

# **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION GENERAL DE INFORMÁTICA.**

FECHA DE ELABORACIÓN: Octubre 2018.

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

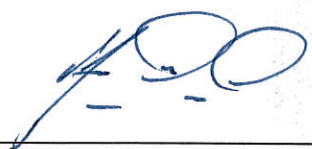
MES.  
10

AÑO.  
2010

PÁGINA:

2

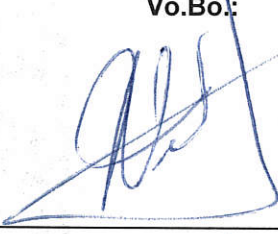
**VALIDÓ:**



---

**VÍCTOR ARMANDO CRUZ  
CEBALLOS,  
COORDINADOR GENERAL DE  
INFORMÁTICA.**

**Vo.Bo.:**



---

**JORGE VENTURA NEVARES,  
COORDINADOR GENERAL DE  
ASUNTOS JURÍDICOS.**

**DICTAMINÓ:**



---

**LUIS MARÍA ZAPATA FERRER,  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE  
PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y  
PRESUPUESTO.**

**AUTORIZÓ:**



---

**MARCOS BENERICE GONZÁLEZ  
TEJEDA,  
DIRECTOR GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN.**

Número de Registro: MP\_1400/2018

**ÍNDICE:**

	<b>Página</b>
<b>I. Introducción;</b>	<b>4</b>
<b>II. Marco Jurídico-Administrativo;</b>	<b>5</b>
<b>III. Glosario y Siglas;</b>	<b>6</b>
<b>IV. Objetivo del Manual;</b>	<b>11</b>
<b>V. Políticas Generales;</b>	<b>11</b>
<b>VI. Procedimientos;</b>	<b>12</b>
<b>VII. Formatos e Instructivos;</b>	<b>191</b>
<b>VIII. Control de Cambios;</b>	<b>212</b>
<b>IX. Interpretación, y</b>	<b>213</b>
<b>Transitorios.</b>	<b>213</b>

## I. INTRODUCCIÓN.-

Conforme a lo dispuesto por el artículo 26 apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la responsabilidad de normar y coordinar el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica estará a cargo de un organismo con autonomía técnica y de gestión, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

Así mismo, la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica reconoce que el Instituto Nacional de Estadística y Geografía es un organismo público con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, responsable de normar y coordinar el referido Sistema.

La estructura básica del Instituto, así como las atribuciones de las y los servidores públicos y Unidades Administrativas que la conforman, han sido detalladas en el Reglamento Interior del mismo, el cual fue aprobado por su Junta de Gobierno el 25 de marzo de 2009, en términos de su acuerdo No. 3ª/III/2009, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 31 de marzo del mismo año y sus respectivas modificaciones, siendo la última la publicada en DOF el 21 de febrero de 2018.

El propósito de este manual es servir como fuente de consulta en el desarrollo de los procedimientos que describen los pasos a efectuarse de manera secuencial y cronológica para el logro de sus objetivos y está dirigido al personal de la Coordinación General de Informática. Además, se presentan los diagramas de flujo correspondientes, a fin de que la comprensión del documento sea lo más completa posible.

Con el objeto de mantener actualizados los procedimientos que integraron el manual, se realizarán revisiones que permitan mejorarlos y simplificarlos para obtener el óptimo desarrollo de las funciones asignadas al área.

## II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.-

### a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### b) Leyes:

- b.1. Ley de la Propiedad Industrial;
- b.2. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
- b.3. Ley Federal del Derecho de Autor;
- b.4. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- b.5. Ley General de Bienes Nacionales;
- b.6. Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- b.7. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y
- b.8. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### c) Reglamentos:

- c.1. Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial;
- c.2. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor, y
- c.3. Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

### d) Documentos Administrativos:

- d.1. Las disposiciones internas de carácter administrativo que se encuentran disponibles para su consulta por cualquier interesado (a) en la dirección electrónica:  
<http://sc.inegi.org.mx/Normateca2010/menuNormateca.jsp>
- d.2. Marco Jurídico Administrativo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, se actualiza para su consulta por cualquier interesado (a) en el Portal de Transparencia del Sitio Web institucional ubicado en la dirección electrónica:  
<http://www.beta.inegi.org.mx/transparencia/inai/>

### III. GLOSARIO Y SIGLAS.-

1. **Activo:** La información, base de datos, programa de cómputo, bien informático físico, solución tecnológica, sistema o aplicativo, relacionados con el tratamiento de la misma, que tengan valor para la Institución para lograr los objetivos propuestos;
2. **Administrador(es) del Proyecto:** Persona(s) adscrita(s) al área conceptual, responsable de gestionar las etapas de un proyecto informático;
3. **Administrador(es) del Servicio:** Las o los especialistas técnicos designados por una o un Responsable de servicio para administrar un recurso o conjunto de recursos necesarios para proporcionar un servicio tecnológico determinado;
4. **Administrador del Sistema:** Persona adscrita a la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC, encargada de recibir, asignar y controlar las solicitudes de servicio dirigidas a dicha área;
5. **Análisis de Riesgos:** El uso sistemático de la información para identificar las fuentes de vulnerabilidades y amenazas a los activos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), efectuar la evaluación de su magnitud o impacto y estimar los recursos necesarios para eliminarlas o mitigarlas;
6. **Área(s) de Soporte Tecnológico o AST:** Área(s) responsable(s) de llevar a cabo las labores de apoyo directo en materia informática en las direcciones generales adjuntas y en las coordinaciones estatales del INEGI;
7. **Archivo Consolidado:** Imagen o documento en PDF, procesado para permitir el reconocimiento de caracteres o digitalización del texto;
8. **Área(s) Contratante(s):** La facultada en cada Unidad Administrativa para realizar procedimientos de contratación, a efecto de adquirir o arrendar bienes informáticos o contratar la prestación de servicios informáticos en el Instituto;
9. **Área(s) Desarrolladora(s):** Áreas involucradas de forma directa en el desarrollo de código fuente, módulos, funcionalidades y otros elementos de un sistema informático;
10. **Área(s) Requirente(s):** Área(s) solicitante(s) de información de gestión tales como: Junta de Gobierno y Presidencia, Dirección General Adjunta de Programación, Organización y Presupuesto; Órgano Interno de Control, entre otras, o aquella(s) que solicita(n) o requiere(n) la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o aquella(s) que lo(s) utilizará(n);
11. **Área(s) Técnica(s):** Área(s) de la Coordinación General de Informática responsable(s) de proporcionar un servicio informático;
12. **Banco de Conocimiento:** Colección de contenidos que comprenden manuales y procedimientos de tipo tecnológico, creados comunitariamente con el fin de compartir el conocimiento generado en el Instituto para proporcionar una solución autodidacta a los usuarios;
13. **Bien(es) Informático(s):** Todo(s) aquel(los) bien(es) relacionado(s) con Tecnologías de Información y Comunicaciones;

14. **Bosquejo de Modelo Arquitectónico:** Traza inicial de la estructura del sistema que incluye componentes de software y las relaciones entre estos;
15. **Captura:** La acción de transferir la información contenida en los documentos fuente a medios electrónicos;
16. **Captura Óptica:** La acción de transferir imágenes y/o caracteres alfanuméricos a medios electrónicos;
17. **CGI:** Coordinación General de Informática;
18. **Compra Directa u Orden de Servicio:** El documento a través del cual se formalizan las adquisiciones, arrendamientos o servicios según corresponda y cuyo monto sea inferior a 300 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA);
19. **Comunidad Informática:** Sitio en la intranet institucional donde se publica todo instrumento normativo, administrativo o de coordinación que emita la CGI adicionalmente a los mecanismos establecidos en el Instituto para tal fin, conforme sea procedente;
20. **DACGI:** Direcciones de Área de la Coordinación General de Informática: Dirección de Innovación y Desarrollo, Dirección de Planeación y Normatividad Informática, Dirección de Cómputo y Comunicaciones, Dirección de Desarrollo de Sistemas de Información, Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos, Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Dirección de Servicios Informáticos en el D.F. y Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos;
21. **Dictamen de Viabilidad Técnica:** Documento emitido por la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI), el cual autoriza la ejecución de un proyecto de informático;
22. **DIIBD:** Dirección de Integración de Información en Bases de Datos;
23. **Digitalizador:** Persona especializada en transferir información utilizando métodos y equipos ópticos;
24. **Documentos Fuente:** Documento original (cuestionarios, actas, cuadernos, certificados entre otros), que el cliente entrega para su procesamiento;
25. **DPI:** Departamento de Planeación Informática;
26. **DPNI:** Dirección de Planeación y Normatividad Informática;
27. **Enlace(s) Informático(s) (EI):** La persona en una Unidad Administrativa (UA) responsable de apoyar y acordar con la Coordinación General de Informática lo relacionado con la coordinación de la función informática al interior de la UA de su adscripción;
28. **Entorno Estratégico:** Aspectos normativos, económicos, laborales, etc., que pueden afectarse y/o influir en la situación informática;
29. **Especialista del Registro de Soporte Técnico:** Personal adscrito a la SATACTIC, que realiza las actividades de registro y seguimiento de las órdenes de servicio a través del Sistema de Mesa de Ayuda;
30. **Gestor de Videoconferencia:** Personal designado por los Enlaces Informáticos en acuerdo con los titulares de sus Unidades Administrativas, encargado de recibir y tramitar las solicitudes de servicios que reciban del personal de sus Unidades Administrativas;

31. **Grupo Multidisciplinario o GM:** Equipo de trabajo conformado por personas de diferente especialidad, y posiblemente diversas Unidades Administrativas del Instituto, que realizan una tarea en común;
32. **Herramientas Informáticas:** Conjunto de programas de cómputo que pueden incluir procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones electrónicas y aplicaciones de captura desarrolladas por el cliente;
33. **Incidente:** La reducción en la calidad o interrupción no planificada de un servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones;
34. **Integridad:** Propiedad de mantener la exactitud, la corrección de la información y sus métodos de proceso;
35. **Intranet:** Red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro del Instituto;
36. **Líder de Desarrollo:** Persona que representará, dirigirá y coordinará al área que desarrolla el proyecto informático durante todas sus etapas;
37. **OCPI:** Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos, grupo de trabajo colegiado de carácter técnico que se encarga de definir y mantener los estándares de los procesos relacionados con el manejo de los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
38. **PETIC:** Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones;
39. **POIA:** Programa Operativo Informático Anual;
40. **Promotor del Proyecto o Promotor (PP):** El equipo conformado por personal del área operativa responsable del tema objeto del Proyecto de TIC, el Director de Informática de la UA correspondiente y, en su caso, el Enlace Informático;
41. **Proyecto informático:** El sistema de cursos de acción simultáneos y/o secuenciales que impliquen el uso, desarrollo o incorporación de recursos informáticos como componentes significativos y necesarios para el logro de sus objetivos. Es un planteamiento total o parcial de un plan en el que se utilizan, desarrollan o incorporan recursos informáticos de manera extensiva;
42. **Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores:** Todas las adquisiciones de bienes y contratación de servicios al amparo del Artículo 59 de las Normas en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI, los cuales tienen que ver con el monto y los umbrales autorizados;
43. **Responsable de Garantías:** Persona adscrita a la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC (SATACTIC), encargada de atender las solicitudes de servicio de insumos, refacciones y equipo de cómputo personal con garantía vigente;
44. **Responsable de Proyecto:** La o el servidor público del Instituto que tiene la responsabilidad de administrar y coordinar las etapas, actividades, tareas, recursos y personal necesario para generar un servicio;
45. **Responsable de Seguimiento a Contratos:** Persona adscrita a la SATACTIC, encargada de atender las solicitudes de servicio al equipo de cómputo personal que cuenta con contrato de reparación vigente;



46. **Responsable(s) de Servicio RS:** La o el servidor público del Instituto al que se ha asignado la responsabilidad sobre la administración y coordinación de un servicio informático;
47. **Responsable de Servicio Interno:** Persona adscrita a la SATACTIC, que se encarga de atender las solicitudes de servicio del equipo de cómputo personal que no cuenta con garantía ni contrato de reparación vigente, asignadas a dicha área;
48. **Riesgo:** Probabilidad de que suceda la amenaza o el evento no deseado sobre los activos de TIC, al presentarse puede causar una pérdida o daño sobre éstos, puede ser producto de una vulnerabilidad y debe preverse su mitigación;
49. **RNI:** Red Nacional de Información;
50. **SAPFIN:** Sistema de Administración Presupuestal y Financiera, fuente oficial de la información presupuestaria disponible en el SIA Metas, de las macroactividades que forman parte de los programas presupuestarios del Instituto;
51. **SASTI:** Subdirección de Administración de Servicios de Tecnologías de Información;
52. **SATACTIC:** Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC;
53. **Seguridad Informática:** Técnicas desarrolladas para proteger los equipos informáticos individuales y conectados en una red frente a daños accidentales o intencionados;
54. **Servicios Informáticos:** Todos aquellos servicios relacionados con TIC;
55. **SIA:** Sistema Integral de Administración que funge como herramienta de consulta de datos del personal;
56. **SIA-Gestión:** Módulo del SIA que tiene como finalidad mejorar el flujo de la gestión de la correspondencia en el Instituto;
57. **SIA-Investigaciones de Mercado o SIA-IM:** Subsistema del SIA que permite automatizar el proceso de Investigaciones de Mercado, desde la solicitud, hasta la generación del Expediente de la Investigación, incluyendo la comunicación con las o los proveedores, así como contar con una base de datos de consulta de las investigaciones de mercado realizadas en el INEGI;
58. **SIA-Inventarios:** Módulo de inventarios de bienes instrumentales del SIA;
59. **SIA-Metas:** Herramienta informática utilizada por las Direcciones Generales del Instituto para registrar los avances programáticos de sus macroactividades;
60. **SIA-Software:** Módulo que permite la administración de licencias de software en el ámbito institucional;
61. **SNIEG:** Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
62. **SNTI:** Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información;
63. **Soporte Informático:** Personal del Instituto que desarrolla el grupo de actividades destinadas a asistir a los usuarios para resolver problemas en el uso de los servicios tecnológicos, programas o equipos;
64. **Soporte Técnico:** Actividad que consiste en proporcionar un rango de servicios de asistencia técnica a los usuarios para solucionar algún problema al utilizar los servicios informáticos o los recursos de TIC;

65. **SPIT:** Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica;
66. **Subdirección Responsable de la Investigación:** La Subdirección de Investigación y Desarrollo de Sistemas para Tratamiento de Información, la Subdirección de Investigación y Desarrollo de Sistemas para Visualización de Información, la Subdirección de Investigación y Desarrollo de Servicios Web, y/o la Subdirección de Apoyo al Desarrollo de Sistemas, todas de la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones;
67. **Subdirección Responsable de Servicio:** Cualquier Subdirección de la CGI encargada de proporcionar un servicio informático;
68. **Supervisor o Supervisora:** Persona que se encarga de administrar la Captura de datos y/o la Digitalización de información, del personal asignado a su grupo de trabajo;
69. **SSI:** Subdirección de Seguridad Informática;
70. **Técnico de Servicio:** Persona adscrita a la SATACTIC que se encarga de reparar el equipo de cómputo personal que no cuenta con garantía ni contrato de reparación vigente, asignadas a dicha área;
71. **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones; herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular, distribuir y transmitir información;
72. **Umbrales:** Montos asignados a las diferentes áreas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI, para llevar a cabo los procedimientos de Licitación, Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Adjudicaciones Directas para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios;
73. **Unidad(es) Administrativa(s):** Junta de Gobierno y Presidencia del Instituto, las Direcciones Generales, las Coordinaciones Generales y el Órgano Interno de Control del Instituto;
74. **Validación:** Asegurar cuantitativa y/o cualitativamente la información, y
75. **Vulnerabilidad:** La debilidad en la seguridad de la información dentro de una organización, que potencialmente permite que una amenaza afecte a un activo de TIC.

#### IV. OBJETIVO DEL MANUAL.-

Describir en forma clara y sencilla los procedimientos que se llevan a cabo en la Coordinación General de Informática (CGI) mediante la presentación de actividades y políticas que regulan su operación, a fin de dar a conocer el funcionamiento interno de las áreas de la CGI, así como los puestos responsables de su ejecución.

#### V. POLÍTICAS GENERALES.-

1. La CGI será el área encargada de atender las necesidades informáticas del Instituto.
2. La CGI deberá atender las solicitudes de adquisiciones, arrendamientos y servicios de bienes informáticos que requieran las Unidades Administrativas del Instituto.
3. La CGI atenderá los servicios de mantenimiento de la infraestructura informática requeridos por las áreas del Instituto.
4. Para el desarrollo de los sistemas de información y de las investigaciones, será necesario contar con una solicitud que dé inicio al procedimiento.
5. Para la conclusión del sistema de información y de la investigación, será necesario contar con el visto bueno de la o el cliente o la o el usuario.
6. Las acciones de seguridad informática serán responsabilidad de la Dirección de Planeación y Normatividad Informática, a través de la Subdirección de Seguridad Informática (SSI).
7. La SSI será responsable de establecer y mantener las normas, directivas, procedimientos y políticas de seguridad.

## VI. PROCEDIMIENTOS.-

### Página

1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC);	14
2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual;	20
3. Distribución de Activos Informáticos;	29
4. Asignación de Activos Informáticos;	34
5. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información;	38
6. Administración de la Seguridad Informática;	42
7. Herramientas de Colaboración;	47
8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación;	54
9. Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's;	71
10. Continuidad Operativa;	76
11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística;	81
12. Investigación de Tecnologías de Información;	91
13. Generación e Integración de Dictamen Técnico de Aplicaciones del Sitio del INEGI en Internet;	97
14. Desarrollo de Sistemas de Información;	100
15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos;	106
16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI;	116
17. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores para la CGI;	125
18. Control de Contratos para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios Informáticos;	130
19. Trámite de Requerimientos Presupuestales y Distribución del Gasto Informático;	133
20. Servicio de Digitalización;	136
21. Servicio de Videoconferencia;	150
22. Administración de Software Institucional;	155
23. Dictaminación de Licencias de Software;	161
24. Realización de Material Audiovisual;	166

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

13

- |   |     |
|---|-----|
| 25. Video Producción de Eventos Institucionales;                          | 170 |
| 26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal, y              | 175 |
| 27. Asesoría y Soporte Técnico en Software en Equipo de Cómputo Personal. | 186 |

1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

14

### 1. Objetivo.-

Contar con una herramienta que permita visualizar la situación que tiene el Instituto en materia de tecnología informática, así como sus tendencias y usos, con el fin de optimizar los recursos financieros, humanos y técnicos, encaminados a una gestión eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

### 2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. El procedimiento es aplicable a la Coordinación General de Informática, a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática.

### 3. Políticas de Operación.-

- 3.a. El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) se presentará como versión única y tendrá un ámbito institucional.
- 3.b. El PETIC considerado a mediano y largo plazo será aquél cuyo horizonte de planeación abarque un periodo de 6 años.
- 3.c. La revisión y publicación del PETIC deberá realizarse anualmente y en ella se actualizará el diagnóstico institucional de la función informática y se analizará el avance de los proyectos informáticos.
- 3.d. La información sobre la situación informática institucional que presentará el PETIC será de carácter cuantitativo y cualitativo.
- 3.e. El PETIC se entregará en formato impreso a la Presidencia del INEGI y a la Coordinación General de Informática (CGI) y en formato electrónico a las o los titulares de las Direcciones de Área de la CGI y Enlaces Informáticos (EI).
- 3.f. El PETIC y demás documentos relacionados con el proceso de planeación, se publicarán para su consulta en la página de Intranet en la comunidad informática.
- 3.g. El PETIC Institucional deberá alinearse a los objetivos institucionales.

1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

15

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI)	1.	Determina si el PETIC requiere actualizarse o integrar uno nuevo.  ¿Es actualización?  No.	
	2.	Define el entorno estratégico con base en el marco jurídico institucional.	
	3.	Recaba información, a través de correo electrónico, con las o los EI y Direcciones de Área de la Coordinación General de Informática (DACGI), sobre la situación informática actual de su ámbito.	
	4.	Realiza análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).	
	5.	Instituye líneas estratégicas alineadas al análisis FODA.	
	6.	Establece propuestas de estrategias de acción y sus objetivos a corto y mediano plazo.	
	7.	Integra versión preliminar del PETIC a mediano plazo.	Versión preliminar PETIC (electrónico).
	8.	Envía por correo electrónico el PETIC a las DACGI, a la CGI y a las y los EI del Instituto para su revisión y visto bueno.	Versión preliminar PETIC (electrónico).
	9.	Prepara la versión definitiva del PETIC y la entrega impresa a las DACGI, a la CGI y a las o los EI.	PETIC (original).
	10.	Recibe, revisa y entrega mediante nota, en forma impresa a la Presidencia del INEGI, el PETIC.	PETIC (original). Nota (original).
CGI			

1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

16

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
CGI          DPNI	11.	Realiza presentación del PETIC a la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI) para su conocimiento.	Presentación del PETIC (electrónico).
	12.	Acuerda con la Presidencia del INEGI la presentación del PETIC.	
	13.	Efectúa la presentación del PETIC a la o el Presidente del INEGI, para su conocimiento y establece con la DPNI su publicación.	Presentación del PETIC (electrónico).
	14.	Publica el PETIC en Comunidades Digitales/Proyectos Institucionales de la Intranet.	PETIC (electrónico).
	15.	Solicita a las DACGI y a las o los EI, a través de correo electrónico u oficio, la cartera de proyectos que soportarán los objetivos definidos en las estrategias correspondientes, para el año subsecuente.	Oficio (original y copia).
	16.	Recibe e integra cartera de proyectos del año subsecuente, para dar cumplimiento a los objetivos del PETIC.	Cartera de proyectos (electrónico).
		CONTINÚA EN EL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA OPERATIVO INFORMÁTICO ANUAL.	
		Si. (Viene de la actividad No. 1.)	
	17.	Revisa con las DACGI el cumplimiento y/o ajuste a los objetivos estratégicos del PETIC, con base en el POIA y la situación del entorno actual.	PETIC (electrónico). POIA (electrónico).
	18.	Valida el avance de los procesos y proyectos que dan cumplimiento a los objetivos de cada una de las estrategias.	PETIC (electrónico). POIA (electrónico).
	19.	Revisa y ajusta las estrategias y objetivos del PETIC.	PETIC (electrónico).



1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

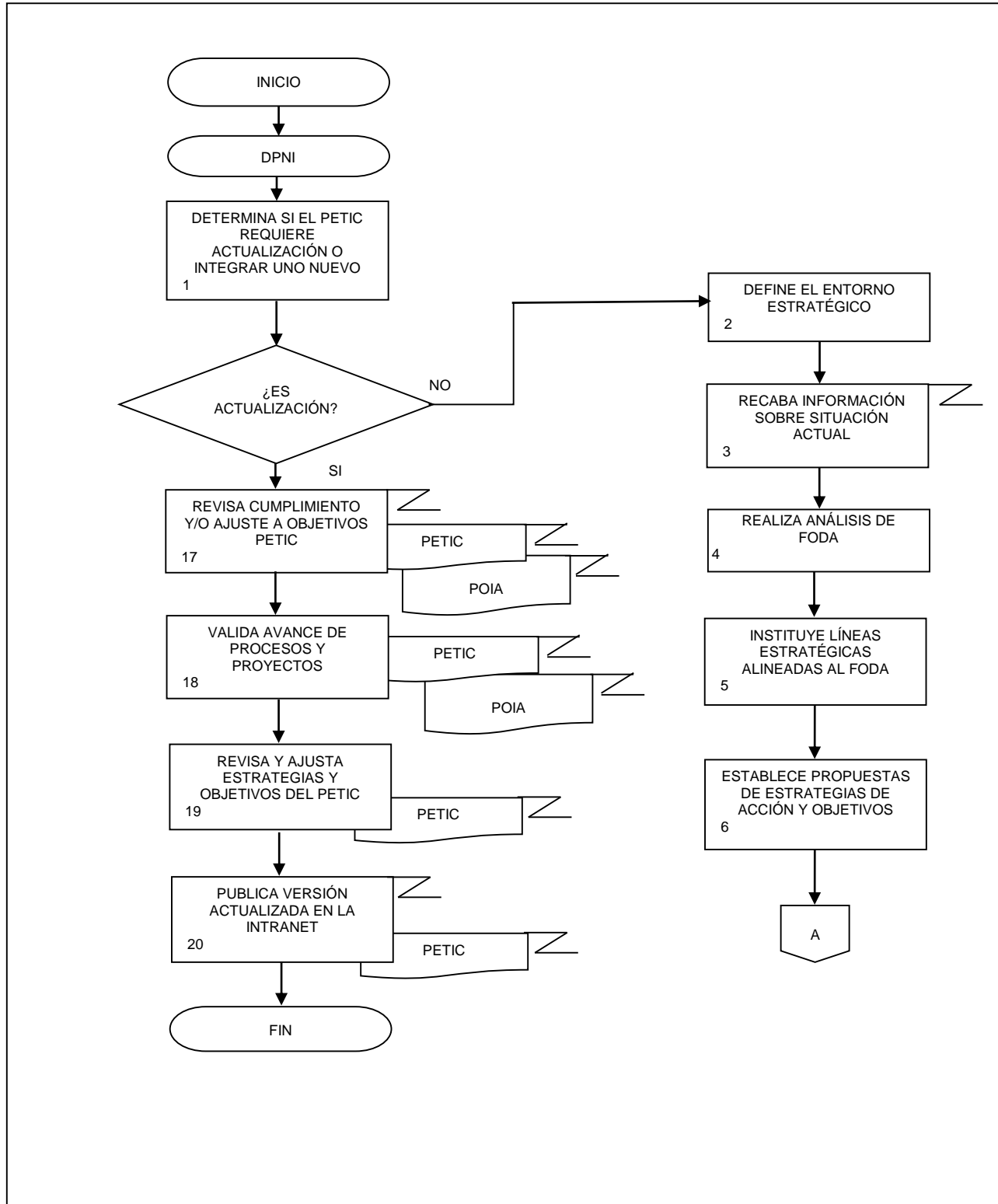
AÑO.  
2018

PÁGINA:

17

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPNI	20.	<p>Publica en la Intranet la versión actualizada del PETIC en Comunidades Digitales/Proyectos Institucionales.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	PETIC (electrónico).

## 5. Diagrama de Flujo.-



1. Elaboración y/o Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

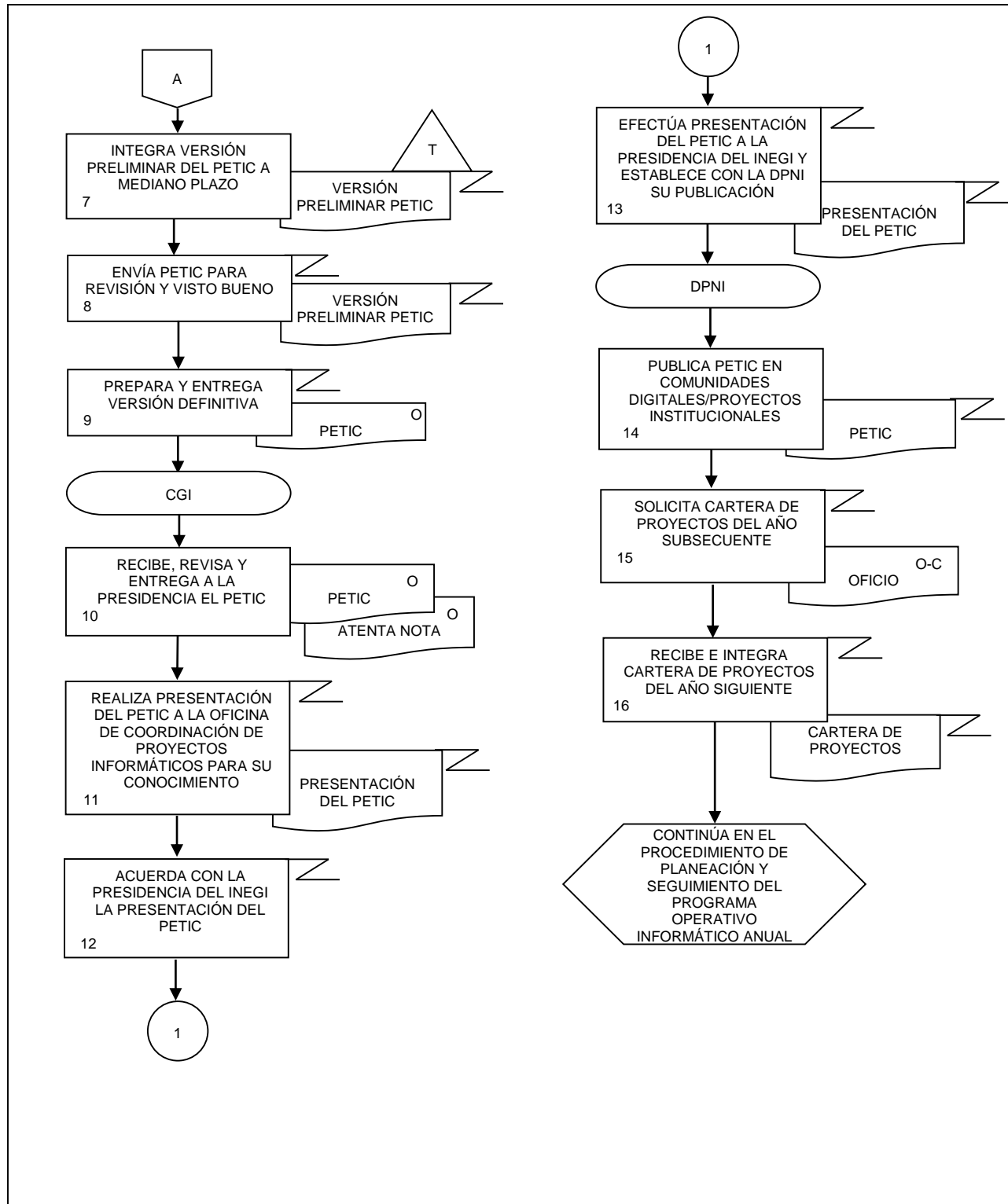
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

19



**2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

20

**1. Objetivo.-**

Integrar el POIA de la Coordinación General de Informática (CGI) y de las y los Enlaces Informáticos (EI), mediante el registro de la situación y avance programático en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos, a fin de dar a conocer el estado que guardan los proyectos y procesos informáticos que lo conforman.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Coordinación General de Informática, a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática, a las Direcciones de Área de la Coordinación General de Informática, a la Subdirección de Planeación y Seguimiento a Procesos y Proyectos, al Departamento de Planeación Informática y a los Enlaces Informáticos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El POIA de la CGI deberá quedar integrado por el Departamento de Planeación Informática (DPI), a más tardar el mes de febrero de cada año.

3.b. Las Direcciones de Área de la CGI (DACGI) y las o los EI deberán proporcionar toda la información solicitada por el Departamento de Planeación Informática en los formatos: Listado de Proyectos/Procesos- Requerimientos Informáticos (Anexo I), Ficha de Proceso (Anexo II), e Información Mínima Necesaria (EDT) (Anexo III), según corresponda, a fin de que sus procesos y proyectos sean dados de alta en la herramienta de gestión de la CGI.

3.c. Las DACGI y las o los EI deberán mantener actualizada la Herramienta auxiliar para la administración de proyectos,(HAAPP) con el reporte de actividades y porcentaje de avance mensual registrado por cada uno de los procesos y proyectos que integran su POIA vigente, los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se esté reportando.

3.d. El reporte registrado en la HAAPP con respecto al avance mensual de los procesos y proyectos, se utilizará como insumo para actualizar las Metas Presupuesto de Egresos de la Federación (MPEF) del Módulo de Metas Institucionales del Sistema Integral de Administración (SIA-Metas), dentro de las fechas límites establecidas por la Dirección de Análisis y Control Presupuestal.

3.e. Los requerimientos de información solicitados por las áreas normativas, sobre el avance del programa de trabajo vigente, deberán ser atendidos por el Departamento de Planeación Informática (DPI), de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal efecto.

3.f. A fin de estandarizar el quehacer informático de los EI ubicados en las Direcciones Regionales del Instituto, la cartera de proyectos y procesos de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC), servirá como base para que integren su POIA.

**2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

21

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI	1.	Envía por correo electrónico el Anexo I a las DACGI y a las y los EI ubicados en Oficinas Centrales (EIOC) para que integren la información correspondiente a la propuesta de los proyectos y procesos que planean llevar a cabo en el año subsecuente.	Anexo I (electrónico).
DACGI y EIOC	2.	Definen proyectos y procesos propuestos que integrarán su respectivo Programa de Trabajo el año subsiguiente, utilizando la información requerida en el Anexo I.	Anexo I (electrónico).
	3.	Entregan por correo electrónico la información solicitada.	Anexo I (electrónico).
DPI	4.	Recibe por correo electrónico la información de las DACGI y de los EIOC.	Anexo I (electrónico).
	5.	Elabora propuesta de la agenda de reuniones con las DACGI y los EIOC para revisar la información recibida y la envía por correo electrónico para visto bueno a la Subdirección de Planeación y Seguimiento a Procesos y Proyectos (SPSPP).	Anexo I (electrónico). Propuesta de agenda de reuniones con DACGI y EIOC (electrónico).
SPSPP	6.	Recibe, revisa y hace correcciones en su caso a las fechas propuestas en la agenda de reuniones con DACGI y EIOC.	Propuesta de agenda de reuniones con DACGI y EIOC (electrónico).
	7.	Envía por correo electrónico la agenda de reuniones al DPNI para su visto bueno	Agenda de reuniones con DACGI y EIOC (electrónico).
DPNI	8.	Recibe, revisa y hace correcciones en su caso a las fechas propuestas en la agenda de reuniones con DACGI y EIOC.	Agenda de reuniones con DACGI y EIOC (electrónico).
	9.	Envía por correo electrónico la agenda de reuniones a las DACGI, EIOC y a la CGI.	Agenda de reuniones con DACGI y EIOC (electrónico).

**2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

22

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
CGI	10.	Realiza reuniones de trabajo con las Direcciones Generales (DG) y/o Direcciones Generales Adjuntas, sus EI y las DACGI para presentar y revisar su listado propuesto de procesos y proyectos.	Anexo I (electrónico).
	11.	Da instrucciones al DPI para que elabore las minutas de las reuniones.	
DPI	12.	Elabora minuta de la reunión de trabajo.	Minuta (electrónico).
	13.	Envía por correo electrónico a las DACGI, DG, y a las o los EIOC, los formatos: Anexo II y Anexo III, para que registren la información de los proyectos y procesos validados que conformarán su POIA.	Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	14.	Recibe por correo electrónico los formatos: Anexo II y Anexo III requisitados con la información de los proyectos y procesos validados.	Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	15.	Integra la cartera de proyectos de las DACGI y de los EIOC.	Cartera de proyectos de DACGI (electrónico). Cartera de proyectos de EIOC (electrónico).
	16.	Integra el POIA de la CGI y lo envía a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI) y a la CGI, a través de correo electrónico.	POIA de la CGI (electrónico).
DPNI	17.	Recibe el POIA de la CGI y lo presenta a la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI), para su validación.	POIA de la CGI (electrónico).
	18.	Indica al DPI lleve a cabo la alineación los procesos y proyectos que integran el POIA de la CGI, con la estructura programática.	
DPI	19.	Alinea los procesos y proyectos validados de cada DACGI, con la estructura programática institucional.	POIA de la CGI (electrónico).

**2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

23

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI	20.	Elabora la Lista base de procesos y proyectos de la CGI (LBPPCGI) que servirá para que los EI ubicados en Direcciones Regionales (EIDR) desarrollen de manera homogénea su POIA, el cual dará apoyo en su ámbito, a los proyectos de la CGI.	LBPPCGI (electrónico).
	21.	Envía por correo electrónico a las o los EIDR la LBPPCGI y los Anexos II y III para que integren la información de sus procesos que consideraran en su POIA.	LBPPCGI (electrónico). Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	22.	Recibe, revisa y envía por correo electrónico a las o los EIDR, si fuera el caso, comentarios a su POIA, para que sean atendidos.	Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	23.	Recibe la información del POIA de las o los EIDR, con las observaciones atendidas.	Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	24.	Integra la información de los procesos y proyectos de las DACGI y las o los EI, en la herramienta auxiliar para la administración de procesos y proyectos (HAAPP).	Anexo I (electrónico). Anexo II (electrónico). Anexo III (electrónico).
	25.	Publica el POIA para su seguimiento, en el sitio de la Intranet: Proyectos institucionales.	POIA de CGI (electrónico).
	26.	Notifica sobre la publicación a la CGI, a las DACGI y a las o los EI, vía correo electrónico.	
	27.	Mantiene actualizada la información en la HAAPP, con los avances mensuales proporcionados por las DACGI y las o los EI.	
	28.	Elabora las fichas técnicas que serán dadas de alta en el SIA-Metas.	Fichas técnicas (electrónico).
	29.	Alinea con las fichas técnicas los procesos y proyectos obtenidos de la HAAPP y que integran el POIA de cada DACGI.	Fichas técnicas (electrónico). POIA de CGI (electrónico).
	30.	Da de alta en el SIA-Metas las fichas técnicas.	Fichas técnicas (electrónico).

**2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

24

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI	31.	Registra mensualmente en el SIA-Metas los avances del POIA, definidos en la HAAPP.	Solicitud sobre situación actual del POIA (electrónico).  RSAPOIA (electrónico).
	32.	Recibe de las Áreas Requirentes del Instituto, a través de correo electrónico, la solicitud sobre la situación actual del POIA.	
	33.	Revisa en la HAAPP, la información del avance del POIA.	
	34.	Integra y envía por correo electrónico al Área Requirente el Reporte sobre la situación actual del POIA (RSAPOIA).	
		Fin de procedimiento.	



2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.

FECHA DE ELABORACIÓN:

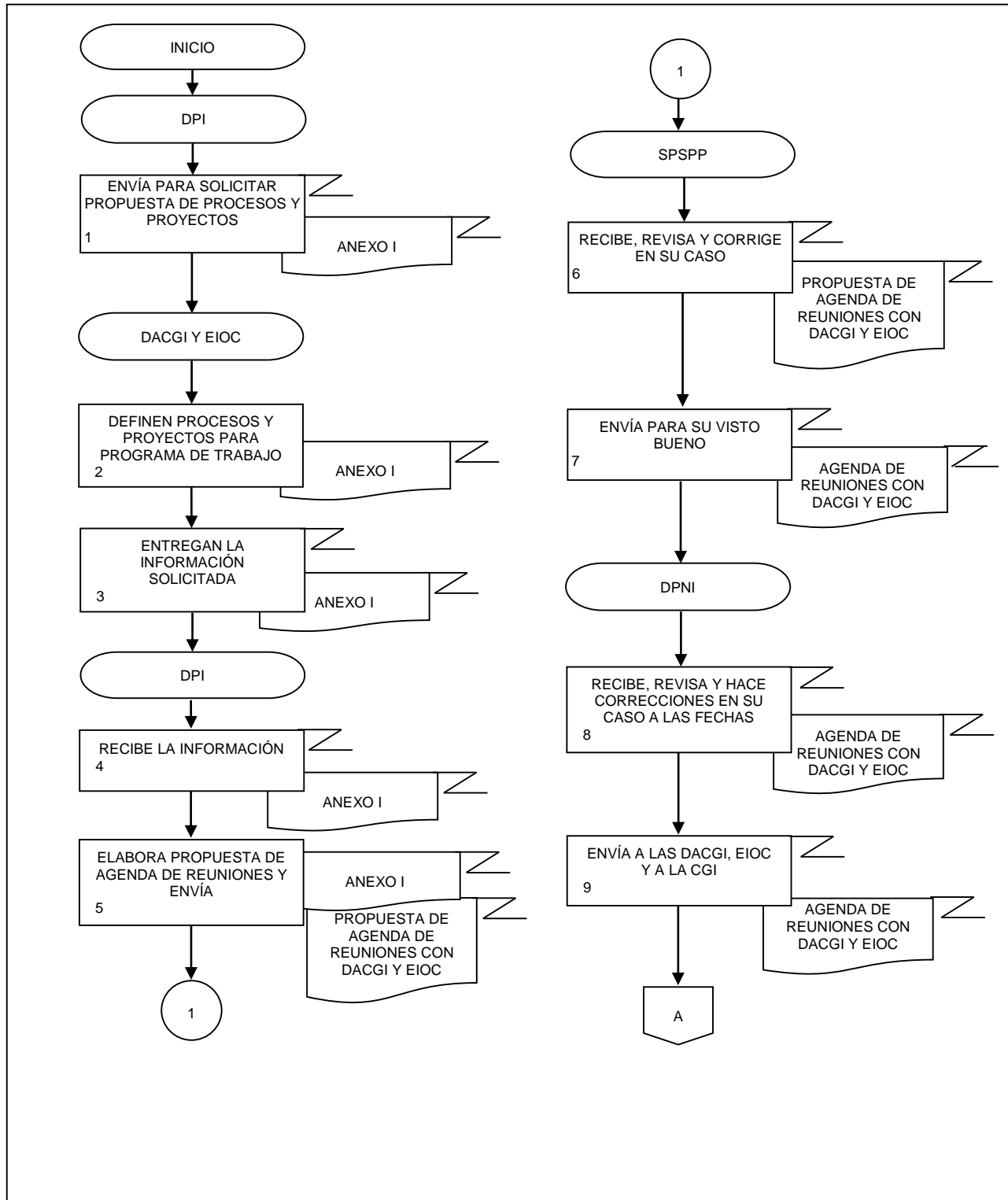
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

25

5. Diagrama de Flujo.-



2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.

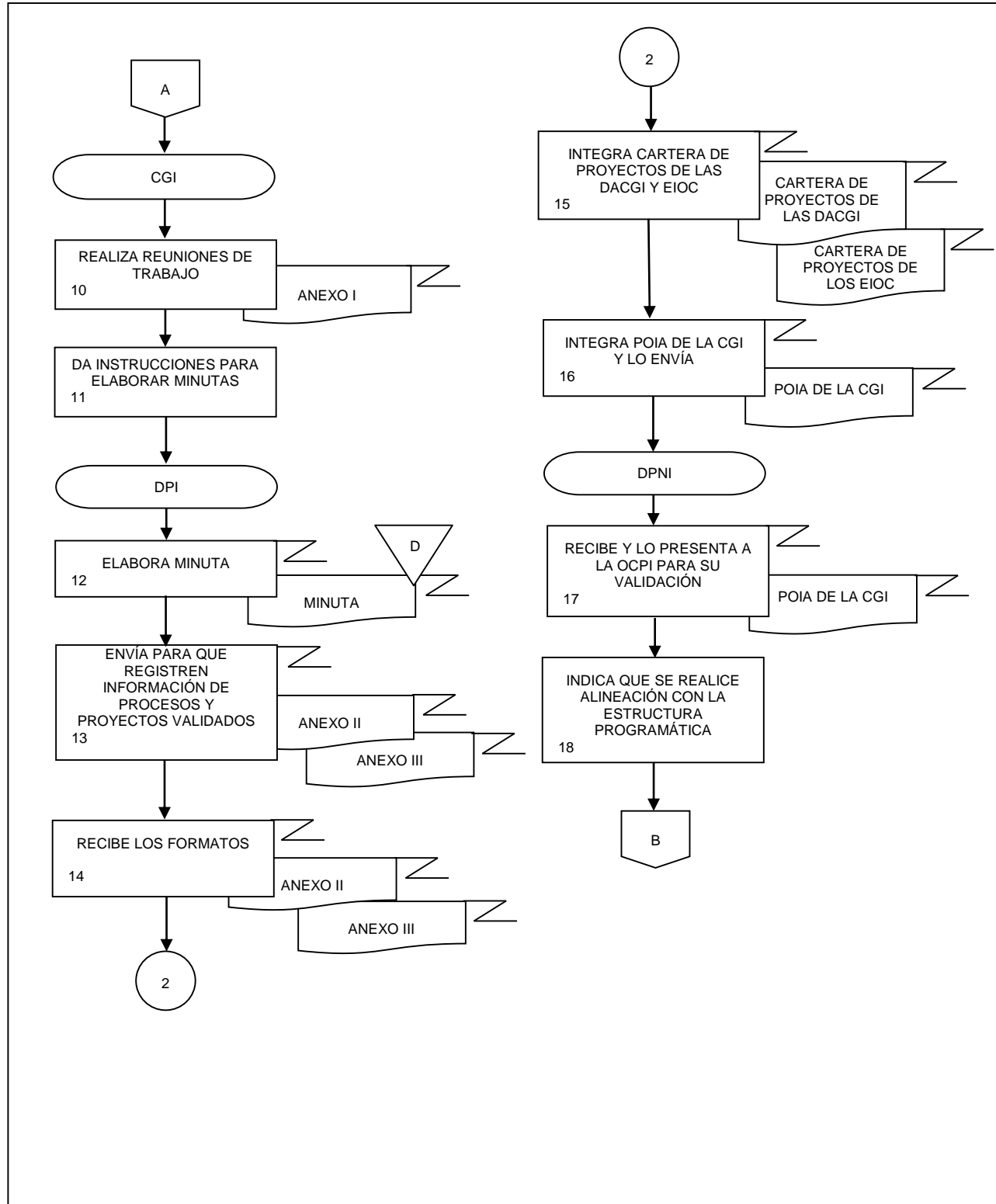
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

26



2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.

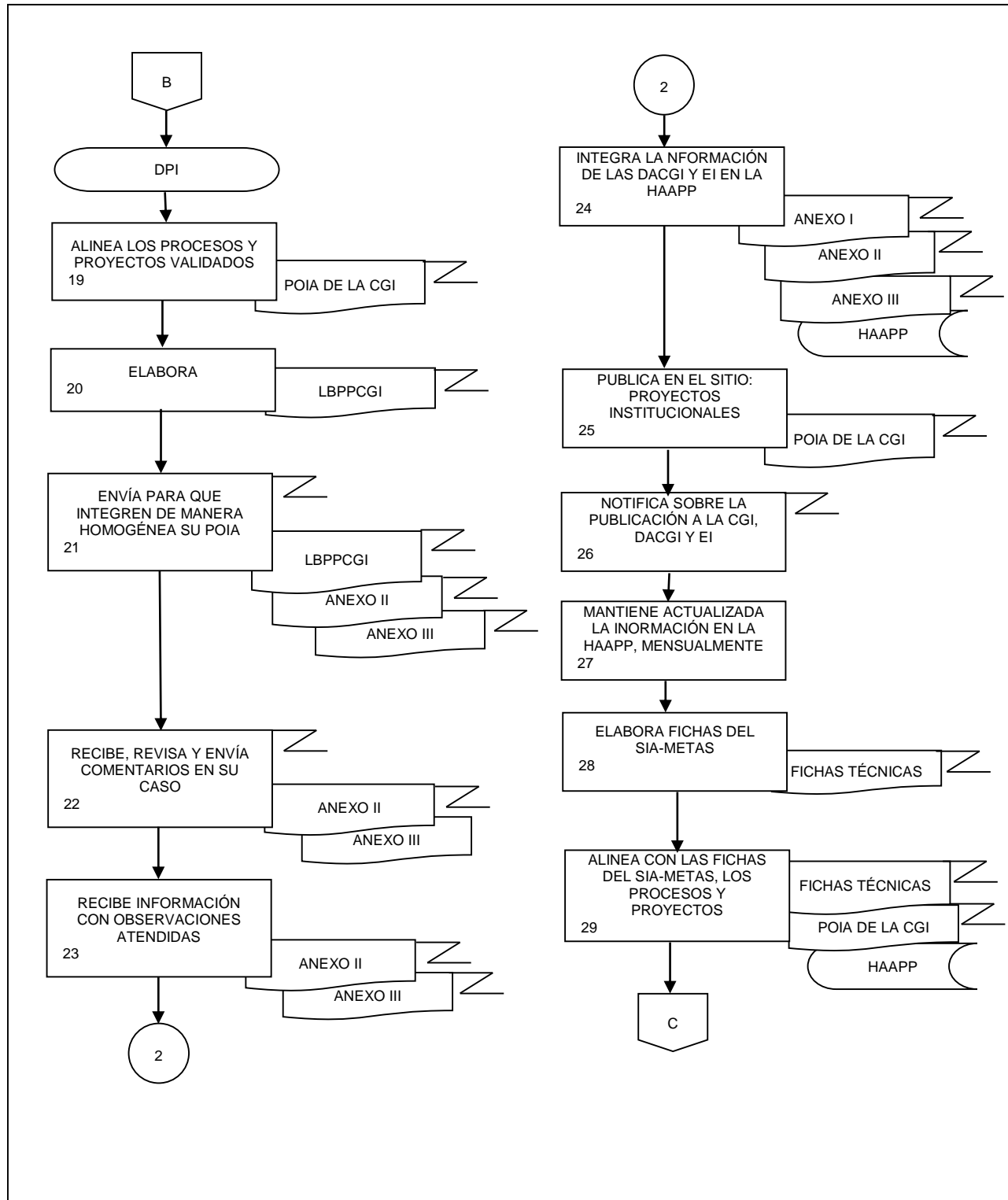
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

27



2. Planeación y Seguimiento del Programa Operativo Informático Anual.

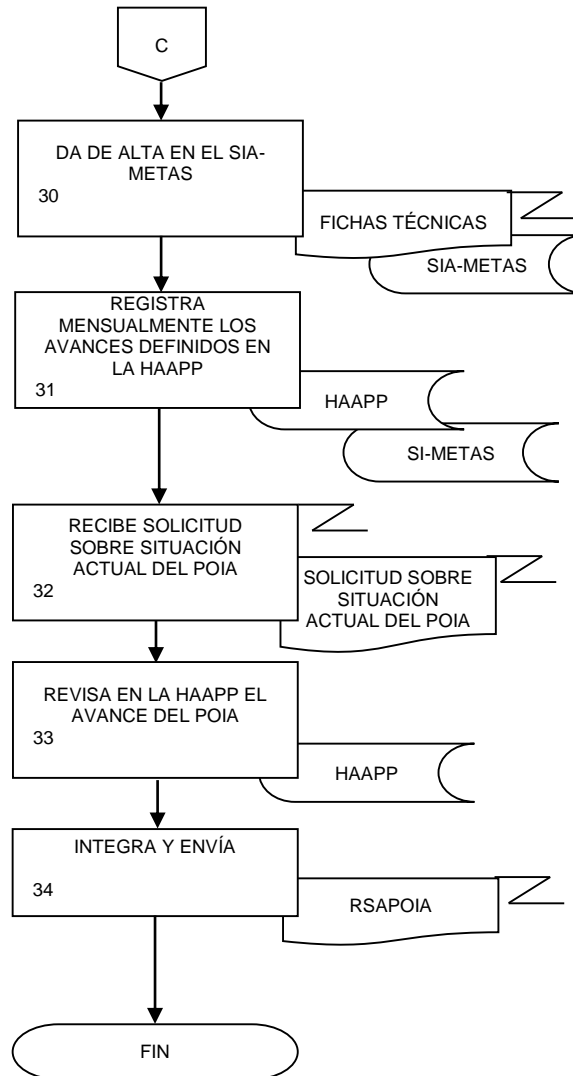
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

28



**3. Distribución de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

29

**1. Objetivo.-**

Atender necesidades de equipamiento manifestadas por las distintas Unidades administrativas del Instituto y en la medida de la disponibilidad de los activos informáticos, accesorios y consumibles con que cuente el Instituto, a fin de suministrarles los recursos informáticos que requieren para poder llevar a cabo los procesos y proyectos institucionales.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información y al Departamento de Distribución de Activos Informáticos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI), podrá redistribuir en cualquier Unidad administrativa del Instituto, aquellos activos informáticos, accesorios y/o consumibles que estén disponibles o que haya concluido el proyecto para el cual fueron adquiridos.

3.b. Toda solicitud de activos informáticos deberá estar respaldada por un requerimiento escrito de una o un Subdirector de área o nivel superior.

3.c. Los activos informáticos, accesorios y/o consumibles, se distribuirán de acuerdo a la disponibilidad y a las necesidades manifestadas por las distintas Unidades administrativas del Instituto.

3.d. La entrega de los activos informáticos, accesorios y/o consumibles deberá realizarse a las o los Enlaces Informáticos (EI).

3.e. Las o los EI deberán hacerse acompañar preferentemente por personal de sus respectivas áreas de recursos materiales para dar fe de la entrega física de los bienes a su Unidad Administrativa (UA) por parte de la Coordinación General de Informática (CGI) y deberán aceptar las órdenes de traspaso generadas por el SIA-Inventarios.

3.f. Ningún activo informático, accesorio y/o consumible se entregará si no se cuenta con la firma en el formato de salida correspondiente, de la persona que los recibirá físicamente.

**3. Distribución de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

30

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SNTI	1.	Recibe solicitud por correo electrónico, oficio o nota de otras UA, para asignación de activos informáticos y da instrucciones telefónicamente al Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI), para su trámite.	Oficio o nota (original).
DDAI	2.	Atiende instrucciones y verifica existencias.  ¿Hay existencias?  No.	
SNTI	3.	Informa telefónicamente a la SNTI de la no existencia.	
SNTI	4.	Indaga telefónicamente con las o los EI si tienen el activo solicitado.  ¿Tienen el activo solicitado?  No.	Bitácora (original).
DDAI	5.	Informa por teléfono al DDAI, que las o los EI no tienen el activo solicitado.	
DDAI	6.	Notifica telefónicamente a la o el usuario solicitante, que no hay existencia de los activos informáticos.	
DDAI	7.	Registra la necesidad como pendiente en la bitácora, para cuando haya disponibilidad de recursos.  Continúa en la actividad No. 2.  Si. (Viene de la actividad No. 4.)	
SNTI	8.	Solicita a través de correo electrónico u oficio a la o el EI que dará el apoyo, realice la entrega del activo informático al DDAI.	Oficio (original).

**3. Distribución de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

31

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DDAI	9.	Recibe bienes proporcionados por la o el EI, para cubrir la necesidad.  Continúa en la actividad No. 10.  Si (Viene de la actividad No. 2).	
	10.	Informa telefónicamente a la SNTI que cuenta con los bienes y prepara la entrega de los bienes.	
	11.	Elabora con los datos de los activos informáticos el formato Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos Aguascalientes (Anexo IV), para poder realizar su entrega.	(Anexo IV) (original y copia).
	12.	Solicita por medio de correo electrónico a la Subdirección de Control de Bienes Instrumentales de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, la generación de la Orden de Traspaso.	
	13.	Recibe la Orden de Traspaso.	Orden de traspaso (original y copia).
	14.	Solicita al área de recursos materiales de la Dirección Regional correspondiente o a la o el EI, la firma de recepción en el formato Anexo IV y entrega los activos informáticos junto con el original de la Orden de Traspaso.	Anexo IV (original y copia). Orden de traspaso (original).
	15.	Archiva el formato de Anexo IV y la copia de la Orden de Traspaso.	Anexo IV (original). Orden de traspaso (copia).
		Fin de procedimiento.	

3. Distribución de Activos Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

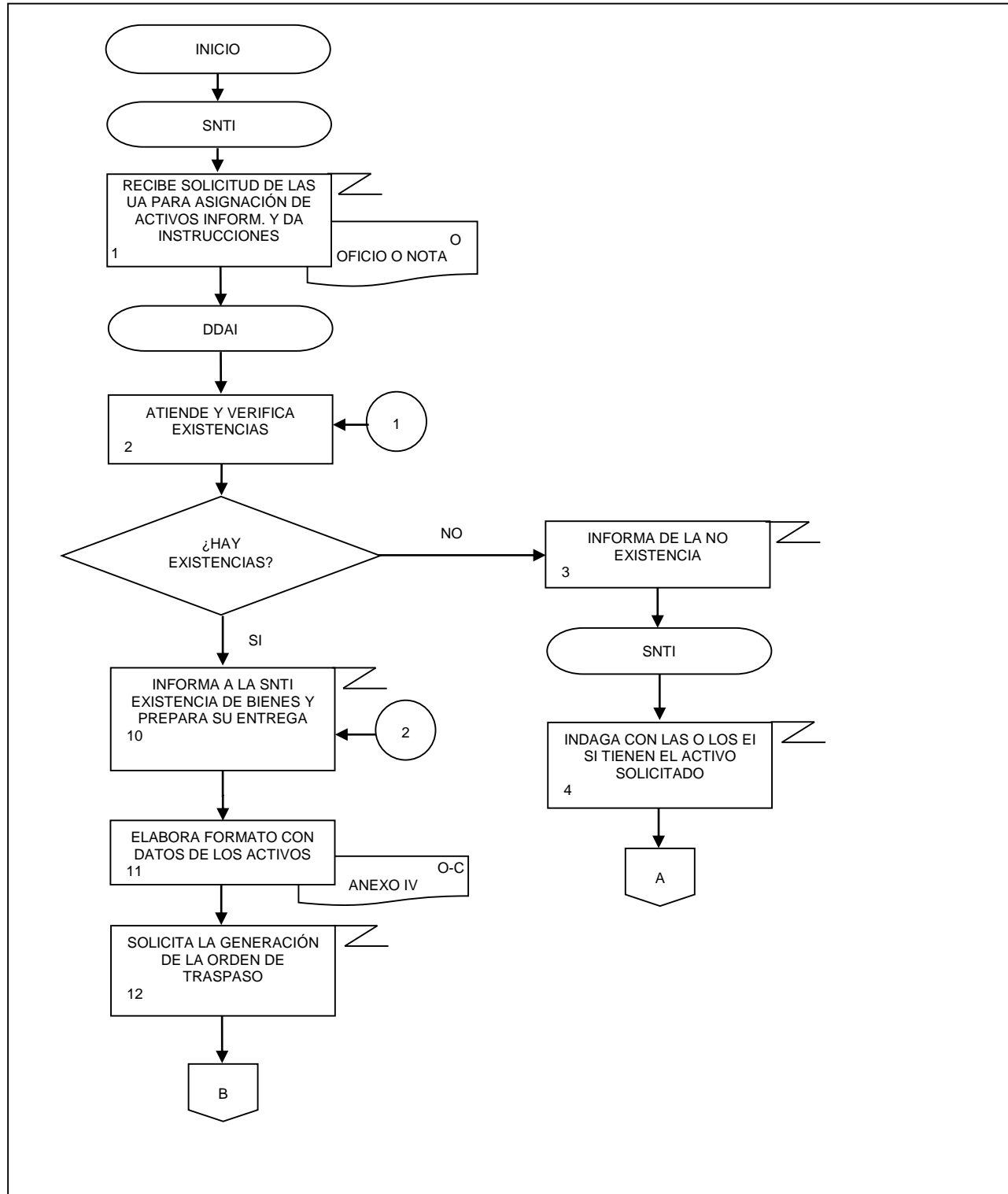
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

32

5. Diagrama de Flujo.-





3. Distribución de Activos Informáticos.

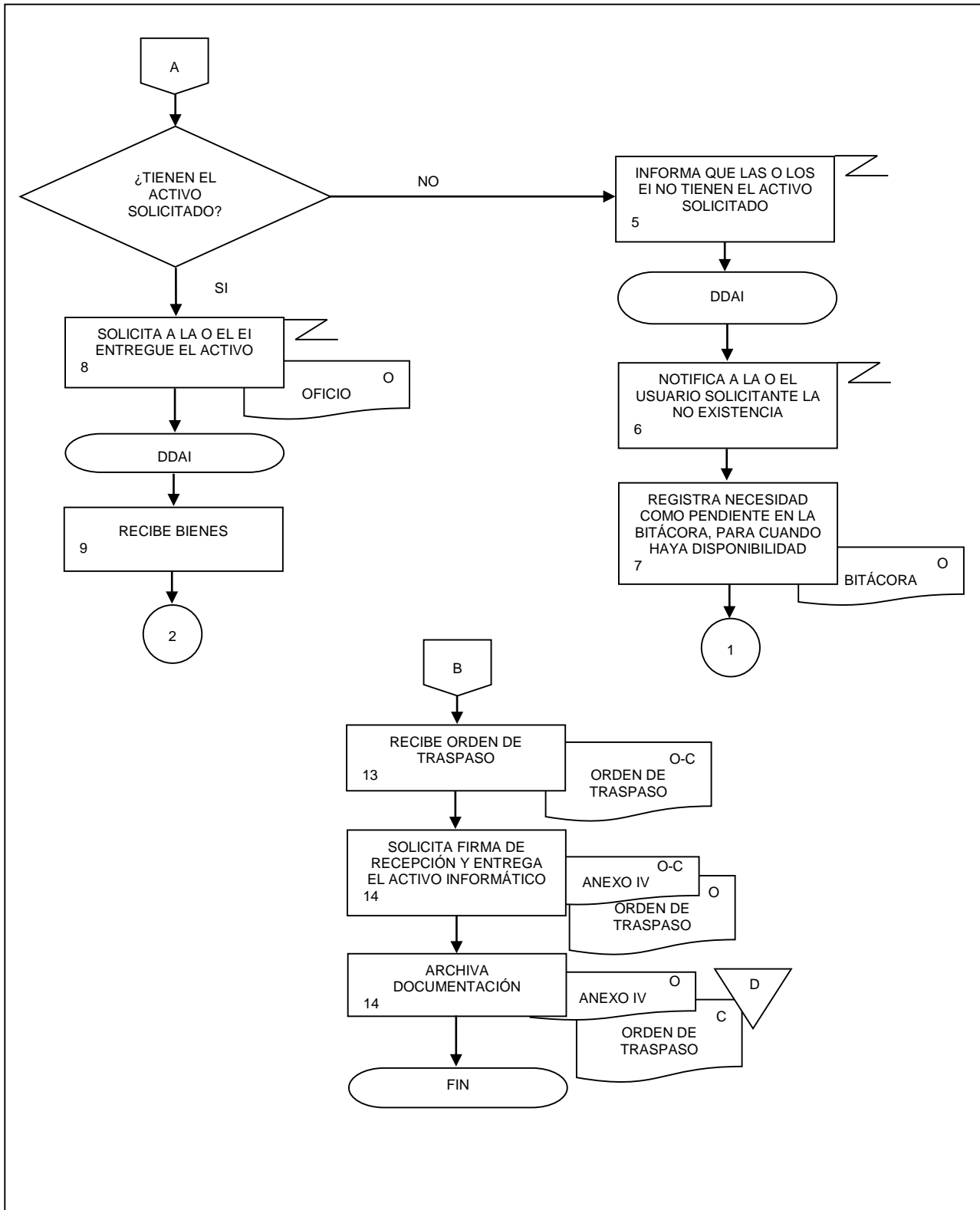
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

33



**4. Asignación de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

34

**1. Objetivo.-**

Proveer los activos informáticos, accesorios y/o consumibles solicitados por el personal de la Coordinación General de Informática (CGI), a fin de que puedan cumplir con sus actividades conforme a las políticas de asignación de activos informáticos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información y al Departamento de Distribución de Activos Informáticos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La asignación de activos informáticos, accesorios y/o consumibles estará sujeta a la disponibilidad y prioridad marcada por las o los titulares de las Direcciones de Área de la CGI.

3.b. Las solicitudes de activos informáticos, accesorios y/o consumibles deberán realizarse por la o el jefe inmediato de la o el usuario, con un requerimiento escrito validado por la o el subdirector de área de su adscripción.

3.c. Ningún activo informático, accesorios y/o consumibles, se entregarán si no se cuenta con la firma de la persona que los recibe físicamente, en el recibo de salida correspondiente.

**4. Asignación de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

35

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI)</p> <p>DDAI</p>	1.	Recibe de las o los Jefes de Departamento de la CGI, por medio de correo electrónico, oficio o nota, la solicitud para asignación de activos informáticos.	Oficio o nota solicitud de activos informáticos (original).
	2.	Asigna prioridad y da instrucciones al Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI), para que lleve a cabo el trámite.	
	3.	Recaba los datos de los activos informáticos disponibles en el almacén.	
	4.	Revisa físicamente las existencias del bien solicitado en el almacén de tránsito.	
		¿Hay existencias del bien solicitado?	Anexo V (original y copia).
		No.	
	5.	Informa vía telefónica a la SNTI y a la o el usuario solicitante, la no existencia del activo solicitado.	
		Fin.	
		Si.	Anexo V (original y copia).
	6.	Recaba los datos de inventario y serie del activo informático disponible.	
	7.	Elabora y firma el Recibo del Punto de Tránsito de Activos Informáticos Aguascalientes (Anexo V), con los datos del activo informático a asignar.	
	8.	Entrega el activo informático a la o el usuario solicitante, recabando su firma en el Anexo V.	Anexo V (original).
	9.	Archiva el Anexo V.	

**4. Asignación de Activos Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

36

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DDAI	10.	Notifica por correo electrónico al Departamento de Inventarios de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales perteneciente a la Dirección General de Administración, para que se lleve a cabo el seguimiento de la generación del resguardo administrativo correspondiente, enviando los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inventario</li> <li>b. Serie</li> <li>c. Marca</li> <li>d. Modelo</li> <li>e. Usuario</li> <li>f. Ubicación</li> </ul>	
	11.	Verifica en el SIA-Inventarios que el cambio de resguardo se haya realizado.	
		Fin de procedimiento.	

4. Asignación de Activos Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

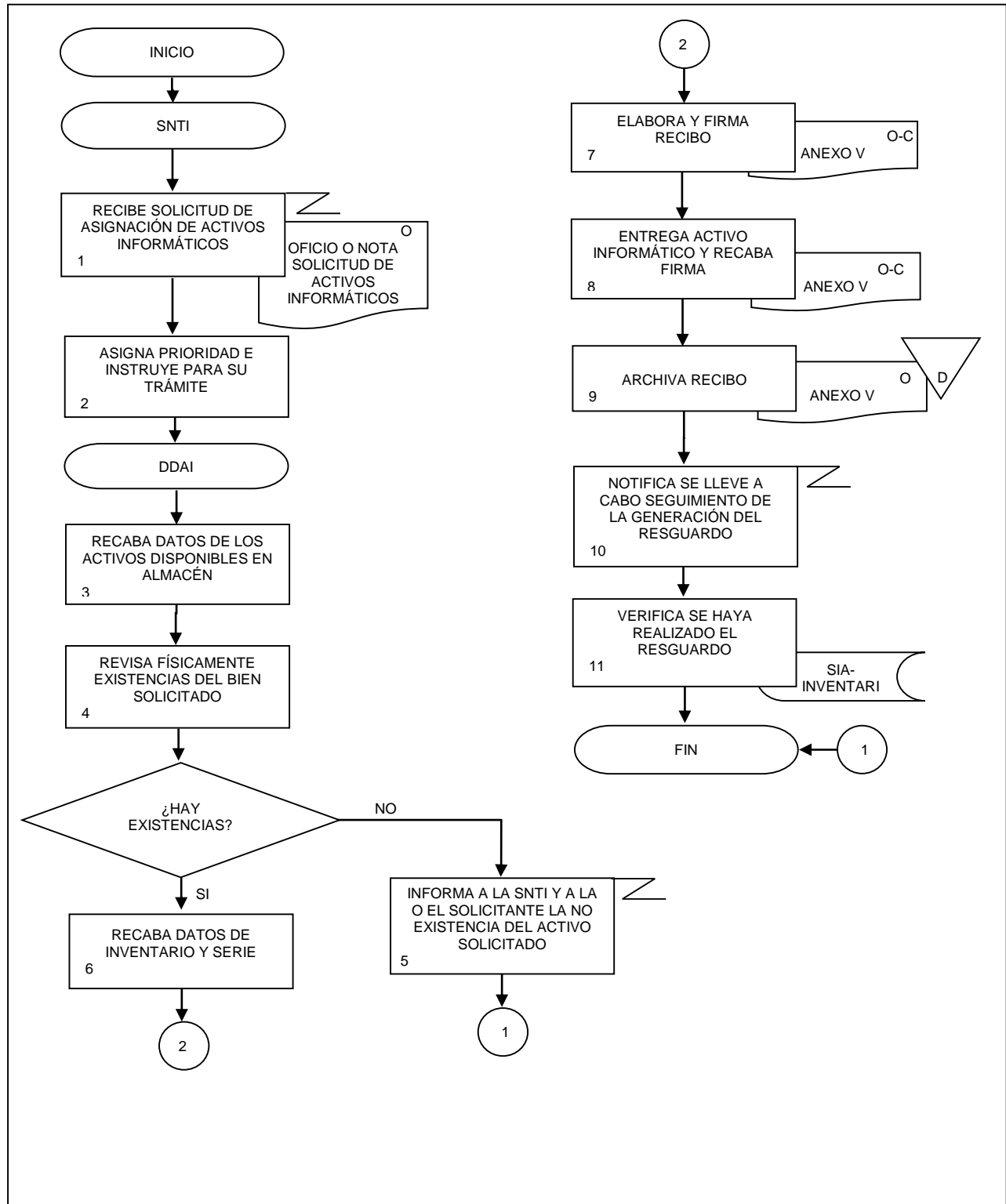
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

37

5. Diagrama de Flujo.-



**5. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

38

**1. Objetivo.-**

Diseñar soluciones tecnológicas acordes con la arquitectura informática del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG), mediante la propuesta de modelos arquitectónicos y la creación de sinergias entre las áreas usuarias y las de tecnologías de información, a fin de promover mejoras en procesos y proyectos fomentando la participación de las áreas en el desarrollo e implementación de dicha solución.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de proyectos deberán estar acordes con el SNIEG.

3.b. Los proyectos desarrollados formarán parte de la Red Nacional de Información (RNI).

3.c. Las soluciones tecnológicas más exitosas y que sean factibles de incorporar en otras Unidades Administrativas, deberán impulsarse para el desarrollo como modelo de adopción.

**5. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

39

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica (SPIT)	1.	Recibe del área solicitante la petición de solución a un problema o el planteamiento de nuevo proyecto, a través de correo electrónico.	Solicitud de solución al problema o planteamiento de nuevo proyecto (electrónico).
	2.	Analiza el requerimiento e identifica resultados deseados.	Solicitud de solución al problema o planteamiento de nuevo proyecto (electrónico).
	3.	Plantea para su estudio, diversas alternativas de solución tecnológica.	
	4.	Investiga en Internet y/o con las y los proveedores, si existen elementos tecnológicos de vanguardia que pudieran apoyar las diversas propuestas de solución.	
	5.	Investiga al interior del Instituto si existen proyectos, productos o componentes informáticos disponibles, que pudieran aportar elementos a las propuestas de solución.	
	6.	Realiza bosquejo de modelo arquitectónico, con base en las alternativas de mayor viabilidad.	Bosquejo de modelo arquitectónico (original).
	7.	Discute con el área solicitante la factibilidad de cada propuesta de solución y su apego a la arquitectura tecnológica de la RNI.	
	8.	Convoca telefónicamente o vía outlook a las áreas informáticas del Instituto, cuya participación es requerida y que tengan funciones relacionadas con infraestructura, seguridad, investigación, desarrollo de sistemas, bases de datos (data warehouse), geografía, mesa de ayuda, etc., con base en las alternativas de mayor viabilidad.	Propuesta de solución (original).
	9.	Plantea la propuesta de solución para su evaluación y enriquecimiento, invitando a las áreas informáticas requeridas a formar parte del nuevo proyecto, para su desarrollo.	

**5. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

40

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SPIT	10.	Crea un Grupo Multidisciplinario (GM) informal, para la realización del proyecto.	
	11.	Realiza de manera conjunta con el GM, pruebas de concepto de las alternativas con mayor viabilidad.	
	12.	Afina junto con el GM el modelo arquitectónico conforme al resultado de las pruebas de concepto.	
	13.	Plantea al área solicitante la solución y recibe la retroalimentación de ésta, con el propósito de conformar el nuevo proyecto de común acuerdo.	
	14.	Da seguimiento al proceso de desarrollo, conjuntamente con el área solicitante, apoyando a las áreas informáticas y facilitando la vinculación entre todos, hasta la maduración del nuevo proyecto.	
		Fin de procedimiento.	



5. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

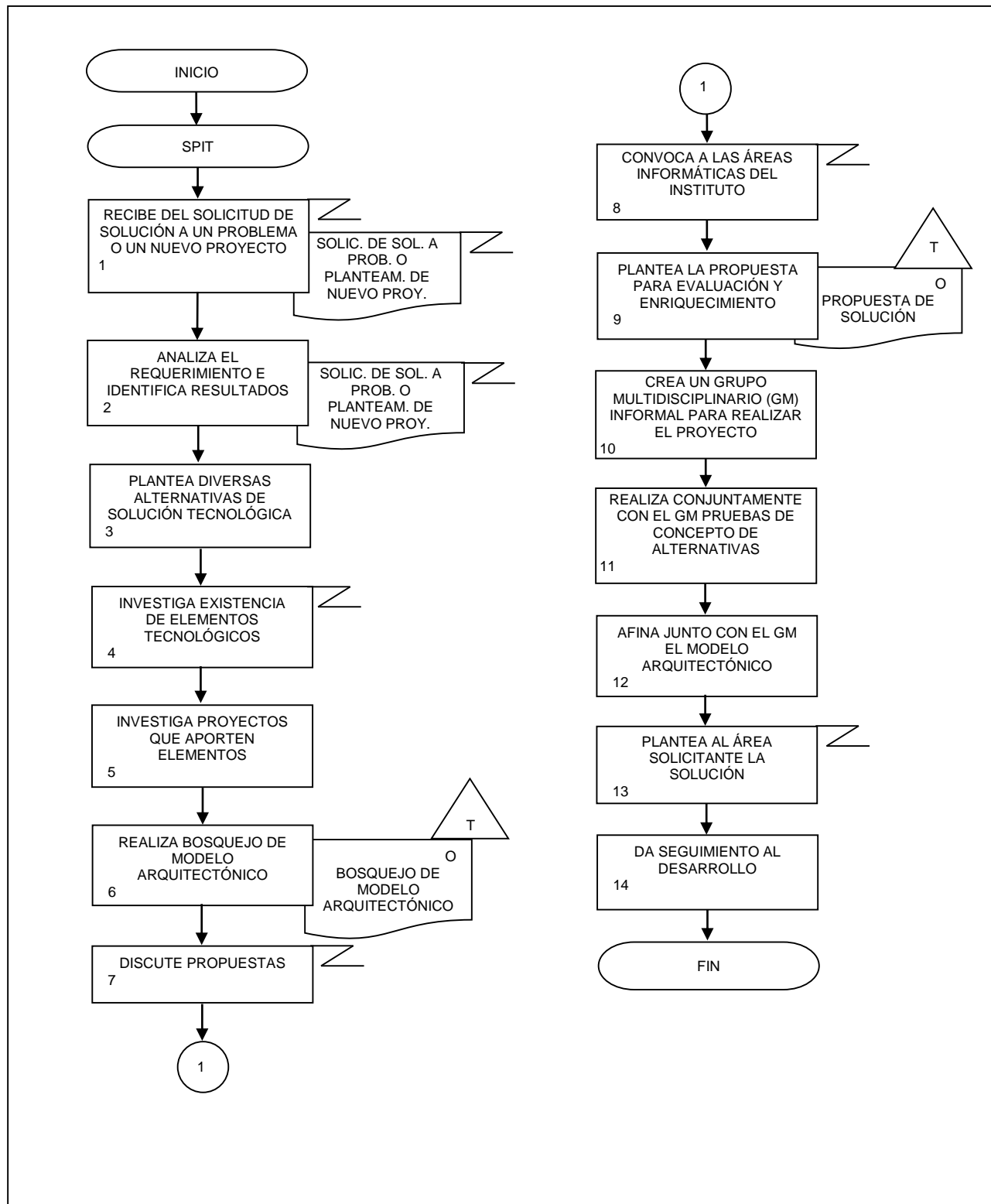
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

41

5. Diagrama de Flujo.-



**6. Administración de la Seguridad Informática.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

42

**1. Objetivo.-**

Proteger los activos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del Instituto, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Seguridad Informática.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La aplicación de la seguridad informática deberá basarse en las Políticas para la Seguridad Informática, publicadas en la Normateca Institucional.

3.b. La Subdirección de Seguridad Informática (SSI) definirá el alcance que deberán tener las directrices y acciones de seguridad en la fase de planeación.

3.c. La SSI evaluará las implicaciones que pudieran presentarse al efectuar las alternativas de seguridad propuestas por la o el responsable del activo y deberá seleccionar la más conveniente considerando también el presupuesto con que cuenta el Instituto para este rubro.

3.d. La SSI determinará, con base en el análisis de riesgo, los controles de seguridad que deberán implementarse en los activos informáticos del Instituto.

3.e. La SSI se encargará de comprobar permanentemente que los controles establecidos sean aplicados por las o los responsables de los activos, a fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

3.f. La implementación de los controles de seguridad estará sujeta al presupuesto del Instituto.

**6. Administración de la Seguridad Informática.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

43

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Seguridad Informática (SSI)	1.	Analiza de manera conjunta con las o los Responsables de los Servicios (RS) los procesos y/o servicios informáticos para identificar los activos informáticos involucrados en ellos y que requieren controles de seguridad.	Lista de activos informáticos (electrónico).
	2.	Elabora con la o el RS el análisis de riesgos de los procesos y/o servicios informáticos para determinar la prioridad de los controles a ejecutar.	Análisis de riesgos (electrónico).
	3.	Define los controles que se aplicarán a los activos informáticos para minimizar los riesgos identificados.	Lista de controles (electrónico).
	4.	Elabora el Programa de Trabajo para la implementación de controles, estableciendo tiempos y acciones a realizar en la implementación de los controles definidos, para cada uno de los activos.	Programa de trabajo para la implementación de controles (electrónico).
	5.	Aplica los controles definidos en el Programa de Trabajo para la implementación de controles, para seguridad de los activos informáticos.	Programa de Trabajo para la implementación de controles (electrónico).
	6.	Verifica la aplicación de los controles definidos en el Programa de Trabajo para la implementación de controles, elabora el Informe de cumplimiento y lo archiva para casos de auditoría y/o para verificar avances en la seguridad.	Programa de Trabajo para la implementación de controles (electrónico). Informe de cumplimiento (electrónico).
	7.	¿Los controles implementados son aplicados correctamente?  No.  Emite informe de controles a corregir, lo envía por correo electrónico a las o los RS y lo archiva.  Continúa en la actividad No. 5.  Si.	Informe de controles a corregir (electrónico).

**6.** Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

44

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SSI	8.	<p>Monitorea periódicamente, en conjunto con las o los RS el estado de los controles para determinar si proporcionan la seguridad suficiente y anota las observaciones correspondientes en el Reporte del Estatus de los Controles.</p> <p>¿Los controles son suficientes?</p> <p>Si.</p> <p>Continúa en la actividad No. 8.</p> <p>No.</p>	Reporte del estatus de los controles (electrónico).
	9.	<p>Realiza con la o el RS el mantenimiento y mejora continua.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	

6. Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

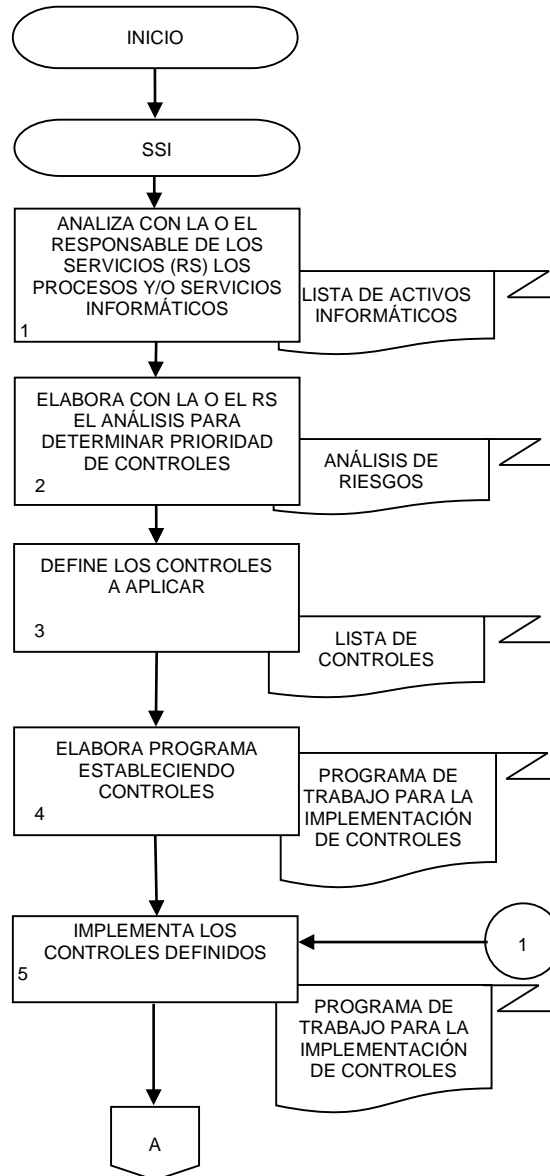
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

45

5. Diagrama de Flujo.-



6. Administración de la Seguridad Informática.

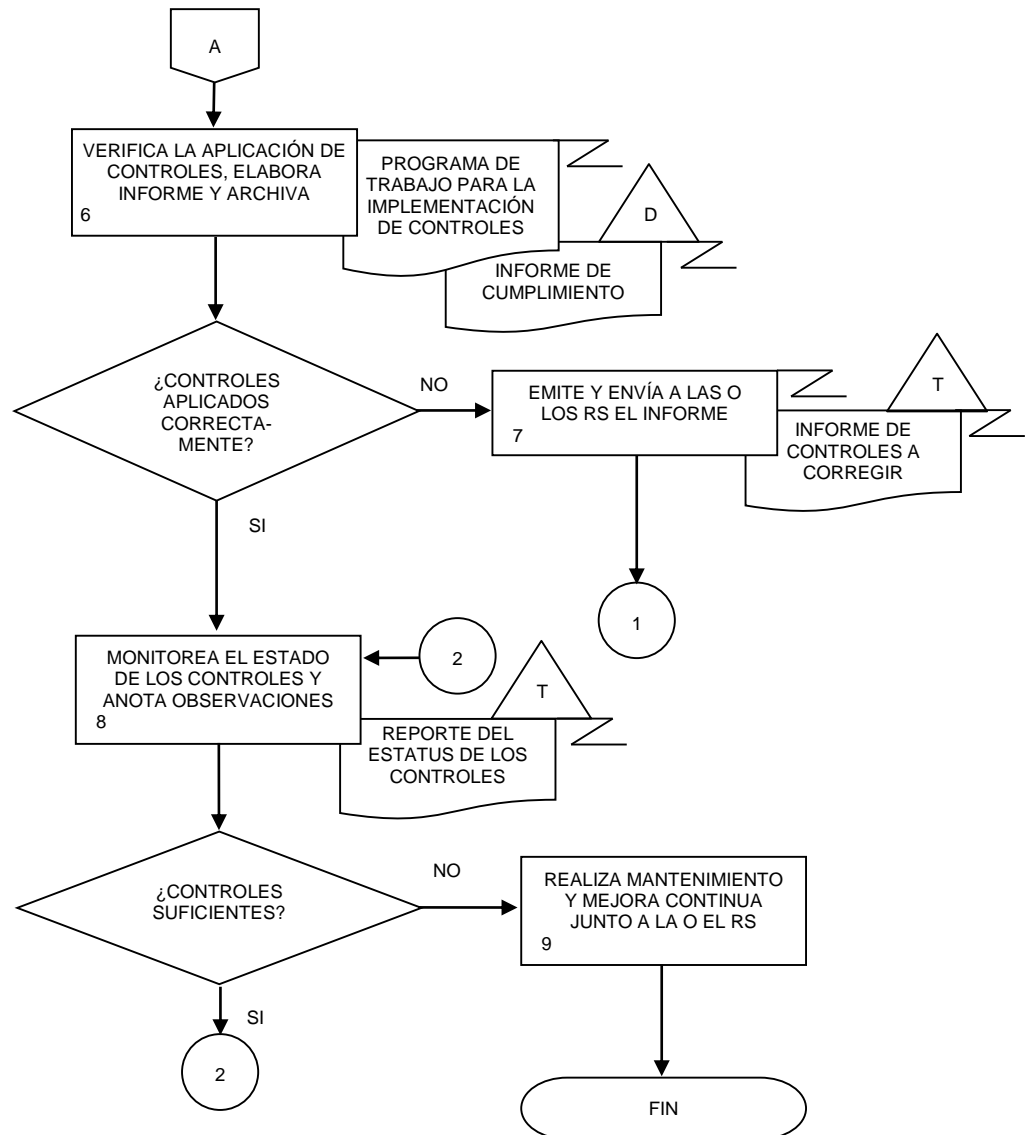
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

46



**7. Herramientas de Colaboración.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

47

**1. Objetivo.-**

Ofrecer a las o los usuarios, tanto internos como externos, las herramientas tecnológicas que necesiten para efectuar su trabajo, con el objeto de facilitar la gestión, orientación, soporte y solución oportuna de los servicios que demandan.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Atención al Usuario y al Área Técnica.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de servicio, asesoría y orientación serán recibidas a través de los siguientes medios:

- 3.a.1. Vía telefónica en la extensión 5000 para oficinas centrales;
- 3.a.2. Lada 01 800 463 4402 para Mesa de Ayuda Institucional;
- 3.a.3. Extensiones locales en oficinas regionales y estatales;
- 3.a.4. 01 800 111 4634 del Call INEGI;
- 3.a.5. Correo Electrónico (mesa.ayuda@inegi.org.mx);
- 3.a.6. Intranet (<http://comunidades.inegi.gob.mx/cinformatica>);
- 3.a.7. Internet (<http://www2.inegi.org.mx/sirmai>), y
- 3.a.8. Comunicaciones unificadas y/o buzón de voz y banco de conocimiento.

3.b. Todos los requerimientos de servicio, asesoría y orientación deberán registrarse para su atención y/o seguimiento en el sistema de Mesa de Ayuda.

3.c. Si durante el registro de una solicitud de servicio se presenta algún problema con la disponibilidad en el sistema de Mesa de Ayuda o inconsistencias de información en el Sistema Integral de Administración (SIA) que impidan realizar el registro, éste deberá hacerse en forma manual y una vez que el sistema se restablezca, los datos deberán ser ingresados al mismo.

3.d. La atención a las solicitudes deberá tramitarse para su solución, aún y cuando se tengan problemas al realizar su registro en la plataforma.

3.e. El personal de Mesa de Ayuda será responsable de dar seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su conclusión.

3.f. Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas con las herramientas y recursos disponibles en el Banco de Conocimiento y la Comunidad Informática y de no contar con dichos recursos, éstos deberán ser gestionados a las Áreas Técnicas (AT) para su solución y cierre.

3.g. Se deberán brindar diferentes alternativas de solución técnica a las necesidades de las y los usuarios a través de los contenidos en línea del Banco de Conocimiento y de la Comunidad Informática.

7. Herramientas de Colaboración.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

48

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Atención al Usuario (SAU)	1.	Recibe por vía telefónica, correo electrónico, Internet, Intranet y/o buzón de voz, la Solicitud de Servicio-Mesa de Ayuda Institucional (Anexo VI), por parte de la o el usuario.	Anexo VI (electrónico).
	2.	Consulta y confirma con la o el usuario sus datos en el SIA, cuando es la primera vez que hace un reporte, y en el Sistema de Mesa de Ayuda si ya ha hecho otros reportes, realizando en su caso, las modificaciones y/o actualizaciones pertinentes en este último sistema.	
	3.	Identifica el tipo de requerimiento o servicio solicitado.	
	4.	Verifica si Mesa de Ayuda puede resolverlo con las herramientas existentes.	
		¿Puede resolverlo Mesa de Ayuda?	
		No.	
		Continúa en la actividad No. 6.	
		Si.	
	5.	Proporciona a la o el usuario, las alternativas de solución adecuadas al servicio solicitado, apoyándose en las diversas herramientas:	
		a. Banco de conocimientos.	
		b. Comunidad Informática.	
		c. Enlaces Informáticos.	
		d. CATI.	
	6.	Otorga el número de reporte a la o el usuario, a través del medio por el que éste haya realizado la solicitud y revisa si fue atendida.	
		¿Se atendió la solicitud?	



**7. Herramientas de Colaboración.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

49

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SAU          Áreas Técnicas (AT)          SAU		Si.  Continúa en la actividad No. 13.  No.	
	7.	Analiza el servicio y selecciona el AT a la que le compete atenderlo.	
	8.	Verifica con la o el usuario la información (datos del equipo) que el AT requiere para atender el servicio solicitado.	
	9.	Direcciona la solicitud (Anexo VI), al AT a través del sistema de Mesa de Ayuda.	Anexo VI (electrónico).
	10.	Recibe el Anexo VI y verifica si es de su competencia.  ¿Es de su competencia la atención?  No.	Anexo VI (electrónico).
	11.	Informa a la SAU, a través de llamada telefónica a Mesa de Ayuda, que no es de su competencia.  Continúa en la actividad No. 7.  Si.	
	12.	Atiende la solicitud y cambia su estatus en el Sistema de Mesa de Ayuda, para darla por concluida.	
	13.	Revisa periódicamente el estatus de las solicitudes en el Sistema de Mesa de Ayuda para verificar cuales ya han sido cerradas por el AT.	
	14.	Envía por correo electrónico a la o el usuario cuyas solicitudes ya fueron cerradas, la Solicitud de evaluación del servicio (Anexo VII).	Anexo VII (electrónico).

**7. Herramientas de Colaboración.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

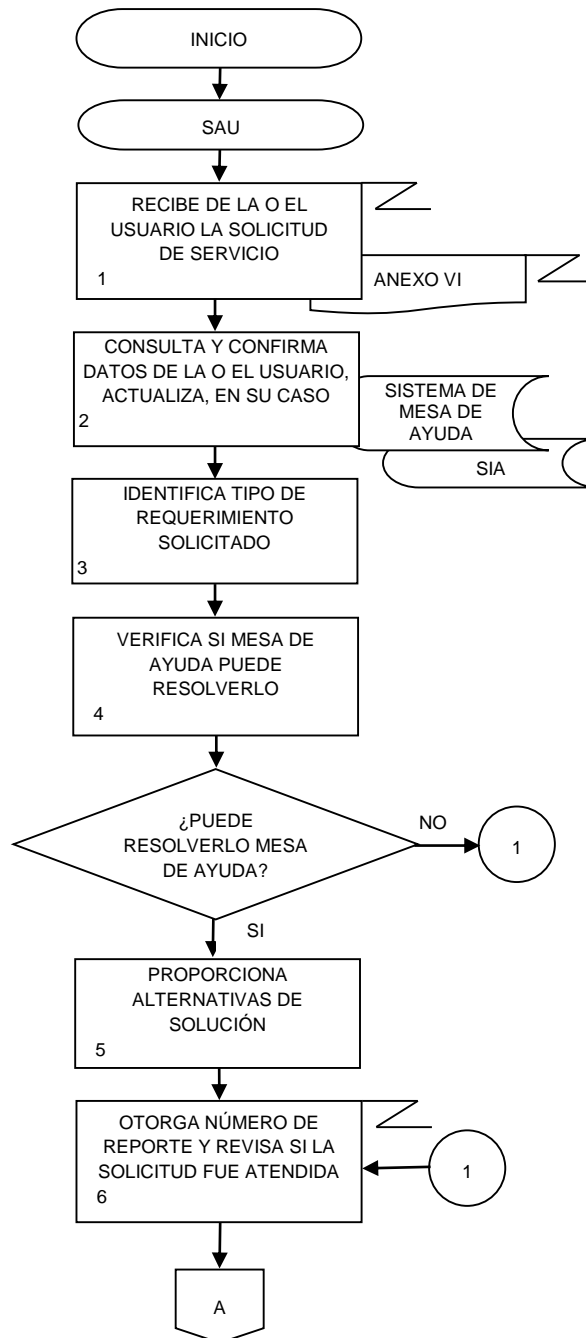
AÑO.  
2018

PÁGINA:

50

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SAU	15.	Verifica si la o el usuario contestó la evaluación.  ¿Contestó la evaluación?  No.	Anexo VII (electrónico).
	16.	Revisa si fue la primera solicitud de evaluación que se le envió.  ¿Fue la primera solicitud que se le envió?  No.  Continúa en la actividad No. 20.  Si.	
	17.	Reenvía la solicitud (Anexo VII) a través de correo electrónico.  Continúa en la actividad No. 15.  Si (viene de la actividad No. 15).	
	18.	Verifica si la evaluación tiene inconformidades.  ¿La evaluación tiene inconformidades?  No.  Continúa en la actividad No. 20.  Si.	
	19.	Gestiona con la o el usuario una solución satisfactoria para el servicio evaluado y le da seguimiento hasta que la o el usuario esté conforme con el servicio.	
	20.	Da por concluido el servicio.  Fin de procedimiento.	

## 5. Diagrama de Flujo.-



7. Herramientas de Colaboración.

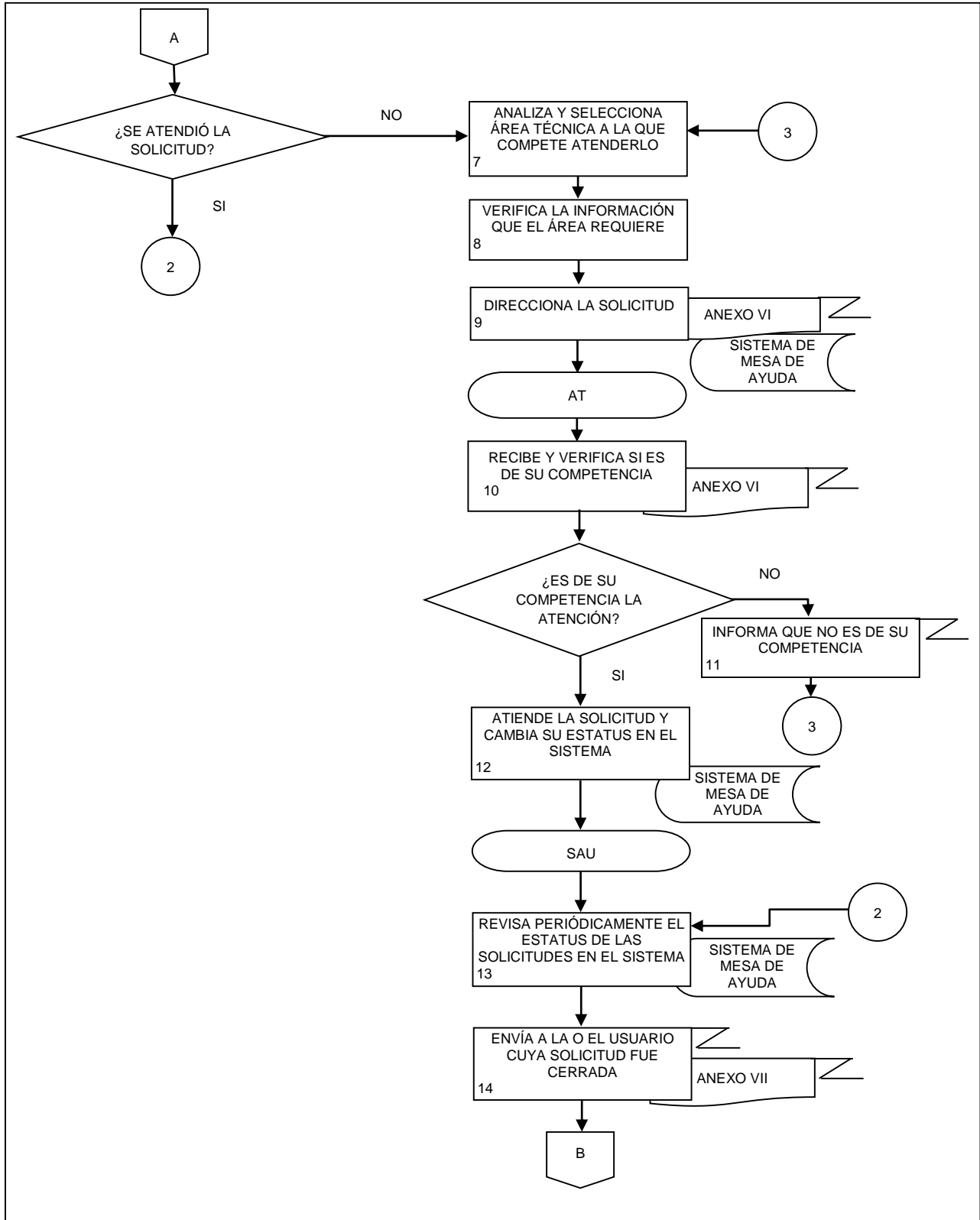
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

52



7. Herramientas de Colaboración.

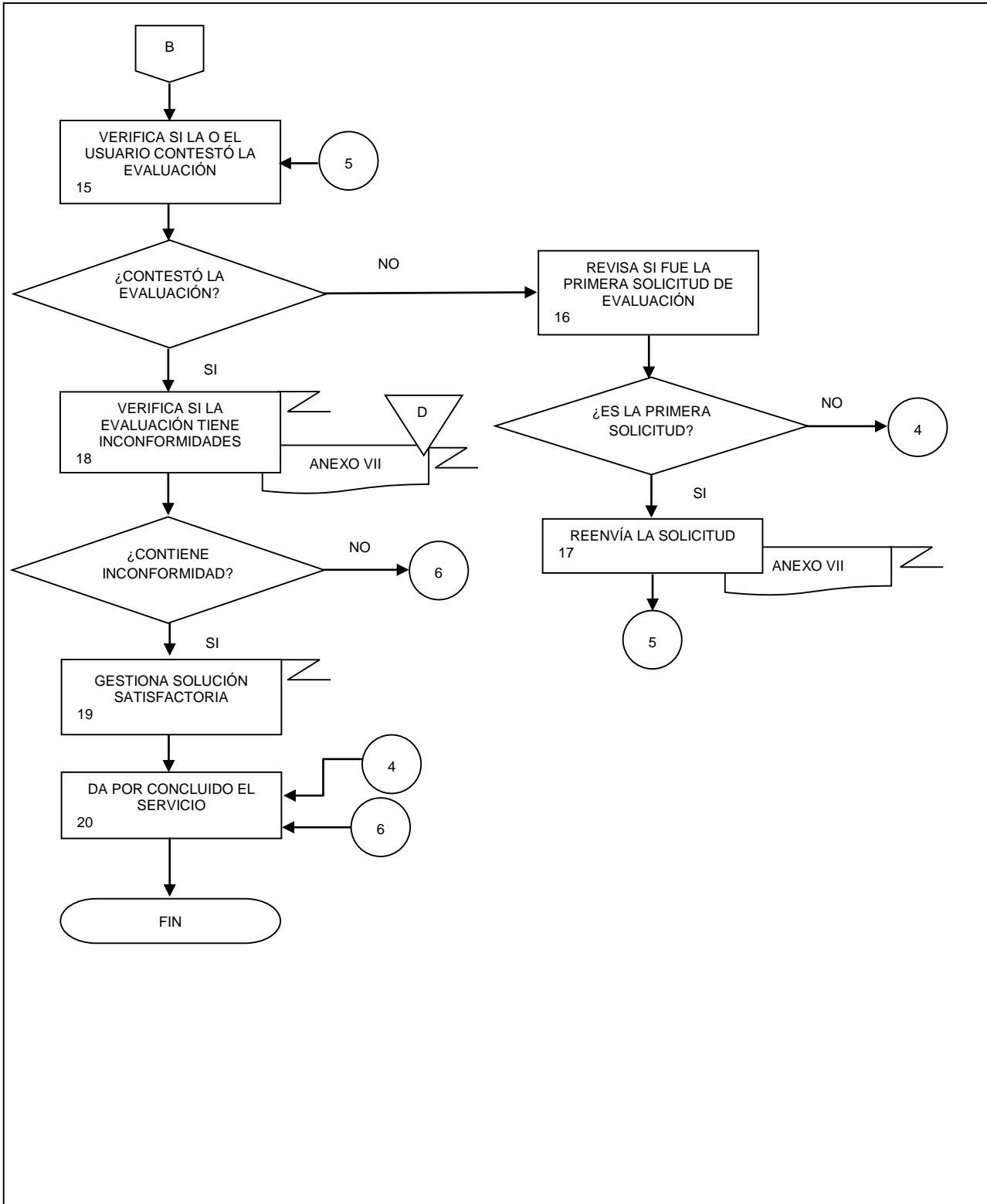
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

53



**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

54

**1. Objetivo.-**

Mantener la estabilidad y continuidad en la operación de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, para brindar los servicios requeridos por los proyectos tecnológicos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones, a las Subdirecciones Responsables de los Servicios y a los Departamentos Administradores de los Servicios.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para efectos del presente procedimiento se entenderá por Departamentos Administradores de los Servicios (DAS), a los departamentos de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

3.b. La Subdirección Responsable del Servicio (SRS) deberá asegurarse que las actividades de administración de la operación se efectúen conforme a las guías de operación y a los siguientes documentos, publicados en Normateca Institucional:

3.b.1. Políticas en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación del INEGI;

3.b.2. Políticas para la Administración y Uso de los Servicios Tecnológicos;

3.b.3. Políticas para la Seguridad Informática, y

3.b.4. Circular No. 804/5/2014, Listado de la Plataforma Institucional de Tecnologías de Hardware y Software de Cómputo y Comunicaciones.

3.c. Dependiendo del estado de operación del servicio durante la verificación, se podrán desarrollar una o varias de las siguientes actividades:

3.c.1. Monitoreo.

3.c.2. Tareas de Operación.

3.c.3. Mantenimiento de la Infraestructura de cómputo y comunicaciones, instalación y configuración.

3.c.4. Atención de solicitud de servicios.

3.c.5. Soporte Técnico a la o el usuario.

3.d. La SRS deberá confirmar y validar que la documentación de control concerniente a la administración de la operación se realice con calidad y claridad.

3.e. Los DAS deberán asegurarse de contar con los mecanismos necesarios para la recuperación del servicio (respaldos de configuraciones, políticas, cuentas, permisos, contraseñas, etc.).

**Del monitoreo de los servicios**

3.f. Los DAS deberán disponer de los mecanismos apropiados para el monitoreo del servicio y en caso de detectar fallas o incidentes, deberán documentar las acciones realizadas para su resolución y reportarlas a la SRS, la cual a su vez deberá informar a la Subdirección de Administración de Servicios de Tecnologías de Información (SASTI).

**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

55

### De las tareas de operación

- 3.g. Los DAS deberán mantener actualizadas las guías de operación de la infraestructura de cómputo y comunicaciones conforme a las modificaciones de la infraestructura instalada.
- 3.h. La SRS será la encargada de supervisar que las tareas de operación se realicen en tiempo y forma conforme a las guías de operación.
- 3.i. Los DAS deberán apegarse a los procedimientos establecidos por la o el proveedor y a las mejores prácticas para la instalación y configuración de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, a fin de asegurar el correcto funcionamiento y soporte del proveedor.

### Del mantenimiento de la infraestructura de cómputo y comunicaciones

- 3.j. Los DAS deberán documentar la instalación y configuración de parámetros implementada.
- 3.k. La SRS deberá incluir en el documento de diseño del servicio al menos las dependencias con otros servicios, la evaluación de impacto y riesgo con otros servicios, la definición del nivel de servicio esperado, el plan de pruebas, el crecimiento proyectado, la determinación de posibles ajustes futuros, la definición de métricas y recursos a monitorear y las políticas de seguridad a implementar.
- 3.l. La SRS para confirmar el cumplimiento del mismo, deberá verificar el impacto y riesgo con otros servicios; revisar el resultado de las pruebas, validar la implementación de métricas y recursos a monitorear, así como las políticas de seguridad a implementar conforme al documento del diseño.

### De la atención a solicitudes de la o el usuario.

- 3.m. La solicitud deberá realizarse por oficio o correo electrónico en el formato establecido y enviarse a la DCC, con copia a la SRS, de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas.
- 3.n. La o el Enlace Informático (EI) será responsable de la recepción y autorización de las solicitudes de servicio de la UA correspondiente, así como de verificar la información de la o el solicitante.
- 3.o. La SRS deberá validar que la información de la o el solicitante esté completa y sea congruente para poder atender la solicitud y notificarle si existe alguna observación.
- 3.p. El DAS proporcionará asesoría sobre el servicio requerido, a las o los usuarios que lo soliciten, para una adecuada utilización del mismo y de los recursos empleados.
- 3.q. Al término de vigencia del servicio la o el responsable del mismo deberá liberar los recursos asignados, previa notificación por escrito a la o el responsable del proyecto y a la o el EI.

### Del soporte técnico.

- 3.r. La solicitud de servicio podrá hacerse directamente por la o el usuario a Mesa de Ayuda a la extensión 5000.
- 3.s. El servicio de soporte se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:30 a 16:30 horas.

8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

56

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Subdirección Responsable del Servicio (SRS)</p>        <p>Departamentos Administradores de los Servicios (DAS)</p>	1.	Verifica el estado de operación del servicio.	Check-list del servicio (original).
	2.	<p>Determina las actividades que se requieren llevar a cabo conforme a la verificación o solicitud de servicio y lo comunica al DAS correspondiente, a través de correo electrónico o instrucción verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoreo.</li> <li>b. Tareas de operación.</li> <li>c. Mantenimiento de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, instalación y configuración.</li> <li>d. Atención de solicitud de servicios.</li> <li>e. Soporte técnico a la o el usuario.</li> </ul> <p><b>MONITOREO.</b></p>	
	3.	Identifica en consolas el estado de las métricas, límites y componentes de operación de su servicio.	Guía del servicio (original).
	4.	Implementa los ajustes y/o alertas al monitoreo de acuerdo a las necesidades, para mantener el esquema de monitoreo actualizado.	
	5.	<p>Identifica incidentes en la operación de los servicios.</p> <p>¿Hay incidentes?</p> <p>No.</p> <p>Fin.</p> <p>Si.</p>	
	6.	Notifica por teléfono o correo electrónico a la Subdirección de Administración de Servicios de Tecnologías de Información (SASTI) sobre el incidente, la afectación al servicio y el tiempo esperado para restablecer el servicio.	
	7.	Atiende el incidente conforme a la guía del servicio.	
	8.	Documenta incidente en la bitácora del servicio y en el registro de control de cambios y fallas.	<p>Bitácora del servicio (original).</p> <p>Registro de control de cambios y fallas (electrónico).</p>



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

10

AÑO.

2018

PÁGINA:

57

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DAS	9.	Realiza el registro de la solución implementada en la guía del servicio, en caso de que ésta no esté documentada.	Guía del servicio (original).
	10.	Informa del término del monitoreo a la SRS, por correo electrónico o vía telefónica.	
SRS	11.	Registra actividad y avance en el programa de trabajo mensual.	Programa de trabajo mensual (electrónico).
		Fin.	
		<b>TAREAS DE OPERACIÓN.</b>	
DAS	12.	Realiza las tareas de acuerdo a las guías de operación de la infraestructura y lo comunica a la SRS, a través de correo electrónico o vía telefónica.	Guías de operación de la infraestructura (original).
SRS	13.	Revisa el estatus del servicio.	
		¿Cumple con el estado de funcionalidad?	
		No.	
	14.	Determina la solución necesaria y la comunica al DAS.	
		Continúa en la actividad No. 12.	
		Si.	
	15.	Registra en bitácora y realiza la documentación necesaria.	Bitácora (original). Documentación (original).
	16.	Registra actividad y avance en el programa de trabajo mensual.	Programa de trabajo mensual (electrónico).
		Fin.	
		<b>MANTENIMIENTO, DE LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN.</b>	
	17.	Realiza un análisis del servicio requerido y elabora el documento de diseño del servicio a implementar.	Documento de diseño del servicio (original).
	18.	Solicita por correo electrónico al DAS, la instalación y configuración, de acuerdo al documento de diseño del servicio.	Documento de diseño del servicio (original).

**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

58

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DAS	19.	Recibe solicitud y verifica los pre-requisitos.  ¿Se cumplen los pre-requisitos?  No.	Documento de Pre-requisitos (electrónico).
SRS	20.	Informa a través de llamada telefónica o correo electrónico a la SRS que no cumple con los pre-requisitos.	
	21.	Gestiona los recursos para el cumplimiento de los pre-requisitos.  Continúa en la actividad No. 18.  Si.	
DAS	22.	Efectúa la instalación y la configuración, considerando lo estipulado en el documento de diseño del servicio a implementar.	Documento de diseño del servicio (original).
	23.	Realiza pruebas de funcionalidad conforme al plan de pruebas establecido.  ¿La funcionalidad es correcta?  No.	Plan de pruebas (original).
	24.	Ejecuta procedimiento para escalarlo y lleva a cabo los ajustes sugeridos.  Continúa en la actividad No. 22.  Si.	
	25.	Realiza la memoria técnica.	Memoria técnica (original).
	26.	Informa del término de la implementación a la SRS, por correo electrónico o vía telefónica.	
SRS	27.	Verifica el cumplimiento del servicio.  ¿Es correcto el cumplimiento?  No.	
	28.	Solicita ajustes al DAS, por correo electrónico o vía telefónica.  Continúa en la actividad No. 22.  Si.	

**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

10

AÑO.

2018

PÁGINA:

59

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SRS	29.	Libera la infraestructura y elabora el documento de visto bueno.	Documento de visto bueno (electrónico).
	30.	Registra actividad y avances en el programa de trabajo mensual.  Fin.	Programa de trabajo mensual (electrónico).
Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC)	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS.</b>		
	31.	Recibe solicitud de servicio de la o el El o de la o el Responsable del Proyecto y la turna a la SRS, por medio de oficio o correo electrónico.	Oficio de solicitud de servicio (original).
SRS	32.	Recibe, analiza y valida la solicitud.  ¿La solicitud es viable?  No.	Oficio de solicitud de servicio (original).
	33.	Notifica por correo electrónico o llamada telefónica a la o el solicitante, el informe de no viabilidad de su servicio.  Fin.  Si.	
DAS	34.	Designa y entrega la solicitud por correo electrónico o de manera impresa al DAS, para que la atienda.	Solicitud de servicio (original).
	35.	Analiza si se cuenta con los recursos para dar el servicio.  ¿Hay recursos?  Si.  Continúa en la actividad No. 37.  No.	Solicitud de servicio (original).
	36.	Gestiona con el área correspondiente, los recursos necesarios.  ¿Se obtuvieron los recursos?  No.  Continúa en la actividad No. 33.	

**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

10

AÑO.

2018

PÁGINA:

60

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DAS	37.	Si. Brinda el servicio aplicando la guía de operación del servicio correspondiente.	Guía de operación del servicio (original).
SRS	38.	Afecta las bitácoras correspondientes e informa a la SRS, por correo electrónico o directamente.	Bitácoras (original).
SRS	39.	Registra actividad y avance en el Programa de Trabajo Mensual.	Programa de trabajo mensual (electrónico).
DAS	40.	Fin. <b>SOPORTE TÉCNICO A LA O EL USUARIO.</b> Recibe la solicitud de soporte técnico, por correo electrónico.	Solicitud (electrónico).
	41.	Verifica si el soporte solicitado pertenece a su área. ¿Pertenece a su área? Si. Continúa en la actividad No. 45. No.	
	42.	Identifica el área y origen de la solicitud. ¿Se recibió de la 5000? Si.	
	43.	Informa por correo electrónico o llamada telefónica a la 5000 que el servicio le corresponde a otra área. Fin. No.	
	44.	Turna al DAS correspondiente, con una llamada telefónica o correo electrónico. Continúa en la actividad No. 51.	
	45.	Da instrucciones para su atención a la o el Administrador del Servicio (AS).	

**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

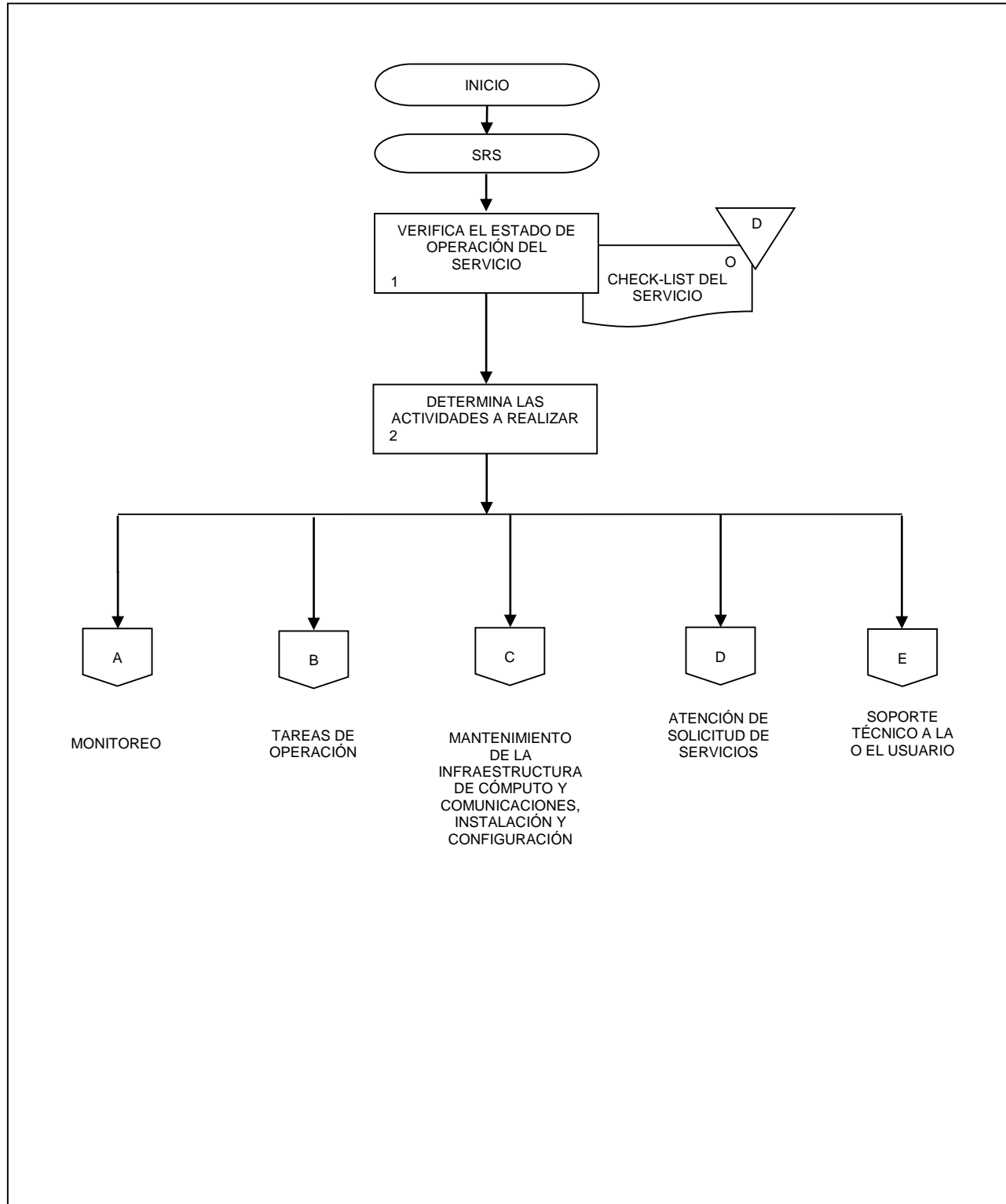
AÑO.  
2018

PÁGINA:

61

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
AS	46.	Realiza el diagnóstico técnico.  ¿Es factible darle solución?  No.  Continúa en la actividad No. 50.  Si.	Diagnóstico técnico (electrónico).
AS	47.	Genera el programa para implementar la solución.  ¿Se requiere escenario de pruebas?  No.  Continúa en la actividad No. 49.  Si.	Programa para solución (electrónico).
	48.	Genera escenario de prueba.	
	49.	Implementa la solución.  ¿Se solucionó?  No.  Continúa en la actividad No. 46.  Si.	
DAS	50.	Documenta el servicio e informa al DAS por correo electrónico o llamada telefónica.	Ficha técnica (electrónico).
	51.	Notifica vía telefónica o correo electrónico a quien corresponda, atención de la solicitud.	
SRS	52.	Registra actividad y avance en el Programa de Trabajo Mensual.  Fin de procedimiento.	Programa de trabajo mensual (electrónico).

## 5. Diagrama de Flujo.-



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

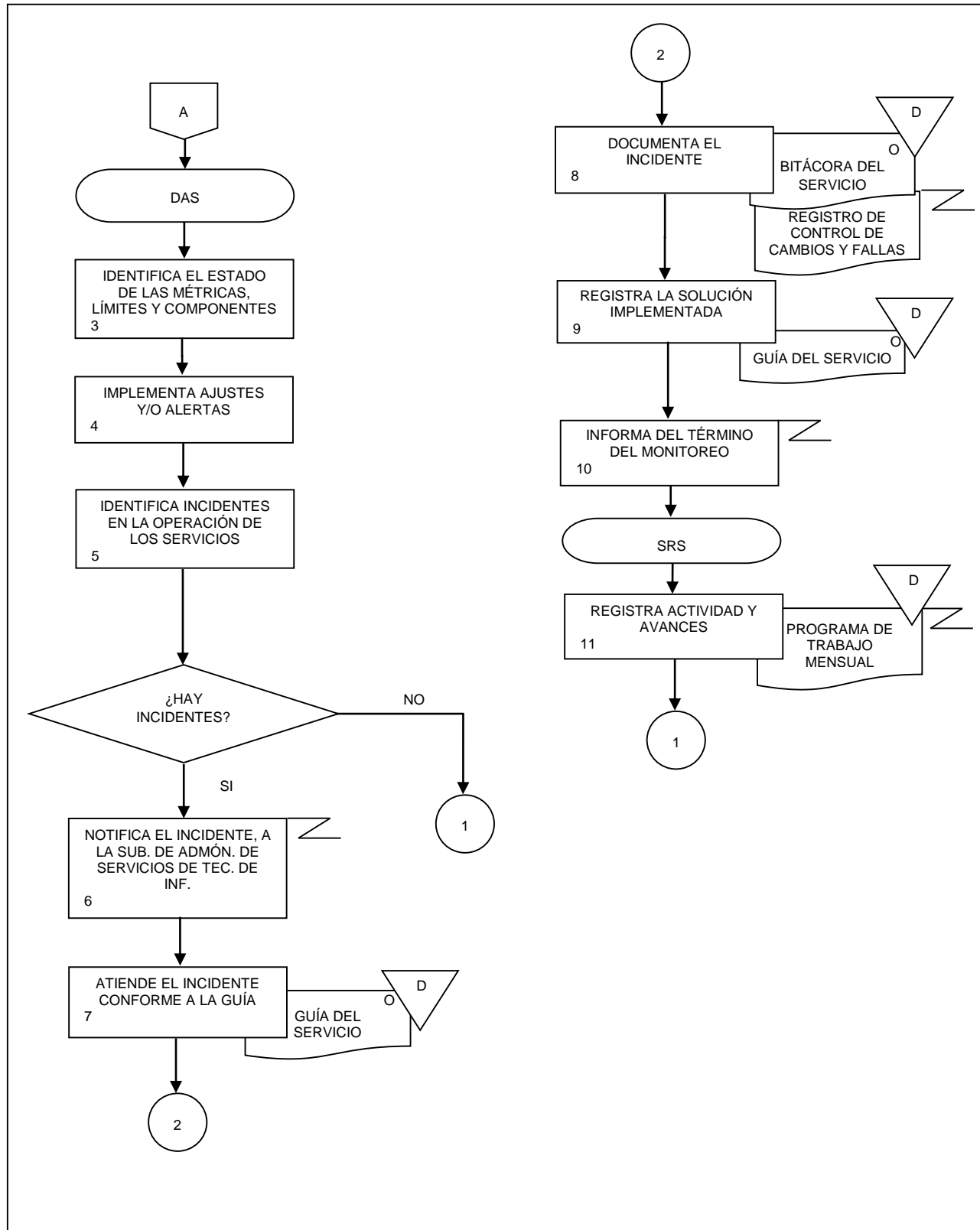
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

63



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

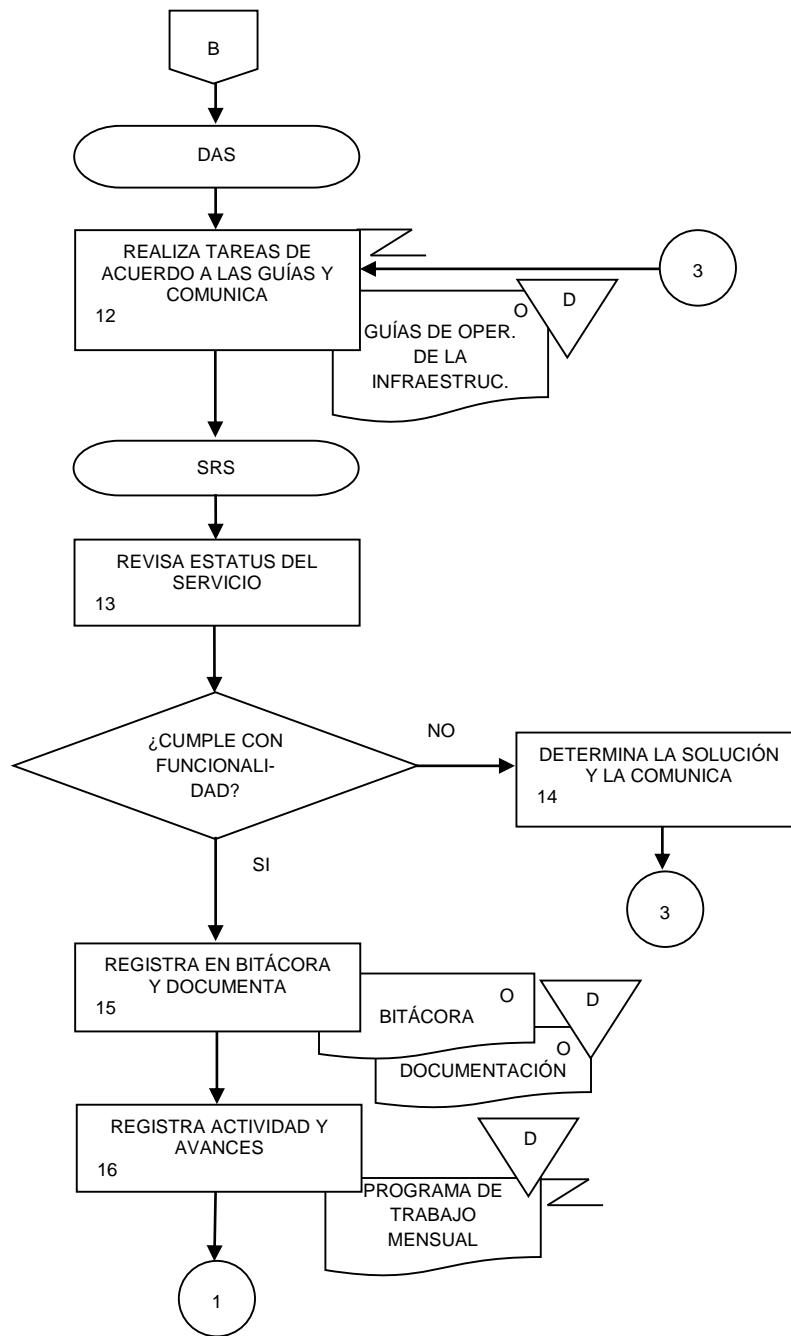
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

64





8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

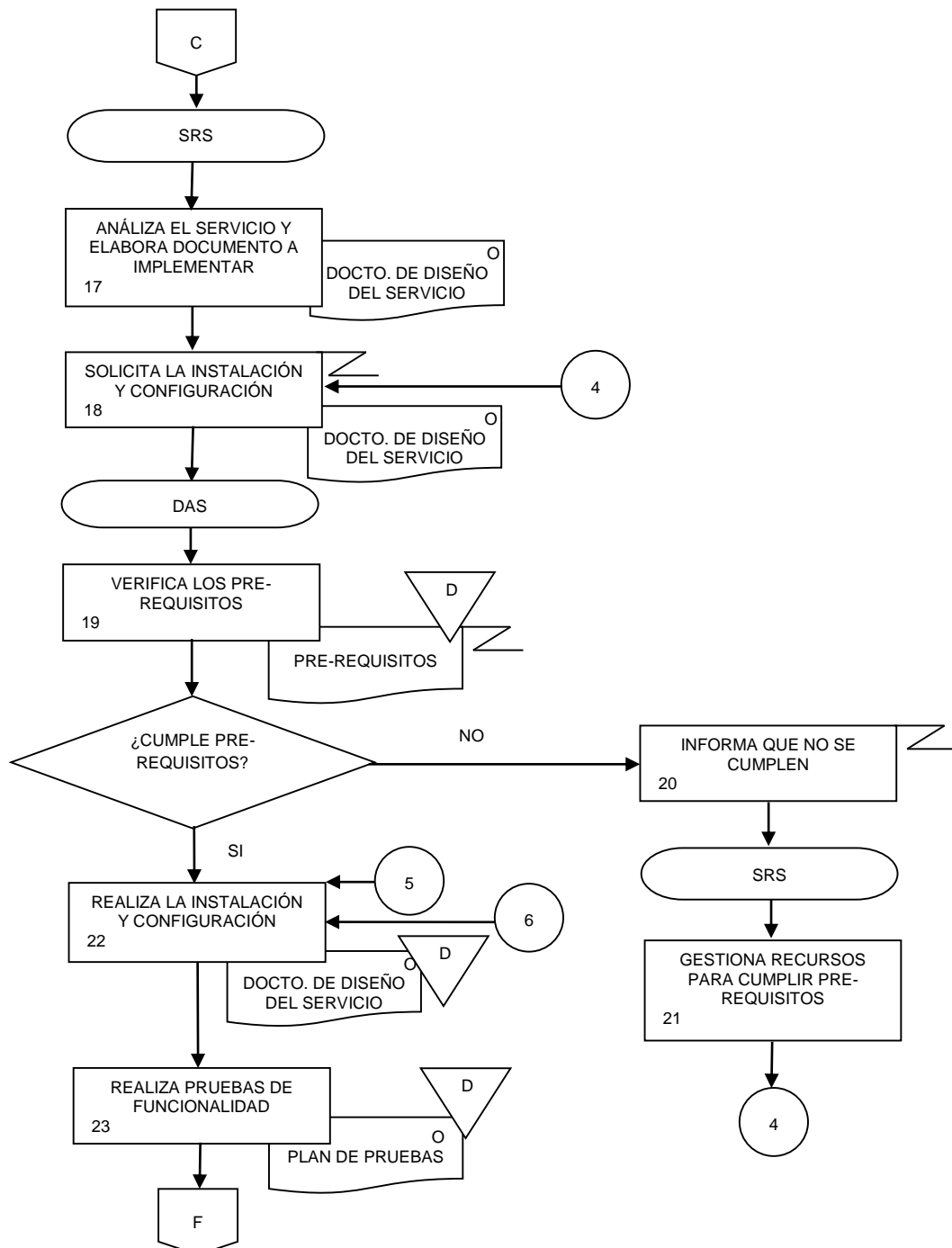
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

65



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

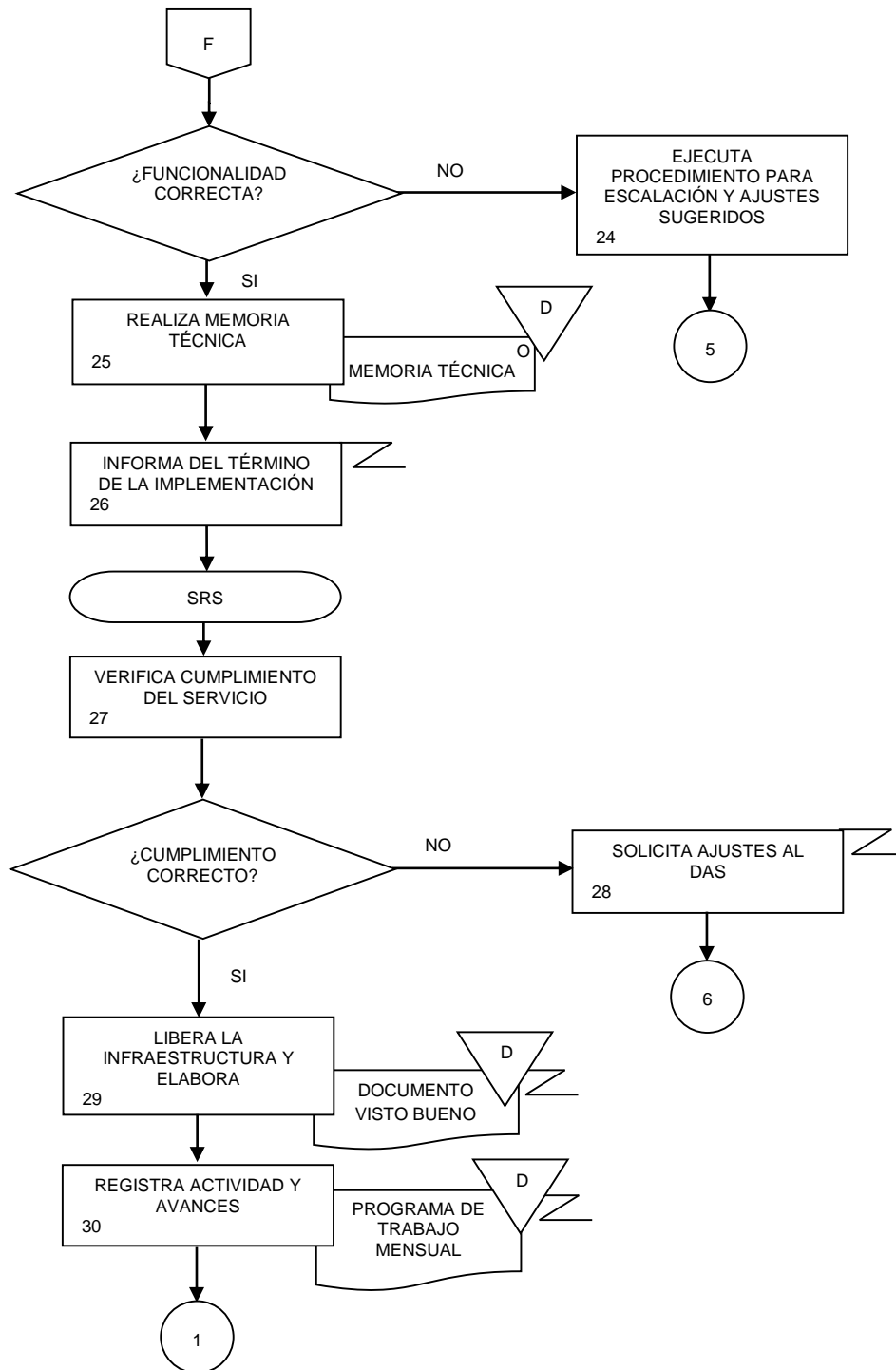
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

66



**8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.**

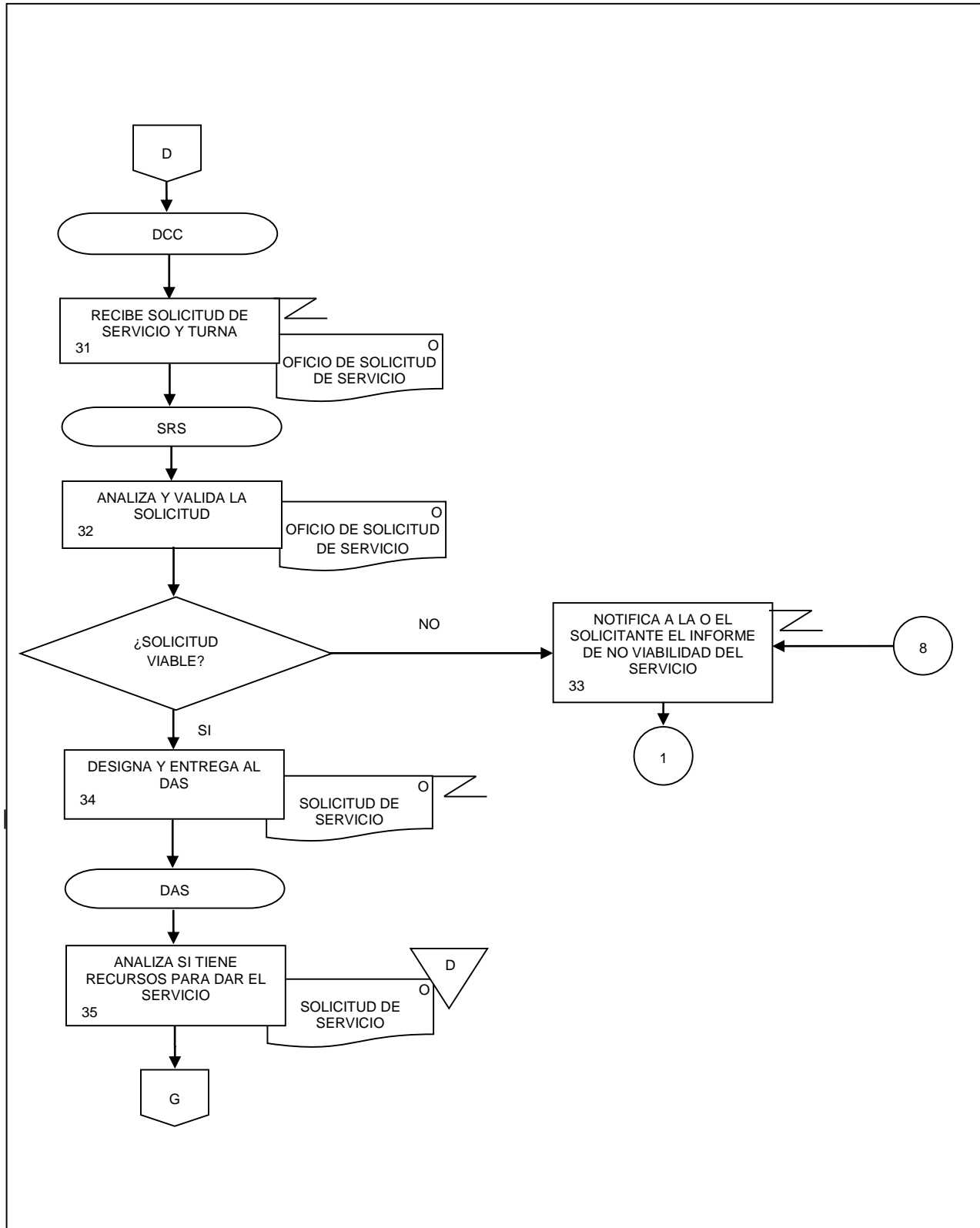
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

67



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

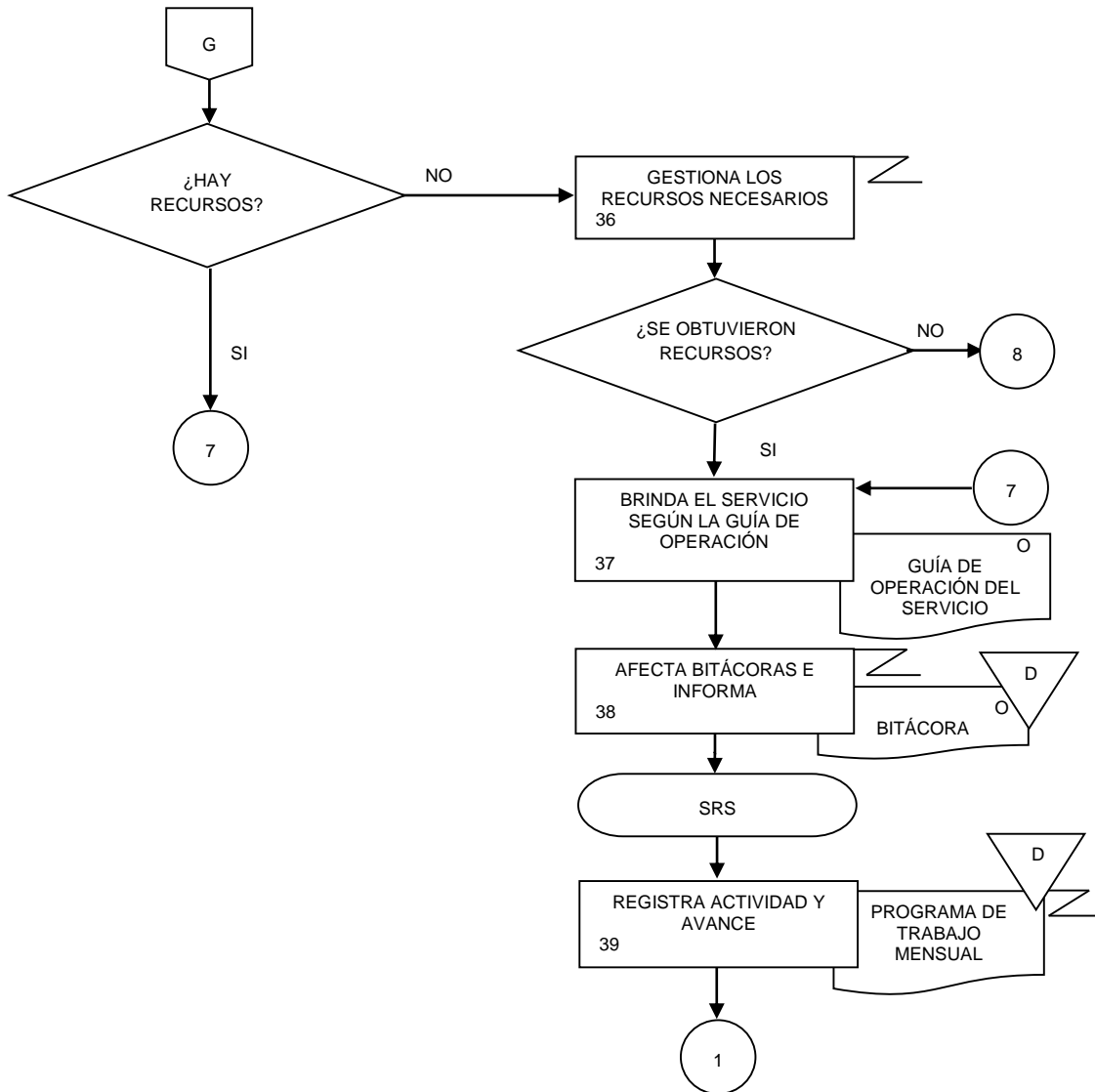
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

68



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

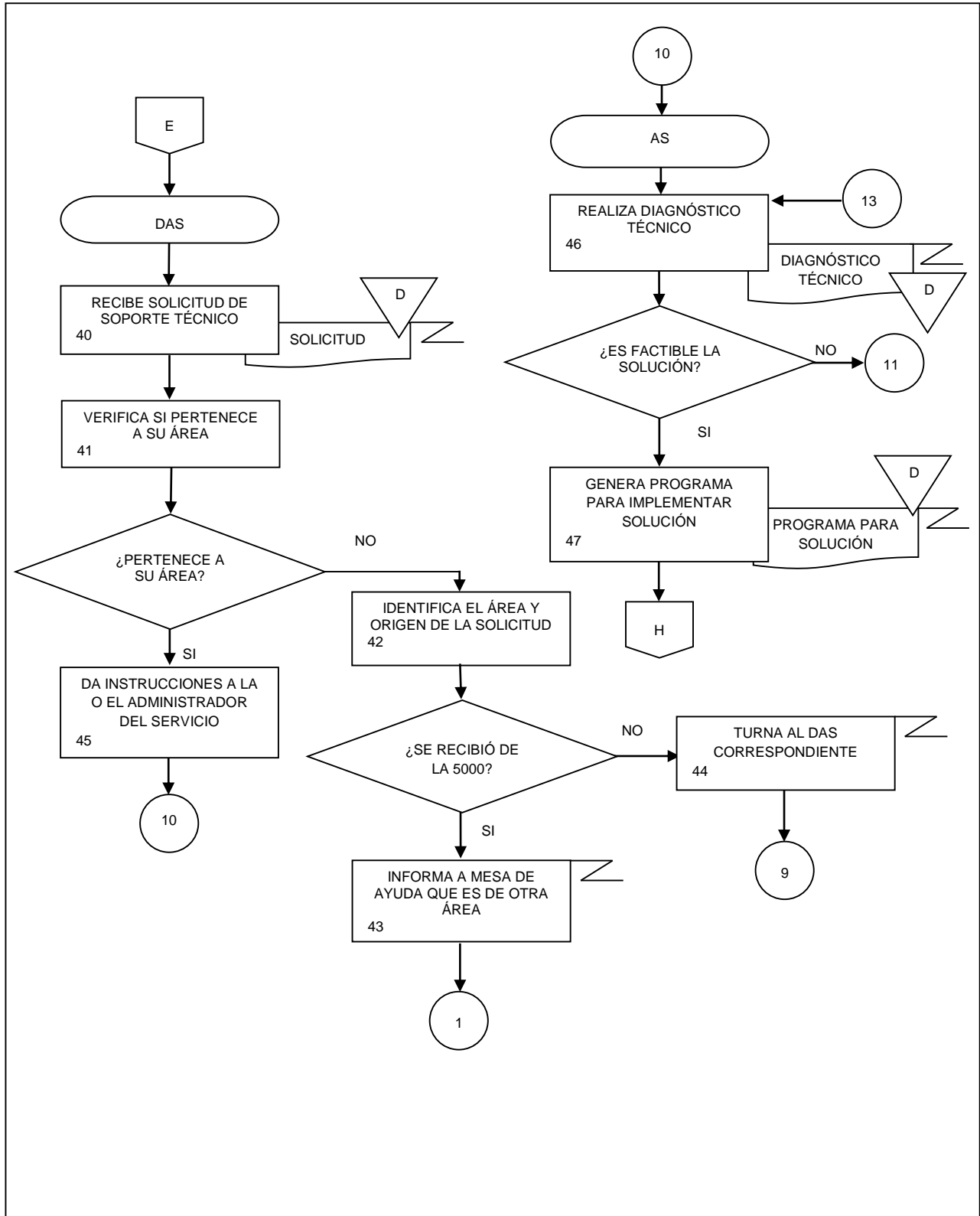
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

69



8. Administración de la Operación de la Infraestructura de Cómputo y Comunicación.

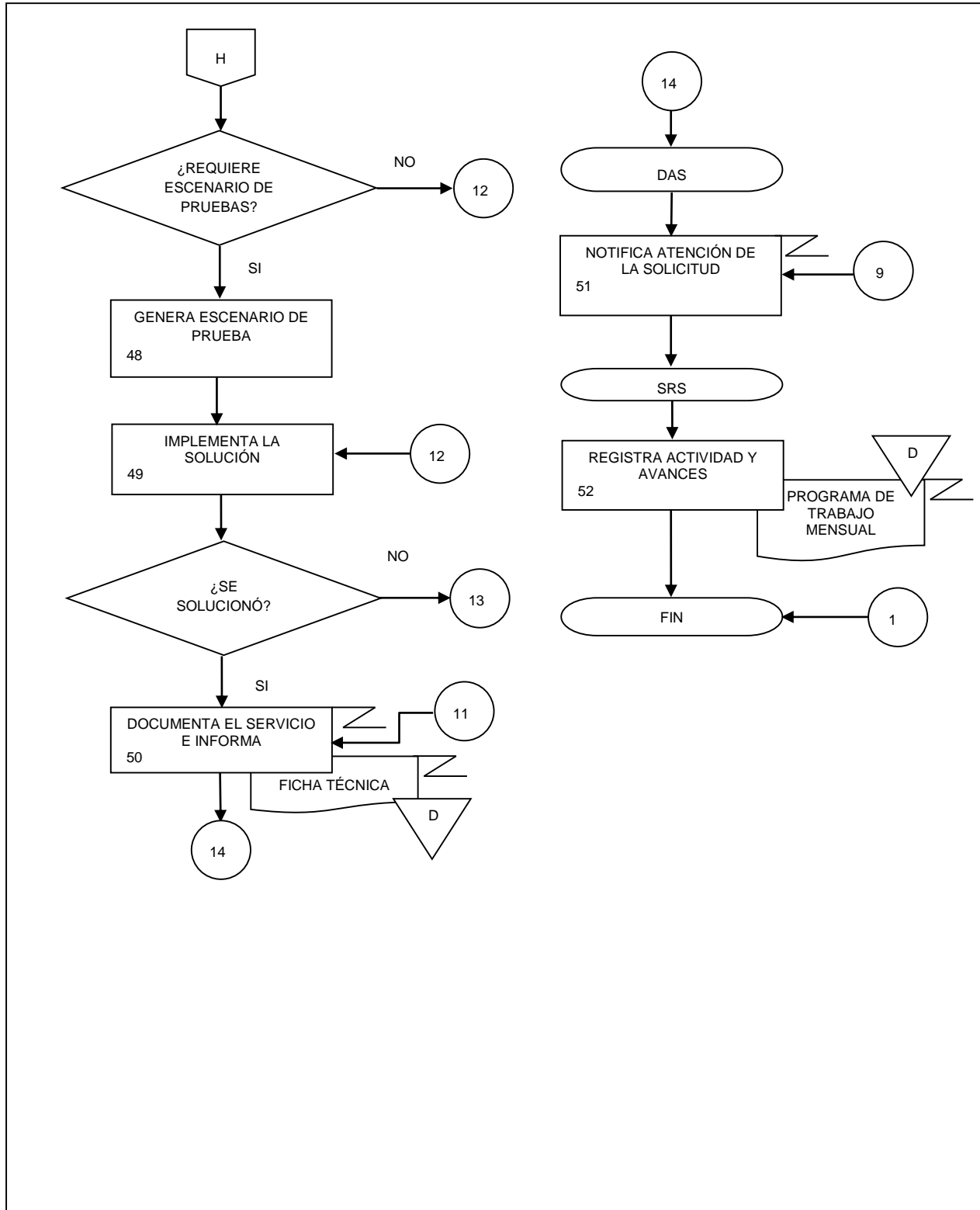
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

70



**9. Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

71

**1. Objetivo.-**

Elaborar el dictamen técnico para adquirir, arrendar y/o contratar los bienes o servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) conforme lo previsto en las disposiciones aplicables en la materia, a fin de proveer al Instituto de herramientas que cumplan con las características técnicas necesarias para la compatibilidad con la plataforma tecnológica institucional.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Coordinación General de Informática, y a las Direcciones de Área de la Coordinación General de Informática.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Toda adquisición de bienes de TIC, contratación y arrendamiento de servicios de TIC deberá contar previamente con el dictamen técnico emitido por la Coordinación General de Informática.

3.b. Sólo se atenderán las solicitudes de dictaminación técnica para la adquisición, arrendamiento o contratación de bienes y/o servicios de TIC hechas por escrito por el Titular de la Unidad Administrativa (UA), la o el Director de Informática de la UA, o la o el Responsable de los Servicios de TIC (RS) dirigidas a la Coordinación General de Informática (CGI) o a sus Direcciones de Área (DACGI).

3.c. La evaluación de la solicitud y la emisión de los dictámenes técnicos se deberán apegar a lo establecido en los siguientes documentos, publicados en la Normateca Institucional:

- 3.b.1. Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
- 3.b.2. Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI;
- 3.b.3. Reglas para la Coordinación de Proyectos Informáticos y de la OCPI;
- 3.b.4. Políticas para la Administración y Uso de los Servicios Tecnológicos;
- 3.b.5. Políticas para la Seguridad Informática;
- 3.b.6. Circular 804./7/2012, Listado de Bienes y Servicios considerados como Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
- 3.b.7. Circular 804./8/2012, Tabla del ciclo de vida útil de equipo considerado como Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, y
- 3.b.8. Circular 804./5/2014, Listado de la Plataforma Institucional de Tecnologías de Hardware y Software de Cómputo y Comunicaciones.

3.d. Toda solicitud de dictamen técnico deberá tener anexo el formato de solicitud correspondiente y la justificación técnica debidamente requisitados y firmados por la o el Director de Informática de la UA.

3.e. En el caso de adquisiciones de bienes, arrendamiento o contratación de servicios de TIC el dictamen técnico deberá emitirse por la CGI en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud y documentación complementaria.

**9. Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

72

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Coordinación General de Informática (CGI)	1.	Recibe de la o el Titular de la UA o de la o el Director de Informática del Área Requirente o la o el Responsable de los Servicios de TIC a través de oficio solicitud de Dictamen Técnico, junto con el Formato de solicitud de Dictamen Técnico correspondiente y la Justificación Técnica y los turna a la DACGI, correspondiente.	Oficio de solicitud de dictamen técnico (original). Formato de Solicitud de Dictamen Técnico (original). Justificación Técnica (original).
Direcciones de Área (DACGI)	2.	Recibe y determina cuál Subdirección adscrita a ella será la responsable de elaborar el Dictamen Técnico y le entrega la documentación de la solicitud.	Oficio de solicitud de Dictamen Técnico (original). Formato de Solicitud de Dictamen Técnico. Justificación Técnica (original).
Subdirección responsable de Dictámen Técnico	3.	Recibe y revisa que cumpla con los requisitos para la emisión de Dictamen Técnico para la adquisición, arrendamiento o contratación de bienes y/o servicios de TI.  ¿Cumple con los requisitos?  Si.	Oficio de solicitud de dictamen técnico (original). Formato de Solicitud de Dictamen Técnico. Justificación Técnica (original).
DACGI	4.	Analiza técnicamente el producto, bien o servicio a contratar.  ¿Cumple con los requerimientos técnicos?  Si.	
	5.	Elabora la propuesta del Dictamen Técnico y responde mediante el SIA-Gestión, el control a la DACGI correspondiente.	Propuesta de Dictamen Técnico (original).
	6.	Recibe, revisa y valida la propuesta de Dictamen Técnico.	Propuesta de Dictamen Técnico (original).
	7.	Elabora y firma versión final del Dictamen Técnico y responde a la o el Titular de la UA o a la o el Director de Informática del Área Requirente o a la o el Responsable de los Servicios de TIC, mediante oficio o envía el Dictamen Técnico a la CGI en respuesta al documento turnado.	Dictamen Técnico (original). Oficio de respuesta (original).
	8.	Registra actividad y avance en el Programa de Trabajo Mensual.	Programa de trabajo mensual (electrónico).



**9.** Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

73

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección		Fin de procedimiento.  No. (Viene de la actividad No. 4).	
	9.	Informa por correo electrónico a la o el Titular de la UA, o a la o el Director de Informática del Área Requirente o a la o el Responsable de los Servicios de TIC, que el producto, bien o servicio a contratar no cumple con los requerimientos técnicos.  Continúa en la actividad No. 1.  No (viene de la actividad No. 3).	
	10.	Informa por correo electrónico a la o el Titular de la UA, o a la o el Director de Informática del Área Requirente o la o el Responsable de los Servicios de TIC que la documentación no cumple con los requisitos para la emisión de Dictamen técnico.  Continúa en la actividad No. 1.	

9. Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's.

FECHA DE ELABORACIÓN:

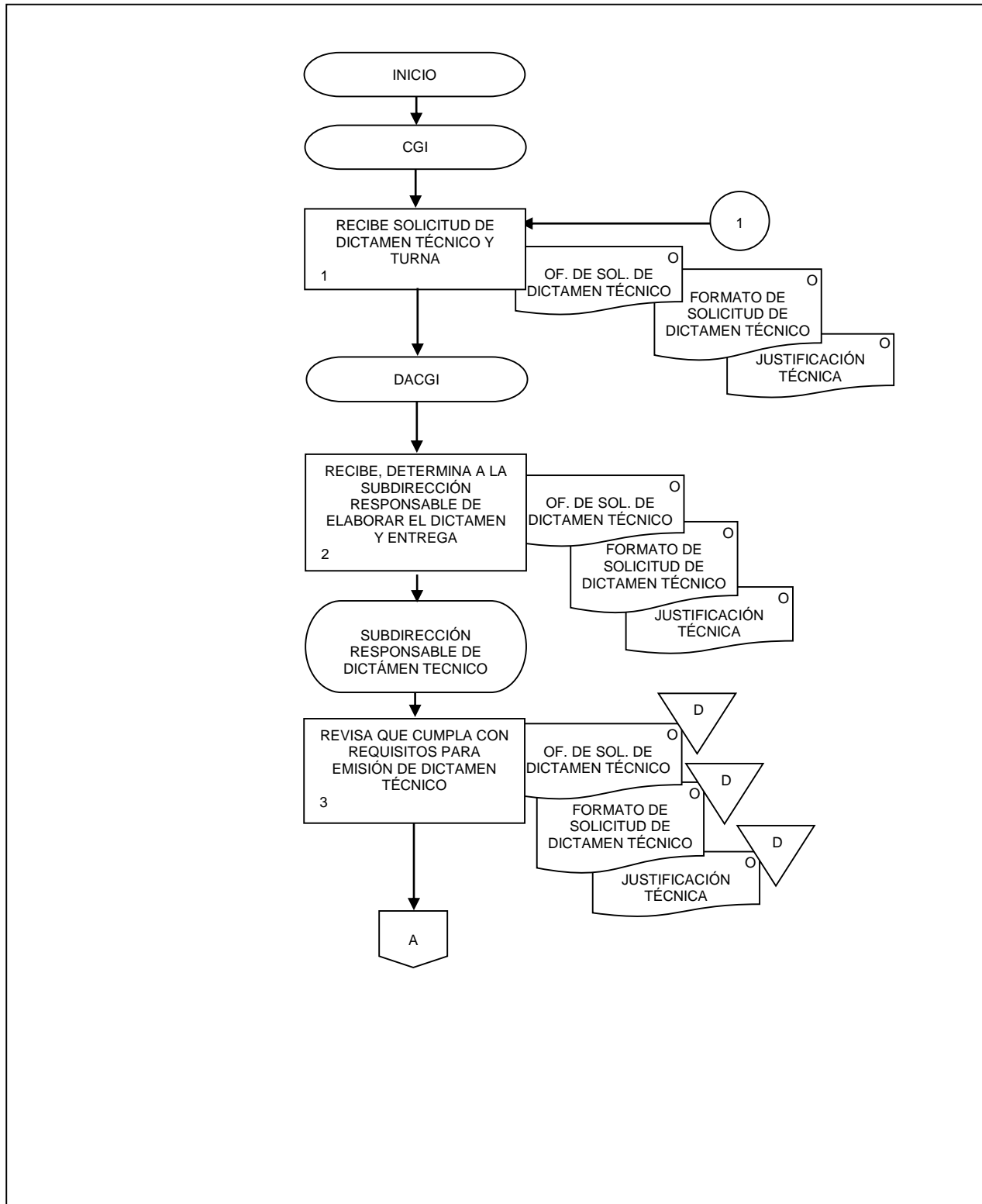
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

74

5. Diagrama de Flujo.-



9. Elaboración de Dictamen Técnico para la Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios de TIC's.

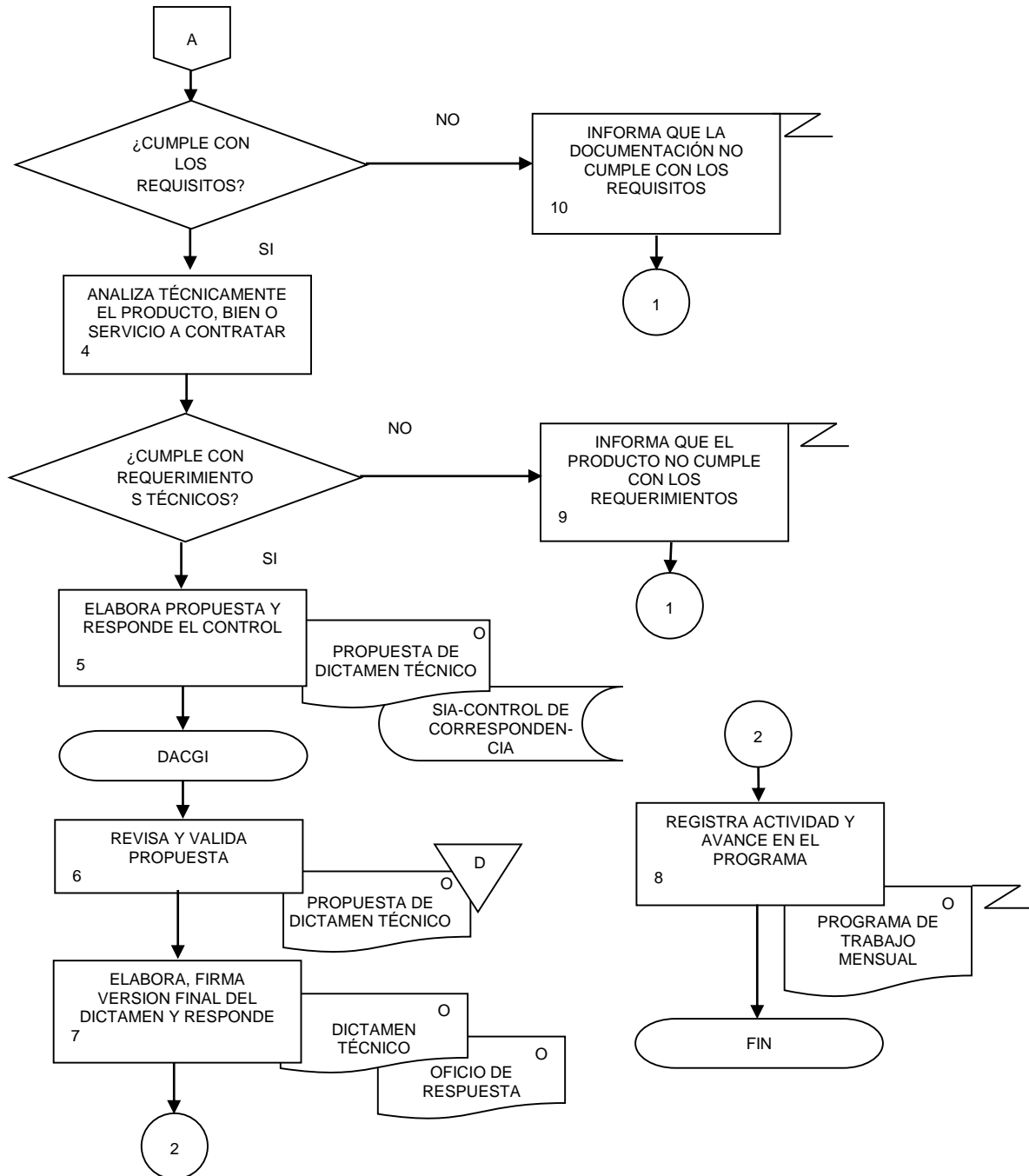
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

75



**10. Continuidad Operativa.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

76

**1. Objetivo.-**

Realizar el registro, mapeo y seguimiento de las condiciones de operación para los proyectos con dictamen de viabilidad técnica emitidos por la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI), a fin de mantener información clara y precisa sobre los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en operación.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las consideraciones para una arquitectura de continuidad operativa, estarán en función de la prioridad que institucionalmente se le asigne al proyecto.

3.b. Sólo se considerarán como servicios de TIC, aquellos proyectos que cuenten con un dictamen de viabilidad técnica emitido por la OCPI y cuya arquitectura esté basada en la plataforma tecnológica del Instituto.

3.c. La disponibilidad de cada servicio solicitado se acordará en común acuerdo con el Responsable del proyecto.

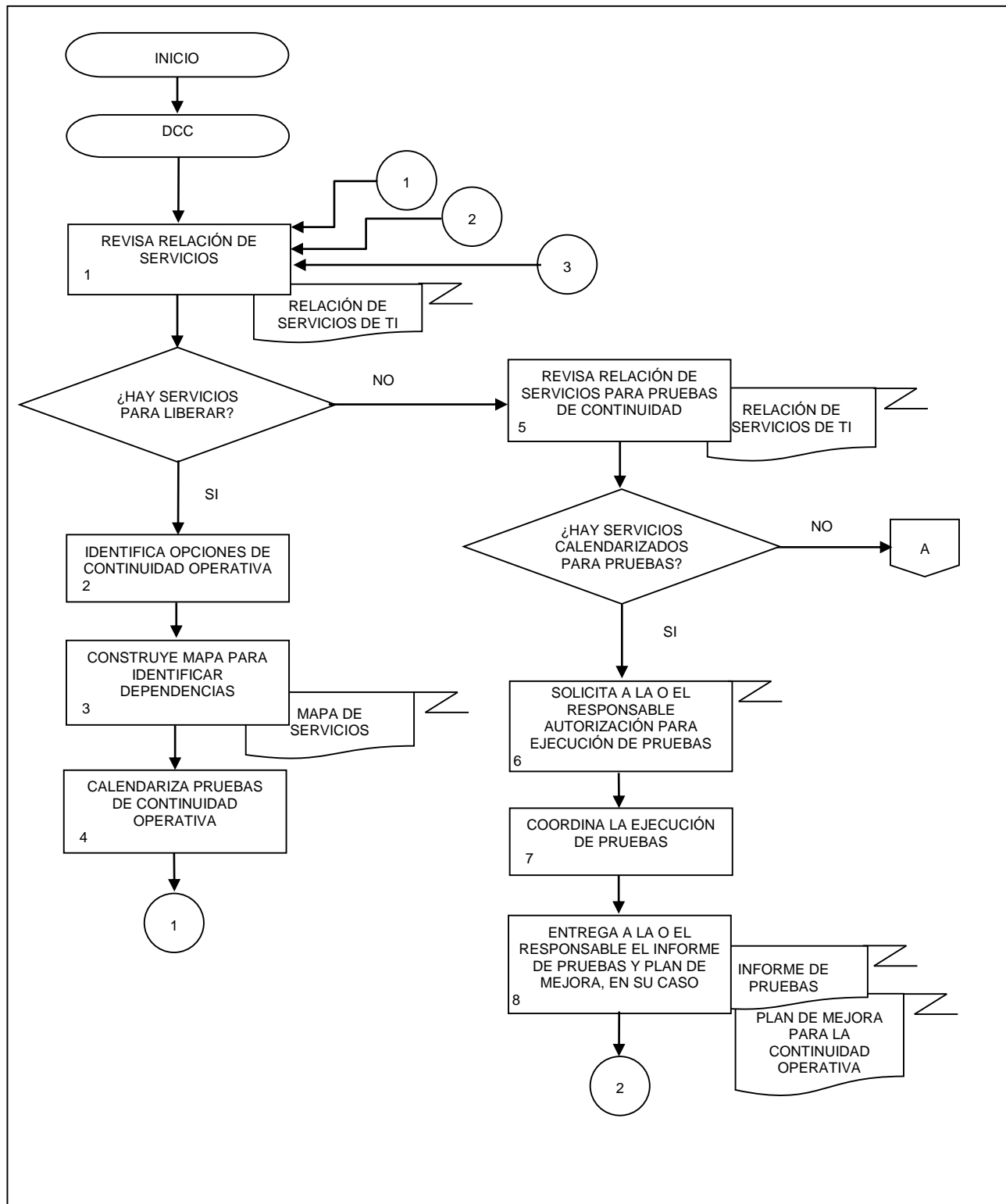
3.d. Las pruebas de verificación para la continuidad operativa de los servicios, podrán realizarse dos veces al año, a solicitud de la o el responsable del proyecto y/o servicio.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC)	1.	<p>Revisa la relación de servicios de TI, a fin de determinar si existen servicios próximos por liberar a escenarios productivos.</p> <p>¿Existen servicios próximos a liberar a escenarios productivos?</p> <p>Si.</p>	Relación de servicios de TI (electrónico).
	2.	Identifica opciones de continuidad operativa.	
	3.	Construye mapa de servicios para identificar las dependencias.	Mapa de servicios (electrónico).
	4.	<p>Calendariza pruebas de continuidad operativa.</p> <p>Continúa en la actividad No. 1.</p> <p>No. (Viene de la actividad No. 1).</p>	
	5.	<p>Revisa la relación de servicios calendarizados para pruebas de continuidad.</p> <p>¿Hay servicios calendarizados para pruebas de continuidad?</p> <p>Si.</p>	Relación de servicios de TI (electrónico).
	6.	Solicita a la o el responsable del proyecto y/o servicio la autorización para la ejecución de pruebas, vía telefónica.	
	7.	Coordina la ejecución de pruebas.	
	8.	<p>Entrega a la o el responsable del proyecto y/o servicio, a través de correo electrónico, el informe de las pruebas realizadas, indicando en caso de que los resultados no sean favorables, el plan de mejora para la continuidad operativa.</p> <p>Continúa en la actividad No. 1.</p> <p>No. (Viene de la actividad No. 5).</p>	<p>Informe de pruebas (electrónico).</p> <p>Plan de mejora para la continuidad operativa (electrónico).</p>
	9.	<p>Monitorea la disponibilidad de los servicios, para identificar condiciones de falla.</p> <p>¿Tienen afectación de disponibilidad para algún servicio?</p>	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DCC		Si.	
	10.	Registra incidente en la bitácora de fallas.	Bitácora de fallas (electrónico)
	11.	Verifica que existan acciones para restablecer el servicio y da seguimiento a las mismas.	
		Continúa en la actividad No. 1.	
		No. (Viene de la actividad No. 9).	
	12.	Registra actividad y avance en el programa de trabajo mensual.	Programa de trabajo mensual (electrónico).
		Fin de procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



**10. Continuidad Operativa.**

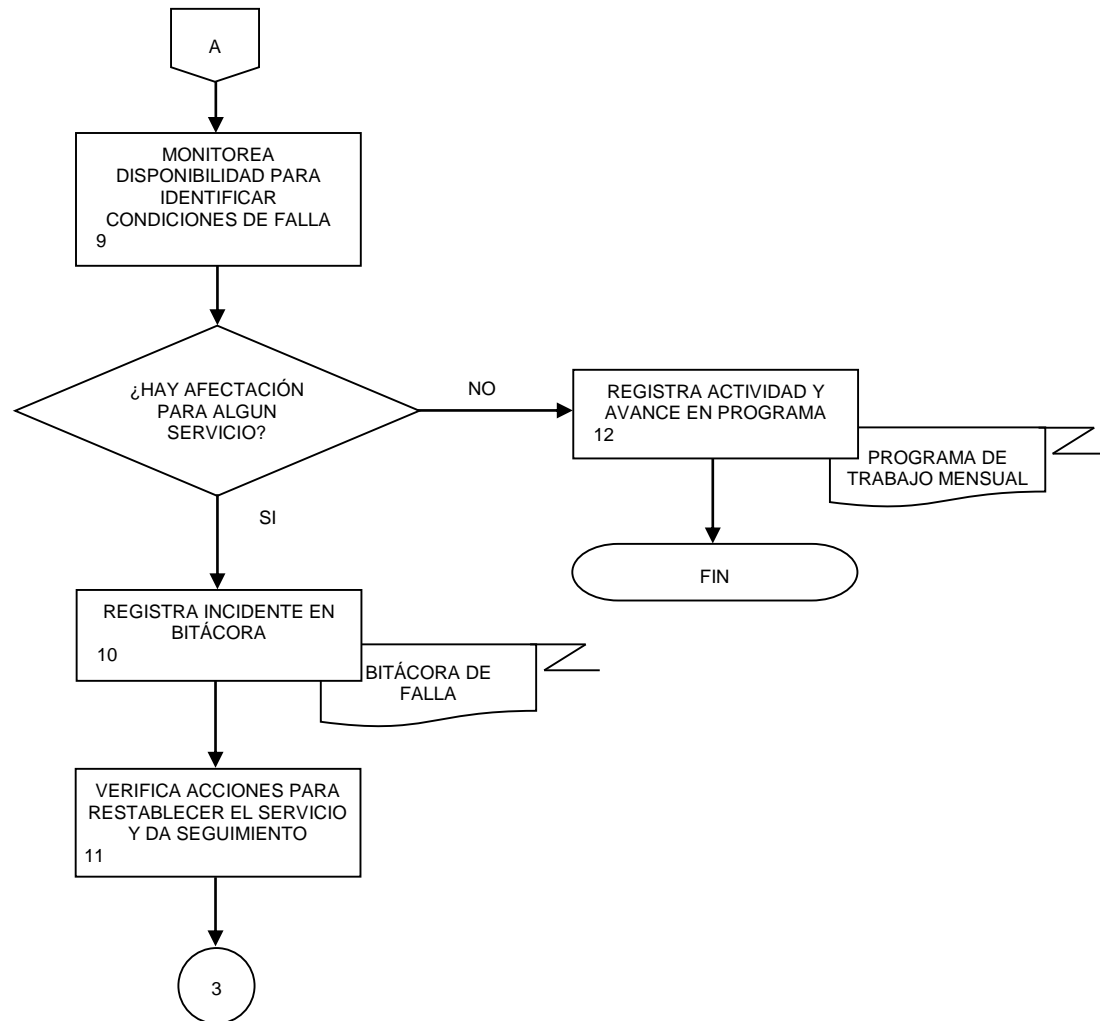
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

80





**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

81

**1. Objetivo.-**

Atender las solicitudes de las Unidades Administrativas (UA), relacionadas con la generación y/o actualización de bases de datos multidimensionales o cubos de información estadística, para su consulta en la Intranet o para su publicación en el sitio del INEGI en Internet como parte del Banco de Información del INEGI.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las áreas de la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los implicados en este procedimiento deberán observar lo establecido en los siguientes documentos normativos publicados en la Normateca Institucional, según aplique:

- 3.a.1. Políticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación del INEGI;
- 3.a.2. Políticas para el desarrollo de sistemas informáticos;
- 3.a.3. Políticas para la administración y uso de los servicios tecnológicos;
- 3.a.4. Políticas para la seguridad informática;
- 3.a.5. Manual de estándares para el desarrollo de sistemas informáticos en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
- 3.a.6. Reglas para la coordinación de proyectos informáticos y de la OCPI;
- 3.a.7. Circular No. 804./7/2012, Listados de bienes y servicios considerados como Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, y
- 3.a.8. Circular No. 804./5/2014, Listado de la Plataforma Institucional de Tecnologías de Hardware y Software de Cómputo y Comunicaciones.

3.b. La Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD) será la responsable técnica de proporcionar el servicio de generación y/o actualización de las bases de datos multidimensionales o cubos, que forman parte de la plataforma institucional de datos.

3.c. Se entenderá por Departamento(s) de la DIIBD, aquel o aquellos que haya(n) sido designado(s) por la DIIBD como responsable(s) de llevar a cabo la generación y/o actualización de las bases de datos multidimensionales o cubos de información estadística, solicitados por las y los Enlaces Informáticos (EI) de las UA que requieren el servicio. Estos departamentos podrán ser los siguientes y atiende a que cada uno de ellos considera a un grupo de usuarios y proyectos estadísticos en específico, dada la cantidad de requerimientos o demanda:

- 3.c.1. Departamento de Modelado y Diseño Lógico en Bases de Datos.
- 3.c.2. Departamento de Diseño de Estructuras en Bases de Datos.
- 3.c.3. Departamento de Administración y Mantenimiento del Repositorio de Datos.
- 3.c.4. Departamento de Estructuras de Bases de Datos Multidimensionales.
- 3.c.5. Departamento de Herramientas para la Carga de Información en Bases de Datos.
- 3.c.6. Departamento de Sistemas de Reportes y Consultas Especiales de Bases de Datos.
- 3.c.7. Departamento de Modelo Físico en Bases de Datos.
- 3.c.8. Departamento de Administración de Respaldos en Bases de Datos.

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

82

- 3.d. Las cuentas y privilegios de acceso al motor de base de datos multidimensional serán autorizados por la DIIBD con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad de los diversos proyectos que ahí residan y cuya información fuente sean los microdatos del Almacén de Datos Estadísticos.
- 3.e. La Subdirección de Administración y Mantenimiento de la Información en Bases de Datos (SAMIBD) será responsable de llevar a cabo la asignación de recursos de base de datos, conforme a lo solicitado por la o el responsable de la DIIBD, como líder del proyecto.
- 3.f. Al final de cada año, las o los Enlaces Informáticos (EI) de las Unidades Administrativas (UA) que generan o integran información estadística, deberán proporcionar a la o el responsable de servicio la lista de los proyectos estadísticos, así como sus responsables, para los que solicitan generar o actualizar cubos a fin de que puedan formar parte del POIA de la DIIBD.
- 3.g. La o el responsable de la información de la UA que genera o integra la información estadística, deberá entregar en tiempo y forma a la o el responsable de servicio, los insumos requeridos para la generación de cubos de un proyecto estadístico.
- 3.h. La o el responsable de servicio, administrará el proceso de generación y/o actualización de bases de datos multidimensionales o cubos de información estadística, desde su origen hasta su puesta en ambiente de revisión.
- 3.i. Para que el (los) cubo(s) generado(s) puedan ser consultados en la Intranet o publicados en el sitio del INEGI en Internet, deberán tener el visto bueno de la o el responsable de la información de la UA que genera o integra información estadística.
- 3.j. Los criterios que deberán tomarse en cuenta para generar, mantener y gestionar la información que se integrará a los cubos, serán establecidos por la o el responsable de la información de la UA que genera o integra información estadística.
- 3.k. La o el responsable de servicio deberá realizar un respaldo del expediente del proyecto y de las bases de datos multidimensionales resultantes del proceso.
- 3.l. El servicio de generación de cubos deberá cumplir con las normas y medidas de seguridad que se establezcan institucionalmente, con la finalidad de mantener su disponibilidad y preservar su integridad.
- 3.m. La o el responsable de servicio deberá realizar sus actividades observando los documentos normativos vigentes en materia de administración y uso de TIC.

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

83

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD)</p> <p>DDIIBD</p>	1.	Recibe por correo electrónico de la o el EI de la UA que genera o integra información estadística, la relación de proyectos para los cuales se generarán los cubos.	POIA (electrónico).
	2.	Asigna a un Departamento de la DIIBD (DDIIBD) como responsable de proyecto, para cada uno de los proyectos requeridos.	
	3.	Solicita a través de correo electrónico al Área requirente, los insumos y criterios requeridos para dar inicio al proceso.	Insumos y criterios del proyecto (electrónico).
	4.	Recibe por correo electrónico, por parte del Área requirente, los insumos y criterios del proyecto requeridos.	
	5.	Revisa la información y verifica si es suficiente para iniciar y concluir con el proceso.	Insumos y criterios del proyecto (electrónico).
		¿La información recibida es suficiente?	
		No.	
	6.	Gestiona por correo electrónico, retroalimentación con el Área requirente para aclaración de dudas y/o solicitud de envío de los insumos requeridos para el proceso.	
		Continúa en la actividad No. 4.	
		Si.	
	7.	Revisa si cuenta con los recursos y privilegios de base de datos necesarios.	
		¿Cuenta con los recursos de base de datos necesarios?	
		No.	

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

84

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DDIIBD	8.	Solicita por correo electrónico a la DIIBD tramitar los recursos y privilegios necesarios.	Insumos y criterios del proyecto (electrónico).
DIIBD	9.	Requiere, mediante correo electrónico a la SAMIBD, asignar los recursos y privilegios de base de datos necesarios.	
Subdirección de Administración y Mantenimiento de la Información en Bases de Datos (SAMIBD)	10.	Recibe y asigna recursos y privilegios conforme a la solicitud de la DIIBD y avisa de su atención, a través de correo electrónico.	
DIIBD	11.	Recibe aviso e informa por correo electrónico al DDIIBD que ya han sido asignados los recursos y privilegios de base datos necesarios.	
		Continúa en la actividad No. 12.	
		Si. (Viene de la actividad No. 7).	
DDIIBD	12.	Identifica el origen de los datos y crea conexión de acceso.	
	13.	Define la estructura de los datos, diseña y configura las dimensiones, así como las medidas para el cubo, con base en los criterios establecidos por el Área requirente.	
	14.	Revisa la estructura del cubo diseñada.	
		¿Hay observaciones?	
		Si.	
	15.	Afina la estructura de datos conforme a las observaciones encontradas.	
		Continúa en la actividad No. 14.	
		No.	

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

85

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DDIIBD	16.	Procesa el cubo bajo la estructura diseñada y con la información establecida del proyecto estadístico.	
	17.	Habilita en la base de datos donde reside el cubo, los privilegios de solo lectura a la cuenta establecida, para que pueda ser publicada bajo la herramienta de visualización de cubos e informa directamente a la DIIBD.	
DIIBD	18.	Solicita por correo electrónico la publicación del proyecto a la Subdirección de Investigación y Desarrollo de Servicios Web (SIDSW) de la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DIDTIC).	
SIDSW	19.	Recibe solicitud, revisa y publica el proyecto en la herramienta de consulta de cubos, en el área establecida para revisión y envía por correo electrónico a la DIIB, la liga (URL) de acceso.	
DIIBD	20.	Recibe y avisa mediante correo electrónico al Área requirente, para que lo revise a través de la herramienta para consulta de cubos y lo libere, o en su caso, envíe observaciones.  ¿Hay observaciones?  Si.	
	21.	Recibe del Área requirente la relación de observaciones, a través de correo electrónico y por la misma vía envía para su atención.	Relación de observaciones (electrónico).
DDIIBD	22.	Recibe observaciones y aplica ajustes al diseño del cubo y/o a los criterios de extracción de datos, en atención a las observaciones recibidas.	Relación de observaciones (electrónico).
	23.	Reprocesa el cubo e informa por correo electrónico a la DIIBD.  Continúa en la actividad No. 20.  No. (Viene de la actividad No. 20).	

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

86

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DIIBD	24.	<p>Recibe por correo electrónico la liberación y el tipo de publicación por parte del Área requirente.</p> <p>¿Es para publicar en sitio del INEGI?</p> <p>No.</p> <p>Continúa en la actividad No. 26.</p> <p>Si.</p>	
	25.	Envía correo electrónico avisando de la liberación del proyecto estadístico en cubos a la Subdirección de Difusión por Internet (SDI), de la Dirección de Vinculación y Servicio Público de Información, para que prosiga con el procedimiento establecido para su publicación en Internet.	
	26.	<p>Realiza el respaldo de la base de datos donde reside el proyecto.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	

**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

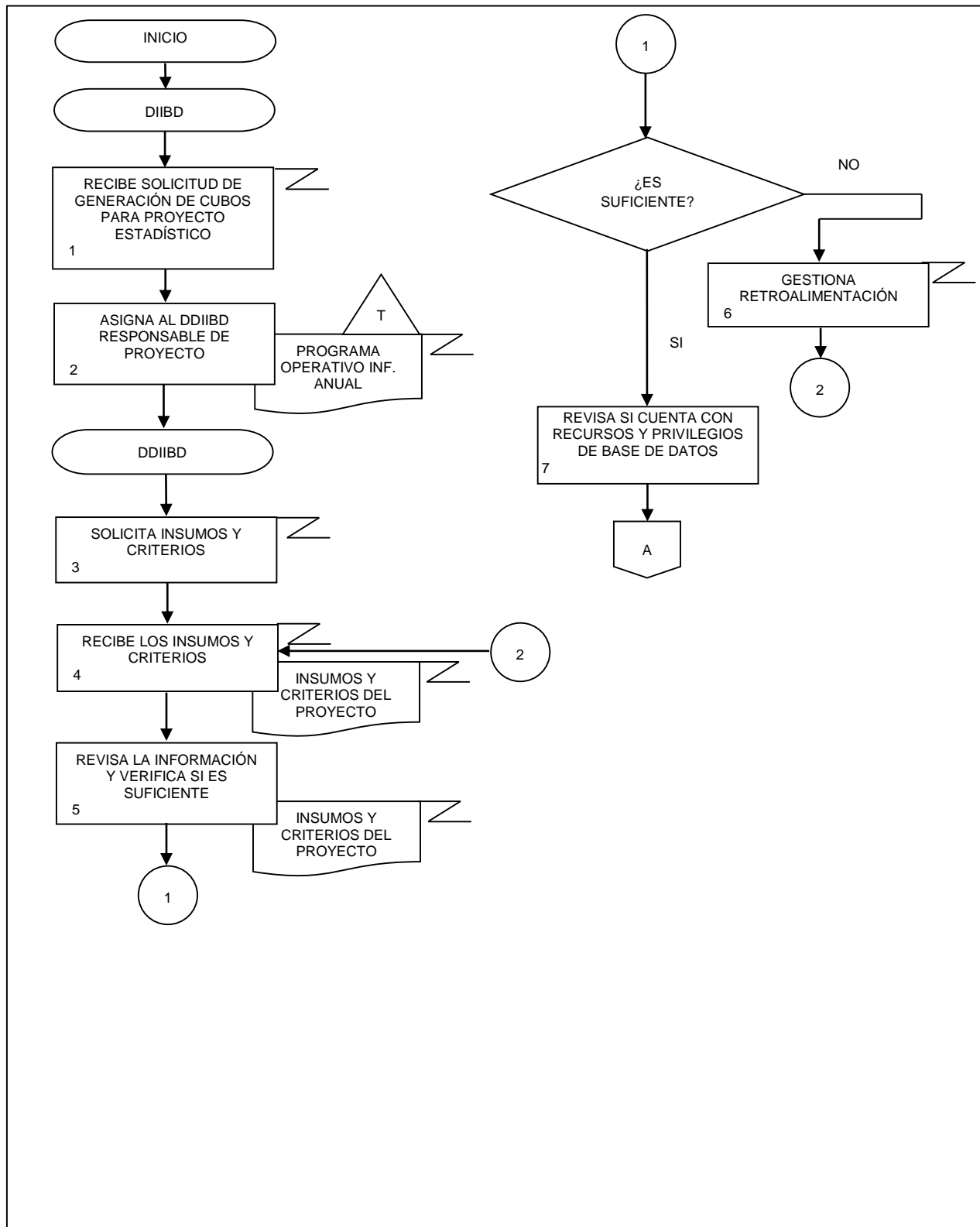
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

87

**5. Diagrama de Flujo.-**



**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

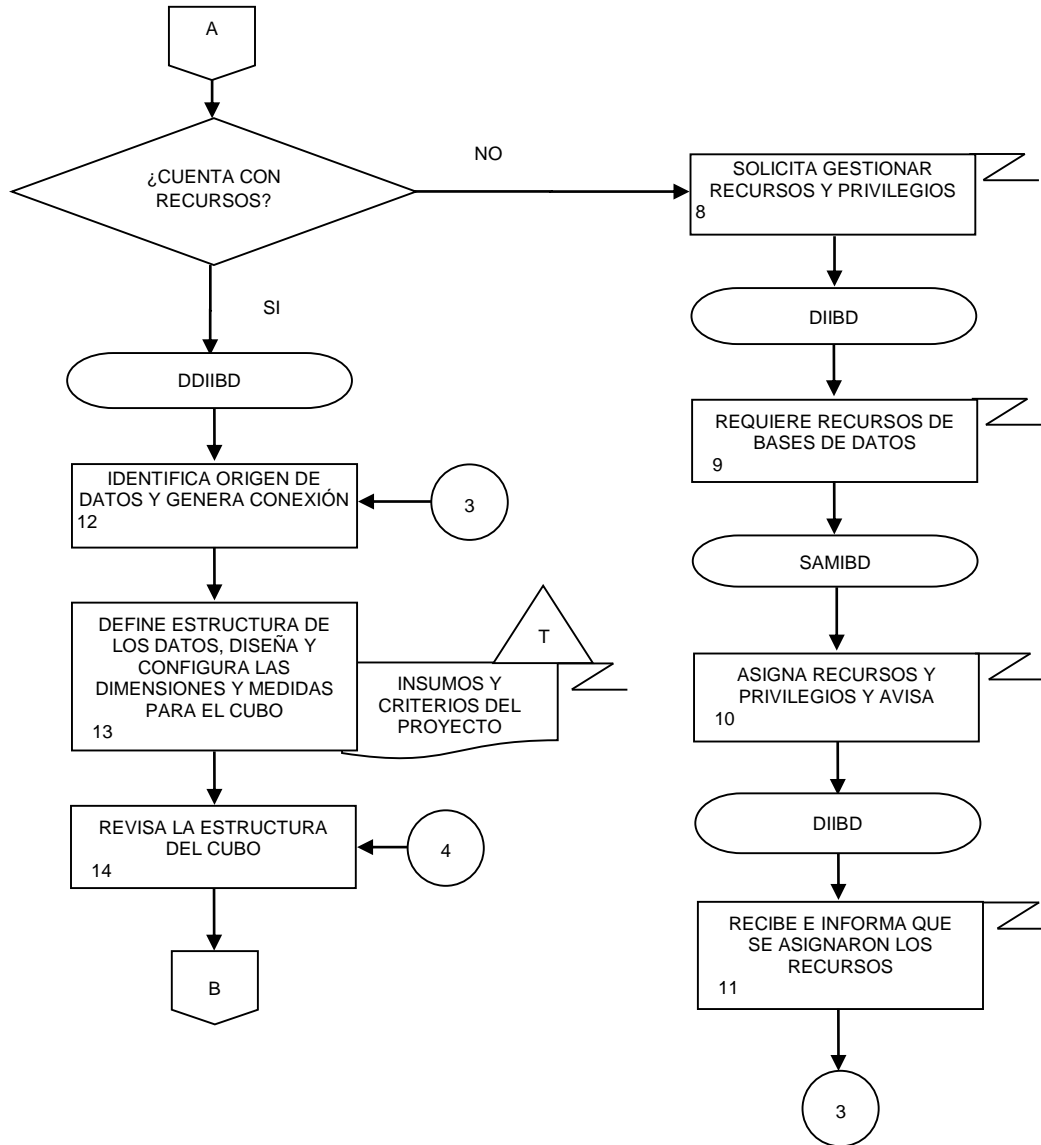
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

88





**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

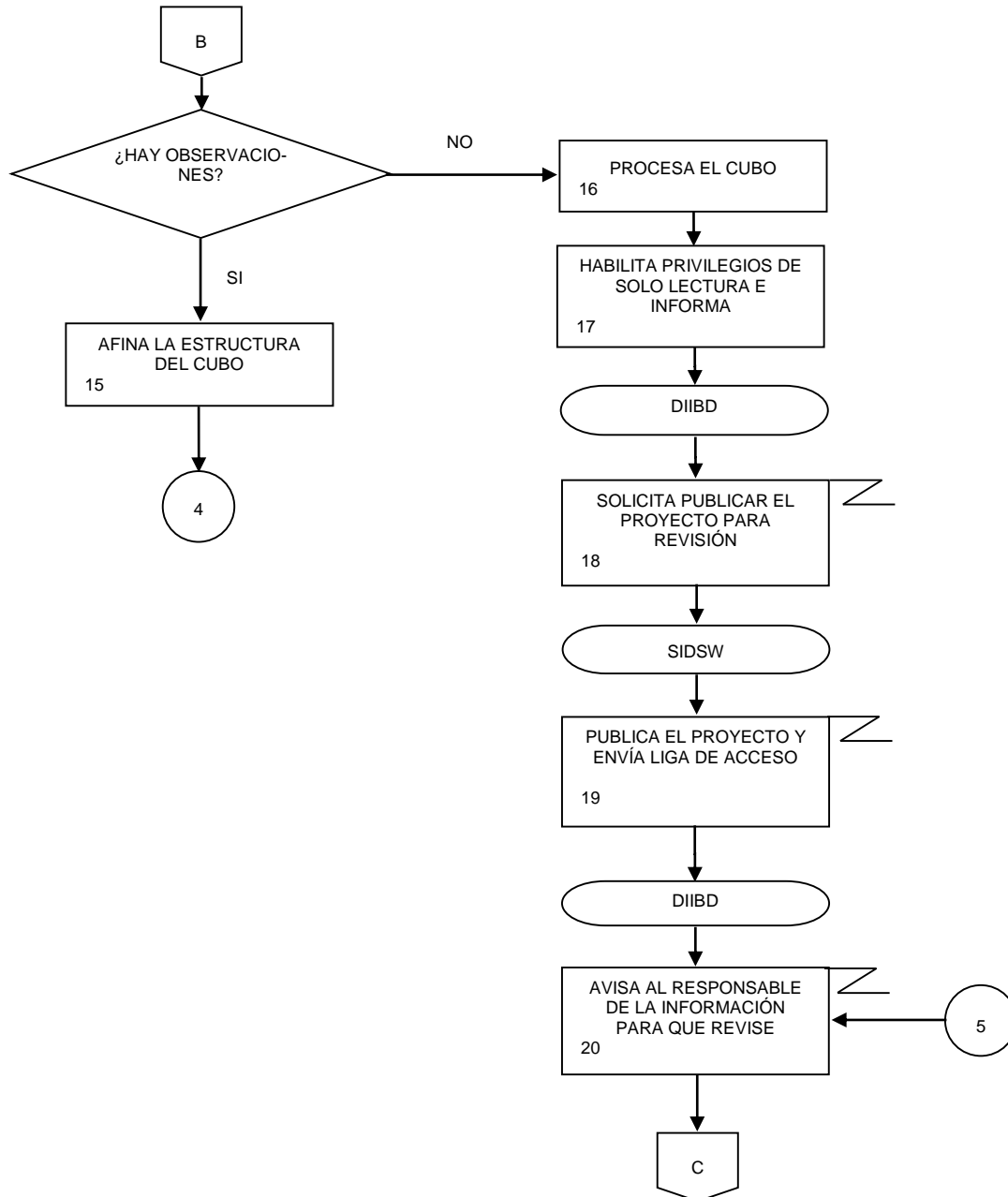
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

89



**11. Generación y/o Actualización de Bases de Datos Multidimensionales o Cubos de Información Estadística.**

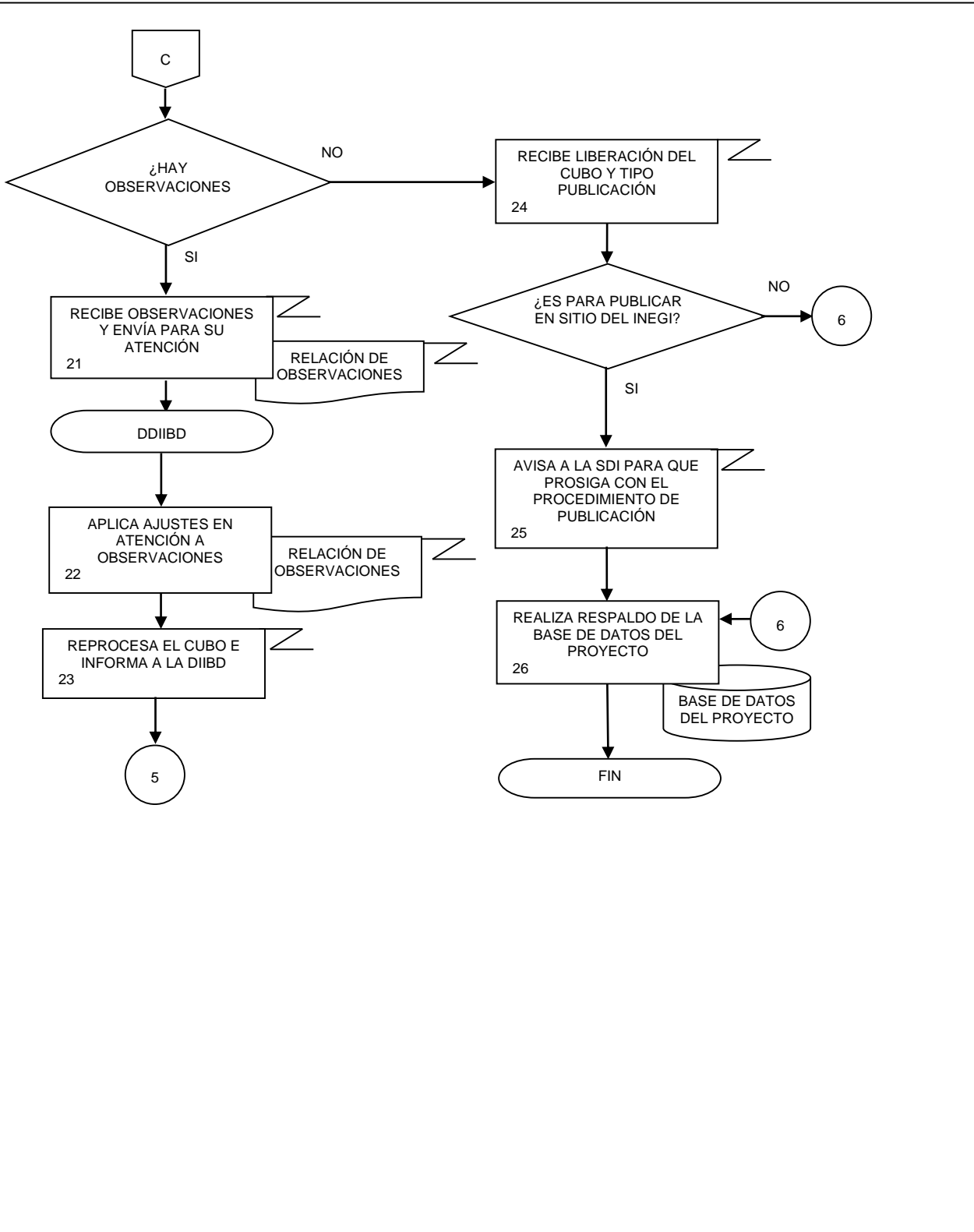
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

90



**12. Investigación de Tecnologías de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

10

AÑO.

2018

PÁGINA:

91

**1. Objetivo.-**

Desarrollar investigaciones sobre TIC que permitan emitir dictámenes y recomendaciones técnicas, con la finalidad de difundirlas a la comunidad INEGI para apoyar la innovación y la optimización de los procesos de trabajo.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones y a las Subdirecciones de Investigación y Desarrollo de Sistemas para Tratamiento de Información, de Investigación y Desarrollo de Sistemas para Visualización de Información, de Investigación y Desarrollo de Servicios Web y de Apoyo al Desarrollo de Sistemas.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para el desarrollo de cualquier investigación, será necesario contar con una solicitud por escrito, correo electrónico o atenta nota, remitida por la o el usuario a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DIDTIC).

3.b. El resultado de la investigación será plasmado en el documento Proyecto de Investigación y será entregado a la o el usuario a través de correo electrónico o atenta nota.

3.c. El documento del Proyecto de Investigación deberá contener los siguientes puntos:

3.c.1. Portada.- Integra el título de la investigación, el área responsable de la misma y la fecha;

3.c.2. Introducción.- Incluye el planteamiento o formulación del problema (objetivos, preguntas, justificación), el contexto general de la investigación (dónde y cómo se realizó), los conceptos centrales usados en la investigación, sus limitaciones y la estructura (capítulos) en que se presenta el informe;

3.c.3. Marco teórico.- Marco de referencia o revisión de la literatura, lleva las citas bibliográficas y los resúmenes de la teoría existente;

3.c.4. Metodología.- Es la parte del informe que detalla cómo se hizo la investigación, es decir, se sitúa el diseño de la investigación; incluye hipótesis, variables, tipo de estudio, diseño utilizado, muestra, instrumentos de recolección, procedimientos;

3.c.5. Resultados.- Se presentan los datos extraídos y su análisis, generalmente es un resumen de los mismos y su respectivo tratamiento estadístico. Incluye las tablas;

3.c.6. Conclusiones.- Se incluye un resumen de todo lo realizado, los hallazgos más importantes del proyecto, las recomendaciones para proyectos futuros, el cumplimiento de los objetivos iniciales y una evaluación (aciertos, fallas, facilitadores y obstaculizadores del proyecto);

Sección de referencias.-

3.c.7. Bibliografía: referencias utilizadas en el estudio, ordenadas alfabéticamente;

3.c.8. Libro: incluye autor, título, edición, lugar de la edición, fecha de la edición y página;

**12.** Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

92

3.c.9. Internet: título, dirección, fecha de la consulta, y

3.c.10. Anexos o apéndices: toda la información que ayuda a profundizar y que sirvió de apoyo en el tema. Ej.: el instrumento de recolección de datos utilizado, fotografías, gráficos, organigrama etc. se colocarán al final para no distraer la lectura del texto principal o para no romper el formato del informe.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DIDTIC)	1.	Recibe de la o el usuario la solicitud de investigación sobre tecnologías de información y/o software, a través de correo electrónico o atenta nota.	Solicitud de investigación (original o electrónico). Atenta Nota (original o electrónico).
	2.	Analiza y determina el tipo de investigación a realizar.	Solicitud de investigación (electrónico).
	3.	Realiza el planteamiento del problema con base en la solicitud de investigación.	Solicitud de investigación (electrónico). Planteamiento del problema (electrónico).
	4.	Valida con la o el usuario el planteamiento del problema.  ¿La o el usuario está de acuerdo con el planteamiento del problema?  No.  Continúa en la actividad No. 2.  Si.	Planteamiento del problema (electrónico).
	5.	Asigna a una subdirección de la DIDTIC como responsable de la investigación y le da instrucciones para que inicie con la recopilación de información.	
Subdirección Responsable de la Investigación (SRI)	6.	Recopila información de diversas fuentes.	
	7.	Analiza la información recopilada e integra el documento.	Proyecto de investigación (electrónico).
DIDTIC	8.	Entrega el proyecto por correo electrónico.	Proyecto de investigación (electrónico).
	9.	Recibe, revisa y presenta a la o el usuario el proyecto.  ¿El proyecto de investigación cumple con los requerimientos de la o el usuario?  No.	Proyecto de investigación (electrónico).

**12. Investigación de Tecnologías de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

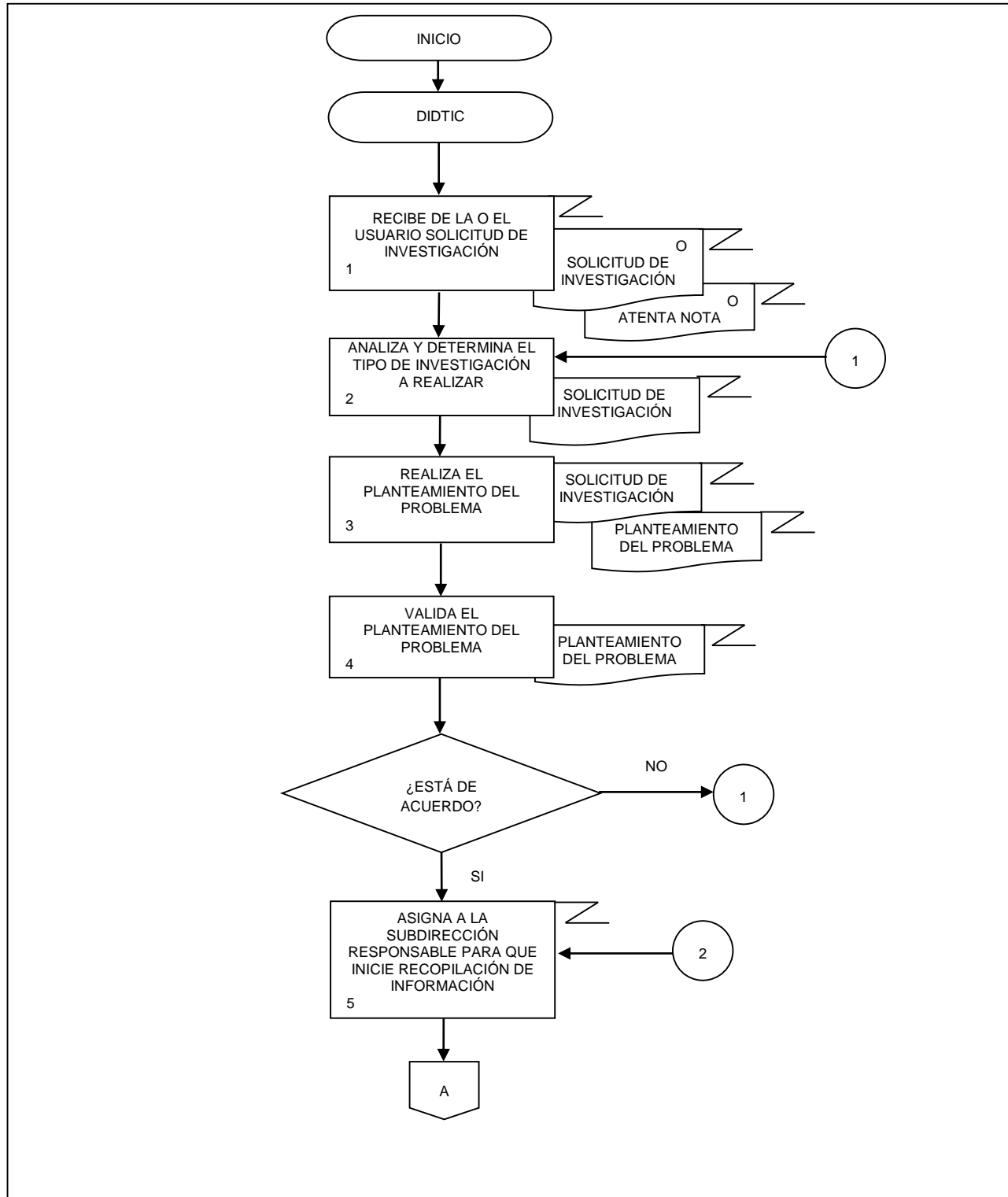
AÑO.  
2018

PÁGINA:

94

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DIDTIC		Continúa en la actividad No. 5.	
		Si.	
	10.	Entrega a la o el usuario el proyecto de investigación, a través de correo electrónico o atenta nota.	Atenta nota (original). Proyecto de investigación (electrónico).
	11.	Divulga el proyecto al interior del Instituto, a través de la Comunidad de Investigación.	Proyecto de investigación (electrónico).
		Fin de procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



12. Investigación de Tecnologías de Información.

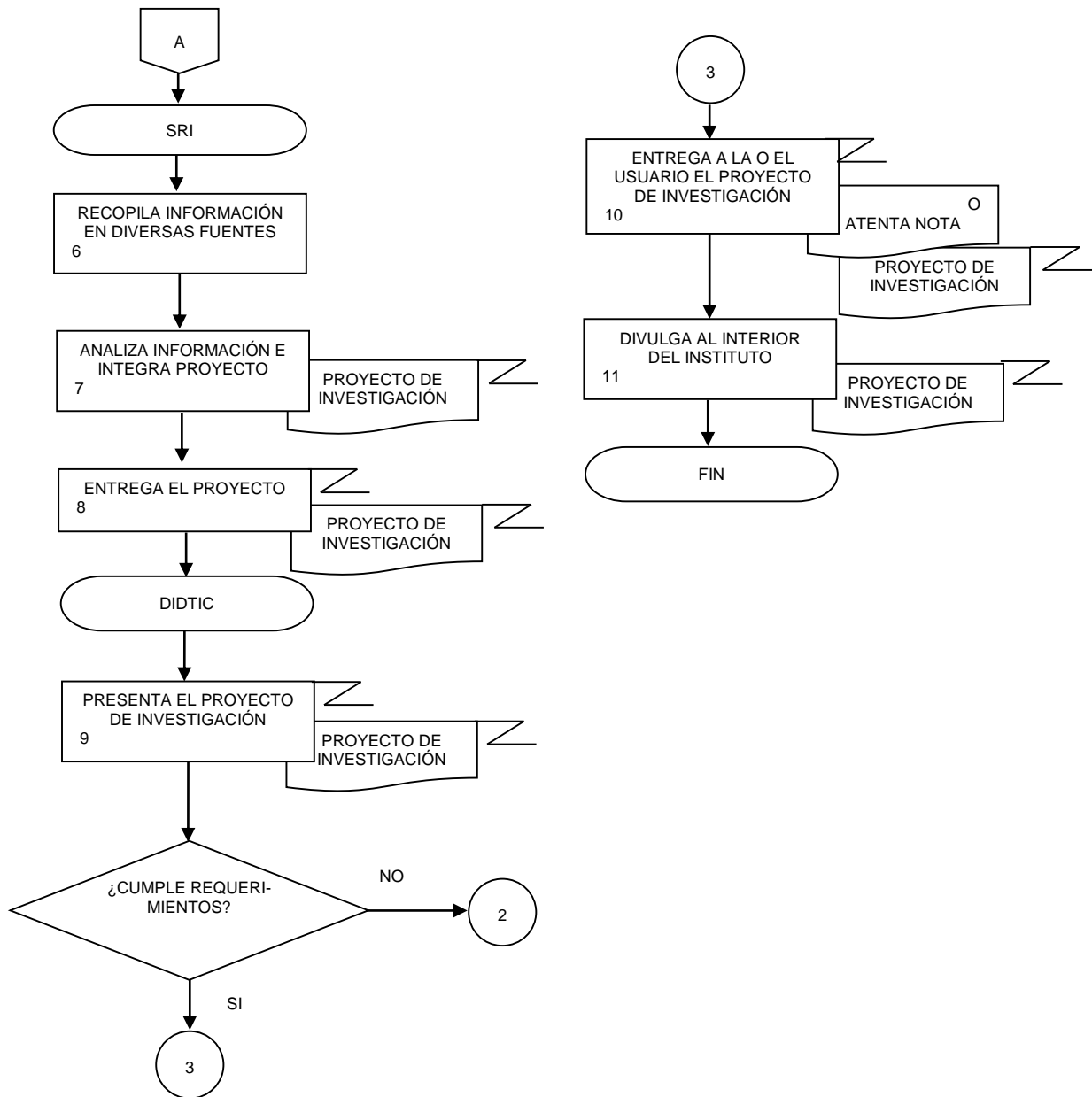
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

96





**13. Generación e Integración de Dictamen Técnico de Aplicaciones del Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

97

**1. Objetivo.-**

Realizar el proceso de verificación de la normatividad tecnológica vigente, así como integrar el Dictamen Técnico de todas las aplicaciones que se publican en el sitio del INEGI en Internet, a fin de asegurar los elementos de presentación y navegación dentro del sitio.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de dictamen técnico deberán ser remitidas por la Dirección de Servicios de Información (DSI) perteneciente a la Dirección General de Vinculación y Servicio Público de Información (DGVSPI), a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DIDTIC) para su atención, a través de correo electrónico o nota.

**13. Generación e Integración de Dictamen Técnico de Aplicaciones del Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

98

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Investigación y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DIDTIC)	1.	Recibe de la DSI de la DGVSPI, la solicitud de dictamen técnico para la instalación de la aplicación en preproducción, a través de correo electrónico o nota.	Solicitud de dictamen técnico (electrónico). Nota (original).
	2.	Revisa que la aplicación cumpla con la normatividad técnica en el sitio de desarrollo.  ¿Hay observaciones?  Si.	
	3.	Envía por correo electrónico a la DSI de la DGVSPI la solicitud de dictamen técnico, junto con las observaciones para su atención.  Continúa en la actividad No. 1.  No.	
	4.	Solicita por correo electrónico a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC), la revisión de las pruebas de rendimiento y seguridad.	Resultado de la revisión de las pruebas de rendimiento y seguridad (electrónico).
	5.	Recibe de la DCC resultado de la revisión de las pruebas de rendimiento y seguridad, por medio de correo electrónico.	
	6.	Integra dictamen técnico.	Dictamen técnico (electrónico).
	7.	Envía por correo electrónico el dictamen técnico a la DSI.       Fin de procedimiento.	Dictamen técnico (electrónico).

**13. Generación e Integración de Dictamen Técnico de Aplicaciones del Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

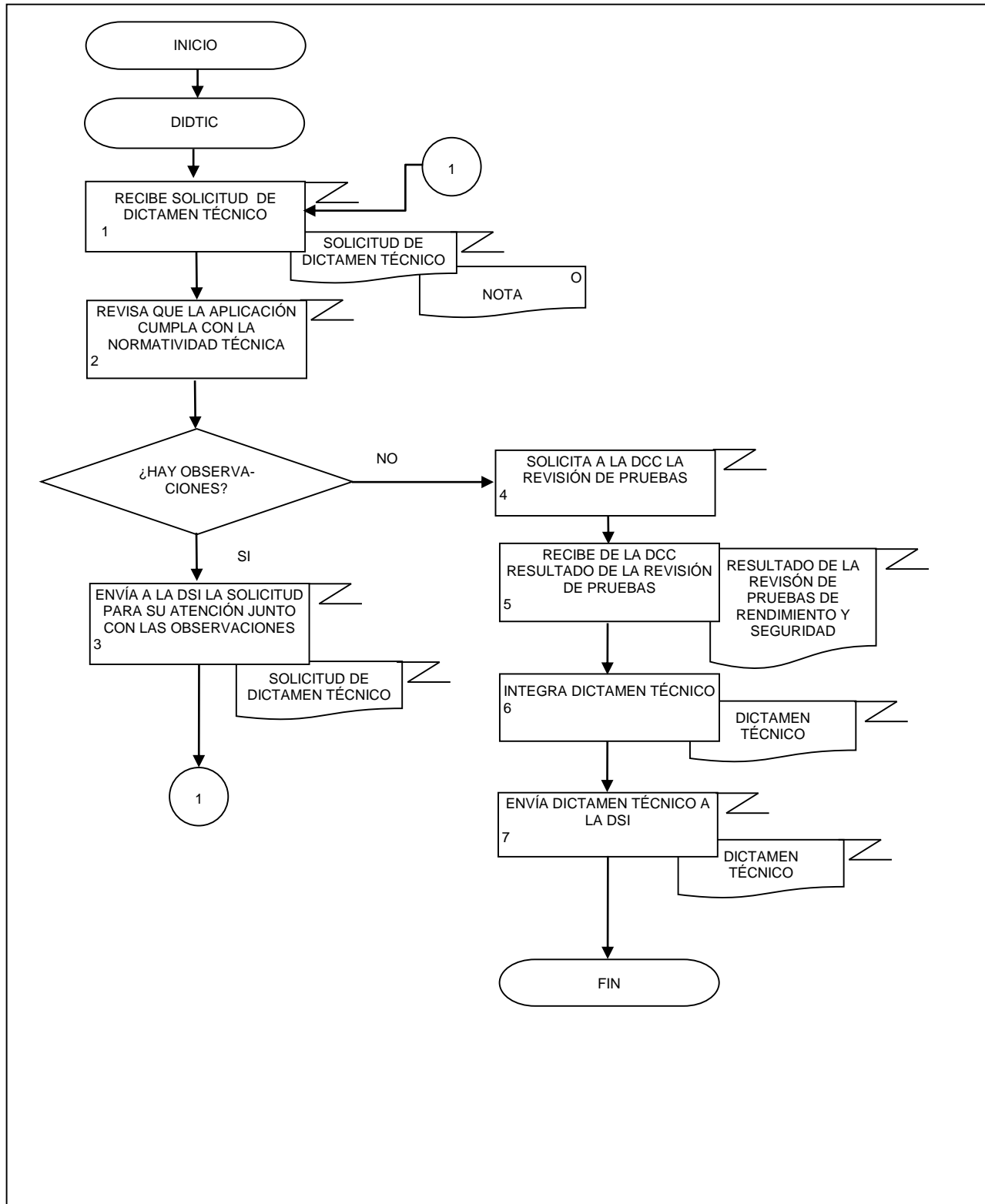
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

99

**5. Diagrama de Flujo.-**



## 1. Objetivo.-

Desarrollar los sistemas de información necesarios para la captación, digitalización, procesamiento, integración, explotación y difusión de los mismos, así como la automatización en las actividades administrativas y de gestión, a fin de soportar los proyectos correspondientes de las encuestas, registros administrativos y eventos censales producidos en el INEGI.

## 2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Desarrollo de Sistemas de Información.

## 3. Políticas de Operación.-

3.a. Las y los implicados en este procedimiento deberán observar lo establecido en los siguientes documentos normativos, publicados en Normateca Institucional:

- 3.a.1. Políticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación del INEGI;
- 3.a.2. Políticas para el desarrollo de Sistemas Informáticos;
- 3.a.3. Políticas para la administración y uso de los Servicios Tecnológicos;
- 3.a.4. Políticas para la seguridad informática;
- 3.a.5. Manual de estándares para el desarrollo de sistemas informáticos en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
- 3.a.6. Reglas para la coordinación de proyectos informáticos y de la OCPI;
- 3.a.7. Circular No. 804./7/2012, Listados de bienes y servicios considerados como Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, y
- 3.a.8. Circular No. 804/5/2014, Listado de la Plataforma Institucional de Tecnologías de Hardware y Software de Cómputo y Comunicaciones.

3.b. Previo al inicio de la fase del desarrollo, la o el responsable del proyecto, en coordinación con su Enlace Informático (EI), deberá presentar el proyecto ante la OCPI para su registro y obtener el dictamen de viabilidad técnica o solicitar registro de sus proyectos como casos de excepción, según corresponda.

3.c. Para el desarrollo del sistema será necesario contar con una solicitud formal vía correo electrónico o nota remitida por la o el responsable del proyecto al Área Desarrolladora (AD).

3.d. Será competencia del AD y de la o el responsable del proyecto realizar una evaluación de los sistemas ya existentes en el Instituto, previo al inicio de la construcción del sistema mismo, para determinar la reutilización de código y estandarización de los sistemas.

3.e. Será obligación del AD, registrar los sistemas en el Inventario Institucional de Desarrollo de Sistemas, así como mantener actualizado el estado que guarda el sistema mismo.

3.f. El responsable del proyecto proporcionará al AD los requerimientos, formatos, criterios y demás insumos que deberá contemplar el proyecto.

3.g. El responsable del proyecto establecerá las prioridades de los requerimientos, en conjunto con el AD y con base en ellas, se definirán las fechas de atención.

**14. Desarrollo de Sistemas de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

101

- 3.h. La plataforma tecnológica a emplearse será determinada por el AD, en apego a lo establecido por la Circular No. 804/5/2014, Listado de la Plataforma Institucional de Tecnologías de Hardware y Software de Cómputo y Comunicaciones y al Manual de Estándares para el Desarrollo de Sistemas Informáticos en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- 3.i. Los equipos de cómputo e infraestructura informática necesarios durante las etapas de desarrollo, pruebas y producción de los sistemas, serán responsabilidad de la o el EI y de la o el Promotor del Proyecto (PP).
- 3.j. El responsable del proyecto deberá realizar las pruebas funcionales al sistema y dar el Visto Bueno previo a la implantación del mismo.
- 3.k. El AD deberá solicitar a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC) del Instituto, las pruebas de vulnerabilidad y rendimiento necesarias según el ambiente en que operará el sistema, para su liberación e implantación del mismo.
- 3.l. La implantación y capacitación de los sistemas se deberá hacer tanto por el responsable del proyecto así como del AD y esta se realizará una vez que la o el usuario lo determine.
- 3.m. El AD será la encargada de proporcionar el mantenimiento que permita a los sistemas de información conservar los niveles de calidad, continuidad operativa y eficiencia requerida por el proyecto.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Líder de Desarrollo (LD)	1.	Recibe del Promotor del Proyecto (PP), a través de correo electrónico u oficio, la solicitud de desarrollo de un sistema de información.	Oficio (original).
	2.	Valida el registro en la OCPI.	
	3.	Establece por escrito o por reuniones de trabajo junto con el PP, el mecanismo para determinar el requerimiento y alcances del sistema.	
	4.	Determina conjuntamente con el PP, los recursos necesarios para el desarrollo del sistema y comunica vía correo electrónico al AD.	
AD	5.	Tramita con la DCC, los recursos de desarrollo y reproducción.	Formatos de servicios de cómputo y comunicaciones (original).
	6.	Realiza el análisis y diseño del sistema de información y documenta la actividad.	Documentación de análisis y diseño (original).
	7.	Desarrolla el sistema de información solicitado y documenta la actividad.	Documentación del desarrollo del sistema (original).
	8.	Efectúa pruebas de funcionamiento al sistema en desarrollo y documenta la actividad.	Documento de pruebas de funcionamiento (original).
	9.	Realiza junto con la DCC y con conocimiento del LD, las pruebas de estrés y vulnerabilidad al sistema de información desarrollado.	Resultados de las pruebas de estrés y vulnerabilidad (original).
LD	10.	Notifica a través de documento oficial o correo electrónico al PP, que el sistema ha sido liberado en sus pruebas de rendimiento y seguridad, para que lo revise.	Documentación del desarrollo de sistemas (original). Oficio (original).
PP	11.	Revisa en línea junto con el LD y el AD, el sistema y determina si cumple con sus requerimientos.  ¿El sistema cumple con lo requerido?  No.	
	12.	Informa por correo electrónico o telefónicamente al AD, las observaciones que tiene sobre el funcionamiento del sistema.	

**14. Desarrollo de Sistemas de Información.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

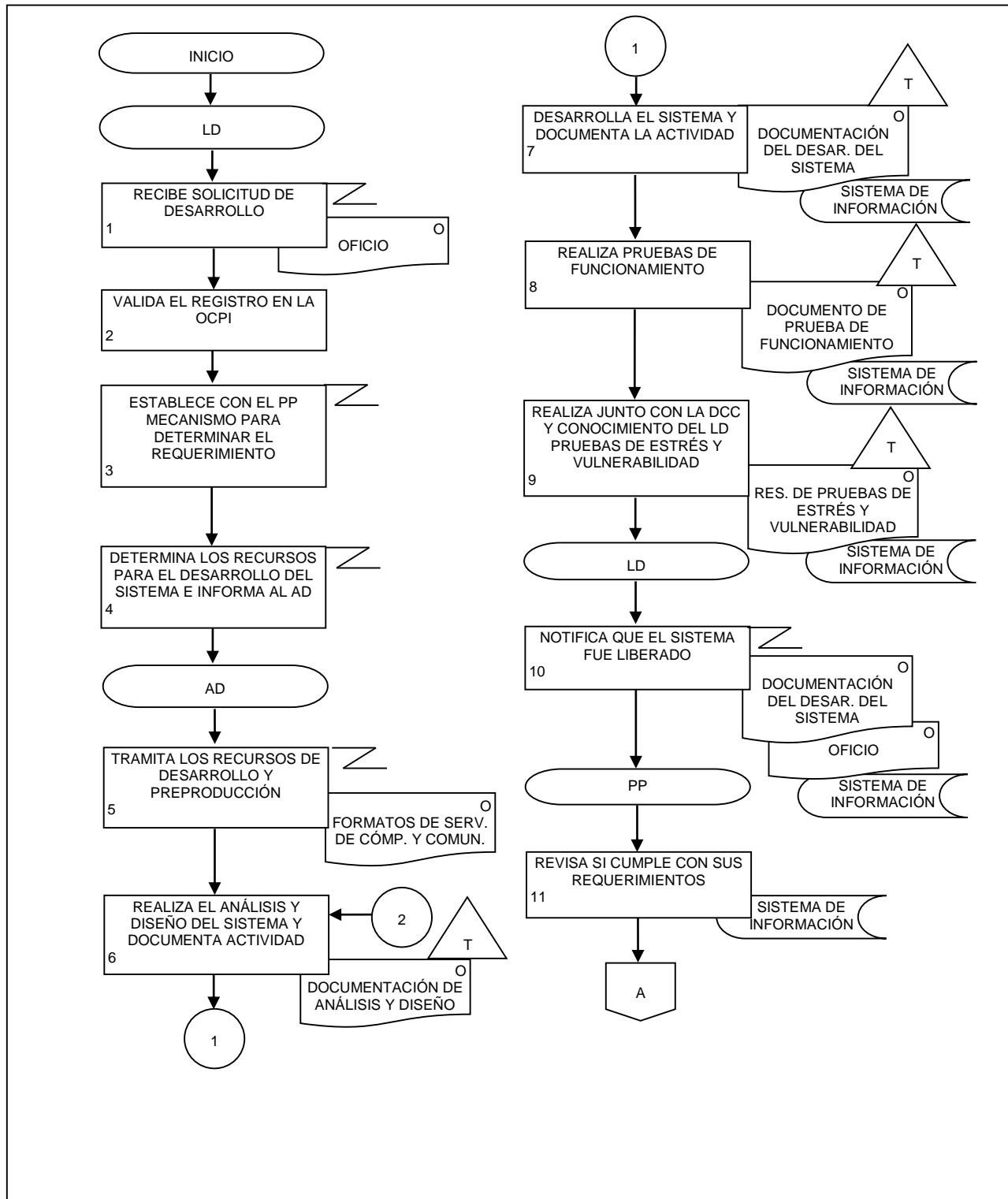
AÑO.  
2018

PÁGINA:

103

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
PP   AD		Continúa en la actividad No. 6.	
		Si.	
	13.	Da su Visto Bueno para la liberación del sistema de información, comunicándolo al AD y a su EI, a través de correo electrónico o documento oficial.	Documentación del desarrollo de sistemas (original). Oficio (original).
	14.	Entrega la aplicación a la DCC para su implementación con los recursos solicitados por el EI.	
	15.	Capacita, junto con el Responsable del proyecto, a las y los usuarios finales e instala el sistema de información desarrollado.	Manual de usuario (original).
	16.	Integra la documentación de las actividades y archiva.	Documentación del sistema (original).
		Fin de procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-





14. Desarrollo de Sistemas de Información.

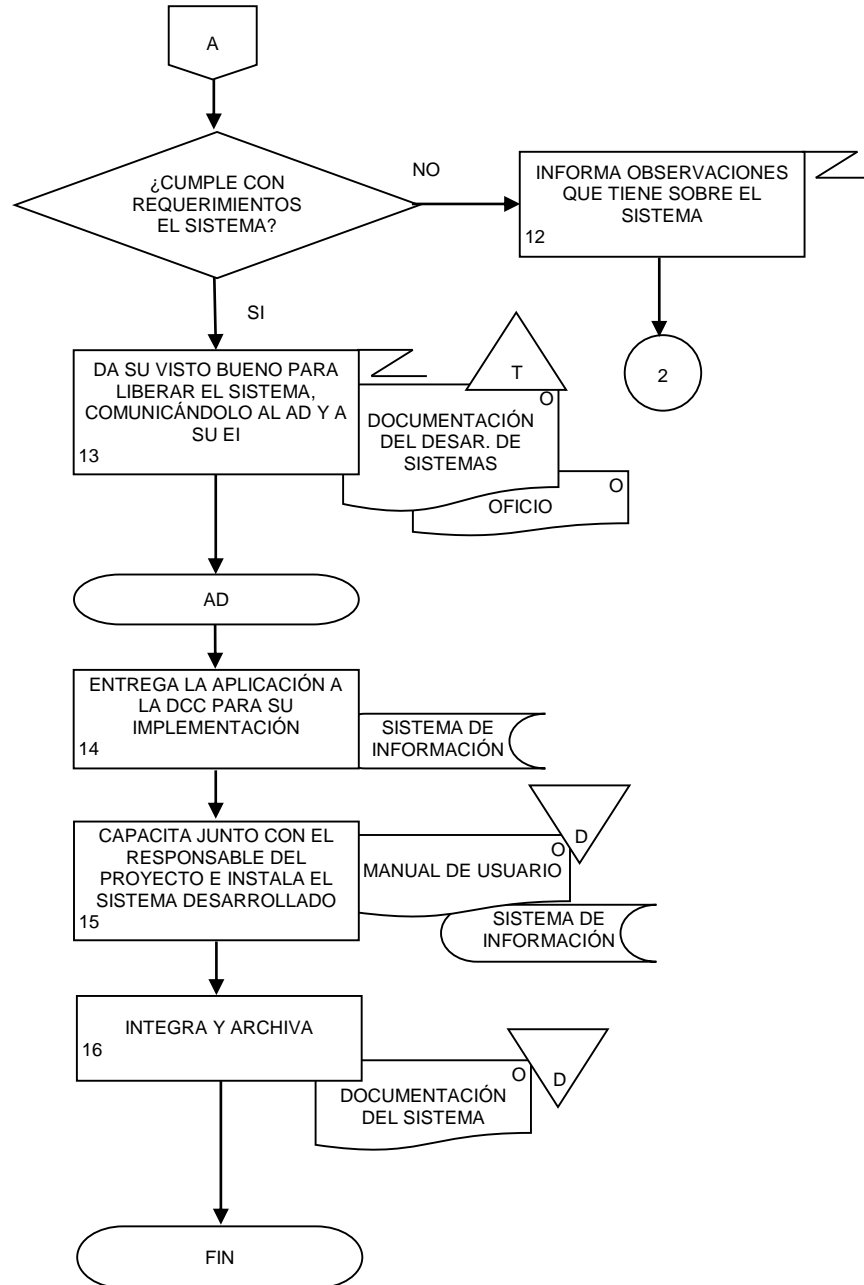
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

105



**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

106

**1. Objetivo.-**

Recibir y verificar la documentación relacionada con la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos, con el fin de cumplir con los compromisos de contratación y normativos correspondientes.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos y al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Toda solicitud de pago a las y los proveedores, deberá contar con la documentación requerida, de tal manera que garantice el pago correspondiente de conformidad con los compromisos establecidos en los contratos, convenios, pedidos, compras directas y órdenes de servicio y en apego a las normas y procedimientos establecidos.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)</p> <p>Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI)</p> <p>Departamento de Control y Seguimiento de Contratos (DCSC)</p>	1.	Recibe el comprobante fiscal de la o el proveedor, registra en SIA-Gestión.	Comprobante fiscal (electrónico).
	2.	Envía el comprobante fiscal a través del SIA-Gestión, e imprime formato.	Comprobante fiscal (electrónico). Formato de Control (electrónico y original).
	3.	Recibe a través del SIA-Gestión y turna a través del mismo sistema el comprobante fiscal para trámite de pago.	Comprobante fiscal (electrónico). Formato de Control (electrónico y original).
	4.	Recibe y registra en el Control de Pago a Proveedores (CPP) (archivo en excel) el comprobante fiscal para su control y seguimiento.	Comprobante fiscal (electrónico). Formato de Control (original). CPP (electrónico).
	5.	Localiza los documentos del Contrato en la comunidad de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos y revisa requisitos fiscales y contractuales, contra el comprobante fiscal.	Comprobante fiscal (electrónico). Contrato, Convenio, Pedido, Compra directa u orden de servicio (electrónico).
		¿Cumple con los requisitos fiscales y contractuales?	
		No.	
	6.	Regresa por correo electrónico el comprobante fiscal a la o el proveedor, con las observaciones para su corrección y sustitución, y recibe el comprobante fiscal corregido por parte de la o el proveedor.	Comprobante fiscal (electrónico).
		Continúa en la actividad No. 4.	
		Si.	
	7.	Actualiza registro en el CPP para control y seguimiento de comprobantes fiscales.	Comprobante fiscal (electrónico). Control de pago a proveedores (electrónico).

**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

108

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DCSC	8.	Elabora nota u oficio para validación del comprobante fiscal.	Oficio o nota (original). Contrato, Convenio, Pedido, Compra directa u orden de servicio (copia).
	9.	Entrega oficio o nota de validación, comprobante fiscal y documentación al responsable del Área Técnica para validación de entrega de bienes o cumplimiento de servicios, de conformidad con lo facturado y contratado y actualiza registro en el CPP para control y seguimiento de comprobantes fiscales	Oficio o nota (original). Comprobante fiscal (copia). Contrato, Convenio, Pedido, Compra directa u orden de servicio (copia). CPP (electrónico).
	10.	Recibe por correo electrónico la validación del Responsable del Área Técnica y registra en el CPP el oficio o nota de la validación de la entrega de bienes o el cumplimiento de servicios, de conformidad con lo contratado.	Oficio o nota (original). Comprobante fiscal (copia). Contrato, Convenio, Pedido, Compra directa u orden de servicio (copia). CPP (electrónico).
		¿Existen notas de crédito?	
		No.	
		Continúa en la actividad No. 13.	
		Si.	
	11.	Solicita a la o el proveedor la nota de crédito, por medio de correo electrónico.	
	12.	Recibe físicamente o por correo electrónico, la nota de crédito o el comprobante fiscal corregido o nuevo de la o el proveedor, revisa e integra al expediente de pago y actualiza registro en el CPP.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (electrónico). CPP (electrónico).
	13.	Verifica si existe penalización.	
		¿Existe penalización?	
		No.	
		Continúa en la actividad No. 15.	
		Si.	

**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

109

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DCSC	14.	Calcula y registra penalización en el formato correspondiente e informa a la o el proveedor sobre la penalización, vía correo electrónico, actualiza registro en el CPP.	Cálculo de penalización (original). CPP (electrónico).
	15.	Solicita a la Dirección de Análisis y Control Presupuestal (DACP) de la Dirección General Adjunta de Programación, Organización y Presupuesto (DGAPOP), la clave de estructura programática (CEP) para distribución del gasto, integra documentación, elabora solicitud para efectuar el trámite de pago a la o el proveedor y entrega.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia y electrónico). Cálculo de penalización (original).
SCBSI	16.	Recibe y revisa solicitud de pago.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia). Cálculo de penalización (original).
		¿La solicitud de pago está correcta?	
		No.	
	17.	Solicita directamente, los complementos o correcciones de la documentación, al DCSC.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia). Cálculo de penalización (original).
		Continúa en la actividad No. 15.	
		Si.	

**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

110

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SCBSI     DPBSI     DCSC	18.	Entrega físicamente la solicitud de pago a la DPBSI, para su autorización.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia). Cálculo de penalización (original).
	19.	Recibe la solicitud de pago, la autoriza, la entrega físicamente y actualiza registro en el CPP.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia). Cálculo de penalización (original). CPP (electrónico).
	20.	Recibe solicitud de pago, la entrega físicamente y actualiza registro en el CPP.	Comprobante fiscal corregido o nuevo (copia). Solicitud de trámite de pago (original). Validación de Servicio (original). Nota de crédito (copia). CEP (copia). Cálculo de penalización (original). CPP (electrónico).
	21.	Consulta en el Sistema de Administración Presupuestal y Financiera (SAPFIN) el estatus de la Solicitud de Pago.	Relación de pago a proveedores por día (electrónico).
	22.	Informa, por correo electrónico o vía telefónica, la fecha de pago del comprobante fiscal, al proveedor que lo solicite.	
	23.	Registra en el CPP el pago del comprobante fiscal a la o el proveedor.	CPP (electrónico).
	24.	Actualiza el reporte de pago a proveedores.  Fin de procedimiento.	Reporte semanal de pago a proveedores (original).

15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

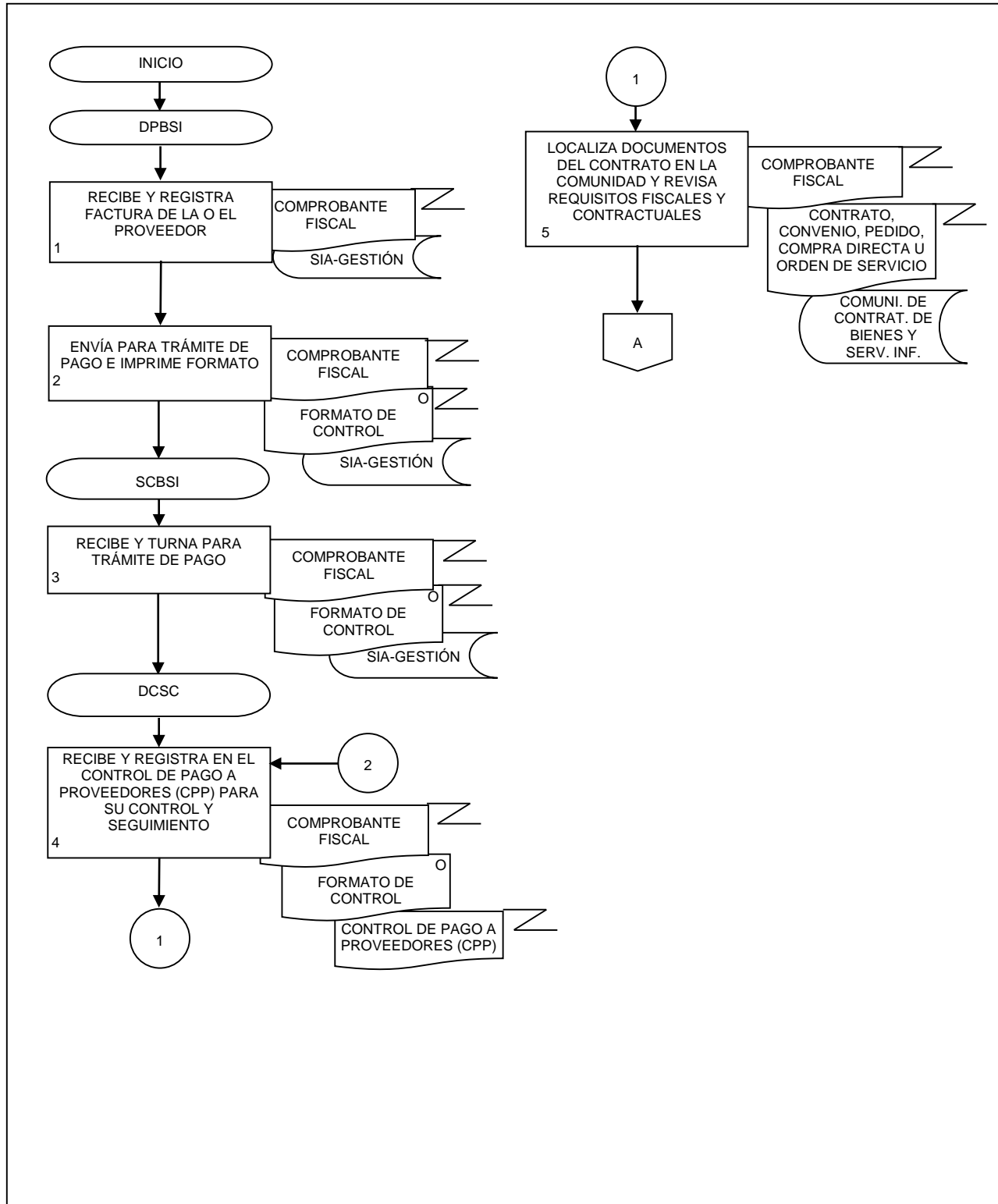
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

111

5. Diagrama de Flujo.-



**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

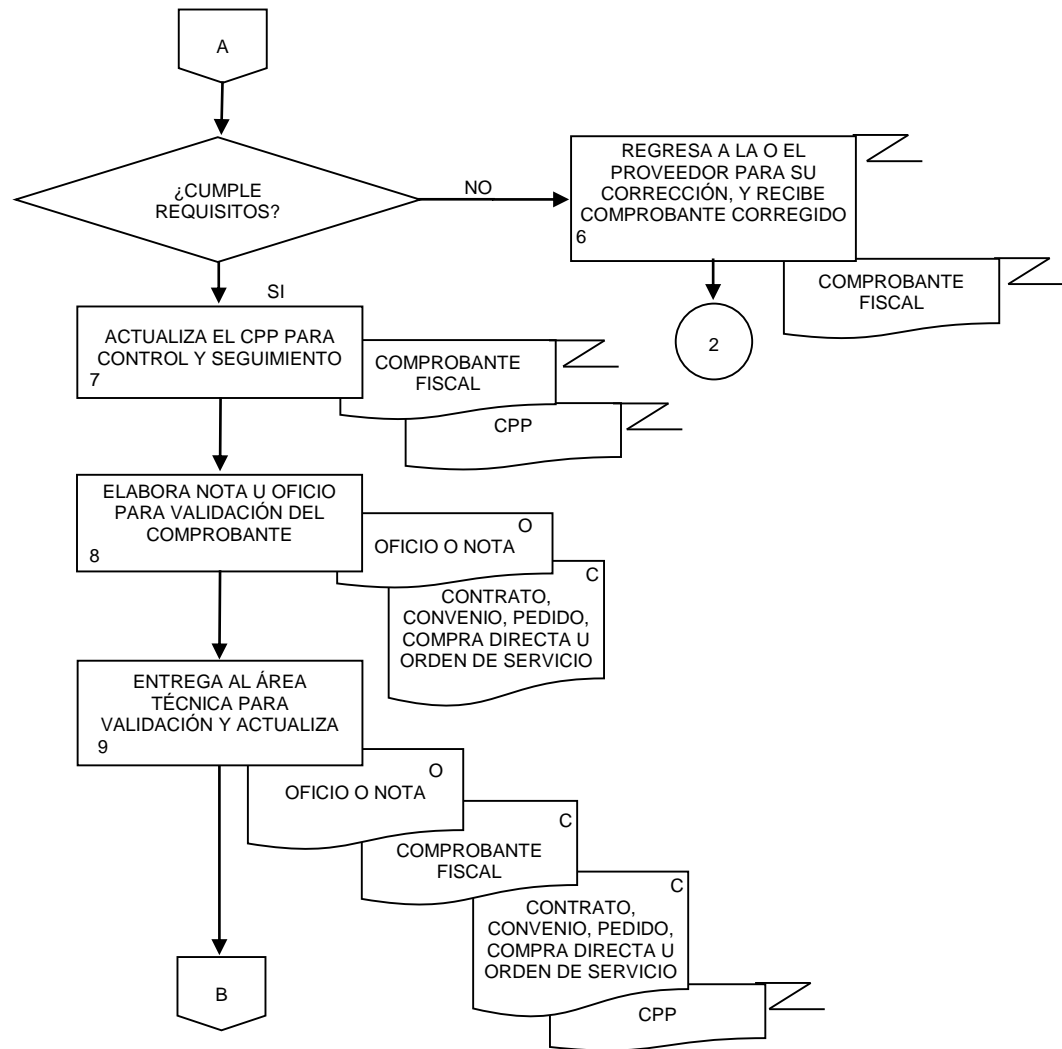
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

112





15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.

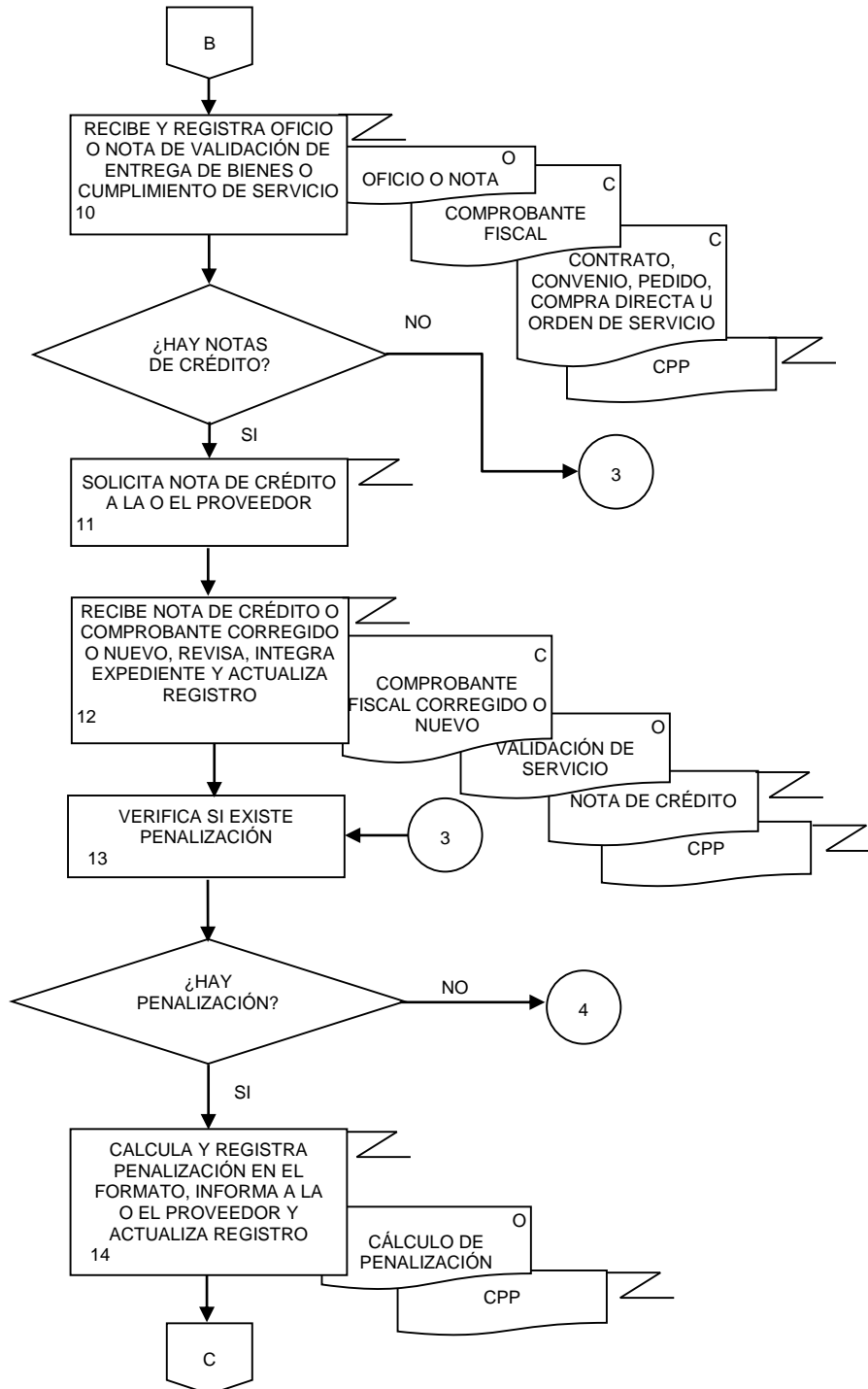
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

113



**15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.**

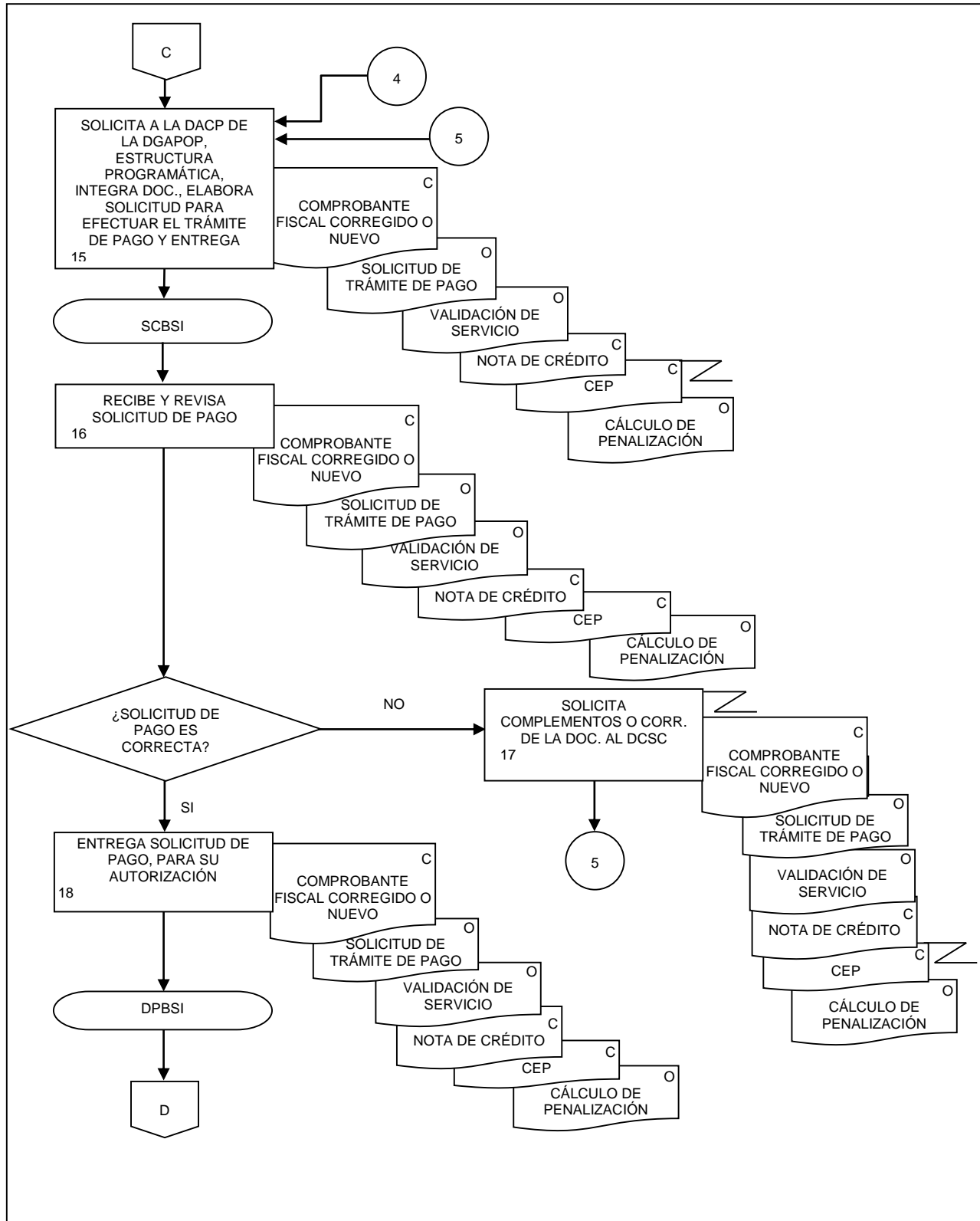
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

114



15. Validación y Trámite de Pago de Bienes y Servicios Informáticos.

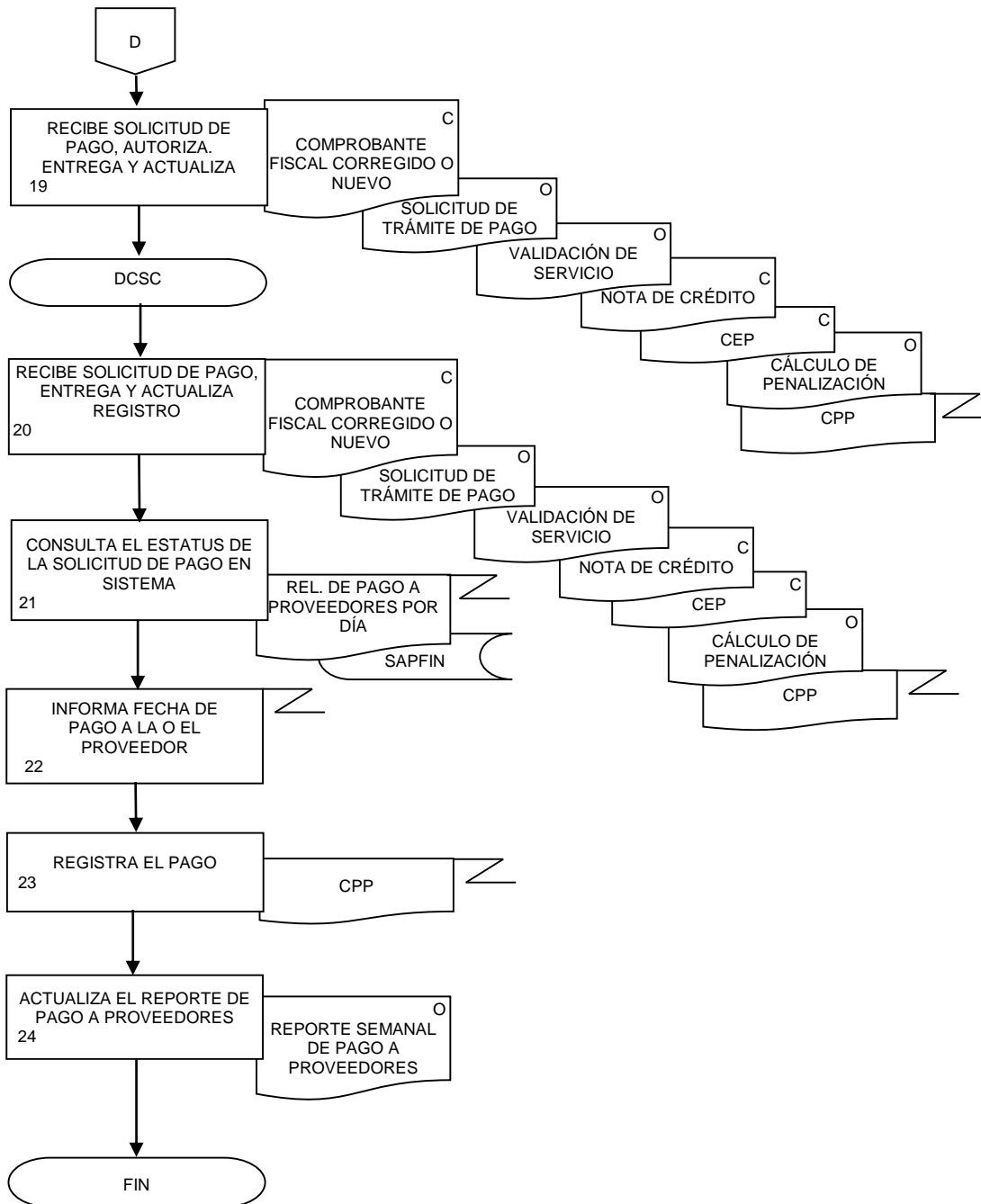
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

115



**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

116

**1. Objetivo.-**

Gestionar las acciones necesarias como apoyo a las Áreas Técnicas en la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos conforme la normatividad vigente para fortalecer el quehacer informático institucional.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, a la Subdirección de Procesos Licitatorios, a la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC y al Departamento de Seguimiento a Procesos de Licitación.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para gestionar la adquisición de un bien o la contratación de un servicio informático a través del procedimiento de contratación, el Área Requirente deberá contar con el oficio de suficiencia presupuestal y/o requisición, según corresponda a su partida presupuestal y apegarse a la normatividad vigente en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, así como a la Circular 804./7/2012 por la que se establecen los Listados de Bienes y Servicios considerados como Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

3.c. La documentación de soporte a la adquisición de un bien o contratación de un servicio informático a través del procedimiento de contratación se deberá sujetar a la normatividad vigente.

**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

117

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC (SATACTIC)	1.	Entrega a la Subdirección de Procesos Licitatorios (SPL) a través de una nota, el documento de Integración de Resultados de la Investigación de Mercado.	Nota (original). Documento de integración de resultados de la investigación de mercado (original).
	2.	Recibe y analiza los requerimientos de adquisición o contratación de servicios informáticos y entrega la documentación al Departamento de Seguimiento a Procesos de Licitación (DSPL).	Nota (original). Documento de integración de resultados de la investigación de mercado (original).
DSPL	3.	Recibe y elabora documentos técnico - administrativos para integrar el expediente de un procedimiento de contratación de servicios informáticos de acuerdo con la normatividad vigente.	Documento de integración de resultados de la investigación de mercado (original). Documentos técnico-administrativos (original).
SPL	4.	Entrega documentos técnico - administrativos para su revisión.	Documentos técnico-administrativos (original).
	5.	Recibe y revisa la documentación elaborada.  ¿La documentación está correcta?  No.	Documentos técnico-administrativos (original).
DSPL	6.	Regresa la documentación al DSPL para su corrección.  Continúa en la actividad No. 3.  Si.	Documentos técnico-administrativos (original).
	7.	Solicita directamente o a través de correo electrónico al DSPL entregue al Área Técnica y/o Área Requirente, los documentos técnico - administrativos	
	8.	Entrega al Área Técnica y/o Área Requirente los documentos técnico – administrativos revisados, para su validación y/o firma.	Documentos técnico-administrativos (original).
	9.	Recibe del Área Técnica y/o Requirente la documentación validada y firmada para integrar al expediente.	Documentos técnico-administrativos (original). Expediente (original).

**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

118

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSPL	10.	Prepara oficio de envío a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGARMSG) para revisión por parte del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) para dictaminación de procedencia de excepción a la licitación pública, fundando y motivando las causas que justifican dicha excepción e indicando si se seguirá la invitación a cuando menos tres personas o la adjudicación directa y lo entrega a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI), para su envío.	Oficio de solicitud (original).
		¿El SRB o el CAAS requieren modificaciones en la documentación enviada?	
		No.	
		Continua en la actividad No. 12.	
DPBSI	11.	Apoya al Área Técnica y/o Requirente en la elaboración de la documentación que sea solicitada por alguna modificación.	Documentos técnico-administrativos modificados (original).
	12.	Prepara solicitud de inicio del procedimiento de adquisición o contratación de servicios informáticos.	Oficio de solicitud de inicio del procedimiento de adquisición o contratación de servicios informáticos (original).
	13.	Entrega copia del expediente a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) para su visto bueno.	Expediente (copia).
SPL	14.	Recibe, da su visto bueno y turna expediente a la o el Titular de la Coordinación General de Informática para su trámite ante el Área Contratante.	Expediente (copia).
	15.	Instruye a la SPL para que asista a los diversos eventos durante el procedimiento de adquisición.	
	16.	Participa en los diversos eventos del Procedimiento de Contratación.	

**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

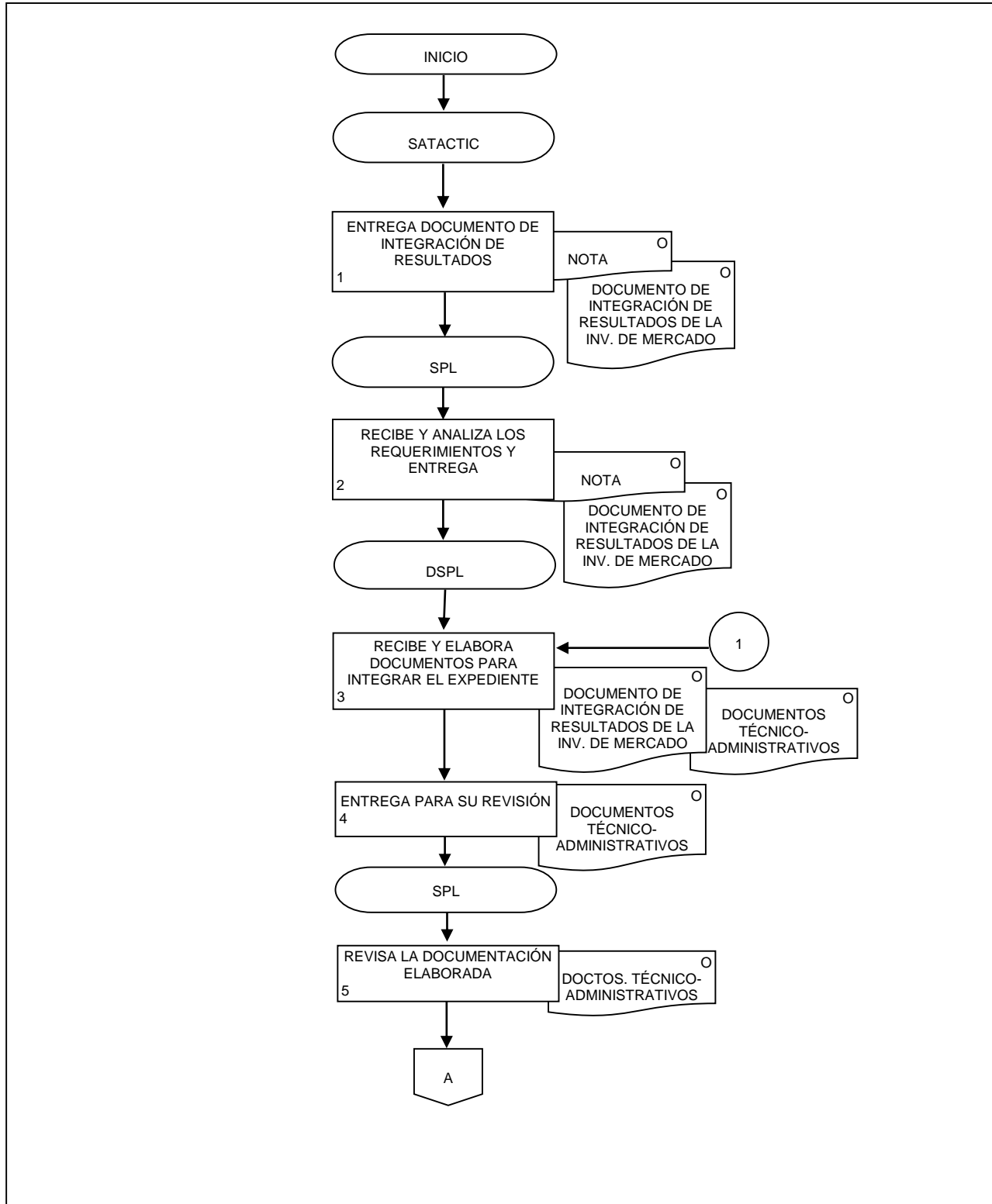
119

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPBSI	17.	Recibe a través de oficio de la Subdirección de Invitaciones y Licitaciones (SIL) de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGARMSG) las proposiciones técnico - económicas originales recibidas en el Acto de Apertura de Proposiciones Técnico Económicas, para su evaluación.	Oficio (original). Proposiciones técnico económicas (original).
	18.	Turna por medio de oficio, las proposiciones, para que se lleve a cabo la evaluación técnico económica.	Oficio (original). Proposiciones técnico económicas (original).
SPL	19.	Recibe proposiciones técnico económicas y las entrega con oficio al Área Técnica y Área Requirente de la CGI, para su evaluación técnica.	Oficio (original). Proposiciones técnico económicas (original).
SPL	20.	Recibe mediante oficio y correo electrónico, el dictamen técnico del Área Técnica, para su integración.	Oficio de dictamen técnico (originalmente electrónico).
	21.	Evalúa económicamente las proposiciones que técnicamente fueron aceptadas.	Proposiciones técnico económicas (original).
	22.	Integra el dictamen técnico-económico para emitir el fallo y entrega por medio de oficio a la DPBSI.	Oficio (original). Dictamen técnico-económico (original) Proposiciones técnico-económicas (originales).
DPBSI	23.	Recibe, revisa y envía a la SIL de la DGARMSG el dictamen técnico-económico integrado para fallo y da instrucciones a la SPL para que asista al Acto de fallo.	Oficio (original). Dictamen técnico económico (original). Proposiciones técnico-económicas (original).
SPL	24.	Acude al acto de fallo.	
	25.	Recibe de la Subdirección de Contratos de Adquisiciones (SCA) de la DGARMSG, a través de correo electrónico, el proyecto de contrato para la integración de los anexos técnicos.	Proyecto de contrato (electrónico). Anexos técnicos (electrónico).
	26.	Envía por correo electrónico al Área Técnica, el Proyecto de contrato, para su validación.	Proyecto de contrato (electrónico).
	27.	Recibe por correo electrónico del Área Técnica el proyecto de Contrato validado, lo envía por el mismo medio a la SCA y le informa a la DPBSI.	Proyecto de contrato validado (electrónico).

[illegible]



5. Diagrama de Flujo.-



**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

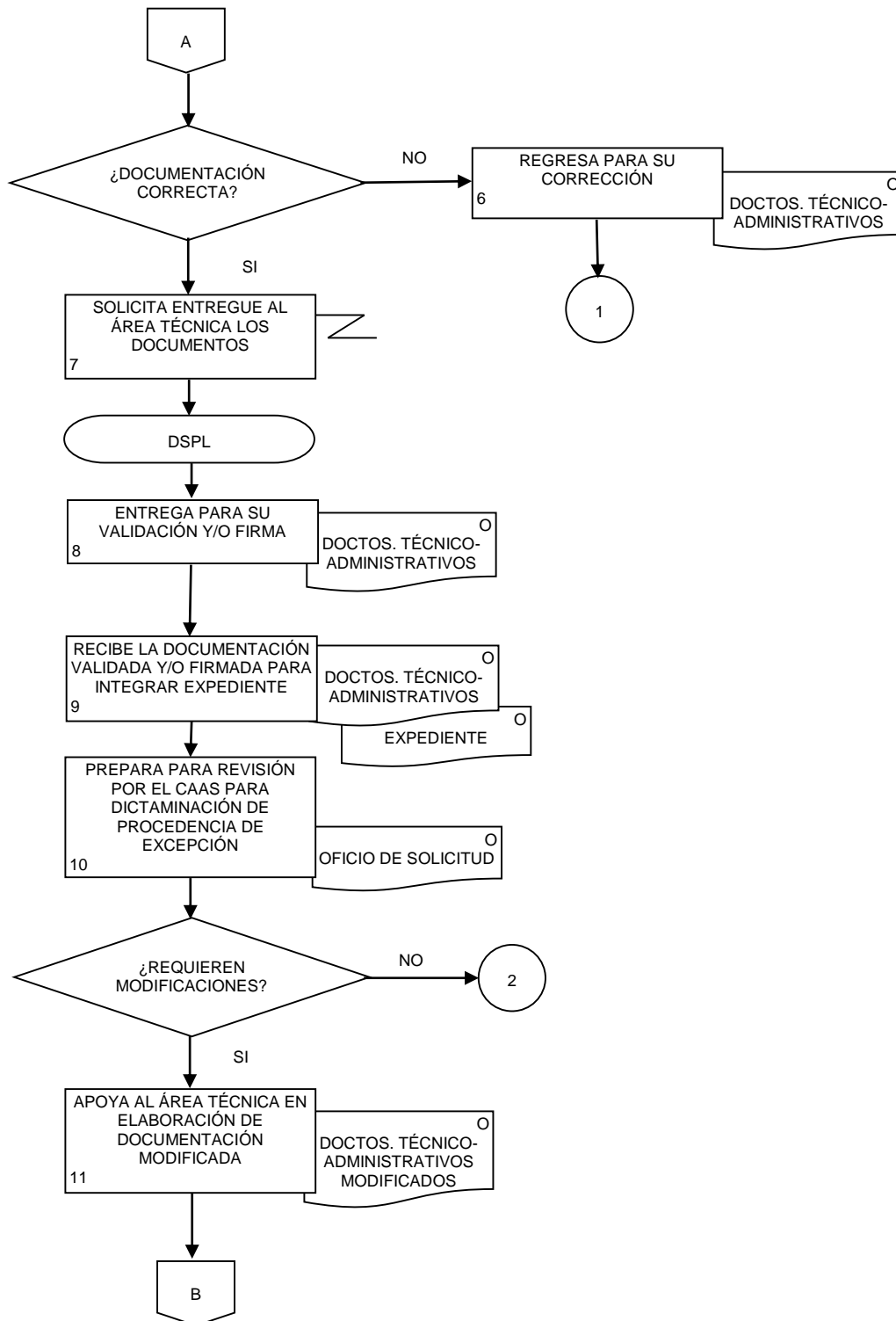
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

122



**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

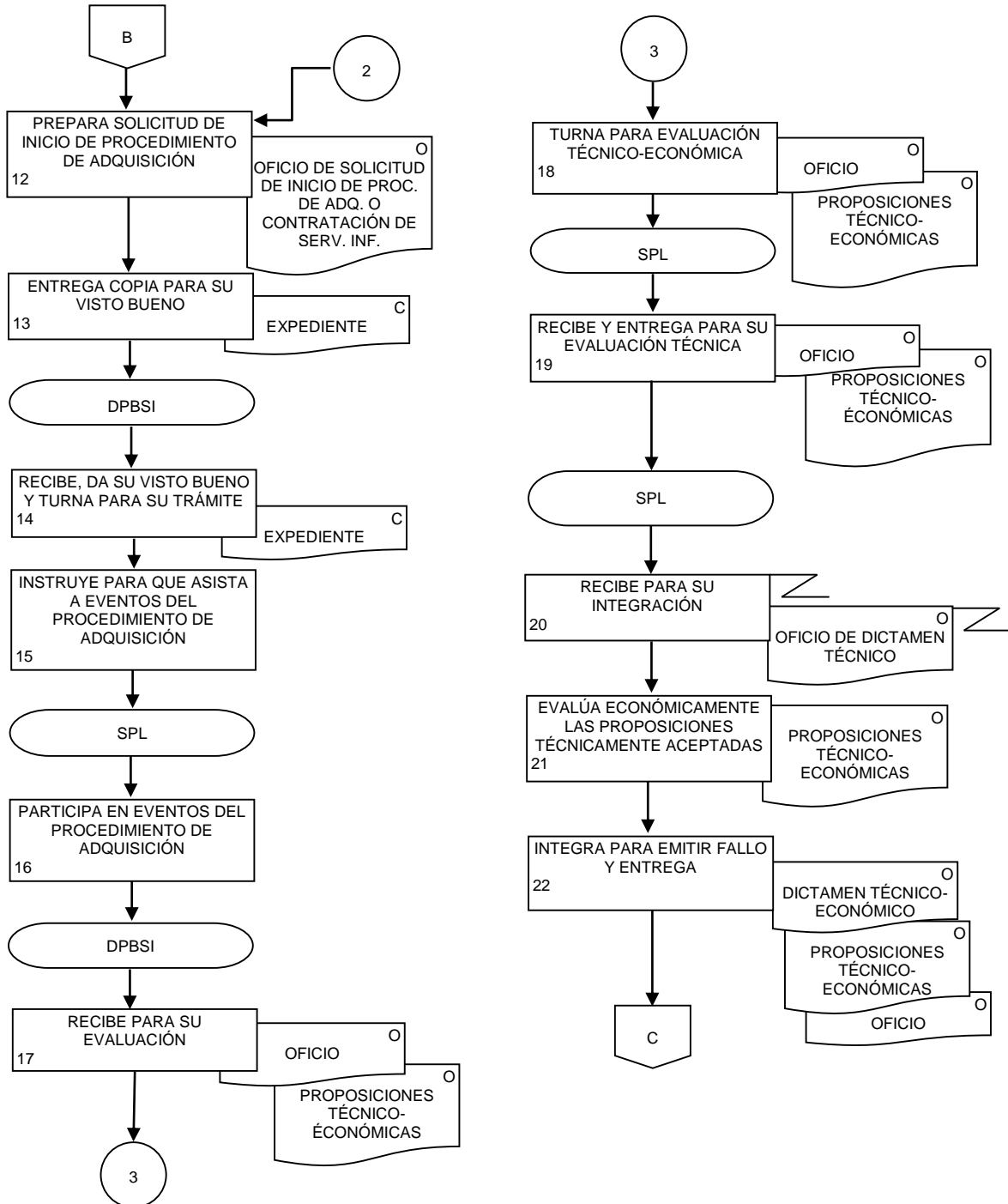
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

123



**16. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Mayores para la CGI.**

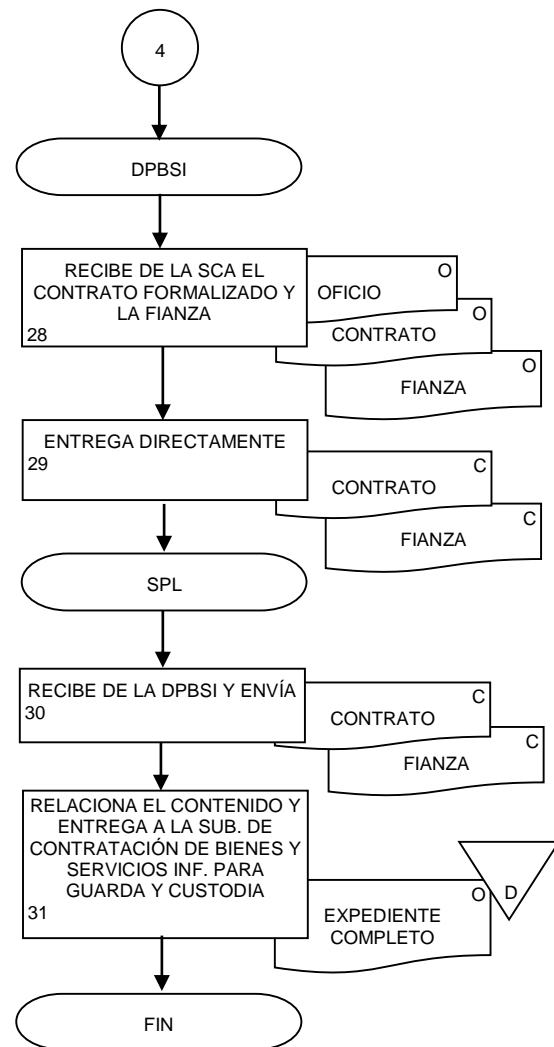
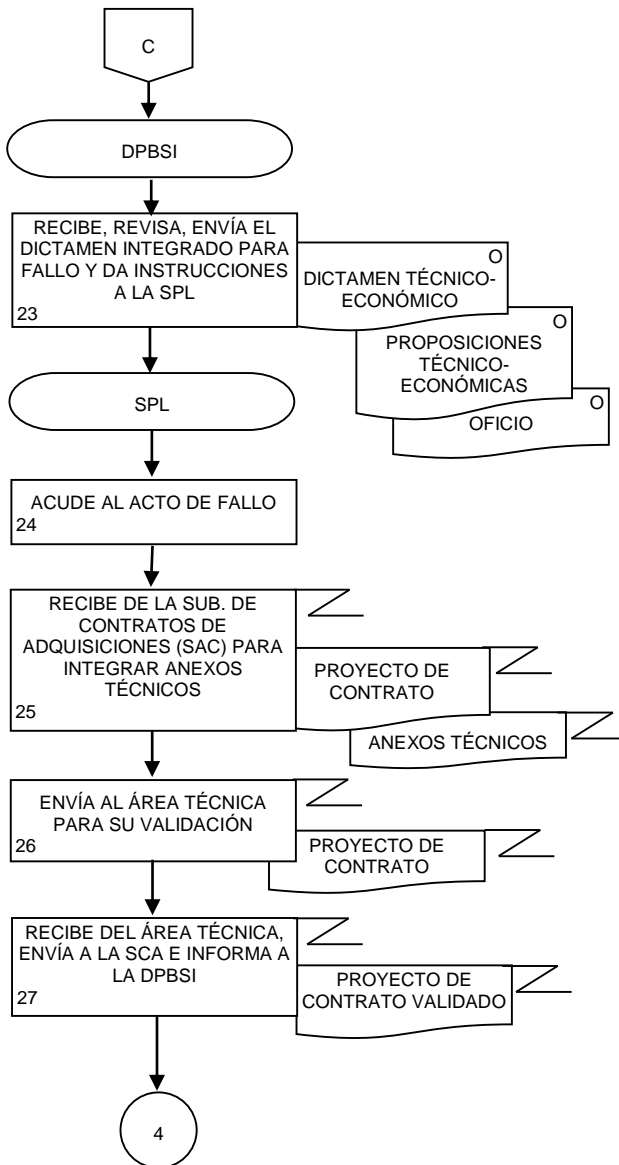
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

124



**17. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

125

**1. Objetivo.-**

Proveer de bienes y servicios informáticos menores a las áreas solicitantes de la Coordinación General de Informática (CGI), integrando los expedientes informáticos y la solicitud de procedimientos de contratación, con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones y normatividad en la materia.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos y al Departamento de Seguimiento a Procesos de Invitación y Adjudicación Directa.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos será la encargada de llevar a cabo la integración de expedientes, necesarios para el desarrollo de los procedimientos de adquisiciones de bienes y contratación de servicios de la CGI, al amparo del artículo 59 de las Normas en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI y conforme a la Circular 804./7/2012 por la que se establecen los Listados de Bienes y Servicios considerados como Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

17. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores para la CGI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

126

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)</p> <p>SCBSI</p>	1.	Recibe a través de oficio, nota o correo electrónico la solicitud de provisión de bienes y servicios informáticos menores, así como documentación anexa enviada por el Área Técnica de la CGI y registra en el control de tareas.	Oficio o nota de solicitud de provisión de bienes y servicios informáticos (original). Documentación anexa (original y copia). Control de tareas (electrónico).
	2.	Entrega la solicitud a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI), a través del Control de tareas.	Oficio o nota de solicitud de provisión de bienes y servicios informáticos (original). Documentación anexa (copia). Control de tareas (electrónico).
	3.	Recibe solicitud y verifica con la documentación anexa.	Oficio o nota de solicitud de provisión de bienes y servicios informáticos (original). Documentación anexa (copia). Control de tareas (electrónico).
	4.	Integra la documentación de acuerdo con la normatividad vigente.  ¿Está completa la información?  No.	Expediente (original y copia).
	5.	Solicita mediante oficio, nota o correo electrónico al Área Técnica la documentación faltante o adecuaciones y correcciones.  Continúa en la actividad No. 1.  Si.	Oficio o nota de solicitud de documentación faltante o adecuaciones y correcciones (original y copia).
	6.	Revisa si la información para la adquisición de los bienes o contratación de servicios informáticos menores, está dentro de los capítulos y los umbrales asignados y autorizados para la DPBSI.	Expediente (original y copia).

**17. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores para la CGI.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

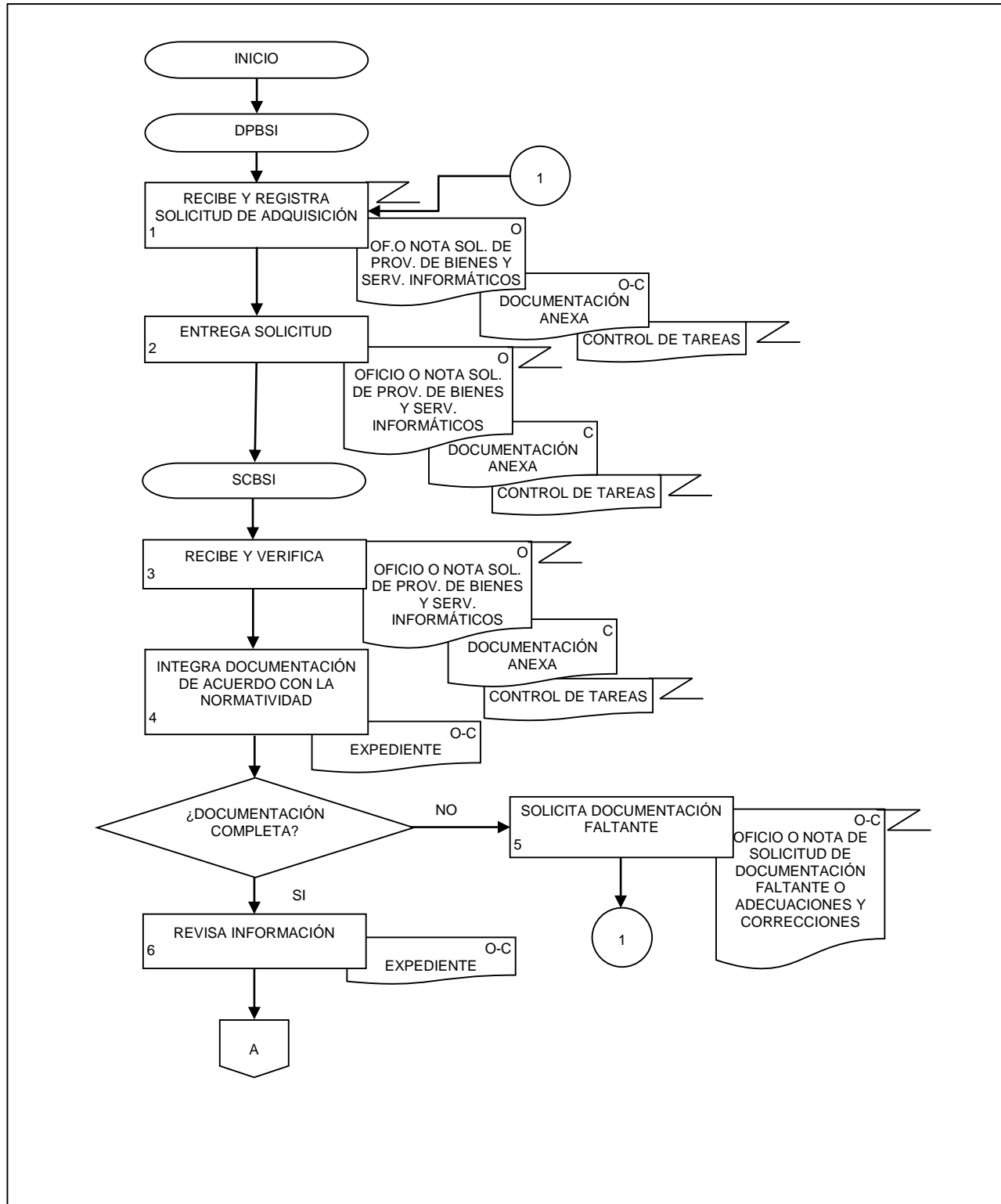
MES.  
10

AÑO.  
2018

127

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SCBSI		¿Está dentro de los capítulos y los umbrales asignados y autorizados para la DPBSI?	
		No.	
DSPIYAD	7.	Solicita mediante oficio o nota a la Dirección de Adquisiciones de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGARMSG), lleve a cabo el procedimiento de adquisición o contratación correspondiente.	Oficio o nota (original). Expediente (original y copia).
		Fin.	
		Si.	
	8.	Entrega directamente el expediente al Departamento de Seguimiento a Procesos de Invitación y Adjudicación Directa (DSPIYAD) para su gestión.	Expediente (original y copia).
	9.	Recibe y revisa la solicitud y documentación anexa.	Expediente (original y copia).
	10.	Solicita cotizaciones a las o los proveedores a través de correo o fax.	
	11.	Envía, mediante oficio o nota al área requirente, las cotizaciones recibidas para su evaluación técnica.	Oficio o nota (original). Cotizaciones (original y copia).
	12.	Recibe mediante oficio o nota la evaluación técnica y realiza la evaluación económica con las cotizaciones recibidas de las y los proveedores.	Oficio o nota cédula de evaluación técnica (original y copia). Cuadro comparativo (original). Cotizaciones (original y copia).
	13.	Elabora compra directa u orden de servicio.	Compra directa u orden de servicio (original y copia).
	14.	Envía mediante oficio, notificación de adjudicación de compra directa u orden de servicio a la o el proveedor.	Oficio notificación de adjudicación de compra directa u orden de servicio (original y copia).
	15.	Formaliza la compra directa u orden de servicio.	Compra directa u orden de servicio u (original y copia).
		Fin de procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-





17. Provisión de Bienes y Servicios Informáticos Menores para la CGI.

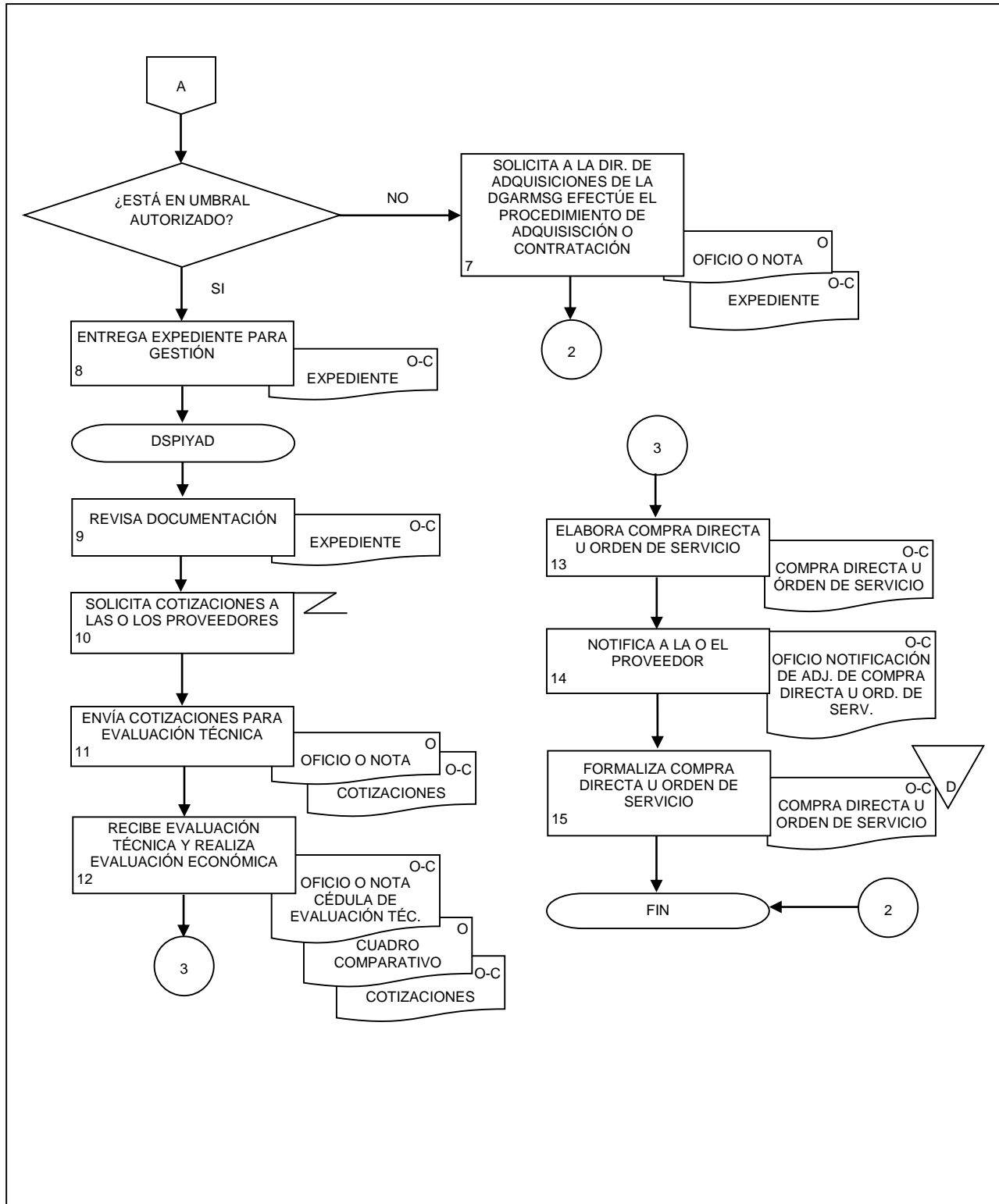
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

129



**18. Control de Contratos para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

130

**1. Objetivo.-**

Recibir, registrar y resguardar la documentación concerniente a los contratos, convenios, pedidos, compras directas y órdenes de servicio relacionados con los procedimientos de adquisición de bienes y servicios informáticos de la Coordinación General de Informática, con el fin de que estén disponibles para las áreas que requieran contar con dicha información.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Toda documentación de los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio sin excepción, deberán ser identificadas, registradas en la comunidad digital de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) y resguardadas por la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI).

3.b. Las copias de los contratos, pedidos recibidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán ser publicadas en la comunidad digital de la DPBSI, en el apartado de control y seguimiento de contratos.

**18. Control de Contratos para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

131

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI)	1.	Recibe del área que llevo a cabo la formalización, copia del contrato, pedido, compra directa u orden de servicio, con documentación anexa.	Contrato, Pedido, Compra directa u Orden de servicio (copia). Documentación anexa (copia).
	2.	Revisa, valida documentación e integra expediente, conforme a lo establecido en el Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.  ¿Está completa la documentación?  No.	Contrato, Pedido, Compra directa u Orden de servicio (copia). Documentación anexa (copia). Expediente (copia).
	3.	Solicita al área correspondiente la documentación faltante, a través de correo electrónico.  Continúa en la actividad No. 1.  Si.	
	4.	Escanea y registra expediente, en la comunidad digital de la DPBSI.	Expediente (copia y electrónico).
	5.	Archiva la copia del expediente, brindándole un lugar y ubicación para su resguardo.	Expediente (copia).
	6.	Entrega al Área Técnica copia del contrato, pedido, compra directa u orden de servicio, a través de correo electrónico.	Contrato, Pedido, Compra directa u Orden de servicio (electrónico).
	7.	Envía por correo electrónico al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos, copia del contrato, pedido, compra directa u orden de servicio, para el trámite de pago a la o el proveedor de los bienes o servicios.	Contrato, Pedido, Compra directa u Orden de servicio (electrónico). Documentación soporte (electrónico).
	8.	Resguarda la copia de contrato, pedido, compra directa u orden de servicio con su documentación anexa.	Contrato, Pedido, Compra directa u Orden de servicio (copia). Documentación anexa (copia). Expediente (copia).
		Fin de procedimiento.	

**18. Control de Contratos para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

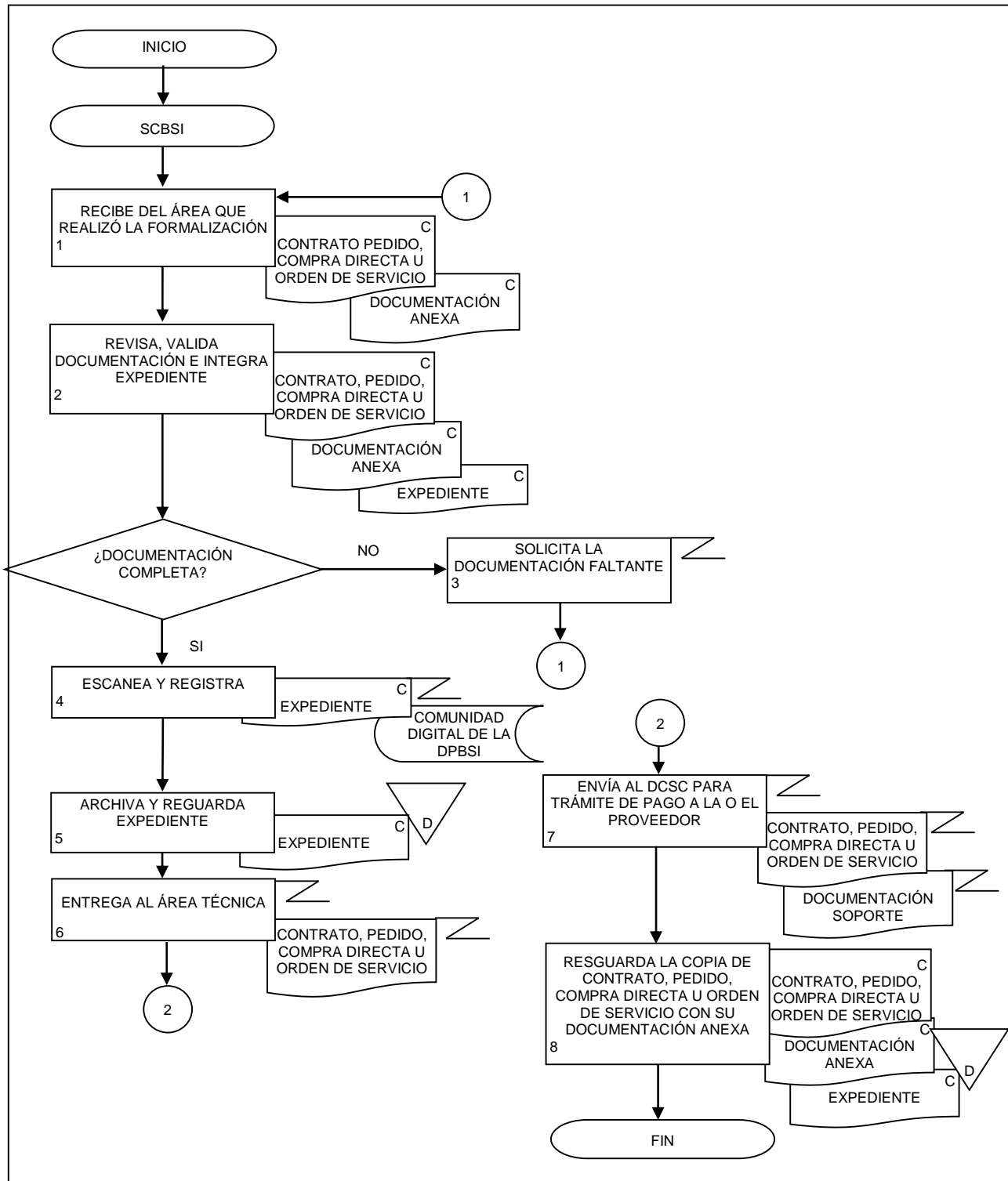
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

132

**5. Diagrama de Flujo.-**



**19. Trámite de Requerimientos Presupuestales y Distribución del Gasto Informático.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

133

**1. Objetivo.-**

Tramitar las adecuaciones y requerimientos adicionales presupuestales así como llevar a cabo la distribución del gasto correspondiente, de conformidad con la normatividad vigente aplicable, para garantizar que los diferentes procesos y proyectos de la Coordinación General de Informática (CGI) cuenten con los recursos necesarios.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de recursos y las adecuaciones presupuestales deberán contar con la solicitud expresa del área que los requiera, en cumplimiento con las Normas para el Ejercicio del Presupuesto del INEGI y demás disposiciones que en materia presupuestal se encuentren establecidos.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI)	1.	Recibe del Área Requirente vía correo electrónico, Solicitud de asignación de recursos presupuestales (SARP).	Solicitud de asignación de recursos presupuestales (electrónico).
	2.	Verifica en el SAPFIN que se cuente con recursos disponibles en las macroactividades y en partidas presupuestales.  ¿Cuenta con recursos disponibles?  No.	
	3.	Informa por correo electrónico al Área Requirente (AR) que se necesitan recursos adicionales y anexa la Solicitud de recursos adicionales.	
	4.	Recibe del Área Requirente, mediante correo electrónico, la Solicitud de recursos adicionales y la envía por el mismo medio a la Subdirección de Planeación Presupuestal (SPP) de la Dirección de Análisis y Control Presupuestal.  Continúa en la actividad No. 7.  Si. (Viene de la actividad No. 2).	Solicitud de recursos adicionales (electrónico).
	5.	Requisita solicitud de adecuación presupuestal.	
	6.	Envía correo electrónico a la Dirección de Servicios Financieros (SSF) o a la Subdirección de Planeación Presupuestal (SPP), ambas de la DGAPOP, para solicitud de adecuación presupuestal.	Solicitud adecuación presupuestal (electrónico).
	7.	Recibe de la SSF o SPP correo electrónico de la adecuación presupuestal.	
	8.	Registra la adecuación presupuestal, en el archivo de control.  Fin de procedimiento.	Adecuación presupuestal (electrónico).

**19. Trámite de Requerimientos Presupuestales y Distribución del Gasto Informático.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

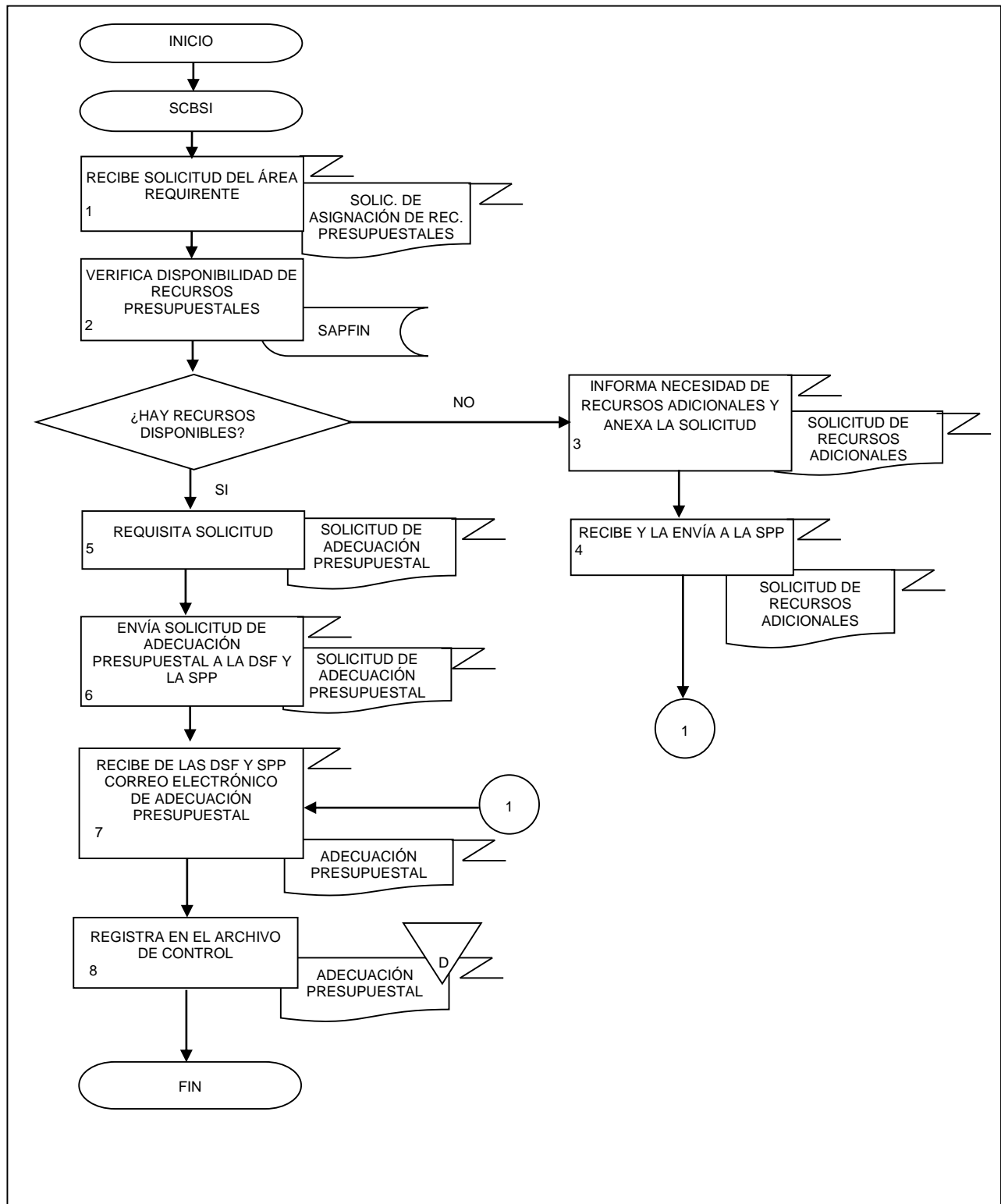
PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

135

**5. Diagrama de Flujo.-**



**20. Servicio de Digitalización.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

136

**1. Objetivo.-**

Transferir la información alfanumérica contenida en documentos fuente a un archivo electrónico, mediante la operación de equipo de cómputo y herramientas informáticas, a fin de entregar la información base requerida por la o el usuario.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Servicios Digitales y al Departamento de Servicios de Captura de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La o el Supervisor será el responsable de recibir los documentos fuente y/o la relación de cargas de trabajo a digitalizar y enviarlos al almacén de captura.

3.b. Al finalizar la digitalización, la o el Supervisor deberá regresar los documentos fuente al Almacén de captura.

3.c. La unión de los archivos resultantes de una digitalización manual u óptica sólo será realizada por el Departamento de Servicios de Captura de Datos (DSCD).

3.d. Antes de realizar una consolidación de archivos, el personal al que se le haya asignado la tarea deberá realizar un respaldo de cada uno de los archivos individuales, a fin de garantizar la coexistencia de todas las versiones que se generen.

3.e. Todos los archivos involucrados en la digitalización deberán ser entregados por el DSCD a la o el usuario.



#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Servicios Digitales (SSD)	1.	Recibe solicitud de digitalización por escrito (correo electrónico, nota, oficio) junto con los documentos fuente y evalúa factibilidad de atención.  ¿Es factible la digitalización?  No.	Oficio o nota de solicitud de digitalización (original). Documentos fuente (original).
	2.	Notifica a la o el usuario por escrito (correo electrónico, nota, oficio) que no es factible atender su solicitud.  Fin.  Si.	Oficio o nota (original).
	3.	Notifica a través de oficio o nota, la aceptación a la o el usuario, gira instrucciones para su proceso y entrega directamente los documentos fuente y el oficio o nota de solicitud de digitalización	Oficio o nota de aceptación (original). Oficio o nota de solicitud de digitalización (original). Documentos fuente (original).
	4.	Recibe instrucciones y los documentos fuente y el oficio o nota de solicitud de digitalización.	Oficio o nota de solicitud de digitalización (original). Documentos fuente (original).
	5.	Revisa documentos fuente contra la solicitud del servicio.  ¿Hay diferencias?  Si.	Oficio o nota de solicitud de digitalización (original). Documentos fuente (original).
	6.	Informa a la o el usuario por escrito mediante correo electrónico, nota u oficio y le solicita instrucciones sobre la captura.	Oficio o nota (original).
	7.	Resguarda los documentos fuente o los regresa con oficio o nota a la o el usuario según las instrucciones que éste le haya dado.  Fin.  No. (Viene de la actividad No. 5).	Oficio o nota (original). Documentos fuente (original).
Departamento de Servicios de Captura de Datos (DSCD)			

**20. Servicio de Digitalización.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

138

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSCD	8.	Conforma cargas de trabajo por grupo.	
	9.	Analiza el tipo de captura que se requiere.  ¿Es captura óptica?  No.  Continúa en la actividad No. 31.  Si.	Oficio o nota de solicitud de digitalización (original).
	10.	Da indicaciones a digitalizadores.	
	11.	Actualiza el total de los documentos fuente del proyecto, por turno, en el Reporte de actividades por proyecto.	Documentos fuente (original). Reporte de actividades por proyecto (electrónico).
	12.	Distribuye las cargas de trabajo, actualiza en el registro de producción por grupo de trabajo.	Documentos fuente (original). Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico).
	13.	Contabiliza y registra en el Reporte de producción por técnico digitalizador, las páginas a digitalizar de los documentos fuente.	Reporte de producción por técnico digitalizador (electrónico).
	14.	Realiza la digitalización de la información de los documentos fuente.	Documentos fuente (original).
	15.	Compara el número de páginas contra el número de imágenes generadas.  ¿Coinciden las páginas y las imágenes generadas?  No.	Documentos fuente (original).
	16.	Detecta incongruencia y corrige error.  Continúa en la actividad No. 15.  Si.	Documentos fuente (original).
	17.	Anota lo producido en el reporte de producción por técnico digitalizador.	Reporte de producción por técnico digitalizador (electrónico).

**20. Servicio de Digitalización.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

139

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSCD	18.	Asienta la digitalización en los reportes correspondientes: Registro de producción por grupo de trabajo, Reporte de actividades por proyecto y Reporte de producción semanal por proyecto.	Documentos fuente (original). Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico). Reporte de actividades por proyecto (electrónico). Reporte de producción semanal por proyecto (electrónico).
	19.	Verifica si el Área requirente solicitó en el oficio, nota o correo electrónico, se compruebe la integridad.  ¿Solicita verificar la integridad?  No.  Continúa en la actividad No. 23.  Si.	Oficio o nota de solicitud de digitalización (original).
	20.	Distribuye cargas de trabajo a la o el Digitalizador para su verificación.	
	21.	Verifica las imágenes de acuerdo a la calidad acordada con la o el usuario.  ¿Cumple con la calidad requerida?  No.  Continúa en la actividad No. 14.  Si.	
	22.	Registra la digitalización en el Reporte de producción semanal por proyecto y en el Registro de producción por grupo de trabajo.  ¿Se concluyó la carga del proyecto?  No.  Continúa en la actividad No. 8.  Si.	Documentos fuente (original). Reporte de producción semanal por proyecto (electrónico). Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico).

**20.** Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

140

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSCD	23.	Prepara los archivos a consolidar en un área de almacenamiento digital.	Archivos (electrónico).
	24.	Consolida archivos mediante herramientas informáticas.	Archivos (electrónico).
	25.	Valida archivo consolidado.  ¿El archivo es congruente?  No.	Archivos (electrónico).
	26.	Corrige la incongruencia.  Continúa en la actividad No.25.  Si.	Archivos (electrónico).
	27.	Deja a disposición de la o el usuario la producción.	
	28.	Registra el fin y/o corte de la producción e informa a la o el usuario por nota o correo electrónico del fin o corte de la captura.	Nota (original). Registro de fin y/o corte de producción (electrónico).
	29.	Prepara documentos fuente para entregar a la o el usuario.	Documentos fuente (original).
	30.	Entrega a la o el usuario los documentos fuente.  Fin de procedimiento.  No (Viene de la actividad No. 9).	Documentos fuente (original).
	31.	Registra en el Reporte de actividades por proyecto, el total de los documentos fuente del proyecto, por turno.	Reporte de actividades por proyecto (electrónico). Documentos fuente (original).
	32.	Distribuye las cargas de trabajo a capturistas y actualiza el Registro de producción por grupo de trabajo.	Documentos fuente (original). Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico).
	33.	Compara el número de documentos fuente contra el número de registros generados.  ¿Coinciden las cifras?  No.	Documentos fuente (original).

**20. Servicio de Digitalización.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

141

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSCD	34.	Detecta incongruencia y corrige error.  Continúa en la actividad No. 33.  Si.	Documentos fuente (original).
	35.	Registra en el Reporte de producción, el trabajo.	Reporte de producción (original).
	36.	Registra la captura en el Registro de producción por grupo de trabajo, en el Reporte de actividades por proyecto y en el Reporte de producción semanal por proyecto, verificando si hay más cargas de trabajo.  ¿Hay más cargas de trabajo para capturar?  Si.  Continúa en la actividad No. 32.  No.	Documentos fuente (original). Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico). Reporte de actividades por proyecto (electrónico). Reporte de producción semanal por proyecto (electrónico).
	37.	Concentra las cargas de trabajo completamente capturadas y analiza si la información requiere verificación.  ¿La información capturada requiere verificación?  No.	Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico). Registro de fin y/o corte de producción (electrónico).
	38.	Registra y analiza si se requiere consolidar los archivos.  ¿Se requiere la consolidación de archivos?  No.  Continúa en la actividad No. 29.  Si.  Continúa en la actividad No. 23.	Registro de fin y/o corte de producción (electrónico).

**20. Servicio de Digitalización.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

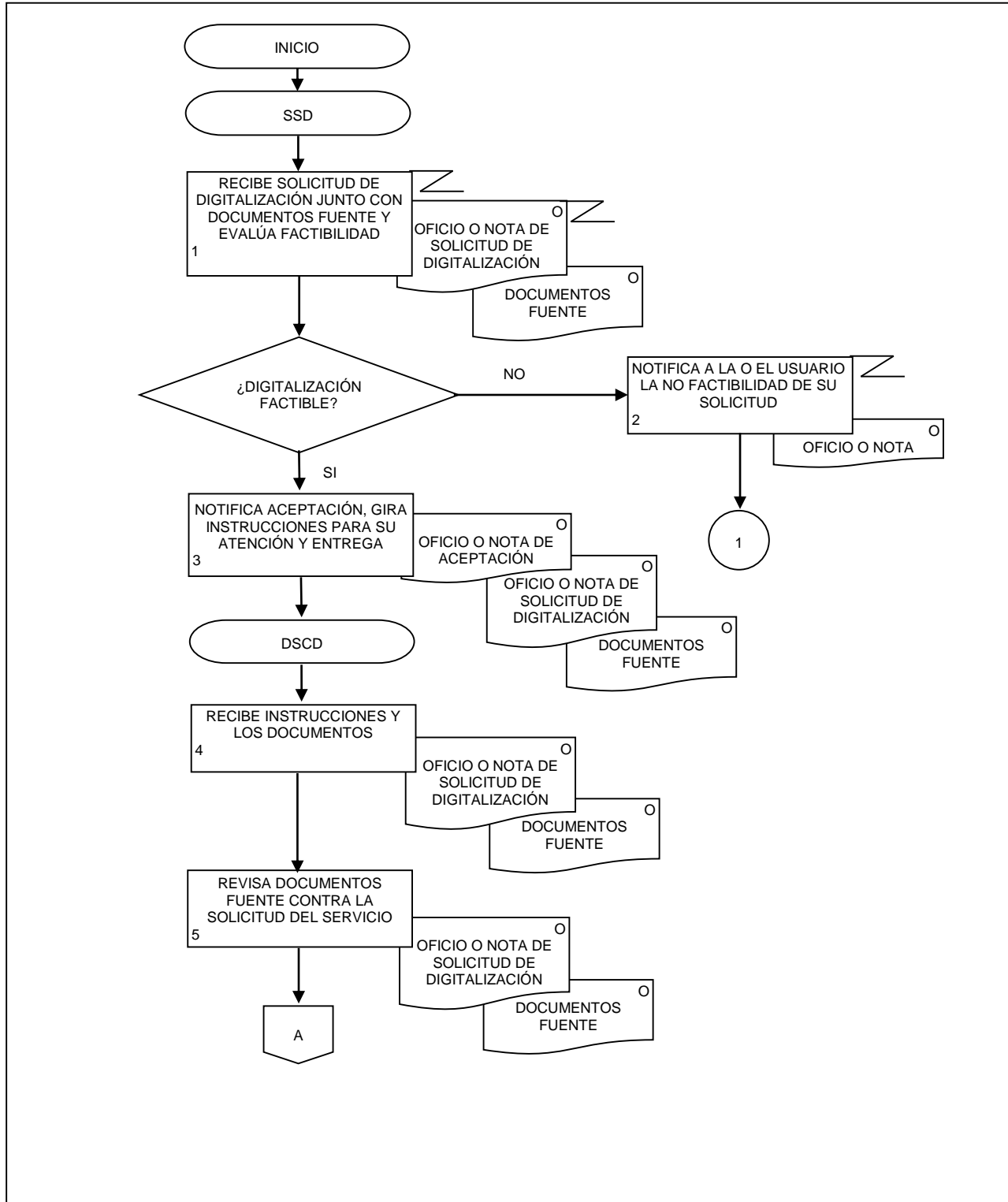
MES.  
10

AÑO.  
2018

142

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSCD	39.	Si (viene de la actividad No. 37).	Registro de producción por grupo de trabajo (electrónico). Registro de fin y/o corte de producción (electrónico). Reporte de actividades por proyecto (electrónico).
		Registra por grupo de trabajo y distribuye cargas de trabajo a capturistas para su verificación.	
		Continúa en la actividad No. 33.	

5. Diagrama de Flujo.-



**20. Servicio de Digitalización.**

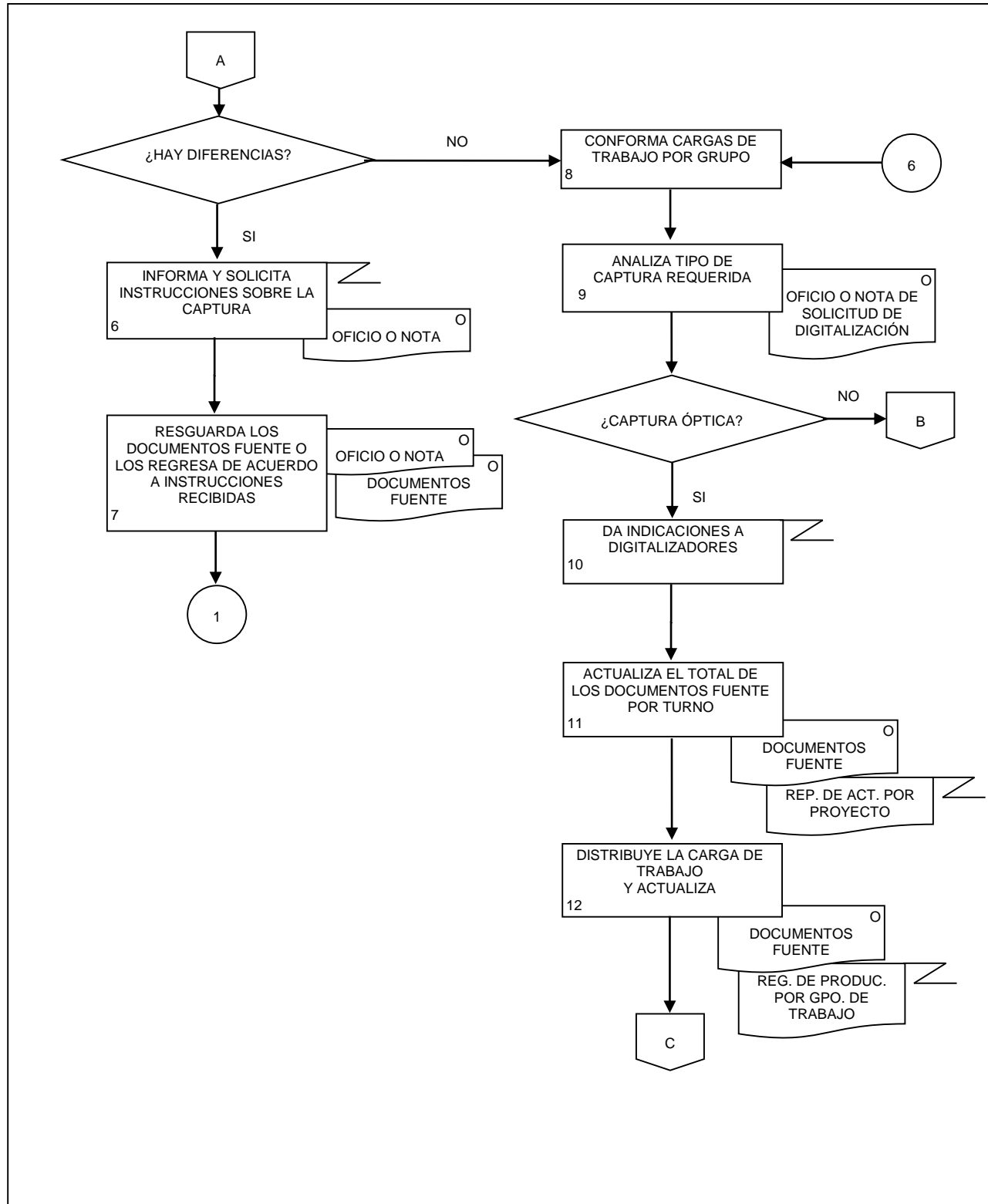
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

144





**20. Servicio de Digitalización.**

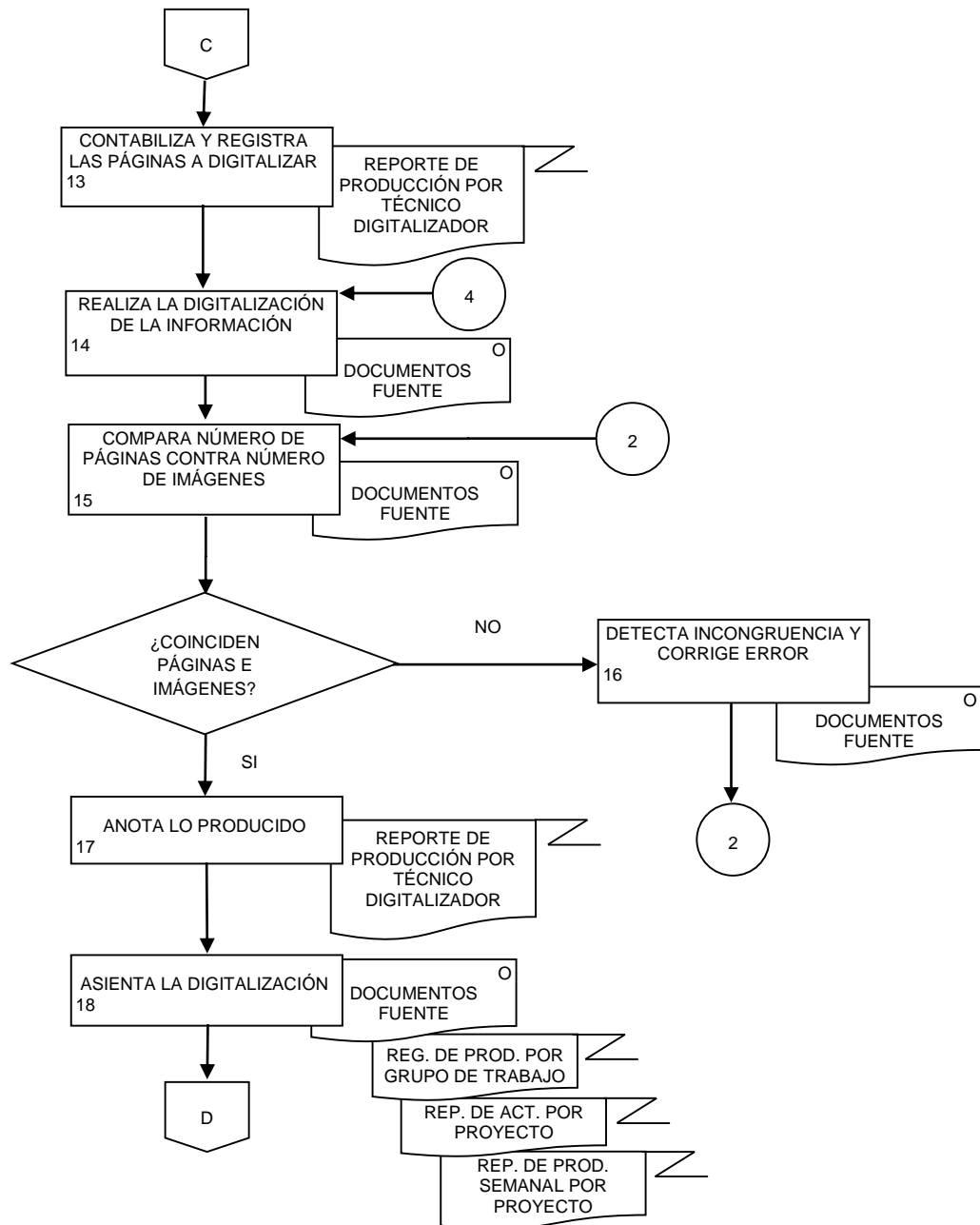
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

145



**20. Servicio de Digitalización.**

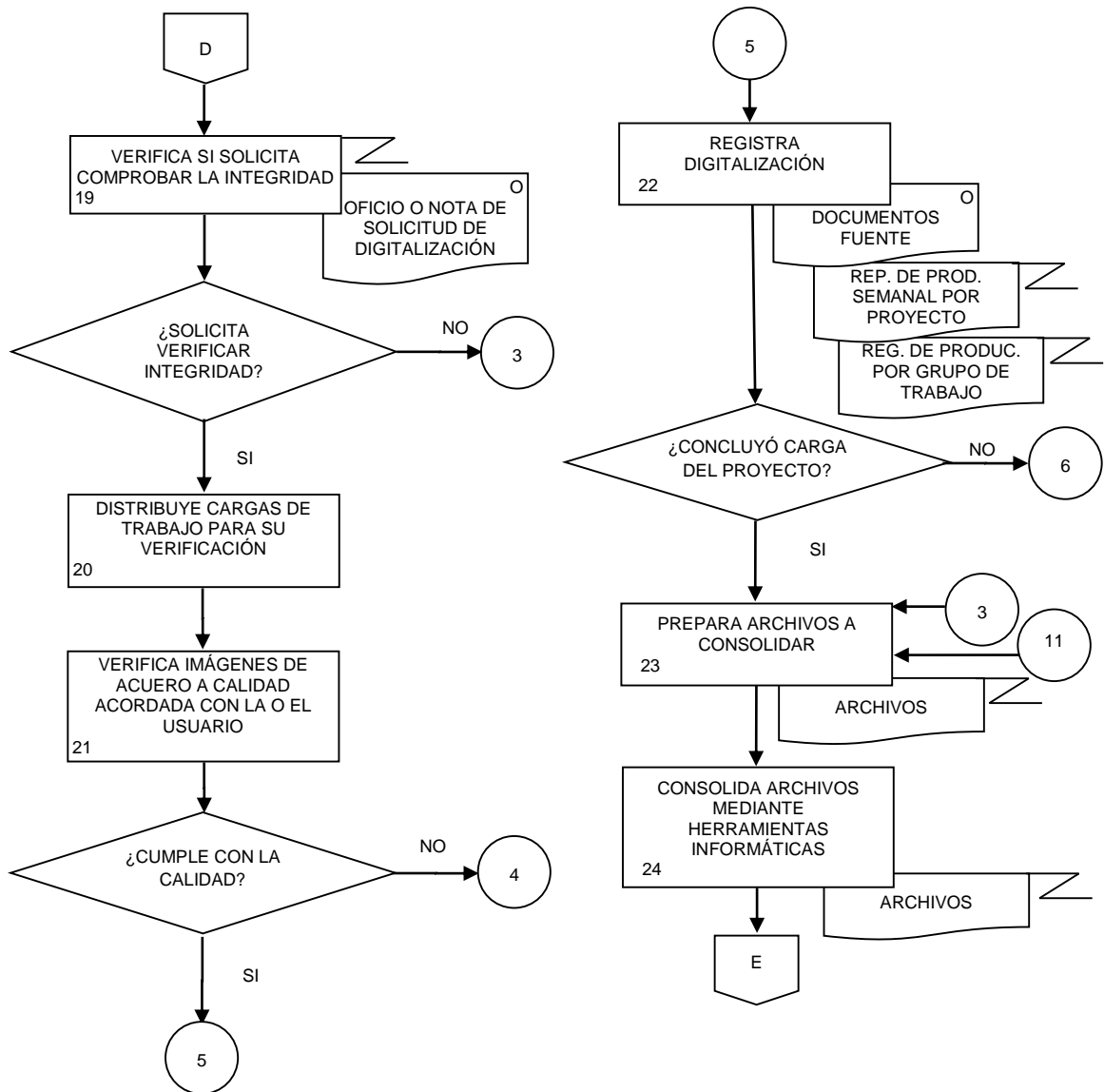
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

146



**20. Servicio de Digitalización.**

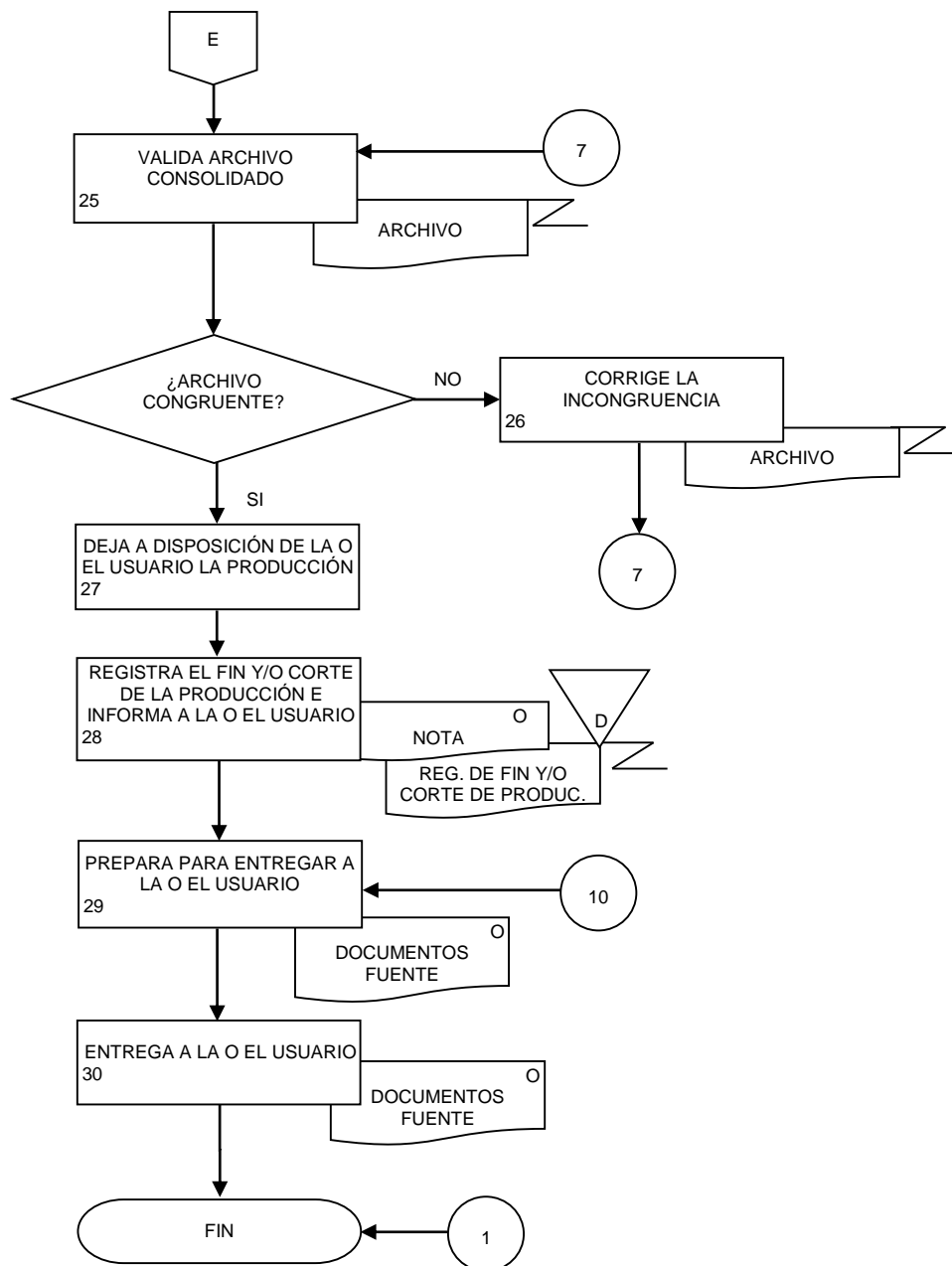
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

147



**20. Servicio de Digitalización.**

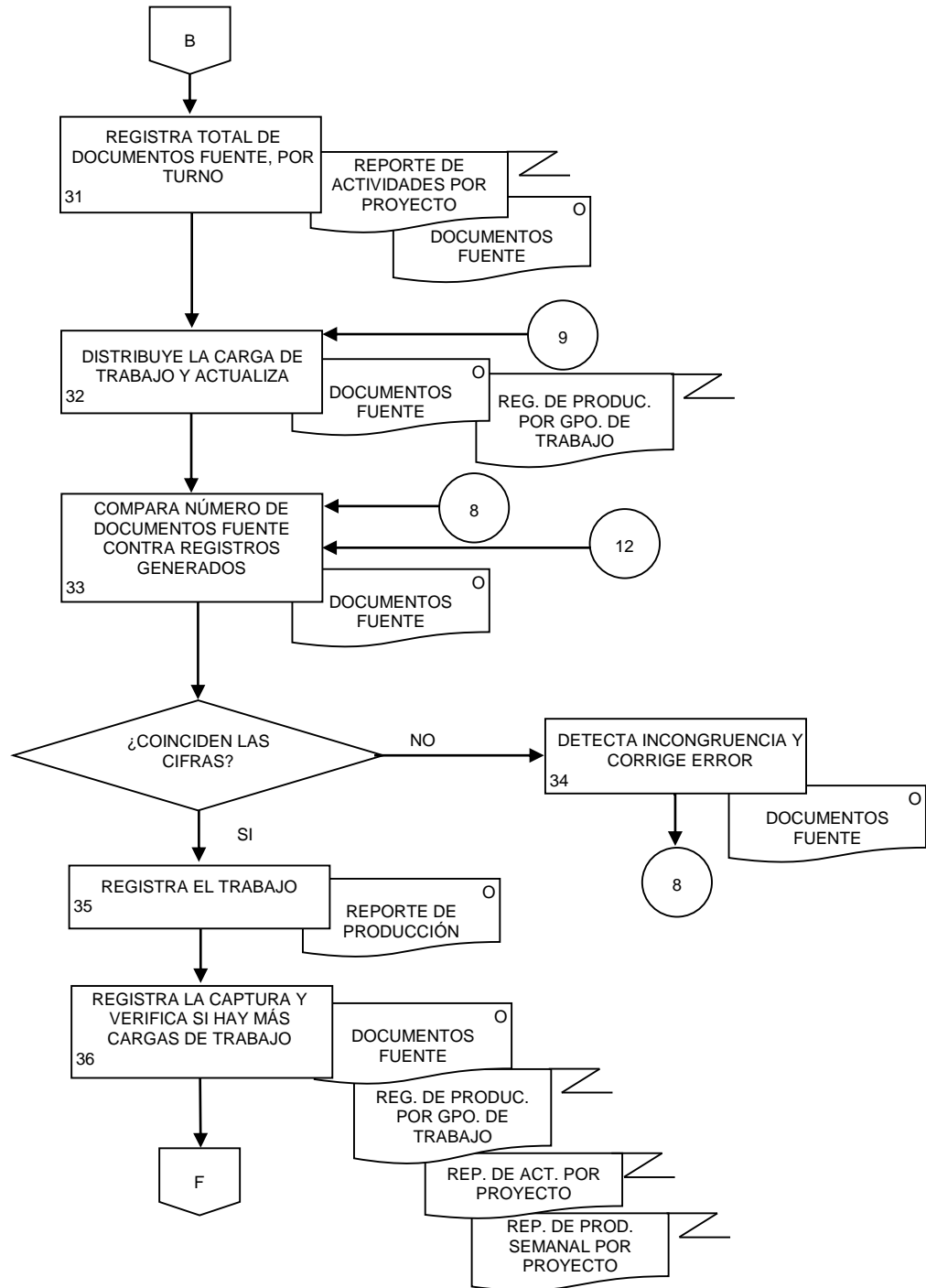
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

148



**20. Servicio de Digitalización.**

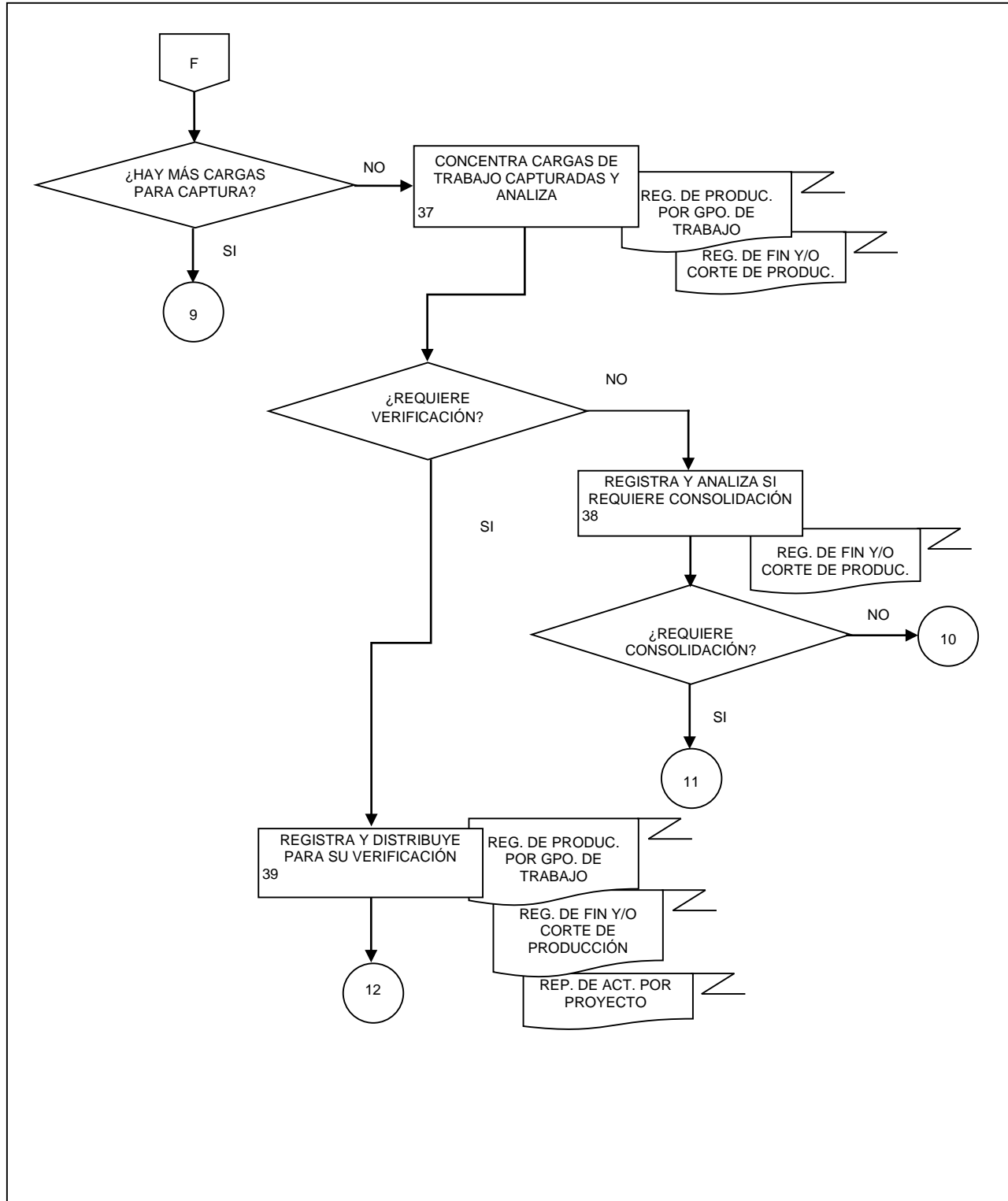
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

149



**21. Servicio de Videoconferencia.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

150

**1. Objetivo.-**

Proporcionar el servicio de videoconferencia, mediante la administración, programación y operación del sistema y de sus componentes, con el fin de apoyar a las y los diferentes usuarios del Instituto en sus actividades sustantivas y en cumplimiento a la normatividad aplicable.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos y al Departamento de Sistemas de Videoconferencia.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El servicio de videoconferencia se llevará a cabo por el Departamento de Sistemas de Videoconferencia de acuerdo a las Políticas en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones del INEGI y a la normatividad aplicable.

3.b. La o el administrador de las salas de videoconferencias en Oficinas Centrales será responsable de las salas, ambientación y equipo.

21. Servicio de Videoconferencia.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

151

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)</p> <p>DSV</p>	1.	Recibe del Gestor de videoconferencia de la UA requirente, la solicitud de programación de evento, vía telefónica o por correo electrónico.	Solicitud de videoconferencia (electrónico).
	2.	Verifica en la agenda si hay disponibilidad de sala de videoconferencia, en fecha y horario solicitado.  ¿Hay disponibilidad?  No.	Agenda (original).
	3.	Notifica al Área Requirente, vía telefónica o por correo electrónico, que no hay disponibilidad de sala en la fecha y horario solicitado.  Continúa en la actividad No. 1.  Si.	
	4.	Registra en la agenda la solicitud y lo notifica al Área Requirente, así como al Departamento de Sistemas de Videoconferencia (DSV), ya sea vía telefónica o por correo electrónico.	Agenda (original).
	5.	Recibe la confirmación del evento, vía telefónica o por correo electrónico, y registra en la agenda.	Agenda (original).
	6.	Prepara ambientación de la sala para el evento.	
	7.	Establece las conexiones necesarias hacia los sitios participantes.	
	8.	Realiza pruebas de funcionamiento de audio y video en los equipos.  ¿Las pruebas son satisfactorias?  No.	
	9.	Corrige la falla y/o elabora reporte de falla.  Continúa en la actividad No. 8.  Si.	Reporte de falla (electrónico).
	10.	Lleva a cabo la operación de los equipos durante el evento de videoconferencia.	

**21. Servicio de Videoconferencia.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

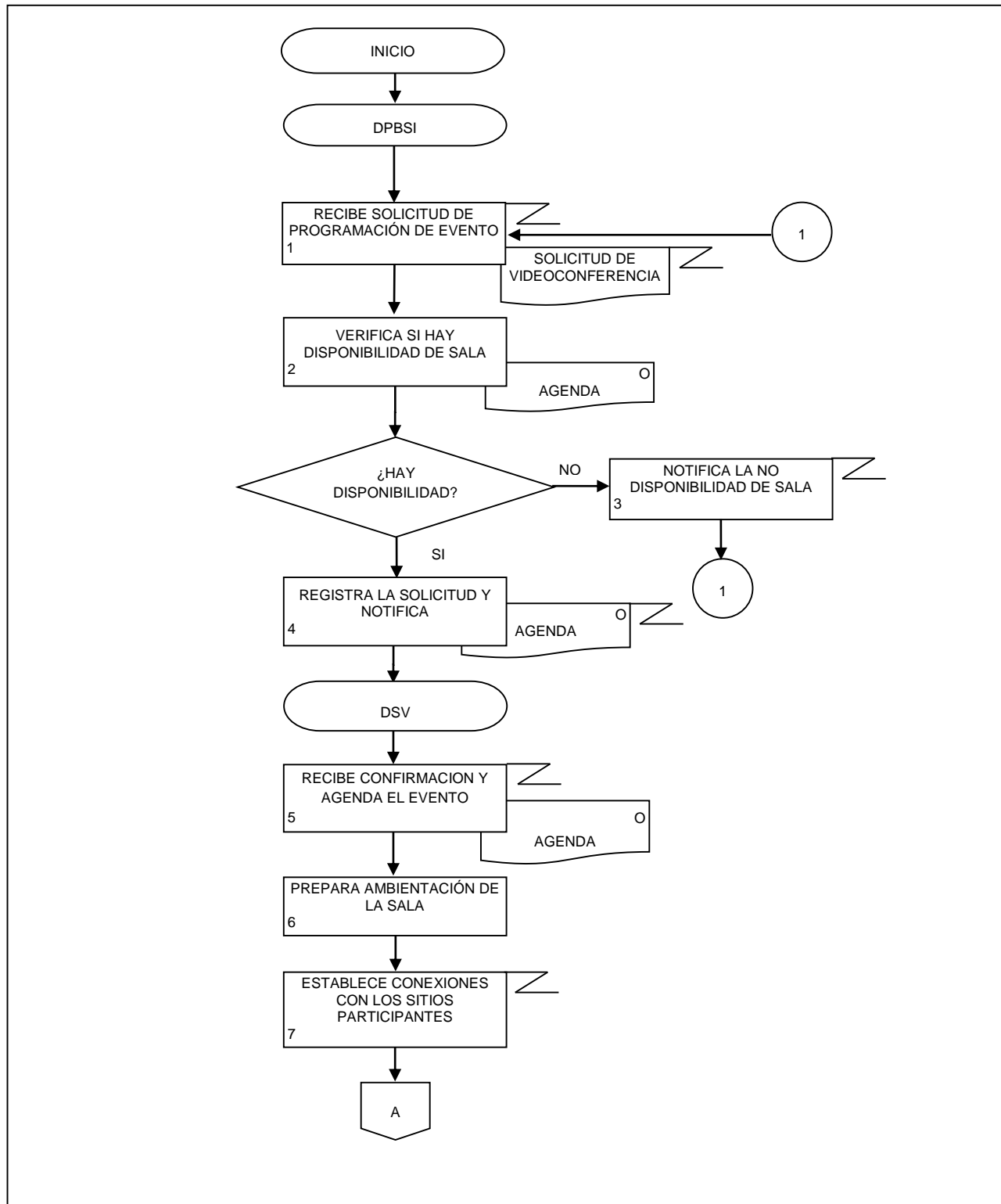
PÁGINA:

152

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSV		¿Se detecta algún problema durante el evento? No. Continúa a la actividad No. 14. Si.	Bitácoras del sistema de administración de los equipos de videoconferencia (electrónico).
	11.	Verifica el tipo de problema. ¿El problema es de la transmisión de la señal? No.	
	12.	Soluciona el problema presentado. Continúa en la actividad No. 10. Si.	
	13.	Asigna severidad y reporta a Mesa de Ayuda. Continúa en la actividad No. 10.	
	14.	Finaliza las conexiones entre los sitios participantes al concluir el evento de videoconferencia.	
	15.	Verifica las bitácoras del sistema de administración de los equipos de videoconferencia.	
	16.	Apaga los equipos y accesorios, así como iluminación y aire acondicionado para ambientación y cierra la sala de videoconferencia.	
		Fin de procedimiento.	



## 5. Diagrama de Flujo.-



21. Servicio de Videoconferencia.

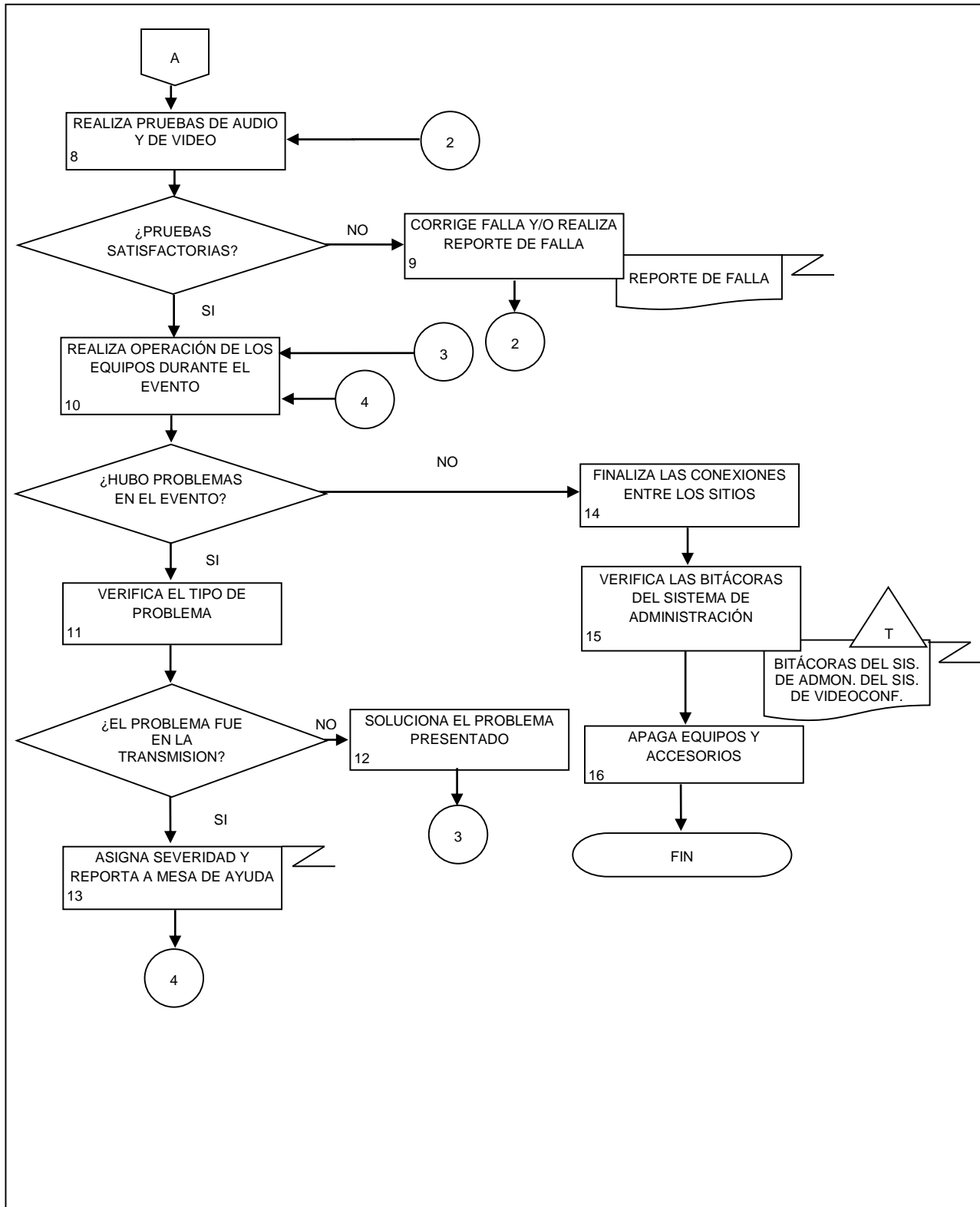
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

154



### 1. Objetivo.-

Mantener actualizado el Registro Institucional de Software de las licencias asignadas a cada Unidad Administrativa, a fin de identificar la ubicación de cada uno de los programas de software del Instituto.

### 2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a la Coordinación General de Informática, a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, a la Subdirección de Servicios Digitales y al Departamento de Administración de Licencias de Software.

### 3. Políticas de Operación.-

3.a. La Subdirección de Servicios Digitales, adscrita a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) en la Coordinación General de Informática (CGI), será el área responsable de integrar las licencias de programas de software contratadas o adquiridas por las diferentes Unidades Administrativas (UA) en el INEGI y actualizar el Registro Institucional de Software (RIS) mediante el SIA-Software.

3.b. La administración de las licencias de software de acuerdo a la normatividad vigente que corresponda, será responsabilidad de la CGI en colaboración con las o los Enlaces Informáticos (EI) y las o los Administradores del Servicio.

3.c. El uso de las licencias de software, será responsabilidad de las o los EI de cada UA.

3.d. La descripción del programa de software y la cantidad de licencias que se registren inicialmente en el SIA-Software, deberán coincidir con los datos asentados en el documento de contratación o adquisición.

3.e. El estatus "Desuso" sólo podrá ser aplicado en el SIA-Software por la o el Responsable del Servicio de Distribución de Licencias de Software, por lo que las o los EI en las UA que requieran aplicar este estatus a cualquiera de las licencias de software que tengan asignadas, deberán solicitarlo por escrito a la DPBSI de la CGI.

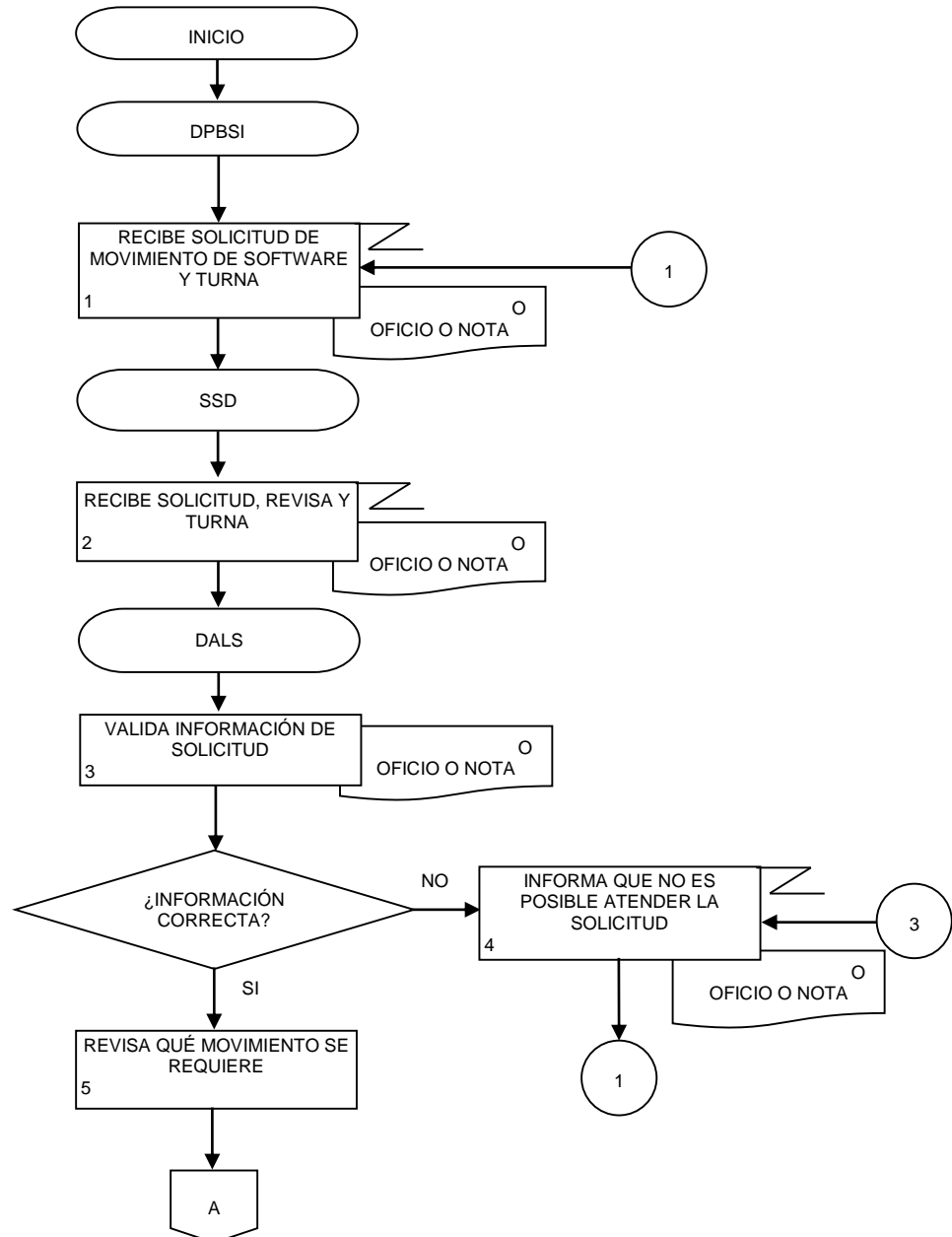
3.f. La transferencia de licencias de software entre UA, podrá ser realizada por las o los EI correspondientes.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)</p> <p>Subdirección de Servicios Digitales (SSD)</p> <p>Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs)</p> <p>SSD</p>	1.	Recibe de la o el EI la solicitud de movimiento de software en el sistema (registro o cambio de estatus de las licencias disponibles) mediante oficio, nota o correo electrónico y la turna para su validación mediante SIA Gestión, oficio, nota o correo electrónico.	Oficio o nota (original).
	2.	Recibe, revisa y turna para validación mediante correo electrónico.	Oficio o nota (original).
	3.	Recibe y valida la información proporcionada en la solicitud de movimiento de software.	Oficio o nota (original).
		¿La información es correcta?	
		No.	
	4.	Informa por medio de oficio, nota o correo electrónico a la o el EI que la información no es correcta para que se corrija.	Oficio o nota (original).
		Continúa en la actividad No. 1.	
		Si.	
	5.	Revisa qué movimiento requiere: Registro de Programas de Software, Transferencia de Licencias o Cambio de Estatus de Licencias Disponible.	
		¿Es Registro de Programas de Software?	
		Si.	
	6.	Registra los datos del programa de software en el SIA-Software.	Oficio o nota (original).
	7.	Suministra, a través del SIA-Software, las licencias a la o el EI de la UA correspondiente e informa a la SSD mediante oficio, nota o correo electrónico.	Oficio o nota (original). Orden de traspaso (OT) (original y copia).
	8.	Asigna las licencias a la o el EI de la UA correspondiente y le informa a través de oficio, nota o correo electrónico que las licencias ya están registradas en el SIA-Software para que sean distribuidas en su UA.	Oficio o nota (original).
		Fin.	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DAL S		No. (Viene de la actividad No. 5).	
	9.	<p>Valida la solicitud de cambio de estatus y comunica mediante oficio, nota o correo electrónico a la o el EI de la UA, la relación de las licencias disponibles para que, en caso de requerirlas, le sea solicitada la transferencia de las mismas.</p> <p>¿La licencia es requerida por alguna UA?</p> <p>No.</p>	Oficio o nota (original).
	10.	Actualiza en el SIA-Software el estatus de las licencias que no fueron requeridas por las UA, de “Disponibles” a “Desuso”.	
	11.	<p>Informa a la o el EI de la UA solicitante, mediante oficio o nota, sobre las licencias que pasaron a Desuso.</p> <p>Fin.</p> <p>Si. (Viene de la actividad No. 9).</p>	Oficio o nota (original).
SSD	12.	<p>Comunica mediante oficio o nota a la o el EI de la UA que solicitó el cambio de estatus, sobre las licencias que fueron requeridas por alguna UA para que realice la transferencia por medio del SIA-Software.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	Oficio o nota (original).

## 5. Diagrama de Flujo.-



**22. Administración de Software Institucional.**

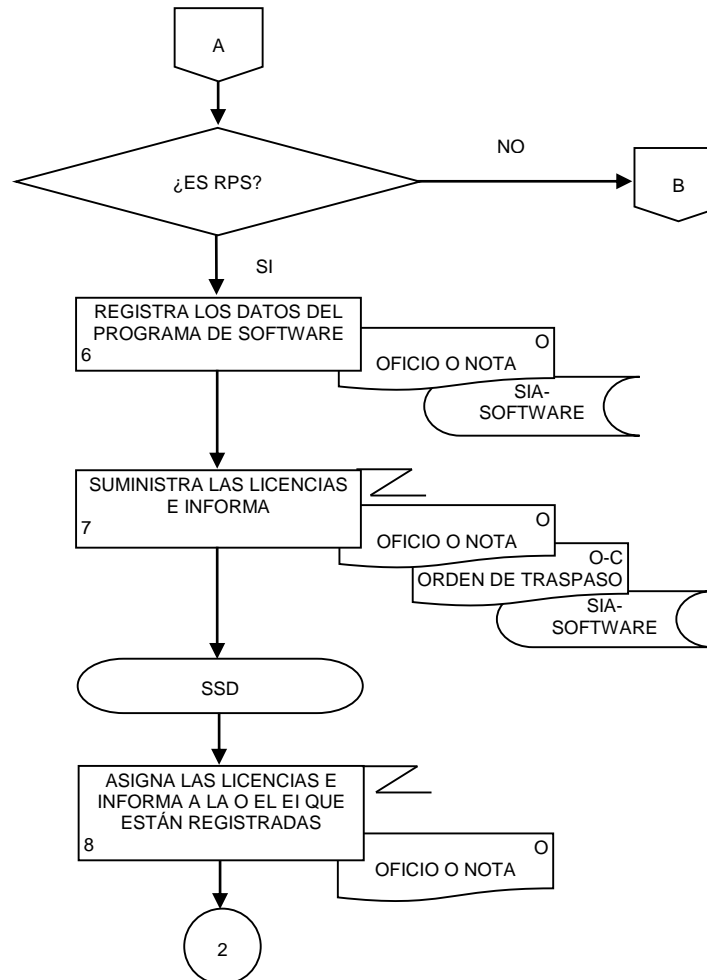
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

159



**22. Administración de Software Institucional.**

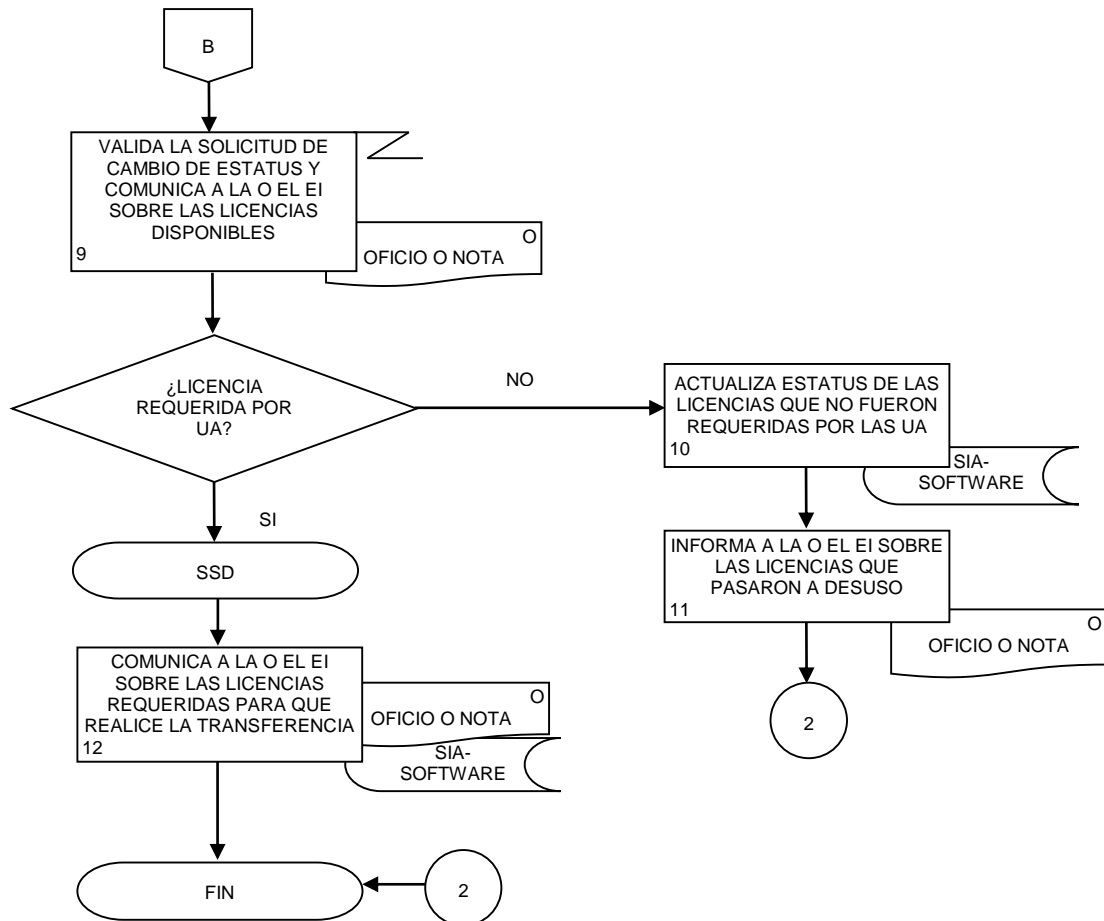
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

160





**23. Dictaminación de Licencias de Software.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

161

**1. Objetivo.-**

Emitir los dictámenes técnicos de las solicitudes de programas de software requeridos por las Unidades Administrativas del Instituto, para llevar a cabo su adquisición o contratación, como apoyo a las funciones que les han sido encomendadas.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Servicios Digitales y al Departamento de Administración de Licencias de Software.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las Áreas Requirientes de los programas de software serán las encargadas de elaborar la solicitud de dictamen técnico de software y la justificación técnica para la contratación de los derechos de uso del programa de software.

3.b. La solicitud de dictamen técnico de software deberá estar firmada por la o el Director del Área solicitante y por la o el Enlace Informático (EI) correspondiente.

3.c. La justificación técnica deberá contener nombre y firma de la o el Titular de la Dirección General Adjunta o Dirección Regional del área solicitante (en el caso de la Junta de Gobierno y Presidencia, podrá firmar una o un Director de Área), de la o el Director del Área solicitante y el nombre, el puesto y la firma de la o el solicitante del programa de software.

3.d. Es responsabilidad de las o los EI requirentes, revisar y validar el contenido y fundamentos de la solicitud de dictamen técnico y de la justificación técnica.

**23. Dictaminación de Licencias de Software.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

162

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Servicios Digitales (SSD)	1.	Recibe de la UA solicitud de dictamen técnico de software y remite para su atención mediante oficio, nota o correo electrónico.	Oficio o nota (original). Solicitud de dictamen técnico (original).
Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs)	2.	Recibe y revisa que la documentación de la solicitud de dictamen técnico de software esté completa y cumpla con los requerimientos para su evaluación e informa a la SSD.  ¿Está completa y correcta la documentación?  No.	Oficio o nota (original). Solicitud de dictamen técnico (original).
SSD	3.	Informa mediante oficio, nota o correo electrónico a la SSD que la documentación no está completa o no cumple con los requisitos.	Oficio o nota (original).
	4.	Notifica mediante oficio o nota al EI de la UA que no es procedente la dictaminación, en virtud de que la documentación de la solicitud de dictamen técnico no cumple los requisitos.  Fin.  Si. (Viene de la actividad No. 2).	Oficio o nota. (original).
DALS	5.	Revisa la solicitud de dictamen técnico de los programas de software y verifica que sean compatibles con la plataforma Institucional.	Solicitud de dictamen técnico (original).
	6.	Investiga, en diversas fuentes, las características técnicas de los programas de software solicitados.	
	7.	Verifica en el mercado las condiciones de licenciamiento y comercialización de los programas solicitados.	
	8.	Elabora el dictamen técnico de software de procedencia o en su caso la improcedencia, y lo turna a la SSD para su revisión mediante oficio, nota o correo electrónico.	Dictamen técnico de software (original). Oficio o nota (original).
SSD	9.	Revisa el dictamen técnico de software y turna para su autorización mediante oficio, nota o correo electrónico.	Dictamen técnico de software (original). Oficio o nota (original).

**23. Dictaminación de Licencias de Software.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

163

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)	10.	Autoriza el dictamen técnico y lo envía para su trámite a la o el EI de la UA solicitante, mediante oficio o nota.	Dictamen técnico de software (original). Oficio o nota (original).
		Fin de procedimiento.	

23. Dictaminación de Licencias de Software.

FECHA DE ELABORACIÓN:

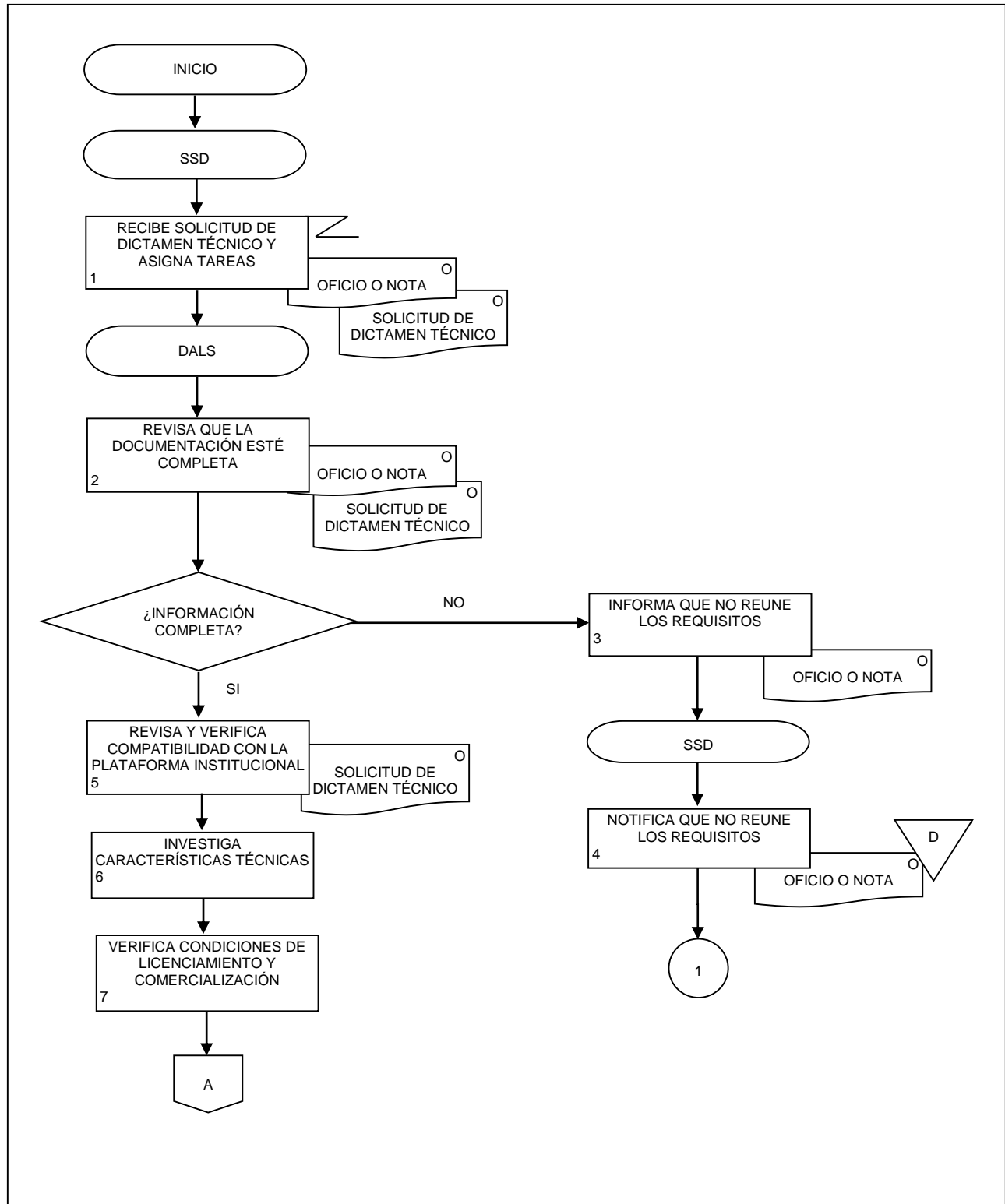
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

164

5. Diagrama de Flujo.-



**23. Dictaminación de Licencias de Software.**

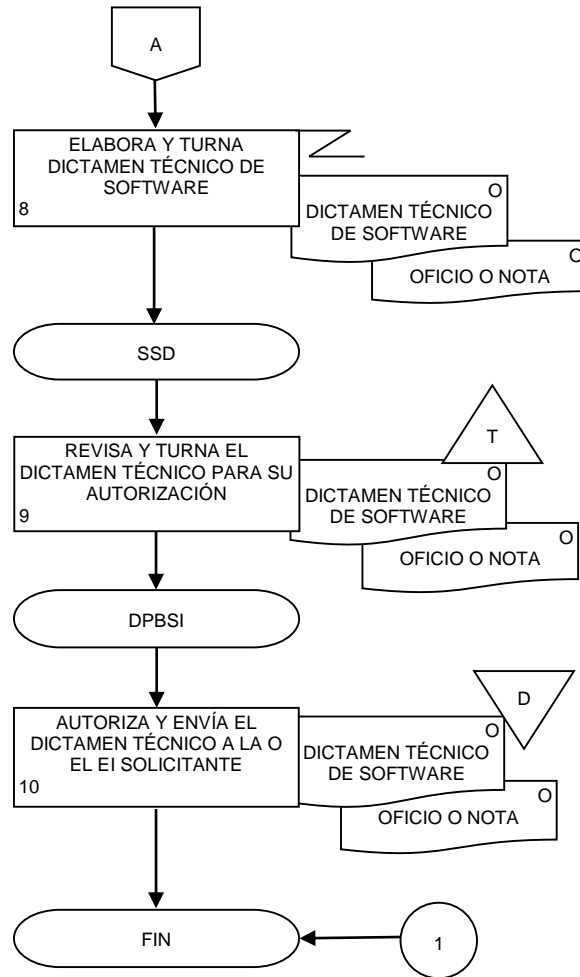
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

165



**24. Realización de Material Audiovisual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

166

**1. Objetivo.-**

Producir programas y cápsulas en audio y video para apoyar proyectos y procesos institucionales, como refuerzo a la comunicación interna.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable al Departamento de Audiovisuales.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los programas y cápsulas en audio y video se realizarán de acuerdo a los requerimientos de las Unidades Administrativas del Instituto y con base a la normatividad vigente.

3.b. Los productos a realizarse deberán cumplir para su producción con el guión autorizado y la ficha técnica del producto a realizar, en donde se describa el diseño conceptual y creativo del programa o cápsula.

3.c. El plan de producción será elaborado de manera conjunta entre la Coordinación General de Informática y el Área Requirente.

24. Realización de Material Audiovisual.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

167

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Departamento de Audiovisuales (DA)	1.	Recibe, de su superior jerárquico, solicitud del Área Requirente para la elaboración de material audiovisual, a través de correo electrónico, oficio o nota.	Oficio o nota (original).
	2.	Realiza reunión con el equipo de trabajo para definir la logística de la producción.	
	3.	Concerta permisos para la grabación de las imágenes, en conjunto con el Área Requirente; mediante oficio, nota o correo electrónico.	Oficio o nota (original).
	4.	Realiza la selección de las o los actores y/o locutores.	Guion de audio y/o video (original). Plan de producción (original).
	5.	Acude a la locación para llevar a cabo la producción.	Plan de producción (original).
	6.	Realiza la producción.	Guion de audio y/o video (original). Plan de producción (original).
	7.	Clasifica y califica imágenes.	Guion de audio y/o video (original). Imágenes de video (electrónico).
	8.	Graba y edita voces de las y los locutores, efectos de sonido y música.	Guion de audio (electrónico).
	9.	Elabora en computadora los gráficos y las animaciones que se incluirán en el video.	Guion de video (electrónico).
	10.	Edita el audio mezclado, los gráficos y las animaciones en computadora e imágenes grabadas en video.	Guion de audio y/o video (electrónico).
	11.	Envía por correo electrónico el video editado, para revisión del Área Requirente.	Video editado (electrónico).

**24. Realización de Material Audiovisual.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

168

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DA		¿Autoriza el producto?	
		No.	
	12.	Recibe del Área Requiriente, vía correo electrónico, observaciones de audio e imagen para su corrección.	Video editado (electrónico).
		Continúa en la actividad No. 10.	
		Si.	
	13.	Entrega producto final de manera personal mediante nota al Área Requiriente, si se encuentra en Oficinas centrales; para el resto de las UA del Instituto se elabora nota y se envía para su entrega.	Video y/o audio editado (electrónico). Nota (original).
		Fin de procedimiento.	



24. Realización de Material Audiovisual.

FECHA DE ELABORACIÓN:

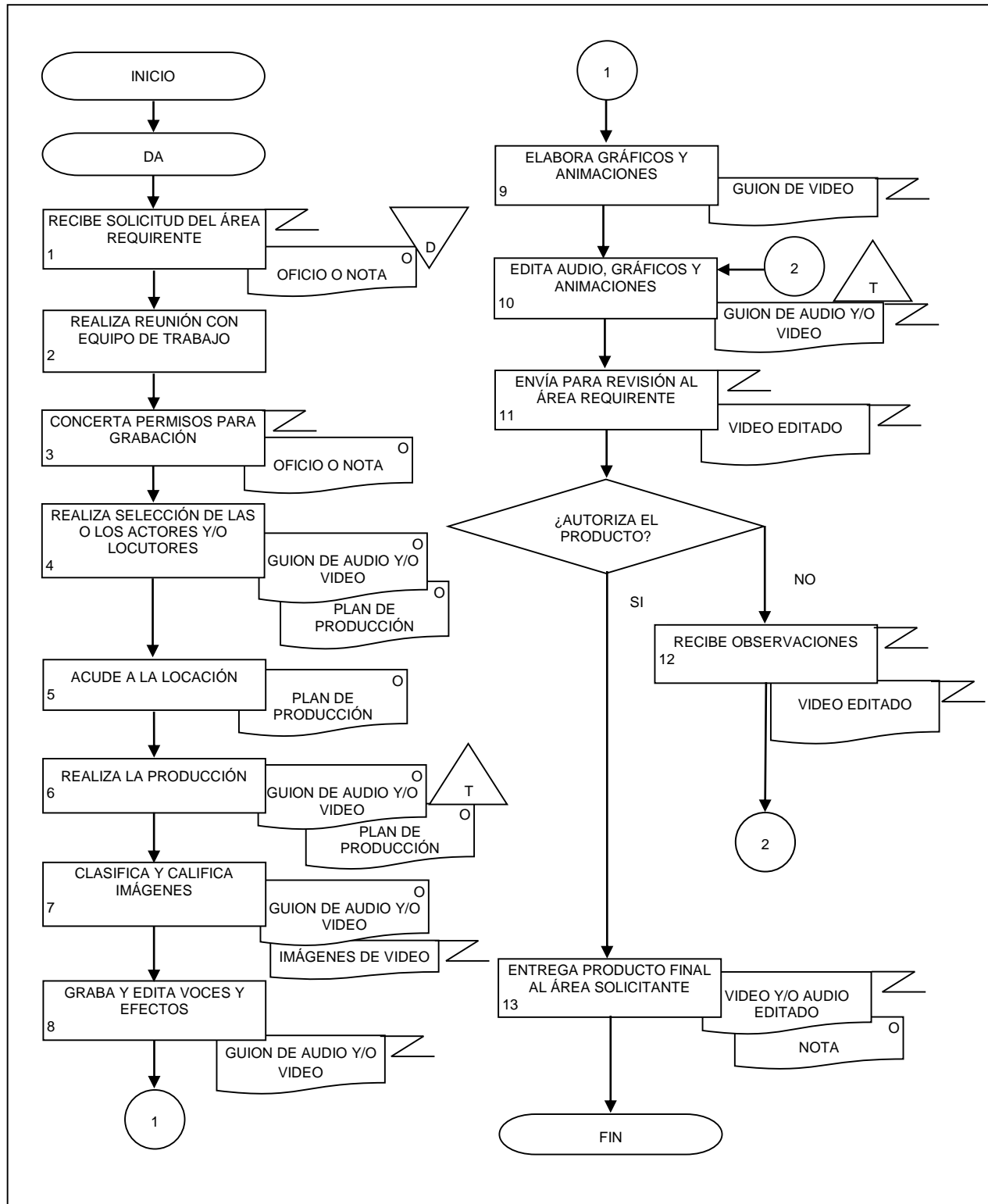
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

169

5. Diagrama de Flujo.-



**25. Video Producción de Eventos Institucionales.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

170

**1. Objetivo.-**

Reforzar y apoyar las actividades de comunicación institucional y actualizar la memoria gráfica del Instituto, a través de la producción de video de las actividades internas y externas en las que participen las autoridades del Instituto, con el fin de apoyar la transmisión de los mismos y reforzar la comunicación interna.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, a la Subdirección de Servicios Digitales y al Departamento de Audiovisuales.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La o el director del área solicitante deberá requerir por escrito la cobertura, especificando el lugar, la fecha y hora de realización y anexando copia de la agenda de trabajo.

3.b. La Subdirección de Servicios Digitales, a través del Departamento de Audiovisuales, cubrirá únicamente actividades de carácter Institucional.

3.c. El personal responsable de la grabación, deberá llegar al lugar sede del evento con un mínimo de 15 minutos de anticipación.

3.d. Las imágenes que resulten de la cobertura, serán parte de la memoria institucional.

3.e. El Departamento de Audiovisuales deberá realizar un registro cronológico de la actividad a cubrir, destacando los aspectos de mayor relevancia.

3.f. El préstamo o reproducción del material derivado de la cobertura de actividades se proporcionará al Área institucional que así lo requiera, a través de la videoteca, mediante solicitud por escrito en donde se especifique el uso que se le dará a las imágenes solicitadas.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)	1.	<p>Recibe del Área Requirente la solicitud para cobertura del evento institucional y agenda de trabajo, en su caso, a través de oficio, nota o correo electrónico.</p> <p>¿Existen recursos para atender la solicitud?</p> <p>No.</p>	Oficio o nota (original). Agenda de trabajo (original).
	2.	<p>Informa mediante oficio, nota o correo electrónico al Área Requirente que no es posible atender la solicitud.</p> <p>Fin.</p> <p>Si.</p>	Oficio o nota (original).
	3.	Instruye a través de oficio, nota o correo electrónico a la o el el titular de la Subdirección de Servicios Digitales (SSD) dar atención a la solicitud.	Oficio o nota (original).
	4.	Recibe, revisa solicitud y envía mediante oficio, nota o correo electrónico para su atención.	Oficio o nota (original).
	5.	<p>Recibe y acude al lugar del evento, a fin de instalar y preparar los equipos considerando las especificaciones que se solicitaron.</p> <p>¿Es para realizarse a través de circuito cerrado de televisión el servicio solicitado?</p> <p>No.</p> <p>Continúa en la actividad No. 7.</p> <p>Si.</p>	Oficio o nota (original).
	6.	Realiza la producción y envía la señal para la transmisión del evento.	
SSD			
Departamento de Audiovisuales (DA)			

**25.** Video Producción de Eventos Institucionales.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

172

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DA		¿Requiere grabación transversal del evento?	
		No.	
		Continúa en la actividad No. 9.	
		Si.	
	7.	Realiza la producción en vivo, grabando el video del evento.	Grabación de audio/video (electrónico).
	8.	Califica las imágenes y en su caso las edita.	Producción grabada (electrónico).
	9.	Archiva los documentos generados.	Producción grabada (electrónico).
	10.	Incorpora las imágenes en el acervo de la videoteca.	
	11.	Pone la grabación a disposición del Área Requirente, a través de la videoteca y le informa a través de correo electrónico.	
		Fin de procedimiento.	

**25. Video Producción de Eventos Institucionales.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

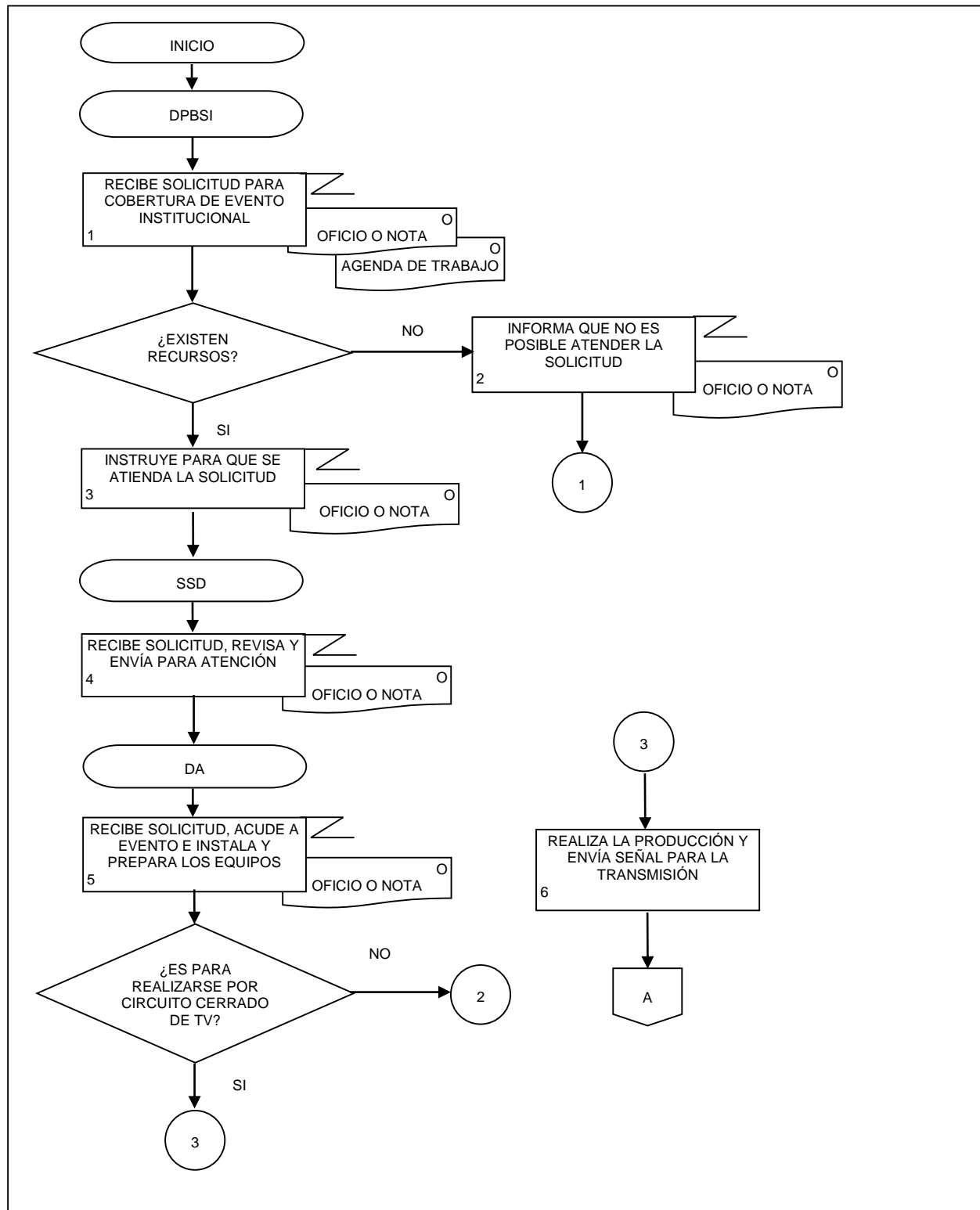
MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

173

**5. Diagrama de Flujo.-**



**25. Video Producción de Eventos Institucionales.**

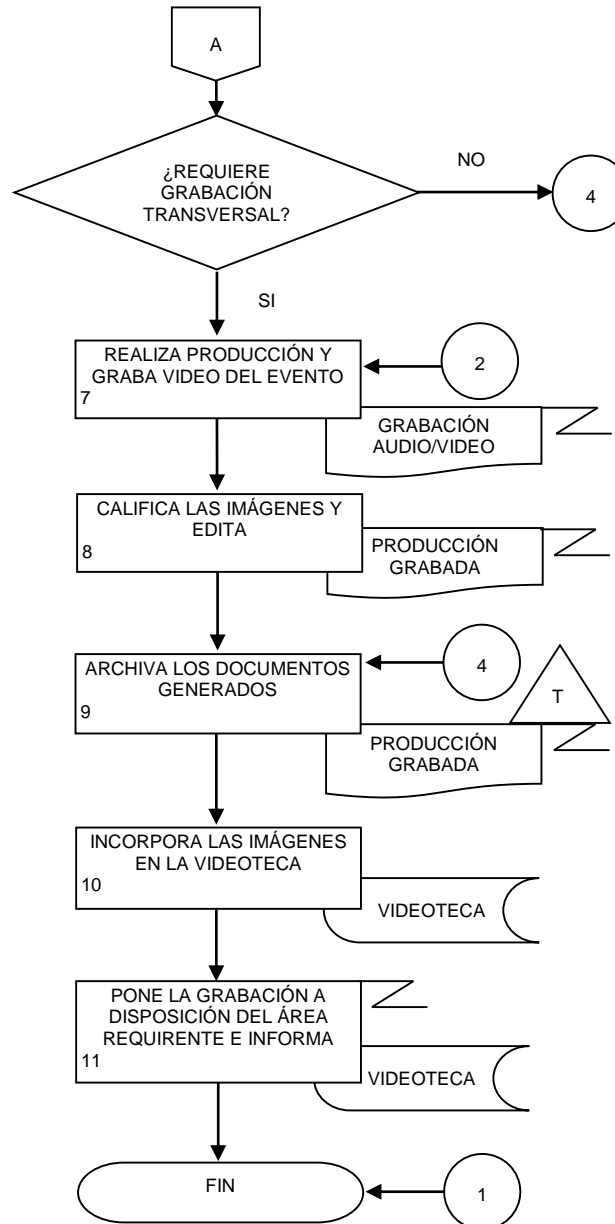
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

174



**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

175

**1. Objetivo.-**

Proporcionar y supervisar el servicio de mantenimiento correctivo a los equipos de cómputo personal mediante el diagnóstico, reparación y seguimiento a las solicitudes de servicio, a fin de recuperar y mantener la funcionalidad de los mismos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las o los usuarios deberán proporcionar a Mesa de Ayuda Institucional los datos completos de identificación del equipo que presenta falla, así como el nombre, la extensión y la ubicación física de quien reporta el equipo.

3.b. Para este procedimiento se entenderá como Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC a las siguientes figuras adscritas a ella: Administrador del Sistema (AS), Responsable de Garantías (RG), Responsable de Seguimiento a Contratos (RSC), Responsable de Servicio Interno (RSI) y al Técnico de Servicio (TS).

3.c. El servicio de mantenimiento a equipo menor de cómputo podrá solicitarse de lunes a viernes en un horario de las 8:00 a las 16:30.

3.d. Cuando el equipo que presenta falla se encuentre en un edificio que no sea el Edificio Sede, la o el usuario o enlace informático deberá hacerlo llegar al Departamento de Mantenimiento a Equipo de Cómputo (DMEC) para su revisión, diagnóstico y reparación.

3.e. El equipo que se presente al DMEC, deberá contar con la etiqueta del inventario institucional legible, a fin de poder atender la solicitud del servicio.

3.f. Al momento de recibir el equipo en el DMEC, la o el administrador del sistema será la o el responsable de verificar que el equipo no esté forzado y que no tenga instalado el candado de seguridad, lo anterior, para poder dar cumplimiento a la garantía.

3.g. Cuando un equipo sea susceptible de enviarse a reparación externa, el costo de ésta no deberá exceder el 50% del valor de la factura que entregó la o el proveedor del equipo.

3.h. Cuando el equipo no pueda repararse y exceda los 5 años estimados como ciclo de vida, se considerará obsoleto.

3.i. Será responsabilidad de la o el usuario respaldar la información contenida en el disco duro del equipo antes de enviarlo al DMEC para su reparación.

3.j. Con el fin de que el equipo de cómputo no pierda la garantía otorgada por la o el proveedor, las y los usuarios deberán abstenerse de abrirlo para tratar de repararlo.

3.k. El soporte informático de la unidad administrativa a la que está asignado el equipo deberá informar vía telefónica la clave de administrador del equipo al responsable de la reparación interna.

**26.** Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

176

- 3.l. Cuando una impresora necesite mantenimiento correctivo, el usuario o el enlace informático deberá proporcionar tóner y papel suficiente para verificar su funcionamiento.
- 3.m. La Solicitud de Servicio para Garantías solo se atenderá cuando el equipo presente fallas o defectos relacionados con la fabricación de los mismos.
- 3.n. El DMEC no recibirá equipos a los cuales se les hayan sustraído las partes originales.



**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

177

**4. Descripción Narrativa.-**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador del Sistema (AS)          RG	1.	Recibe de la o el Enlace Informático (EI) o usuario solicitud de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo, a través de Mesa de Ayuda Institucional revisa que la solicitud esté debidamente requisitada, requiriendo los datos faltantes, si es el caso.	Solicitud de servicio (electrónico).
	2.	Asigna el número de orden.	
	3.	Verifica en la relación de garantías si el equipo se encuentra en garantía.  ¿El equipo se encuentra en garantía?  No.  Continúa en la actividad No. 12.  Si.	Relación de garantías (electrónico).
	4.	Asigna la solicitud al Responsable de Garantías (RG).	Solicitud de servicio (electrónico).
	5.	Recibe solicitud de servicio.	Solicitud de servicio (electrónico).
	6.	Realiza diagnóstico para determinar la falla.  ¿Existe falla?  No.	
	7.	Cierra la solicitud del servicio.  Fin.  Si.	Solicitud de servicio (electrónico).
	8.	Genera reporte y lo envía por correo electrónico a la o el proveedor o la o el fabricante correspondiente.	Reporte (electrónico).
	9.	Recibe a la o el proveedor para revisar y reparar el equipo.  ¿El equipo fue reparado?  No.	
	10.	Notifica a la o el proveedor por correo electrónico de la persistencia de la falla.	

**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

178

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RG	11.	Continúa en la actividad No. 9. Si. Entrega el equipo y cierra la solicitud de servicio. Fin.	Solicitud de servicio (electrónico).
		No. (Viene de la actividad No. 3).	
AS	12.	Verifica en la relación de contratos existente, si el equipo está en contrato de mantenimiento. ¿El equipo está en contrato? Si.	Relación de contratos (electrónico).
RSC	13.	Asigna la solicitud al Responsable de Seguimiento a Contratos (RSC), a través de correo electrónico.	Solicitud de servicio (electrónico).
RSC	14.	Recibe la solicitud de servicio.	Solicitud de servicio (electrónico).
	15.	Envía por correo electrónico reporte a la o el proveedor correspondiente.	Reporte (electrónico).
	16.	Recibe a la o el proveedor para diagnosticar el problema del equipo.	
	17.	Verifica que la o el proveedor repare el equipo y demuestre funcionalidad correcta del equipo, con la o el El o usuario presente.	
	18.	Cierra la solicitud del servicio, registrándolo en el Sistema de Control de Reportes. Fin.	Solicitud de servicio (electrónico).
		No. (Viene de la actividad No. 12).	
AS	19.	Asigna la solicitud al Responsable de Servicio Interno (RSI).	Solicitud de servicio (electrónico).
RSI	20.	Recibe la solicitud de servicio y designa al Técnico de Servicio (TS) que la atenderá.	Solicitud de servicio (electrónico).
TS	21.	Recibe la solicitud y verifica si el equipo se encuentra en el laboratorio. ¿El equipo está en el laboratorio?	Solicitud de servicio (electrónico).

**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

179

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
TS		Si.  Continúa en la actividad No. 28.  No.	
	22.	Realiza un prediagnóstico vía telefónica, con la o el usuario o enlace informático, para determinar si la falla puede solucionarse en el área de la o el usuario o EI.	
		¿La falla será solucionada en el área de la o el usuario o enlace informático?	
		Si.	
	23.	Acude al lugar de la o el usuario o EI y repara el equipo.	
	24.	Entrega a la o el usuario o EI la solicitud de servicio para que firme de conformidad.	Solicitud de servicio (original).
		Fin.	
		No. (Viene de la actividad No. 22).	
	25.	Solicita telefónicamente al usuario o EI, traslade el equipo al laboratorio para su reparación.	
	26.	Verifica si puede repararlo.  ¿Puede repararlo?	
Usuario (a) o EI		No.	
	27.	Informa telefónicamente a la o el usuario o EI que no se puede reparar.	
		Fin.	
		Si.	
	28.	Repara el equipo.	
	29.	Avisa por correo electrónico o vía telefónica a la o el RSI y a la o el usuario o enlace informático de la reparación del equipo.	
	30.	Recibe equipo y firma de conformidad en la Solicitud de servicio.	Solicitud de servicio (original).

**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

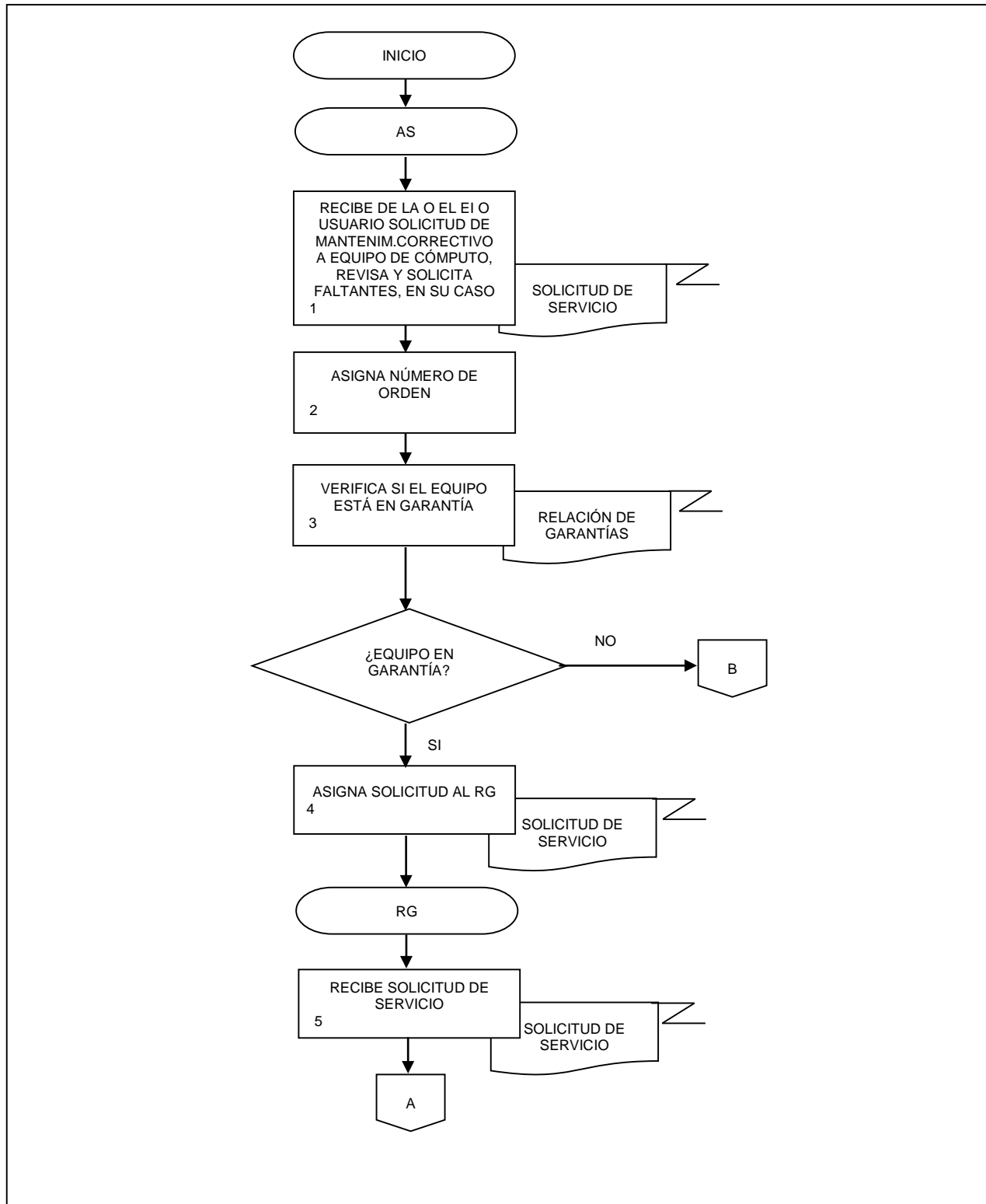
MES.  
10

AÑO.  
2018

180

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RSI	31.	Cierra la solicitud del servicio en el Sistema de Control de Reportes indicando si el equipo fue reparado o no y la archiva.	Solicitud de servicio (electrónico).
		Fin de procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

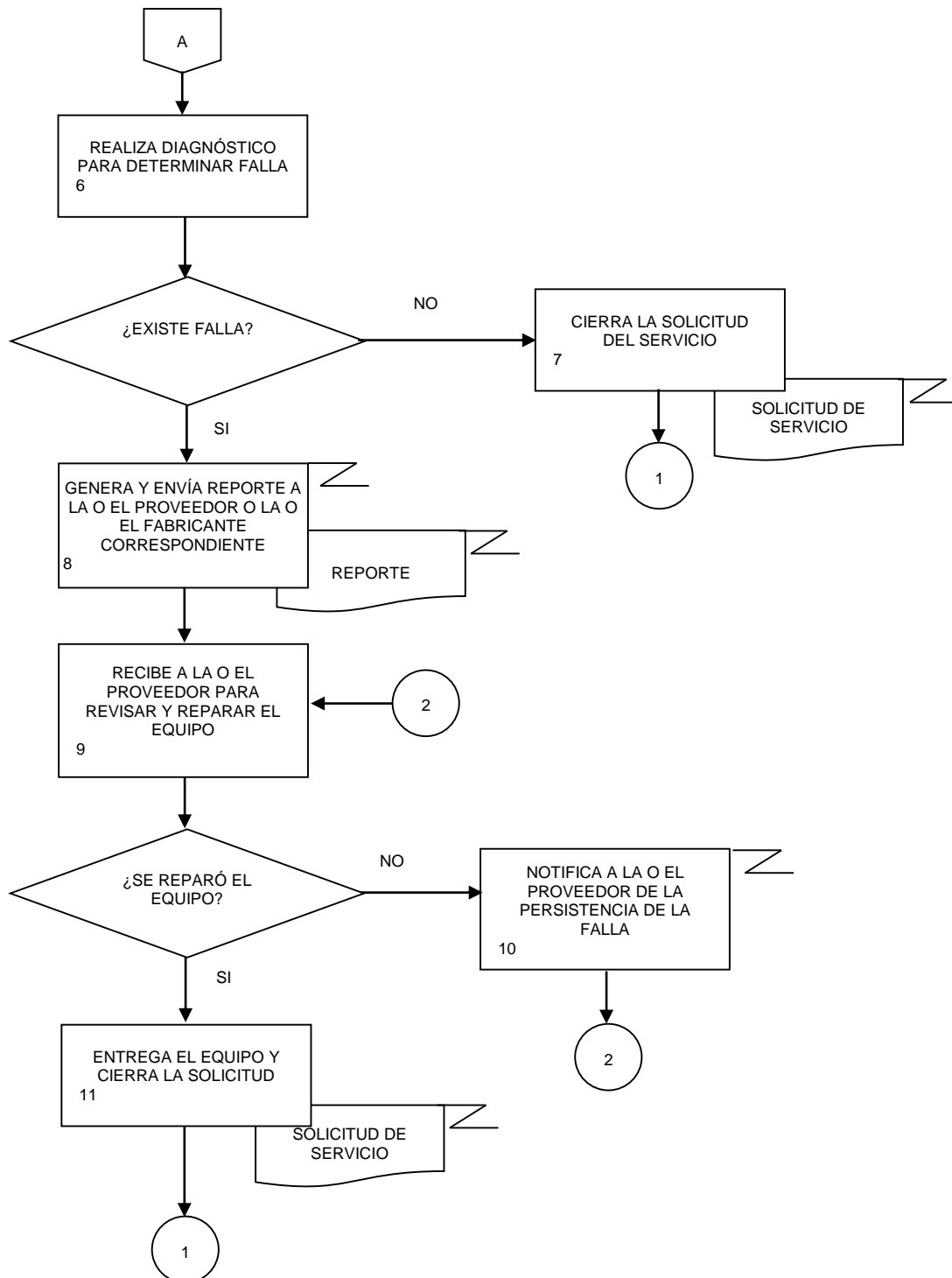
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

182



**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

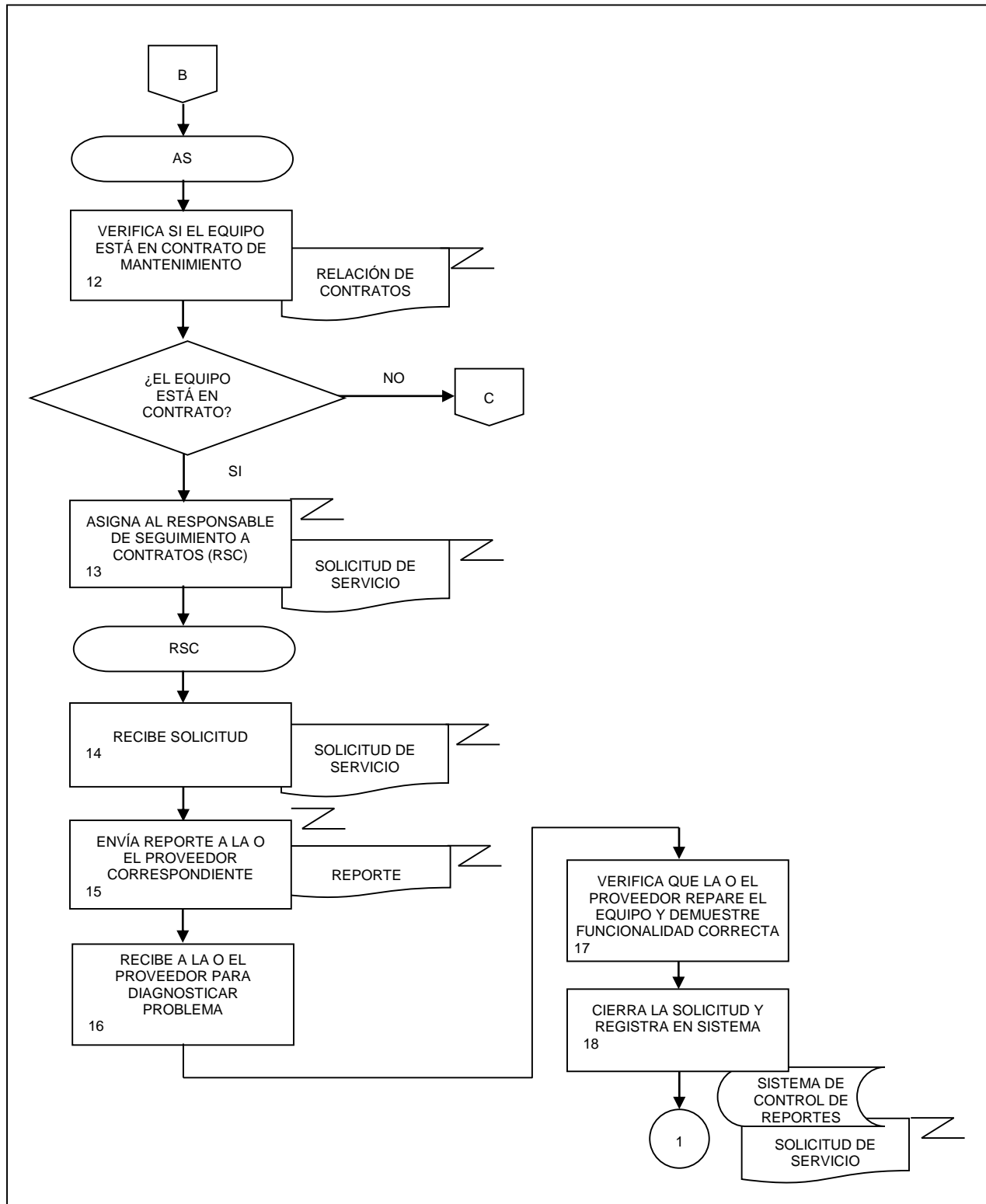
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

183



**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

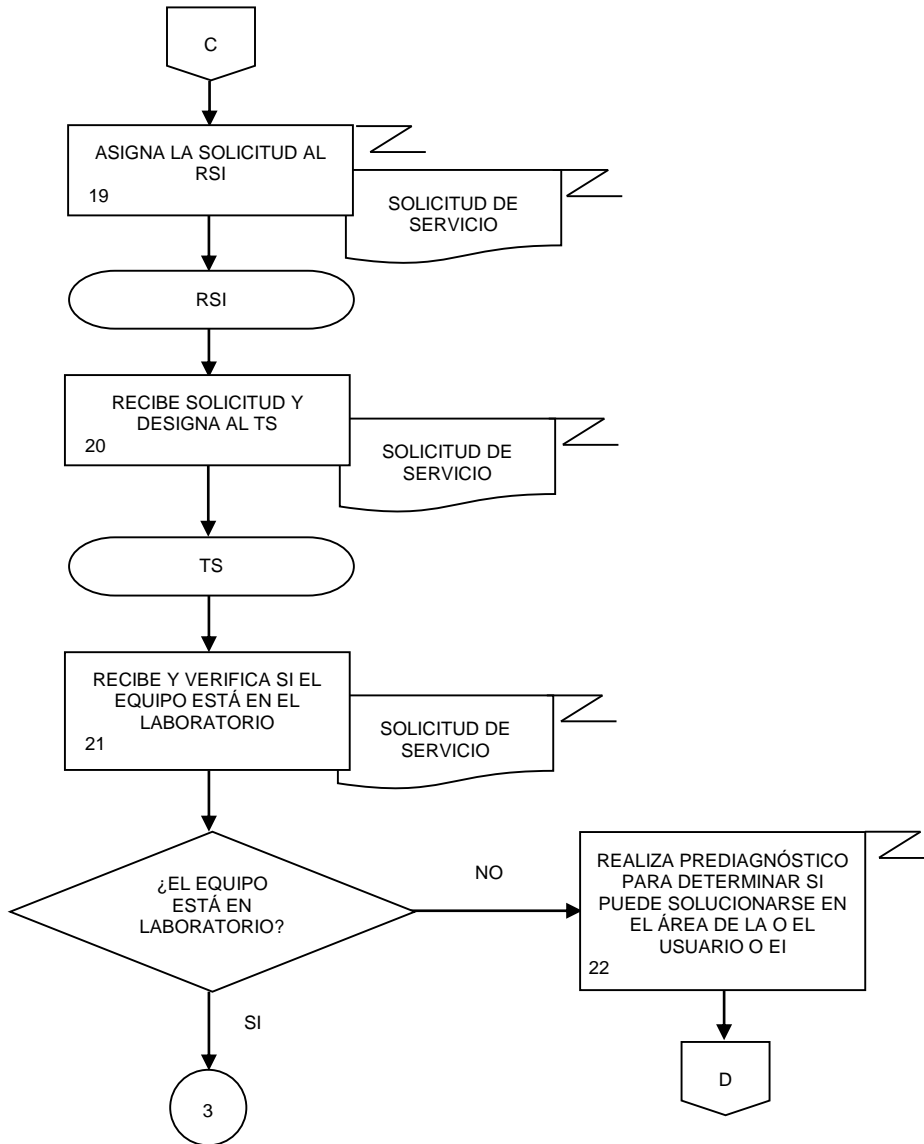
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
10

AÑO.  
2018

184





**26. Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo Personal.**

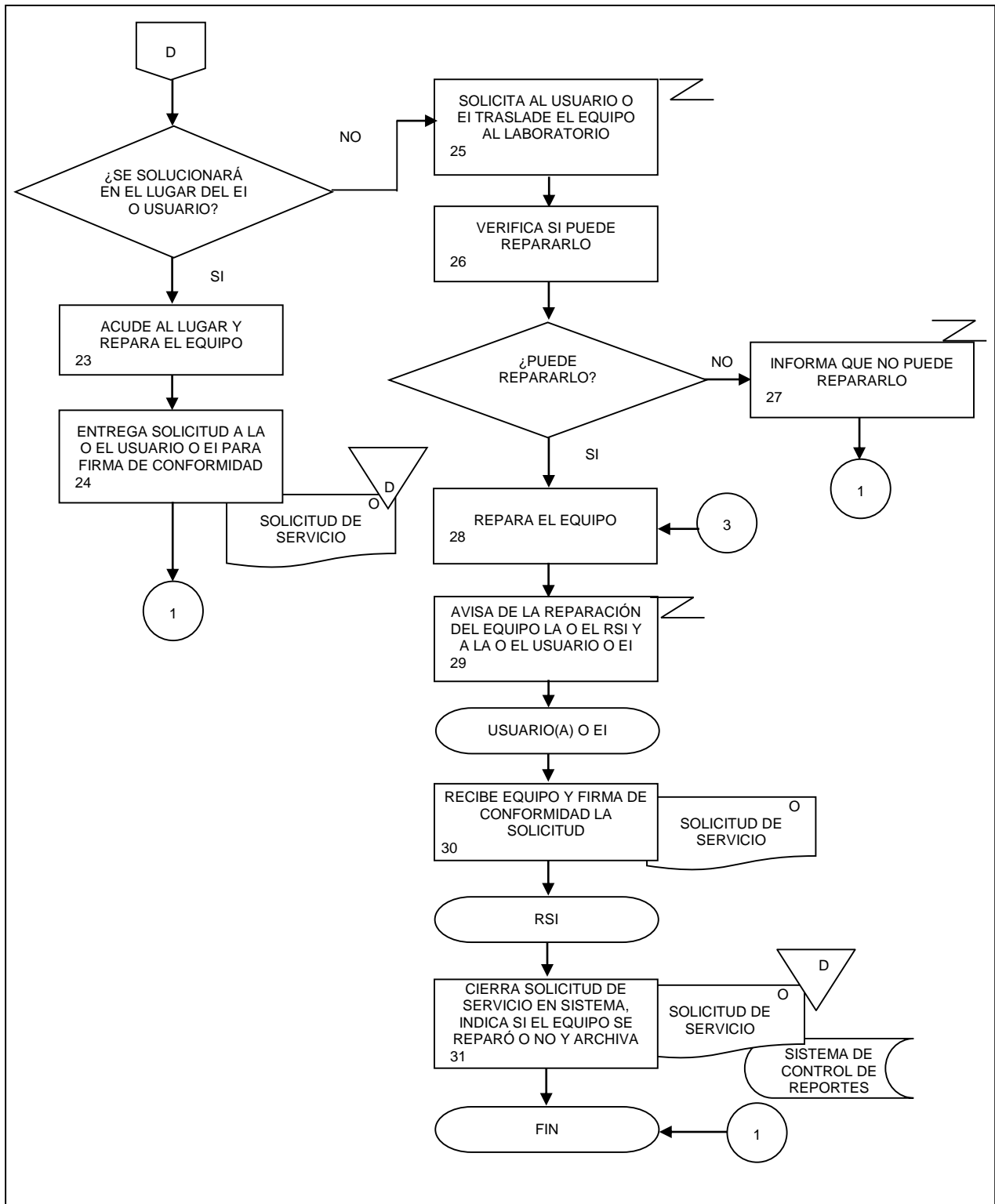
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

185



**27. Asesoría y Soporte Técnico en Software en Equipo de Cómputo Personal.**

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

186

**1. Objetivo.-**

Proporcionar asesoría en software al personal del Instituto a nivel nacional así como soporte técnico en software de los equipos de cómputo personal de las y los usuarios de las Unidades Administrativas Centrales del Instituto, a fin de que utilicen eficientemente los recursos de cómputo personal disponibles.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC y al Departamento de Asistencia Técnica en Software.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Todas las solicitudes de servicio de asesoría y soporte técnico en software deberán ser canalizadas a través del Sistema de Mesa de Ayuda.

3.b. Los problemas presentados en materia de software personal, serán atendidos en primera instancia por la persona que esté designada como soporte informático en la Unidad Administrativa en la que se manifiesten, la cual a su vez podrá solicitar el apoyo al soporte informático de la Subdirección de Apoyo Tecnológico a la Adquisición y Contratación de las TIC (SATACTIC).

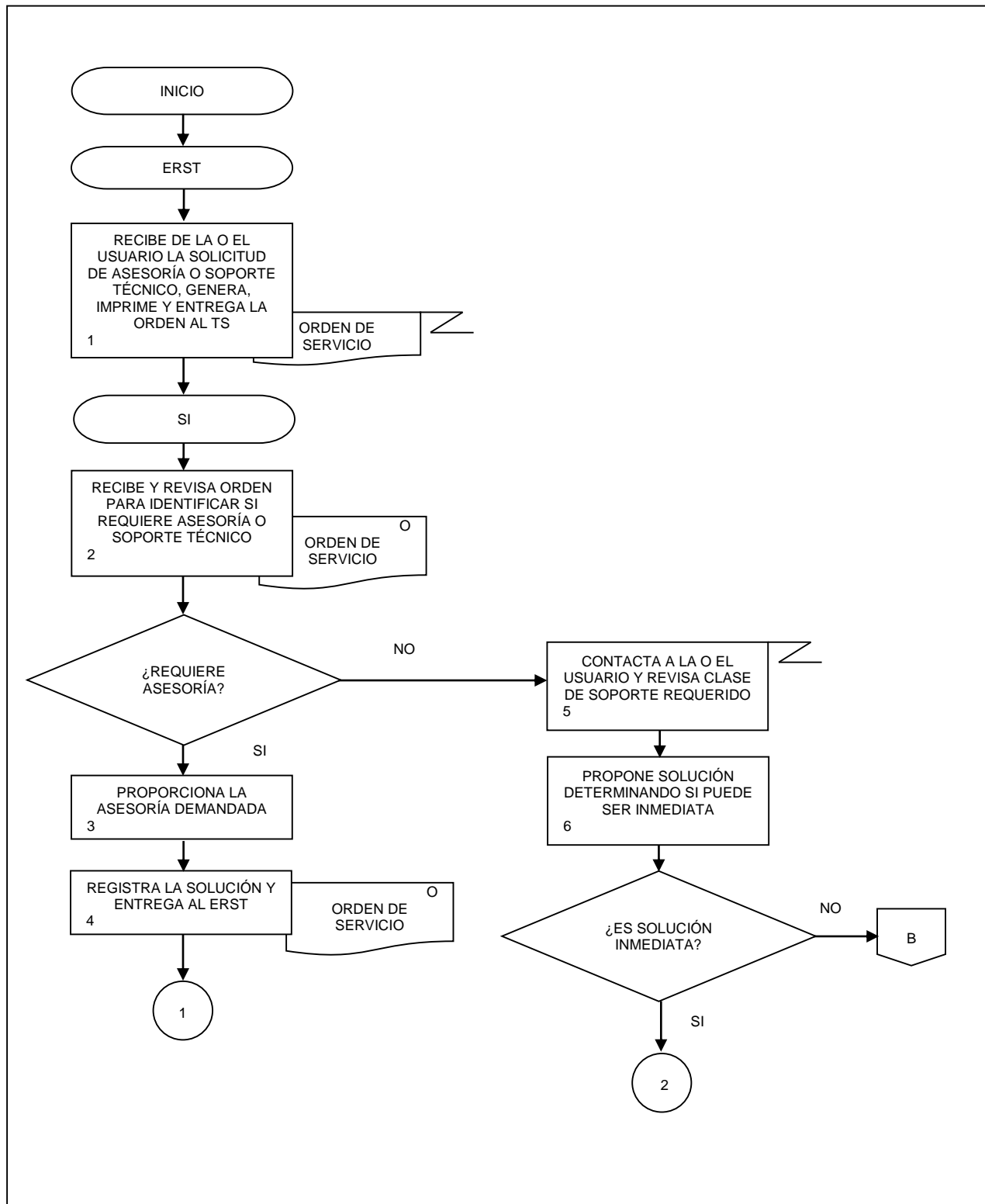
3.c. Las solicitudes se atenderán en orden de prioridad, fecha y hora de recepción.

#### 4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Especialista del Registro de Soporte Técnico (ERST).  SI	1.	Recibe de la o el usuario la solicitud de asesoría o soporte técnico a través del sistema de Mesa de Ayuda Institucional; genera la orden de servicio en el mismo sistema, la imprime y la entrega al Soporte Informático (SI) para su atención.	Orden de servicio (electrónico).
	2.	Recibe y revisa la orden de servicio, para identificar si requiere asesoría o soporte técnico.  ¿Requiere asesoría?  Si.	Orden de servicio (original).
	3.	Proporciona la asesoría demandada.	Orden de servicio (original).
	4.	Registra la solución en la orden de servicio y la entrega al ERST.  Continúa en la actividad No. 15.  No.	
	5.	Contacta por correo o teléfono, a la o el usuario y revisa qué clase de soporte requiere.	
	6.	Propone a la o el usuario la solución del problema, determinando si ésta puede ser inmediata.  ¿Es solución inmediata?  Si.  Continúa en la actividad No. 9.  No.	
	7.	Informa por correo o telefónicamente a la o el usuario que realizará una investigación para obtener una solución viable.	Orden de servicio (original).
	8.	Investiga la posible solución.	
	9.	Acuerda con la o el usuario la atención a su problemática.	
	10.	Aplica la solución y la registra en la orden de servicio.	
	11.	Solicita a través de correo electrónico o teléfono a la o el usuario revise si la solución fue correcta.	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Usuario(a)  SI  ERST	12.	Revisa la solución aplicada.  ¿Solución correcta?  No.  Continúa en la actividad No. 7.  Si.	
	13.	Firma la orden de servicio y la entrega al SI.	Orden de servicio (original).
	14.	Recibe la orden de servicio y la entrega al ERST para realizar el registro en el Sistema de Mesa de Ayuda.	Orden de servicio (original).
	15.	Recibe y registra la solución del problema en la base de datos del Sistema de Mesa de Ayuda y cierra la orden de servicio.	Orden de servicio (original).
		Fin de procedimiento.	

## 5. Diagrama de Flujo.-



27. Asesoría y Soporte Técnico en Software en Equipo de Cómputo Personal.

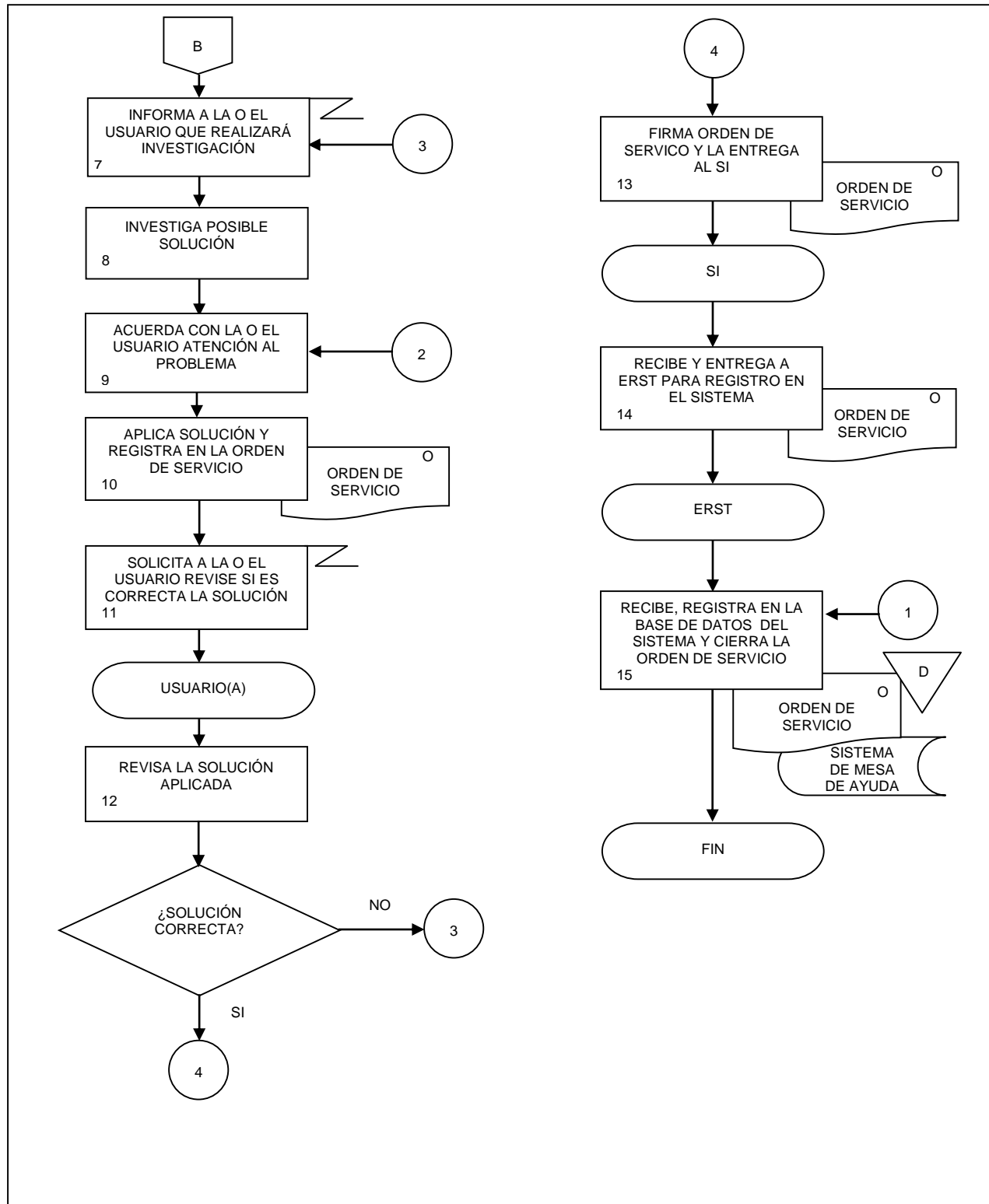
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

190



## VII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.-

	<b>Página</b>
ANEXO I. Listado de Proyectos/Procesos-Requerimientos Informáticos.	192
ANEXO II. Ficha de Proceso.	195
ANEXO III. Información Mínima Necesaria (EDT).	198
ANEXO IV. Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos Aguascalientes.	200
ANEXO V. Recibo del Punto de Tránsito de Activos Informáticos Aguascalientes.	202
ANEXO VI. Solicitud de Servicio-Mesa de Ayuda Institucional.	204
ANEXO VII. Solicitud de Evaluación del Servicio.	210

## ANEXO I

COORDINACIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y NORMATIVIDAD INFORMÁTICA

**PROGRAMA OPERATIVO INFORMÁTICO ANUAL (POIA)**  
**LISTADO DE PROYECTOS/PROCESOS-REQUERIMIENTOS INFORMÁTICOS**

[illegible]



## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “LISTADO DE PROYECTOS/PROCESOS-REQUERIMIENTOS INFORMÁTICOS”

### OBJETIVO.-

Contar con un listado preliminar de cada proyecto o proceso que integrará el Programa Operativo Informático Anual, así mismo como para conocer los requerimientos informáticos necesarios para su realización.

**Formulación a cargo de:** Director de Área.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Planeación Informática.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

1. No.: El número consecutivo correspondiente.
2. Nombre: El nombre designado al proceso o proyecto.
3. Descripción: Breve explicación de en qué consiste el proyecto/proceso.
4. Fecha inicio: La fecha estimada (mínimo mes y año) en que iniciará el proyecto/proceso.
5. Fecha término: La fecha estimada (mínimo mes y año) en que concluirá el proyecto/proceso.
6. Nombre del bien: El nombre con el que se identifica el recurso informático requerido.
7. Características: Los aspectos o características técnicas que debe cubrir el bien.
8. Fecha de requerimiento del bien: La fecha en la que debe contar con el bien o servicio para el desarrollo del proyecto/proceso.
9. Cantidad requerida: El número de unidades o servicios requeridos.
10. Nombre del evento: El tema o nombre de identificación del evento o curso que es necesario para el desarrollo del proyecto/proceso.
11. No. de personas: La cantidad de personas necesarias que se pretende participen en el evento requerido.
12. Descripción: Especificar nivel del evento (avanzado, intermedio o básico), de ser posible desglosar el contenido.
13. Fecha propuesta del evento: La fecha en que es conveniente programar el evento de capacitación solicitado, considerando que es necesario para el desarrollo del proyecto en cuestión.

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

194

14. Prioridad:

De la lista de eventos identificados, establecer la prioridad (alta, media o baja).

**ANEXO II**

**FICHA DE PROCESO**

<b>P E T I C</b>	Línea Estratégica	1											
	Estrategia	2											
	Objetivo Estratégico	3											
	Proceso												
		4											
	Dirección de Área Responsable	5											
	Nombre y Puesto del Responsable del Proceso	6											
	Objetivo	7											
	Producto	8											
	Subproductos	9											
	Principales Etapas	10											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Etapas</th> <th colspan="2">Periodo</th> </tr> <tr> <th>Inicio</th> <th>Fin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Etapas	Periodo		Inicio	Fin						
	Etapas	Periodo											
Inicio		Fin											
Indicador de Avance	11												
Nombre del Promotor	12												
Áreas Usuarias	13												

## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “FICHA DE PROCESO”

### OBJETIVO.-

Contar con información relevante de cada proceso o proyecto que integrarán el programa de trabajo de la CGI a fin de formalizar el inicio de los mismos así como para disponer de un marco de referencia que describa su alcance.

**Formulación a cargo de:** Responsable del área a la que pertenece el proceso o proyecto.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Planeación Informática.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Línea estratégica: La línea estratégica del PETIC a la que queda alineado el proceso o proyecto.
2. Estrategia: La estrategia del PETIC a la que se alinea el proceso o proyecto.
3. Objetivo estratégico: El objetivo estratégico del año en cuestión en el PETIC al que queda alineado el proceso o proyecto.
4. Proceso: El nombre del proceso o proyecto.
5. Dirección de área responsable: La denominación de la dirección del área responsable del proceso o proyecto.
6. Nombre y puesto del responsable del proceso: El nombre del director y/o subdirector de área responsable del proceso o proyecto así como su puesto.
7. Objetivo: El resultado que se pretende alcanzar con el proceso o proyecto describiendo claramente el qué y el para qué de éste.
8. Producto: El bien tangible o intangible que se obtendrá del proceso o proyecto.
9. Subproducto: El bien tangible o intangible que contribuye a obtener el producto final del proceso o proyecto.
10. Principales etapas: Las principales tareas que considerará el proceso o proyecto para su desarrollo.
11. Indicador de avance: La medida que indicará el parámetro de avance en el cumplimiento del proceso o proyecto.

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

197

12. Nombre del promotor:

El nombre de la persona que establece las reglas sobre cómo se llevará a cabo el proceso o proyecto así como las personas que van a participar en él.

13. Áreas usuarias:

El nombre de las áreas que requieren el producto y/o subproducto.

## ANEXO III

[illegible]

## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “INFORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA”

### OBJETIVO.-

Contar con la información primordial de cada proyecto o proceso que integra el programa de trabajo de la CGI para su monitoreo y seguimiento y que permita la toma de decisiones.

<b>Formulación a cargo de:</b>	Director de Área.
<b>Ejemplares:</b>	Original.
<b>Distribución:</b>	Departamento de Planeación Informática.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Proyecto:             | Con una “X” si la información corresponde a un proyecto o proceso.  |
| 2. Nombre:               | La denominación del proceso o proyecto.   |
| 3. No.:                  | El número consecutivo que corresponda a la tarea o actividad.   |
| 4. Nombre de tarea:      | La denominación de la tarea o actividad.  |
| 5. Comienzo:             | La fecha en que se iniciará la tarea o actividad.   |
| 6. Fin:                  | La fecha de término de la tarea o actividad.  |
| 7. Predecesoras:         | El número que corresponde a la(s) tarea(s) o actividad(es) de las que tiene dependencia.                                  |
| 8. Entregable:           | El producto o servicio que se obtendrá con la realización de las tareas, por ejemplo: documento, sitio web, archivo, etc. |
| 9. Responsable de tarea: | El nombre de la persona que ejecutará directamente la actividad.  |

ANEXO IV

COORDINACIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA  
Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos  
Aguascalientes

Folio: 1

Fecha de salida: 2

Destino: 3

Solicitó: 4

Núm. Contrato: 5  
Cantidad:

6

# Inventario

Serie

Serie Monitor

Serie Teclado

7

OBSERVACIONES:  
Entregados: 8

Total de bienes: 9

ENTREGADO

NOMBRE Y FIRMA

10

RECIBÍO

NOMBRE Y FIRMA

11



## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SALIDA DEL PUNTO DE TRÁNSITO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS AGUASCALIENTES”

### OBJETIVO.-

Registrar y soportar debidamente la salida de activos informáticos del Punto de Tránsito de Activos Informáticos y su entrega a otras Unidades Administrativas del INEGI.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Distribución de Activos Informáticos.

**Ejemplares:** Original y copia.

**Distribución:** Original: Técnico de Control de Activos Informáticos.  
Copia: Usuario.

### EN EL CONCEPTO:


### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Folio: Número de salida del punto de tránsito de activos informáticos de la CGI.
2. Fecha: Día, mes y año de elaboración de la salida.
3. Destino: El nombre de la Dirección General o Dirección Regional a la que se entrega el activo informático.
4. Solicitó: Nombre del usuario que solicita el activo informático.
5. Núm. Contrato: Número de contrato del activo informático.
6. Cantidad: Cantidad de activos informáticos entregados.
7. Datos del activo informático:
 

Inventario: El número de inventario institucional del activo informático.

Serie: El número de serie del activo informático, así como los sub-bienes que tuviere el activo informático. En caso de no contar con éste número, se indicará SIN SERIE.
8. Observaciones: Descripción de la observación que se considere necesaria.
9. Total de bienes entregados: Total de activos informáticos.
10. Entregado: Nombre y firma del empleado que autoriza la salida del bien informático del punto de tránsito de activos informáticos.
11. Recibió: Nombre y firma del usuario que recibe los activos informáticos.
12. Página\_de\_: El número de página que le corresponda al formato de salida de almacén de tránsito de activos informáticos.

**ANEXO V**

 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA		COORDINACIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Recibo del Punto de Tránsito de Activos Informáticos Aguascalientes		
No. <span>1</span>	Fecha: <span>2</span>			
Resguardante <span>3</span>				
Área <span>4</span>				
Equipo <span>5</span>	Cantidad: <span>6</span>			
Características <span>7</span>				
#	Inventario(s):	Serie(s) CPU:	Serie(s) Monitor:	Serie(s) Teclado: <span>8</span>
Observaciones: <span>9</span>		Total de bienes entregados:		
		<span>1</span>		
Entregó Nombre y firma		Recibió Nombre y firma		
<span>11</span>		<span>12</span>		
		Página __ de <span>13</span>		

## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “RECIBO DEL PUNTO DE TRÁNSITO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS AGUASCALIENTES”

### OBJETIVO.-

Registrar y soportar debidamente la salida de activos informáticos del punto de tránsito de activos informáticos y su entrega al personal de la CGI.

<b>Formulación a cargo de:</b>	Departamento de Distribución de Activos Informáticos.
<b>Ejemplares:</b>	Original y copia.
<b>Distribución:</b>	Original: Técnico de Control de Activos Informáticos. Copia: Usuario.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. No.:                          | El número de recibo del punto de tránsito de activos informáticos de la CGI.   |
| 2. Fecha:                        | El día, mes y año de elaboración del recibo.   |
| 3. Resguardante:                 | El nombre del empleado responsable del activo informático.   |
| 4. Área:                         | El área a la que pertenece el responsable del activo informático.  |
| 5. Equipo:                       | La descripción del activo informático, incluyendo marca y modelo comercial.  |
| 6. Cantidad:                     | La cantidad de activos informáticos.   |
| 7. Características:              | Las características técnicas del activo informático.   |
| 8. Datos del activo informático: | Inventario: El número de inventario institucional del activo informático.<br><br>Serie: El número de serie que tiene el activo informático, así como los sub-bienes que tuviere el activo informático. En caso de no contar con éste, se indicará SIN SERIE. |
| 9. Observaciones:                | Las anotaciones que se consideren pertinentes realizar.  |
| 10. Total de bienes entregados:  | El total de activos informáticos que se entregan.  |
| 11. Entregó:                     | El nombre y firma del empleado responsable que entrega los activos informáticos.   |
| 12. Recibió:                     | El nombre y firma del usuario que recibe los activos informáticos.   |
| 13. Página_de_:                  | El número de página que le corresponda al recibo de punto de tránsito de activos informáticos.   |

**ANEXO VI**

**SOLICITUD DE SERVICIO-MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL**

The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda Institucional' interface within the INTRANET. The form is divided into several sections, each with specific data entry fields and buttons. Numbered callouts (1-49) identify key elements:

- Header:** Includes the INEGI logo (1), the title 'Mesa de Ayuda Institucional' (2), and the user 'CHRISTIAN PEREDA' (3).
- Datos de la solicitud:** Contains fields for 'Origen de la captura' (4), 'Código' (5), 'Año' (6), 'Fecha de apertura' (7), 'Status' (8), and a 'Buscar Cliente' button (9).
- Datos de Solicitante:** Includes fields for 'Nombre' (10), 'Dir. Gral' (11), 'Departamento' (12), 'Ubicación' (13), 'Entidad' (14), 'E-mail' (15), and 'No.E' (16). It also features a 'Prioridad' dropdown (18) and a 'Dpto.' button (20).
- Table:** A table with columns: CODIGO, AÑO, ESTATUS, FECHA SOLICITUD, PROBLEMA, SOLUCION, and AREA. Callouts 24, 25, 26, 27, 28, 29, and 30 point to various cells.
- Datos del Problema:** Includes a 'Descripción' text area (31) and buttons for 'Agregar Equipo' (32) and 'Multifuncional' (33).
- Destino de la Solicitud:** Contains dropdowns for 'Tema General del Servicio' (34), 'Caso frecuente' (35), 'Dirección General o Regional' (36), 'Clasificación de Áreas' (37), and 'Área de Atención' (38).
- Seguimientos:** Includes a 'Solución del Servicio' section with dropdowns for 'Tipo de Servicio proporcionado' (39) and 'Fecha de Cierre' (40), and a 'Descripción' text area (41).
- Footer:** Includes fields for 'Fecha de Inicio del Servicio' (42), 'Fecha de Fin del Servicio' (43), 'Complejidad del problema' (44), 'Solicitud atendida por' (45), and a 'Guardar Formulario' button (49).

## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE SERVICIO-MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL”

### OBJETIVO.-

Iniciar la gestión y/o solución al requerimiento solicitado por el cliente, así como darle seguimiento en tiempo y forma con el objeto de proporcionar el servicio de manera eficiente y eficaz.

**Formulación a cargo de:** Personal que recibe la solicitud de servicio en Mesa de Ayuda.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Mesa de Ayuda.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Último código:                             | Campo de sólo lectura. Representa el último código guardado correspondiente a la última solicitud atendida.               |
| 2. Usuario que abre la solicitud de servicio: | Campo de sólo lectura. Muestra el nombre del usuario que inició sesión en el sistema de captura de solicitud de servicio. |
| 3. Fecha de apertura:                         | Campo automático de sólo lectura. Día, mes, año y hora en que se levanta la solicitud.                                    |

### Datos de la Solicitud.

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 4. Origen de la captura: | Campo de sólo lectura. Especifica la dirección general o dirección regional en donde se realiza la captura de la solicitud.   |
| 5. Buscar cliente:       | Lleva a la pantalla de búsqueda de personal.  |
| 6. Código:               | Campo automático, lectura/escritura. Clave única de la solicitud, formada por el código de dos caracteres de la persona que captura la solicitud y un número consecutivo de 4 dígitos. Al escribir un código y pulsar el botón Buscar Reporte (8) llena el formulario con los datos de la solicitud indicada. |
| 7. Año:                  | Campo automático, lectura/escritura. Año en que se levanta el reporte. Al escribir un año y pulsar el botón Buscar reporte (8) llena el formulario con los datos de la solicitud en el año indicado.  |
| 8. Buscar reporte:       | Realiza la búsqueda del reporte indicado en los campos Código de solicitud y año.   |
| 9. Limpiar formulario:   | Limpia todos los campos de la solicitud de servicio para llenarlos nuevamente. Si se limpia una solicitud sin haberla guardado primero, los datos que contengan los campos se perderán.   |

10. Status: Campo de selección: Especifica el estado actual del reporte: ABIERTO, CERRADO y PENDIENTE.
11. Cliente externo. Lleva a la pantalla para la captura de datos de personal externo al instituto.

**Datos del Solicitante.**

12. Nombre: Sólo lectura. Nombre y apellidos del cliente que solicita el servicio.
13. Dir. Gral.: Campo de sólo lectura. Indica la dirección general o regional a la que pertenece el cliente que solicita el servicio.
14. Departamento: Sólo lectura: Nombre completo del departamento al que se encuentra adscrito el cliente que solicita el servicio.
15. Ubicación: Lectura/Escritura: Dato completo sin abreviaturas, del edificio, puerta y nivel en donde se encuentra ubicado físicamente el cliente que solicita el servicio. Si en algún caso los datos han cambiado, el operador cuenta con el permiso para editar.
16. CURP: Sólo lectura. Muestra la CURP del cliente seleccionado.
17. Censos económicos 2014: Campo de selección. Utilizado para diferenciar las solicitudes de los censos económicos de las que se presentan de manera cotidiana.
18. Prioridad: Campo de Selección. Indica la prioridad del servicio:
- Normal.*- Cuando es un servicio en el cual el usuario no pertenece a un área crítica del Instituto o cuando la falla que se reporta no impacta las funciones del área a la que pertenece.
- Urgente.*- Cuando la falla afecta a las funciones del área, de tal manera que paralice las actividades de ésta.
- Contingente.*- Cuando al área que reporta es Presidencia del Instituto o cuando la anomalía afecta a todo el instituto.
19. Tel. con lada y/o ext.: Lectura/escritura. Número de extensión o teléfono en donde se puede localizar al cliente que solicita el servicio (separados por comas si son varios). Si en algún caso los datos han cambiado, el operador cuenta con el permiso para editar.
20. Depto.: Habilita una búsqueda para editar el departamento donde labora el usuario.
21. Entidad: Sólo lectura. La entidad federativa en la cual se encuentra laborando.

22. E-mail: Lectura/escritura. Dirección de correo electrónico del cliente que solicita el servicio. Si en algún caso los datos han cambiado, el operador cuenta con el permiso para editar.
23. No. E.: Lectura/escritura. Número o código asignado por algunas de las áreas de atención al reporte en cuestión, para su identificación dentro de dicha área.

**NOTA:** Los campos 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20 y 21 se obtienen automáticamente al hacer uso de la pantalla de búsqueda de cliente.

24. Código: Sólo lectura. Muestra los últimos tres reportes que se han registrado a nombre del cliente. Contiene la liga que abre el formulario con los datos de dicha solicitud.
25. Año: Sólo lectura. Muestra el año en el que fueron capturados los últimos tres reportes del cliente.
26. Estatus: Sólo lectura. Muestra el estatus en el que se encuentran los reportes del cliente.
27. Fecha de solicitud: Sólo lectura. Muestra la fecha en la que fue solicitado el reporte del cliente.
28. Problema: Sólo lectura. Descripción de la problemática reportada.
29. Solución: Sólo lectura. Muestra la solución que se le dio a dicha problemática cuando el estatus del reporte es *cerrado*, en caso de que el estatus sea abierto o pendiente, el campo se mostrará en blanco.
30. Área: Sólo lectura. Despliega el área que estuvo o está encargada de dar solución al reporte del cliente.

#### Datos del Problema.

31. Descripción: Lectura/escritura. Descripción detallada del servicio solicitado o problema reportado por el cliente.
32. Agregar equipo: Empleado para adjuntar información de los equipos utilizados por el cliente en el instituto. Necesario en caso de falla de los equipos o requerido por algunas áreas para la correcta atención de la solicitud.
33. Multifuncional: Utilizado para adjuntar información del multifuncional que presenta el problema. Necesario en caso de falla de los equipos o requeridas por algunas áreas para poder atender correctamente la solicitud.

### Destino de la Solicitud.

34. Tema General del Servicio: Campo de selección. Tema dentro del cual se clasifica el servicio solicitado por el cliente.
35. Caso frecuente: Campo de selección. Lista de problemas que han sido identificados como recurrentes y que genera un direccionamiento automático al campo correspondiente a Dirección General o Regional (36), Clasificación de Área (37) y Área de Atención (38).
36. Dirección General o Regional: Campo de selección. Especifica qué Dirección General o Regional se hará cargo de atender el requerimiento o problema.
37. Clasificación de Área: Campo de selección. Clasificación dentro de la cual se encuentra el área o departamento que dará atención al requerimiento o problema del cliente. Dicha clasificación filtra las áreas de atención para evitar incongruencias en la información.
38. Área de Atención: Campo de selección. El área o departamento que dará atención al requerimiento o problema del cliente.

### Solución del Servicio.

39. Tipo de Servicio proporcionado: Campo de selección. El tipo de atención proporcionada para la solución del requerimiento del cliente.
40. Persona que Cierra: Campo automático, lectura/escritura. El nombre de la persona que realiza el registro del cierre de la solicitud.
41. Descripción: Lectura/escritura. Descripción detallada del servicio prestado al cliente o de la solución realizada por parte del Área Técnica.
42. Solicitud atendida por: Lectura/escritura. El nombre y apellidos completos de la persona que realizó la atención del servicio.
43. Fecha de Inicio del Servicio: Lectura/escritura. Día, mes y año en que se inició la prestación del servicio por parte del Área Técnica.
44. Hora inicio: Lectura/escritura. Hora en que se inició la prestación del servicio por parte del Área Técnica en formato de 12 horas.
45. Fecha de Fin del Servicio: Lectura/escritura. Día, mes y año en que se finalizó la prestación del servicio por parte del Área Técnica.
46. Hora fin: Lectura/escritura. Hora en que se finalizó la prestación del servicio por parte del Área Técnica en formato de 24 horas.
47. Fecha de Cierre: Campo automático, sólo lectura. Día, mes y año en que se selecciona que la solicitud está cerrada.



48. Complejidad del problema:

Campo de selección. La dificultad con la que se resolvió el problema o el tiempo en que se tardó en canalizarlo al área correspondiente.



49. Guardar Formulario:

Envía la información capturada en la solicitud a la base de datos para su registro. Si no se han llenado los campos mínimos requeridos para el registro de una solicitud y/o no cumplen con ciertos límites, se generan mensajes de advertencia.

NOTA: Los campos 39 y 46 se llenan automáticamente al cambiar el status de la solicitud a CERRADA.

**ANEXO VII**

**“SOLICITUD DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO”**



**Mesa de Ayuda Institucional**

**Datos de la solicitud** **1**

Origen de la Captura:

**Datos de Solicitante**

Código **2** Año: **3**

Nombre: **4**

Descripción del problema: **5** Solución del problema: **6**

¿Se ha terminado de atender su solicitud?

**7**

**Encuesta**

1. Tiempo de servicio **8**

1. Tiempo de atención

2. ¿Cómo calificaría la actitud del técnico? **9**

☐ EXCELENTE
 ☐ BUENO
 ☐ REGULAR
 ☐ MALO
 ☐ PESIMO

3. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte de Mesa de Ayuda? **10**

☐ EXCELENTE
 ☐ BUENO
 ☐ REGULAR
 ☐ MALO
 ☐ PESIMO

4. ¿Cuál es la satisfacción en general con el servicio que recibió? **11**

☐ EXCELENTE
 ☐ BUENO
 ☐ REGULAR
 ☐ MALO
 ☐ PESIMO

## INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO”

### OBJETIVO.-

Implementar una metodología que permita un mejoramiento continuo de la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios, así como medir la eficacia del servicio proporcionado por las áreas de atención relacionadas con servicios informáticos e infraestructura electromecánica.

**Formulación a cargo de:** Usuario que solicita el servicio.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Subdirección de Atención al Usuario.

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Origen de la captura: Unidad Administrativa o Dirección Regional donde se captura el reporte.
2. Código: Identificador del reporte registrado.
3. Año: Año en que se registro el reporte.
4. Nombre: Usuario que solicita el servicio.
5. Descripción del problema: Narrativa del problema que presenta el usuario.
6. Solución del problema: Descripción de la solución obtenida por parte del técnico referente al problema presentado.
7. ¿Se ha terminado de atender su solicitud?: Confirmación de atención del servicio solicitado.
8. Tiempo de servicio: Duración del servicio desde que el usuario solicita el servicio hasta su cierre.
- Tiempo de atención: Duración del servicio desde que el técnico realiza el servicio hasta su cierre.
9. ¿Cómo calificaría la actitud del técnico?: Variable que representa la actitud del técnico con el usuario al momento de solucionar un problema.
10. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte de Mesa de Ayuda?: Variable que representa la actitud del técnico de mesa de ayuda con el usuario al momento de registrar la solicitud.
11. ¿Cuál es la satisfacción en general con el servicio que recibió?: Variable que determina el nivel de satisfacción del servicio recibido.

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.  
10

AÑO.  
2018

PÁGINA:

212

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS.-

No Aplica.

Coordinación General de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

10

AÑO.

2018

PÁGINA:

213

## IX. INTERPRETACIÓN.-

La interpretación del presente Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Informática, para efectos administrativos corresponderá a la o el Titular de dicha Unidad Administrativa, así como la atención de los casos no previstos en el mismo y las consultas que sobre el contenido del presente documento sean planteadas.

## TRANSITORIOS.-

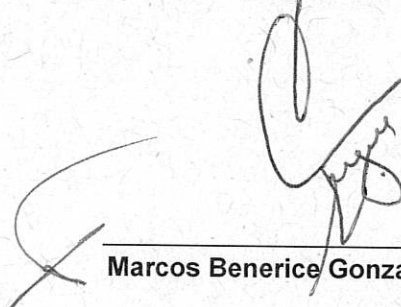
**PRIMERO.-** El presente Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Informática entrará en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto.

**SEGUNDO.-** El presente Manual deja sin efecto el Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Informática, publicado en la Normateca del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el 15 de octubre de 2015.

El presente Manual fue aprobado por el Director General de Administración, en ejercicio de la atribución que le confiere lo dispuesto por la fracción VIII, del artículo 41, del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Aguascalientes, Ags., a 05 de Noviembre de 2018.

El Director General de Administración,

  
\_\_\_\_\_  
**Marcos Benerice Gonzalez Tejeda.**