



**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA
GEOGRAFIA E INFORMATICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL
EN DIRECCIONES REGIONALES**

AGOSTO 2006

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	2
08	2006	

HOJA DE REGISTRO

AUTORIZÓ
LA DIRECTORA REGIONAL DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL NORESTE



DRA. MARY AURORA RÁBAGO
ORDOÑEZ

VALIDÓ
EL COORDINADOR
ADMINISTRATIVO



C. P. LINO ARTURO VERA PÉREZ

EL DIRECTOR DE INFORMÁTICA
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL
NORESTE



ING. LUIS AGUSTÍN TREJO RAMOS

REGISTRÓ
LA DIRECTORA GENERAL
ADJUNTA DE LA UASP



C. P. MANUELA L. CHI AZAMAR

NÚMERO DE REGISTRO MP-005 DE FECHA 21 DE AGOSTO DE 2006.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	3
08	2006	

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	5
III. PROCEDIMIENTOS	8
- Seguimiento a contratos de mantenimiento y garantías a equipos de comunicaciones y telefonía	9
- Monitoreo de los equipos y servicios de comunicaciones LAN y WAN	16
- Ampliación y mantenimiento de la red de cableado estructurado y telefónico.	22
- Proporcionar a los usuarios los servicios de comunicaciones	30
- Actualización al Sistema Operativo de Servidores	35
- Seguimiento a los Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores	40
- Administración del Servidor de Correo Electrónico Institucional	47
- Administración de los Recursos de los Servidores	65
- Seguimiento a los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipo de cómputo	69
- Control de Hardware y Software	87
- Asesoría técnica en hardware y software	91
- Captura de Información	98
- Procesamiento de Información	105
- Soporte a Sistemas de Procesamiento de Datos	113
- Administración de Mesa de Ayuda	118
- Explotación de Base de Datos	124
- Administración de Base de Datos	132
- Desarrollo de aplicaciones de software	154
- Mantenimiento al Portal Regional de Intranet	163
- Evaluación de Sistemas	188
- Asistencia técnica a sistemas y a usuarios de la base de datos.	194
- Seguimiento a Garantías y Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Infraestructura Electromecánica	201
- Monitoreo a equipos e instalaciones electromecánicas	208
- Ampliación y Mantenimiento de la Infraestructura Electromecánica	213
IV. FORMAS E INSTRUCTIVOS	218

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	4
08	2006	

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y del Artículo 101 del Decreto que reforma el Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, del 6 de junio 2005, así como en apego a los lineamientos de la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos elaborada por la Coordinación Administrativa del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), se presenta el “**Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática**”, cuyo propósito es servir de guía de acción para la ejecución de actividades fundamentales que se llevan a cabo en las áreas Regionales y Estatales que tienen como actividad primordial la instalación, configuración, administración y mantenimiento de la infraestructura: electromecánica, de cómputo, de servidores de red, de cableado estructurado, de servicios informáticos, de desarrollo de bases de datos y de la intranet, pertenecientes a las Direcciones Regionales del INEGI.

Los procedimientos corresponden a los objetivos y funciones de las áreas señaladas, descritos en el “Manual de Organización Específico” de las Direcciones Regionales y tienen por objeto cumplir con la misión institucional de generar, integrar y proporcionar información estadística y geográfica de interés nacional, para satisfacer las necesidades de información de los diversos sectores de la sociedad.

El presente Manual de Procedimientos está integrado de la siguiente manera:

Marco Jurídico Administrativo, que muestra los ordenamientos administrativos vigentes, desglose general de procedimientos indicando sus objetivos, políticas de operación, descripción narrativa y diagramas de flujo; continuando con las formas e instructivos requeridos y señalados en los procedimientos.

Para facilitar la comprensión del manual, se presenta al final, un glosario que contiene terminología institucional apegada a estándares institucionales de producción de información estadística y geográfica.

El presente documento muestra con claridad y sencillez los procedimientos, a fin de que sean comprendidos por todo el personal involucrado en las actividades. La información para la elaboración de este Manual, fue recabada y validada por cada Dirección Regional y deberá actualizarse en la medida en que se establezcan procesos innovadores para preservar su vigencia.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	5
08	2006	

II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

Principales Ordenamientos Jurídico-Administrativos

Leyes

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional
D.O.F. 28-XII-1963; última reforma. D.O.F. 03-V-2006
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976; última reforma. D.O.F. 02-VI-2006.
- Ley de información Estadística y Geográfica
D.O.F. 30-XII-1980; última reforma. D.O.F. 12-XII-1983.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
D.O.F. 31-XII-1982; última reforma. D.O.F. 13-VI-2003
- Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 08-I-1982; última reforma. D.O.F. 20-V-2004
- Ley de Planeación
D.O.F. 05-I-1983; última reforma. D.O.F. 13-VI-2003.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D.O.F. 27-XII-1983; última reforma. D.O.F. 02-I-2006
- Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 30-XII-1983; última reforma. D.O.F. 17-I-2006
- Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003; última reforma. D.O.F. 09-I-2006
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 07-VII-2005

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	6
08	2006	

Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 03-XI-1982; última reforma. D.O.F. 24-III-2004

- Reglamento de la Ley de Obras Públicas
D.O.F. 13-II-1985; última reforma. D.O.F. 15-I-1990

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
D.O.F. 24-II-1992; última reforma. D.O.F. 06-VI-2005

- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor
D.O.F. 15-V-1998

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 20-VIII-2001

Decretos

- Decreto por el que se declara de interés nacional, la preparación, organización, levantamiento, tabulación y publicación de los Censos Económicos Nacionales 2004
D.O.F. 23-I-2004

- Decreto por el que se declara de interés nacional la preparación, organización, levantamiento, integración, generación de bases de datos, tabulación y publicación del II Censo de Población y Vivienda 2005

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	7
08	2006	

Acuerdos

- Acuerdo que determina los servidores públicos de esta Secretaría que deben presentar un informe por escrito de los asuntos a su cargo al retirarse de su empleo.

D.O.F. 21-XII-1989

- Acuerdo por el que se establecen las reglas del Sistema Integral de Profesionalización del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática

D.O.F. 11-XI-1994

Documentos Normativo-Administrativos

- Manual de Organización Específico de la Dirección General de Innovación de Tecnologías de la Información.

01-VII-2004

- Guía técnica para la Elaboración de Documentos Normativos Administrativos. INEGI

25-X-2005.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	8
08	2006	

III. PROCEDIMIENTOS

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	9
08	2006	

Seguimiento a contratos de mantenimiento y garantías a equipos de comunicaciones y telefonía.

Objetivo.

Supervisar, reportar y coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como garantías a equipos de comunicaciones y telefonía contratados con terceros, en el ámbito regional.

Políticas de Operación.

- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información reportará con oportunidad a las empresas correspondientes las fallas que se presenten en los equipos de comunicaciones y telefonía.
- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información supervisará el cumplimiento de los servicios de mantenimiento preventivo conforme a los calendarios programados.
- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información supervisará la aplicación del cumplimiento de las garantías de los equipos conforme a lo estipulado en contrato.
- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información verificará que se apliquen las cláusulas correspondientes a los respaldos o sustituciones de partes, refacciones ó equipos que realice el proveedor para solucionar la falla reportada.
- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información deberá firmar de conformidad los reportes de servicio cuando estos hayan sido concluidos y enviará un reporte de los mismos al área correspondiente en Oficinas Centrales, para su conocimiento y aplicación.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	10
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES.	1 Recibe la notificación por parte de la D.G.I.T.I. de los contratos correspondientes así como la calendarización programada para la realización de mantenimiento preventivo en los equipos.	CONTRATOS CRONOGRAMA
	2. Verifica fecha programada para mantenimiento preventivo. ¿MANTENIMIENTO PROGRAMADO? NO. Continúa con actividad 3 SI. Continúa con actividad 17 3. Realiza la supervisión y monitoreo diario del desempeño de los equipos. ¿EXISTE FALLA? NO. FIN DEL PROCEDIMIENTO SI. Continúa con actividad 4 4. Analiza el tipo de falla detectada. ¿ES FALLA OPERATIVA? NO. Continúa con actividad 9 SI. Continúa con actividad 5 5. Soluciona la falla presentada. 6. Reactiva los servicios. 7. Realiza pruebas de funcionamiento óptimo del equipo.	BITÁCORA CRONOGRAMA

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	11
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
PROVEEDOR.	8. Registra en bitácora la falla operativa solucionada. FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE FALLAS.
	9. Reporta al proveedor la falla presentada, para su diagnóstico.	CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y/O GARANTÍA DE LOS EQUIPOS
	10. Diagnostica la falla.	
	11. Repara o sustituye el equipo con falla reportado.	
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES.	12. Verifica que los componentes o equipos sustituidos cumplan con las características técnicas de acuerdo a contrato.	
	13. Realiza pruebas de funcionamiento y servicios en el equipo.	
	14. Firma de reporte de atención y servicio.	REPORTE DE SERVICIO.
	15. Registra en bitácora la solución a la falla reportada.	BITÁCORA.
	16. Envía reporte de falla solucionada a Oficinas Centrales, para su conocimiento.	RESUMEN DE INTERVENCIONES. REPORTE DE SERVICIO...
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	17. Verifica fecha programada para mantenimiento preventivo.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	12
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES.	18. Efectúa la supervisión del mantenimiento preventivo.	REPORTE DE SERVICIO.
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	19. Realiza pruebas de funcionamiento y servicios en el equipo.	
	20. Firma de reporte de atención y servicio.	
	21. Registra en bitácora la solución a la falla reportada.	
	22. Envía reporte de falla solucionada a Oficinas Centrales, para su conocimiento.	RESUMEN DE INTERVENCIONES. REPORTE DE SERVICIO.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

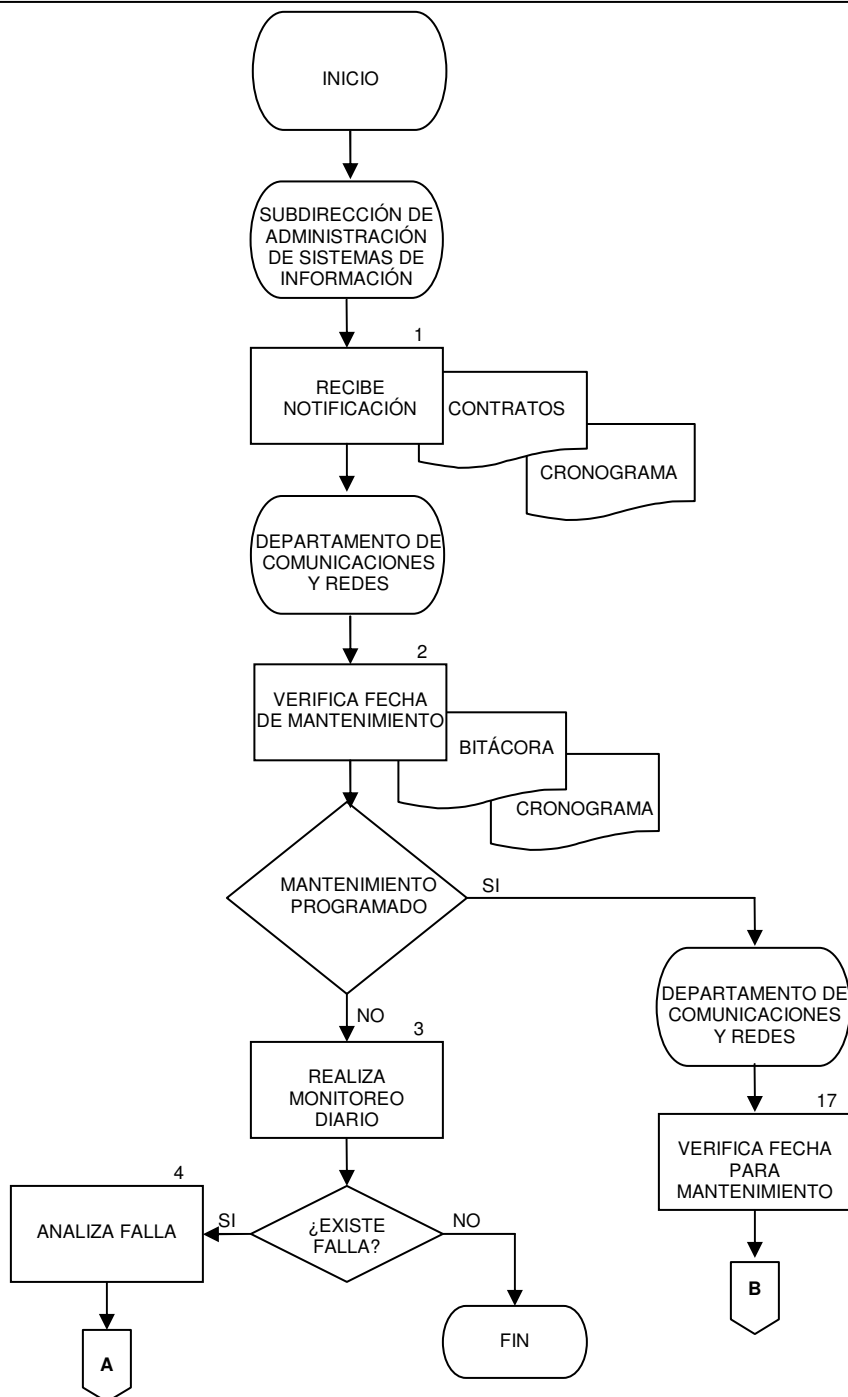
13

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTIA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**

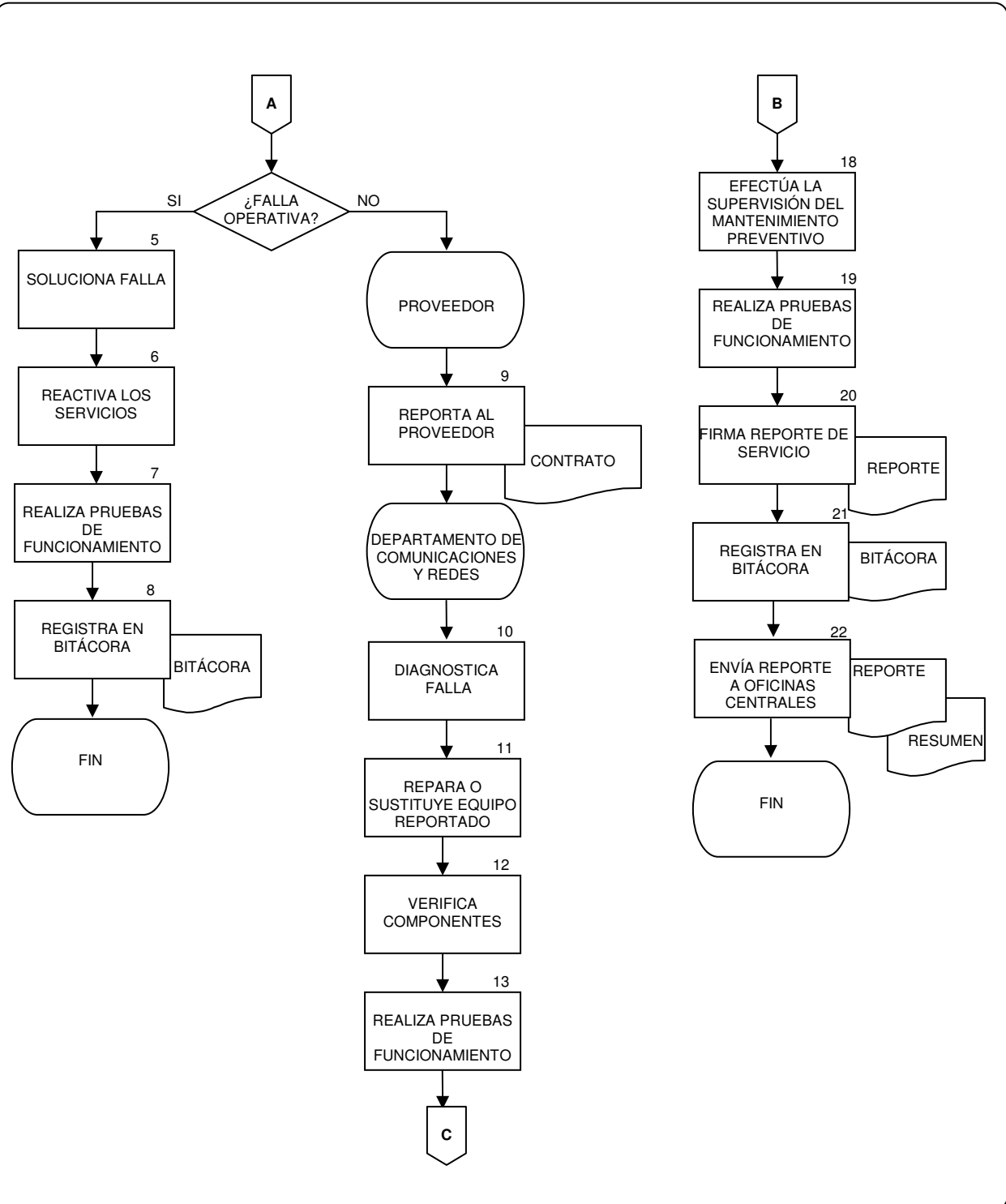


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	14
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**

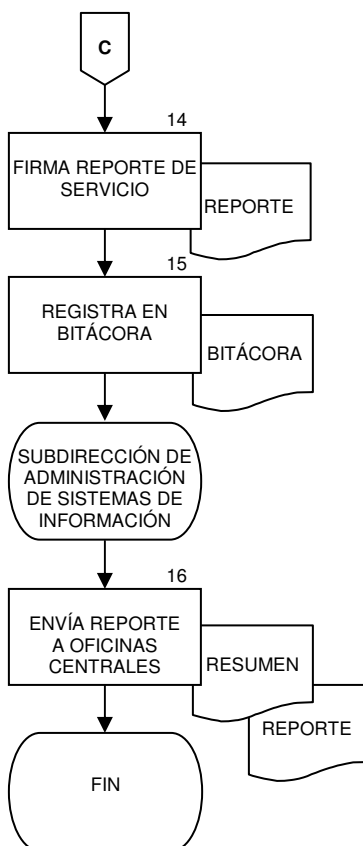


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	15
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
A EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y TELEFONÍA**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	16
08	2006	

Monitoreo de los equipos y servicios de comunicaciones LAN y WAN.

Objetivo.

Conocer en cualquier momento el estado de funcionamiento del equipo, así como la detección oportuna de fallas y uso de los servicios proporcionados por estos

Políticas de Operación.

- El monitoreo de funcionamiento se realiza en un horario de 8:30 a 16:30 horas, cuando exista turno vespertino, se ampliará hasta las 23 hrs.
- Se ejecutarán tareas programadas de Ping y tracert Principalmente hacia los sitios con los que se involucra directamente; es decir intranet central, y puerta de enlace de las Coordinaciones Estatales y edificios alternos, debido a que son direcciones IP permanentes, el monitoreo de funcionamiento se realiza en un horario de 8:30 a 16:30 horas, cuando exista turno vespertino, se ampliará hasta las 23 hrs.
- Los registros generados se concentrarán mensualmente y se almacenarán en la Bitácora de estatus de enlaces
- Las tareas se ejecutarán con un intervalo de tiempo de 1 hora, por lo que al día se tendrán al menos 7 registros.
- El monitoreo de uso del servicio telefónico se realiza las 24 horas del día, por medio de los archivos log que genere cada equipo. Una vez procesados se generará un respaldo de monitoreo telefónico, con las llamadas de Larga Distancia y a Celulares, mismo que se enviará al área administrativa para la comprobación telefónica
- La Bitácora de conmutador, independientemente de que exista falla o no se imprimirá la primera semana de cada mes.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	17
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE
COMUNICACIONES LAN y WAN**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	1. Verifica el estatus de los enlaces, equipos de red y conmutador ¿SE TIENE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO? SI, HAY DISPONIBILIDAD, LOS EQUIPOS Y ENLACES FUNCIONAN CORRECTAMENTE REGISTRO EN BITÁCORA DEL STATUS DEL MONITOREO FIN DEL PROCEDIMIENTO. NO, NO HAY DISPONIBILIDAD 2. Notifica al responsable del área sobre el estado de los equipos 3. Verifica que los paneles del(los) equipo no se muestren alarmados ¿PANELES ALARMADOS? SI, LOS PANELES ESTAN ALARMADOS 4. Determina causas probables de alarma Continúa con actividad 6 NO, NO ESTAN ALARMADOS ¿CONEXIONES CORRECTAS? NO, Las conexiones son incorrectas 5. Conecta correctamente los equipos, continúa en la actividad 1 SI, son correctas	BITÁCORA DE ESTATUS DE ENLACES DAHR BITÁCORA DE CONMUTADOR

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE
COMUNICACIONES LAN y WAN**

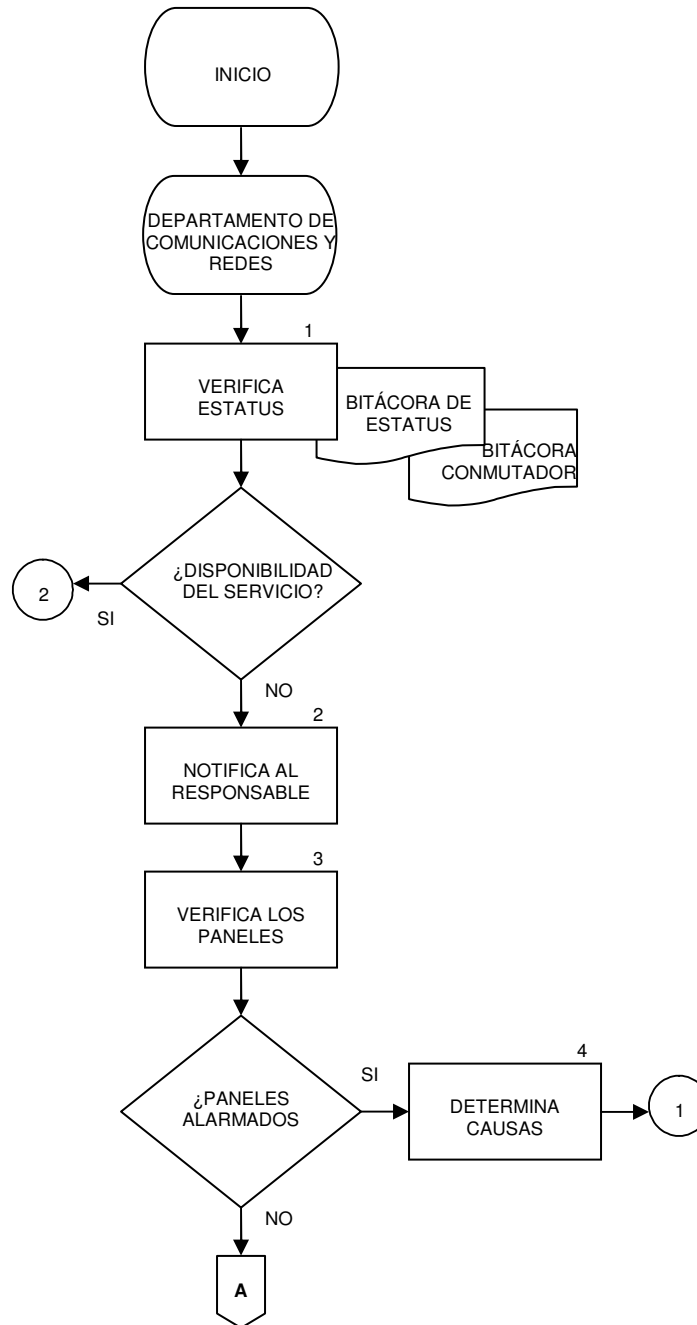
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
PROVEEDOR	6. Informa a la mesa de ayuda Extensión 5000 y al área central, responsable del equipo TIENE CONTRATO DE MANTENIMIENTO? SI, tiene contrato de mantenimiento 7. Reporta al proveedor, continua en la actividad 9 NO, no está en contrato de mantenimiento	BITÁCORA DE ESTATUS DE ENLACES DAHR BITÁCORA DE CONMUTADOR
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	8. Repara por orden de servicio 9. Seguimiento al reporte (Mantenimiento correctivo). 10. REGISTRO EN BITÁCORA FIN DEL PROCEDIMIENTO	REPORTE DE SERVICIO REPORTE DE SERVICIO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE
COMUNICACIONES LAN y WAN**

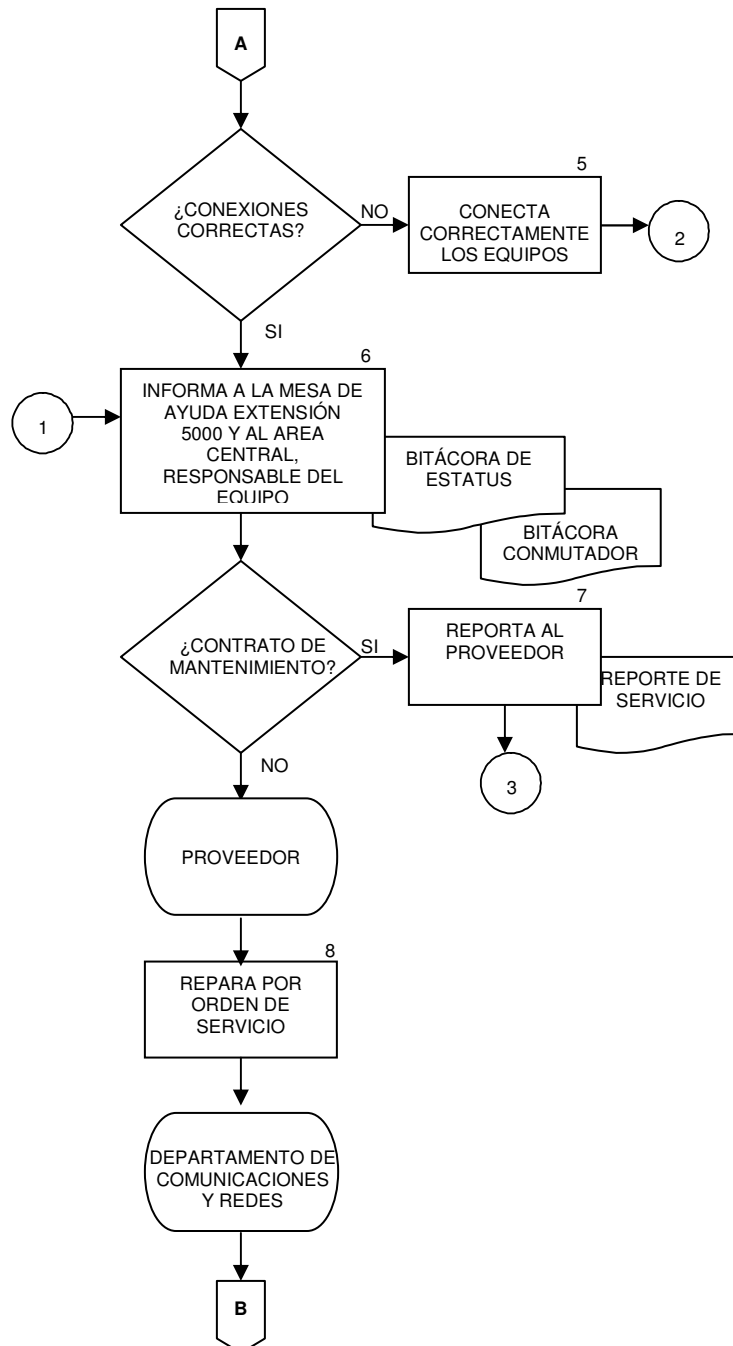


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	20
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE
COMUNICACIONES LAN y WAN**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

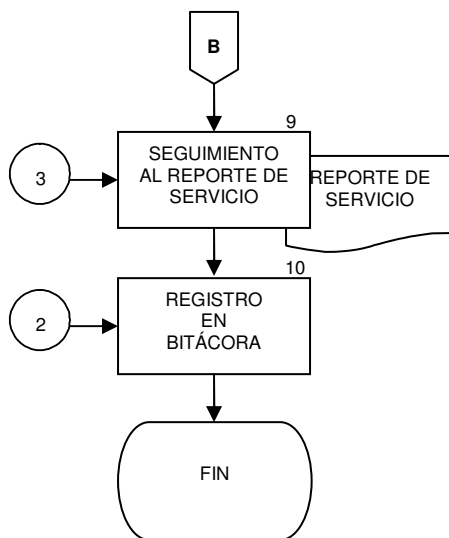
21

08

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE
COMUNICACIONES LAN y WAN



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	22
08	2006	

Ampliación y mantenimiento de la red de cableado estructurado y telefónico.

Objetivo.

Procurar que los nodos instalados en las redes LAN y telefonía instaladas funcionen correctamente para así garantizar que los servicios de la red Nacional INEGI lleguen al personal.

Políticas de operación.

- Realizar de forma programada revisiones al sistema de canalización instalada en las redes LAN y de telefonía
- Analizar las solicitudes impresas o en medio electrónico para crecimiento o modificación a la estructura de las redes LAN y de telefonía
- Las rutas deberán estar canalizadas al menos 3 metros antes del equipo a conectar.
- Deberá la ruta planteada ofrecer factibilidad para realizar la canalización; por muro, por techo o por suelo sin interrupción de la misma desde el rack hasta 3 metros antes del equipo a conectar.
- La ruta planteada no deberá exceder 90 metros desde el área de racks más próximo.
- Las modificaciones o crecimiento deberán sujetarse a las normas internacionales vigentes.
- El Departamento emitirá los requerimientos de los crecimientos proyectados para aprobación del área correspondiente.
- Las áreas solicitantes deberán indicar en planos la ubicación de las modificaciones en las redes LAN y del servicio telefónico, indicando los números de inventario del equipo a instalar.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	23
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: AMPLIACION Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFONICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	1. Revisa periódicamente el cableado y canalización de las redes LAN y de telefonía.	OFICIO, CORREO ELECTRÓNICO CON PLANO DE UBICACIÓN DEL MOVIMIENTO
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2. Recibe la solicitud de ampliación o modificación.	
	¿HAY SOLICITUDES DE MODIFICACION O AMPLIACION?	
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	NO, FIN DEL PROCEDIMIENTO	
	SI	MEMORIA TÉCNICA
	3. Revisa en planos, la ubicación de nodos actuales, su utilización y rutas existentes.	
	4. Analiza disponibilidad de puertos, en equipo LAN, licencias en conmutador y panel de parcheo (patch panel).	MEMORIA TÉCNICA
	¿ES FACTIBLE LA SOLICITUD?	PLANO DE UBICACIÓN
	5. Revisa en el sitio la ubicación planteada por el solicitante.	
	NO ES FACTIBLE	
	Continúa con Actividad 13.	
	6. Calcula el material necesario.	
	¿EXISTE MATERIAL SUFICIENTE?	
	NO HAY MATERIAL SUFICIENTE	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	24
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFÓNICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Continúa con actividad 13 7. Elabora lista de material necesario para implementación 8. Genera el proyecto de ampliación, proponiendo una solución óptima y una solución alternativa, tomando en cuenta la funcionalidad, el costo de implementación y el material existente. 9. Presenta el proyecto al jefe del departamento ¿ES VIABLE? NO ES VIABLE Continúa con actividad 13 10. Propone al Director de Informática el proyecto de ampliación o modificación ¿PROYECTO APROBADO? NO Continúa con actividad 13 11. Ejecuta tareas para modificación ampliación de red 12. Actualiza Memoria Técnica	INVENTARIO DE MATERIAL DE RED/TELEFONÍA PROYECTO DE CABLEADO, PARA AMPLIACIÓN /MODIFICACIÓN LISTA DE MATERIAL Y PLANO DE UBICACIÓN MEMORIA TÉCNICA Y BITÁCORA DE MODIFICACIONES A LA RED INEGI



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**NÚMERO DE REGISTRO
MP-005**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	25
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO
ESTRUCTURADO Y TELEFÓNICO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	13. Notifica al solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO	RESPUESTA A LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN O AMPLIACIÓN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

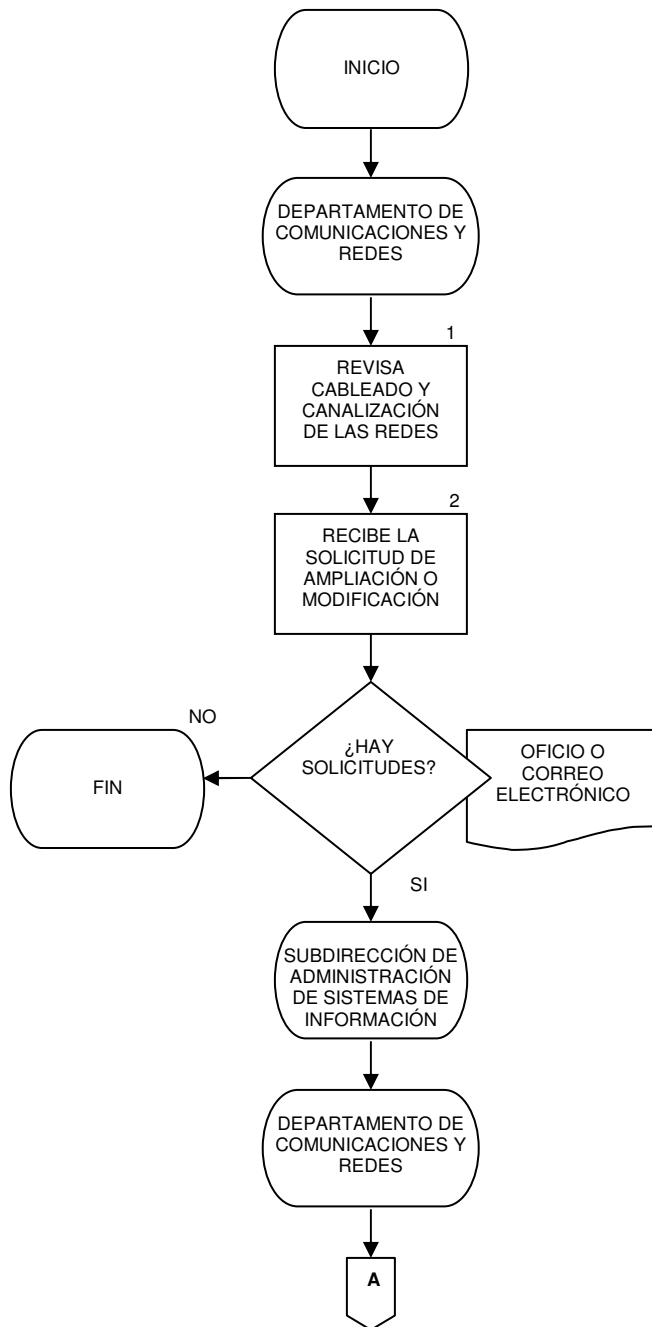
26

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFÓNICO

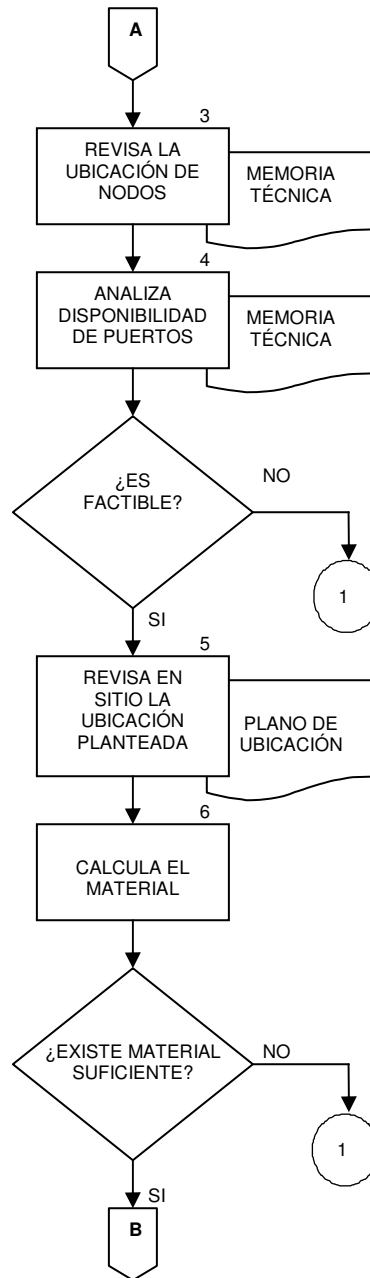


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	27

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFÓNICO

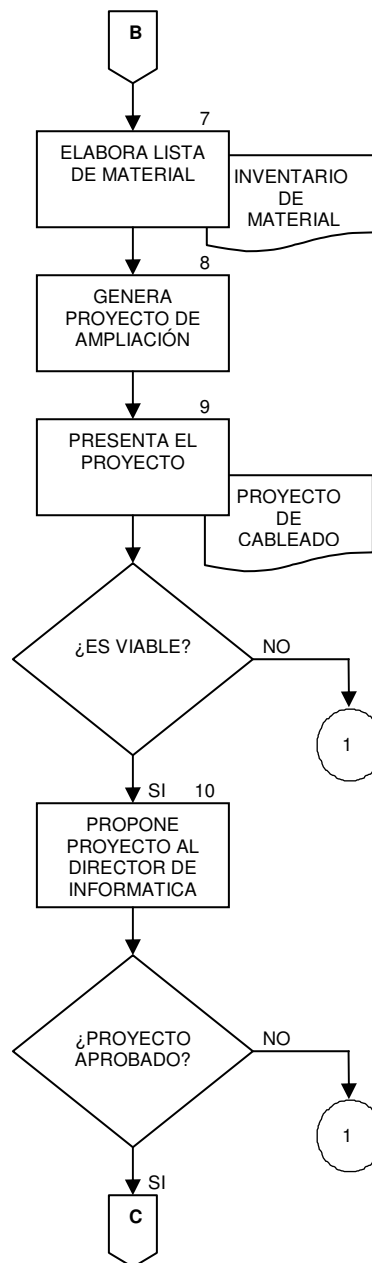


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFÓNICO



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

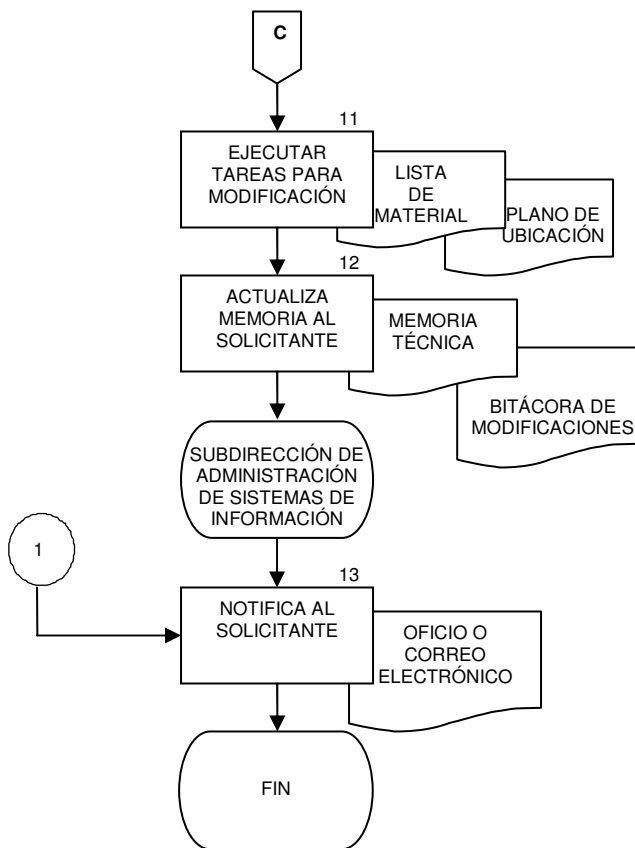
29

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: AMPLIACION Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y TELEFONICO



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	30
08	2006	

Proporcionar a los usuarios los servicios de comunicaciones.

Objetivo.

Planear y brindar el servicio de Comunicación a los usuarios, en cualquiera de sus dos modalidades: vía RTSP, la cual es llamada NetConferencia o vía Tandberg, llamada videoconferencia

Políticas de Operación.

- El área usuaria solicitará al Departamento de Administración de Servidores Departamentales el servicio de NetConferencia, con un mínimo de 7 días de anticipación a la DGITI.
- La solicitud de NetConferencia podrá ser hecha por un técnico del área usuaria o mando medio.
- Para el servicio de NetConferencia, el área usuaria deberá contar con el equipo y software necesarios para la transmisión del evento.
- La solicitud de Videoconferencias sólo podrá ser hecha por el Director Regional, Director de Área, Coordinador Estatal, Subdirector Regional y Estatal.
- En la solicitud de Videoconferencia deberá indicarse el tema a tratar, fecha, hora, el nombre de quien convoca y, la sala donde se llevará a cabo el evento; deberá hacerse vía correo electrónico a: videoconferencia@inegi.gob.mx, con un mínimo de 3 días de anticipación.
- El uso de equipos Tandberg será, como máximo, de 3 horas por evento; si el tiempo requerido es mayor, deberá justificarse el motivo.
- En Videoconferencias se dispone de un tiempo máximo de 20 minutos para iniciar el evento después de la hora programada.
- Para ambos casos, Videoconferencia o NetConferencia, el área usuaria será la encargada de convocar a los asistentes, vía correo electrónico, una vez que le haya sido confirmado la disponibilidad del evento en fecha y hora solicitadas indicando la sala; si se trata de una NetConferencia, deberá indicar también la dirección del servidor y el nombre del recurso.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	31
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: PROPORCIONAR A LOS USUARIOS LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES: (VIDEOCONFERENCIA Y NETCONFERENCIA)

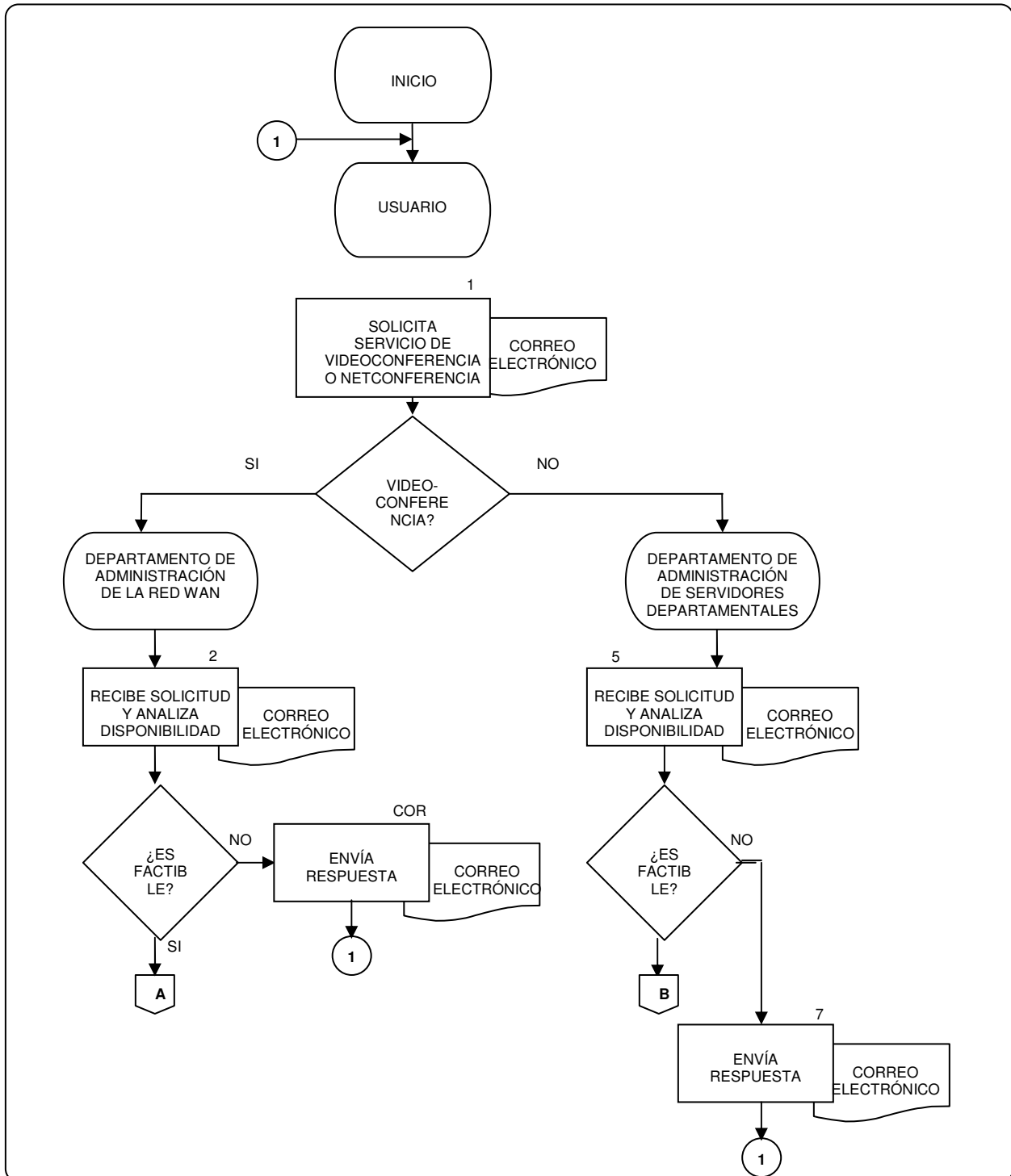
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	1. Solicita servicio de Comunicación; 7 días antes del evento si es Netconferencia; 3 días antes del evento, si es videoconferencia, indicando tema, fecha, hora y nombre de quien convoca a: videoconferencia@inegi.gob.mx	CORREO ELECTRÓNICO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA RED WAN	¿ES VIDEOCONFERENCIA? SI	
	2. Recibe solicitud de Videoconferencia y corrobora la disponibilidad del servicio en fecha y hora solicitada. ¿ES FACTIBLE? SI	CORREO ELECTRÓNICO
	3. Envía respuesta confirmando fecha y hora del evento. Continúa con Actividad 8	CORREO ELECTRÓNICO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES DEPARTAMENTALES	NO	
	4. Envía respuesta solicitando nueva fecha y hora al área usuaria. Continúa con Actividad 1	CORREO ELECTRÓNICO
	NO	
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES DEPARTAMENTALES	5. Recibe solicitud de NetConferencia y corrobora la disponibilidad del servicio en fecha y hora solicitada. ¿ES FACTIBLE? SI	CORREO ELECTRÓNICO
	6. Envía respuesta indicando contraseña de acceso al servidor de Real Continúa con Actividad 8	CORREO ELECTRÓNICO
	NO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	33
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: PROPORCIONAR A LOS USUARIOS LOS SERVICIOS DE
COMUNICACIONES: VIDEOCONFERENCIA Y NETCONFERENCIA**

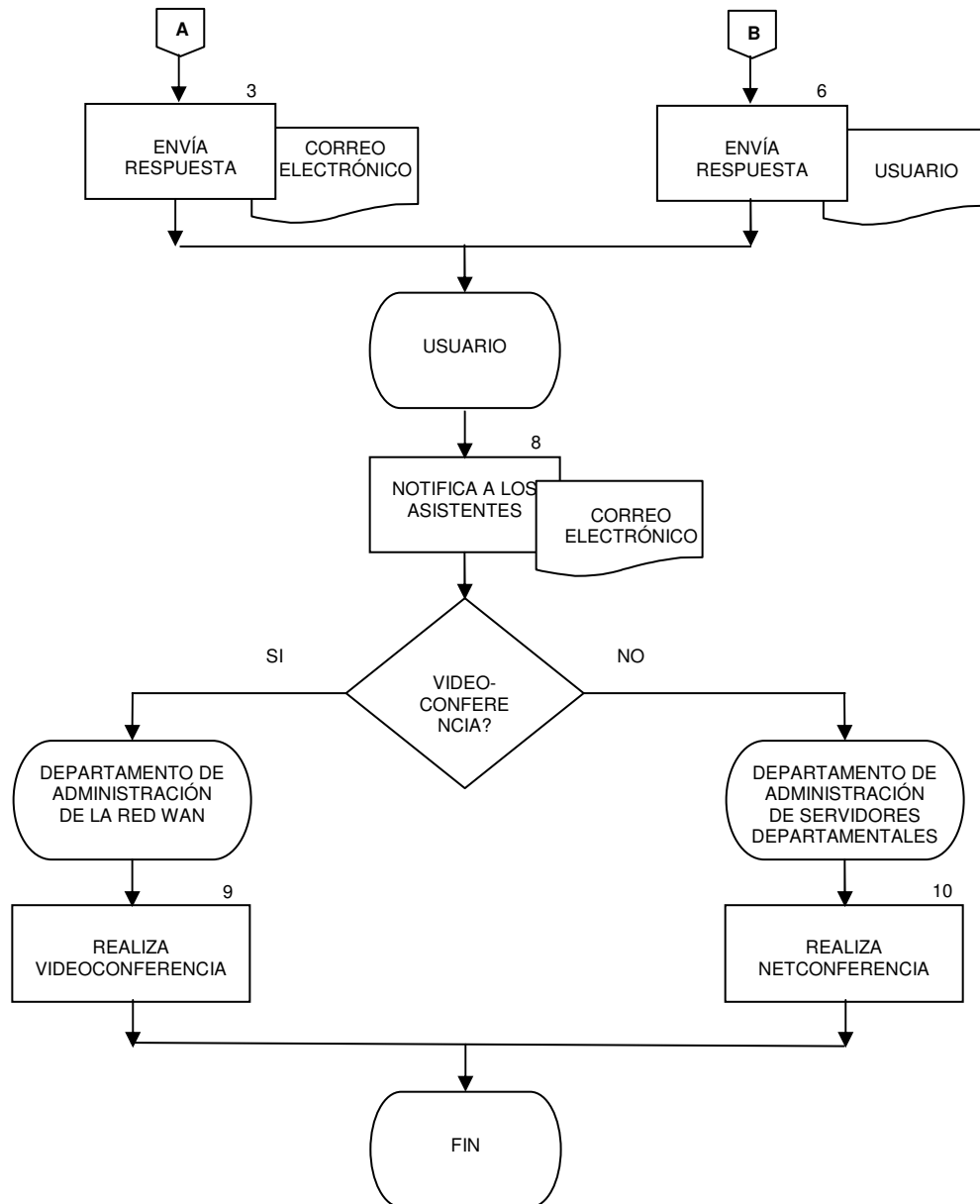


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: PROPORCIONAR A LOS USUARIOS LOS SERVICIOS DE
COMUNICACIONES: VIDEOCONFERENCIA Y NETCONFERENCIA (CONTINUACION)**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	35
08	2006	

Actualización al Sistema Operativo de Servidores.

Objetivo.

Mantener los Sistemas Operativos de los servidores de red, actualizados conforme a las versiones o parches de seguridad y funcionalidad emitidos por el fabricante del Sistema, previa notificación de autorización por parte de la DGITI.

Políticas de Operación.

- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información recibirá de la DGITI el comunicado acerca de nuevas actualizaciones emitidas por el fabricante para la optimización del Sistema Operativo de servidores y las aplicará según se establezca en el mismo.
- Paralelamente a la DGITI, personal del Departamento de Comunicaciones y Redes verificará en línea constantemente la existencia de nuevas actualizaciones emitidas por el fabricante para la optimización del Sistema Operativo de Servidores.
- El personal Administrador de los Servidores de Red, del Departamento de Comunicaciones y Redes deberá revisar que las actualizaciones a instalar correspondan a la versión e idioma del Sistema Operativo del servidor objeto de actualización.
- La actualización de los Sistemas Operativos en los servidores será responsabilidad exclusiva del personal de la Administración de los mismos.
- Las actualizaciones deberán ser aplicadas a la brevedad posible, procurando no interrumpir el servicio cuando la mayoría de los usuarios se encuentre utilizando los recursos del servidor en cuestión.
- En los casos de actualizaciones que requieran reiniciar el servidor, éstas podrán ser instaladas realizando el reinicio del sistema en un horario de uso mínimo por parte de los usuarios.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	1. Recibe notificación de autorización de la DGITI para efectuar las actualizaciones a los Sistemas Operativos de servidores.	CORREO ELECTRÓNICO OFICIO
	2. Identifica para cuales plataformas de S.O. aplica la actualización.	
	3. Descarga archivos de sitio FTP de oficinas centrales o recibe medios ópticos para su instalación.	ANEXOS DE ACTUALIZACIÓN
	4. Realiza Respaldo de Seguridad del Servidor a actualizar.	BITÁCORA DE RESPALDOS
	5. Aplica instalación de la actualización en el servidor correspondiente	BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES
	¿REQUIERE REINICIAR EL SISTEMA?	
	SI	
	6. Efectúa el reinicio del sistema en horario adecuado.	
	Continúa con actividad 7	
	NO	
	7. Verifica desempeño del Servidor.	
	¿ES ADECUADO EL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR?	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	37
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA OPERATIVO DE SERVIDORES

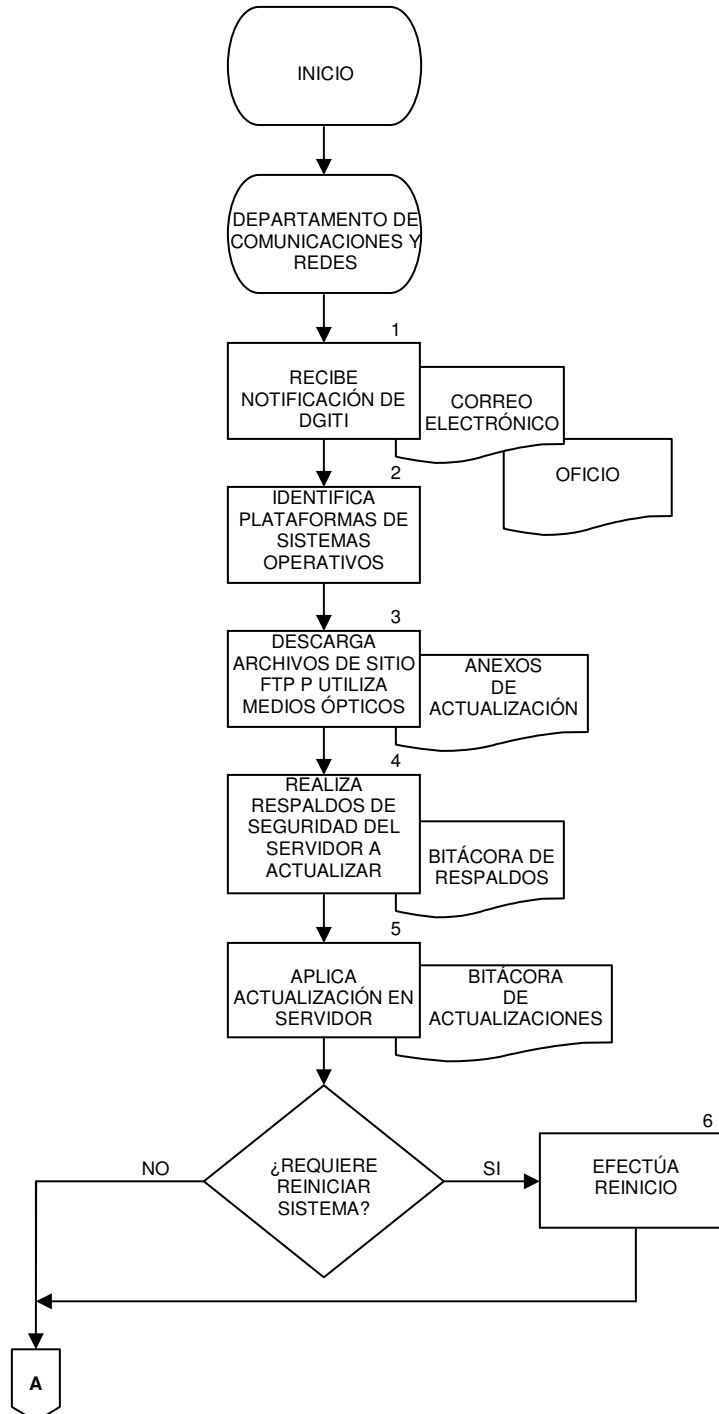
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SI	
	Continúa con actividad 11	
	NO	
	8. Analiza posible falla del servidor.	
	¿ES POSIBLE SU SOLUCION?	
	NO	
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	9. Efectúa la restauración del sistema en horario apropiado.	
	Continúa con actividad 7	
	SI	
	10. Aplica las modificaciones correspondientes.	
	Continúa con actividad 7	
	11. Notifica a la DGITI sobre el resultado de la actualización efectuada.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	CORREO ELECTRÓNICO OFICIO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	38

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA OPERATIVO DE SERVIDORES



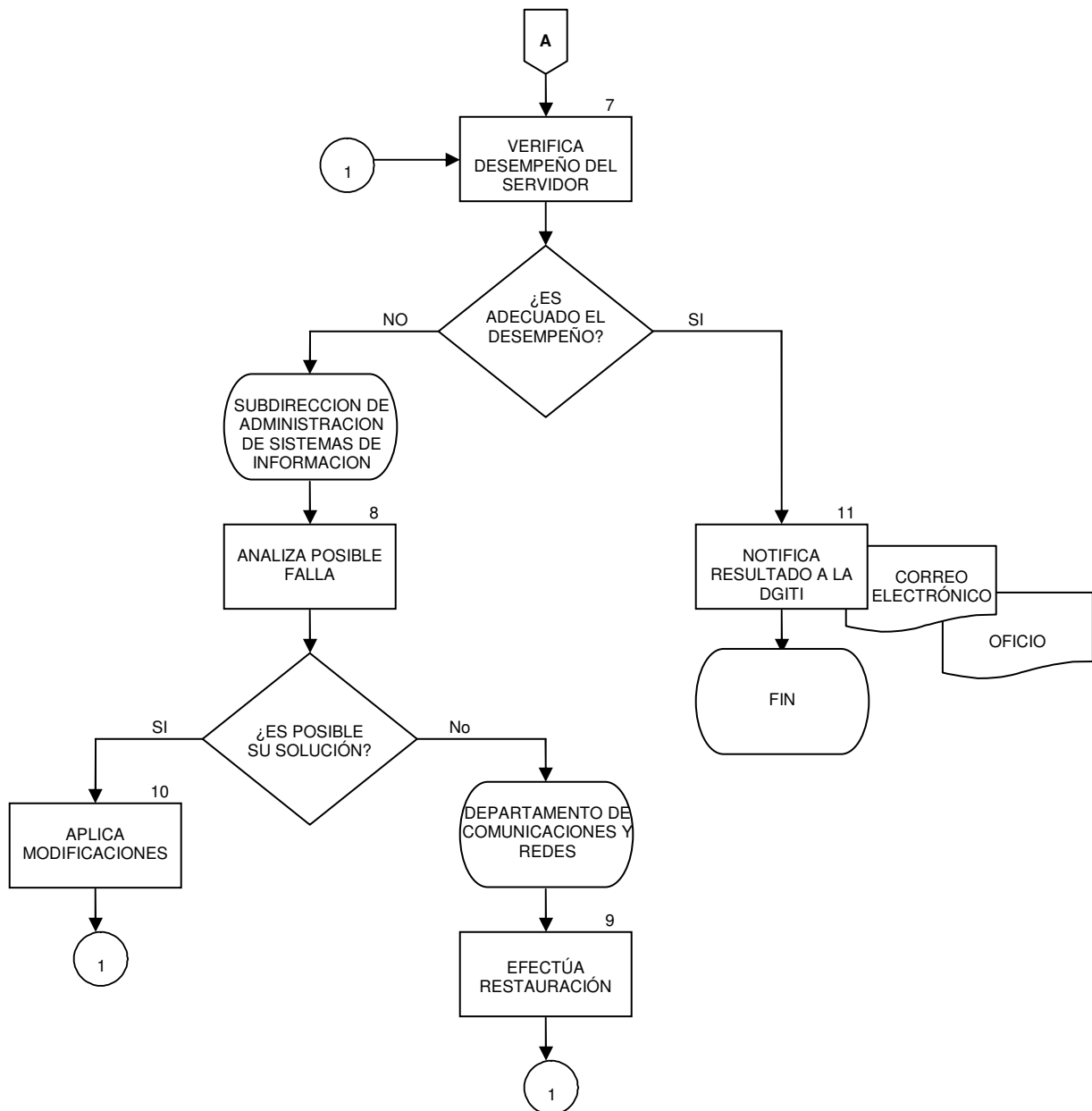
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

39

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA OPERATIVO DE SERVIDORES



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	40
08	2006	

Seguimiento a los Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores.

Objetivo.

Supervisar y coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la Dirección Regional contratados con terceros.

Políticas de Operación.

- El Departamento de Cómputo reportará a la empresa contratada las fallas que se presenten en el equipo.
- El Departamento de Cómputo dará seguimiento a los servicios de mantenimiento correctivo que queden pendientes, en base a los tiempos de respuesta de acuerdo al contrato establecido.
- El Departamento de Cómputo deberá dar seguimiento al cumplimiento del mantenimiento preventivo por parte del proveedor de acuerdo a las fechas establecidas.
- El Departamento de Cómputo deberá firmar de conformidad los reportes de servicio de los equipos cuando estos hayan sido terminados y se haya verificado su funcionalidad, y enviar una copia de los mismos a la área sustantiva de Oficinas Centrales.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	41
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
OFICINAS CENTRALES	1. Envía calendario de eventos programados	CALENDARIO
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	2. Recibe calendarización de mantenimiento preventivo, así como datos del proveedor.	CALENDARIO
	3. Realiza monitoreos diarios.	
	¿EXISTE FALLA?	
	4. Analiza tipo de falla.	
	NO, Continúa con Actividad 12.	
	¿ES FALLA OPERATIVA?	
	SI.	
	5. Soluciona falla.	
	6. Reinicia servicio del equipo.	
	7. Realiza pruebas de su óptimo funcionamiento	
	8. Registra en bitácora la solución de la falla operativa.	BITÁCORA
	Continúa con Actividad 20	
	NO.	
	9. Reporta falla a empresa contratada.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	42
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
EMPRESA CONTRATADA	10. Supervisa corrección de falla reportada	CRONOGRAMA
	11. Realiza mantenimiento correctivo	
	Continúa con Actividad 15	
	12. Verifica oficio de calendarización de mantenimiento preventivo realizado al inicio del ejercicio.	
	¿CORRESPONDE FECHA?	REPORTE
	SI.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	13. Supervisa mantenimiento preventivo.	
EMPRESA CONTRATADA	14. Realiza mantenimiento preventivo.	
	15. Elabora reporte de servicio y firma.	REPORTE
	16. Reinicia servicio de equipo.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	17. Realiza pruebas de buen funcionamiento.	REPORTE
	18. Firma reporte de servicio de conformidad.	
	19. Envía copia de reporte de servicio a Oficinas Centrales	REPORTE
	NO.	



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**NÚMERO DE REGISTRO
MP-005**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	43
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES**

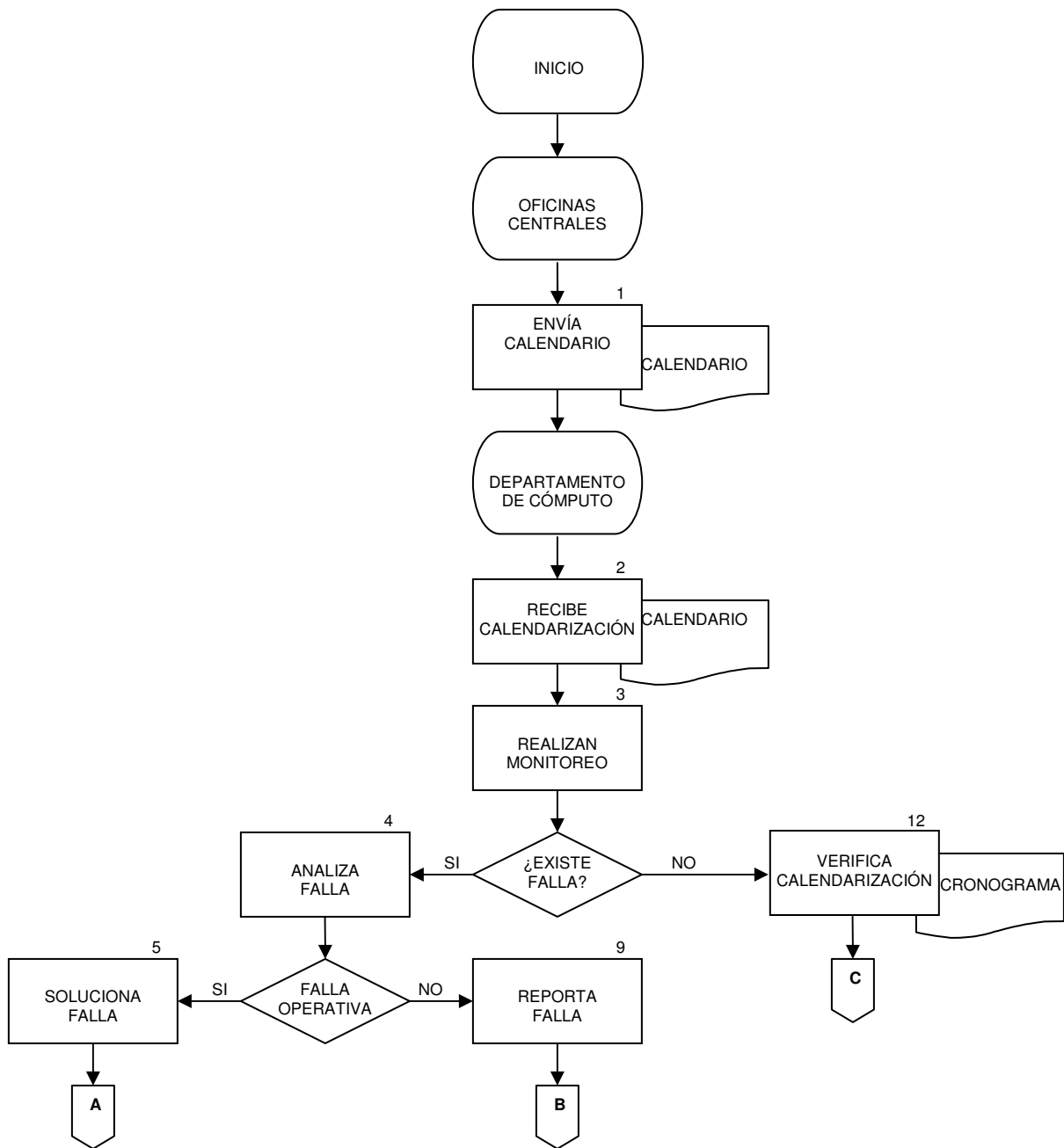
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	20. Notifica al jefe del departamento de Cómputo que el equipo está normal FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	44
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES**



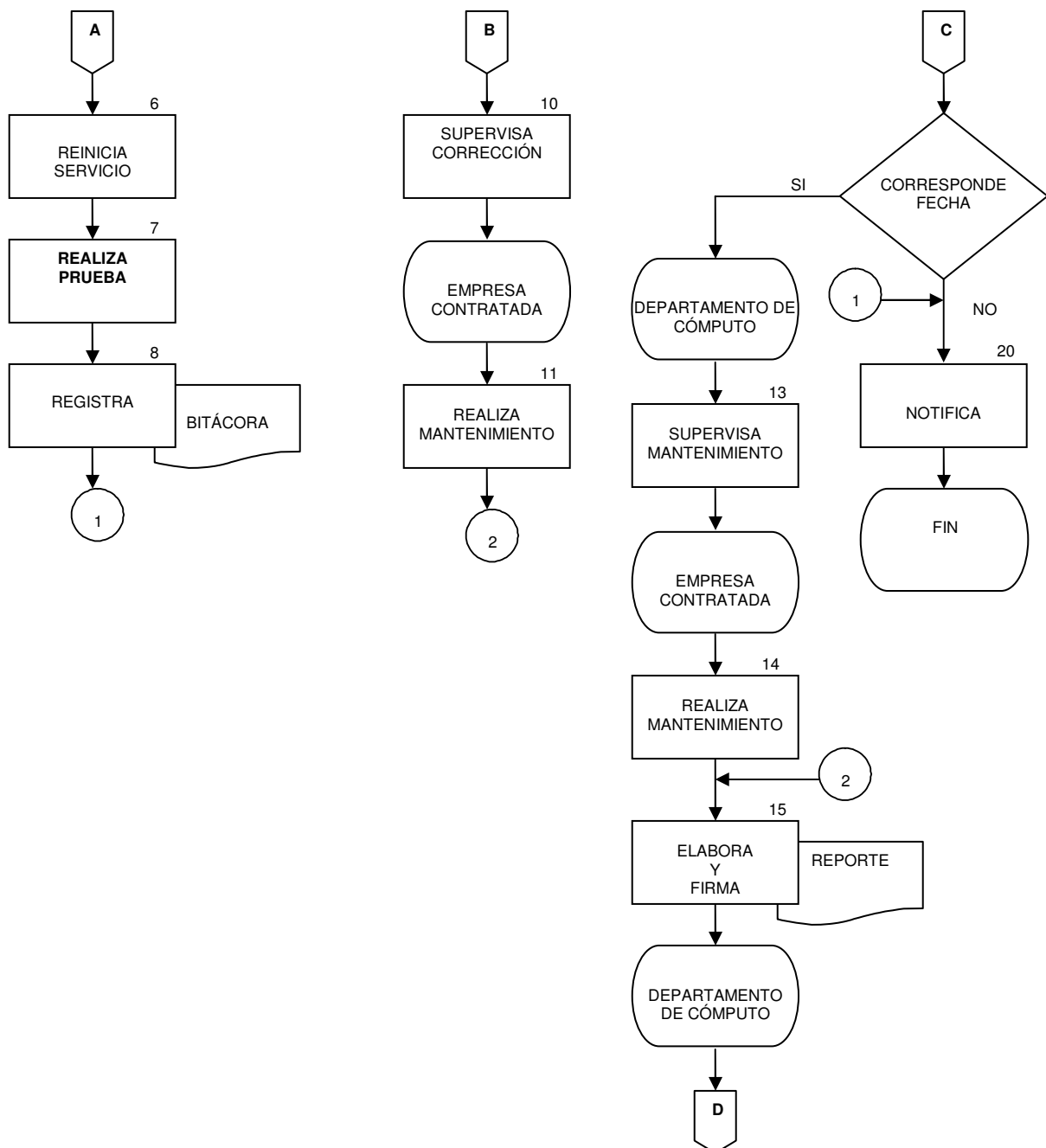
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

45

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES**

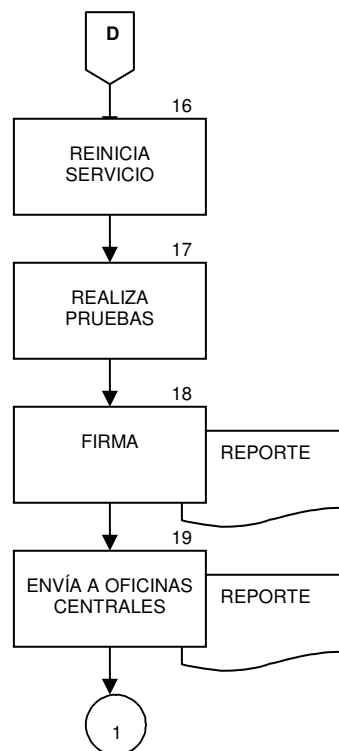


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES**



Administración del Servidor de Correo Electrónico Institucional.

Objetivo.

Administrar, configurar y mantener en funcionamiento el servicio de correo electrónico institucional en la Dirección Regional.

Políticas de Operación.

Administración del Servidor, Cuentas y Cliente de Correo Electrónico.

- Es responsabilidad del Departamento de Cómputo la administración y configuración del servidor de correo electrónico.
- Es responsabilidad del Departamento de Cómputo la generación, modificación y eliminación de cuentas de usuario del servicio de correo electrónico.
- La generación, modificación y eliminación de cuentas se realizará a solicitud expresa, mediante el formato impreso especificado en la Norma sobre el Uso de Correo Electrónico emitido por la DGITI y firmado por el usuario y el mando medio superior inmediato al usuario.
- Los espacios en disco utilizados para el manejo de información en el buzón de usuarios se asignará de acuerdo a las políticas generales de servicio de correo, establecidas por la DGITI.
- Se realizarán respaldos diarios de los buzones del servidor de correo electrónico, con el fin de asegurar la información de los usuarios.
- Se realizará diariamente el monitoreo, respaldo y depuración de los archivos .log para asegurar el correcto funcionamiento del servidor de correo electrónico.
- Se realizará diariamente al inicio de las actividades, un monitoreo del funcionamiento físico y lógico del servidor de correo electrónico.
- Se elaborará una bitácora de control y seguimiento en el funcionamiento del servidor de correo electrónico.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	48
08	2006	

Configuración del Cliente de Correo Electrónico

- Es responsabilidad del Departamento de Cómputo la configuración del cliente del servicio de correo electrónico en los equipos de los usuarios.
- Es responsabilidad del usuario del servicio de correo electrónico, guardar la información en el disco duro de su computadora para no saturar el espacio asignado a su buzón en el servidor de correo electrónico.
- Es responsabilidad del usuario apegarse a lo establecido en la Norma sobre el Uso del Servicio de Correo Electrónico emitido por la DGITI.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	49
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMPUTO	- Verifica que el equipo esté encendido ¿EQUIPO ENCENDIDO? SI. Continúa con Actividad 5. NO. Continúa con Actividad 2. - Revisa conexiones eléctricas y de Red. - Verifica falla, realiza conexión y enciende el equipo. - Asegura el encendido correcto del equipo. ¿EQUIPO ENCENDIDO CORRECTAMENTE? NO. Continúa con Actividad 6. SI. Continúa con Actividad 5 - Verifica que el panel (leds) de funcionamiento del equipo esté en los parámetros correctos. ¿PANEL DE EQUIPO CON ALARMA? NO. Continúa con Actividad 10. SI. Continúa con Actividad 6 - Identifica la falla, reporta al jefe de Departamento	BITÁCORA DE MONITOREO DE EQUIPO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	50
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ADMINISTRADOR DE SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO	7. Elabora reporte a Oficinas Centrales y a proveedor de equipo para mantenimiento correctivo o garantías a equipo. 8. Instala y configura servidor alternativo para asegurar la continuidad del servicio. 9. Redirecciona el servicio al servidor alternativo. 10. Revisa que los servicios de Microsoft Exchange estén dados de alta. ¿SERVICIOS TRABAJANDO? NO. Continúa con Actividad 11. SI. Continúa con Actividad 12. 11. Reinicia los servicios de Microsoft Exchange. 12. Revisa los archivos .log para verificar el funcionamiento del equipo. ¿REGISTRA FALLAS? NO. Continúa con Actividad 15. SI. Continúa con Actividad 13. 13. Revisa los eventos a detalle e identifica fallas.	FORMATO PARA REPORTE DE FALLA DE EQUIPO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	51
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	14. Corrige fallas, reporta incidencias al Jefe de Departamento. 15. Realiza respaldo de los archivos .log y depura los archivos activos. 16. Registra en la bitácora de monitoreo los eventos encontrados y las actividades realizadas. FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE MONITOREO DE EQUIPO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

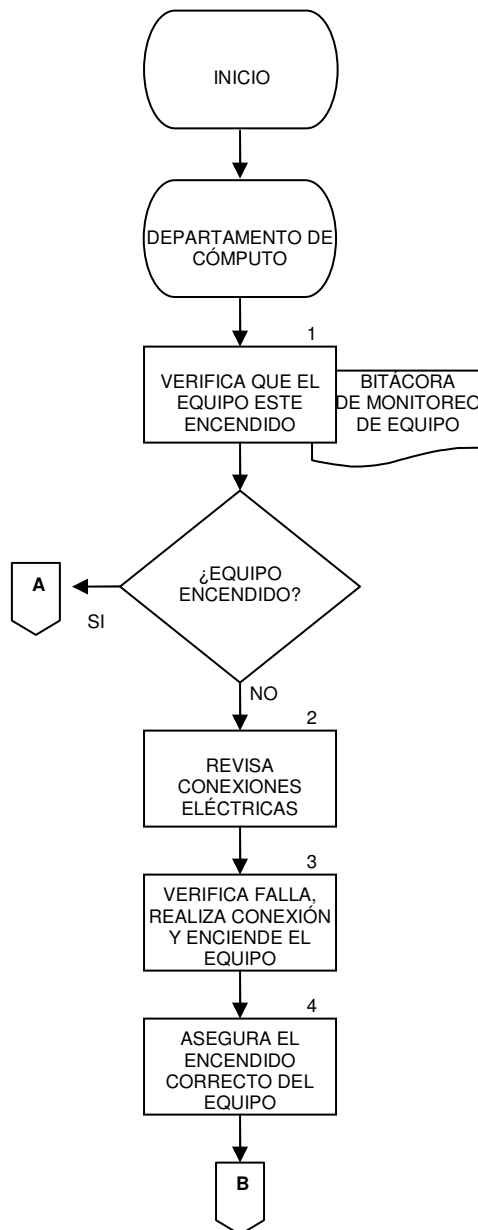
52

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)**

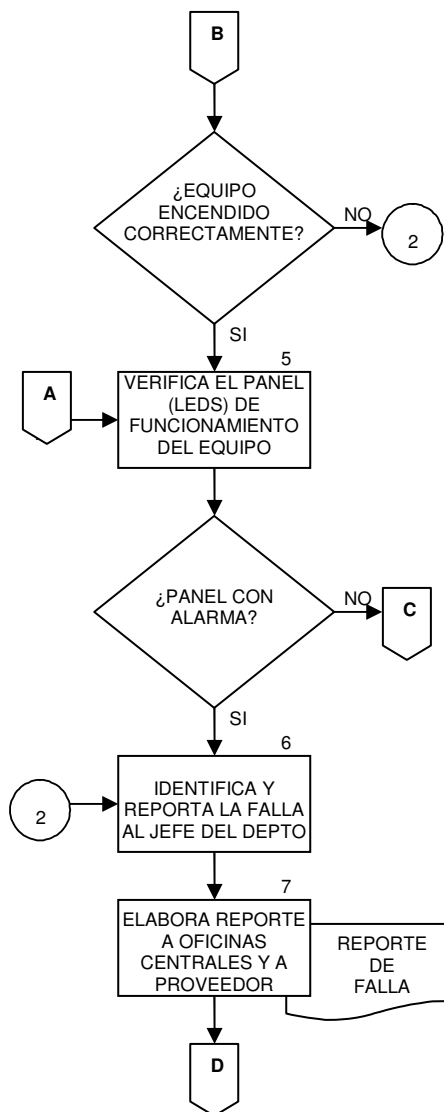


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	53
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

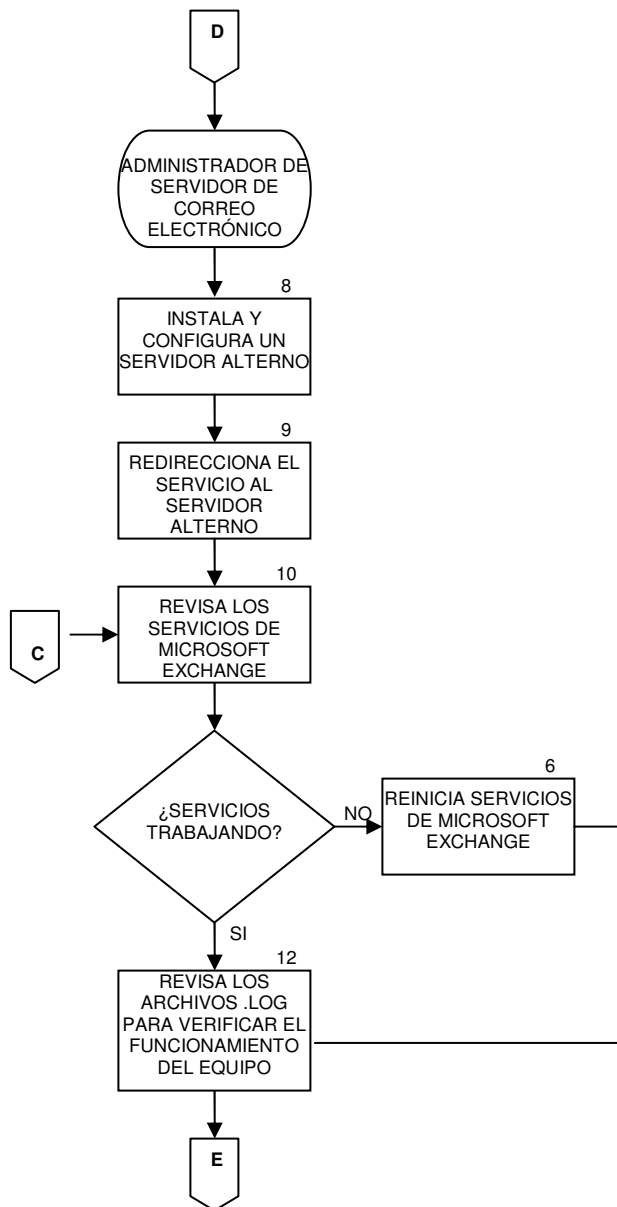
54

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)**

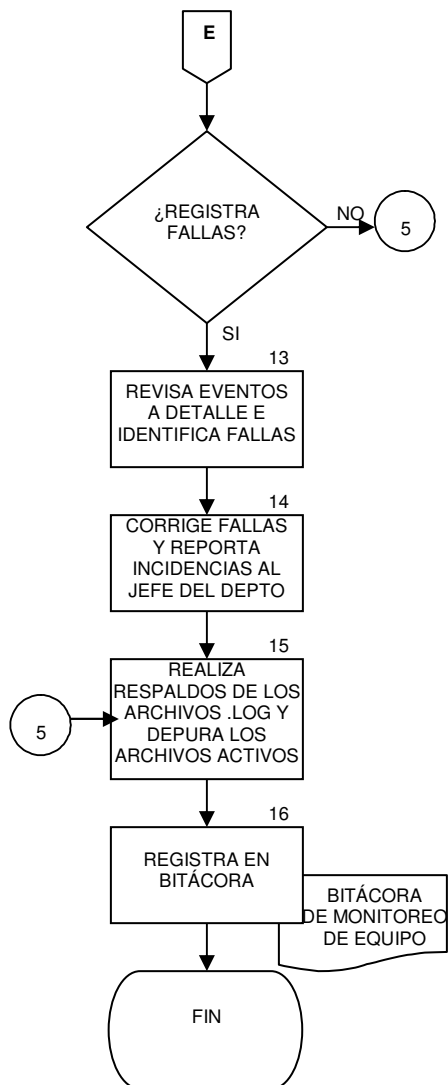


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	55
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (MONITOREO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	56
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL (ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMPUTO	1. Recibe solicitud de creación, modificación ó eliminación de cuentas de usuario de correo electrónico. 2. Revisa el correcto llenado de formato de solicitud ¿FORMATO DEBIDAMENTE REQUISITADO? NO. Continúa con Actividad 3. SI. Continúa con Actividad 4.	SOLICITUD DE CUENTAS DE USUARIO DE CORREO ELECTRÓNICO
ADMINISTRADOR DE SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO	3. Solicita al área solicitante, el correcto llenado. - Continúa con actividad 1. 4. Revisa el tipo de servicio solicitado. ¿ALTA DE USUARIO? - NO. Continúa con Actividad 7. - SI. Continúa con Actividad 5. 5. Se conecta al servidor regional, revisa en Directorio Activo la no existencia del nombre y genera la cuenta de usuario de correo electrónico. 6. Informa al Jefe de Departamento el Login y Password provisional asignado a la cuenta. - Continúa con Actividad 9	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	57
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DEL SERVICIO DE CORREO
ELECTRÓNICO)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMPUTO	7. Se conecta al servidor Regional de correo para realizar las modificaciones o dar de baja la cuenta de usuario especificada en la solicitud.	SOLICITUD DE CUENTAS DE USUARIO DE CORREO ELECTRÓNICO.
	8. Informa al Jefe de Departamento la conclusión de la actividad.	
	9. Envía respuesta al área solicitante, y en su caso, fecha para configuración del cliente de Outlook	
	10. Archiva Documento para control y seguimiento del servicio.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

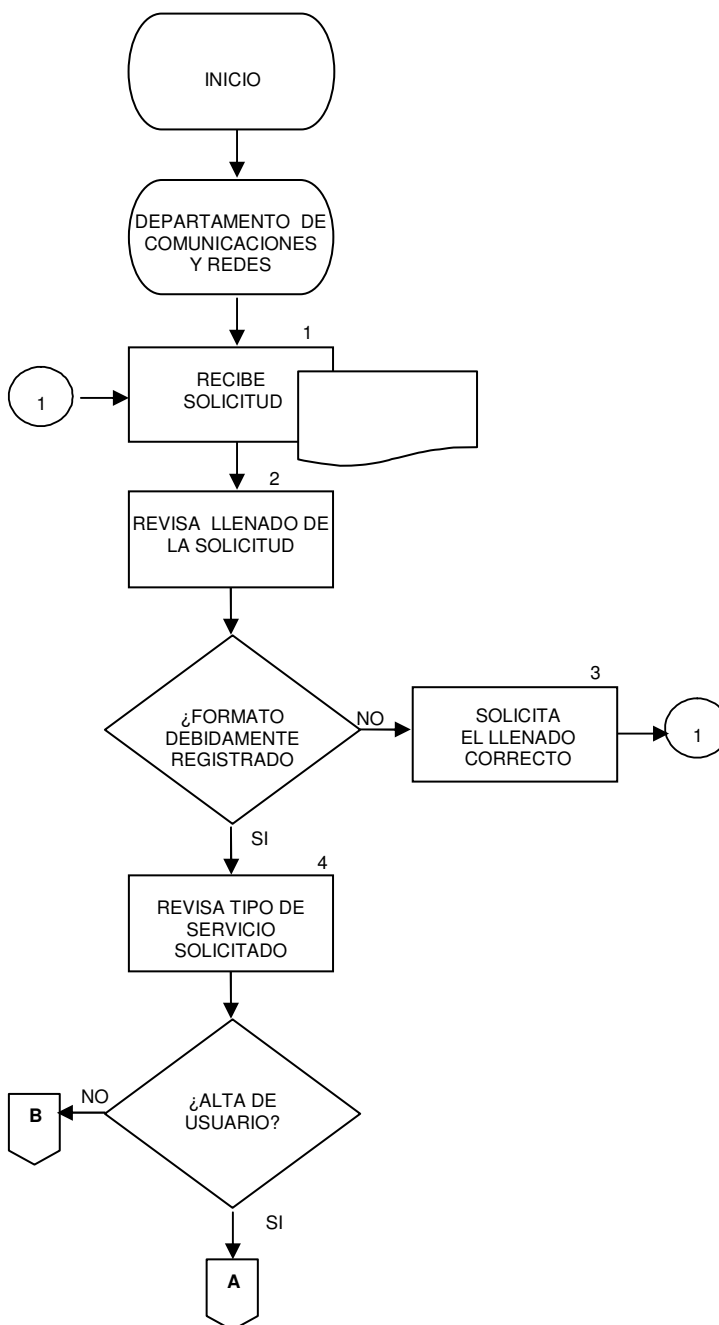
58

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DEL SERVICIO DE CORREO)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

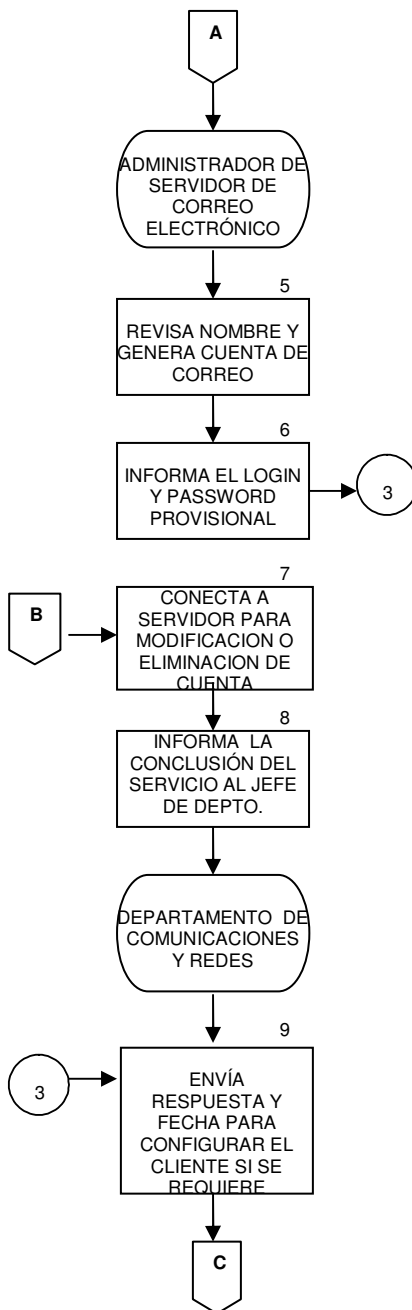
59

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DEL SERVICIO DE CORREO)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

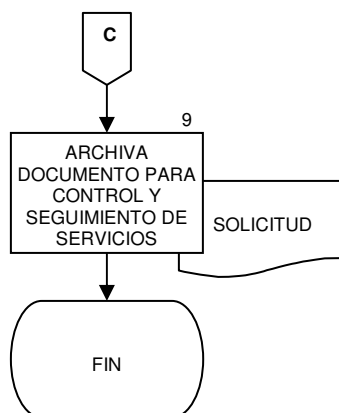
60

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DEL SERVICIO DE CORREO)



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	61
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (CONFIGURACIÓN DE CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMPUTO ADMINISTRADOR DE SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO	1. Revisa programación de configuración de cliente de correo electrónico 2. Pregunta al usuario, en que equipo accederá al servicio de correo electrónico. ¿EL EQUIPO ES PIII O POSTERIOR? SI. Continúa con actividad 3. NO. Continúa con actividad 5. 3. Verifica que el equipo esté integrado al dominio, en caso contrario integrarlo. 4. Configura en el equipo del usuario, el cliente de Outlook para acceder al servidor de correo electrónico y se realizan pruebas de envío y recepción de mensajes. Continúa con Actividad 7. 5. Configura la cuenta de usuario en el servidor de clientes ligeros para que acceda a la aplicación de Outlook. 6. Configura en el equipo del usuario, el acceso al servidor de clientes ligeros y se realizan pruebas de envío y recepción de mensajes.	DOCUMENTO CON RESPUESTA A LA SOLICITUD DE CORREO ELECTRÓNICO.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	62
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (CONFIGURACIÓN DE CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	6. Configura el cliente de Outlook para que el almacenamiento de los correos de carpetas personales se realice en el disco duro local del equipo del usuario. 7. Informa al usuario la conclusión de la actividad. FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

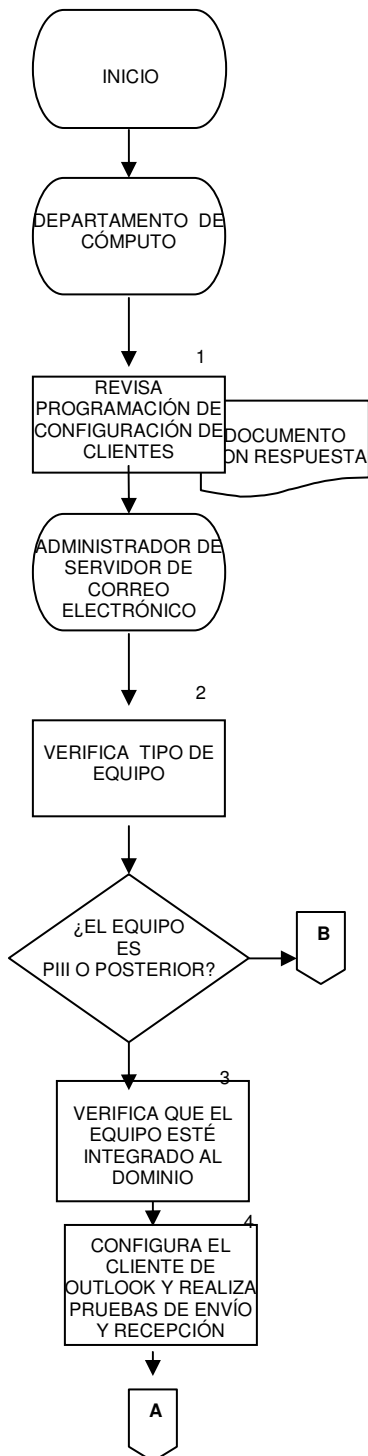
63

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (CONFIGURACIÓN DE CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO)**

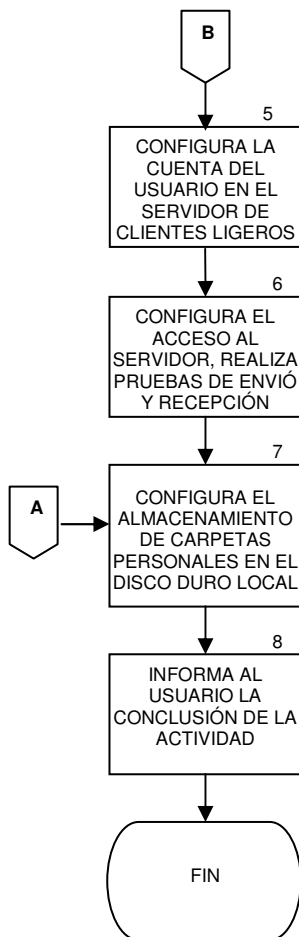


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	64
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL (CONFIGURACIÓN DE CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO)**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	65
08	2006	

Administración de los Recursos de los Servidores.

Objetivo.

Crear el medio ambiente necesario y asignar los recursos para los usuarios de la Red.

Políticas de Operación.

- El departamento de Cómputo otorga los derechos de los recursos para los accesos solicitados, así mismo realiza y verifica los permisos asignados a los usuarios de la red.
- El departamento de Cómputo notifica al Área Usuaria la conclusión de la asignación de los recursos.
- La asignación de recursos será autorizada por la Jefatura del departamento de Cómputo.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	66
08	2006	

DESCRIPCION NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS DE LOS SERVIDORES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ÁREAS USUARIAS	1. Solicita a la Subdirección de Infraestructura la asignación de recursos para los usuarios de la red.	OFICIO, SOLICITUD
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2. Turna la solicitud al departamento de Cómputo.	OFICIO, SOLICITUD
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	3. Recibe solicitud para incorporar recursos a los usuarios.	OFICIO, SOLICITUD
	¿ES FACTIBLE ASIGNACIÓN?	
	SI.	
	4. Incorpora recursos a usuarios.	
	5. Otorga los derechos de uso de recursos para diferentes accesos solicitados.	
	6. Realiza pruebas de acceso a las diferentes rutas.	
	7. Verifica y registra los permisos de usuarios de red.	BITÁCORA
	NO.	
	8. Notifica al área solicitante, la resolución del servicio solicitado y solicita firma de conformidad.	OFICIO, SOLICITUD
	FIN DE PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

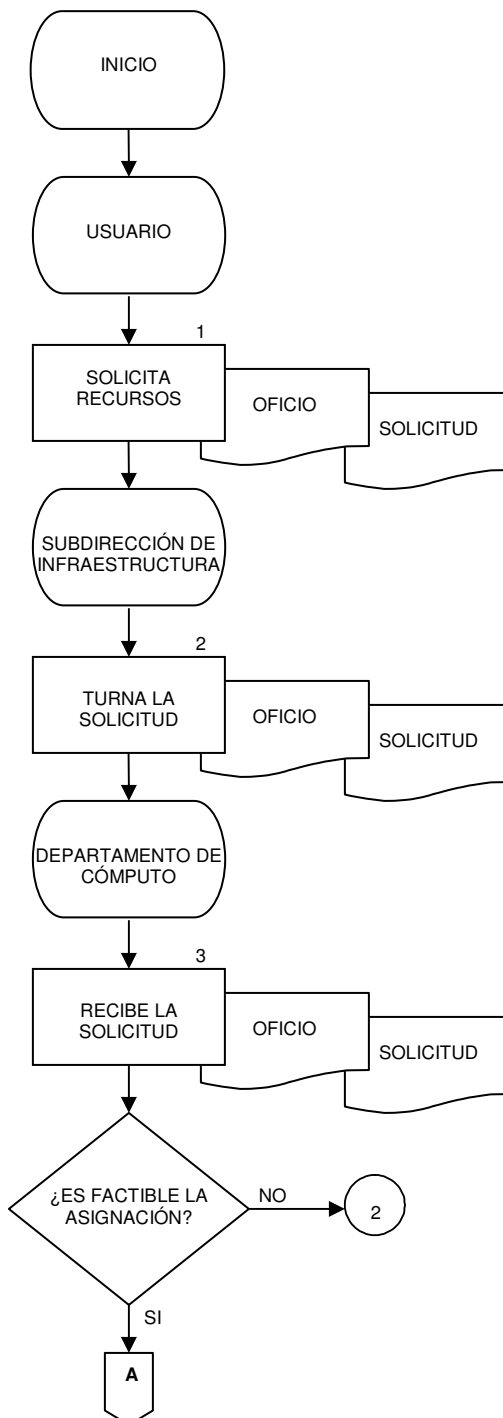
67

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LOS SERVIDORES



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

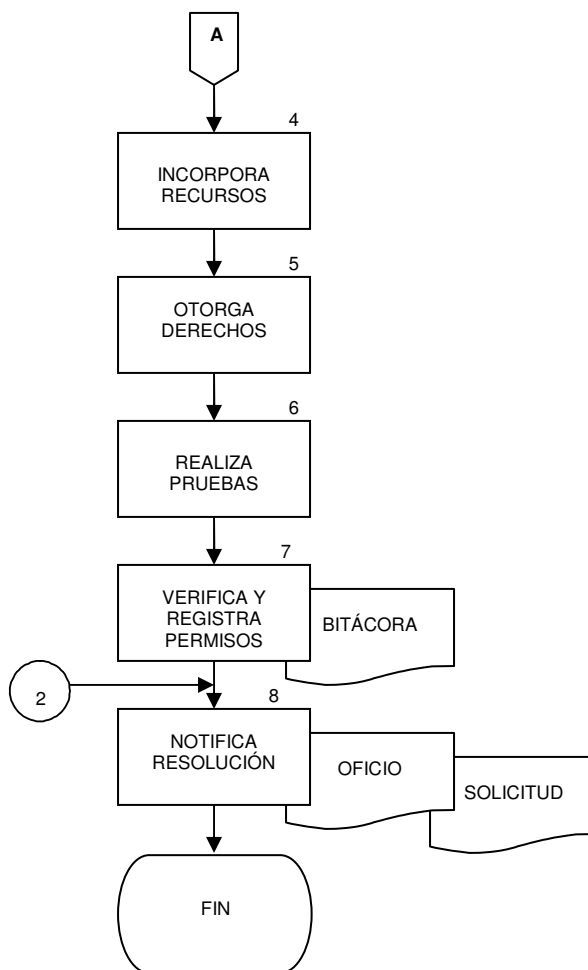
68

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LOS SERVIDORES:



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	69
08	2006	

Seguimiento a los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipo de cómputo.

Objetivo.

Supervisar que el equipo de cómputo reciba mantenimiento preventivo y/o correctivo para su óptimo funcionamiento.

Políticas de Operación.

- El mantenimiento preventivo a equipo sin garantía se deberá realizar cada seis meses.
- El equipo con garantía se deberá programar para proporcionarle el mantenimiento preventivo a partir del segundo año de garantía con un Centro Autorizado de Servicio.
- En el caso de incumplimiento de algunas de las cláusulas estipuladas en el contrato, sobre el servicio prestado, el Jefe de Departamento de Cómputo deberá reportar a la Subdirección de servicios Generales y Recursos Materiales para que se tomen las acciones correspondientes.
- En caso de no contar con contrato de mantenimiento preventivo realizado por terceros el personal del Departamento de Cómputo proporcionará el servicio y para los servicios correctivos que no se cuente con las refacciones necesarias, se solicitará por orden de servicio tramitándose a través de la Subdirección de Servicios Generales y Recursos Materiales.
- La Subdirección de Administración de Sistema de Información (SASI) supervisará que el equipo de cómputo de la Dirección Regional esté incorporado a un programa de mantenimiento preventivo y vigilará que reciba el mantenimiento correctivo requerido.
- El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo se deberá realizar según el calendario programado en horas y días hábiles.
- Todos los servicios correctivos y preventivos se registrarán en los formatos correspondientes

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	70
08	2006	

- El Departamento de Cómputo dará a conocer los programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo a las áreas.
- El Departamento de Cómputo deberá realizar acciones preventivas para evitar que los usuarios realicen reparaciones a los equipos de cómputo.
- El Departamento de Cómputo deberá de supervisar y verificar que los mantenimientos a los equipos se realicen de acuerdo a las rutinas establecidas en las bases técnicas del contrato.
- El Departamento de Cómputo deberá verificar el funcionamiento del equipo antes y después del mantenimiento preventivo junto con el técnico de servicio.
- El Departamento de Cómputo informará a los usuarios que deberán realizar el respaldo de la información antes de cada servicio ya que el usuario es el responsable de la información contenida en los discos duros de los equipo de cómputo.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	71
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	1. Analiza tipo de servicio ¿ES MANTENIMIENTO PREVENTIVO? NO, Continúa con Actividad 17 SI ¿ESTÁ EN GARANTÍA? NO, Continúa con Actividad. 6. SI	
PROVEEDOR	2. Entrega el equipo de cómputo al Proveedor.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	3. Realiza el servicio. 4. Supervisa el servicio y revisa equipo que se encuentre funcionando. ¿FUNCIONA EL EQUIPO? NO, Continúa con Actividad 1 SI	
	5. Cierra reporte de Servicio.	REPORTES DE SERVICIO
	6. Envía reporte mensual al área Administrativa para su pago. Fin de Procedimiento	OFICIO Y REPORTE MENSUAL DE SERVICIOS REALIZADOS
	7. Realiza vale de almacén para insumos.	VALE DE ALMACÉN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	72
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	8. Elabora calendario de acuerdo al inventario de equipo de cómputo	CALENDARIO
	9. Notifica a las áreas fecha de calendario.	OFICIO Y CALENDARIO
	10. Traslada equipo al área de mantenimiento.	
	11. Realiza revisión de funcionamiento previo al servicio.	
	12. Realiza mantenimiento.	
	13. Revisa el funcionamiento posterior al servicio.	
USUARIO DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	¿FUNCIONA EL EQUIPO?	
	NO, Continúa con Actividad 17	
	SI	
	14. Cierra bitácora de Servicio y entrega el equipo al usuario.	BITÁCORA DE SERVICIO
	15. Retroalimenta el servicio.	
	16. Elabora reporte final del mantenimiento.	REPORTE FINAL DE MANTENIMIENTO
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	17. Envía reporte final a la Dirección de Informática Regional.	OFICIO Y REPORTE FINAL DE MANTENIMIENTO
	Fin de Procedimiento	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	73
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO 18. Entrega equipo al Departamento de Cómputo. ¿ESTÁ EN GARANTÍA? SI, Continúa con Actividad 18 NO. ¿HAY CONTRATO? SI, Continúa con Actividad 28 NO, Continúa con Actividad 40	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	19. Analiza la situación ¿ES PRIMER AÑO DE GARANTÍA? SI, Continúa con Actividad 19 NO. ¿HAY CONTRATO? SI, Continúa con Actividad 28 NO, Continúa con Actividad 34 20. Reporta la falla al área de mantenimiento de equipo de cómputo de Oficinas Centrales a través del sitio Share Point.	REPORTE DE FALLA POR SHARE POINT

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ÁREA TÉCNICA DE OFICINAS CENTRALES	21. Realiza reporte a Proveedor.	REPORTE DE FALLA
	22. Registra en bitácora evento y número de reporte.	BITÁCORA
	23. Informa a responsable regional número de reporte a través del sitio Share Point.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	24. Entrega el equipo al Proveedor.	
PROVEEDOR	25. Revisa equipo y realiza el servicio.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	26. Supervisa el servicio.	
	¿FUNCIONA EL EQUIPO?	
	NO, Continúa con Actividad 23.	
	SI.	
PROVEEDOR	27. Cierra el reporte de servicio.	REPORTE DE SERVICIO PROVEEDOR
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	28. Cierra reporte en el sitio Share Point.	
	Fin de Procedimiento.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	29. Elabora reporte de falla y lo envía al proveedor vía fax.	REPORTE DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
PROVEEDOR DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	30. Entrega equipo en sitio al proveedor. 31. Realiza el servicio. 32. Revisa equipo que se encuentre funcionando. ¿FUNCIONA EL EQUIPO? NO, Continúa con Actividad 29. SI. 33. Cierra el reporte de servicio. 34. Envía reporte mensual al área Administrativa para el pago. Continúa con Actividad a Fin de Procedimiento	REPORTE DE SERVICIO REPORTE MENSUAL DE SERVICIOS REALIZADOS
PROVEEDOR DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	35. Lleva equipo a un Centro de Servicio Autorizado. 36. Recibe hoja de servicio del Centro de Servicio Autorizado. 37. Entrega equipo al Proveedor. 38. Notifica reparación al Departamento de Cómputo vía telefónica. 39. Recibe y revisa equipo que se encuentre funcionando. ¿FUNCIONA EL EQUIPO?	HOJA DE SERVICIO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	76
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
PROVEEDOR	NO, Continúa con Actividad 36. SI. 40. Cierra hoja de servicio. Continúa Actividad a Fin de Procedimiento	HOJA DE SERVICIO
USUARIO	41. Reporta falla al Departamento de Cómputo.	
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	42. Abre reporte de servicio del Departamento de Cómputo. 43. Recibe el equipo. 44. Realiza diagnóstico y corrige falla en caso de ser factible. ¿FUNCIONA EL EQUIPO? SI, Continúa con Actividad 49. NO 45. Informa al usuario que necesita servicio correctivo por orden de servicio a tramitar con el área Administrativa.	REPORTE DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO
USUARIO	46. Solicita presupuesto. ¿CUENTA CON PRESUPUESTO? Si, Continúa con Actividad 47. NO	OFICIO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

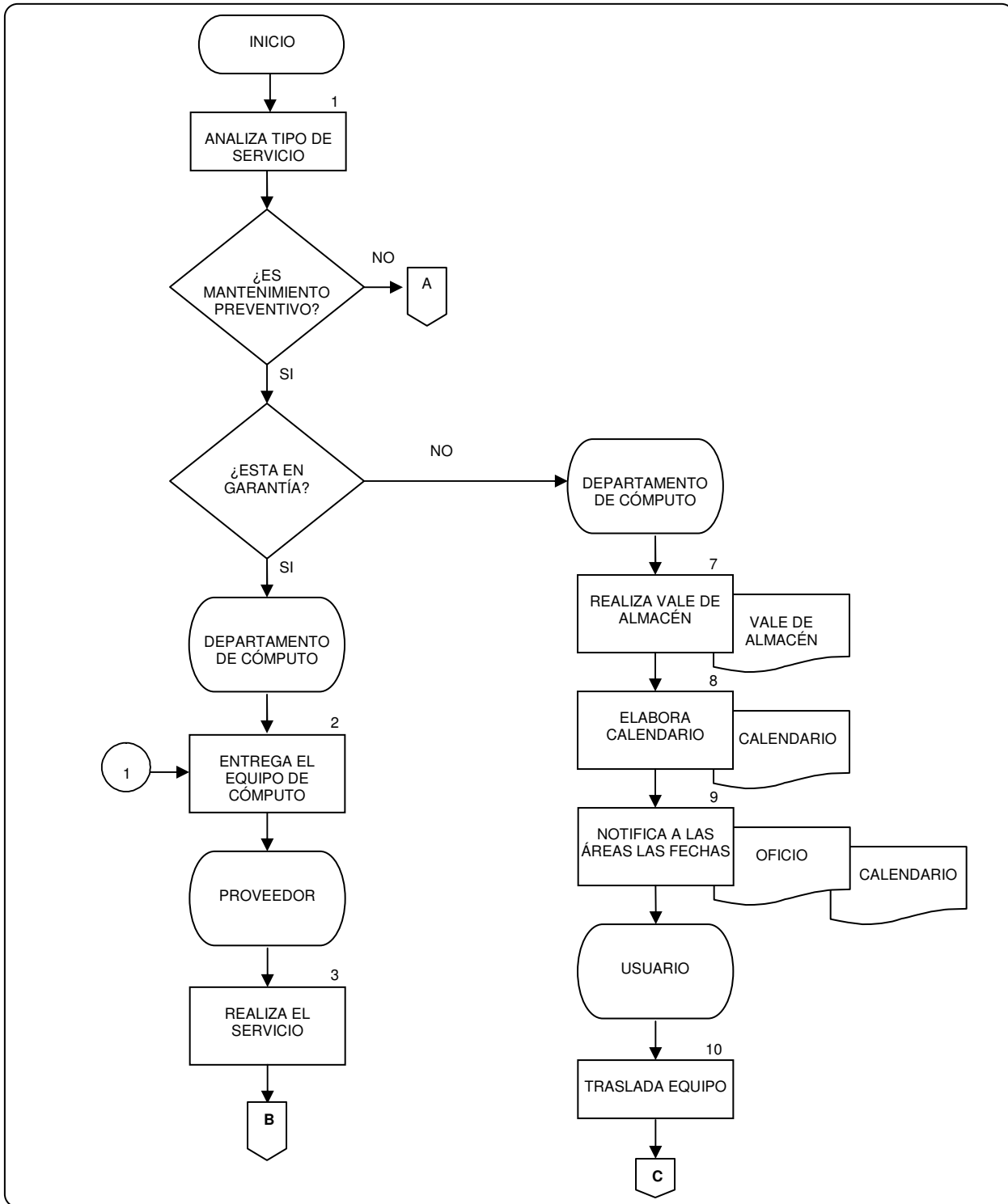
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	47. Espera el contrato de servicio correctivo. Fin de Procedimiento	OFICIO REPORTE DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO
	48. Envía el equipo al área de Servicios Generales para que le den servicio correctivo con empresa externa por orden de servicio.	
	49. Hace trámite.	
	50. Entrega el equipo reparado al usuario.	
	51. Cierra el reporte de servicio del Departamento de Cómputo.	
	FIN DE PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	78
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

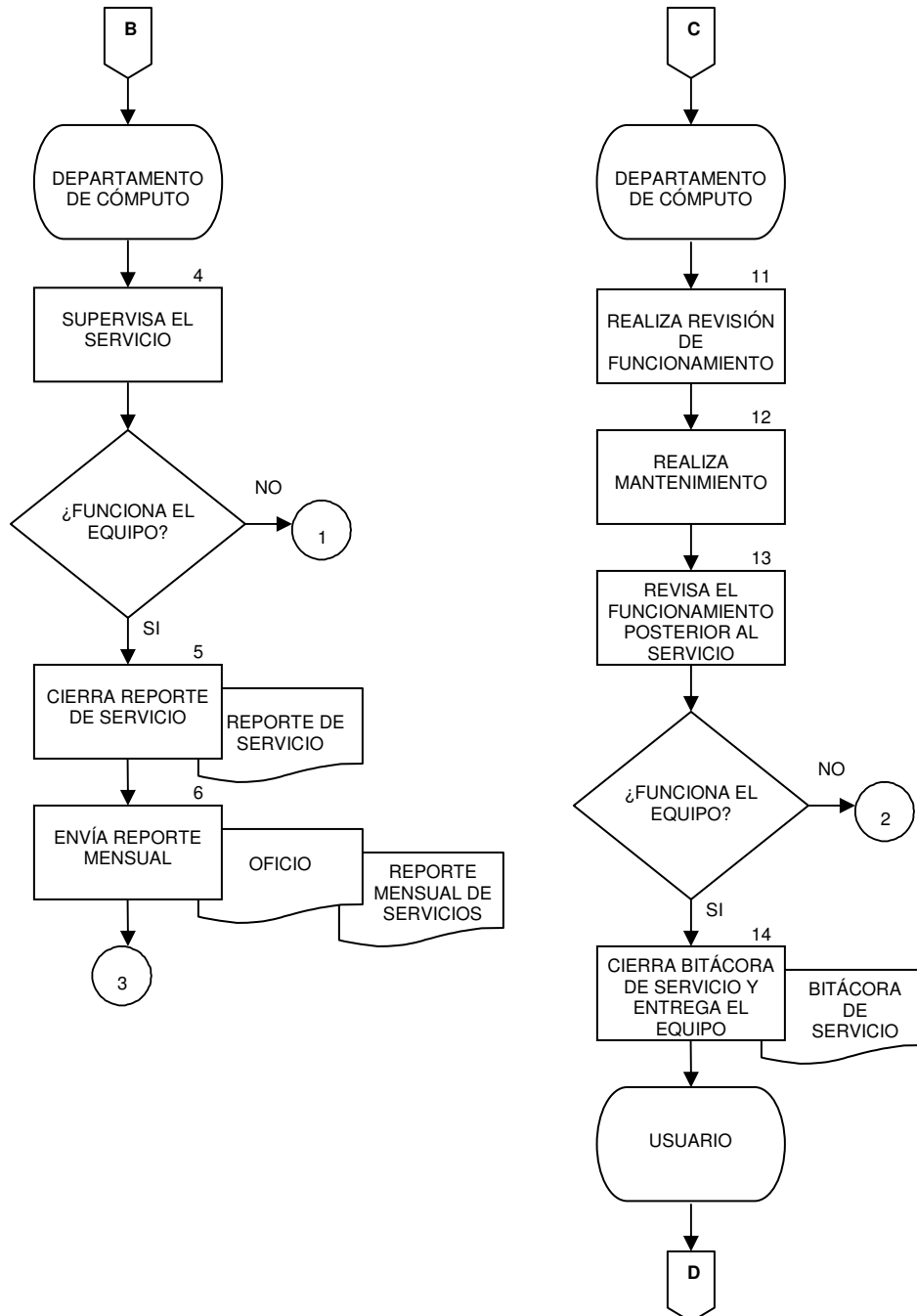


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	79

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

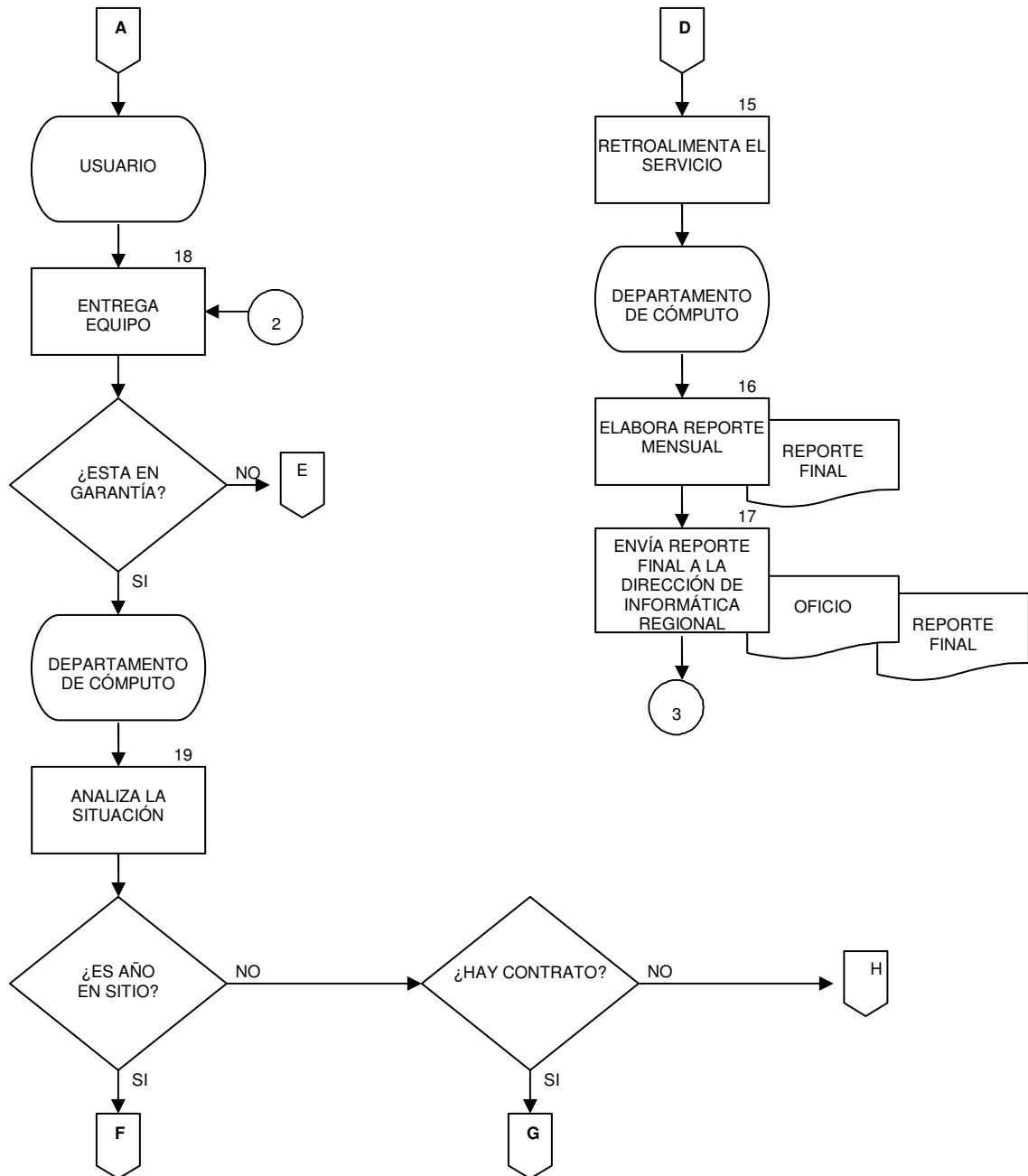


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	80
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

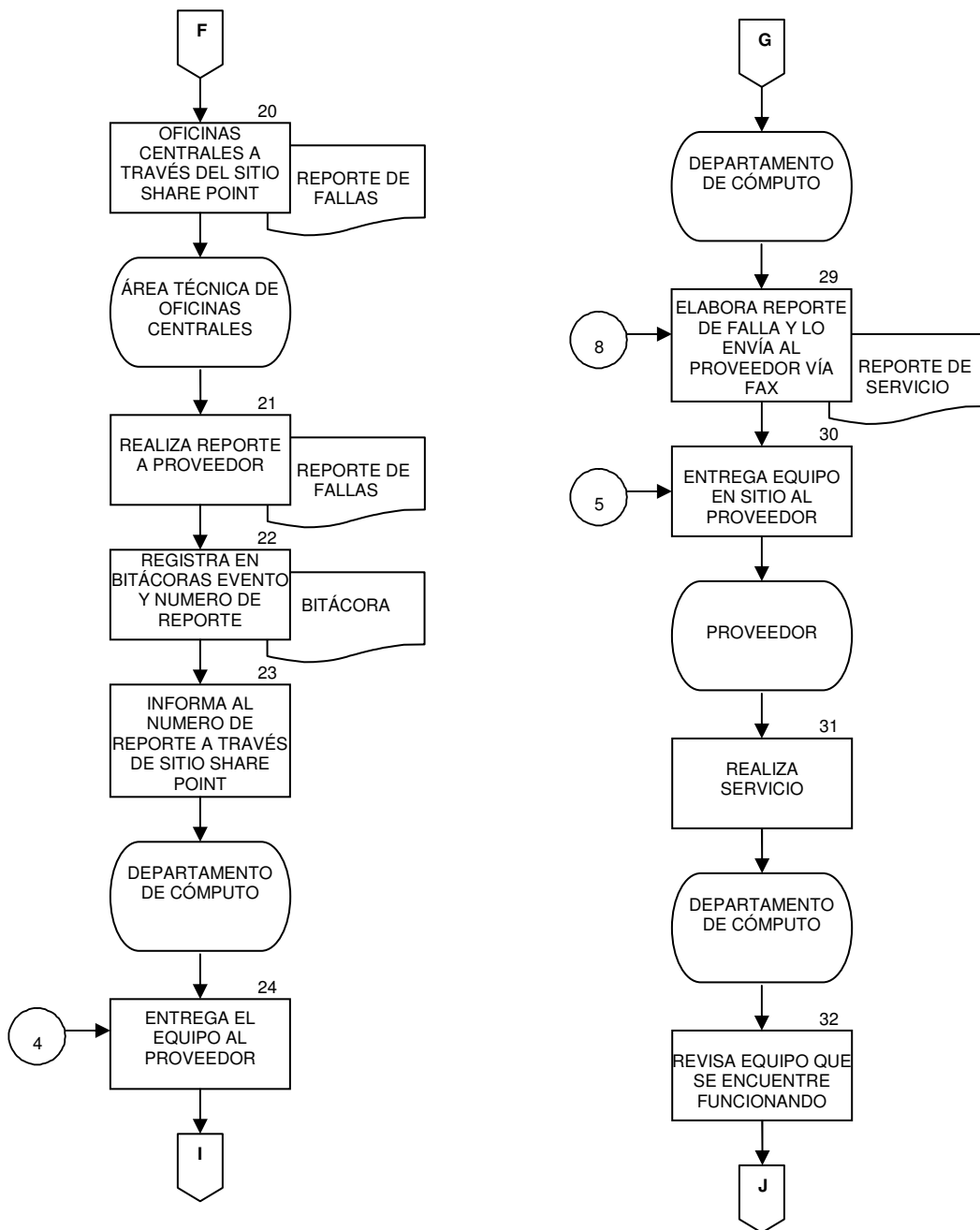


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

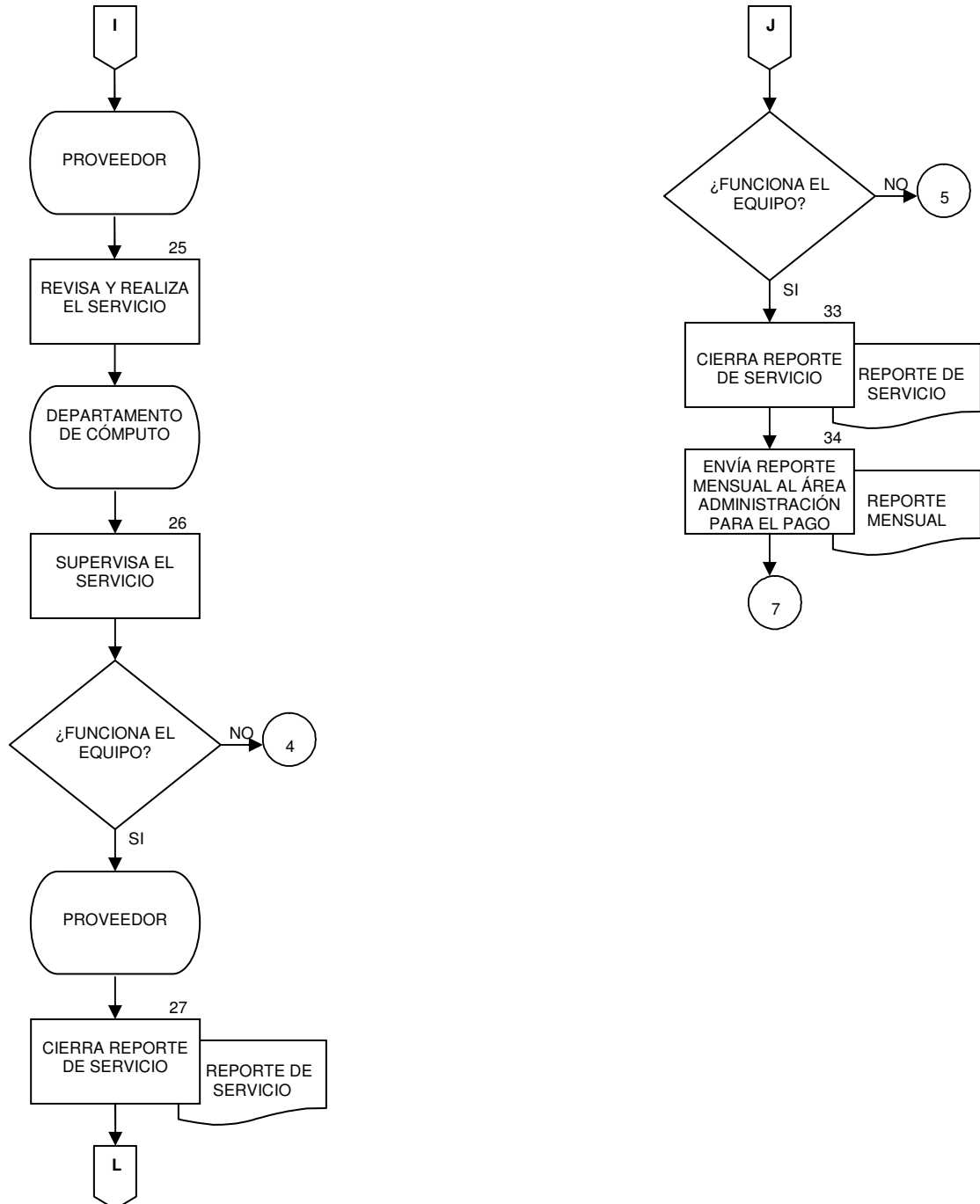


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	82
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



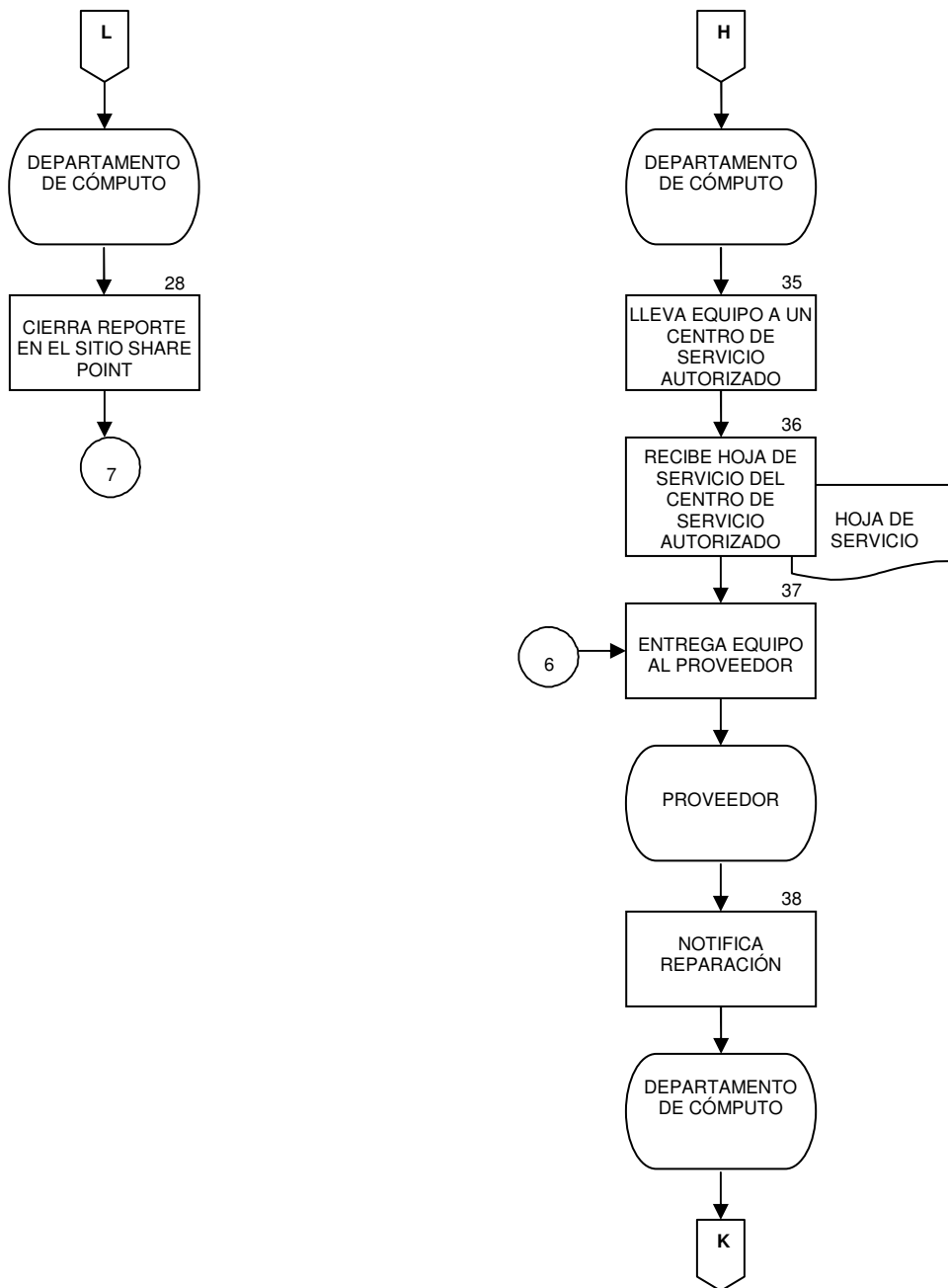
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

83

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



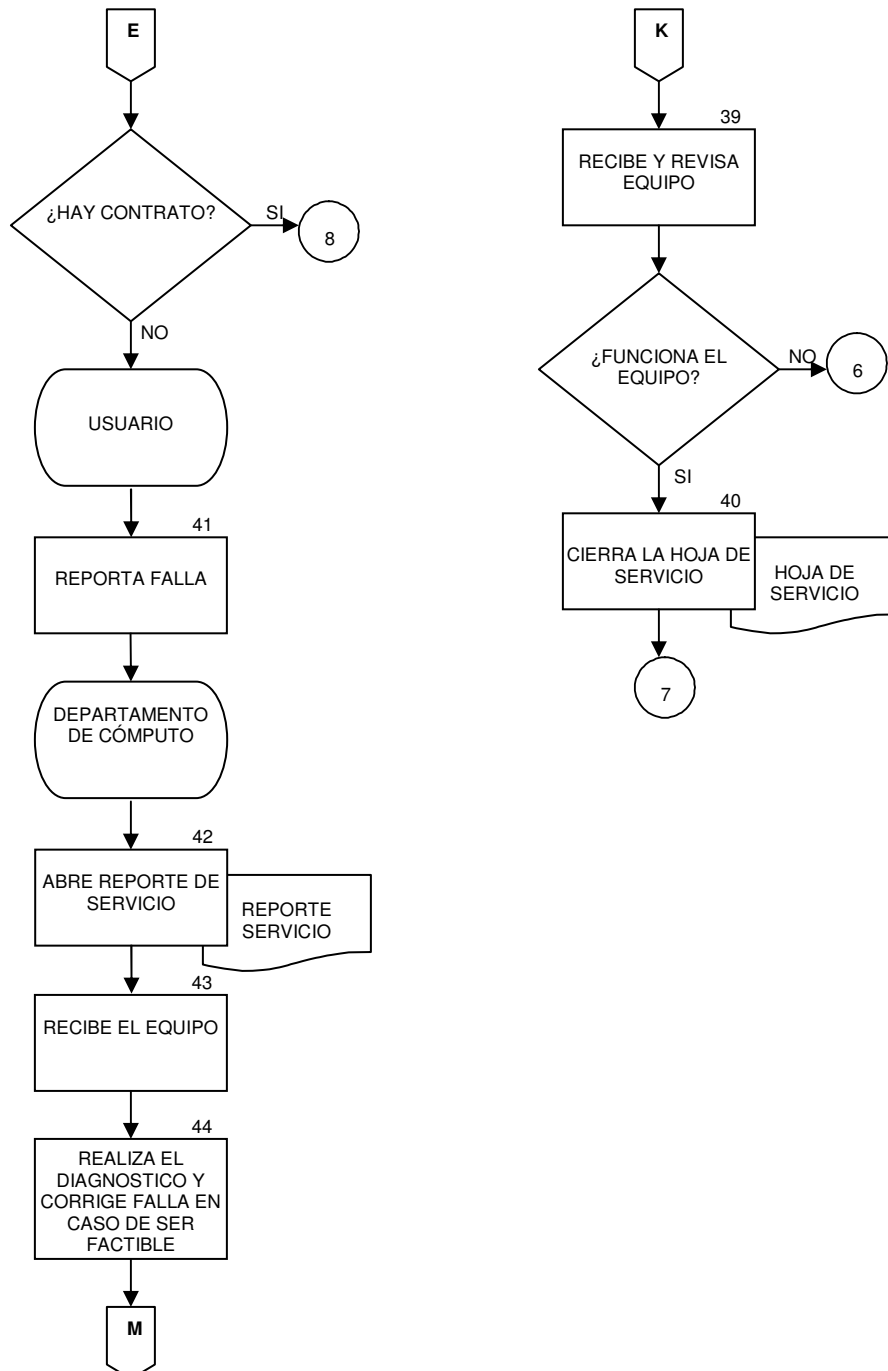
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

84

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



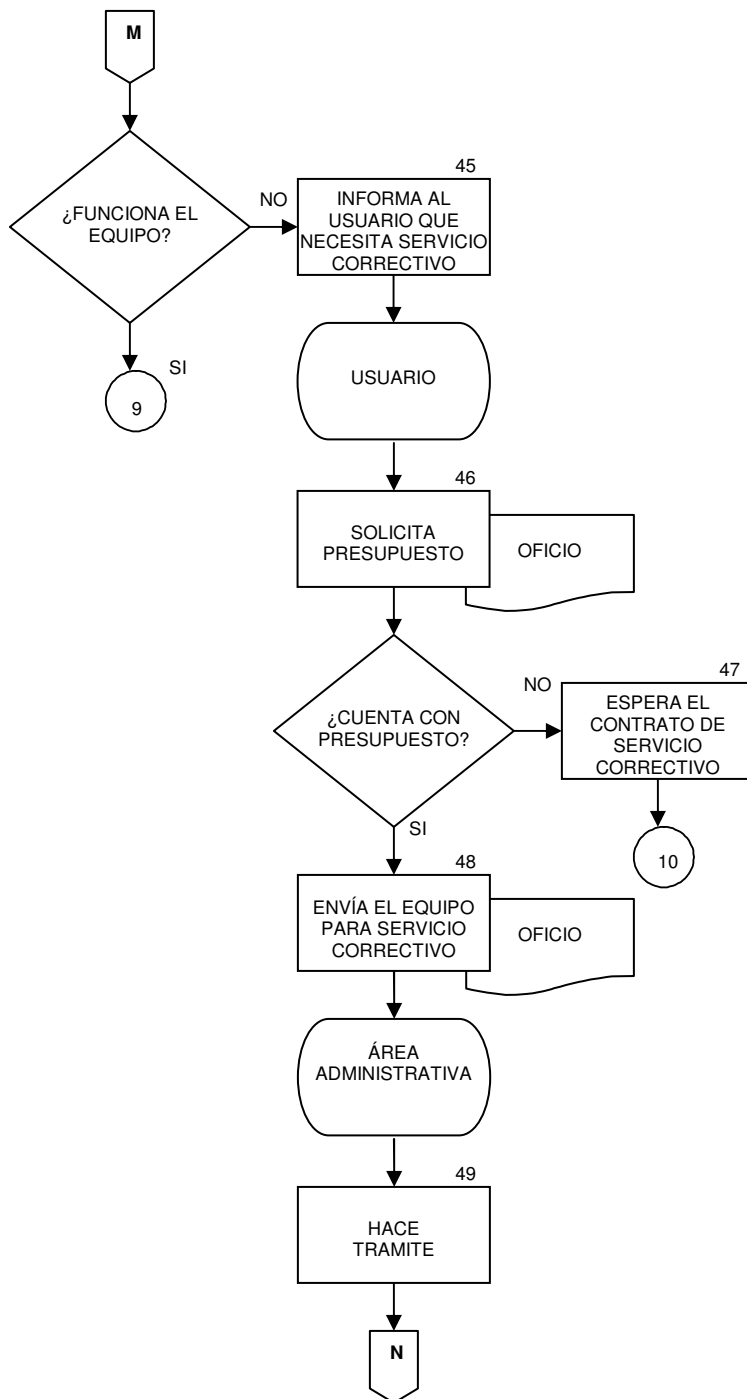
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

85

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



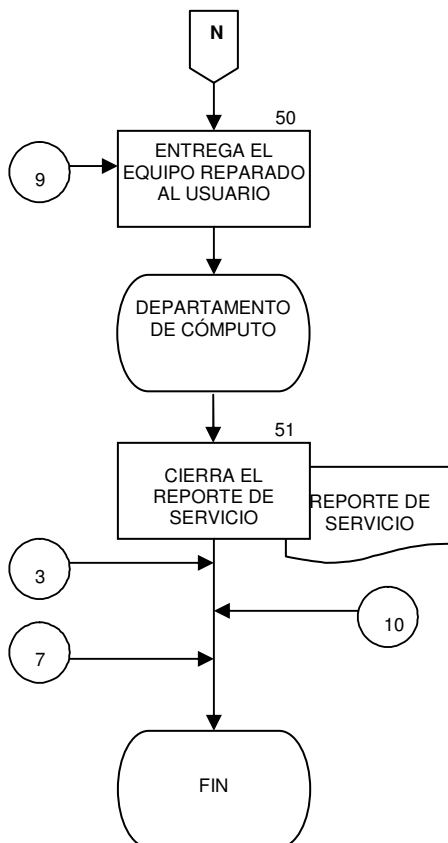
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

86

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	87
08	2006	

Control de Hardware y Software.

Objetivo.

Apoyar las acciones necesarias para el registro de las características técnicas principales del equipamiento informático con el que cuenta cada una de las áreas de la regional, a fin de coadyuvar en la administración y toma de decisiones de la Dirección Regional.

Políticas de Operación.

- Las Coordinaciones Estatales y Subdirecciones Regionales llevarán a cabo el registro del equipamiento informático con el que cuentan e informan de éste a la Subdirección de Infraestructura
- El área Administrativa deberá informar a la Subdirección de Infraestructura con copia para el Departamento de Cómputo de las asignaciones de equipo y/o software que realice a las diferentes áreas de la Dirección Regional.
- Las Coordinaciones Estatales y Subdirecciones Regionales deberán registrar el software que se encuentre preinstalado en los equipos de nueva adquisición en el inventario de software, a través del sistema establecido
- Las áreas usuarias que requieran de la adquisición de software, deberán solicitarlo a través de la Dirección de Informática, utilizando el formato de Dictamen Técnico correspondiente.
- Las Coordinaciones Estatales y Subdirecciones Regionales llevaran a cabo el registro del equipamiento informático con el que cuentan e informan de este a la Subdirección de Infraestructura
- El Departamento de Cómputo integrará la información que las Coordinaciones Estatales y Subdirecciones Regionales envíen y generará los reportes ejecutivos que apoyen la toma de decisiones de la Dirección Regional.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	88
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE HARDWARE Y SOFTWARE

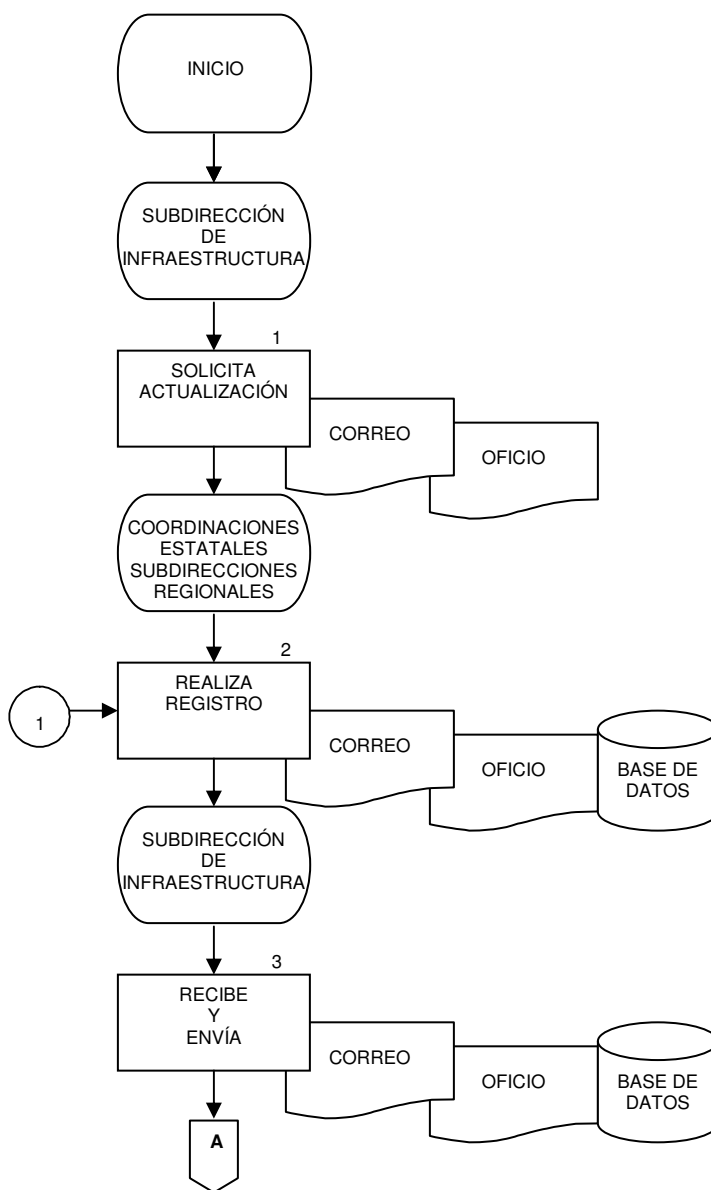
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1. Solicita a las Coordinaciones Estatales y Subdirecciones Regionales la actualización de la base de datos de las características del equipo informático.	CORREO / OFICIO
COORDINACIONES ESTATALES , SUBDIRECCIONES REGIONALES	2. Realiza el registro del equipo de cómputo y del software con el que cuentan y/o movimientos que se hayan presentado y notifican a la Subdirección de Infraestructura.	CORREO / OFICIO BASE DE DATOS
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3. Recibe y envía al departamento de Cómputo la notificación y base de datos actualizada.	CORREO / OFICIO BASE DE DATOS
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO	4. Revisa que la información enviada corresponda al área, así como la estandarización de nombres de datos.	BASE DE DATOS
	¿ES CORRECTA?	
	SI, Continúa con Actividad 6	
	NO.	
	5. Solicita la corrección al área.	CORREO ELECTRÓNICO BASE DE DATOS
	6. Integra la información.	BASE DE DATOS
	7. Genera los reportes ejecutivos regionales.	REPORTE
	8. Entrega los reportes a la Subdirección de Infraestructura y/o a la Dirección Regional.	REPORTE

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	89
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE HARDWARE Y SOFTWARE

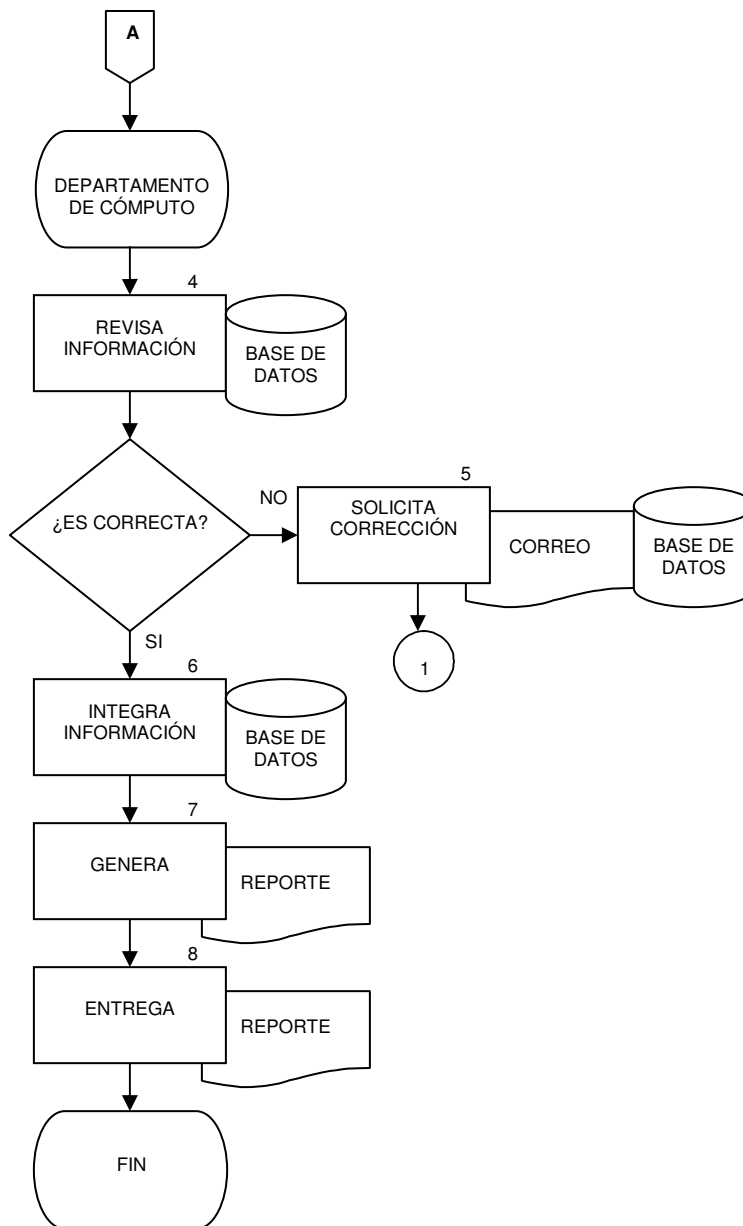


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	90
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE HARDWARE Y SOFTWARE



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	91
08	2006	

Asesoría técnica en hardware y software.

Objetivo.

Asesorar a los usuarios de los equipos de cómputo menor sobre el manejo y operación del hardware y software instalado, a fin de minimizar las fallas que se presenten y puedan cumplir en tiempo y forma con sus metas y actividades programadas.

Políticas de operación.

- Es responsabilidad del Departamento de Comunicaciones y Redes, brindar la asesoría técnica en hardware y software, requerida por los usuarios de los equipos de cómputo menor.
- Los usuarios deberán abstenerse de abrir el equipo mientras se encuentre vigente la garantía, así como el contrato de mantenimiento.
- Las solicitudes de asesoría técnica que sean atendidas, deberán ser registradas en la BITACORA DE CONTROL DE SOLICITUD DE SERVICIO, en forma individual por el personal técnico, para que posteriormente sean capturadas en la mesa de ayuda.
- Es responsabilidad del usuario reportar al Departamento de Comunicaciones y Redes cualquier falla de hardware o software que se presente en los equipos.
- Todas las solicitudes de servicio recibidas ya sean en forma verbal, telefónica o por correo electrónico, deberán ser registradas en la Mesa de Ayuda a través de la página: <http://proyectos.inegi.gob.mx/mesaayuda>.

DESCRIPCION NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: ASESORÍA TÉCNICA EN HARDWARE Y SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES	1. Recibe del usuario de equipo de cómputo la solicitud de asesoría vía telefónica o correo electrónico 2. Analiza la solicitud 3. Ubica el equipo, revisa y diagnostica falla ¿ES FALLA DE SOFTWARE? SI. 4. Indica al usuario la acción a tomar para que corrija la falla o bien realiza la corrección. Continúa en Actividad 7 NO 5. Revisa el equipo para verificar el problema interno de hardware y lo corrige 6. Realiza pruebas de funcionamiento del equipo. ¿FUNCIONA CORRECTAMENTE? SI. 7. Registra en Bitácora de Control de Solicitud de Servicio Continúa con Actividad 14 NO.	BITÁCORA DE CONTROL DE SOLICITU DE SERVICIOS



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**NÚMERO DE REGISTRO
MP-005**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	94
08	2006	

DESCRIPCION NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA TÉCNICA EN HARDWARE Y SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	14. Comunica al usuario que el equipo se encuentra listo y recaba firma de conformidad 15. Informa al responsable de mesa de ayuda para el registro o cierre del reporte de servicio. FIN DE PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE CONTROL REPORTE TÉCNICO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

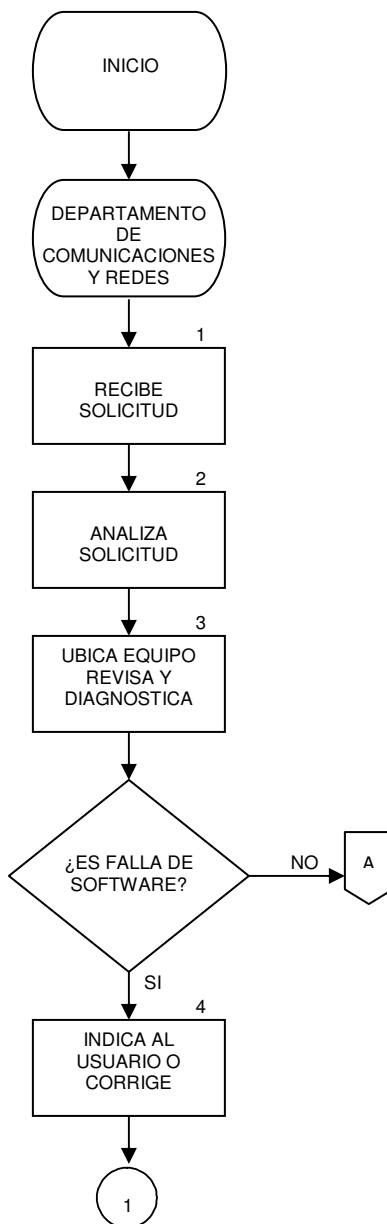
95

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA TÉCNICA EN HARDWARE Y SOFTWARE



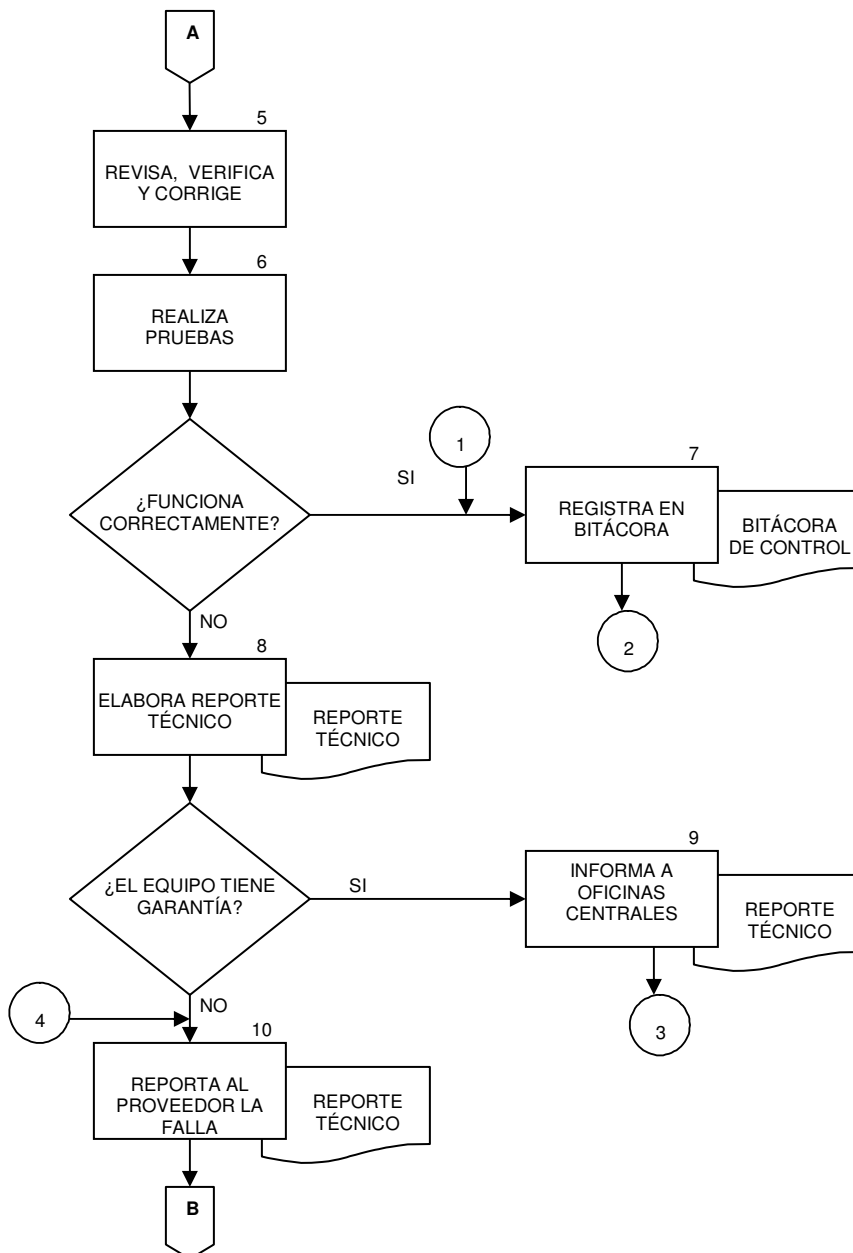
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

96

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA TÉCNICA EN HARDWARE Y SOFTWARE



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

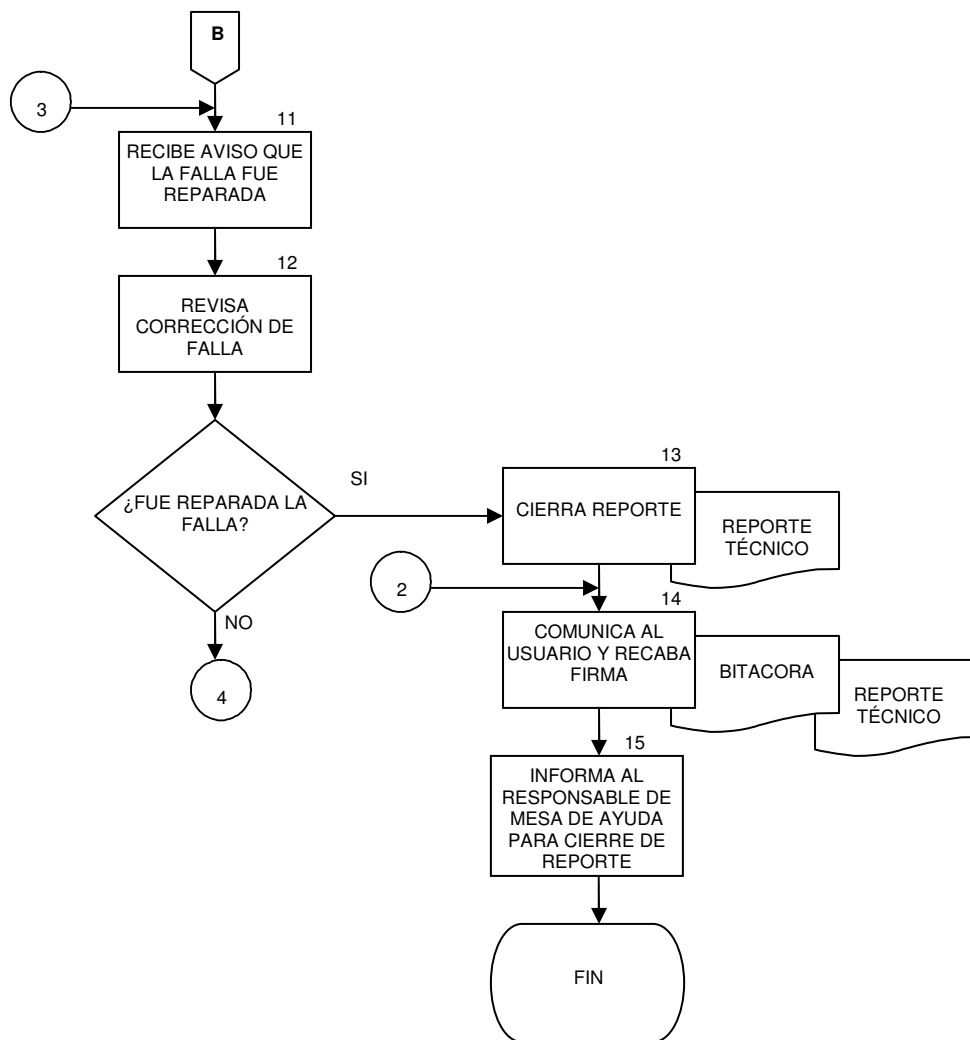
97

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA TÉCNICA EN HARDWARE Y SOFTWARE



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

Captura de Información.

Objetivo.

Capturar a medios magnéticos la información estadística y censal de los diferentes documentos fuente, mediante el equipo de cómputo asignado para esta actividad, para contribuir en la integración de la información a los Sistemas Nacionales de Información Estadística y Geográfica.

Políticas de Operación.

Se respetaran los lineamientos marcados en el manual de operación de los Sistemas de Captura y Procesos emitidos por la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información (DGITI).

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	99
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO DE CAPTURA Y PROCESOS	1. Solicita al Supervisor de Captura el inicio de la captura electrónica de información. 2. Solicita al almacenista las bitácoras de trabajo, orden de proceso múltiple y asigna cargas de trabajo a los digitadores. 3. Recibe de parte de la Subdirección de Control y Desarrollo Estadístico, el oficio de solicitud de captura y autoriza la captura electrónica de la información. 4. Recibe la autorización para la captura de la información, solicita que el almacenista reciba la documentación fuente para su cuantificación y prepare las bitácoras de trabajo. 5. Recibe y cuantifica los documentos fuente, prepara bitácoras de trabajo y elabora orden de proceso múltiple. 6. Capacita a digitadores y operadores en el manejo del Sistema de Captura y Procesamiento. 7. Captura (a imagen) la información contenida en el documento fuente.	OFICIO. COPIA DE OFICIO, DOCUMENTO FUENTE, FORMATO. DOCUMENTO FUENTE, FORMATO, ORDEN DE PROCESO MÚLTIPLE. MANUAL CORRESPONDIENTE AL PROYECTO, DOCUMENTO FUENTE. FORMATO. FORMATO, ORDEN DE PROCESO MÚLTIPLE, BITÁCORA DE CAPTURA DOCUMENTO FUENTE.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	100
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	8. Recibe paquetes capturados o verificados, registra en la bitácora las cantidades, hora de inicio y término, total de tiempo empleado.	DOCUMENTO FUENTE, BITÁCORA DE CAPTURA.
	9. Registra en su bitácora, la cantidad de documentos capturados o verificados, hora de inicio y término, total de tiempo utilizado y entrega el paquete al supervisor de captura.	DOCUMENTO FUENTE, BITÁCORA DE CAPTURA.
	10. Totaliza al final del turno la cantidad de documentos capturados o verificados, y total de tiempo empleado.	BITÁCORA DE CAPTURA, DOCUMENTO FUENTE.
	11. Elabora el reporte de producción diario.	REPORTE.
	12. Entrega al almacenista los paquetes capturados.	BITÁCORA DE CAPTURA, DOCUMENTO FUENTE.
	13. Informa al Jefe de Departamento y área de procesos el término de la captura.	REPORTE.
	14. Recibe, registra y almacena temporalmente los paquetes capturados y verificados.	DOCUMENTO FUENTE, REPORTE.
	15. Revisa y valida los datos, registra en control de avance y reporta a la Subdirección.	REPORTE, CONTROL.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	101
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	16. Recibe el avance de captura, elabora y envía oficio al Subdirector de Control y Desarrollo Estadístico FIN DEL PROCEDIMIENTO	INFORME, CONTROL, OFICIO.

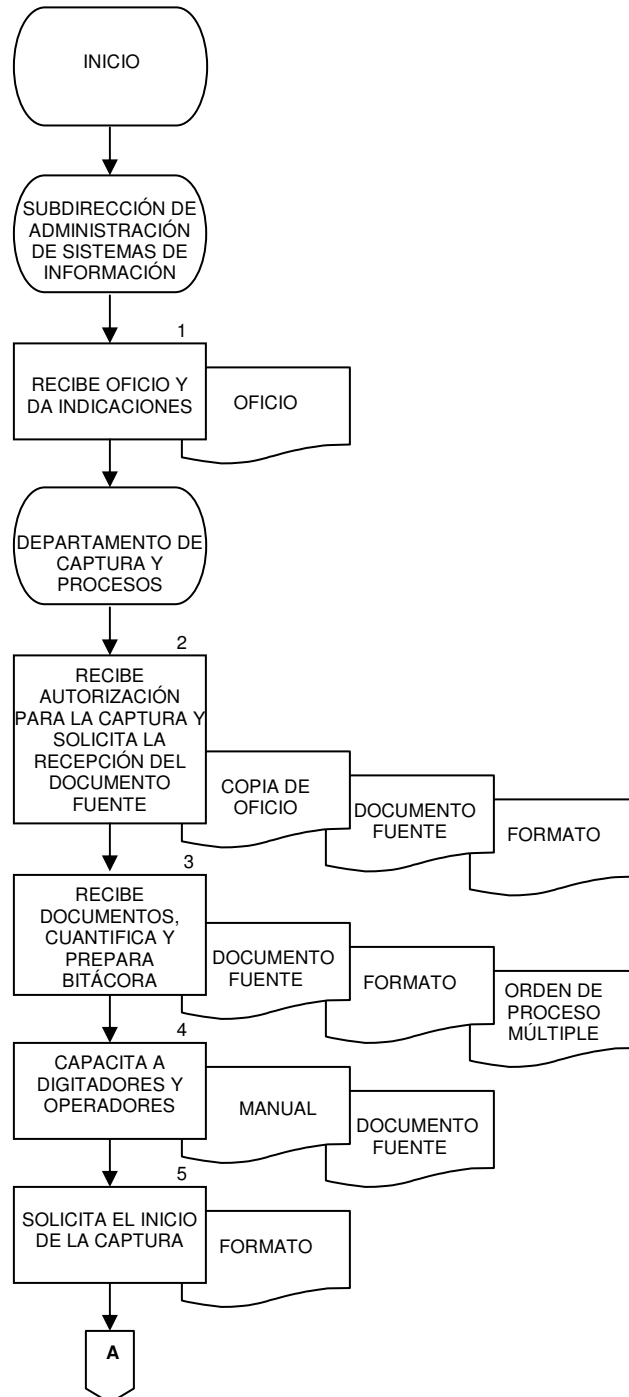
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

102

DIAGRAMA DE FLUJO

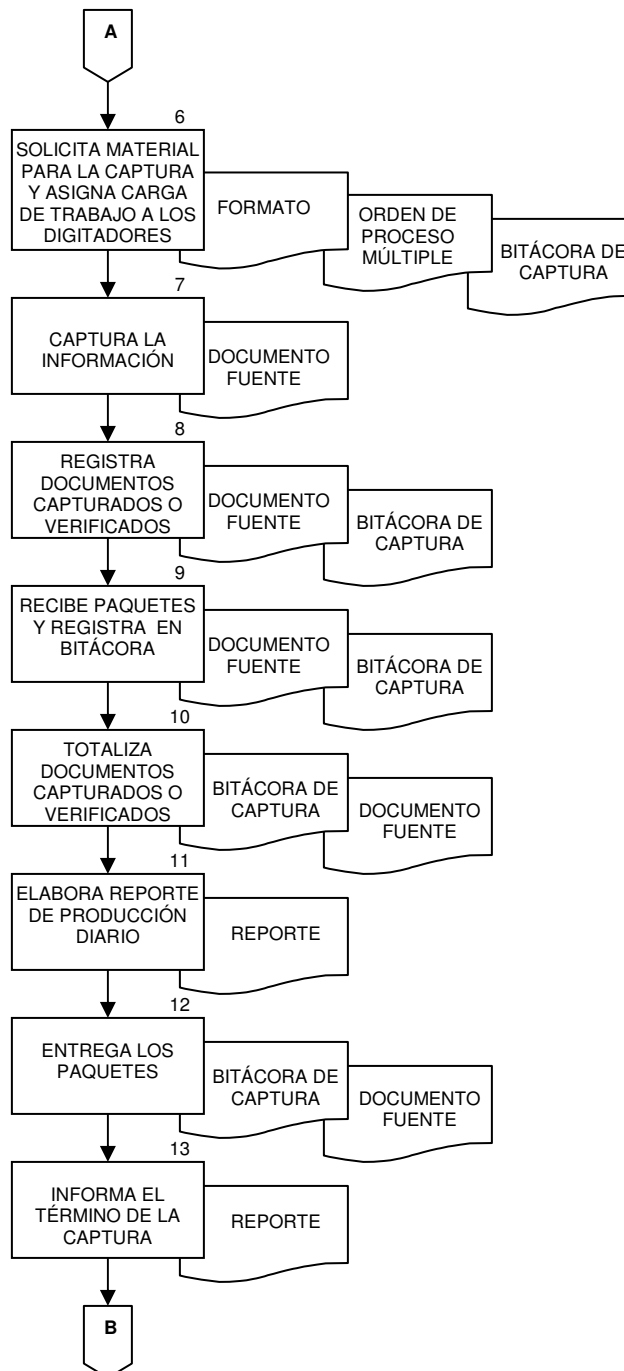
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	103
08	2006	

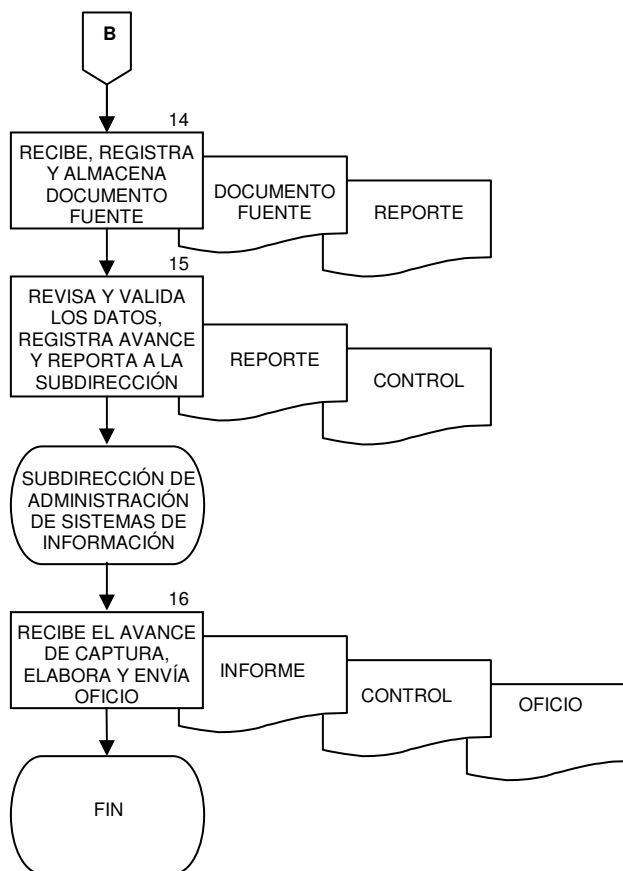
DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	104
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: CAPTURA DE INFORMACIÓN



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	105
08	2006	

Procesamiento de Información.

Objetivo.

Ejecutar los procesos electrónicos de la información estadística y censal, mediante los sistemas informáticos diseñados por la DGITI y con base en los manuales de operación de los mismos, para contribuir en la integración de la información a los Sistemas Nacionales de Información Estadística y Geográfica.

Políticas de Operación.

Todos los procesos deben ejecutarse de acuerdo a los manuales de operación emitidos por la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información.

No podrán ser modificados los Sistemas de Procesamiento y en el caso de presentar algún problema, la Subdirección de Administración de Sistemas de Información solicitará la corrección o modificación a los procesos, especificando el problema; la modificación se hará por medio de los canales que establezca el área responsable del Desarrollo de los Sistemas.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	106
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTO DE CAPTURA Y PROCESOS	1. Recibe de parte de la Subdirección de Control y Desarrollo Estadístico oficio de solicitud de inicio de procesos y autoriza los procesos electrónicos. 2. Recibe autorización para inicio de procesos y capacita al personal involucrado en esta actividad. 3. Elabora, solicita y entrega al Supervisor de Procesos el formato para la ejecución del proceso. 4. Recibe formato y distribuye cargas de trabajo. 5. Ejecuta proceso. ¿EXISTEN ERRORES EN LA INFORMACIÓN? NO, Continúa con Actividad 7 SI 6. Imprime reporte erróneo. 7. Registra en formato, los tiempos del proceso y entrega reporte al área de análisis. 8. Recibe formato y reporte erróneo	OFICIO. MANUAL CORRESPONDIENTE AL PROYECTO. FORMATO. FORMATO. FORMATO. REPORTES. REPORTES, BITÁCORA, FORMATO. REPORTES, BITÁCORA, FORMATO.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	107
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	9. Distribuye cargas de trabajo.	REPORTE.
	10. Revisa y cuantifica reporte que corresponde al proceso ejecutado.	REPORTE, FORMATO.
	11. Analiza reporte de acuerdo a los criterios establecidos para cada proyecto.	REPORTE, DOCUMENTO FUENTE.
	¿ES CORRECTO?	
	SI.	
	12. Registra en controles e informa resultado al supervisor de análisis.	FORMATO.
	Continúa con Actividad 17	
	NO	
	13. Diagnostica incongruencias de captura o de información según el proyecto.	REPORTE, DOCUMENTO FUENTE.
	¿ES ERROR DE CAPTURA?	
USUARIO	SI.	
	14. Solicita la corrección al área de captura y registra en formato de control.	REPORTE, FORMATO.
	Continúa con Actividad 16	
	NO	
	15. Corrige información de acuerdo a criterios establecidos.	REPORTE, DOCUMENTO FUENTE.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	108
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE CAPTURA Y PROCESOS	Continúa con Actividad 14	
	16. Realiza y entrega corrección solicitada al área de análisis.	REPORTE, FORMATO, DOCUMENTO FUENTE.
	Continúa con Actividad 3	
	17. Solicita respaldo y/o transferencia de la información al área central que corresponda.	FORMATO.
	18. Respalda archivos de la información procesada e informa el término del proceso	CONTROL.
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	19. Verifica proceso realizado, actualiza control e informa a la Subdirección.	INFORME, CONTROL.
	20. Recibe informe de término de proceso, elabora oficio y envía a la Subdirección de Control y Desarrollo Estadístico.	INFORME, OFICIO.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

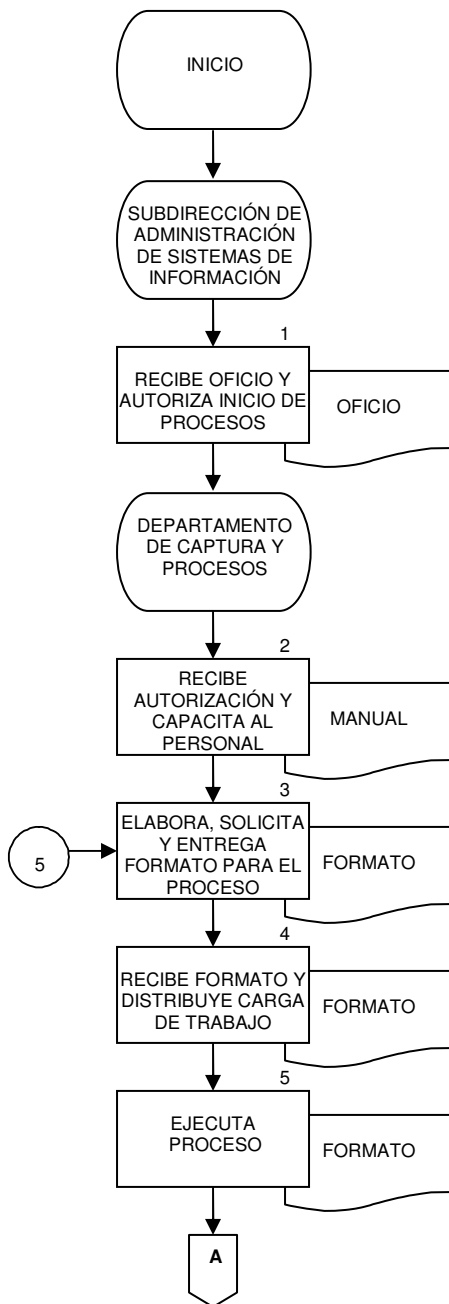
109

08

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

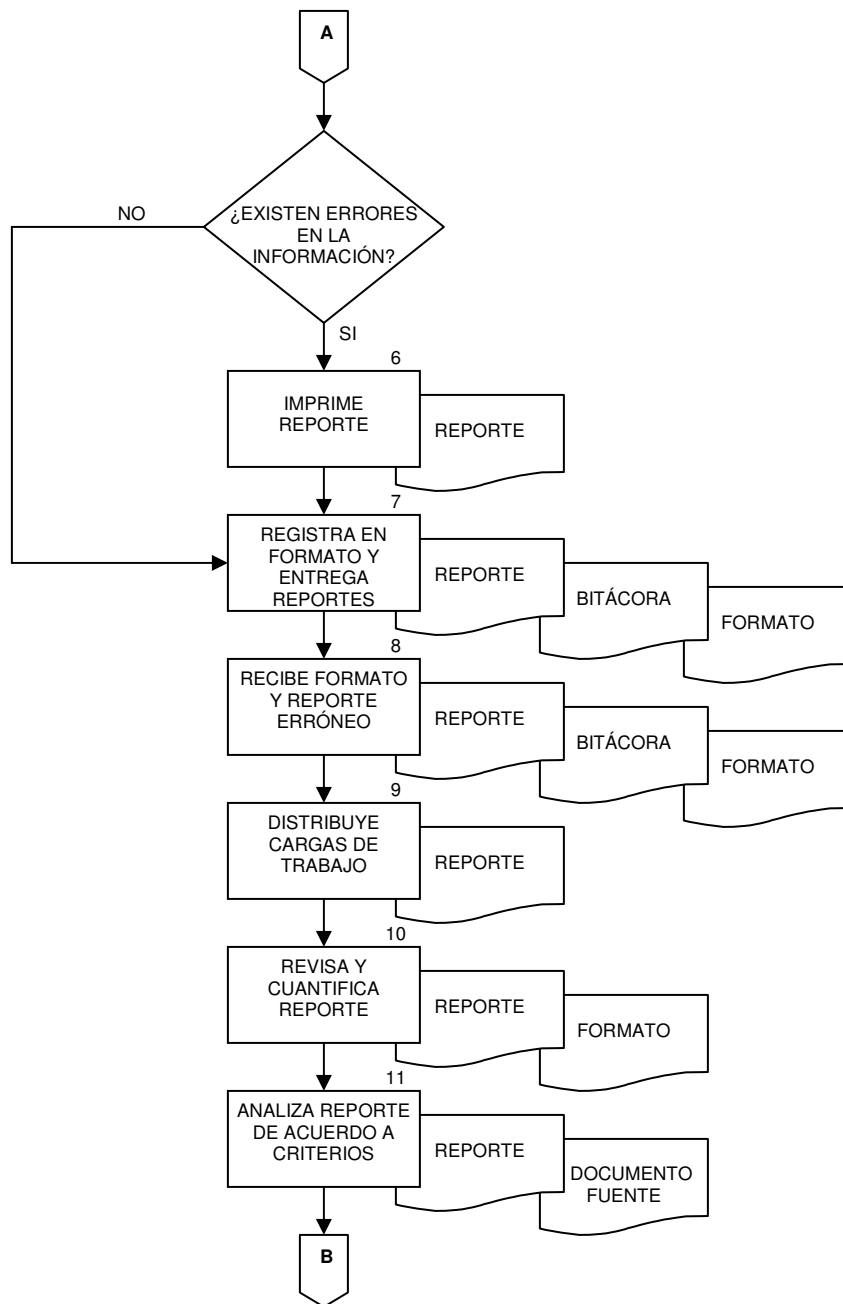


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	110
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

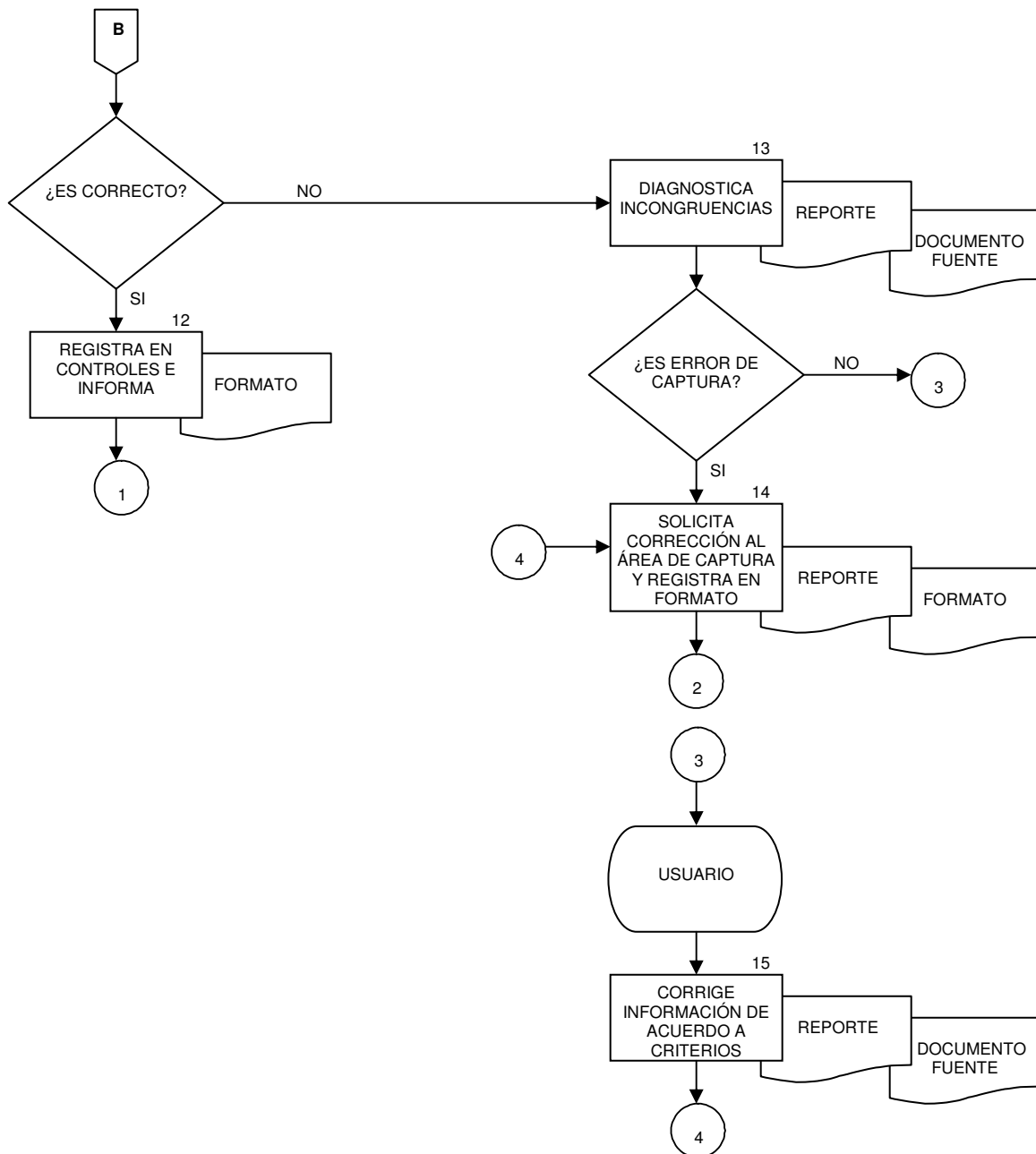


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	111
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

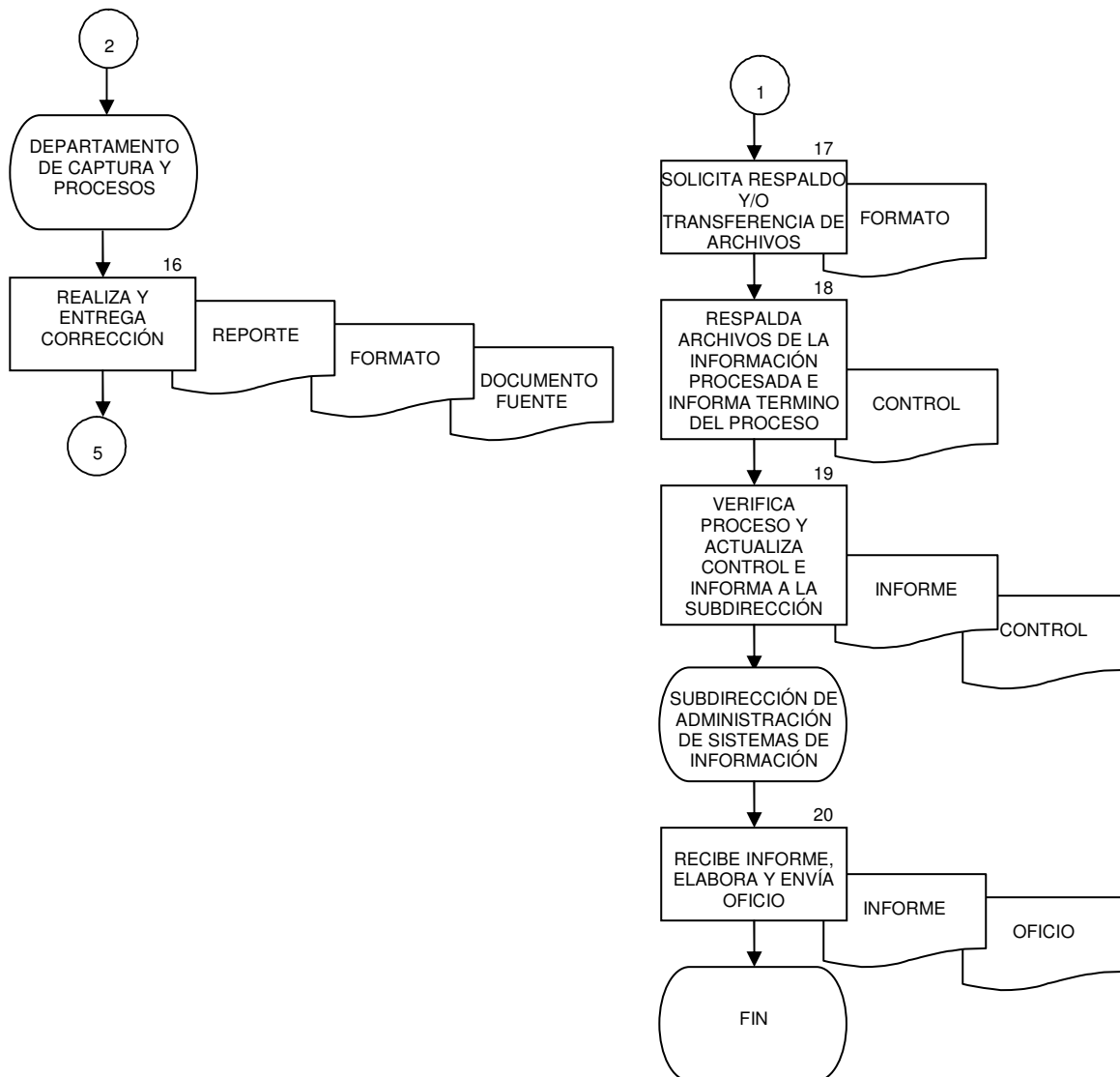


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	112
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN



Soporte a Sistemas de Procesamiento de Datos.

Objetivo.

Proporcionar asistencia técnica a distintas áreas del Instituto en cuanto a utilizar sistemas de procesamiento de datos.

Políticas de Operación.

- Es responsabilidad de Subdirección de Administración de Sistemas de Información mantener técnicamente el correcto funcionamiento de los sistemas.
- Es competencia del área central Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información los ajustes a los sistemas de procesamiento de datos.

Normas.

- Los errores o anomalías detectadas en la consecución de las diversas sub-etapas que componen el sistema, deberán ser reportados por el usuario a Subdirección de Administración de Sistemas de Información, quien a su vez los documentará y enviará a la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información para su análisis y corrección, si el caso así lo amerita.
- Bajo ninguna circunstancia deberán modificarse o sustituirse los elementos que componen los sistemas en sus partes manuales o mecanizadas, sin la plena autorización de la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información
- El único canal de comunicación formal para todo tipo de reportes de anomalías y aclaración de dudas de los sistemas será a través de la Subdirección de Administración de Sistemas de Información.
- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información deberá mantener informadas a las instancias que la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información establezca en cuanto a cualquier situación del sistema de procesamiento.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	114
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1. Recibe instrucción por parte de la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información. 2. Instala Sistema o Actualización 3. Prueba Sistema con el Usuario ¿EXISTE FALLA? SI 4. Reporta falla a Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información.	
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.	5. Corrige y envía Actualización a Subdirección de Administración de Sistemas de Información Continúa con Actividad 2 NO	
USUARIO	6. Opera Sistema e inicia procesamiento de datos ¿PRESENTA FALLAS durante la operación? NO, Continúa con Actividad 9 SI	
USUARIO	7. Reporta a Subdirección de Administración de Sistemas de Información	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	115
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DE 8. Analiza y determina DE ¿Puede solucionarlo? DE Si 8.1 Corrige y continúa con Actividad 6 No Continúa Con Actividad 4 9. Registra En Reporte De Asistencias Técnicas. Fin De Procedimiento	REPORTES DE ASISTENCIAS TÉCNICAS

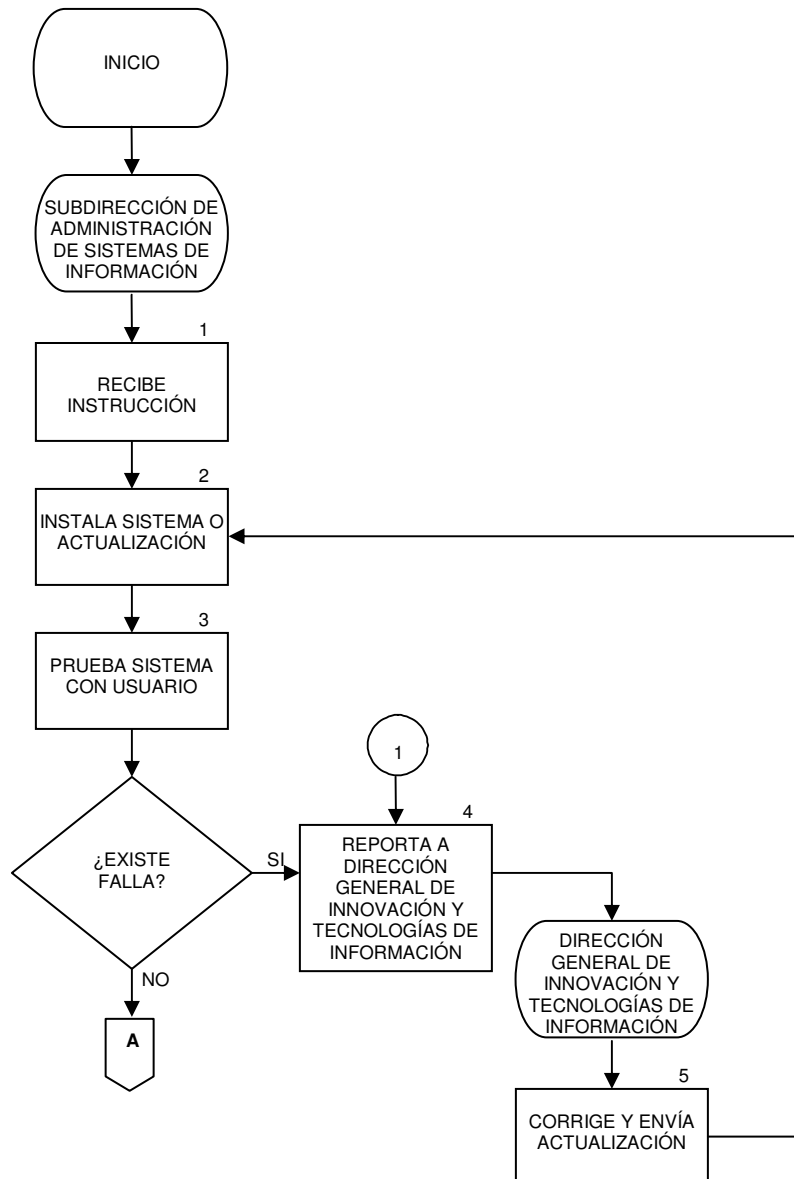
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

116

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS



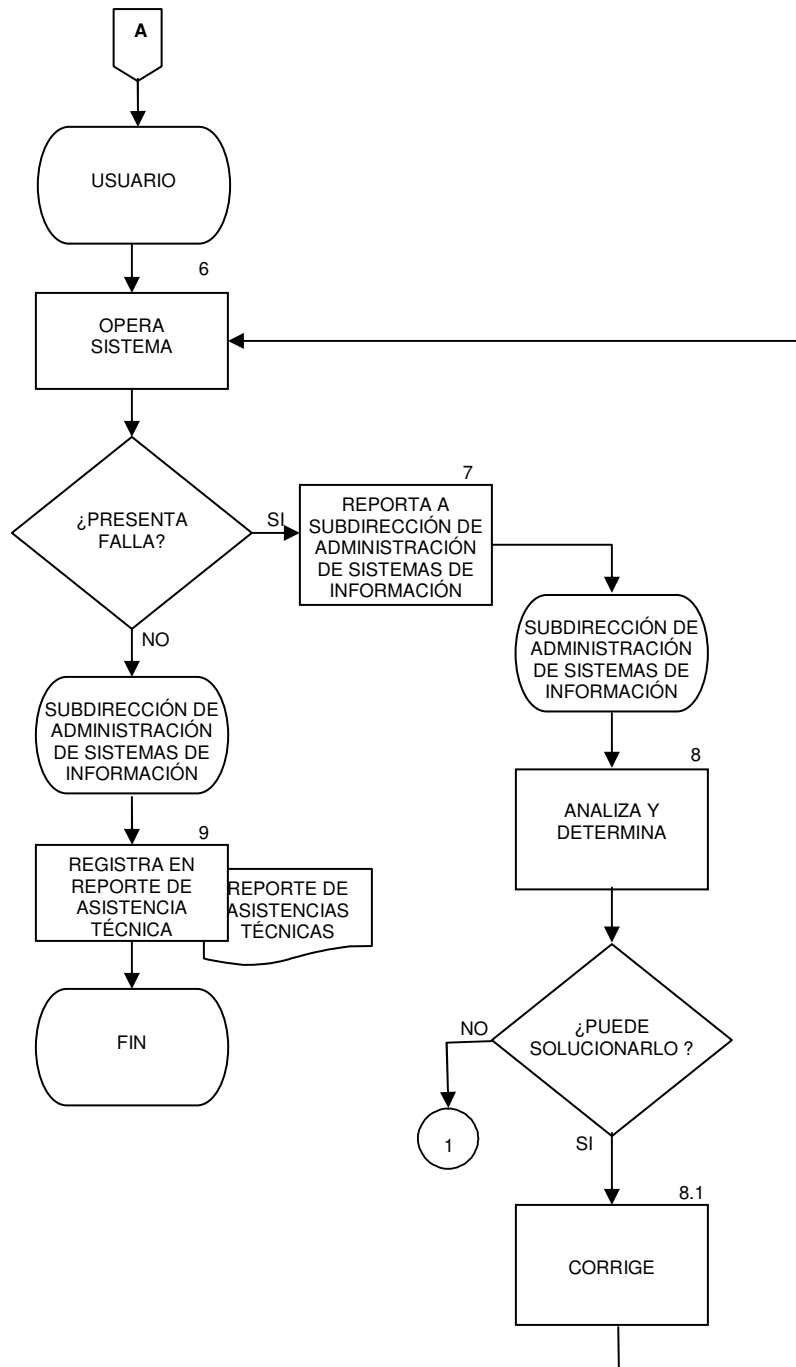
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

117

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	118
08	2006	

Administración de Mesa de Ayuda.

Objetivo.

Registrar y dar seguimiento a los servicios solicitados a la Subdirección de Administración de Sistemas de Información.

Políticas de Operación.

- El Subdirector de Administración de Sistemas de Información designará al departamento responsable del seguimiento a las solicitudes de servicio.
- Todo requerimiento de servicio deberá registrarse para su seguimiento.
- Para los casos en los que sea necesario presentar documentación adicional (planos, oficio, etc.) deberá orientarse al usuario sobre estos requisitos.
- Las solicitudes de servicio podrán ser recibidas vía telefónica, en persona o correo electrónico.
- Las solicitudes de servicio deberán canalizarse inmediatamente a las áreas técnicas, las cuales serán responsables de su solución y cerrar las solicitudes de servicio. En caso de que alguna solicitud no sea viable, el responsable del cierre del reporte deberá informar al usuario.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	119
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE MESA DE AYUDA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	1. Reporta ó solicita algún servicio.	REPORTE
MESA DE AYUDA	2. Analiza la descripción del servicio solicitado.	MATRIZ DE SERVICIOS
	¿REQUIERE DOCUMENTO?	
	No, Continúa con Actividad 4.	
	Si.	
	3. Informa al usuario los requisitos (oficios, diagramas, planos, etc.) que necesita para solicitar el servicio y le proporciona la forma de obtener los documentos involucrados (e-mail, Intranet, etc.).	DOCUMENTOS, FORMATOS
	FIN DE PROCEDIMIENTO	
	4. Registra los datos de recepción, datos del solicitante, descripción del servicio solicitado y marca el estatus.	REPORTE
	5. Entera al área técnica correspondiente.	
	¿EL SERVICIO ES VIABLE?	
	Si, Continúa con Actividad 8.	
	No.	
ÁREA TÉCNICA	6. Notifica al usuario vía correo electrónico, llamada telefónica, etc. que no es viable el servicio y las causas.	CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	120
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE MESA DE AYUDA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
MESA DE AYUDA	7. Registra el estatus de cierre y describe la solución	REPORTE
	Continúa con Actividad 11.	
	8. Realiza el servicio.	
	9. Registra las acciones realizadas y/o solución, observaciones y datos del servicio y marca estatus de cierre.	REPORTE
	10. Solicita al usuario la evaluación del servicio una vez que ha concluido.	REPORTE
	11. Entera a la Mesa de Ayuda.	
	12. Realiza el seguimiento al estatus de los reportes.	REPORTE
	13. Realiza Reporte de seguimiento.	REPORTE
	14. Concilia Reporte de seguimiento con el área técnica.	REPORTE
	15. Retroalimenta al área técnica sobre la calidad de los servicios.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

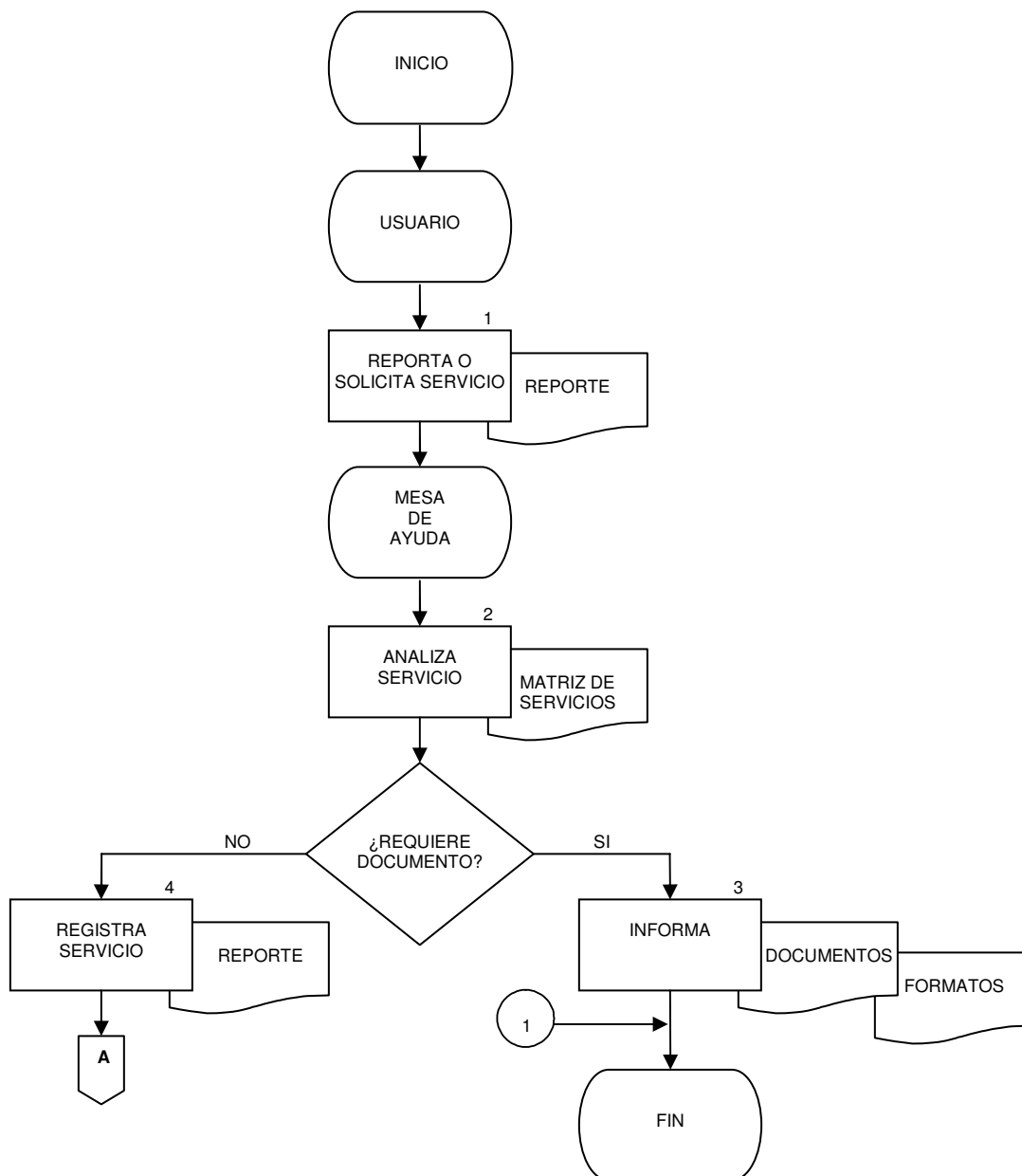
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

121

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE MESA DE AYUDA

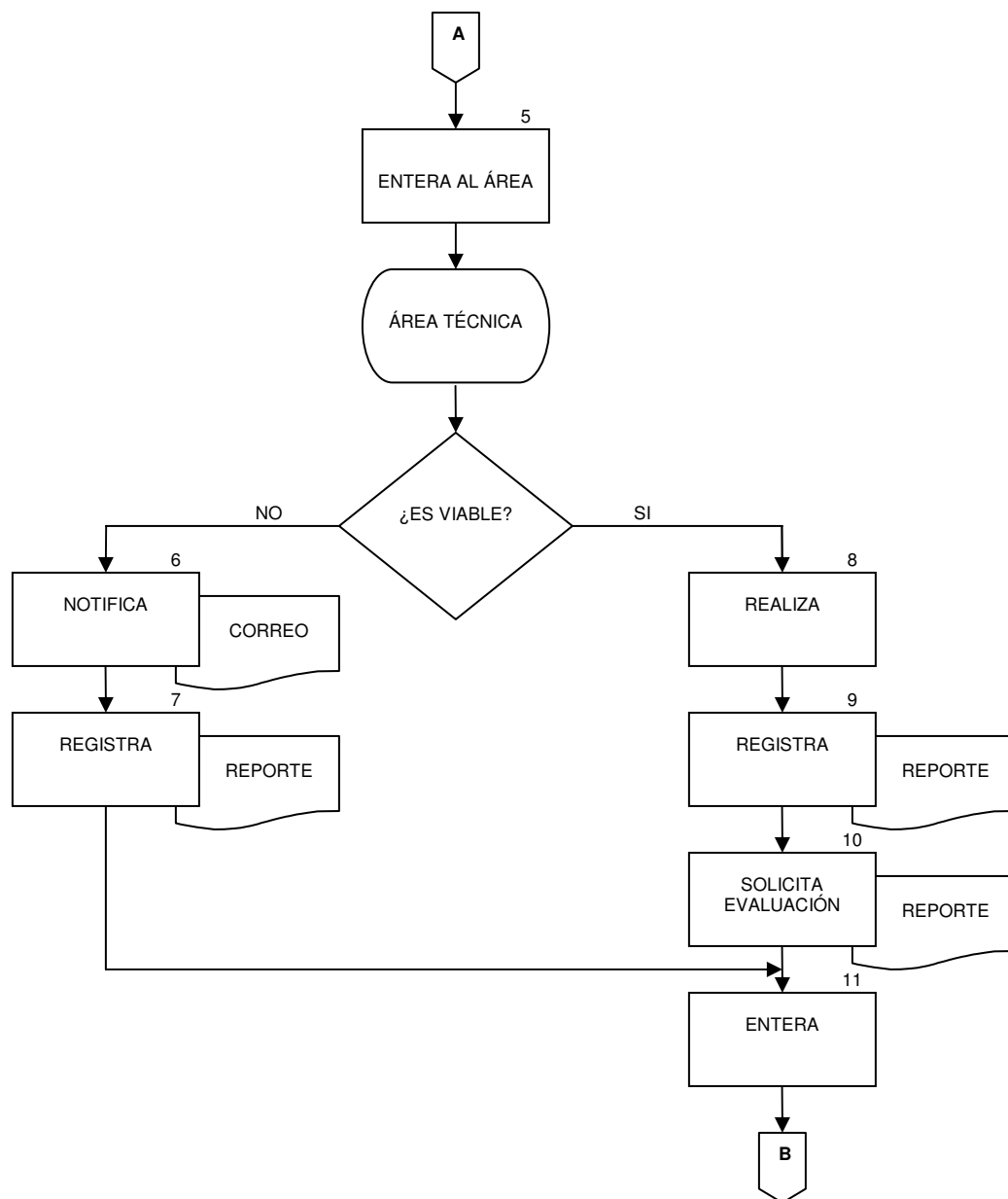


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	122
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE MESA DE AYUDA



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

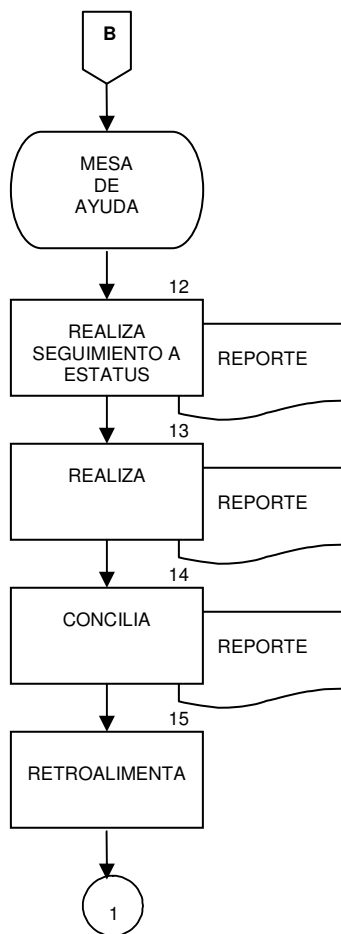
123

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE MESA DE AYUDA



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	124
08	2006	

Explotación de Base de Datos.

Objetivo.

Atender los requerimientos especiales de información Estadística, solicitados por las diferentes áreas de la Dirección Regional.

Políticas de operación.

- Para la atención de cualquier requerimiento especial de información se deberá contar con un documento de autorización del Director Regional o del Director de Servicios de Información.
- El usuario deberá hacer su requisición a la Subdirección de Administración de Sistemas de Información, mediante oficio y describir brevemente el requerimiento.
- En caso de que el usuario no especifique con detalle el tipo de información que requiere (lista de variables, criterios y observaciones) y el formato en que lo necesita (Impreso, Excel, DBF, MDB, entre otros), el Departamento de Administración y explotación de Bases de Datos deberá solicitarlos.
- Cuando la Información sea aceptada por el usuario solicitante, el Subdirector de Administración de Sistemas de Información ó el Jefe del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, elaborará oficio para concluir formalmente la atención del requerimiento.
- ✓ El Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos realizará un estudio de factibilidad del requerimiento a desarrollar.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	125
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE. ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Recibe solicitud y verifica que esté autorizada.	SOLICITUD / OFICIO
	¿SOLICITUD AUTORIZADA?	
	NO	
	2. Turna el requerimiento a la Subdirección de Administración y Sistemas de Información solicitando la autorización correspondiente.	SOLICITUD / OFICIO
	Continúa con Actividad 1	
	SI	
	3. Analiza el requerimiento y su factibilidad de implementación.	REQUERIMIENTO
	¿ES FACTIBLE EL REQUERIMIENTO?	
	NO, Continúa con Actividad 8	
	SI	
USUARIO	4. Procesa la solicitud del usuario	
	5. Entrega la información solicitada al usuario	
	6. Recibe y revisa la información	
	¿ES CORRECTA?	MEDIO ELECTRÓNICO Y/O IMPRESO
	SI, Continúa con Actividad 18	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	126
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	No	
	7. Solicita corrección y retroalimenta al departamento de administración y explotación de base de datos para dar solución al requerimiento	
	Continúa con actividad 4	
	8. Informa a subdirección de administración de sistemas de información de que el requerimiento no es factible	
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9. Analiza otras alternativas de solución conjuntamente con oficinas centrales.	DOCUMENTO / OFICIO
	¿ES FACTIBLE?	
	No	
OFICINAS CENTRALES	10. Informa al usuario que el requerimiento correspondiente no es factible	DOCUMENTO / OFICIO
	Continúa con actividad 18	
	Si	
	11. Indica el ámbito de solución	DOCUMENTO / OFICIO
	¿CUAL ES EL ÁMBITO DE SOLUCIÓN?	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	127
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS

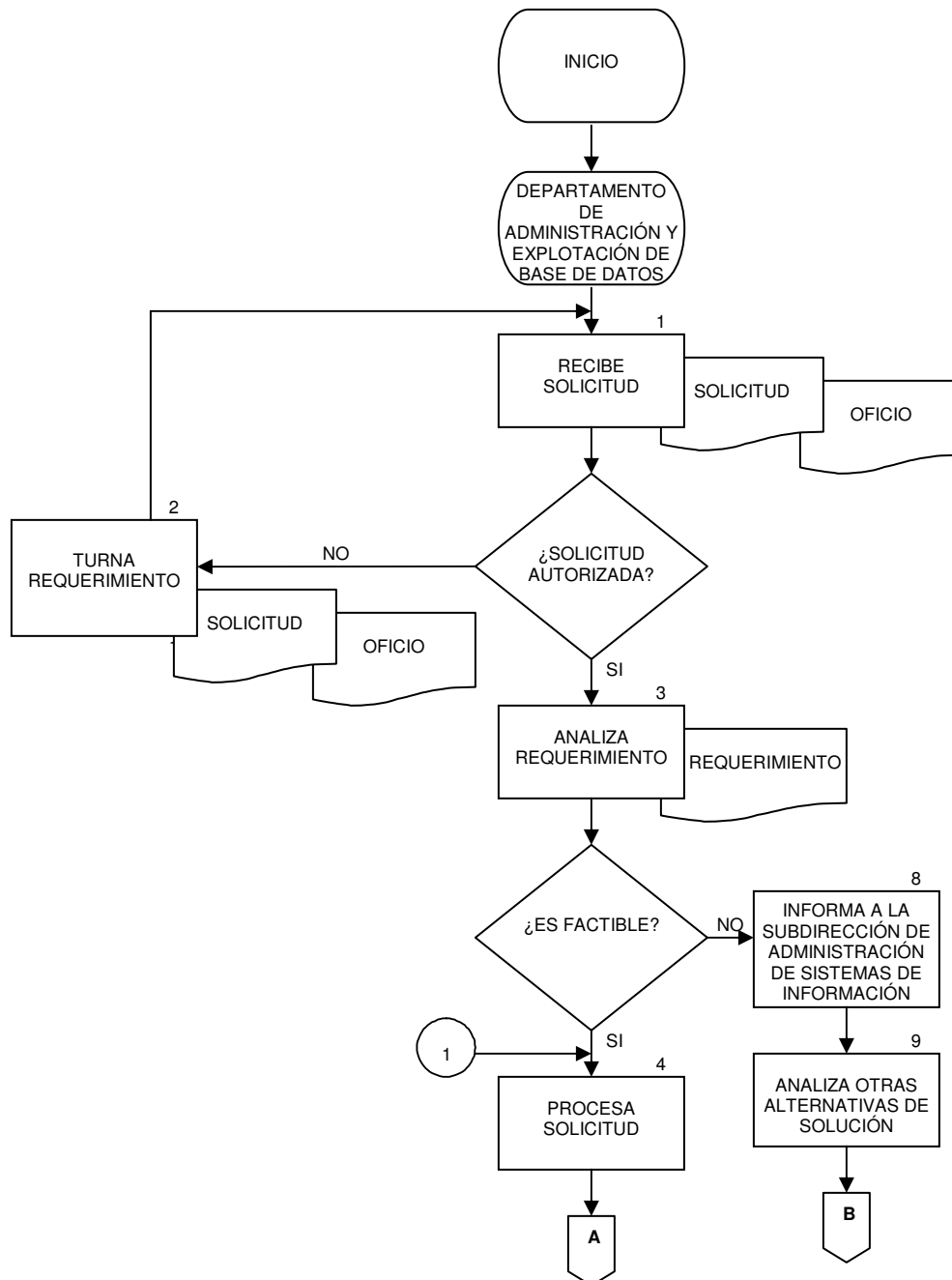
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	REGIONAL	
	Continúa con Actividad 4	
	CENTRAL	
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	12. Informa al usuario que el requerimiento correspondiente se turnará a Oficinas Centrales para su atención	DOCUMENTO / OFICIO
OFICINAS CENTRALES	13. Atiende el requerimiento	
	14. Envía la información a Subdirección de Administración de Sistemas de Información para que a su vez entregue al usuario	MEDIO ELECTRÓNICO Y/O IMPRESO
USUARIO	15. Recibe y revisa la información	
	¿INFORMACION CORRECTA?	
	NO	
	16. Solicita corrección y retroalimenta	DOCUMENTO / OFICIO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	17. Envía las correcciones a Oficinas Centrales	
	Continúa con Actividad 13	
	SI	
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	18. Informa a la Subdirección de Administración de Sistemas de Información sobre el término del requerimiento y elabora oficio final de entrega	DOCUMENTO / OFICIO
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	128
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS

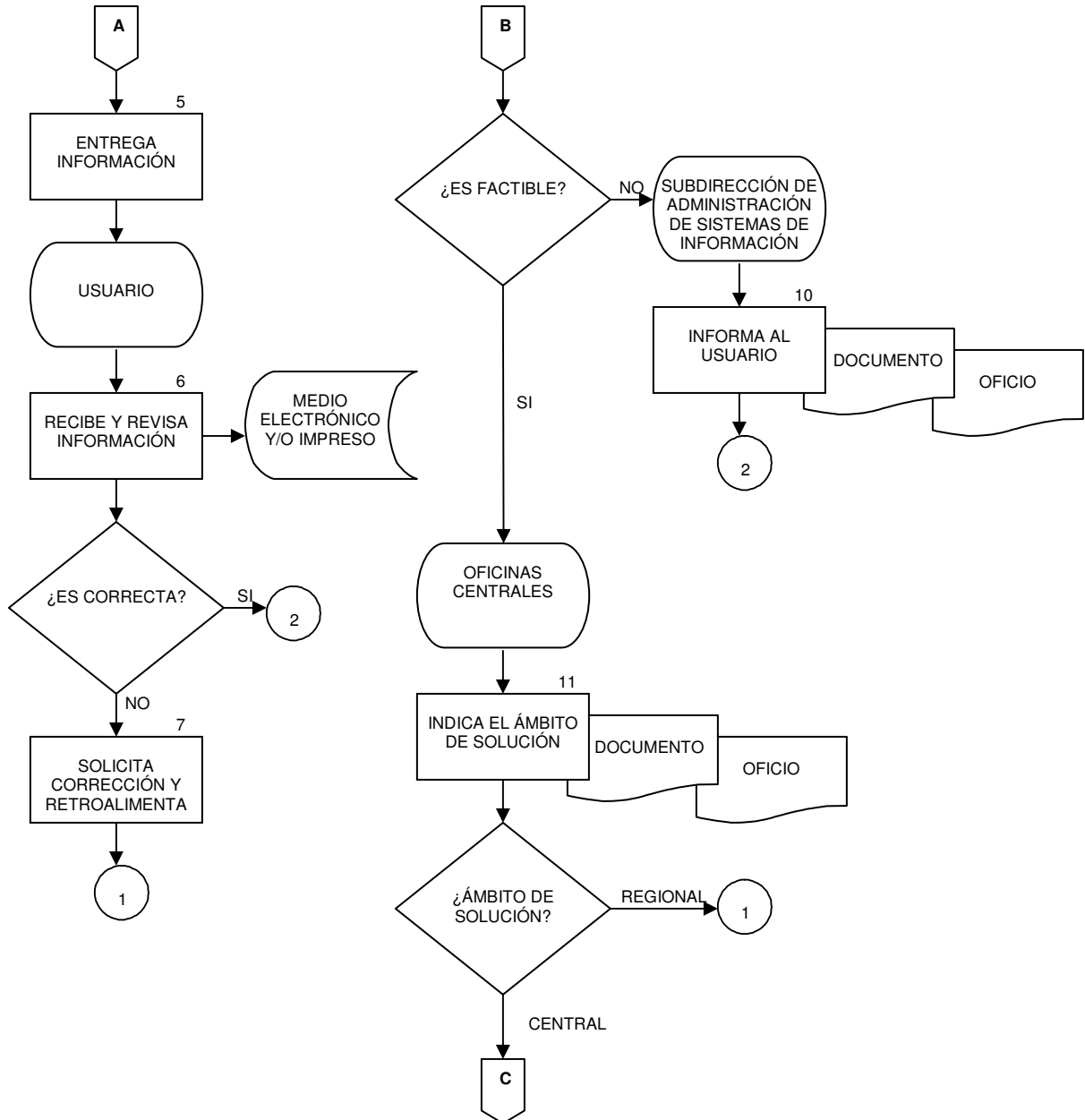


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	129
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

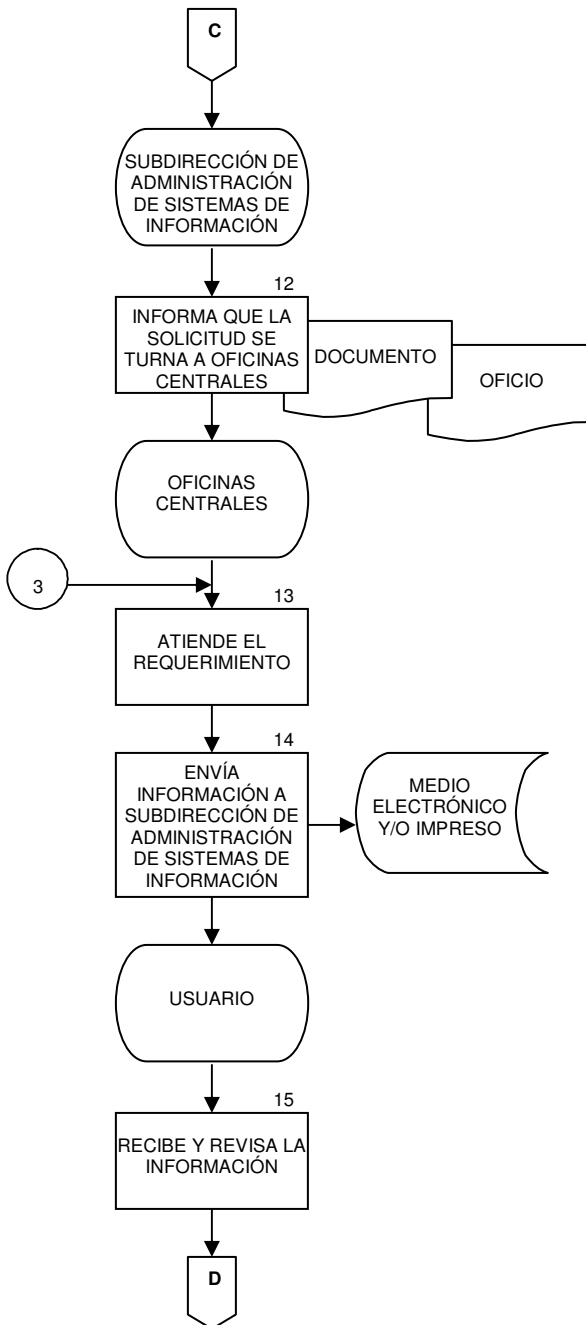
130

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS



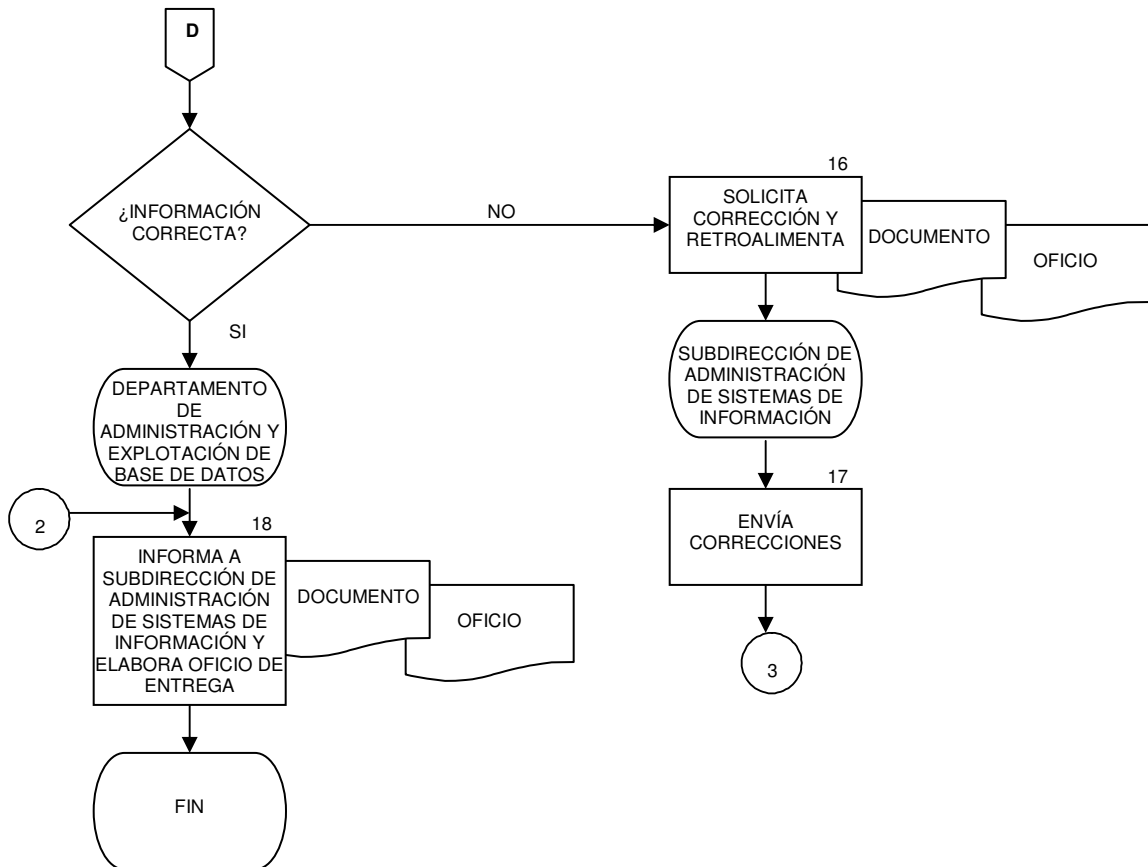
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

131

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	132
08	2006	

Administración de Base de Datos

Objetivo.

Ejecutar las actividades de administración de la base de datos con la finalidad de mantener la integridad y confiabilidad de la información, así como proporcionar asesoría técnica sobre el manejo de la misma.

Políticas de Operación.

- Será responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, en coordinación con el Departamento de Administración y Arquitectura de Bases de Datos de Oficinas Centrales de llevar a cabo la administración o monitoreo de la Base de Datos de acuerdo a un periodo establecido por los mismos, registrando sus observaciones en una bitácora de monitoreo.
- El Administrador de la Base de Datos será el encargado de llevar a cabo el monitoreo de la Base de Datos, según los periodos establecidos o por supervisión de soluciones a fallas presentadas en el sistema.

Instalación y Actualización de la Base de Datos

- La Subdirección de Administración de Sistemas de Información recibirá de la DGITI el comunicado de instalación o actualización de nuevas versiones del software de base de datos.
- Es responsabilidad de oficinas centrales el establecer los criterios de instalación, actualización y configuración de la base de datos.
- Es responsabilidad exclusiva del personal de Administración de la Base de Datos, ejecutar las tareas de instalación, actualización, configuración y arranque de la Base de Datos.
- La instalación y actualización deberán ser aplicadas a la brevedad posible, procurando no interrumpir los servicios de la Base de Datos.

Asignación de Recursos de Base de Datos

- Será responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, asignar los recursos a la base de datos, previo análisis de justificación por parte del usuario.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	133
08	2006	

- Será responsabilidad del área de Administración y Explotación de Bases de Datos, realizar monitoreos sobre los recursos asignados (cuentas de usuario, perfiles, privilegios, espacio en disco, etc.), para identificar conductas anormales en la Base de Datos.
- El departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos otorga los derechos de los recursos asignados, así mismo realiza y verifica los permisos asignados a los usuarios de la base de datos.
- El departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, notifica al área usuaria la conclusión de la asignación de los recursos.

Monitoreo de los recursos asignados a la Base de Datos

- Será responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, de llevar a cabo la administración de los monitoreos de la base de datos, de acuerdo a los periodos establecidos.
- El monitoreo de uso de la base de datos se realiza las 24 horas del día, a través de los archivos log que genera el motor de base de datos, el cual se analizará diariamente para prevenir alguna falla en el mismo.
- Es responsabilidad del administrador de la base de datos de realizar un monitoreo diario al inicio de las actividades para verificar el buen funcionamiento físico y lógico de la base de datos, así como registrar las observaciones que se encuentren.

Asesoría a Usuarios de la Base de Datos

- Será responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Base de Datos, en coordinación con el Departamento de Administración y Arquitectura de Base de Datos de la DGITI llevar a cabo la asesoría de la Base de Datos.
- Los usuarios deberán reportar al Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos cualquier anomalía o problemas que se presente en la base de datos.
- Es responsabilidad del departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos de brindar la asesoría técnica del software de base de datos.
- La creación, modificación y eliminación de las cuentas, se realizarán a solicitud expresa del jefe inmediato del usuario, mediante documento impreso acompañado del formato de solicitud de cuenta de bases de datos, debidamente requisitado.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	134
08	2006	

- El personal responsable de la asesoría llevará a cabo el registro en la bitácora de asesorías.

Integridad de la Información de Bases de Datos

- Será responsabilidad del departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos de diseñar e implementar el plan de respaldo de la Base de Datos.
- El administrador de la base de datos será el encargado de realizar los diferentes respaldos de la información en base al calendario establecido, para asegurar y mantener la integridad de la información.
- El administrador mantendrá la seguridad de los datos proporcionando mecanismos de protección ante operaciones no autorizados.
- El departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, será responsable de realizar los mantenimientos a las bases de datos, para garantizar la integridad de la información.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	135
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN. Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Recibe Solicitud de instalación o actualización, así como la recepción de procedimiento.	EXPEDIENTE DE INSTALACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS
	2. Se realiza el respaldo total de la información de la Base de Datos.	EXPEDIENTE DE RESPALDOS (BITÁCORA)
	¿ES UNA INSTALACIÓN?	
	NO, Continúa con Actividad 12	
	SI	
	3. Da de Baja la Base de Datos	SOFTWARE PARA MONITOREO
	4. Se lleva a cabo la desinstalación y se elimina el Software e Información de la Base de Datos.	MANUALES DEL SOFTWARE
	5. Se prepara el medio ambiente en el sistema operativo correspondiente y se crean los volúmenes o particiones para la instalación del software.	EXPEDIENTE DE CONFIGURACIÓN DE BASE DE DATOS EXPEDIENTE DE DOCUMENTOS AFINES
	6. Se lleva a cabo la instalación del software de Base de Datos.	CD DE INSTALACIÓN
	¿INSTALACIÓN CORRECTA?	
	NO, Continúa con Actividad 11	
	SI	
	7. Se procede a dar de alta los servicios relacionados con la base de datos.	MANUAL DE ACTUALIZACIÓN
	8. Se crea la Base de Datos, así mismo se lleva a cabo su configuración.	MANUAL DE ACTUALIZACIÓN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	136
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	9. Se realiza la verificación de la operabilidad de la Base de Datos, para garantizar su funcionamiento. 10. Se carga la Información a la Base de Datos. Continúa a Fin de Procedimiento. 11. Se analiza y se corrige la falla presentada. Continúa con Actividad 6 12. Se procede a la verificación y/o asignación de espacio, para realizar la actualización del software de base de datos. 13. Da de baja los servicios de la Base de Datos. 14. Lleva a cabo la actualización de la Base de Datos. ¿ACTUALIZACION CORRECTA? NO, Continúa con Actividad 18 SI 15. Levanta la Base de Datos y los Servicios 16. Se lleva a cabo la configuración y afinación de la Base de Datos 17. Verifica funcionalidad de la Base de Datos para su funcionamiento óptimo	MANUALES DEL SOFTWARE CD DE INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**NÚMERO DE REGISTRO
MP-005**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

137

0 8

2006

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS

(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)

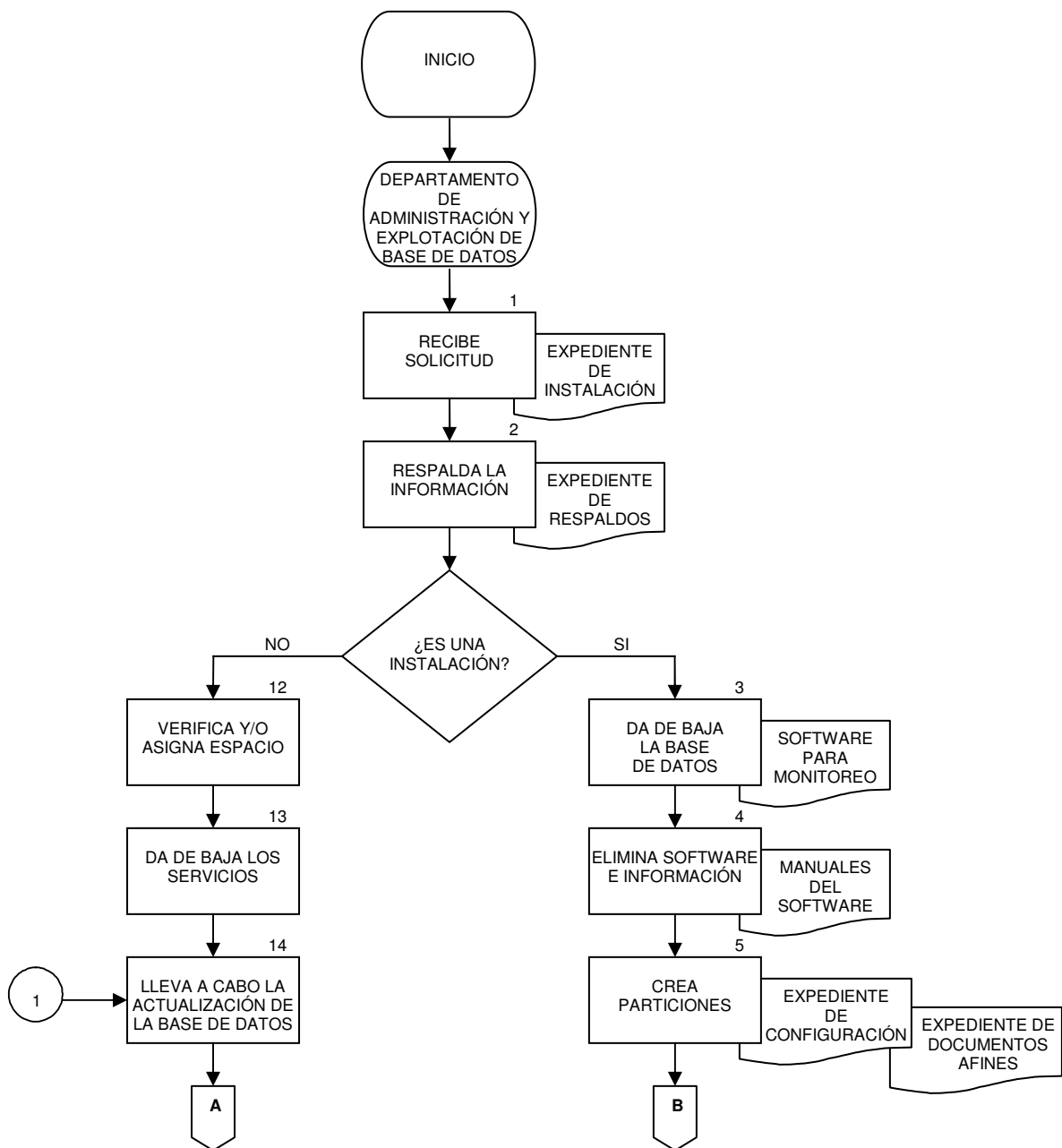
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	FIN DEL PROCEDIMIENTO 18. Corrige la falla presentada Continúa con Actividad 14	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	138
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

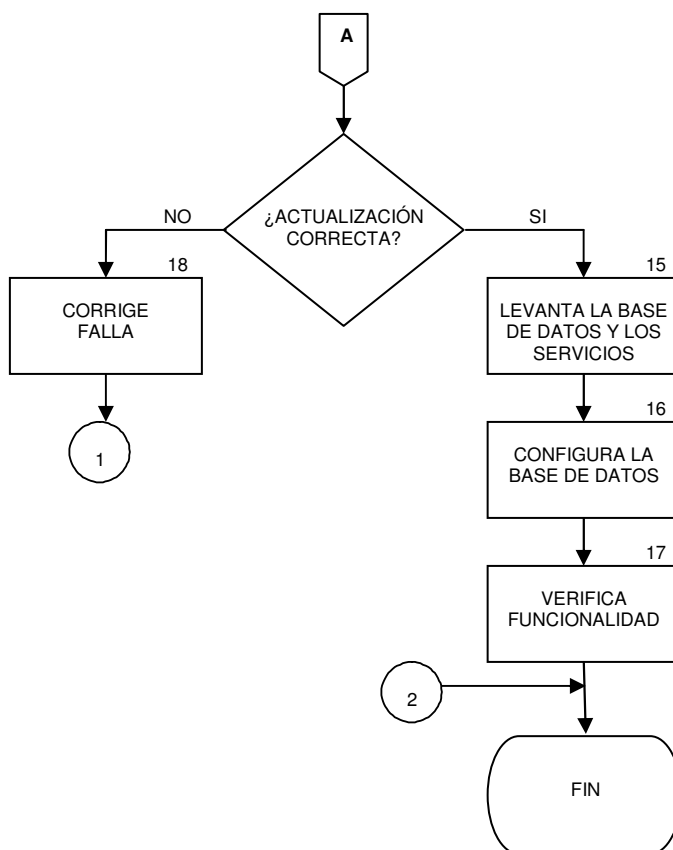
139

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)**

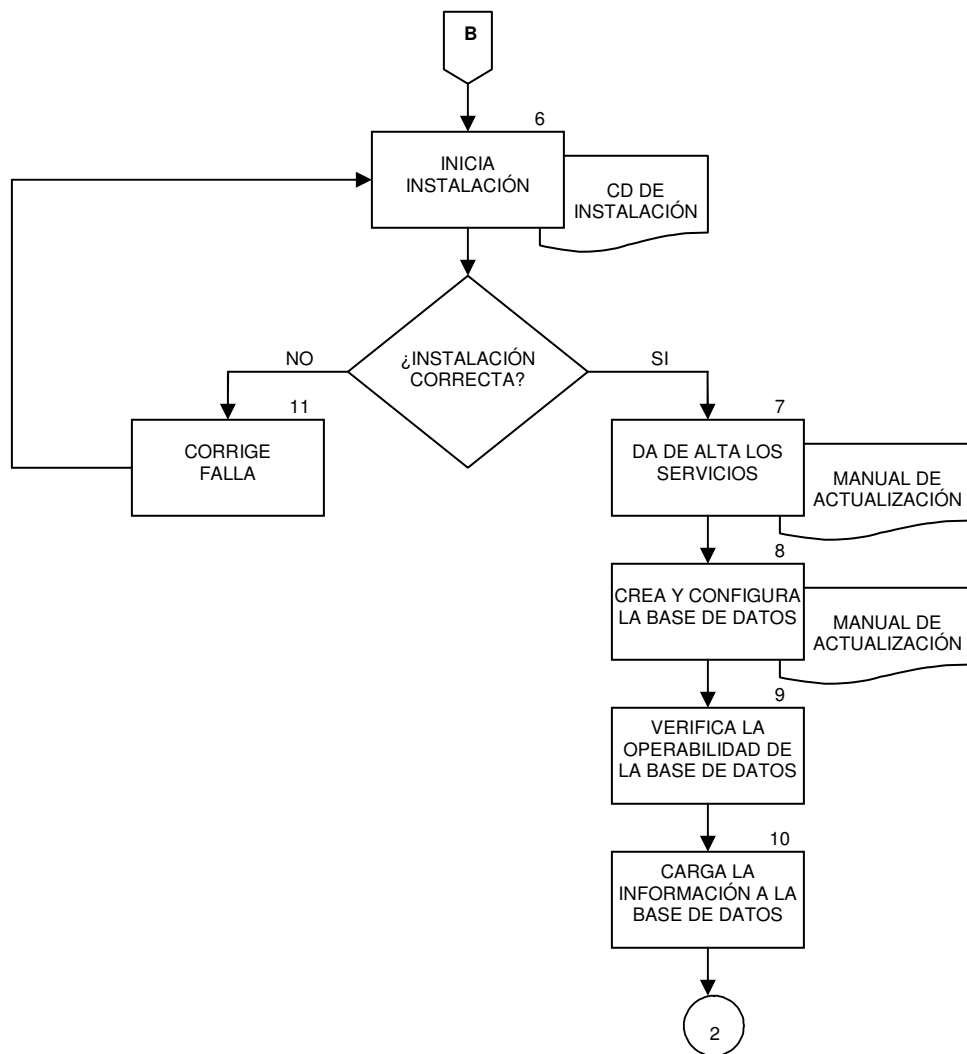


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	140
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	141
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE BASE DE DATOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE. ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Recibe la solicitud de asignación de Recursos en la Base de Datos.	SOLICITUD
	2. Recibe y verifica que cumpla con los requerimientos necesarios.	SOLICITUD, NORMATIVIDAD DE BASE DE DATOS, SOFTWARE PARA MONITOREO
	¿CUMPLE CON LA JUSTIFICACIÓN?	
	NO	
	3. Se realiza la devolución del requerimiento al área solicitante para su complemento.	SOLICITUD
	Continúa con Actividad 2	
	SI	
	4. El administrador de la base de datos lleva a cabo la asignación del recurso solicitado así mismo verifica se haya asignado correctamente.	CD'S DE DOCUMENTACIÓN
	5. Archiva, Solicitud de Recursos para Base de Datos.	SOLICITUD
	6. Monitoreo de los recursos asignados con la finalidad de detectar cualquier anomalía o problemas con el recurso.	SOFTWARE PARA MONITOREOS
	¿EXISTEN ANOMALIAS EN EL USO DE LOS RECURSOS?	
	NO, Continúa a Fin de Procedimiento.	
	SI	
	7. A través de correo electrónico se envía notificación al usuario de la suspensión del recurso asignado así como los motivos de la cancelación.	EXPEDIENTE DE MONITOREOS PARA BASE DE DATOS
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

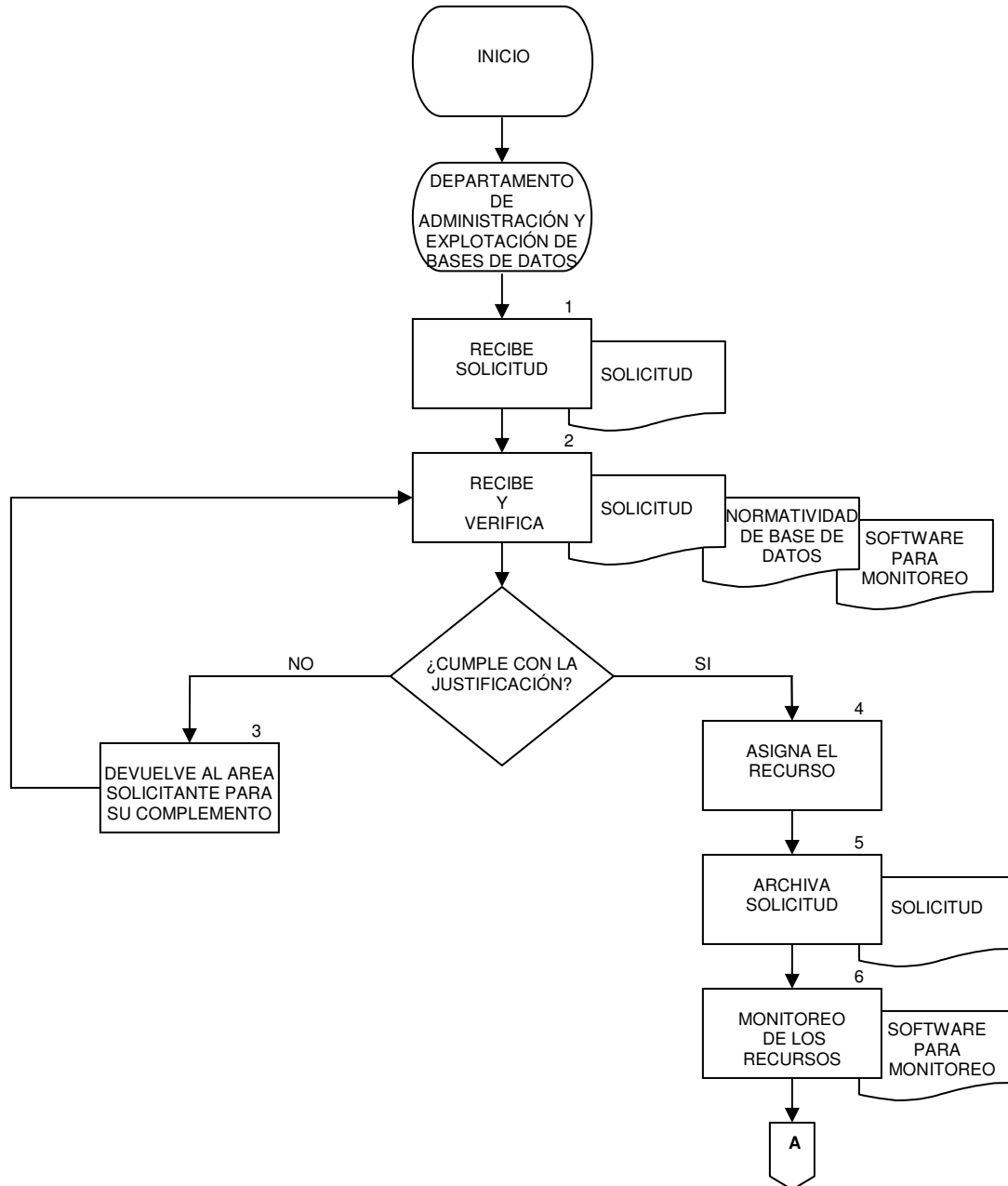
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

142

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE BASE DE DATOS)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

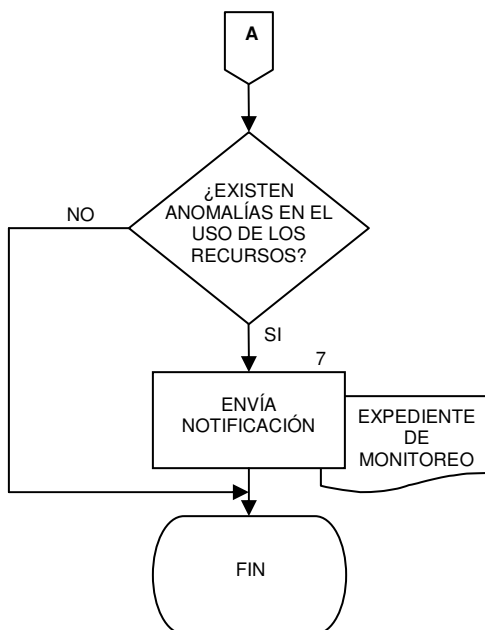
143

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE BASE DE DATOS)**



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(MONITOREO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA BASE DE DATOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Realiza monitoreos de la Base de Datos. 2. Revisa los archivos generados por la base de datos, para detectar alguna anomalía ¿SE DETECTA ALGUNA FALLA? NO, Continúa con Actividad 5 SI 3. Investiga y corrige la falla presentada 4. Da seguimiento al problema para determinar el status de operación y funcionalidad de la base de datos ¿FALLA SOLUCIONADA? NO, Continúa con Actividad 3 SI 5. Concluye monitoreo de la base de datos FIN DEL PROCEDIMIENTO	SOFTWARE PARA MONITOREOS ARCHIVOS LOG EXPEDIENTE DE MONITOREOS PARA BASE DE DATOS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

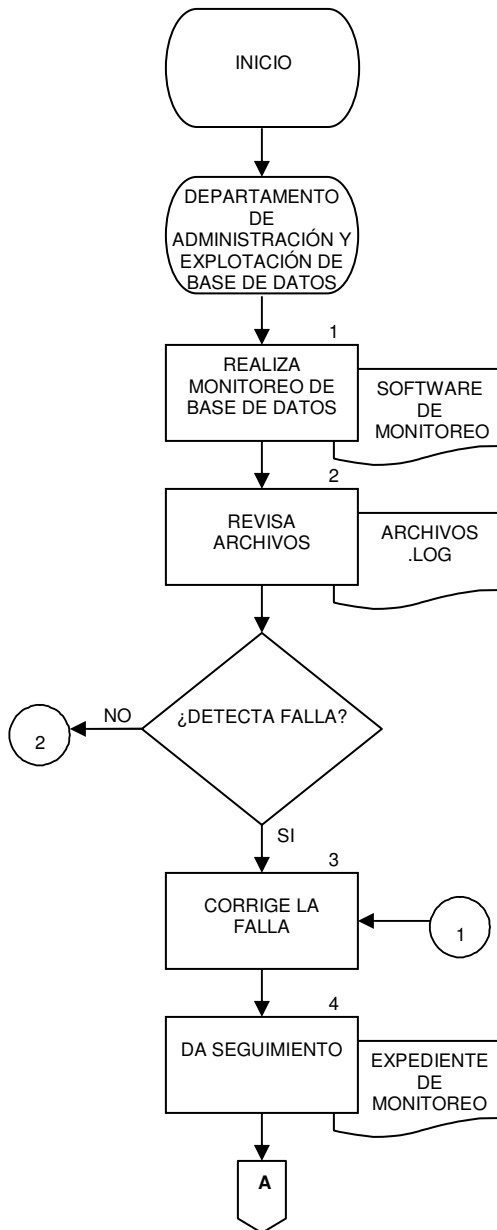
145

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(MONITOREO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA BASE DE DATOS)**

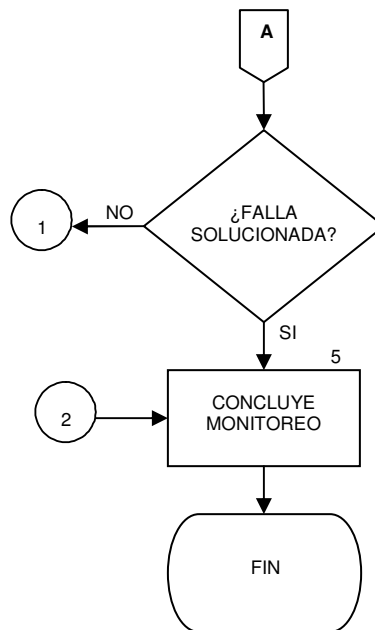


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	146
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(MONITOREO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA BASE DE DATOS)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	147
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASESORIA A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	1. El usuario solicita el servicio de asesoría al Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos.	VERBAL, ESCRITO O CORREO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN. Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	2. El administrador de la base de datos acude con el usuario para asesorarlo en el manejo de la B.D. realizando los diagnósticos correspondientes.	
	3. Verifica conjuntamente con el usuario para detectar el problema y atenderlo.	EXPEDIENTES DE DOCUMENTOS AFINES
	¿LA ASESORIA CONSISTE A NIVEL ADMINISTRACIÓN?	
	NO	
	Continúa con Actividad 7	
	SI	CD'S DE DOCUMENTACIÓN
	4. Verifica la configuración y privilegios que tiene el usuario sobre la base de datos.	BITÁCORA DE FALLAS, CD'S DE INSTALACIÓN DEL CLIENTE DEL SOFTWARE DE BASE DE DATOS
	5. Notifica al usuario sobre las acciones a realizar.	
	6. El usuario ejecuta el comando o la sentencia de instrucciones en la base de datos.	
	Continúa con Actividad 12	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	148
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASESORÍA A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS)**

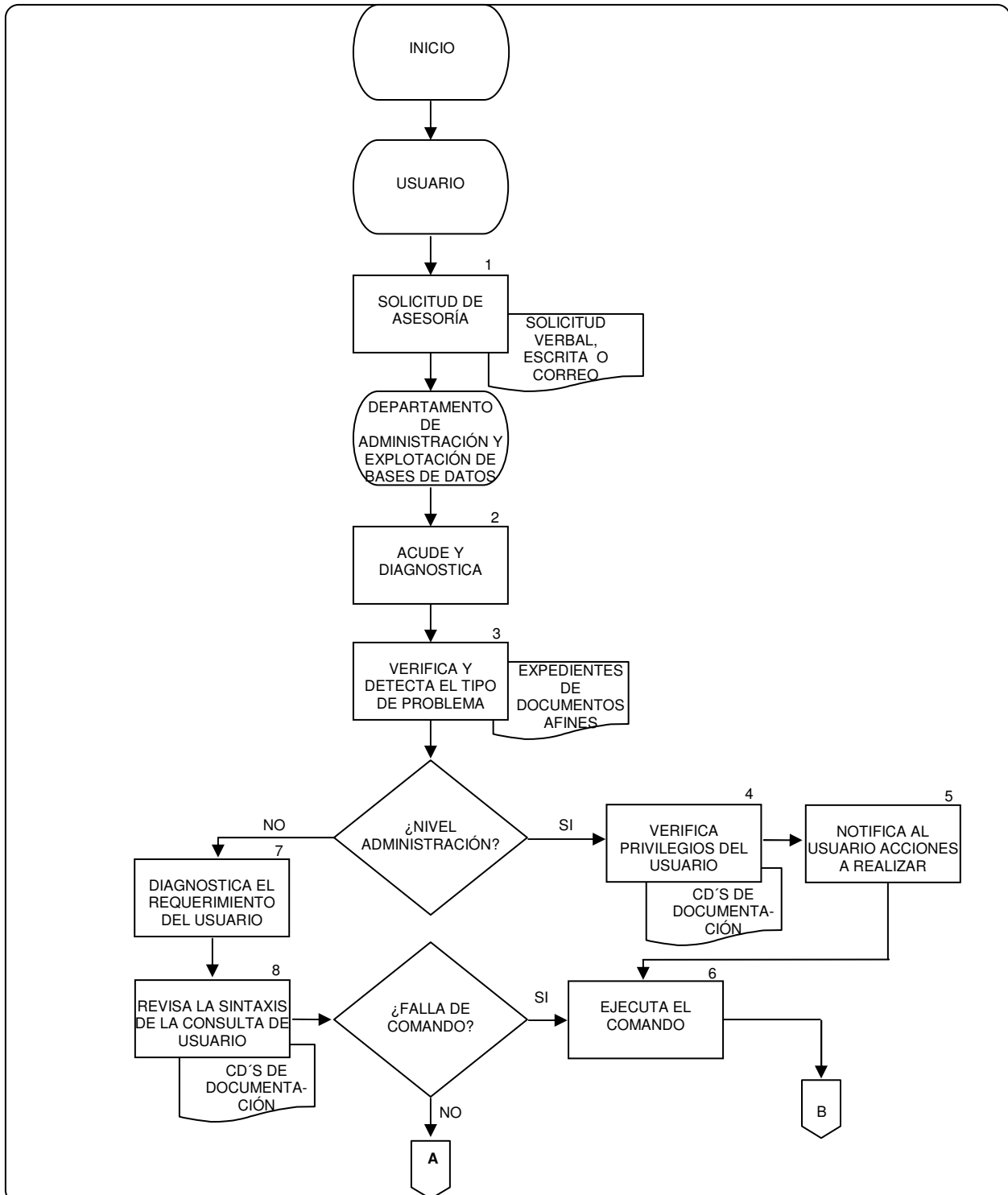
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	7. Se realiza la verificación y diagnóstico para determinar los requerimientos del usuario. 8. Revisa la sintaxis de la consulta del usuario para su correcta ejecución. ¿ES FALLA DE COMANDO? SI Continúa con Actividad 6 NO 9. Verifica la integridad de la información así como los datos disponibles estén actualizados. 10. El Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos recibe la notificación de actualización. 11. El personal del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos lleva a cabo la actualización de la información. 12. Registra en la bitácora de asesoría a usuarios de base de datos. FIN DEL PROCEDIMIENTO	CD'S DE DOCUMENTACIÓN VERBAL, ESCRITO O CORREO BITÁCORA DE FALLAS Y ASESORIAS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	149
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASESORÍA A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

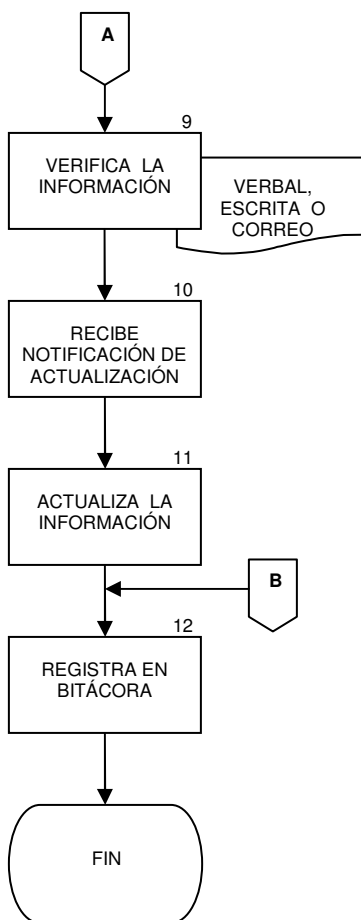
150

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(ASESORÍA A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS)**



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)**

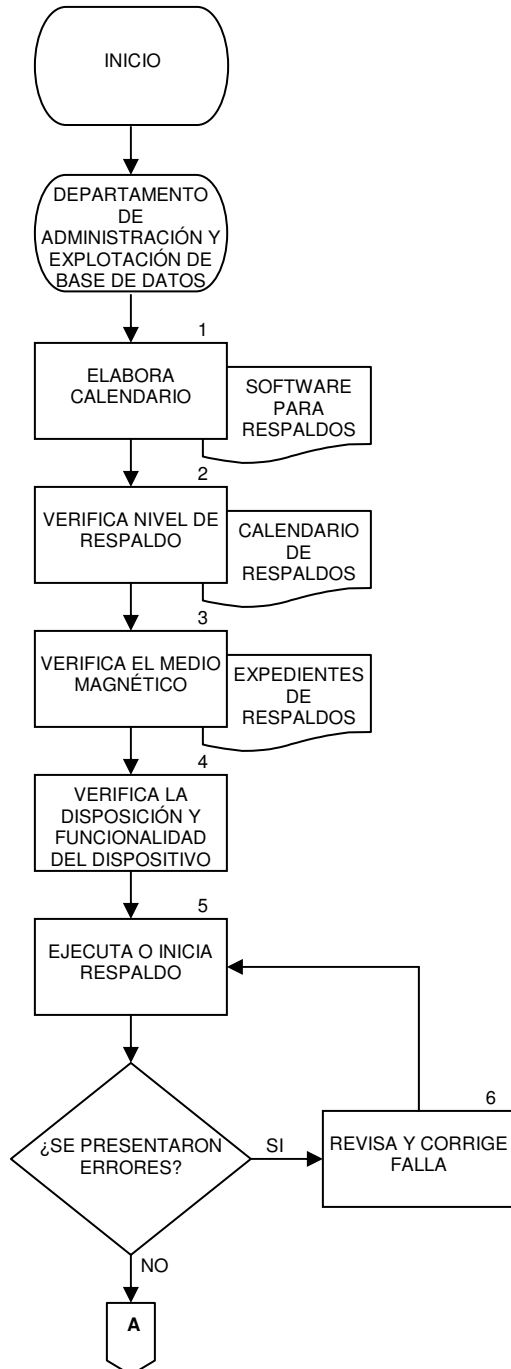
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN. Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	- Elabora un calendario de respaldos de la información. - Verifica el nivel de respaldo que corresponde realizar. - Verifica el número. del medio magnético que se va a utilizar o reutilizar. - Verifica la disponibilidad y funcionalidad del dispositivo para el respaldo correspondiente. - Ejecuta o inicia el respaldo ¿SE PRESENTARON ERRORES? SI 6. Revisar el error y corrige falla Continúa con Actividad 5 NO 7. Registra en la bitácora de respaldos FIN DEL PROCEDIMIENTO	SOFTWARE PARA RESPALDOS CALENDARIO DE RESPALDOS EXPEDIENTE DE RESPALDOS (BITÁCORA) CD'S DE DOCUMENTACIÓN EXPEDIENTE DE RESPALDOS (BITÁCORA)

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	152
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)**





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

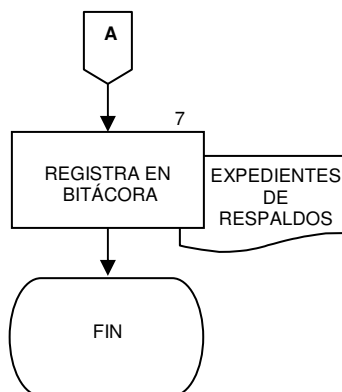
153

08

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS
(INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	154
08	2006	

Desarrollo de aplicaciones de software.

Objetivo.

Analizar, diseñar, desarrollar e implantar aplicaciones de software que permitan eficientar las tareas que se realizan en las diferentes áreas que conforman el instituto

Políticas de Operación.

- Es responsabilidad del área interesada solicitar el desarrollo de las aplicaciones que requiere, mediante oficio dirigido al Departamento Administración de Bases de Datos adscrito a la Subdirección Regional de Administración de Sistemas de Información
- Será responsabilidad del Departamento de Administración de Bases de Datos desarrollar las aplicaciones de software que sean requeridos por las diferentes áreas del instituto
- Será responsabilidad del área solicitante el correcto uso de la aplicación de software, una vez que ésta haya sido implementada.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	155
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Elabora oficio de solicitud de desarrollo de aplicación de Software, dirigido al Departamento de Administración. y Explotación de Base de Datos.	OFICIO DE REQUERIMIENTO.
	2. Recibe original del oficio de requerimiento de la aplicación.	OFICIO DE REQUERIMIENTO.
	3. Consulta norma sobre desarrollo de software.	NORMA INEGI-N104-203
	¿SE AUTORIZA DESARROLLO? NO	
	4. Envía oficio de respuesta indicando el motivo por el cual no es factible el desarrollo. Continúa a Fin de Procedimiento SI	OFICIO
USUARIO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	5. Envía correo electrónico al usuario indicando la autorización del desarrollo y requiriendo además la elaboración de una propuesta.	CORREO ELECTRÓNICO
	6. Elabora y envía una propuesta (necesidades), especificando fechas de desarrollo y término y algunas características generales del sistema	PROPUESTA.
	7. Recibe propuesta y la analiza.	PROPUESTA.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	¿EXISTE ACUERDO? SI, Continúa con Actividad 9 NO 8. Convoca a una reunión (Departamento de Administración y Explotación de Base de Datos y áreas interesadas) para acordar nuevas fechas y detalles del sistema, se elabora la nueva propuesta y firman de conformidad los interesados. Continúa con Actividad 6 9. Realiza la planeación de recursos a utilizar en el desarrollo del sistema. 10. Asigna al especialista, a realizar el desarrollo del sistema. 11. Realiza el análisis de requerimientos 12. Entrega el análisis de requerimiento al responsable de llevar el seguimiento del sistema por parte del área interesada. ¿EXISTE ACUERDO? SI, Continúa con Actividad 15 NO	OFICIO DE CONFORMIDAD. PLAN DE TRABAJO, FORMATO DE CONTROL DE PROYECTOS. DOCUMENTO PRELIMINAR DEL ANÁLISIS. DOCUMENTO DE ANÁLISIS PRELIMINAR.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	13. Propone algunos cambios al análisis y los envía al Departamento de Administración y Explotación de Base de Datos	DOCUMENTO PRELIMINAR DE ANÁLISIS.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	14. Realiza los cambios.	DOCUMENTO DE ANÁLISIS.
	Continúa con Actividad 12	
	15. Procede a realizar el diseño del sistema conteniendo la siguiente información: - Modelo del sistema. - Estructura de datos. - Diccionario de datos. - Interfaces del sistema. - Lenguaje a utilizar.	DOCUMENTO DEL DISEÑO
	16. Entrega el diseño al responsable de llevar el seguimiento del sistema por parte del área solicitante.	
	¿EXISTE ACUERDO?	
	SI, Continúa con Actividad 19	
	NO.	
USUARIO	17. Propone algunos cambios al diseño.	DOCUMENTO DEL DISEÑO.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	18. Realiza los cambios	DOCUMENTO DEL DISEÑO.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Continúa con Actividad 16 19. Realiza la codificación del sistema. 20. Realiza la validación del sistema. ¿VALIDACION CORRECTA? NO, Continúa con Actividad 19 SI 21. Realiza la verificación del sistema 22. Elabora el manual del usuario 23. Instala el sistema 24. Capacita al usuario FIN DEL PROCEDIMIENTO	MANUAL DEL USUARIO MANUAL DEL USUARIO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

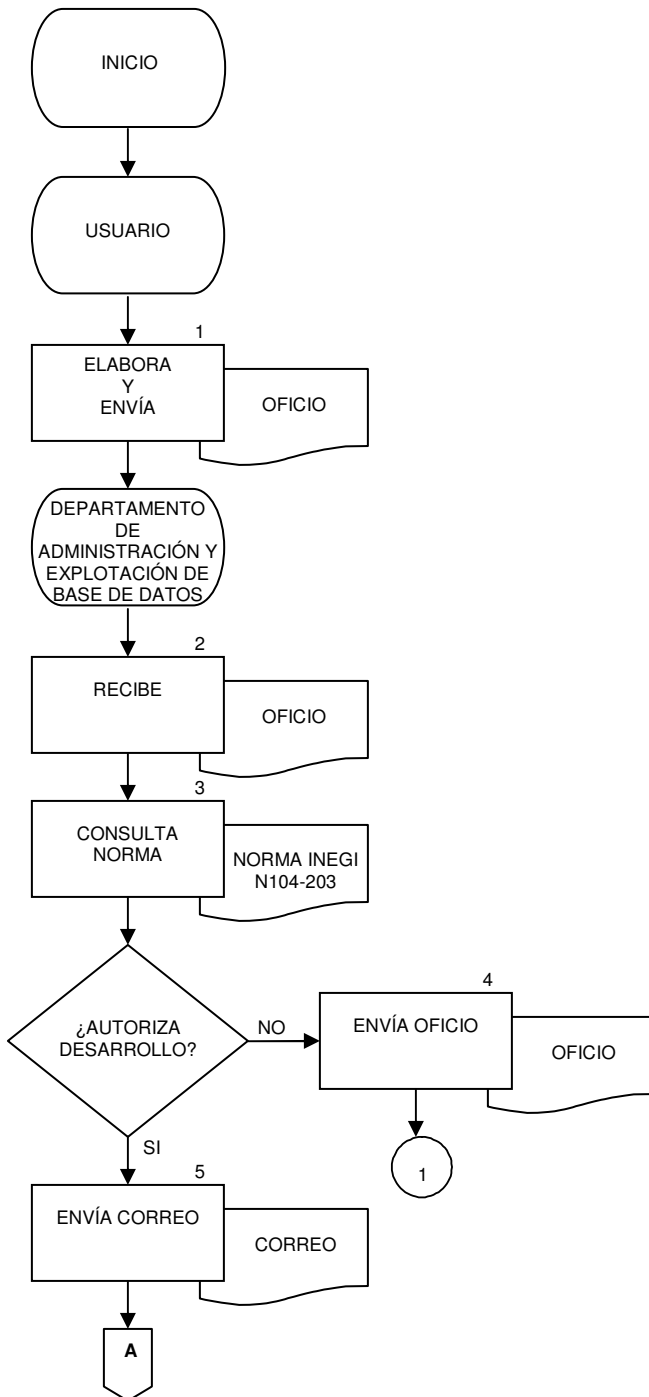
159

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

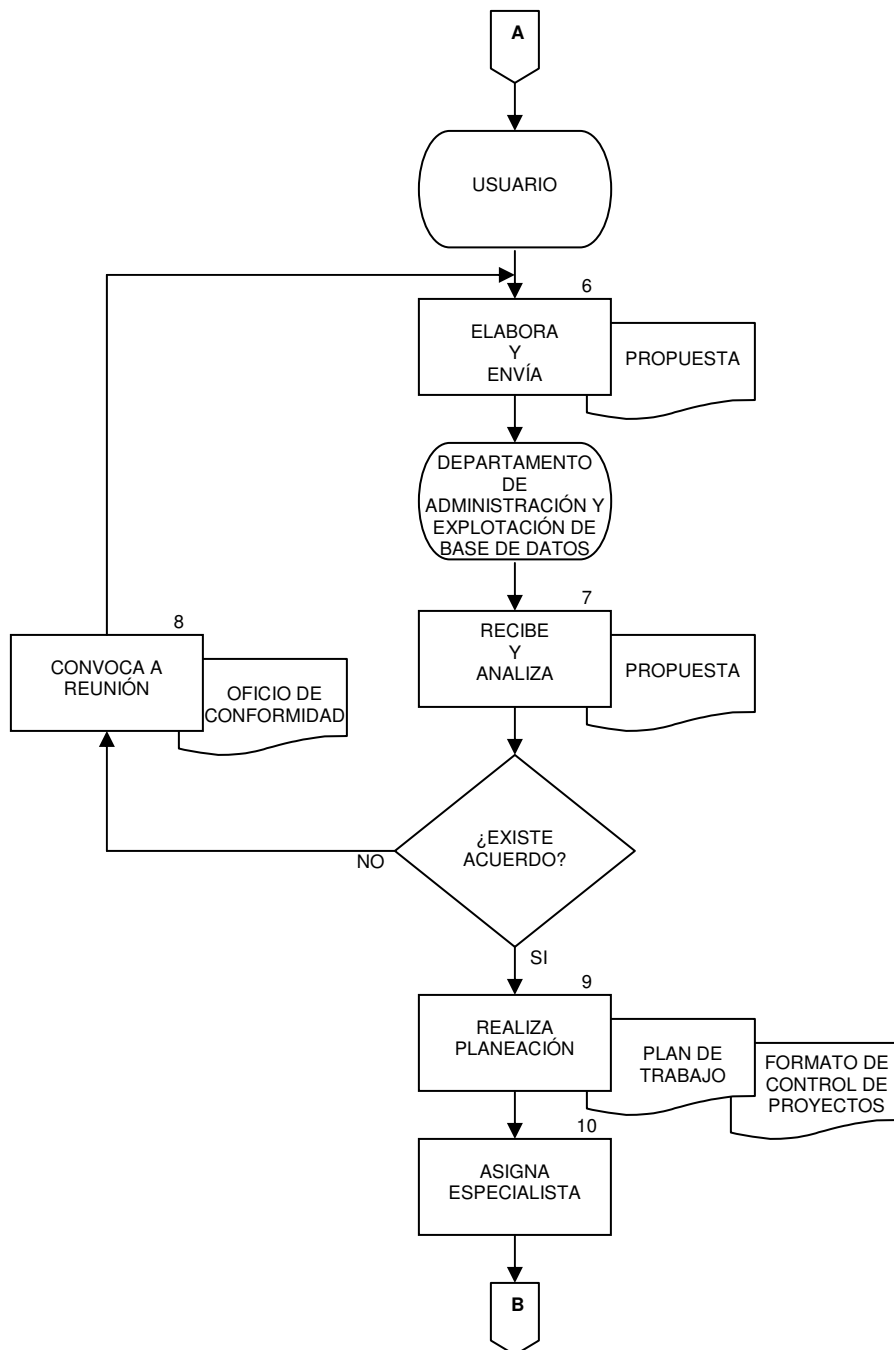
160

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



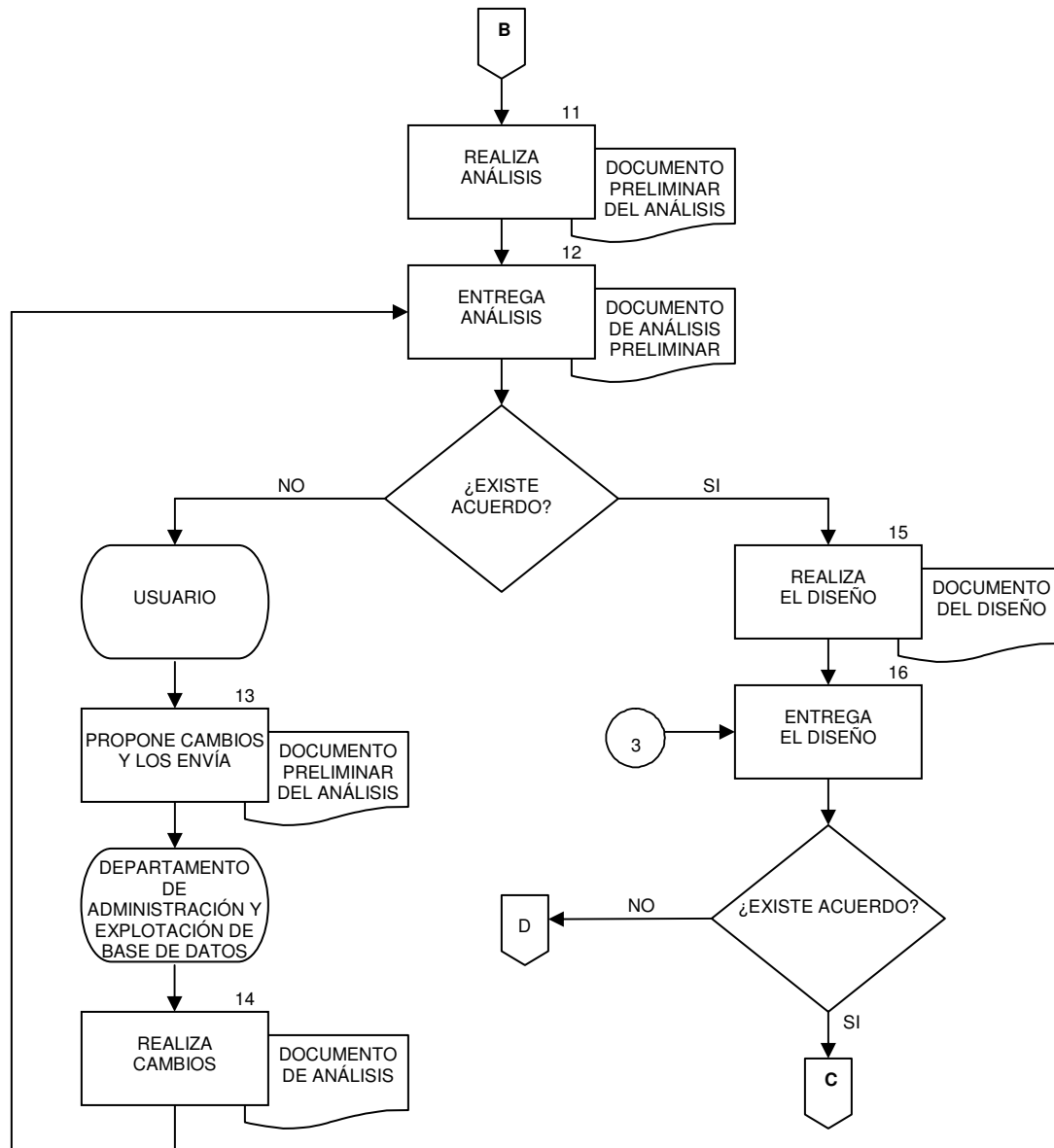
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

161

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



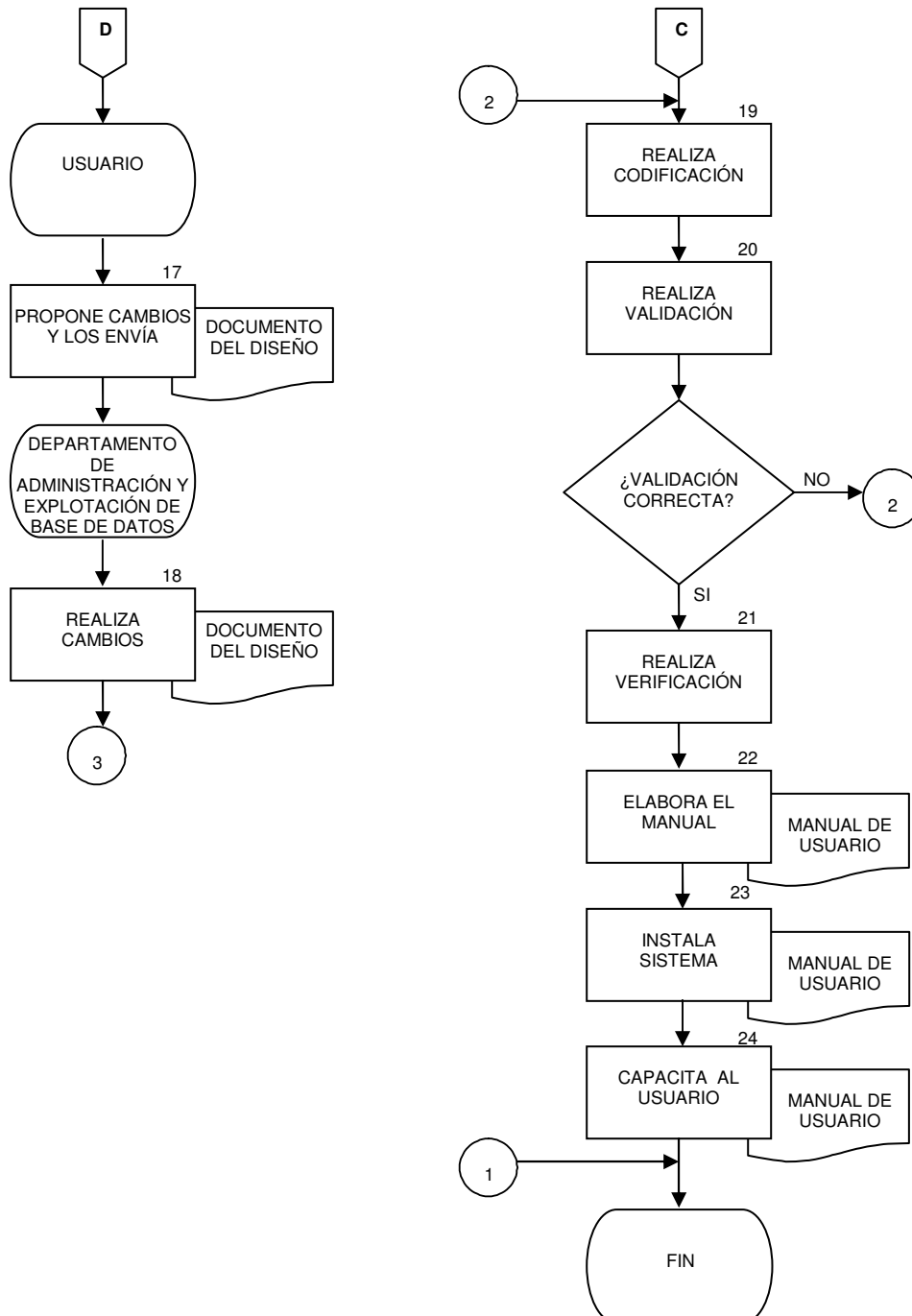
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

162

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	163
08	2006	

Mantenimiento al Portal Regional de Intranet.

Objetivo.

Administrar, supervisar y brindar asesoría en el servicio de intranet en un servidor que esté a disposición de las diferentes áreas de la Dirección Regional en donde se pueda publicar, compartir e informar las diferentes actividades que realiza cada una de ellas.

Políticas de Operación.

La subdirección de administración de sistemas de información a través del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos es el responsable de administrar, supervisar y brindar asesoría en el portal regional de intranet.

INTRANET

- Es una estructura de red basada en el enfoque del Internet, cuyo acceso está restringido a personal del INEGI. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro del Instituto.

ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE SERVICIOS WEB

- Es responsabilidad del Departamento Administración y Explotación de Bases de Datos la instalación y arranque del servicio WEB
- Se realizará un monitoreo diario al inicio de las actividades de funcionamiento físico y lógico del servidor.
- Se elaborará una bitácora de control y seguimiento en el funcionamiento del servicio de correo electrónico.
- Se realizarán los respaldos de información necesarios para el buen funcionamiento y asegurar la calidad de información.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	164
08	2006	

INSTALACIÓN DE SERVICIOS

- Es responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos la configuración de los siguientes servicios:
 - Publicación
 - FTP
 - Servicios adicionales dentro del servicio WEB

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO DE LOS SERVICIOS WEB

- Es responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos la generación, modificación y eliminación de cuentas de usuario de servicios WEB.
- Las modificaciones necesarias a las cuentas de usuario serán realizadas por el administrador del servidor.
- La creación, modificación y eliminación de las cuentas de correo electrónico se realizarán a solicitud expresa del jefe inmediato del usuario (personal de mando) mediante documento impreso acompañado del formato de Solicitud de cuenta de correo electrónico debidamente requisitado.
- Las solicitudes recibidas se resguardarán para seguimiento y control del servicio.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL

- Es responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de datos la actualización de la información publicada en el portal regional de la intranet.
- Las modificaciones necesarias en la información de cada área, serán responsabilidad del encargado de informática de ésta.
- La verificación de la información publicada es responsabilidad de cada área y debe sujetarse a las normas de intranet

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	165
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(INSTALACIÓN DE SERVICIOS WEB PARA INTRANET)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Selecciona la versión adecuada de acuerdo con el sistema operativo del equipo en el cual se instalará el servicio WEB. 2. Verifica la disponibilidad de cuenta de administrador en el equipo donde se instalará el servicio WEB. 3. Da de baja los servicios en ese equipo. 4. Confirma que todos los usuarios del equipo salgan de sesión. 5. Instala el software para servicio WEB, siguiendo las indicaciones del fabricante para un mejor rendimiento. 6. Reinicia el servicio WEB. 7. Verifica el funcionamiento del servicio WEB entrando en un explorador WEB para conectarse al equipo a través de la página inicial. 8. Configura el servicio WEB en el arranque del equipo. 9. Modifica los archivos de configuración para determinar la ruta de inicio del servicio WEB.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	166
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(INSTALACIÓN DE SERVICIOS WEB PARA INTRANET)**

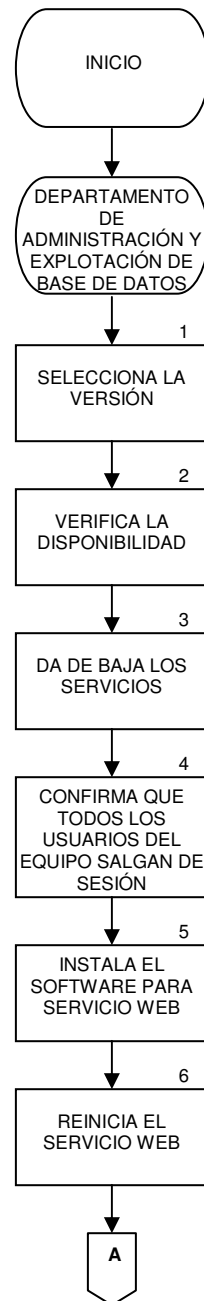
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	10. Crea la estructura para cada área, con sus directorios específicos además dentro de cada directorio se crearán directorios que contengan información de páginas estáticas, páginas dinámicas, programas binarios, imágenes (a su vez subestructuras de cada tipo de imagen), datos y otro tipo de archivo. 11. Baja los archivos de cada área respetando la estructura creada. 12. Crea cuentas por área (revisar procedimiento de administración de cuentas en intranet). 13. Reinicia el servicio WEB. 14. Verifica su funcionamiento a través de un explorador WEB. FIN DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DEL ÁREA INDICANDO CUENTAS Y ESPACIO EN DISCO AUTORIZADAS.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	167
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(INSTALACIÓN DE SERVICIOS WEB PARA INTRANET)**

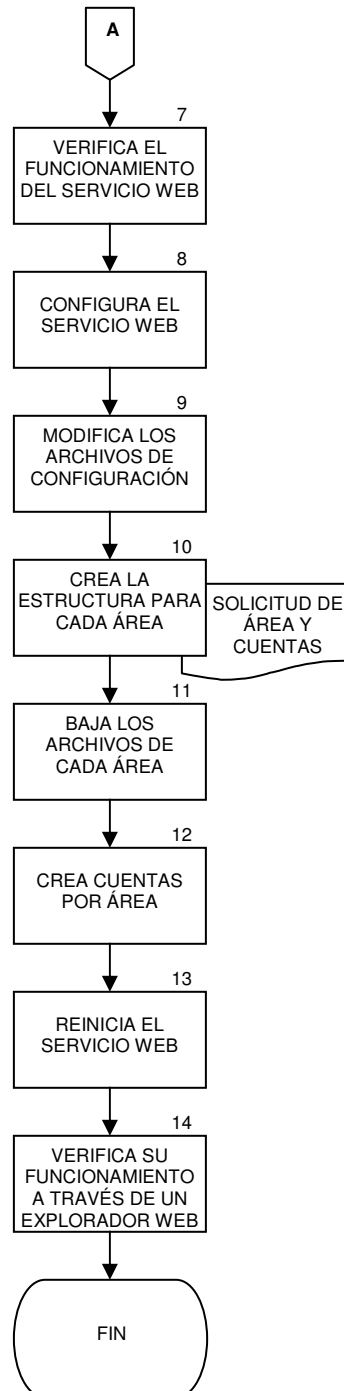


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	168
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(INSTALACIÓN DE SERVICIOS WEB PARA INTRANET)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	169
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(MANTENIMIENTO A CUENTAS EN EL SERVICIO DE INTRANET)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS.	1. Recibe la solicitud del mantenimiento de cuenta.	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE CUENTA
	2. Valida que la solicitud este completa y con las autorizaciones necesarias para su procesamiento.	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE CUENTA
	3. Utiliza cuenta de administrador del equipo donde radica el servicio WEB.	
	4. Verifica el tipo de movimiento de cuenta.	
	¿ES ALTA DE CUENTA?	
	Si	
	5. Crea la cuenta.	
	6. Verifica que acceda esta cuenta al área correspondiente.	
	7. Verifica que la cuenta tenga los permisos solicitados.	
	Continúa con actividad 12	
	No	
	¿ES MODIFICACIÓN DE CUENTA?	
	Si	
	8. Modifica la cuenta.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	170
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(MANTENIMIENTO A CUENTAS EN EL SERVICIO DE INTRANET)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	9. Verifica que la cuenta realice las funciones solicitadas. Continúa con actividad 12 No 10. Borra la cuenta. 11. Verifica que la cuenta ya no accede a los archivos. 12. Guarda en bitácora los cambios realizados, se firmarán y se anotará fecha, hora y responsable de este proceso. FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE MANTENIMIENTO A CUENTAS PARA SERVICIO WEB

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

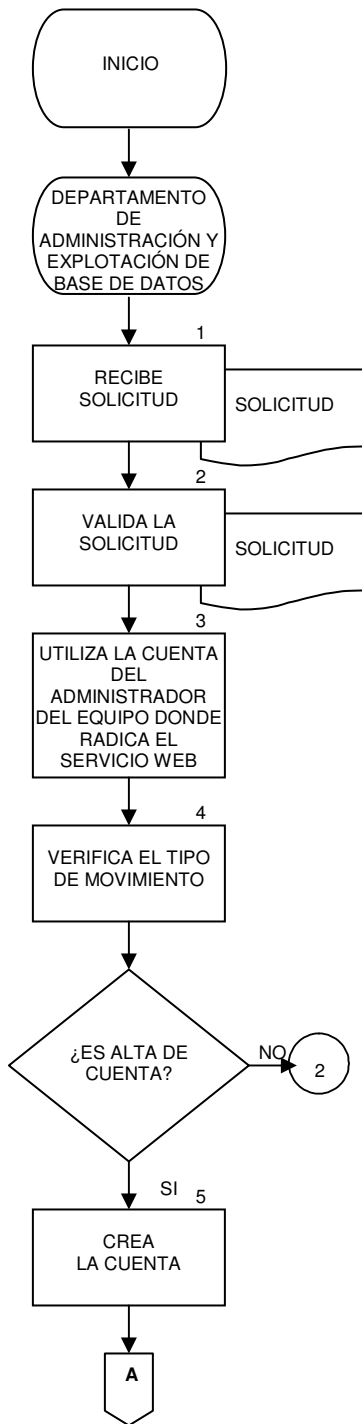
171

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(MANTENIMIENTO A CUENTAS EN EL SERVICIO DE INTRANET)**

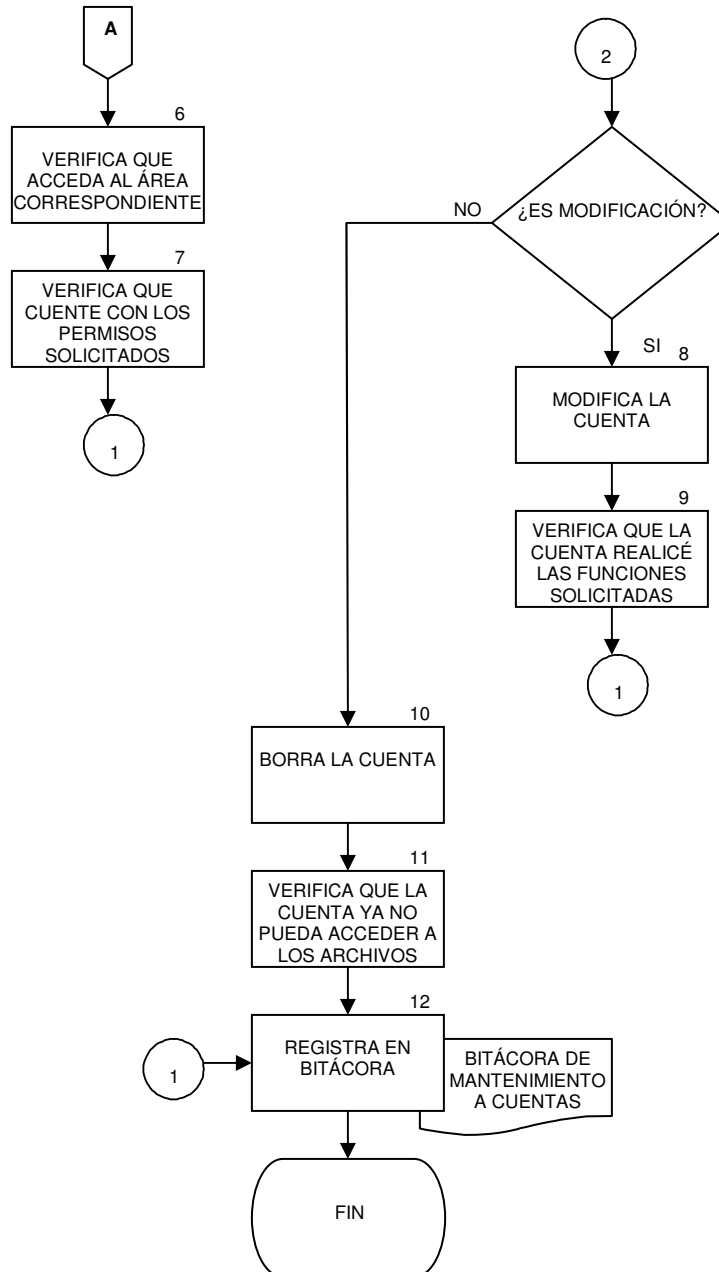


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	172
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(MANTENIMIENTO A CUENTAS EN EL SERVICIO DE INTRANET)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	173
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO FTP EN INTRANET)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Accede con cuenta de administrador en el equipo donde radica el servicio WEB, para permitir el servicio FTP. 2. Accede con cuenta de administrador en el servicio WEB, para realizar configuraciones. 3. Configura el servicio FTP en el equipo donde radica el servicio WEB. 4. Configura en los archivos del servicio WEB, la estructura y la forma en que se accederá a este servicio desde la Intranet. 5. Configura en el servicio WEB las cuentas que pueden usar el servicio FTP a través de la Intranet. 6. Crea la estructura que recibe los archivos enviados y recibidos usando el servicio. 7. Detiene el servicio WEB. 8. Reinicia el servicio WEB. 9. Prueba la transferencia de archivos usando para ello las cuentas creadas para este servicio. 10. Verifica el correcto envío de información, comparando los archivos origen y destino.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	174
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO FTP EN INTRANET)**

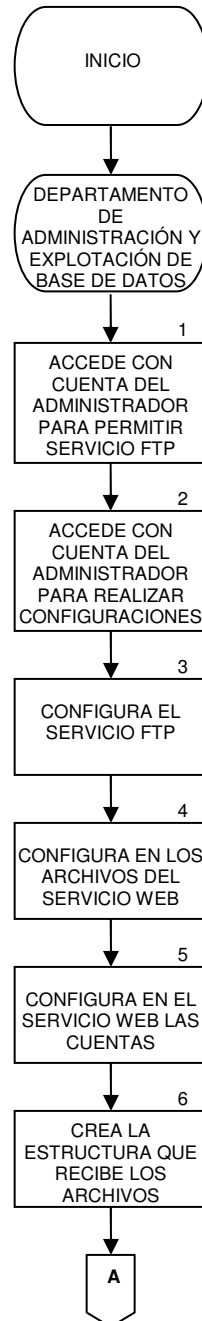
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	11. Prueba la transferencia de archivos usando los sistemas y programas diseñados para ello. 12. Prueba la seguridad y vulnerabilidad del servicio contra intrusos. 13. Registra en la bitácora de administración de servicios WEB, la fecha y hora de las actividades y el arranque del servicio FTP. FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DE SERVICIO FTP.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO FTP EN INTRANET)**

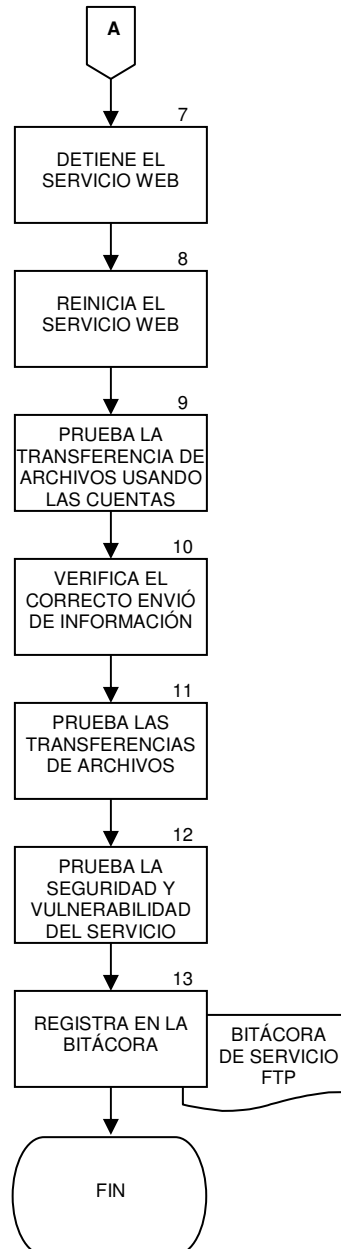


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	176
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO FTP EN INTRANET)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	177
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL EN INTRANET)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Recibe la solicitud de actualización de información en intranet. 2. Verifica si cumple todos los requisitos. 3. Verifica la consistencia y el cumplimiento de la norma para publicación de información en intranet. 4. Verifica la disponibilidad de cuenta de administrador en el equipo donde radica el servicio WEB. 5. Verifica la disponibilidad de cuenta de administrador en el servicio WEB. 6. Sube la información en el equipo que brinda el servicio WEB. 7. Verifica la completa transferencia de archivos. 8. Verifica la distribución correcta de los archivos en la estructura del servicio WEB. 9. Verifica los permisos asociados a los archivos en el servicio WEB. 10. Verifica la seguridad de los archivos del sistema en el servicio WEB.	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	178
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL EN INTRANET)**

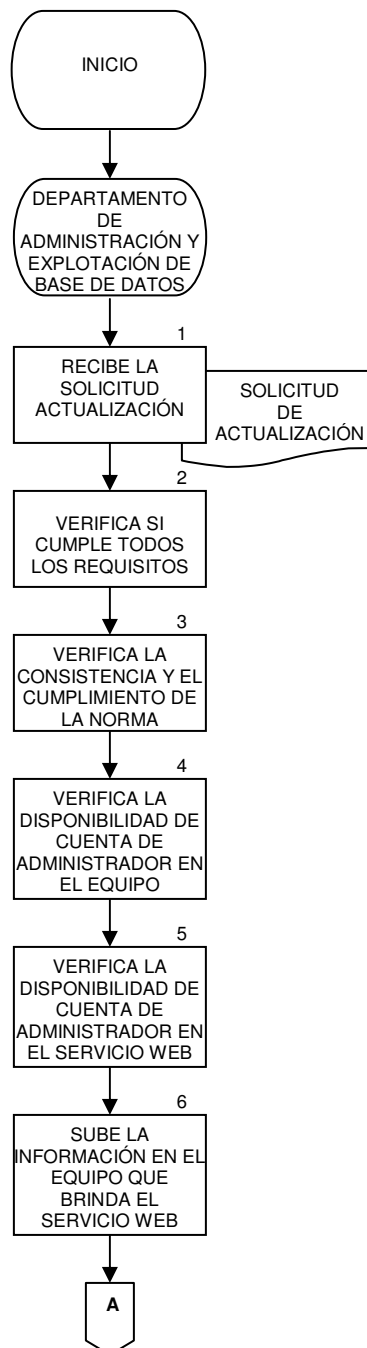
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	11. Prueba la correcta actualización de la información usando un explorador WEB. 12. Prueba la vulnerabilidad de los archivos contra intrusos. 13. Revisa cada uno de las páginas que se modificaron, verificando seguridad, vulnerabilidad y consistencia. 14. Prueba con el usuario final la actualización de los archivos. 15. Registra en la bitácora de actualización de información la fecha, hora y archivos actualizados, así como el responsable de la actualización. FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN INTRANET

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	179
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL EN INTRANET)**

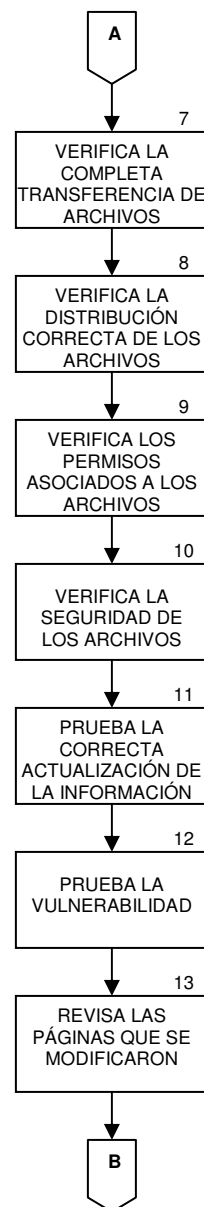


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	180
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL EN INTRANET)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

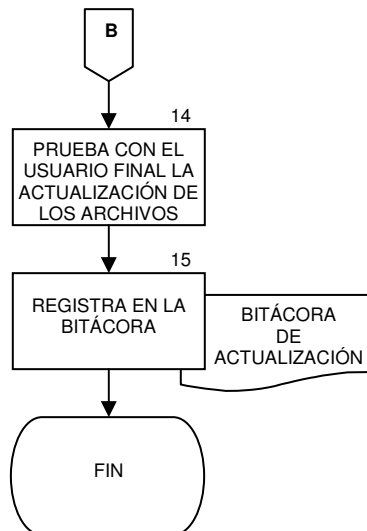
181

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL EN INTRANET)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	182
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS.	- Utiliza una cuenta en el sistema para acceder a la información completa de la intranet. - Verifica en el calendario la fecha que corresponde realizar el respaldo. - Abre un registro en la bitácora para el respaldo a realizar. - Verifica si se tienen suficientes medios para realizar el respaldo. - Verifica la disponibilidad de unidades para realizar el respaldo. - Determina que tipo de respaldo se realizará. ¿RESPALDO COMPLETO? SI - Copia la información de la estructura de la intranet. Continúa con actividad 11 NO ¿RESPALDO DE DATOS? SI - Respalda la información de datos. Continúa con actividad 11	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	183
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	NO ¿RESPALDO POR ÁREA? SI 9. El encargado del área respaldará toda la información concerniente a su área utilizando su cuenta para ello. Continúa con actividad 11 NO 10. Determina con que cuenta y que información se respaldará. 11. Accede al equipo a través del software adecuado para realizar respaldos. 12. Accede al equipo que tiene el servicio intranet. 13. Da de baja el servicio WEB sólo si el respaldo es completo. 14. Coloca los cartuchos, cintas o discos compactos en las unidades donde se realizará el respaldo. 15. Verifica que el respaldo haya sido satisfactorio.	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	16. Registra y firma por parte del responsable la bitácora, además se indicará fecha, hora, tipo de respaldo, duración, las unidades que se utilizaron, discos, cartuchos o discos compactos usados FIN DEL PROCEDIMIENTO	BITÁCORA DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL REGIONAL

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

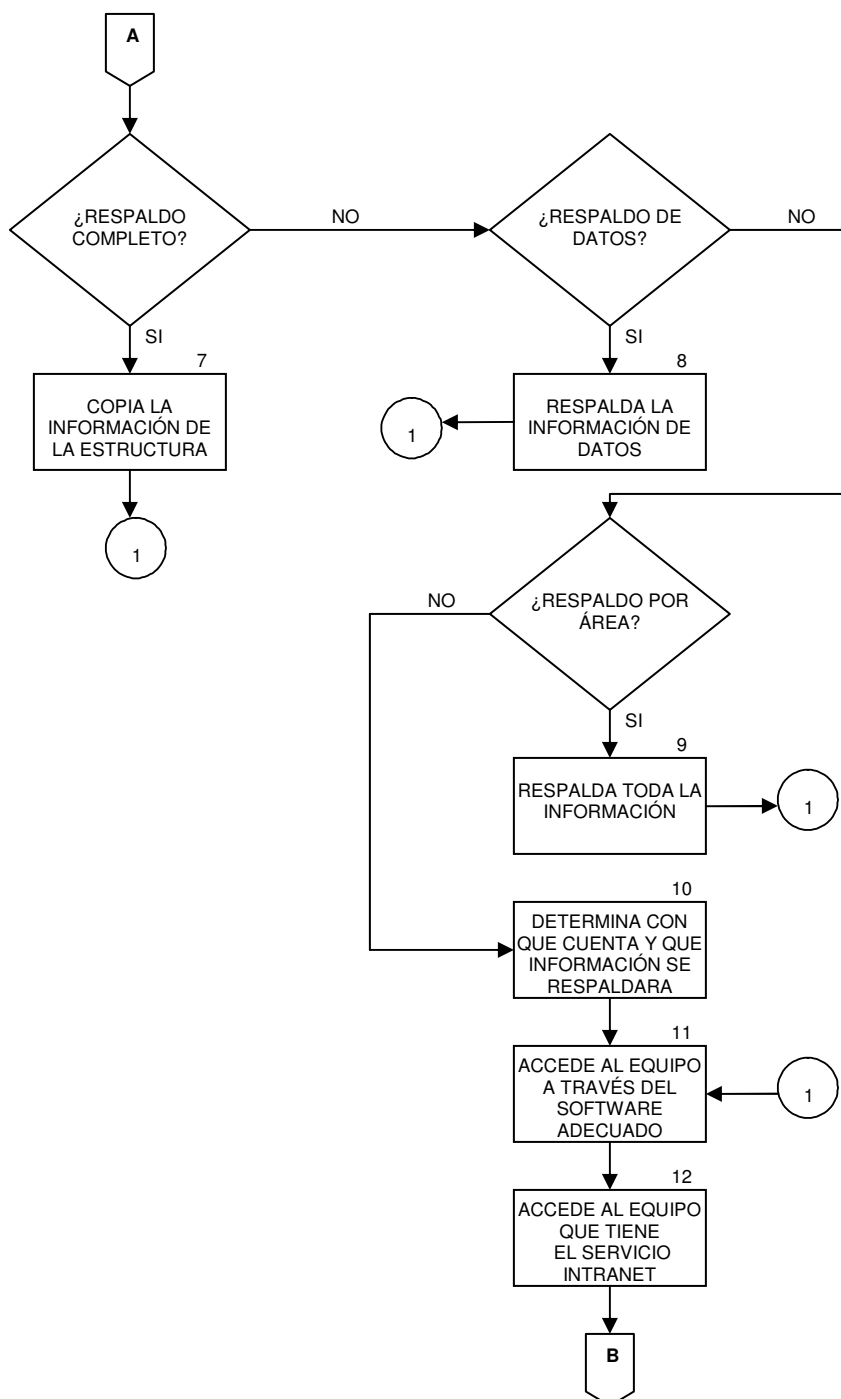
186

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**



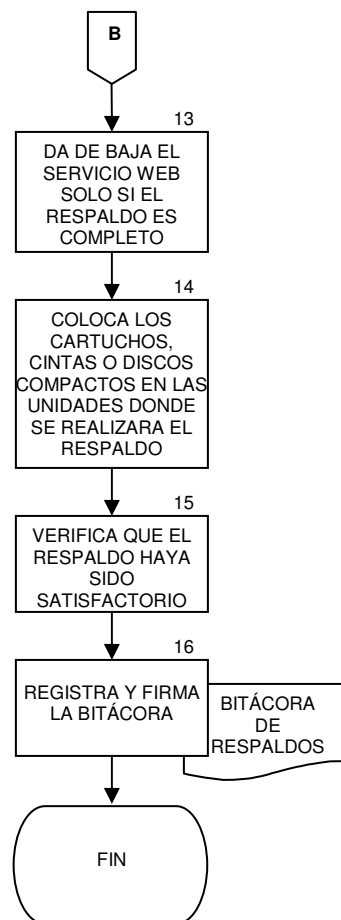
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

187

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO AL PORTAL REGIONAL DE INTRANET
(RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL PORTAL REGIONAL)**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	188
08	2006	

Evaluación de Sistemas.

Objetivo.

Evaluar técnicamente el funcionamiento u operación de los sistemas informáticos.

Políticas de Operación.

- Es responsabilidad de la Subdirección de Administración de Sistemas de Información determinar la factibilidad de llevar a cabo la evaluación de sistemas informáticos.
- Es responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Base de Datos evaluar los sistemas informáticos, emitiendo el resultado de dicha evaluación junto con las respectivas recomendaciones técnicas.
- Es responsabilidad de las áreas usuarias, después de conocer el resultado de la evaluación técnica realizada por la Subdirección de Administración de Sistemas de Información, decidir si operan o no los sistemas informáticos.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	189
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SISTEMAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	1. Envía solicitud referente a evaluación de sistemas.	OFICIO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	2. Recibe la solicitud.	OFICIO
	3. Entrevista al usuario para aclarar dudas en cuanto a los objetivos que se pretenden alcanzar con el sistema.	
	4. Revisa características de la solicitud, y lleva a cabo el estudio de factibilidad.	OFICIO
	5. Envía la solicitud al titular de la Subdirección de Administración de Sistemas de Información y el resultado de dicha factibilidad para su autorización.	OFICIO RESULTADO DE EVALUACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6. Recibe solicitud y resultado del estudio de factibilidad.	OFICIO RESULTADO DE EVALUACIÓN
	¿ES FACTIBLE?	
	NO, Continúa con Actividad 12	
	SI	
	7. Autoriza dicha solicitud de acuerdo a normatividad establecida.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	190
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SISTEMAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	8. Informa al departamento de Administración y Explotación de Base de Datos sobre la aprobación de la solicitud realizada 9. Informa al usuario que su solicitud fue factible y autorizada. 10. Ejecuta las acciones necesarias para satisfacer la solicitud 11. Entrega al usuario por escrito el resultado de la evaluación técnica y da por terminado el requerimiento. Continúa a Fin de Procedimiento	OFICIO RESULTADO DE EVALUACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	12. Informa al departamento de Administración y Explotación de Base de Datos la no autorización de la solicitud.	OFICIO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	13. Cancela solicitud e informa al usuario sobre los pormenores de la cancelación. FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

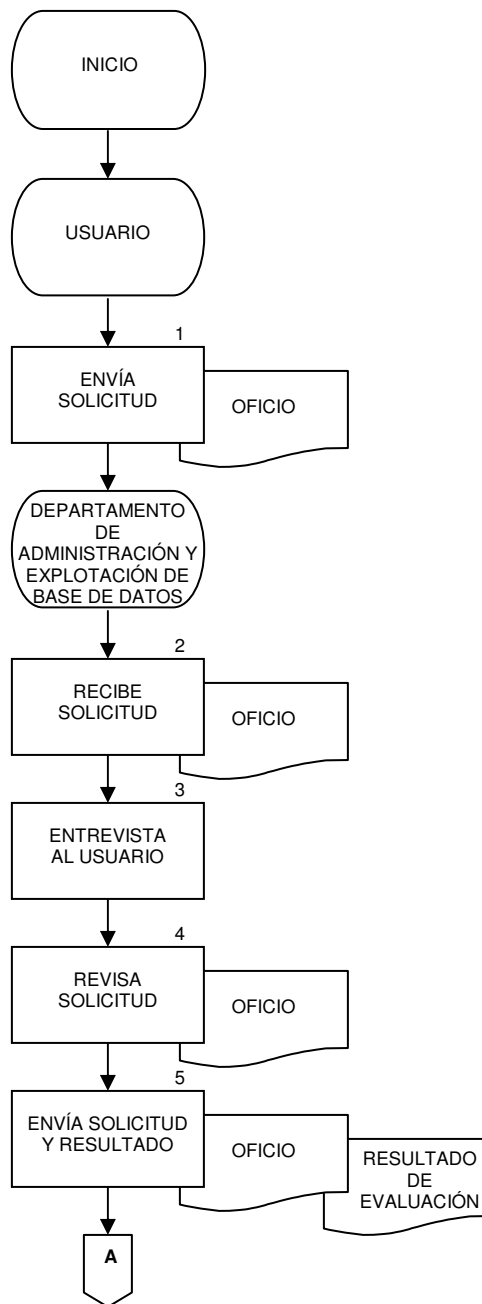
191

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SISTEMAS

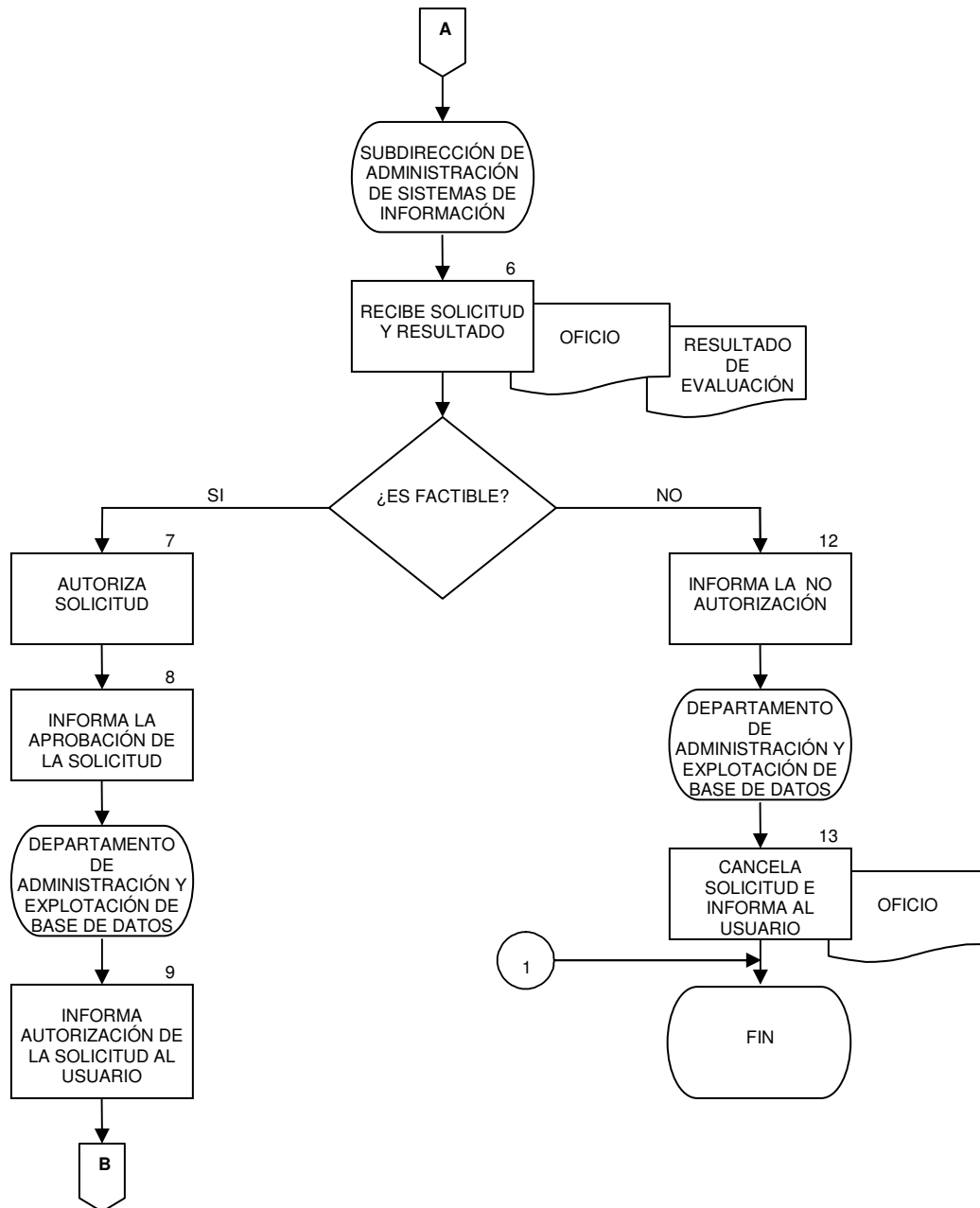


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

192

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SISTEMAS



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

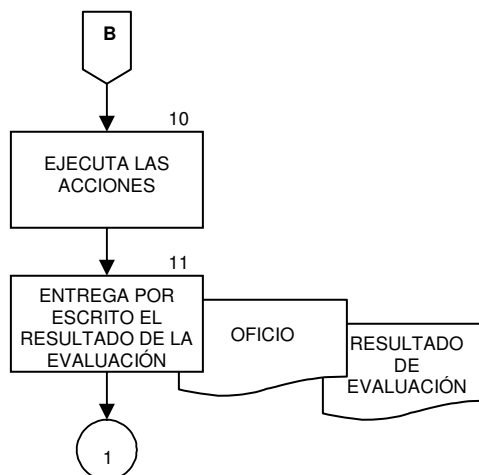
Año

193

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SISTEMAS



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	194
08	2006	

Asistencia técnica a sistemas y a usuarios de la base de datos.

Objetivo.

Proporcionar asistencia técnica a los usuarios de las aplicaciones desarrolladas y base de datos institucionales, sobre la operación y explotación de las mismas, con la finalidad de asegurar su óptimo aprovechamiento.

Políticas de Operación.

- Es responsabilidad del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos brindar soporte y asesoría técnica a los usuarios de la base de datos y aplicaciones institucionales que se implanten.
- Los usuarios deberán reportar al Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos los problemas que se presenten en la operación de los sistemas instalados y la explotación de bases de datos.
- Se deberá contar con un expediente por cada uno de los sistemas que incluya: manual de instalación, control de versiones y bitácora de asesorías.
- Las fallas que se presenten en la operación de los sistemas deberán registrarse por parte del personal del Departamento de Administración y Explotación de Bases de Datos, en las BITÁCORAS DE CONTROL (ANEXOS 1 y 2).
- El personal responsable de la operación de los sistemas y/o explotación de base de datos, deberá estar capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica requerida para lo anterior.
- Se orientará al usuario para obtener el mejor aprovechamiento y funcionamiento de los sistemas informáticos y herramientas para la explotación de base de datos, mediante sugerencias y aplicación de soluciones acorde a la situación.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	195
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS	1. Recibe del usuario el reporte de la falla o duda sobre la operación del sistema y/o explotación de la base de datos.	EXPEDIENTE DEL SISTEMA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS Y USUARIO	2. Verifica y diagnostica la falla. ¿TIPO DE FALLA?	
	3. Consulta el expediente del sistema para identificar los requerimientos establecidos.	
	4. Indica al usuario la acción a tomar para corregir la falla, o bien realiza las correcciones necesarias para la solución. ¿FALLA SOLUCIONADA? SI	
USUARIO	5. Registra en la bitácora de asistencia a sistemas la falla, así como la solución aplicada y archiva. Fin de Procedimiento. NO.	BITÁCORA DE ASISTENCIA A SISTEMAS
	6. Reporta al área desarrolladora del sistema la falla para su atención.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	196
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	7. Recibe asesoría del área desarrolladora del sistema, sobre el diagnóstico y solución de la falla. Continúa en Actividad 4 EXPLOTACIÓN DE BASE DE DATOS. 8. Revisa conjuntamente con el usuario el procedimiento a seguir para la consulta de información. 9. Indica al usuario las acciones a realizar o bien ejecuta la consulta de información. ¿PROCESO EXITOSO? SI. 10. Registra en la bitácora de asistencia a usuarios de base de datos y la archiva. FIN DE PROCEDIMIENTO NO. 11. Reporta al administrador de la base de datos de Oficinas Centrales para que se realicen los ajustes y/o modificaciones correspondientes.	BITÁCORA DE ASISTENCIA A USUARIOS DE BASE DE DATOS.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	197
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	12. Recibe aviso del administrador de la base de datos de Oficinas Centrales sobre las acciones realizadas. Continúa en Actividad 9	

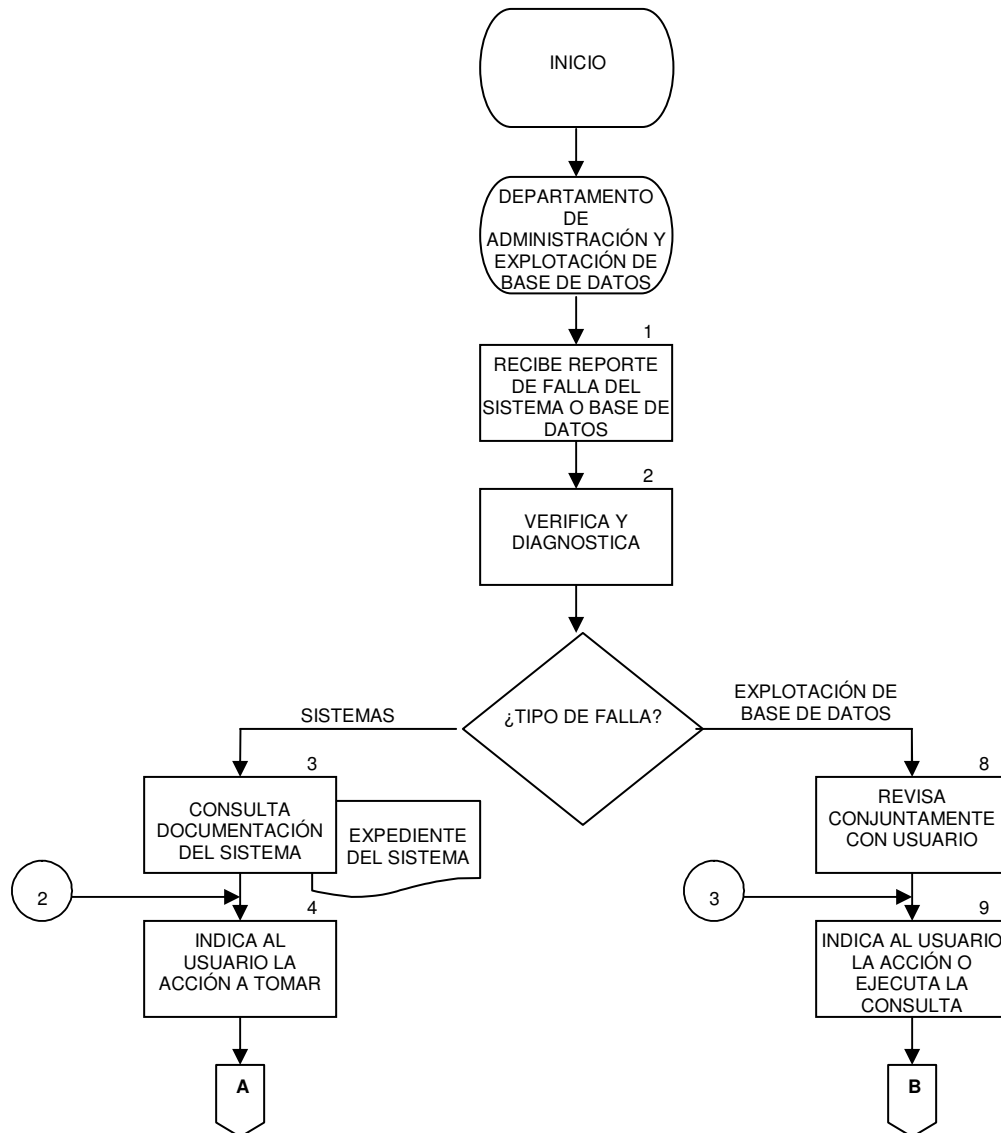
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

198

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA
BASE DE DATOS.**



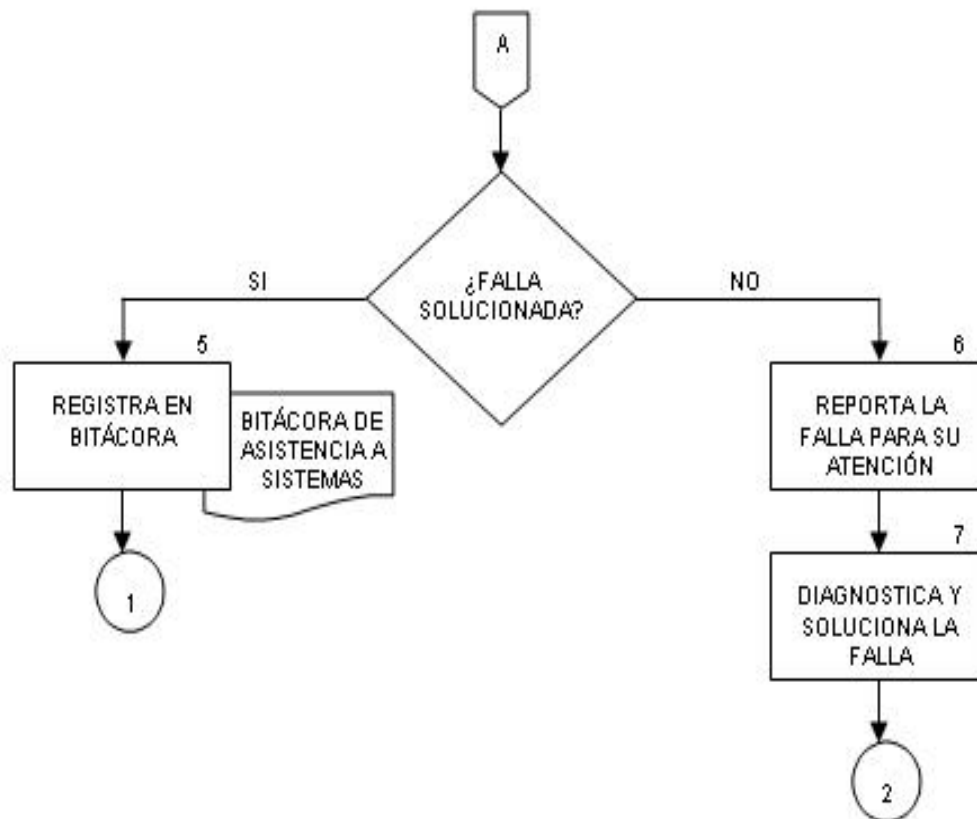
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

199

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA
BASE DE DATOS.**

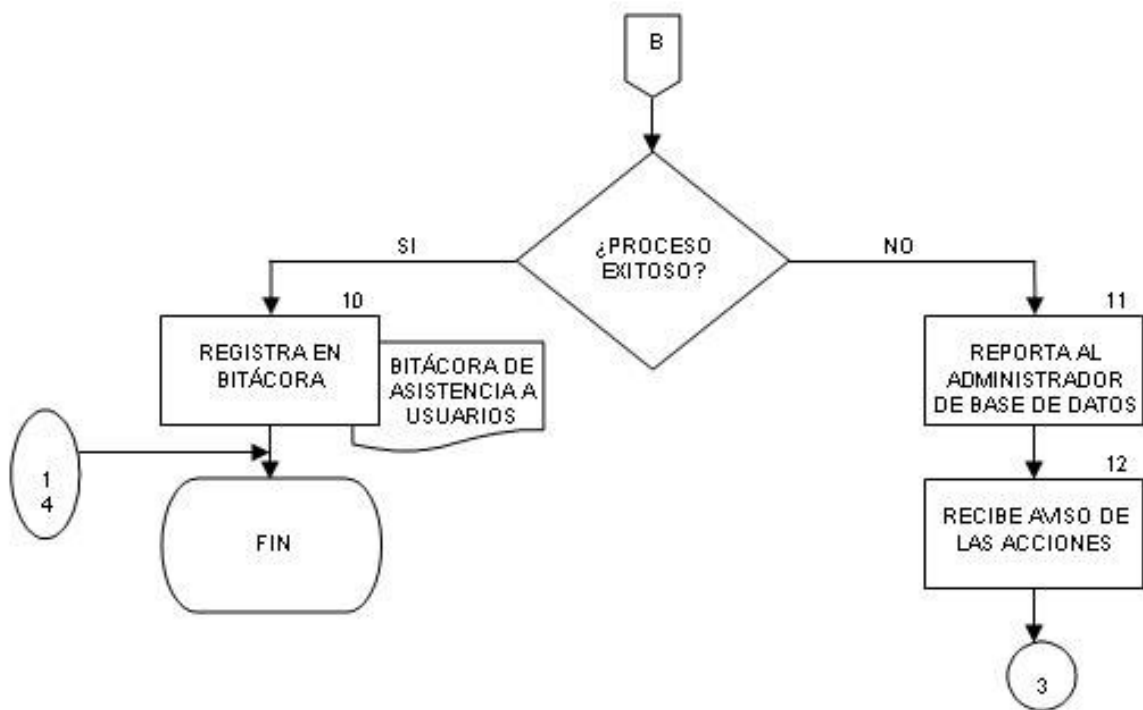


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	200
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS Y A USUARIOS DE LA
BASE DE DATOS.**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	201
08	2006	

Seguimiento a Garantías y Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos de Infraestructura Electromecánica.

Objetivo.

Asegurar la adecuada aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo estipulados en las cláusulas de los contratos de compras y servicios contraídos con terceros, para los equipos de infraestructura electromecánica del Instituto.

Políticas de Operación.

- La aplicación de este procedimiento será durante la vigencia especificada en los contratos estipulados.
- La calidad y cantidad de servicios estará debidamente detallada en cada uno de los contratos respectivos, así como las sanciones, si las hubiere, por faltas a alguna de las cláusulas a los mismos.
- El registro de los eventos se almacenará en una bitácora por cada uno de los equipos objeto de estos contratos.
- La forma de reportar los eventos será la indicada en las especificaciones de los contratos respectivos.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	202
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA ELECTROMECÁNICA.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.	1. Celebra contratos de compra o servicios de mantenimiento	CONTRATOS, ANEXOS, Y CALENDARIO DE SERVICIOS
	2. Envía copia de contratos y calendario de servicios a Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales.	CONTRATOS, ANEXOS, Y CALENDARIO DE SERVICIOS
	3. Recibe contratos con anexos y calendario de servicios y revisa	CONTRATOS, ANEXOS, Y CALENDARIO DE SERVICIOS
	4. Espera a que ocurra algún evento o se cumplan las fechas del calendario de servicios	
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA	¿OCURRE ALGÚN EVENTO?	
	NO, Continúa con Actividad 4	
	SI	
	¿ES MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO?	
	NO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	203
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA ELECTROMECÁNICA.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
PROVEEDORES	5. Reporta la falla al Proveedor y a la Subdirección de Administración de Infraestructura Electromecánica de la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información de acuerdo a las especificaciones del contrato Continúa con Actividad 6. SI	ORDEN DE SERVICIO
	6. Proporciona el servicio de acuerdo a las especificaciones del contrato y se llena la orden de servicio ¿EL SERVICIO FUÉ EL ADECUADO? NO	
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA	7. Notifica al proveedor y registra en la Orden de Servicio. Continúa con Actividad 8 SI.	ORDEN DE SERVICIO
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA Y PROVEEDORES	8. Firma la orden de servicio y registra en la bitácora del equipo. Se envía a la Subdirección de Administración de Infraestructura Electromecánica de la Dirección General de Innovación y Tecnologías de Información la Orden de Servicio.	



NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

08

2006

204

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTIAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA ELECTROMECAÁNICA.

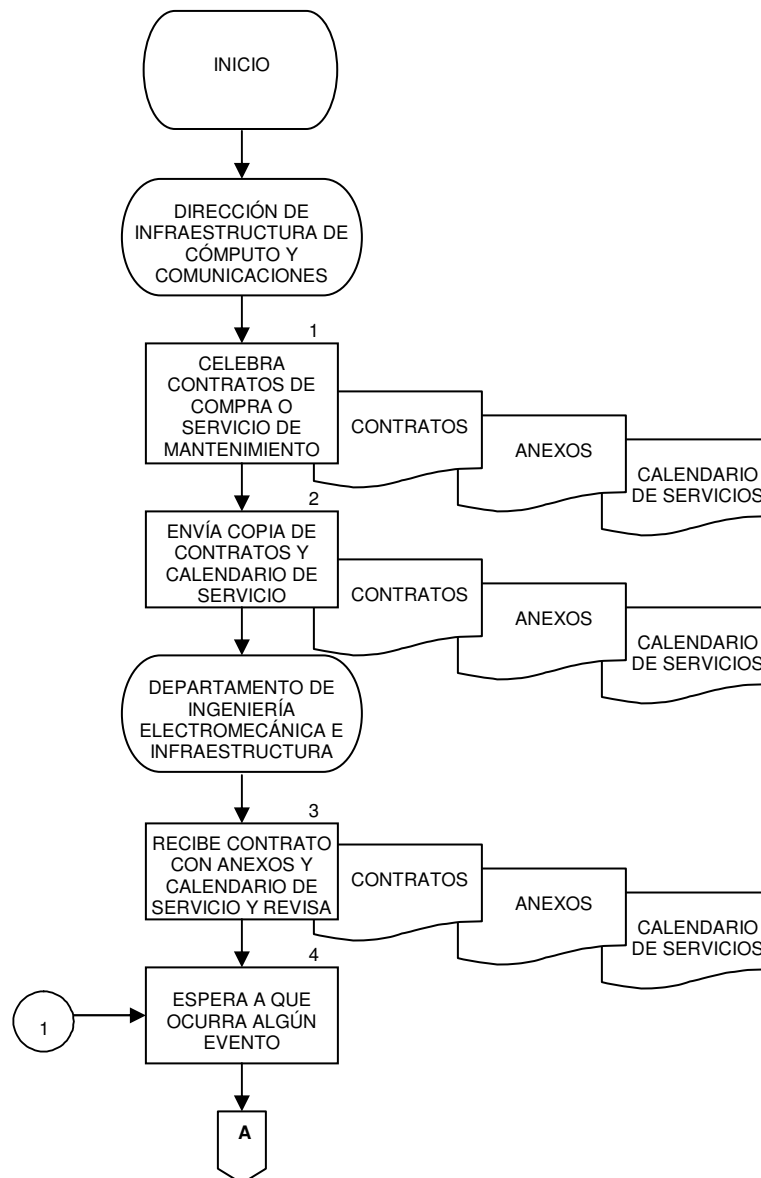
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.	9. Recibe y procesa FIN DE PROCEDIMIENTO	ORDEN DE SERVICIO, BITÁCORA DE SERVICIOS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECAÁNICA.**

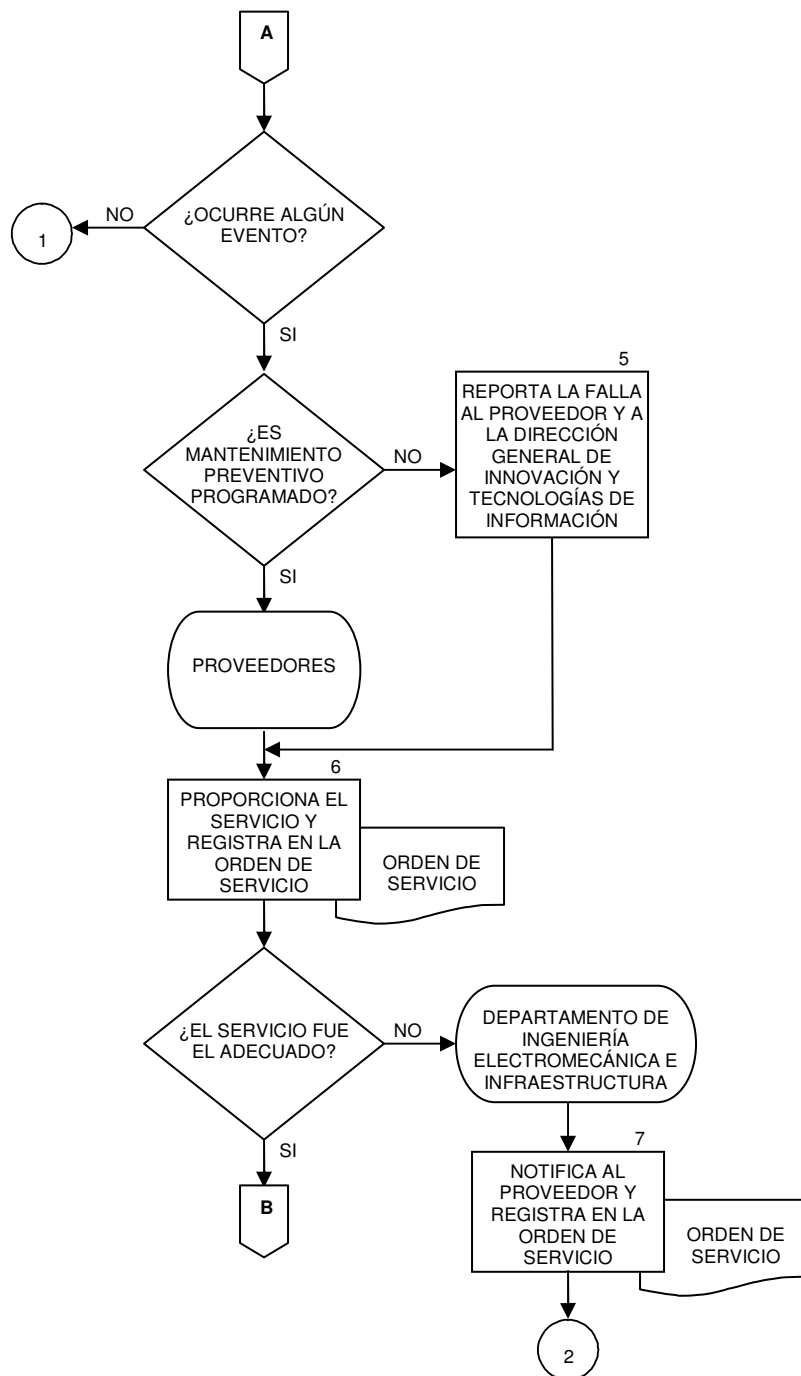


DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECAÁNICA.**



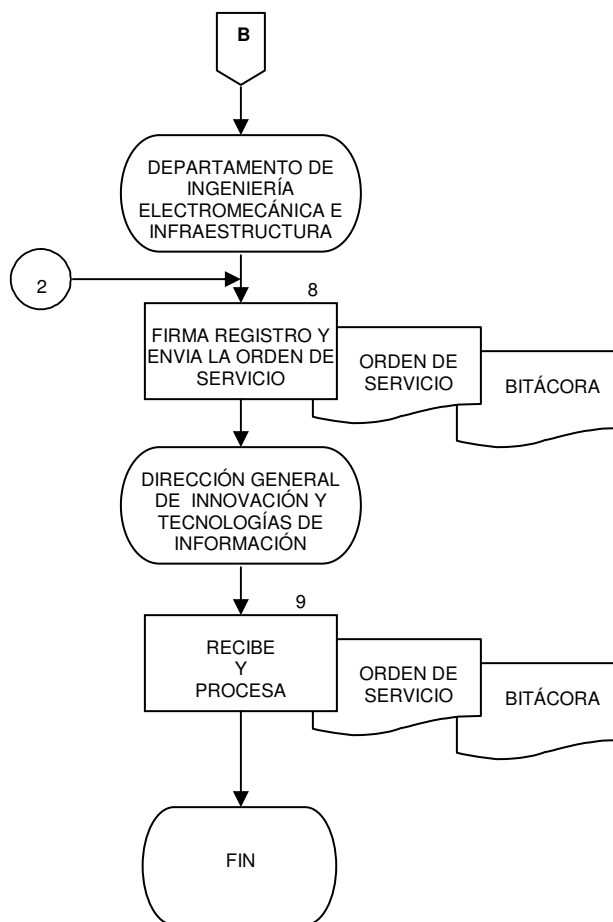
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
0 8	2006	

207

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECAÁNICA.**



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	208
08	2006	

Monitoreo a equipos e instalaciones electromecánicas.

Objetivo.

Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones electromecánicas con el fin de garantizar el adecuado suministro de energía eléctrica a los bienes informáticos y centros de cómputo del Instituto.

Políticas de Operación.

- Los equipos e instalaciones deberán de ser monitoreados de acuerdo a las especificaciones del fabricante, normatividad vigente y lo estipulado en los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo cuando existan.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	209
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA
PROCEDIMIENTO: MONITOREO A EQUIPOS E INSTALACIONES ELECTROMECÁNICAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA	1. Elabora programa de revisión a equipos e instalación con base a especificaciones técnicas y normatividad vigente para equipos e instalaciones.	PROGRAMA DE REVISIONES A EQUIPOS E INSTALACIONES
	2. Efectúa las revisiones programadas con base en el programa establecido.	
	¿RESULTADOS DE LA REVISIÓN CORRECTOS?	
	SI	
	3. Registra en la Bitácora de Servicios.	BITÁCORA DE SERVICIOS
	Continúa a Fin de Procedimiento	
	NO	
	4. Determina si procede a reparar o si tiene servicio con algún proveedor.	
	¿REPARACIÓN POR PARTE DE INEGI?	BITÁCORA DE SERVICIOS
	SI	
	5. Procede a su reparación y anota en la Bitácora de Servicios.	
	Continúa a Fin de Procedimiento	
	NO	



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**NÚMERO DE REGISTRO
MP-005**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	210
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: MONITOREO A EQUIPOS E INSTALACIONES ELECTROMECÁNICAS

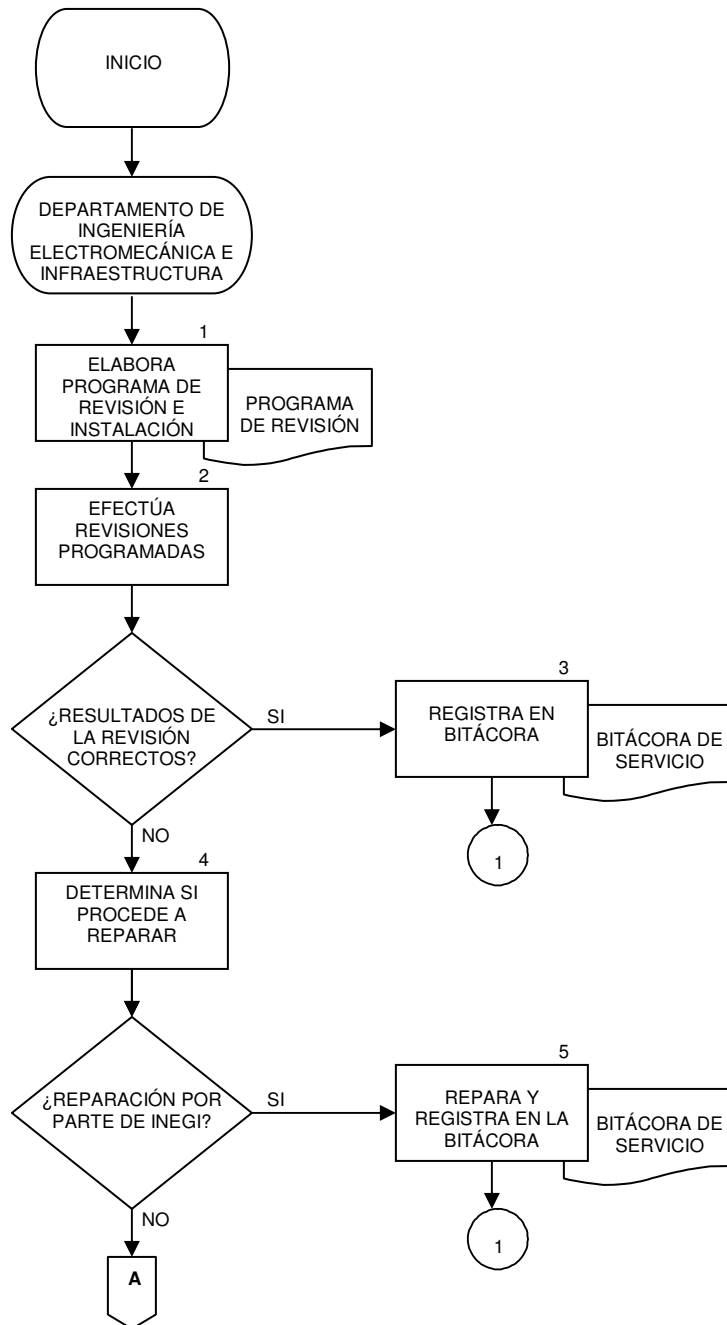
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	6. Efectúa procedimiento "SEGUIMIENTO A GARANTÍAS Y CONTRATOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS" FIN DEL PROCEDIMIENTO	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	211
08	2006	

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO A EQUIPOS E INSTALACIONES
ELECTROMECÁNICAS**



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

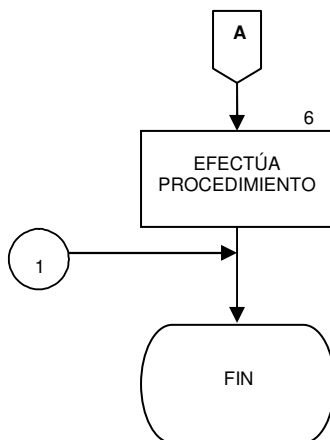
212

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

PROCEDIMIENTO: MONITOREO A EQUIPOS E INSTALACIONES
ELECTROMECÁNICAS



Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	213
08	2006	

Ampliación y Mantenimiento de la Infraestructura Electromecánica.

Objetivo.

Mantener en adecuadas condiciones de operación y servicio las instalaciones eléctricas que proporcionan servicio a los bienes informáticos del Instituto.

Políticas de Operación.

- Los servicios comprenden la red eléctrica, los sistemas de respaldo de energía y los equipos de acondicionamiento al medio ambiente de las instalaciones de los centros de cómputo del Instituto.
- Los servicios de ampliación de la red deberán estar debidamente justificados y en caso de ser necesario, se deberá de elaborar el plano con las especificaciones del servicio requerido.
- Los servicios de mantenimiento se darán en principio a los equipos e instalaciones indispensables para operar los centros de cómputo y los servicios de comunicaciones y telefonía. Quedan en segundo término las instalaciones para los equipos de cómputo personal y por último aquellas instalaciones destinadas a otros usos distintos a los utilizados para la función informática.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	214
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECÁNICA.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
USUARIO	1. Solicita servicios de ampliación o mantenimiento	OFICIO DE SOLICITUD DE SERVICIO
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA	2. Recibe solicitud, analiza y determina su factibilidad.	OFICIO DE SOLICITUD DE SERVICIO
	¿ES FACTIBLE DE REALIZAR?	
	NO	
	3. Elabora documento con dictamen y entrega al solicitante.	DICTAMEN TÉCNICO
	Continúa a Fin de Procedimiento	
	SI	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	¿ES UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO?	
	SI	
	4. Efectúa el mantenimiento y registra en la bitácora de servicios.	BITÁCORA DE SERVICIOS
	Continúa a Fin de Procedimiento	
	NO	
	5. Elabora proyecto y cuantifica materiales.	PROYECTO DE AMPLIACIÓN, OFICIO SOLICITUD RELACIÓN DE MATERIALES
	6. Recibe Oficio de solicitud de materiales y surte.	

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	215
08	2006	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECÁNICA.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA E INFRAESTRUCTURA	7. Recibe materiales y efectúa el servicio de ampliación. Registra en la bitácora de servicio y actualiza planos de instalaciones. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	BITÁCORA DE SERVICIOS, PLANOS DE INSTALACIONES

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

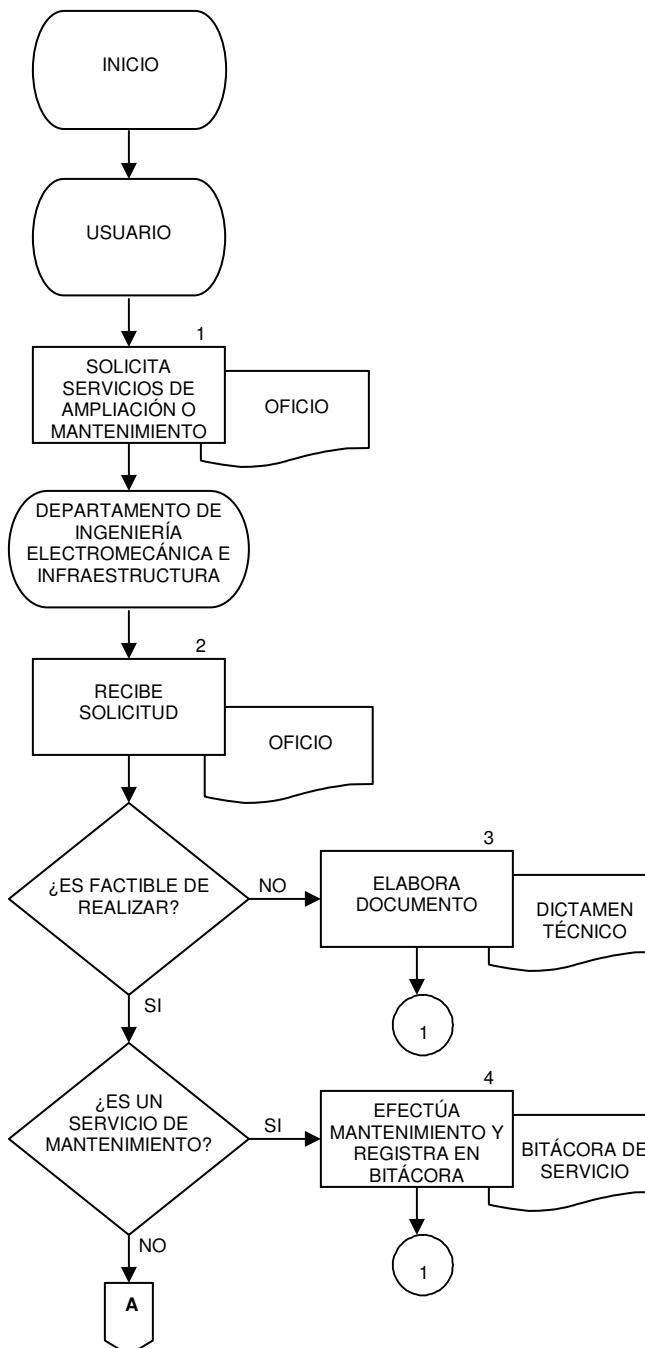
216

0 8

2006

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECAÁNICA.**



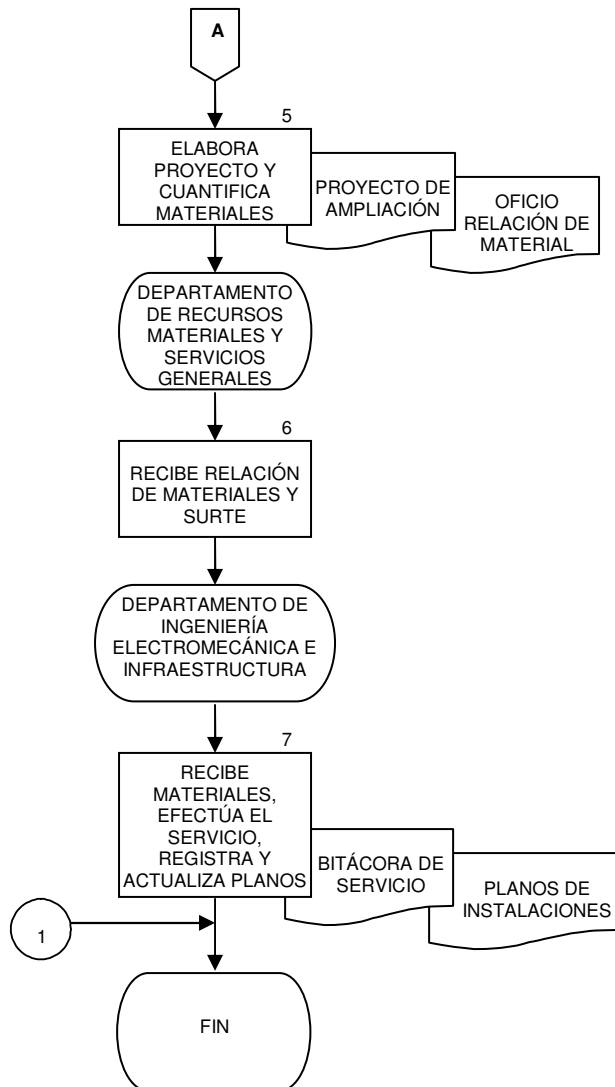
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	
08	2006	

217

DIAGRAMA DE FLUJO (CONTINUACIÓN)

**PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECÁNICA.**





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	218
08	2006	

IV. FORMAS E INSTRUCTIVOS

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	219
08	2006	

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“BITACORA MENSUAL DE MONITOREO DEL CORREO ELECTRONICO”

OBJETIVO

Llevar un registro sobre las diferentes fallas que se presentan en el servicio de correo electrónico, con el fin de contar con un soporte para la solución oportuna de futuras fallas.

Formulación a cargo de: Administrador de servidor de correo electrónico.

Ejemplares : Original.

Distribución : Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

- | | | |
|----|-------------------------|--|
| 1. | Dirección Regional | El nombre de la Dirección Regional |
| 2 | Mes | El nombre del mes en el que se esta llevando a cabo el monitoreo. |
| 3 | Fecha | La fecha en la que se esta realizando el monitoreo (dd/mm/aaaa). |
| 4 | Nombre de quien realiza | El nombre de la persona que realiza el monitoreo. |
| 5 | Problemática presentada | La descripción de la problemática presentada durante el monitoreo. |

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	220
08	2006	

ANEXO I

DIRECCION REGIONAL 1
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION

BITACORA MENSUAL DE MONITOREO DEL CORREO ELECTRONICO

MES: 2

No.	Fecha	Nombre de quien realiza	Problemática presentada
1	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“FORMATO DE MONITOREO DIARIO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRONICO”

OBJETIVO

Llevar un registro del status de los servicios del servidor de correo electrónico, al fin de detectar de manera oportuna alguna falla o servicio inhabilitado.

Formulación a cargo de: Administrador de servidor de correo electrónico.

Ejemplares : Original.

Distribución : Original: Departamento de Comunicaciones y Redes0

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

- | | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Dirección Regional | El nombre de la Dirección Regional |
| 2 | Fecha | La fecha en la que se esta realizando el monitoreo (dd/mm/aaaa). |
| 3 | Correcto | OK (si el estatus es correcto) de lo contrario X . |
| 4 | Nombre al archivo | Nombre del archivo que guarda la información correspondiente a cada evento. |
| 5 | Nombre y firma de quien realiza | El nombre de la persona que realiza el monitoreo. |

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	222
08	2006	

ANEXO II

DIRECCION REGIONAL 1

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION

FORMATO DE MONITOREO DIARIO DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRONICO

Fecha: 2

SERVICIOS MS EXCHANGE

Nombre	Status	
	Debe Estar	Correcto
IIS admin Service	Started	3
Microsoft Exchange Event	-	
Microsoft Exchange IMAP4	Started	
Microsoft Exchange Information Store	Started	
Microsoft Exchange Management	Started	
Microsoft Exchange MTA Stacks	Started	
Microsoft Exchange POP3	Started	
Microsoft Exchange Routing Engine	Started	
Microsoft Exchange Site Replication Service	Disable	
Microsoft Exchange System Attendant	Started	
Network News Transport Protocol (NNTP)	Started	
Simple Mail Transport Protocol (SMTP)	Started	

LOGS

Nombre de Evento	Nombre de Archivo
Application Log	
Secutiry Log	4
System Log	
Directory Service	
DNS Server	
File Replication Service	

5

Nombre y Firma de quien realiza

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	223
08	2006	

**REPORTE DE SERVICIO
REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO CON GARANTÍA**

ANEXO III

OBJETIVO

Llevar un registro de los mantenimientos preventivos que se les proporcionan a los equipos que cuentan con garantía, al fin de llevar el historial de los equipos cómputo de la Regional.

Formulación a cargo de:

Personal del área de mantenimiento.

Ejemplares :

Original.

Distribución :

Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1. Coordinación, subdirección, departamento, o área:

Nombre de la coordinación, subdirección y departamento donde se encuentra el equipo que se le realizará el servicio.

2. Técnico responsable de la empresa que da el mantenimiento:

Nombre del técnico que proporciona el servicio por parte de la empresa.

3. Fecha:

Fecha de inicio y terminó del servicio en formato día/mes/año.

4. Domicilio:

Edificio donde se encuentra el equipo.

5. Depto. de Comunicaciones y Redes

Nombre del responsable de la supervisión del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo (no confundir con el resguardante o usuario)

6. Descripción del equipo

Descripción breve del equipo, dispositivo o impresora así como la serie y/o inventario que recibe el mantenimiento preventivo ejemplo: cpu180000064015310.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	224
08	2006	

7. Referencia:

No. De página y consecutivo correspondiente al equipo reportado con base a la relación de equipo del anexo 1 que viene en el contrato.

8. Servicio de mantenimiento si/no:

Marque con una "x" si recibió o no servicio el equipo listado, para el caso en que no reciba servicio requisitar el campo "aclaraciones".

9. Aclaraciones:

Anotar el porque no se le proporcionó servicio al equipo y anexar copias de documentos que lo justifiquen.

Ejemplo: esta en servicio correctivo se anexa orden 520, se envió a Aguascalientes se anexa oficio/001/2005.

10. Observaciones:

Indique alguna observación que considere pertinente; ejemplo:

El equipo 1 no tiene tapa, el equipo 9 después del servicio no funciona el drive.

11 Firmas de conformidad

Técnico de servicio (del proveedor): nombre y firma del técnico que realizó el Mantenimiento, Depto. de Comunicaciones y Redes (de INEGI): nombre y firma del responsable de supervisión del mantenimiento preventivo.

12. Se anexan comprobante(s)

Se escriben el número de cuantos comprobantes (oficios, memos, ordenes de servicio u otros) se anexan con el formato del mantenimiento preventivo.

NOTA: ES IMPORTANTE HACER NOTAR QUE LAS FIRMAS REFLEJAN LA CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS REALIZADOS Y/O ESTABLECE COMPROMISOS POR AMBAS PARTES.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	225
08	2006	

ANEXO III

**REPORTE DE SERVICIO
REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO CON GARANTÍA**

COORDINACIÓN: SUBDIRECCIÓN: (1) DEPTO. O ÁREA:		TÉCNICO RESPONSABLE DE LA EMPRESA QUE DA EL MANTENIMIENTO: (2)				
DOMICILIO: (4)		DEPTO DE COMUNICACIONES Y REDES: (5)		FECHA: (3) DEL: D M AAAA AL: D M AAAA		
No	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	REFERENCIA (7)		SERVICIO MANTTO. REALIZADO		ACLARACIONES
		No. PÁGINA	No. CONS.	SI	NO	
1						
2	(6)			(8)		(9)
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

OBSERVACIONES:

(10)

SE ANEXAN (12) COMPROBANTE (S)

HOJA__ DE__

TÉCNICO DE SERVICIO

DEPTO. DE COMUNICACIONES Y REDES

FIRMA: _____

(11)

FIRMA: _____

NOMBRE _____

NOMBRE _____

ORIGINAL: DEPTO. DE COMUNICACIONES Y REDES.
c.c.p.: TÉCNICO RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO
DEPTO. MICROCOMPUTADORAS Y REDES

"VALE DE ALMACEN DE BIENES DE CONSUMO"

OBJETIVO

Controlar las salidas de los bienes o materiales custodiados por el almacén

Formulación a cargo de:

Usuario.

Ejemplares :

Ejemplares

3 (original y 2copias)

Distribución :

Original: almacén

Copia: Solicitante y Recursos Materiales

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1. Área solicitante

Nombre del área que esta requiriendo los materiales o bienes que ampara el documento.

2. Clave programática

Número de clave del área según catalogo las aclaraciones o información sobre los bienes solicitados

3. Fecha

Día, Mes y año en que se presenta el documento al almacén

4. Clave

Número que le corresponda a cada uno de los bienes de acuerdo al catalogo oficial de claves.

5. Descripción

La descripción precisa en concordancia con el código registrado según el punto No. 4

6. Unidad

Nombre de la unidad de medida (Pieza, Millar, etc.)

7. Cantidad solicitada

Con número, la cantidad de unidades que de cada bien o material esta solicitando.

8. Justificación

Cualquier anotación que justifique la necesidad del bien o material solicitado

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	227
08	2006	

9. Autorizada

Firma completa del subdirector que solicita los bienes o materiales.

10. Solicitante

Firma completa del jefe de departamento que solicita los bienes o materiales.

ANEXO IV

VALE DE ALMACÉN

[illegible]

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	229
08	2006	

ANEXO V

“CALENDARIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO SIN GARANTÍA”

OBJETIVO:

Realizar una planeación del mantenimiento preventivo al equipo menor de cómputo sin garantía.

Formulación a cargo de:

Ejemplares
Distribución:

Responsable de la oficina del área
computo
Original
Original: Departamento de Comunicaciones
y Redes

En el concepto

DEBERA ANOTARSE

1.- Domicilio

Anotar el domicilio donde se encuentran los equipos

2.- Fecha

Fecha cuando esta programado el mantenimiento preventivo

3.- Área

Área donde se encuentra el equipo

4.- Computadoras

El numero de computadoras que están programadas para el mantenimiento preventivo

5.- Impresoras

El numero de impresoras que están programadas para el mantenimiento preventivo

6.- Dispositivos

El numero de dispositivos programados para mantenimiento preventivo

7.- Total por día

El numero total de equipos programados para mantenimiento preventivo (la suma de computadoras, impresoras y dispositivos por día)

8.- Total de periodo

El numero total de equipos programados para mantenimiento preventivo (la suma de computadoras, impresoras y dispositivos por periodo)

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	230
08	2006	

ANEXO V

**CALENDARIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO MENOR DE
CÓMPUTO SIN GARANTÍA**

DOMICILIO: _____ (1)

No	FECHA	ÁREA	COMPUTADORAS	IMPRESORAS	DISPOSITIVOS	TOTALES POR DÍA
1	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
TOTALES DEL PERIODO						(8)

DOMICILIO: _____

No	FECHA	ÁREA	COMPUTADORAS	IMPRESORAS	DISPOSITIVOS	TOTALES POR DÍA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
TOTALES DEL PERIODO						

DOMICILIO: _____

No	FECHA	ÁREA	COMPUTADORAS	IMPRESORAS	DISPOSITIVOS	TOTALES POR DÍA
1						
2						
3						
4						
5						
7						
8						
9						
10						
11						
TOTALES DEL PERIODO						

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	231
08	2006	

ANEXO VI

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUDE DE SERVICIO CORRECTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO CON GARANTÍA”

OBJETIVO

Llevar un registro de los mantenimientos correctivos que se les proporcionan a los equipos que cuentan con garantía, al fin de llevar el historial de los equipos de cómputo de la Regional.

Formulación a cargo de:

Personal del área de mantenimiento.

Ejemplares :

Original.

Distribución :

Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

1 Datos generales

DEBERA ANOTARSE

- Fecha: fecha en que se reporta la solicitud a la empresa, en formato día/mes/ año.
- Folio : número proporcionado por la empresa externa que realiza el servicio
- Hora en que se reportó: hora en la que se llamó a la empresa solicitando el servicio, en formato hora/minutos
- Recibió llamada por parte de la empresa: nombre de la persona que recibió la llamada por parte de la empresa
- Reportado por, teléfono, ubicación, coordinación, subdirección y depto: es nombre y datos del responsable de supervisión del mantenimiento preventivo y correctivo.

2. Datos del equipo

- Marque el tipo de unidad a la que se le aplicará el servicio correctivo (c.p.u., monitor, teclado, mouse).

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	232
08	2006	

- b) Referencia :
- c) No. De página: especifique claramente el número de página que se lista en el anexo 1 con la relación del equipo de computo en contrato con garantía" (que envía el departamento. De comunicaciones y redes).
- d) No. Consecutivo: anotar claramente el no. Consecutivo listado en el anexo 1

3. Descripción de la falla

Describa en este espacio la falla que presenta el equipo de cómputo.

4. Control del servicio

- a) Fecha: fecha en la que llega el técnico de la empresa a las instalaciones a realizar el servicio, en formato día/mes/año
- b) Hora de llegada: hora en que llega el técnico de la empresa a realizar el servicio, en formato hora/minutos.
- c) Atendió reporte: nombre del técnico de la empresa que atenderá la solicitud.
- d) Firma: firma del técnico de conformidad de la fecha y hora de llegada

Requisitar en caso de traslado del equipo al taller

Esta parte sólo será llenada, si el técnico no corrige la falla que presenta el equipo y tenga que trasladar el equipo al laboratorio o instalaciones de la empresa

5. Características del equipo

Es importante hacer notar, que esta información deberá ser la más exacta posible y no deberá de omitirse ningún campo incluyendo la fecha y hora.

Microcomputadora

- a) Cantidad de memoria: cantidad de memoria ram del equipo; ejemplo: 32 mb
- b) Cap. Del disco duro: capacidad del disco duro; ejemplo: 3.2 gb.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	233
08	2006	

- c) Unidades de disco: especifique cada una de las unidades de disco que tenga el equipo, ejemplo: 3.5" y unidad de cd-rom.
- d) Tipo de microprocesador: procesador del equipo, ejemplo:: pentium II
- e) Monitor: indique las características del monitor, en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo: monocromático, svga, 15" etc.
- f) Teclado: indique las características del teclado en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo: 101 teclas, español/inglés, etc.
- g) Mouse: indique las características del mouse en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo de dos botones o de tres botones con scroll
- h) Tarjetas y/o dispositivos adicionales un ejemplo de esto podría ser: tarjeta de red, unidad de cartucho, etc.
- i) Fecha: en la que se traslada el equipo de cómputo de las instalaciones del inegi al taller de la empresa, en formato día/mes/año
- j) Hora: hora en que se retira el equipo de las instalaciones, en formato hora/minutos.

Características del equipo de respaldo:

Microcomputadora

- a) Cantidad de memoria: cantidad de memoria ram del equipo; ejemplo: 32 mb
- b) Cap. Del disco duro: capacidad del disco duro; ejemplo: 3.2 gb.
- c) Unidades de disco: especifique cada una de las unidades de disco que tenga el equipo, ejemplo: 3.5" y unidad de cd-rom.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	234
08	2006	

- d) Tipo de microprocesador: procesador del equipo, ejemplo:: pentium II
- e) Monitor: indique las características del monitor, en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo: monocromático, svga, 15" etc.
- f) Teclado: indique las características del teclado en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo: 101 teclas, español/inglés, etc.
- g) Mouse: indique las características del mouse en el caso que se lo lleve por falla, ejemplo de dos botones o de tres botones con scroll
- h) Tarjetas y/o dispositivos adicionales un ejemplo de esto podría ser: tarjeta de red, unidad de cartucho, etc.

6. Descripción del servicio correctivo

El técnico deberá describir claramente cuál fue el procedimiento correctivo que le proporcionó al equipo de cómputo, ejemplo: disco duro dañado, se realizó el cambio por uno nuevo, etc.

7 Conclusión del servicio

- a) Fecha de conclusión del servicio: fecha en que entregó el técnico el servicio reparado o cambiado, en formato día/mes/año.
- b) Hora: hora en que entrego el técnico el servicio, en formato día/mes/año.
- c) Nombre y firma del técnico de servicio: nombre y firma del técnico de conformidad por el servicio realizado al equipo de cómputo.
- d) Nombre y firma del personal del depto. De comunicaciones y redes que recibe el servicio (responsable inegi): nombre y firma de conformidad por parte del responsable de supervisión del mantenimiento

NOTA: ES IMPORTANTE QUE LLENEN COMPLETA Y CORRECTAMENTE LOS DATOS DE LOS FORMATOS, PARA PODER CALCULAR POSIBLES MULTAS A LA EMPRESA DE LO CONTRARIO SE LES REGRESARÁ SUS FORMATOS POR OFICIO.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	235
08	2006	

ANEXO VI

**REPORTE DE SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO CORRECTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO CON GARANTÍA**

DATOS GENERALES 1

FECHA:	D M AAAA	FOLIO: _____	HORA EN QUE SE REPORTO: _____
RECIBIO LA LLAMADA POR PARTE DE LA EMPRESA: _____			
REPORTADO POR: _____	TELÉFONO: _____	UBICACIÓN: _____	
COORDINACIÓN: _____	SUBDIRECCIÓN: _____	DEPTO.: _____	

DATOS DEL EQUIPO 2

☐ C.P.U.	☐ MONITOR	☐ TECLADO	☐ MOUSE
REFERENCIA: _____	No. DE PÁGINA: _____	No. CONSECUTIVO: _____	

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA 3

--

CONTROL DE SERVICIO 4

FECHA:	D M AAAA	HORA DE LLEGADA: _____
ATENDIO REPORTE: _____	FIRMA: _____	

REQUISITAR EN CASO DE TRASLADO DEL EQUIPO AL TALLER 5

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO: MICROCOMPUTADORA: _____ CANTIDAD DE MEMORIA: _____ CAP. DEL DISCO DURO: _____ UNIDADES DE DISCO: _____ TIPO DE MICROPROCESADOR: _____ MONITOR: _____ TECLADO: _____ MOUSE: _____ TARJETAS O DISPOSITIVOS ADICIONALES: _____ FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO AL "PROVEEDOR" D M AAAA HORA: _____	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE RESPALDO: MICROCOMPUTADORA: _____ CANTIDAD DE MEMORIA: _____ CAP. DEL DISCO DURO: _____ UNIDADES DE DISCO: _____ TIPO DE MICROPROCESADOR: _____ MONITOR: _____ TECLADO: _____ MOUSE: _____ TARJETAS O DISPOSITIVOS ADICIONALES: _____
---	---

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CORRECTIVO 6

--

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO 7

FECHA DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO	D M AAAA	HORA: _____
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO DE SERVICIO: _____		
NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DEL DEPTO. DE COMUNICACIONES Y REDES QUE RECIBE EL SERVICIO: _____		

ORIGINAL: SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO.
COPIA: "PROVEEDOR".
COPIA: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	236
08	2006	

ANEXO VII

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“SOLICITUD DE SERVICIO CORRECTIVO A EQUIPO MENOR DE CÓMPUTO SIN
GARANTÍA”**

OBJETIVO

Llevar un registro de los mantenimientos correctivos que se les proporcionan a los equipos que no cuentan con garantía, al fin de llevar el historial de los equipos de la Regional.

Formulación a cargo de:

Personal del área de mantenimiento.

Ejemplares :

Original.

Distribución :

Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1.- Referencia no. de página.

- Anotar el no. de página del equipo o componente reportado con base al listado del anexo 1 del contrato
- No. Consecutivo Anotar el no. Consecutivo del equipo o componente reportado con base al listado del anexo 1
- Folio: Número de folio proporcionado por la empresa.
- Marque el tipo de unidad a la que se le aplicará el servicio correctivo (C.P.U., MONITOR, TECLADO, MOUSE, etc.).

2. datos del equipo en caso de que sea una microcomputadora

- Indicar las características de la microcomputadora para la cual se está pidiendo el servicio correctivo. Cantidad de memoria: cantidad de memoria RAM del equipo; ejemplo: 32 mb
- Capacidad del disco duro: capacidad del disco duro en gigabytes; ejemplo: 4 gb.
- Unidades de disco: especifique cada

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	237
08	2006	

una de las unidades de disco con que cuenta el equipo, ejemplo: 3.5" hd, 5.25" hd.

3.- datos del equipo en caso de que sea una impresora

- d) Tarjetas y/o dispositivos adicionales: un ejemplo de esto podría ser: tarjeta de red, unidad de disco compacto, unidad de cartucho, etc.
- e) Tipo de microprocesador; ejemplo: procesador Intel Pentium II
- a) Indicar las características de la impresora para la cual se esta pidiendo el servicio correctivo
- b) Técnica de impresión: matriz, láser, inyección de tinta.
- c) Tamaño de carro: especifique el tamaño de carro de la impresora; ejemplo: 10", 15"
- d) Velocidad de impresión: especifique la velocidad de impresión en cps, ppm, según sea el caso.
- e) Tarjetas y/o dispositivos adicionales: describa si tiene algún componente extra por ejemplo: tarjeta de red, bandeja adicional, kit de color, cartucho postscript, etc.

4.-datos de un dispositivo diferente.

Especifique las características del dispositivo; ejemplo: modem interno, mouse 2 botones, etc.

5. descripción de la falla

Describa lo más preciso la falla que presenta el equipo de cómputo.

6. entrega al taller

- a) Fecha: fecha en la que se entrega en el taller, en formato día/mes/año.
- b) Hora de la entrega, en formato hora/minutos
- c) Nombre del supervisor del equipo.
- d) Subdirección del supervisor mantenimiento.
- e) Coordinación del supervisor mantenimiento.
- f) Departamento del supervisor mantenimiento.
- g) Teléfono del supervisor de mantenimiento.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	238
08	2006	

7. Recibe en taller

- Nombre de la persona que recibe el equipo en el taller
- Cargo que tiene la persona que recibe el equipo
- Firma de la persona que recibe el equipo en el taller

ANEXO VIII

REVERSO

8.-entrega del diagnóstico (si la falla se encuentra en los anexo 2 y 3 se reparará)

- Fecha: fecha en la que se entrega el dictamen del taller, en formato día/mes/año.
- Hora de fax: hora cuando se envía el fax, en formato hora/minutos.
- Clave de la falla la cual se encuentra en el anexo 2 y 3 del contrato
- Precio de la compostura el cual se encuentra en el anexo 2 y 3 del contrato
- Nombre del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Cargo del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Firma del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Marcar si se acepta o se rechaza la reparación
- Documento: si se acepta la reparación, se anotará la referencia del documento donde se le indica a la empresa que se acepta la reparación.
- Fecha de autorización: se anotará la fecha cuando se envía el documento
- Hora de fax: se anotará la hora cuando se envía el fax.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	239
08	2006	

9.-no corresponde a fallas señaladas en el anexo 2 y 3

Indicar dictamen: el que emite diagnóstico, describirá las fallas que encontró y que no están en los anexos 2 y 3.

- Precio de la compostura
- Tiempo de entrega del equipo
- Nombre del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Cargo del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Firma del responsable de la empresa que emite el dictamen
- Marcar si se acepta o se rechaza la reparación
- Documento: si se acepta la reparación, se anotará la referencia del documento donde se le indica a la empresa que se acepta la reparación.
- Fecha de autorización: se anotará la fecha cuando se envía el documento.

10.-entrega de equipo (centro de servicio-instituto)

- Hora de fax: se anotará la hora cuando se envía el fax.
- Fecha: fecha en que entrega el equipo el técnico de la empresa al supervisor en formato día/mes/año.
- Hora: hora en que entrega el equipo el técnico de la empresa en formato día/mes/año.
- Nombre y firma del técnico de la empresa por la entrega del servicio realizado al equipo de cómputo.
- Nombre y firma de conformidad por parte del responsable de supervisión del mantenimiento (responsable inegi) al recibir el equipo de cómputo o dispositivo

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	240
08	2006	

ANEXO VII

**REPORTE DE SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO CORRECTIVO A EQUIPO MENOR DE COMPUTO SIN GARANTIA**

(ANVERSO)

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO

REFERENCIA: No. DE PÁGINA DEL ANEXO "1": 1 No. CONSECUTIVO DEL ANEXO "1": _____ FOLIO: _____

☐ CPU ☐ MONITOR ☐ TECLADO ☐ MOUSE ☐ IMPRESORA ☐ DISPOSITIVO

2 **MICROCOMPUTADORA**

CANTIDAD DE MEMORIA: _____

CAPACIDAD DEL DISCO DURO: _____ TIPO DE MICROPROCESADOR: _____

UNIDADES DE DISCO: _____

TARJETAS Y/O DISPOSITIVOS ADICIONALES: _____

IMPRESORA

3

TÉCNICA DE IMPRESIÓN: _____ TAMAÑO DE CARRO: _____

VELOCIDAD DE IMPRESIÓN: _____

TARJETAS Y/O DISPOSITIVOS ADICIONALES: _____

TIPO DE DISPOSITIVO

4

DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO: _____

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA

5

ENTREGA AL TALLER

6

FECHA DD MM AAAA _____ HORA: ____:____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO: ____ TELÉFONO: _____

DIRECCIÓN: _____ SUBDIRECCIÓN: ____

DEPARTAMENTO: _____

RECIBE EN TALLER

7

NOMBRE: _____ CARGO: _____

FIRMA: _____

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	241
08	2006	

ANEXO VIII

**REPORTE DE SERVICIO
SOLICITUD DE SERVICIO CORRECTIVO A EQUIPO MENOR DE COMPUTO SIN GARANTIA**

(REVERSO)

ENTREGA DEL DIAGNÓSTICO

8

SI LA(A) FALLA(S) O CAMBIO DE PARTES Y/O COMPONENTES SE ENCUENTRA EN LOS ANEXOS 2 Y/O 3.

FECHA: _____ HORA DE FAX: _____
DD MM AAAA

CLAVE(S) DE FALLA(S): _____ PRECIO: _____

RESPONSABLE DE LA EMPRESA QUE EMITE EL DICTAMEN:

NOMBRE: _____ FIRMA: _____

CARGO: _____

SE ACEPTA REPARACIÓN () SE RECHAZA REPARACIÓN ()

DOCUMENTO _____ HORA DE FAX: _____

FECHA DE AUTORIZACIÓN: _____
DD MM AAAA

NO CORRESPONDE A LA(S) FALLA(S) O CAMBIO DE PARTES Y/O COMPONENTES SEÑALADAS EN LOS ANEXOS 2 Y 3

9

INDICAR DICTAMEN: _____

PRECIO: \$ _____ TIEMPO DE ENTREGA: _____

RESPONSABLE DE LA EMPRESA QUE EMITE EL DICTAMEN:

NOMBRE: _____ FIRMA: _____

CARGO: _____

SE ACEPTA REPARACIÓN () SE RECHAZA REPARACIÓN ()

DOCUMENTO _____

FECHA DE AUTORIZACIÓN: _____
DD MM AAAA

HORA DE FAX: _____

ENTREGA DE EQUIPO (CENTRO DE SERVICIO-INSTITUTO)

10

FECHA: _____ HORA: _____
DD MM AAAA

ENTREGA TÉCNICO DE MANTENIMIENTO _____ NOMBRE Y FIRMA	RECIBE RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO _____ NOMBRE Y FIRMA
--	---

NOTA: ESTE ANEXO DEBE ESTAR IMPRESO EN UNA HOJA CARTA EN AMBOS LADOS, NO DEBEN DE MANEJAR DOS.

ORIGINAL	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.
COPIA	PROVEEDOR.
COPIA	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES.

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	242
08	2006	

ANEXO IX

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
REPORTE DE SERVICIO DEL DEPTO. DE CÓMPUTO

OBJETIVO:

Reporte para evaluar los servicios que brinda el personal del Depto de Cómputo y detectar áreas de oportunidad.

Formulación a cargo de:

Responsable de la oficina del área
computo

Ejemplares:

Original

Distribución:

Original: Departamento de Comunicaciones
y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1.- Realizado por:

Nombre: nombre de la persona que realiza el servicio.

Área: área en la que se encuentra la persona que realiza el servicio

Firma: firma de la persona que realiza el servicio

2.- Datos del solicitante

Nombre: nombre de la persona que solicita el servicio.

Adscripción: adscripción a la que pertenece la persona solicitante.

Fecha: fecha del servicio solicitado
Hora inicio/fin. Hora en la que se inicio el servicio y en la que se termino.

Status: Si.- si el servicio se termino

No.- si el servicio quedo pendiente

Calidad en el servicio.- el solicitante anota si la atención del servicio solicitado fue buena, regular o mala

Descripción del servicio.- breve descripción del servicio solicitado

Observaciones. Se harán anotaciones en caso de ser necesario

Firma del solicitante.- el solicitante firmara de conformidad.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	243
08	2006	

ANEXO IX

REALIZADO POR:

1

REPORTE DE SERVICIO DEL DEPTO. DE CÓMPUTO

NOMBRE:

ÁREA:

FIRMA:

DATOS SOLICITANTE

2

NOMBRE	ADSCRIPCION	FECHA	HORA INICIO FIN	STATUS		CALIDAD EN EL SERVICIO		
				SI	NO	BUENA	REGULAR	MA LA
DESCRIPCION DEL SERVICIO				FIRMA SOLICITANTE				
OBSERVACIONES								

NOMBRE	ADSCRIPCION	FECHA	HORA INICIO FIN	STATUS		CALIDAD EN EL SERVICIO		
				SI	NO	BUENA	REGULAR	MA LA
DESCRIPCION DEL SERVICIO				FIRMA SOLICITANTE				
OBSERVACIONES								

NOMBRE	ADSCRIPCION	FECHA	HORA INICIO FIN	STATUS		CALIDAD EN EL SERVICIO		
				SI	NO	BUENA	REGULAR	MA LA
DESCRIPCION DEL SERVICIO				FIRMA SOLICITANTE				
OBSERVACIONES								

NOMBRE	ADSCRIPCION	FECHA	HORA INICIO FIN	STATUS		CALIDAD EN EL SERVICIO		
				SI	NO	BUENA	REGULAR	MA LA
DESCRIPCION DEL SERVICIO				FIRMA SOLICITANTE				
OBSERVACIONES								

NOMBRE	ADSCRIPCION	FECHA	HORA INICIO FIN	STATUS		CALIDAD EN EL SERVICIO		
				SI	NO	BUENA	REGULAR	MA LA
DESCRIPCION DEL SERVICIO				FIRMA SOLICITANTE				
OBSERVACIONES								

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
RELACIÓN DE COMPUTADORAS REGIONAL SIN GARANTÍA
BITÁCORA DE SERVICIO**

Objetivo:

Llevar un control de los mantenimientos correctivos de pc's sin garantía

Formulación a cargo de:

Responsable de la oficina del área
computo

Ejemplares

Original

Distribución:

Original: Departamento de Comunicaciones
y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1.- No.

Numero de folio

2.- Resguardante

RFC: se registra el RFC de la persona que
tiene resguardada la PC
Nombre: nombre del resguardante de la
PC.

3.- Datos del equipo

Se anotara el numero de inventario,
numero de serie, marca y modelo de la PC
Se anotara la fecha y hora en la que se
inicio el mantenimiento así como la fecha y
hora en que se termino el mantenimiento

4.- Mantenimiento



NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

245

08

2006

ANEXO X

RELACIÓN DE COMPUTADORAS REGIONAL SIN GARANTÍA
BITÁCORA DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN	Pc's
1. Descripción de la actividad	
2. Objetivos de la actividad	
3. Metodología de la actividad	
4. Recursos de la actividad	
5. Evaluación de la actividad	
6. Resultados de la actividad	
7. Conclusiones de la actividad	
8. Anexos de la actividad	
9. Bibliografía de la actividad	
10. Otros datos de la actividad	

[illegible]

ANEXO XI

**RELACIÓN DE IMPRESORAS REGIONAL SIN GARANTÍA
BITÁCORA DE SERVICIO**

Objetivo:

Llevar un control de los mantenimientos correctivos de impresoras sin garantía

Formulación a cargo de:

Ejemplares

Distribución:

Responsable de la oficina del área computo

Original

Original: Departamento de Comunicaciones y
Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1.- No.

Numero de folio

2.- Resguardante

RFC: se anota el RFC de la persona que tiene
resguardada la Impresora
Nombre: nombre del resguardante de la
impresora.

3.- Datos del equipo

Se anotara el numero de inventario, numero de
serie, marca y modelo de la Impresora

4.- Mantenimiento

Se anotara la fecha y hora en la que se inicio el
mantenimiento así como la fecha y hora en que
se termino el mantenimiento de la impresora

ANEXO XI

**RELACIÓN DE IMPRESORAS REGIONAL SIN GARANTÍA
BITÁCORA DE SERVICIO**

DESCRIPCIÓN	Impresoras
-------------	------------

[illegible]

ANEXO XII

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“REPORTE DE ASISTENCIAS TÉCNICAS”**

Objetivo.

Servir de conducto para informar las actividades realizadas, así como la solución de problemas para tener referencia en fallas posteriores.

Formulación a cargo de:

Subdirección de Administración de Sistemas de Información (SASI).

Ejemplares:

Original.

Distribución:

Original: SASI.

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

- | | | |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Nombre del sistema | Nombre detallado del sistema al que se le brinda soporte técnico. |
| 2. | Fecha de apertura | Día, mes, año en que reportaron la falla a SASI |
| 3. | Fecha de cierre | Fecha en que SASI dejó funcionando el sistema. |
| 4. | Descripción de la problemática | Breve descripción del problema o falla que presenta el sistema en el momento del reporte a SASI. |
| 5. | Actividades realizadas | Descripción de las actividades realizadas para solucionar la falla. |
| 6. | Observaciones | Alguna observación no contemplada en este formato |

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	249
08	2006	

- | | | |
|----|---|--|
| 7. | Nombre y firma del prestador del servicio | Nombre y firma de quien realizó el servicio de asistencia técnica. |
| 8. | Nombre y firma del solicitante | Nombre y firma de quien solicitó el soporte técnico. |

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	250
08	2006	

NOMBRE DEL SISTEMA:

1

FECHA DE APERTURA:

2

FECHA DE CIERRE:

3

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

4

ACTIVIDADES REALIZADAS:

5

OBSERVACIONES:

6

7

NOMBRE Y FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

8

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

ANEXO XII

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “BITÁCORA DE CONTROL DE FALLAS”

Objetivo

Llevar un registro sobre las diferentes fallas que se presentan en los equipos de cómputo, con el fin de contar con un soporte para la solución oportuna de futuras fallas.

Formulación a cargo de:

Responsable de la Oficina de Soporte Técnico en Redes y Software Microcomputacional.

Ejemplares :

Original.

Distribución :

Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

1. No- de control

Folio de servicio de atención

2 Tipo de falla

La letra H (sí es Hardware) o la letra S (sí es Software). En caso de que la falla fue atendida por proveedor, solo indicar el no. de reporte de referencia del reporte técnico.

3 Descripción de la falla

La descripción breve de la falla.

4 Solución de la falla

La descripción breve de la solución de la falla.

5 Responsable

El nombre de la persona que atendió la falla.

6 Fecha

La fecha en que se presentó la falla.

7 Firma de usuario

Firma de conformidad de la atención



NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

08

2006

252

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES



BITÁCORA DE CONTROL DE FALLAS

[illegible]

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“REPORTE TÉCNICO”**

Objetivo

Reportar las diferentes fallas que se presentan en los equipos de cómputo, con el fin de dar seguimiento a la atención y solución oportuna.

Formulación a cargo de: Subjefe de Administración Técnica de Servicios Informáticos contratados con Terceros

Ejemplares : Original.

Distribución : Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN LA SECCION

DEBERA ANOTARSE

1. Datos Generales
No. Consecutivo del reporte, nombre de quien reporta la falla, dirección regional, área que reporta, dirección y correo electrónico
2. Datos del equipo
Indicar los datos generales del equipo que presenta la falla, dirección donde se ubica, usuario responsable, teléfono, si esta en garantía o es interno (campo equipo) y si se cuenta con respaldo
3. Control del Servicio
Se registra los datos de la persona que recibió reporte de falla, la fecha, hora, estatus (abierto , pendiente o cerrado) , descripción de la falla a quien se asigna (en caso de que sea reparado en forma interna)
4. Seguimiento
Indicar los datos de quien atendió el reporte de la falla, fecha, hora, descripción breve de lo que se le realizo al equipo y nombre de la persona que validó la reparación



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	254
08	2006	

SOLICITUD DE SERVICIO

DATOS GENERALES:

REPORTE No: NO. DE REPORTE EXTERNO O DE MESA DE AYUDA:

REPORTADO POR:

DIR. GRAL. O COORD.:

ÁREA:

UBICACIÓN FÍSICA:

CORREO ELECTRÓNICO:

1

DATOS DEL EQUIPO:

UNIDAD: MARCA: MODELO:

N/S: INVENTARIO:

N/S DEL CPU, CUANDO EL REPORTE SEA DE UN DISPOSITIVO:

UBICACIÓN DEL EQUIPO:

RESPONSABLE: TEL.: EXT.: EQUIPO:

SE ENTREGA RESPALDO:

2

CONTROL DEL SERVICIO:

RECIBIÓ REPORTE:

FECHA: HORA: ESTATUS DEL EQUIPO:

FALLA O SERVICIO: ESTADO FÍSICO DEL EQUIPO:

REPORTE ASIGNADO A:

3

SEGUIMIENTO:

ATENDIÓ EL REPORTE:

FECHA DE INICIO:

HORA:

FECHA DE CONCLUSIÓN:

HORA:

SEGUIMIENTO AL SERVICIO:

4

CONFORMIDAD:

ANEXO XV

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“BITÁCORA DE ASISTENCIA A SISTEMAS”**

Objetivo

Registrar y controlar las solicitudes de asistencia técnica de las aplicaciones en producción, desarrolladas local y centralmente con el fin de brindar un servicio oportuno y eficaz a los usuarios.

Formulación a cargo de:

Especialista en Bases de Datos.

Ejemplares:

Original.

Distribución:

Original: Departamento de
Administración y Explotación de Bases
de Datos.

EN EL CONCEPTO

DEBERÁ ANOTARSE

- | | | |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Nombre del sistema | El nombre genérico del sistema sobre el cual se realiza la asistencia. |
| 2. | Fecha | La fecha de solicitud de la asistencia; utilizando dos dígitos para identificar día, mes y año. |
| 3. | Usuario | El nombre del usuario que solicita el servicio. |
| 4. | Asistencia solicitada | La descripción de la asesoría solicitada. |
| 5. | Seguimiento | La descripción del seguimiento dado para atender el problema presentado. |
| 6. | Responsable | El nombre de la persona que atendió la asesoría. |



NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

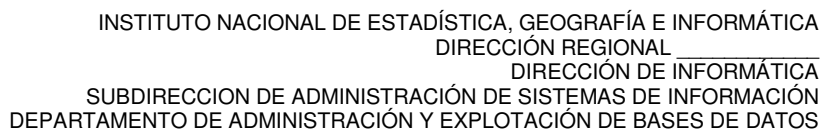
Mes

Año

08

2006

256



“BITÁCORA DE ASISTENCIA A SISTEMAS”

Nombre del Sistema: 1

[illegible]

ANEXO XVI

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“BITACORA DE ASISTENCIA A USUARIOS DE BASES DE DATOS”**

Objetivo

Registrar y controlar las solicitudes de asistencia técnica en la explotación de bases de datos, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficaz a los usuarios.

Formulación a cargo de:

Especialista en Bases de Datos.

Ejemplares:

Original.

Distribución:

Original: Departamento de
Administración y Explotación de Bases
de Datos.

EN EL CONCEPTO

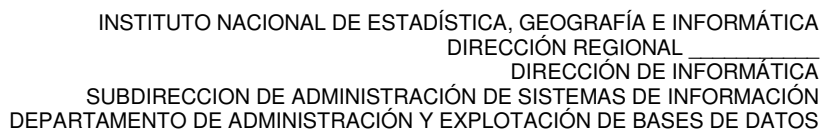
DEBERÁ ANOTARSE

- | | | |
|----|----------------------------|---|
| 1. | Fecha | La fecha de solicitud de la asistencia; utilizando dos dígitos para identificar día, mes y año. |
| 2. | Usuario | El nombre del usuario que solicita el servicio. |
| 3. | Nombre de la base de datos | El nombre de la base de datos a la cual el usuario accede. |
| 4. | Asistencia solicitada | La descripción de la asesoría solicitada. |
| 5. | Seguimiento | La descripción del seguimiento dado para atender el problema presentado. |
| 6. | Responsable | El nombre de la persona que atendió la asesoría. |



NÚMERO DE REGISTRO
MP-005

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	258
08	2006	



“BITÁCORA DE ASISTENCIA A USUARIOS DE BASES DE DATOS”

[illegible]

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“BITÁCORA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA”**

OBJETIVO: Registrar todos los servicios que se efectúen a los equipos de infraestructura del Instituto.

EN EL CONCEPTO	DEBE ANOTARSE
Marca	Marca del equipo
Modelo	Modelo del equipo
No. de Serie	El número de serie del fabricante asignado al equipo
No. de Inventario	El número de inventario asignado por el INEGI al equipo
No. de Contrato de Servicio	El número del contrato de servicio cuando el equipo se encuentre bajo contrato de servicio de mantenimiento o el número de contrato de compra cuando este se encuentre en garantía del proveedor
Vigencia	La fecha de inicio y término del contrato
Empresa Responsable	El nombre de la empresa que dará el servicio de mantenimiento o garantía al equipo
Tipo de Servicio	Se anotará el tipo de servicio que se requiera: PREVENTIVO, cuando se trate de servicio preventivo programado. CORRECTIVO, Cuando se trate de una falla en el equipo que requiera ser atendida
Motivo del Reporte	Se anotará la descripción de la falla o el motivo por el cual el equipo requiere del servicio
Resultado del Servicio	Se anotará la descripción de las acciones que se llevaron a cabo para la atención del servicio.
Elaboró	El nombre del servidor público que elaboró el reporte del servicio
Reportado a	El nombre de quien recibió el reporte
Fecha	La fecha en la que se efectuó el reporte
Hora	La hora en la que se efectuó el reporte
Medio	El medio por el cual se efectuó el reporte; vía telefónica, fax, correo electrónico, etc.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	260
08	2006	

Atendió el reporte	El nombre de la persona que inició la atención del reporte
Atendió el Servicio	El nombre de la persona que efectuó el servicio
Fecha de Inicio del Servicio	La fecha en la que se inició la atención del reporte
Hora	La hora en la que se inicio la atención del reporte
Fecha de Conclusión del Servicio	La fecha en la que se terminó la atención del reporte
Hora	La hora en la que se terminó la atención del reporte
Recibió el Servicio	El nombre de la persona que aceptó el servicio
Observaciones	Se anotará cualquier información adicional que se considere pertinente anotar para procurar un mejor servicio

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	261
08	2006	



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA ELECTROMECÁNICA

“BITÁCORA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA”

Equipo: Marca _____ Modelo _____
No. de Serie _____ No. Inventario _____
No. Contrato de Servicio _____ Vigencia _____
Empresa Responsable _____

Tipo de Servicio : PREVENTIVO ____ CORRECTIVO ____

Motivo del Reporte : _____

Resultado del Servicio _____

Elaboró: _____ Reportado a: _____

Fecha : _____ Hora : _____ Medio: _____

Atendió el reporte: _____

Atendió el Servicio: _____

Fecha de Inicio del Servicio: _____ Hora: _____

Fecha de conclusión del Servicio: _____ Hora: _____

Recibió el Servicio: _____

Observaciones: _____

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración		No. de Página
Mes	Año	262
08	2006	

ANEXO 1

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“BITACORA DE CONTROL DE SOLICITUD DE SERVICIOS”**

OBJETIVO

Llevar un registro sobre las solicitudes de los servicios de soporte técnico atendidos, con la finalidad de darles seguimiento.

Formulación a cargo de:

Responsable de la Oficina de Soporte Técnico en Redes y Software Microcomputacional.

Ejemplares :

Original.

Distribución :

Original: Departamento de Comunicaciones y Redes

EN EL CONCEPTO

DEBERA ANOTARSE

- | | | |
|----|--|--|
| 1. | Responsable | Nombre del responsable que atiende los servicios |
| 2. | Referencia | Folio de servicio de atención de mesa de ayuda o en caso de no tenerlo se deja en blanco |
| 3. | Fecha | Fecha de atención del servicio |
| 4. | Tipo | La letra H (sí es Hardware) o la letra S (sí es Software). En caso de que la falla sea atendida por el proveedor, solo indicar el no. de referencia del reporte técnico. |
| 5. | Descripción de la problemática o solicitud | La descripción breve de la falla o solicitud |
| 6. | Hora de Inicio | Hora de inicio de la atención del servicio |
| 7. | Hora Final | Hora de término de la atención del servicio |
| 8. | Tiempo promedio | Tiempo promedio utilizado en la atención del servicio. Esto se anota solo en los casos que hayan existido interrupciones en el seguimiento. |
| 9. | Observaciones | Cualquier dato adicional que se considere anotar (por ejemplo número de inventario del equipo, etc.) |

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA REGIONAL

Fecha de Elaboración

No. de Página

Mes

Año

263

08

2006



**SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y REDES**

BITACORA DE CONTROL DE SOLICITUD DE SERVICIO

RESPONSABLE:

1

[illegible]

* En este campo se deberá anotar el tipo de solicitud que puede ser: H = Hardware S = Software