



AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO

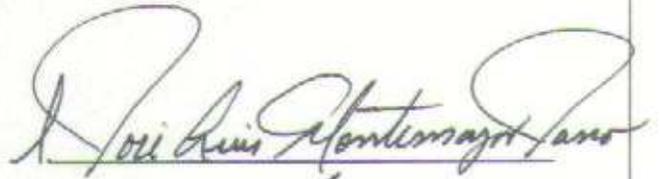
LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

REVISÓ E INTEGRÓ
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

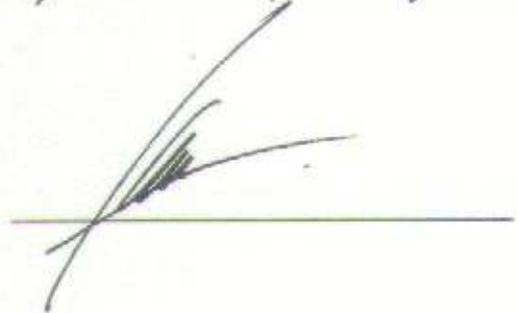
LIC. ROBERTO ISAAC HERNÁNDEZ

**IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS****NOMBRE Y CARGO****FIRMA O RUBRICA**

Lic. José Luis Montemayor Jasso
Director General de Desarrollo Institucional
y Coordinación Sectorial



Lic. Luis Alfredo Durand Gutiérrez
Director General Adjunto de Servicios Informáticos





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

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

JUNIO DE 2008



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

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION
2 DE JUNIO DE 2008

Í N D I C E

ÍNDICE

	Página
Introducción	4
I. Marco Jurídico-Administrativo	6
II. Objetivo	10
III. Políticas de Operación	12
IV. Procedimientos:	15
IV.1 Soporte y Mantenimiento a Equipos de Cómputo, Telefonía y Sistemas	16
IV.2 Suministro de Consumibles	25
IV.3 Solicitud de Apoyo para Eventos	28
IV.4 Solicitud de Bienes Informáticos	31
IV.5 Relación de Ubicación Física	34
IV.6 Solicitud de Software	37
IV.7 Revisión de llamadas del servicio de Telefonía Convencional	42
IV.8 Elaboración de Nómina para el Pago al Personal	47
IV.9 Solicitud de Correo Electrónico	58
IV.10 Colocación o Instalación de Nodos	61
IV.11 Desarrollo de Sistemas	64
IV.12.Mantenimiento Preventivo	69
IV.13 Solicitud de Servicios Complementarios	74
IV.14 Solicitud de Servicio de telefonía.	77
IV.15 Solicitud de Servicios Adicionales de Telefonía	80
V. Formatos e Instructivos de llenado	83



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

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION
2 DE JUNIO 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
2 DE JUNIO 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 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 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 sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2002 y sus reformas

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

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

REGLAMENTOS

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

DECRETOS

Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la
Administración Pública Federal,
D.O.F. 6 XII 2006

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



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

PAGINA 9

FECHA DE ELABORACION
2 DE JUNIO DE 2008

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

Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-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 y presentación Grupo de Trabajo en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC),
- Atenderá las solicitudes de equipo informático que presenten las Unidades Administrativas, previa justificación y autorización del Titular, 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 a las Unidades Administrativas de la Sector, conforme a la Normatividad vigente.
- 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 ubicación física 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.

- 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, así como el proveedor de servicios integrales de cómputo son 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 actualizadas 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 usuario 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 CÓMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO	
USUARIO, ENLACE INFORMÁTICO	1	Reporta vía web o telefónica a través de la Mesa de Ayuda las fallas que presenten los bienes informáticos, aparatos telefónicos y/o líneas telefónicas y sistemas.	Solicitud Electrónica y/o telefónica.	
MESA DE AYUDA	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.	Cédula de servicio electrónica	
	3	Realiza soporte de primer nivel vía telefónica o acceso remoto y determina.	Cédula de servicio electrónica	
	4	¿EXISTE SOLUCIÓN?		
		5	<p>Si: Documenta la cédula de servicio en sistema.</p> <p>No: Turna la cédula de servicio al siguiente nivel de soporte y reasigna al técnico según el área de especialidad, remite, y documenta en el sistema de mesa de ayuda para su seguimiento.</p>	
	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	6	Revisa, realiza encuesta vía telefónica y cierra la solicitud electrónica en el sistema.	Cédula de servicio electrónica
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE REDES, DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS, PROVEEDOR Y EMPRESA	7	Acude al sitio el técnico, documenta, realiza el soporte técnico y determina:	Cédula de servicio electrónica	
	8	¿EXISTE SOLUCIÓN?		
		9	<p>Si: Documenta la cédula de servicio electrónica en el sistema y se inicia la actividad No. 6.</p> <p>No: Escala al siguiente nivel de soporte técnico y reasigna en el sistema al proveedor correspondiente.</p>	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PROVEEDOR O EMPRESA	10	Recibe a través del sistema la cédula de servicio electrónica, acude al sitio, realiza soporte técnico y determina.	Cédula de servicio electrónica
		¿EXISTE SOLUCIÓN?	
	11	Si: Documenta la cédula de servicio electrónica en el sistema y se la actividad No. 6.	
	12	No: Retira el bien informático para su reparación y deja otro como soporte, de iguales o superiores características, durante el tiempo de la reparación.	
PROVEEDOR O EMPRESA	13	Realiza diagnóstico del bien informático en laboratorio y determina:	
		¿EXISTE SOLUCIÓN?	
	14	SI: Repara, corrige la falla y acude a sitio a reemplazar el bien informático que dejó como soporte, documenta la cédula de servicio electrónica en sistema y se inicia la actividad No. 6.	
	15	No: Procederá con la sustitución de bien informático, documenta la cédula de servicio electrónica en sistema.	
		PARA LA SUSTITUCIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS	
PROVEEDOR O EMPRESA	16	Envía notificación y propuesta técnica de sustitución a la Subdirección de Soporte Técnico.	Propuesta técnica
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	17	Recibe la propuesta de sustitución y turna al Departamento de Atención y Soporte Técnico a Usuarios.	
DEPARTAMENTO DE ATENCION Y SOPORTE TECNICO A USUARIOS	18	Realiza dictamen técnico y notifica a la a la Subdirección de Soporte Técnico el resultado del dictamen.	Dictamen técnico.

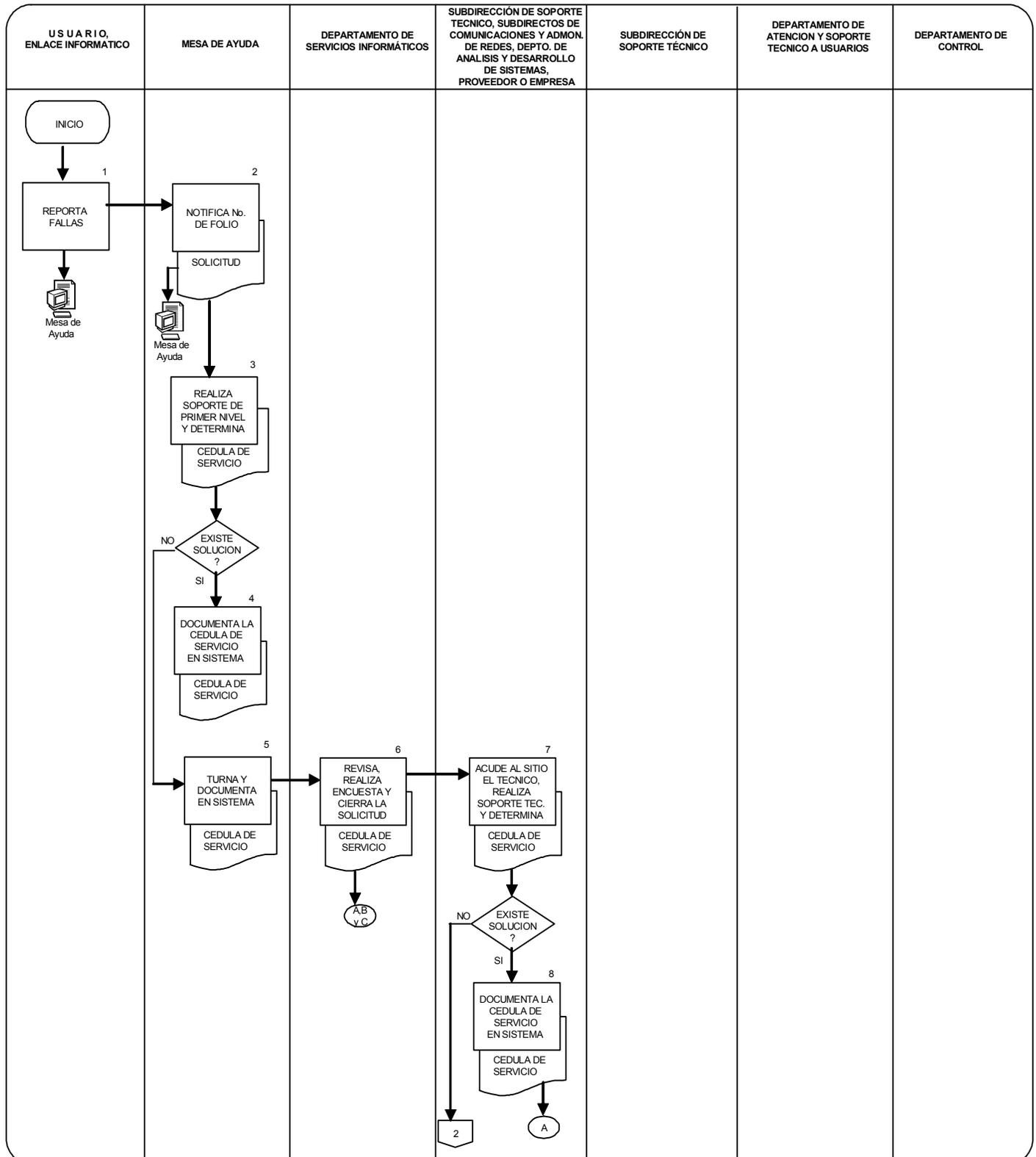
PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	19	Recibe el dictamen técnico, revisa y determina:	
		¿CUMPLE CON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS?	
	20	No: Envía dictamen técnico por escrito a la empresa o proveedor y solicita que presente otra propuesta de sustitución.	Dictamen técnico.
21	Si: Envía autorización para realizar la sustitución		
PROVEEDOR O EMPRESA	22	Acude a sitio a sustituir el bien informático y retira el que dejó como soporte, recaba la firma del usuario, documenta la cédula de servicio en sistema y envía carta de notificación de sustitución a DGASI, turna la cédula al Departamento de Servicios Informáticos e inicia la actividad No. 6.	Cédula de servicio
MESA DE AYUDA	23	Notifica a la Subdirección de Soporte Técnico, al Departamento de Servicios Informáticos y al Departamento de Control de la sustitución.	Correo electrónico
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	24	Envía el dictamen técnico y carta de sustitución de la empresa de mantenimiento preventivo y correctivo al Departamento de Control.	Dictamen técnico y carta del proveedor
DEPARTAMENTO DE CONTROL	25	Recibe dictamen técnico y carta de sustitución de la empresa de mantenimiento preventivo y correctivo técnico y notifica a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales con copia a la CA y al EI correspondientes.	Oficio y carta del proveedor
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	26	Imprime la cédula de Registro de Ubicación Física para firma del usuario, elabora oficio de solicitud para firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos.	Sistema, Correo Electrónico y Oficio
	27	Inicia con la actividad No. 6	Sistema

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	28	<p>Turna al El el oficio y se inicia el procedimiento IV.5 Relación de Ubicación Física.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Cédula de Registro de Ubicación Física y Oficio

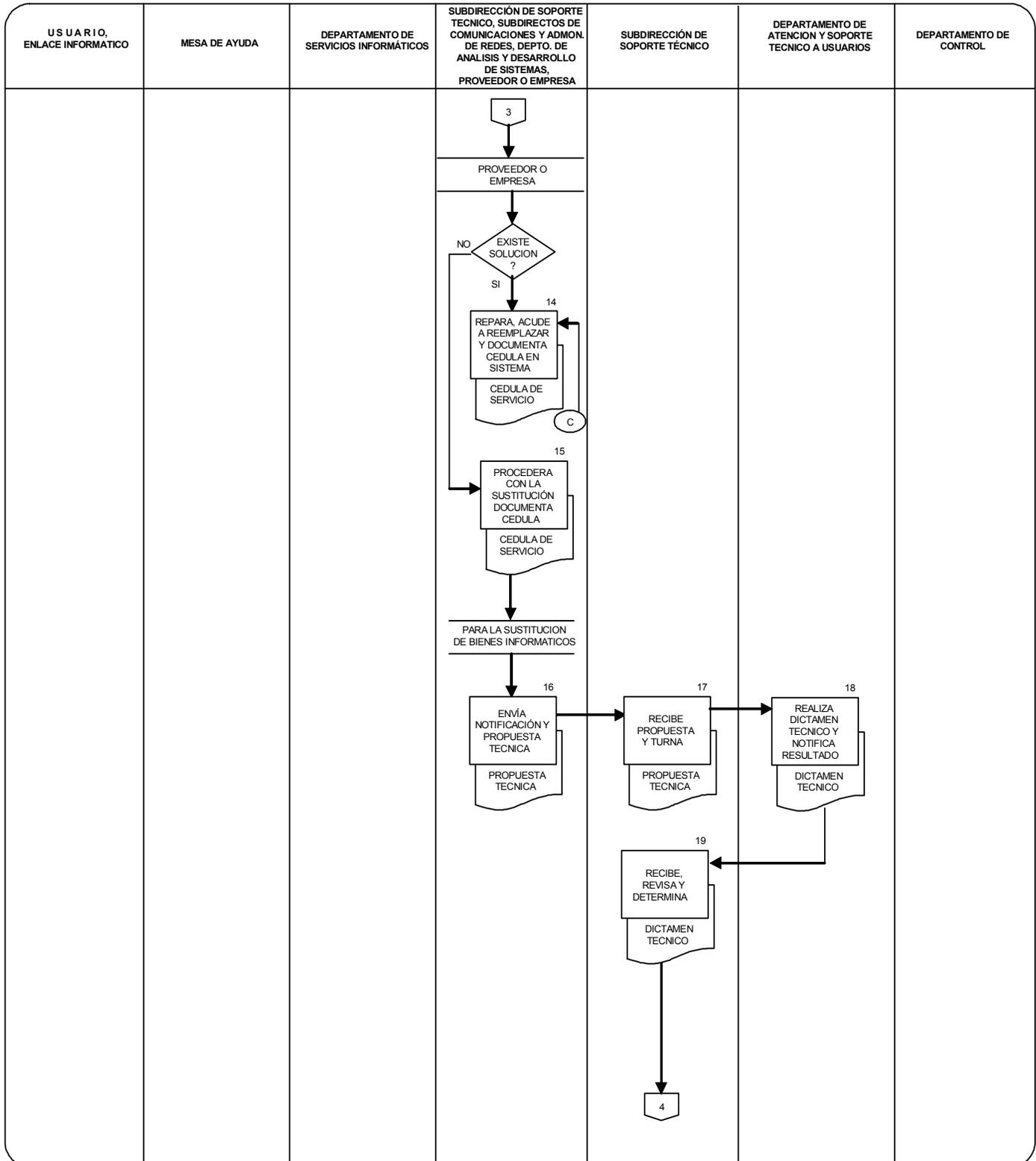
PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS



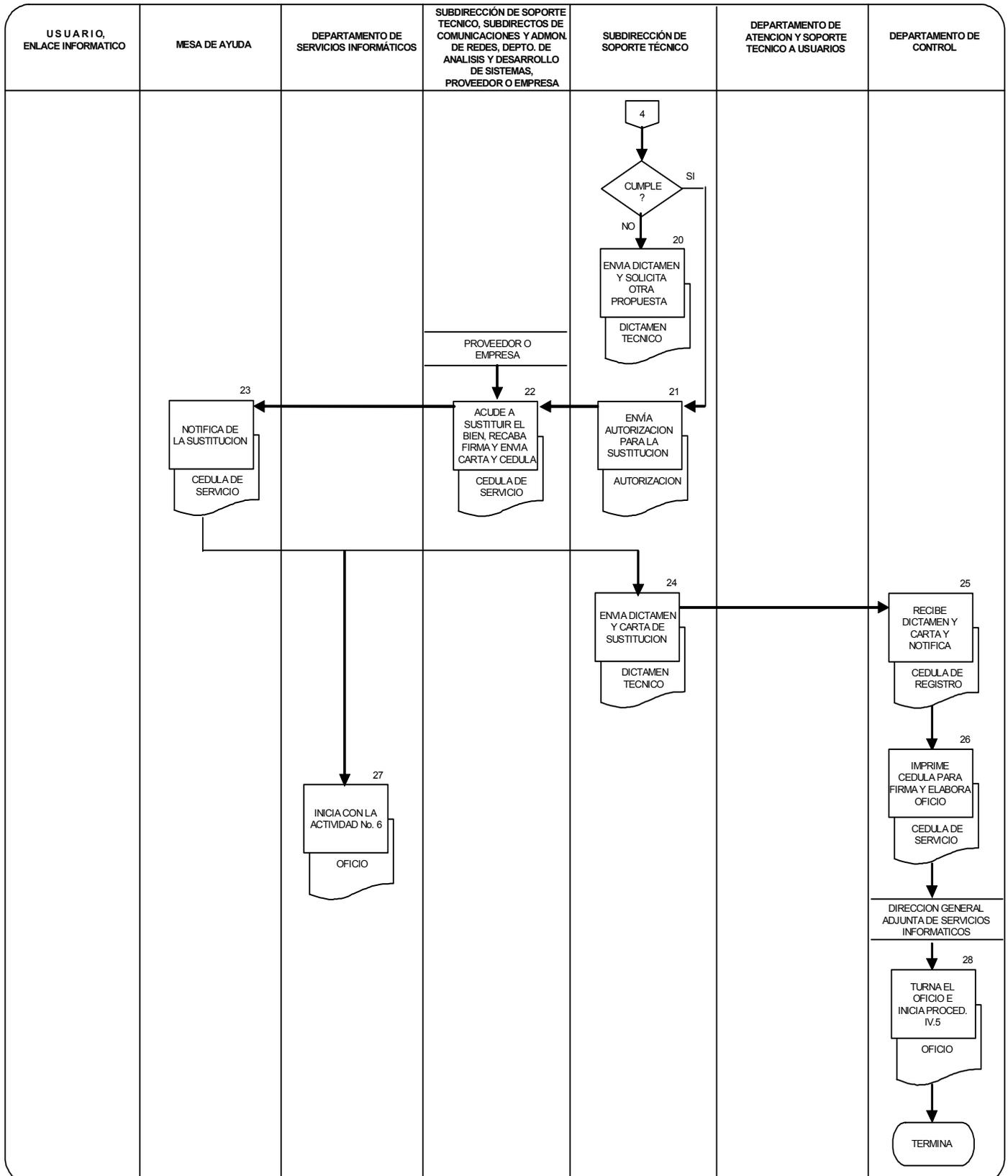
PROCEDIMIENTO: IV.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO, TELEFONÍA Y SISTEMAS

USUARIO, ENLACE INFORMATICO	MESA DE AYUDA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, SUBDIRECTOS DE COMUNICACIONES Y ADMON. DE REDES, DEPTO. DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS, PROVEEDOR O EMPRESA	SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS	DEPARTAMENTO DE CONTROL
			<pre> graph TD 2[2] --> 9[9: ESCALA AL SIGUIENTE NIVEL Y REASIGNA AL PROVEEDOR] 9 --- CS1[CEDULA DE SERVICIO] CS1 --> PE[PROVEEDOR O EMPRESA] PE --> 10[10: RECIBE, ACUDE AL SITIO, REALIZA SOPORTE TEC. Y DETERMINA] 10 --- CS2[CEDULA DE SERVICIO] CS2 --> DS{EXISTE SOLUCION?} DS -- SI --> 11[11: DOCUMENTA LA CEDULA DE SERVICIO EN SISTEMA] 11 --- CS3[CEDULA DE SERVICIO] CS3 -- B --> 10 DS -- NO --> 12[12: RETIRA EL BIEN PARA REPARACION Y DEJA OTRO COMO SOPORTE] 12 --- CS4[CEDULA DE SERVICIO] CS4 --> 13[13: REALIZA DIAGNOSTICO EN LABORATORIO Y DETERMINA] 13 --> 3[3] </pre>			

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



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

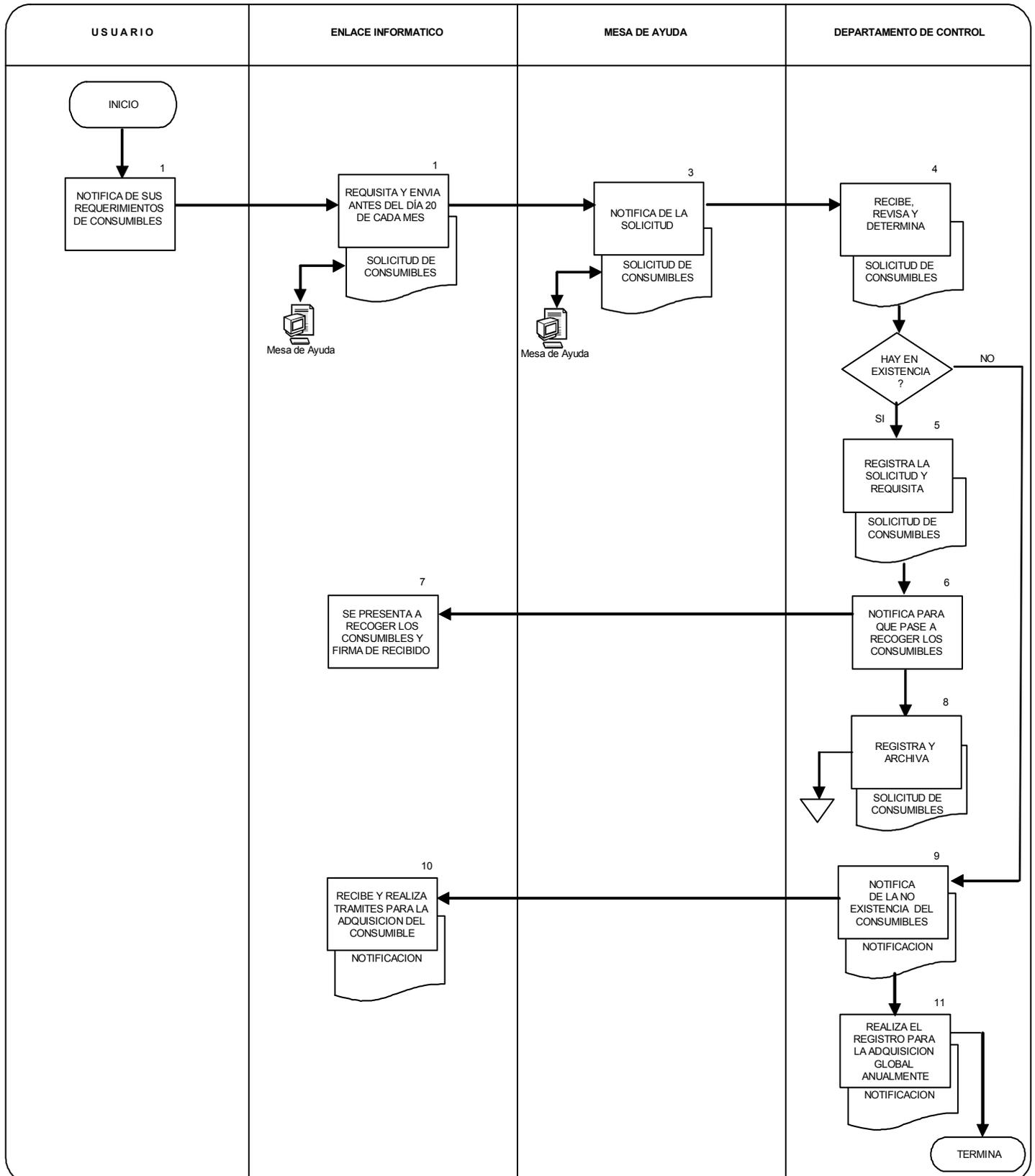


IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

PROCEDIMIENTO: IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Notifica a su Enlace Informático de sus requerimientos de consumibles.	
ENLACE INFORMATICO	2	Requisita y envía antes del día 20 de cada mes la solicitud a través de la Mesa de Ayuda.	Solicitud electrónica.
MESA DE AYUDA	3	Notifica al Departamento de Control de la recepción de la solicitud electrónica.	Correo electrónico.
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe solicitud electrónica de consumibles, revisa y determina:	Solicitud electrónica
		¿ HAY EN EXISTENCIA ?	
	5	SI: Registra la solicitud electrónica y requisita	Solicitud electrónica impresa
	6	Notifica al Enlace Informático para que pase a recoger los consumibles solicitados, registra y archiva	Vía telefónica
ENLACE INFORMATICO	7	Se presenta a recoger los consumibles y firma de recibido.	Solicitud electrónica impresa
DEPARTAMENTO DE CONTROL	8	Registra y archiva.	Solicitud electrónica impresa
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA	9	NO: Notifica por escrito al Enlace informático de la no existencia del consumible.	Oficio
ENLACE INFORMATICO	10	Recibe oficio de no existencia y procede a realizar los trámites para la adquisición del consumible, de acuerdo a la normatividad vigente.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	11	Realiza el registro para la adquisición global que se efectúa anualmente.	Bitácora
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.2 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

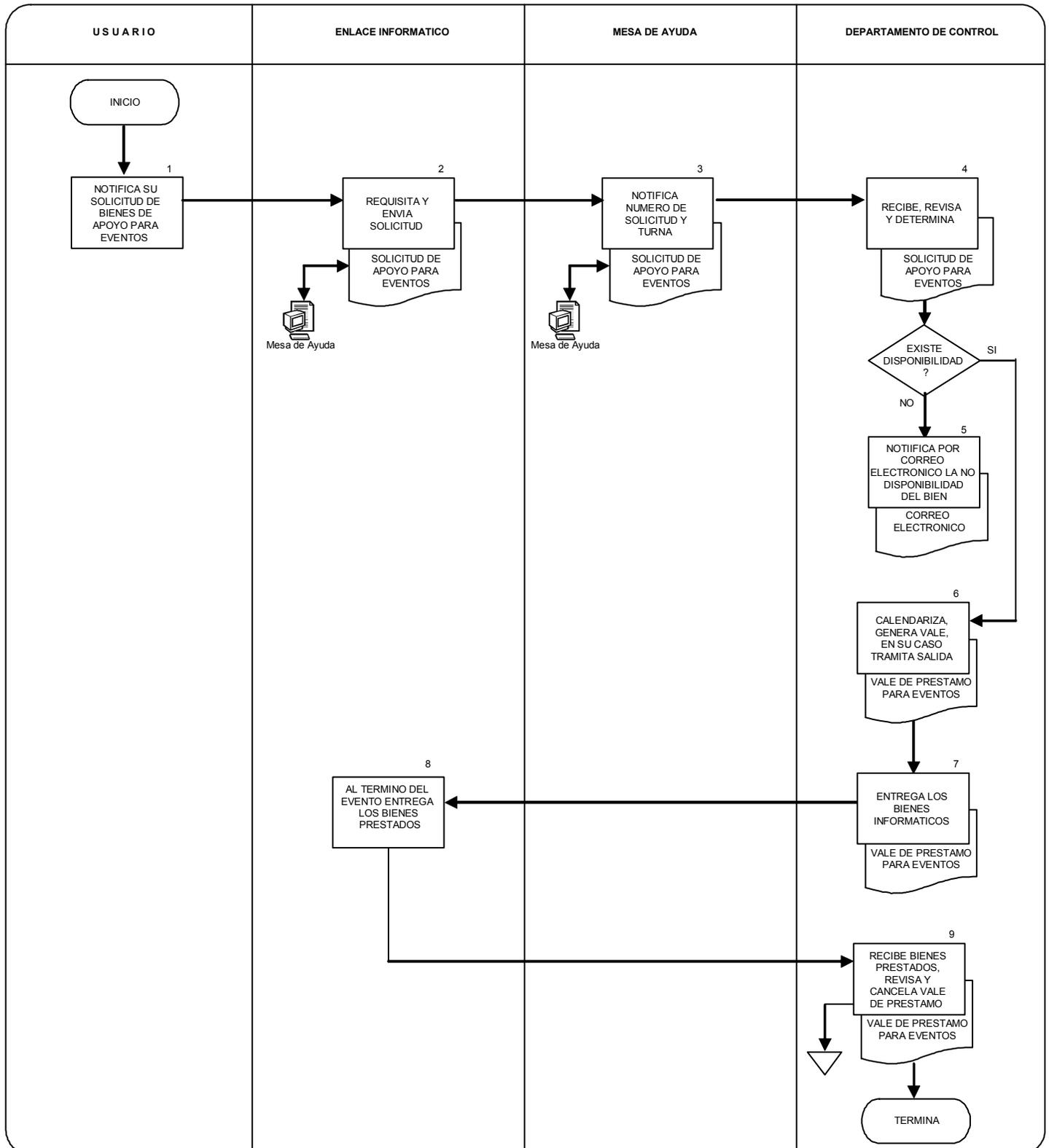


IV.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

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 24 horas de anticipación.	
ENLACE INFORMATICO	2	Requisita y envía la solicitud electrónica, a través de la Mesa de Ayuda.	Solicitud Electrónica
MESA DE AYUDA	3	Notifica al Enlace Informático, el número de solicitud y turna al Departamento de Control	Solicitud Electrónica
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe, revisa y determina:	Solicitud Electrónica
¿ EXISTE DISPONIBILIDAD ?			
	5	NO: Notifica al Enlace Informático de la no disponibilidad del bien informático solicitado.	Correo electrónico
	6	SI: Calendariza el evento, genera el Vale de Préstamo 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 firma de recibido.	
ENLACE INFORMATICO	8	Al término del evento entrega al Departamento de Control los bienes informáticos que le fueron prestados.	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	9	Recibe los bienes informáticos que fueron prestados, revisa que estén completos, cancela el Vale y archiva	Vale de Préstamo para Eventos
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.3 SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS





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

PAGINA 31

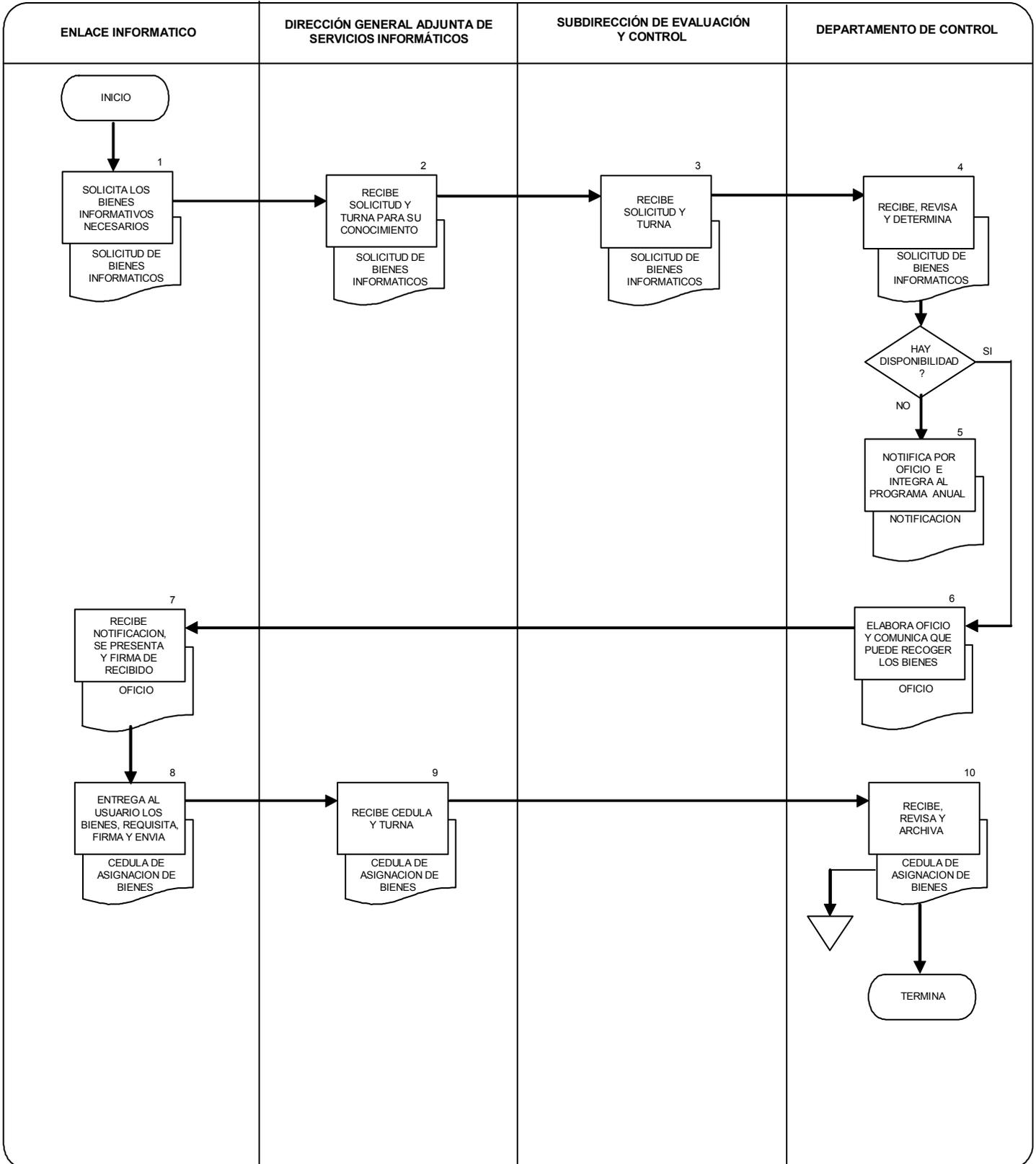
FECHA DE ELABORACION
2 DE JUNIO DE 2008

IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS

PROCEDIMIENTO: IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMATICO	1	Solicita los bienes informáticos necesarios para el desarrollo de las actividades de la unidad administrativa, previa autorización del Titular de la Unidad Administrativa.	Oficio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe la solicitud de bienes informáticos y turna al Departamento de Control.	Oficio
SUBDIRECCION DE EVALUACION Y CONTROL	3	Recibe la solicitud de bienes informáticos y turna al Departamento de control.	Oficio
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe la solicitud de bienes informáticos, revisa y determina:	Oficio
		¿ HAY DISPONIBILIDAD ?	
	5	NO: Notifica por oficio firmado por el Director General Adjunto de Servicios Informáticos al El correspondiente e integra la solicitud al Programa Anual de Equipamiento.	Oficio
	6	SI: Elabora oficio de asignación con firma de Director General Adjunto de Servicios Informáticos e informa al El que puede recoger los bienes informáticos solicitados.	Oficio
ENLACE INFORMATICO	7	Recibe notificación, se presenta y firma de recibido por los bienes informáticos que le son entregados.	Oficio
ENLACE INFORMATICO	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
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, registra y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.4 SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS

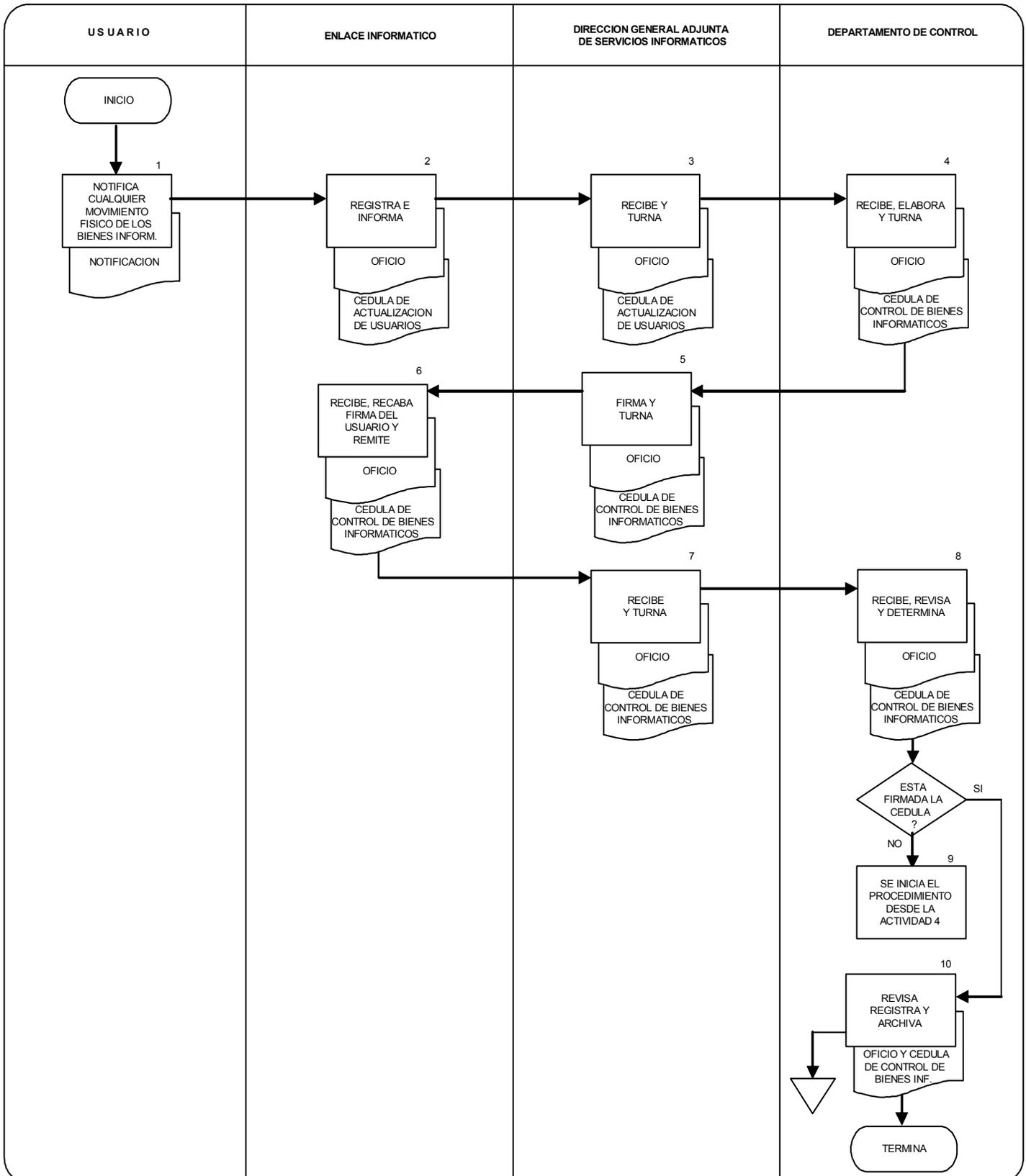


IV.5 RELACIÓN DE UBICACIÓN FÍSICA

PROCEDIMIENTO: IV.5 RELACION DE UBICACIÓN FÍSICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Notifica al Enlace Informático de cualquier movimiento físico de los bienes informáticos.	Oficio y Cédula de Actualización de Usuarios de Bienes Informáticos
ENLACE INFORMATICO	2	Registra e informa mediante oficio y Cédula a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio y Cédula
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe oficio y Cédula y turna al Departamento de Control.	Oficio y Cédula
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe oficio y Cédula, actualiza registros, emite cédula y elabora oficio para firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos.	Oficio y Cédula
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	5	Firma y turna al Enlace Informático.	Oficio y Cédula
ENLACE INFORMATICO	6	Recibe oficio y Cédula, recaba la firma del usuario y remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Oficio y Cédula
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	7	Recibe oficio y Cédula y turna al Departamento de Control.	Oficio y Cédula
DEPARTAMENTO DE CONTROL	8	Recibe oficio y Cédula, revisa y determina:	Oficio y Cédula
		¿ESTA FIRMADA LA CÉDULA?	
DEPARTAMENTO DE CONTROL	9	No: Se inicia el procedimiento desde la actividad No. 4.	Oficio y Cédula
	10	SI: Revisa, registra y archiva.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.5 RELACIÓN DE UBICACIÓN FÍSICA



IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

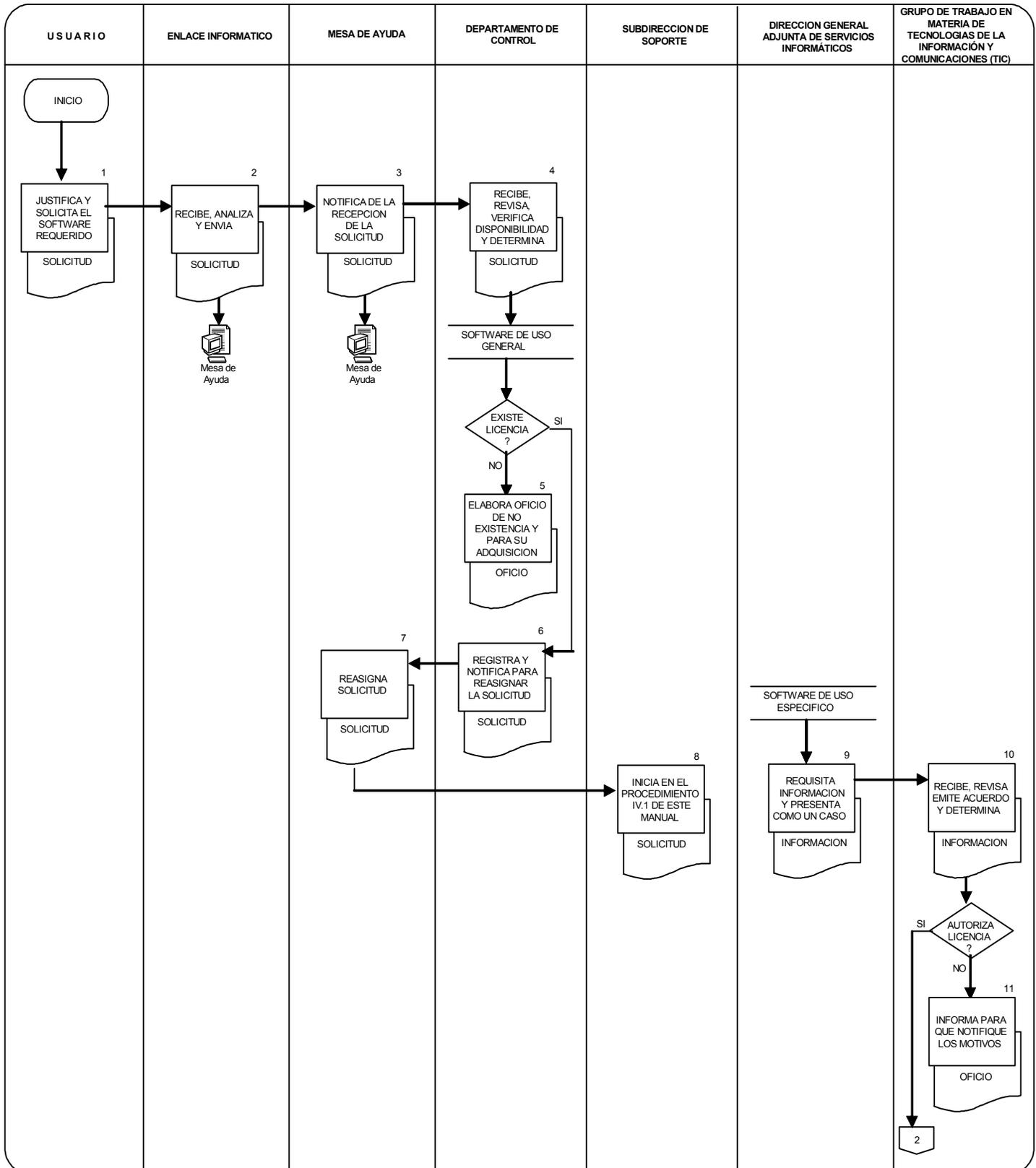
PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Justifica y solicita al través del Enlace Informático el software requerido.	Oficio
ENLACE INFORMATIVO	2	Recibe, analiza y envía la solicitud electrónica a través de la Mesa de Ayuda, previa autorización del titular de la UA y/o CA.	Solicitud Electrónica
MESA DE AYUDA	3	Notifica al Departamento de Control de la recepción de la solicitud electrónica.	Correo electrónico.
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe, revisa, verifica disponibilidad de licencia del software y determina:	Solicitud Electrónica
SOFTWARE DE USO GENERAL ¿ EXISTE LICENCIA DISPONIBLE ?			
DEPARTAMENTO DE CONTROL	5	NO: Elabora oficio de notificación de no existencia de la licencia solicitada para firma del Director General Adjunto de Servicios Informáticos y se realizan las gestiones para su adquisición.	Oficio de notificación
	6	SI: Registra y Notifica a la Mesa de Ayuda para reasignar la solicitud electrónica para su instalación.	Correo electrónico
MESA DE AYUDA	7	Reasigna solicitud a la Subdirección de Soporte Técnico.	Solicitud electrónica
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE	8	Inicia el procedimiento IV.1 de este manual.	Solicitud electrónica
SOFTWARE DE USO ESPECÍFICO			
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	9	Requisita la información y presenta la solicitud como un caso ante el Grupo de Trabajo en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).	

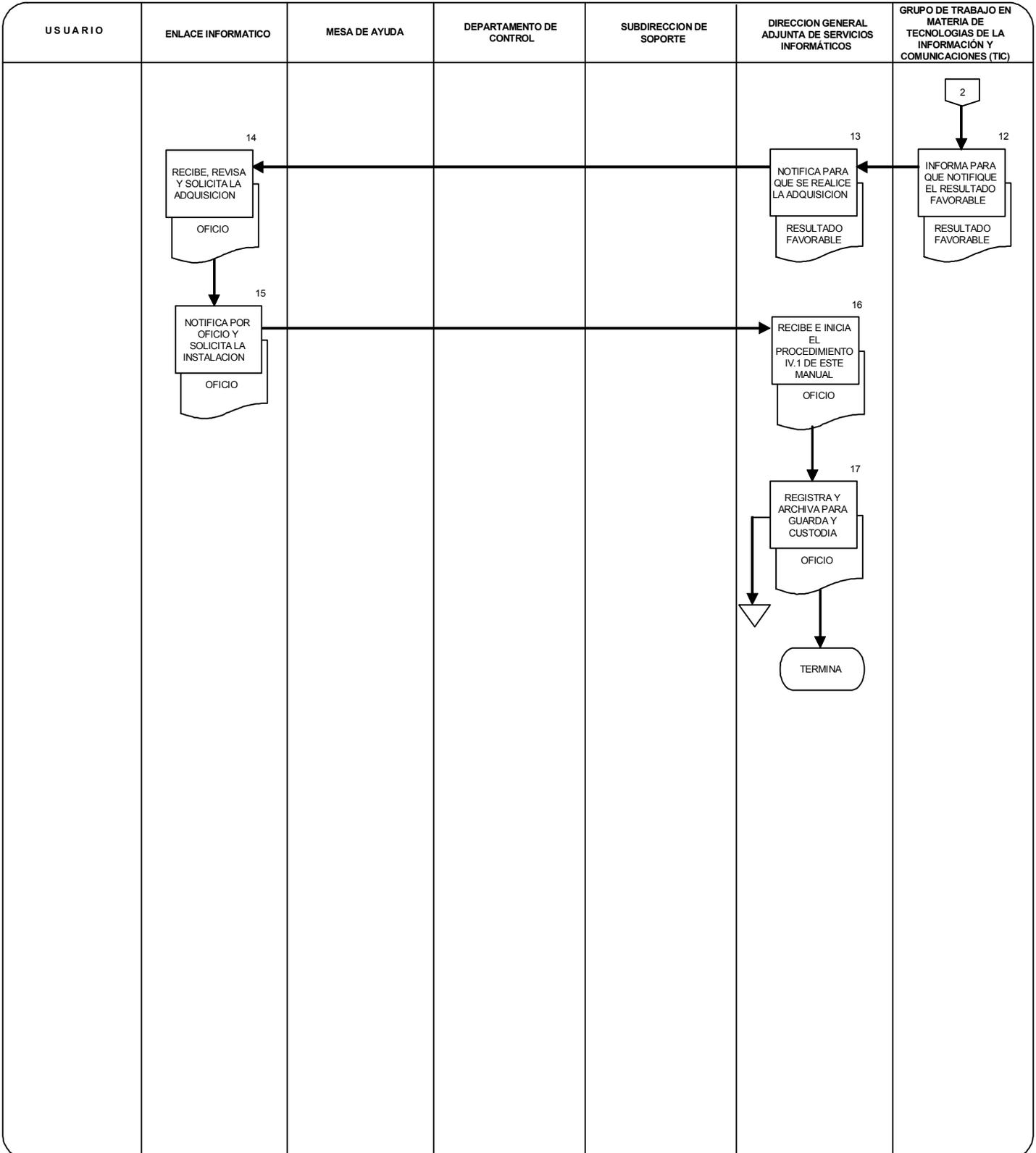
PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
GRUPO DE TRABAJO EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC).	10	<p>Recibe información, revisa el caso, emite acuerdo y determina:</p> <p style="text-align: center;">¿AUTORIZA ADQUISICION DE SOFTWARE DE USO ESPECÍFICO?</p>	Acuerdo
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	11	NO: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que notifique por oficio Al EI, explicando los motivos.	Oficio
ENLACE INFORMatico	12	SI: Informa a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que notifique el resultado favorable.	Oficio
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	13	Notifica por medio de oficio al EI de la Unidad Administrativa la autorización para que se realicen los trámites de adquisición, de acuerdo a la normatividad aplicable.	Oficio de notificación
ENLACE INFORMatico	14	Recibe notificación, revisa y solicita a la UA y/o CA que se realicen los trámites de adquisición del software.	Oficio de notificación
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	15	Notifica mediante oficio, anexando la documentación correspondiente de adquisición y el medio físico y solicita, a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos la instalación.	Oficio y documentación correspondiente.
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	16	Recibe e inicia la actividad del procedimiento IV.1 de este manual.	
	17	<p>Registra y archiva para guarda y custodia el medio físico.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE



PROCEDIMIENTO: IV.6 SOLICITUD DE SOFTWARE



IV.7 REVISIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL

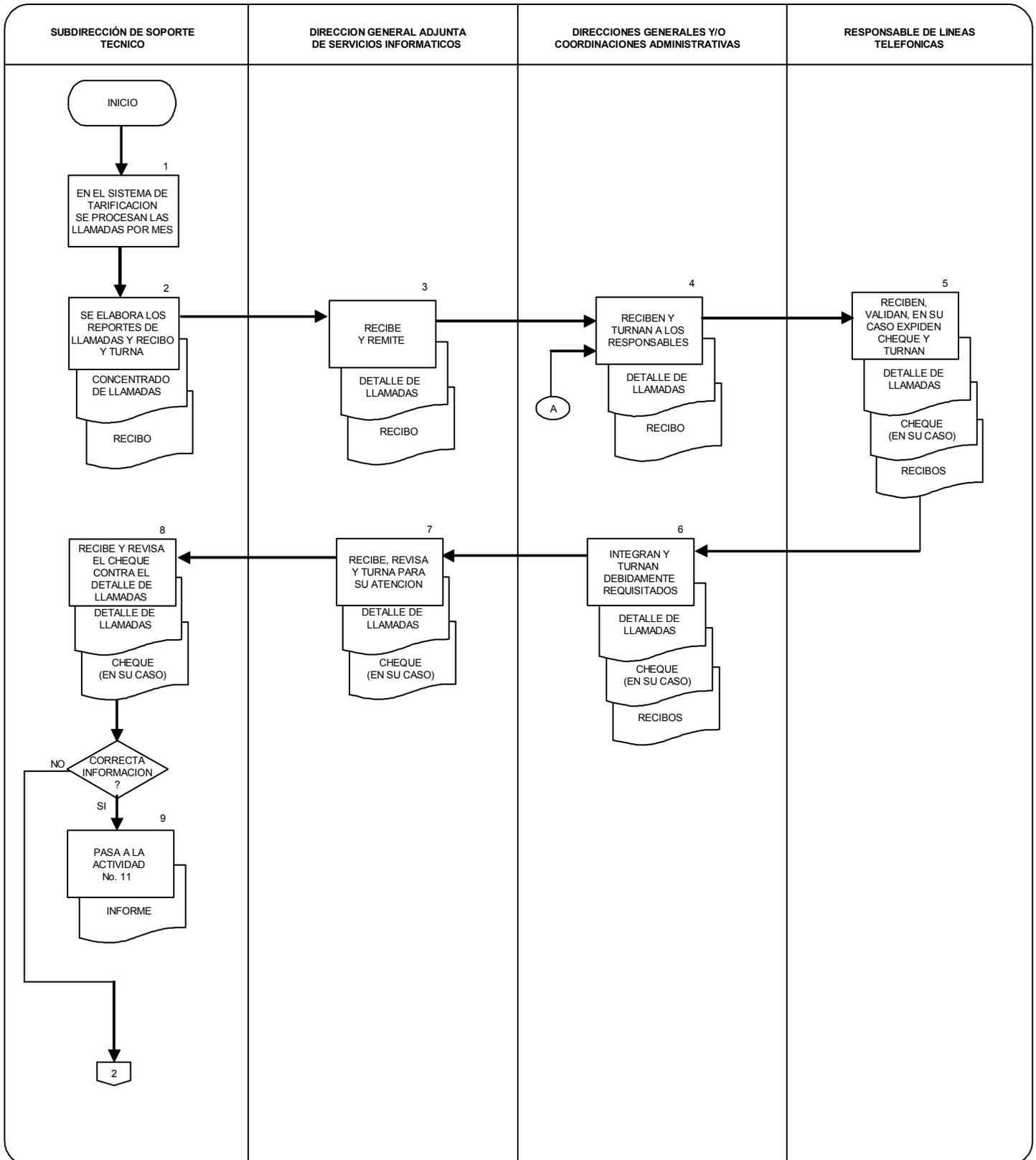
PROCEDIMIENTO: IV.7 REVISION DE LLAMADAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	1	En el sistema de tarificación de llamadas telefónicas, se procesan las llamadas del mes.	Base de datos
	2	Se elabora los reportes detallados de las llamadas efectuadas por unidades administrativas así como el recibo correspondiente, se turna a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.	Archivo electrónico
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 mediante archivo electrónico.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.
DIRECCIONES GENERALES Y/O CORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	4	Reciben los detalles de llamadas efectuadas y recibo en archivo electrónico, turnan a los responsables de las líneas telefónicas.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.
RESPONSABLE DE LINEAS TELEFÓNICAS	5	Reciben los reportes detallados de llamadas efectuadas y recibo, revisan y validan las llamadas registradas, en caso de haber efectuado llamadas no oficiales, expiden cheque a nombre de "SECTUR reintegros" por el monto correspondiente y turnan a la Dirección General y/o Coordinación Administrativa para su trámite.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.
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 "SECTUR reintegros" por el monto total de las llamadas no oficiales.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.
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 Soporte Técnico.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TECNICO	8	Recibe y revisa el cheque contra el reporte de detalle de llamadas.	Reporte de detallado de llamadas y recibo electrónico.

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TECNICO		¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN?	
	9	Si: Pasa a la actividad No.11	
	10	No: Elabora Informe indicando las causas por las que no es correcta la información y lo envía a la Unidad Administrativa correspondiente y pasa al punto 4.	
	11	Elabora oficio dirigido a la Coordinación Administrativa para el trámite de bonificación a la SECTUR.	Oficio
	12	Envía oficio y cheque a la Coordinación Administrativa para que sea bonificado a la SECTUR. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio y cheque

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



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

SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	DIRECCIONES GENERALES Y/O COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS	RESPONSABLE DE LINEAS TELEFONICAS
<pre> graph TD 2{{2}} --> 10[10 ELABORA INFORME Y ENVIA INFORME] 10 --> 11[11 ELABORA OFICIO PARA EL TRAMITE DE BONIFICACION] 11 --> A((A)) 11 --> 12[12 ENVIA OFICIO Y CHEQUE A LA C.A. PARA QUE SEA BONIFICADO] 12 --> OFICIO[OFICIO] 12 --> CHEQUE[CHEQUE] OFICIO --> TERMINA([TERMINA]) CHEQUE --> TERMINA </pre>			

IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NÓMINA 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
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe la petición de la Dirección de Recursos Humanos para que se inicie el proceso de cierre de la nómina anterior y se aperture la siguiente nómina, para que el Departamento de Remuneraciones (DRH) inicie el procedimiento de captura de movimientos en el sistema de nómina y turna a la Subdirección de Soporte Técnico.	Conforme a Calendario de Procesos de Nómina
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO	3	Recibe, revisa e instruye al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para que inicie procedimiento de cierre y apertura de la nómina.	Conforme a Calendario de Procesos de Nómina
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	4	Recibe instrucciones de la Subdirección de Soporte Técnico, para que inicie los procedimientos necesarios para el cierre y apertura en el sistema de la nómina para que el Departamento de Remuneraciones (DRH) inicie con la captura de movimientos en el sistema de nómina.	Conforme a Calendario de Procesos de Nómina
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION (DRH)	5	Recibe documentación de los movimientos para ser revisados, validados y capturados en el sistema de la nómina por el Departamento de Remuneraciones de la (DRH) 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	6	Recibe los movimientos de terceros institucionales: MET LIFE, ISSSTE, FOVISSSTE, GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, COMERCIAL AMERICA, etc.; información de las prestaciones que varían de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, revisada y validada por el Departamento de Remuneraciones (DRH).	Oficio y disquetes con la información

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	7	Solicita al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones (DGASI), cierre de la nómina anterior y apertura de la nómina para el inicio de la captura.	Volante de Comunicación Interno
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	8	Realizan el procedimiento informático necesario para la apertura de la siguiente nómina y notifica al área de Remuneraciones que ya puede iniciar la captura de información.	Volante de Comunicación Interno
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	9	Recibe la notificación del Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones, que puede iniciar la captura de la información en el sistema de la nómina para la aplicación en la quincena a procesar.	Volante de Comunicación Interno
	10	Se inicia la captura de movimientos y al término se validan los movimientos capturados mediante un listado, revisa y determina: ¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?	Listado de Movimientos
	11	NO: Realiza las correcciones y notifica. (Regresa a la actividad No. 8).	
	12	SI: Autoriza el inicio para el proceso del cálculo de la nómina, notificando al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones, para la aplicación de los movimientos de Terceros Institucionales en la Nómina a procesar.	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES	13	Recibe notificación, revisa y procede la carga de los movimientos de terceros institucionales, por cada producto se obtiene un reporte para validación y determinar rechazos en la información.	Listados de rechazos por concepto.

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES		¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?	
	14	No: Notifica la causa del rechazo, espera la respuesta de la modificación autorizada por el Departamento de Remuneraciones (DRH), (Regresa a la actividad No. 13).	
	15	SI: Se inicia el proceso del cálculo de la nómina	
	16	Se Genera la nómina.	
	17	Se imprime el reporte donde se validan: importes negativos por persona, importes del SSI (1-76,3-81,3-82,3-01,2-01), impuestos del mismo, importes negativos en percepciones, importes positivos en deducciones, importes de cabeceras, importe de cabecera-detalle, totales de conceptos para los recibos y concepto 58. Notifica al área de Remuneraciones (DRH) del resultado para proceder a la generación de la Glosa y Cuenta por Liquidar para su revisión, validación y visto bueno, de acuerdo a sus indicaciones para continuar con el proceso.	Reporte de Validación de la quincena. procesada
		¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?	
	18	No: Verifica y revisa con detalle el error en conjunto con el Departamento de Remuneraciones (DRH) para proceder a la modificación de acuerdo a instrucciones del área responsable (Regresa a la actividad No. 10).	
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	19	SI: Se genera e imprime la Glosa para su validación y visto bueno por parte del Departamento de Remuneraciones (DRH).	Glosa
	20	Se genera la glosa en archivo, se le notifica al área de Remuneraciones (DRH), para que inicie la validación y se proceda a la generación de la cuenta por Liquidar.	Glosa
	21	Recibe la glosa para su validación, revisa y determina	

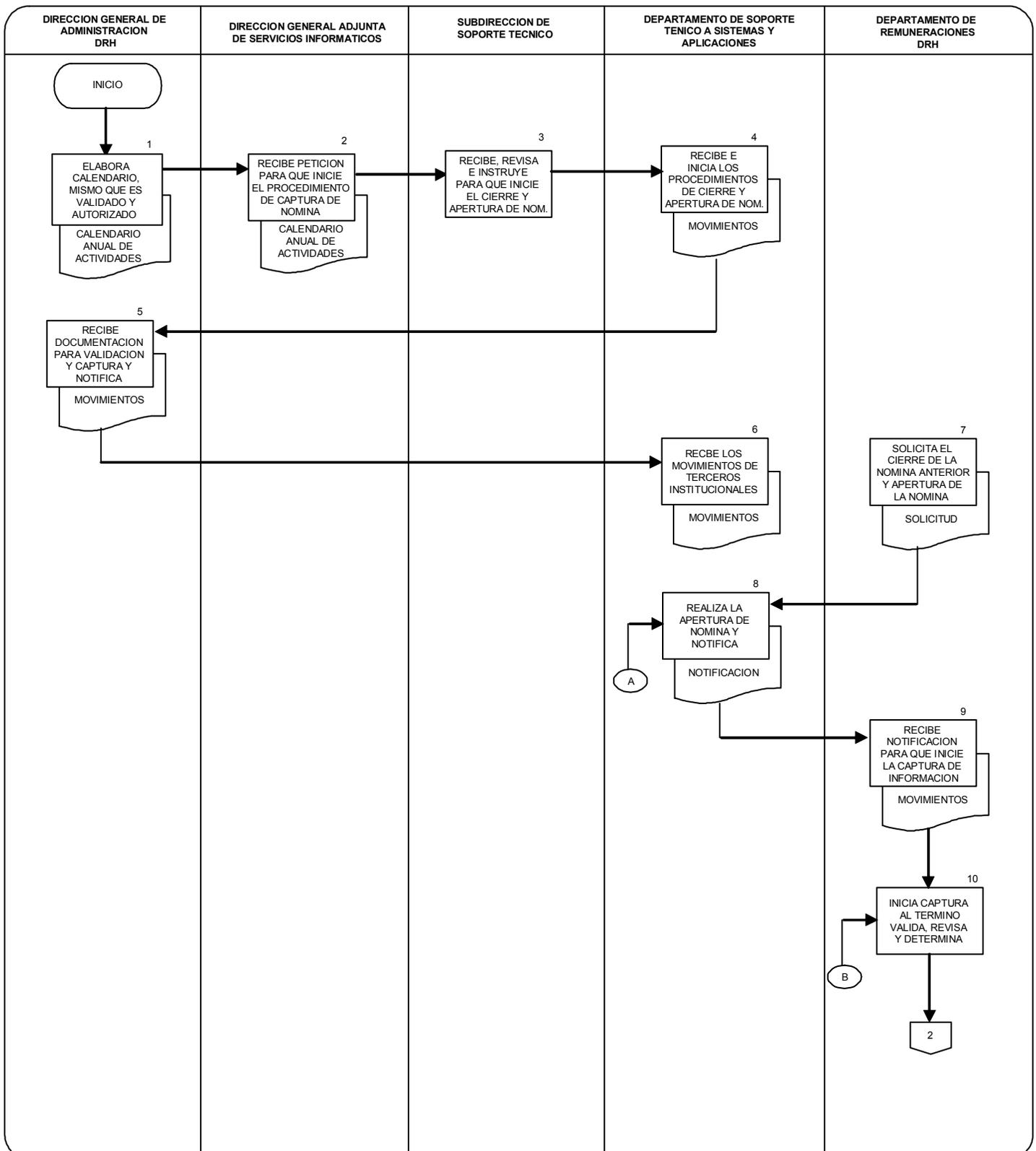
PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?			
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	22	No: El Departamento de Remuneraciones (DRH), notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para proceder a la modificación de acuerdo a instrucciones del área responsable (Regresa a la actividad No. 10).	
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	23	SI: Se genera la Cuenta por Liquidar para su validación y visto bueno por parte del área de Remuneraciones y Presupuestos (DRH).	Volante de Comunicación Interno
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	24	Recibe la Cuenta por Liquidar con la validación y visto bueno por parte de la Subdirección de Administración Presupuestal y Remuneraciones (DRH), revisa y determina:	Volante de Comunicación Interno
¿ ES CORRECTA LA INFORMACIÓN ?			
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES (DGASI), DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	25	No: Subdirección de Administración Presupuestal y Remuneraciones (DRH), notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones para proceder a la modificación de acuerdo a instrucciones del área responsable (Regresa a la actividad No. 10).	Volante de Comunicación Interno
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES (DGASI)	26	SI: Se notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones que la Cuenta por Liquidar esta correcta.	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES (DGASI)	27	Se realiza proceso informático de paso a Históricos de la Nómina y respaldo de la misma.	Volante de Comunicación Interno

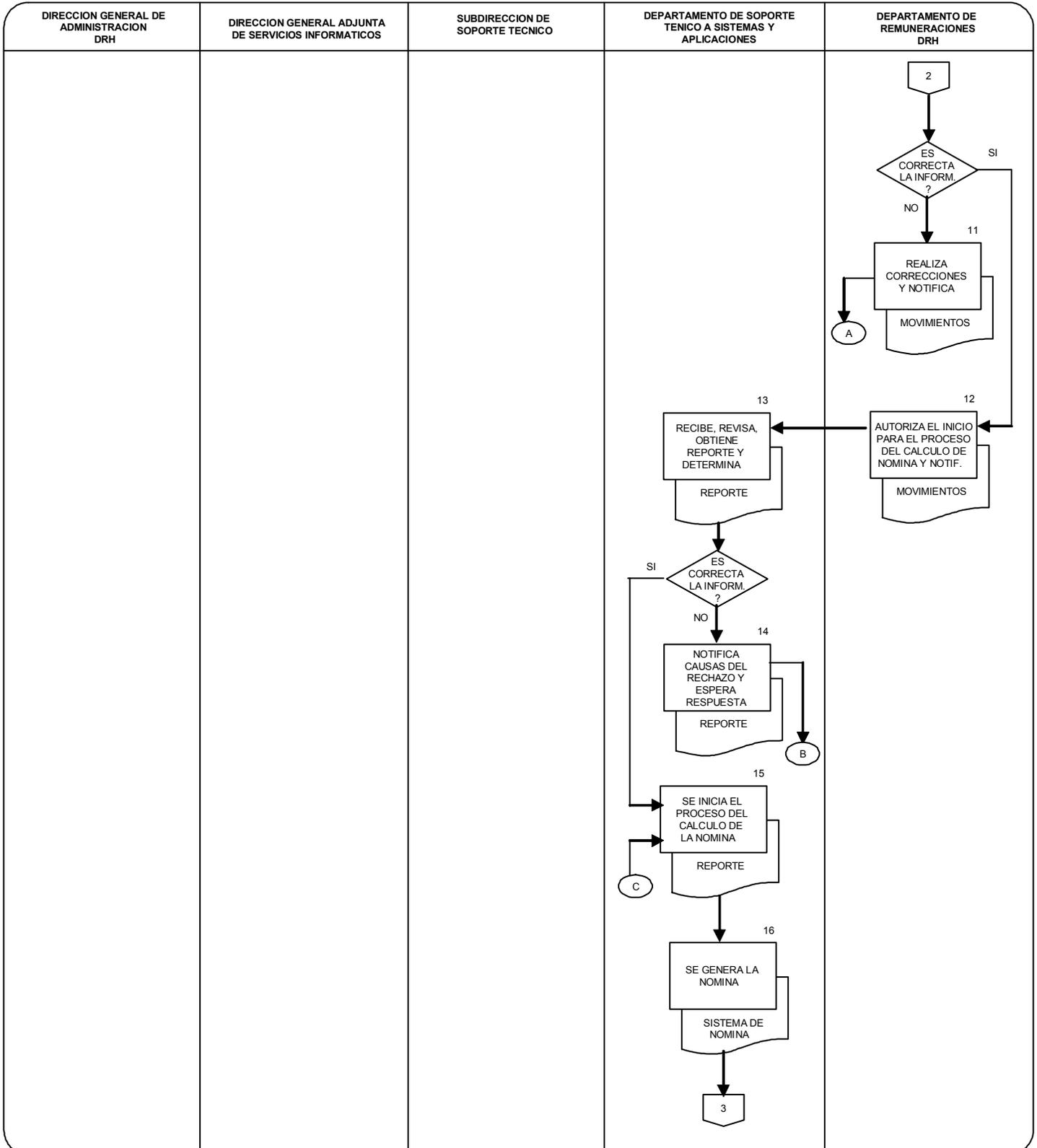
PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACION DE NOMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH),	28	Conjuntamente con el Departamento de Soporte Técnico, genera los reportes de los productos finales de la nómina como: 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 (DRH).	
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES (DRH)	29	Notifica al Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones del término de impresión de productos de nómina para proceder al proceso de cierre de la nómina.	Volante de Comunicación Interno
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES (DGASI)	30	Realiza el proceso de cierre de la nómina correspondiente y elabora el respaldo de la base datos en CD y PC.	Dispositivo magnético
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES (DGASI)	31	Realiza los procesos variables para la nómina que se dan durante el año, de acuerdo a las instrucciones de la Dirección General de Administración (DRH) (Incremento general, retroactivos, cambio de tabulador, modificación de impuestos, aguinaldos, etc.).	Sistema de Nómina
TERMINA PROCEDIMIENTO			

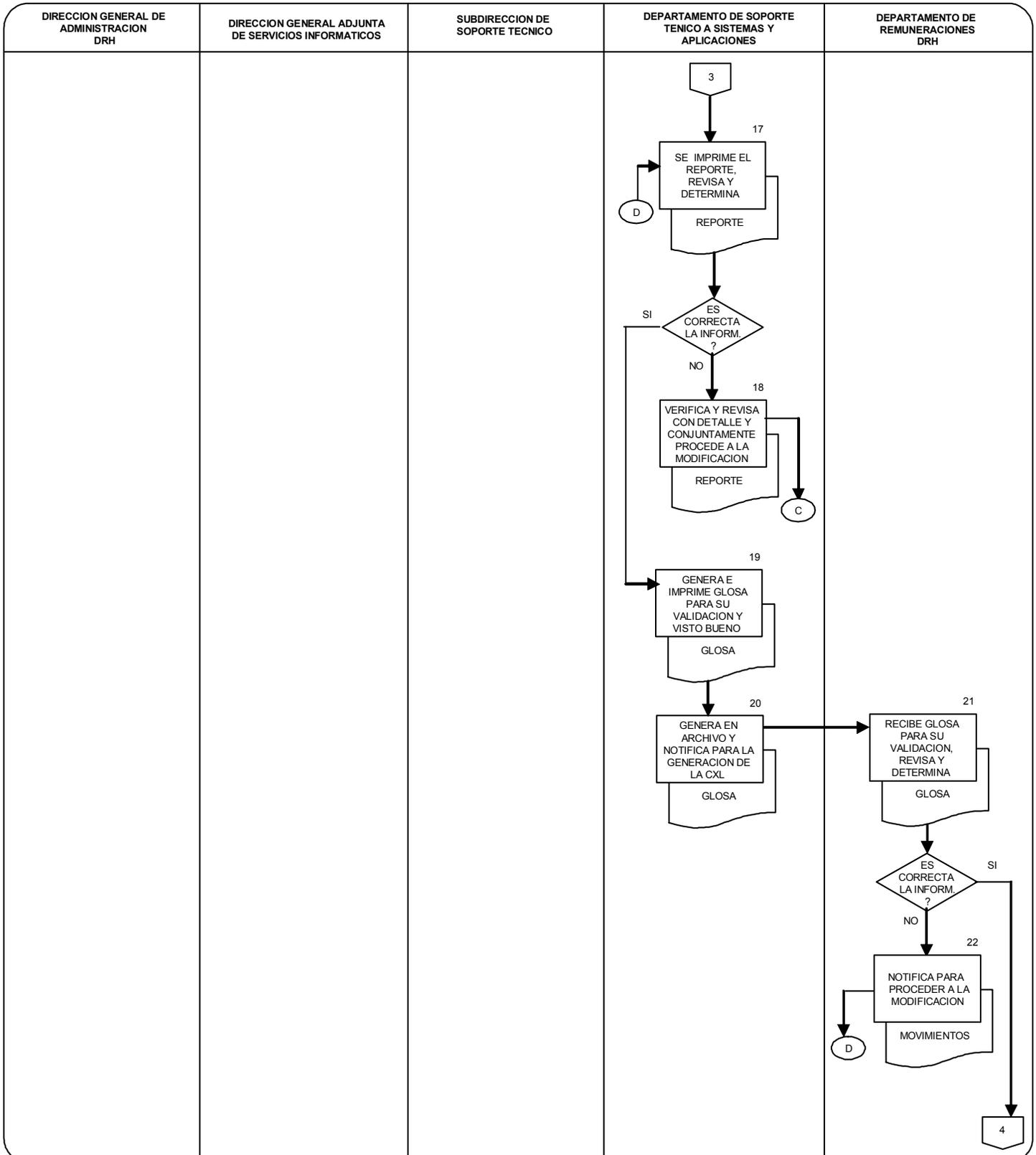
PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



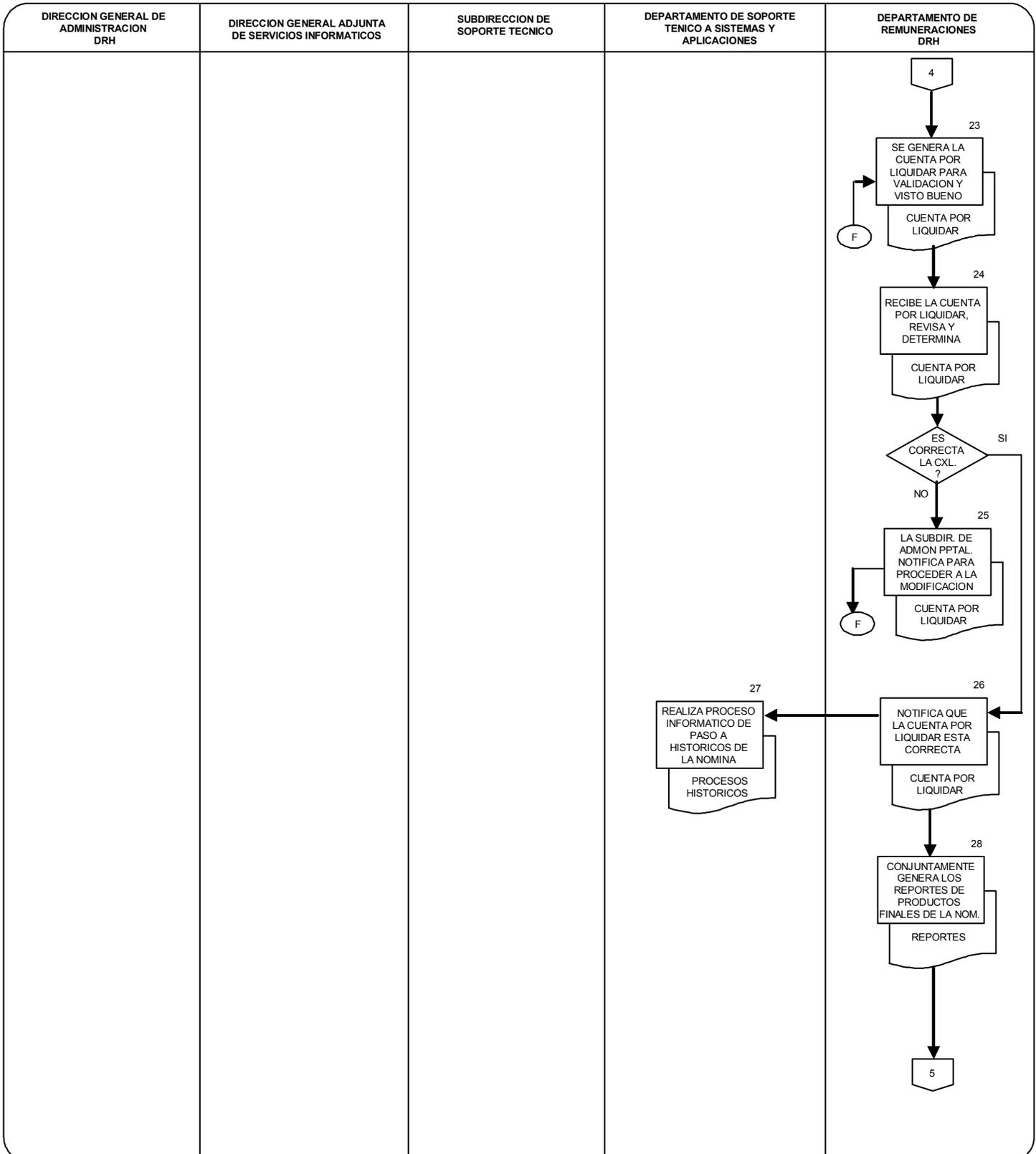
PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL



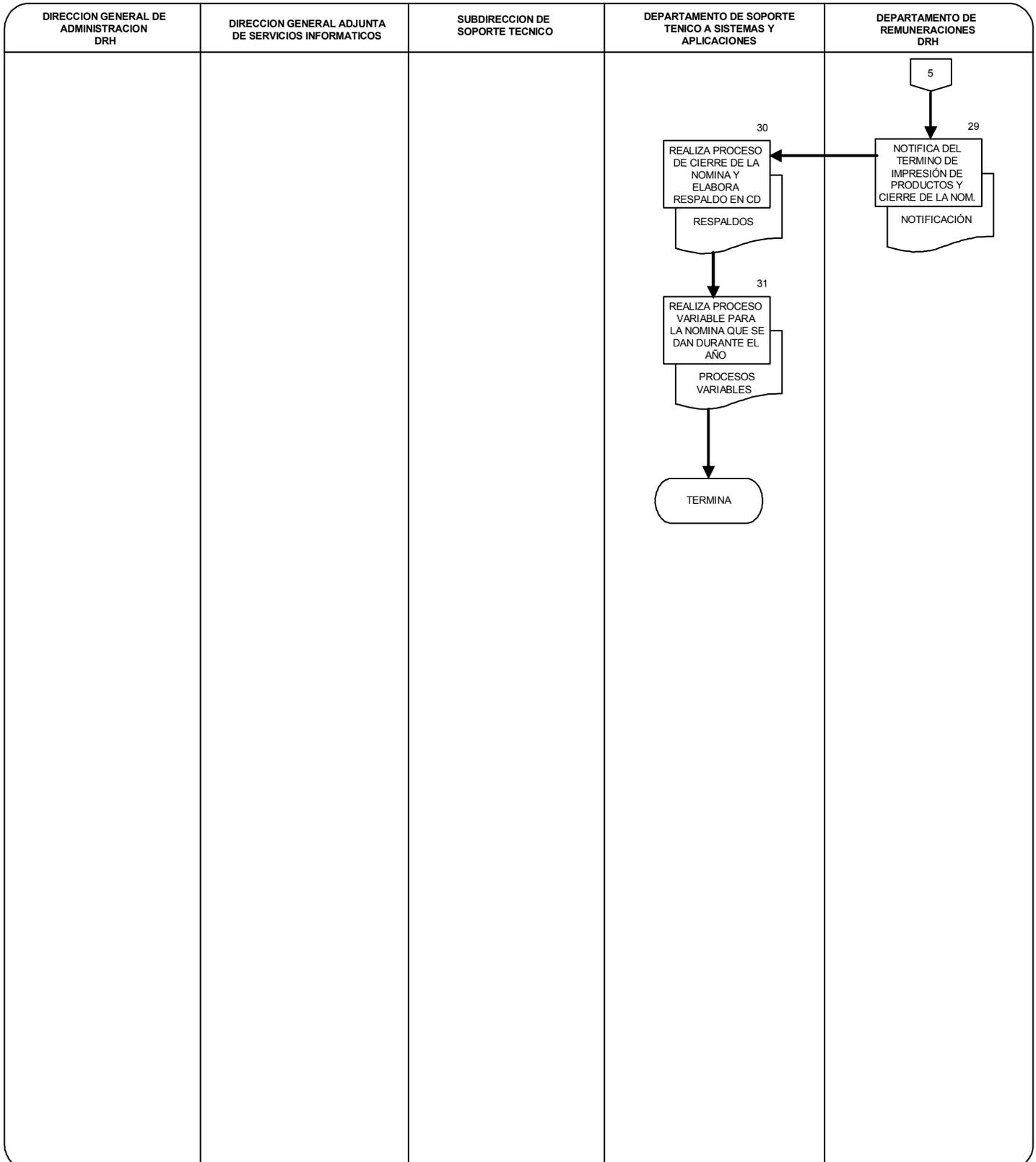


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PAGINA 57

FECHA DE ELABORACION
2 DE JUNIO DE 2008

PROCEDIMIENTO: IV.8 ELABORACIÓN DE NÓMINA PARA EL PAGO AL PERSONAL

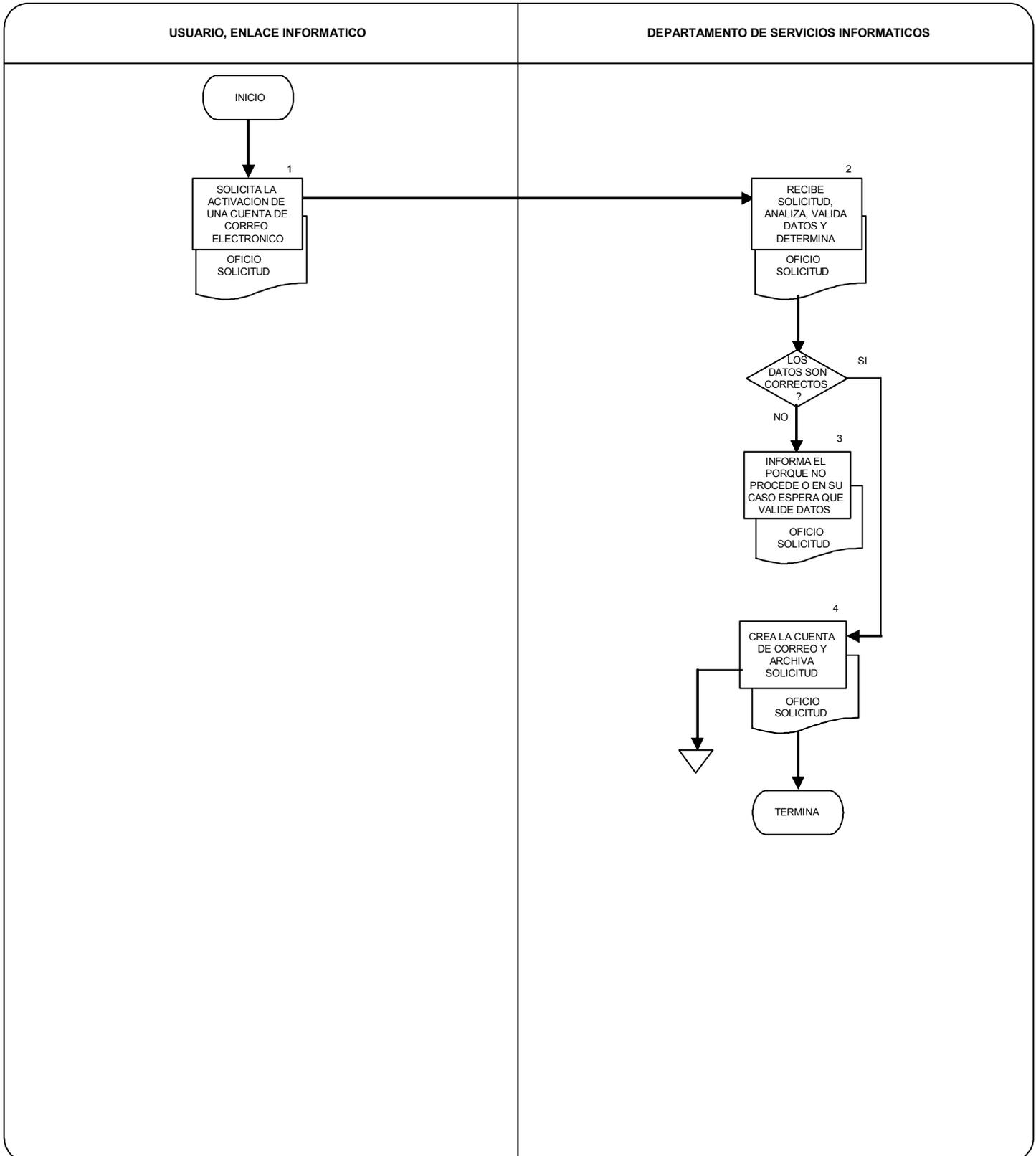


IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRÓNICO

PROCEDIMIENTO: IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO, ENLACE INFORMÁTICO	1	Solicita por oficio al Director General Adjunto de Servicios Informáticos la activación de una cuenta de correo electrónico previa autorización del titular de la Unidad Administrativa.	Oficio
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	2	Recibe la solicitud y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	Oficio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	3	Recibe y analiza la solicitud para la activación de una cuenta de correo electrónico, si corresponde a un funcionario, valida los datos del usuario en la Dirección de Recursos Humanos; si es personal operativo, verifica que la solicitud venga firmada por el jefe inmediato o de personal de mando de la UA o CA., y determina:	Oficio
		¿Los datos son correctos?	
	4	No: Informa al Enlace Informático el porqué no procede la solicitud y regresa a la actividad No.1, o en su caso espera a que valide los datos del funcionario la Dirección de Recursos Humanos.	Correo electrónico.
	5	Si: Crea la cuenta de correo electrónico, a través del Procedimiento de Soporte y Mantenimiento a Equipos de Computo, Telefonía y Sistemas, archiva la solicitud.	Oficio y Cédula de servicio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.9 SOLICITUD DE CORREO ELECTRONICO

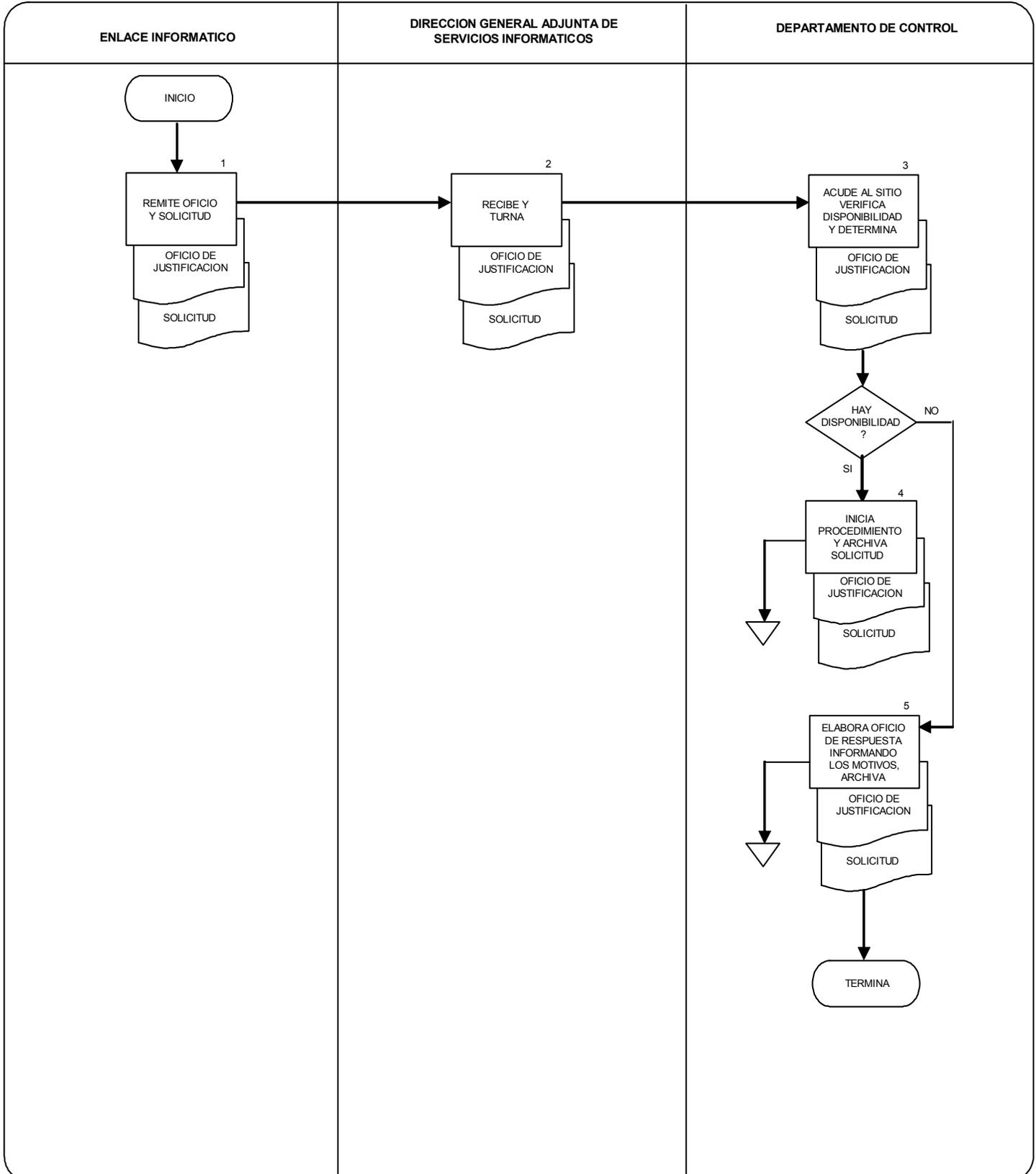


IV.10 COLOCACIÓN O INSTALACIÓN DE NODOS

PROCEDIMIENTO: IV.10 COLOCACIÓN O INSTALACIÓN DE NODOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMATICO	1	Remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos el oficio de justificación y solicitud de instalación de nodo..	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	2	Recibe y turna a la Subdirección de Comunicaciones y Administración de Redes.	Oficio
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE REDES	3	Acude a sitio, verifica disponibilidad de infraestructura en el lugar en donde se requiere el nodo y determina:	
¿HAY DISPONIBILIDAD?			
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE REDES	4	Si: Inicia procedimiento Soporte y Mantenimiento a equipos de Computo, Telefonía y Sistemas, archiva la solicitud	Cédula de servicio.
	5	No: Elaborar oficio de respuesta para firma del Director General Adjunto, informando los motivos por los que no se puede instalar el nodo, archiva la solicitud.	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.10 COLOCACIÓN O INSTALACIÓN DE NODO



IV.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

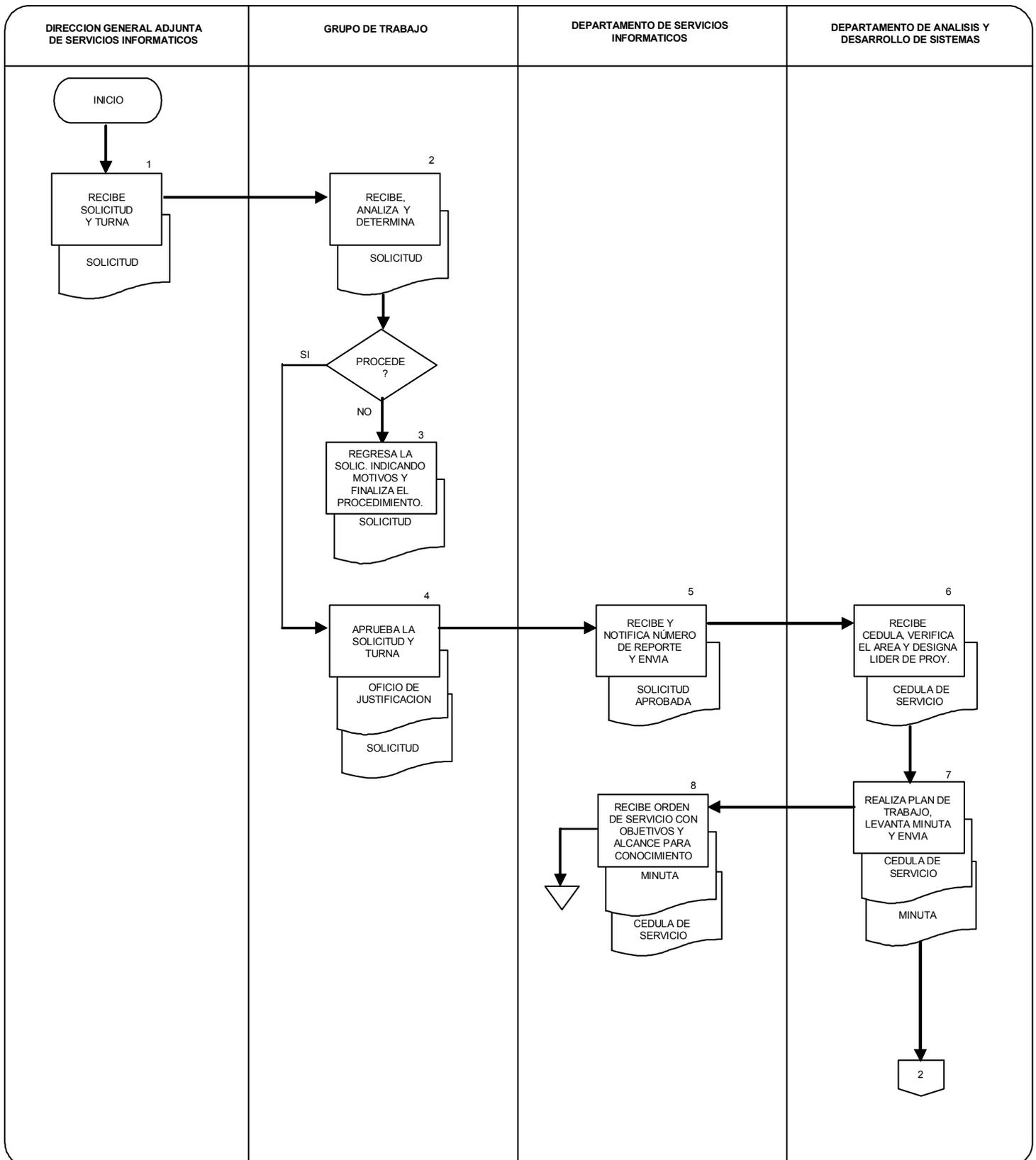
PROCEDIMIENTO: IV.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

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, turna al Grupo de Trabajo.	
GRUPO DE TRABAJO	2	Recibe oficio con solicitud analiza la misma y determina si procede.	
		¿PROCEDE?	
	3	No: Regresa el oficio con la solicitud indicando los motivos por los que no se puede realizar el sistema y finaliza el procedimiento.	Cédula de servicio
	4	Si: Aprueba la solicitud y turna al Departamento de Servicios Informáticos.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	5	Recibe oficio solicitud aprobada por el Grupo de Trabajo, elabora la Cédula de Servicio con todos los datos del usuario, notifica número de reporte y envía a la Jefatura de Análisis y Desarrollo de sistemas.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	6	Recibe cédula de servicio, verifica el área y designa al líder del proyecto para que se comunique con la Unidad Administrativa correspondiente, para definir al líder de proyecto por parte del área usuaria.	Cédula de servicio
	7	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.	Minuta
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	8	Recibe modificación electrónica de la orden de servicio con minuta de objetivos y alcance para su conocimiento y archivo.	
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	9	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

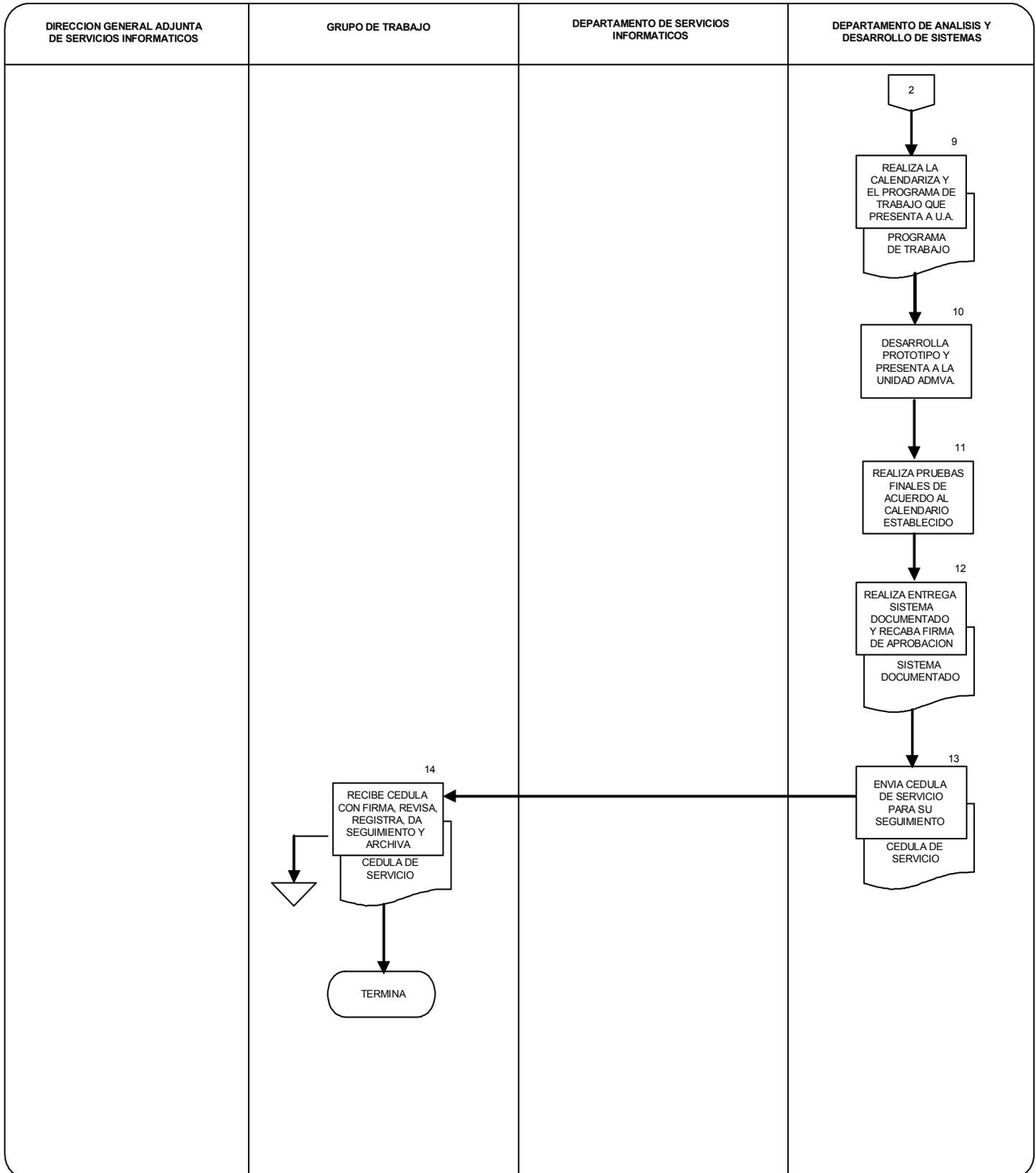
PROCEDIMIENTO: IV.11 DESARROLLO DE SISTEMAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	10	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.	
	11	Realiza las pruebas finales con el usuario, de acuerdo con el calendario establecido, verifica que el sistema no presente errores elementales y si pasan las pruebas se lleva a cabo la puesta a punto del sistema.	
	12	Realiza la entrega formal del sistema documentado con manual del usuario, CD con la aplicación y recaba la firma de aprobación del usuario en la cédula de servicio.	Manual y CD
	13	Envía al Departamento de Servicios Informáticos la Cédula de Servicio con firma del usuario para su seguimiento.	Cédula de servicio
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	14	Recibe la cédula de servicio con firma del usuario, revisa, registra, da seguimiento y archiva.	Cédula de servicio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.11 DESARROLLO DE SISTEMAS



PROCEDIMIENTO: IV.11 DESARROLLO DE SISTEMAS



IV.12 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

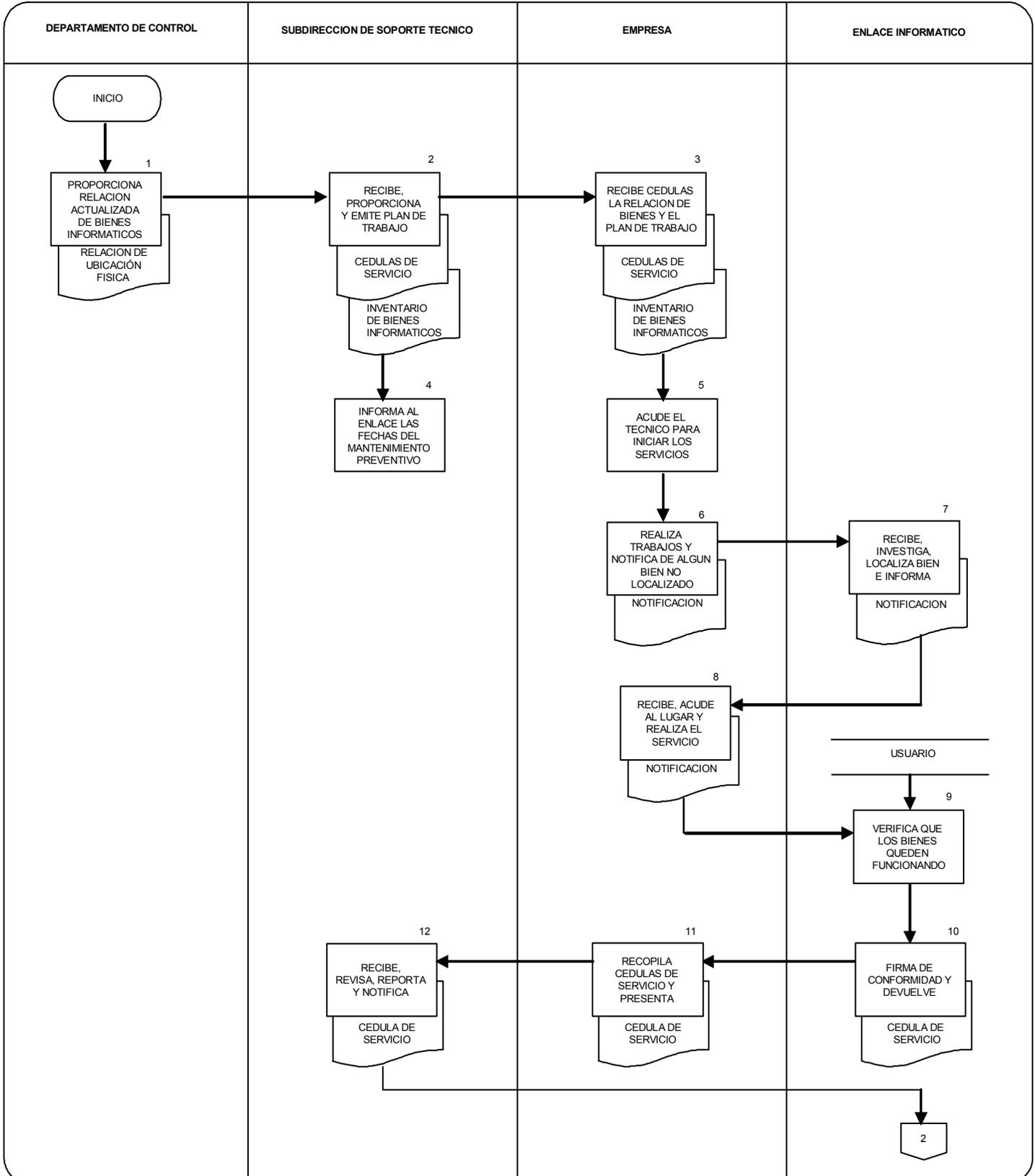
PROCEDIMIENTO: IV.12 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DEPARTAMENTO DE CONTROL	1	Proporciona a la Subdirección de Soporte Técnico archivo electrónico la Relación de Ubicación Física, actualizada de bienes informáticos.	Correo electrónico.
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	2	Recibe la relación actualizada y proporciona las cédulas de servicio de mantenimiento preventivo, y emite un plan de trabajo al responsable de la empresa contratada.	Cédula de servicio
EMPRESA	3	Recibe las cédulas de servicio de mantenimiento preventivo, la relación de bienes informáticos y el plan de trabajo.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	4	Informa al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, las fechas en las que se realizará el mantenimiento preventivo, con el propósito de que se brinden las facilidades a la empresa contratada.	Cédula de servicio
EMPRESA	5	Acude el técnico de la empresa con el Enlace Informático de la Unidad Administrativa, para iniciar los servicios de mantenimiento preventivo según el plan de trabajo.	
	6	Realiza los trabajos correspondientes y notifica al Enlace Informático de la Unidad Administrativa, de cualquier bien informático no localizado.	Cédula de servicio
ENLACE INFORMATICO	7	Recibe notificación, investiga, localiza el bien informático e informa al técnico de la empresa.	
EMPRESA	8	Recibe información, acude al lugar indicado y realiza el servicio de mantenimiento preventivo.	
USUARIO	9	Verifica que los bienes informáticos que recibieron servicio de mantenimiento preventivo, quede funcionando perfectamente.	
	10	Firma de conformidad la cédula de servicio de mantenimiento preventivo y la devuelve al técnico de la empresa.	Cédula de servicio

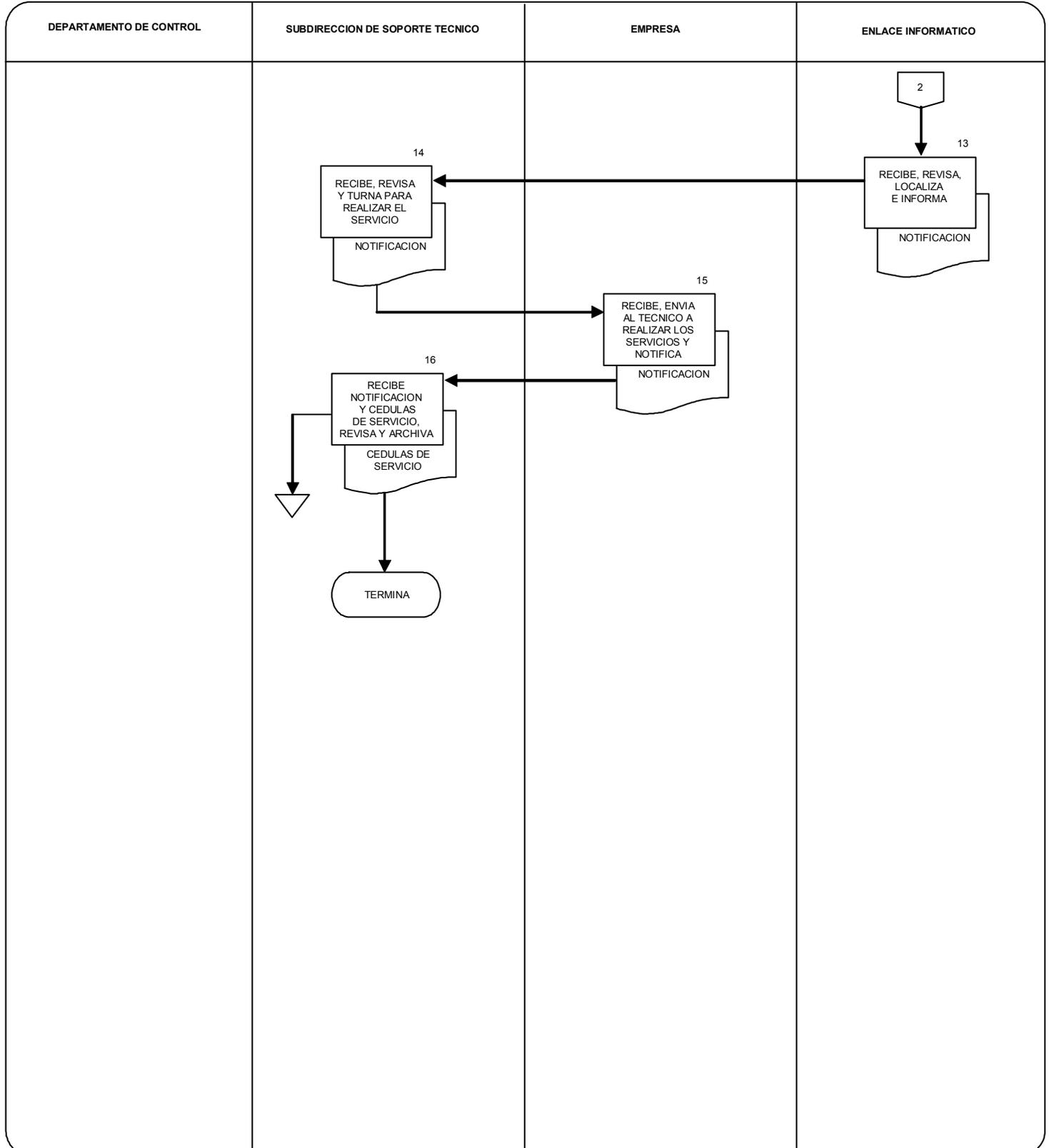
PROCEDIMIENTO: IV.12 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
EMPRESA	11	Recopila las cédulas de servicio de mantenimiento preventivo con la firma de conformidad de cada usuario de la Unidad Administrativa y presenta a la Subdirección de Soporte Técnico	Cédulas de servicio e informe
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	12	Recibe informe y cédulas de servicio de mantenimiento preventivo, revisa, reporta cualquier anomalía a la empresa y notifica al Enlace Informático sobre los bienes informáticos faltantes de servicio, para su localización.	Cédulas de servicio e informe
ENLACE INFORMATICO	13	Recibe notificación, revisa, localiza los bienes faltantes e informa a la Subdirección de Soporte Técnico.	Informe
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	14	Recibe informe, revisa y turna a la empresa, para realizar el servicio.	Informe
EMPRESA	15	Recibe, envía al técnico a realizar los servicios y notifica a la Subdirección de Soporte Técnico. Realiza las actividades Nos. 9 y 10.	Cédula de servicio
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	16	Recibe notificación y cédulas de servicio de mantenimiento preventivo, revisa y archiva.	Informe y Cédulas de servicio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.12 MANTENIMIENTO PREVENTIVO



PROCEDIMIENTO: IV.12 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

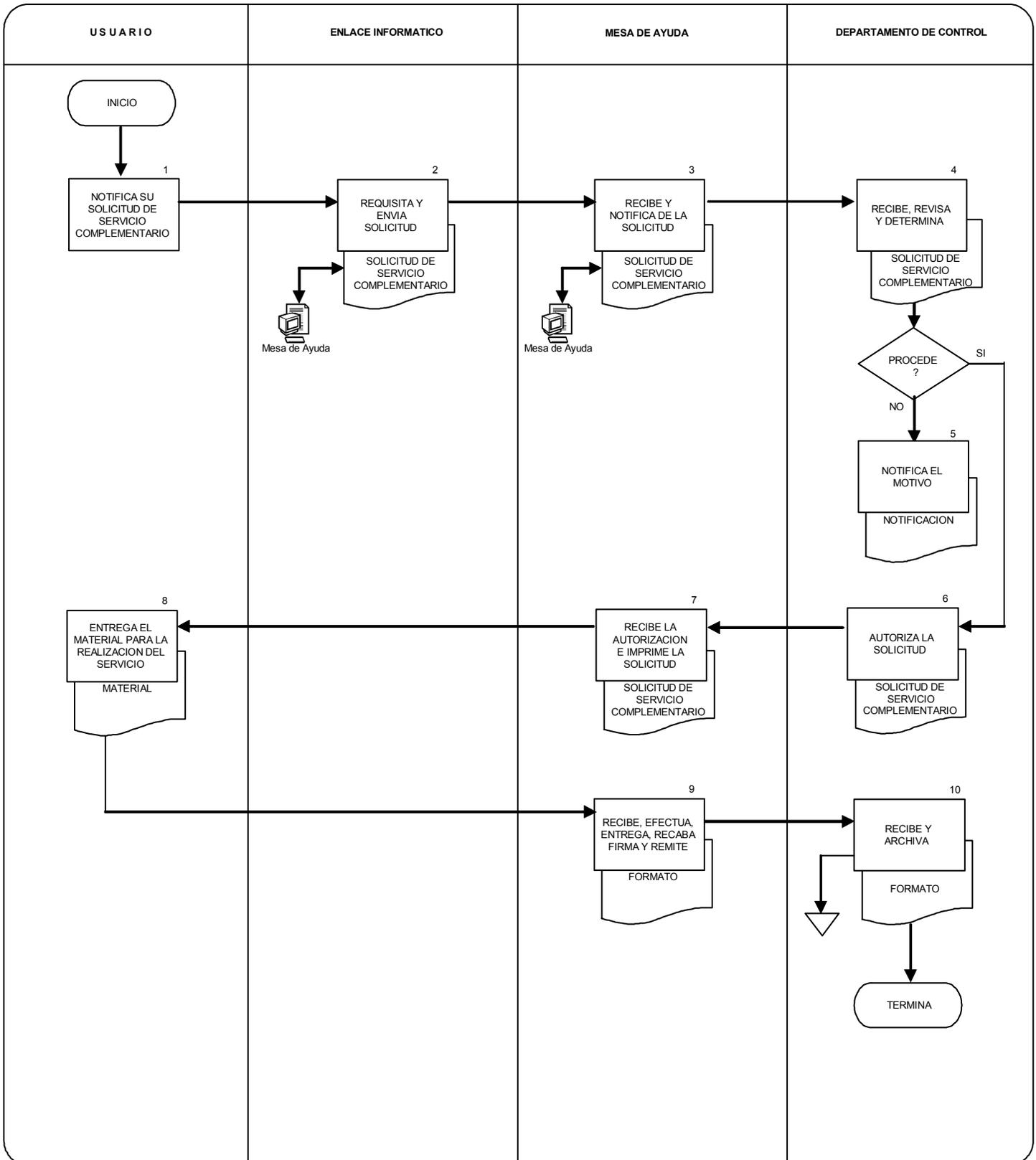


IV.13 SOLICITUD DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

PROCEDIMIENTO: IV.13. SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
USUARIO	1	Notifica al Enlace Informático de su solicitud de servicio complementario con 24 horas de anticipación.	
ENLACE INFORMATICO	2	Requisita y envía la solicitud electrónica de servicio complementario a través de la Mesa de Ayuda.	Solicitud Electrónica
MESA DE AYUDA	3	Recibe y notifica al Departamento de Control de la recepción de la solicitud electrónica.	Correo electrónico.
DEPARTAMENTO DE CONTROL	4	Recibe solicitud electrónica de servicio complementario, revisa y determina:	Solicitud Electrónica
		¿PROCEDE?	
	5	No: Notifica al Enlace Informático del motivo por el cual no es posible atender su solicitud de servicio.	Correo electrónico.
	6	Si: Autoriza la solicitud a la mesa de ayuda para la realización del servicio.	Correo Electrónico
MESA DE AYUDA	7	Recibe la autorización, imprime la solicitud.	Formato
USUARIO	8	Entrega el material que se utilizará para la realización del servicio.	
MESA DE AYUDA	9	Recibe el material, efectúa, entrega el trabajo realizado, recaba la firma de recibido y remite al Departamento de Control.	Formato
DEPARTAMENTO DE CONTROL	10	Recibe y archiva	Formato.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.13 SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO

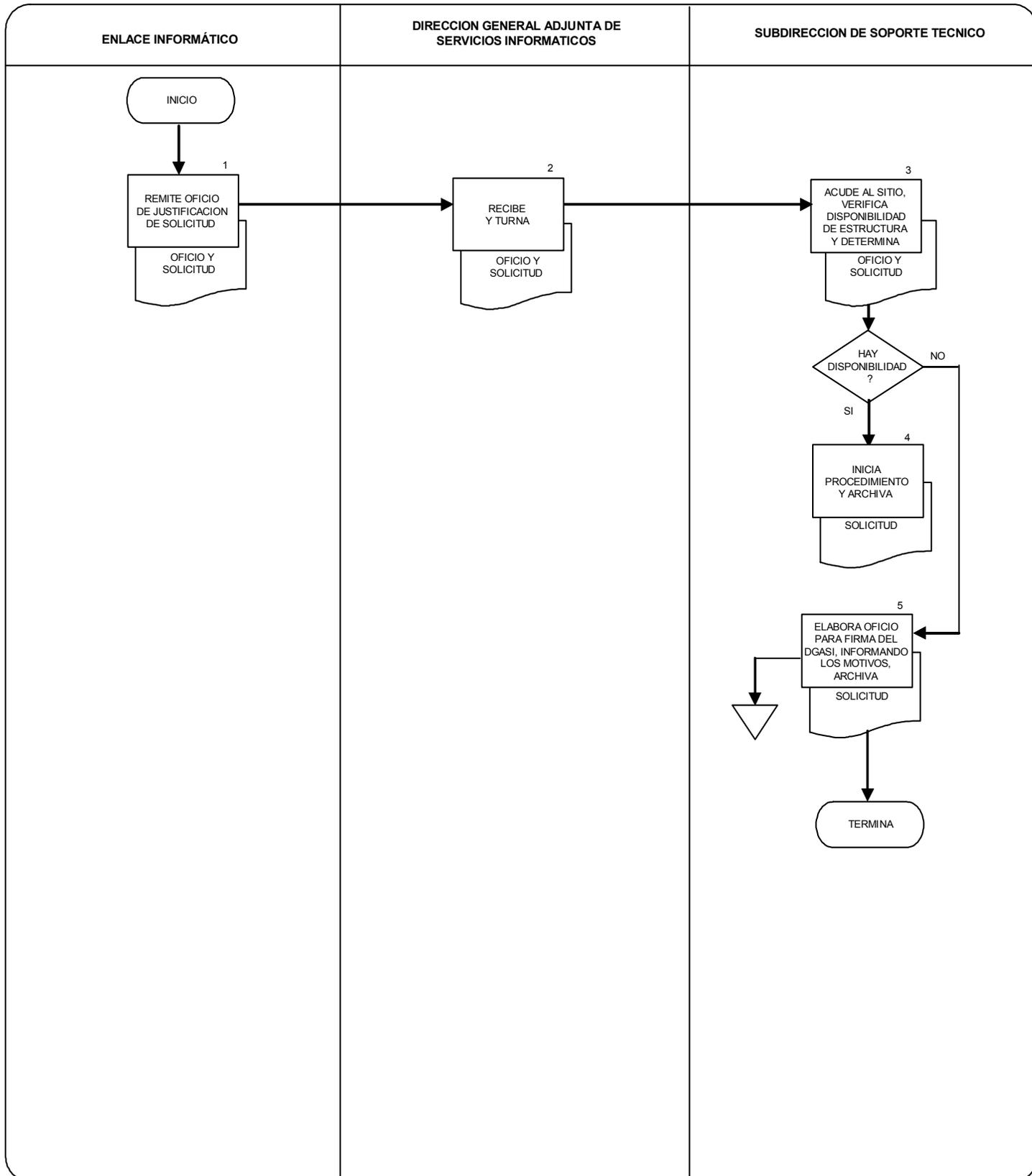


IV.14 SOLICITUD DE SERVICIOS DE TELEFONIA

PROCEDIMIENTO: IV. 14 SOLICITUD DE SERVICIO DE TELEFONIA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMÁTICO	1	Remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos el oficio de justificación de solicitud de una nueva extensión telefónica, firmado por el titular de la UA o CA.	Oficio
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	2	Recibe y turna a la Subdirección de Soporte Técnico.	Oficio
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	3	Acude a sitio, verifica disponibilidad de infraestructura en el lugar en donde se requiere el nodo y determina:	
¿HAY DISPONIBILIDAD?			
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	4	Si: Inicia procedimiento Soporte y Mantenimiento a equipos de Computo, Telefonía y Sistemas, elabora oficio de respuesta para firma del Director General Adjunto y archiva.	Cédula de servicio.
	5	No: Elabora oficio de respuesta para firma del Director General Adjunto, informando los motivos por los que no se puede instalar el nodo, archiva la solicitud.	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO			

PROCEDIMIENTO: IV.14 SOLICITUD DE SERVICIO DE TELEFONÍA

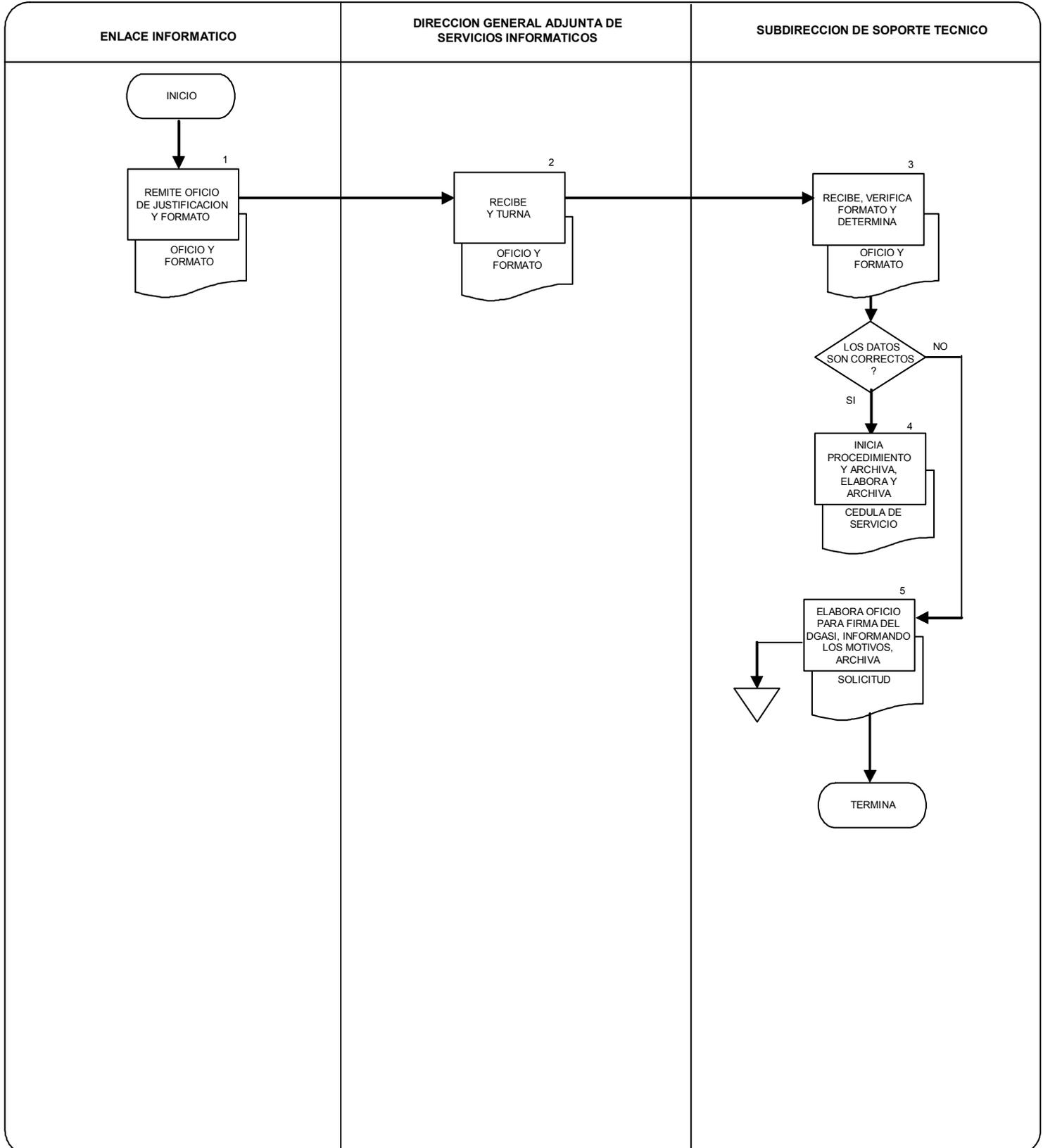


IV.15 SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA

PROCEDIMIENTO: IV.15 SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ENLACE INFORMATICO	1	Remite a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos el oficio y formato de Servicios Adicionales de Telefonía firmado por el Subsecretario a la a que pertenece UA o CA solicitante. (El formato se obtiene vía web en la Mesa de Ayuda).	Oficio y formato.
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	2	Recibe y turna a la Subdirección de Soporte Técnico.	Oficio y formato.
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TECNICO.	3	Recibe, verifica que venga debidamente requisitado el Formato de Servicios Adicionales de Telefonía y determina:	
SUBDIRECCION DE SOPORTE TECNICO.	4	<p align="center">¿LOS DATOS SON CORRECTOS?</p> <p>Si: Inicia procedimiento Soporte y Mantenimiento a Equipos de Computo, Telefonía y Sistemas, registra, elabora oficio de respuesta para firma del Director General Adjunto y archiva.</p>	Cédula de servicio.
	5	<p>No: Elabora oficio de respuesta para firma del Director General Adjunto, informando los motivos por los que no se puede proporcionar el servicio, archiva la solicitud.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Oficio

PROCEDIMIENTO: IV.15 SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA



V. FORMATOS E INSTRUTIVOS DE LLENADO

**NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TECNOLOGIAS
DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
PARA EL EJERCICIO 2008**

**PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO**

DESCRIPCIÓN DE LOS FORMATOS INCLUIDOS

NOMBRE	CLAVE
SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE BIENES INFORMÁTICOS	DGASI_SP01
VALE DE PRÉSTAMO DE BIENES INFORMÁTICOS	DGASI_VP02
AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMÁTICOS	DGASI_AS03
SOLICITUD DE CONSUMIBLES	DGASI_CS04
CÉDULA DE ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS	DGASI_AB05
CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIENES INFORMÁTICOS	DGASI_AI06
CÉDULA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	DGASI_MP07
CÉDULA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	DGASI_MC08
SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO	DGASI_SSC9
AUTORIZACION DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	DGASI_SSAT10



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

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____ **1** _____ de 2008.

Unidad Administrativa: _____ **2** _____

Enlace Informático: _____ **3** _____

BAJA **4**

Nombre: _____ No. Empleado: _____ No. Cédula: _____
 Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

ALTA **5**

Nombre: _____ No. Empleado: _____ No. Cédula: _____
 Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

OBSERVACIONES:

6

7

FIRMA DEL ENLACE INFORMÁTICO

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:
CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIENES INFORMÁTICOS**

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA	ENLACE INFORMÁTICO	Se deberá anotar a fecha de elaboración de la cédula de actualización.
2.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Anotar el nombre de la Unidad Administrativa en donde este asignado el bien informático.
3.- ENLACE INFORMÁTICO	“ “	Registrar el nombre del Enlace Informático adscrito a la Unidad Administrativa.
4.- BAJA	“ “	Se deberá indicar el nombre completo, número de empleado, número de cédula, adscripción, edificio y piso del empleado, que esta dando de baja el bien informático, asimismo, se deberá anotar todos los datos del bien informático como son: Tipo Marca Modelo No. De Inventario No. De Serie Destino. (Indicar si es baja definitiva o cambio de usuario).
5.- ALTA	“ “	Se anotará el nombre completo, número de empleado, número de cédula, adscripción, edificio y piso del empleado que esta dando de alta el bien informático, asimismo, se deberá anotar todos los datos del bien informático como son: Tipo, Marca, Modelo, No. de Inventario, No. de Serie, Destino.
6.- OBSERVACIONES	“ “	Anotar en su caso, cualquier aclaración o comentario, relacionado con los movimientos de los bienes adscritos.
7.- FIRMA		Deberá firmar validando los movimientos de los bienes informáticos.



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

Fecha: 1 de 2008.

Unidad Administrativa: 2

Enlace Informático: 3

Nombre del usuario: 4 No. de Emp.: 5

Edificio: 6 Piso: 7

8

C P U		IMPRESORA	
Marca :		Marca :	
Modelo:		Modelo:	
No. de inventario:		No. de Inv.:	
No. de Serie:		No. de Serie:	

9

PERIFÉRICOS				
Nombre	Marca	Modelo	No. de Serie	No. Inventario
Monitor				
Teclado				
Ratón				

10

SOFTWARE		
Marca	Nombre	Versión

11

FIRMA DEL USUARIO

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CEDULA DE ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- FECHA	ENLACE INFORMATICO	Escribir la fecha de elaboración de la cédula de Asignación de Bienes Informáticos.
2.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el usuario del bien informático.
3.- ENLACE INFORMÁTICO	“ “	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente.
4.- NOMBRE DEL USUARIO	“ “	Se deberá anotar el nombre completo del usuario que tienen asignado el bien informático.
5.- No. DE EMPLEADO	“ “	Señalar el número de empleado del usuario que tiene asignado el bien informático.
6.- EDIFICIO	“ “	Indicar el nombre del edificio en donde se encuentra ubicado el usuario que tiene asignado el bien informático.
7.- PISO	“ “	Indicar el número de piso en donde se encuentra ubicado el usuario que tiene el bien asignado.
8.- CPU Y/O IMPRESORA	“ “	Se deberá anotar los datos del bien asignado, ya sea el CPU o la impresora como son: Marca, Modelo, No. de inventario y No. de Serie.
9.- PERIFERICOS	“ “	Anotar los datos del monitor, teclado, y ratón asignados al usuario, como son: Nombre, Marca, Modelo, No. de Serie y No. de inventario.
10.- SOFTWARE	“ “	Indicar el o los Softwares registrados en el bien informático, como son: Marca, Nombre, Versión
11.-	USUARIO	Deberá firmar de conformidad el usuario de los bienes informáticos que tiene asignados.



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

SOLICITUD DE CONSUMIBLES

MES DE 1 DE 2008.

Enlace Informático: 2

Unidad Administrativa: 3

4	Descripción	5	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Cantidad entregada
	CARTUCHO A COLOR PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900		PZA.	6	7
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900		PZA.		
	CARTUCHO COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 930/990CXI		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET930/990CXI		PZA.		
	CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 3920		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 3920		PZA.		
	CARTUCHO DE NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK Z515		PZA.		
	CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA LEXMARK Z515		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79		PZA.		
	CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79		PZA.		
	CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79		PZA.		
	CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C		PZA.		
	CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA BROTHER HL 1040		PZA.		
	TAMBOR PARA IMPRESORA BROTHER HL 1040		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER SAMSUNG ML-1210		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER SAMSUNG ML-1430		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA BROTHER HL-1240		PZA.		
	TAMBOR PARA IMPRESORA BROTHER HL-1240		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK C510		PZA.		
	CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA LEXMARK C510		PZA.		
	CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA LEXMARK C510		PZA.		
	CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA LEXMARK C510		PZA.		
	DEPOSITO DE TONER DE DESECHO PARA IMPRESORA C510		PZA.		
	KIT LV DE MANTENIMIENTO PARA IMPRESORA LEXMARK C510		PZA.		
	KIT REVELADOR FOTOGRAFICO PARA IMPRESORA C510		PZA.		
	CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK C762		PZA.		
	CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA LEXMARK C762		PZA.		
	CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA LEXMARK C762		PZA.		
	CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA LEXMARK C762		PZA.		
	BOTELLA PARA TONER DE DESPERDICIO PARA IMPRESORA C762		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER 4000N		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER JET 4 M PLUS		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER LEXMARK OPTRA S3455		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LEXMARK OPTRA T612		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER OPTRA S2450 / S1855		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER LEXMARK T644		PZA.		
	TONER PARA IMPRESORA LASER JET 1200		PZA.		
	COMPACT DISC GRABABLE		PZA.		
	MINIDISCOS		PZA.		
	DISKETTES DE 3 ½		CAJA		

Enviar Solicitud

**AUTORIZADO POR EL ENLACE INFORMÁTICO PARA
RECIBIR LOS CONSUMIBLES
NOMBRE, FIRMA Y No. EMPLEADO**

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

SOLICITUD DE COMSUMIBLES

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- FECHA	MESA DE AYUDA	Escribir el mes correspondiente en que solicita los consumibles.
2.- ENLACE INFORMATICO	“ “	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente, que solicita los consumibles.
3.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el usuario del bien informático.
4.- CASILLA DE SOLICITUD	ENLACE INFORMÁTICO	Seleccionar o marcar con una X la casilla del consumible solicitado.
5.- DESCRIPCION	“ “	Nombre del consumible que solicitado, de conformidad con la relación que se presenta.
6.- CANTIDAD SOLICITADA	“ “	Anotar la cantidad que solicita del consumible.
7.- CANTIDAD ENTREGADA	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Se deberá señalar la cantidad del consumible que se está entregando.
8.- ENVIAR SOLICITUD	ENLACE INFORMATICO	Deberá dar un click para enviar la solicitud y pueda ser atendida.
9.- NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO	“ “	Anotar el nombre, firma y número de empleado de la persona que recibe los consumibles.

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

USO DGASI	
FOLIO:	

SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE BIENES INFORMÁTICOS

FECHA: _____ (1) DE 2008.

ENLACE INFORMÁTICO: _____ (2)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ (3)

EDIFICIO: _____ (4) PISO: _____ (5) EXT.: _____ (6)

BIEN(ES) SOLICITADO(S) (7)

PROYECTOR LAP TOP PANTALLA

DATOS DEL EVENTO (8)			
FECHA	HORA	NOMBRE	LUGAR
<input type="text" value="Seleccione fecha"/> 	<input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>		

DATOS DE DEVOLUCIÓN (9)	
FECHA	HORA
<input type="text" value="Seleccione fecha"/> 	<input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>

EVEN TO FUERA DE LA SECTUR (**MASARYK**) NO SI (10)

EN CASO POSITIVO, INDIQUE EL LUGAR:

(11)

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

SOLICITUD DE PRESTAMO DE BIENES INFORMÁTICOS

CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1.- FECHA	MESA DE AYUDA	Escribir la fecha de elaboración de la cédula de Solicitud de Apoyo para Eventos.
2.- ENLACE INFORMATICO	“ “	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente que solicita el apoyo para evento.
3.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el Enlace Informático.
4.- EDIFICIO	“ “	Indicar el nombre del edificio en donde se encuentra ubicada la Unidad Administrativa que requiere el apoyo para el evento.
5.- PISO	“ “	Escribir el número de piso en donde se encuentra ubicada la Unidad Administrativa que requiere el apoyo para el evento.
6.- EXTENSION	“ “	Anotar el número de extensión del Enlace Informático que solicita el apoyo para el evento.
7.- BIENES SOLICITADOS	ENLACE INFORMATICO	Marcar con una X el bien informático que solicita para el desarrollo del evento.
8.- DATOS DEL EVENTO	“ “	Seleccionar los datos del evento, como son: la fecha, y hora, anotar el nombre del evento y lugar en donde se realizará el evento.
9.- DATOS DE DEVOLUCION	“ “	Se deberá seleccionar los datos de devolución del bien informático que solicitó, como son: fecha, hora,
10.- EVENTO FUERA DE LA		Deberá marcar con una X si el evento se realizará fuera de las oficinas de la SECTUR e indicar el lugar en donde se llevará a cabo.
11.- ENVIAR SOLICITUD	“ “	Deberá dar un click para enviar la solicitud, para que pueda ser atendida.



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

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DGASI	
FOLIO	

SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO

FECHA: _____ (1)

Enlace Informático: _____ (2)

Unidad Administrativa: _____ (3)

IMPRESIÓN A COLOR (4)

NÚMERO DE JUEGOS CANTIDAD DE HOJAS POR JUEGO TOTAL DE HOJAS

DUPLICADO DE CD's (5)

CANTIDAD TOTAL

DIGITALIZACIÓN (6)

OCR (TEXTO) TOTAL

IMAGEN TOTAL

NOMBRE DEL TRABAJO A REALIZAR: _____ (7)

ARCHIVO ADJUNTO: _____ (8)

Enviar Solicitud (9)

RECIBÍ TRABAJO

(10)

FIRMA DE CONFORMIDAD

RESTRICCIONES: EL servicio de impresión no deberá exceder a 250 hojas en total y el de reproducción de cd's 25 unidades.

NOTAS IMPORTANTES: Remitir esta solicitud requisitada, con 24 horas de anticipación como mínimo.

La Unidad Administrativa solicitante proporcionará el material necesario para la realización del servicio solicitado.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- FECHA	MESA DE AYUDA	Escribir la fecha de elaboración de la Solicitud de servicio complementario.
2.- ENLACE INFORMATICO	“ “	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente que solicita el servicio complementario.
3.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el Enlace Informático.
4.- IMPRESIÓN A COLOR	ENLACE INFORMATICO	Se deberá anotar en el espacio señalado el número de juegos de la impresión, cantidad de hojas por juego, y el total de hojas.
5.- DUPLICADO DE CD's	“ “	Marcar el espacio indicado para señalar la cantidad de duplicados de CD's y el total.
6.- DIGITALIZACION	“ “	Marcar el espacio correspondiente, para el trabajo de digitalización que se requiera, ya sea OCR (texto) o imagen, así como la cantidad total.
7.- NOMBRE DEL ...	“ “	Indicar el nombre del trabajo que se va a realizar.
8.- ARCHIVO....	“ “	Adjuntar el o los archivos del trabajo que se va a realizar.
9.- ENVIAR SOLICITUD	“ “	Dar un click para enviar la solicitud y pueda ser atendida.
10.- FIRMA DE CONFORMIDAD	USUARIO	Deberá firmar de conformidad la persona que solicitó el servicio complementario.



**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: _____ **(1)** _____ DE 2008.

ENLACE INFORMÁTICO: _____ **(2)** _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ **(3)** _____

EDIFICIO: _____ **(4)** _____ PISO: _____ **(5)** _____ EXT.: _____ **(6)** _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR

LAP TOP

PANTALLA

(7)

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No. SERIE	No. INV.

**AUTORIZADO POR EL ENLACE INFORMÁTICO PARA
RECIBIR LOS BIENES INFORMÁTICOS**

(8)

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

ES OBLIGATORIO RESPETAR LOS PLAZOS DE PRÉSTAMO SOLICITADOS A EFECTO DE CUMPLIR EN TIEMPO Y FORMA CON LAS DEMÁS SOLICITUDES PROGRAMADAS, POR LO QUE DEBERÁN ENTREGAR LOS BIENES INFORMÁTICOS Y ACCESORIOS AL TÉRMINO DEL EVENTO.

¡NO GUARDAR!

EL PROYECTOR INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE SER UTILIZADO. DEBERÁ ESPERAR POR LO MENOS 10 MINUTOS A QUE SE ENFRÍE.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

VALE DE PRÉSTAMO PARA EVENTOS

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- FECHA	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Escribir la fecha de elaboración del Vale de Préstamo para Eventos.
2.- ENLACE INFORMATICO	" "	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente que solicita el préstamo de bienes informáticos para el desarrollo del evento.
3.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	" "	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el Enlace Informático.
4.- EDIFICIO	" "	Indicar el nombre del edificio en donde se encuentra ubicada la Unidad Administrativa que requiere el préstamo de los bienes informáticos.
5.- PISO	" "	Escribir el número de piso en donde se encuentra ubicada la Unidad Administrativa que requiere el préstamo de los bienes informáticos.
6.- EXTENSION	" "	Anotar el número de extensión del Enlace Informático que solicita el préstamo de los bienes informáticos para el evento.
7.-BIENES SOLICITADOS	" "	Marcar con una X el material informático que requiere como puede ser: Proyector, Laptop y/o Pantalla, así como todos los datos del bien informático, como son: Descripción, Marca, Modelo, No. de serie y No. de inventario.
8.- NOMBRE, FIRMA Y ...	USUARIO	Anotar el nombre completo, firma y número de empleado que recibe los bienes informáticos en calidad de préstamo.



**SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACION SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS

CÉDULA DE SERVICIO

SOLICITUD DE REPORTE 1			
REPORTE SECTUR		FECHA DEL REPORTE	HORA DEL REPORTE
DATOS DE REGISTRO DE USUARIO 2			
NOMBRE		No. DE EMPLEADO:	
AREA		TELEFONO:	EXT.
ADSCRIPCION			
UBICACIÓN:	PISO	HORARIO:	
DATOS DEL REPORTE 3			
OBSERVACIONES DE LA FALLA			
DATOS DEL EQUIPO 4			
TIPO DE EQUIPO		IP DEL EQUIPO	
MARCA		NODO	
MODELO		MAC	
NO. SERIE		NO. INVENTARIO	
DIRECCIÓN FÍSICA DEL EQUIPO			
DIAGNOSTICO DEL TÉCNICO 5			
ACCIÓN REALIZADA 6			
OBSERVACIÓN 7			
DATOS A LLENAR POR EL USUARIO 8			
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de rapidez?			
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []			
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de actitud y respeto?			
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []			
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de conocimiento para la solución de sus requerimientos?			
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []			
Observaciones 9			
10	11		
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO	NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO		

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CÉDULA DE SERVICIO

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- SOLICITUD DE REPORTE	MESA DE AYUDA	Deberá anotar el número, fecha y hora en que se levanto el reporte.
2.- DATOS DE REGISTRO DE USUARIO	" "	Registrar los datos del usuario, como son: Nombre completo, Área de adscripción del usuario, la adscripción del área, número de empleado, teléfono, extensión, piso y horario.
3.- DATOS DEL REPORTE	" "	Anotar la falla reportada del bien informático.
4.- DATOS DEL EQUIPO	" "	Escribir los datos del bien informático reportado con falla, como son: Tipo de Equipo, Marca, Modelo, No. de Serie, Dirección física del equipo, IP del equipo, Nodo, Mac y No. de inventario.
5.- DIAGNOSTICO DEL TECNICO	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICO	Para uso exclusivo de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.
6.- ACCION REALIZADA	" "	Para uso exclusivo de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.
7.- OBSERVACIÓN	" "	Para uso exclusivo de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.
8.- DATOS A LLENAR POR EL ..	USUARIO	Estos rubros deberán ser llenados por el usuario, para realizar la encuesta de calidad en el servicio.
9.- OBSERVACIONES	" "	Deberá anotar si existe alguna observación relacionada con el bien informático.
10.- NOMBRE Y FIRMA	" "	El usuario deberá firmar de conformidad sólo en caso de que se efectúe la sustitución del bien informático.
11.-	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICO	Para uso exclusivo de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMÁTICOS

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
FORMATO DE USO EXCLUSIVO DE LA DGASI		
1.- FECHA	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Escribir la fecha de elaboración del formato de autorización de salida de bienes informáticos.
2.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el Enlace Informático.
3.- ENLACE INFORMATICO	“ “	Anotar el nombre completo del Enlace Informático correspondiente adscrito a la Unidad Administrativa.
4.- DATOS DEL EMPLEADO	“ “	Señalar el nombre completo, extensión, y firma del empleado autorizado por la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para salir con los bienes informáticos.
5.- DESCRIPCION	“ “	Se deberá registrar los datos del bien informático, como son: tipo, marca, modelo, número de inventario, número de serie, las causas por la que se origina la salida y las observaciones en caso de tenerlas.
6.- FECHA DE SALIDA Y FECHA DE ENTRADA	“ “	Anotar la fecha de salida del edificio del bien informático, así como la fecha de entrada al mismo.
7.- DIRECTOR GENERAL	“ “	recabar la firma de autorización del Director General Adjunto de Servicios Informáticos de la salida del o los bienes informáticos.
8.- AUTORIZÓ	“ “	Deberá recabar la firma del Coordinador Administrativo de la Subsecretaría de Innovación y Calidad, autorizando la salida del o los bienes informáticos.
9.- VISTO BUENO	“ “	Deberá recabar la firma de visto bueno del Jefe de Departamento de Mantenimiento e Intendencia.
10.-RECIBI BIENES	USUARIO	Anotar el nombre completo, firma, adscripción y/o empresa, número de empleado, teléfono y extensión de la persona que recibe los bienes informáticos.

	<p>SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y CALIDAD DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACION SECTORIAL</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMATICOS</p>					
AUTORIZACION DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA						
DATOS DEL SOLICITANTE						
Unidad Administrativa:	(1)					
Nombre:	(2)					
No. de Empleado:	(3)					
Cargo:	(4)					
Extensión:	(5)					
SERVICIOS SOLICITADOS (6)						
Celular local	Celular Nacional	Larga Distancia Nacional	Larga Distancia Internacional	DID	Teléfono Directo Analógico	Red
JUSTIFICACION:						
(7)						
<p>Se autoriza al personal de mando medio y superior bajo su responsabilidad, que se otorguen extensiones telefónicas al personal operativo para servicio secretarial y/o para apoyar en el desempeño de las funciones que contienen encomendadas.</p>						
(8)						
AUTORIZA:						
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Subsecretario (correspondiente)						

Los servicios de voz que se autorizan son adicionales a los ya existentes.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

AUTORIZACION DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- UNIDAD ADMINISTRATIVA	ENLACE INFORMATICO	Anotar la Unidad Administrativa del usuario.
2.- NOMBRE	“ “	Escribir el nombre completo del usuario.
3.- No. DE EMPLEADO	“ “	Señalar el número de empleado del usuario.
4.- CARGO	“ “	Se deberá señalar el cargo que ocupa el usuario.
5.- EXTENSION	“ “	Anotar el número de extensión para la cual se solicita el servicio adicional de telefonía.
6.- SERVICIOS SOLICITADOS	“ “	Registrar el servicio adicional que requiere como puede ser: celular local, celular nacional, larga distancia nacional, larga distancia internacional, DID, teléfono directo analógico o red.
7.- JUSTIFICACION	“ “	Anotar las causas por las que solicita el servicio adicional de telefonía.
8.- AUTORIZA	“ “	Recabar la firma de autorización del Subsecretario correspondiente, para que le puedan proporcionar el servicio adicional que solicita.



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

CEDULA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Cédula número: 1

Fecha: 2

Nombre del Usuario: 3 Edificio: 6

Adscripción: 4 Piso: 7

No. Empl.: 5 Ext.: 8

Bien informático <u> 9 </u>				
Tipo	Marca	Modelo	No. Inventario	No. Serie

Software	Versión

Observaciones:

 10

Fecha de conclusión: 11

FIRMA DE CONFORMIDAD

 12

Nombre y firma del usuario

 13

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 de servicio.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

CEDULA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CONCEPTO	LLENADO POR	I N S T R U C C I O N E S
1.- CEDULA NUMERO	TECNICO INFORMATICO DE LA EMPRESA	Se deberá anotar el número consecutivo que le corresponde a la Cédula de mantenimiento.
2.- FECHA	“ “	Escribir la fecha de elaboración de la cédula de mantenimiento..
3.- NOMBRE DEL USUARIO	“ “	Anotar el nombre completo del usuario que tiene asignado el bien informático que se le esta dando el mantenimiento.
4.- ADSCRIPCION	“ “	Indicar la Unidad Administrativa a la que esta adscrito el usuario.
5.- No. DE EMPLEADO	“ “	Anotar el número de empleado del usuario del bien informático.
6.- EDIFICIO	“ “	Indicar el nombre del edificio en donde se encuentra ubicado el usuario.
7.- PISO	“ “	Escribir el número de piso en donde se encuentra ubicado el usuario.
8.- EXTENSION	“ “	Anotar el número de extensión del usuario.
9.- BIEN INFORMATICO	“ “	Registrar los datos del bien informático, como son: tipo, marca, modelo, número de inventario, número de serie, así como, el software y la versión que contiene el bien informático.
10.- OBSERVACIONES	“ “	Indicar si tiene alguna observación, relacionada con el bien informático.
11.- FECHA DE CONCLUSION	“ “	Anotará la fecha de conclusión del servicio de mantenimiento.
12.- NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO	USUARIO	Deberá registrar el nombre y firma del usuario que tiene asignado el bien informático.
13.- NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO	TECNICO INFORMATICO DE LA EMPRESA	Deberá registrar el nombre completo y la firma del técnico informático que realizó el servicio de mantenimiento.