



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS**

MARZO DE 2008



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION
10 DE MARZO DE 2008

Í N D I C E

ÍNDICE

	Página
Introducción	
I. Marco Jurídico-Administrativo	6
II. Objetivo	10
III. Políticas de Operación	12
IV. Procedimientos:	15
IV.1 Soporte y Mantenimiento a los Equipos de Cómputo, Telefonía y Sistemas	16
IV.2 Suministro de Consumibles	24
IV.3 Solicitud de Apoyo para Eventos	27
IV.4 Solicitud de Bienes Informáticos	30
IV.5 Relación de Bienes Informáticos	34
IV.6 Solicitud de Software	38
IV.7 Revisión de llamadas del servicio de Telefonía Convencional	44
IV.8 Elaboración de Nómina para el Pago al Personal	48
IV.9 Solicitud de Correo Electrónico y/o Servicio de Internet	54
IV.10 Desarrollo de Sistemas	57
IV.11.Mantenimiento Preventivo	62
V. Formatos	67



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION
10 DE MARZO DE 2008

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en el cual se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los Manuales de Organización y de Procedimientos para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan, en este contexto la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Institucional, ha solicitado la actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, con el propósito de proporcionar los servicios de apoyo informáticos en la Sectur.

El presente Manual de Procedimientos se integra en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación, los Procedimientos con sus respectivos Diagramas de Flujo, así como los formatos e instructivos de llenado, los cuales serán utilizados en los procesos a desarrollar.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Institucional, compendiarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, y con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, deberá mantener actualizado el presente Manual.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

PAGINA **6**

FECHA DE ELABORACION
10 DE MARZO DE 2008

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas.

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 14-V-1986

Ley Federal de Turismo
D.O.F. 31-XII-1992 y sus reformas.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 su última reforma del 7 de julio de 2005

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003 y su modificación del 9 de enero de 2006

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2002 y su última modificación del 11 de mayo de 2004

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20-V-2004

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D. O. F. 30-III-2006

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
D. O. F. 31-III-2007

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26-I-1990

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 5-VIII-2001 y sus reformas, particularmente la del 30-XI-2006

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas
D.O.F. 20-VIII-2001

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D. O. F. 28-VI-2006

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
D.O.F. 31-V-2007

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012
D.O.F. 18-I-2008

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año
que corresponda.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas para el Ejercicio del Gasto de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 4-V-2000 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-X-2000 y su última modificación del 1-II-2008

Acuerdo por el que se crea la Comisión para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal

D.O.F. 4-XII-2000

Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas y órgano desconcentrado a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

D.O.F. 19-VI-2001

Acuerdo para la difusión y transparencia del marco normativo interno de la gestión gubernamental

D.O.F. 6-XII-2002

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo

D.O.F. 14-IX-2001 y su modificación del 9 de agosto de 2002

Manual de Organización Específico de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial. Autorizado el 9 junio de 2006

II. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo de guía y consulta, que identifique las políticas y procedimientos de operación a desarrollar por las áreas que integran la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, contribuyendo a incrementar la eficiencia y eficacia en la atención oportuna a los requerimientos de las Unidades Administrativas, así como el correcto uso, aprovechamiento, conservación y control de los bienes informáticos de la SECTUR.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial por conducto de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos:

- Participará en la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos, solicitados por las Unidades Administrativas, de conformidad con la Normatividad establecida.
- Atenderá las solicitudes de equipo informático que presenten las Coordinaciones Administrativas, previa justificación y autorización del Titular de la Unidad Administrativa y presentación al Comité de Informática de la SECTUR, las que serán atendidas en función de la disponibilidad con que se cuente.
- Deberá establecer programas de sustitución de bienes informáticos, con la finalidad de disminuir el grado de obsolescencia del parque informático institucional.
- Suministrar los consumibles de bienes informáticos, para tal efecto las Coordinaciones Administrativas deberán enviar la solicitud correspondiente, antes del día 20 de cada mes, en caso de inexistencia de algún consumible, informará por escrito a la Coordinación Administrativa correspondiente y procederá a realizar las gestiones necesarias para su adquisición.
- Controlará las licencias de los programas de cómputo y autorizará su instalación, resguardando las licencias originales, con el propósito de estandarizar el uso de los programas de cómputo en la Secretaría.
- Coordinará y actualizará la relación de los bienes informáticos con que cuenta la Secretaría, con fines de planeación y ubicación de los equipos.
- Mantendrá comunicación permanente con los Enlaces Informáticos que designen los titulares de las Unidades Administrativas para la mejor operación de los servicios informáticos de la SECTUR.
- Atenderá las solicitudes de apoyo de bienes informáticos, servicios y accesorios a las Unidades Administrativas que lo requieran para realizar eventos.
- Llevará el registro de ubicación física de bienes informáticos, indicando el bien informático de que se trate, con sus características técnicas.

- Proporcionará el servicio de soporte técnico y de atención a usuarios de bienes informáticos, a través de la Subdirección de Soporte Técnico. Esta Subdirección y la empresa contratada para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, serán los únicos autorizados para abrir y manipular los componentes de los bienes informáticos.
- Brindará la asesoría necesaria para que el usuario realice los respaldos de información que requiera, para el mejor manejo de la información.
- Realizará el respaldo y resguardo de la información institucional que se encuentra alojada en los servidores de la SECTUR ubicados en los SITE's institucionales, que permita hacer frente a una pérdida inesperada de información, así como restablecer los servicios que se otorgan a través de los citados servidores.
- Será responsable de la instalación, configuración y administración de la red de voz y datos de la SECTUR y de los demás equipos y/o dispositivos de telecomunicaciones, así como de mantener actualizada las memorias técnicas de los mismos.
- Enviará periódicamente a las Coordinaciones Administrativas y Unidades Administrativas un concentrado de las llamadas que fueron efectuadas para que sean validadas. En caso de que existan llamadas no oficiales, el resguardante del aparato telefónico deberá enviar a través de su Coordinación Administrativa el pago respectivo mediante cheque expedido a favor de la Secretaría de Turismo.
- Establecerá la configuración de todos los equipos que se encuentren conectados a la red, en los casos en que se efectúen modificaciones sin autorización, le será suspendido al usuario el acceso a los servicios de la red.
- Proporcionará el servicio de acceso a internet, intranet y correo electrónico que requieran las Unidades Administrativas de la SECTUR.
- Deberá instalar un antivirus en cada uno de los equipos de cómputo de la SECTUR que se encuentren operando, el cual diariamente se actualizará, de acuerdo al procedimiento automatizado respectivo.

IV. PROCEDIMIENTOS

IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA Y SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO, ENLACE INFORMÁTICO	1	Reporta vía electrónica la(s) falla(s) que presenten bienes informáticos, aparatos telefónicos y/o líneas telefónicas y sistemas.	Solicitud Electrónica
SISTEMA SERVICIOS	2	Notifica al usuario, el número de folio de la Cédula de Servicio que le corresponde a su solicitud, la fecha y hora de registro.	Solicitud Electrónica
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe del usuario vía electrónica la solicitud de servicio y emite la cédula de servicio.	Solicitud Electrónica
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS, DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE REDES, EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR)	4	Revisa y asigna el responsable de atender la orden de trabajo y la remite y asimismo registra en la bases de datos para el seguimiento.	Cédula de servicio
	5	Recibe cédula de servicios, revisa y turna técnico informático para que acuda a la Unidad Administrativa y/o usuario solicitante.	Cédula de servicio
		¿EXISTE SOLUCION?	
	6	SI: El técnico repara y corrige la falla.	

PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	7	No: Si el reporte es atendido por la empresa especializada en informática o proveedor y la falla es producida por Hardware, el proveedor deberá proporcionar un bien informático de iguales o superiores características como soporte, durante el tiempo que requiera la reparación	
	8	Si: El responsable de atender la orden de servicio, no puede solucionar la falla y considera que se debe turnar a otro responsable, le explica al usuario y regresa al Departamento de servicios informáticos y se reiniciar el proceso desde el apartado 4	
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS, DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE REDES, EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	9	Recibe al técnico informático, quien realiza el servicio, si soluciona el problema entrega cédula de servicio al usuario quién revisa, firma de conformidad y entrega, en caso contrario, elabora diagnostico.	Cédula de servicio
	10	Recibe cédula de servicio con firma de conformidad o diagnóstico, en su caso del técnico informático, revisa y envía a al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	11	Recibe cédula de servicio requisitada o diagnóstico y determina:	Cédula de servicio

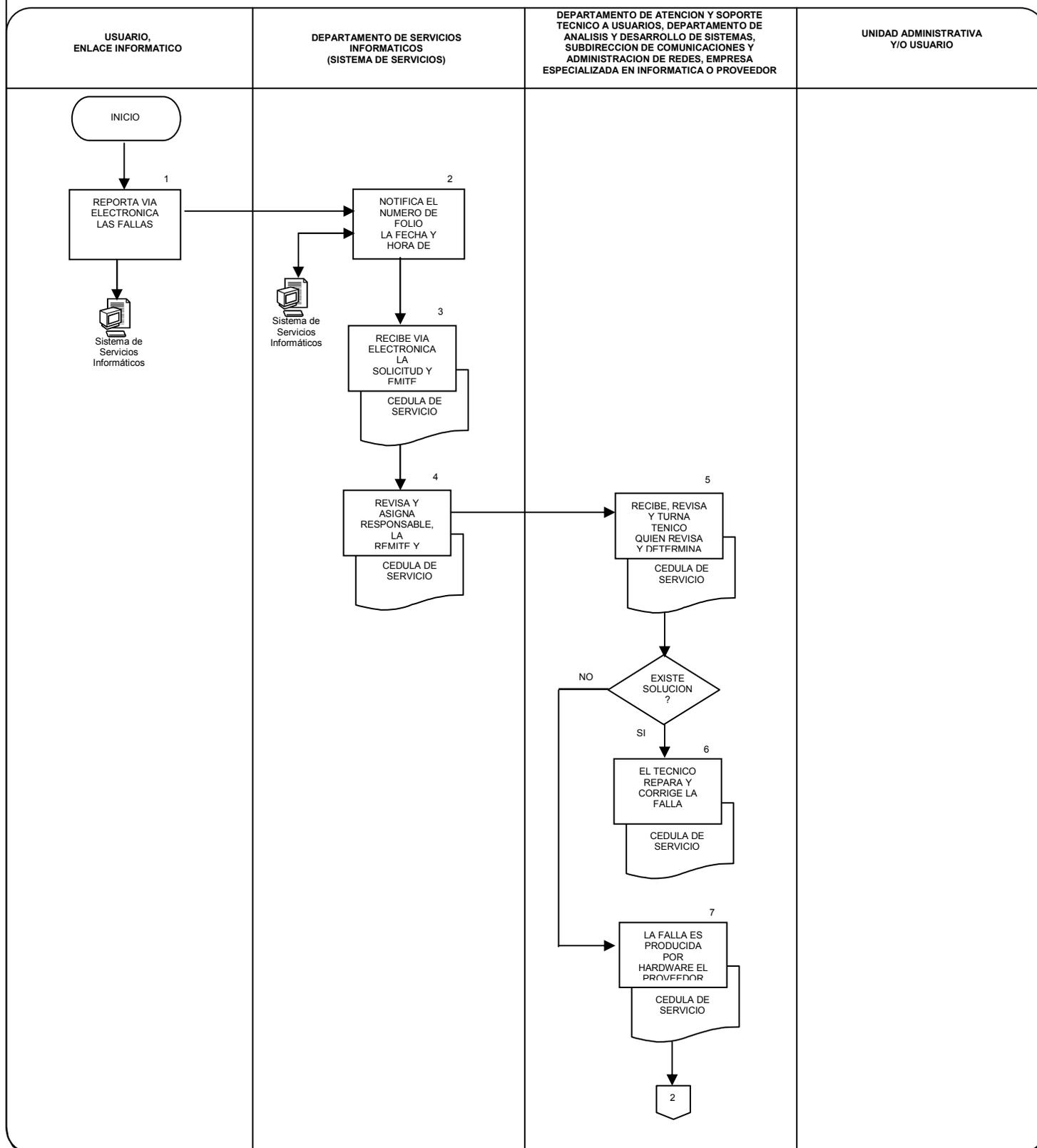
PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
¿ESTA CONCLUIDO EL SERVICIO?			
	12	NO: La cédula de servicio requisitada, con el diagnóstico, es turnada para ser atendida por otro responsable y remite al responsable de dar seguimiento a la orden de servicio e y actualizar la base de datos. En caso de que el primer responsable no concluya el servicio se reinicia el procedimiento desde el punto al punto 8	
	13	SI: Revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio y archiva. Termina Procedimiento.	
PARA LA SUSTITUCION DE BIENES INFORMATICOS			
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Turna la cédula de servicios a la Empresa Especializada en Informática o proveedor para su atención.	Cédula de servicio
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	15	Recibe cédula de servicios, revisa y turna técnico informático para que acuda a la Unidad Administrativa y/o usuario solicitante.	Cédula de servicio
	16	Determina que no es posible la reparación del bien informático y notifica al Departamento de Servicios Informáticos y presenta la propuesta de sustitución del bien informático de características iguales o superiores del bien a sustituir.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	17	Recibe notificación, revisa, analiza la propuesta y autoriza la sustitución del bien informático e informa la decisión a la empresa o proveedor.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	18	Recibe decisión, analiza, se presenta a la Unidad Administrativa y/o usuario, entrega el bien informático sustituido y recoge el equipo que dejo como soporte.	

PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O USUARIO	19	Recibe el bien informático sustituido, verifica que esté funcionando correctamente, firma de conformidad y entrega cédula de servicio a la empresa o formato al proveedor.	Cédula de servicio o formato
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	20	Recibe cédula de servicio, revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio y notifica a la Subdirección de Evaluación y Control.	Cédula de servicio
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	21	Notifica por escrito al Departamento de Control por conducto de la Subdirección de Evaluación Control de la Sustitución.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	22	Recibe notificación, revisa, y notifica a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, al enlace informático y archiva.	
EMPRESA ESPECIALIZADA EN INFORMATICA O PROVEEDOR	23	Recibe cédula de servicio o formato, revisa y remite al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio o formato
TERMINA PROCEDIMIENTO			

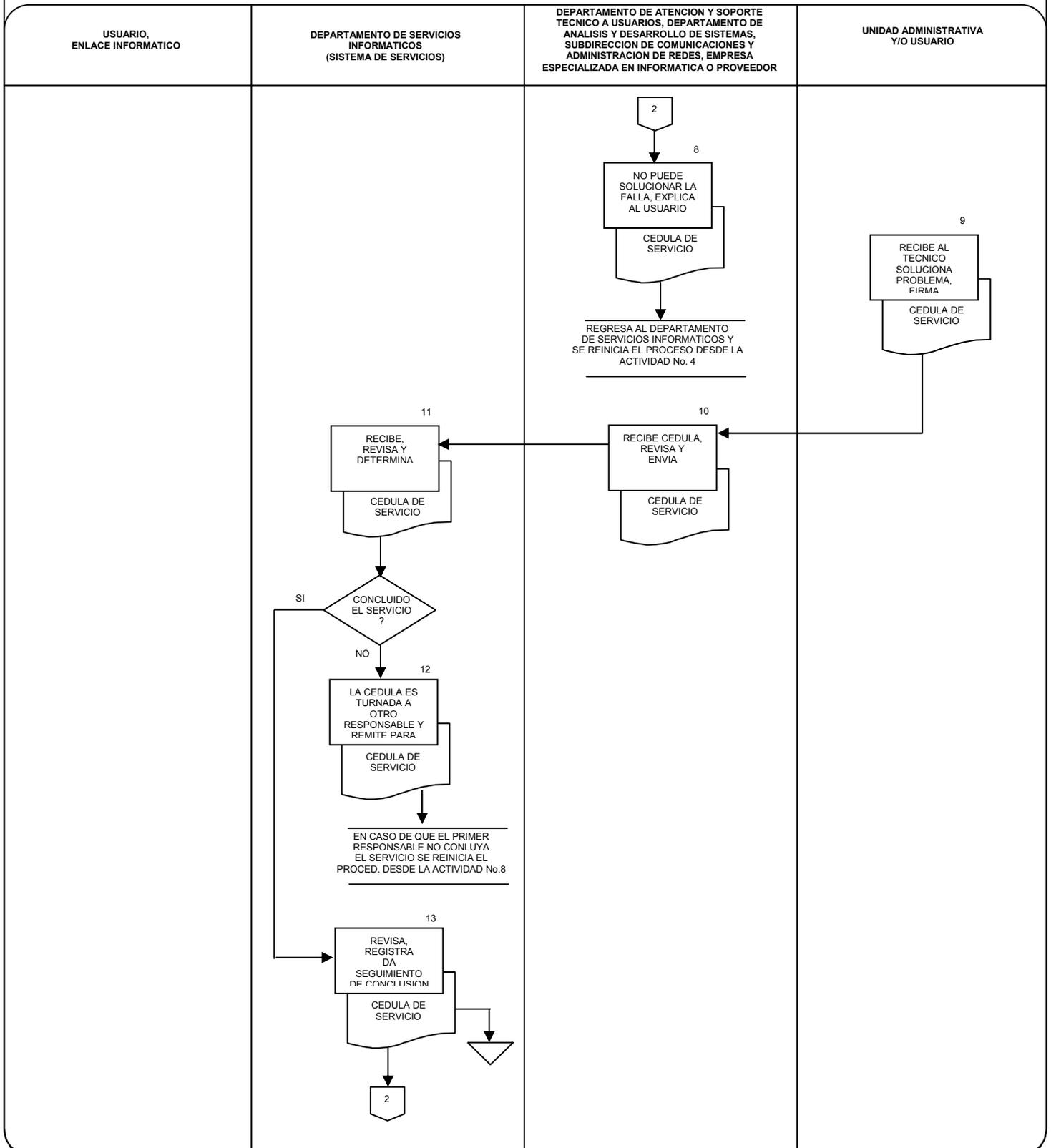
PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA Y SISTEMAS



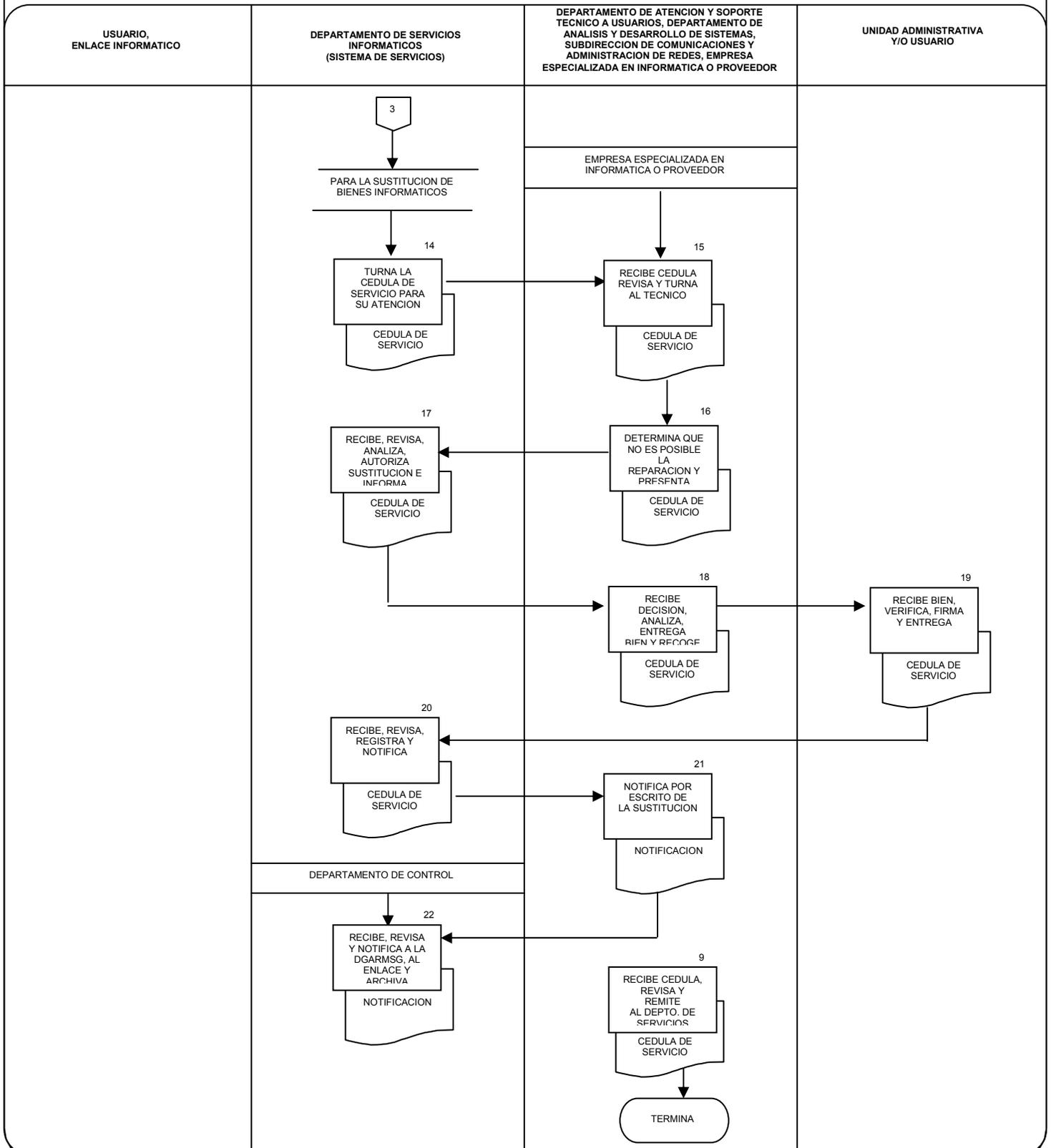


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA Y SISTEMAS



PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA Y SISTEMAS

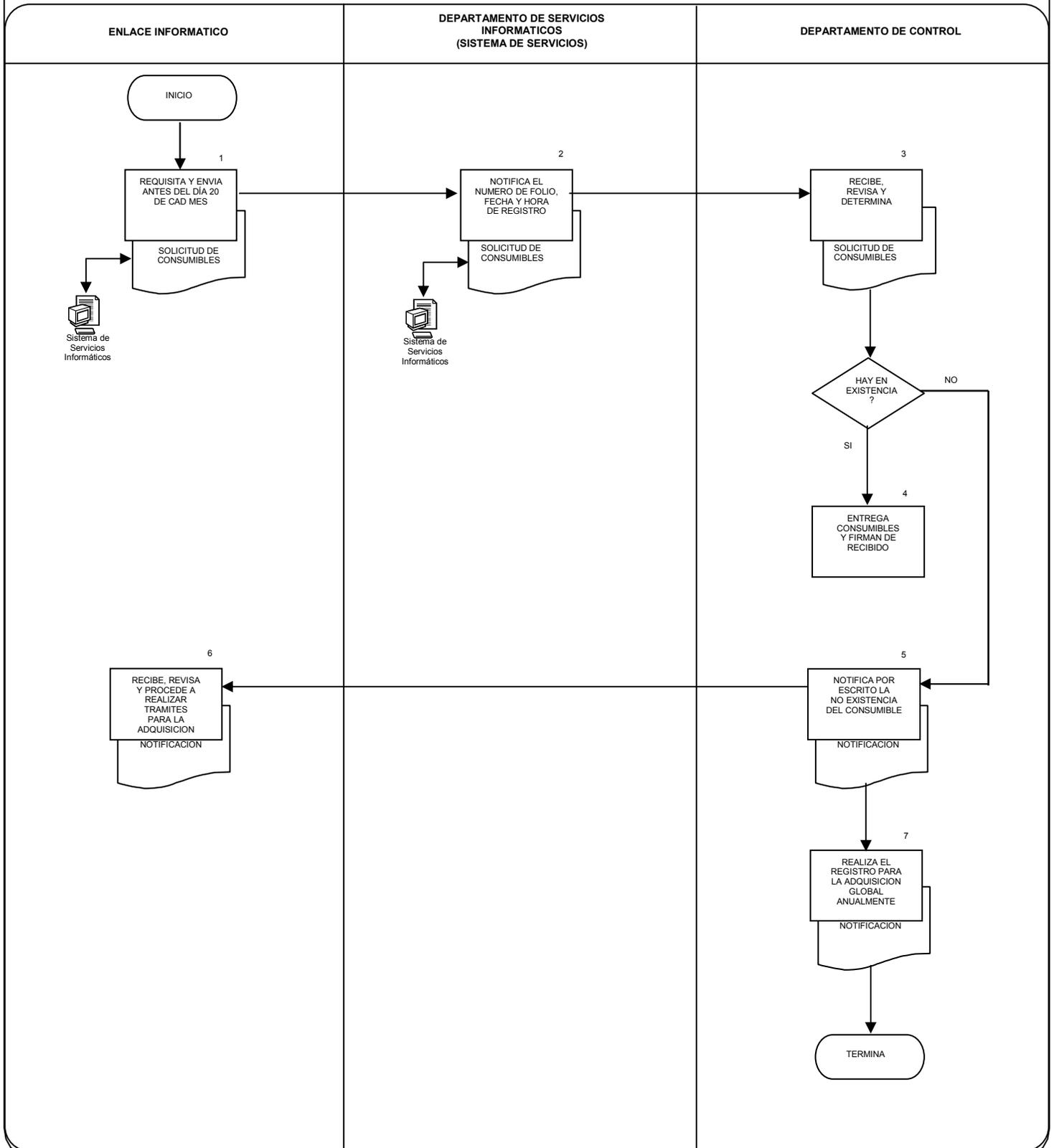


IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

PROCEDIMIENTO: IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMATICO	1	Requisita y envía antes del día 20 de cada mes la solicitud electrónica de consumibles de su Unidad Administrativa.	Solicitud electrónica
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS (SISTEMA DE SERVICIOS)	2	Notifica a la Unidad Administrativa (Enlace Informático) el número de folio, fecha y hora de registro de su solicitud.	Solicitud electrónica
DEPARTAMENTO DE CONTROL	3	Recibe solicitud electrónica de consumibles, revisa y determina:	Solicitud electrónica
		¿ HAY EN EXISTENCIA ?	
	4	SI: Entrega los consumibles al responsable de la Unidad Administrativa y firman de recibido.	Formato de entrega de consumibles
	5	NO: Notifica por escrito a la Unidad Administrativa (Enlace Informático) la no existencia del consumible.	Oficio
ENLACE INFORMATICO	6	Recibe oficio de no existencia y procede a realizar los trámites para la adquisición del consumible.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	7	Realiza el registro para la adquisición global que se efectúa anualmente.	Bitácora
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES



IV.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

PROCEDIMIENTO: IV.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Notifica al Enlace Informático de su solicitud de bienes de apoyo para eventos con tres días de anticipación.	
ENLACE INFORMATICO	2	Revisa, revisita y envía la solicitud electrónica de Apoyo para Eventos.	Solicitud Electrónica
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS (SISTEMA DE SERVICIOS)	3	Notifica al Enlace Informático, el número de folio, fecha y hora, de registro de su solicitud.	Solicitud Electrónica
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe solicitud electrónica de apoyo para evento, revisa y determina:	Solicitud Electrónica
		¿ EXISTE DISPONIBILIDAD ?	
	5	NO: Notifica por escrito firmado por el Director General Adjunto de Servicios Informáticos al Enlace Informático solicitante, de la no disponibilidad del o de los bienes informáticos solicitados.	Oficio
	6	SI: Programa el evento de acuerdo a la disponibilidad, genera el Vale de Préstamo para Eventos y en su caso tramita la autorización de salida de los bienes informáticos.	Vale de Préstamo para Eventos y en su caso autorización de salida
	7	Entrega los bienes informáticos al empleado autorizado por el Enlace Informático y firman de recibido.	
ENLACE INFORMATICO	8	Al término del evento entrega los bienes informáticos que le fueron prestados, al Departamento de Control	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	9	Recibe los bienes informáticos que fueron prestados, revisa que estén completos y devuelve el Vale de Préstamo para Eventos.	Vale de Préstamo para Eventos
TERMINA PROCEDIMIENTO			



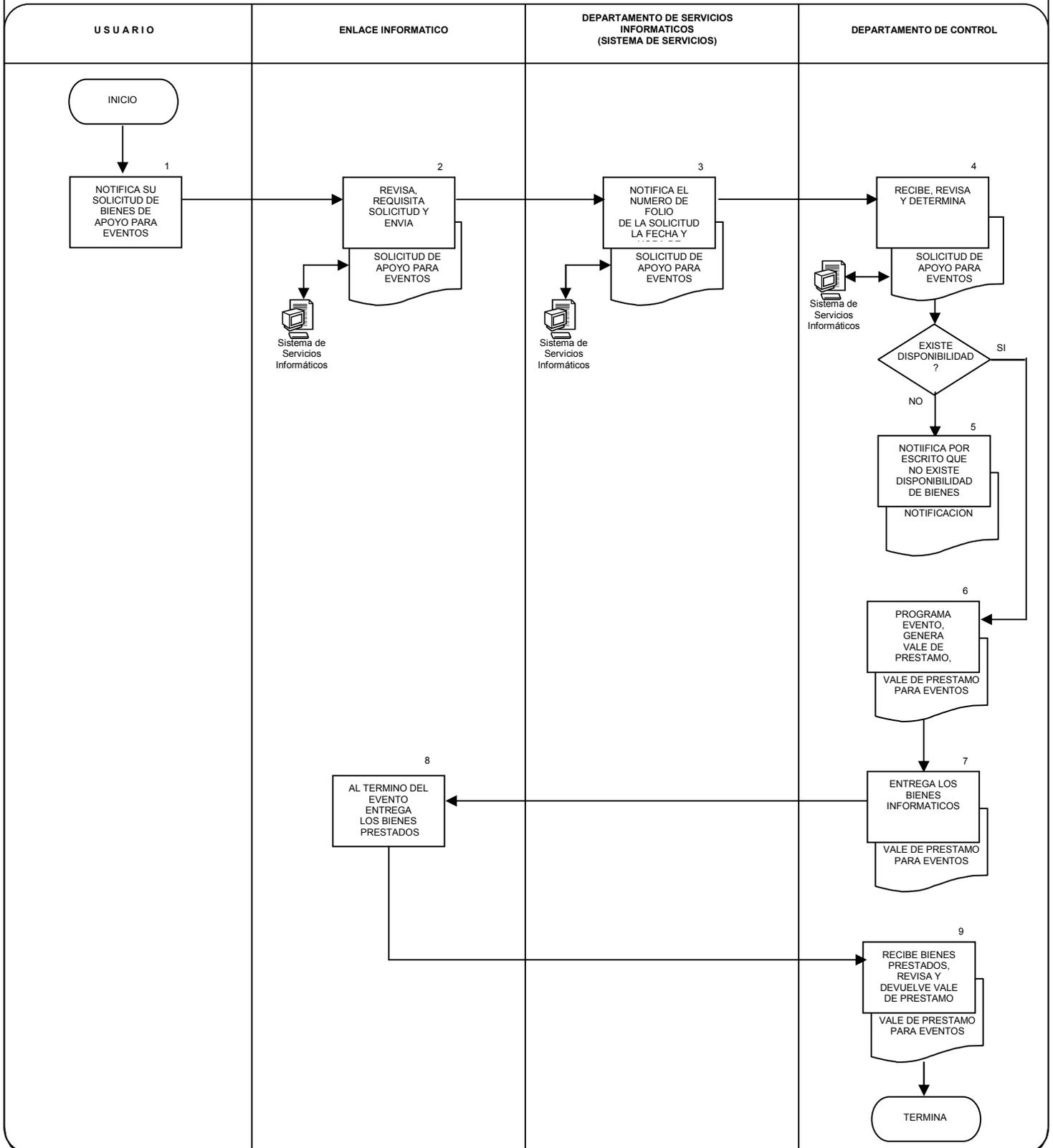
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 29

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS



IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS

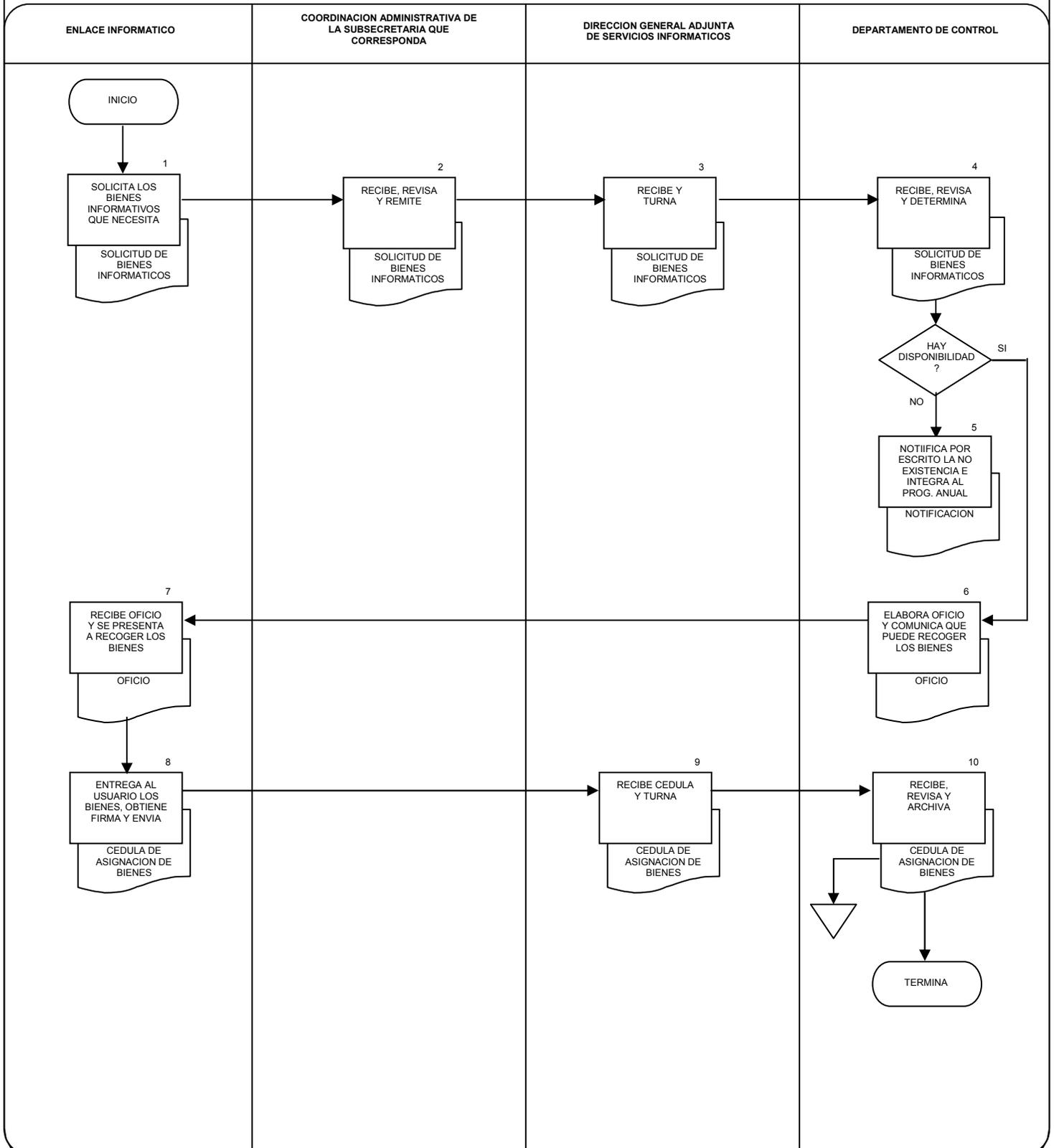
PROCEDIMIENTO: IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMATICO	1	Solicita mediante oficio los bienes informáticos necesarios para el desarrollo de las actividades de esa unidad administrativa y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda	Oficio
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	2	Recibe solicitud de bienes informáticos, revisa y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe la solicitud de bienes informáticos y turna al Departamento de Control.	Oficio Solicitud
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe la solicitud de bienes informáticos, revisa y determina: ¿ HAY DISPONIBILIDAD ?	
	5	NO: Notifica por escrito firmado por el Director General Adjunto de Servicios Informáticos a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda e integra la solicitud al Programa Anual de Equipamiento.	Oficio
	6	SI: Elabora con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos oficio de asignación y en su caso, comunica al Enlace Informático que puede recoger los bienes informáticos solicitados.	Oficio
ENLACE INFORMATICO	7	Recibe notificación y se presenta a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos a recoger los bienes informáticos solicitados..	Oficio
	8	Entrega al usuario los bienes informáticos, requisita la Cédula de Asignación de Bienes Informáticos, obtiene firma del usuario y la envía a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Cédula de Asignación de Bienes Informáticos

PROCEDIMIENTO: IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	9	Recibe Cédula de Asignación de Bienes Informáticos y turna al departamento de Control	Cédula de Asignación de Bienes Informáticos
DEPARTAMENTO DE CONTROL	10	Recibe oficio y Cédula de Asignación de Bienes Informáticos, revisa y archiva. <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO: IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMATICOS



IV.5 RELACION DE BIENES INFORMATICOS

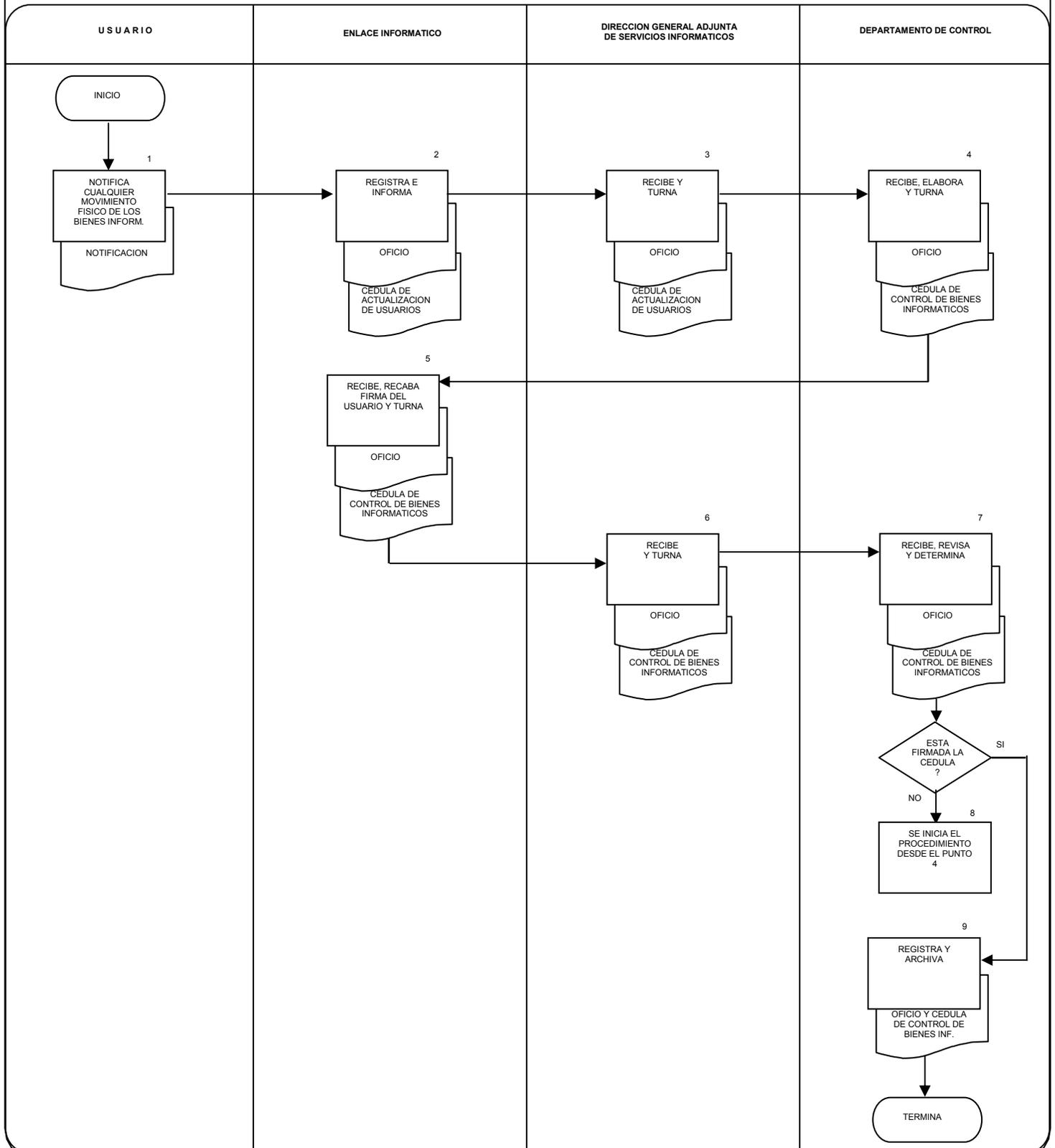
PROCEDIMIENTO: IV.5 RELACION DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Notifica de cualquier movimiento físico de los bienes informáticos que tiene bajo su custodia al Enlace Informático	Oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos
ENLACE INFORMATICO	2	Registra e informa mediante oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos y turna al Departamento de Control.	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos, actualiza, elabora oficio con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos y Cédula de Control de Bienes Informáticos y turna al Enlace Informático	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
ENLACE INFORMATICO	5	Recibe oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos, recaba la firma del usuario y turna a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	6	Recibe oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos y turna al Departamento de Control.	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
DEPARTAMENTO DE CONTROL	7	Recibe oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos y turna al Departamento de Control, revisa y determina:	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos

PROCEDIMIENTO: IV.5 RELACION DE BIENES INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL	8	<p align="center">¿ESTA FIRMADA LA CÉDULA?</p> <p>No: Se inicia el procedimiento desde el punto 4.</p>	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
	9	<p>Si: Revisa, registra y archiva.</p>	Oficio y Cédula de Control de Bienes Informáticos
		<p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO: IV.5 RELACION DE BIENES INFORMATICOS



IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Justifica y solicita a través del Enlace Informático el software requerido.	Oficio
UNIDAD ADMINISTRATIVA ENLACE INFORMATIVO	2	Recibe y turna la solicitud a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda para su trámite.	Oficio
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE	3	Recibe solicitud, revisa autoriza y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	4	Recibe solicitud, revisa y analiza. Si se trata de una licencia de software específico pasa a la actividad 12, si se trata de una licencia de uso general, turna al Departamento Control para su atención.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	5	Recibe solicitud, revisa, verifica disponibilidad de licencia del software y determina:	Oficio solicitud
		¿ EXISTE LICENCIA DISPONIBLE ?	
	6	NO: Elabora oficio de notificación de no existencia de la licencia solicitada con firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos y se realicen las gestiones para su adquisición siempre que el software sea de uso general.	Oficio de notificación
	7	SI: Envía solicitud a través del Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios, para su instalación.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	8	Recibe solicitud, revisa, levanta la cédula de servicio y acude a la Unidad Administrativa a instalar el software.	Cédula de servicio
UNIDAD ADMINISTRATIVA ENLACE INFORMATICO	9	Recibe al técnico informático, quien instala el software, firma de conformidad la cédula de servicio y devuelve.	Cédula de servicio

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	10	Recibe del técnico informático la cédula de servicio, revisa, registra, da seguimiento de conclusión del servicio, archiva y envía al Departamento de Control para su registro.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	11	Recibe cédula de servicio, revisa, actualiza el sistema de bienes informáticos, e inicia desde el procedimiento 4 de la Relación de Bienes.	Cédula de servicio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	12	Requisita la información y presenta la solicitud como un caso ante el H. Comité de Informática.	Cédula de servicio
H. COMITÉ DE INFORMATICA	13	Recibe información, revisa el caso, emite acuerdo y determina:	Acuerdo
¿AUTORIZA SOFTWARE ESPECÍFICO?			
	14	NO: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que notifique por oficio a la Unidad Administrativa, explicando los motivos.	Oficio
	15	SI: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que notifique el resultado favorable.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	16	Notifica por medio de oficio a la Unidad Administrativa la autorización para que se realicen los trámites de adquisición.	Oficio de notificación
ENLACE INFORMATICO	17	Recibe notificación, revisa y solicita a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría que corresponda, se realicen los trámites de adquisición del software respectivo con recursos de la Unidad Administrativa.	Oficio de notificación

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	18	<p>Notifica a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para su registro en el inventario de software institucional</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Oficio de notificación



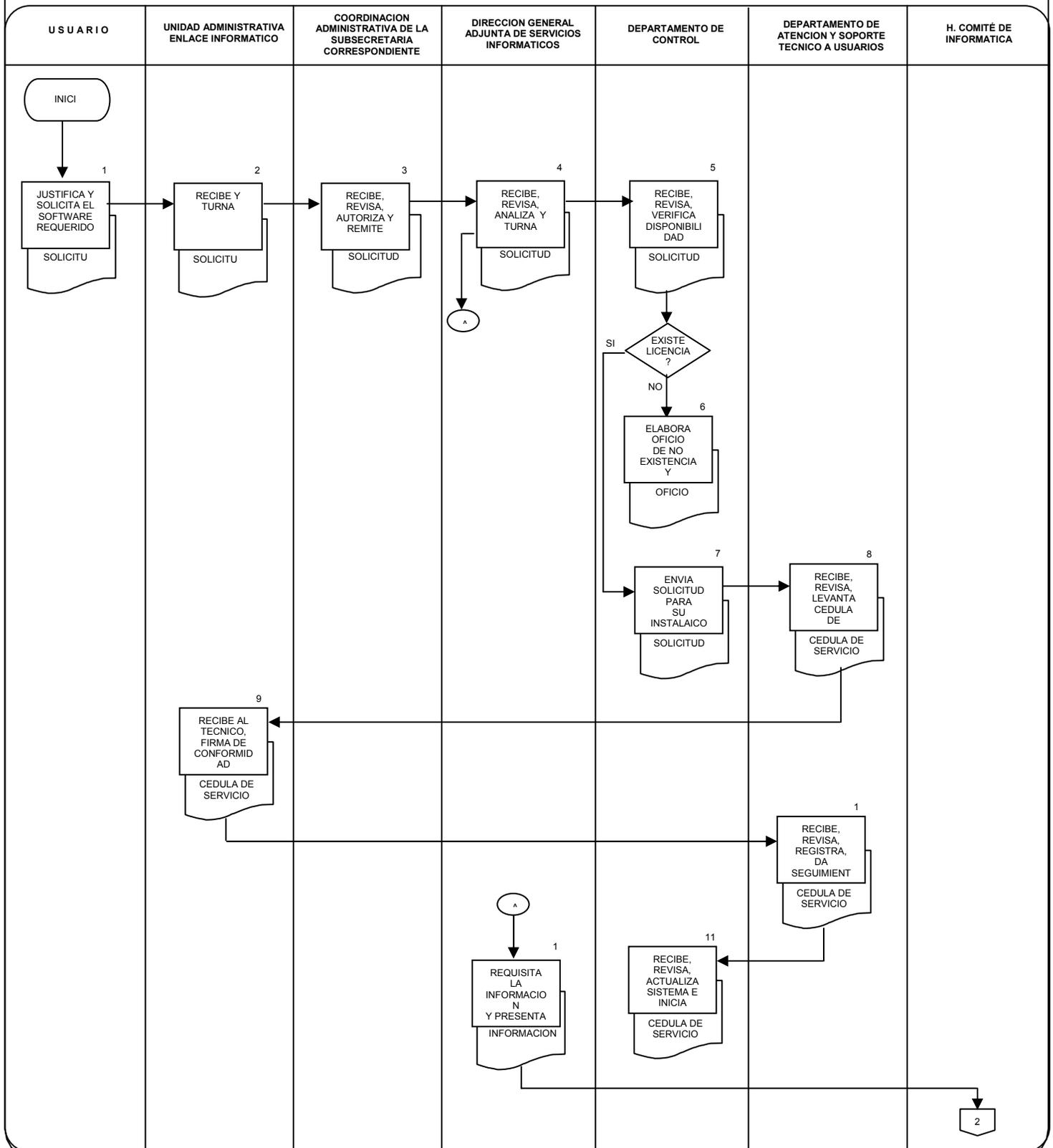
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 42

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE





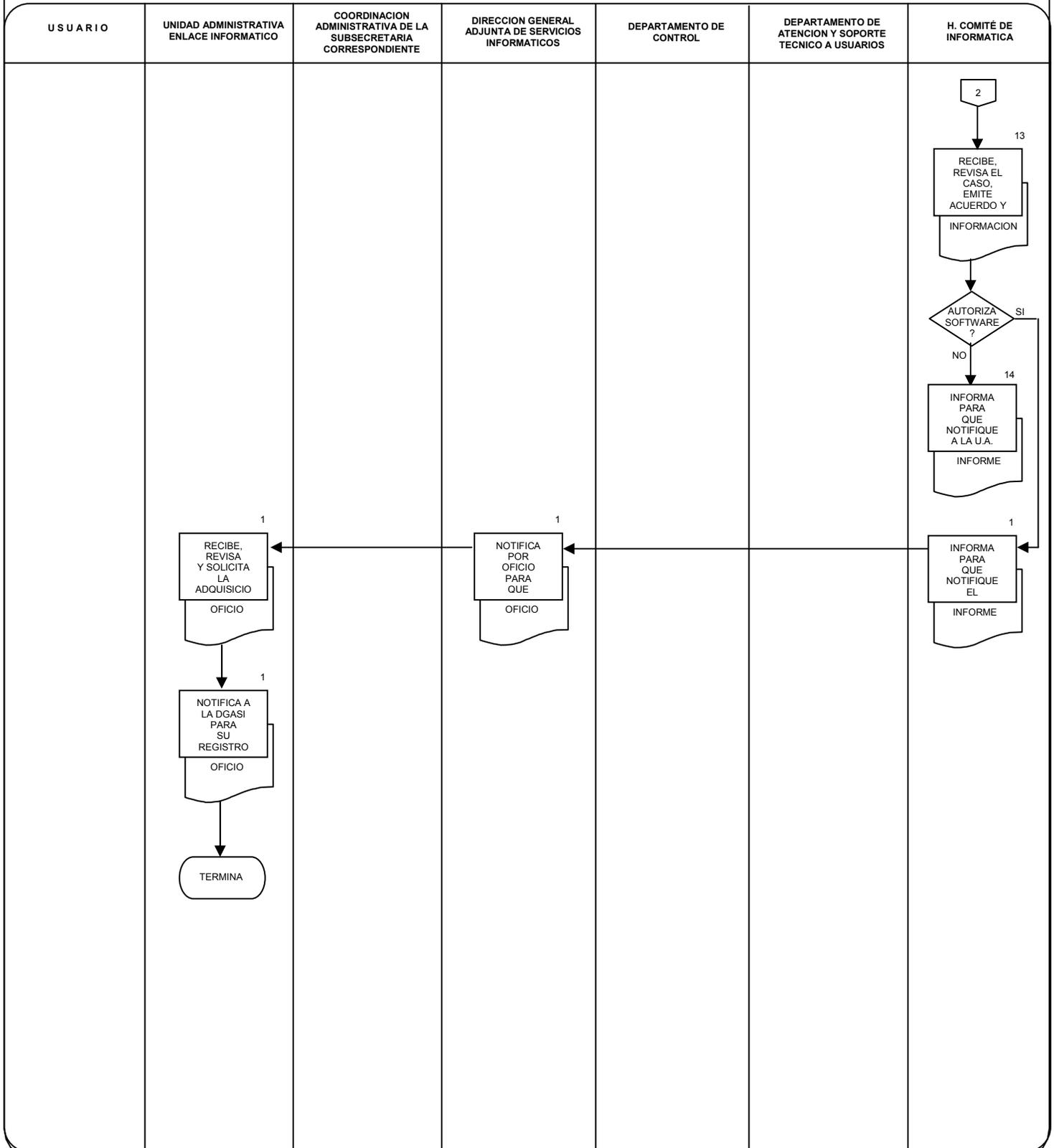
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 43

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE



**IV.7 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO
DE TELEFONIA CONVENCIONAL**

PROCEDIMIENTO: IV.7 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	En el sistema de tarificación de llamadas telefónicas, se efectúan los detalles de llamadas por mes.	Base de datos
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Se elabora los detalles de las llamadas efectuadas por unidades administrativas y recibo, se turna a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos por conducto de la Subdirección de Evaluación y Control.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe los detalles de llamadas efectuadas y recibo, el cual remite a las Direcciones Generales y/o Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías correspondientes.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
DIRECCIONES GENERALES Y/O CORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	4	Reciben los detalles de llamadas efectuadas y recibo, turnan a los responsables de las líneas telefónicas.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
RESPONSABLE DE LINEAS TELEFONICAS	5	Reciben los detalles de llamadas efectuadas y recibo, revisan y validan las llamadas registradas, en caso de haber efectuado llamadas no oficiales, expiden cheque a favor de la Secretaría de Turismo por el monto correspondiente y turnan a la Dirección general y/o coordinación administrativa para su trámite.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
DIRECCIONES GENERALES Y/O CORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	6	Integran y turnan a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos los detalles de llamadas efectuadas debidamente requisitados, si es el caso, anexando cheque expedido a favor de la Secretaría de Turismo por el monto total de las llamadas no oficiales.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	7	Recibe el detalle de llamadas telefónicas y el recibo, revisa y turna para su atención a la subdirección de evaluación y control.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	8	Turna al Departamento de Servicios Informáticos el detalle de llamadas telefónicas para su revisión y seguimiento.	Detalle de llamadas efectuadas y recibo

PROCEDIMIENTO: IV.7 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	9	<p>Recibe el detalle de llamadas telefónicas y el recibo, revisa y determina</p> <p>Si: Termina el procedimiento,</p>	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
	10	<p>No: Elabora Informe indicando las causas y lo envía a la Dirección General Adjunta.</p>	
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	11	<p>Notifica a la Dirección General y/o Coordinación Administrativa las causas de la información incorrecta, a partir de este momento comienza el procedimiento desde el punto 5.</p>	Detalle de llamadas efectuadas y recibo
TERMINA PROCEDIMIENTO			



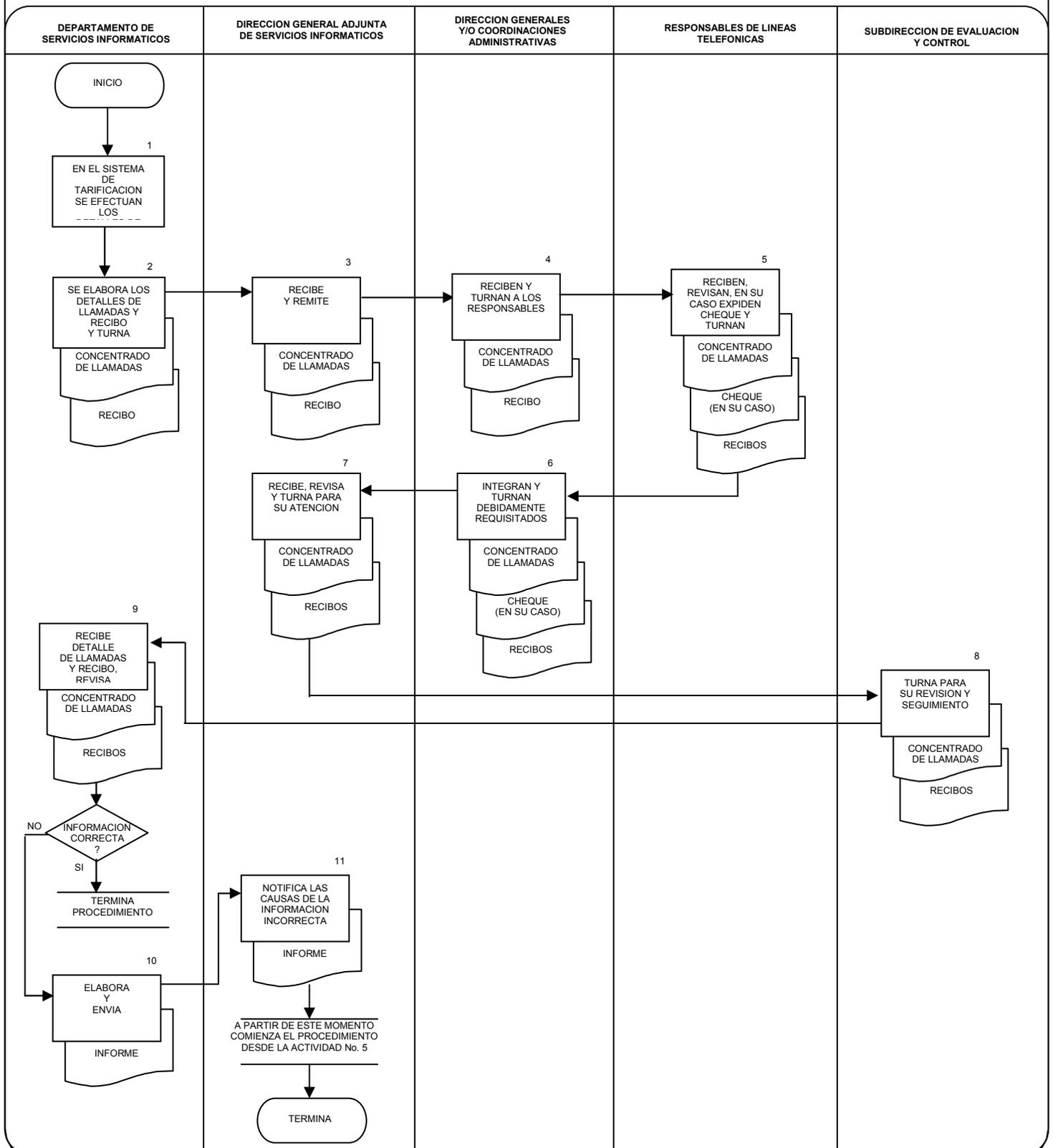
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 47

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.7 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CONVENCIONAL





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

PAGINA 48

FECHA DE ELABORACION
10 DE MARZO DE 2008

IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	1	Elabora calendario anual de actividades relacionadas con los movimientos, procesos, emisión y distribución de los productos quincenales de la nómina, mismo que es validado y autorizado por la Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Recursos Financieros y la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos, para ser enviado a las áreas correspondientes.	Calendario anual de procesos para la nómina
	2	Envía documentación con los formatos de los movimientos con sus conceptos y variantes de altas, bajas o modificaciones, que le fueron entregadas por las Coordinaciones Administrativas de la Subsecretaría que corresponda. (Pasa a la actividad No. 6).	Constancia de nombramientos y/o asignación de remuneraciones
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Instruye a la Subdirección de Soporte Técnico a formular el procedimiento para la captura de movimientos en el sistema de nómina.	Producción de información
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	4	Recibe instrucción e instruye al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para que inicie procedimiento con la captura de movimientos en el sistema de la nómina.	Producción de información
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	5	Recibe instrucciones, realiza los procedimientos necesarios para la apertura en el sistema de la nómina para iniciar con la captura de movimientos en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.	Producción de información
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	6	Recibe documentación de los movimientos para ser revisados, validados y capturados en el sistema de la nómina que se encuentra instalada en el Departamento de Remuneraciones de la Dirección de Recursos Humanos y notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones.	Relación de constancias de nombramientos y/o asignación de remuneraciones
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	7	Recibe los terceros institucionales: AHISA, ISSSTE, FOVISSSTE, GRUPO PROVINCIAL, COMERCIAL AMERICA, etc.; información de las prestaciones que varían de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, revisada y validada por el área remitente.	Disquetes con la información

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	8	Captura la información en el sistema de la nómina para la aplicación en la quincena a procesar, genera el reporte respectivo y envía a la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) para su revisión y validación.	Disquetes con la información
	9	Recibe reporte para la aplicación de la nómina, revisa y determina:	Reporte
	10	<p align="center">¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?</p> <p>NO: Realiza las correcciones y notifica. (Regresa a la actividad No. 8).</p>	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	11	SI: Autoriza el inicio para el proceso de la nómina, notificando al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones.	
	12	Recibe notificación, revisa, realiza el proceso de cálculo de la Nómina correspondiente.	
	13	Genera e imprime los reportes que muestran los resultados de la información procesada de la nómina, así como la cuenta por liquidar y entrega a la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) para su revisión, validación y visto bueno, de acuerdo a sus indicaciones para continuar con el proceso.	Reportes impresos
	14	Genera los reportes de los productos finales de la nómina como: glosa; alfabético; listados de firmas; comprobantes de pago; reportes a terceros; reporte de rechazos a terceros; disco magnético para el depósito de la nómina; y reportes de información requeridos por las áreas de la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos).	Reportes impresos o disquetes
	15	Realiza el proceso de cierre de la nómina correspondiente y elabora el respaldo de la base datos en CD y PC.	

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	<p>Realiza los procesos variables para la nómina que se dan durante el año, de acuerdo a las instrucciones de la Dirección General de Administración (Dirección de Recursos Humanos) (Incremento general, retroactivos, cambio de tabulador, modificación de impuestos, aguinaldos, etc.).</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



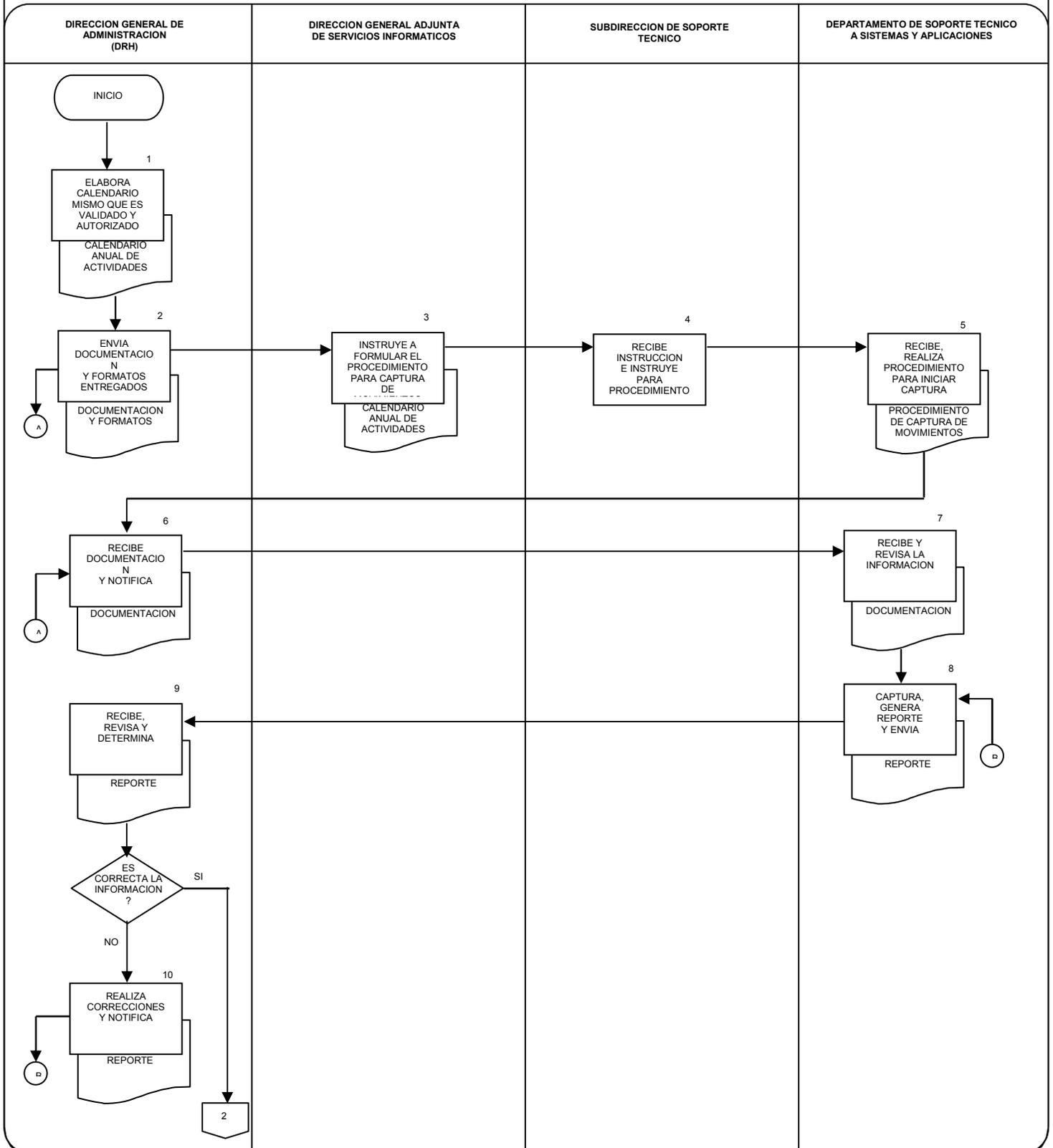
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 52

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL





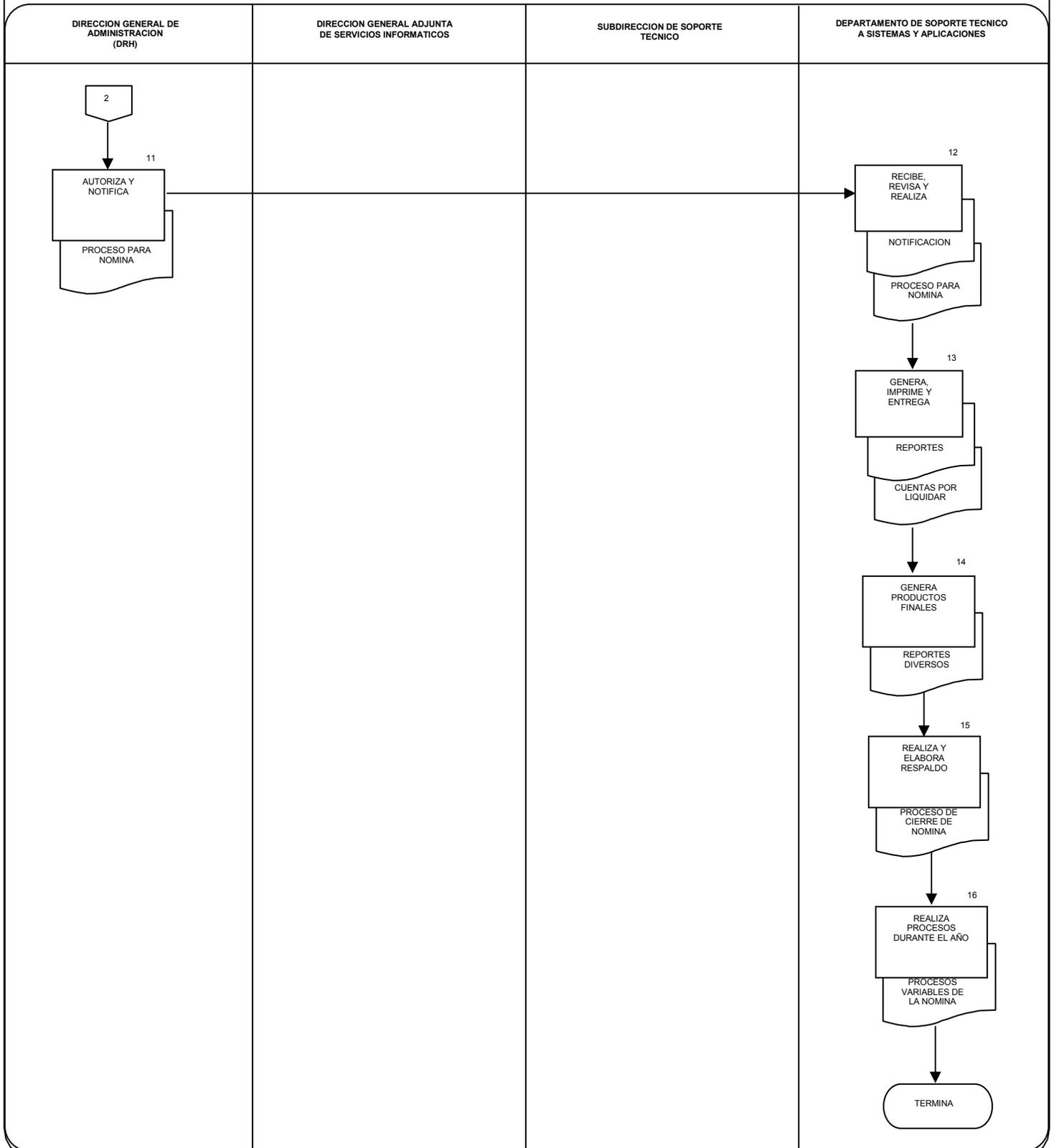
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 53

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



**IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO Y/O
SERVICIO DE INTERNET**

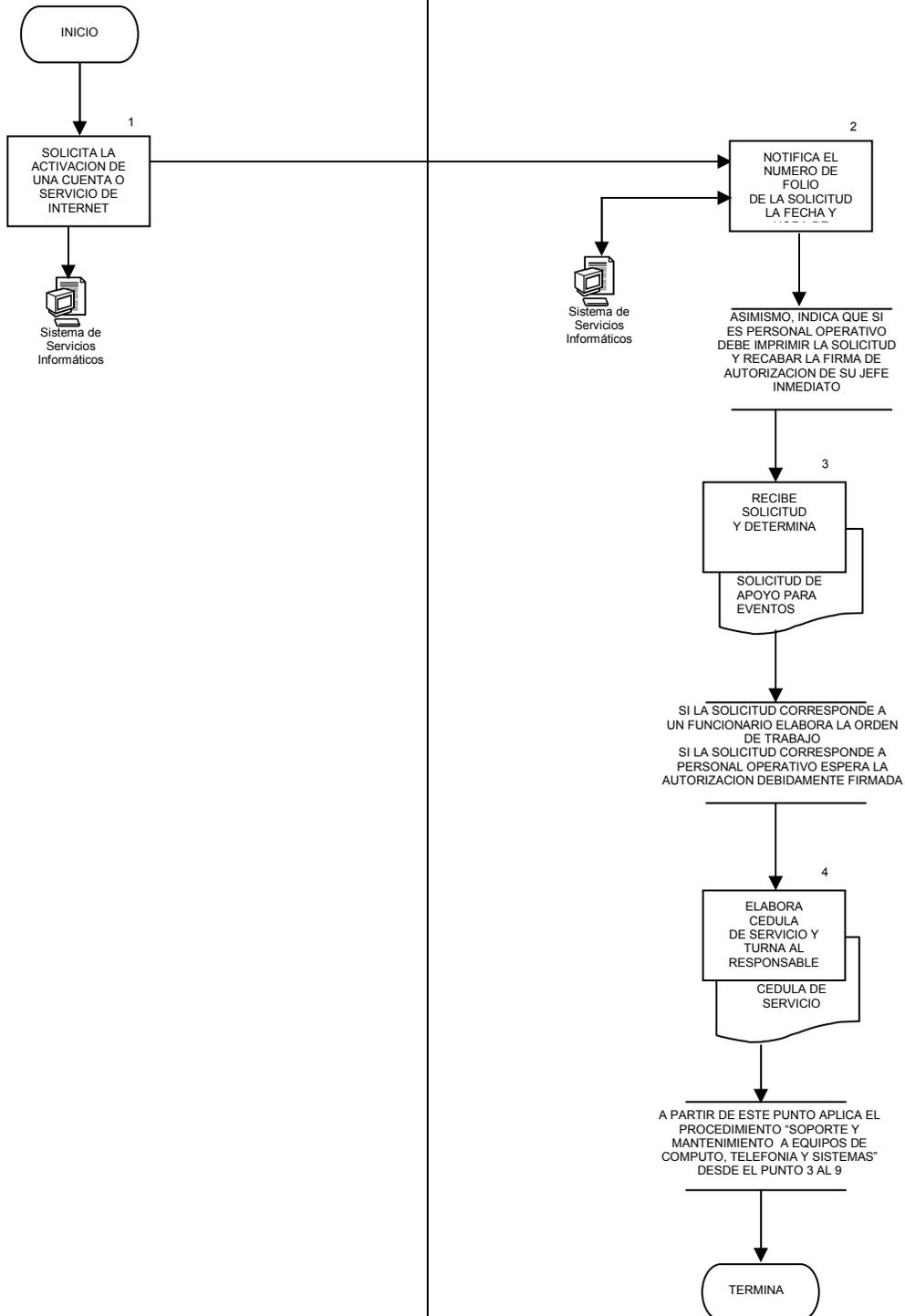
PROCEDIMIENTO: IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO Y/O SERVICIO DE INTERNET

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO, ENLACE INFORMÁTICO	1	Solicita la activación de una cuenta de correo electrónico y/o el servicio de Internet	Solicitud Electrónica
SISTEMA SERVICIOS	2	Notifica al usuario, el número de folio que corresponde a su solicitud, la fecha y hora de registro, así mismo le indica que si es personal operativo debe imprimir la solicitud y recabar la autorización por escrito de su jefe inmediato.	Solicitud Electrónica y/o formato de autorización
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	<p>Recibe la solicitud electrónica para la activación de una cuenta de correo electrónico y/o el servicio de Internet y determina:</p> <p>Si la solicitud corresponde a un funcionario elabora la orden de trabajo.</p> <p>Si la solicitud corresponde a personal operativo, espera a recibir el formato de autorización debidamente firmado.</p>	Solicitud Electrónica y/o formato de autorización
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	4	<p>Elabora la cédula de servicio, turna al responsable de atender la solicitud.</p> <p>A partir de este punto aplica el procedimiento de: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONIA Y SISTEMAS desde el punto 3 al 9</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Solicitud Electrónica y/o formato de autorización

PROCEDIMIENTO: IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO Y/O SERVICIO DE INTERNET

USUARIO, ENLACE INFORMATICO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS



IV.10 DESARROLLO DE SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: IV.10 DESARROLLO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Recibe de la Unidad Administrativa oficio solicitud de desarrollo de un sistema, revisa y turna a la Subdirección de Evaluación y Control.	
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	2	Recibe oficio solicitud, revisa y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe oficio solicitud, revisa, elabora la Cédula de Servicio con todos los datos del usuario, notifica número de reporte y envía a la Subdirección de Evaluación y Control para su atención.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	4	Recibe cédula de servicio, revisa y remite al Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas para su atención.	
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	5	Recibe cédula de servicio, verifica el área y designa al líder del proyecto para que se comuniquen con la Unidad Administrativa correspondiente, para definir al líder de proyecto por parte del área usuaria.	Cédula de servicio
	6	Realiza la definición del plan de trabajo y levanta una minuta donde quedan especificados los objetivos y alcances del sistema a desarrollar y envía al Departamento de Servicios Informáticos a través de la Subdirección de Evaluación y Control.	Minuta
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe orden de servicio con minuta de objetivos y alcance para su conocimiento y archivo.	
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	8	Realiza la calendarización de los eventos y el programa de trabajo que presenta a la Unidad Administrativa para su validación y aprobación, recabando la firma del titular del área para su conocimiento.	Programa de trabajo
	9	Desarrolla el prototipo y lo presenta a la Unidad Administrativa con el modelo y la base de datos propuesta para la solución a su sistema.	



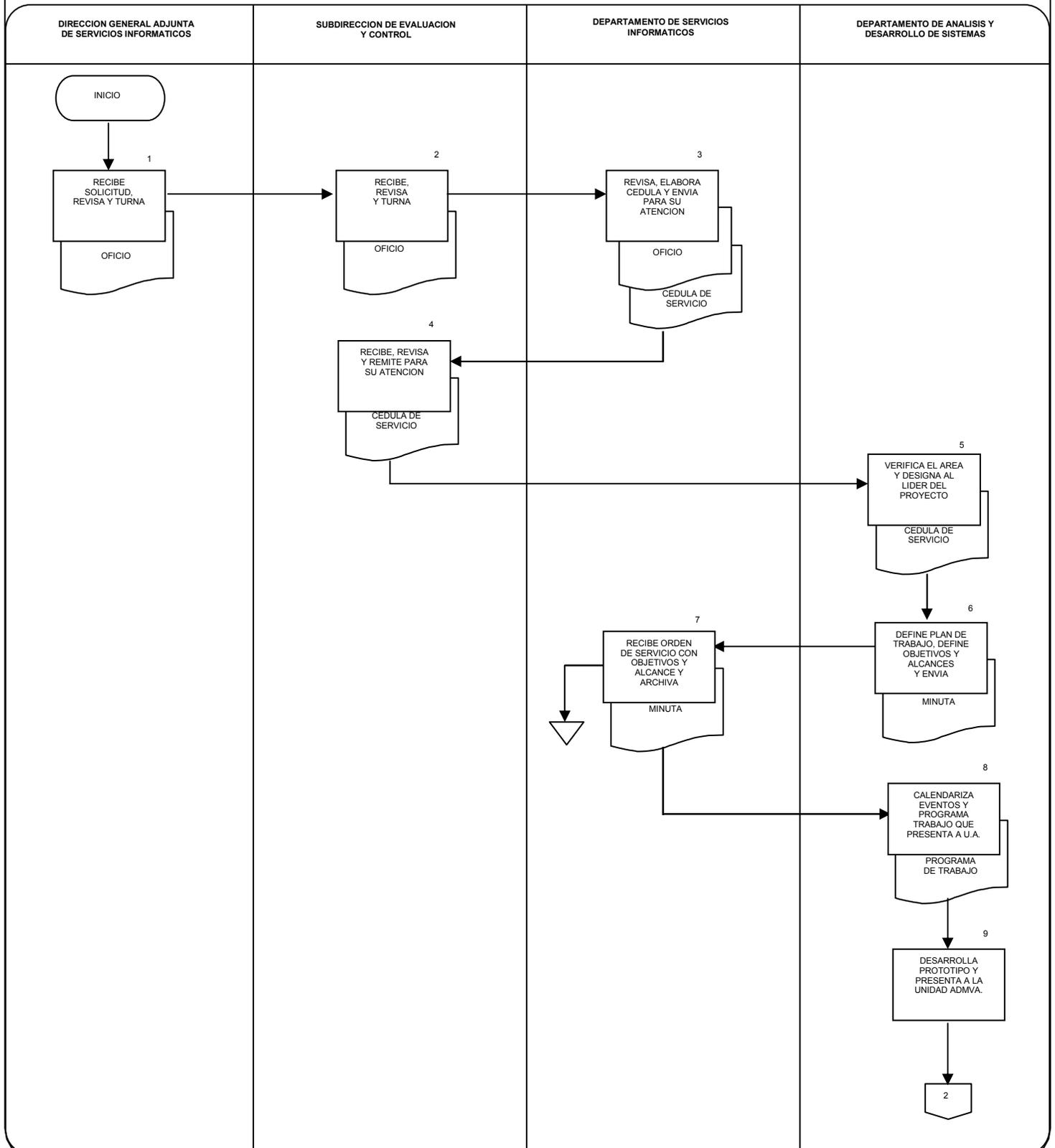
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 60

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.10 DESARROLLO DE SISTEMAS





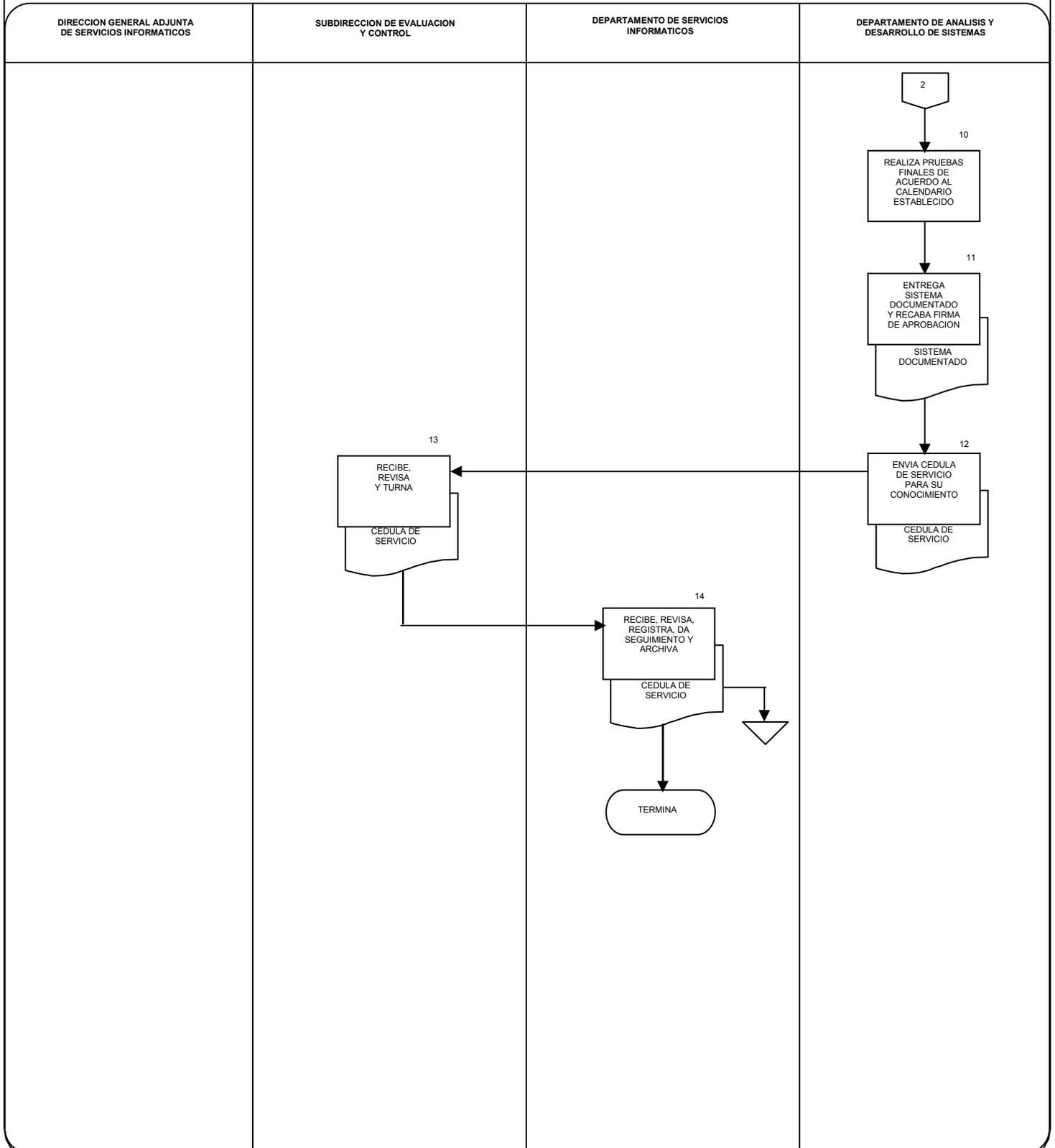
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 61

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.10 DESARROLLO DE SISTEMAS



IV.11 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

PROCEDIMIENTO: IV.11 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	1	Proporciona las cédulas de servicio de mantenimiento al responsable del contrato de la empresa seleccionada, el inventario de bienes informáticos, de acuerdo a la última validación remitida por los enlaces informáticos de las Unidades Administrativas.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	2	Recibe cédulas de servicio de mantenimiento, revisa, notifica al Departamento de Servicios Informáticos el nombre de la Unidad Administrativa con la que inicia en proporcionar el servicio.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe notificación, e informa al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, con el propósito de que se brinden las facilidades a la empresa seleccionada.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	4	Acude el técnico de la empresa a la Unidad Administrativa, con el enlace informático para iniciar los servicios.	
	5	Realiza los trabajos correspondientes y notifica al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, de cualquier bien informático no localizado.	Cédula de servicio
UNIDAD ADMINISTRATIVA	6	Recibe notificación, investiga, localiza el bien informático e informa al técnico de la empresa seleccionada.	
EMPRESA SELECCIONADA	7	Recibe información, acude al lugar indicado y realiza el servicio de mantenimiento preventivo.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	8	Verifica que los bienes informáticos que recibieron servicio de mantenimiento preventivo, quede funcionando perfectamente.	
	9	Firma de conformidad la cédula de servicio y la devuelve al técnico de la empresa seleccionada.	Cédula de servicio
EMPRESA SELECCIONADA	10	Recibe del técnico, la cédula de servicio con firma de conformidad por los servicios de mantenimiento proporcionados en la Unidad Administrativa.	Cédula de servicio

PROCEDIMIENTO: IV.11 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	11	Analiza información, elabora informe y entrega al Departamento de Servicios Informáticos, indicándole los bienes informáticos no localizados.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	12	Recibe informe y cédulas de servicio, revisa, reporta cualquier anomalía a la empresa seleccionada y notifica a la Unidad Administrativa sobre los bienes informáticos faltantes de servicio, para su localización.	Cédula de servicio
UNIDAD ADMINISTRATIVA	13	Recibe notificación, revisa investiga, localiza los bienes faltantes e informa al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Recibe informe, revisa y comunica a la empresa seleccionada de la localización de los bienes informáticos, para su atención.	
EMPRESA SELECCIONADA	15	Recibe comunicado, envía al técnico a realizar los servicios de mantenimiento preventivo, da solución a las anomalías y notifica al Departamento de Servicios Informáticos.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	16	Recibe notificación y cédulas de servicio, revisa y archiva.	
EMPRESA SELECCIONADA	17	Notifica al Departamento de Servicios Informáticos en que tiempo el bien informático al que dio servicio, requiere de mantenimiento correctivo.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	18	Recibe notificación, revisa e inicia procedimiento de mantenimiento correctivo	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



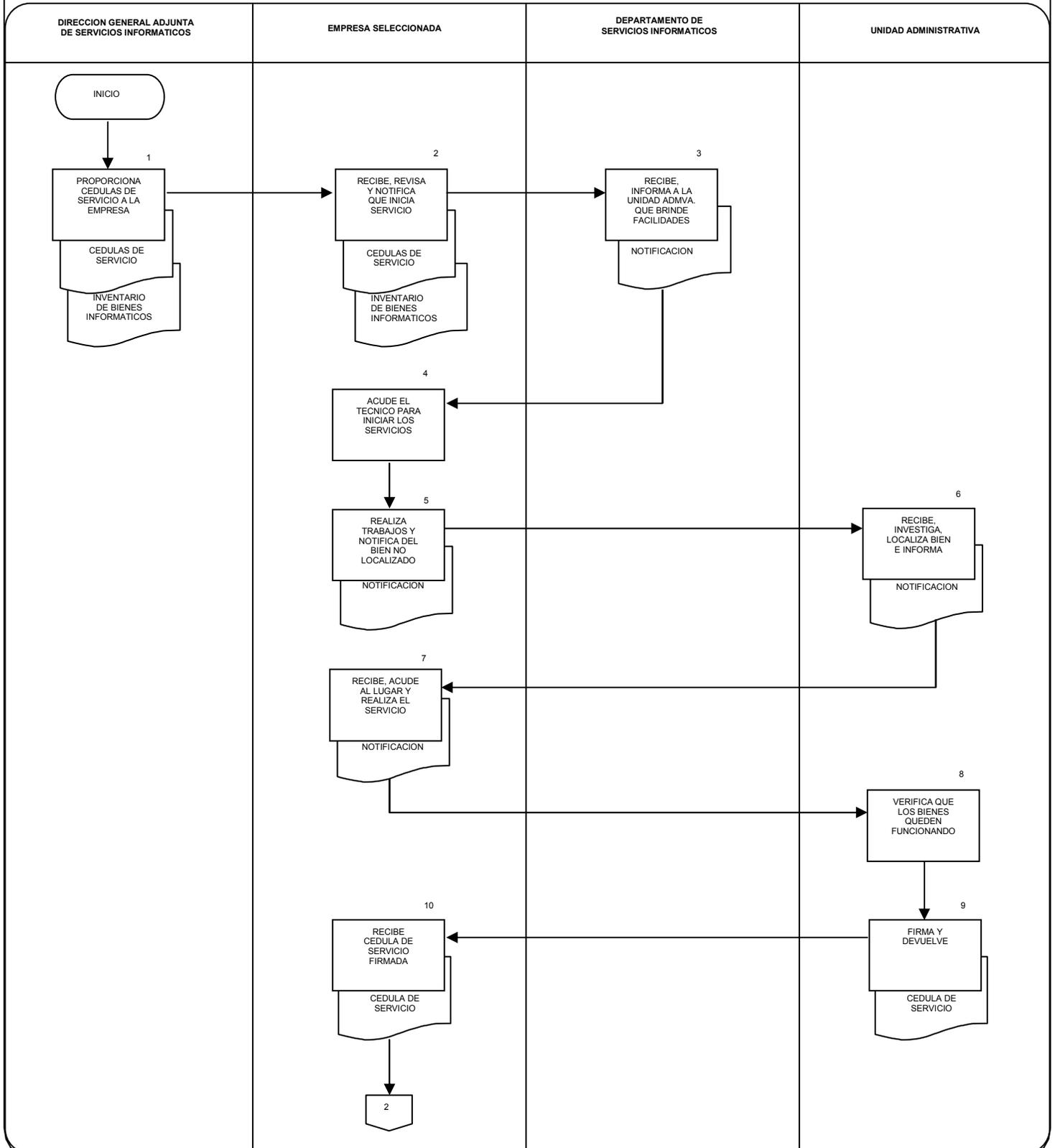
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 65

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.11 MANTENIMIENTO PREVENTIVO





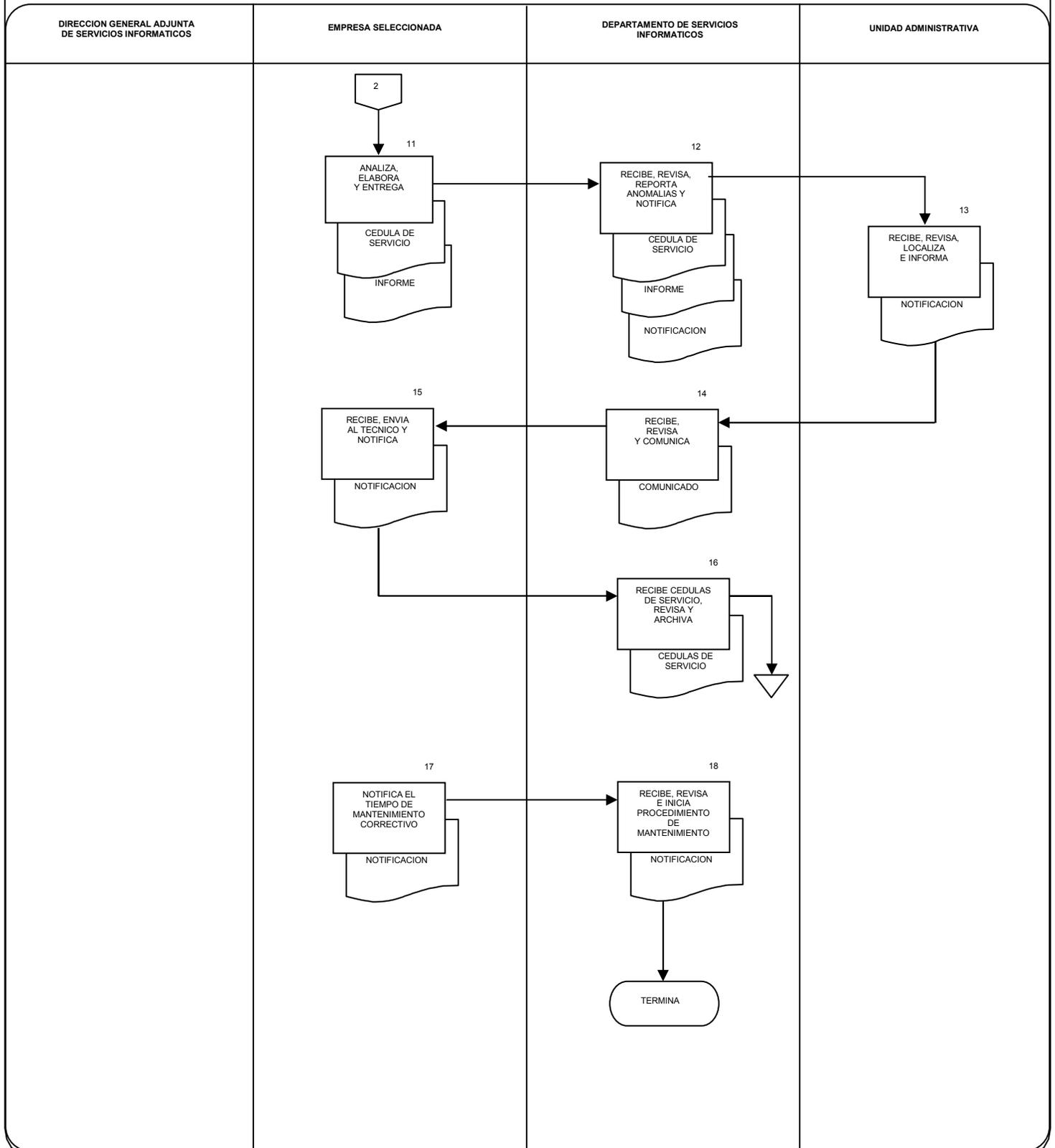
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 66

FECHA DE ELABORACION

10 DE MARZO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.11 MANTENIMIENTO PREVENTIVO



V. FORMATOS



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DGASI

FOLIO: _____

VALE DE PRÉSTAMO PARA EVENTOS

FECHA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR

LAP TOP

PANTALLA

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No. SERIE	No. INVENTARIO

RECIBE
DIRECCION GENERAL DE

ENTREGA
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

FOLIO

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

DATOS DEL EMPLEADO AUTORIZADO POR LA DGASI PARA SALIR CON LOS BIENES

NOMBRE:: _____ EXT.: _____ FIRMA: _____

DESCRIPCION DE BIENES

TIPO	MARCA	MODELO	No. INV.	No. SERIE	CAUSA QUE ORIGINA LA SALIDA	OBSERVACIONES.

FECHA DE SALIDA _____ FECHA DE ENTRADA: _____

**DIRECTOR GENERAL
ADJUNTO DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

**AUTORIZÓ
COORDINADOR
ADMINISTRATIVO DE LA
SUBSECRETARÍA DE
INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**Vo.Bo.
COORDINADOR DE SEGURIDAD**

LIC. JOSÉ LUIS BERROSPE
MARTÍNEZ

LIC. FRANCISCO JAVIER
MONTES VILLA

RECIBI BIENES INFORMÁTICOS Y ORIGINAL DE SALIDA

NOMBRE:: _____ FIRMA: _____

ADSCRIPCIÓN Y/O EMPRESA _____

No. EMPL. _____ TELÉFONO y/o EXT. _____

VALE DE ENTREGA DE CONSUMIBLES

Nombre del Solicitante:

Adscripción:

Puesto:

Número de Solicitud:

Fecha de Solicitud:

Hora de Solicitud:

No. de Empleado:

Extensión:

NÚMERO DE PARTE	CONSUMIBLES SOLICITADO	SOLICITADA	ENTREGADA

Artículos a entregar:

Total a entregar:

ENTREGA**RECIBE**



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

CÉDULA DE ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

México, D. F., a ____ de _____ de _____

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Nombre del usuario _____ No. de Emp. _____

Edificio: _____ Piso: _____

C P U	
MARCA :	
MODELO:	
NO. DE INVENTARIO:	
NO. DE SERIE:	
PROCESADOR:	
MEMORIA RAM (MB):	
VELOCIDAD (MHZ):	
MEMORIA DISCO DURO (MB)	

IMPRESORA	
Marca :	
Modelo:	
No. de Inv.:	
No. de Serie:	

PERIFÉRICOS				
TIPO	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	NO. INVENTARIO

PROGRAMAS DE CÓMPUTO		
Nombre	Marca	Versión

FIRMA DEL USUARIO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE USUARIOS DE BIENES INFORMÁTICOS

México, D. F., a ____ de _____ de _____

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

BAJA					
Nombre: _____		No. Empleado: _____		No. Cédula: _____	
Adscripción: _____		Edificio: _____		Piso: _____	
TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

ALTA					
Nombre: _____		No. Empleado: _____		No. Cédula: _____	
Adscripción: _____		Edificio: _____		Piso: _____	
TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

OBSERVACIONES:

FIRMA _____ DEL _____ ENLACE _____ INFORMÁTICO



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

Fecha: _____

Nombre del Usuario: _____ Edificio: _____

Adscripción: _____ Piso: _____

No. Empl.: _____ Ext.: _____

Bien informático				
Bien	Marca	Modelo	Inventario	Serie

Observaciones:

FIRMA DE CONFORMIDAD

Nombre y firma del usuario

Nombre y firma del técnico:

Importante:
No firme en caso de que no quede funcionando su equipo, la empresa tiene la obligación de dejarlo operando. Favor de cancelar los espacios no utilizados, cualquier comentario o aclaración llamar a la extensión 1071 ó 1077, favor de proporcionar el número de cédula



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN
SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

Fecha del Reporte: _____

Hora del Reporte: _____

Nombre del Usuario: _____

No. de Empleado: _____

Adscripción: _____

Edificio: _____

Piso: _____

Ext: _____

bien: _____

Marca: _____

Modelo: _____

Inventario: _____

Serie: _____

Nombre del Técnico: _____

Fecha y hora de Recibido: _____

Descripción de la Falla:

Anexo Técnico de verificación

1) Número de nodo _____

2) Número de MAC del equipo _____

3) Si cambio el equipo de lugar en que edificio, piso y nodo se encontraba ubicado _____

4) ¿Tiene correctamente conectado el cable del CPU o impresora al nodo? (Sí) (No) _____

5) ¿Tiene actividad la tarjeta de RED? (Sí) (No) _____

6) ¿En la opción panel de control/sistemas/hardware/administrador de dispositivos existen dispositivos en conflicto? (Sí) (No) _____

7) ¿En la opción propiedades de la red tiene registrado los siguientes componentes?

 Cliente para red microsoft (activo) (Sí) (No) _____

 Protocolo TCP para la tarjeta de red (dado de alta) (Sí) (No) _____

 Obtener una dirección IP automáticamente (activo) (Sí) (No) _____

 Obtener DNS automáticamente (activo) (Sí) (No) _____

 Usar la configuración NETBIOS del servidor DHCP (activo) (Sí) (No) _____

 No usar IPSEC (activo) (Sí) (No) _____

8) ¿Cuál es la velocidad que tiene configurada la tarjeta de red? _____

9) Dirección Ip _____

10) Submáscara _____

11) Puerta de enlace _____

12) WINS _____

13) DNS _____

14) DHCP _____

15) ¿Se renovó la dirección IP después de realizar un IPCONFIG/RENEW o WINIPCFG /renovar todos? (Sí) (No) _____

16) ¿Existe la comunicación al efectuar un ping a la dirección 63.5.3.244? (Sí) (No) _____

17) ¿Existe la comunicación al efectuar desde otro equipo un ping a la dirección del equipo? (Sí) (No) _____

18) ¿Al encender el equipo envía mensajes de error a la pantalla o efectúa alguna acción anormal? (Sí) (No) _____

19) ¿Tiene el antivirus instalado? (Sí) (No) versión _____ y fecha de actualización _____

20) ¿Abre sin problemas el navegador de internet? (S) (No) _____

21) ¿Efectúa sin problemas una búsqueda en yahoo.com? (Sí) (No) _____

22) ¿Imprime correctamente el equipo? (Sí) (No) _____

23) ¿Cual es la dirección IP de la impresora donde imprime? _____

Diagnóstico:

Solución:



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN
SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

En Caso de Sustitución

Bien sustituido: _____ Marca: _____ Modelo: _____ No. Serie _____

¡Si retiraron su equipo para reparación!, ¿Le dejarón un equipo de soporte mientras reparan el suyo?

Sí No Porqué _____

Fecha de llegada del técnico: _____ Hora de Llegada técnico: _____

Comentarios del usuario

Hora de conclusión _____

Fecha de Conclusión _____

Firma de Conformidad

Si firma un usuario diferente al que reportó
Favor de anotar su nombre

Firma del Técnico

Importante:

No firme en caso de que no quede funcionando su equipo, ni lo reporte nuevamente, será atendido con el mismo número de cédula.

En caso de que su equipo tenga que ser retirado para su reparación, deberán proporcionale otro como soporte.

Cualquier duda o aclaración favor de llamar a la extensión 1071 ó 1076, favor de proporcionar su número de cédula.

Responsables del Servicio

- | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Soporte Telefónico: | <input type="checkbox"/> Soporte | <input type="checkbox"/> Desarrollo | <input type="checkbox"/> Redes |
| <input type="checkbox"/> SERTECOMC | <input type="checkbox"/> Garantía | <input type="checkbox"/> Telefonía | |

Uso interno

FRC	HRC