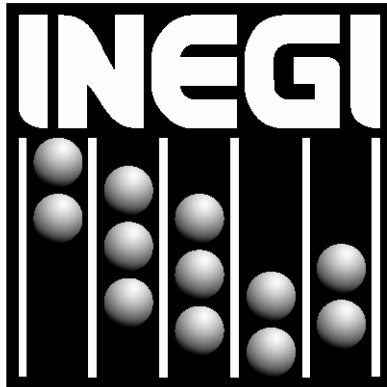




# **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA.**

***DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN.***

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: NOVIEMBRE 2013.**

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

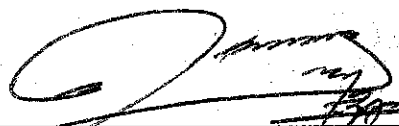
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

2

**INTEGRÓ:**



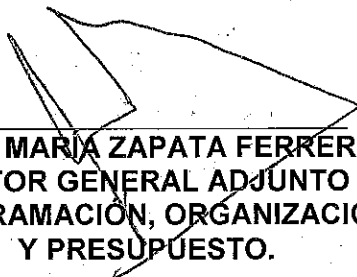
**FRANCISCO JAVIER ARREGUÍN  
MEZA,  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN.**

**VALIDÓ:**



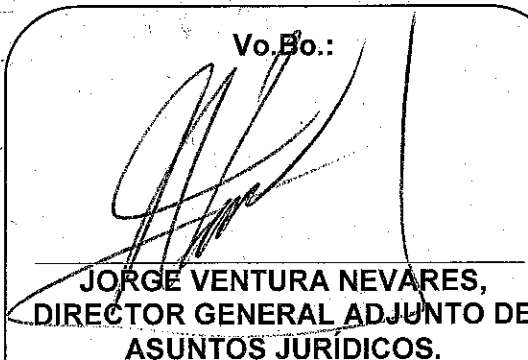
**JOSÉ LUIS BERROSPE  
MARTÍNEZ,  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
DE INFORMÁTICA.**

**DICTAMINÓ:**



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

**Vo.Bo.:**



**JORGE VENTURA NEVARES,  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE  
ASUNTOS JURÍDICOS.**

**AUTORIZÓ:**



**FROYLÁN ROLANDO  
HERNÁNDEZ LARA,  
DIRECTOR GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN.**

## ÍNDICE:

|                                    | <b>Página</b> |
|------------------------------------|---------------|
| I. Introducción;                   | 4             |
| II. Marco Jurídico-Administrativo; | 5             |
| III. Glosario;                     | 7             |
| IV. Objetivo;                      | 11            |
| V. Políticas Generales;            | 11            |
| VI. Procedimientos;                | 12            |
| VII. Formatos e Instructivos;      | 320           |
| VIII. Control de Cambios, y        | 423           |
| Transitorios.                      | 426           |

## I. INTRODUCCIÓN.-

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

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

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

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

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

## **II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.-**

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

### **b) Tratados Internacionales:**

- b.1. Tratado de Libre Comercio de América del Norte, Capítulo X;
- b.2. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos, la República de Colombia y la República de Venezuela, Capítulo XV;
- b.3. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y la República de Costa Rica, Capítulo XII;
- b.4. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y la República de Bolivia, Capítulo XIV;
- b.5. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de la República de Nicaragua, Capítulo XV;
- b.6. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y el Estado de Israel, Capítulo VI;
- b.7. Acuerdo de Asociación Económica, Concertación Política y Cooperación entre los Estados Unidos Mexicanos y la Comunidad Europea y sus estados miembros, Título III;
- b.8. Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y los Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio, Capítulo V, y
- b.9. Acuerdo para el Fortalecimiento de la Asociación Económica entre los Estados Unidos Mexicanos y el Japón, Capítulo 11.

### **c) Leyes:**

- c.1. Ley de la Propiedad Industrial;
- c.2. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
- c.3. Ley Federal del Derecho de Autor;
- c.4. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y
- c.5. Ley General de Bienes Nacionales.

### **d) Códigos:**

- d.1. Código Organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

**e) Reglamentos:**

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

**f) Decretos:**

- f.1. Decreto por el que se declaran reformados los artículos 26 y 73 fracción XXIX-D de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, DOF 07/IV/2006, y
- f.2. Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación correspondiente a cada año calendario.

**g) Documentos Administrativos:**

- g.1. Marco Jurídico Administrativo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, se actualiza para su consulta por cualquier interesado en el apartado denominado: transparencia del Sitio Web institucional ubicado en la dirección <http://www.inegi.org.mx/> Las disposiciones internas de carácter administrativo que se encuentran disponibles para su consulta por cualquier interesado en la dirección electrónica <http://www.inegi.org.mx/normateca>.

### III. GLOSARIO.-

1. **Activo:** La información, base de datos, programa de cómputo, bien informático físico, solución tecnológica, sistema o aplicativo, relacionados con el tratamiento de la misma; que tengan valor para la Institución para lograr los objetivos propuestos;
2. **Advertisement:** Configurar o programar el envío de una aplicación de software a una colección de equipos de cómputo para que el mismo sea instalado a partir de una fecha y hora determinada;
3. **Amenaza:** Evento que puede desencadenar un incidente, produciendo daños materiales o pérdidas no materiales en sus activos;
4. **Análisis Costo-Beneficio:** La evaluación de los programas y proyectos de inversión a que se refiere el Artículo 34, Fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
5. **Análisis de Riesgos:** El uso sistemático de la información para identificar las fuentes de vulnerabilidades y amenazas a los activos de TIC, efectuar la evaluación de su magnitud o impacto y estimar los recursos necesarios para eliminarlas o mitigarlas;
6. **Analista:** Persona que revisa y evalúa la información a incorporar al Almacén de Datos Estadísticos o actualiza las ya existentes con base en la información soporte y la metodología aplicable;
7. **Archivo Consolidado:** Es el resultado de la unión lógica y física de archivos para facilitar su manejo;
8. **Área Técnica:** Es la encargada de establecer las especificaciones y normas de carácter técnico, relacionadas con la adquisición, arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios a contratar;
9. **Bienes Informáticos:** Todos aquellos bienes relacionados con las tecnologías de información (TIC);
10. **Bosquejo de Modelo Arquitectónico:** Traza inicial de la estructura del sistema que incluye componentes de software y las relaciones entre estos;
11. **Canalización:** Es la gestión de un servicio a un área técnica especializada para su atención y solución;
12. **Capítulos:** Rubros y partidas de gasto considerados dentro del Clasificador de Gasto para la Administración Pública Federal;
13. **Captura:** La acción de transferir la información contenida en los documentos fuente a medios electrónicos;
14. **Captura Óptica:** Es la acción de transferir imágenes y/o caracteres alfanuméricos a medios electrónicos;
15. **Colección:** Subconjunto de equipos de cómputo con el objetivo de realizar en ellos acciones de distribución de software (aplicaciones y actualizaciones) y soporte o asistencia remota;
16. **Compra Directa:** Procedimiento de contratación previsto en los artículos 26 fracción III y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de acuerdo con los rangos vigentes autorizados por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS);
17. **Convocatoria:** Documento en el que se establece el procedimiento de contratación y se describen los requisitos de participación para la adquisición de bienes o contratación de servicios;
18. **DGA:** Dirección General de Administración;
19. **Digitalizador:** Persona especializada en transferir información utilizando métodos y equipos ópticos;
20. **Diseñador:** Persona que define, describe y construye la estructura de base de datos para la incorporación de un proyecto estadístico en el Almacén de Datos Estadísticos con base en la información soporte y metodología aplicable;

21. **Documentos Fuente:** Documento original (cuestionarios, actas, cuadernos, certificados entre otros), que el cliente entrega para su procesamiento;
22. **DPNI:** Dirección de Planeación y Normatividad Informática;
23. **Enlace:** Servidor público responsable, conjuntamente con los titulares del Área Administrativa de su adscripción, de llevar a cabo el proceso de elaboración o actualización del Manual de Procedimientos correspondiente;
24. **Enlace Informático:** En oficinas centrales es el Director de Área designado por cada Titular de Unidad Administrativa y que pertenece al Comité de Informática. En direcciones regionales es el Director de Servicios de Información;
25. **Entorno Estratégico:** Aspectos normativos, económicos, laborales, etc., que pueden afectarse o influir con y/o en la situación informática;
26. **Gestión:** Involucra las actividades encomendadas a determinada área, que van desde la recepción, revisión, validación, generación, integración y entrega de documentación requerida para llevar a cabo el procedimiento asignado o correspondiente;
27. **Grupo de Trabajo Colegiado:** Órgano que le da funcionalidad y operatividad a la OCPI, por el que toda la información de un proyecto de TIC que se pretenda desarrollar, adquirir, contratar o arrendar, deberá presentarse y cumplir con las disposiciones aplicables para su dictamen de viabilidad técnico;
28. **Grupo Multidisciplinario:** Equipo de trabajo conformado por personas de diferente especialidad, y posiblemente diversas Unidades Administrativas, que realizan una tarea en común;
29. **Herramientas Informáticas:** Conjunto de programas de cómputo que pueden incluir procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones electrónicas y aplicaciones de captura desarrolladas por el cliente;
30. **Incidente:** La interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC;
31. **Integridad:** Propiedad de mantener la exactitud, la corrección de la información y sus métodos de proceso;
32. **ISO 27000:** Estándares de seguridad publicados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Que contiene las mejores prácticas recomendadas en Seguridad de la información para desarrollar, implementar y mantener Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI);
33. **Líder:** Responsable tecnológico de las aplicaciones (internet o intranet);
34. **Log:** Archivo de sistema operativo que concentra los registros de los accesos vía web a los diferentes sitios y/o aplicaciones institucionales;
35. **Monitoreo:** Actividad realizada para verificar el avance de instalación de paquetes en los equipos de cómputo de una colección a través del reporte generado por el advertisement;
36. **Oficinas Auxiliares:** Oficinas que se establecen en algunas Direcciones Regionales o Coordinaciones Estatales debido a la extensión territorial que tiene el estado en el que se localizan, para atender en tiempo tareas asignadas o reducir tiempos de traslado para el personal que debe llevarlas a cabo;
37. **Orden de Servicio:** Documento a través del cual se formalizan las contrataciones de servicios informáticos cuyo monto sea inferior a 200 veces el SMDGVDF;
38. **Paquete:** Configuración del software a distribuir a los equipos de cómputo;
39. **Paquete de Actualizaciones:** Conjunto de actualizaciones recomendadas por Microsoft con base a la plataforma de software institucional;



40. **Proyectos de Inversión:** Las acciones que implican erogaciones de gasto de capital destinadas a obra pública en infraestructura;
41. **Requerimientos Especiales:** Requerimientos de información estadística de las bases de datos del DWH que se solicitan por parte de otras áreas del Instituto para generar productos o servicios que no son parte del programa de trabajo o no se generan dentro de la Dirección de Integración de Información en Bases de Datos;
42. **Responsable de Calidad de Datos (RCD):** Persona que revisa la información estadística incorporada en las bases de datos del Almacén de Datos Estadísticos del INEGI con base en la información soporte y metodología aplicable;
43. **Responsable de Carga (RC):** Persona que construye y ejecuta los programas para la extracción, transformación y carga de información en las bases de datos del Almacén de Datos Estadísticos del INEGI con base en la información soporte y metodología aplicable;
44. **Responsable de Mantenimiento(RM):** Encargado de llevar a cabo el mantenimiento a los bienes muebles de las áreas de la DGAI;
45. **Responsable de Servicio:** Persona encargada de realizar el servicio de fumigación en las áreas de la DGAI;
46. **Responsable del Proyecto (RP):** Persona que administra o coordina las actividades de incorporación de un proyecto estadístico en el Almacén de Datos Estadísticos;
47. **Riesgo:** Probabilidad de que suceda la amenaza o el evento no deseado sobre los activos de TIC, al presentarse puede causar una pérdida o daño sobre éstos, puede ser producto de una vulnerabilidad y debe preverse su mitigación;
48. **RNI:** Red Nacional de Información;
49. **Seguridad de la Información:** Conjunto de acciones que tienen como fin la protección de la información y de los sistemas de información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada;
50. **Seguridad Informática:** Técnicas desarrolladas para proteger los equipos informáticos individuales y conectados en una red frente a daños accidentales o intencionados;
51. **Servicios Informáticos:** Todos aquellos servicios relacionados con las tecnologías de información (TIC's);
52. **SIA:** Sistema Integral de Administración que funge como herramienta de consulta de datos del personal;
53. **SNIEG:** Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
54. **SNTI:** Subdirección de Normas en Tecnologías de Información;
55. **Soporte Remoto:** Proporcionar apoyo técnico al usuario final de equipos de cómputo a través de la red;
56. **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.- Herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular, distribuir y transmitir información;
57. **Umbrales:** Montos asignados a las diferentes áreas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI, para llevar a cabo los procedimientos de licitación, Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Adjudicaciones Directas para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios;
58. **Validación:** Asegurar cuantitativa y/o cualitativamente la información;
59. **Verificación:** Es la acción de recapturar la información contenida en los documentos fuente a fin de corroborar la calidad de la captura;
60. **VPN:** Siglas en inglés para Red Privada Virtual, y

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.

11

AÑO.

2013

PÁGINA:

10

61. **Vulnerabilidad:** La debilidad en la seguridad de la información dentro de una organización que potencialmente permite que una amenaza afecte a un activo de TIC.

#### IV. OBJETIVO.-

Describir en forma clara y sencilla los procedimientos que se llevan a cabo en la DGAI mediante la descripción de actividades y políticas que regulan su operación a fin de dar a conocer el funcionamiento interno de las áreas de la DGAI así como los puestos responsables de su ejecución.

#### V. POLÍTICAS GENERALES.-

1. La Dirección General de Administración a través de la DGAI, será el área encargada de atender las necesidades informáticas del Instituto.
2. La DGAI deberá atender las solicitudes de adquisiciones, arrendamientos y servicios de bienes informáticos que requieran las unidades administrativas del Instituto.
3. La DGAI atenderá los servicios de mantenimiento de la infraestructura informática requeridos por las áreas del Instituto.
4. Las áreas administrativas de la DGAI realizarán los Desarrollos de Sistemas y Bases de Datos que contribuyan a la consecución de metas institucionales.
5. Para el desarrollo de los sistemas de información y de las investigaciones, será necesario contar con una solicitud que dé inicio al procedimiento.
6. Para la conclusión del sistema de información y de la investigación, será necesario contar con el Vo. Bo. del cliente o usuario.
7. Las acciones de seguridad informática serán responsabilidad de la Dirección de Planeación y Normatividad Informática a través de la Subdirección de Seguridad Informática.
8. La Subdirección de Seguridad Informática será responsable de establecer y mantener las normas, directivas, procedimientos y políticas de seguridad.

## VI. PROCEDIMIENTOS.-

|                                                                                                                                     | <b>Página</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.                                                                    | 15            |
| 2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).                                         | 21            |
| 3. Transferencia de Activos Informáticos.                                                                                           | 26            |
| 4. Asignación de Activos Informáticos.                                                                                              | 30            |
| 5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.                                                                         | 35            |
| 6. Integración de Proyectos a la Red Nacional de Información.                                                                       | 43            |
| 7. Administración de la Seguridad Informática.                                                                                      | 48            |
| 8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.                                         | 54            |
| 9. Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su presentación a la OCPI.                            | 62            |
| 10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI. | 66            |
| 11. Operación del Centro de Cómputo.                                                                                                | 71            |
| 12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.                                                                                        | 76            |
| 13. Asignación y Liberación de Área en el Sistema de Almacenamiento.                                                                | 87            |
| 14. Asignación de Cuentas en los Servidores del Centro de Cómputo.                                                                  | 91            |
| 15. Control de Fallas de Servicio y Sistema en Servidores del Centro de Cómputo.                                                    | 94            |
| 16. Apoyo Técnico al Proceso de Adquisición de Bienes Informáticos.                                                                 | 97            |
| 17. Asistencia Remota.                                                                                                              | 102           |
| 18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.                                                                                      | 108           |
| 19. Actualización Automatizada de Software.                                                                                         | 118           |
| 20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.                                                                                 | 125           |
| 21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.                                                                           | 131           |
| 22. Incorporación de Contenidos a los Sitios Web.                                                                                   | 138           |
| 23. Incorporación de Bitácoras de Navegación.                                                                                       | 141           |
| 24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.                                                                                       | 144           |
| 25. Servicios de Red LAN.                                                                                                           | 149           |
| 26. Monitoreo de Enlaces y Equipos de Comunicación.                                                                                 | 152           |
| 27. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Bases de Datos.                                                      | 156           |

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 28. Asignación de Recursos de Base de Datos.                                                               | 161 |
| 29. Respaldo de Información de Base de Datos.                                                              | 164 |
| 30. Administración de Recursos de Base de Datos.                                                           | 167 |
| 31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.                                          | 172 |
| 32. Validación y Análisis Técnico de la Facturación de los Servicios Telefónicos Contratados con Terceros. | 179 |
| 33. Servicio de Tarificación de Llamadas Telefónicas.                                                      | 182 |
| 34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.                      | 185 |
| 35. Control de Cambios y Fallas.                                                                           | 192 |
| 36. Monitoreo de Servicios.                                                                                | 197 |
| 37. Publicación de Aplicaciones.                                                                           | 202 |
| 38. Validación de Seguridad de Aplicaciones Web.                                                           | 209 |
| 39. Servicios de Acceso a Sitios de Internet.                                                              | 212 |
| 40. Servicios de Redes Virtuales Privadas.                                                                 | 216 |
| 41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.                                                                | 219 |
| 42. Instalación y Actualización de Software.                                                               | 225 |
| 43. Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos.                                             | 230 |
| 44. Elaboración de Imágenes para Equipo de Cómputo.                                                        | 235 |
| 45. Incorporación de Información en Bases de Datos.                                                        | 239 |
| 46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.                             | 252 |
| 47. Atención de Requerimientos de Información de las Bases de Datos.                                       | 257 |
| 48. Investigación de Tecnologías de Información.                                                           | 262 |
| 49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.                                          | 268 |
| 50. Desarrollo de Sistemas de Información.                                                                 | 274 |
| 51. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.                                                           | 279 |
| 52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.                             | 293 |
| 53. Control de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.                                               | 304 |
| 54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.                                                    | 307 |
| 55. Administración de Software Institucional.                                                              | 312 |
| 56. Dictaminación de Licencias de Software.                                                                | 318 |

**1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

14

**1. Objetivo.-**

Integrar el programa anual de trabajo de la DGAI, así como preparar los informes sobre la situación y avance programático del mismo con el fin de que las áreas normativas del Instituto conozcan el estado que mantienen los diferentes proyectos de la DGAI.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la DGAI.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El programa anual de trabajo de la DGAI deberá quedar integrado por el Departamento de Planeación Informática a más tardar el mes de febrero de cada año.

3.b. Las Direcciones de Área de la DGAI deberán proporcionar la información que se solicita en cada uno de los campos del "Formato de Información Mínima Necesaria", para que sus procesos y proyectos sean dados de alta en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos.

3.c. Las Direcciones de Área de la DGAI deberán actualizar en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos, el reporte de avance mensual de los procesos y proyectos que integran el Programa Operativo de Informática Anual (POIA) vigente, los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se esté reportando.

3.d. El reporte de avance mensual de las actividades realizadas de los procesos y proyectos del POIA se utilizará como insumo para actualizar las Metas PEF del Módulo de Metas Institucionales del Sistema Integral de Administración (SIA), dentro de las fechas límites establecidas por la Dirección de Análisis y Control Presupuestal.

3.e. Los responsables de proyectos estratégicos designados por la Junta de Gobierno deberán entregar el informe de avance mensual los primeros 5 días hábiles de cada mes para ser capturado en el Módulo de Metas Institucionales-Proyectos Estratégicos del Sistema Integral de Administración (SIA) dentro de las fechas límites establecidas por la Dirección de Análisis y Control Presupuestal.

3.f. Los requerimientos de información solicitados por la Junta de Gobierno del Instituto y/o la Contraloría Interna sobre el avance del programa de trabajo vigente, deberán ser atendidos por el Departamento de Planeación Informática de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal efecto.

3.g. Los cambios solicitados por las Direcciones de Área de la DGAI a los procesos y proyectos a su cargo, deberán ser aprobados primeramente por el director del área correspondiente y posteriormente requerirse a través de correo electrónico al Subdirector de Seguimiento a Procesos y Proyectos con copia al Director de Planeación y Normatividad Informática.

1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

15

4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                                                                                                                                                            | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                 |
| <p>Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI).</p> <p>Direcciones de Área de la DGAI (DADGAI).</p> <p>Departamento de Planeación Informática (DPI).</p> | 1.        | Solicita por correo electrónico a las Direcciones de Área de la DGAI la propuesta de los procesos y proyectos que planean llevar a cabo en el año subsecuente.                                                 | <p>Ficha de proceso o proyecto (Anexo I).</p> <p>Información mínima necesaria (Anexo II).</p> <p>Ficha de proceso o proyecto. Información mínima necesaria.</p> |
|                                                                                                                                                                        | 2.        | Define los procesos y proyectos que integrarán su Programa de Trabajo el año subsiguiente, utilizando la información requerida en el formato Ficha de Proceso o Proyecto y el de Información Mínima Necesaria. |                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                        | 3.        | Entrega la información en el formato impreso o a través de archivo de Excel u Office Project Professional (OPP), al DPI.                                                                                       |                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                        | 4.        | Recibe, revisa y elabora una relación por Dirección de Área de los procesos y proyectos que integrarán el Programa Operativo Informático Anual de la DGAI (POIA).                                              | Relación de procesos y proyectos.                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                        | 5.        | Entrega la relación de los procesos y proyectos, a la Dirección General Adjunta de Informática para su validación.                                                                                             | Relación de procesos y proyectos.                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                        | 6.        | Demora.                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                        | 7.        | Recibe y alinea los procesos y proyectos validados de cada Dirección de Área de la DGAI, con la estructura programática institucional y elementos de planeación.                                               | Relación de procesos y proyectos.                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                        | 8.        | Integra la información de los procesos y proyectos, en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos.                                                                                            |                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                        |           | Adecua el ambiente Web para el registro, monitoreo y seguimiento del POAI.                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |

1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

16

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                       |                         |
| DPNI.       | 9.        | Publica el POAI para su seguimiento a través del sitio WEB correspondiente.                                                                                                                       |                         |
| DPI.        | 10.       | Notifica sobre la publicación a la DGAJ y a las DA, por correo electrónico.                                                                                                                       |                         |
|             | 11.       | Mantiene actualizada la información, en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos, con los avances mensuales proporcionados por las Direcciones de Área de la DGAJ.             |                         |
|             | 12.       | Recaba de la herramienta auxiliar para la administración de proyectos, la relación de procesos y proyectos que quedaron integrados a POIA en cuestión.                                            |                         |
|             | 13.       | Elabora las fichas técnicas (Metas PEF y/o Proyectos Estratégicos) que serán dadas de alta en el Módulo de Metas Institucionales del Sistema Integral de Administración (SIA-Metas).              | Fichas técnicas.        |
|             | 14.       | Alinea los procesos y proyectos del POIA con las fichas técnicas.                                                                                                                                 | Fichas técnicas.        |
|             | 15.       | Da de alta en el SIA-Metas las fichas técnicas (Metas PEF y/o Proyectos Estratégicos).                                                                                                            | Fichas técnicas.        |
|             | 16.       | Registra mensualmente en el SIA-Metas los avances y justificaciones definidos en la herramienta auxiliar para la administración de procesos y proyectos del POIA y de los proyectos estratégicos. |                         |
|             | 17.       | Recibe de las áreas normativas del Instituto a través de correo electrónico, las solicitudes sobre la situación actual del POIA.                                                                  |                         |
|             | 18.       | Analiza el avance del POIA registrado en la herramienta auxiliar para la administración de proyectos.                                                                                             |                         |



1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

17

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                  |                         |
| DPI.        | 19.       | Elabora el informe de avance del POIA, de acuerdo al periodo solicitado por la Junta de Gobierno del Instituto y/o Contraloría Interna y lo entrega a la Subdirección de Seguimiento a Procesos y Proyectos. | Informe de avance.      |
| SSPP.       | 20.       | Revisa y entrega el informe de avance del POIA a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática para su revisión, Vo.Bo. y lo envía al área solicitante.<br><br>Fin del Procedimiento.                | Informe de avance.      |

1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

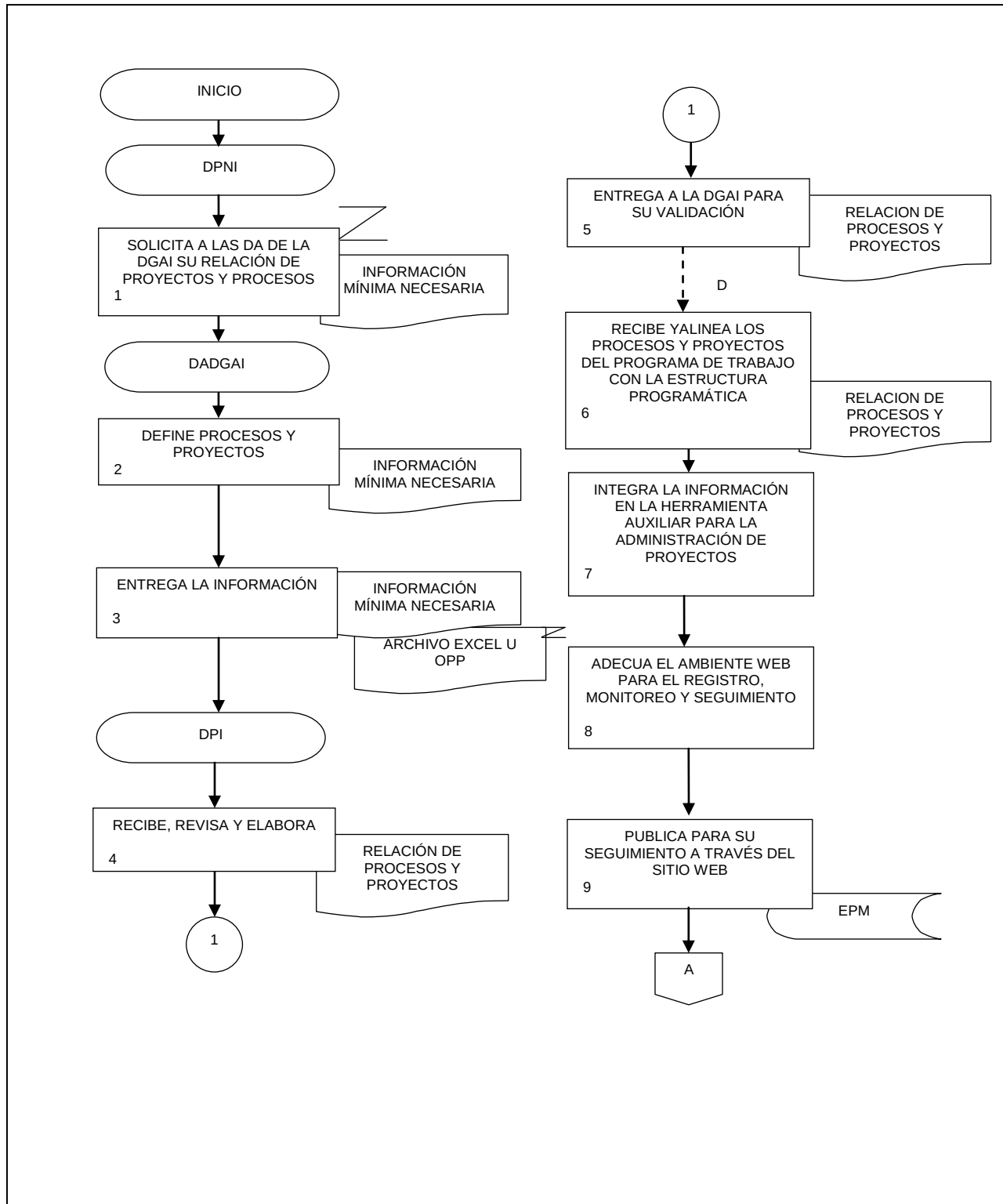
PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

18

5. Diagrama de Flujo.-



1. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

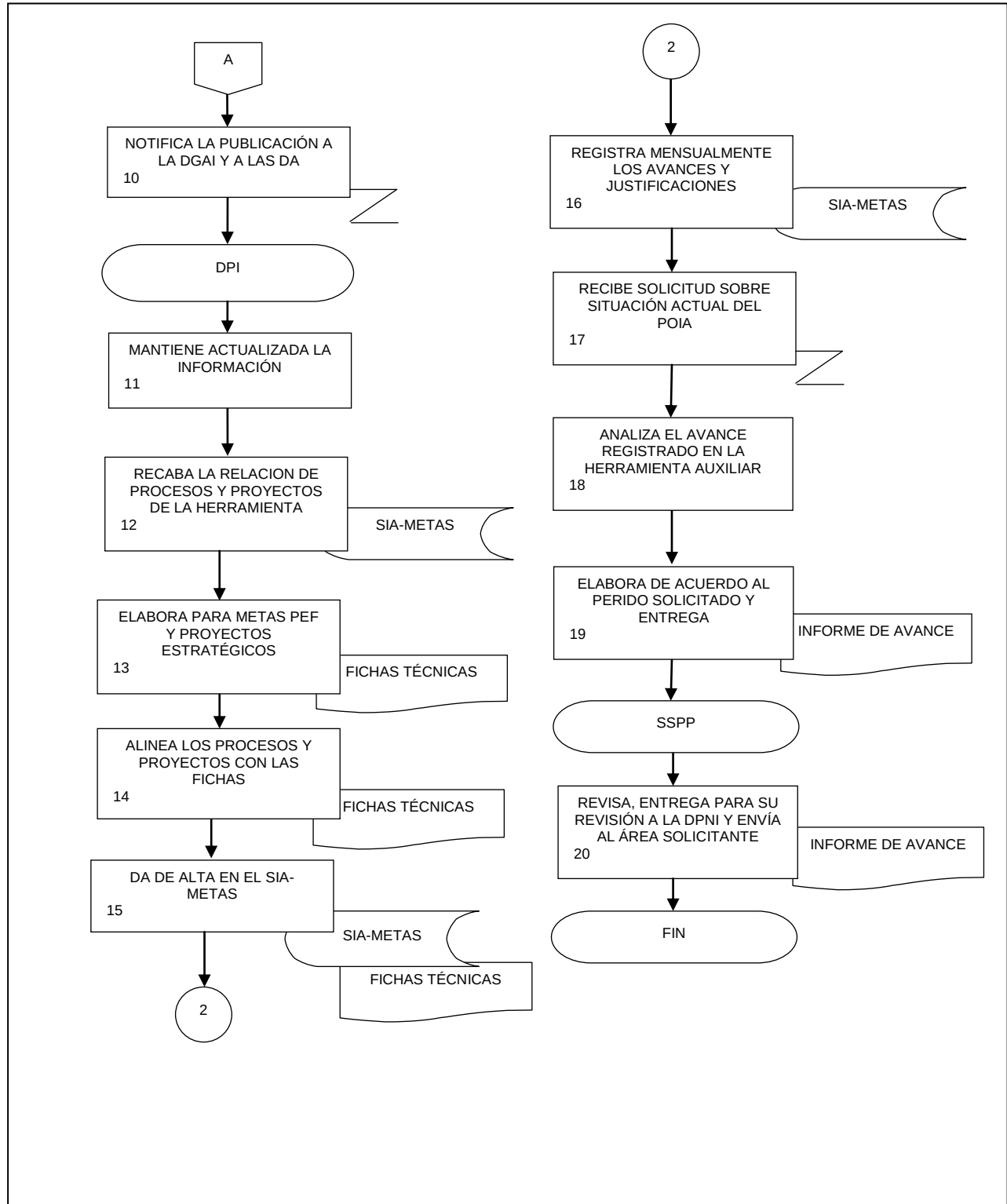
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

19



**2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

20

**1. Objetivo.-**

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

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades Administrativas del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. EL PETIC se presentará como versión única y tendrá un ámbito institucional.

3.b. El PETIC considerado a mediano y largo plazo será aquel cuyo horizonte de planeación abarque un periodo de 6 años.

3.c. La revisión y publicación del PETIC deberá realizarse anualmente y en ella se actualizará el diagnóstico institucional de la función informática y se analizará el avance de los proyectos estratégicos.

3.d. La información sobre la situación informática institucional que presentará el PETIC será de carácter cuantitativo y cualitativo.

3.e. El PETIC se entregará en formato impreso y electrónico al Director General de Administración, al Director General Adjunto de Informática y a los Directores de Área de Informática.

3.f. El PETIC y demás documentos relacionados con el proceso de planeación, se publicarán para consulta de la comunidad informática del INEGI en la página de Intranet.

3.g. El PETIC Institucional deberá alinearse a los objetivos institucionales.

**2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

21

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                     |                               |
| <p>Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI) y Departamento de Planeación Informática (DPI).</p> <p>DPI y Subdirección de Seguimiento a Procesos y Proyectos (SSPP).</p> <p>DPNI y DPI.</p> | 1.        | <p>Determina si el PETIC requiere actualizarse o elaborarse.</p> <p>¿Es actualización?</p> <p>No.</p>                                                                                           | PETIC.                        |
|                                                                                                                                                                                                             | 2.        | Determina el entorno estratégico con base al marco jurídico institucional.                                                                                                                      | Marco Jurídico Institucional. |
|                                                                                                                                                                                                             | 3.        | Recaba información a través de correo electrónico, con enlaces informáticos y Direcciones de Área de la DGAI, sobre la situación informática actual de su ámbito.                               |                               |
|                                                                                                                                                                                                             | 4.        | Realiza análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).                                                                                                                      |                               |
|                                                                                                                                                                                                             | 5.        | Define líneas estratégicas alineadas al análisis FODA.                                                                                                                                          |                               |
|                                                                                                                                                                                                             | 6.        | Establece propuestas de estrategias de acción y sus objetivos a corto y mediano plazo.                                                                                                          |                               |
|                                                                                                                                                                                                             | 7.        | Integra versión preliminar del PETIC a mediano plazo.                                                                                                                                           | Versión preliminar PETIC.     |
|                                                                                                                                                                                                             | 8.        | <p>Envía el PETIC a los directores de área de la DGAI, al Director General Adjunto de Informática y a los enlaces informáticos del Instituto para su revisión y Visto Bueno.</p> <p>Demora.</p> | Versión preliminar PETIC.     |
|                                                                                                                                                                                                             | 9.        | Recibe, prepara la versión definitiva del PETIC y la entrega a directores de área de la DGAI, al Director General Adjunto de Informática y a los enlaces informáticos.                          | PETIC.                        |
|                                                                                                                                                                                                             | 10.       | Presenta y entrega DGA el PETIC en forma impresa.                                                                                                                                               | PETIC.                        |

**2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

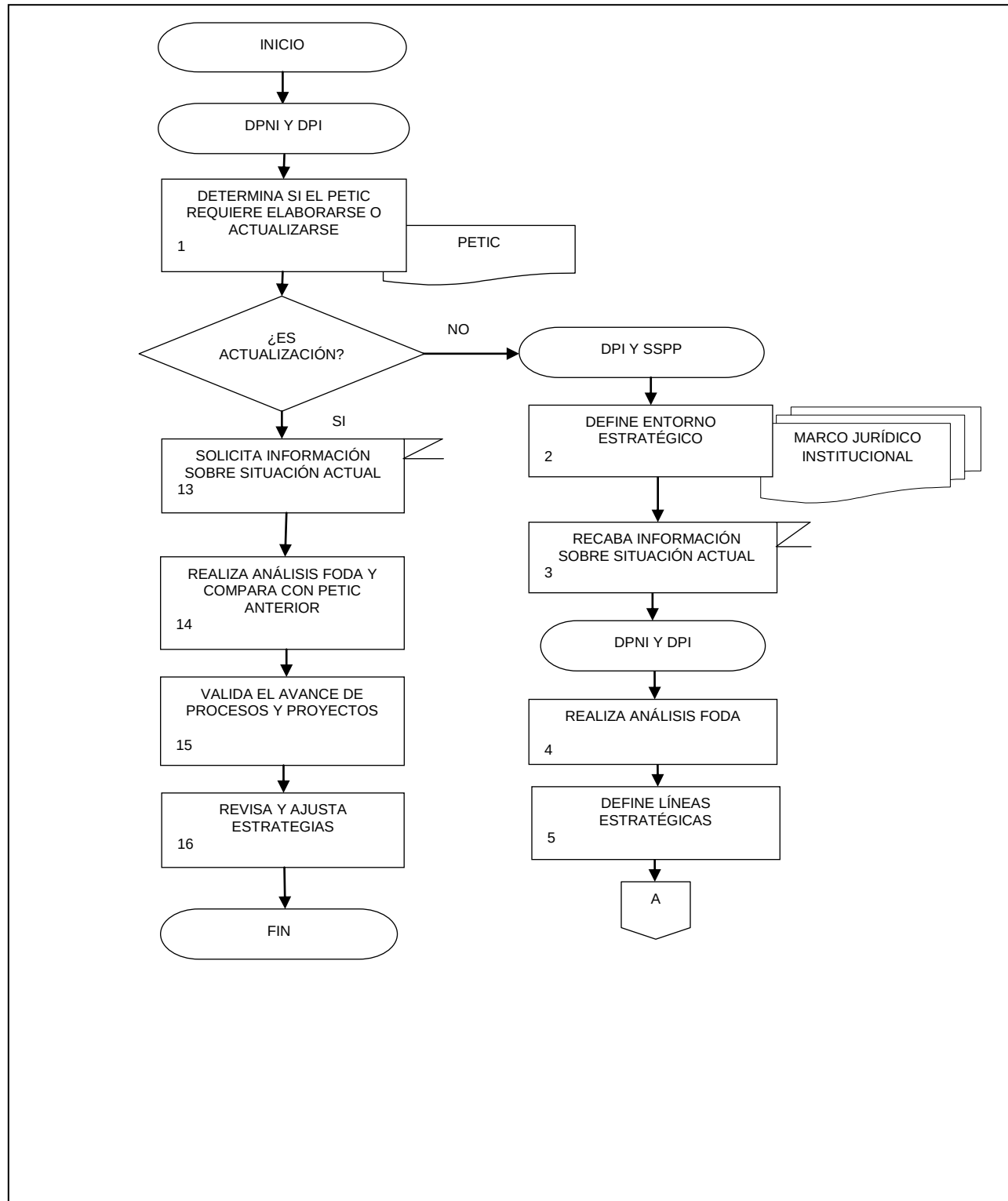
AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

22

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                      |                         |
| DPNI y DPI. | 11.       | Solicita a través de correo electrónico o atenta nota, a los directores de área de la DGAI y a los enlaces informáticos la cartera de proyectos del año subsecuente, que soportarán los objetivos definidos en las estrategias correspondientes. | Atenta Nota.            |
|             | 12.       | Recibe e integra cartera de proyectos del año subsecuente.<br><br>Continúa en el Procedimiento. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.<br><br>Si.                                                                         |                         |
|             | 13.       | Solicita información a través de correo electrónico a los enlaces informáticos y a las Direcciones de Área de la DGAI, sobre la situación informática actual.                                                                                    |                         |
|             | 14.       | Realiza el análisis FODA y lo compara con el del PETIC anterior.                                                                                                                                                                                 |                         |
|             | 15.       | Valida el avance de los procesos y proyectos que dan cumplimiento a los objetivos de cada una de las estrategias.                                                                                                                                |                         |
|             | 16.       | Revisa y ajusta las estrategias y objetivos del año subsiguiente.                                                                                                                                                                                |                         |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                           |                         |

## 5. Diagrama de Flujo.-



2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).

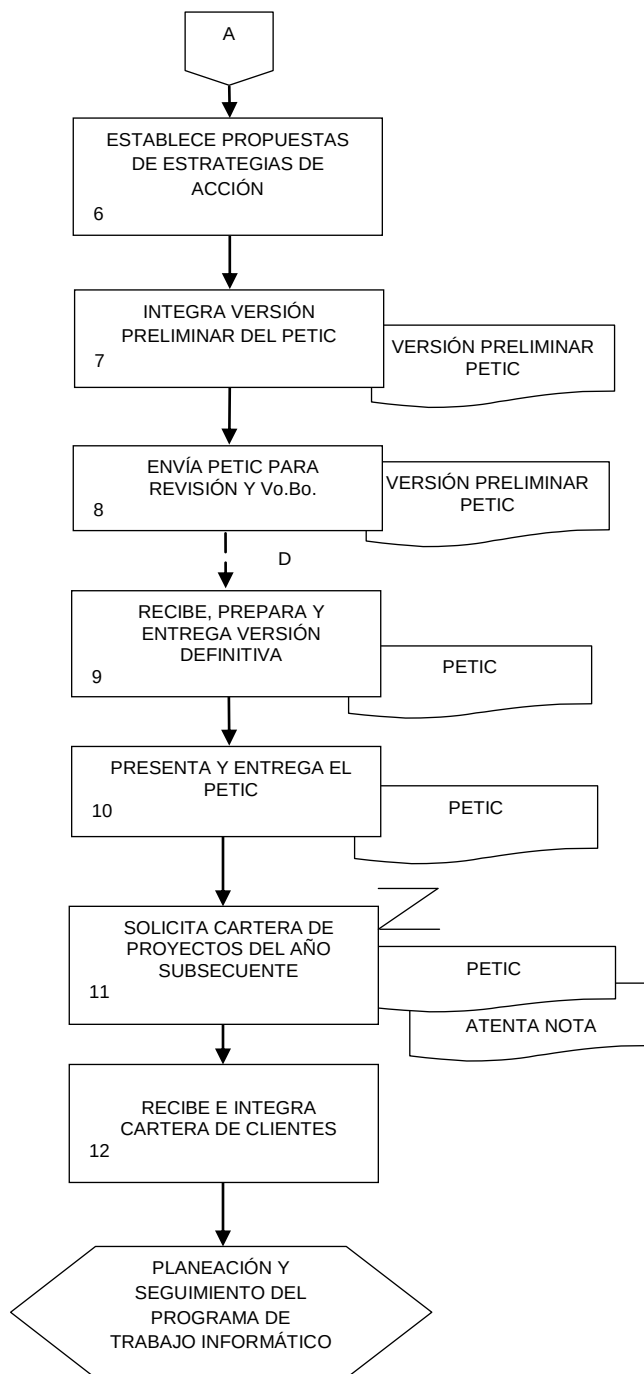
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

24





**3. Transferencia de Activos Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

25

**1. Objetivo.-**

Realizar las transferencias administrativas de los activos informáticos entregados a otras unidades administrativas a través del SIA-Inventarios y registros de salidas del almacén de tránsito de la DGAJ para contar con registros de distribución detallados.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades Administrativas del INEGI.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La distribución de los activos informáticos se realizará en consideración a los proyectos para los cuales fueron adquiridos.

3.b. Los activos informáticos que no estén respaldado por el recibo de almacén de tránsito y/o la orden de traspaso correspondiente, no podrán ser entregados.

3.c. Los activos informáticos únicamente se entregarán al personal del Área de Recursos Materiales de las Unidades Administrativas o a los Enlaces Informáticos.

**3. Transferencia de Activos Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

26

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                                     | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                |                                                                   |
| <p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de la información (SNTI).</p> <p>Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI).</p> <p>Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI).</p> <p>Técnico del Control de Activos Informáticos (TCAI).</p> | 1.        | Recibe por correo electrónico o atenta nota, solicitud de las UA del INEGI, para asignación de activos informáticos a otras unidades administrativas del INEGI e instruye al Departamento para su trámite. | Atenta nota.                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2.        | Atiende instrucciones y verifica si hay existencias.<br><br>¿Hay existencias?<br><br>No.                                                                                                                   |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.        | Informa telefónicamente al SNTI.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                                                                                                  |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.        | Informa a la SNTI y envía datos de inventario y serie del activo informático solicitado, por correo electrónico.                                                                                           |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.        | Elabora Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos con los datos de los activos informáticos a entregar y la entrega al RPTAI.                                                                   | Salida del punto de tránsito de activos informáticos (Anexo III). |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6.        | Solicita a través de correo al DCI de la DGA, la generación de la orden de traspaso a través del SIA-Inventarios.                                                                                          |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7.        | Recaba la firma de recepción de los activos informáticos entregados y realiza la entrega al TCAI.                                                                                                          | Salida del punto de tránsito de activos informáticos.             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8.        | Archiva la salida del punto de tránsito de activos informáticos y orden de traspaso.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                         | Salida del punto de tránsito de activos informáticos.             |

3. Transferencia de Activos Informáticos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

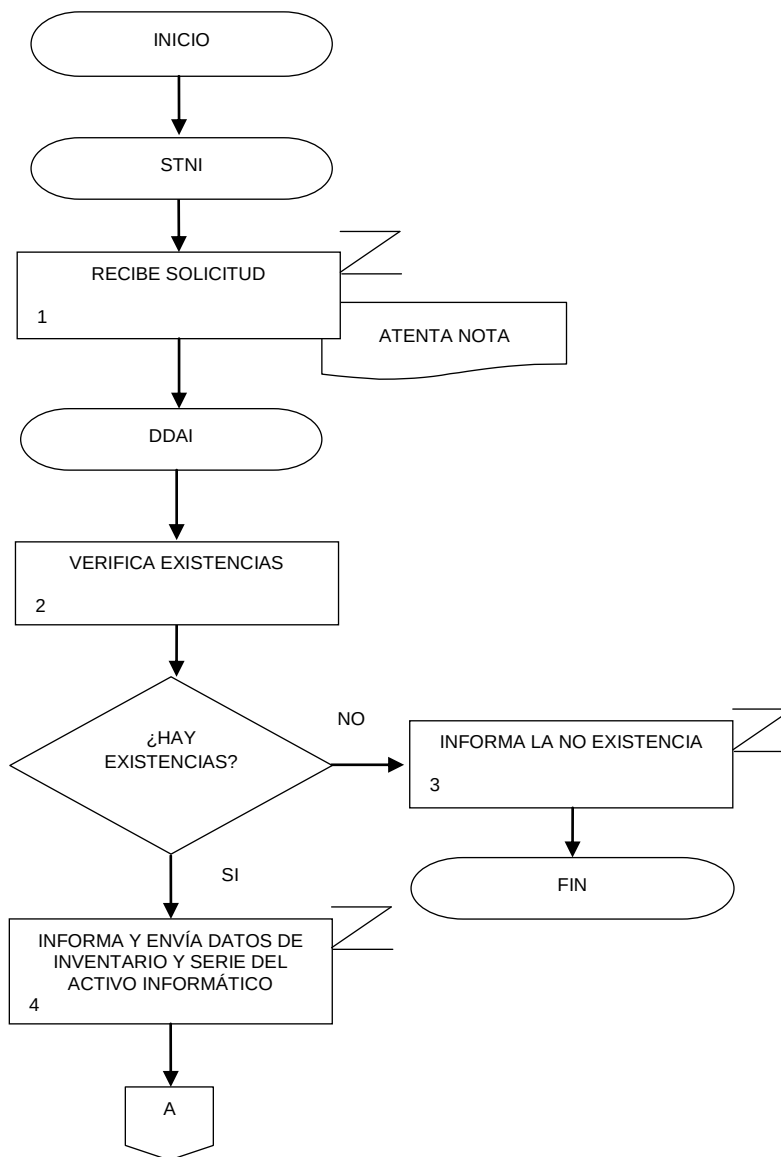
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

27

5. Diagrama de Flujo.-



3. Transferencia de Activos Informáticos.

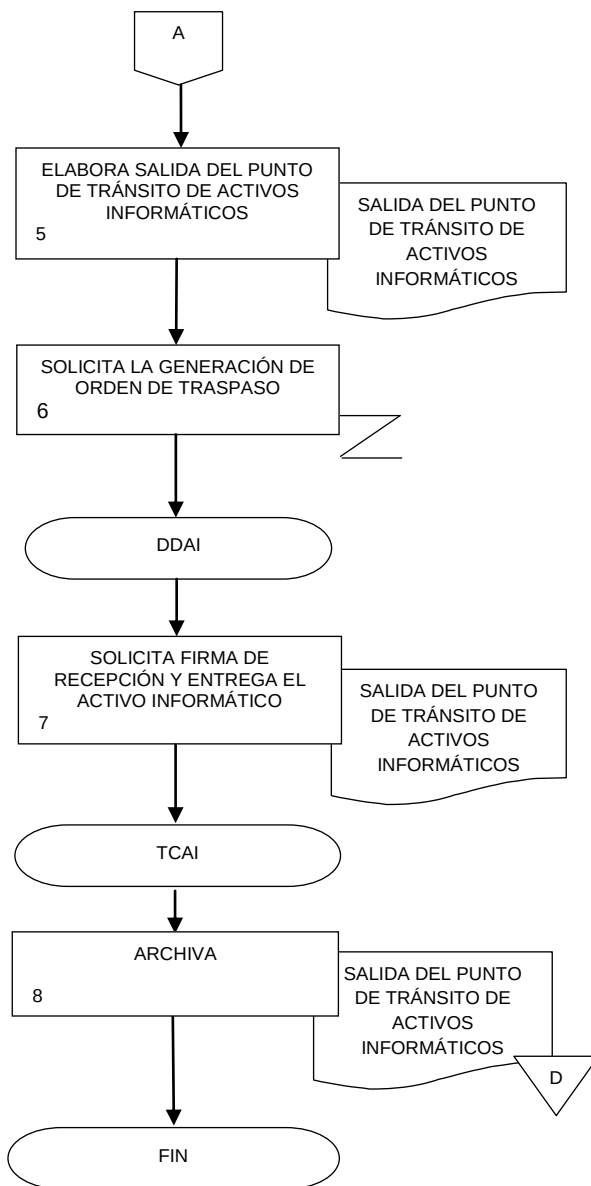
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

28



4. Asignación de Activos Informáticos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

29

**1. Objetivo.-**

Proveer los activos informáticos solicitados por el personal de la DGAI a fin de que pueda cumplir con sus actividades conforme a las políticas de asignación de activos informáticos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Áreas de la DGAI ubicadas en Aguascalientes.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La asignación de activos informáticos estará sujeta a la disponibilidad y prioridad marcada por los directivos de la DGAI.

3.b. Las solicitudes de activos informáticos deberán realizarse por escrito, por el jefe de departamento, contando con la validación del subdirector de área de su adscripción.

3.c. No se entregará ningún activo informático que no esté respaldado por el recibo de almacén de tránsito y/o la tarjeta de resguardo correspondiente.

**4. Asignación de Activos Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

30

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                     | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                  |
| <p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI).</p> <p>Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI).</p> <p>Responsable del Punto de Tránsito de Activos Informáticos (RPTAI).</p> <p>DDAI.</p> <p>RPTAI.</p> <p>DDAI.</p> | 1.        | Recibe del personal de la DGAI por medio de correo electrónico, solicitud para asignación de activos informáticos.                                                                                                                                                                                 | Recibo del punto de tránsito de activos informáticos (Anexo IV). |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2.        | Asigna prioridad e instruye al DDAI para su trámite.                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.        | Solicita al Responsable de Punto de Tránsito de Activos Informáticos, los datos de los activos informáticos disponibles en el almacén.                                                                                                                                                             |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.        | Revisa físicamente las existencias del bien solicitado en el almacén de tránsito.<br><br>¿Hay existencias del bien solicitado?<br><br>No.                                                                                                                                                          |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.        | Informa al DDAI la no existencia en el almacén de tránsito, del activo solicitado.                                                                                                                                                                                                                 |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6.        | Notifica telefónicamente, la no existencia al solicitante.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                                                                                                                                                                |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7.        | Envía por correo electrónico los datos de inventario y serie del activo informático disponible.                                                                                                                                                                                                    |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8.        | Recibe, elabora y firma el recibo con los datos del activo informático a asignar.                                                                                                                                                                                                                  |                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 9.        | Solicita al Departamento de Levantamiento Físico de Bienes Instrumentales a través de correo electrónico, la generación de la tarjeta de resguardo del activo a asignar, informándole los siguientes datos:<br><br>a. Inventario.<br>b. Serie.<br>c. Resguardante.<br>d. Usuario.<br>e. Ubicación. |                                                                  |

**4. Asignación de Activos Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

31

| RESPONSABLE                                                                    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                          |                                                       |
| DDAI.<br><br>RPTAI.<br><br>Técnico del Control de Activos Informáticos (TCAI). | 10.       | Entrega el recibo del punto de tránsito de activos informáticos al RPTAI y autoriza la entrega del activo informático solicitado.    | Recibo del punto de tránsito de activos informáticos. |
|                                                                                | 11.       | Entrega el activo informático al usuario solicitante, recabando su firma en el recibo del punto de tránsito de activos informáticos. | Recibo del punto de tránsito de activos informáticos. |
|                                                                                | 12.       | Entrega el recibo del punto de tránsito de activos informáticos firmado.                                                             | Recibo del punto de tránsito de activos informáticos. |
|                                                                                | 13.       | Recibe y archiva el recibo del punto de tránsito de activos informáticos.                                                            | Recibo del punto de tránsito de activos informáticos. |
|                                                                                |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                               |                                                       |

4. Asignación de Activos Informáticos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

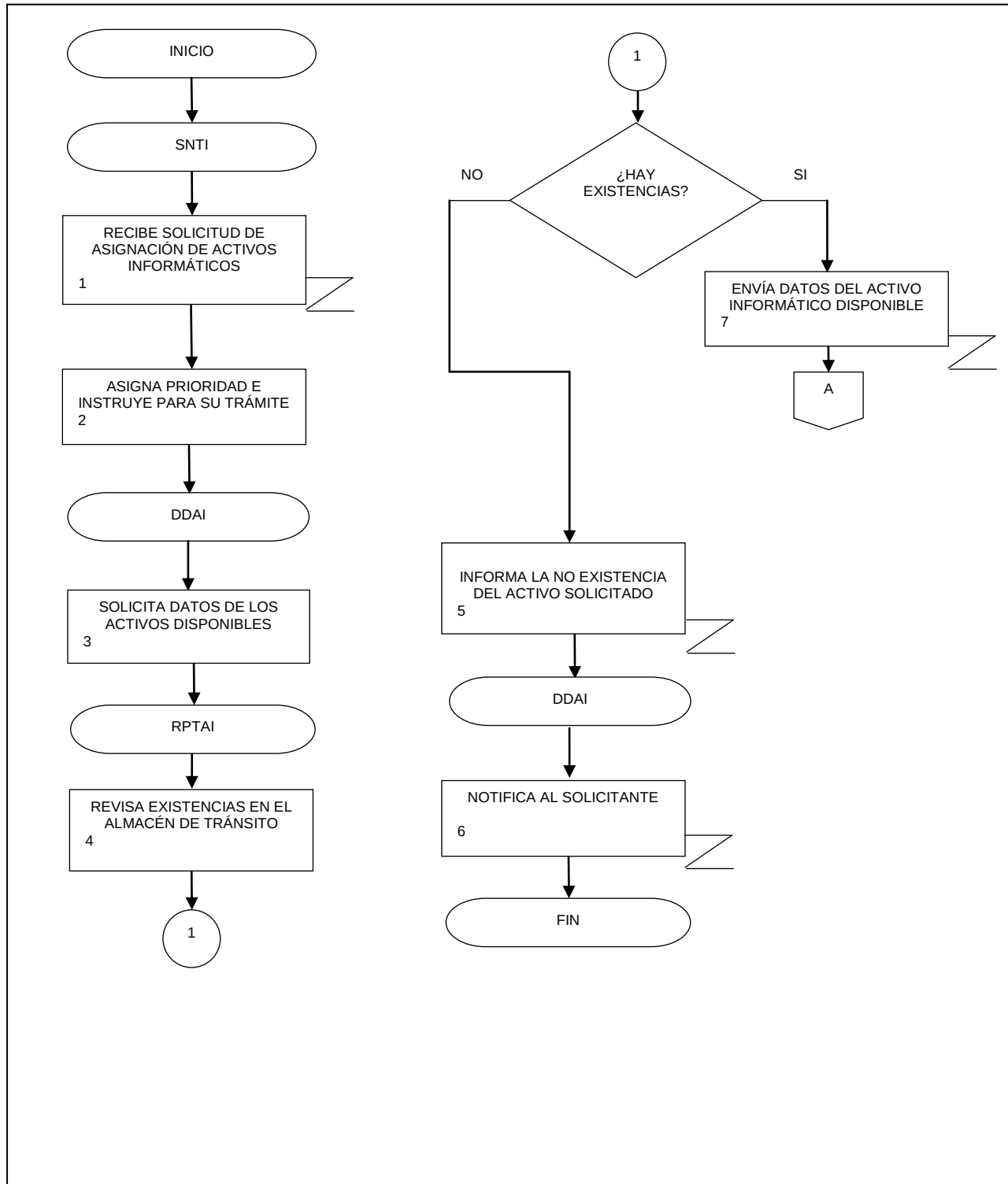
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

32

5. Diagrama de Flujo.-





4. Asignación de Activos Informáticos.

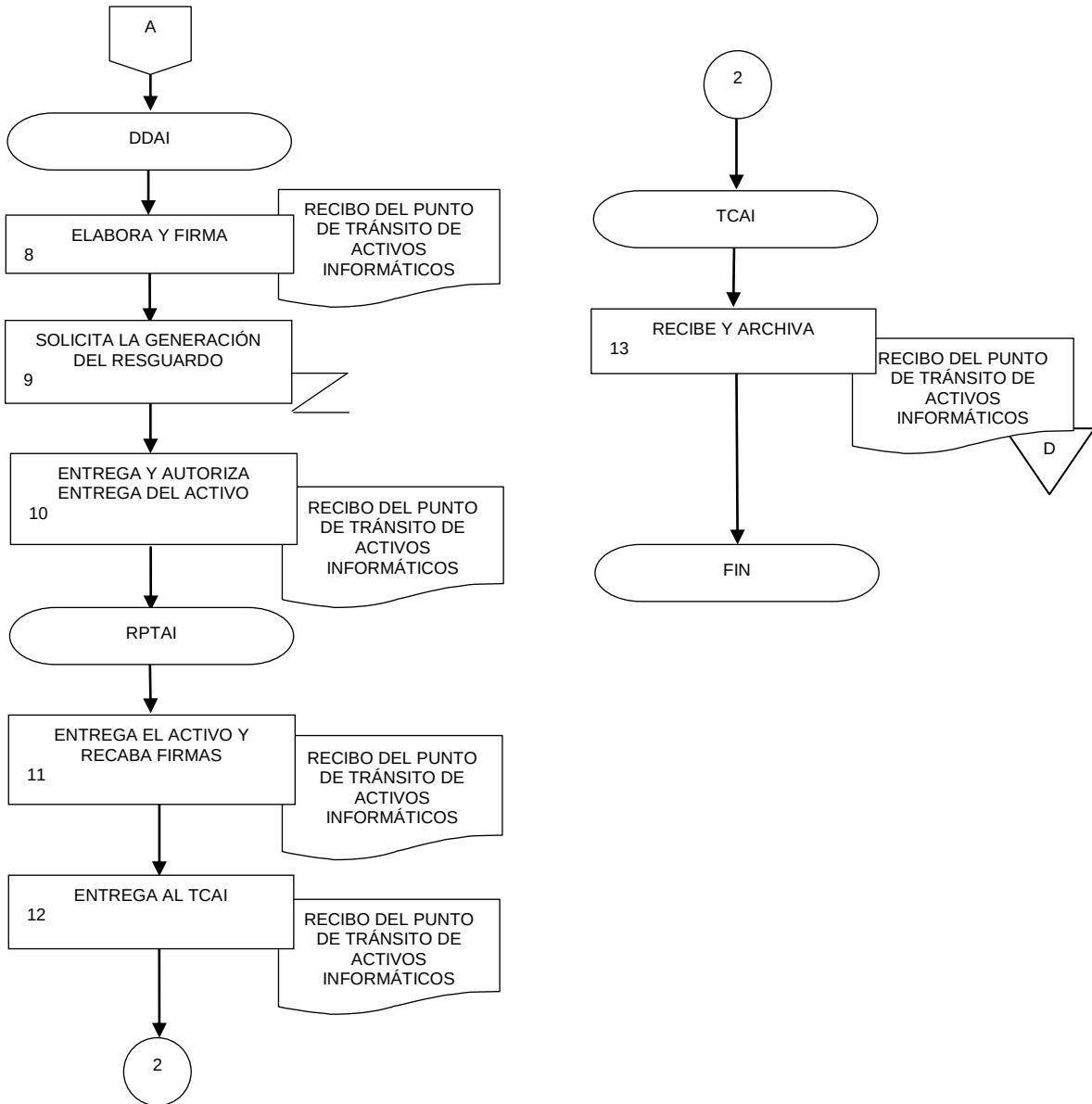
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

33



**5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

34

**1. Objetivo.-**

Coordinar el levantamiento nacional del inventario de equipo de red como: switch para red, ruteadores, hub, sistema de seguridad (FIRE WALL), etc. con la finalidad de mantener completa, correcta y estandarizada la información de los registros relacionados con dichos equipos en el SIA-Inventarios.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Direcciones Generales, Direcciones Regionales, Coordinaciones Estatales y Oficinas Auxiliares, además de la Contraloría Interna y de la Junta de Gobierno del INEGI.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El enlace informático de cada unidad administrativa será el responsable de realizar el levantamiento del inventario de equipo de red con base al documento "Lineamientos para el Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red 2012".

3.b. La información de oficinas auxiliares se deberá integrar a la de la Coordinación Estatal correspondiente.

3.c. La información correspondiente a los diferentes inmuebles de una Dirección General o Coordinación Estatal, se deberá integrar en un solo archivo.

3.d. El archivo final de cada Dirección General, Dirección Regional y Coordinación Estatal, se deberá enviar al Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información, de la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información.

3.e. El Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información será responsable de dar atención y solución a las dudas que se presenten en el levantamiento de inventarios de equipos de red y que sean reportadas por los enlaces informáticos.

**5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

35

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                                               | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
| <p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI) / Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información (DDSNTI).</p> <p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI).</p> <p>Enlace Informático (EI).</p> | 1.        | Elabora el documento "Lineamientos para el Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red 2012".                                                                           | Lineamientos para el levantamiento nacional del inventario de equipos de red 2012.  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.        | Solicita a los enlaces informáticos a través de videoconferencia, realicen el levantamiento de inventario de equipo de red de su unidad administrativa, conforme al programa anual. | Programa anual.                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3.        | Envía por correo electrónico los lineamientos de operación del levantamiento, al enlace informático de cada unidad administrativa.                                                  | Lineamientos. para el levantamiento nacional del inventario de equipos de red 2012. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.        | Recibe los lineamientos de operación del levantamiento.                                                                                                                             | Lineamientos. para el levantamiento nacional del inventario de equipos de red 2012. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.        | Da instrucciones al responsable del área de inventarios de su unidad administrativa, para que lleve a cabo el levantamiento del inventario de acuerdo a los lineamientos recibidos. |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6.        | Verifica el operativo de levantamiento del inventario de equipo de red.                                                                                                             |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7.        | Compara los listados del inventario de su unidad administrativa que se encuentran en la intranet vs. el obtenido en el levantamiento.                                               | Reporte.                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           | ¿Requiere ajustes?                                                                                                                                                                  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           | Si.                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8.        | Solicita al personal de inventarios local, ajustes a los registros del levantamiento en el SIA-Inventario.                                                                          |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           | Demora.                                                                                                                                                                             |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9.        | Revisa los ajustes solicitados.                                                                                                                                                     |                                                                                     |

**5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

36

| RESPONSABLE                                                             | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                         | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                    |                         |
| Enlace Informático (EI).<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>DDSNTI. |           | Continúa en la actividad No. 10.<br><br>No.                                                                                                                    | Reporte.                |
|                                                                         | 10.       | Supervisa la integración del archivo final.                                                                                                                    |                         |
|                                                                         | 11.       | Envía por correo electrónico el archivo final del levantamiento al Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información. |                         |
|                                                                         | 12.       | Recibe y registra en un archivo electrónico los archivos del levantamiento de inventarios de equipos de red.                                                   |                         |
|                                                                         | 13.       | Recibe, analiza y registra en un archivo electrónico los archivos de las fotografías tomadas a los equipos de red, al momento del levantamiento.               |                         |
|                                                                         |           | ¿Requiere aclaraciones?<br><br>Si.                                                                                                                             |                         |
|                                                                         | 14.       | Solicita aclaraciones al enlace informático, por correo electrónico o vía telefónica.                                                                          |                         |
|                                                                         |           | Continúa en la actividad No. 16.<br><br>No.                                                                                                                    |                         |
|                                                                         | 15.       | Da instrucciones al Responsable de Difusión de la Norma Informática para que integre la información.                                                           |                         |
|                                                                         | 16.       | Integra en un solo archivo, la información recibida de la unidad administrativa.                                                                               |                         |
| Responsable de Difusión de la Norma Informática (RDNI).                 | 17.       | Analiza y propone a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información, solución a las posibles inconsistencias detectadas en el levantamiento.     |                         |
| SNTI.                                                                   | 18.       | Revisa y autoriza las soluciones propuestas al SIA-Inventarios.                                                                                                |                         |
| RDNI.                                                                   | 19.       | Realiza los cambios autorizados en el SIA-Inventarios.                                                                                                         |                         |

**5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

37

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                       |                         |
| DDSNTI.     | 20.       | Genera el informe del levantamiento y lo entrega a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información. | Informe.                |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                            |                         |

5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

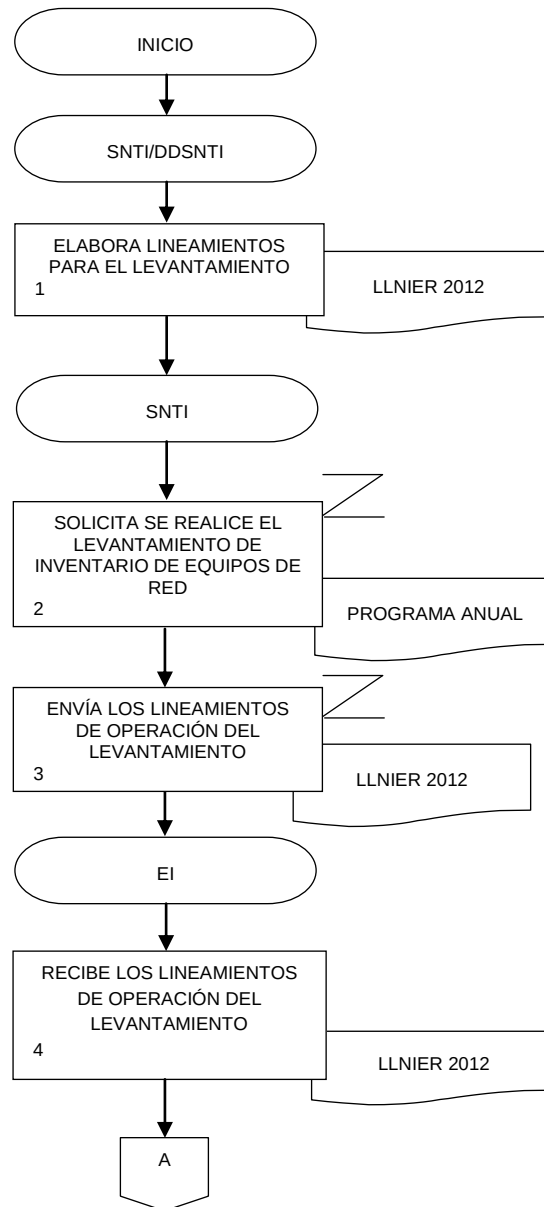
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

38

5. Diagrama de Flujo.-



5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.

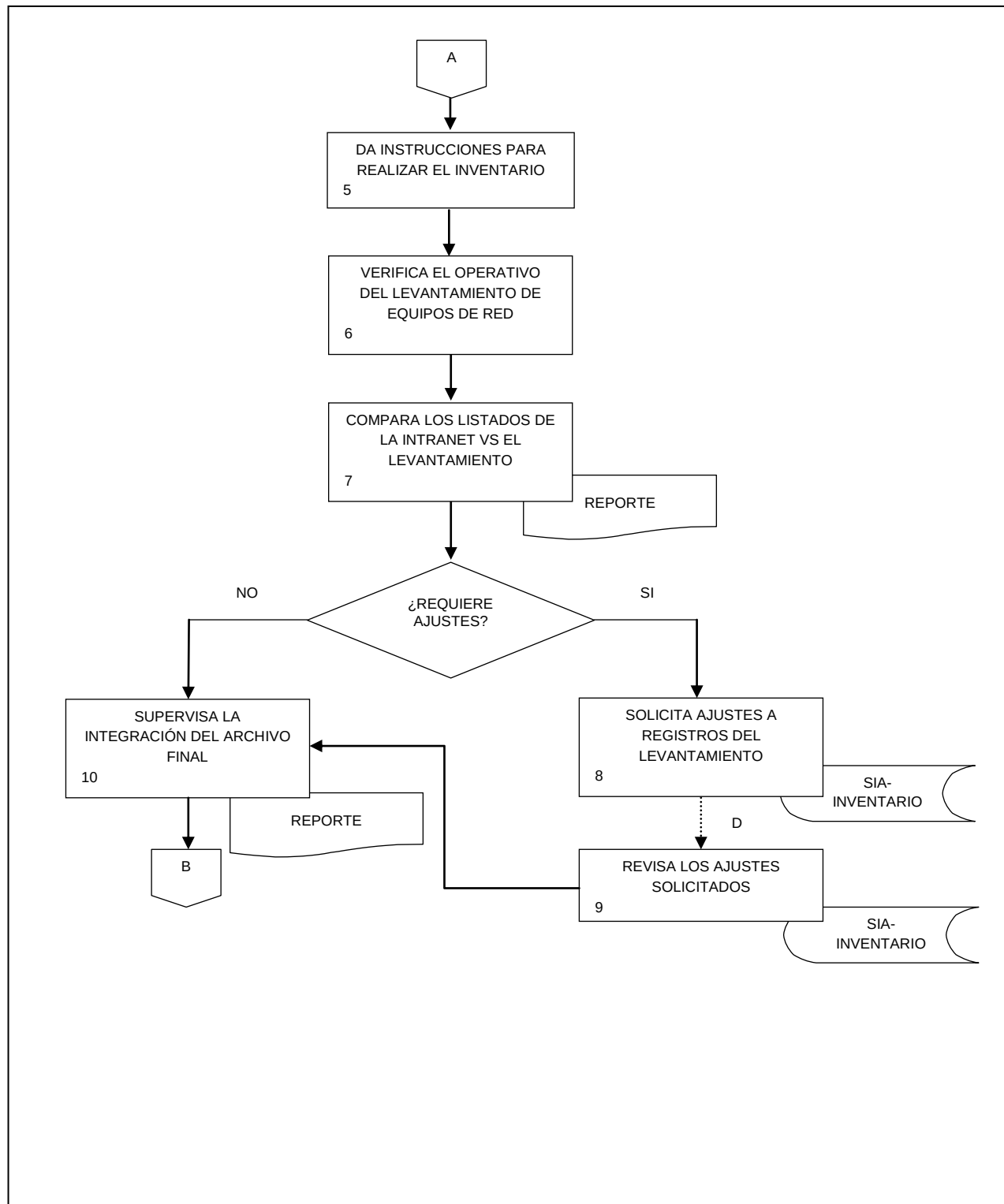
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

39



5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.

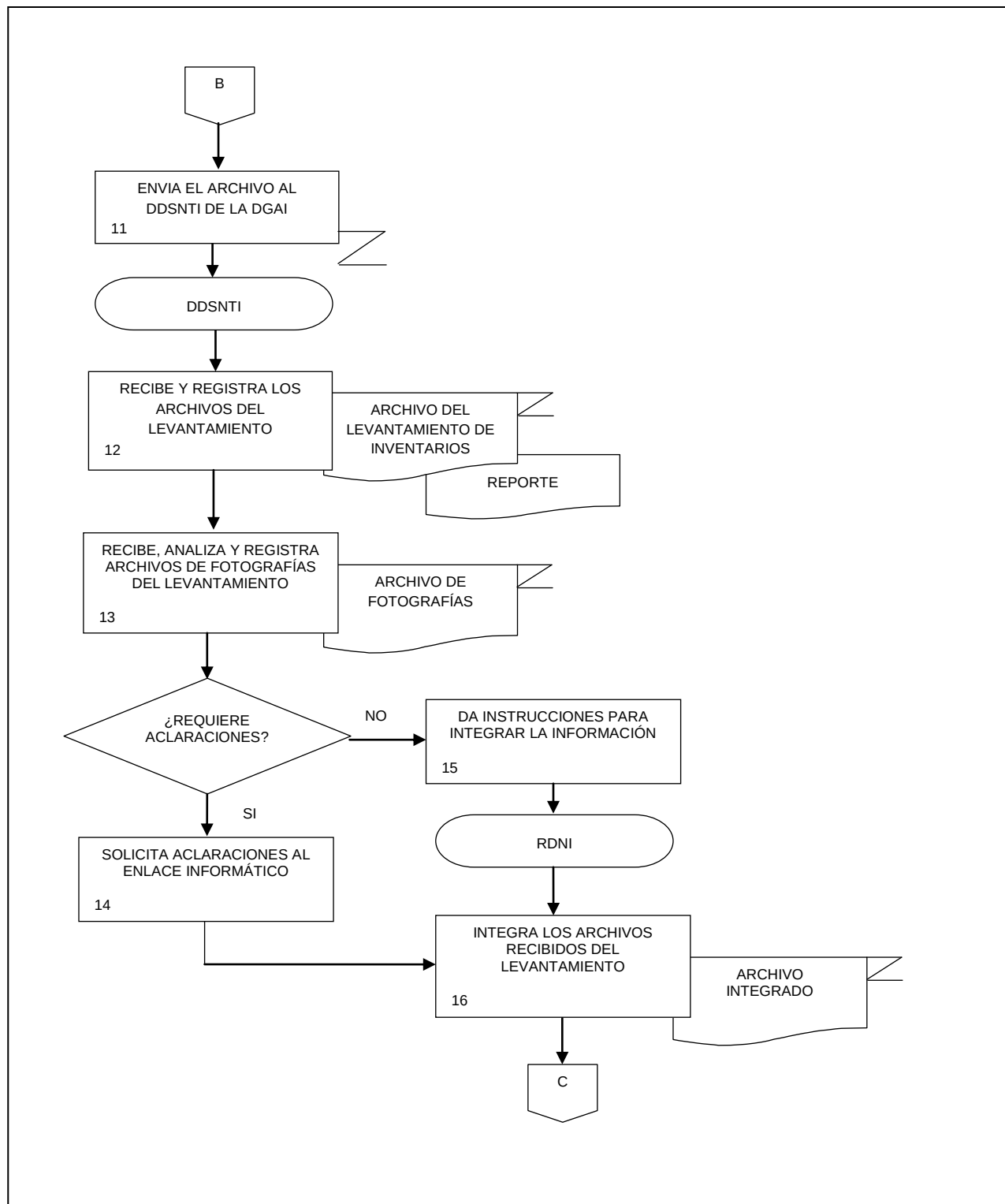
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

40





5. Levantamiento Nacional del Inventario de Equipos de Red.

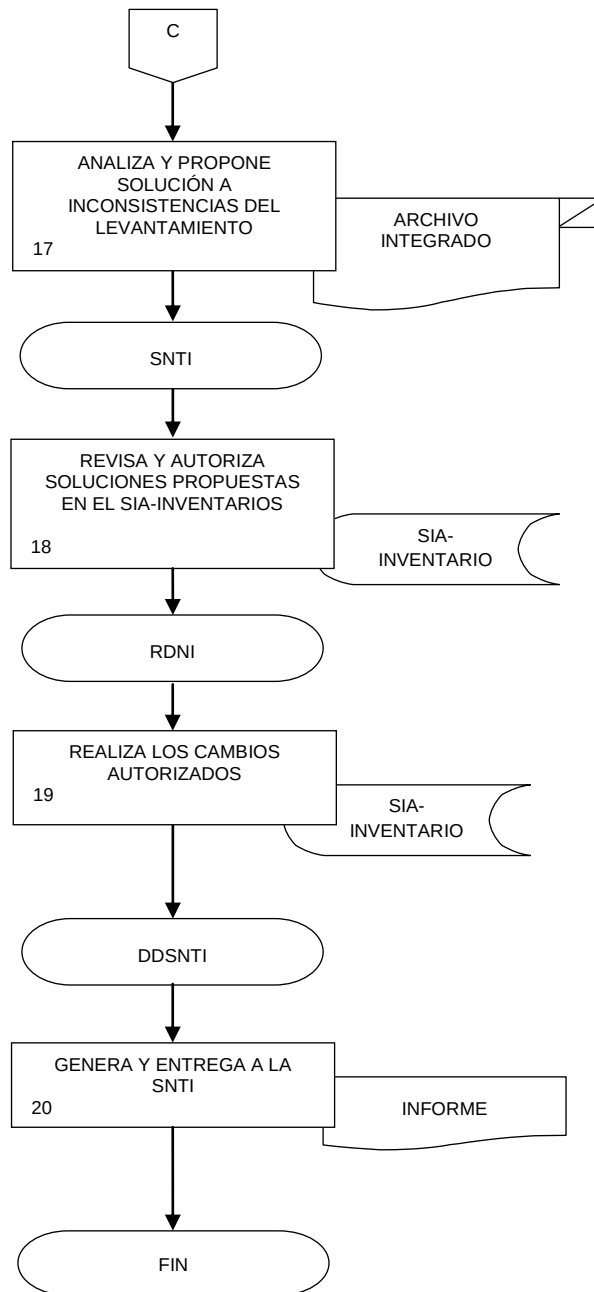
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

41



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

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

42

**1. Objetivo.-**

Diseñar soluciones tecnológicas acordes con la arquitectura informática del SNIEG mediante la propuesta de modelos arquitectónicos y la creación de sinergias entre las áreas usuarias y las de tecnologías de información, a fin de fomentar la participación en el desarrollo e implementación de dicha solución.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El Procedimiento es aplicable a las Unidades Administrativas del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

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

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

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

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

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

43

4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                             |
|--------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                     |
| Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica (SPIT). | 1.        | Recibe del área solicitante la petición de solución a un problema o el planteamiento de nuevo proyecto, a través de correo electrónico.                                                                                                                                    | Solicitud de solución a problema o planteamiento de nuevo proyecto. |
|                                                              | 2.        | Analiza el requerimiento e identifica resultados deseados.                                                                                                                                                                                                                 | Solicitud de solución a problema o planteamiento de nuevo proyecto. |
|                                                              | 3.        | Plantea para su estudio, diversas alternativas de solución tecnológica.                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |
|                                                              | 4.        | Investiga en Internet y/o con proveedores, si existen elementos tecnológicos de vanguardia que pudieran apoyar las diversas propuestas de solución.                                                                                                                        |                                                                     |
|                                                              | 5.        | Investiga al interior del instituto si existen proyectos, productos o componentes informáticos disponibles, que pudieran aportar elementos a las propuestas de solución.                                                                                                   |                                                                     |
|                                                              | 6.        | Realiza bosquejo de modelo arquitectónico con base en las alternativas de mayor viabilidad.                                                                                                                                                                                | Bosquejo de modelo arquitectónico.                                  |
|                                                              | 7.        | Discute con el área solicitante, la factibilidad de cada propuesta de solución y su apego a la arquitectura tecnológica de la RNI.                                                                                                                                         | Convocatoria outlook.                                               |
|                                                              | 8.        | Convoca telefónicamente o vía Outlook a las áreas informáticas del instituto cuya participación es requerida (infraestructura, seguridad, investigación, desarrollo de sistemas, BD-DWH, geografía, mesa de ayuda, etc.) con base en las alternativas de mayor viabilidad. |                                                                     |
|                                                              | 9.        | Plantea la propuesta de solución para su evaluación y enriquecimiento, invitando a las áreas informáticas detectadas a formar parte del nuevo proyecto.                                                                                                                    | Propuesta de solución.                                              |
|                                                              | 10.       | Crea un grupo multidisciplinario para la realización del proyecto.                                                                                                                                                                                                         |                                                                     |

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

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

44

| RESPONSABLE                    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|--------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                |                         |
| Grupo Multidisciplinario (GM). | 11.       | Realiza pruebas de concepto de las alternativas con mayor viabilidad.                                                                                      |                         |
|                                | 12.       | Afina el modelo arquitectónico conforme al resultado de las pruebas de concepto.                                                                           |                         |
|                                | 13.       | Plantea al área solicitante la solución con el propósito de conformar el nuevo proyecto.                                                                   |                         |
|                                | 14.       | Da seguimiento al proceso de desarrollo conjuntamente con el área solicitante, apoyando a las áreas informáticas y facilitando la vinculación entre todos. |                         |
| SPIT.                          |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                     |                         |

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

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

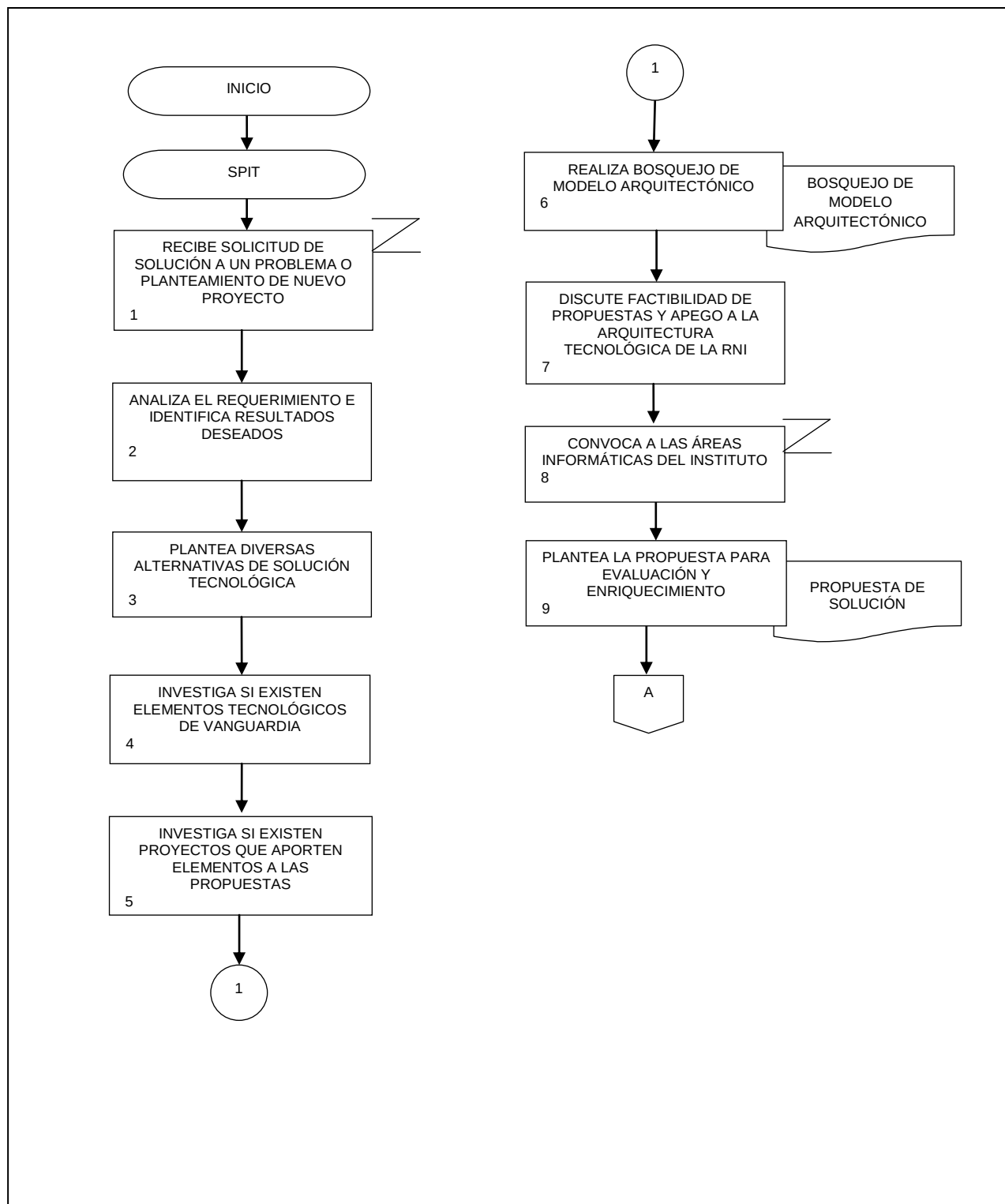
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

45

5. Diagrama de Flujo.-



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

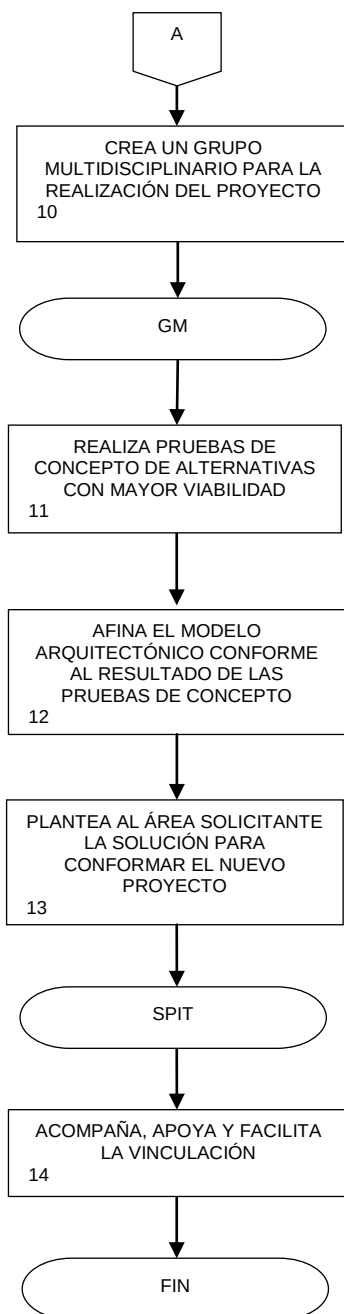
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

46



7. Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

47

**1. Objetivo.-**

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

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La aplicación de la seguridad informática deberá basarse en la norma internacional ISO 27000 así como en la legislación mexicana que exista al respecto.

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

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

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

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

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

7. Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

48

4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Subdirección de Seguridad Informática (SSI) y Responsable de los Activos (RA).</p> <p>Analista de Riesgos (AR).</p> <p>AR y RA.</p> <p>SSI.</p> <p>SSI y Responsable del Servicio (RS).</p> <p>Auditor (A).</p> <p>SSI.</p> | 1.        | Analiza junto con el responsable de los activos los procesos de soporte claves para identificar los activos informáticos involucrados en ellos que requieren controles de seguridad. | <p>Lista de activos.</p> <p>Lista de activos.</p> <p>Análisis de riesgos.</p> <p>Norma ISO27000.</p> <p>Lista de controles.</p> <p>Lista de controles.</p> <p>Plan anual de trabajo de implementación de controles.</p> <p>Normas.</p> <p>Procedimientos de seguridad.</p> <p>Informe de auditoría.</p> <p>Informe de auditoría.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                | 2.        | Elabora una lista de los activos y la entrega.                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 3.        | Recibe la lista y elabora el análisis de riesgos de los activos informáticos identificados, para determinar la prioridad de los controles a implementar.                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 4.        | Define junto con el RA los controles que se aplicarán a los activos informáticos para minimizar los riesgos identificados, tomando como base la Norma ISO27000.                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 5.        | Entrega la lista de controles a la Subdirección de Seguridad Informática, personalmente.                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 6.        | Elabora el programa anual de trabajo estableciendo tiempos y acciones a realizar para la implementación de los controles definidos para cada uno de los activos.                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 7.        | Implementa los controles definidos en el plan de trabajo para la seguridad de los activos informáticos junto con el responsable del servicio.                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 8.        | Verifica la aplicación de los controles definidos en el plan de trabajo.                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 9.        | Realiza el informe de auditoría y lo entrega a la SSI.                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                | 10.       | Analiza el informe de auditoría para determinar si los controles están siendo aplicados correctamente.                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                |           | ¿Los controles implementados son aplicados correctamente?                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                |           | No.                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                |           | Continúa en la actividad No. 4.                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



7. Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

49

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS              |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |
| RS.         | 11.       | <p>Si.</p> <p>Monitorea periódicamente el estado de los controles para determinar si son suficientes y hace las anotaciones correspondientes en el reporte de estado de los controles.</p> <p>¿Los controles son suficientes?</p> <p>Si.</p> <p>Continúa en la actividad No. 11.</p> <p>No.</p> | Reporte del estado de los controles. |
| SSI y RS.   | 12.       | <p>Realiza mantenimiento y mejora continua.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>                                                                                                                                                                                                                   |                                      |

7. Administración de la Seguridad Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

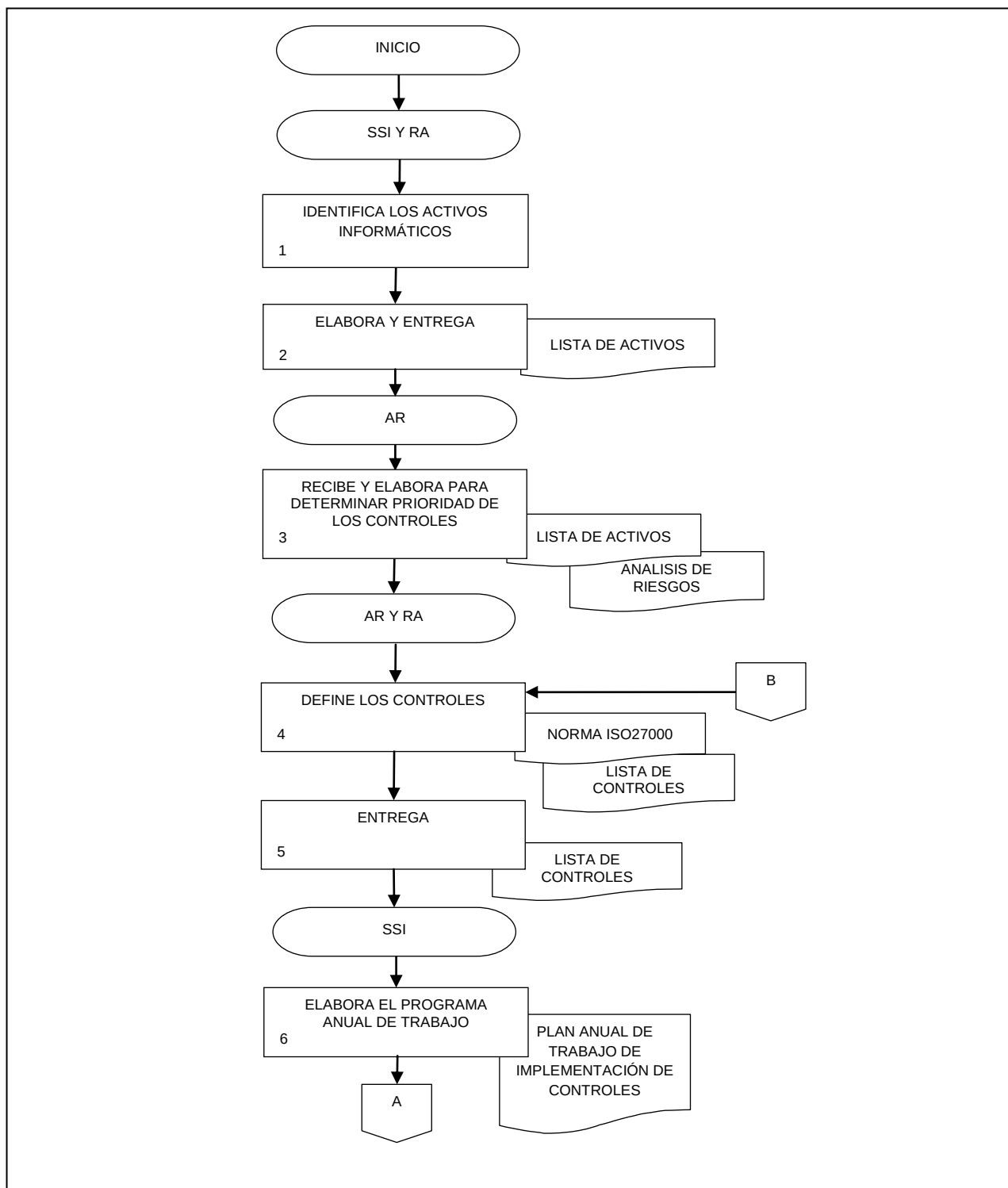
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

50

5. Diagrama de Flujo.-



7. Administración de la Seguridad Informática.

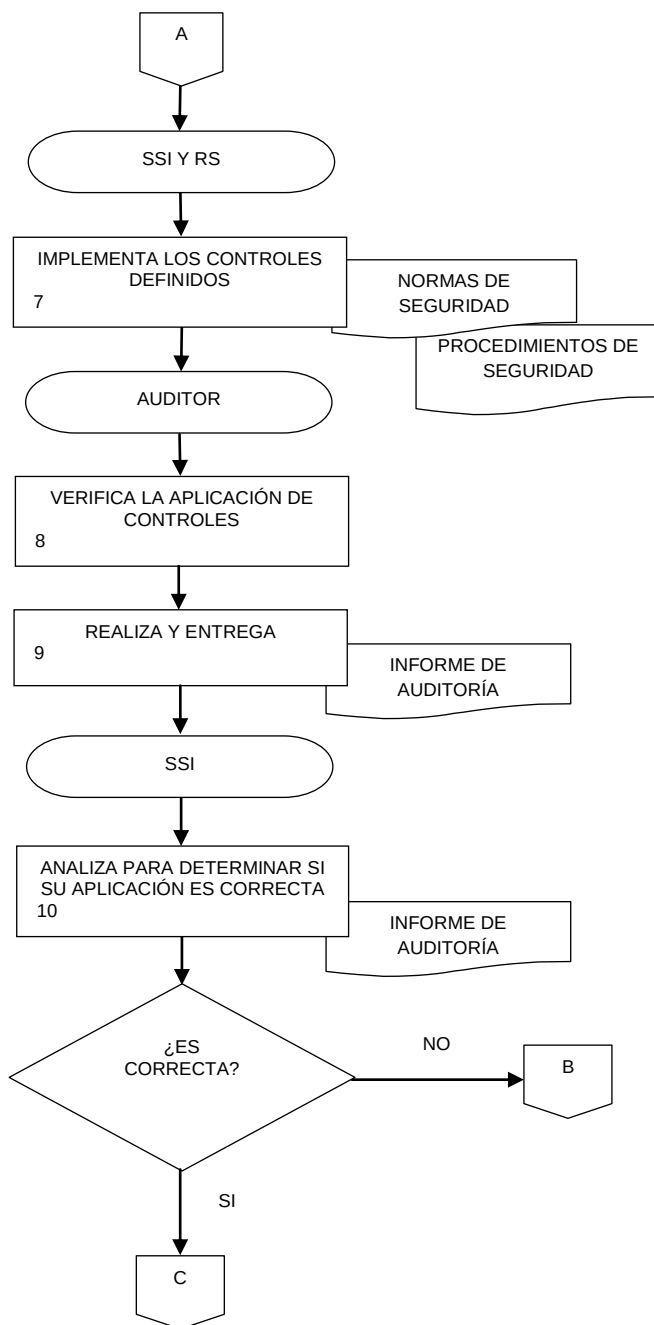
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

51



7. Administración de la Seguridad Informática.

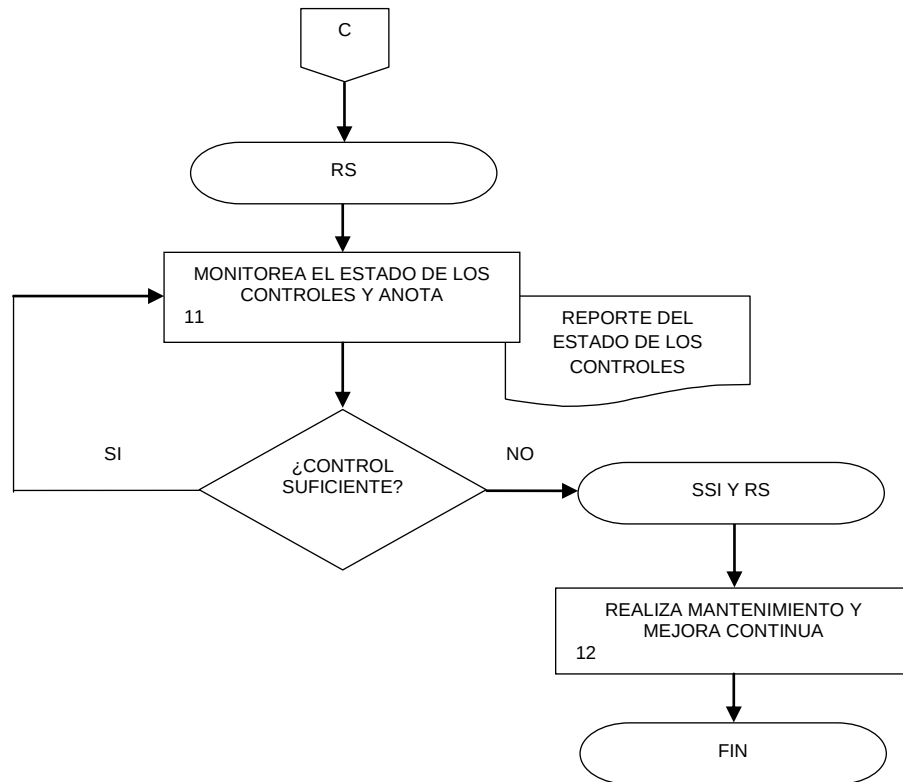
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

52



**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

53

**1. Objetivo.-**

Recibir y atender las solicitudes de servicios de tipo tecnológico, con la finalidad de solucionar, asesorar y proporcionar soporte en materia de TICs ya sea en línea o gestionando sus requerimientos a las áreas especializadas.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel central, regional y estatal.

**3. Políticas de Operación.-**

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

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

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

3.c. Si durante el registro de una solicitud de servicio se presenta algún problema en el sistema de Mesa de Ayuda o inconsistencias de información en los sistemas de SIA y SIA-Metas que impidan realizar el registro, éste deberá hacerse en forma manual y una vez que el sistema se restablezca, los datos deberán ser ingresados al mismo.

3.d. El responsable de Mesa de Ayuda deberá notificar al responsable del SIA las inconsistencias encontradas en este sistema, para su resolución.

3.e. La atención a las solicitudes deberá tramitarse invariablemente aún y cuando se tengan problemas en su registro.

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

3.g. Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas con las herramientas y recursos disponibles en el Banco de Conocimiento y Comunidad Informática y si no se cuenta con dichos recursos, éstos deberán ser gestionados a las áreas técnicas especializadas para su solución y cierre.

3.h. Se deberán otorgar diferentes alternativas de solución técnica a las necesidades de los usuarios a través de los contenidos en línea: Banco de Conocimiento y Comunidad Informática.

**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

54

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                             | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                         | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| Responsable de Mesa de Ayuda (RMA) y/o Analista de Mesa de Ayuda (AMA). | 1.        | Recibe por vía telefónica, correo electrónico, internet, intranet y/o buzón de voz, solicitud de servicio por parte del usuario.                                                                                                                             |                         |
|                                                                         | 2.        | Identifica el tipo de requerimiento o servicio solicitado y determina si existen las herramientas para darle solución.<br><br>¿Se cuenta con las herramientas necesarias para dar solución al requerimiento?<br><br>No.                                      |                         |
|                                                                         | 3.        | Gestiona el requerimiento al área técnica correspondiente para su solución.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>Si.                                                                                                                                |                         |
|                                                                         | 4.        | Verifica si corresponde a Mesa de Ayuda resolverlo.<br><br>¿Corresponde a Mesa de Ayuda resolverlo?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>Si.                                                                                             |                         |
|                                                                         | 5.        | Proporciona al usuario, las alternativas de solución adecuadas al servicio solicitado.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco de conocimientos.</li> <li>• Comunidad Informática</li> <li>• Enlaces Informáticos.</li> <li>• CATI.</li> </ul> |                         |
|                                                                         | 6.        | Verifica con el usuario que el requerimiento haya sido solucionado a su entera satisfacción.<br><br>¿Problema solucionado?<br><br>Si.                                                                                                                        |                         |

**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

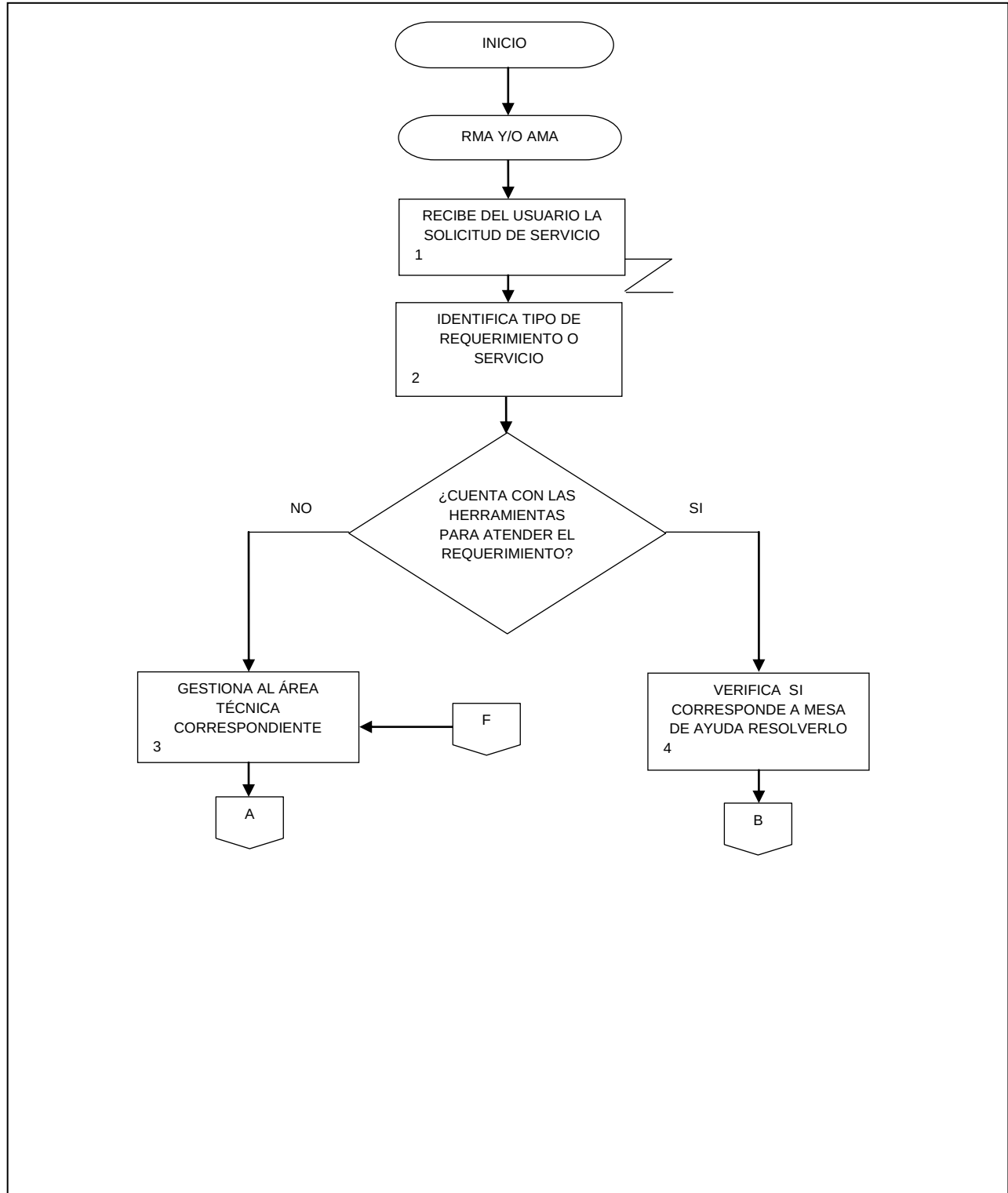
55

| RESPONSABLE  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                      |
|--------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                        |                                                              |
| RMA y/o AMA. | 7.        | Da por concluido el servicio.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                                                                                                             |                                                              |
|              | 8.        | Consulta los datos personales del usuario en el SIA.                                                                                                                                                               |                                                              |
|              | 9.        | Confirma con el usuario que los datos del Sistema Integral de Administración SIA estén vigentes.<br><br>¿Los datos son correctos?<br><br>No.                                                                       |                                                              |
|              | 10.       | Realiza las correcciones necesarias en el SIA.<br><br>Continúa en la actividad No. 12.<br><br>Si.                                                                                                                  |                                                              |
|              | 11.       | Registra los datos del usuario en el sistema de Mesa de Ayuda.                                                                                                                                                     |                                                              |
|              | 12.       | Analiza el servicio y selecciona el área técnica a la que le compete atenderlo.                                                                                                                                    |                                                              |
|              | 13.       | Verifica la información que el área técnica requiere para atender el servicio solicitado.                                                                                                                          |                                                              |
|              | 14.       | Proporciona el número de reporte al usuario, a través del medio por el que éste haya realizado la solicitud.<br><br>¿El área técnica puede atenderlo?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>Si. |                                                              |
|              | 15.       | Registra y turna la solicitud al área técnica correspondiente.<br><br>Demora.                                                                                                                                      |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
|              |           |                                                                                                                                                                                                                    | Solicitud de servicio-Mesa de ayuda institucional (Anexo V). |

[illegible]



## 5. Diagrama de Flujo.-



**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

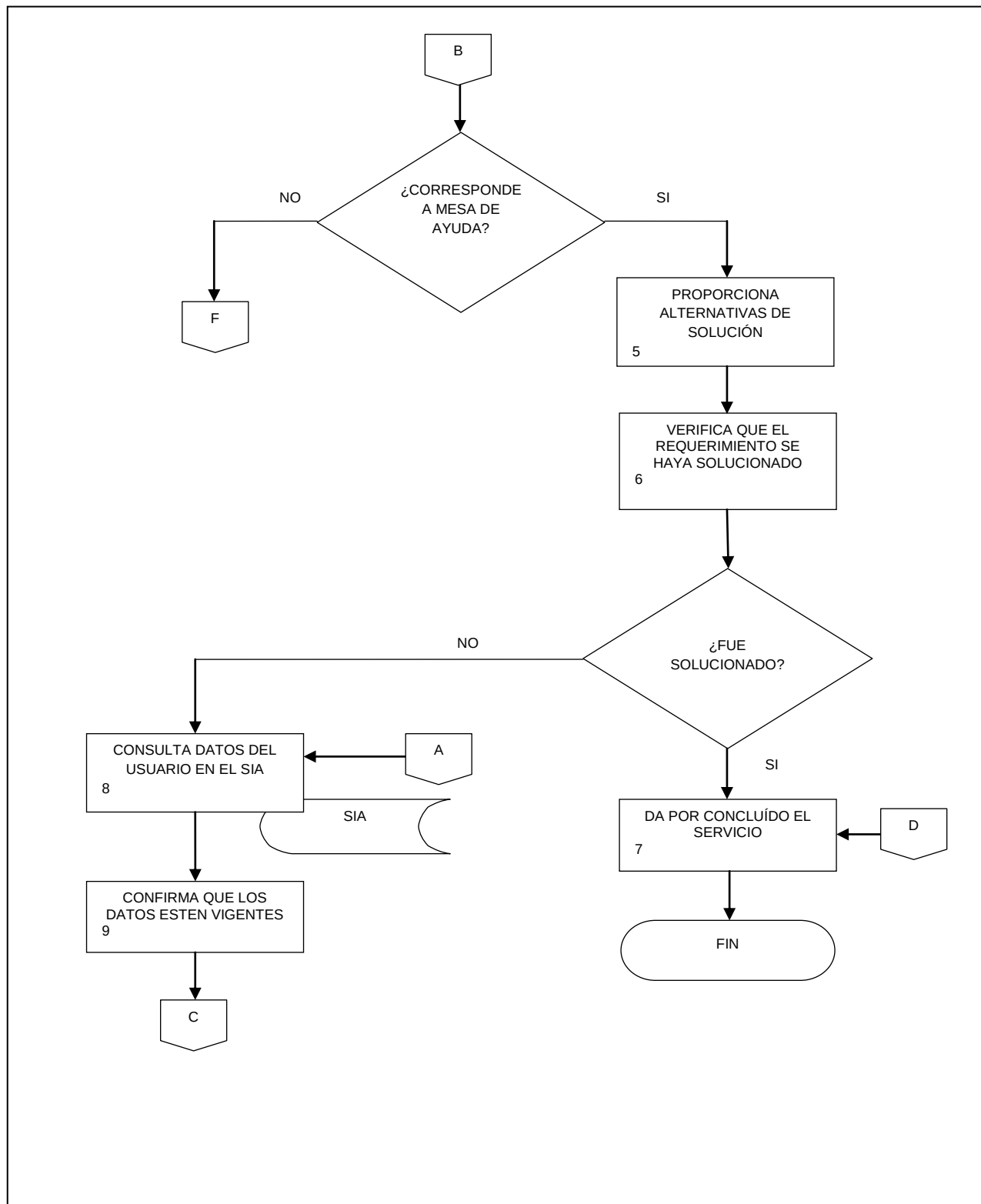
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

58



**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

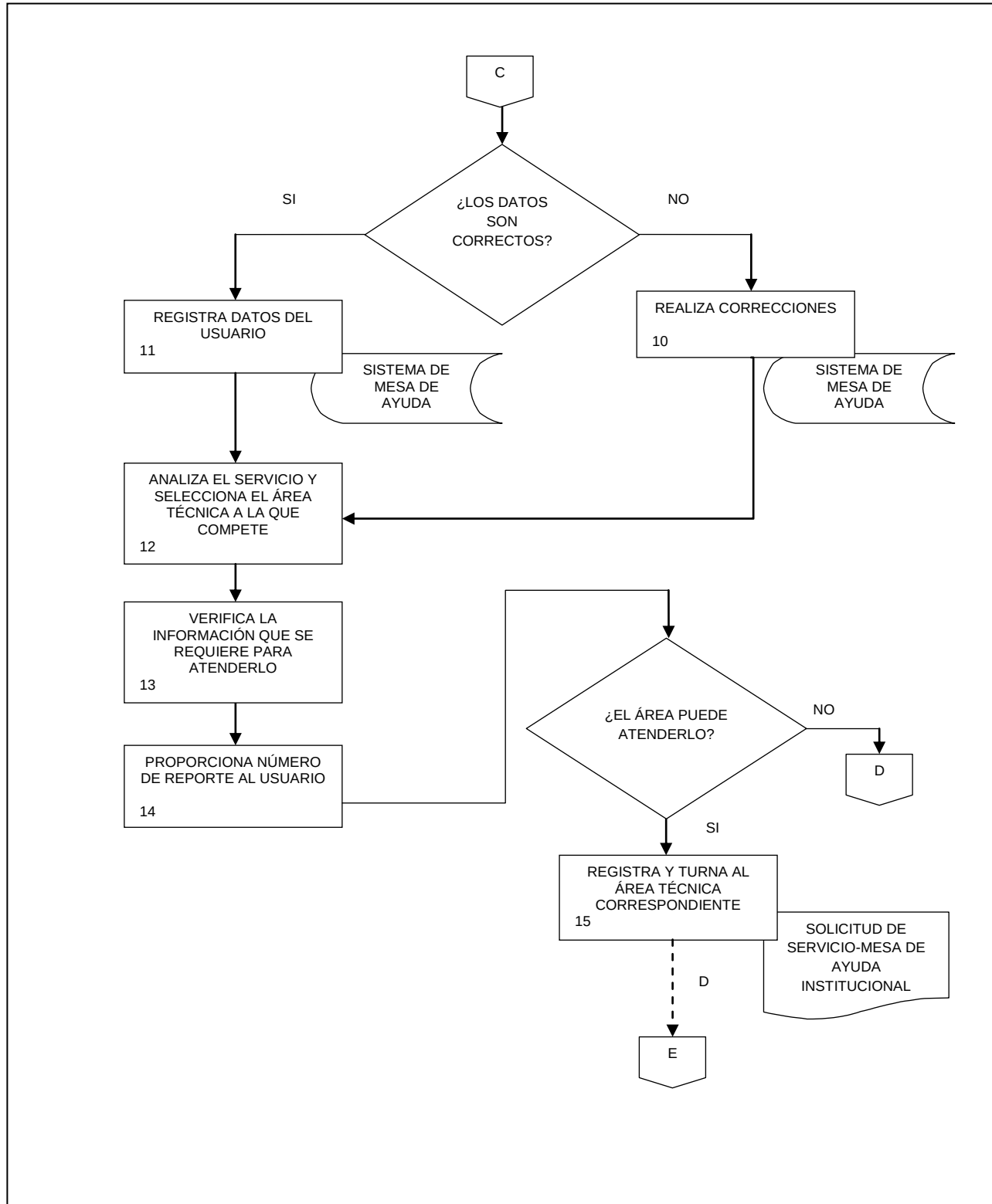
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

59



**8. Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.**

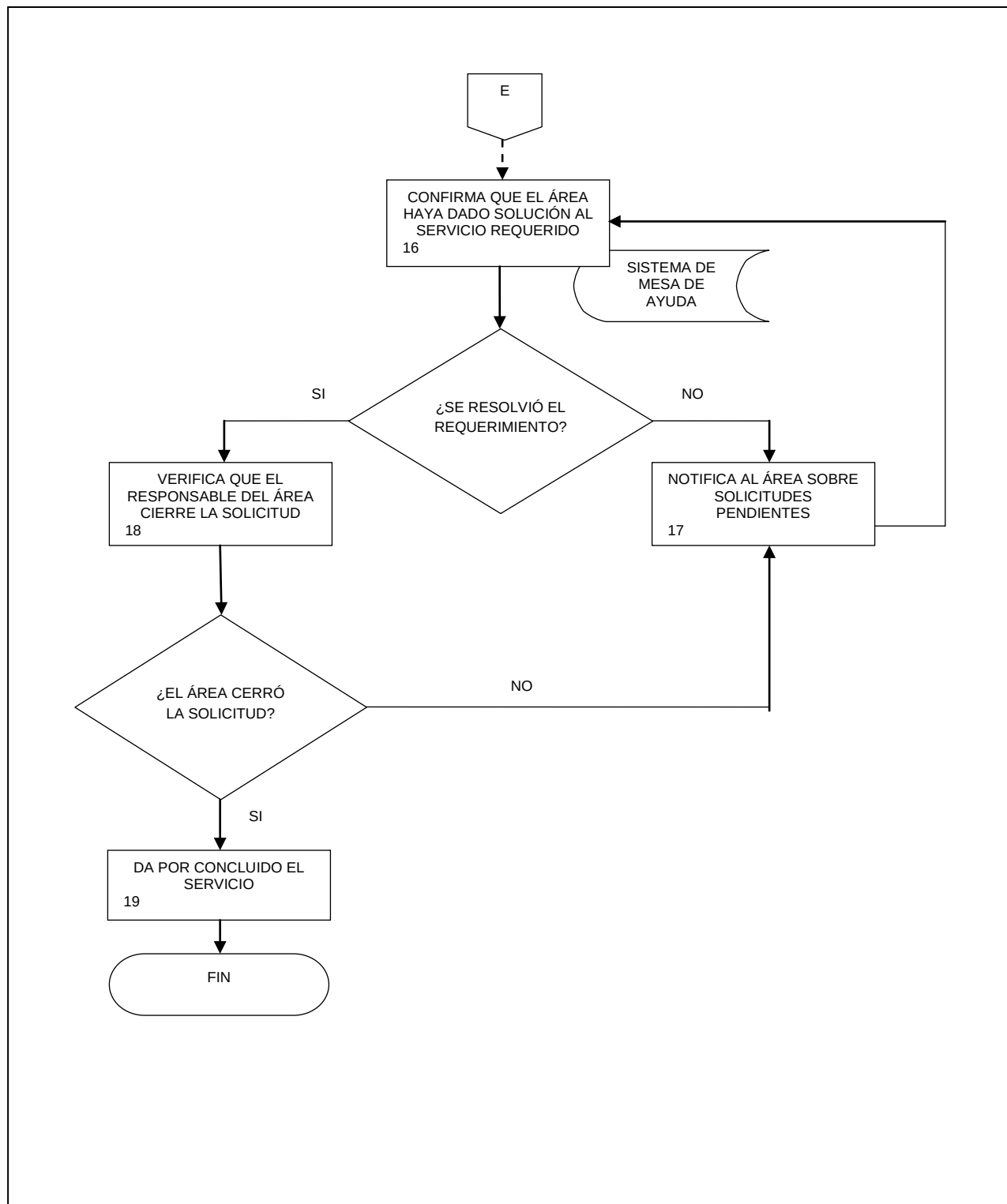
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

60



9. Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su presentación a la OCPI.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.

11

AÑO.

2013

PÁGINA:

61

### 1. Objetivo.-

Apoyar a los Enlaces Informáticos o Promotores de Proyectos Informáticos en la revisión de los proyectos que serán presentados a la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI) a fin de que cumplan con la documentación, requisitos y normas establecidos en las Reglas para la Coordinación de Proyectos Informáticos y de la OCPI.

### 2. Ámbito de Aplicación.-

- 2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos y a los Enlaces Informáticos de las Unidades Administrativas del Instituto.

### 3. Políticas de Operación.-

- 3.a. El Departamento de Registro y Control de Proyectos Informáticos será el responsable de asesorar a los promotores del proyecto informático durante su revisión, para que cumpla con los requisitos, disposiciones, calidad y documentación solicitados en las Reglas para la Coordinación de Proyectos Informáticos y de la OCPI.

**9. Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su presentación a la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

62

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                        | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                    | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                    |
| <p>Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos (SCAPI).</p> <p>Departamento de Registro y Control de Proyectos Informáticos (DRCPI).</p> <p>Enlace Informático (EI).</p> <p>DRCPI.</p> | 1.        | Recibe a través de correo electrónico o llamada telefónica petición de asesoría por parte del Enlace Informático (EI) o Promotor del Proyecto (PP), para integrar la documentación necesaria para presentar un proyecto informático ante la OCPI.                                                                                      | <p>Lista de la documentación requisitada.</p> <p>Formatos de la documentación.</p> <p>Documentación requisitada.</p> <p>Oficio de solicitud.</p> <p>Documentación requisitada.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                    | 2.        | Turna la petición de asesoría requerida por parte del Enlace Informático o Promotor del Proyecto.                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                    | 3.        | Recibe y explica al Enlace Informático o Promotor del Proyecto cuál es y qué debe contener toda la documentación que se requiere para presentar un proyecto informático, tanto para Dictamen de Viabilidad Técnica, como para Registro de Caso de Excepción.                                                                           |                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                    | 4.        | Envía por correo electrónico la documentación requisitada para su revisión, antes de enviarla físicamente a la SCAPI.                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                    | 5.        | Recibe del Enlace Informático o Promotor del Proyecto los archivos de la documentación requisitada y revisa que cumpla con lo requerido de acuerdo a la solicitud del área promotora del proyecto informático.                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                    | 6.        | <p>¿La documentación requerida cumple con los requisitos?</p> <p>No.</p> <p>Envía al Enlace Informático vía correo electrónico y/o vía telefónica el mensaje y las observaciones de que su información no cumple con los requisitos para que la revise y continúe con el proceso.</p> <p>Continúa en la actividad No.3.</p> <p>Si.</p> |                                                                                                                                                                                    |

**9. Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su presentación a la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

63

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                           | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                               |                         |
| DRCPI.      | 7.        | Informa al Enlace Informático que la documentación cumple y que puede entregarla físicamente y en electrónico a la SCAPÍ. |                         |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                    |                         |

9. Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su presentación a la OCPI.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

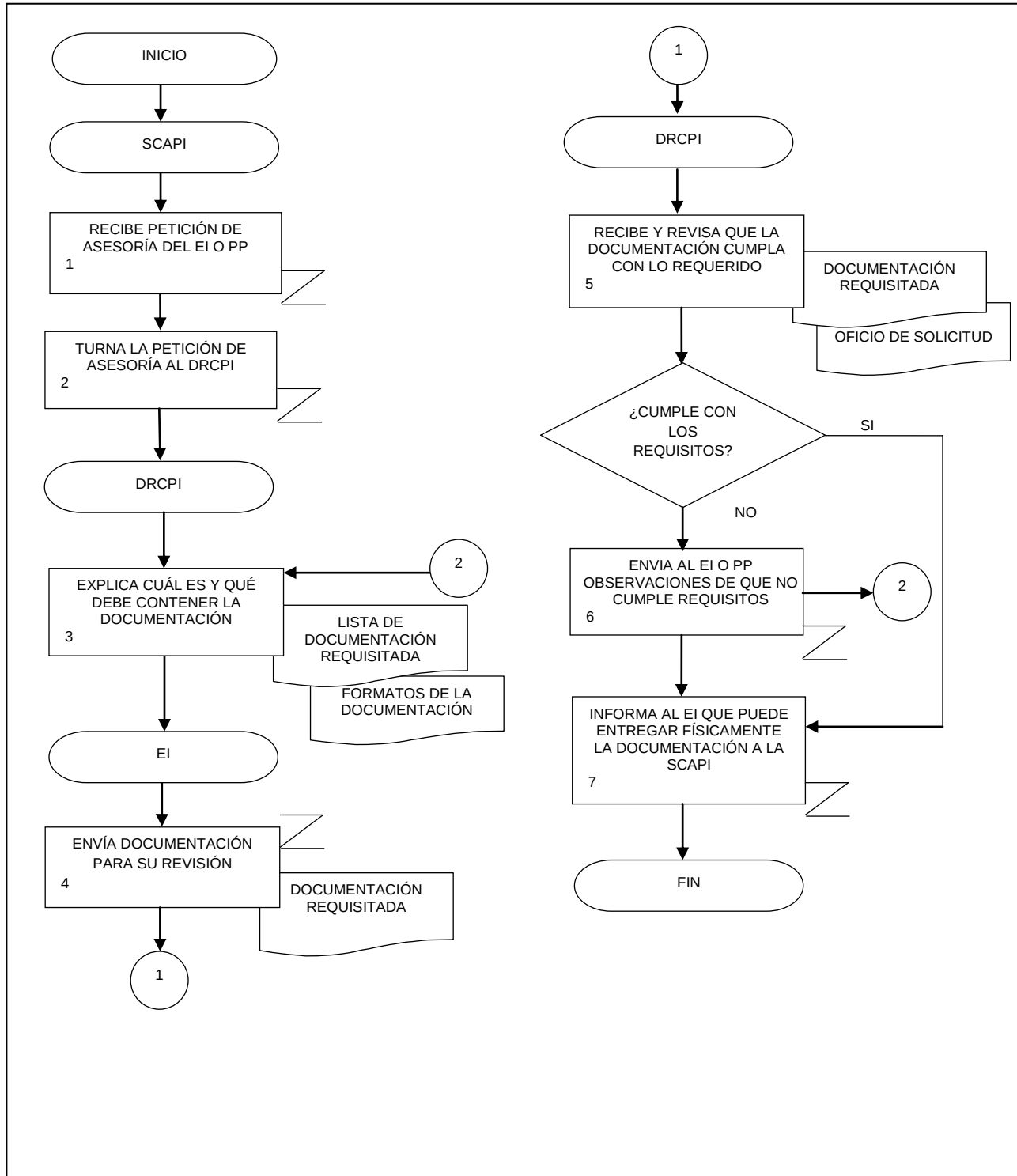
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

64

5. Diagrama de Flujo.-





**10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

65

**1. Objetivo.-**

Recibir y revisar la documentación del Enlace Informático o del Área Promotora del Proyecto Informático que requiere realizar una solicitud ante la Oficina de Coordinación de Proyectos Informáticos (OCPI) para verificar que cumplan con los requisitos exigidos para su inclusión y presentación en las sesiones del Grupo de Trabajo Colegiado (GTC).

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El Procedimiento es aplicable a la Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos (SCAPI) y a los Enlaces Informáticos de las Unidades Administrativas del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Será responsabilidad de la Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos, recibir y analizar la documentación de los proyectos informáticos entregada por los Enlaces Informáticos de las Unidades Administrativas del Instituto, que serán presentados al GTC.

3.b. Los Enlaces Informáticos de las Unidades Administrativas del Instituto, deberán proporcionar la documentación requerida en las Reglas para la Coordinación de Proyectos Informáticos y de la OCPI, para realizar la solicitud de inclusión de su proyecto informático, en las sesiones del GTC.

3.c. El Departamento de Registro y Control de Proyectos Informáticos deberá auxiliar a la Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos en la integración de la información para los expedientes de proyectos informáticos autorizados por el Grupo de Trabajo Colegiado.

3.d. El GTC estará integrado por el Director General Adjunto de la DGAI (coordinador de la OCPI), el Jefe de la Oficina de la OCPI (secretario técnico), Directores de Área de la DGAI y Enlaces Informáticos de cada una de las Direcciones Generales del Instituto así como los de Contraloría Interna, Presidencia y Junta de Gobierno (vocales).

**10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

66

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                   | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| Subdirección de Coordinación y Administración de Proyectos Informáticos (SCAPI).<br><br>Departamento de Registro y Control de Proyectos Informáticos (DRCPI). | 1.        | Recibe impresos y por correo electrónico el oficio de solicitud y la documentación requerida por parte del EI de las Unidades Administrativas del Instituto, para solicitar el Dictamen de Viabilidad Técnica o el Registro de Caso de Excepción. | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |
|                                                                                                                                                               | 2.        | Turna la documentación para su revisión y para verificar que cumpla con los requerimientos.                                                                                                                                                       | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |
|                                                                                                                                                               | 3.        | Recibe impresos y por correo electrónico la documentación requisitada.                                                                                                                                                                            | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |
|                                                                                                                                                               | 4.        | Revisa que la documentación esté completa y cumpla con lo requerido de acuerdo a la solicitud del área promotora del proyecto informático.<br><br>¿La documentación cumple con los requisitos?<br><br>No.                                         | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |
|                                                                                                                                                               | 5.        | Envía por correo electrónico y/o vía telefónica al Enlace Informático el mensaje y las observaciones de que su información no cumple con los requisitos.<br><br>Continúa en la actividad No.1.<br><br>Si.                                         | Observaciones hechas a la documentación.           |
|                                                                                                                                                               | 6.        | Informa a la SCAPI que la solicitud recibida y la documentación enviada por el Enlace Informático, cumplieron con los requisitos exigidos para su inclusión a la OCPI.                                                                            |                                                    |

**10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

67

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                            |
|-------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                    |
| SCAPI.      | 7.        | Genera el Oficio para el Enlace Informático informándole que ha sido aceptada su solicitud, sólo en el caso de que se solicite Dictamen de Viabilidad Técnica.                                                                                                   | Oficio de respuesta.                               |
|             | 8.        | Prepara en un folder provisional, la documentación de los proyectos informáticos que el Secretario Técnico llevará a la Sesión del Grupo de Trabajo Colegiado, uno para Dictamen de Viabilidad Técnica y otro para Registro de Caso de Excepción.<br><br>Demora. | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |
|             | 9.        | Integra al término de la sesión correspondiente, un expediente físico que archiva y otro en el Sitio con la documentación del proyecto informático.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                | Oficio de solicitud.<br>Documentación requisitada. |

**10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

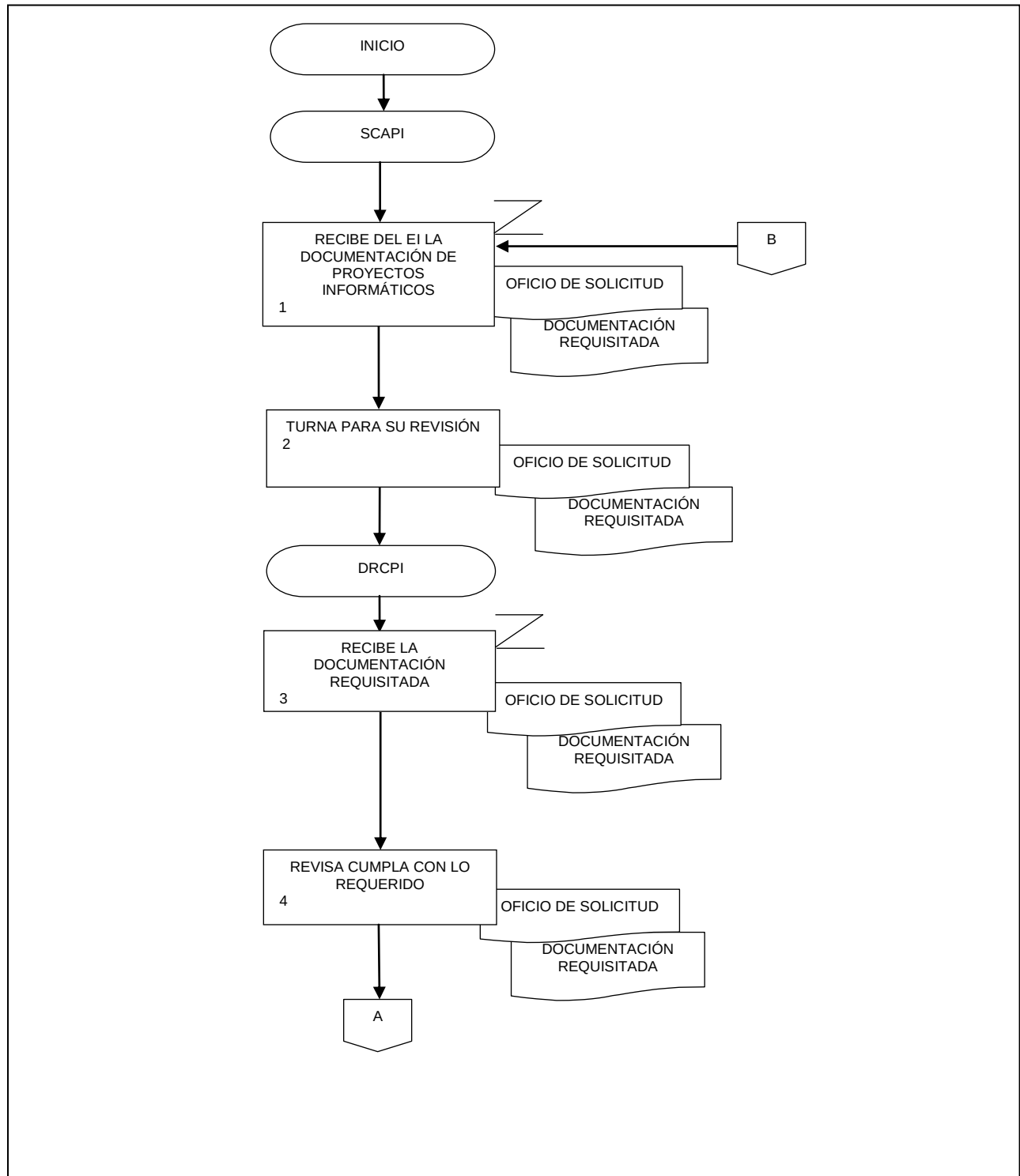
MES  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

68

**5. Diagrama de Flujo.-**



**10. Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES

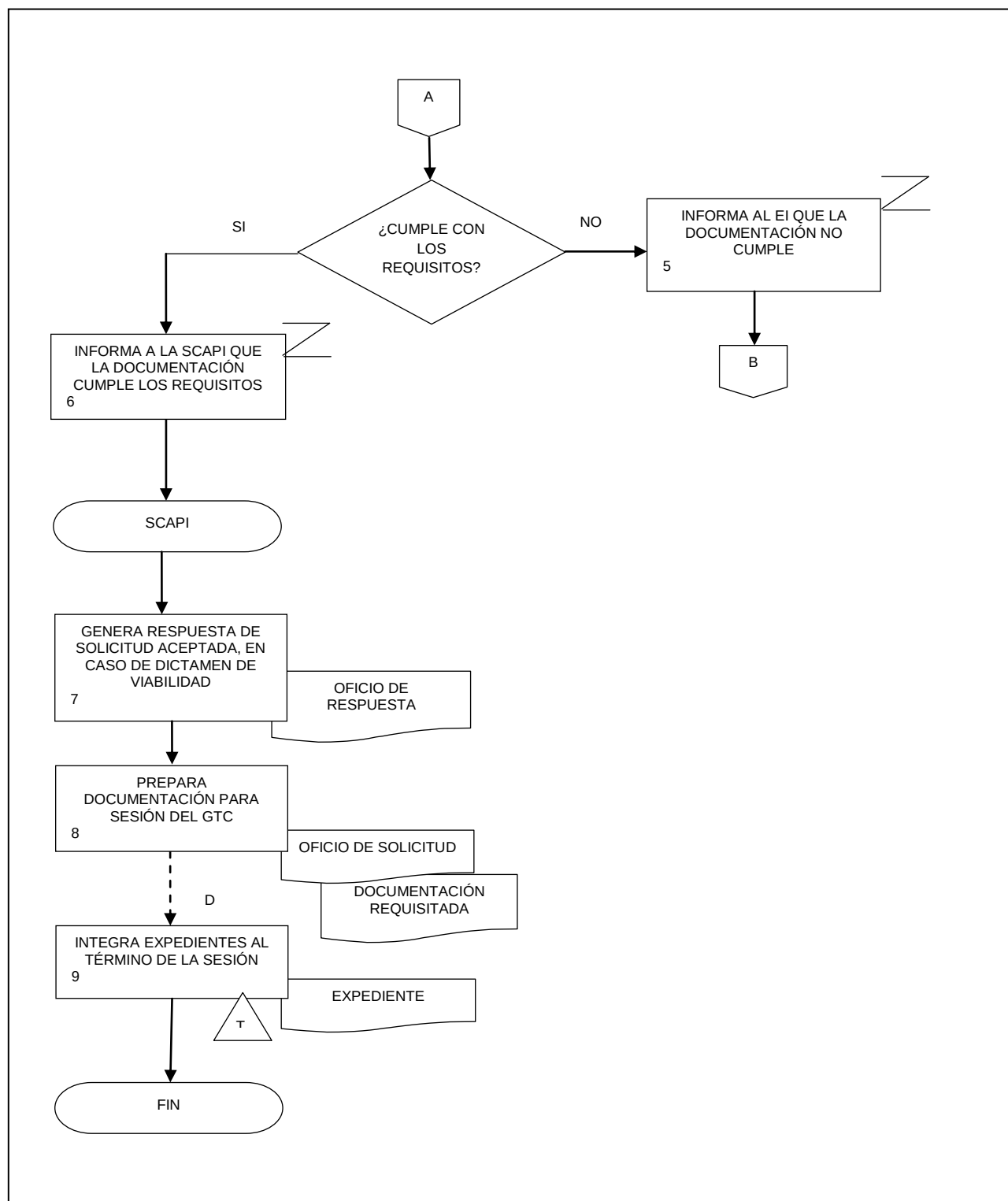
**11**

AÑO.

**2013**

PÁGINA:

69



**11. Operación del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

70

**1. Objetivo.-**

Proporcionar los servicios de respaldo, resguardo y restauración de información institucional mediante la aplicación de acciones operativas y administrativas que aseguren la disponibilidad y continuidad del servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo (SAIC).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los usuarios canalizarán sus solicitudes de respaldo, resguardo y/o restauración de información a la SAIC, de lunes a viernes con un horario de 8:30 a 16:30 hrs.

3.b. Los servicios de respaldo, resguardo y/o restauración de información solicitados a la SAIC fuera del horario establecido (8:30 a 16:30 hrs.) se clasificarán como extraordinarios o especiales y estarán sujetos al análisis y aprobación del responsable del centro de cómputo para su atención, al siguiente día hábil.

3.c. Los servicios del centro de cómputo operarán las 24:00 hrs. los 365 días del año.

3.d. Las políticas que regulan la operación del centro de cómputo deberán ser revisadas periódicamente por la Dirección de Cómputo y Comunicaciones para su actualización.

3.e. En caso de incidentes, el Departamento de Operación y Monitoreo de Servidores se apegará al Plan de Contingencia I establecido por la Subdirección de Infraestructura Electromecánica.

3.f. Los daños que sufran los medios magnéticos durante su maniobra y utilización, serán comunicados a los responsables del contenido de información para tomar las acciones pertinentes.

**11. Operación del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

71

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                     | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                 | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                            |                                        |
| Subdirección de Administración de Infraestructura de Cómputo o Departamento de Operación y Monitoreo de Servidores (SAIC/DOMS). | 1.        | Recibe solicitud de requerimiento debidamente llenada por el usuario.                                                                                                                                  | Solicitud de requerimiento (Anexo VI). |
|                                                                                                                                 | 2.        | Analiza, acuerda con el usuario el nivel de servicio, y canaliza la solicitud.                                                                                                                         |                                        |
| Responsable de Proyecto (RP).                                                                                                   | 3.        | Recibe y verifica si el servicio requiere insumos magnéticos.<br><br>¿Requiere de insumos magnéticos?<br><br>Si.                                                                                       | Solicitud de requerimiento.            |
|                                                                                                                                 | 4.        | Solicita los insumos magnéticos numerados y etiquetados para el proyecto.                                                                                                                              | Solicitud de requerimiento.            |
| Responsable de Cintoteca (RC).                                                                                                  | 5.        | Asigna y entrega los insumos magnéticos requeridos.                                                                                                                                                    | Solicitud de requerimiento.            |
| RP.                                                                                                                             | 6.        | Recibe los insumos magnéticos.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>No.                                                                                                                       |                                        |
|                                                                                                                                 | 7.        | Entrega los insumos y da instrucciones para que realice el servicio solicitado.                                                                                                                        |                                        |
| Técnico Operador de Equipo (TOE).                                                                                               | 8.        | Recibe la solicitud y revisa qué servicio se está solicitando: respaldo, resguardo o restauración de información.                                                                                      | Solicitud de requerimiento.            |
|                                                                                                                                 | 9.        | Monta los insumos magnéticos en la cartuchera, ejecuta el respaldo, resguardo o restauración de información y verifica si hay alguna falla.<br><br>¿Presentó alguna falla el procedimiento?<br><br>Si. |                                        |
|                                                                                                                                 | 10.       | Atiende la falla encontrada.                                                                                                                                                                           |                                        |

**11. Operación del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

72

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                         |
|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                    |                                                                 |
| TOE.        |           | Continúa en la actividad No. 9.                                | Control de Respaldos, resguardos o restauración de información. |
|             |           | No.                                                            |                                                                 |
|             | 11.       | Concluye el servicio y registra en el control correspondiente. |                                                                 |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                         |                                                                 |



11. Operación del Centro de Cómputo.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

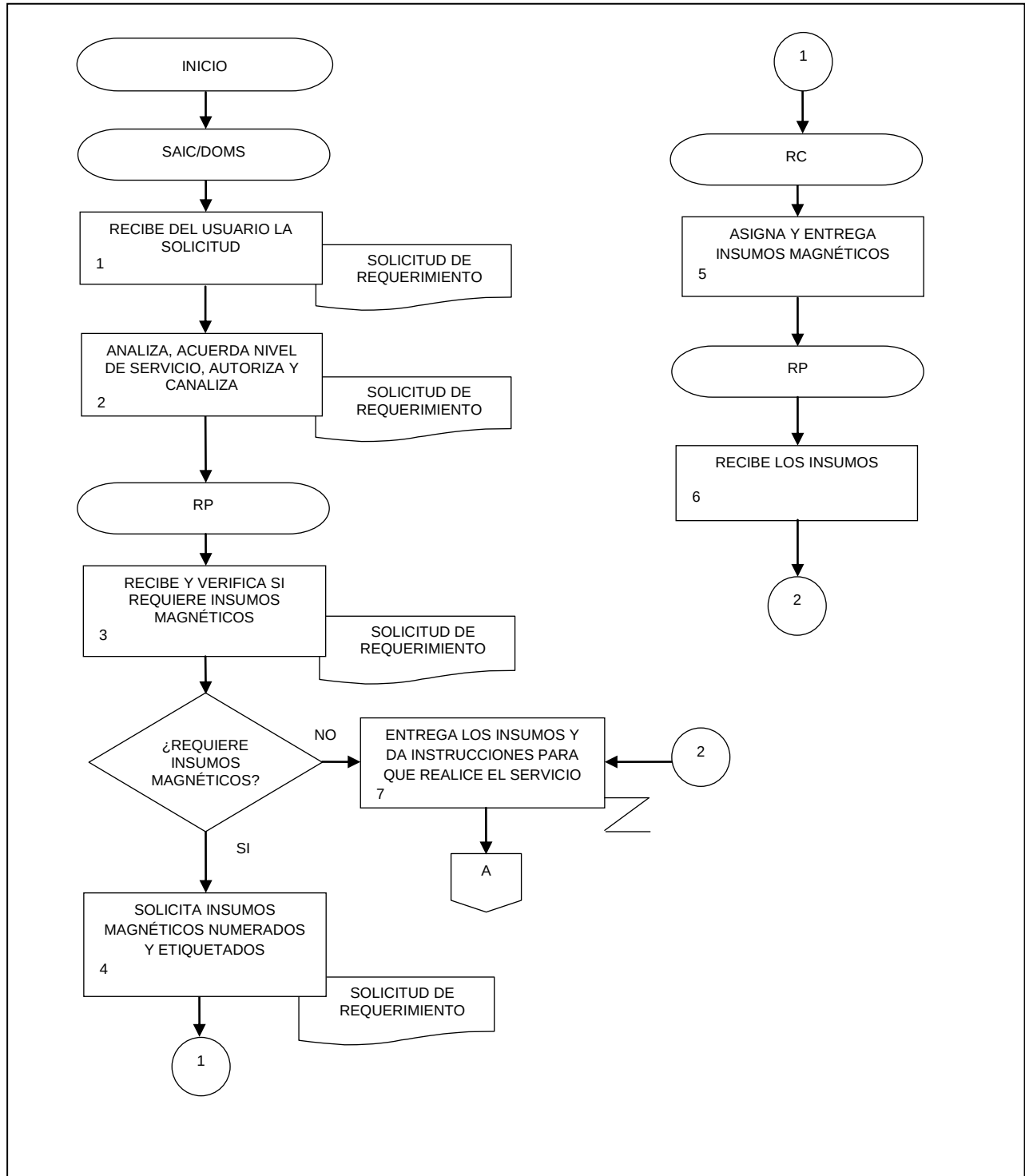
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

73

5. Diagrama de Flujo.-



**11. Operación del Centro de Cómputo.**

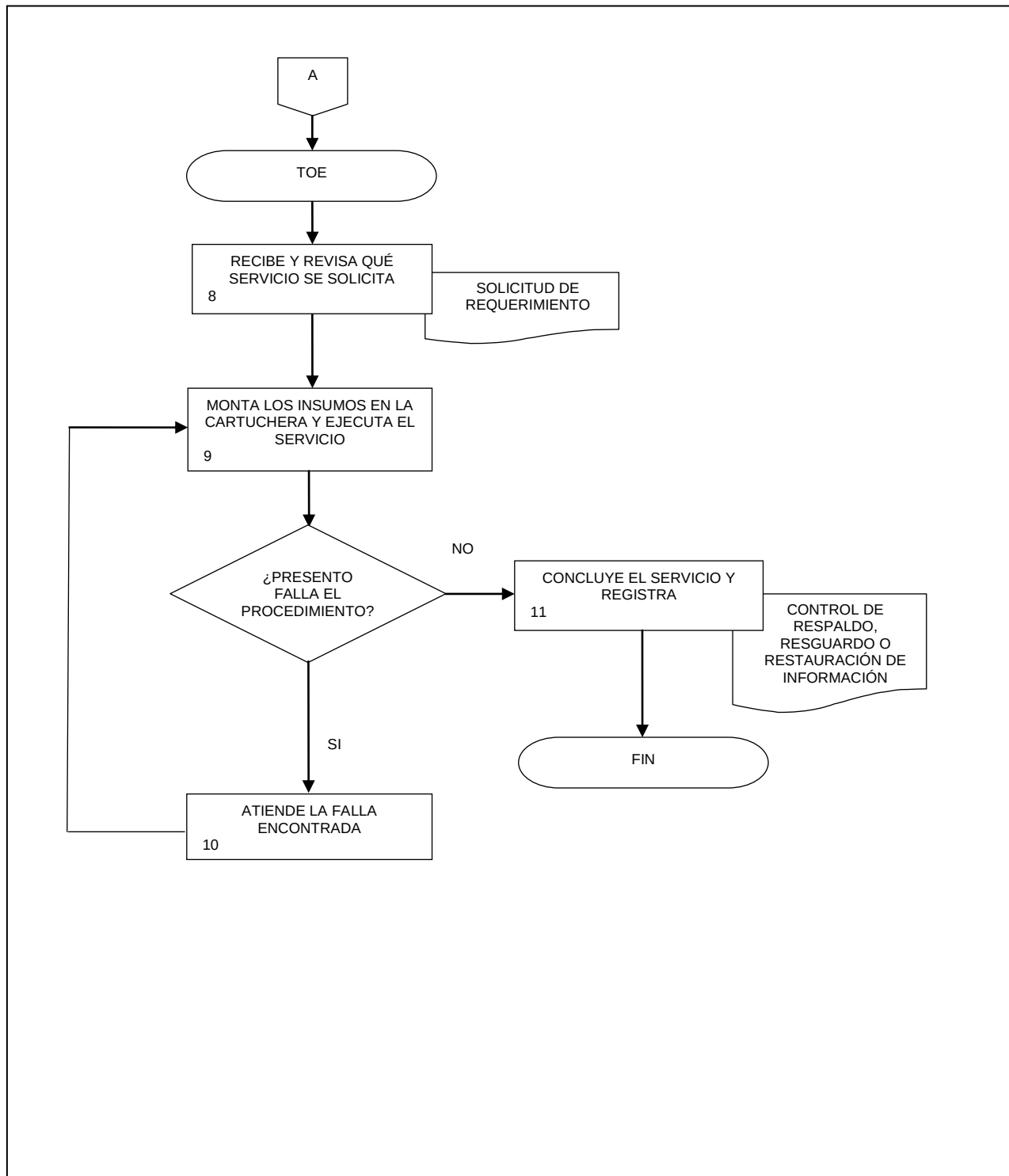
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

74



**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

75

**1. Objetivo.-**

Proporcionar y supervisar el servicio de mantenimiento a los equipos de cómputo mediante el diagnóstico, reparación y seguimiento a los requerimientos de servicios a fin de recuperar y mantener la funcionalidad de los equipos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los usuarios deberán proporcionar los datos completos de identificación del equipo que presenta falla, así como nombre, extensión y ubicación de quien reporta.

3.b. El servicio de mantenimiento a equipo menor de cómputo podrá solicitarse de lunes a viernes de 8:00 am a 16:30 pm.

3.c. Cuando el equipo que presenta falla se encuentre en un edificio que no sea el sede, el usuario o enlace deberá hacerlo llegar al Departamento de Mantenimiento a Equipo de Cómputo para su reparación.

3.d. El equipo que se presente a mantenimiento deberá estar inventariado por el instituto a fin de poder atender la solicitud del servicio.

3.e. Al momento de recibir el equipo que se presenta a reparación, el administrador del sistema será el responsable de verificar que no esté forzado y sin el candado de seguridad, para poder dar cumplimiento a la garantía.

3.f. El mantenimiento a servidores departamentales será responsabilidad de los administradores de los equipos.

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

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

3.i. Será responsabilidad del usuario respaldar la información contenida en el disco duro antes de enviar a reparación el equipo de cómputo.

3.j. Los usuarios se abstendrán de abrir el equipo para su reparación.

3.k. El usuario deberá informar la clave de administrador del equipo al responsable de reparación interna.

3.l. Cuando una impresora necesite mantenimiento, el usuario deberá enviar tóner y papel para verificar su funcionamiento.

3.m. La Solicitud de Servicio para Garantías solo se atenderá cuando el defecto, falla u origen que presente el equipo, radique en un problema de fabricación.

3.n. No se recibirán equipos a los cuales se les hayan sustraído partes originales.

**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

76

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                      |                         |
| <p>Administrador del Sistema (AS).</p> <p>Responsable de Garantías (RG).</p> | 1.        | Recibe del enlace o usuario y verifica que la solicitud de servicio esté debidamente requisitada, solicitando en dando caso los datos faltantes. | Solicitud de servicio.  |
|                                                                              | 2.        | Asigna el número de orden y captura en el Sistema de Control de Reportes.                                                                        |                         |
|                                                                              | 3.        | Verifica en la relación de garantías si el equipo se encuentra en garantía.<br><br>¿El equipo se encuentra en garantía?<br><br>Si.               |                         |
|                                                                              | 4.        | Recibe Solicitud de Servicio.                                                                                                                    | Solicitud de servicio.  |
|                                                                              | 5.        | Realiza diagnóstico para determinar la falla.<br><br>¿Existe falla?<br><br>No.                                                                   |                         |
|                                                                              | 6.        | Cierra la Solicitud del Servicio.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                                       | Solicitud de servicio.  |
|                                                                              | 7.        | Genera reporte y lo envía al proveedor o fabricante correspondiente, por correo electrónico.                                                     |                         |
|                                                                              | 8.        | Recibe al proveedor para revisar y reparar el equipo.<br><br>¿El equipo fue reparado?<br><br>No.                                                 | Reporte.                |
|                                                                              | 9.        | Notifica al proveedor de la persistencia de la falla.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>Si.                                          |                         |
|                                                                              | 10.       | Entrega el equipo y cierra la Solicitud del Servicio.                                                                                            | Solicitud de servicio.  |

**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

77

| RESPONSABLE                                              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                         |                         |
| AS.<br><br>Responsable de Seguimiento a Contratos (RSC). | 11.       | Fin del Procedimiento.<br><br>No (Viene de la actividad No. 3).<br><br>Verifica en la relación de contratos existente si el equipo está en contrato.<br><br>¿El equipo está en contrato?<br><br>Si. | Solicitud de servicio.  |
|                                                          | 12.       | Recibe del AS la solicitud de servicio.                                                                                                                                                             |                         |
|                                                          | 13.       | Envía por correo electrónico reporte al proveedor correspondiente.<br><br>Demora.                                                                                                                   |                         |
|                                                          | 14.       | Recibe al proveedor para diagnosticar el problema del equipo.                                                                                                                                       |                         |
|                                                          | 15.       | Verifica que el proveedor repare el equipo y demuestre funcionalidad correcta del equipo, con el enlace o usuario presente.                                                                         |                         |
|                                                          | 16.       | Cierra la solicitud del servicio, registrándolo en el Sistema de Control de Reportes.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                                      |                         |
| Responsable de Servicio Interno (RSI).                   | 17.       | Recibe del administrador del sistema la solicitud de servicio y la asigna al técnico de servicio.                                                                                                   | Solicitud de servicio.  |
| Técnico de Servicio (TS).                                | 18.       | Recibe la solicitud, verifica si el equipo se encuentra en el laboratorio.<br><br>¿El equipo está en el laboratorio?<br><br>No.                                                                     | Solicitud de servicio.  |
| RSI y TS.                                                | 19.       | Realiza un pre diagnóstico vía telefónica, con el enlace o usuario.<br><br>¿La falla será solucionada en el área?<br><br>Si.                                                                        |                         |

**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

78

| RESPONSABLE       | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                          | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                   | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                              |                         |
| RSI y TS.         | 20.       | Acude al lugar del usuario y repara la falla.                                                                                                            | Solicitud de servicio.  |
|                   | 21.       | Entrega al usuario la solicitud de servicio para que firme de conformidad.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                      |                         |
|                   | 22.       | Solicita al enlace o usuario que traslade el equipo al laboratorio para su reparación.<br><br>¿Puede reparar el equipo?<br><br>No.                       |                         |
|                   | 23.       | Solicita al proveedor su reparación.<br><br>Demora.<br><br>Continúa en la actividad No. 25.<br><br>Si.                                                   |                         |
|                   | 24.       | Repara el equipo.                                                                                                                                        |                         |
|                   | 25.       | Avisa al enlace o usuario de la reparación del equipo, por correo electrónico o vía telefónica.                                                          |                         |
|                   | 26.       | Recibe equipo y firma de conformidad en la Solicitud de Servicio.                                                                                        |                         |
|                   | 27.       | Cierra la Solicitud del Servicio en el Sistema de Control de Reportes y archiva.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si (Viene de la actividad No. 18). |                         |
|                   | 28.       | Verifica los datos del equipo.                                                                                                                           |                         |
| Enlace o usuario. | 26.       | Recibe equipo y firma de conformidad en la Solicitud de Servicio.                                                                                        | Solicitud de servicio.  |
| RSI.              | 27.       | Cierra la Solicitud del Servicio en el Sistema de Control de Reportes y archiva.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si (Viene de la actividad No. 18). | Solicitud de servicio.  |
| TS.               | 28.       | Verifica los datos del equipo.                                                                                                                           |                         |
|                   | 29.       | Diagnóstica la falla para determinar si puede repararlo en el laboratorio.<br><br>¿Puede repararlo en el laboratorio?                                    |                         |

**12.** Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

79

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                       | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                           |                         |
| TS.         |           | <p>No.</p> <p>Continúa en la actividad No. 23.</p> <p>Si.</p> <p>Continúa en la actividad No. 24.</p> |                         |

**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

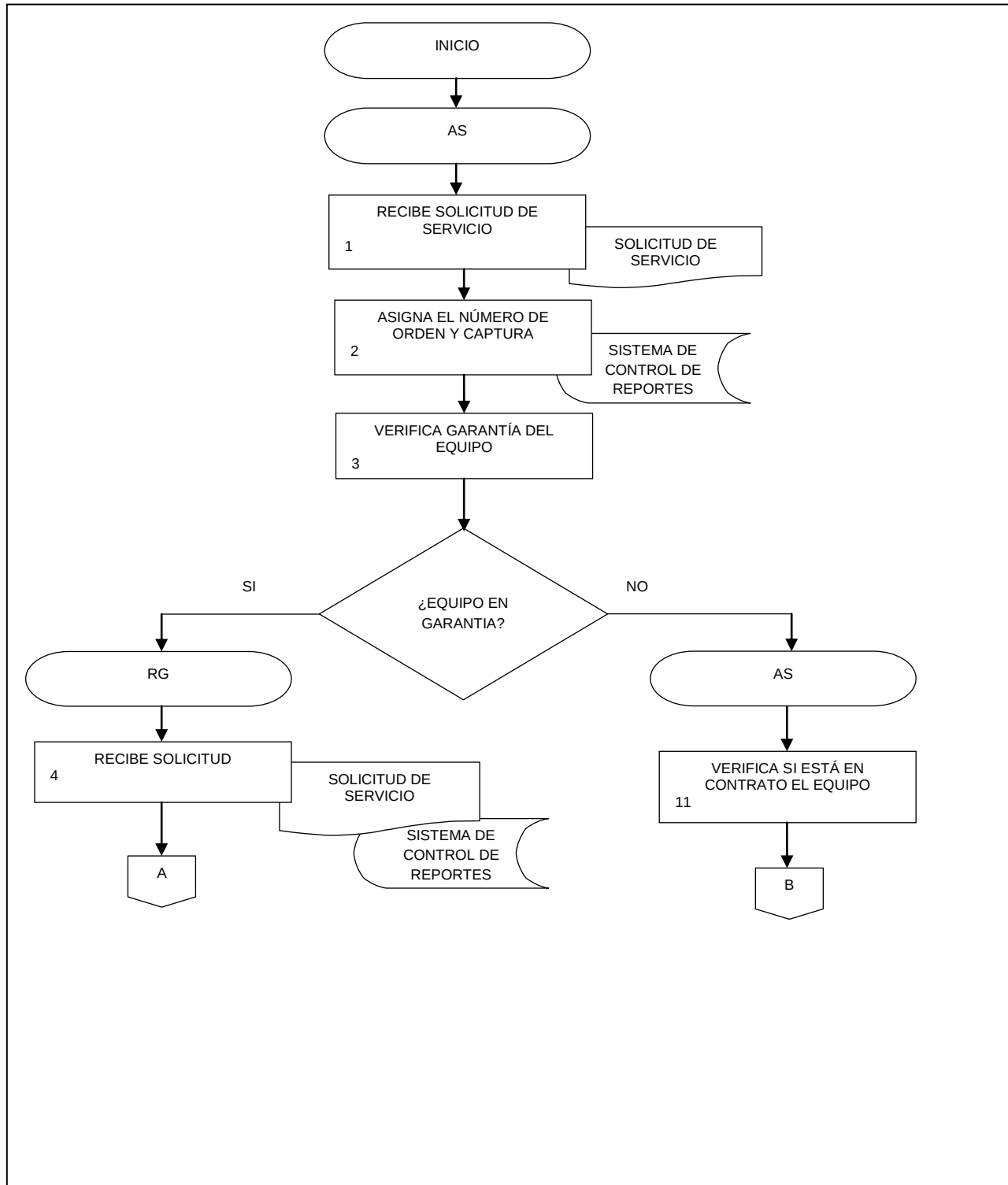
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

80

**5. Diagrama de Flujo.-**





**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

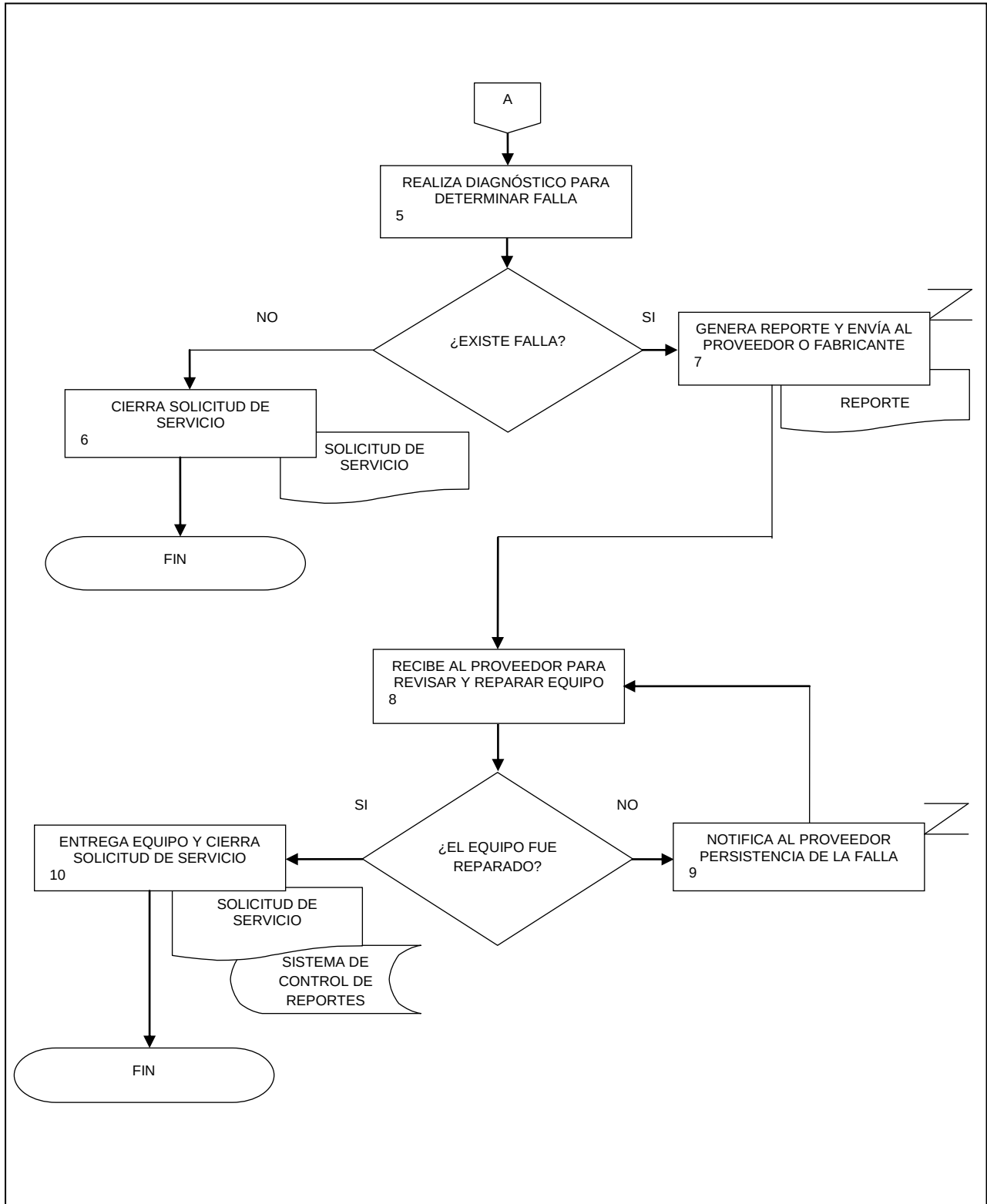
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

81



**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

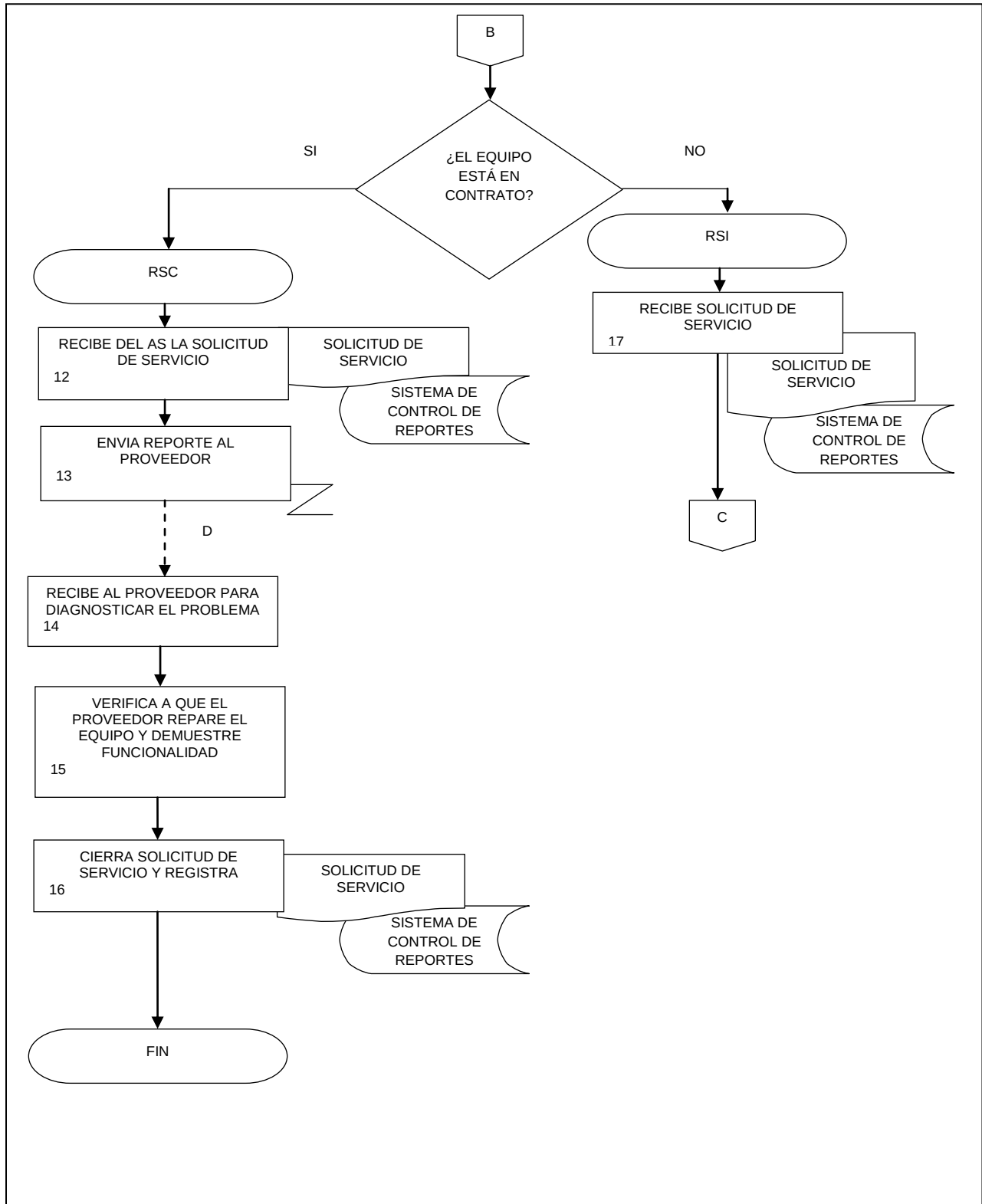
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

82



**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

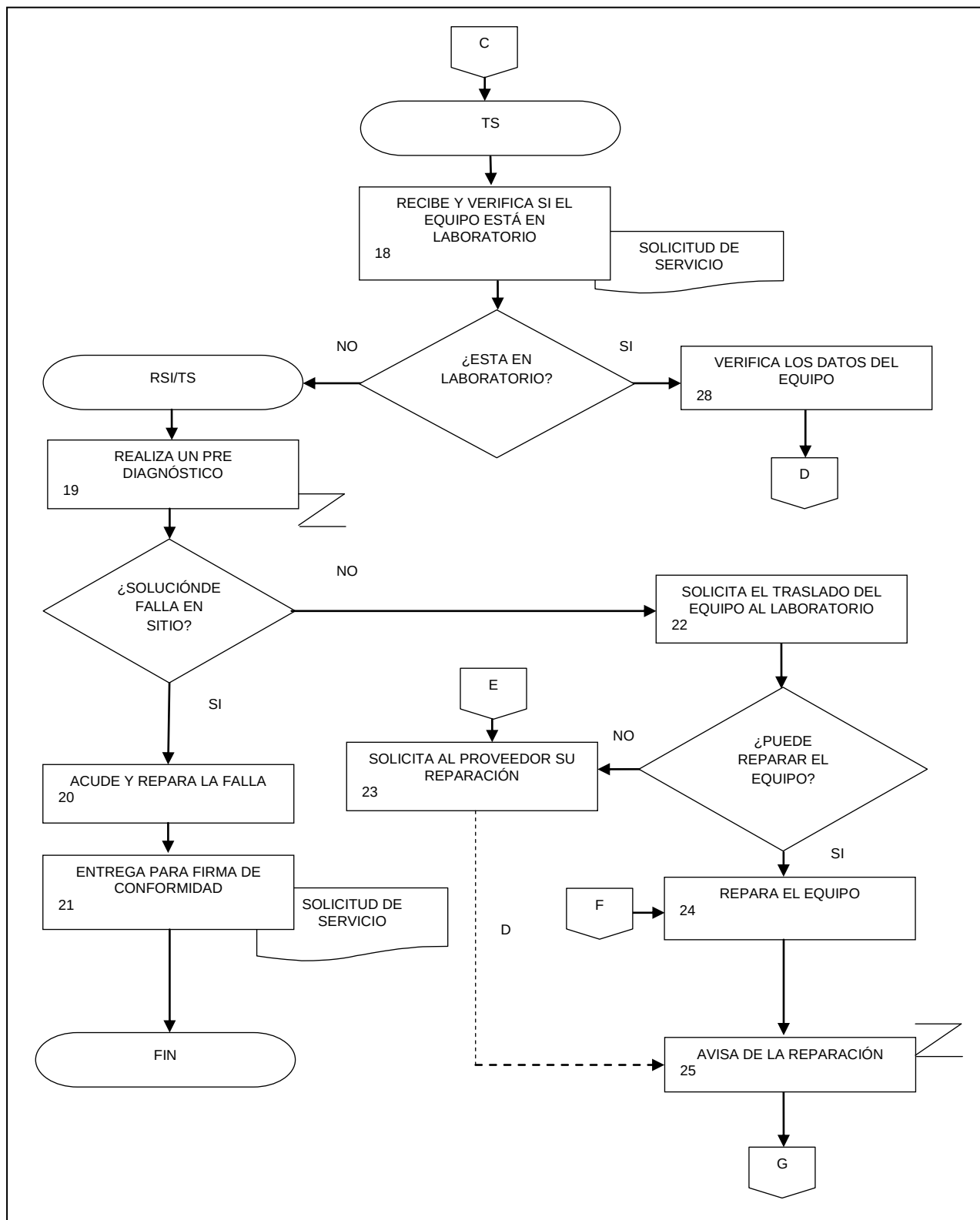
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

83



**12. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.**

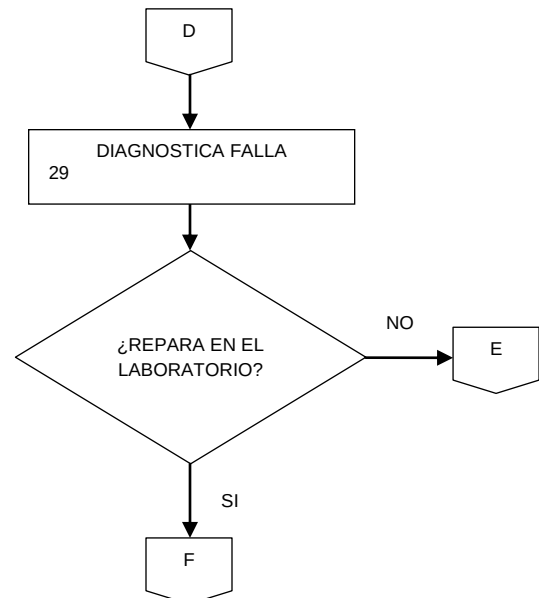
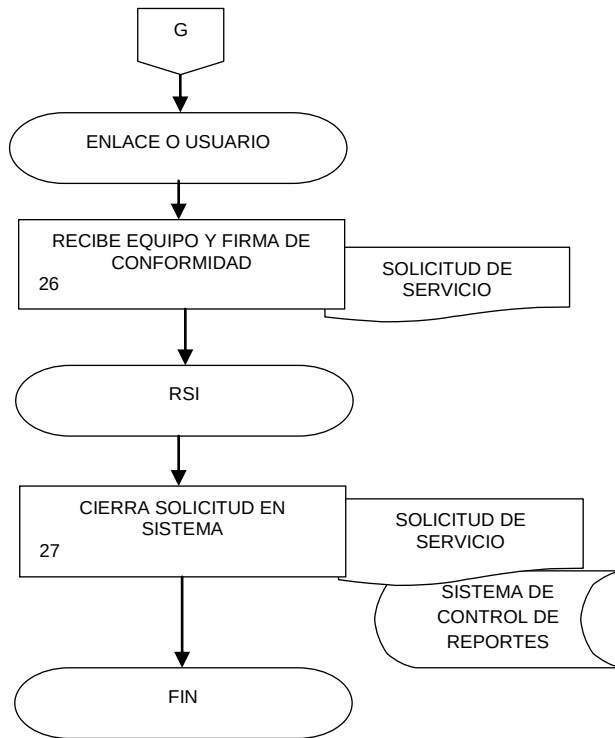
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

84



**13. Asignación y Liberación de Área en el Sistema de Almacenamiento.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

85

**1. Objetivo.-**

Administrar y supervisar el sistema de almacenamiento, así como, brindar los servicios requeridos para la correcta ejecución de los proyectos institucionales.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo (SAIC).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El Departamento de Administración de Equipo Mayor de Cómputo (DAEMC) será responsable de supervisar que se tenga un control adecuado sobre la administración del sistema de almacenamiento.

3.b. El encargado del sistema de almacenamiento llevará un registro del área entregada y liberada en el sistema.

3.c. El seguimiento a la solución de fallas de los componentes físicos y lógicos del Sistema de Almacenamiento Institucional, deberá ser registrada en la Bitácora de Administración de Equipo, por el encargado del mismo.

3.d. Diariamente deberá realizarse el monitoreo del sistema de almacenamiento a través de Navisphere para llevar a cabo detección de fallas.

3.e. El DAEMC deberá verificar diariamente la existencia de espacio en los equipos de almacenamiento.

**13. Asignación y Liberación de Área en el Sistema de Almacenamiento.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

86

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                        | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                                                                                                    | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                 |                                                     |
| <p>Departamento de Administración del Sistema de Almacenamiento (DASA).</p> <p>Responsable de Sistema de Almacenamiento (RSA).</p> | 1.        | <p>Recibe del usuario correo electrónico de solicitud de asignación o depuración de área en el Sistema de Almacenamiento y analiza si procede.</p> <p>¿Procede la solicitud?</p> <p>No.</p> | <p>Bitácora Administración Clarion (Anexo VII).</p> |
|                                                                                                                                    | 2.        | <p>Notifica al usuario las causas y realizan aclaraciones para volver a formular la solicitud en su caso.</p> <p>Continúa en la actividad No. 1.</p> <p>Si.</p>                             |                                                     |
|                                                                                                                                    | 3.        | Autoriza y turna por correo electrónico para su atención.                                                                                                                                   |                                                     |
|                                                                                                                                    | 4.        | Recibe solicitud autorizada vía correo.                                                                                                                                                     |                                                     |
|                                                                                                                                    | 5.        | Verifica el tipo de tecnología a usar: Fibra ó Advanced Technology Attachment, (ATA) dependiendo del requerimiento que se haga en la solicitud.                                             |                                                     |
|                                                                                                                                    | 6.        | Genera el LUN en Navisphere.                                                                                                                                                                |                                                     |
|                                                                                                                                    | 7.        | Asigna el LUN en el servidor correspondiente.                                                                                                                                               |                                                     |
|                                                                                                                                    | 8.        | Revisa los cuatro canales de comunicación en los servidores Unix y Windows a través de PowerPath.                                                                                           |                                                     |
|                                                                                                                                    | 9.        | Genera en el servidor el logical volume y su filesystem correspondiente de acuerdo a las características solicitadas tomando el dispositivo generado (LUN).                                 |                                                     |
|                                                                                                                                    | 10.       | Notifica vía correo electrónico al usuario y al DAEMC de la liberación del filesystem generado o de la eliminación del espacio.                                                             |                                                     |
|                                                                                                                                    | 11.       | Registra en la bitácora el movimiento generado de LUN.                                                                                                                                      |                                                     |
|                                                                                                                                    |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                                      |                                                     |

13. Asignación y Liberación de Área en el Sistema de Almacenamiento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

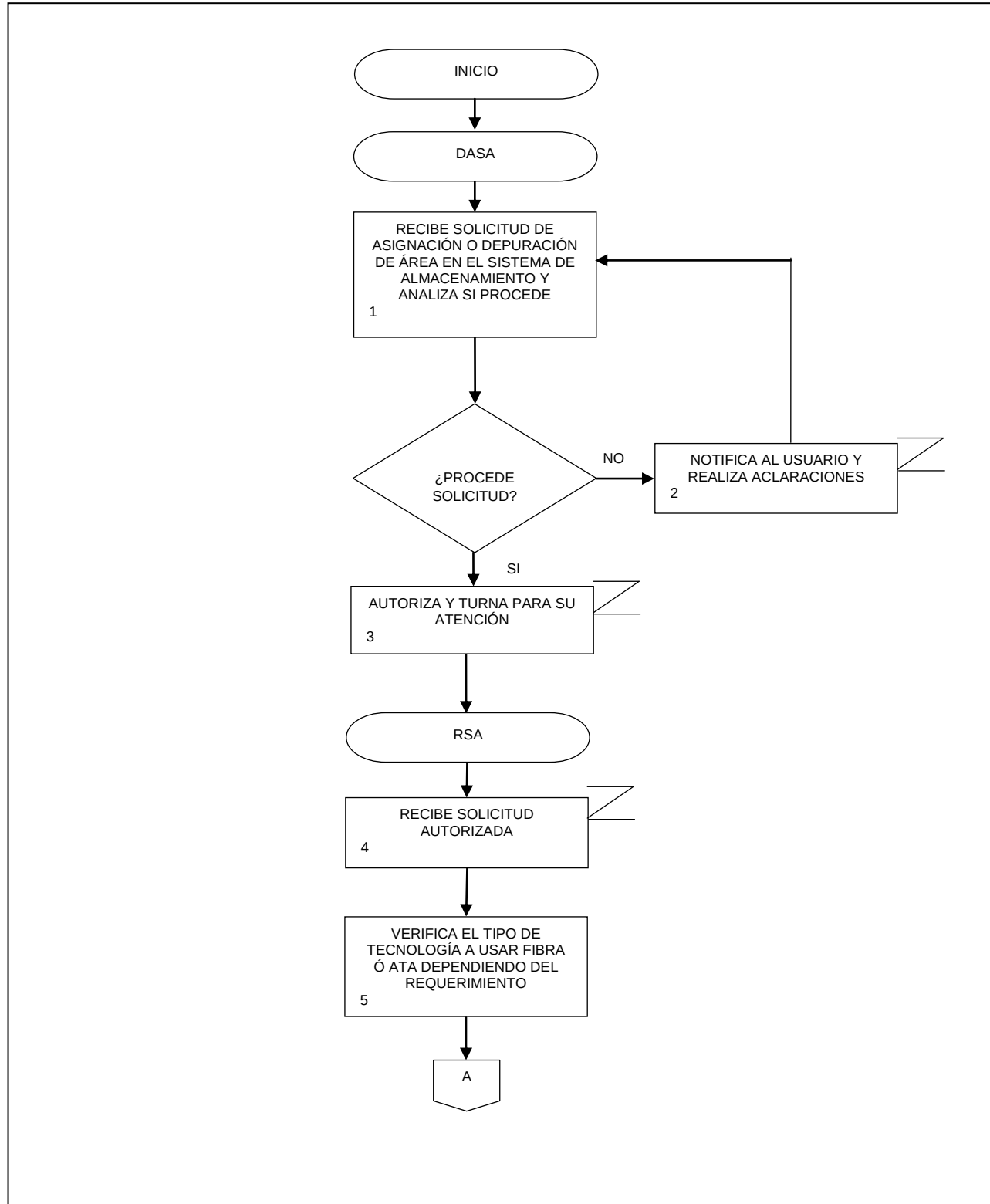
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

87

5. Diagrama de Flujo.-



**13. Asignación y Liberación de Área en el Sistema de Almacenamiento.**

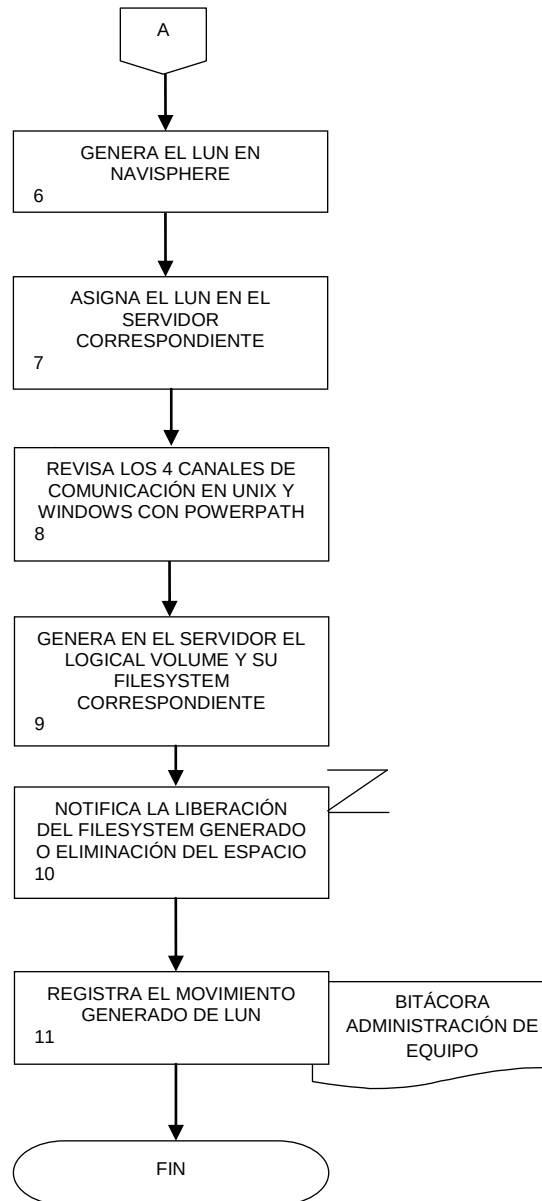
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

88





**14. Asignación de Cuentas en los Servidores del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

89

**1. Objetivo.-**

Asignar a los usuarios internos y externos del INEGI las cuentas que requieren para tener acceso a los recursos de cómputo, a fin de programar la utilización de los mismos y proporcionar un servicio eficiente.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El Departamento de Administración de Servidores Departamentales (DASD) y el Departamento de Administración de Equipo Mayor (DAEM) se encargarán asesorar a los usuarios que solicitan el uso del equipo de cómputo para la utilización adecuada del mismo y de los recursos empleados.

3.b. Los nombres de usuario y password se proporcionarán al personal del INEGI y los usuarios externos que lo soliciten vía correo electrónico, justificando los proyectos para los que son necesarios.

3.c. Los trámites para asignación de cuentas a usuarios externos sólo serán aceptados si éstos han sido autorizados por la SAIC.

3.d. Cuando se requiera la asignación de cuenta nueva para un proyecto diferente, el usuario deberá solicitarla a través de un correo.

3.e. La vigencia de la cuenta y del password dependerá de la duración del proyecto para el cual fue solicitada, por lo que al término de éste o la liberación de todos los sistemas relacionados con el mismo, el responsable o líder del proyecto deberá notificarlo al DASD o al DAEM según corresponda, a fin de que sea dada de baja. De no hacerlo así, éstos serán responsables del uso que se le dé así como de los recursos utilizados.

3.f. Si el proyecto no se ha concluido en la fecha estimada en la solicitud, el responsable o líder del proyecto deberá enviar un correo avisando al área encargada de la administración del equipo de cómputo para renovar la cuenta. Pues de lo contrario se dará de baja y se removerán los archivos correspondientes a la misma.

4.g. Las cuentas autorizadas por la SAIC deberán ser utilizadas únicamente por las personas registradas en la solicitud enviada por correo, en caso de que se sorprenda a otra persona usándola, se dará de baja del sistema.

4.h. El responsable o líder de proyecto notificará por correo electrónico al área encargada de la administración del equipo de cómputo, cualquier cambio en los responsables de las cuentas del proyecto (cambios, altas, bajas de personal, etc.).

4.i. Los archivos que realicen los usuarios serán para uso exclusivo del proyecto al que están asignados, de lo contrario se originará la cancelación inmediata de la cuenta y el consiguiente reporte al SAIC.

**14. Asignación de Cuentas en los Servidores del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

90

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|               | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                 |                         |
| Área usuaria. | 1.        | Envía por correo electrónico la solicitud de cuenta de acceso.                                                                                              |                         |
| SAIC.         | 2.        | Recibe la solicitud para atender el servicio, vía correo electrónico.                                                                                       |                         |
|               | 3.        | Verifica la justificación correspondiente.<br><br>¿La justificación es válida?<br><br>No.                                                                   |                         |
|               | 4.        | Rechaza la solicitud y la regresa por correo al área solicitante pidiendo nuevamente la justificación.<br><br>Continúa en la actividad No. 1.<br><br>Si.    |                         |
|               | 5.        | Asigna la tarea al DASD si es cuenta de Windows ó al DAEM si es cuenta de Unix.                                                                             |                         |
| DASD o DAEM.  | 6.        | Asigna el login y password correspondiente.                                                                                                                 |                         |
|               | 7.        | Envía por correo el login y password asignados al usuario y notifica por el mismo medio a la SAIC de la atención al servicio.<br><br>Fin del Procedimiento. |                         |

**14. Asignación de Cuentas en los Servidores del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

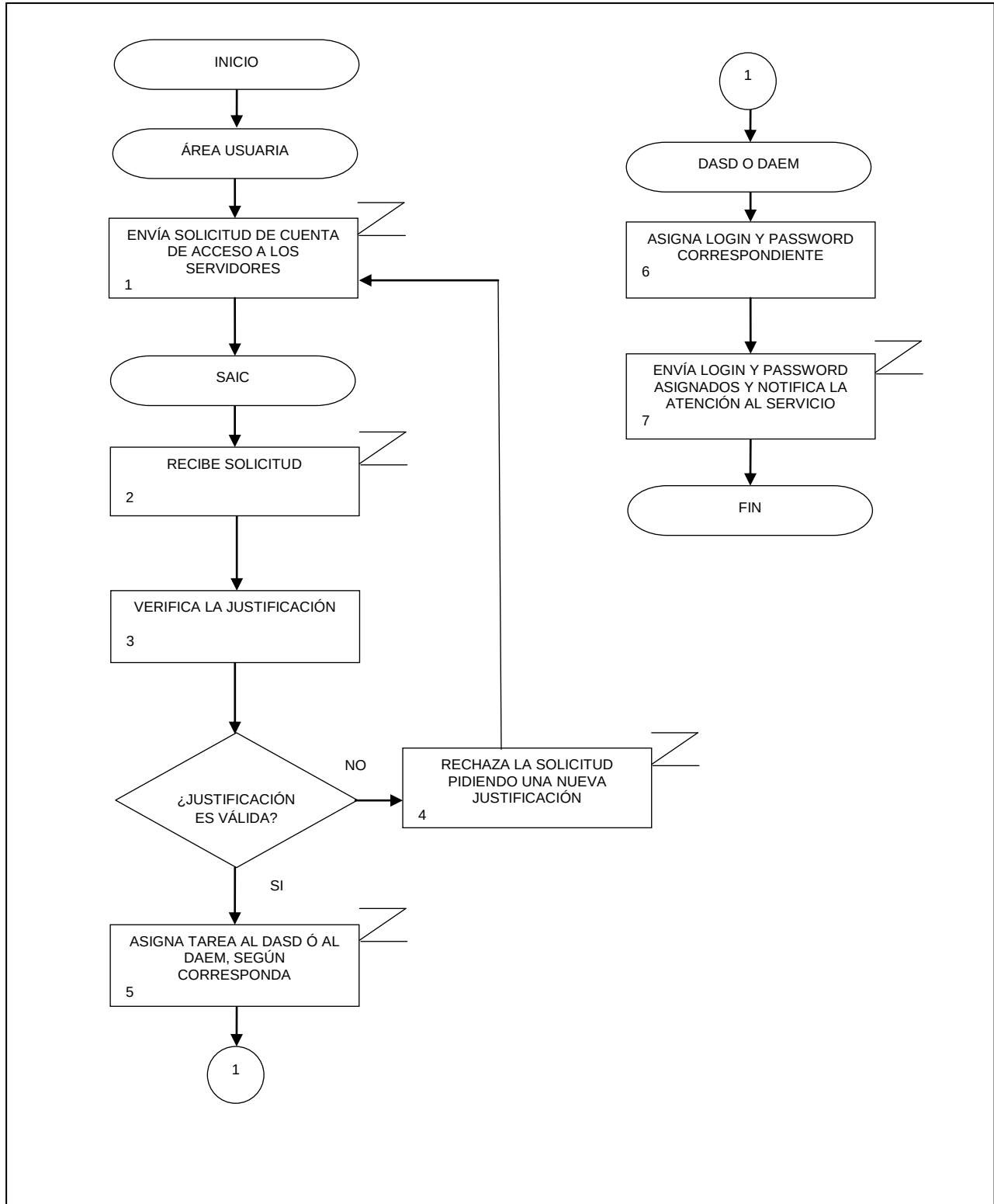
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

91

**5. Diagrama de Flujo.-**



**15. Control de Fallas de Servicio y Sistema en Servidores del Centro de  
Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

92

**1. Objetivo.-**

Contar con una metodología que permita captar las fallas de hardware, sistema operativo y/o servicios de cómputo que se presentan en los servidores del centro de cómputo a fin de darles seguimiento hasta su solución.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Al detectar la falla se notificará al Departamento de Administración de Equipo Mayor de Cómputo si la falla es de un servidor Windows, tratándose de Unix se notificará al Departamento de Administración de Servidores Departamentales.

3.b. El DAEMC o DASD deberá dar seguimiento a la falla de hardware, sistema operativo, y/o servicios de cómputo que le haya sido reportada, hasta su solución.

3.c. El DAEMC o DASD deberá informar al solicitante y al área de ingeniería de sistemas del avance que se le esté dando al reporte, hasta su solución.

**15. Control de Fallas de Servicio y Sistema en Servidores del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

93

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                          | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                    |
|---------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|               | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                              |                                                            |
| Área usuaria. | 1.        | Reporta por correo electrónico al DASD si la falla es en un servidor Unix o al DAEM si es en servidor Windows.                                                                                           | Herramienta de monitoreo (HM).<br>Reporte de usuario (RU). |
| DASD ó DAEM.  | 2.        | Recibe el reporte, detecta y analiza la causa de la falla.<br><br>¿Puede corregir la falla?<br><br>Si.                                                                                                   | Reporte de usuario.                                        |
|               | 3.        | Corrige el problema detectado.<br><br>Continúa en la actividad No. 6.<br><br>No.                                                                                                                         |                                                            |
|               | 4.        | Turna el reporte de intervención para llevar a cabo las acciones correctivas, al fabricante de hardware o desarrollador de software, a través de correo electrónico o llamada telefónica.<br><br>Demora. | Reporte al fabricante.                                     |
|               | 5.        | Recibe solución del fabricante e informa por correo electrónico al DASD o DAEM la solución de la falla.                                                                                                  |                                                            |
|               | 6.        | Avisa al usuario, por correo electrónico o llamada telefónica, que la falla ya fue reparada.                                                                                                             |                                                            |
|               | 7.        | Documenta con el área de ingeniería en sistemas la resolución de la falla.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                                 | Documento técnico.                                         |

**15. Control de Fallas de Servicio y Sistema en Servidores del Centro de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

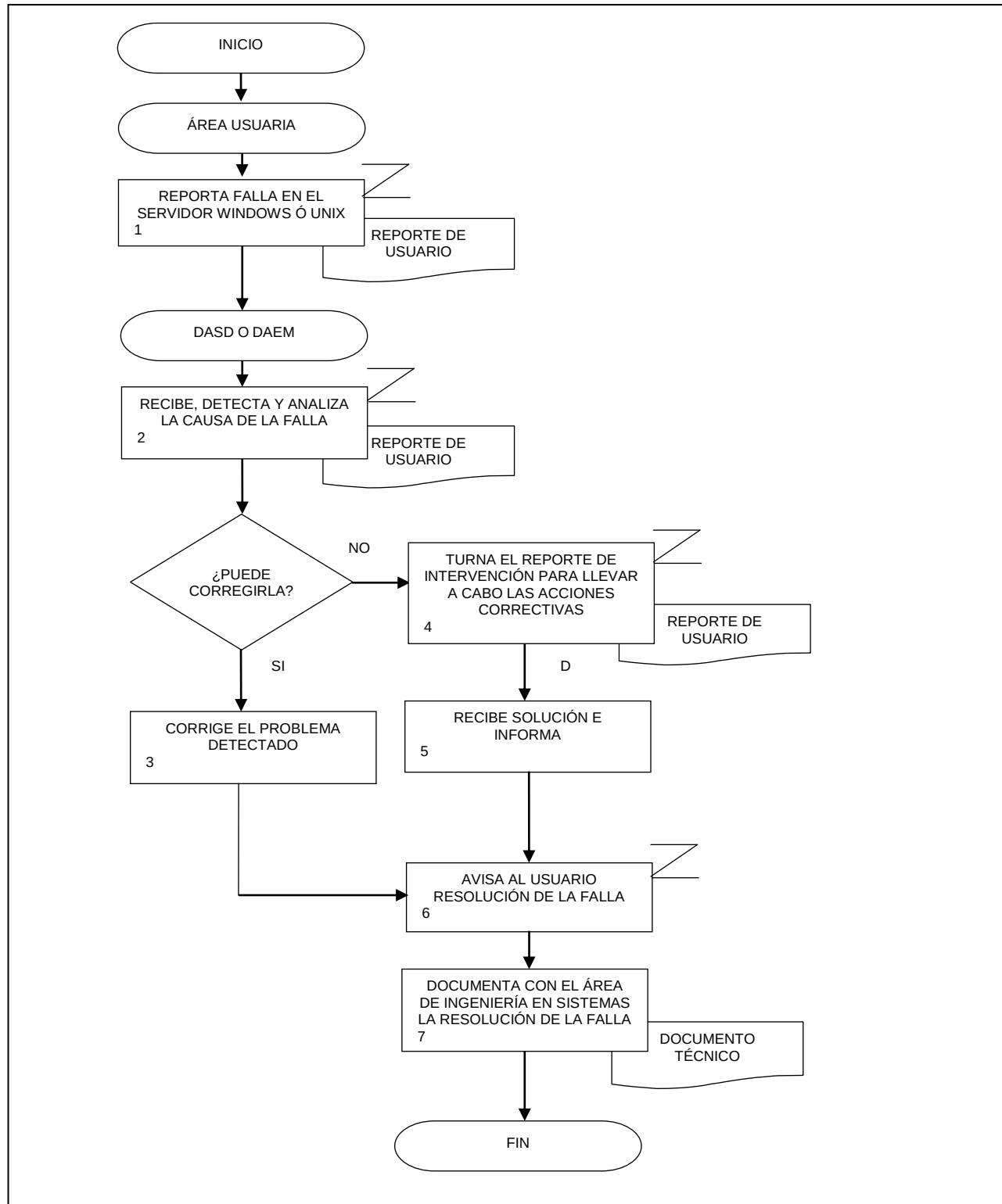
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

94

**5. Diagrama de Flujo.-**



**16. Apoyo Técnico al Proceso de Adquisición de Bienes Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

95

**1. Objetivo.-**

Atender las solicitudes de equipamiento de Tecnologías de Información y Comunicación de las áreas solicitantes a nivel nacional, así como corroborar que las características técnicas de los bienes solicitados sean las adecuadas conforme a la tecnología existente en el mercado y poder integrar su expediente con base a las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo será responsable de verificar que el área solicitante cuente con el recurso presupuestal requerido para poder seguir con el proceso de solicitud de compra de los bienes.

3.b. Será responsabilidad de la SAIC recabar la documentación necesaria, establecida en el Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI.

3.c. El Departamento de Administración de Equipo de Cómputo Personal será responsable de validar técnicamente las características de los bienes informáticos solicitados.

| RESPONSABLE                                                                                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Área Solicitante (AS).                                                                                                                      | 1.        | Genera solicitud para adquisición de bienes a la DGAI.                                                                                             | Solicitud a la DGAI.                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                             | 2.        | Solicita a la DGAI Visto Bueno de TIC y la autorización de la partida 5206.                                                                        | Autorización de TIC y partida restringida.                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                             | 3.        | Genera el análisis costo-beneficio o la justificación económica.                                                                                   | Análisis costo-beneficio o justificación económica.                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                             | 4.        | Integra el estudio de mercado.                                                                                                                     | Investigación de mercado.                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                             | 5.        | Elabora la justificación para la adquisición de bienes.                                                                                            | Justificación de la adquisición de bienes.                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                             | 6.        | Elabora el oficio de inversión.                                                                                                                    | Oficio de inversión.                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                             | 7.        | Genera la requisición de compra.                                                                                                                   | Requisición de compra o servicio.                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                             | 8.        | Elabora la Solicitud de Dictamen Técnico y entrega la documentación a la Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo.          | Solicitud de dictamen técnico.                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                             | 9.        | Recibe la documentación generada por el área solicitante de acuerdo al Manual y las Normas de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INEGI. | Solicitud a la DGAI.<br>Autorización de TIC.<br>Análisis costo-beneficio.<br>Investigación de mercado.<br>Justificación de la adquisición de bienes.<br>Oficio de inversión.<br>Requisición de compra.<br>Solicitud de dictamen técnico. |
|                                                                                                                                             | 10.       | Revisa e integra la documentación recibida.                                                                                                        | Solicitud a la DGAI.<br>Autorización de TIC.<br>Análisis costo-beneficio.<br>Investigación de mercado.<br>Justificación de la adquisición de bienes.<br>Oficio de inversión.<br>Requisición de compra.<br>Solicitud de dictamen técnico. |
| Subdirección de Administración de la Infraestructura de Cómputo /Departamento de Administración de Equipo de Cómputo Personal (SAIC/DAECP). |           | ¿Las características técnicas de la solicitud de dictamen son correctas?                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                             |           | No.                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                          |



**16. Apoyo Técnico al Proceso de Adquisición de Bienes Informáticos.**

[illegible]

**16. Apoyo Técnico al Proceso de Adquisición de Bienes Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

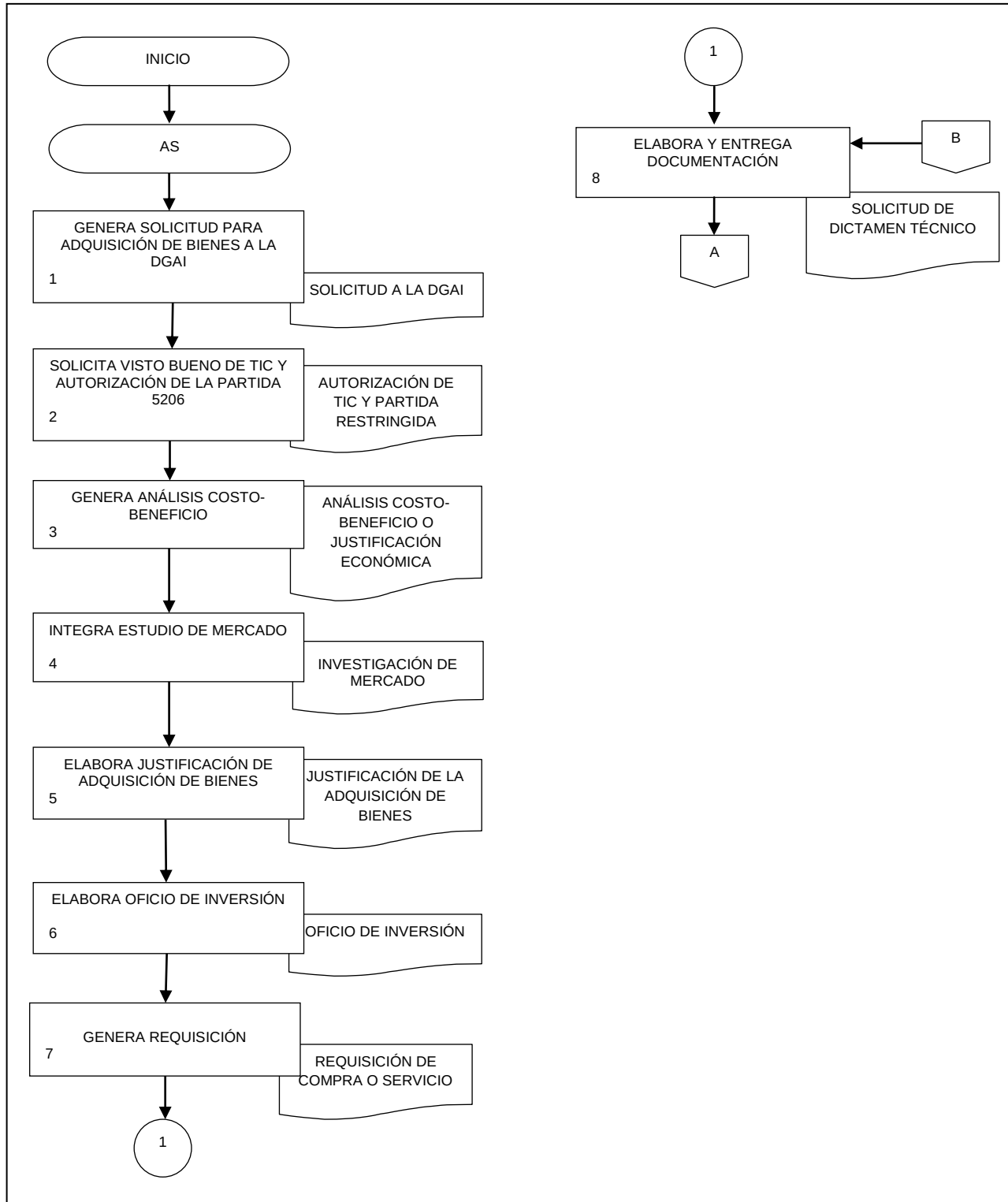
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

98

**5. Diagrama de Flujo.-**



**16. Apoyo Técnico al Proceso de Adquisición de Bienes Informáticos.**

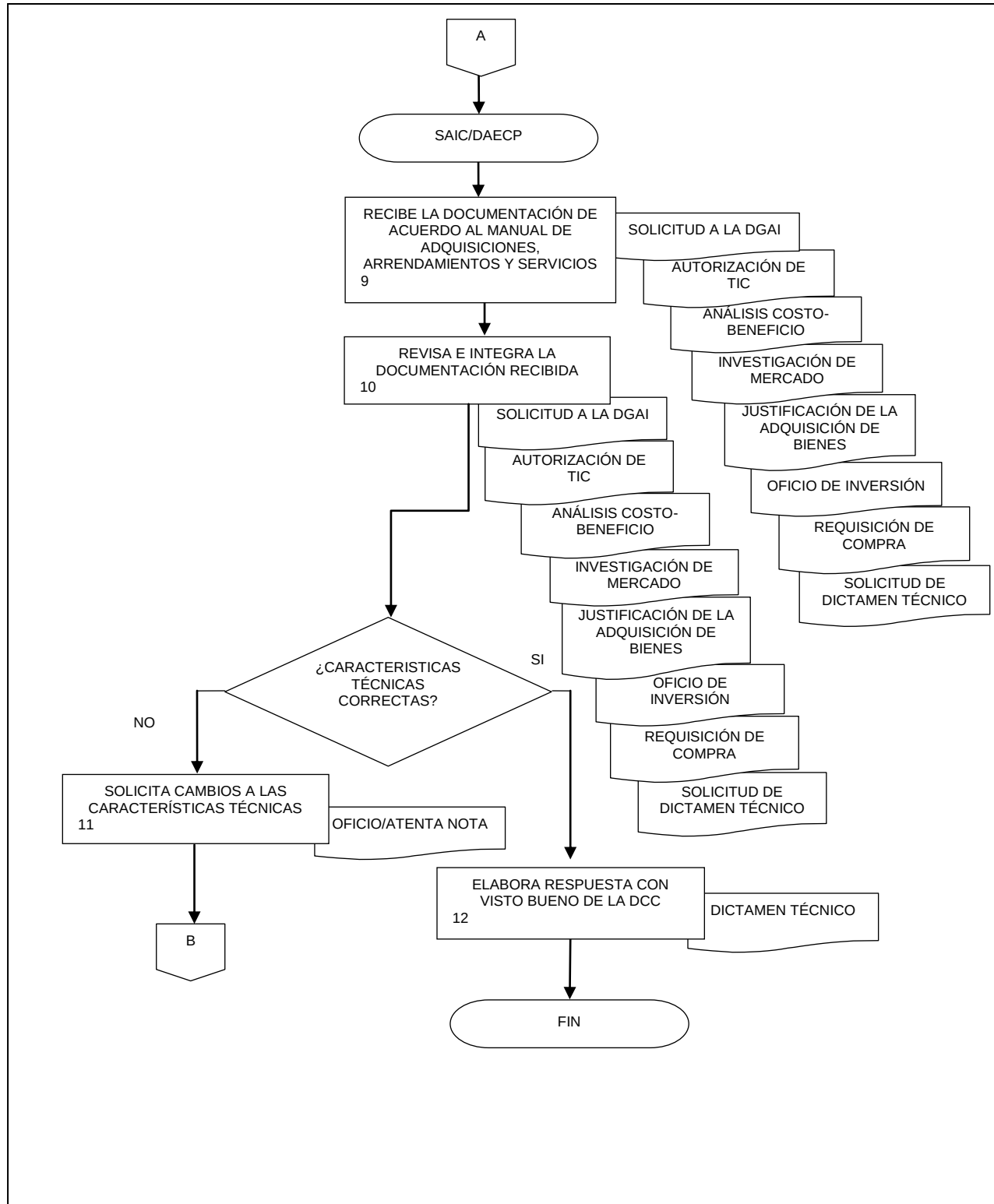
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

99



**17. Asistencia Remota.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

100

**1. Objetivo.-**

Brindar soporte remoto a los usuarios que lo requieran a fin de optimizar el tiempo de atención a la solicitud del área física donde se reporta el problema de software.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a todas las unidades informáticas del Instituto, responsables de proporcionar el servicio de asistencia remota a usuarios de equipos de cómputo a través de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los Enlaces Informáticos presentarán al Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo la relación del personal que tendrá acceso a la opción de asistencia remota de la Aplicación de Administración Inteligente de Equipos de Cómputo.

3.b. El Enlace Informático será el responsable de ofrecer el servicio de asistencia remota así como de cerrar la sesión de la misma con el fin de proteger la integridad de la información de los equipos contactados mediante esta herramienta.

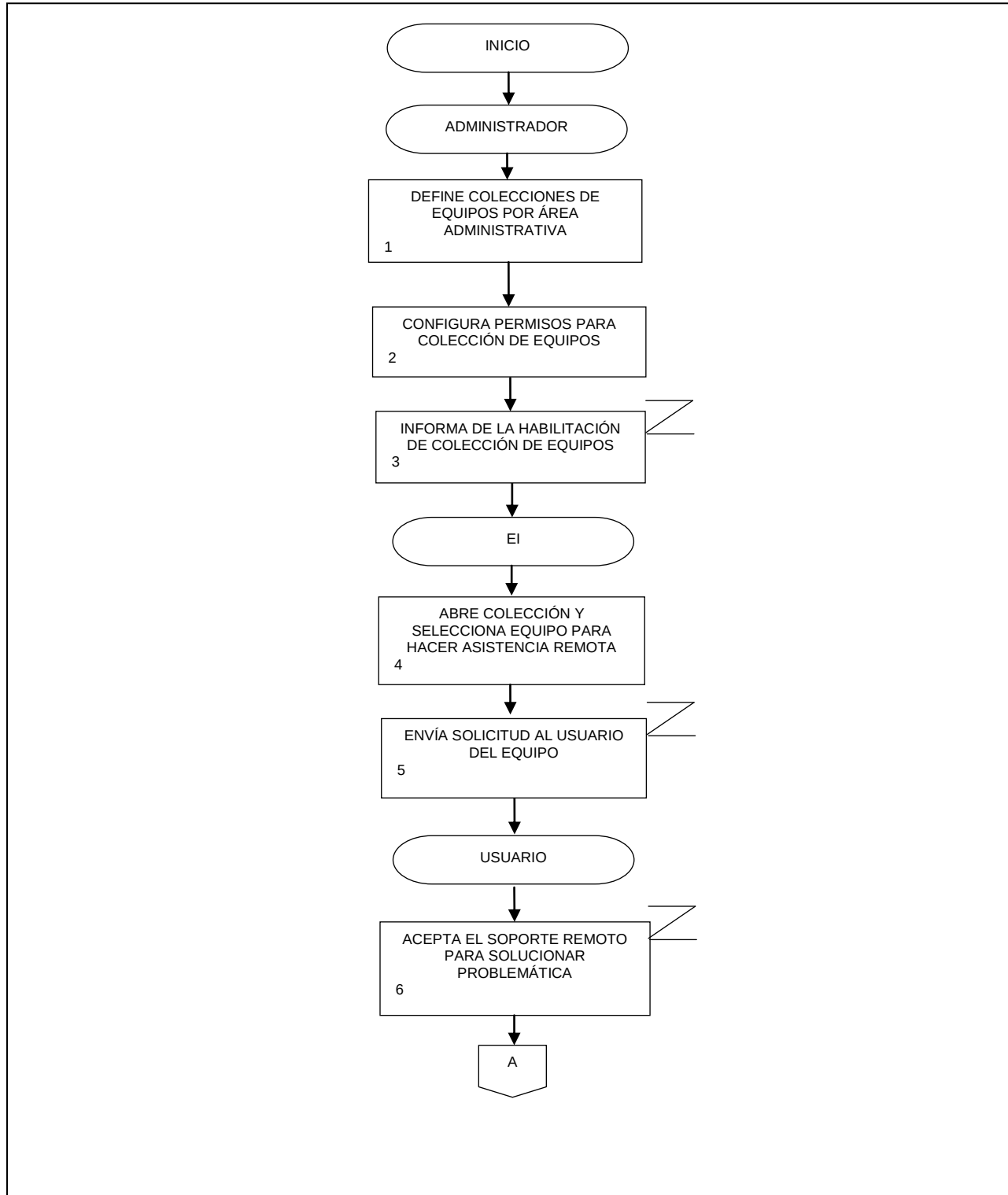
3.c. Cuando por alguna cuestión el Enlace Informático requiera ausentarse de su lugar y se encuentre trabajando con la consola de administración del AAIEC, deberá considerar las medidas de seguridad informática.

#### 4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                        |                         |
| Administrador.           | 1.        | Define colecciones de equipos para las áreas administrativas hasta de las Direcciones Generales Adjuntas y Coordinaciones Estatales.                                                               |                         |
|                          | 2.        | Configura los permisos a la colección de equipos para que los enlaces informáticos ofrezcan este servicio a sus usuarios y por seguridad no visualicen equipos que no les corresponda administrar. |                         |
|                          | 3.        | Informa por correo electrónico o vía telefónica, a los enlaces informáticos de la habilitación de la colección de equipos para ofrecer el soporte remoto.                                          |                         |
| Enlace Informático (EI). | 4.        | Abre colección y selecciona equipo para hacer la asistencia remota.                                                                                                                                |                         |
|                          | 5.        | Envía solicitud a través de la AAIEC al usuario del equipo para que ceda el control de éste.                                                                                                       |                         |
| Usuario.                 | 6.        | Acepta la asistencia remota para solucionar problemática a través de la ventana de diálogo que aparece en la pantalla de su equipo.                                                                |                         |
| EI.                      | 7.        | Espera respuesta del servicio de asistencia remota hasta que se establezca la conexión.<br><br>¿Hay problemas de conexión?<br><br>No.                                                              |                         |
|                          | 8.        | Realiza el soporte remoto conforme a las necesidades del usuario.                                                                                                                                  |                         |
| EI/Usuario.              | 9.        | Cierran la sesión de soporte remoto.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                                                                                      |                         |
| EI.                      | 10.       | Establece comunicación con el usuario vía telefónica para preguntar alguna situación del equipo que crea conveniente.                                                                              |                         |



## 5. Diagrama de Flujo.-



17. Asistencia Remota.

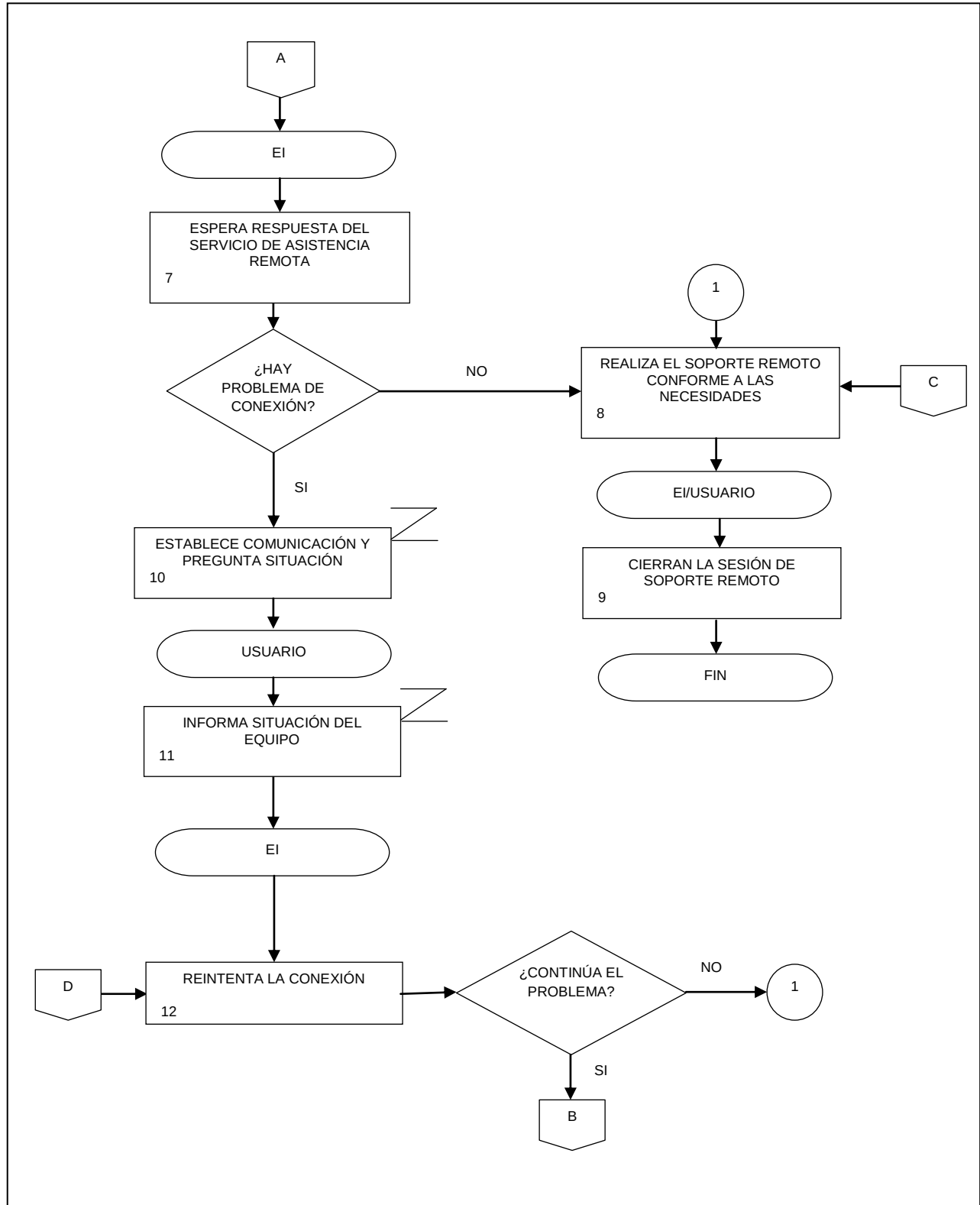
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

104





**17. Asistencia Remota.**

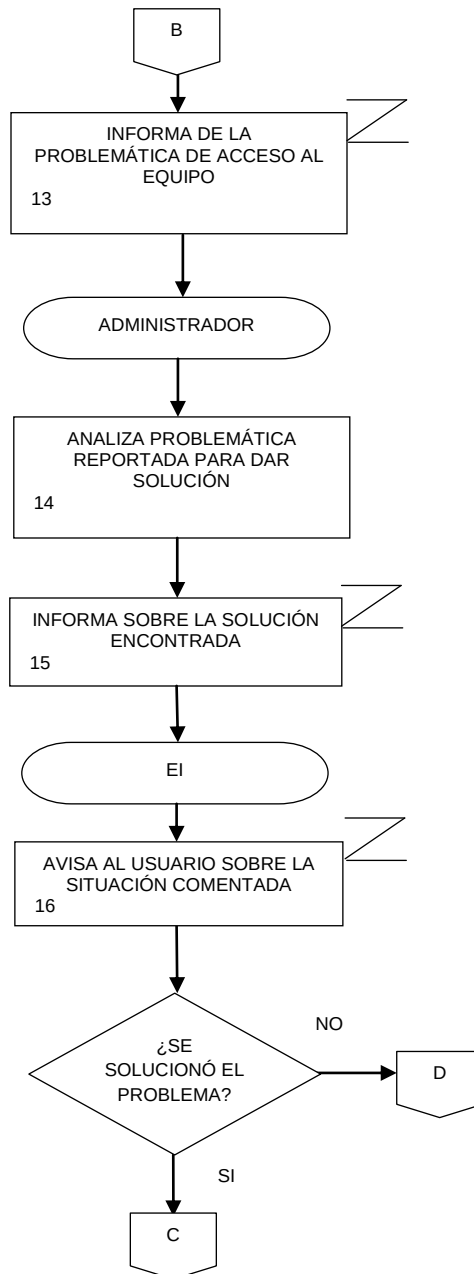
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

105



**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

106

**1. Objetivo.-**

Proporcionar a los enlaces informáticos la funcionalidad y seguridad en el proceso de definición de aplicaciones de software comercial y desarrollos internos del Instituto para la instalación en los equipos de cómputo.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades Informáticas del Instituto responsables de operar el servicio de distribución automatizada de software.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Todo Enlace Informático de soporte o asistencia en software operará la funcionalidad de distribución automatizada de aplicaciones, proporcionada por la Aplicación de Administración Inteligente de Equipos de Cómputo.

3.b. El Enlace Informático llevará un registro de definición de paquetes observando el formato “Control de Definición de Paquetes”.

3.c. El Enlace Informático informará al administrador del servicio la creación de paquetes mayores a 500 MB para analizar espacio en disco duro del servidor del AAIEC.

3.d. El Enlace Informático será el responsable de realizar la distribución de aplicaciones a las colecciones de equipos de cómputo así como de la revisión de instalación en las mismas llenando para ello, el formato “Control de Instalación de Advertisements”.

3.e. Al presentarse problemas en la distribución de paquetes de software, el Enlace Informático deberá informar dicha situación al administrador de la AAIEC.

3.f. Un advertisement se borrará siempre y cuando se haya alcanzado menos del cincuenta por ciento (50%) de instalación del paquete enviado a los equipos administrados de la colección en cuestión.

3.g. Los advertisement serán reprogramados cuando se haya alcanzado más del cincuenta por ciento (50%) de instalación del paquete enviado a los equipos administrados de la colección en cuestión.

3.h. Cuando se trate de un envío que incluya a todos los equipos del área administrativa a la que está adscrito el Enlace Informático, éste deberá reportar con anticipación a los encargados de la red local, el envío de paquetes para su distribución.

3.i. El Enlace Informático deberá observar la medida de seguridad informática de bloqueo de sesión de su equipo cuando requiera retirarse del mismo y esté trabajando con la consola de administración del AAIEC.

3.j. La definición de paquetes de software de plataforma institucional se realizará en el servidor central y serán replicados a los demás servidores de la estructura de AAIEC.

**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

107

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS    |
|--------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                  |                            |
| Enlace informático (EI). | 1.        | Analiza las características del paquete a distribuir como tamaño, sistema operativo, tipo de aplicación comercial o interna, protector o fondo de pantalla, archivo de configuración de parámetros o script. |                            |
|                          | 2.        | Investiga los parámetros requeridos para la instalación del paquete, en el sitio de internet y en la ayuda de instalación del paquete.                                                                       |                            |
|                          | 3.        | Indaga si debe instalarse algún archivo o aplicación previa al envío del paquete principal. actualización para el sistema operativo u otra aplicación presente en el equipo.                                 |                            |
|                          | 4.        | Averigua si debe instalarse algún archivo o aplicación posterior al paquete que se instalará, tal como una actualización a la propia aplicación o alguna herramienta para la misma.                          |                            |
|                          | 5.        | Consulta el tamaño o espacio que utilizará en disco duro el paquete o aplicación a distribuir, para solicitar autorización al administrador siempre y cuando se trate de paquetes mayores a 500 Mb.          |                            |
|                          |           | ¿Paquete mayor a 500 Mb?                                                                                                                                                                                     |                            |
| Administrador.           |           | No.                                                                                                                                                                                                          | Solicitud de autorización. |
|                          |           | Continúa en la actividad No. 12.                                                                                                                                                                             |                            |
|                          |           | Si.                                                                                                                                                                                                          |                            |
|                          | 6.        | Redacta solicitud de autorización para definir paquete a distribuir anotando los datos investigados de la actividad número 5.                                                                                |                            |
|                          | 7.        | Analiza la solicitud de definición del paquete, del enlace informático.                                                                                                                                      | Solicitud de autorización. |
|                          | 8.        | Valida espacio en disco duro, crea carpeta y otorga los permisos de acceso a los usuarios a los que se distribuirá el mismo.                                                                                 |                            |

**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

108

| RESPONSABLE               | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                         |
|---------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                           | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
| Administrador.<br><br>El. | 9.        | Informa por correo electrónico al enlace informático si se autoriza o no la definición del paquete.                                                                                                                             | Control de definición de paquetes (Anexo VIII). |
|                           | 10.       | Revisa la respuesta enviada por correo por el administrador referente a la autorización para definir un paquete.<br><br>¿Se autoriza?<br><br>No.                                                                                |                                                 |
|                           | 11.       | Registra causa de no autorización en el documento de Control de Definición de Paquetes.<br><br>Fin del procedimiento.<br><br>Si.                                                                                                |                                                 |
|                           | 12.       | Define paquete y anota en el campo de comentario del formato de Control de Definición de Paquetes, el autor y la fecha de creación y si es necesario, alguna nota.                                                              | Control de definición de paquetes.              |
|                           | 13.       | Realiza las pruebas de distribución del paquete a los equipos de prueba.                                                                                                                                                        |                                                 |
|                           | 14.       | Evalúa las pruebas de distribución del paquete.<br><br>¿Hay problemas?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 2.<br><br>No.                                                                                             |                                                 |
|                           | 15.       | Evalúa si hay necesidad de replicar el paquete a otros servidores con el sistema de administración inteligente de equipos de cómputo (AAIEC).<br><br>¿Se replica?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 20.<br><br>Si. |                                                 |

**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

109

| RESPONSABLE    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                             |
|----------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                      |                                                     |
| El.            | 16.       | Realiza réplica del paquete definido a los servidores correspondientes.                                                                                                                                          | Control de definición de advertisements (Anexo IX). |
|                | 17.       | Valida que la réplica se haya realizado satisfactoriamente en los servidores correspondientes.<br><br>¿Réplica correcta?<br><br>No.                                                                              |                                                     |
|                | 18.       | Analiza problemática de la réplica.<br><br>Continúa en la actividad No. 16.<br><br>Si.                                                                                                                           |                                                     |
|                | 19.       | Informa por correo electrónico a los demás enlaces informáticos del área de administración correspondiente, la réplica del o los paquetes.                                                                       |                                                     |
|                | 20.       | Define el advertisement para los equipos de cómputo (colección) a los que se enviará el paquete.                                                                                                                 |                                                     |
|                | 21.       | Revisa avance de distribución del paquete.<br><br>¿Problemas de distribución?<br><br>No.                                                                                                                         |                                                     |
|                | 22.       | Registra datos de avance de instalación para guardar historial de ese paquete enviado (los datos son obtenidos del estatus del advertisement en la opción de reportes).<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si. |                                                     |
|                | 23.       | Informa por correo electrónico al administrador del servicio, problemáticas con la distribución.                                                                                                                 |                                                     |
|                | 24.       | Analiza la problemática, para encontrar soluciones.                                                                                                                                                              |                                                     |
|                | 25.       | Informa mediante correo electrónico al enlace informático, solución encontrada a la problemática.                                                                                                                |                                                     |
| Administrador. |           |                                                                                                                                                                                                                  | Control de definición de advertisements.            |

**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

110

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                           | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                               |                         |
| El.         | 26.       | Recibe respuesta del administrador referente a la situación encontrada a la problemática de distribución del paquete.<br><br>¿Existe solución?<br><br>No. |                         |
|             | 27.       | Borra el advertisement definido del paquete.<br><br>Continúa en la actividad No. 22.<br><br>Si.                                                           |                         |
|             | 28.       | Verifica la cantidad de equipos a los cuales se les instaló el paquete enviado.<br><br>¿Menos del 50%?<br><br>No.                                         |                         |
|             | 29.       | Borra el advertisement definido del paquete configurado.<br><br>Continúa en la actividad No. 20.<br><br>Si.                                               |                         |
|             | 30.       | Reprograma el advertisement del paquete configurado.<br><br>Continúa en la actividad No. 21.                                                              |                         |

**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

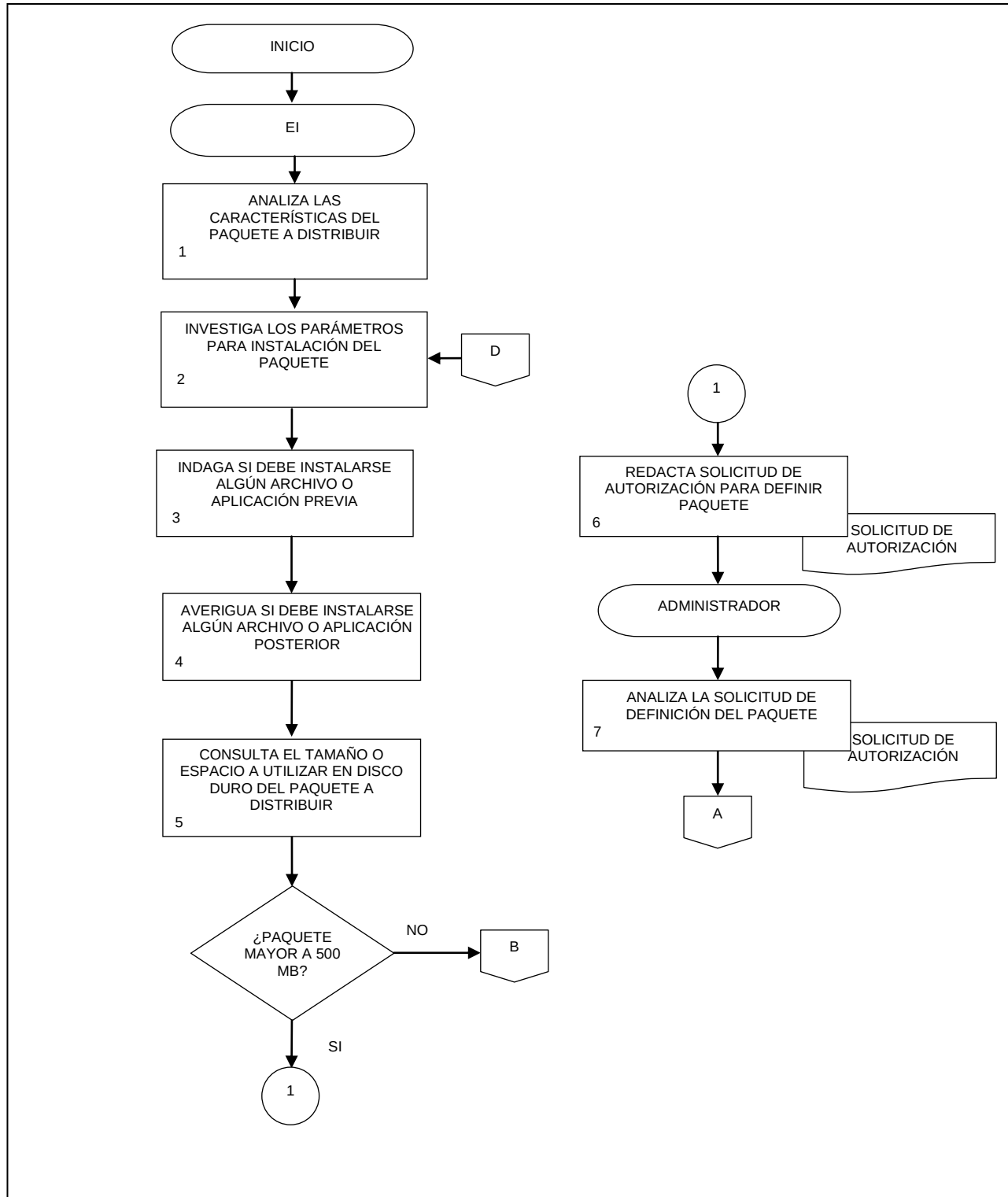
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

111

**5. Diagrama de Flujo.-**



**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

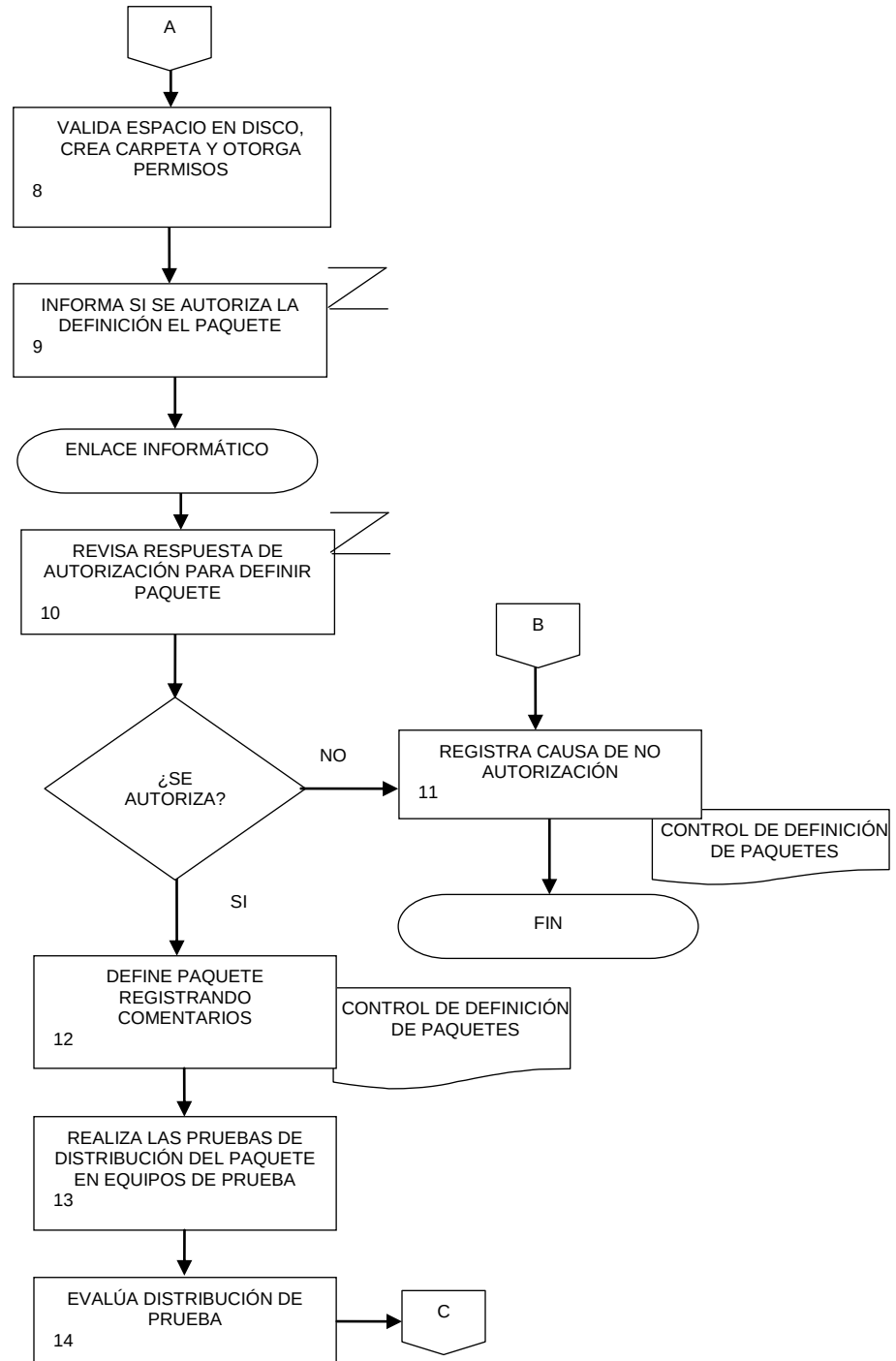
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

112





**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

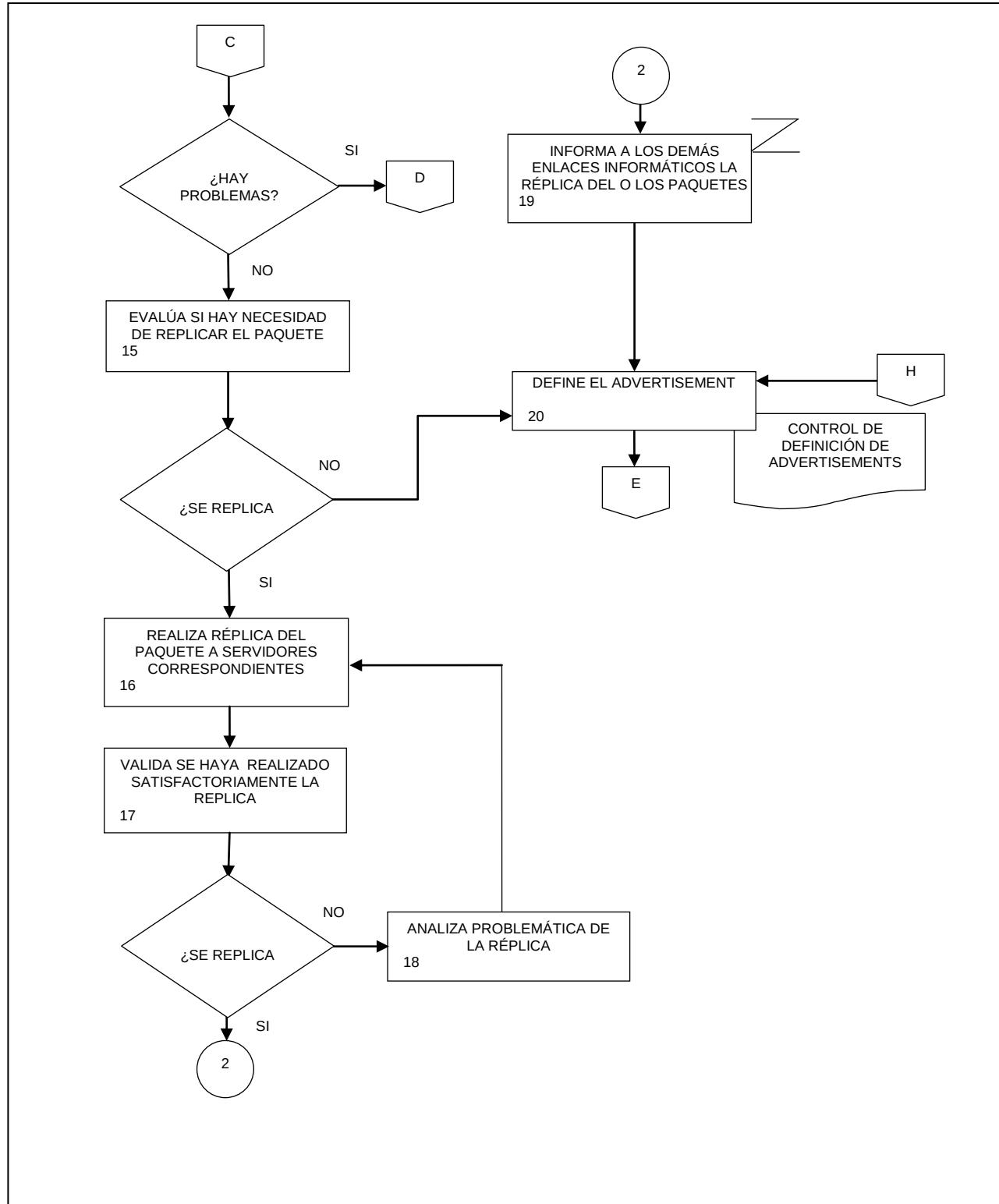
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

113



**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

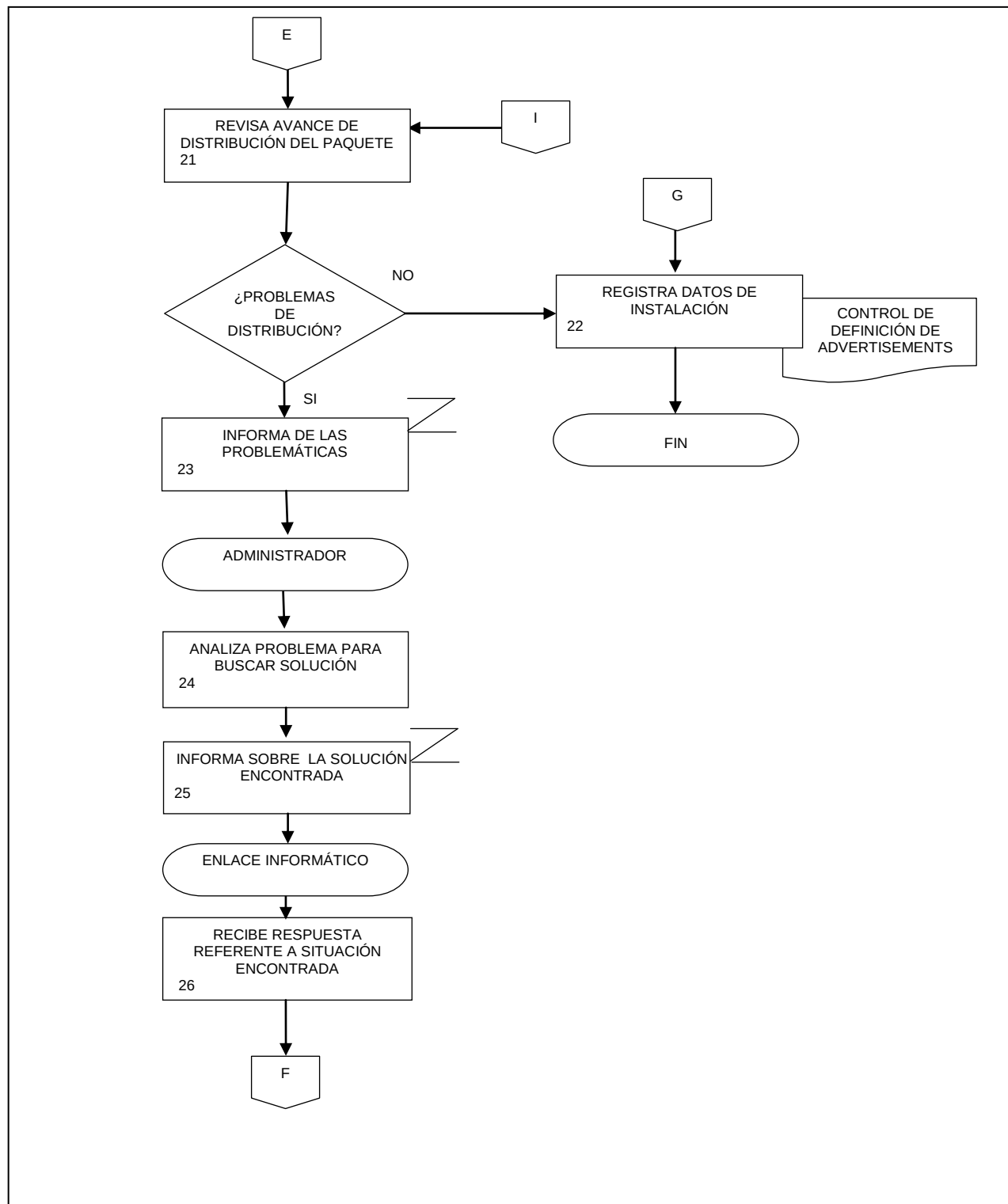
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

114



**18. Distribución Automatizada de Aplicaciones.**

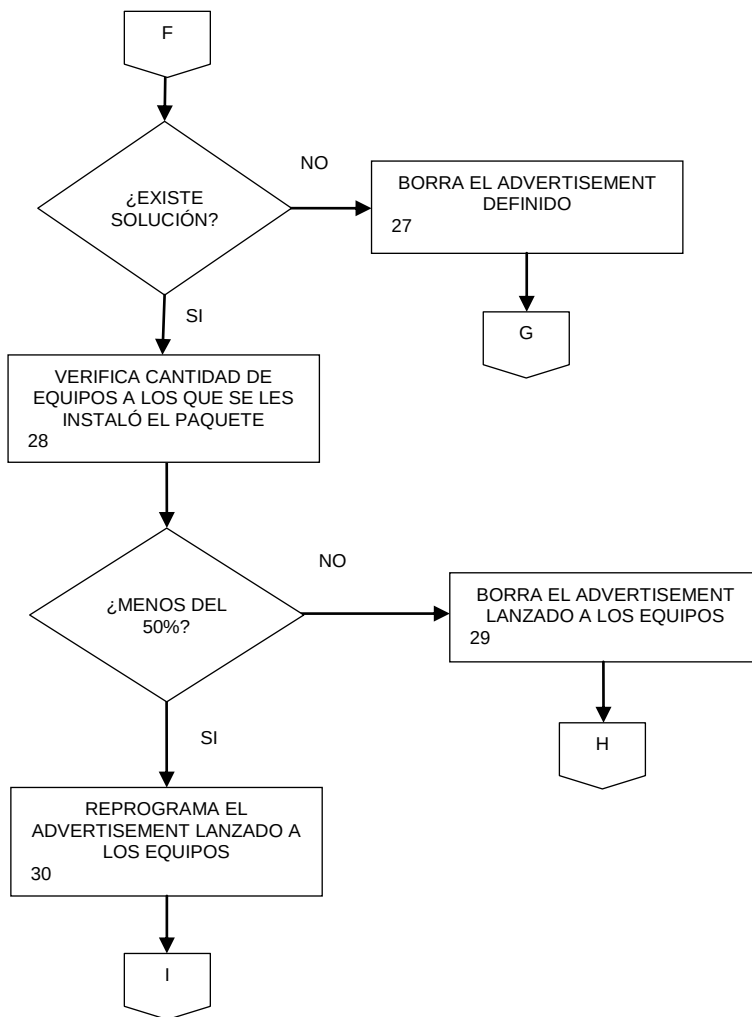
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

115



**19. Actualización Automatizada de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

116

**1. Objetivo.-**

Proporcionar a los enlaces informáticos los paquetes de actualizaciones de software, en tiempo y forma para el envío automatizado y oportuno a los equipos de cómputo del Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento a aplicable a las unidades informáticas del Instituto responsables de proporcionar el servicio de actualización automatizada de software a través de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los Enlaces Informáticos presentarán la relación del personal a la cual se le dará acceso a la actualización automatizada de software de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo.

3.b. El Enlace Informático será el responsable de salvaguardar la información contenida en los paquetes de actualizaciones.

3.c. Todo requerimiento especial de actualizaciones de equipo de cómputo, fuera del periodo normal, deberá solicitarse por escrito (correo electrónico o documento oficial) a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones con copia a la Subdirección de Seguridad Informática.

3.d. La consulta del sitio de actualizaciones deberá hacerse el segundo martes de cada mes a partir de las 12:30 hrs. para iniciar el análisis del Boletín de Publicación de Actualizaciones para la plataforma de aplicaciones Microsoft del Instituto.

3.e. El envío de paquetes de actualizaciones para los equipos de prueba se programarán para el segundo jueves de cada mes a partir de las 10:00 y hasta las 14:30 horas (periodo de tiempo en el que hay seguridad que la mayoría de los equipos están encendidos).

3.f. El envío de paquetes de actualizaciones para los equipos en producción, iniciarán el tercer martes de cada mes a partir de las 10:00 y hasta las 14:30 horas.

3.g. Cuando el enlace informático deba ausentar de su lugar de trabajo y se encuentre trabajando con la consola de administración del AAIEC, deberá bloquear su equipo a fin de cumplir con las medidas de seguridad informática.

19. Actualización Automatizada de Software.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

117

4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                                                                    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                  |
| Administrador.<br><br><br><br><br>Subdirección de Seguridad Informática (SSI). | 1.        | Consulta el sitio del boletín mensual de actualizaciones publicado por Microsoft <a href="http://www.microsoft.com/technet/security/current.aspx">http://www.microsoft.com/technet/security/current.aspx</a> . | Análisis del boletín de actualizaciones (Anexo X).                                               |
|                                                                                | 2.        | Analiza las actualizaciones publicados de acuerdo a la plataforma Institucional de software del fabricante Microsoft.                                                                                          |                                                                                                  |
|                                                                                | 3.        | Selecciona por tipo de sistema operativo y por aplicación, las actualizaciones a incluir en la definición del paquete.                                                                                         |                                                                                                  |
|                                                                                | 4.        | Envía por correo electrónico el análisis a la Subdirección de Seguridad Informática, para su visto bueno.                                                                                                      |                                                                                                  |
|                                                                                | 5.        | Analiza el documento de actualizaciones recibido.                                                                                                                                                              |                                                                                                  |
|                                                                                | 6.        | Reenvía al administrador el documento de análisis del boletín de actualizaciones, validando su contenido o con observaciones para hacer cambios.                                                               |                                                                                                  |
| Administrador.                                                                 |           | ¿Hay observaciones?                                                                                                                                                                                            | Análisis del boletín de actualizaciones.                                                         |
|                                                                                |           | Si.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |
|                                                                                |           | Continúa en la actividad No. 2.                                                                                                                                                                                |                                                                                                  |
|                                                                                |           | No.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |
| Administrador.                                                                 | 7.        | Define los paquetes agregando las actualizaciones correspondientes al sistema operativo o aplicación a actualizar.                                                                                             | Análisis del boletín de actualizaciones.<br>Control de paquetes para actualizaciones (Anexo XI). |
|                                                                                | 8.        | Informa a los enlaces informáticos la liberación de los paquetes de prueba del mes.                                                                                                                            |                                                                                                  |
| Administrador /Enlace Informático (EI).                                        | 9.        | Define los advertisements para los equipos de prueba en la colección previamente definida para este objetivo.                                                                                                  | Control de definición de advertisements para actualizaciones (Anexo XII).                        |
|                                                                                | 10.       | Envía el advertisement a los equipos de prueba.                                                                                                                                                                |                                                                                                  |

**19. Actualización Automatizada de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

118

| RESPONSABLE    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                 |
|----------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                        |                                         |
| Administrador. | 11.       | Monitorea el avance de distribución de actualizaciones.                                                                                                                            | Control de paquetes de actualizaciones. |
|                | 12.       | Pregunta a través de correo electrónico a la Subdirección de Seguridad Informática sobre alguna problemática al ser enviado el paquete de actualizaciones a los equipos de prueba. |                                         |
| SSI.           | 13.       | Responde al administrador si hay problemas o no con los paquetes de actualizaciones enviados a los equipos de prueba, mediante el correo electrónico.                              |                                         |
| Administrador. | 14.       | Analiza respuesta enviada por el área de Seguridad Informática.<br><br>¿Hay problemas?<br><br>Si.                                                                                  |                                         |
|                | 15.       | Redefine el paquete en caso de requerirse y en base a la retroalimentación recibida por el área de Seguridad Informática.<br><br>Continúa en la actividad No. 10.<br><br>No.       |                                         |
|                | 16.       | Replica los paquetes a toda la infraestructura del servicio para el envío de actualizaciones a equipos en producción.                                                              |                                         |
|                | 17.       | Valida réplica de paquetes en la infraestructura de servidores que cuentan con el servicio a nivel Instituto.                                                                      |                                         |
|                | 18.       | Analiza problemática de réplica de paquetes en los servidores en caso de existir.<br><br>¿Replica correcta?<br><br>No.                                                             |                                         |
|                |           | Continúa en la actividad No.16.<br><br>Si.                                                                                                                                         |                                         |

**19. Actualización Automatizada de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

119

| RESPONSABLE    | ACTIVIDAD |                                                                                                                                          | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                       |
|----------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                              |                                                               |
| Administrador. | 19.       | Informa por correo electrónico a los enlaces informáticos sobre la liberación de los paquetes para su envío a los equipos en producción. | Control de definición de advertisements para actualizaciones. |
| El.            | 20.       | Retroalimenta al administrador alguna eventualidad en el envío y monitoreo de la instalación de actualizaciones.                         |                                                               |
|                |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                   |                                                               |

19. Actualización Automatizada de Software.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

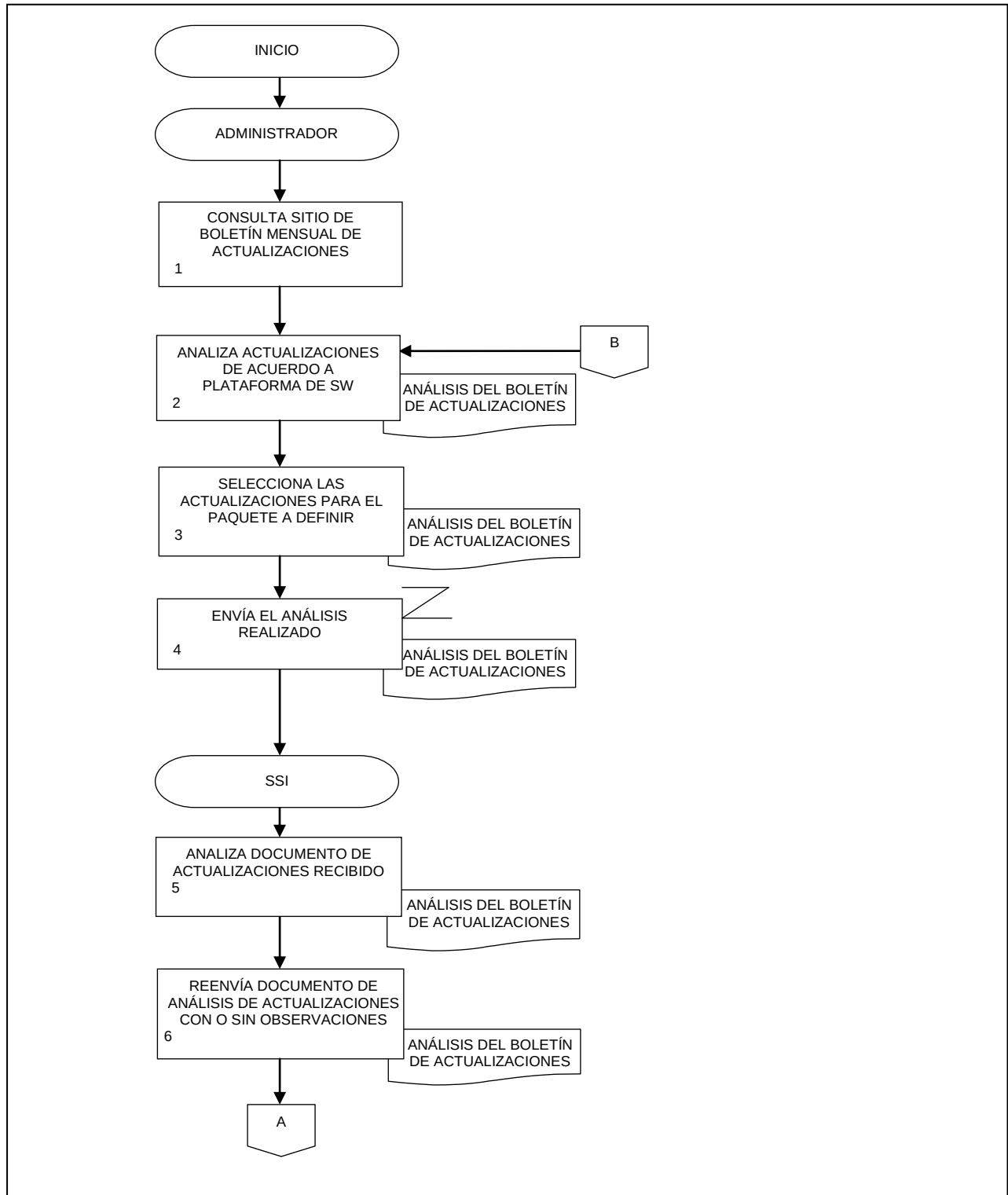
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

120

5. Diagrama de Flujo.-





**19. Actualización Automatizada de Software.**

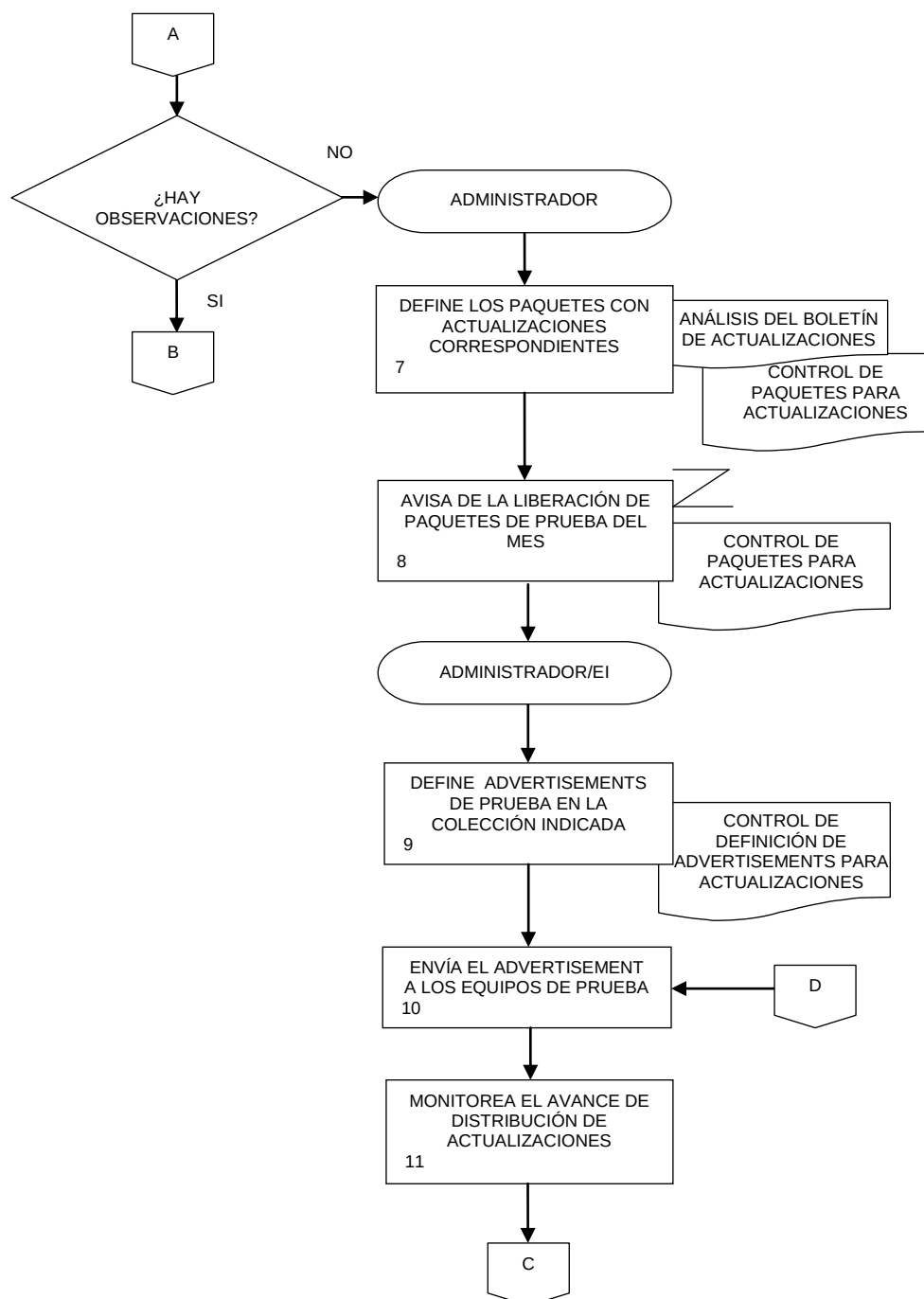
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

121



**19. Actualización Automatizada de Software.**

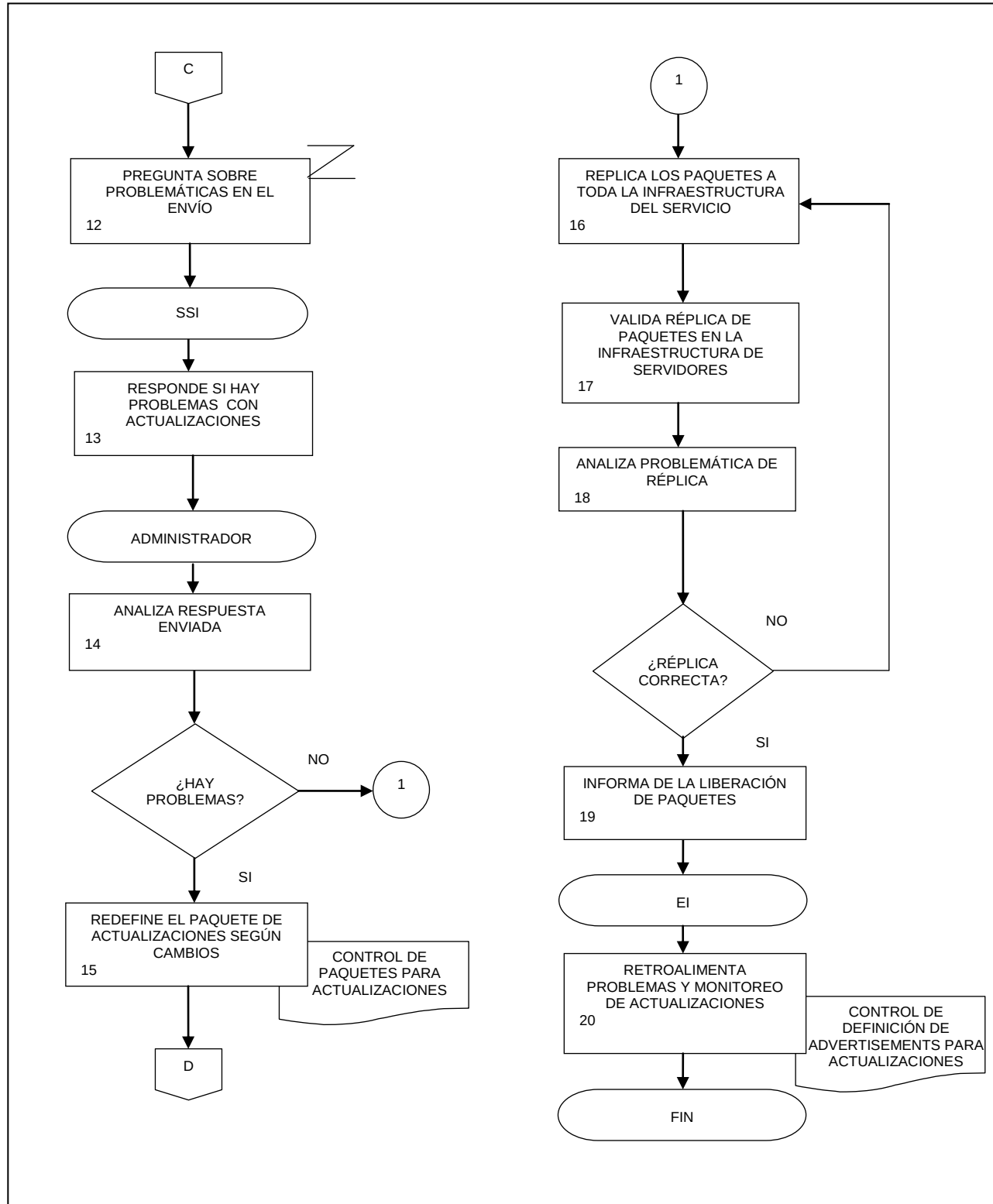
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

122



**20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

123

**1. Objetivo.-**

Proporcionar a las áreas usuarias los reportes y consultas de los inventarios automatizados de equipo de cómputo y de las aplicaciones instaladas en ellos, a fin de contar con un control apropiado de los mismos de acuerdo a la normatividad institucional vigente.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las unidades informáticas del Instituto responsables de proporcionar el servicio de inventarios automatizados de hardware y software de equipos de cómputo a través de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El acceso a los reportes y consultas de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo, se proporcionará de acuerdo a la relación de personal autorizado por parte de los enlaces informáticos.

3.b. El enlace informático al definir un reporte o consulta, deberá documentar en la casillas de comentarios: el autor (colocar su nombre o sus iniciales, a continuación un guión y luego iniciales del área al que está adscrito) y fecha de creación y si cree conveniente, alguna nota relevante como el objetivo o propósito de la misma.

3.c. El enlace informático, en caso necesario, eliminará los reportes o consultas que definió y que crea convenientes debido a que ya no los utilizará.

3.d. El enlace informático será el responsable de respaldar el código generado (SQL) de la definición de sus propios reportes o consultas, como medida de previsión contra desastres.

3.e. El enlace informático deberá observar la medida de seguridad informática de bloqueo de sesión de su equipo para los casos que requiera retirarse del mismo y que esté trabajando con la consola de administración del AAIEC.

**20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

124

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                            | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                        | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                        |                         |
| Administrador.<br><br><br><br><br><br><br><br>Enlace Informático (EI). | 1.        | Configura los permisos de acceso a los reportes y consultas generales de la aplicación de administración inteligente de equipos de cómputo, a los enlaces informáticos.                            |                         |
|                                                                        | 2.        | Define reportes y consultas específicas para cada una de las áreas de administración hasta el nivel de Dirección General Adjunta del INEGI.                                                        |                         |
|                                                                        | 3.        | Configura en la AAIEC los permisos de solo lectura a los de reportes y consultas generales correspondientes a cada enlace informático.                                                             |                         |
|                                                                        | 4.        | Configura en la AAIEC los permisos de creación, modificación y borrado para la opción de reportes y consultas para que el enlace pueda manipular sus propios reportes y consultas.                 |                         |
|                                                                        | 5.        | Informa por correo electrónico a los enlaces informáticos de la habilitación de permisos a las opciones de reportes y consultas generales y para que definan los suyos conforme a sus necesidades. |                         |
|                                                                        | 6.        | Valida el acceso a reportes o consultas generales que señala el administrador en su mensaje.<br><br>¿Hay acceso a reportes o consultas?<br><br>No.                                                 |                         |
|                                                                        | 7.        | Informa al administrador la situación encontrada.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>Si.                                                                                                |                         |
|                                                                        | 8.        | Revisa contenido y exporta datos para su tratamiento.                                                                                                                                              |                         |

**20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

125

| RESPONSABLE               | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                           | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                      |                         |
| El.<br><br>Administrador. | 9.        | Define reportes y consultas de hardware y software, documentando los datos de autor, fecha de creación y notas relevantes.                       |                         |
|                           | 10.       | Informa por correo electrónico al administrador la creación de nuevos reportes y consultas para su revisión en cuanto a la definición realizada. |                         |
|                           | 11.       | Revisa definición de reporte o consulta reportado por el enlace informático.                                                                     |                         |
|                           | 12.       | Informa al enlace informático si hay o no cambios al reporte o consulta, a través del correo electrónico.                                        |                         |
|                           | 13.       | Revisa si hay modificaciones en reporte o consulta.                                                                                              |                         |
| El.                       |           | ¿Hay modificaciones en el reporte o consulta?                                                                                                    |                         |
|                           |           | Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 9.<br><br>No.                                                                                            |                         |
|                           | 14.       | Ejecuta el reporte o consulta para su explotación y análisis de la información.                                                                  |                         |
|                           |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                           |                         |

20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

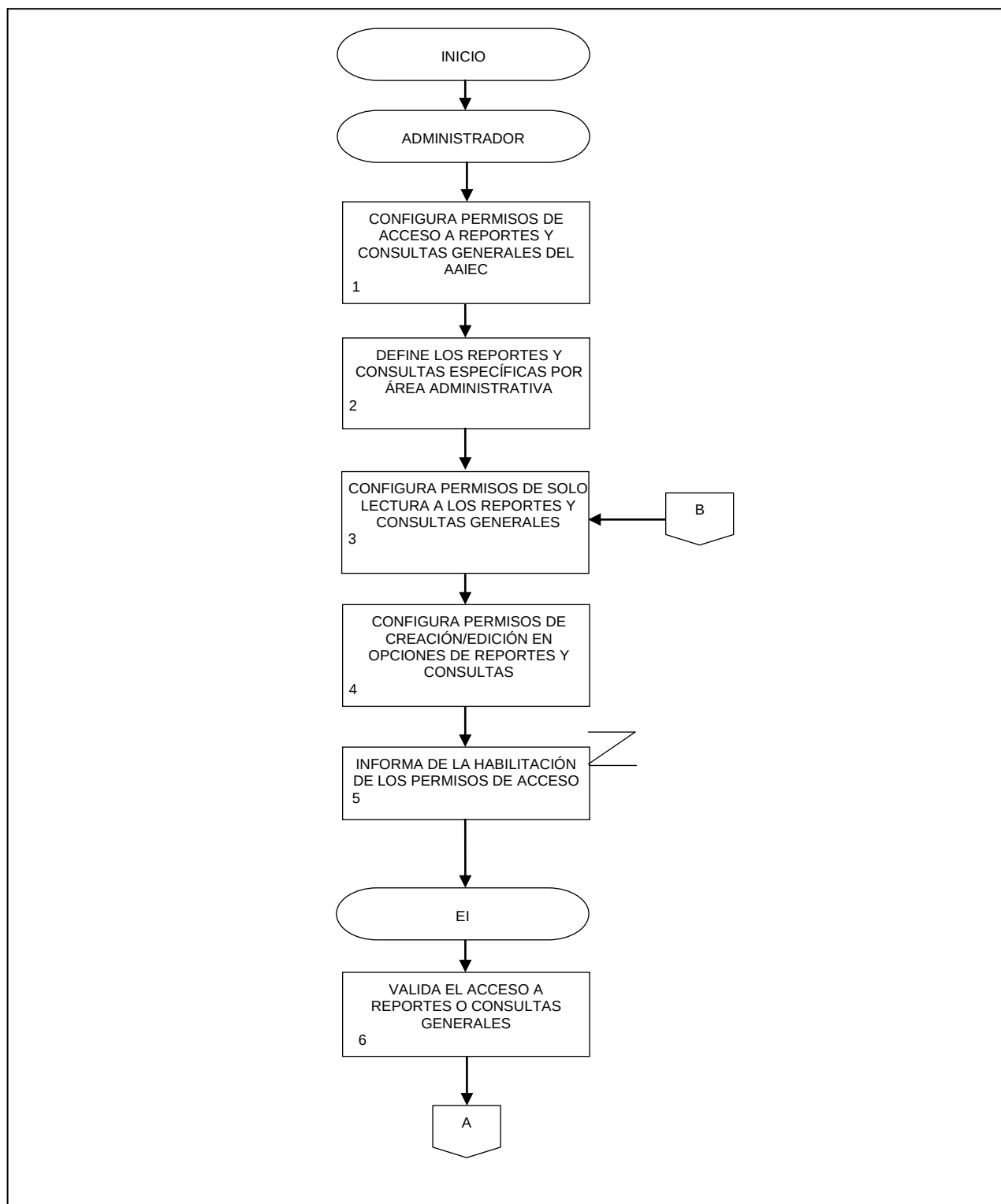
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

126

5. Diagrama de Flujo.-



**20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.**

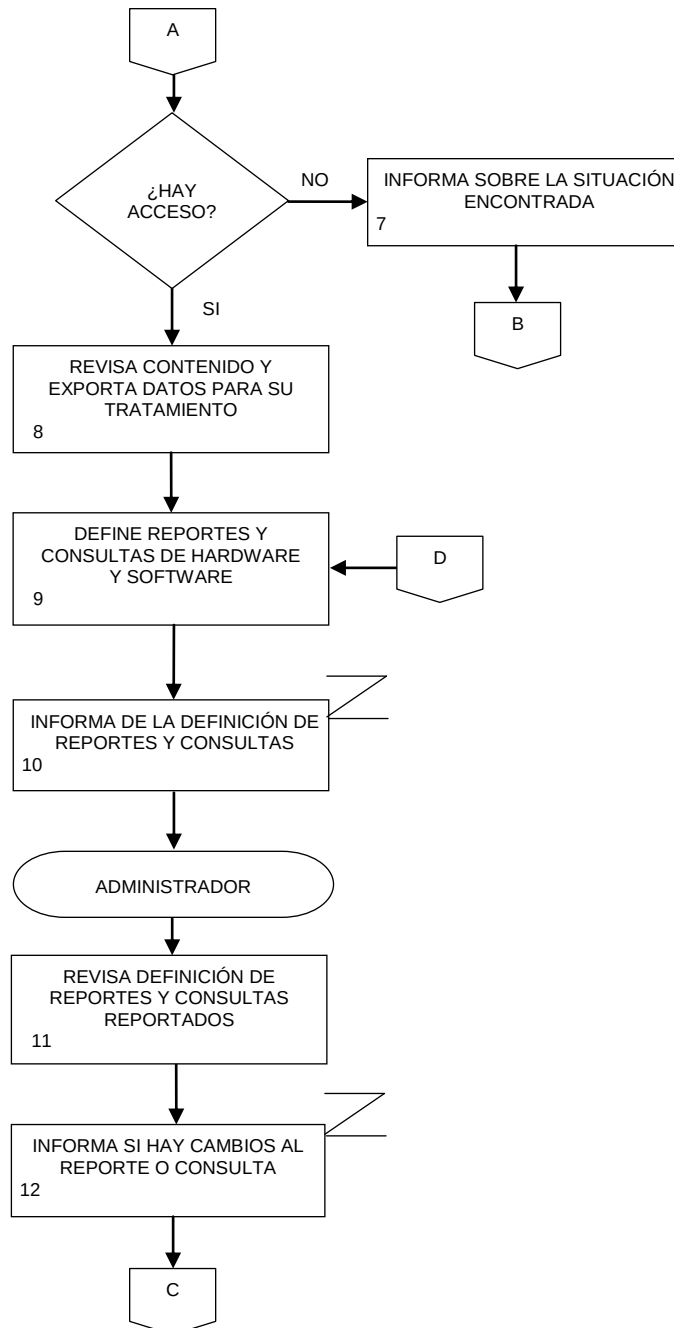
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

127



**20. Inventario Automatizado de Hardware y Software.**

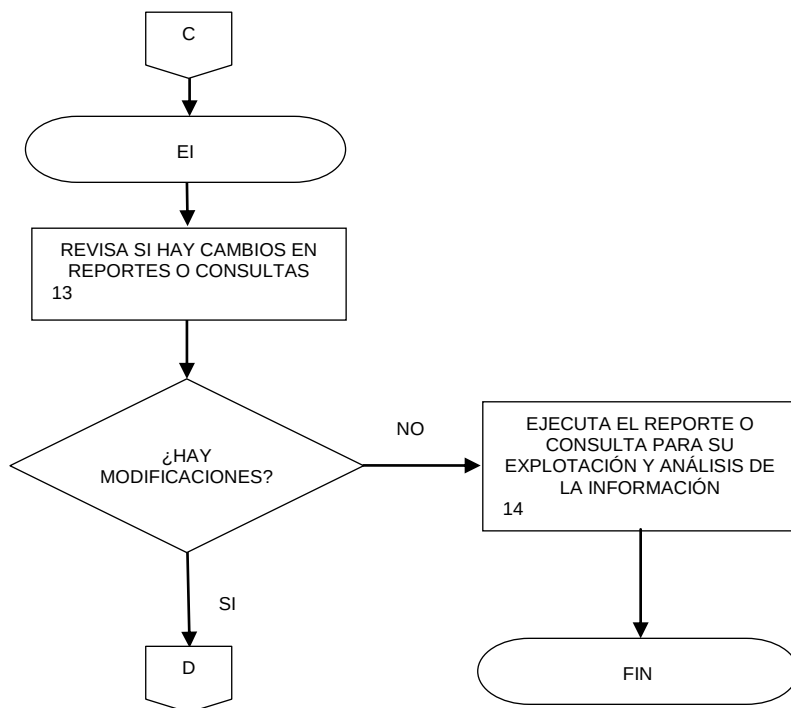
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

128





**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

129

**1. Objetivo.-**

Garantizar la disponibilidad y fiabilidad del servicio de correo electrónico a través de la supervisión de manera activa de la plataforma física del sistema operativo y de todos los servicios de los servidores de correo, a fin de identificar errores potenciales en el funcionamiento de dicho sistema.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las unidades administrativas del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Para la administración de los servicios de correo electrónico se deberán cumplir los requisitos de rendimiento estipulados en los acuerdos de niveles de servicio..
- 3.b. Las copias de seguridad deberán ser generadas diariamente y de manera satisfactoria por el área de administración de servidores departamentales.
- 3.c. Las tareas administrativas específicas del estado del servidor se deberán cumplir satisfactoriamente de acuerdo a los procedimientos de operaciones diarias basadas en la documentación técnica.
- 3.d. Los problemas manifestados en el rendimiento del servidor, deberán corregirse a la brevedad por el grupo de administradores centrales..
- 3.e. El grupo de administradores centrales deberá detectar a través de las herramientas de monitoreo que permitan calcular a necesidad de recursos adicionales de correo en la organización, antes de que se vea afectada la productividad.
- 3.f. El grupo de administradores centrales realizará tareas de mantenimiento diario permitiendo establecer criterios de normalidad en la organización y detectar cualquier actividad irregular.

**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

130

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                             | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                         | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
| Departamento de Administración de Correo Electrónico y Servicios Distribuidos (DACESD). | 1.        | Supervisa el visor de sucesos para obtener información sobre errores del servicio, errores de aplicaciones en el servicio de directorio y advertencias sobre recursos del sistema como memoria virtual y espacio en disco.<br><br>¿Existen errores y/o advertencias?<br><br>Si. |                         |
|                                                                                         | 2.        | Investiga la causa y corrige problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>No.                                                                                                                                                                                        |                         |
|                                                                                         | 3.        | Supervisa diariamente las estadísticas del almacén de correo para garantizar que hay espacio suficiente en disco y prepararse para agregar recursos de almacenamiento en caso necesario.<br><br>¿Hay espacio suficiente en disco?<br><br>No.                                    |                         |
|                                                                                         | 4.        | Investiga causa y corrige problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 5.<br><br>Si.                                                                                                                                                                                           |                         |
|                                                                                         | 5.        | Recopila información sobre el crecimiento de las colas de correo en un tiempo especificado.<br><br>¿Existe retraso en las colas de correo?<br><br>Si.                                                                                                                           |                         |
|                                                                                         | 6.        | Investiga causa y corrige problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.                                                                                                                                                                                                      |                         |

**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

131

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |
| DACESD.     |           | No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |
|             | 7.        | Realiza y supervisa el mantenimiento diario a las bases de datos de correo a fin de eliminar de forma permanente todos los mensajes o buzones anteriores a la directiva de retención y realizar defragmentación en línea de datos de las mismas Base de Datos.<br><br>¿Realiza defragmentación?<br><br>Si. |                         |
|             | 8.        | Investiga causa y corrige problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 9.<br><br>No.                                                                                                                                                                                                                      |                         |
|             | 9.        | Supervisa el rendimiento del servidor para la mayoría de las operaciones de correo así como para los componentes propios.                                                                                                                                                                                  |                         |
|             | 10.       | Supervisa diariamente cualquier indicador de problemas de Domain Name System (DNS), en el visor de sucesos, para comprobar que los registros de dirección de los controladores de dominio y catálogos globales operen de forma correcta.<br><br>¿Problemas en DNS?<br><br>Si.                              |                         |
|             | 11.       | Investiga causa y corrige problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 12.<br><br>No.                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|             | 12.       | Supervisa los recursos del cluster a fin de asegurarse que funcionan de manera adecuada.<br><br>¿Están funcionales los servicios de cluster?                                                                                                                                                               |                         |
|             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
|             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
|             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
|             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
|             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |

**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

132

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                 |                         |
| DACESD.     |           | No.                                                                                                                                                         |                         |
|             | 13.       | Investiga la causa y corrige el problema.<br><br>Continúa en la actividad No. 14.<br><br>Si.                                                                |                         |
|             | 14.       | Detecta e implementa medidas de protección contra virus y correos electrónicos.<br><br>¿Existen virus o ataques ciberneticos ?<br><br>Si.                   |                         |
|             | 15.       | Investiga la causa y corrige el problema.<br><br>Continúa en la actividad No.16.<br><br>No.                                                                 |                         |
|             | 16.       | Supervisa y aplica actualizaciones de seguridad para los servidores de correo electrónico así como para el sistema operativo.<br><br>Fin del Procedimiento. |                         |

**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

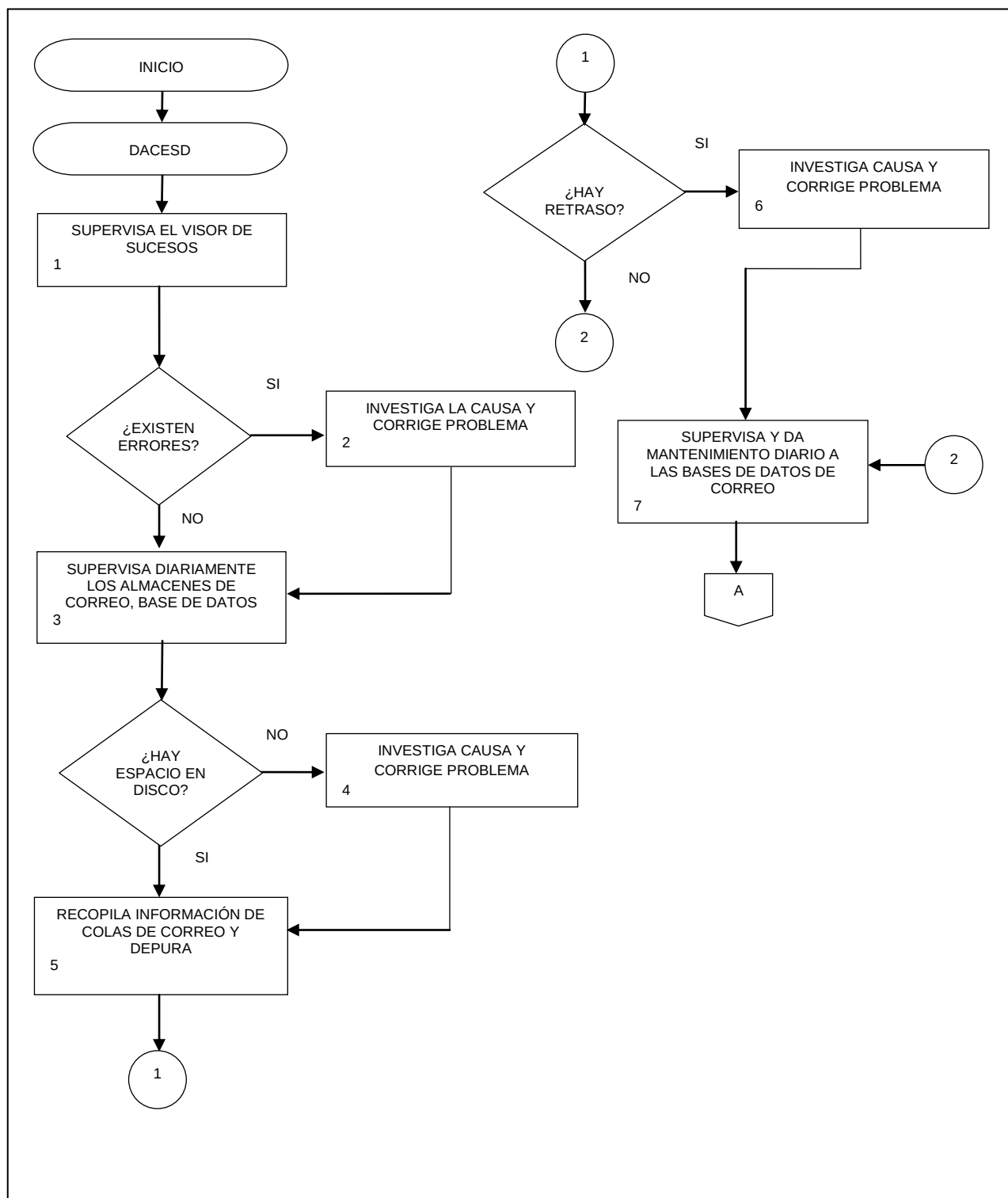
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

133

**5. Diagrama de Flujo.-**



**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

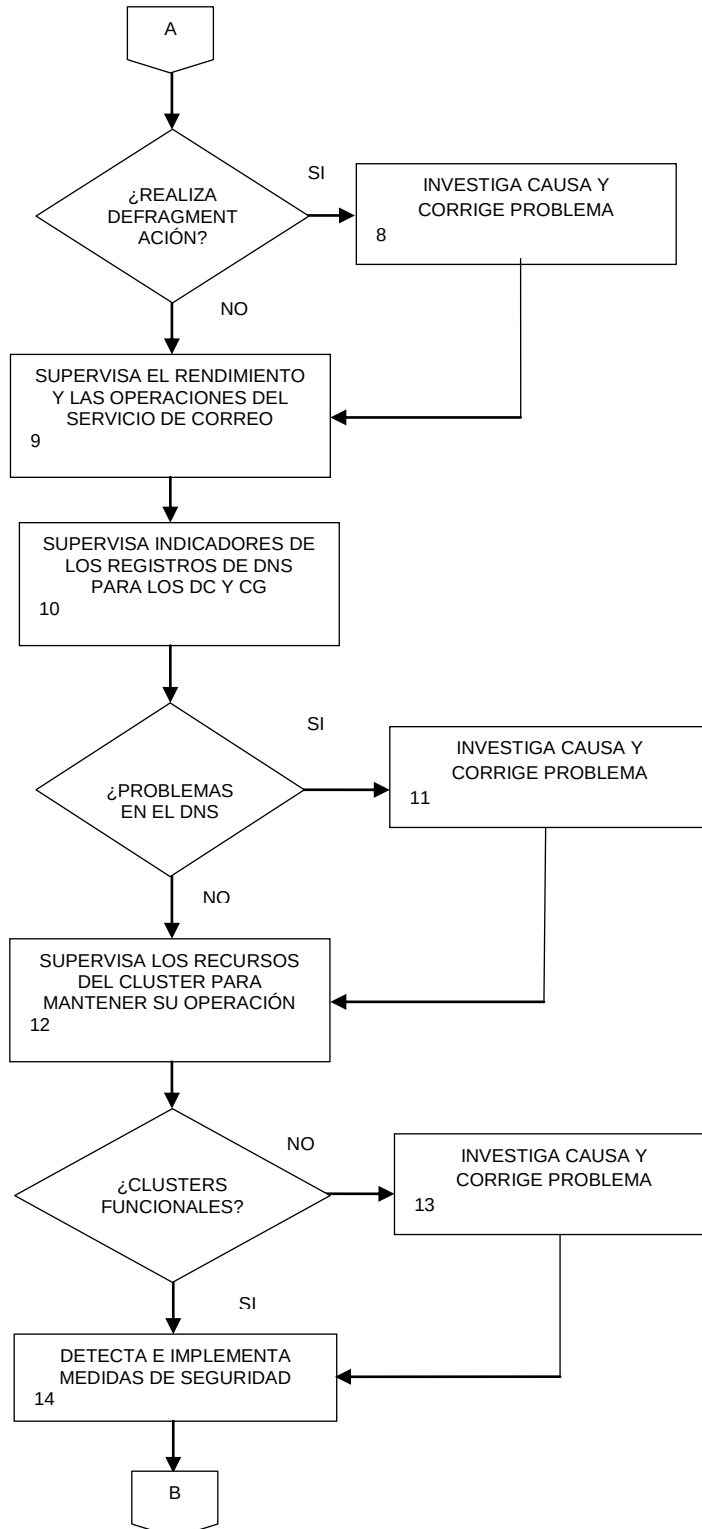
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

134



**21. Administración y Mantenimiento de Correo Electrónico.**

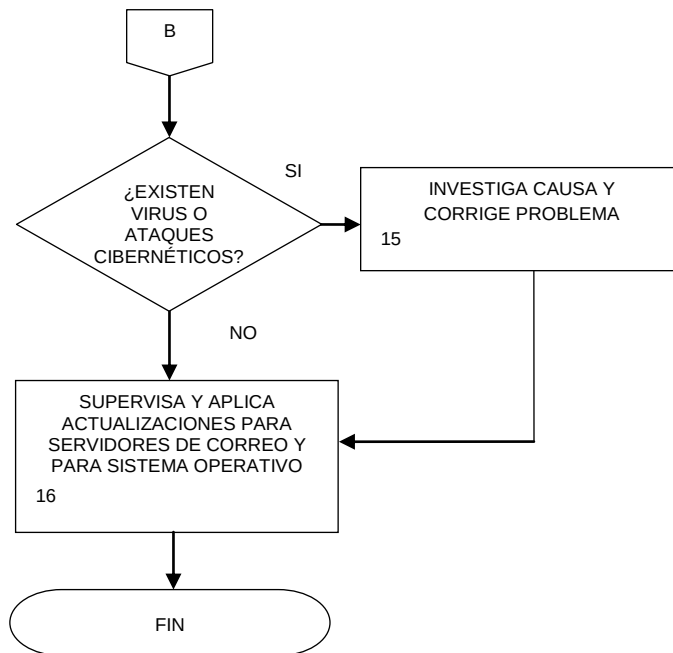
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

135



**22. Incorporación de Contenidos a los Sitios Web.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

136

**1. Objetivo.-**

Contar con información actualizada en el portal institucional del INEGI en internet y en el portal institucional de intranet con el fin de brindar un servicio de información confiable a los usuarios.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de Informática y de las Unidades Administrativas.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La actualización de contenidos en los portales de internet e intranet solicitados por las diferentes áreas generadoras de información del Instituto deberá publicarse de manera eficiente y eficaz.



**22. Incorporación de Contenidos a los Sitios Web.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

137

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |
| Administrador de los Servicios Web Institucionales (ASWI). | 1.        | Recibe solicitudes de publicación de contenidos por parte de los diferentes responsables de proyecto, por vía telefónica o por correo electrónico.                                                                                                             |                         |
|                                                            | 2.        | Identifica el servidor donde reside la información a publicar.                                                                                                                                                                                                 |                         |
|                                                            | 3.        | Establece la conexión remota a los servidores de preproducción de internet e intranet por medio de Terminal Services.<br><br>¿Es publicación de contenidos para internet?<br><br>Si.                                                                           |                         |
|                                                            | 4.        | Ejecuta desde el servidor de preproducción de internet la aplicación de actualización de contenidos.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>No.                                                                                                         |                         |
|                                                            | 5.        | Ejecuta desde el servidor de preproducción de intranet la aplicación de actualización de contenidos.                                                                                                                                                           |                         |
|                                                            | 6.        | Selecciona la información a actualizar (origen y destino).                                                                                                                                                                                                     |                         |
|                                                            | 7.        | Realiza la publicación de información.                                                                                                                                                                                                                         |                         |
|                                                            | 8.        | Genera respuesta automática por correo electrónico al solicitante (internet e intranet), confirmando la realización de la publicación de información o por vía telefónica si esta fue hecha por este medio y solo para intranet.<br><br>Fin del Procedimiento. |                         |

22. Incorporación de Contenidos a los Sitios Web.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

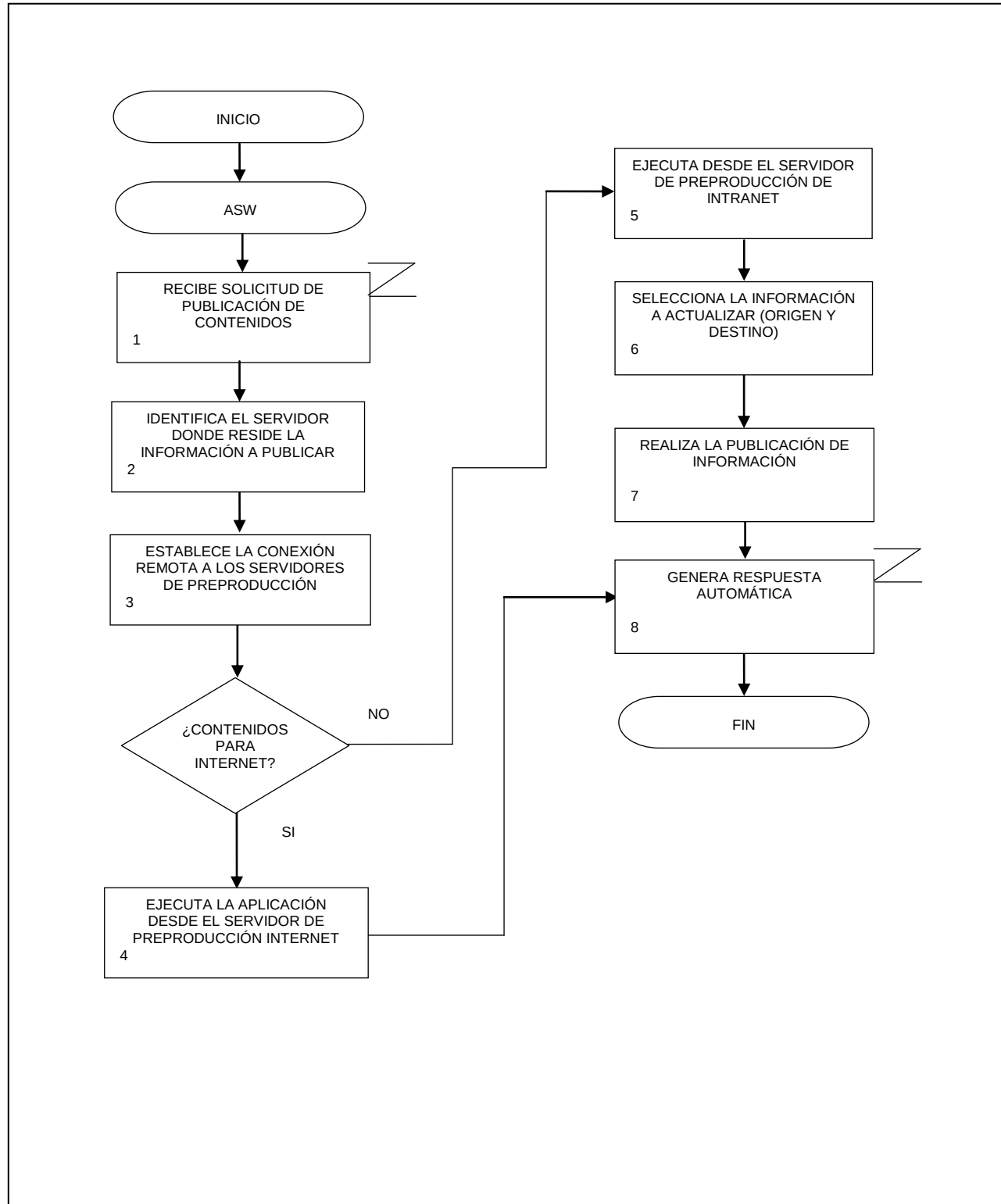
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

138

5. Diagrama de Flujo.-



**23. Incorporación de Bitácoras de Navegación.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

139

**1. Objetivo.-**

Integrar todos los accesos a los diferentes apartados del sitio del INEGI en Internet para la generación de indicadores.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección General Adjunta de Informática y Unidades Administrativas del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Se procesarán exclusivamente las bitácoras de las vistas de los diferentes apartados del Sitio del INEGI en Internet, para llevar una estadística de éstas.

3.b. Cada lunes, las áreas de geografía y del Banco de Información Estadística depositarán el log correspondiente a su aplicación de la semana anterior en una carpeta compartida en el equipo del Departamento de Administración de Servicios en Intranet. Para el resto de los logs se accederá en los servidores donde estos residen.

**23. Incorporación de Bitácoras de Navegación.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

140

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                     |                         |
| Administrador de los Servicios Web Institucionales (ASWI). | 1.        | Transfiere la información del equipo local al servidor Unix.                                                                                                    |                         |
|                                                            | 2.        | Inicia el proceso para dejar todos los logs iguales en cuanto a su formato de edición y de origen.                                                              |                         |
|                                                            | 3.        | Selecciona los días de la semana anterior, corta y junta los campos necesarios para cumplir con el formato.                                                     |                         |
|                                                            | 4.        | Integra los logs del Sitio INEGI y Galileo que ya tienen el formato correcto y junta los días de la semana anterior con los logs procesados.                    |                         |
|                                                            | 5.        | Transfiere la totalidad de logs ya procesados en el servidor Unix a una carpeta compartida en la PC.                                                            |                         |
|                                                            | 6.        | Notifica por correo electrónico a la SSPI que ya están depositados los logs para que los copien y efectúen los procesos respectivos con la herramienta AWStats. |                         |
|                                                            |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                          |                         |

**23. Incorporación de Bitácoras de Navegación.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

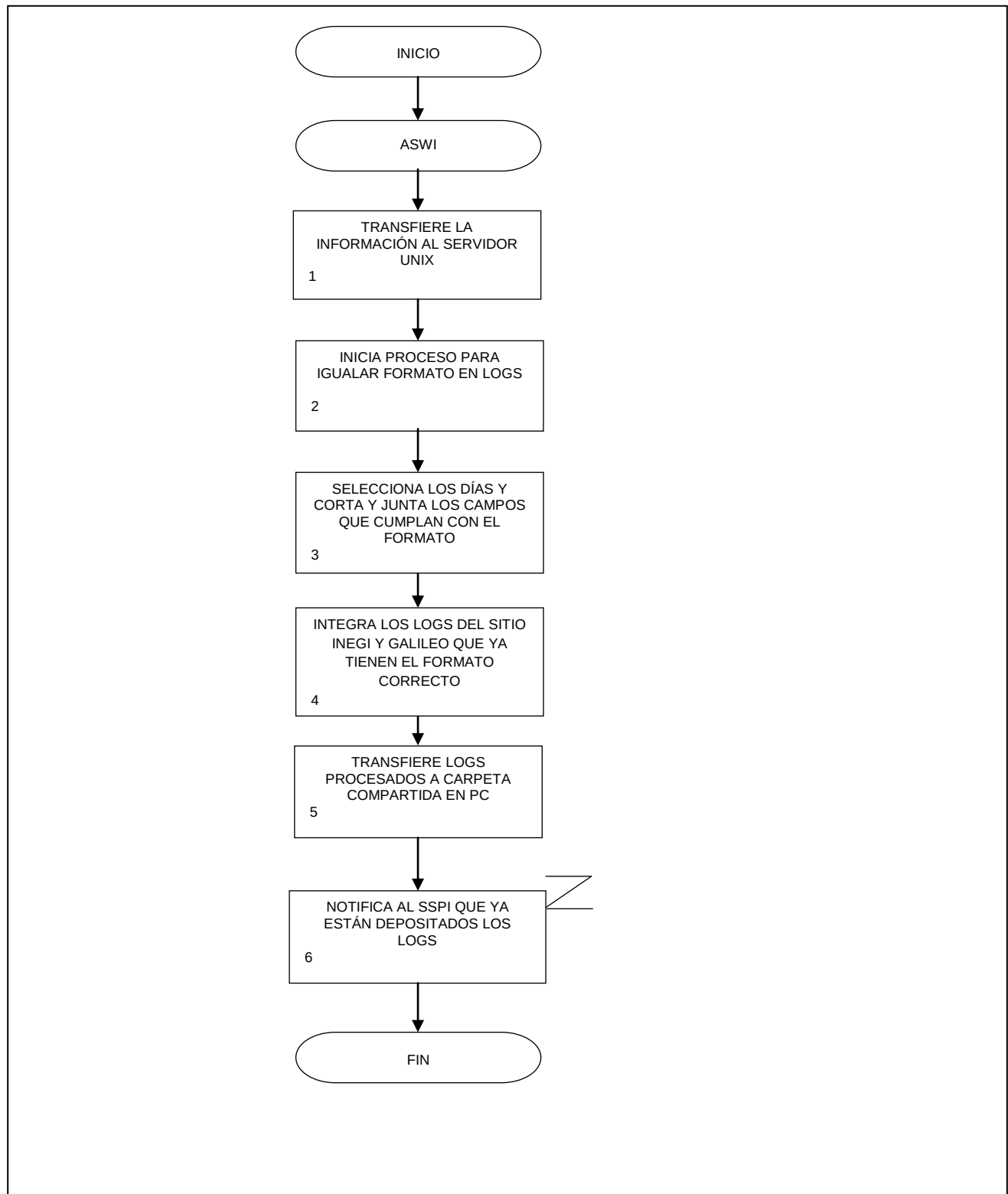
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

141

**5. Diagrama de Flujo.-**



**24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

142

**1. Objetivo.-**

Proporcionar los servicios de instalación de nodos de red a los usuarios de la red Institucional que así lo requieran, a fin de asegurar su acceso a los recursos informáticos con que cuenta el Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La SAIR será responsable de brindar atención a las solicitudes de instalación de nodos de red, realizadas por los usuarios del Instituto.

3.b. La SAIR a través del Departamento de Cableado e Instalación de Redes (DCIR), serán los únicos con atribución para realizar las instalaciones de nodos de red.

3.c. La SAIR será responsable de proponer los lineamientos en materia de instalación y uso de nodos de red a fin de que sean emitidos por la DCC.

3.d. Únicamente serán atendidas las solicitudes que tengan la firma del director del área solicitante.

**24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

143

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                               | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                           | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                          |                                                               |
| <p>Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR).</p> <p>Departamento de Cableado e Instalación de Redes (DCIR).</p> <p>Técnico Responsable de Instalación de Nodos de red (TRINR).</p> | 1.        | Recibe del Enlace Informático la solicitud de instalación de nodo de red a través de oficio con los planos de distribución y la registra en su archivo de control de solicitudes.    | Oficio.<br>Planos de distribución.<br>Control de solicitudes. |
|                                                                                                                                                                                                           | 2.        | Entrega la solicitud al responsable del servicio.                                                                                                                                    | Oficio.<br>Planos de distribución.                            |
|                                                                                                                                                                                                           | 3.        | Recibe y analiza la solicitud y los planos de distribución de los servicios solicitados, para determinar si es posible llevar a cabo la instalación de los nodos de red solicitados. | Oficio.<br>Planos de distribución.                            |
|                                                                                                                                                                                                           |           | ¿Es posible llevar a cabo la instalación?                                                                                                                                            |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           |           | No.                                                                                                                                                                                  |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           | 4.        | Comunica al Enlace Informático las causas por las cuales no puede dar el servicio.                                                                                                   | Atenta nota.                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           | 5.        | Informa por oficio al usuario y especifica en su solicitud las causas por las cuales no fue efectuada la instalación del servicio.                                                   | Oficio.<br>Solicitud.                                         |
|                                                                                                                                                                                                           |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                               |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           |           | Si.                                                                                                                                                                                  |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           | 6.        | Da instrucciones para que lleve a cabo el servicio.                                                                                                                                  |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           | 7.        | Recibe instrucciones y determina si se cuenta con los materiales requeridos para llevar a cabo la instalación del nodo de red solicitado.                                            |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           |           | ¿Cuenta con los materiales necesarios?                                                                                                                                               |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           |           | No.                                                                                                                                                                                  |                                                               |
|                                                                                                                                                                                                           | 8.        | Realiza la requisición de bienes para ser adquiridos y la envía a la SAIR.                                                                                                           | Oficio de requisición de bienes.                              |
|                                                                                                                                                                                                           |           | Demora.                                                                                                                                                                              |                                                               |

**24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

144

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                         |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                       |                                                                                                                 |
| TRINR.      |           | Continúa en la actividad No. 9.                                                                                   |                                                                                                                 |
|             |           | Si.                                                                                                               |                                                                                                                 |
|             | 9.        | Informa al DCIR que si hay los materiales necesarios para poder llevar a cabo el servicio.                        |                                                                                                                 |
| DCIR.       | 10.       | Clasifica la prioridad del servicio y establece la fecha para realizar la instalación del nodo de red solicitado. |                                                                                                                 |
|             | 11.       | Comunica al TRINR la fecha establecida para la realización de la instalación del nodo de red.                     |                                                                                                                 |
| TRINR.      | 12.       | Acude al área y realiza el servicio de instalación del nodo requerido.                                            |                                                                                                                 |
|             | 13.       | Registra en la bitácora y da por terminado el servicio.                                                           |                                                                                                                 |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                            | Materiales de cableado estructurado utilizados para la instalación de servicios de red (BITÁCORA) (Anexo XIII). |



24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

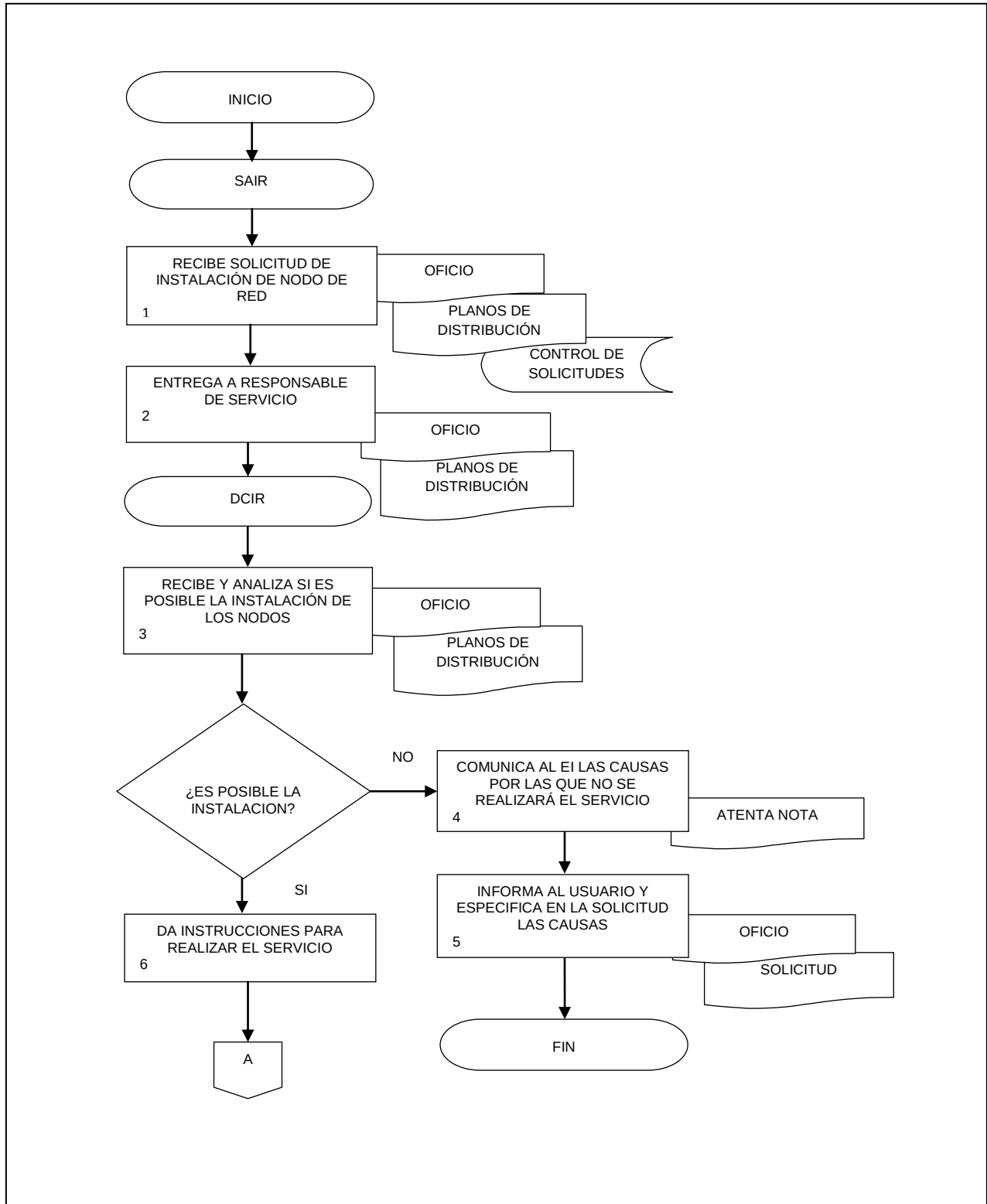
PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

145

5. Diagrama de Flujo.-



24. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

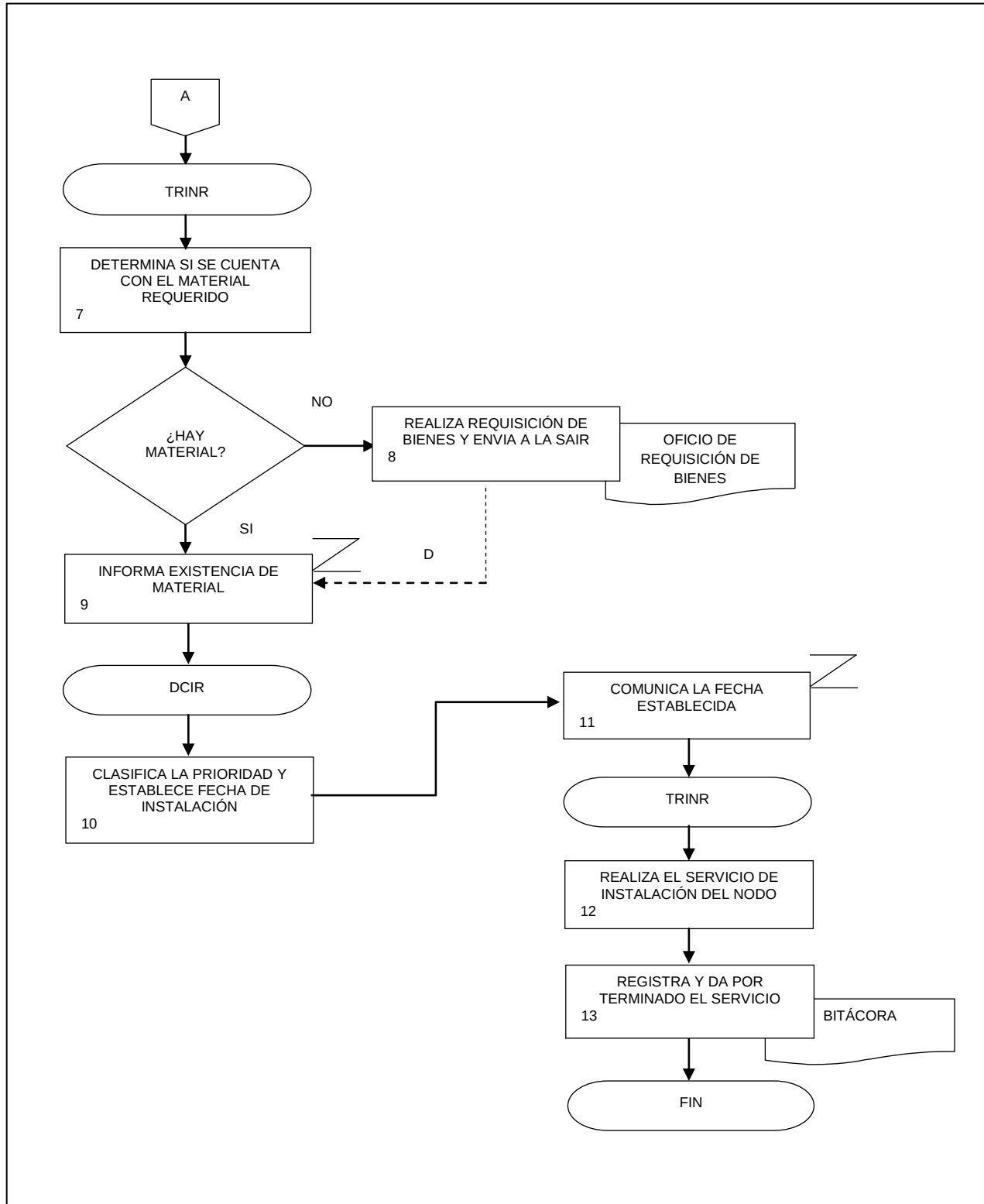
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

146



**25. Servicios de Red LAN.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

147

**1. Objetivo.-**

Proporcionar los servicios de Red LAN: activación de nodos de red, servicios de acceso a internet y acceso a la red inalámbrica, con el fin de coadyuvar con las áreas del Instituto en el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR) y a todas las áreas del Instituto a nivel central, regional y estatal.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El Departamento de Administración de Redes Locales (DARL) será el responsable de llevar a cabo el seguimiento técnico y la administración de la red local de comunicaciones a nivel central, regional y estatal.

3.b. Los administradores de los equipos de Red LAN en oficinas centrales, direcciones regionales y coordinaciones estatales serán los responsables de supervisar el buen funcionamiento de las redes locales.

3.c. El servicio de acceso a internet, activación de nodos y acceso a la red inalámbrica, será supervisada según el ámbito de oficinas centrales, regionales y estatales.

3.d. El DARL será el encargado de la administración y la activación de puertos de acceso a la red, a la red inalámbrica e internet a nivel central, dirección regional y estatal.

**25. Servicios de Red LAN.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

148

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                       | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                           | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Enlace Informático (EI).</p><br><br><br><br><br><p>Departamento de Administración de Redes Locales (DARL).</p> | 1.        | Solicita al Departamento de Administración de Redes Locales por escrito o vía telefónica, un servicio de activación de nodos de red, acceso a internet y red inalámbrica. | <p>Solicitud de servicio de red en firewall (Anexo XIV).<br/>Solicitud servicio de red inalámbrica institucional (Anexo XV).<br/>Control de cambios correspondiente al acceso a páginas de internet (Anexo XVI).</p> |
|                                                                                                                   | 2.        | <p>Recibe la solicitud, analiza factibilidad, clasifica el tipo de servicio y registra en expediente.</p> <p>¿Es factible realizar el servicio?</p> <p>No.</p>            |                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                   | 3.        | <p>Comunica al EI por medio de atenta nota o correo electrónico, las causas por las cuales no fue efectuado el servicio.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Si.</p>     | <p>Expediente.</p><br><br><br><br><br><p>Solicitud de servicio de red en firewall.<br/>Solicitud servicio de red inalámbrica institucional.</p><br><br><br><p>Expediente.</p>                                        |
|                                                                                                                   | 4.        | Clasifica la prioridad y establece la fecha para realizar el servicio solicitado.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                   | 5.        | Acude al área a realizar el servicio solicitado.                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                   | 6.        | <p>Informa al usuario el término satisfactorio del servicio y archiva formato de servicio.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>                                              |                                                                                                                                                                                                                      |

25. Servicios de Red LAN.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

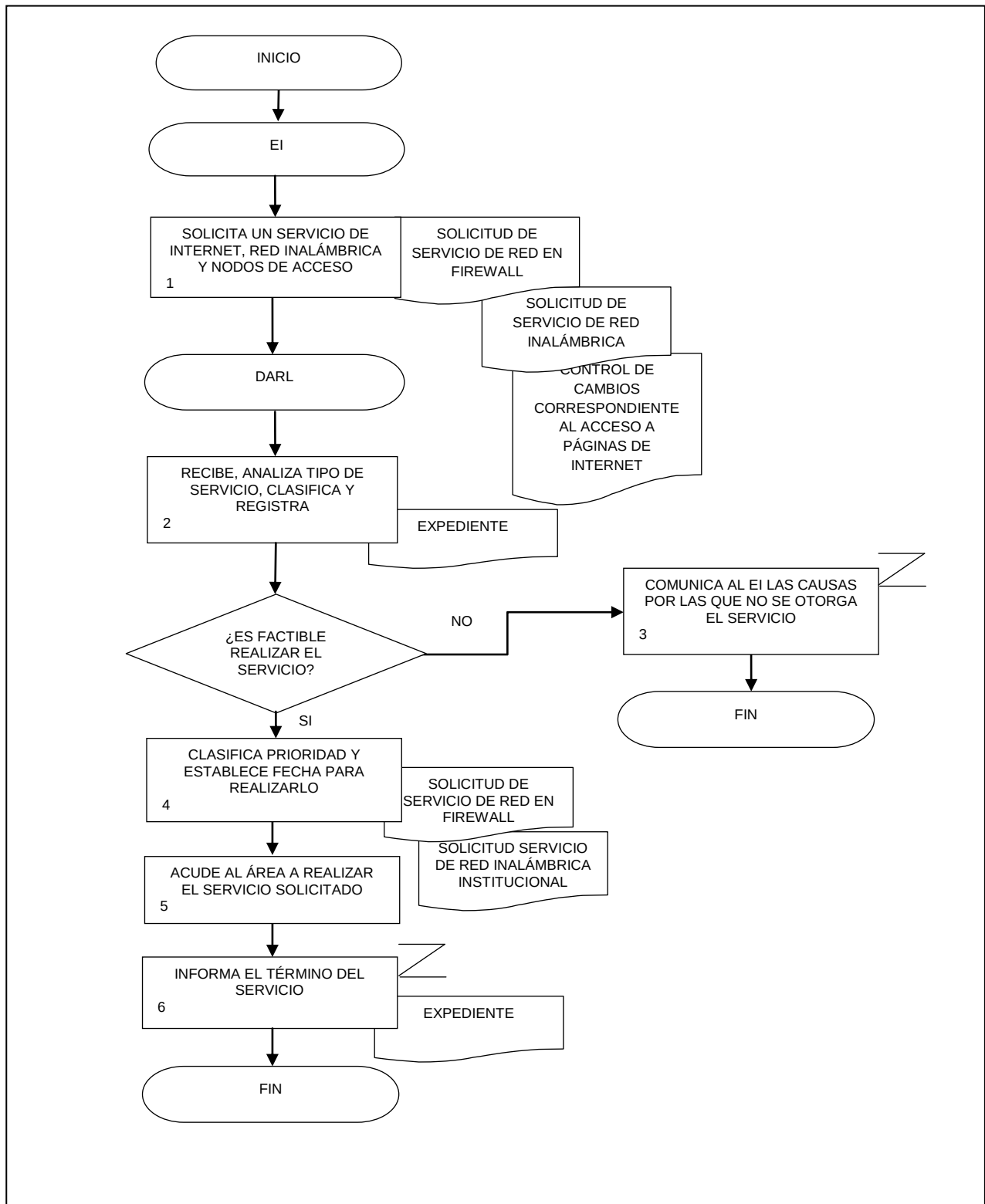
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

149

5. Diagrama de Flujo.-



**26. Monitoreo de Enlaces y Equipos de Comunicación.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

150

**1. Objetivo.-**

Detectar e identificar oportunamente las fallas que se presenten en los medios y los equipos de comunicación que conforman la Red Nacional INEGI para realizar las correcciones pertinentes, con el fin de poder ofrecer un adecuado servicio a los usuarios de la red.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El Departamento de Administración de la Red Wan (DARW) deberá realizar diariamente el monitoreo y verificación de medios y equipos de comunicaciones a través de los sistemas de monitoreo.

3.b. El seguimiento a reportes de fallas deberá apegarse a lo establecido en el proceso de seguimiento a contratos de servicios informáticos.

3.c. Los reportes de fallas en medios y equipos de comunicaciones a nivel central deberán realizarse a través del Responsable de Servicio y en Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales, a través del Enlace Informático.

3.d. Todo evento que impacte el funcionamiento y operación de la Red Nacional INEGI ya sea a nivel central, regional y estatal, deberá ser registrado en el sistema de control y seguimiento a fallas.

3.e. Cualquier cambio que pretenda realizarse en los equipos de comunicaciones, deberá ser notificado al Responsable de Servicio para su análisis y posible autorización.

**26. Monitoreo de Enlaces y Equipos de Comunicación.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

151

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                          | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                      | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                  |                         |
| Departamento de Administración de la Red WAN (DARW). | 1.        | Observa diariamente en los sistemas de monitoreo, el estado de los enlaces de comunicación que conforman la Red Nacional INEGI.                              | Bitácora.               |
|                                                      | 2.        | Verifica la comunicación con cada uno de los sitios integrados a la Red Nacional INEGI.<br><br>¿Detecta problemas de comunicación en algún sitio?<br><br>No. |                         |
|                                                      | 3.        | Registra los resultados del monitoreo en la bitácora.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                               |                         |
|                                                      | 4.        | Establece comunicación vía telefónica con el EI que tiene fallas y verifica la operación del equipo.                                                         | Bitácora.               |
|                                                      | 5.        | Realiza conjuntamente con el EI pruebas del equipo para determinar la falla.<br><br>¿La falla es local y puede solucionarla?<br><br>Si.                      |                         |
|                                                      | 6.        | Soluciona la falla, informa al EI y registra en bitácora.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                           |                         |
|                                                      | 7.        | Reporta falla al proveedor y da seguimiento hasta su total solución.                                                                                         | Reporte.                |
|                                                      | 8.        | Concluye reporte y registra en el sistema de control y seguimiento a fallas.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                   |                         |

26. Monitoreo de Enlaces y Equipos de Comunicación.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

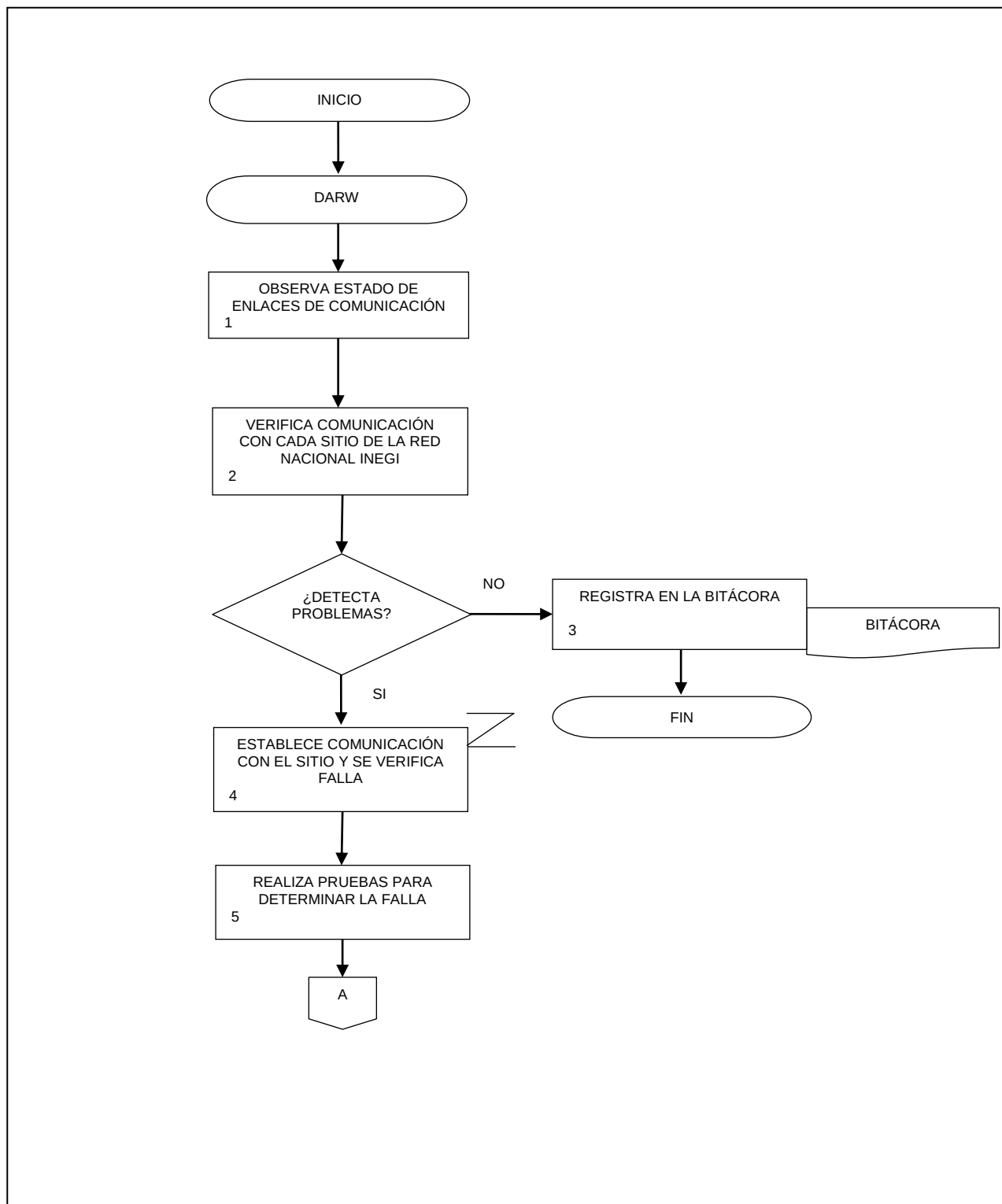
PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

152

5. Diagrama de Flujo.-





**26. Monitoreo de Enlaces y Equipos de Comunicación.**

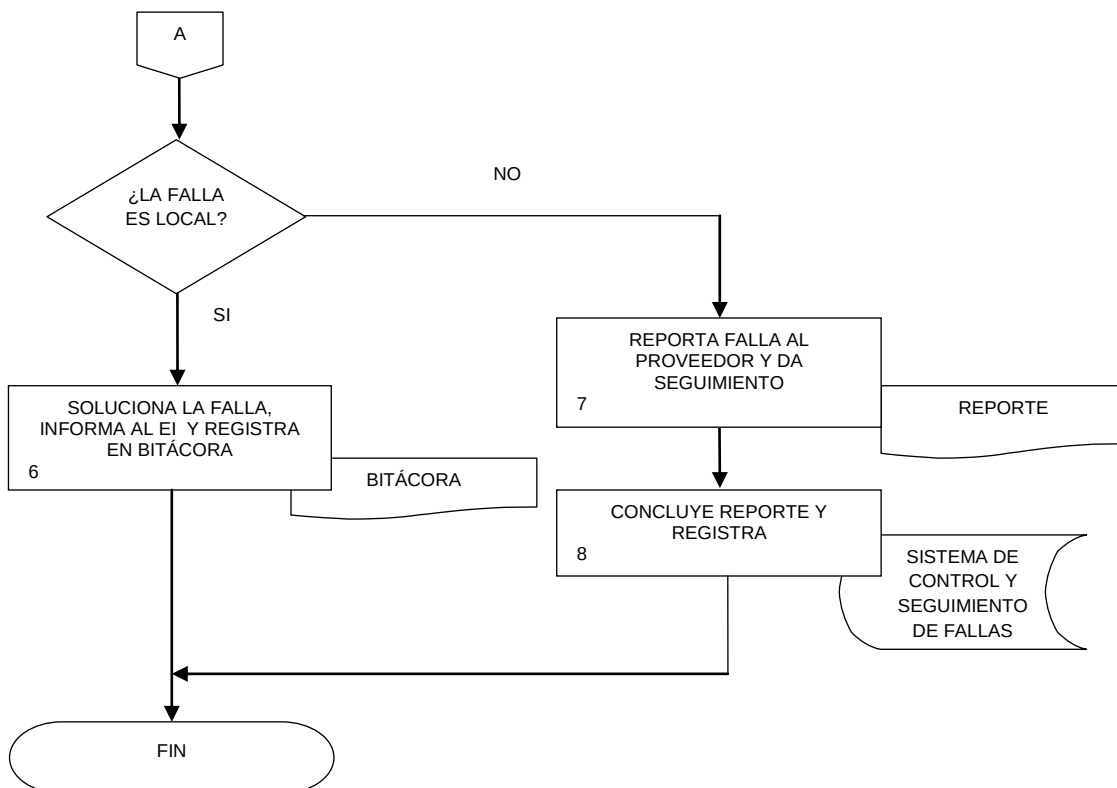
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

153



**27. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

154

**1. Objetivo.-**

Instalar y configurar los sistemas manejadores de base de datos a través de una adecuada asignación y control de los recursos así como de la actualización oportuna del software, a fin de brindar un óptimo servicio a los proyectos institucionales que utilizan bases de datos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos (SASBD).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las instalaciones de sistemas manejadores de base de datos, deberán ser autorizadas por la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

3.b. Los roles de administración de bases datos solo serán asignados al personal de la SASBD.

3.c. Todos los sistemas manejadores de base de datos deberán ser invariablemente instalados conforme a los procedimientos establecidos por el proveedor, tomando en cuenta la certificación en la plataforma de equipo de cómputo, a fin de asegurar su correcto funcionamiento y soporte del proveedor.

**27. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

155

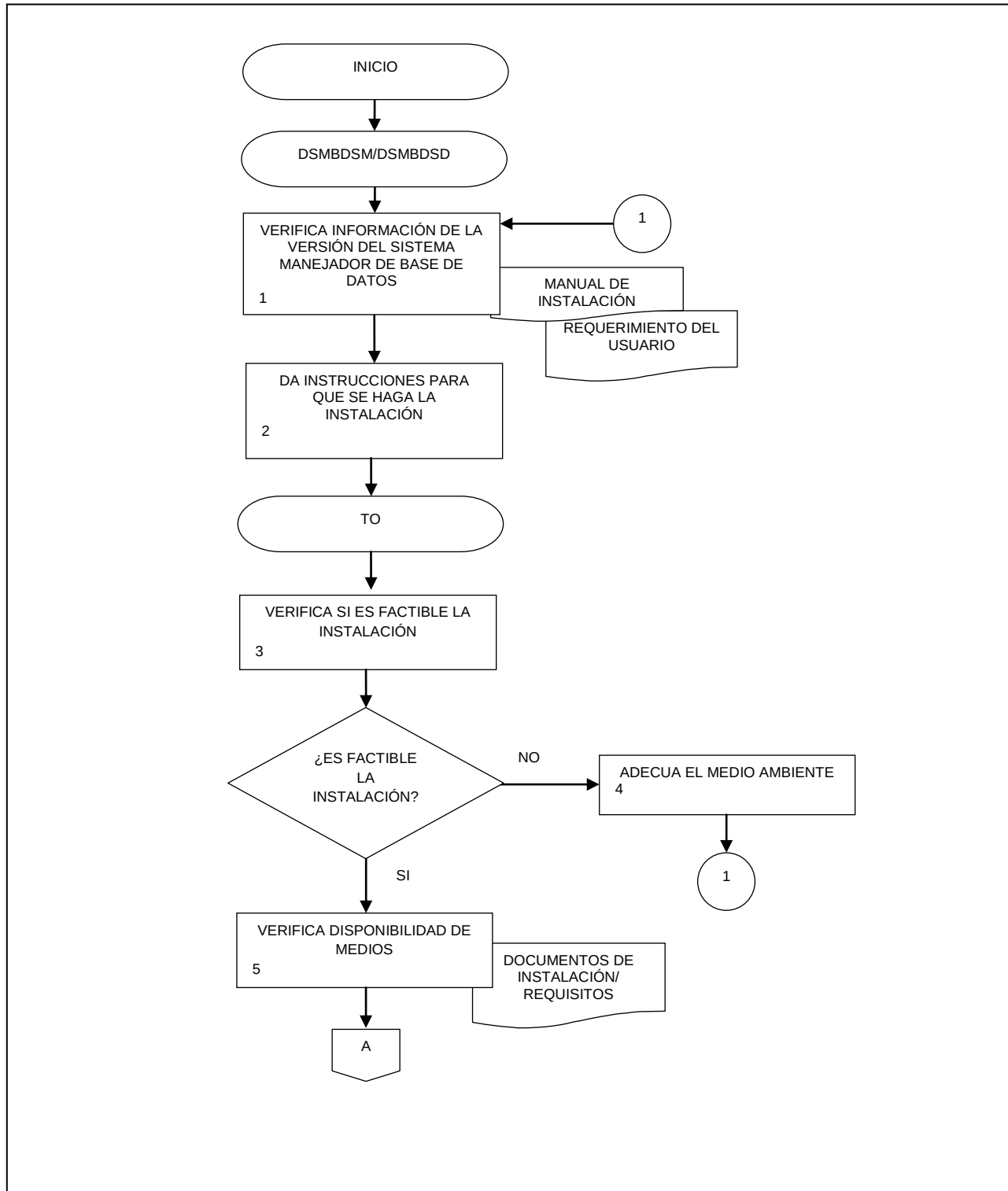
**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                      | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                            |                                                      |
| <p>Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores o Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales (DSMBDSM/DSMBDSD).</p> <p>Técnico Operativo (TO).</p> | 1.        | Verifica la información de la versión del sistema manejador de base de datos a instalar.                                                                               | Manual de instalación.<br>Requerimiento del usuario. |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 2.        | Da instrucciones para que lleve a cabo la instalación.                                                                                                                 |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 3.        | Verifica si la instalación es factible de acuerdo a los requerimientos.<br><br>¿Es factible la instalación?<br><br>No.                                                 |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 4.        | Realiza adecuaciones al medio ambiente (parámetros, parches, etc.).<br><br>Continúa en la actividad No. 1.<br><br>Si.                                                  |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 5.        | Verifica la disponibilidad de los medios para instalar.<br><br>¿Dispone de los medios en la subdirección?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>No. | Documento de instalación/Requisitos.                 |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 6.        | Baja de internet los medios.                                                                                                                                           |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 7.        | Registra en la bitácora para el control del software.                                                                                                                  |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                  | 8.        | Realiza la instalación de acuerdo al procedimiento específico en el manual de instalación del proveedor.                                                               |                                                      |

Bases de datos por equipo (Anexo XVII).  
Bases de datos por equipo (ORACLE) (Anexo XVIII).

[illegible]

## 5. Diagrama de Flujo.-



**27. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.**

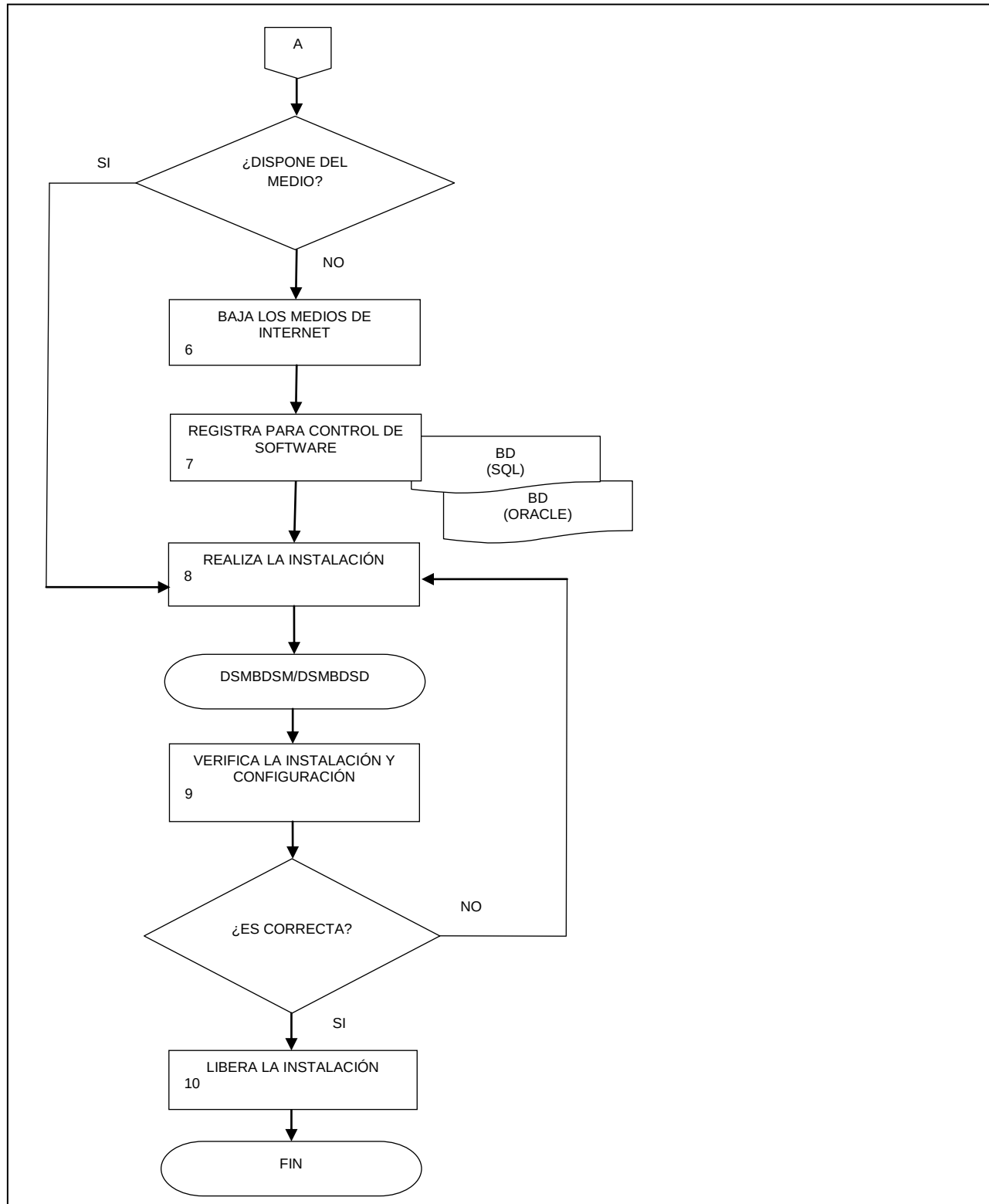
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

158



**28. Asignación de Recursos de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

159

**1. Objetivo.-**

Asignar a los usuarios del Instituto los recursos en los sistemas manejadores de base de datos, así como tener un control adecuado de los mismos a fin de optimizarlos y poder brindar así un servicio eficiente a los proyectos institucionales que hacen uso de dichas bases de datos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de recursos de bases de datos, deberán ser autorizadas por el líder del proyecto y por el administrador de la base de datos.

3.b. Los permisos y roles asignados a las cuentas deberán ser los estrictamente necesarios para llevar a cabo sus funciones.

3.c. Los roles de administración de base datos no serán otorgados a ningún usuario.

3.d. Los usuarios que accedan a las bases de datos deberán autenticarse con nombre de usuario y contraseña.

**28. Asignación de Recursos de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

160

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                       | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                           |                         |
| <p>Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores o Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales (DSMBDSM/DSMBDSD).</p> <p>Técnico Operativo.</p> | 1.        | Recibe del usuario los requerimientos de recursos de base de datos, a través de correo electrónico.                                                                   |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 2.        | Revisa la información proporcionada en la solicitud de recursos.<br><br>¿Existen dudas a la información proporcionada?<br><br>Si.                                     |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 3.        | Consulta con el usuario para aclarar y verificar las especificaciones.<br><br>Continúa en la actividad No. 2.<br><br>No.                                              |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 4.        | Verifica la disponibilidad de los recursos para su asignación.<br><br>¿Es factible asignar los recursos?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>Si. |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 5.        | Da instrucciones al técnico operativo para que prepare el medio ambiente.                                                                                             |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 6.        | Prepara el medio ambiente para la asignación del recurso solicitado.                                                                                                  |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 7.        | Asigna los recursos en el Sistema Manejador de Base de Datos.                                                                                                         |                         |
|                                                                                                                                                                                                                             | 8.        | Notifica al usuario el estatus de su solicitud, por medio de correo electrónico.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                        |                         |



28. Asignación de Recursos de Base de Datos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

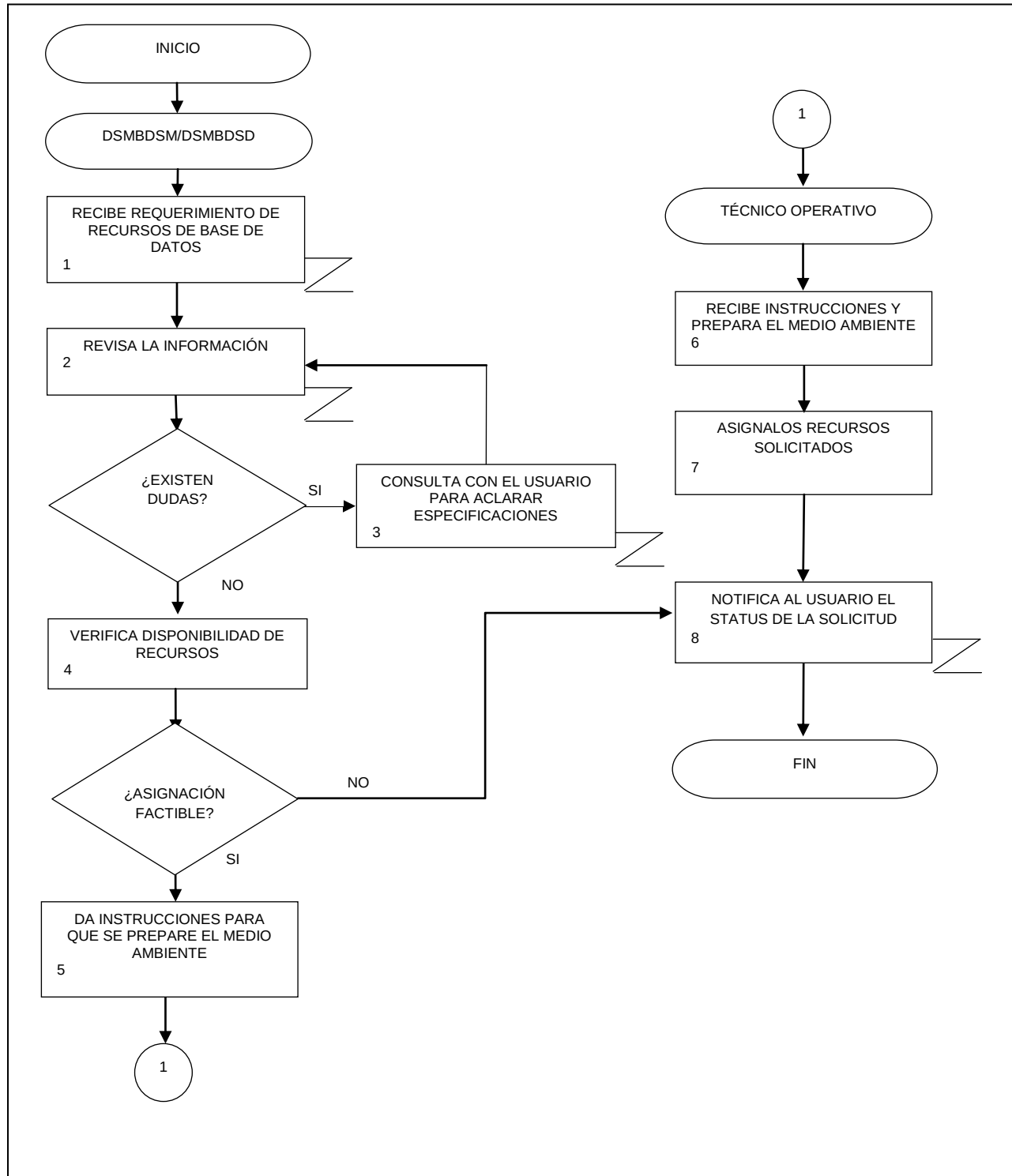
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

161

5. Diagrama de Flujo.-



**29. Respaldo de Información de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

162

**1. Objetivo.-**

Minimizar el riesgo de pérdida de información a nivel de base de datos a través de la planeación, organización y control de respaldos, con la finalidad de brindar un servicio oportuno a los proyectos institucionales que utilizan bases de datos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Todas las solicitudes de respaldos de bases de datos, deberán ser autorizadas por el líder del proyecto y por el administrador de la base de datos.
- 3.b. Para cada una de las etapas de los proyectos, los líderes de los mismos deberán solicitar los respaldos correspondientes indicando periodicidad y retención.
- 3.c. Todos los respaldos de base de datos deberán ser efectuados, tomando en cuenta la certificación en la plataforma de equipo de cómputo.

**29. Respaldo de Información de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

163

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                          |                         |
| Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores o Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales (DSMBDSM/DSMBDSD). | 1.        | Recibe del usuario la solicitud de respaldo de base de datos, por medio de correo electrónico.                       | Expediente.             |
| Técnico Operativo.                                                                                                                                                                         | 2.        | Da instrucciones al técnico operativo para que inicie el respaldo.                                                   |                         |
|                                                                                                                                                                                            | 3.        | Verifica los recursos disponibles para realizar el respaldo.<br><br>¿Es factible realizar el respaldo?<br><br>No.    |                         |
|                                                                                                                                                                                            | 4.        | Realiza las actividades necesarias para adecuar el medio ambiente.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>Si. |                         |
|                                                                                                                                                                                            | 5.        | Realiza el respaldo solicitado.                                                                                      |                         |
|                                                                                                                                                                                            | 6.        | Registra y archiva el respaldo realizado en el expediente correspondiente.                                           |                         |
|                                                                                                                                                                                            | 7.        | Informa al DSMBDSM o al DSMBDSD que el respaldo ya fue realizado.                                                    |                         |
| DSMBDSM/DSMBDSD.                                                                                                                                                                           | 8.        | Notifica al usuario el estatus de su solicitud, mediante un correo electrónico.<br><br>Fin del Procedimiento.        |                         |

29. Respaldo de Información de Base de Datos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

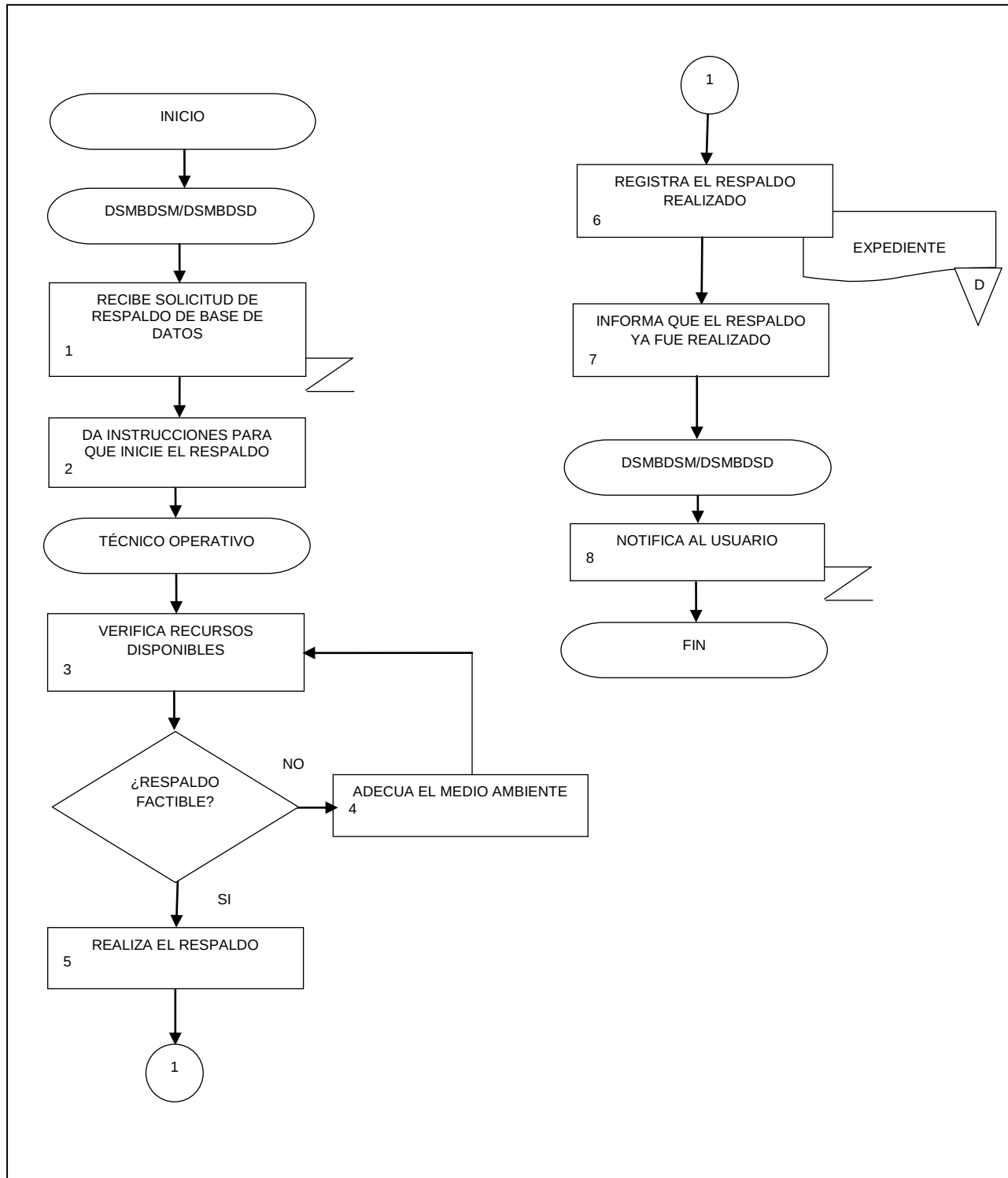
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

164

5. Diagrama de Flujo.-



**30. Administración de Recursos de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

165

**1. Objetivo.-**

Administrar los sistemas manejadores de base de datos a través de la planeación, control y monitoreo de los recursos, con la finalidad de brindar un servicio oportuno a los proyectos institucionales que utilizan bases de datos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Las solicitudes de recursos y monitoreo de bases de datos, deberán ser autorizadas por el líder del proyecto y por el administrador de la base de datos.
- 3.b. Las modificaciones a los permisos y roles asignados a las cuentas de base de datos deberán ser los estrictamente necesarios para llevar a cabo sus funciones, los roles de administración de base datos no serán otorgados a ningún usuario.
- 3.c. Para cada una de las etapas de los proyectos, los líderes de los mismos deberán solicitar los recursos necesarios de espacio en la base de datos, respaldos, monitoreos, entre otros, de acuerdo a las necesidades del proyecto.

**30. Administración de Recursos de Base de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

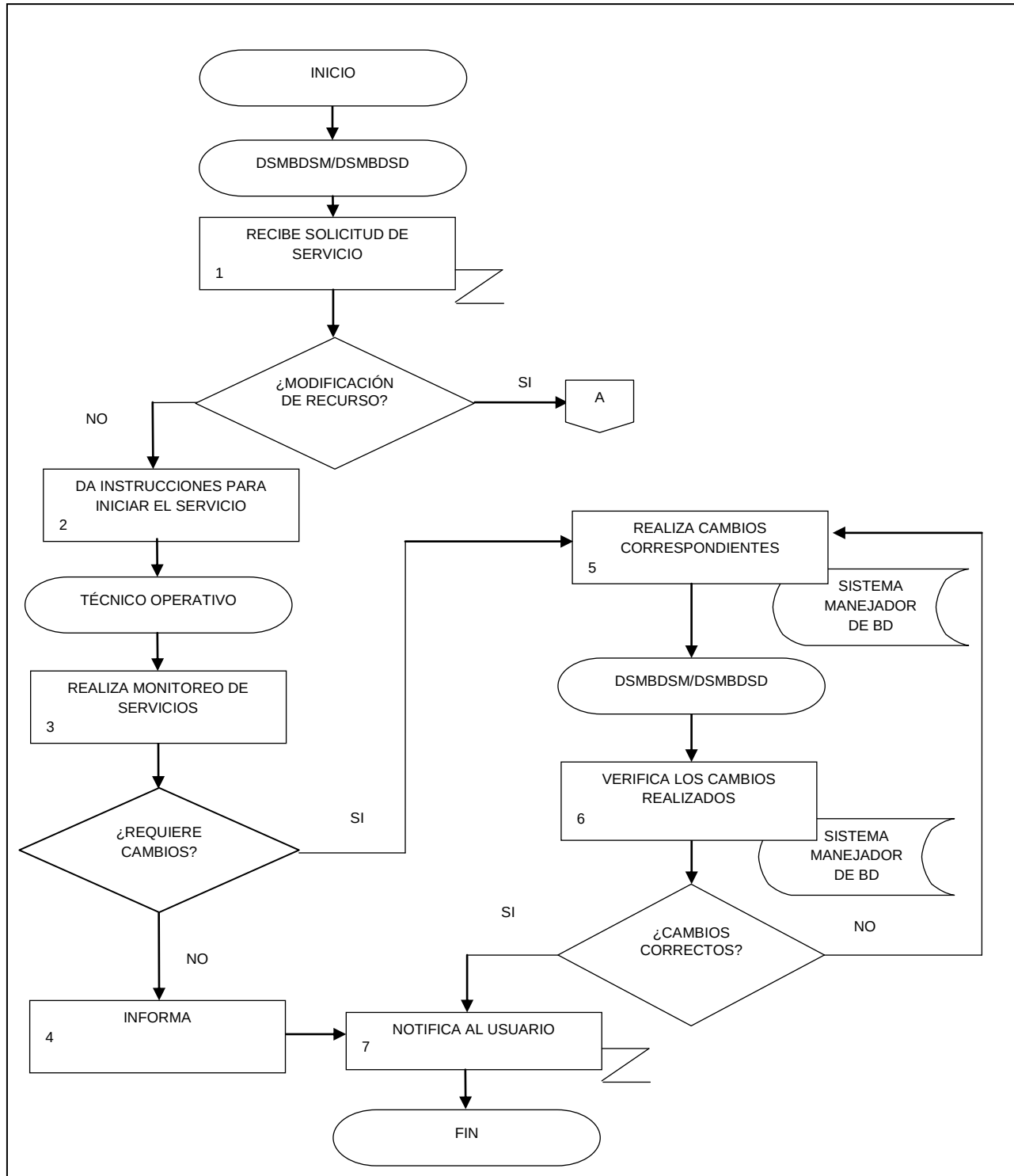
166

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                      |                         |
| <p>Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores o Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales (DSMBDSM/DSMBDSD).</p> <p>Técnico Operativo (TO).</p> <p>DSMBDSM/DSMBDSD.</p> | 1.        | <p>Recibe por correo electrónico, la solicitud de servicio del usuario.</p> <p>¿Es modificación de recursos?</p> <p>No.</p>                                                      |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 2.        | Da instrucciones para que se inicie el servicio solicitado.                                                                                                                      |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 3.        | <p>Lleva a cabo el monitoreo de recursos.</p> <p>¿Requiere alguna modificación?</p> <p>No.</p>                                                                                   |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.        | <p>Informa al DSMBDSM/DSMBDSD.</p> <p>Continúa en la actividad No. 7.</p> <p>Si.</p>                                                                                             |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 5.        | Realiza los cambios necesarios en el Sistema Manejador de Base de Datos y se lo comunica al DSMBDSM/DSMBDSD.                                                                     |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 6.        | <p>Verifica los cambios realizados en el Sistema Manejador de Base de Datos.</p> <p>¿Son correctos los cambios?</p> <p>No.</p> <p>Continúa en la actividad No. 5.</p> <p>Si.</p> |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 7.        | <p>Notifica al usuario a través de correo electrónico, de los cambios realizados.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Si (Viene de la actividad No.1).</p>                      |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | 8.        | <p>Revisa el requerimiento de solicitud del usuario.</p> <p>¿Existe alguna duda?</p>                                                                                             |                         |

| RESPONSABLE      | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                  | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                        |                         |
| DSMBDSM/DSMBDSD. |           | Si.                                                                                                                                                                |                         |
|                  | 9.        | Consulta con el usuario para aclarar y verificar la solicitud.<br><br>Continúa en la actividad No. 10.                                                             |                         |
|                  |           | No.                                                                                                                                                                |                         |
|                  | 10.       | Realiza un análisis de factibilidad de modificación de los recursos.<br><br>¿Es factible el cambio del recurso?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 14. |                         |
|                  |           | Si.                                                                                                                                                                |                         |
|                  | 11.       | Da instrucciones para que lleve a cabo la modificación solicitada.                                                                                                 |                         |
| TO.              | 12.       | Lleva a cabo la modificación solicitada y se lo comunica al DSMBDSM/DSMBDSD.                                                                                       |                         |
| DSMBDSM/DSMBDSD. | 13.       | Verifica los cambios realizados.<br><br>¿Es correcta la modificación?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 12.                                           |                         |
|                  |           | Si.                                                                                                                                                                |                         |
|                  | 14.       | Notifica al usuario el estatus de su solicitud, mediante correo electrónico.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                         |                         |

5. Diagrama de Flujo.-





30. Administración de Recursos de Base de Datos.

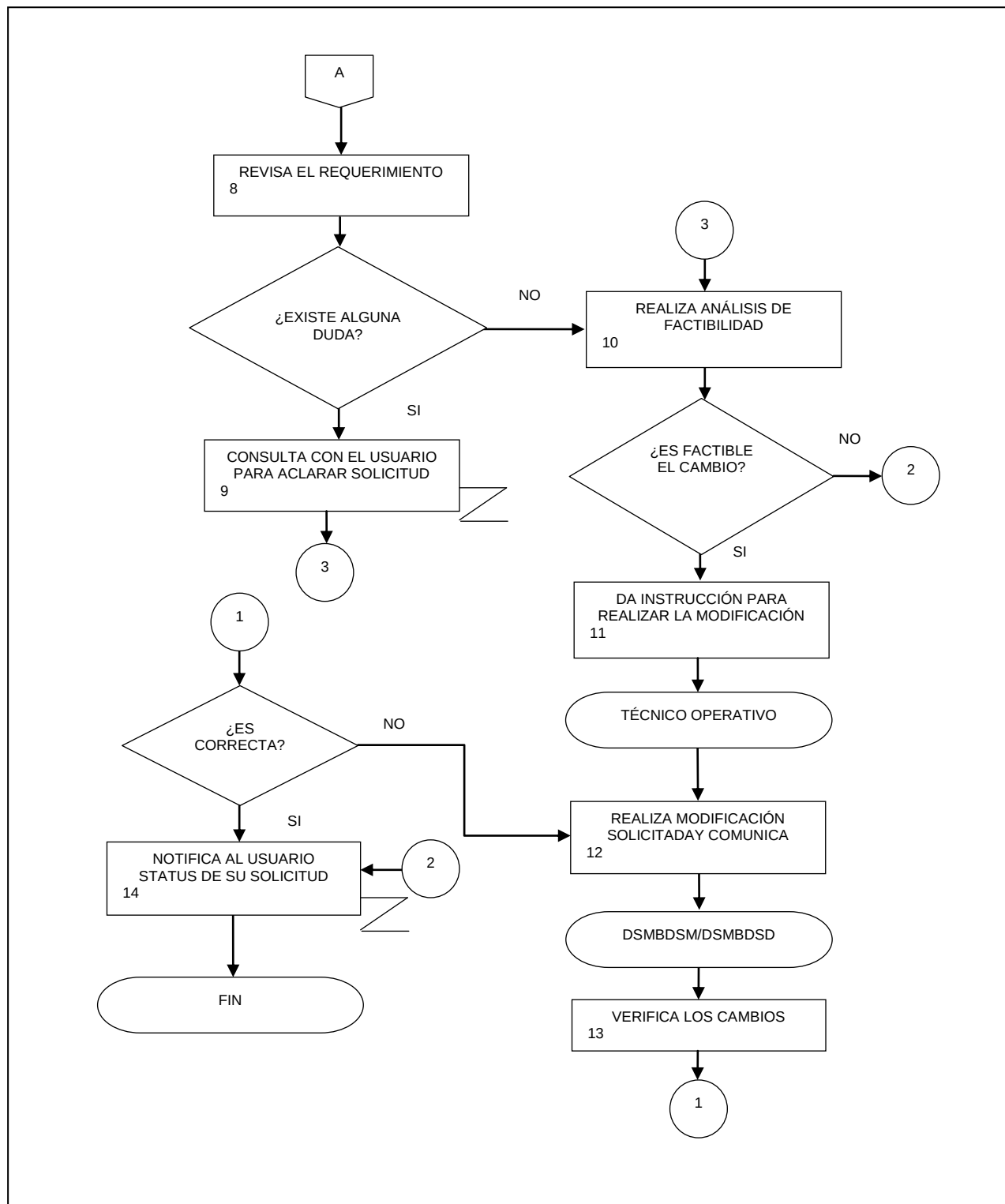
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

169



**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

170

**1. Objetivo.-**

Supervisar los servicios de mantenimiento que se proporcionen al equipo telefónico del Instituto por parte de terceros, con la finalidad verificar que se realicen de acuerdo a las condiciones establecidas en los contratos que para tal efecto se celebraron.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El Departamento de Administración de Conmutadores (DAC) será el responsable de llevar a cabo el seguimiento técnico de los contratos de mantenimiento programado y por demanda.

3.b. Los administradores de los equipos telefónicos de oficinas centrales, Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales llevarán a cabo la supervisión técnica de los servicios de mantenimiento programado y por demanda al equipamiento telefónico del Instituto.

3.c. Cuando en una misma localidad se encuentren en servicio varios conmutadores telefónicos en diferentes inmuebles, la supervisión técnica será responsabilidad del área técnica determinada por la Subdirección de Administración de Sistemas de Información Regional o Estatal, dependiendo del ámbito central, regional o estatal.

3.d. En el ámbito central, la administración del equipo telefónico será responsabilidad de los administradores de equipos telefónicos adscritos al DAC.

3.e. El DAC será el responsable de coordinar la supervisión de los servicios ejecutados, en base a lo establecido en el contrato respectivo.

3.f. Los responsables de validar técnicamente las órdenes de servicio que respaldan las actividades de mantenimiento ejecutadas por el proveedor, serán el DAC y los administradores del equipo telefónico de Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales.

**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

171

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                       | ACTIVIDAD             |                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                   | No.                   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                  |                                                            |
| Subdirección de Infraestructura Telefónica (SIT). | 1.                    | Recibe de los usuarios la solicitud de servicio, a través de mesa de ayuda o vía telefónica.                                                 | Reporte de servicio.<br><br>Bitácora de servicios central. |
| Responsable Técnico Central (RTC).                | 2.                    | Envía solicitud de reporte vía correo electrónico o vía telefónica.                                                                          |                                                            |
|                                                   | SERVICIO POR DEMANDA. |                                                                                                                                              |                                                            |
|                                                   | 3.                    | Reporta el evento al proveedor.                                                                                                              |                                                            |
|                                                   | 4.                    | Registra en bitácora el evento y el número de reporte proporcionado por el proveedor.                                                        |                                                            |
| Responsable Técnico Local (RTL).                  | 5.                    | Informa vía correo electrónico al responsable técnico local del evento y número del reporte que le asignó el proveedor.                      |                                                            |
|                                                   | 6.                    | Supervisa la actividad del proveedor.<br><br>¿El equipo funciona correctamente?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>Si. |                                                            |
|                                                   | 7.                    | Cierra el reporte de servicio con fecha, firma y nombre y lo registra en la bitácora de servicios local.                                     |                                                            |
|                                                   | 8.                    | Informa electrónicamente al responsable técnico central, del cierre del reporte.                                                             |                                                            |
| RTC.                                              | 9.                    | Registra en la bitácora de servicios central.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                  |                                                            |
|                                                   | SERVICIO PROGRAMADO.  |                                                                                                                                              |                                                            |
|                                                   | 10.                   | Revisa calendario de servicios programados.<br><br>¿Está programado un servicio?<br><br>No.                                                  | Calendario de servicios.                                   |

**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

172

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                             |
|-------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                        |                                                     |
| RTC.        |           | Continúa en la actividad No. 3.                                                                                                    |                                                     |
|             |           | Si.                                                                                                                                |                                                     |
|             | 11.       | Notifica al responsable técnico local, mediante correo electrónico.                                                                |                                                     |
|             |           | ¿Se presentó el proveedor?                                                                                                         |                                                     |
|             |           | Si.                                                                                                                                |                                                     |
| RTL.        | 12.       | Supervisa la realización del servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo al contrato.                                          |                                                     |
|             | 13.       | Registra servicio en bitácora local.                                                                                               | Bitácora de servicios local.                        |
|             | 14.       | Acepta servicio y firma reporte por duplicado, conservando un tanto y otro para el proveedor.                                      | Reporte de servicio.<br>Bitácora de servicio local. |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                             |                                                     |
|             |           | No.                                                                                                                                |                                                     |
|             | 15.       | Levanta informe de servicio incompleto y no acepta servicio.                                                                       | Informe de servicio incompleto.                     |
|             | 16.       | Reporta por correo electrónico y envía informe de deficiencia en el servicio.                                                      | Informe de servicio incompleto.                     |
| RTC.        | 17.       | Exige al proveedor el cumplimiento.                                                                                                |                                                     |
|             |           | ¿Responde favorablemente el proveedor?                                                                                             |                                                     |
|             |           | Si.                                                                                                                                |                                                     |
|             |           | Continúa en la actividad No.12.                                                                                                    |                                                     |
|             |           | No.                                                                                                                                |                                                     |
|             | 18.       | Registra como servicio omitido y lo notifica electrónicamente al responsable técnico local, para su registro en la bitácora local. | Bitácora local y central.                           |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                             |                                                     |

**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

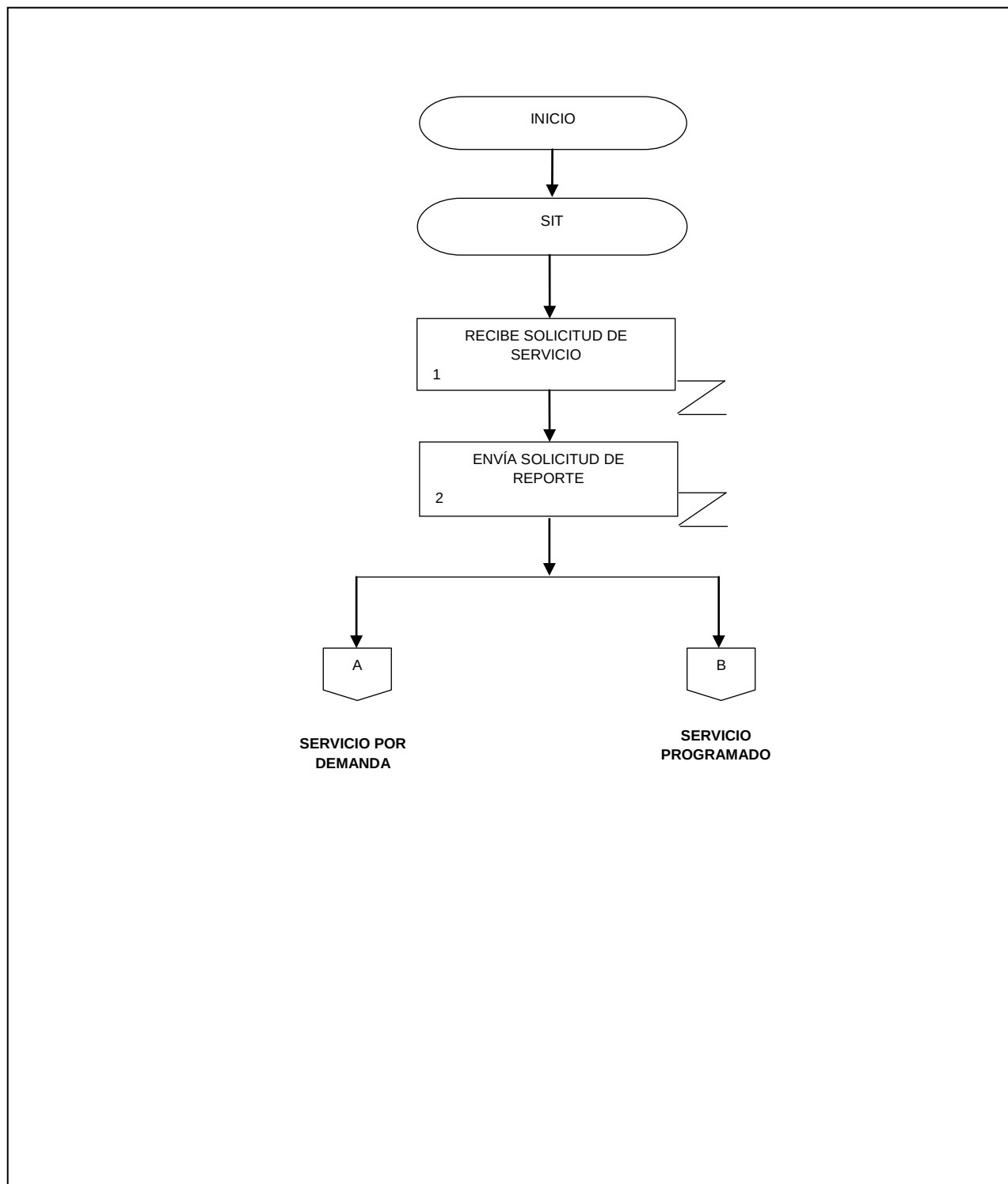
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

173

**5. Diagrama de Flujo.-**



**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

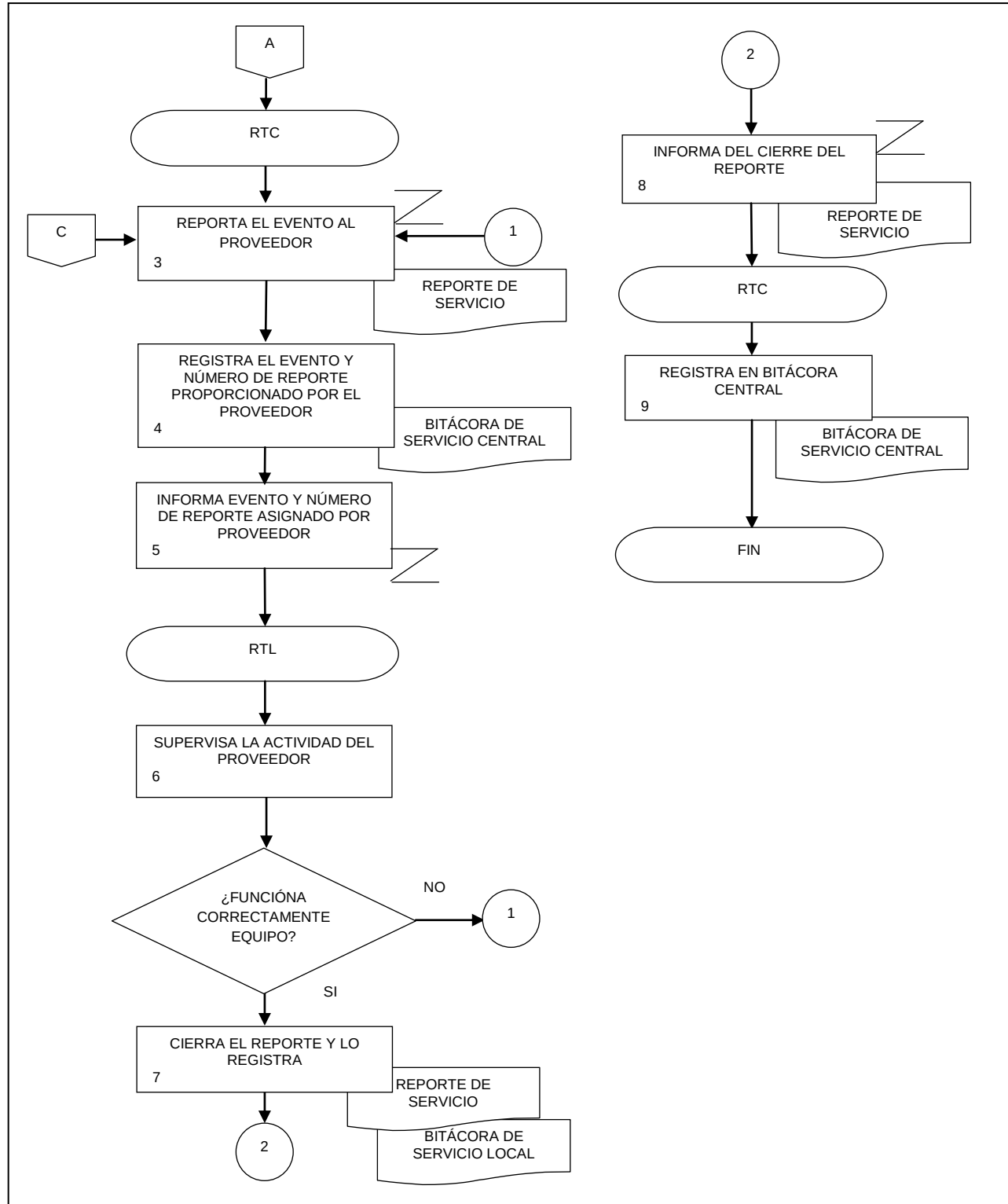
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

174



**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

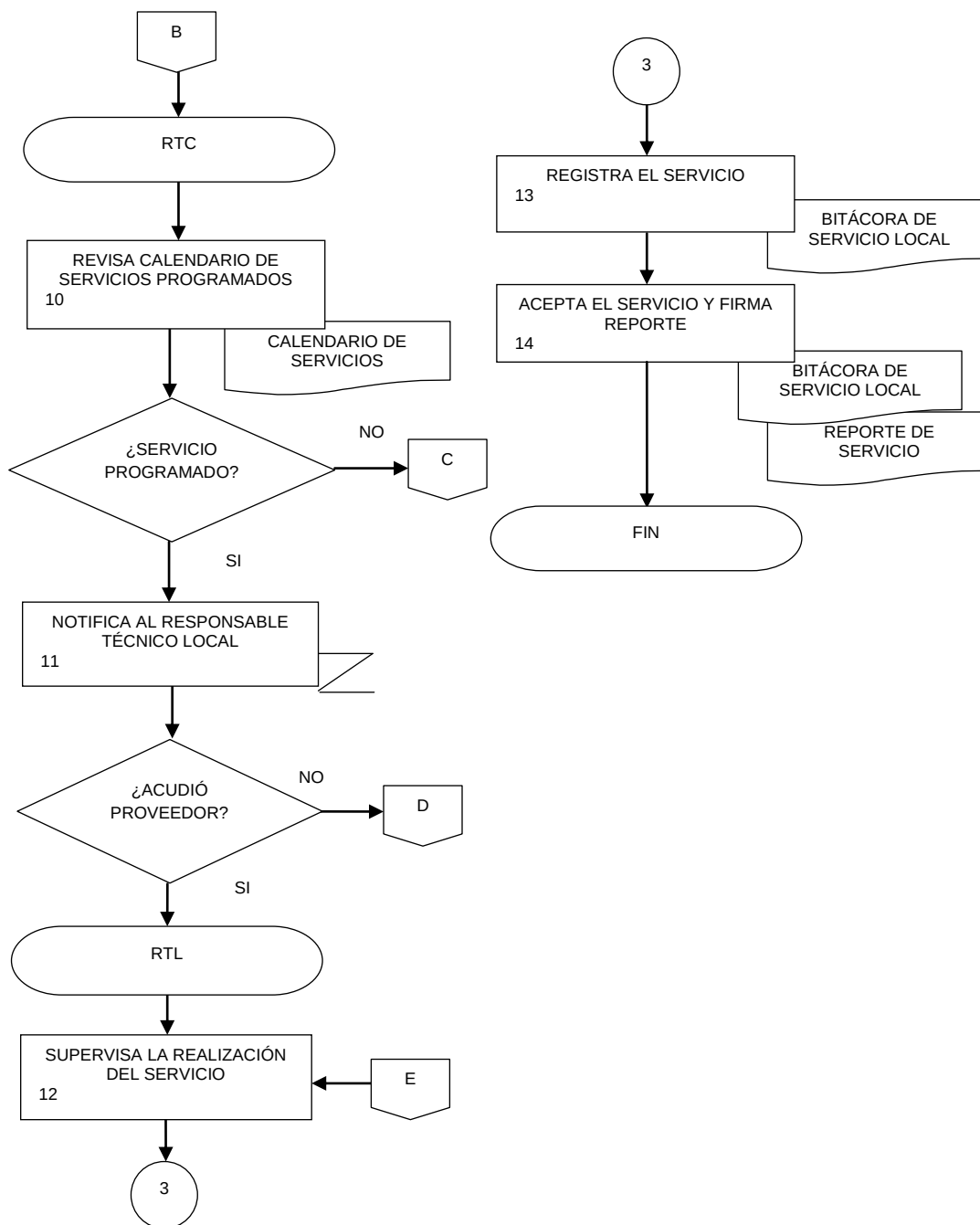
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

175



**31. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.**

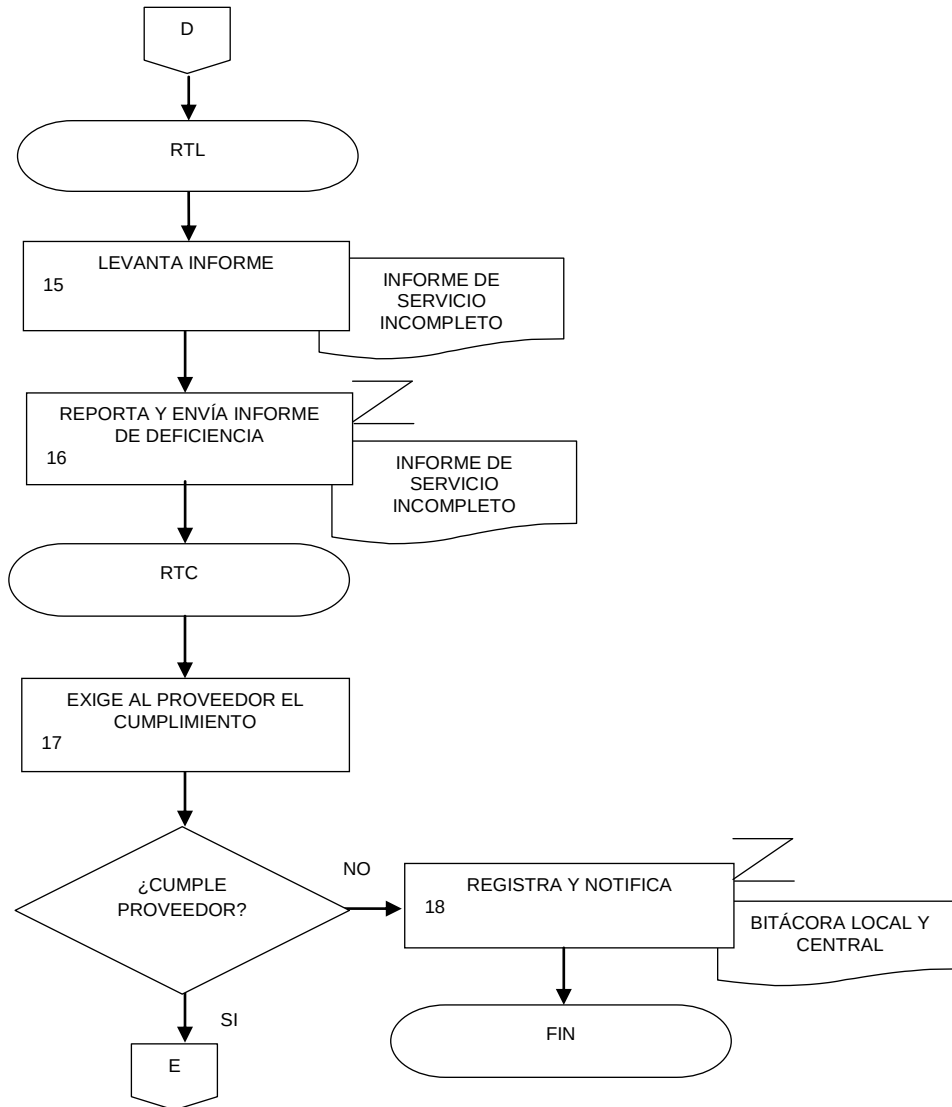
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

176





**32. Validación y Análisis Técnico de la Facturación de los Servicios Telefónicos Contratados con Terceros.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

177

**1. Objetivo.-**

Llevar a cabo la validación, análisis técnico y evaluación de la facturación de los servicios de telefonía proporcionados por terceros para su trámite administrativo correspondiente.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirecciones de Informática de cada una de las Coordinaciones Estatales, Direcciones Regionales y Oficinas Centrales (enlaces informáticos) y de la Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El análisis detallado de los cargos de la factura, deberá realizarse de acuerdo a los consumos telefónicos.

3.b. El Enlace Informático será responsable de revisar que las tarifas aplicadas estén conforme a los contratos vigentes.

3.c. El Enlace Informático será responsable de la elaboración del reporte desglosado de los servicios telefónicos, así como el comparativo de los consumos facturados contra los reportes de los consumos que genera el Sistema de Tarificación Institucional.

3.d. El enlace informático deberá entregar los reportes validados al área administrativa correspondiente para los trámites a los que haya lugar.

3.e. El enlace informático deberá pasar los reportes a firma del subdirector del área y del jefe de departamento correspondiente.

**32. Validación y Análisis Técnico de la Facturación de los Servicios Telefónicos Contratados con Terceros.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

178

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                            | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                   |
| Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales (SICE) y Direcciones Regionales (Enlace Informático) (EI). | 1.        | Recibe facturación y discos de los servicios proporcionados por el proveedor.                                                                                                                                                                                              | Factura.                                                                                          |
|                                                                                                                        | 2.        | Verifica que el número correspondan al periodo de facturación.                                                                                                                                                                                                             | Factura.                                                                                          |
|                                                                                                                        | 3.        | Descarga la facturación de servicios proporcionados por el proveedor, de los discos o de la página de internet del proveedor.                                                                                                                                              |                                                                                                   |
|                                                                                                                        | 4.        | Analiza técnicamente la facturación de los servicios contratados, valida los consumos generados por las áreas usuarias y revisa el cumplimiento de las tarifas conforme al contrato.<br><br>¿La tarifa está acorde con el contrato?<br><br>No.                             | Factura.                                                                                          |
|                                                                                                                        | 5.        | Hace la observación en el reporte de validación, para que el área administrativa realice las aclaraciones con el proveedor.<br><br>Continúa en la actividad No.6.<br><br>Si.                                                                                               | Validación del servicio de la cuenta maestra (Anexo XIX).                                         |
|                                                                                                                        | 6.        | Realiza el comparativo de los consumos facturados contra los reportes de los consumos generados por el Sistema de Tarificación Institucional.                                                                                                                              | Comparación de consumos telefónicos INEGI vs. Proveedor (Anexo XX).                               |
|                                                                                                                        | 7.        | Elabora cuadro resumen detallado de los cargos y el reporte de fallas de los servicios que amparan la facturas de las áreas correspondientes.                                                                                                                              | Cuadro resumen de validación técnica (Anexo XXI).<br>Reporte de fallas del servicio (Anexo XXII). |
|                                                                                                                        | 8.        | Imprime cada uno de los detalles desglosados y el reporte de fallas de los servicios por el concepto correspondiente, archiva una copia y los remite al área solicitante para los trámites correspondientes.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Fin del Procedimiento. | Cuadro resumen de validación técnica.<br>Reporte de fallas del servicio.                          |

**32. Validación y Análisis Técnico de la Facturación de los Servicios Telefónicos Contratados con Terceros.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

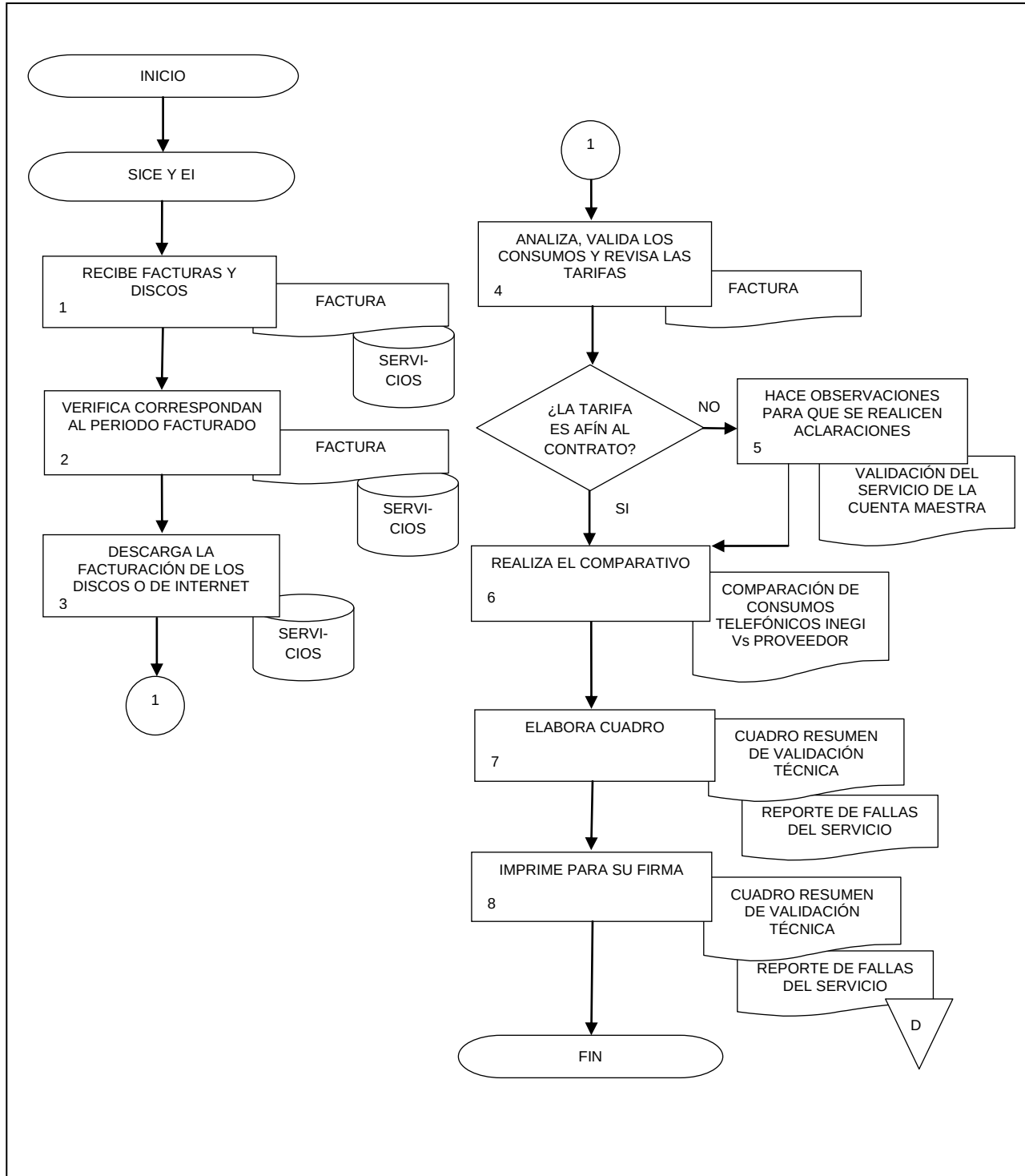
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

179

**5. Diagrama de Flujo.-**



**33. Servicio de Tarificación de Llamadas Telefónicas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

180

**1. Objetivo.-**

Administrar el servicio de tarificación proporcionado a los usuarios institucionales así como a las áreas administrativas que cuenten con conmutador telefónico, a fin de asegurar que las tarifas convenidas con las compañías telefónicas les son aplicadas en las llamadas que se realizan.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Subdirecciones de Informática de cada una de las Coordinaciones Estatales, Direcciones Regionales y Oficinas Centrales (Enlaces Informáticos) y en la Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Los Enlaces Informáticos serán los responsables de supervisar la recolección de la información del registro detallado de llamadas del sistema telefónico (CDR, Call Detail Recording), proveniente de un puerto de comunicaciones de los conmutadores telefónicos instalados en las oficinas.

3.b. Los Enlaces Informáticos serán responsable de monitorear permanentemente que la información de los registros de las llamadas, se obtenga a través del conmutador y sea procesada y transmitida hacia el servidor central para estar disponible en la intranet.

3.c. Los Enlaces Informáticos se encargarán de revisar y analizar que en el sistema tarificador se apliquen las tarifas convenidas en los costos de las llamadas, así como en los reportes generados por el mismo sistema y verificar su correspondencia a cada Unidad Administrativa.

3.d. Los reportes detallados de llamadas de larga distancia, acceso a celular y locales, por usuario de cada área administrativa, deberán estar a disposición de éstos en la intranet.

**33. Servicio de Tarificación de Llamadas Telefónicas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

181

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                            | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                  |
| Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales (SICE) y Direcciones Regionales (Enlace Informático) (EI). | 1.        | Monitorea que la información del CDR proveniente del puerto de comunicaciones de los conmutadores telefónicos sea recibida en el Servidor del Tarificador para realizar el proceso de las llamadas. | Reportes por usuario.<br><br>Reportes realizados por conmutador.<br><br>Reportes realizados por conmutador.<br>Facturas del proveedor.<br><br>Facturas/Reportes. |
|                                                                                                                        | 2.        | Verifica que las llamadas sean procesadas por el Sistema Tarificador.                                                                                                                               |                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                        | 3.        | Obtiene del Sistema Tarificador, los reportes detallados de llamadas de larga distancia, acceso a celular y locales por usuario de cada área administrativa.                                        |                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                        | 4.        | Obtiene los reportes de consumos de llamadas locales, celulares y de larga distancia realizados a través del conmutador telefónico.                                                                 |                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                        | 5.        | Realiza la comparación de los reportes de consumos de llamadas contra los consumos presentados en las facturas que emiten los proveedores del servicio telefónico.                                  |                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                        | 6.        | Realiza la validación técnica de las facturas presentadas por proveedores del servicio telefónico y emite reporte a las unidades administrativas correspondientes.                                  |                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                        |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                  |

**33. Servicio de Tarificación de Llamadas Telefónicas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

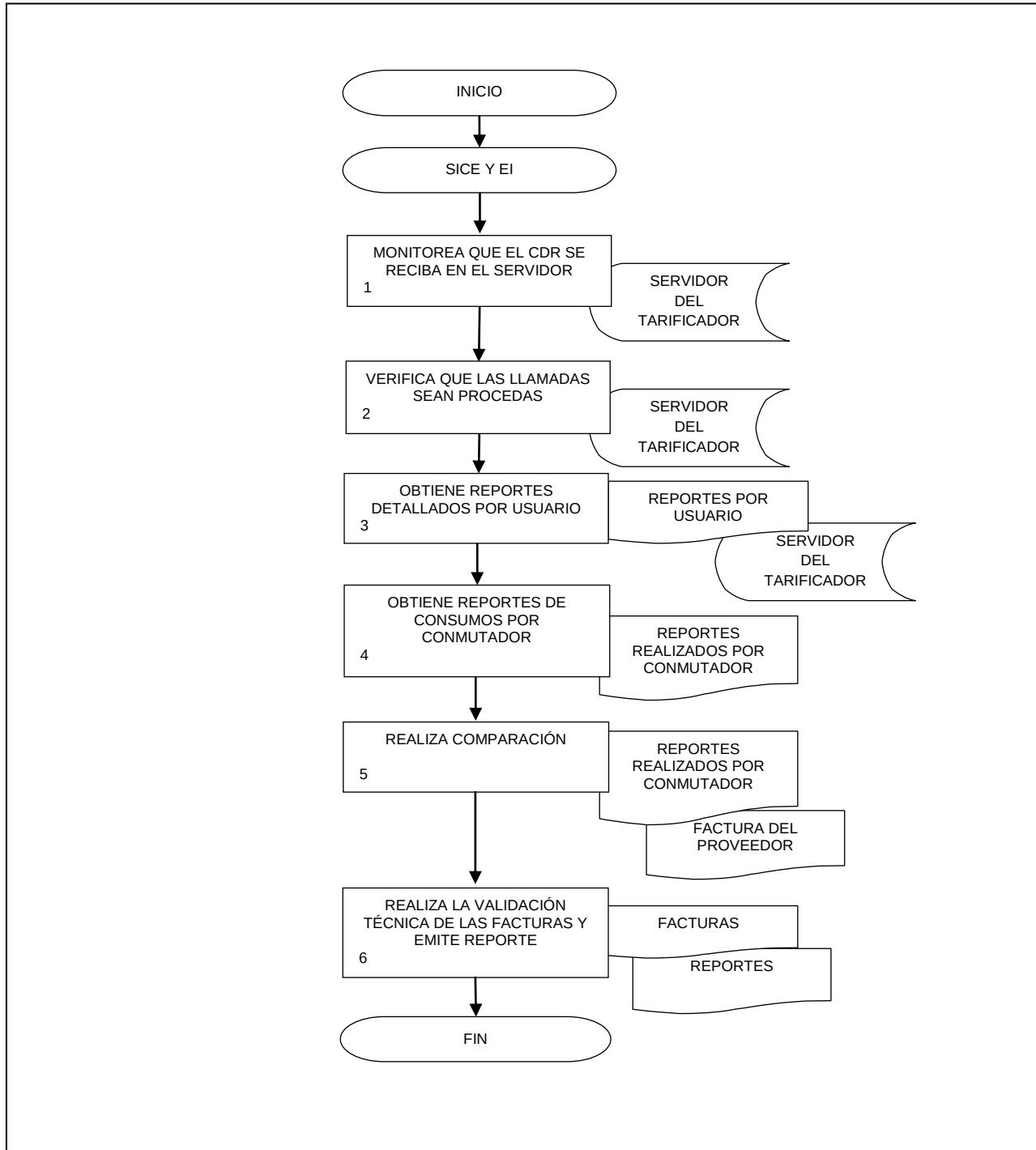
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

182

**5. Diagrama de Flujo.-**



**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

183

**1. Objetivo.-**

Atender las solicitudes de asignación, cancelación y cambio de cobertura y/o código personal de acceso al servicio telefónico, realizadas por los usuarios del Instituto a fin de contribuir al buen uso y aprovechamiento de los recursos del Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Subdirecciones de Informática de las Coordinaciones Estatales y de Direcciones Regionales (Enlaces Informáticos) y Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica (SAIT).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La SAIT proporcionará el acceso al servicio telefónico a todos aquellos usuarios que por la naturaleza de sus funciones lo requieren, siempre y cuando les haya sido autorizada la asignación de un código por su Director de Área .

3.b. Para efectuar cambio de código telefónico deberá realizarse la solicitud a través de la intranet siempre y cuando se encuentre activo, o a través de correo electrónico dirigido al Enlace Informático responsable de administrar el sistema de tarificación telefónica.

3.c. Las solicitudes de cambio de código telefónico no deberá ser mayor a 3 por año y por usuario.

3.d. El código es confidencial, individual e intransferible por lo que el usuario del mismo será responsable de su uso.

3.e. Únicamente se asignará un código telefónico por persona.

3.f. La justificación especificada en la solicitud con respecto a la cobertura solicitada deberá estar acorde a las actividades que se desarrollarán y deberá llevar la autorización del jefe inmediato y el Visto Bueno del director de área correspondiente.

3.g. Cada unidad administrativa será responsable de realizar ante el Enlace Informático correspondiente los trámites de altas, bajas o cambios de cobertura de códigos y de adscripción.

**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

184

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                         | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                         | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                             |                                                                 |
| Enlace Informático de la Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (EI). | 1.        | Recibe oficio y Solicitud de Código Telefónico de las áreas administrativas.                                                                            | Solicitud de código de acceso telefónico (Anexo XXIII). Oficio. |
|                                                                                                                     | 2.        | Verifica y valida los datos de la solicitud de código de acceso telefónico del usuario.<br><br>¿Procede la solicitud?<br><br>No.                        |                                                                 |
|                                                                                                                     | 3.        | Notifica al área administrativa las correcciones necesarias, a través de correo electrónico.<br><br>Continúa en la actividad No. 1.<br><br>Si.          | Solicitud de código de acceso telefónico.                       |
|                                                                                                                     | 4.        | Atiende el tipo de servicio telefónico solicitado.<br><br><b>ALTA DE CÓDIGO TELEFÓNICO.</b>                                                             |                                                                 |
|                                                                                                                     | 5.        | Busca al usuario en el Sistema Tarificador.<br><br>¿Existe el usuario?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 9.<br><br>Si.                     |                                                                 |
|                                                                                                                     | 6.        | Revisa el estado del código (activo, bloqueado o cancelado).<br><br>¿Tiene código activo?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 10.<br><br>Si. |                                                                 |



**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

185

| RESPONSABLE                                                                                                         | ACTIVIDAD |                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                     | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                       |                         |
| Enlace Informático de la Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (EI). | 7.        | Ubica y da de baja el código del usuario.                                                                         |                         |
|                                                                                                                     | 8.        | Confirma la baja del código haciendo una llamada de prueba.<br><br>Continúa en la actividad No. 10.               |                         |
|                                                                                                                     | 9.        | Agrega al usuario y registra sus datos conforme a la solicitud de código.                                         |                         |
|                                                                                                                     | 10.       | Genera el código para el usuario en el Sistema Tarificador con los datos correspondientes a la solicitud.         |                         |
|                                                                                                                     | 11.       | Envía al usuario a través del Sistema Tarificador, el aviso de nuevo código.<br><br>Fin del Procedimiento.        |                         |
|                                                                                                                     |           | <b>BAJA DE CÓDIGO TELEFÓNICO.</b>                                                                                 |                         |
|                                                                                                                     | 12.       | Ubica el código del usuario y da de baja el código.                                                               |                         |
|                                                                                                                     | 13.       | Confirma la baja del código haciendo una llamada de prueba.                                                       |                         |
|                                                                                                                     | 14.       | Notifica la baja del código al área administrativa a través de correo electrónico.<br><br>Fin del Procedimiento.  |                         |
|                                                                                                                     |           | <b>CAMBIO DE CÓDIGO TELEFÓNICO.</b>                                                                               |                         |
|                                                                                                                     | 15.       | Localiza al usuario, valida que tenga una cobertura activa y renueva el código en el Sistema Tarificador.         |                         |
|                                                                                                                     | 16.       | Envía al usuario a través del Sistema Tarificador, el aviso de nuevo código.<br><br>Fin del Procedimiento.        |                         |
|                                                                                                                     |           | <b>CAMBIO DE COBERTURA DE CÓDIGO TELEFÓNICO.</b>                                                                  |                         |
|                                                                                                                     | 17.       | Localiza el código del usuario y modifica la cobertura del código de acuerdo a la solicitud de código telefónico. |                         |

**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

186

| RESPONSABLE                                                                                                         | ACTIVIDAD |                                                                                                                                         | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                     | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                             |                         |
| Enlace Informático de la Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (EI). | 18.       | Envía al usuario a través del Sistema Tarificador, el aviso de cambio de cobertura del código telefónico.<br><br>Fin del procedimiento. |                         |
|                                                                                                                     |           | <b>CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN.</b>                                                                                                           |                         |
|                                                                                                                     | 19.       | Busca al usuario y actualiza los datos correspondientes a la nueva área de adscripción.                                                 |                         |
|                                                                                                                     | 20.       | Notifica mediante correo electrónico, el cambio de adscripción a la nueva área administrativa.<br><br>Fin del Procedimiento.            |                         |

**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

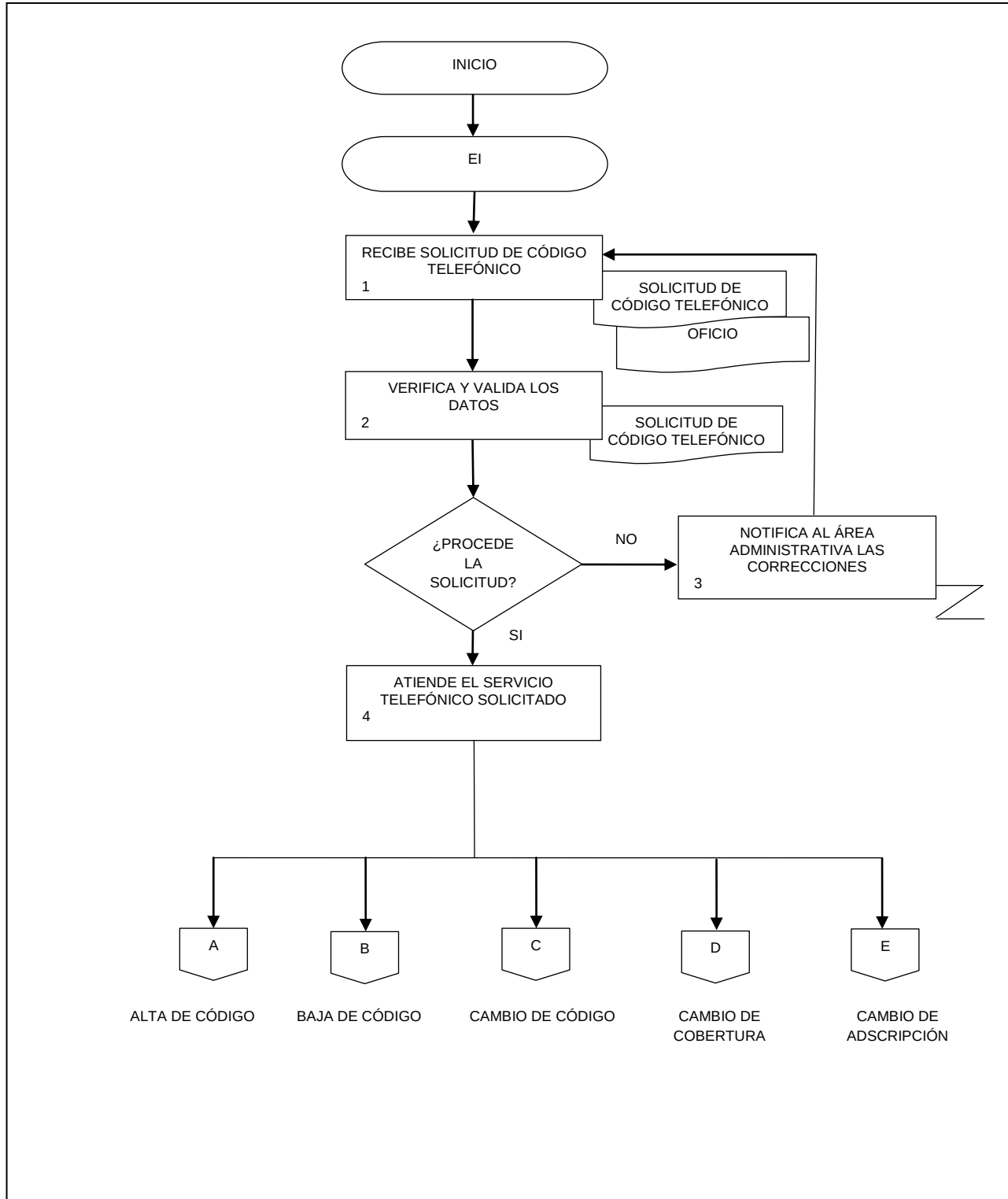
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

187

**5. Diagrama de Flujo.-**



**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

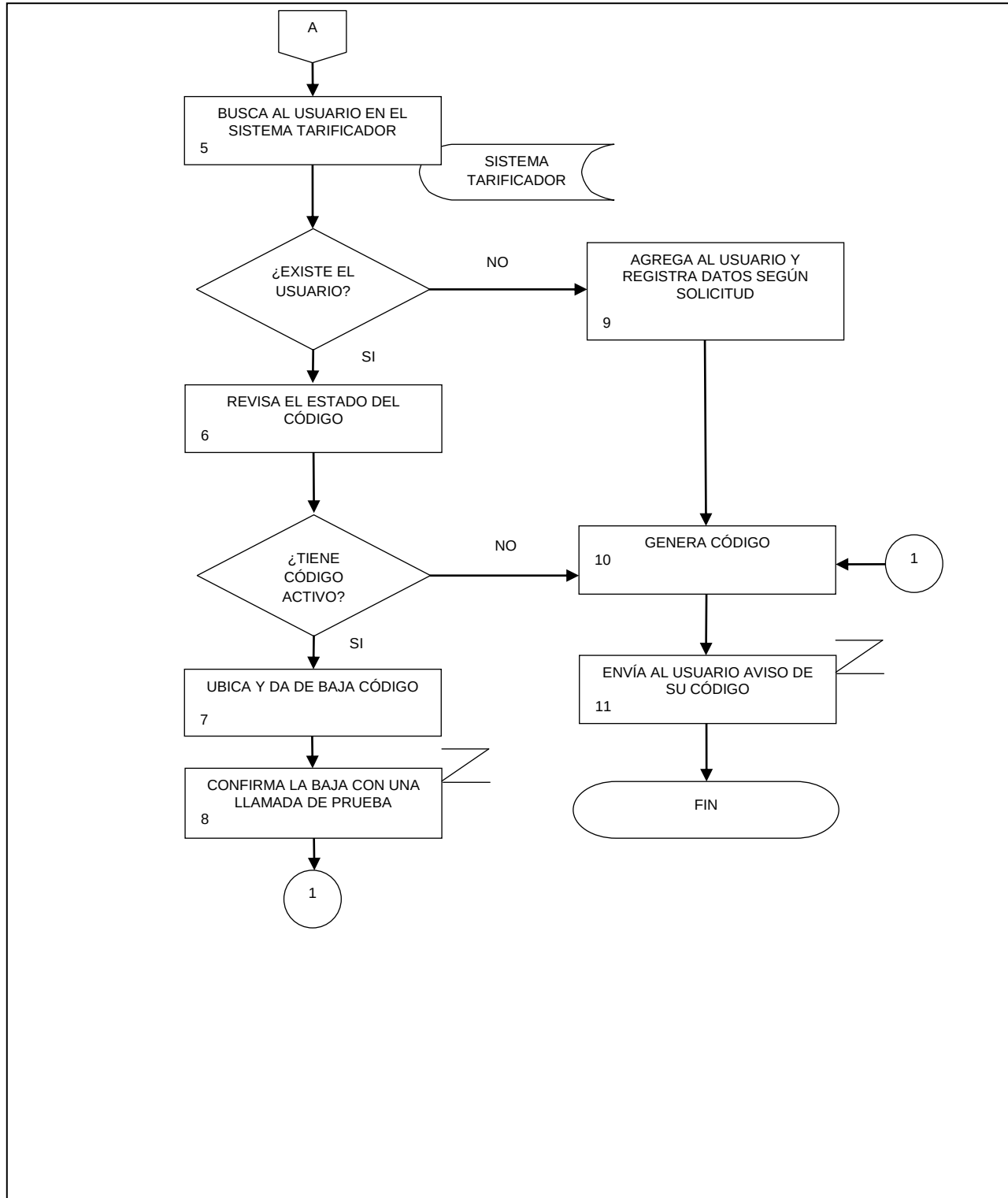
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

188



**34. Servicio de Solicitud de Asignación, Cambio y Cancelación de Códigos Telefónicos.**

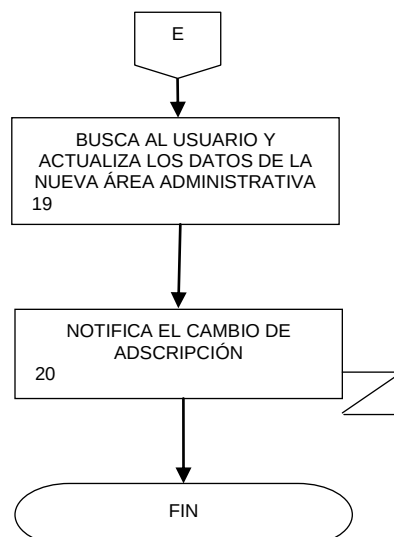
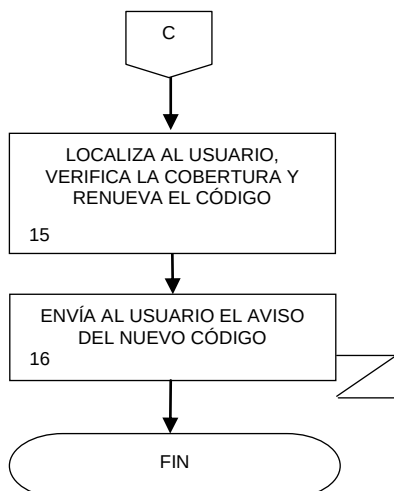
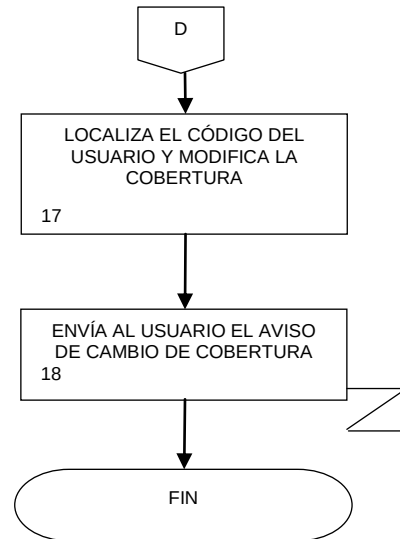
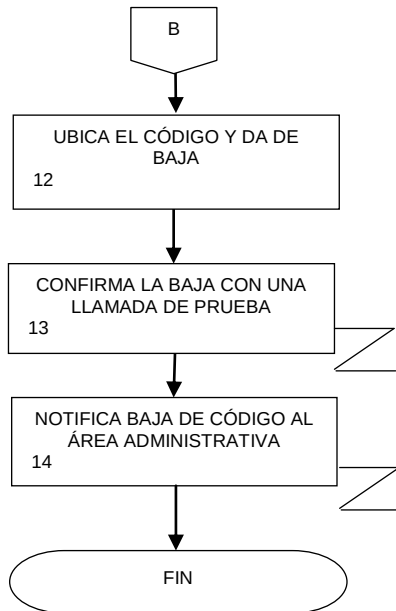
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

189



**35. Control de Cambios y Fallas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

190

**1. Objetivo.-**

Llevar un control y registro de los movimientos e incidentes en componentes tecnológicos, que soportan a los servicios informáticos publicados por el Instituto, a fin de minimizar el impacto sobre los mismos y sobre los usuarios que hacen uso de ellos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

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

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Cualquier movimiento programado o por falla sobre los componentes tecnológicos administrados en el centro de cómputo o que den soporte a estos últimos, deberán ser dados de alta por el responsable del servicio para su autorización en la liga: <http://comunidades.inegi.gob.mx/cceti/Lists/ctrlcambios>.

3.b. Se entiende como Administrador Tecnológico, al responsable técnico de un equipo o servicio informático.

3.c. El Administrador Tecnológico deberá esperar la autorización del Administrador de Cambios para poder realizar los cambios solicitados.

3.d. Los cambios que afecten servicios prioritarios serán considerados como críticos y se turnarán para su autorización al Comité de Cambios (CAB) designado por la DCC y el resultado del análisis hecho por dicho comité, deberá ser comunicado al administrador de cambios para que proceda con la programación o la cancelación del mismo.

3.e. Las fallas que afecten directamente la disponibilidad de los servicios, podrán ser atendidas inmediatamente sin necesidad de autorización, sin embargo deberán ser notificadas al administrador de cambios y levantar el formato de control de cambios correspondiente al finalizar el evento.

3.f. Se deberá dar continuidad a los eventos de fallas o cambios a fin de verificar que las acciones realizadas tuvieron el efecto esperado.

**35. Control de Cambios y Fallas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

191

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|----------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                     |                         |
| Administrador de Cambios (AC).                           | 1.        | Revisa la solicitud de cambios realizada por un Administrador Tecnológico, a través de la página de control de cambios de share point.<br><br>¿El incidente es un control de fallas?<br><br>Si. |                         |
| Administrador Tecnológico y/o Mesa de Ayuda (AT y/o MA). | 2.        | Reporta la falla verificada a través de correo electrónico o llamada telefónica, para que informe al enlace informático o a quien haya levantado el reporte de falla.                           |                         |
|                                                          | 3.        | Identifica la falla y emite propuesta de solución.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>No.                                                                                            |                         |
| AC.                                                      | 4.        | Clasifica el incidente de acuerdo a la prioridad, impacto y servicios afectados.<br><br>¿Es de impacto crítico?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>Si.                    |                         |
|                                                          | 5.        | Solicita autorización al CAB a través de correo electrónico o llamada telefónica.<br><br>Demora.                                                                                                |                         |
| AT.                                                      | 6.        | Recibe respuesta del CAB.<br><br>¿Hay autorización?<br><br>Si.                                                                                                                                  |                         |
|                                                          | 7.        | Calendariza la ejecución del cambio, notificando por correo o llamada telefónica al Administrador Tecnológico.                                                                                  |                         |
|                                                          | 8.        | Realiza el cambio de acuerdo a la programación definida.                                                                                                                                        |                         |

**35. Control de Cambios y Fallas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

192

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                 |                         |
| AT.         | 9.        | Notifica por correo electrónico o llamada telefónica los resultados, al finalizar el evento.                                                                |                         |
| AC.         | 10.       | Da seguimiento y cierra el sistema de control de cambios.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                     |                         |
|             | No.       |                                                                                                                                                             |                         |
|             | 11.       | Cancela el cambio, notificando las razones al Administrador Tecnológico, a través de correo electrónico o llamada telefónica.<br><br>Fin del Procedimiento. |                         |



35. Control de Cambios y Fallas.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

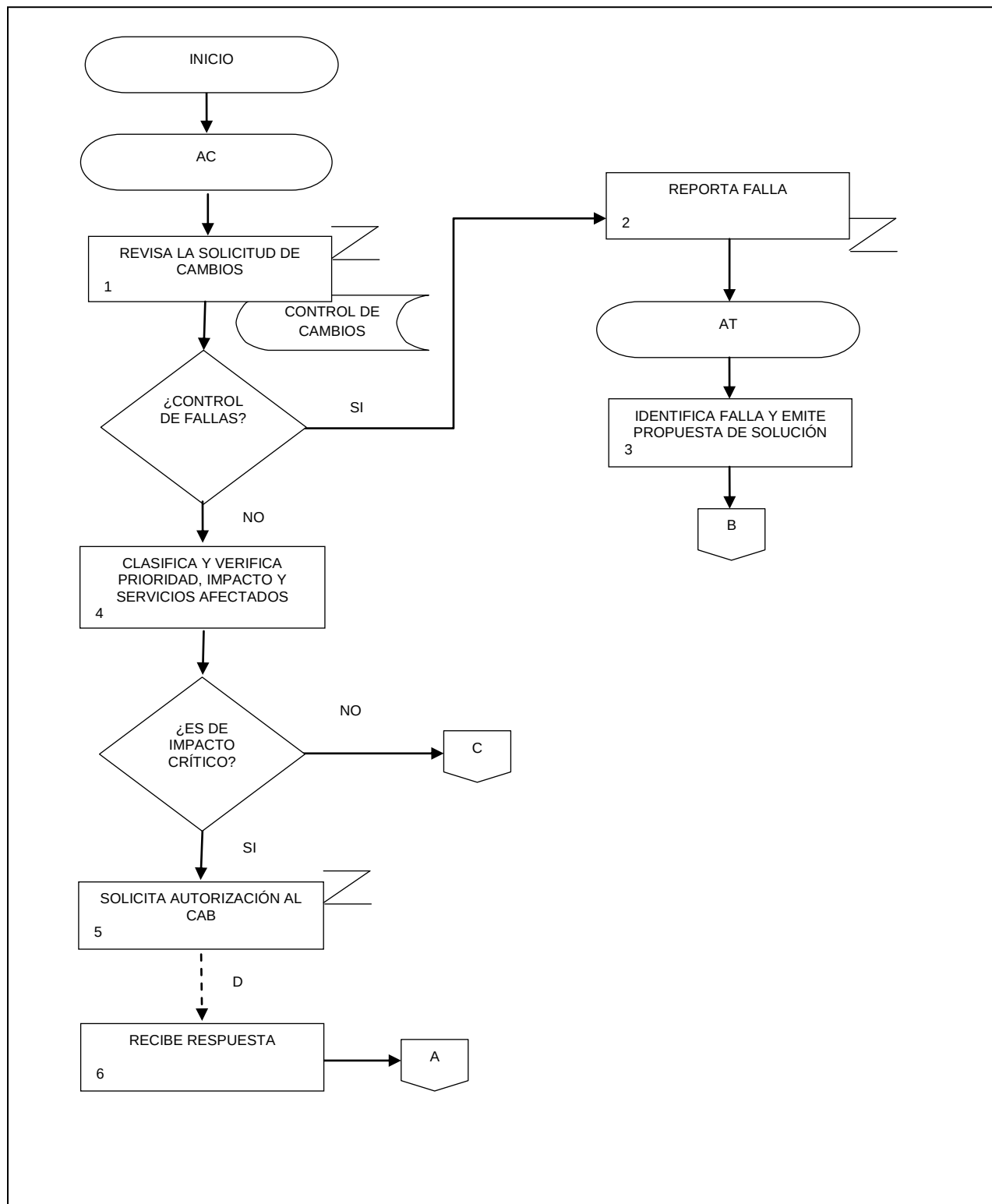
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

193

5. Diagrama de Flujo.-



**35. Control de Cambios y Fallas.**

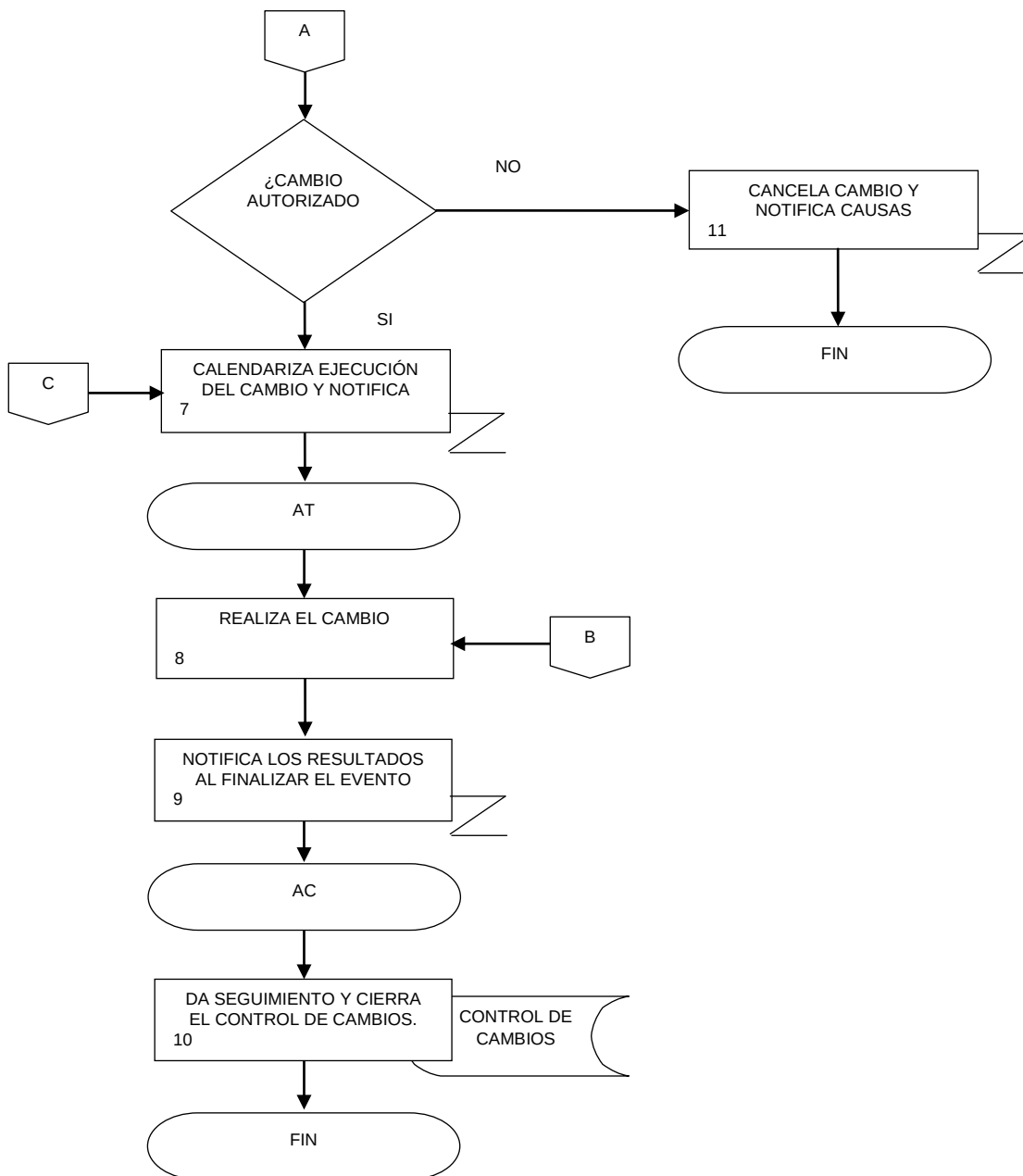
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

194



**36. Monitoreo de Servicios.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

195

**1. Objetivo.-**

Observar el comportamiento en tiempo real de los servicios informáticos disponibles en el Instituto así como los componentes que los integran, a fin de minimizar el índice de incidentes y maximizar la disponibilidad de los servicios.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. El Coordinador Tecnológico solicitará a través de correo electrónico el servicio de monitoreo al Responsable de este servicio, definiendo claramente las necesidades del monitoreo, así como las condiciones necesarias para validar el correcto funcionamiento del servicio.
- 3.b. El Promotor del Proyecto, será el responsable de considerar y facilitar los permisos de acceso necesarios para llevar a cabo el monitoreo del servicio.
- 3.c. El monitoreo deberá contemplar los componentes informáticos que soportan o integran el servicio solicitado, a fin de agilizar la identificación de incidentes y establecer puntos de control para la atención de los mismos.
- 3.d. La configuración de alertas y notificaciones se realizará en base a la disponibilidad de la aplicación, así como al desempeño de la misma en un periodo de tiempo determinado al cual se le denominará "Línea Base".
- 3.e. La Línea Base se definirá por el Responsable del Servicio de Monitoreo conjuntamente con el Administrador Tecnológico y de acuerdo al comportamiento de la aplicación desde la fase de pruebas y en el primer mes de su liberación, estableciendo con ello los umbrales para la generación de alertas.
- 3.f. Cualquier incidencia detectada en los servicios informáticos monitoreados será notificada por correo electrónico y/o alerta en celular a los Administradores Tecnológicos responsables tanto del servicio como la infraestructura que lo soporta, quienes se encargarán de atender el evento y reportar la resolución del mismo a través del control de cambios o fallas a que de lugar.
- 3.g. Si las incidencias reportadas por el monitoreo y derivadas por un cambio en el servicio o en la infraestructura que lo soporta no fueran solucionadas en un periodo máximo de 1 día, el monitoreo del servicio será dado de baja temporalmente en lo que se resuelve la falla, reportando al Administrador Tecnológico la misma y será éste último quien valide el restablecimiento del servicio y notifique al Departamento de Ingeniería de Sistemas para el reinicio del monitoreo de la aplicación.

**36. Monitoreo de Servicios.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

196

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                        |                         |
| <p>Coordinador Tecnológico (CT).</p> <p>Responsable del Servicio de Monitoreo (RSM).</p> <p>CT.</p> <p>RSM/Administrador Tecnológico (AT).</p> <p>Responsable del Servicio de Monitoreo.</p> | 1.        | Envía solicitud de monitoreo al Responsable del Servicio de Monitoreo, a través de correo electrónico.                             |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 2.        | Identifica el mapa de servicio para la solicitud recibida.                                                                         |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 3.        | Configura el monitoreo del servicio y solicita la validación del mismo al Coordinador Tecnológico.                                 |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 4.        | Analiza si el requerimiento del monitoreo fue cubierto.                                                                            |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | ¿El requerimiento de monitoreo ha sido cubierto?                                                                                   |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | No.                                                                                                                                |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 5.        | Solicita las adecuaciones al monitoreo.                                                                                            |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | Continúa en la actividad No. 1.                                                                                                    |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | Si.                                                                                                                                |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 6.        | Notifica sobre el inicio del monitoreo.                                                                                            |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 7.        | Define y acuerda Línea Base para identificar el nivel de servicio y detectar variaciones en el estado de funcionamiento del mismo. |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 8.        | Configura alertas y el envío de notificaciones por vía telefónica, en base a los umbrales establecidos en la Línea Base.           |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 9.        | Revisa la disponibilidad y desempeño del servicio.                                                                                 |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | ¿Se generaron alertas y/o se recibieron notificaciones?                                                                            |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | No.                                                                                                                                |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | Continúa en la actividad No. 8.                                                                                                    |                         |
|                                                                                                                                                                                              |           | Si.                                                                                                                                |                         |
|                                                                                                                                                                                              | 10.       | Determina si se confirma como falla del servicio.                                                                                  |                         |

**36. Monitoreo de Servicios.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

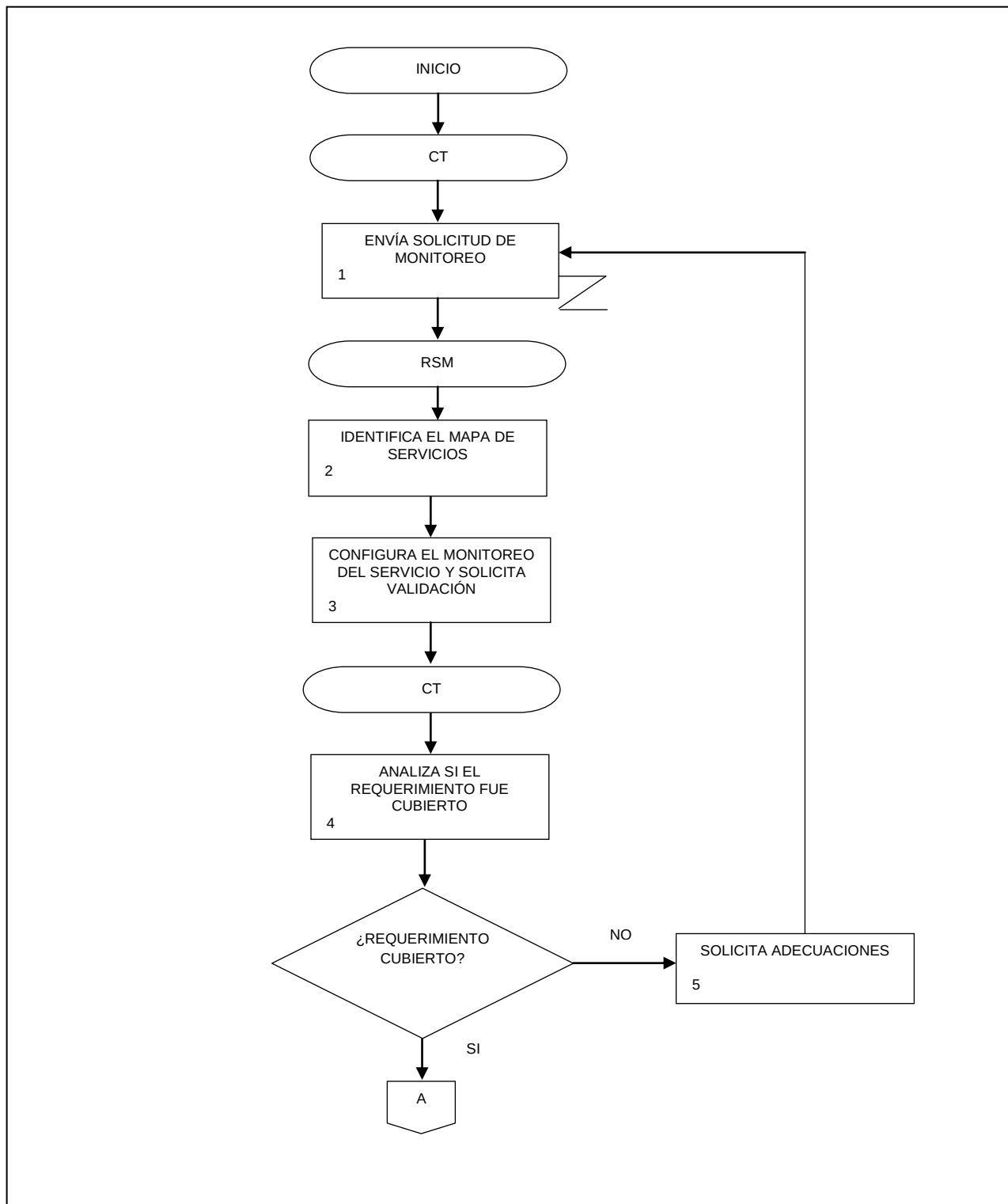
AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

197

| RESPONSABLE                            | ACTIVIDAD |                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|----------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                        | No.       | DESCRIPCIÓN                                                         |                         |
| Responsable del Servicio de Monitoreo. |           | ¿Se confirma como una falla del servicio?                           |                         |
|                                        |           | No.                                                                 |                         |
|                                        | 11.       | Identifica los ajustes necesarios para arreglar las notificaciones. |                         |
|                                        |           | Continúa en la actividad No. 8.                                     |                         |
|                                        |           | Si.                                                                 |                         |
|                                        | 12.       | Registra el incidente de falla.                                     |                         |
|                                        |           | Fin del Procedimiento.                                              |                         |

5. Diagrama de Flujo.-



**36. Monitoreo de Servicios.**

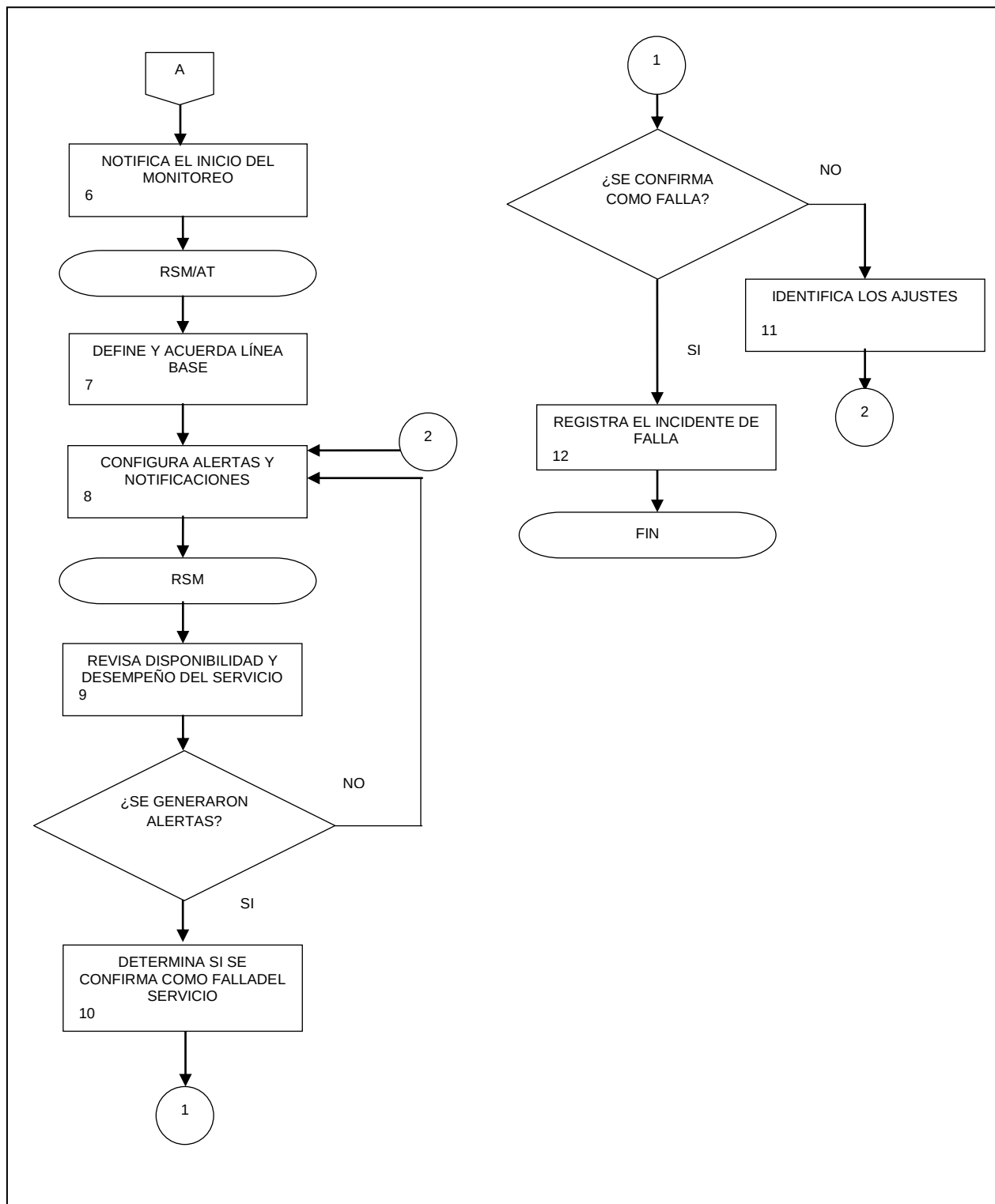
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

199



**37. Publicación de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

200

**1. Objetivo.-**

Llevar el control y registro de los proyectos informáticos de desarrollo de sistemas que se publican sobre la infraestructura de cómputo y comunicaciones, en alineación con las disposiciones emitidas por la OCPI, a fin de apoyar el dimensionamiento e implementación de recursos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional, sobre proyectos publicados en el centro de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Las solicitudes para publicación de aplicaciones deberán ser realizadas por los promotores del proyecto informático mediante correo electrónico al Director de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC) y deberán incluir la información necesaria para el escenario requerido, incluyendo el dictamen de viabilidad de la OCPI o registro para casos de excepción.
- 3.b. La atención de solicitudes para publicación de aplicaciones de software estará sujeta al cumplimiento de las Políticas para el Desarrollo de Sistemas Informáticos, así como a las Políticas para la Administración y Uso de los Servicios Tecnológicos.
- 3.c. Las etapas de pruebas, preproducción y producción son de carácter obligatorio para todos los proyectos de desarrollo de sistemas y a cada una de ellas corresponderá un escenario de cómputo que cumpla con los requerimientos tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del proyecto.
- 3.d. El escenario de producción sólo será habilitado cuando la DCC dé por concluidas las pruebas de desempeño y seguridad.
- 3.e. La asignación de recursos para el escenario productivo se hará conforme al dimensionamiento detectado en las pruebas de desempeño (rendimiento y vulnerabilidad).
- 3.f. Los proyectos que se publiquen en escenario productivo deberán contar con un esquema de monitoreo para la revisión de su disponibilidad y desempeño.
- 3.g. El seguimiento y avance al Plan de Trabajo de Desarrollo en las diferentes etapas será responsabilidad del Promotor del Proyecto.
- 3.h. Para publicar un proyecto en ambiente preproductivo, deberá estar previamente publicado en escenario de desarrollo.
- 3.i. Para publicación en ambiente productivo, el proyecto informático deberá ser tomado del ambiente preproductivo.
- 3.j. Los proyectos informáticos que sufran modificaciones significativas durante su estancia en escenarios de preproducción, deberán solicitar nuevamente el dictamen de publicación correspondiente en escenario de producción.
- 3.k. Aun cuando no exista un dictamen de viabilidad por parte la OCPI, los proyectos informáticos deberán seguir el procedimiento de publicación de aplicaciones.



**37. Publicación de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

201

3.l. El horario para publicación de aplicaciones en escenarios productivos será de 08:30 a 15:30 y por las tardes solo se publicarán a las 21:00 horas.

3.m. Si la documentación del proyecto informático no contempla el proceso de autorización para el manejo de cambios en la aplicación en escenario productivo, el Promotor del Proyecto deberá indicarlo.

#### 4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                   | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                               | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                          |                         |
| Promotor del Proyecto (PP).   | 1.        | Solicita por correo electrónico el escenario para proyecto informático.                                                                                                              |                         |
| Coordinador Tecnológico (CT). | 2.        | Valida que la solicitud cumpla con los requisitos necesarios para su atención.<br><br>¿Cumple con los requisitos?<br><br>No.                                                         |                         |
| CT.                           | 3.        | Solicita a través de correo electrónico al Promotor del Proyecto el envío de la información complementaria.<br><br>Continúa en la actividad No. 2.<br><br>Si.                        |                         |
| Responsable de Servicio (RS). | 4.        | Establece plan de implementación para el tipo de ambiente solicitado, genera control de cambios e informa al RS por correo electrónico.                                              |                         |
| CT.                           | 5.        | Analiza requerimiento, realiza la implementación del escenario indicándolo en el control de cambios.                                                                                 |                         |
|                               | 6.        | Revisa si los requerimientos de la solicitud fueron cubiertos.<br><br>¿Los requerimientos han sido cubiertos?<br><br>No.                                                             |                         |
|                               | 7.        | Actualiza el control de cambios y solicita por correo electrónicos las adecuaciones al escenario, a los Responsables Tecnológicos.<br><br>Continúa en la actividad No. 5.<br><br>Si. |                         |
|                               | 8.        | Revisa si se identifican condiciones de riesgo para el escenario solicitado.<br><br>¿Se identifican condiciones de riesgo para el escenario solicitado?                              |                         |

**37. Publicación de Aplicaciones.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

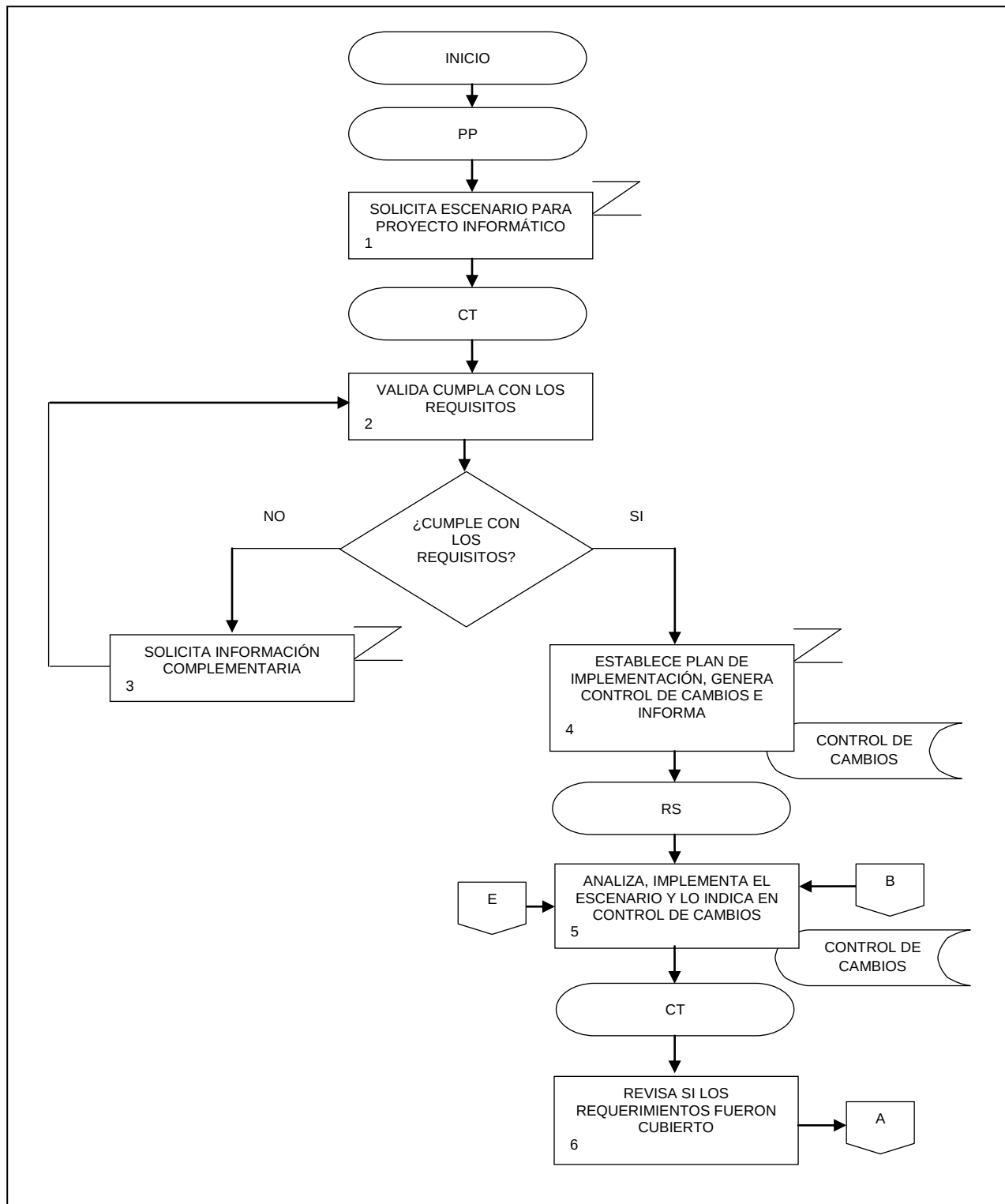
AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

203

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                       | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                           |                         |
| CT.         | 9.        | Si.<br>Informa a Promotor de Proyecto sobre los riesgos detectados, a través de correo electrónico.                                   |                         |
| PP.         | 10.       | Analiza si asume los riesgos.<br><br>¿Asume el riesgo?<br><br>No.                                                                     |                         |
|             | 11.       | Atiende las observaciones realizadas por el CT.<br><br>Continúa en la actividad No. 5.                                                |                         |
|             | 12.       | Si.<br>Notifica la decisión al Coordinador Tecnológico, mediante correo electrónico.                                                  |                         |
| CT.         | 13.       | Actualiza control de cambios y libera el escenario solicitado.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No (viene de la actividad No. 8). |                         |
|             | 14.       | Realiza el cambio.<br><br>Continúa en la actividad No. 13.                                                                            |                         |

## 5. Diagrama de Flujo.-



37. Publicación de Aplicaciones.

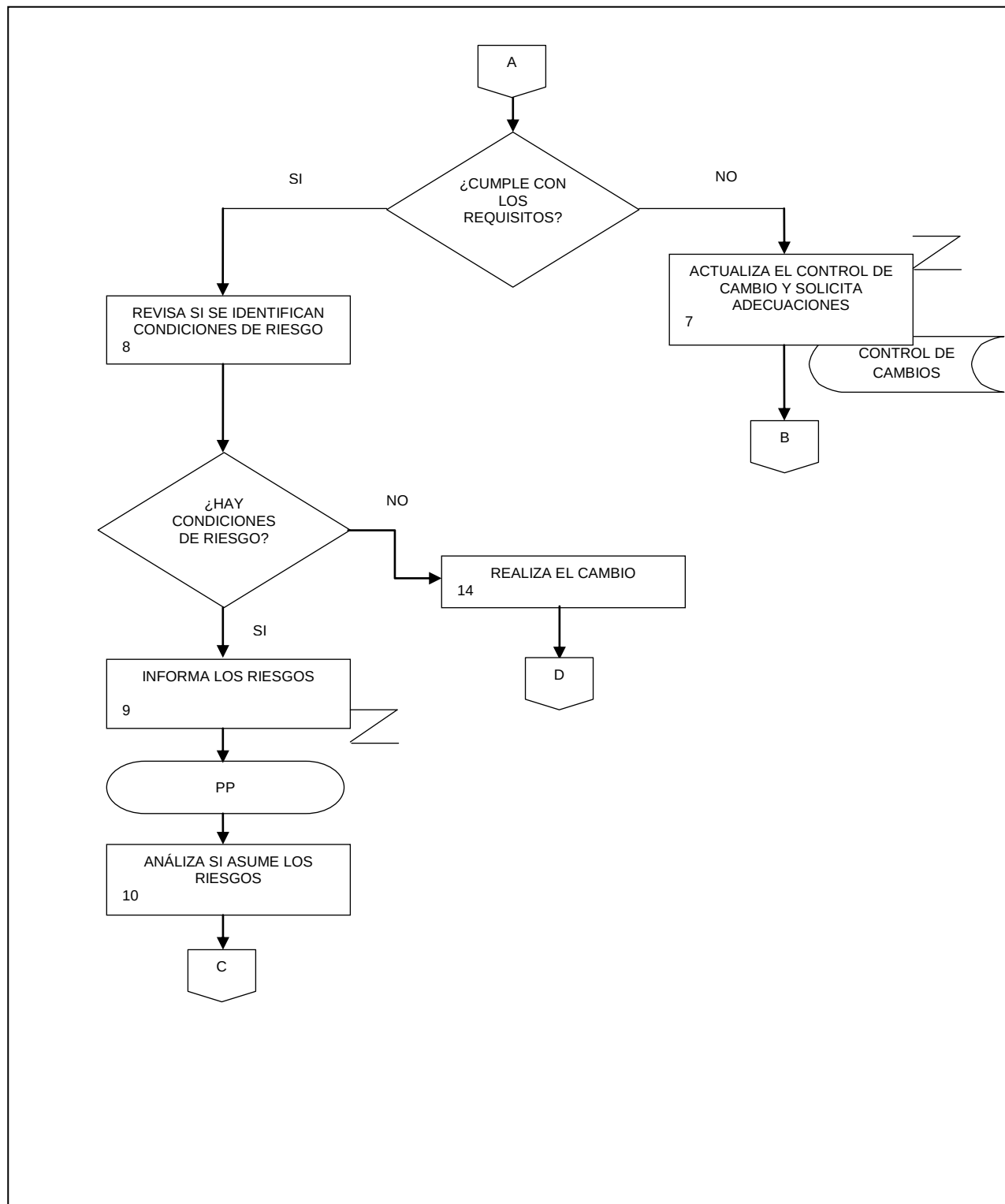
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

205



37. Publicación de Aplicaciones.

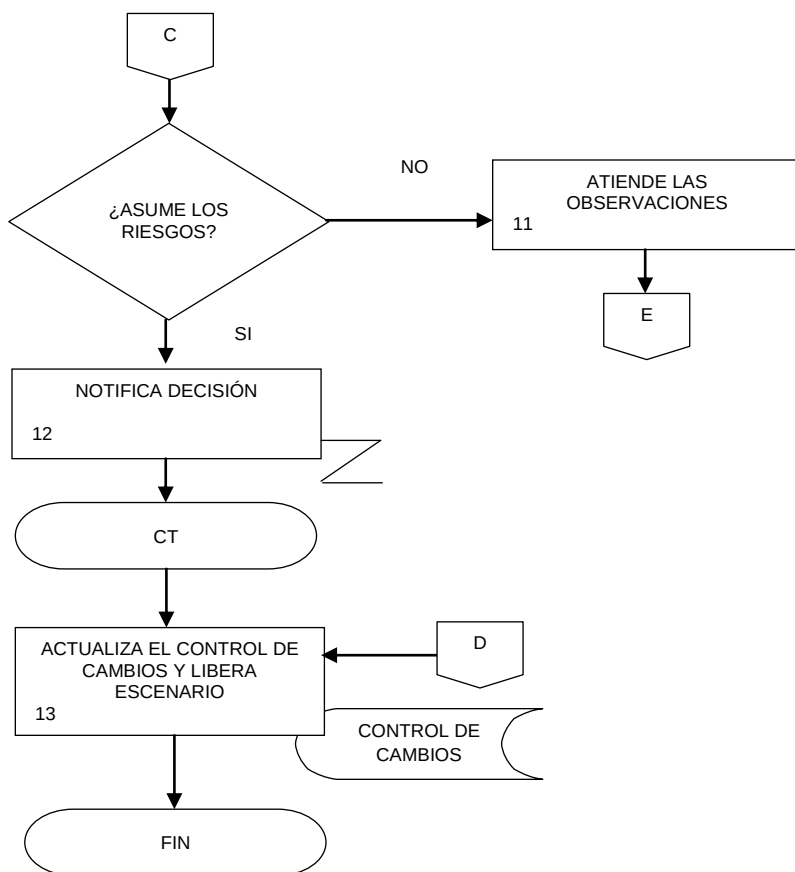
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

206



**38. Validación de Seguridad de Aplicaciones Web.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

207

**1. Objetivo.-**

Realizar la validación de seguridad en las aplicaciones web para identificar vulnerabilidades que no hayan sido contempladas durante el desarrollo y proporcionar guías que apoyen en su corrección, a fin de mitigar los riesgos asociados a ataques informáticos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional, sobre proyectos de desarrollo de aplicaciones web publicados en el centro de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El proceso de validación de seguridad se aplicará por el Grupo de Ingeniería en Sistemas, como parte del proceso de publicación de aplicaciones web.

3.b. La valoración de aplicaciones web en producción deberá solicitarse por el responsable del proyecto a través de correo electrónico a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

3.c. La atención de solicitudes para validación de seguridad estará sujeta al cumplimiento de las Políticas para el Desarrollo de Sistemas Informáticos, así como de las disposiciones de seguridad en sistemas informáticos.

3.d. La información derivada de los análisis de seguridad es de carácter informativo y se entregará por medio de un correo electrónico, para análisis de riesgo al promotor del proyecto.

3.e. La atención y corrección de las vulnerabilidades detectadas en las aplicaciones web, será responsabilidad del promotor del proyecto.

**38. Validación de Seguridad de Aplicaciones Web.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

208

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                   | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                  |
|-------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                               | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                          |                                                          |
| Coordinador Tecnológico (CT). | 1.        | Solicita por correo electrónico al Responsable de Servicio la valoración de seguridad como parte del plan de implementación para la publicación de aplicaciones web. | Reporte.<br><br>Reporte.<br><br>Liberación del proyecto. |
| Responsable de Servicio (RS). | 2.        | Analiza el requerimiento, recolecta información necesaria y configura el escenario para la valoración.                                                               |                                                          |
| CT.                           | 3.        | Efectúa el análisis de seguridad y envía reporte para su valoración, a través de correo electrónico al Coordinador Tecnológico.                                      |                                                          |
|                               | 4.        | Valida el reporte y notifica el resultado al promotor del proyecto a través de correo electrónico.                                                                   |                                                          |
| Promotor del Proyecto.        | 5.        | Analiza la información y evalúa el riesgo para las vulnerabilidades encontradas.                                                                                     |                                                          |
| Fin del Procedimiento.        |           |                                                                                                                                                                      |                                                          |



38. Validación de Seguridad de Aplicaciones Web.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

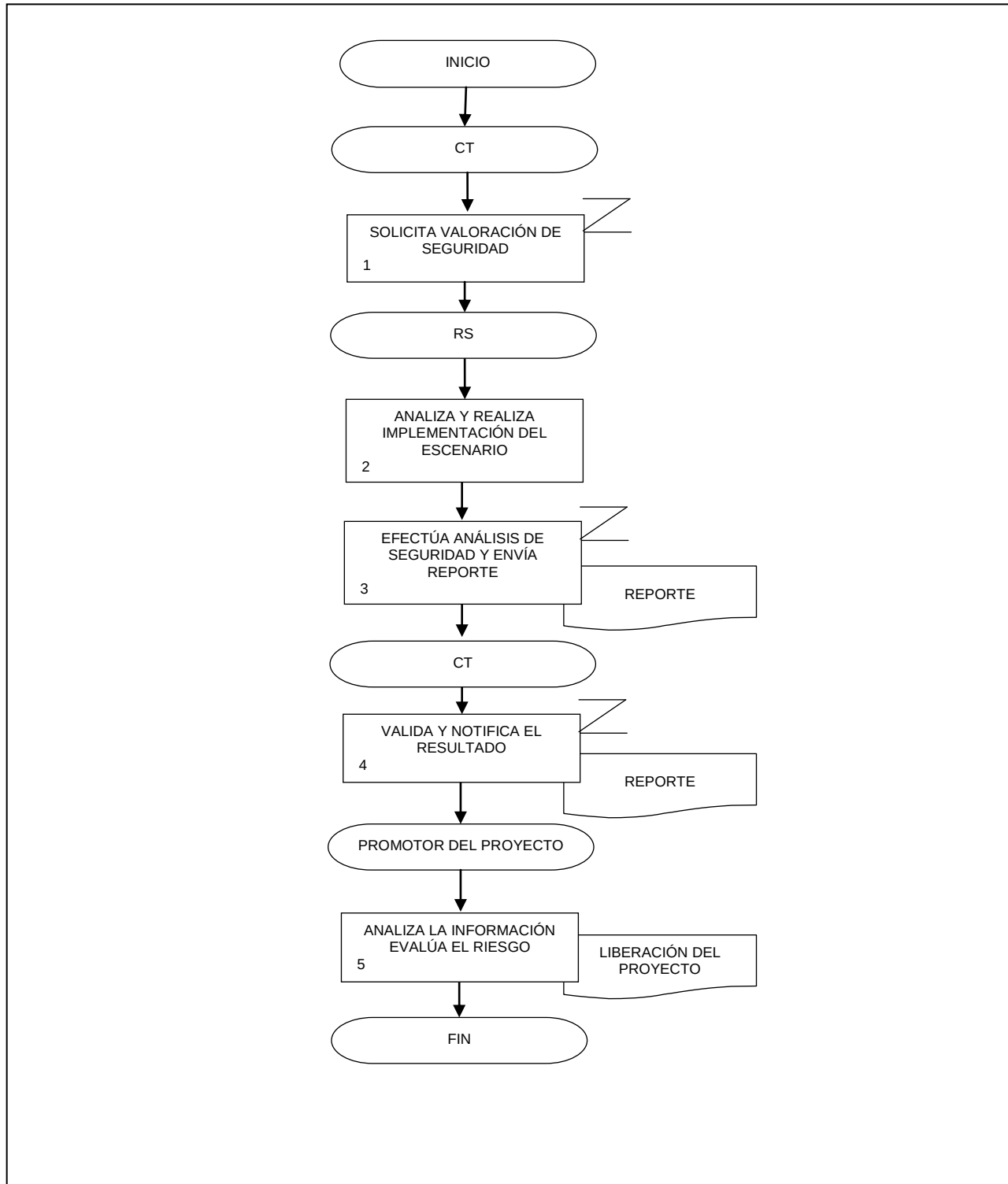
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

209

5. Diagrama de Flujo.-



**39. Servicios de Acceso a Sitios de Internet.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

210

**1. Objetivo.-**

Administrar y operar el sistema de acceso controlado a sitios de Internet para usuarios Institucionales, a fin de optimizar la utilización de los recursos de red.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El personal designado por la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR) será el encargado de administrar, configurar, operar y monitorear el sistema de filtrado de contenido que proporciona el acceso controlado a los sitios de Internet.

3.b. La Dirección de Cómputo y Comunicaciones (DCC) y/o la SAIR serán las responsables de evaluar y realizar las gestiones necesarias de acceso a sitios de Internet, con base a las solicitudes de las áreas usuarias a fin de satisfacer las necesidades en la materia.

3.c. Las unidades administrativas a través de sus enlaces informáticos deberán enviar a la SAIR la solicitud de usuario para acceder a sitios de Internet.

3.d. El Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos deberá realizar el registro de las solicitudes de usuario para acceder a sitios de internet en el sitio de colaboración del departamento.

3.e. La SAIR será la responsable de dictaminar la habilitación del servicio para acceder a sitios de internet.

3.f. Las solicitudes de acceso a Internet deberán ser elaboradas en el formato establecido en la normatividad vigente y deberán incluir las firmas de Visto Bueno indicadas en dicho formato.

**39. Servicios de Acceso a Sitios de Internet.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

211

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                     |                                                                                      |
| <p>Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR).</p> <p>Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos (DMSRD).</p> <p>SAIR.</p> <p>DMSRD.</p> | 1.        | Recibe de los enlaces informáticos la solicitud para acceder a sitios de Internet y la turna.                                                                   | Oficio o atenta nota.<br>Solicitud para acceso al servicio de internet (Anexo XXIV). |
|                                                                                                                                                                          | 2.        | Recibe la solicitud para acceder a sitios de Internet y la registra en el sitio de colaboración del Departamento.                                               | Oficio o atenta nota.<br>Solicitud para acceso al servicio de internet.              |
|                                                                                                                                                                          | 3.        | Envía la solicitud para autorización de la habilitación del servicio.                                                                                           | Solicitud para acceso al servicio de internet.                                       |
|                                                                                                                                                                          | 4.        | Recibe y analiza la solicitud para determinar si se autoriza el acceso a sitios de Internet.                                                                    | Solicitud para acceso al servicio de internet.                                       |
|                                                                                                                                                                          | 5.        | Devuelve la solicitud con la respuesta del dictamen.                                                                                                            | Solicitud para acceso al servicio de internet.                                       |
|                                                                                                                                                                          | 6.        | Revisa la solicitud para verificar si procede la autorización.<br><br>¿La autorización es favorable?<br><br>Si.                                                 |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                          | 7.        | Habilitar al usuario y el servicio de acceso a sitios de Internet.                                                                                              |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                          | 8.        | Comunica la autorización del servicio al enlace informático y al usuario involucrado, por medio de correo electrónico.<br><br>Fin del procedimiento.<br><br>No. |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                          | 9.        | Informa por correo electrónico al enlace informático correspondiente, los motivos por los cuales es improcedente la solicitud.<br><br>Fin del Procedimiento.    |                                                                                      |

39. Servicios de Acceso a Sitios de Internet.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

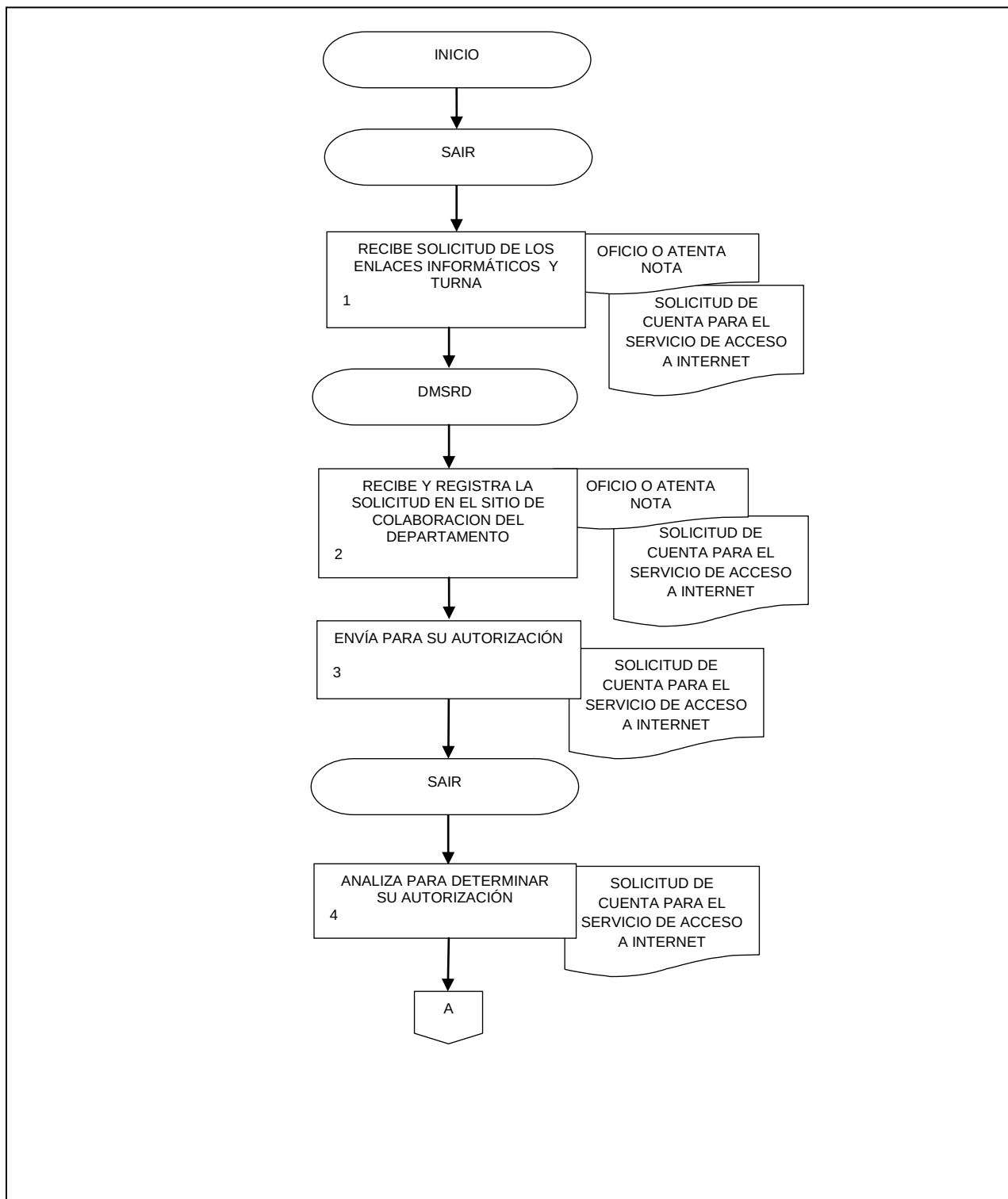
PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

212

5. Diagrama de Flujo.-



**39. Servicios de Acceso a Sitios de Internet.**

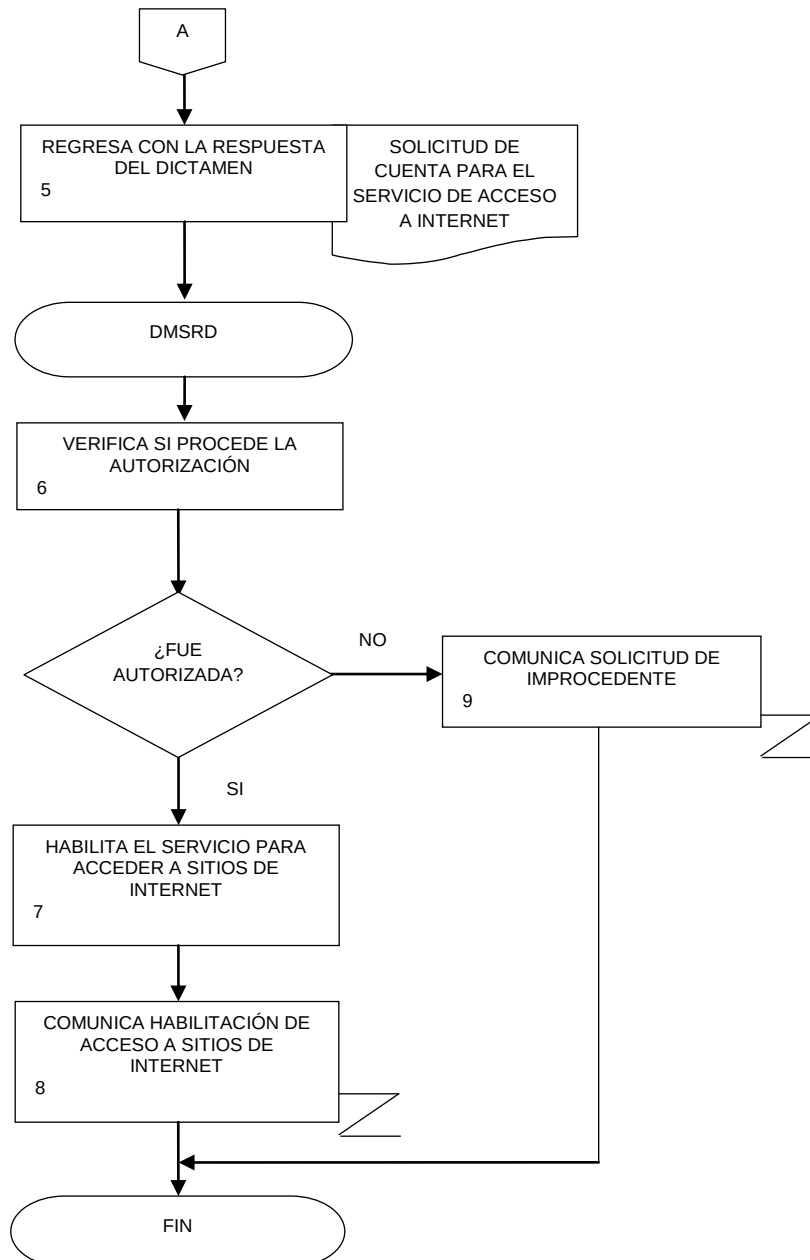
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

213



**40. Servicio de Redes Virtuales Privadas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

214

**1. Objetivo.-**

Asegurar la continuidad operativa de la red institucional mediante la administración y operación del sistema que brinda el servicio de redes privadas virtuales a fin de proporcionar al Instituto mecanismos eficientes de comunicación.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El personal designado por la Dirección de Cómputo y Comunicaciones será el encargado de dirigir la instalación, configuración, operación y monitoreo del sistema que proporciona el servicio de red privada virtual, así como de dar seguimiento a las acciones necesarias tendientes a corregir las fallas presentadas en el mencionado sistema.

3.b. La SAIR será la responsable de identificar, evaluar y realizar las gestiones necesarias en materia de conexión a la red institucional a través del servicio de red privada virtual a fin de satisfacer las necesidades.

3.c. La SAIR será responsable de emitir e implementar los lineamientos de uso y operación del servicio de red privada virtual.

**40. Servicio de Redes Virtuales Privadas.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

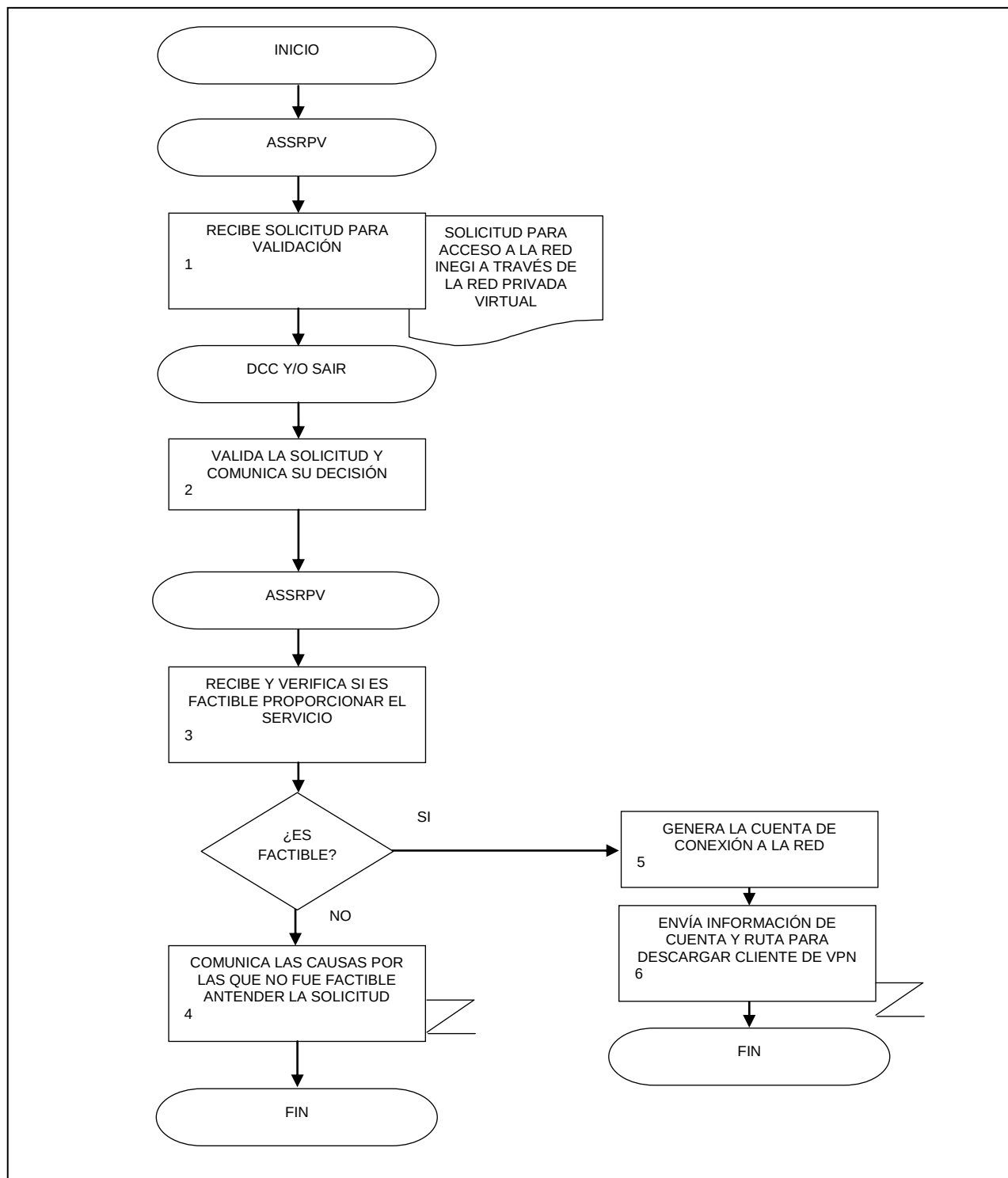
AÑO.  
**2013**

215

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
| <p>Administrador del Sistema para el Servicio de Redes Privadas Virtuales (ASSRPV).</p> <p>Dirección de Cómputo y Comunicaciones y Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (DCC/SAIR).</p> <p>ASSRPV.</p> | 1.        | Recibe la solicitud del enlace informático para acceso a la red INEGI a través de red privada virtual y la turna a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones o a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red para su validación. | Solicitud para acceso a la red INEGI a través de la red privada virtual (Anexo XXV). |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2.        | Validan la solicitud y la prioridad del servicio identificando los servicios y protocolos a los que el usuario requiere acceder en la red institucional y comunican su decisión a través de correo electrónico.                                 |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                            | 3.        | Recibe y verifica si es factible otorgar el servicio.<br><br>¿Es factible otorgar el servicio?<br><br>No.                                                                                                                                       |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                            | 4.        | Comunica vía correo electrónico al enlace informático, que no fue procedente la solicitud, especificando los motivos.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si.                                                                                  |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                            | 5.        | Genera la cuenta que permita la conexión a la red institucional a través del servicio de VPN.                                                                                                                                                   |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                            | 6.        | Envía al usuario la información de la cuenta del servicio de VPN, manual de instalación y ruta para descargar el cliente de VPN, a través de correo electrónico.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                  |                                                                                      |

## 5. Diagrama de Flujo.-





**41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

217

**1. Objetivo.-**

Proporcionar asesoría y soporte técnico en software a los usuarios y al soporte informático de los equipos de cómputo personal del Instituto a nivel nacional, para atender las solicitudes que se tramitan por medio de mesa de ayuda o por el enlace informático respectivo a fin de que utilicen eficientemente los recursos de cómputo disponibles.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades Informáticas del Instituto en materia de software del equipo de cómputo personal.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Todas las solicitudes de servicio deberán ser canalizadas a través del Sistema de Mesa de Ayuda.

3.b. Los problemas que se presenten en cada área serán atendidos en primera instancia por la persona que esté designada como soporte informático en cada unidad administrativa, la cual a su vez podrá solicitar el apoyo al soporte informático de la SSSW y se atenderán en orden de prioridad, fecha y hora de recepción.

**41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

218

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                       | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                   | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                        |                         |
| Encargado del Registro de Soporte Técnico (ERST).<br><br>Técnico de Soporte (TS). | 1.        | Recibe en forma electrónica la solicitud de Mesa de Ayuda; genera la orden de servicio, la imprime y entrega para su atención.                                                     | Orden de servicio.      |
|                                                                                   | 2.        | Recibe y revisa la problemática.<br><br>¿Es asesoría?<br><br>Si.                                                                                                                   | Orden de servicio.      |
|                                                                                   | 3.        | Proporciona la asesoría y soluciona la problemática.                                                                                                                               | Orden de servicio.      |
|                                                                                   | 4.        | Registra la solución en la orden de servicio y la entrega al Encargado del Registro de Soporte Técnico.<br><br>Continúa en la actividad No. 13.<br><br>No.                         |                         |
|                                                                                   | 5.        | Contacta por correo o teléfono, al usuario y revisa la problemática del equipo.                                                                                                    |                         |
|                                                                                   | 6.        | Propone al usuario la solución del problema, determinando si es inmediata o posterior.<br><br>¿Es solución inmediata?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 9.<br><br>No. |                         |
|                                                                                   | 7.        | Informa al usuario que debe investigar la solución.                                                                                                                                |                         |
|                                                                                   | 8.        | Investiga la posible solución.                                                                                                                                                     |                         |
|                                                                                   | 9.        | Acuerda con el usuario la atención a su problemática.                                                                                                                              | Orden de servicio.      |
|                                                                                   | 10.       | Aplica la solución y la registra en la orden de servicio.                                                                                                                          | Orden de servicio.      |

219

**41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

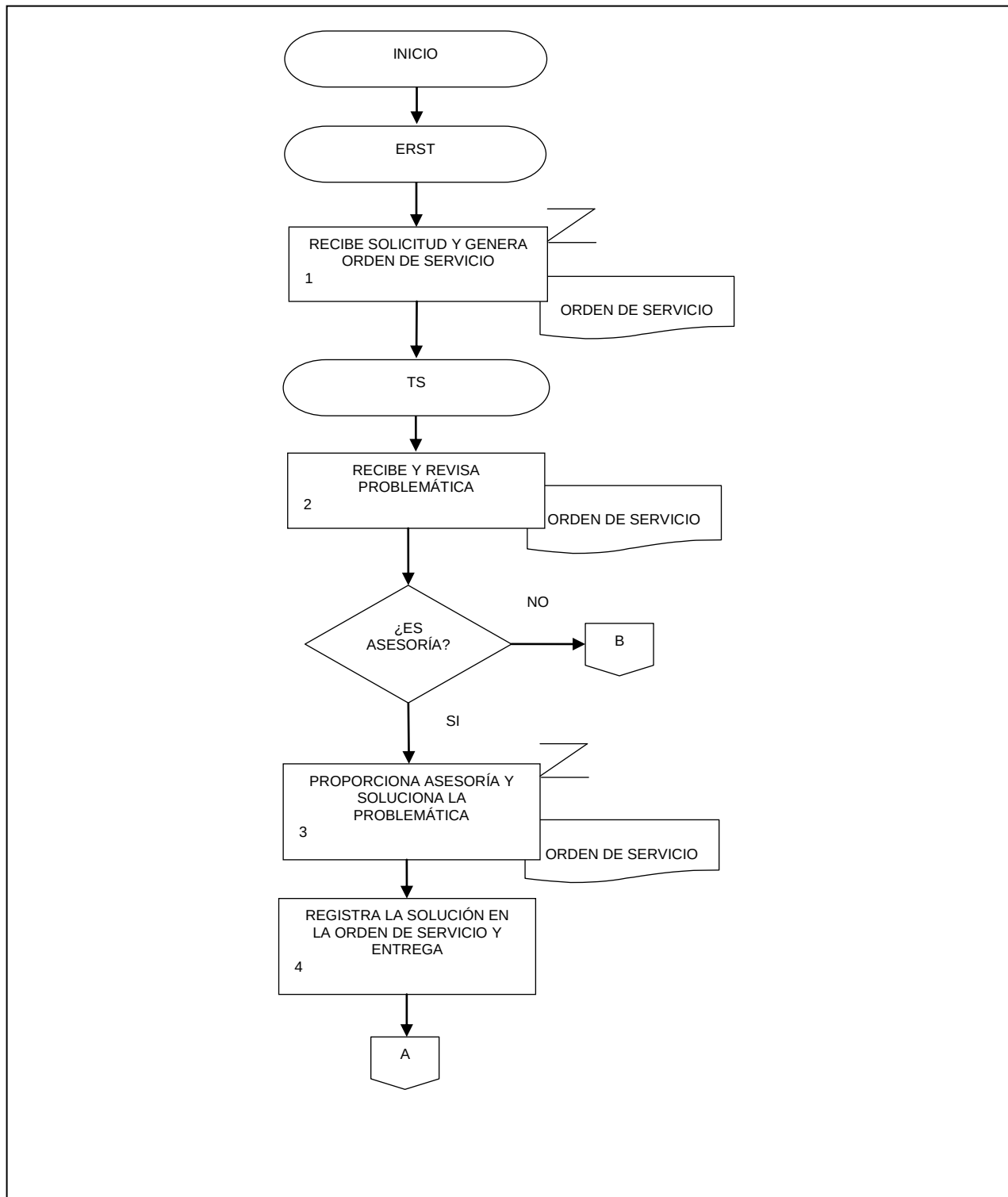
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

220

**5. Diagrama de Flujo.-**



**41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.**

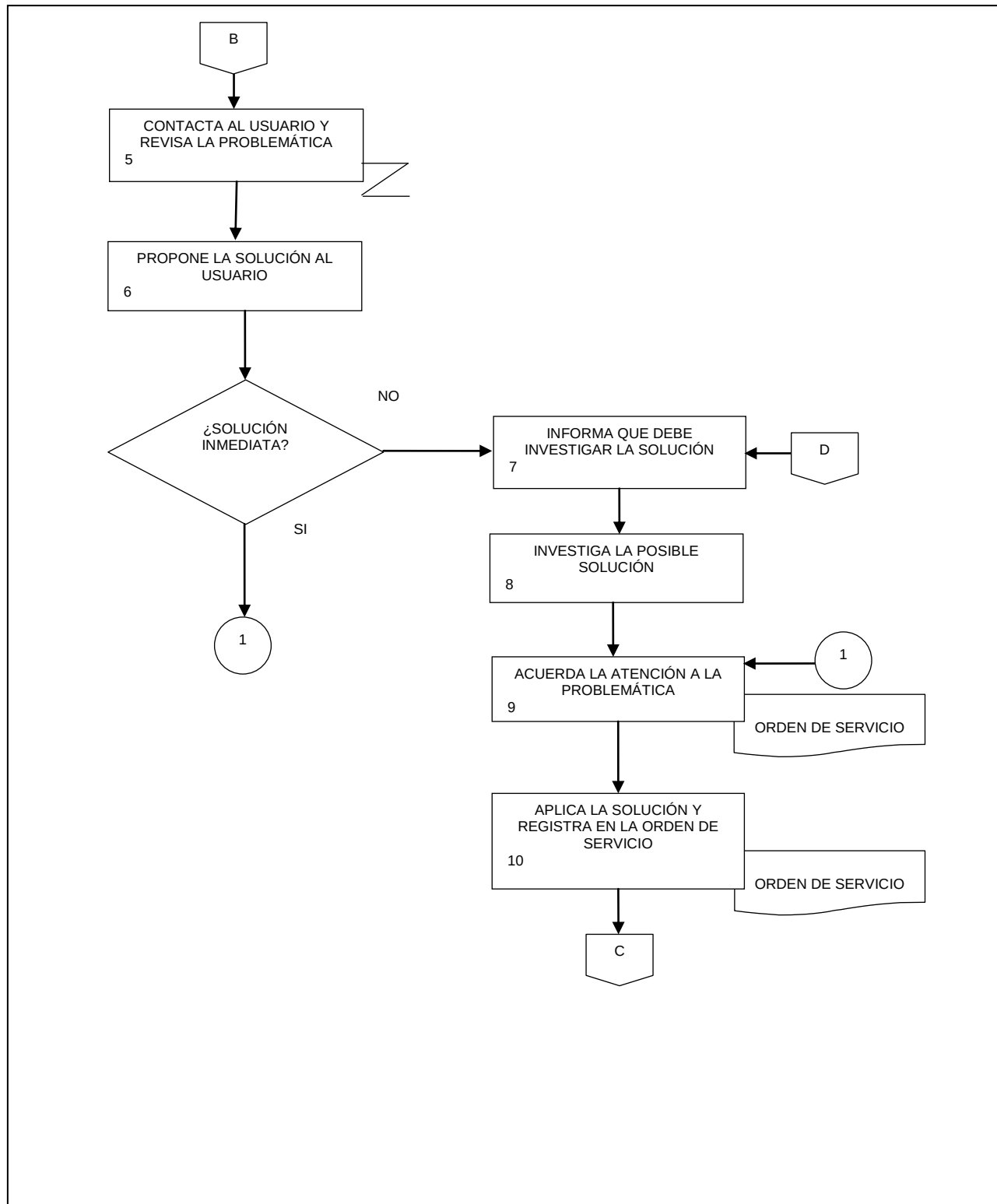
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

221



**41. Asesoría y Soporte Técnico en Software.**

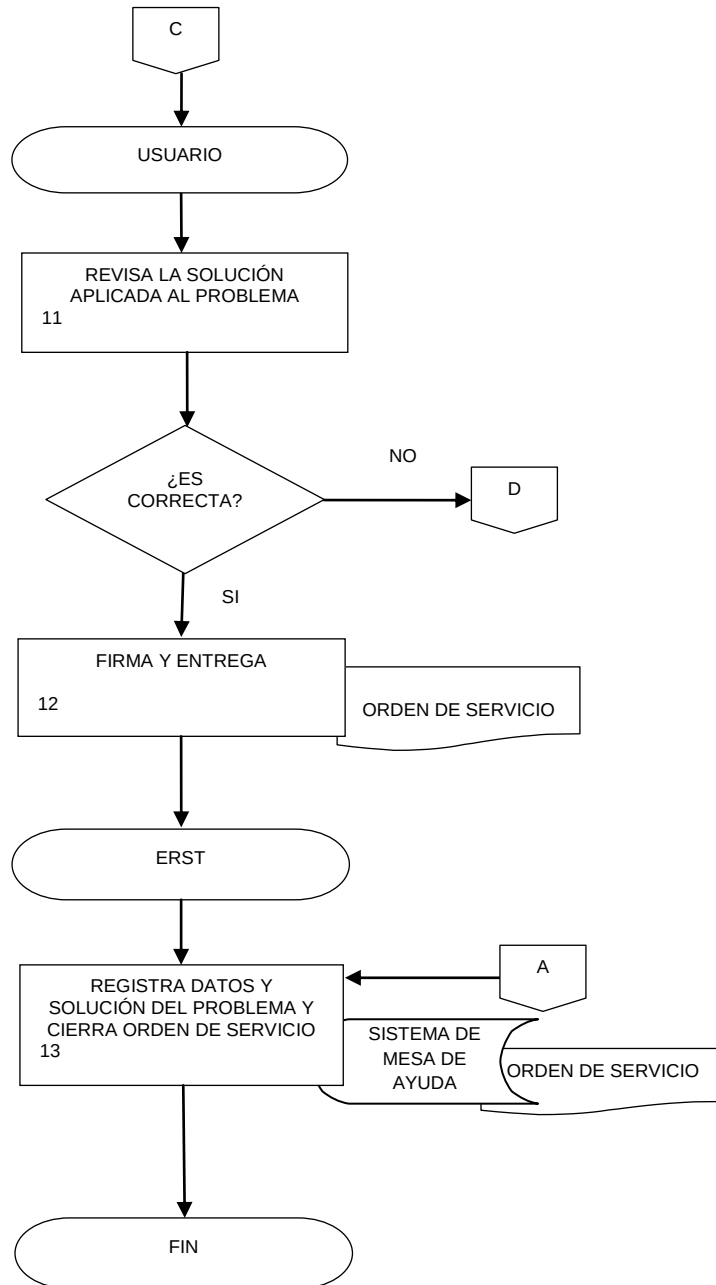
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

222



**42. Instalación y Actualización de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

223

**1. Objetivo.-**

Apoyar a los usuarios y administradores de los sistemas de cómputo a nivel nacional, en la instalación, configuración y afinación de nuevas versiones y productos de software para el buen uso y aprovechamiento de los recursos informáticos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Subdirección de Soporte y Servicios Web y Unidades Administrativas respecto al software del equipo de cómputo personal.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para que un producto de software comercial sea instalado en un equipo de cómputo del Instituto deberá contar con su respectiva licencia de uso.

3.b. La SSSW a través del Departamento de Asistencia Técnica en Software proporcionará el servicio de instalación y configuración de software en los equipos de cómputo personal de los usuarios del Instituto que lo soliciten a través de Mesa de Ayuda.

3.c. Las solicitudes de instalación y configuración de software serán atendidas por el soporte informático de cada unidad administrativa.

3.d. Las solicitudes de servicio serán registradas en el sistema de mesa de ayuda por el personal de la SSSW, con la finalidad de darle seguimiento.

| RESPONSABLE                                                                       | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                         | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                   | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                             |                                 |
| Encargado del Registro de Soporte Técnico (ERST).<br><br>Técnico de Soporte (TS). | 1.        | Recibe en forma electrónica la solicitud de Mesa de Ayuda; genera la orden de servicio, la imprime y entrega para su atención.                                                          | Orden de servicio (Anexo XXVI). |
|                                                                                   | 2.        | Recibe, revisa y contacta al usuario para confirmar la versión del software a instalar.                                                                                                 |                                 |
|                                                                                   | 3.        | Comprueba con el Departamento de Administración de Licencias de Software, que el usuario cuente con la licencia de uso autorizada.<br><br>¿Tiene licencia de uso autorizada?<br><br>No. |                                 |
|                                                                                   | 4.        | Informa al usuario que no puede instalar productos de software sin licencia de uso.<br><br>Continúa en la actividad No. 11.<br><br>Si.                                                  | Orden de servicio.              |
|                                                                                   | 5.        | Verifica con el Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo si la instalación es automática.<br><br>¿Es instalación automática?<br><br>Si.                                |                                 |
|                                                                                   | 6.        | Realiza la distribución automatizada de aplicaciones.<br><br>Continúa en la actividad No. 8.<br><br>No.                                                                                 |                                 |
|                                                                                   | 7.        | Realiza la instalación y/o actualización de software y lo registra en la orden de servicio.                                                                                             | Orden de Servicio.              |
|                                                                                   | 8.        | Revisa la instalación y/o actualización.<br><br>¿Instalación y/o actualización correcta?<br><br>No.                                                                                     |                                 |
| Usuario.                                                                          |           |                                                                                                                                                                                         |                                 |





42. Instalación y Actualización de Software.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

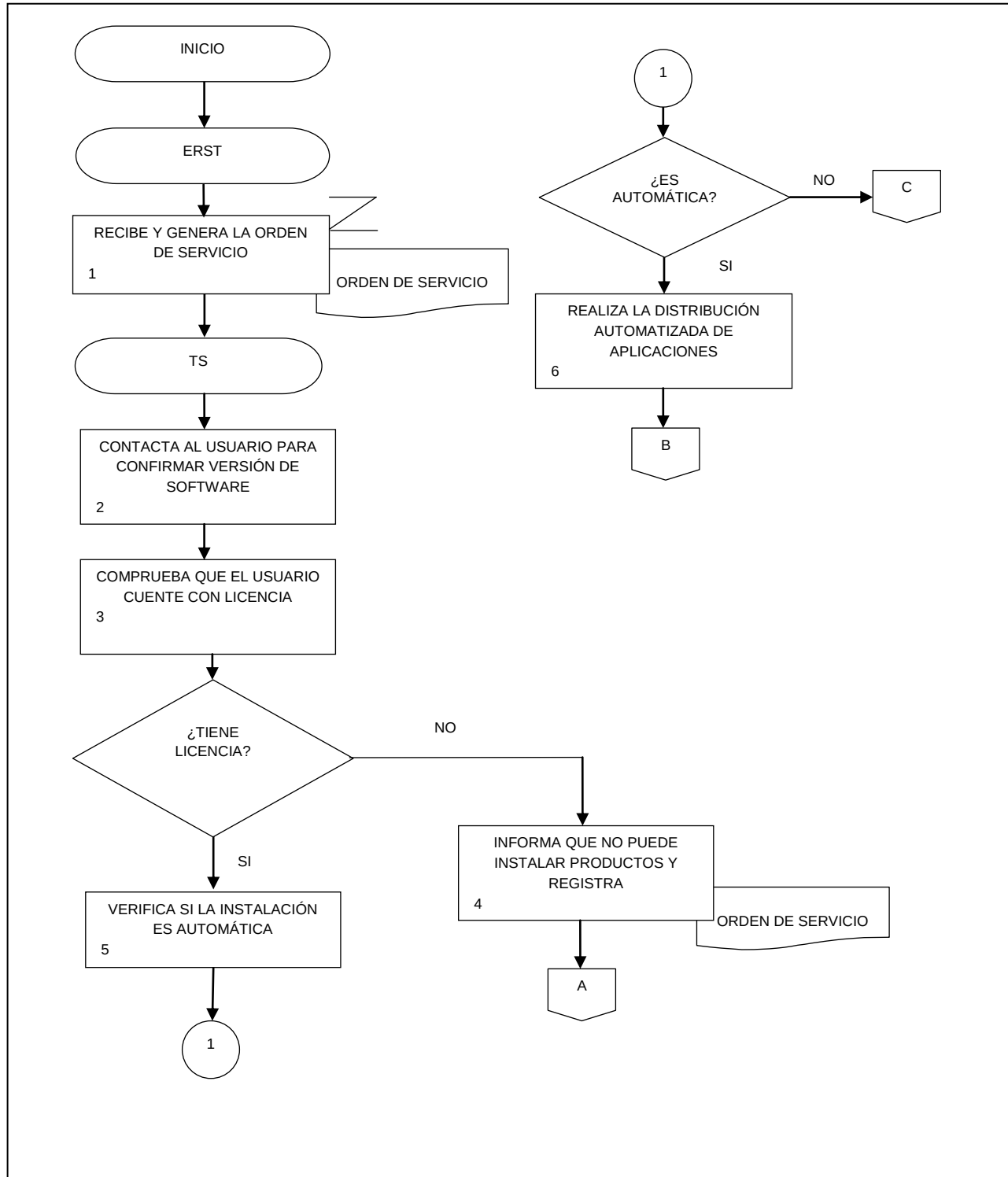
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

226

5. Diagrama de Flujo.-



**42. Instalación y Actualización de Software.**

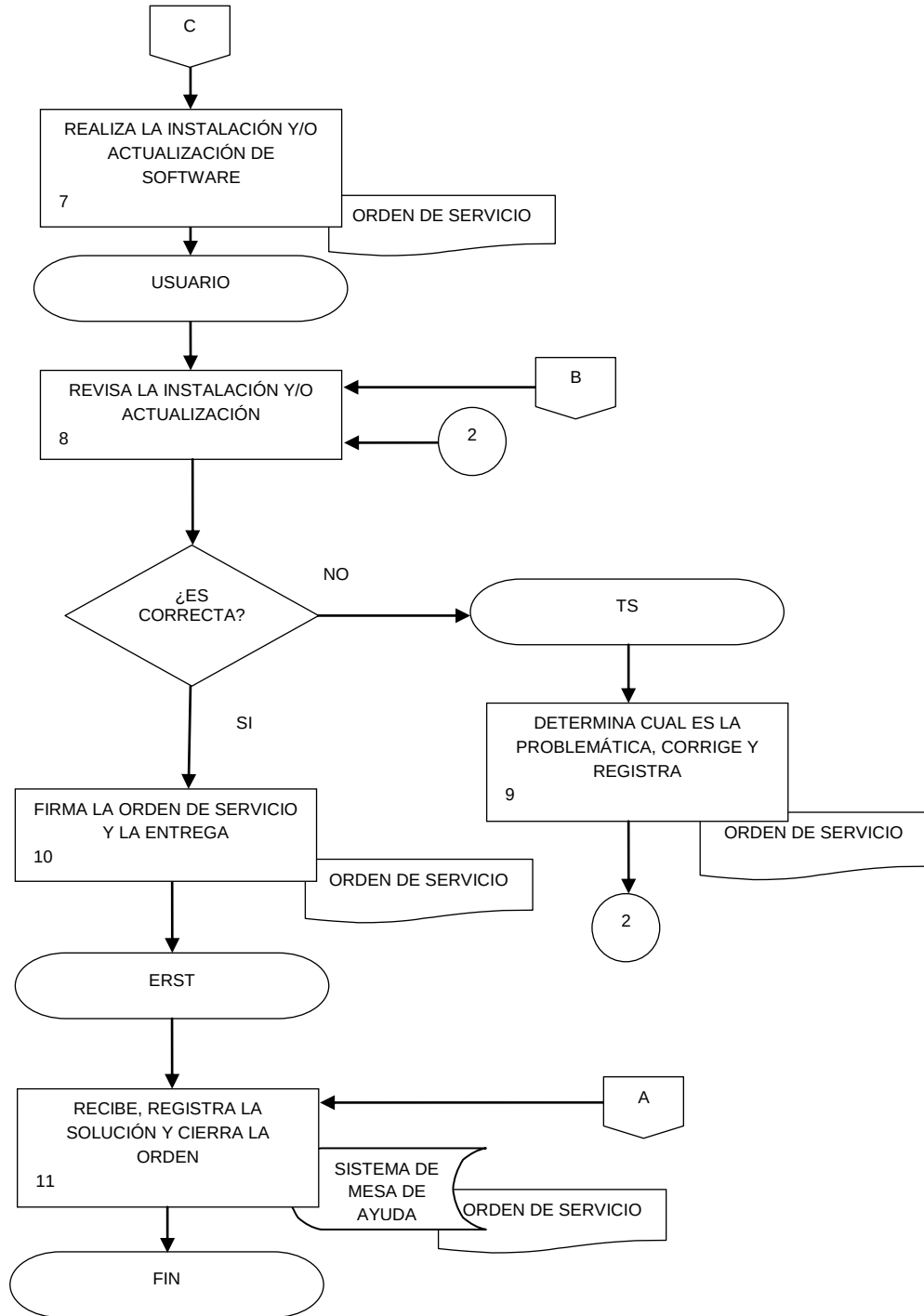
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

227



**43. Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

228

**1. Objetivo.-**

Brindar el servicio de prevención, detección y eliminación de virus en los sistemas de cómputo del Instituto para disminuir riesgos de ataques informáticos.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades informáticas, respecto al software de antivirus institucional instalado en los equipos de cómputo.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La Subdirección de Soporte y Servicios Web a través de los servidores de antivirus realizará las actualizaciones de versión y de firmas virales en forma automática desde el servidor de antivirus correspondiente.

3.b. Para los equipos que no son actualizados en forma remota, el Departamento de Asistencia Técnica en Software pondrá a disposición de los administradores de cada unidad organizacional un servidor con los paquetes de instalación y las actualizaciones del cliente de antivirus.

3.c. Con la finalidad de proporcionar la seguridad de la información en los equipos y evitar el mal funcionamiento de los sistemas de cómputo la SSSW proporcionará el servicio de prevención, detección y eliminación de virus informáticos al personal del Instituto que presente solicitud a través de la Mesa de Ayuda.

3.d. Los problemas de amenazas informáticas que se presenten en los equipos de cómputo serán atendidos en primera instancia por el soporte informático de cada unidad organizacional, la cual a su vez podrá solicitar el apoyo del administrador de antivirus de la SSSW.

**43. Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

229

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                       | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                   | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                       |                         |
| Encargado del Registro de Soporte Técnico (ERST). | 1.        | Recibe en forma electrónica solicitud de Mesa de Ayuda; genera la orden de servicio, la imprime y entrega al Técnico de Soporte para su atención.                                 | Orden de servicio.      |
| Técnico de Soporte (TS).                          | 2.        | Revisa el equipo del usuario y determina tipo de solución (inmediata o posterior).<br><br>¿La solución es inmediata?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>Si. |                         |
| Usuario.                                          | 3.        | Aplica la solución en el equipo y la registra en la orden de servicio.                                                                                                            | Orden de servicio.      |
|                                                   | 4.        | Revisa la solución aplicada a su problemática.<br><br>¿Solución correcta?<br><br>Si.                                                                                              |                         |
| ERST.                                             | 5.        | Firma la orden de servicio y la entrega al ERST.                                                                                                                                  | Orden de servicio.      |
|                                                   | 6.        | Recibe y registra la solución del problema en la base de datos del Sistema de Mesa de Ayuda y cierra la orden de servicio.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.               | Orden de servicio.      |
| TS.                                               | 7.        | Investiga las herramientas para solucionar el problema.<br><br>¿Encontró herramienta?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>No.                                |                         |

**43. Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

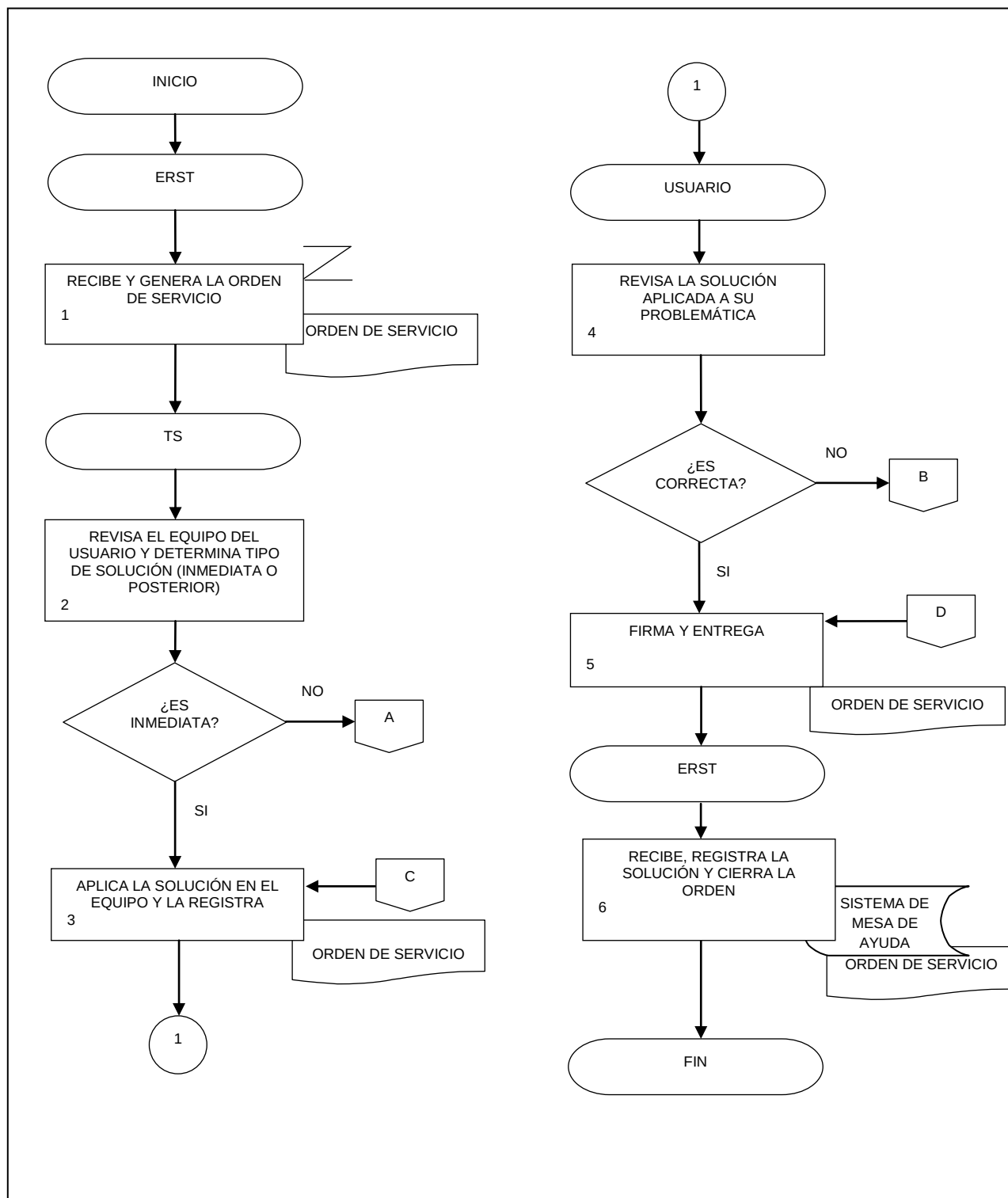
AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

230

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                      | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                          |                         |
| TS.         | 8.        | Informa al usuario que debe realizar el respaldo de la información para instalar y configurar nuevamente el software.                | Orden de servicio.      |
|             | 9.        | Confirma con el usuario la realización del respaldo.                                                                                 |                         |
|             | 10.       | Restaura la imagen en el equipo, configura el software y lo registra en la orden de servicio.<br><br>Continúa en la actividad No. 5. |                         |

## 5. Diagrama de Flujo.-



**43. Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos.**

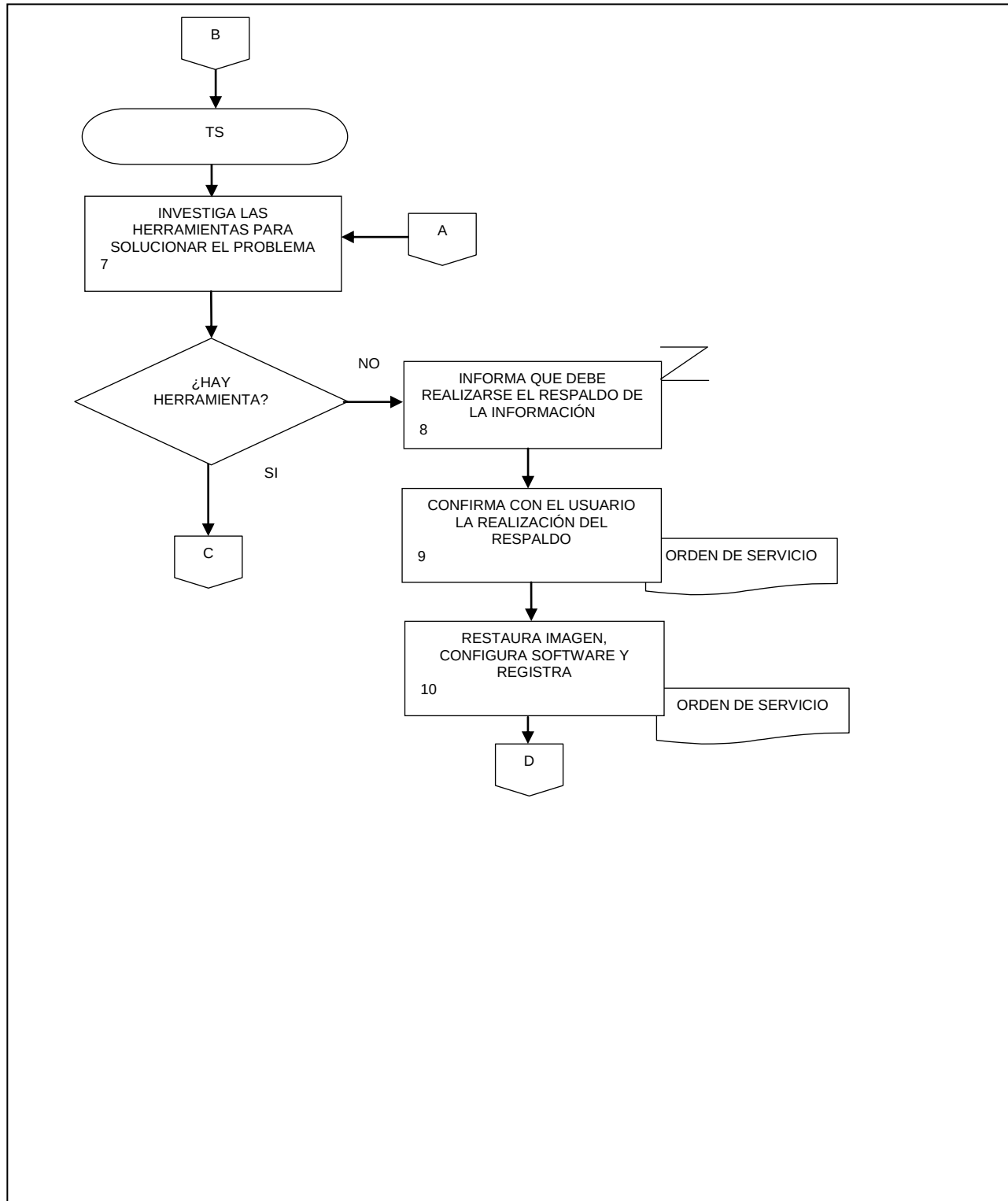
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

232





**44. Elaboración de Imágenes para Equipo de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

233

**1. Objetivo.-**

Proporcionar a los enlaces informáticos la imagen personalizada de los diferentes modelos de equipo con los que cuenta el Instituto, a fin de facilitar y eficientar la instalación de sistemas operativos y aplicaciones.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel del personal del Instituto que utilice imágenes institucionales para equipos de cómputos personales tanto de uso general como para proyectos especiales, incluyendo censos y encuestas.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La Subdirección de Soporte y Servicios Web a través del Departamento de Asistencia Técnica en Software (DATS) será el único facultado para generar imágenes institucionales de equipo de cómputo personal y proporcionarlas a las diferentes Unidades Informáticas.

**44. Elaboración de Imágenes para Equipo de Cómputo.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

234

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                       | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS   |
|--------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                           |                           |
| Área Solicitante (AS).   | 1.        | Solicita a la SSSW en forma electrónica o vía telefónica la generación de una imagen personalizada, detallando las características y el modelo del equipo a utilizar. |                           |
| SSSW.                    | 2.        | Analiza la solicitud y proporciona al Técnico de Soporte el equipo necesario para generar la imagen.                                                                  |                           |
| Técnico de Soporte (TS). | 3.        | Recibe por correo electrónico o vía telefónica la solicitud.                                                                                                          |                           |
|                          | 4.        | Contacta con el AS para especificar los requerimientos de software y método de distribución de la imagen.                                                             |                           |
|                          | 5.        | Prepara el equipo del modelo solicitado de acuerdo a los requerimientos y genera la imagen.                                                                           |                           |
|                          | 6.        | Realiza un checklist con el software y configuraciones de la imagen.                                                                                                  | Check list (Anexo XXVII). |
|                          | 7.        | Entrega la imagen y el checklist para su aprobación.                                                                                                                  | Check list.               |
| AS.                      | 8.        | Realiza las pruebas.<br><br>¿Existen modificaciones?<br><br>Si.                                                                                                       | Check list.               |
|                          | 9.        | Anota las modificaciones y lo regresa.                                                                                                                                | Check list.               |
| TS.                      | 10.       | Aplica las modificaciones.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>No.                                                                                          | Check list.               |
| AS.                      | 11.       | Firma el checklist de conformidad y lo entrega al técnico en soporte.                                                                                                 | Check list.               |
|                          | 12.       | Realiza la distribución de la imagen e informa a las unidades informáticas interesadas.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                 |                           |

44. Elaboración de Imágenes para Equipo de Cómputo.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

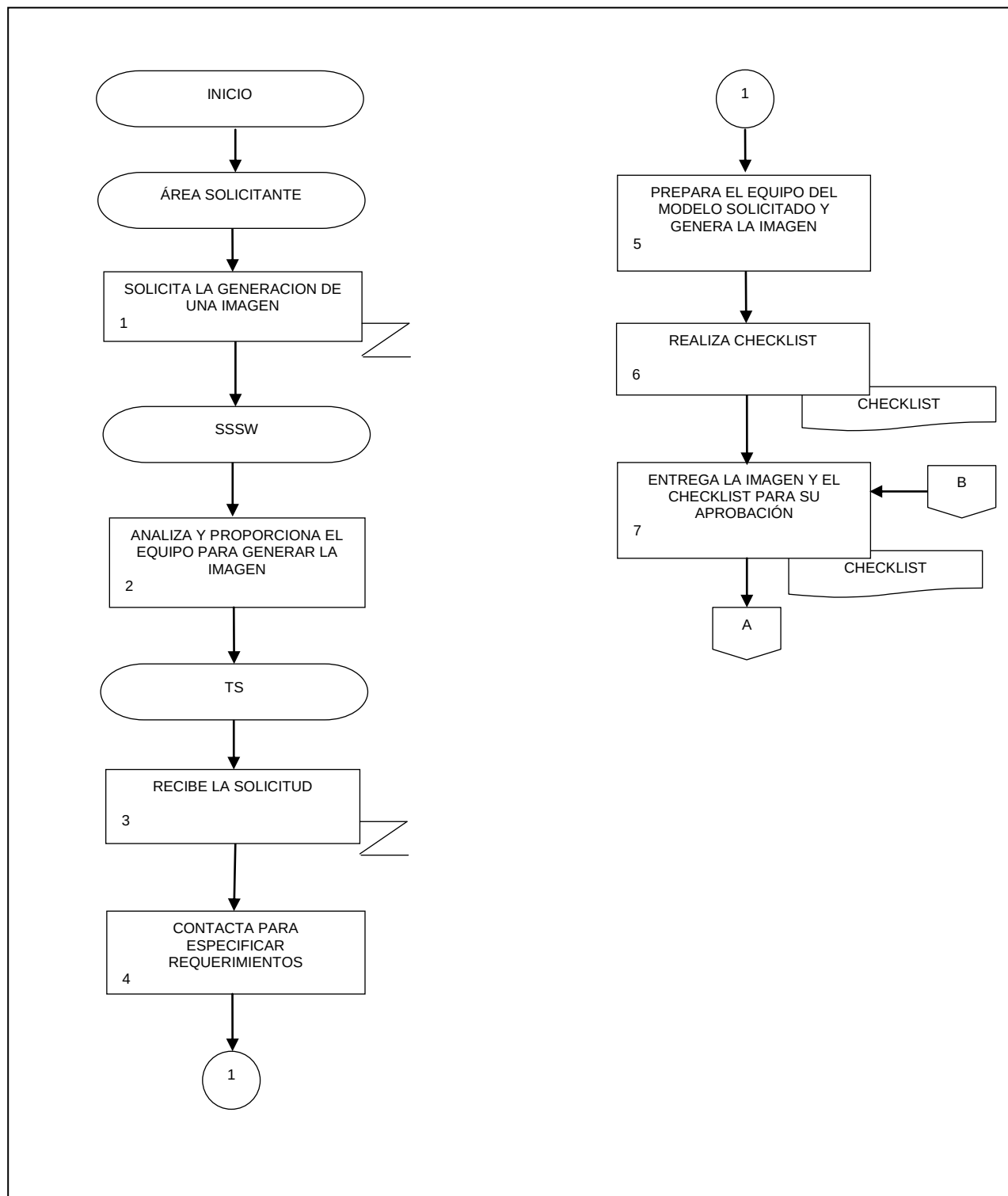
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

235

5. Diagrama de Flujo.-



**44. Elaboración de Imágenes para Equipo de Cómputo.**

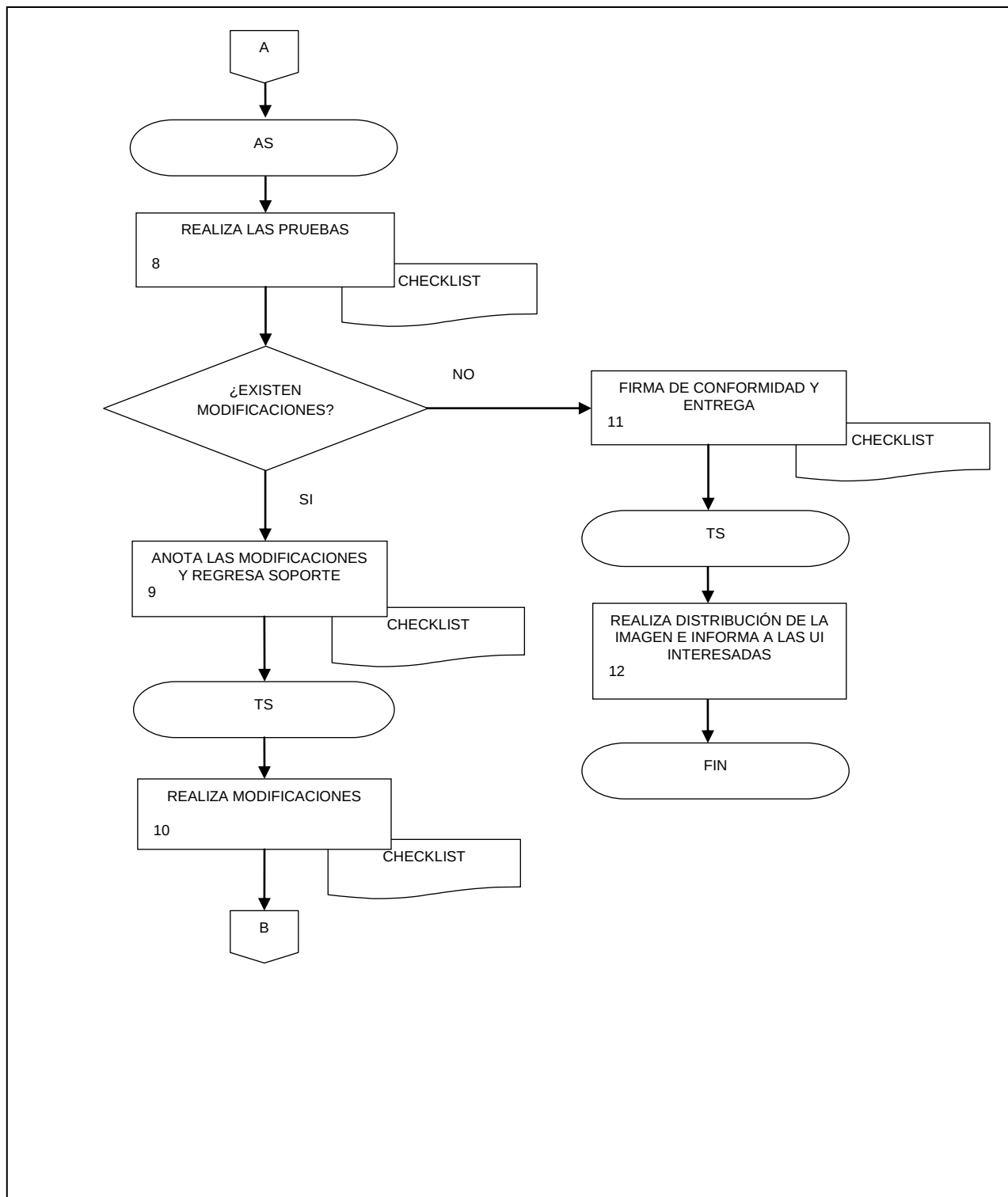
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

236



**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

237

**1. Objetivo.-**

Reunir y consolidar las bases de datos de información estadística que existen en las diferentes áreas del Instituto como subsistemas de información independientes, en un ambiente integral centralizado, mediante la ejecución de los procesos de análisis de información, diseño de base de datos, carga de información y metadatos, calidad de datos y mantenimiento de base de datos para contar de manera permanente, confiable y oportuna con un repositorio único de información estadística para su consulta y análisis.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD).

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La DIIBD será la responsable técnica de la incorporación de información estadística al Almacén de Datos Estadísticos del INEGI.

3.b. Los Enlaces Informáticos que generan o integran información estadística, deberán establecer el mecanismo al interior de su Unidad Administrativa que les permita identificar y recopilar la información electrónica y sus metadatos, que se integrarán o actualizarán en el almacén de datos.

3.c. Corresponderá al Enlace Informático de la Unidad Administrativa que genera o integra información estadística, entregar en tiempo y forma al responsable técnico, la información electrónica y sus metadatos que habrán de incorporarse al Almacén de Datos Estadísticos.

3.d. El responsable técnico de la incorporación de información, administrará el proceso desde su origen hasta su implantación y uso; así como también participará en su vinculación con otros servicios de difusión y diseminación que ofrezca el INEGI.

3.e. El responsable técnico de la incorporación de información al Almacén de Datos Estadísticos del INEGI, deberá observar los procedimientos referidos en el documento denominado "Metodología de Incorporación de Información al Almacén de Datos Estadísticos".

3.f. El responsable de la información estadística establecerá los criterios que deberán tomarse en cuenta para integrar, mantener y gestionar la información que se incorporará en el Almacén de Datos Estadísticos del INEGI.

3.g. El responsable de la información estadística deberá dar el Visto Bueno de la información una vez incorporada al Almacén de Datos Estadísticos.

3.h. Todos los documentos y registros que se generen durante el desarrollo del proceso de incorporación de información en el Almacén de Datos Estadísticos del INEGI, deberán integrarse en el Expediente del Proyecto, cuya estructura y requisitos se definen en la "Metodología de Incorporación de Información al Almacén de Datos Estadísticos".

3.i. El responsable técnico de la incorporación deberá realizar un respaldo de todo el expediente del proyecto, es decir, documentos, registros, diagramas, scripts de carga, información fuente y en su caso, datos transformados listos para la carga.

**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.

AÑO.

11

2013

238

- 3.j. El responsable técnico de la incorporación deberá realizar los respaldos necesarios de la información incorporada, de acuerdo a la Guía para el Respaldo y Restauración de Información del Almacén de datos Estadísticos que se encuentran en la “Metodología de Incorporación de Información al Almacén de datos Estadísticos”.
- 3.k. El proceso de incorporación de información estadística en el Almacén de Datos Estadísticos deberá cumplir con las normas y medidas de seguridad que se establezcan institucionalmente, con la finalidad de mantener su disponibilidad y preservar su integridad.
- 3.l. El responsable técnico de la incorporación debe realizar sus actividades observando también los lineamientos y políticas vigentes en materia de administración y uso de tecnologías de información y comunicaciones.

**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

239

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                           | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
| Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD). | 1.        | Acuerda con el enlace informático del área generadora de la información el proyecto que se incorporará en las bases de datos institucionales y comunica para dar inicio al proyecto.                         | Comunicado de acuerdo.                                                                                                                      |
| Responsable del Proyecto (RP).                                        | 2.        | Recopila información del proyecto conforme a los lineamientos establecidos en la metodología de incorporación de información y la turna.                                                                     | Metodología de incorporación de información.<br>Documentación del proyecto.<br>Registro de documentación recopilada.<br>Información origen. |
| Analista.                                                             | 3.        | Recibe, revisa, evalúa la información y verifica si es suficiente para iniciar y concluir con el proceso e informa los resultados.                                                                           | Metodología de incorporación de información.<br>Documentación del proyecto.<br>Registro de metadatos del proyecto.<br>Información origen.   |
| RP.                                                                   |           | ¿Requiere más información del proveedor de datos?                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
|                                                                       |           | Si.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                             |
| Analista.                                                             | 4.        | Gestiona retroalimentación con el área generadora de la información de los datos para que en conjunto con el analista se le presenten dudas y/o requerimientos acerca del proyecto que se está incorporando. |                                                                                                                                             |
|                                                                       |           | Continúa en la actividad No. 3.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                             |
| RP.                                                                   |           | No.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                             |
|                                                                       | 5.        | Genera las reglas de transformación requeridas e informa acerca de la actividad realizada.                                                                                                                   | Metodología de incorporación de información.<br>Registro de reglas de transformación de datos.                                              |
| RP.                                                                   | 6.        | Revisa la propuesta de reglas de transformación de datos.                                                                                                                                                    | Registro de reglas de transformación de datos.                                                                                              |
|                                                                       |           | ¿Hay observaciones?                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                             |
|                                                                       |           | Si.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                             |

**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

240

| RESPONSABLE                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                      |
|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                     |                                                                                                                              |
| Analista.                  | 7.        | Continúa en la actividad No. 5.                                                                                                                 | Expediente del proyecto.                                                                                                     |
|                            |           | No.                                                                                                                                             |                                                                                                                              |
| Diseñador.                 | 8.        | Integra documentación de la etapa de análisis de información y la entrega.                                                                      | Metodología de incorporación de información.<br>Expediente del proyecto.                                                     |
|                            | 9.        | Define y describe los elementos que contendrá el modelo lógico considerando los lineamientos de la metodología de incorporación de información. |                                                                                                                              |
|                            | 10.       | Genera y revisa el modelo de datos lógicos.                                                                                                     |                                                                                                                              |
| RP.                        | 11.       | Transforma el modelo de datos lógicos en un modelo de datos físicos y lo turna.                                                                 | Modelo de datos lógico.<br><br>Metodología de incorporación de información.<br>Modelo físico.<br>Registro de origen-destino. |
|                            | 12.       | Revisa el diagrama de modelo físico de la información.                                                                                          |                                                                                                                              |
| Diseñador.                 | 13.       | ¿Hay observaciones?                                                                                                                             | Modelo físico.                                                                                                               |
|                            |           | Si.                                                                                                                                             |                                                                                                                              |
|                            |           | Aplica ajustes a los diagramas de los modelos lógicos y físicos, y actualiza el registro origen destino si fuera necesario.                     |                                                                                                                              |
|                            |           | Continúa en la actividad No. 11.                                                                                                                |                                                                                                                              |
| Responsable de Carga (RC). | 14.       | No.                                                                                                                                             | Modelo lógico.<br>Modelo físico.<br>Registro de origen-destino.                                                              |
|                            | 15.       | Implementa el modelo físico en la base de datos y registra en la bitácora.                                                                      |                                                                                                                              |
|                            | 16.       | Respalda los modelos de datos lógicos y físicos que formarán parte del expediente del proyecto.                                                 |                                                                                                                              |
|                            | 17.       | Integra documentación de la etapa de diseño al expediente del proyecto y la remite.                                                             |                                                                                                                              |
| Responsable de Carga (RC). | 18.       | Prepara la información origen recibida del área generadora de la información.                                                                   | Expediente del proyecto.<br>Información origen                                                                               |
|                            |           |                                                                                                                                                 |                                                                                                                              |



**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

241

| RESPONSABLE                                                             | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |
| Responsable de Carga (RC).<br><br>RCD.<br><br>RC.<br><br>RP.<br><br>RC. | 17.       | Desarrolla y/o ajusta, si es necesario, los programas de carga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Expediente del proyecto.<br>Metodología de incorporación de información.<br><br>Información origen.<br>Registro de control de carga.<br><br>Metodología de incorporación de información.<br>Información origen. |
|                                                                         | 18.       | Ejecuta los programas de carga para incorporar la información origen en la estructura de base de datos e informa para que se hagan las revisiones correspondientes.                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | 19.       | Verifica carga y consistencia de la información con base a los lineamientos que se encuentran en la metodología de incorporación de información y comunica los resultados.<br><br>¿Hay problemas en carga?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 23.<br><br>Si.                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | 20.       | Revisa si se trata de inconsistencia conceptual, que tiene que ver con la información origen o si es un problema técnico, debido a una inconsistencia en los programas de carga o en el diseño de la base de datos y turna los resultados del diagnóstico.<br><br>¿Es inconsistencia conceptual?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 17.<br><br>Si. |                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | 21.       | Define si se modifica algún criterio con base en retroalimentación y/o información obtenida del área generadora de la información y turna.                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | 22.       | Recibe y prepara la información origen actualizada que se va a cargar y/o actualiza el registro de reglas de transformación de datos.<br><br>Continúa en la actividad No. 18.                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 |

**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

242

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                           | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                 |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                         |
| RC.         | 23.       | Afina la base de datos para dejarla técnicamente en óptimo funcionamiento, tomando como base lo establecido en la metodología de incorporación de información y generando el registro de la carga realizada y el reporte de la afinación. | Metodología de incorporación de información.<br>Registro de control de carga.<br>Reporte de afinación de base de datos. |
|             | 24.       | Genera respaldos de la base de datos y hace el registro de ese respaldo.                                                                                                                                                                  | Registro de control de respaldos.<br>Solicitud para respaldo/restauración.                                              |
|             | 25.       | Integra y carga metadatos, completando el registro de metadatos que se inició en el análisis y generando al final de la actividad el reporte de los metadatos que se unificaron con el contenido del repositorio de metadatos.            | Reporte de unificación de metadatos.<br>Reporte de la herramienta de revisión de metadatos.                             |
|             | 26.       | Documenta información de la etapa de carga, agregando al expediente del proyecto los documentos generados y/o actualizados e informa.                                                                                                     | Expediente del proyecto.                                                                                                |
| RP.         | 27.       | Solicita revisión de la información.                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                         |
| RCD.        | 28.       | Revisa información y metadatos del proyecto.<br><br>¿Es correcta la información?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 31.<br><br>No.                                                                                            | Expediente del proyecto.<br>Reporte de conjunto de datos.                                                               |
|             | 29.       | Reporta observaciones para su atención.                                                                                                                                                                                                   | Reporte de observaciones de la revisión de calidad de datos.                                                            |
|             | 30.       | Recibe reporte y realiza correcciones.<br><br>Continúa en la actividad No. 28.                                                                                                                                                            | Reporte de observaciones de la revisión de calidad de datos.<br>Expediente del proyecto.                                |
| RP.         |           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
| RCD.        | 31.       | Emite comunicado donde se da por terminada y liberada la revisión técnica de la información y de sus metadatos .                                                                                                                          | Comunicado de liberación técnica.<br>Reporte de resumen de revisión de calidad de datos.<br>Testigos de la revisión.    |

**45. Incorporación de Información en Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

243

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                    | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                        |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                        |                                                                                                                                |
| RP.         | 32.       | Publica la información y sus metadatos en los servidores productivos del Almacén de Datos Estadísticos y respalda. | Solicitud de cuenta de acceso.<br>Solicitud de migración.<br>Control de respaldos.<br>Reporte de afinación a la base de datos. |
|             | 33.       | Integra documentación de la etapa de calidad de datos.                                                             | Expediente del proyecto.                                                                                                       |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                             |                                                                                                                                |

45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

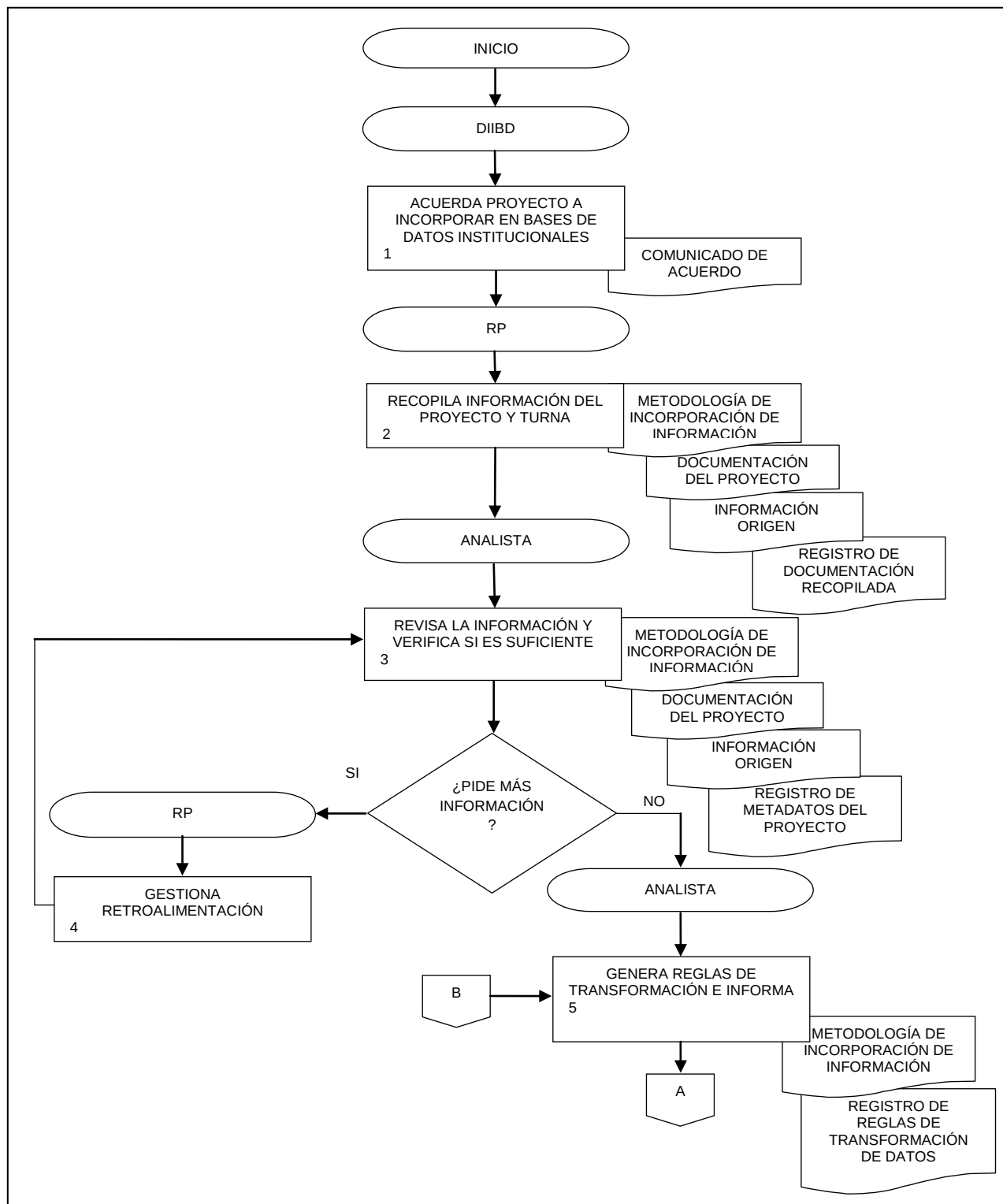
PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

244

5. Diagrama de Flujo.-



45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

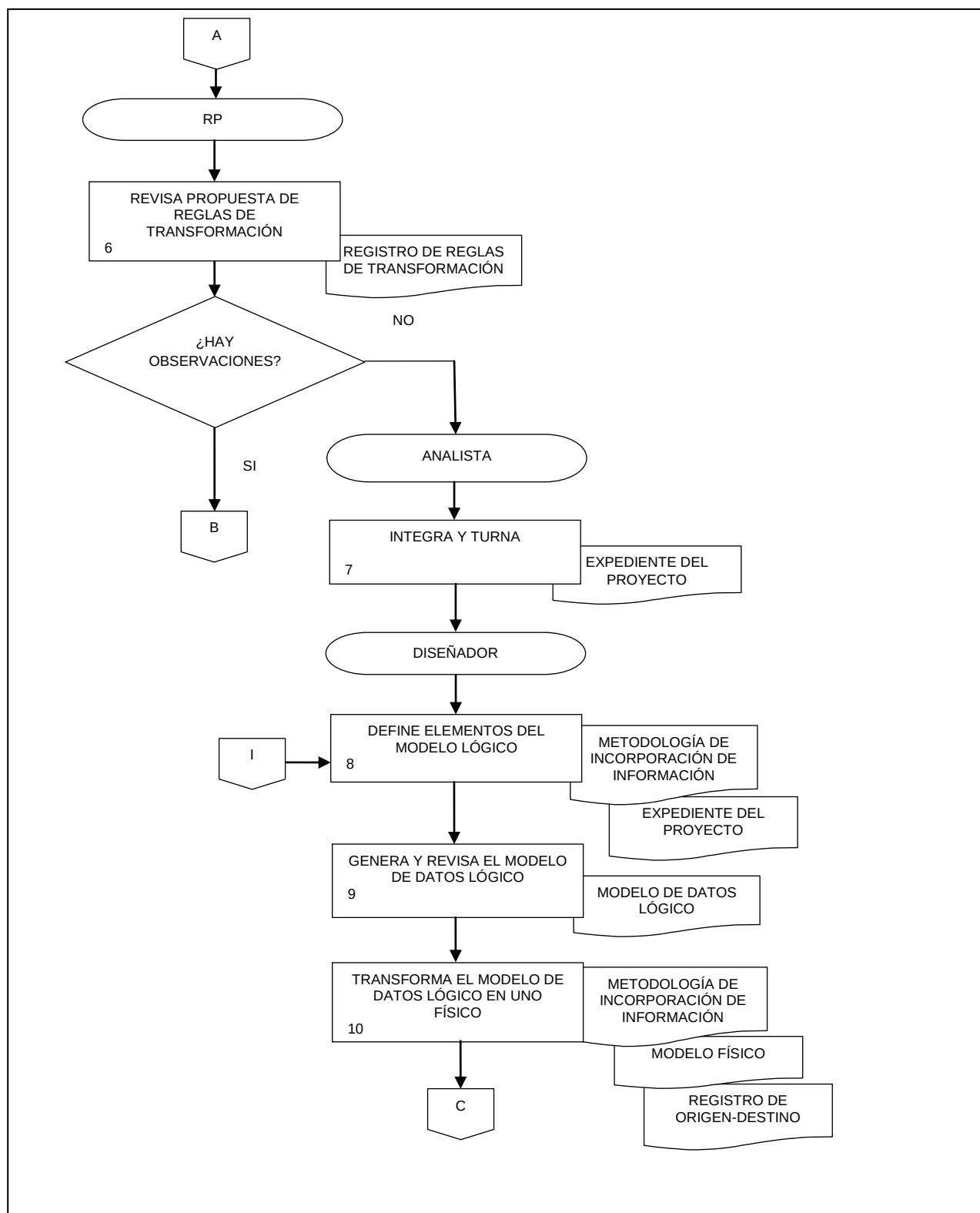
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

245



45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

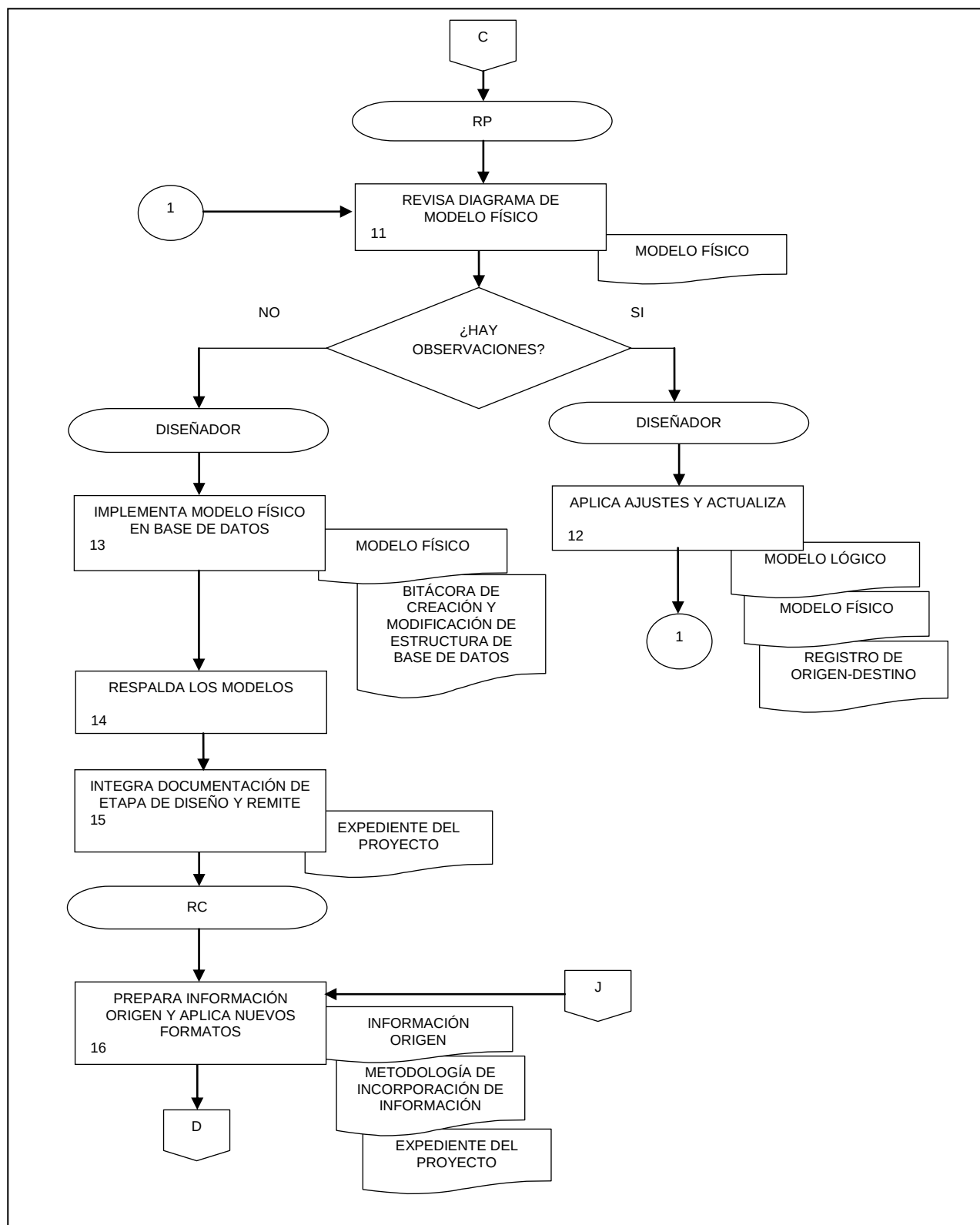
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

246



45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

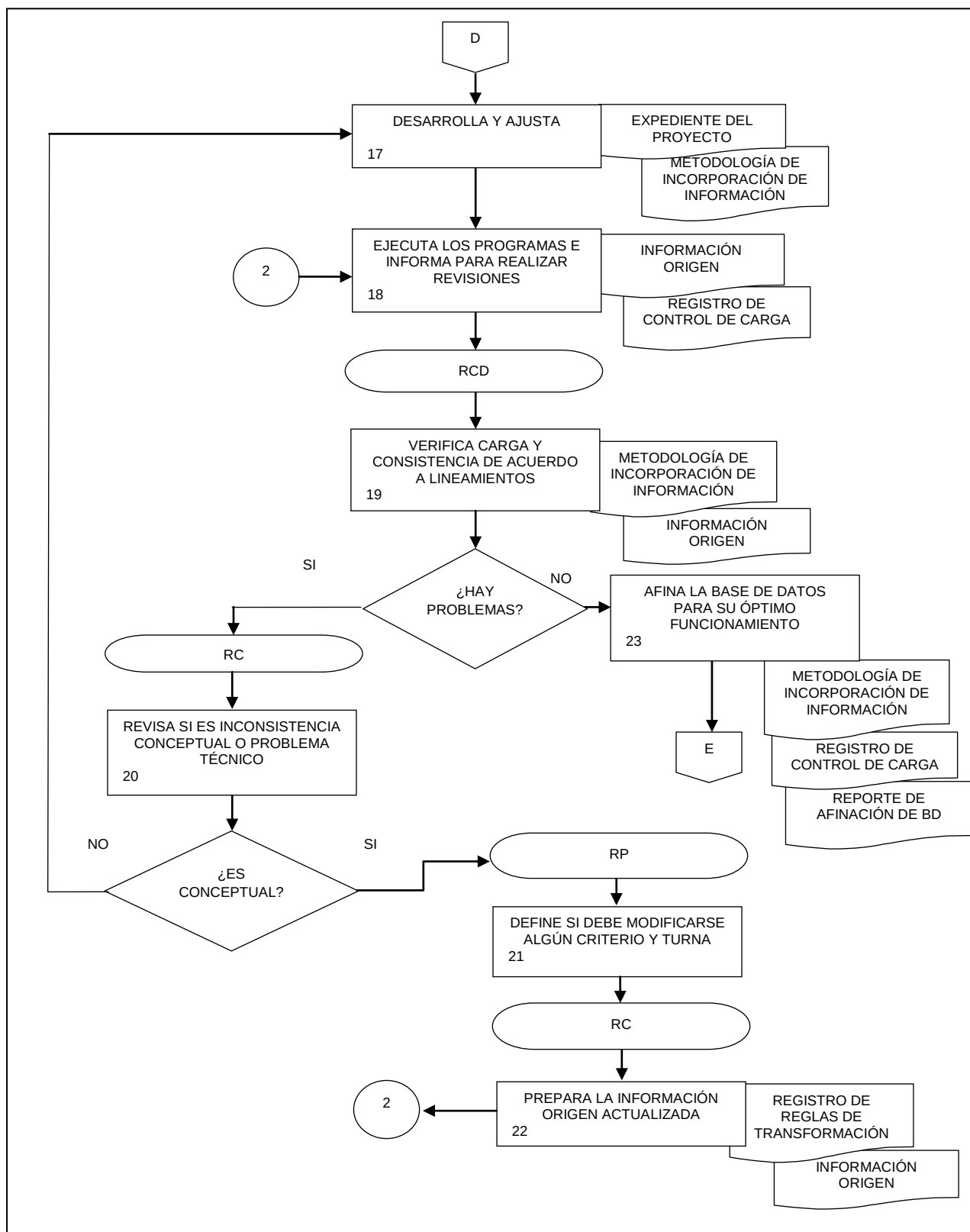
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

247



45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

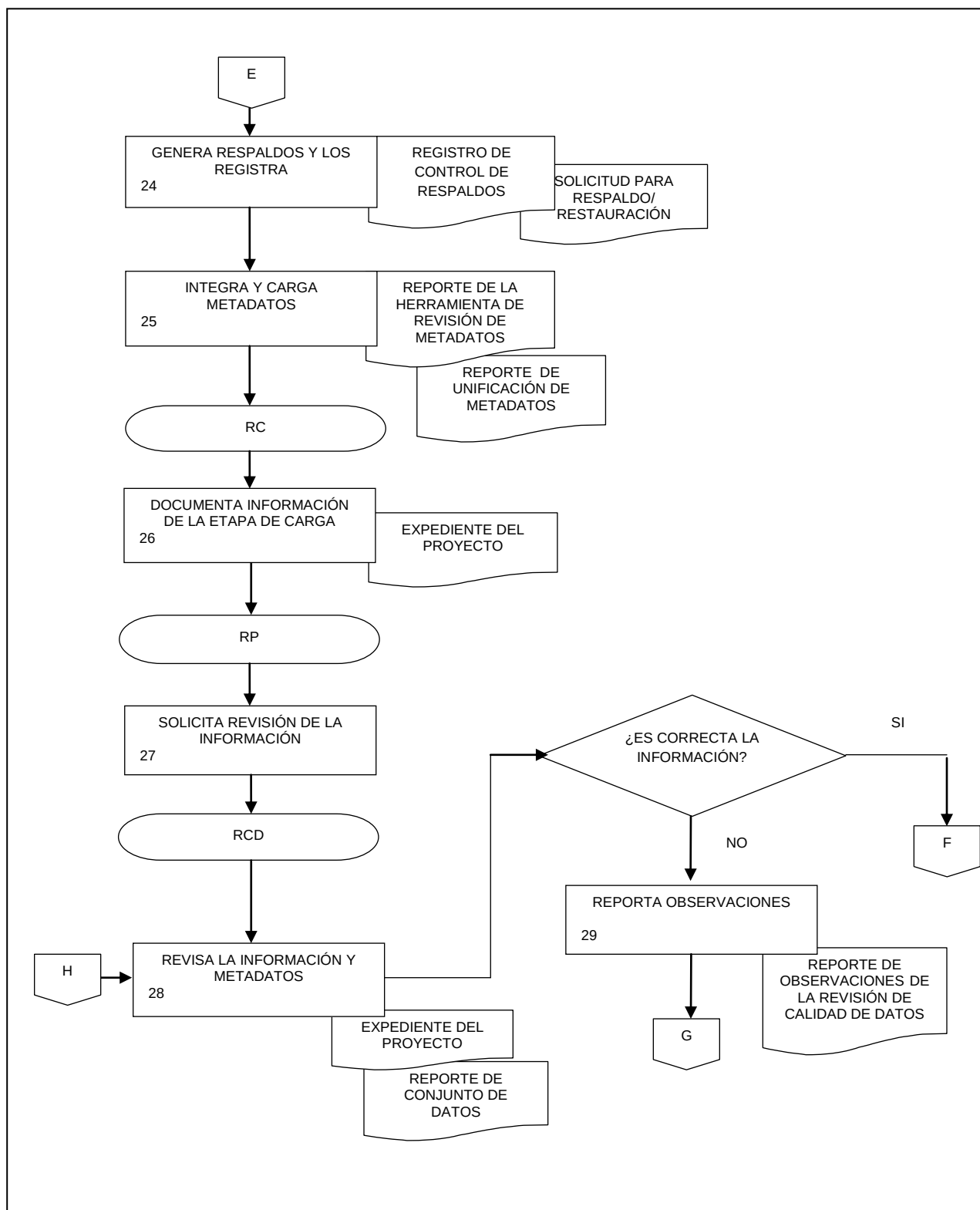
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

248





45. Incorporación de Información en Bases de Datos.

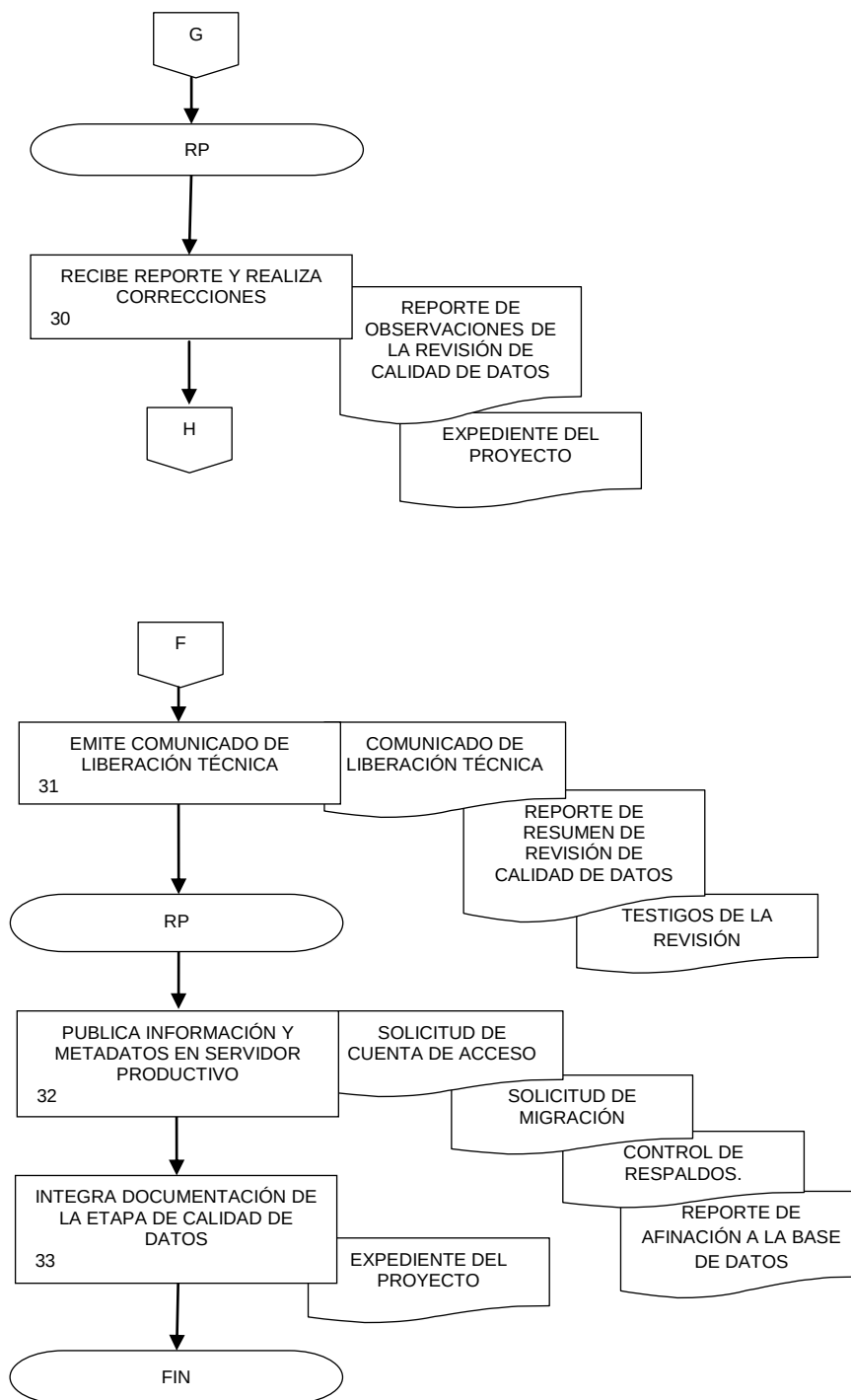
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

249



**46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

250

**1. Objetivo.-**

Proporcionar asistencia y soporte técnico a los usuarios de las bases de datos institucionales, sobre el manejo y explotación de las mismas, a través de las herramientas disponibles, con la finalidad de asegurar su óptimo aprovechamiento.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Soporte a los Sistemas de Información en Bases de Datos, Departamento de Operación de Sistemas de Información en Bases de Datos y Departamento de Soporte Técnico a los Usuarios de Sistemas de Información en Bases de Datos.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. El administrador del soporte técnico, será el responsable de brindar soporte y asesoría técnica a los usuarios de las bases de datos que conforman el Almacén de Datos Estadísticos del Instituto.

3.b. Es responsabilidad del administrador del soporte técnico, brindarle al usuario con acceso autorizado a las bases de datos institucionales, todos los elementos necesarios para que pueda hacer uso de la información a la que tiene acceso.

3.c. El administrador del soporte técnico podrá dar acceso a la información de las bases de datos que conforman el Almacén de Datos Estadísticos del Instituto (DWH) sólo con la autorización del enlace informático de las áreas sustantivas que generan e integran información estadística, conforme al procedimiento definido en el sitio en intranet del DWH (<http://datawarehouse.inegi.gob.mx/>).

3.d. Los usuarios con acceso autorizado a las bases de datos institucionales, deberán reportar al administrador del soporte técnico, los problemas que se les presenten durante el uso de la información de las bases de datos.

3.e. El administrador del soporte técnico, deberá estar capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica requerida para realizar en forma sus funciones.

3.f. El administrador del soporte técnico, orientará al usuario para obtener el mejor aprovechamiento y funcionamiento de las herramientas para la explotación de las bases de datos, mediante sugerencias, capacitación y aplicación de soluciones acorde a la situación.

**46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

251

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                           | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                       | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
| Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD).<br><br>Administrador del Soporte Técnico (AST). | 1.        | Recibe del usuario la solicitud de soporte técnico respecto al uso de las bases de datos institucionales, por correo electrónico, llamada a la extensión 5000 u oficio.                                                                                                                                                                           | Oficio.                 |
|                                                                                                                       | 2.        | Envía la solicitud, para su atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Oficio.                 |
|                                                                                                                       | 3.        | Recibe la solicitud de soporte técnico respecto al uso de las bases de datos institucionales.                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficio.                 |
|                                                                                                                       | 4.        | Revisa la solicitud del usuario y define el tipo de servicio que requiere: si se trata de solucionar una falla o duda presentada durante el uso de la información del DWH o bien si se trata de una solicitud de acceso a la información del DWH.<br><br>¿Es una falla o duda del usuario presentada durante el uso de la información?<br><br>Si. | Oficio.                 |
|                                                                                                                       | 5.        | Contacta al usuario para identificar claramente la problemática que enfrenta y la solución de acuerdo con el tipo de problema.                                                                                                                                                                                                                    |                         |
|                                                                                                                       | 6.        | Indica al usuario la acción a tomar para corregir la falla y/o implementa la solución directamente.                                                                                                                                                                                                                                               |                         |
|                                                                                                                       | 7.        | Envía correo electrónico al usuario, con descripción de la solución a la falla reportada y las acciones aplicadas.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                                                                                                                                                       |                         |
|                                                                                                                       | 8.        | Verifica si el usuario tiene cuenta de acceso autorizada a las bases de datos institucionales, en el Registro de usuarios del almacén de datos estadísticos.<br><br>¿El usuario tiene cuenta de acceso a las bases de datos institucionales?                                                                                                      |                         |

**46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

252

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                               | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                           |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                   |
| AST.        |           | Si.<br><br>Continúa en la actividad No.16.<br><br>No.                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |
|             | 9.        | Solicita al usuario, enviar por correo electrónico el Formato AD_MOVS debidamente requisitado, al enlace informático correspondiente.                                                                                                                                         | Formato AD MOV5-Cuenta de acceso. (Anexo XXVIII). |
|             | 10.       | Recibe por correo de parte del enlace informático, la solicitud de dar acceso al usuario solicitante a la información de las bases de datos institucionales, indicando los privilegios de acceso que se le otorgan.                                                           | Formato AD MOV5-Cuenta de acceso.                 |
| DIIBD.      | 11.       | Turna por correo, al administrador del soporte técnico la solicitud del enlace informático para su atención.                                                                                                                                                                  | Formato AD MOV5-Cuenta de acceso.                 |
| ATS.        | 12.       | Recibe y complementa en el formato AD_MOVS, los privilegios autorizados por el enlace informático para el usuario.                                                                                                                                                            | Formato AD MOV5-Cuenta de acceso.                 |
|             | 13.       | Envía por correo electrónico el formato AD_MOVS, a la Subdirección de Administración y Soporte de Bases de Datos (SASBD) con la solicitud de generar cuenta de acceso en la base de datos que corresponda de acuerdo a los privilegios autorizados por el enlace informático. | Formato AD MOV5-Cuenta de acceso.                 |
|             | 14.       | Recibe por correo electrónico, respuesta de solicitud atendida, por parte de la SASBD.                                                                                                                                                                                        |                                                   |
|             | 15.       | Da de alta al usuario en el registro de usuarios del Almacén de Datos Estadísticos del Instituto.                                                                                                                                                                             |                                                   |
|             | 16.       | Envía correo electrónico al usuario, con datos de su cuenta de acceso y los elementos que le permitirán hacer uso de la información autorizada de las bases de datos institucionales.                                                                                         |                                                   |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |

**46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

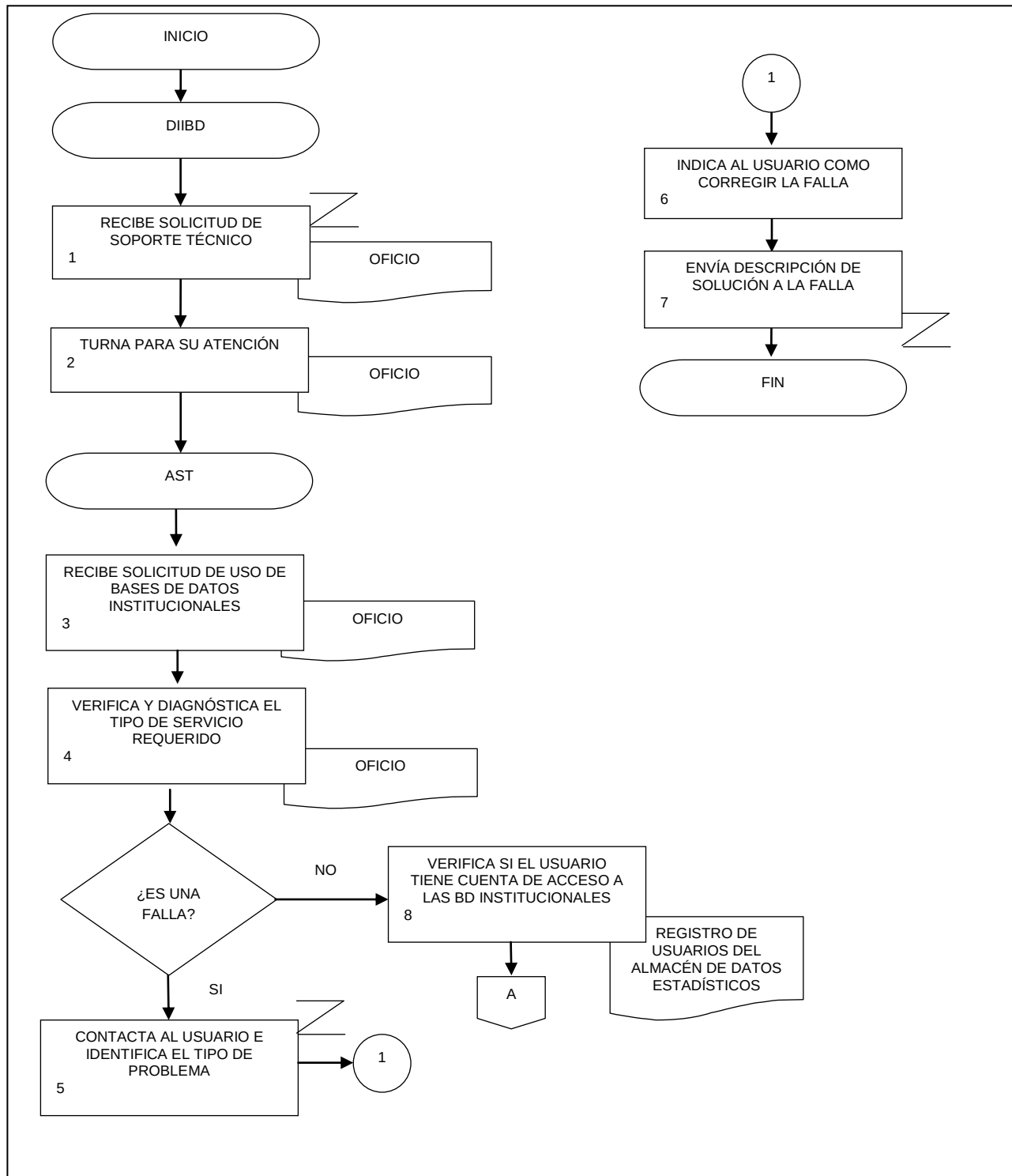
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

253

**5. Diagrama de Flujo.-**



**46. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.**

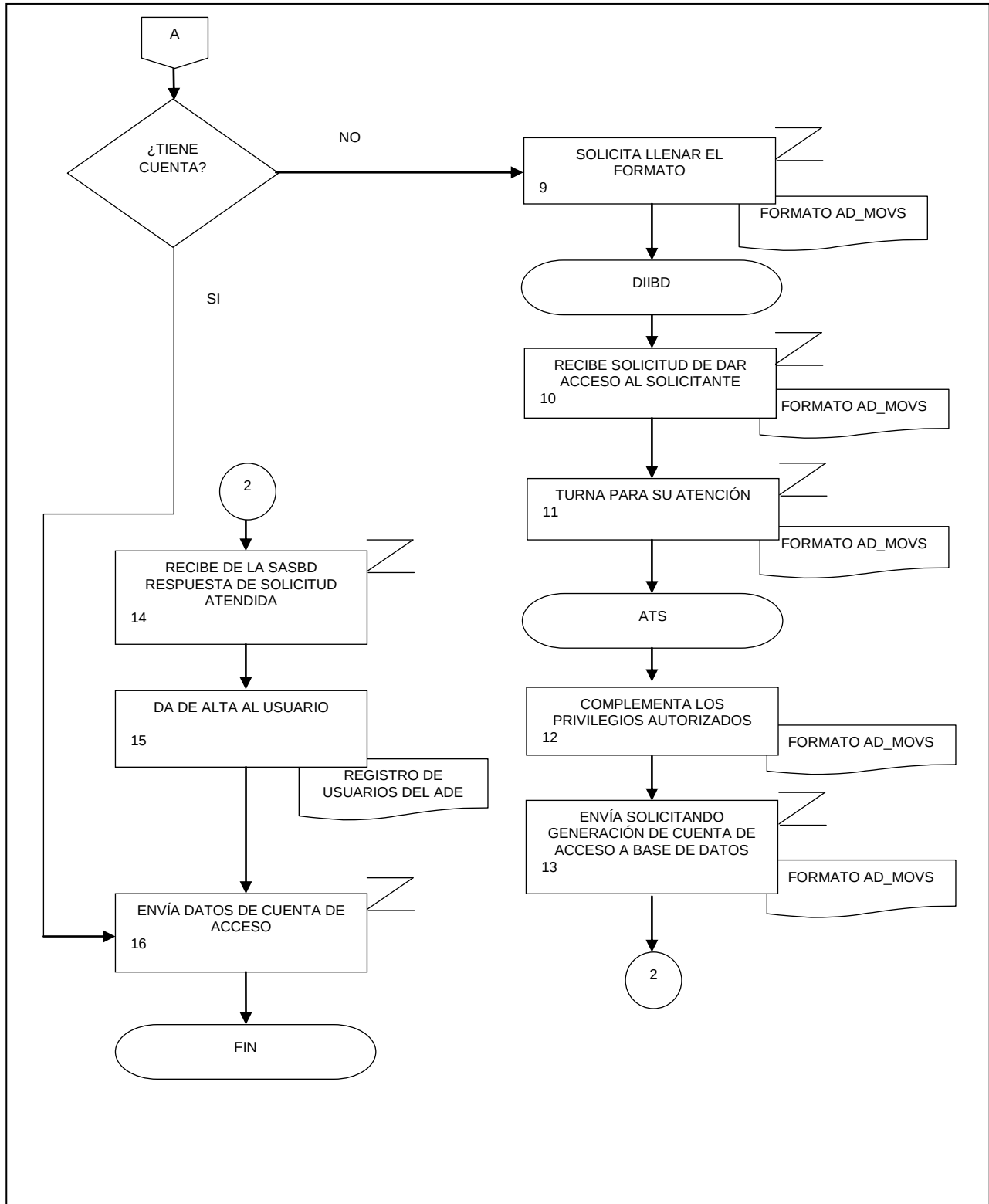
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

254



**47. Atención de Requerimientos de Información de las Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

255

**1. Objetivo.-**

Atender las solicitudes especiales de información contenida en las bases de datos institucionales, requerida por los usuarios de la información estadística, para la generación de productos y servicios del Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Construcción de Estructuras en Bases de Datos, Departamento de Modelado y Diseño Lógico en Bases de Datos, Subdirección de Administración y Mantenimiento de la Información en Bases de Datos, Departamento de Administración de Respaldos en Bases de Datos, Subdirección de Herramientas de Análisis y Minería de Datos y Departamento de Sistemas para la Explotación de Metadatos.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Para atender a los requerimientos especiales de información de las bases de datos institucionales, el usuario deberá enviar una solicitud a la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos.
- 3.b. Se entenderá como solicitudes especiales de información a los requerimientos de información muy específica realizados por los usuarios.
- 3.c. El usuario deberá elaborar una descripción detallada y los criterios necesarios para generar la información solicitada, así como la especificación del formato electrónico en el que le serán proporcionados los resultados, al hacer un requerimiento especial.
- 3.d. El usuario recibirá y evaluará la información proporcionada por el responsable de proyecto y de cumplir con sus expectativas, deberá proporcionar su Visto Bueno mediante un comunicado.

**47. Atención de Requerimientos de Información de las Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

256

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                           | ACTIVIDAD |                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                       | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                      |                         |
| Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD). | 1.        | Recibe por correo u oficio, solicitud de atención a requerimiento especial de información.                                       | Oficio.                 |
|                                                                       | 2.        | Envía solicitud de atención a requerimiento especial de información, al responsable de proyecto para su atención.                | Oficio.                 |
| Responsable de Proyecto (RP).                                         | 3.        | Recibe solicitud de atención a requerimiento especial de información y determina factibilidad.<br><br>¿Es factible?<br><br>No.   | Oficio.                 |
|                                                                       | 4.        | Turna el diagnóstico de no factibilidad a la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos, a través de correo.   |                         |
| DIIBD.                                                                | 5.        | Informa al usuario de la no factibilidad de su solicitud, por medio de correo u oficio.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>Si. | Oficio.                 |
| RP.                                                                   | 6.        | Atiende el requerimiento especial de acuerdo a lo solicitado.                                                                    |                         |
|                                                                       | 7.        | Envía resultados al usuario vía correo electrónico solicitando Visto Bueno u observaciones en su caso.                           |                         |
| Usuario.                                                              | 8.        | Recibe el correo y evalúa resultados.<br><br>¿Son correctos los resultados?<br><br>No.                                           |                         |
|                                                                       | 9.        | Solicita los ajustes necesarios que permitan obtener los resultados correctos, mediante correo u oficio.                         | Oficio.                 |
| RP.                                                                   | 10.       | Recibe el correo u oficio con la solicitud de ajustes y requerimientos para su implementación.                                   | Oficio.                 |



**47. Atención de Requerimientos de Información de las Bases de Datos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

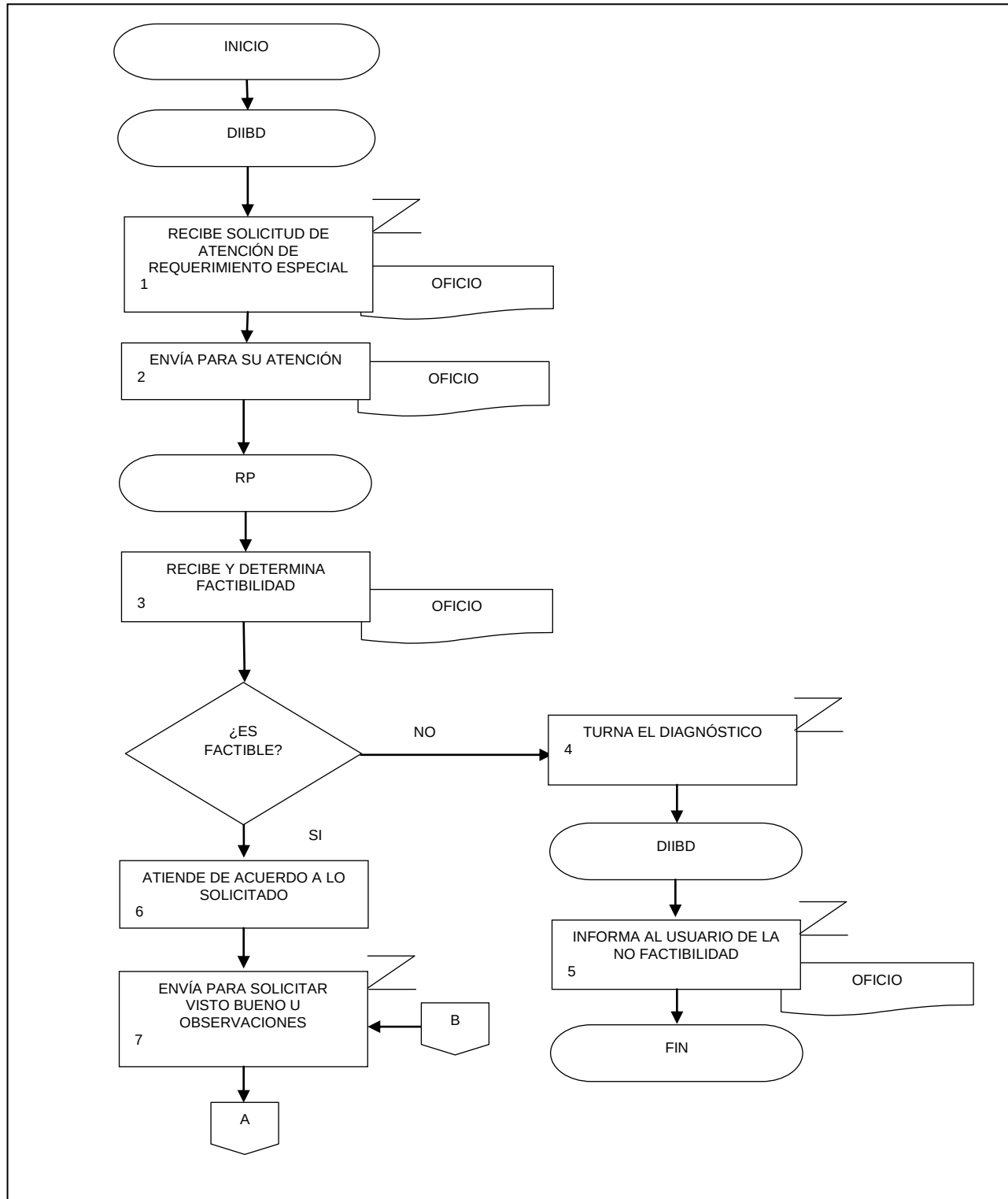
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

257

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                           |
|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                      |                                                   |
| RP.         | 11.       | Realiza los ajustes solicitados y obtiene los resultados en medio electrónico.<br><br>Continúa en la actividad No. 7.<br><br>Si. | Bitácora de atención a requerimientos especiales. |
| Usuario.    | 12.       | Envía comunicado o correo de Visto Bueno de los resultados derivados de la atención del requerimiento especial.                  |                                                   |
| RP.         | 13.       | Registra en la bitácora de atención de requerimientos especiales, los datos del requerimiento.<br><br>Fin del Procedimiento.     |                                                   |

## 5. Diagrama de Flujo.-



47. Atención de Requerimientos de Información de las Bases de Datos.

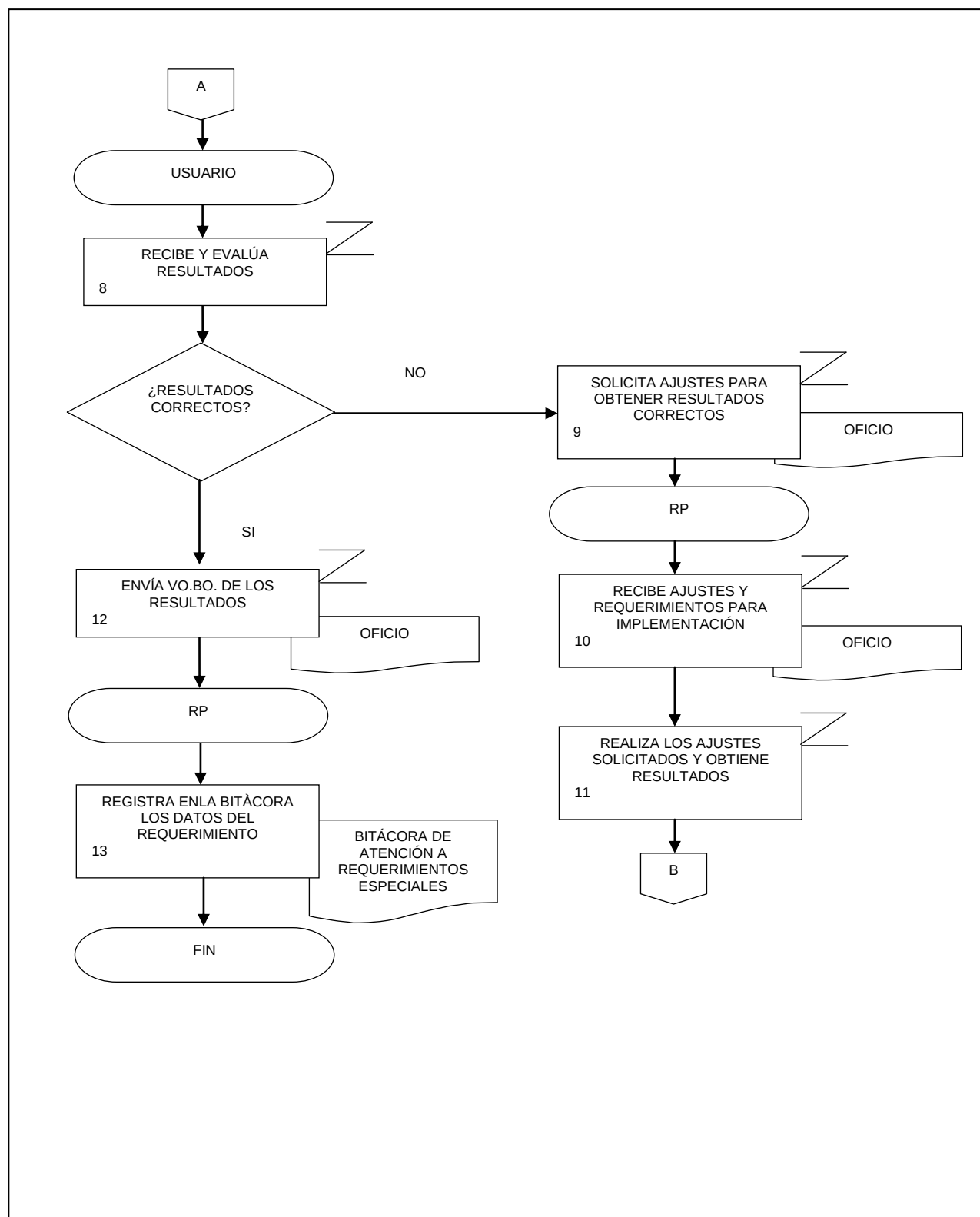
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

259



**48. Investigación de Tecnologías de Información.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

260

**1. Objetivo.-**

Desarrollar investigaciones sobre tecnologías de información y comunicaciones que permitan emitir dictámenes y recomendaciones técnicas, así como proporcionar asesorías para su aplicación, con la finalidad de difundirlas a la comunidad INEGI para apoyar la innovación y la optimización de los procesos de trabajo.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Sección de referencias.-*

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

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

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

**48.** Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

261

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

**48. Investigación de Tecnologías de Información.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

262

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                               | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                 |
|----------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                   |                                                         |
| Responsable del Área de Investigación (RAI). | 1.        | Recibe del usuario la solicitud de investigación sobre tecnologías de información y/o software, a través de correo electrónico o atenta nota. | Solicitud de investigación.                             |
|                                              | 2.        | Analiza y determina el tipo de investigación a realizar                                                                                       | Solicitud de investigación.                             |
|                                              | 3.        | Realiza el planteamiento del problema con base en la solicitud de investigación.                                                              | Solicitud de investigación. Planteamiento del problema. |
|                                              | 4.        | Valida con el usuario el planteamiento del problema.                                                                                          | Planteamiento del problema.                             |
|                                              |           | ¿El usuario está de acuerdo con el planteamiento del problema?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 2.<br><br>Si.                   |                                                         |
| Responsable de la Investigación (RI).        | 5.        | Da instrucciones al responsable de la investigación para que inicie con la recopilación de información.                                       |                                                         |
|                                              | 6.        | Recopila información de diversas fuentes.                                                                                                     |                                                         |
|                                              | 7.        | Analiza la información recopilada e integra el documento proyecto de investigación.                                                           | Proyecto de investigación.                              |
| RAI.                                         | 8.        | Entrega el proyecto de investigación al Responsable del Área de Investigación.                                                                | Proyecto de investigación.                              |
|                                              | 9.        | Presenta al usuario el proyecto de investigación.                                                                                             | Proyecto de investigación.                              |
|                                              |           | ¿El proyecto de investigación cumple con los requerimientos del usuario?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 5.<br><br>Si.         |                                                         |

**48. Investigación de Tecnologías de Información.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

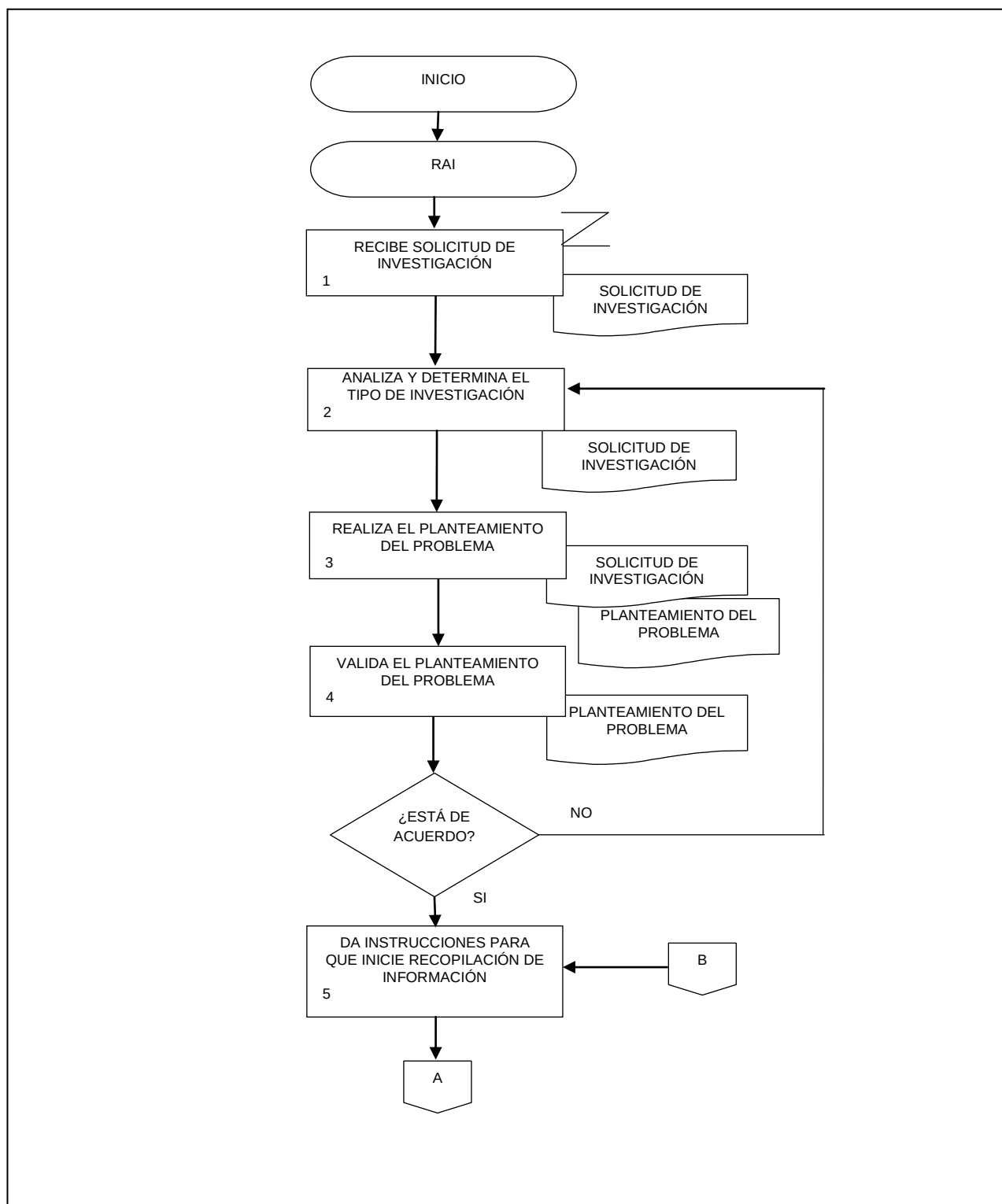
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

263

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                    |
|-------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                |                                            |
| RAI.        | 10.       | Entrega al usuario el proyecto de investigación, a través de correo electrónico o atenta nota.             | Proyecto de investigación.<br>Atenta nota. |
|             | 11.       | Divulga al interior del instituto el proyecto de investigación, a través de la Comunidad de Investigación. | Proyecto de investigación.                 |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                     |                                            |

## 5. Diagrama de Flujo.-





**48. Investigación de Tecnologías de Información.**

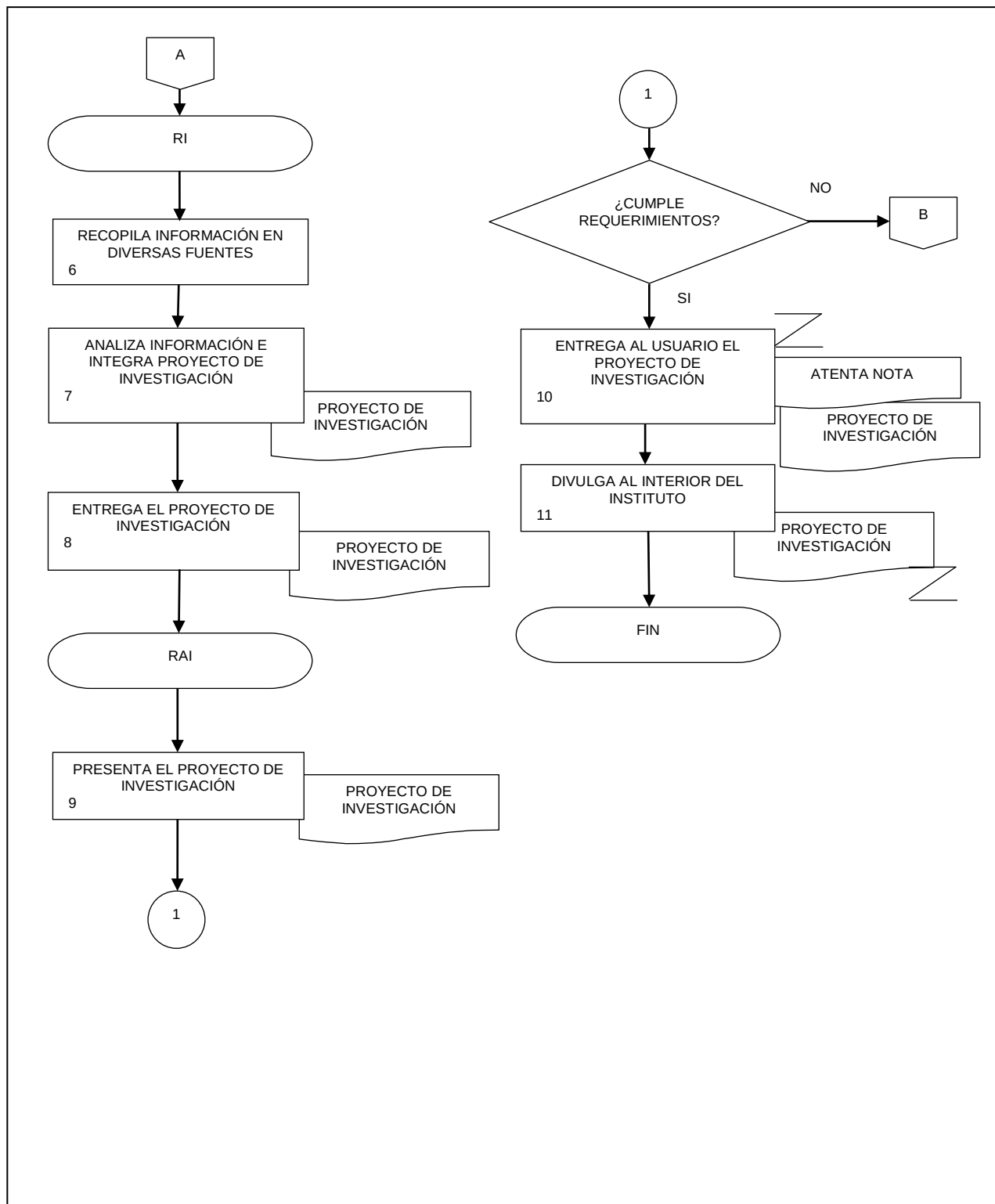
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

265



**49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

266

**1. Objetivo.-**

Realizar los procesos de verificación de la normatividad tecnológica vigente a las aplicaciones y contenidos que se publican en el sitio del INEGI en Internet, así como realizar los procesos de autorización de réplicas de archivos de aplicaciones y contenidos a los ambientes de pruebas, preproducción y producción del Sitio para garantizar el cumplimiento de la Normatividad establecida por las instancias competentes.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es de aplicación Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Las solicitudes de nuevo/modificación de contenido/aplicación deberán ser remitidas al Responsable Tecnológico del Sitio para su atención, por el Responsable de Coordinación del Sitio del INEGI (RCS) a través de correo electrónico o atenta nota.

3.b. Las actividades para la atención de las solicitudes de nuevo/modificación de contenido/aplicación deberán realizarse en un ambiente de trabajo diferente al de preproducción.

3.c. Para las nuevas aplicaciones, el Responsable Tecnológico del Sitio (RTS) proporcionará la información del ambiente de desarrollo al responsable del contenido/aplicación.

3.d. La publicación en preproducción de los contenidos/aplicaciones nuevos y/o actualizados podrá realizarse hasta que se haya autorizado la normatividad por el Responsable Tecnológico del Sitio y por el Responsable de Coordinación del Sitio del INEGI, en el caso de las aplicaciones también deberá haber cumplido satisfactoriamente las pruebas de rendimiento.

**49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

267

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                      | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| Responsable Tecnológico del Sitio (RTS).<br><br><br><br><br><br><br>Responsable del Contenido/Aplicación (RC/A).<br><br><br>RTS. | 1.        | Recibe del Responsable de Coordinación del Sitio del INEGI (RCSI), solicitud de nuevo/modificación de contenido/aplicación en el Sitio, a través de correo electrónico o atenta nota.<br><br>¿La solicitud cae dentro del ámbito del RTS?<br><br>Si.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>No. | Solicitud de contenido/aplicación. Atenta nota.             |
|                                                                                                                                  | 2.        | Turna la solicitud al área responsable del contenido/aplicación a través de correo electrónico.                                                                                                                                                                                                        | Solicitud de contenido/aplicación .                         |
|                                                                                                                                  | 3.        | Crea y/o modifica el contenido y/o aplicación solicitado, en el Sitio.                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
|                                                                                                                                  | 4.        | Revisa la normatividad tecnológica, funcionalidad y contenidos en conjunto con el RCSI.<br><br>¿Hay observaciones?<br><br>Si.                                                                                                                                                                          | Normatividad Establecida.<br><br>Informe con observaciones. |
|                                                                                                                                  | 5.        | Envía el informe con las observaciones al RCSI a través de correo electrónico, para que se las envíe al responsable de la aplicación o contenido.<br><br>Continúa en la actividad No. 3.<br><br>No.                                                                                                    |                                                             |
|                                                                                                                                  | 6.        | Determina si es una aplicación.<br><br>¿Es aplicación?<br><br>Si.                                                                                                                                                                                                                                      | Ficha técnica.                                              |
|                                                                                                                                  | 7.        | Envía solicitud para realizar las pruebas de la aplicación a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones, a través de correo electrónico.<br><br>Demora.                                                                                                                                                  | Resultados de las pruebas.                                  |
|                                                                                                                                  | 8.        | Recibe la liberación de las pruebas, a través de correo electrónico.                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |

**49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

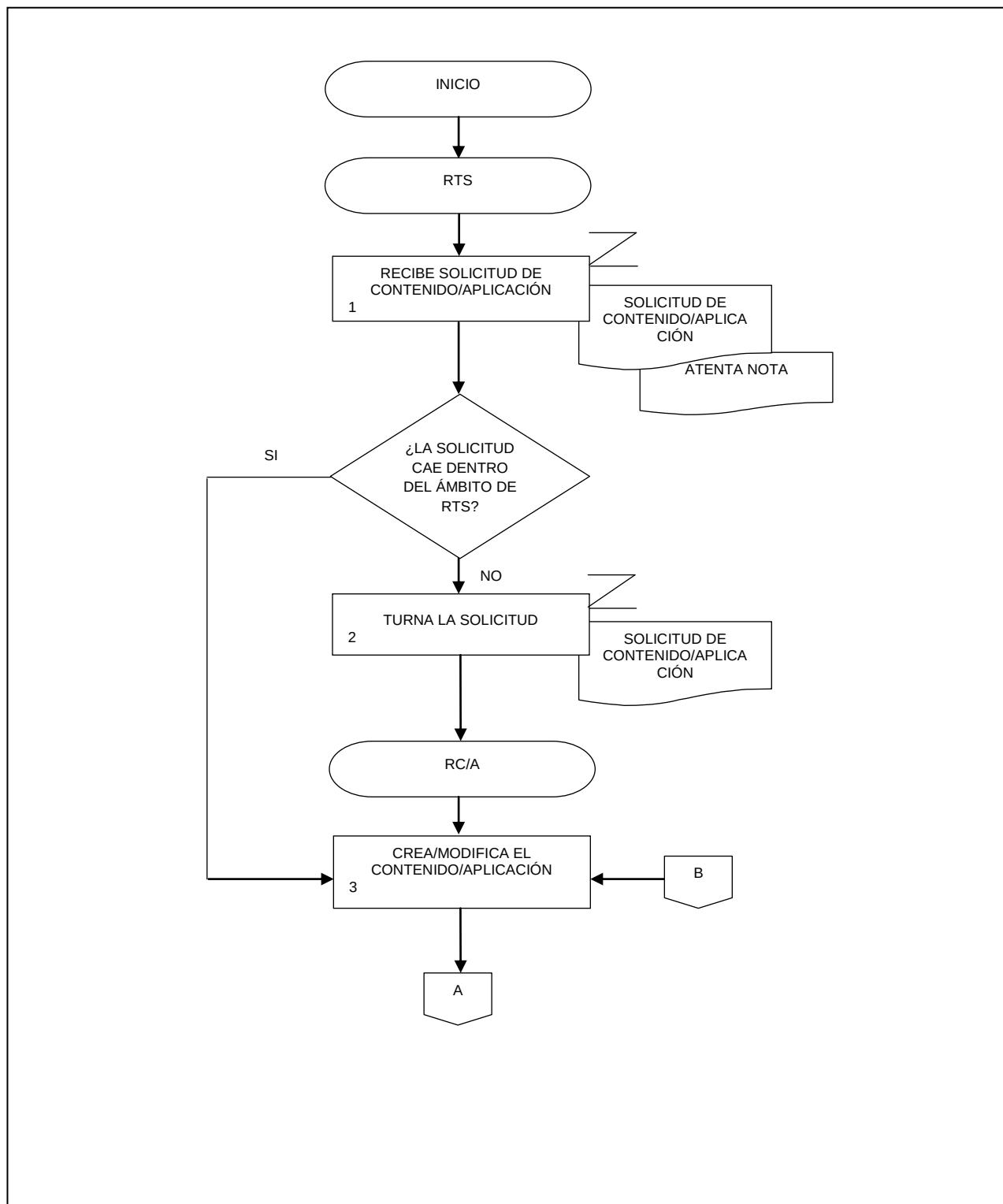
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

268

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                 | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS   |
|-------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                     |                           |
| RTS.        |           | Continúa en la actividad No. 10.                                                                                                                |                           |
|             |           | No.                                                                                                                                             |                           |
|             | 9.        | Elabora y envía la notificación de creación/modificación de contenido al RCSI, a través de correo electrónico.                                  | Dictamen técnico.         |
|             | 10.       | Elabora y envía el dictamen técnico al RCSI, a través de correo electrónico.                                                                    | Solicitud de publicación. |
|             | 11.       | Recibe autorización de publicación del RCSI, a través de correo electrónico.                                                                    | Solicitud de publicación. |
|             | 12.       | Solicita la publicación del contenido/aplicación a la Dirección de Cómputo y Comunicaciones y notifica al RCSI, a través de correo electrónico. |                           |
|             | 13.       | Notifica al RCS que la publicación se ha realizado, a través de correo electrónico.                                                             |                           |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                          |                           |

## 5. Diagrama de Flujo.-



**49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.**

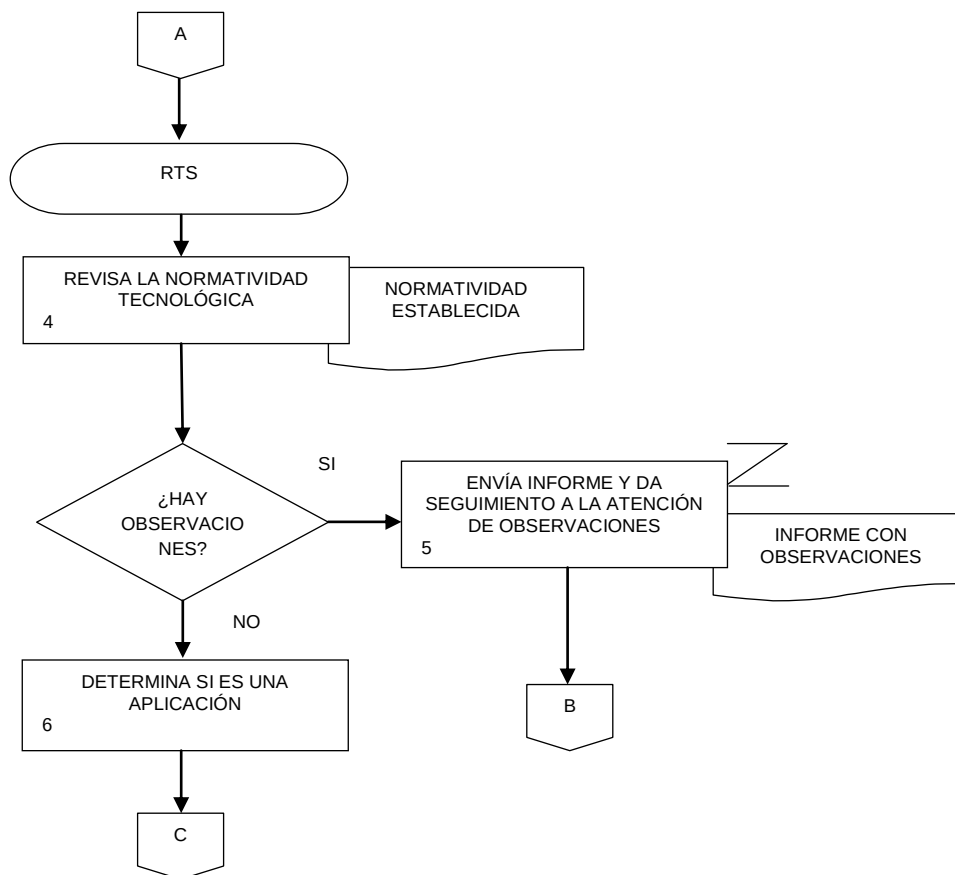
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

270



49. Publicación de Información en el Sitio del INEGI en Internet.

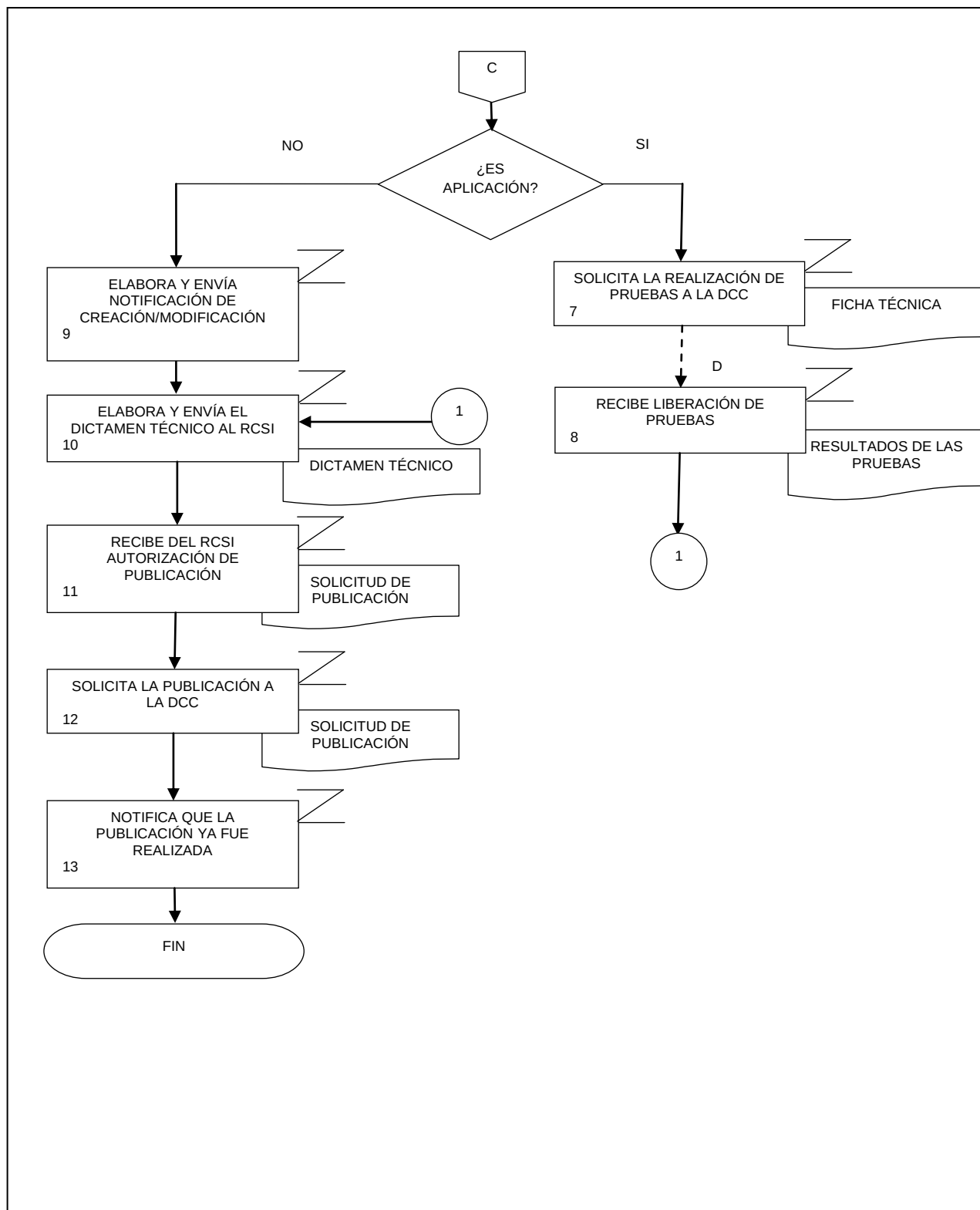
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

271



**50. Desarrollo de Sistemas de Información.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

272

**1. Objetivo.-**

Desarrollar los sistemas de información necesarios para la captación, digitalización, procesamiento, explotación y difusión de la información a fin de soportar los proyectos correspondientes a las encuestas, registros administrativos y eventos censales desarrollados por el INEGI.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es de aplicación Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para el desarrollo de sistemas es necesario contar con una solicitud por correo electrónico o nota remitida por el responsable del proyecto al área responsable del desarrollo del sistemas.

3.b. El responsable del proyecto en colaboración con su enlace informático deberán presentar el proyecto ante la OCPI, y obtener el dictamen de viabilidad técnica o registro de caso de excepción, según corresponda.

3.c. El área responsable del proyecto determinará los requerimientos, formatos y criterios que deberá contemplar el proyecto.

3.d. El área responsable del proyecto deberá dar el Visto Bueno a la información que resulte del proyecto solicitado.

3.e. La fecha y prioridades de los requerimientos se determinarán por el área responsable del desarrollo del sistema conjuntamente con el área usuaria.

3.f. La plataforma tecnológica será determinada por el área que desarrollará el sistema en conjunto con el responsable de la misma por parte de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones del Instituto.

3.g. Los equipos e infraestructura informática necesaria durante el desarrollo y pruebas de los sistemas serán responsabilidad del área desarrolladora y del responsable de la infraestructura informática del Instituto, mientras que para la implantación serán responsabilidad de último y del enlace informático.

3.h. La implantación y capacitación de los sistemas se hará en conjunto con el área responsable del proyecto y el área desarrolladora del sistema.

3.i. El mantenimiento de los sistemas de información para la captación, digitalización, procesamiento, explotación y difusión de la información es responsabilidad del área desarrolladora.



#### 4. Descripción Narrativa.-

| RESPONSABLE                                                  | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                              |
|--------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                              | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                  |                                                      |
| Responsable de Desarrollo de Sistemas de Información (RDSI). | 1.        | Recibe del responsable del proyecto a través de correo electrónico o nota la solicitud de desarrollo del sistema así como copia del dictamen de la OCPI.                     | Nota.<br>Copia de dictamen de la OCPI.               |
|                                                              | 2.        | Establece junto con el responsable del proyecto el calendario de trabajo.                                                                                                    | Calendario de trabajo.                               |
|                                                              | 3.        | Recibe del responsable del proyecto el requerimiento del sistema de información.                                                                                             | Documentación de criterios y reglas del sistema.     |
|                                                              | 4.        | Realiza el diagnóstico general del requerimiento y se determina afectación de calendario.                                                                                    |                                                      |
|                                                              | 5.        | Tramita verbalmente con el enlace informático los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de información.                                                         |                                                      |
|                                                              | 6.        | Realiza el análisis y diseño del sistema de información y documenta la actividad.                                                                                            | Documentación de análisis y diseño.                  |
|                                                              | 7.        | Desarrolla el sistema de información solicitado y documenta la actividad.                                                                                                    | Documentación del desarrollo del sistema.            |
|                                                              | 8.        | Realiza pruebas de funcionamiento y stress al sistema de información desarrollado y documenta la actividad como se indica en los lineamientos del desarrollo de sistemas.    | Documentación de pruebas de funcionamiento y stress. |
|                                                              | 9.        | Solicita al responsable del proyecto a través de nota o correo electrónico su aprobación al sistema.                                                                         | Nota.                                                |
| Responsable del Proyecto (RP).                               | 10.       | Revisa el sistema para determinar si cumple con sus requerimientos.<br><br>¿El sistema cumple con lo requerido?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 6.<br><br>Si. |                                                      |
|                                                              | 11.       | Da su Visto Bueno para la liberación del sistema de información, comunicándolo a través de correo electrónico o nota.                                                        | Nota.                                                |
| RDSI y RP.                                                   | 12.       | Capacita, instala e implanta el sistema de información desarrollado.                                                                                                         | Manual de usuario.                                   |

**50. Desarrollo de Sistemas de Información.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

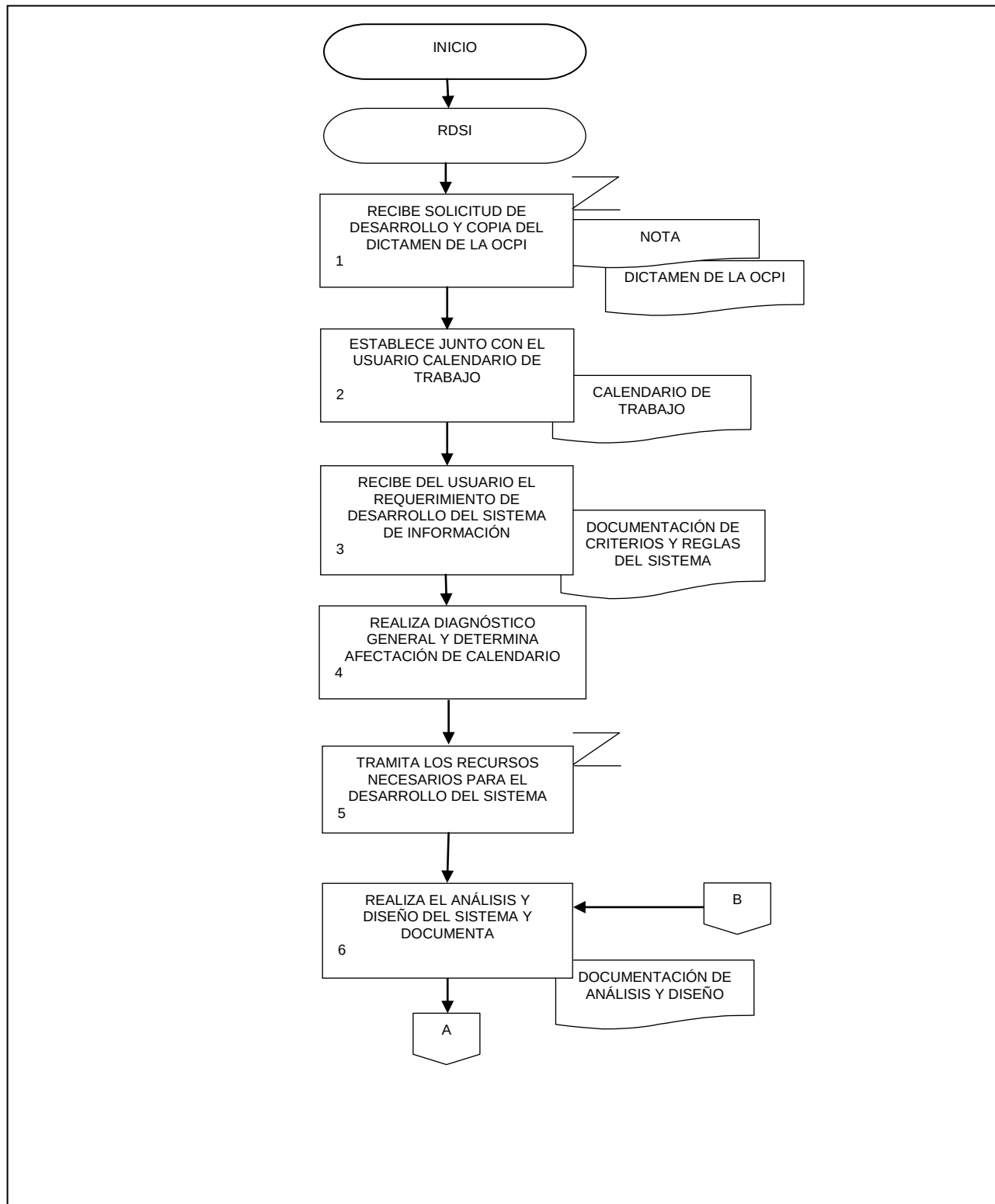
MES:  
**11**

AÑO:  
**2013**

274

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                    |                         |
| RDSI.       | 13.       | Integra la documentación de las actividades en el manual del sistema de información desarrollado y lo archiva. | Expediente del sistema. |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                         |                         |

## 5. Diagrama de Flujo.-



50. Desarrollo de Sistemas de Información.

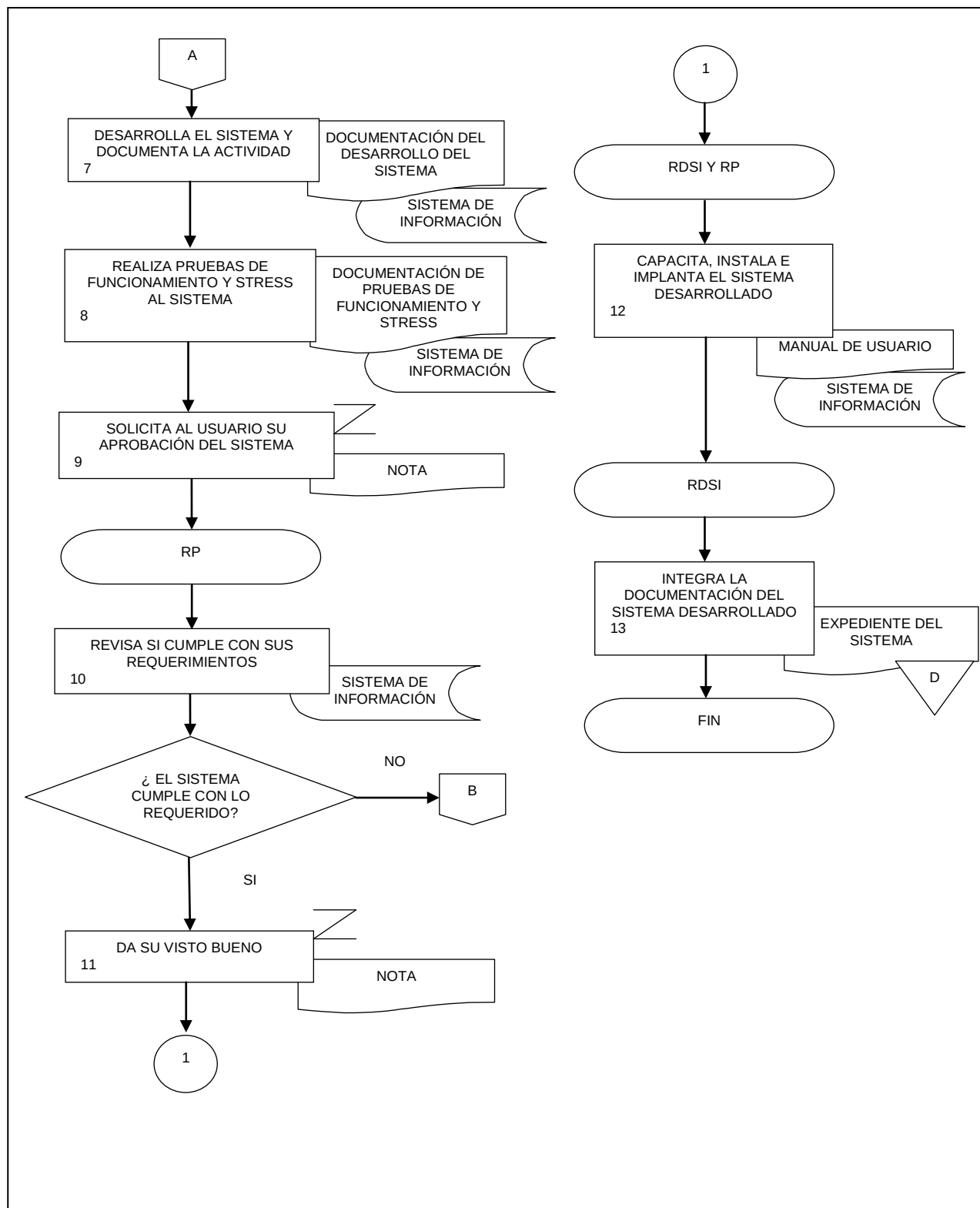
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
11

AÑO.  
2013

276



**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

277

**1. Objetivo.-**

Coordinar los servicios y soporte informático para la implantación de herramientas de soporte técnico operativo, de administración de correo electrónico, de servicios de intranet e internet, de asistencia en software al usuario, de redes y de comunicaciones del INEGI, de supervisión a los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo informático y de comunicaciones, ubicados en el Distrito Federal.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Servicios Informáticos en el D.F.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Para la instalación de equipo informático en apoyo a eventos especiales deberá existir una solicitud por escrito del Director o Subdirector del área solicitante, a fin de justificar su salida del almacén.

3.b. El usuario solicitante será responsable del equipo requerido para llevar a cabo el evento para el cual lo requiere.

3.c. Diariamente el responsable del servicio de videoconferencias, deberá enviar alertas de servicio a los integrantes de la Subdirección de Soporte Informático en el D.F., a fin de que los eventos programados se atiendan de manera puntual.

3.d. El responsable del servicio deberá realizar pruebas de audio y video, treinta minutos antes de que se lleve a cabo la videoconferencia solicitada.

3.e. El equipo de cómputo que será integrado a la Red Nacional INEGI deberá contar con número de inventario institucional, cliente antivirus y firma viral actualizada 3 (tres) días antes de su incorporación.

3.f. Para incorporar equipo laptop a la Red Inalámbrica Institucional, no se requerirá el envío de la dirección MAC para su activación y posterior configuración dentro de los puntos de acceso en los inmuebles del INEGI.

3.g. El mantenimiento a equipo de cómputo y comunicaciones se realizará conforme al calendario enviado por oficinas centrales.

3.h. La asignación de direcciones IP a equipos de cómputo se hará de acuerdo al área a la que esté asignado y el responsable informático será el encargado de proporcionar el rango disponible de direcciones IP.

3.i. La incorporación de usuarios a equipos multifuncionales se llevará a cabo sólo con autorización del director del área a la que se encuentre adscrito el usuario solicitante.

3.j. La creación de usuarios en el dominio INEGI y buzón de correo electrónico se realizará únicamente a solicitud del director del área en la que se encuentre adscrito el personal.

**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

278

- 3.k. Los permisos para migrar equipo al dominio INEGI, serán asignados solamente a los responsables de brindar soporte informático en equipo de cómputo menor en las oficinas de Patriotismo.
- 3.l. La asignación de espacios en las unidades de almacenamiento masivo del Centro de Cómputo, se realizará previa justificación de uso a través de nota o correo electrónico del responsable del proyecto con nivel mínimo de subdirector de área.
- 3.m. Las solicitudes para la instalación de cableado estructurado estarán condicionadas a la existencia de material en el almacén de tránsito.
- 3.n. Solo podrá entregarse equipo de cómputo que ya tenga asignado el número de inventario institucional y que haya quedado debidamente registrado en el Sistema Integral de Administración.
- 3.o. La entrega/recepción de cualquier activo informático, deberá ir acompañada de la orden de traspaso correspondiente y deberá ser revisada en forma conjunta por el área origen y destino de éstos.

**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

279

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                 | ACTIVIDAD                                          |                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                             | No.                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                            |                                  |
| <p>Dirección de Servicios Informáticos en el D.F. (DSIDF) y/o Subdirección de Soporte Informático en el D.F. (SSIDF).</p> <p>Departamento de Servicios Informáticos en el D.F. (DSIDF).</p> | 1.                                                 | Recibe requerimientos informáticos de los usuarios a través de mesa de ayuda, correo electrónico, nota, vía telefónica, acuerdos en reuniones y/o instrucción directa del solicitante. | Nota.                            |
|                                                                                                                                                                                             | 2.                                                 | Revisa el requerimiento para determinar qué tipo de servicio se requiere.                                                                                                              | Nota.                            |
|                                                                                                                                                                                             | 3.                                                 | Turna el requerimiento por correo electrónico, nota o vía telefónica.                                                                                                                  | Nota.                            |
|                                                                                                                                                                                             | <b>SOPORTE INFORMÁTICO.</b>                        |                                                                                                                                                                                        |                                  |
|                                                                                                                                                                                             | 4.                                                 | Recibe solicitud de servicio a través de correo electrónico, nota, vía telefónica y/o instrucción directa de sus superiores.                                                           | Nota.                            |
|                                                                                                                                                                                             | 5.                                                 | Analiza solicitud de servicio.                                                                                                                                                         | Nota.                            |
|                                                                                                                                                                                             | 6.                                                 | Acude al área solicitante para efectuar el servicio.                                                                                                                                   |                                  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                    | ¿El usuario aprueba que el servicio fue proporcionado a su satisfacción?                                                                                                               |                                  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                    | Si.                                                                                                                                                                                    |                                  |
|                                                                                                                                                                                             | 7.                                                 | Formaliza/cierra el reporte a través de la mesa de ayuda.                                                                                                                              |                                  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                    | Fin del Procedimiento.                                                                                                                                                                 |                                  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                    | No.                                                                                                                                                                                    |                                  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                    | Continúa en la actividad No. 5.                                                                                                                                                        |                                  |
|                                                                                                                                                                                             | <b>CONTROL DE TRÁNSITO DE BIENES INFORMÁTICOS.</b> |                                                                                                                                                                                        |                                  |
|                                                                                                                                                                                             | 8.                                                 | Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales la relación de los bienes a distribuir.                                                                         | Relación de bienes a distribuir. |
|                                                                                                                                                                                             | 9.                                                 | Recibe bienes.                                                                                                                                                                         |                                  |

**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

280

| RESPONSABLE                                                                 | ACTIVIDAD                             |                                                                                                                                                                                                       | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                        |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                                                             | No.                                   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                           |                                                                                                |       |
| Departamento de Servicios Informáticos en el D.F. (DSIDF).                  | 10.                                   | Analiza el plan de distribución de bienes acordado por la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de la Información.<br><br>¿Son bienes para uso de oficinas de enlace en Patriotismo?<br><br>Si. | Orden de traspaso.<br><br>Resguardo.<br><br>Nota.<br><br>Orden de traspaso.<br>Pase de salida. |       |
| Departamento de Servicios Informáticos en el D.F.                           | 11.                                   | Acepta la Orden de Traspaso emitida por la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.                                                                                                 |                                                                                                |       |
|                                                                             | 12.                                   | Modifica el SIA Inventarios e imprime resguardos correspondientes.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                                                           |                                                                                                |       |
|                                                                             | 13.                                   | Notifica a las áreas administrativas regionales la recepción de sus bienes, a través de nota o correo electrónico.                                                                                    |                                                                                                |       |
|                                                                             | 14.                                   | Emite una Orden de Traspaso y/o Pase de Salida, para entrega de bienes a Direcciones Regionales.                                                                                                      |                                                                                                |       |
|                                                                             | 15.                                   | Entrega los bienes a Direcciones Regionales.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                                                            |                                                                                                |       |
|                                                                             | <b>SERVICIOS DE VIDEOCONFERENCIA.</b> |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                |       |
| Departamento de Videoconferencia y Reuniones Virtuales en el D.F. (DVRVDF). | 16.                                   | Recibe y analiza si el servicio de videoconferencia será interno o externo.<br><br>¿La videoconferencia es interna?<br><br>Si.                                                                        |                                                                                                | Nota. |
|                                                                             | 17.                                   | Agenda fecha, hora y asigna sala.                                                                                                                                                                     |                                                                                                |       |
|                                                                             | 18.                                   | Realiza puesta a punto del equipamiento.                                                                                                                                                              |                                                                                                |       |
|                                                                             | 19.                                   | Interactúa con técnicos en sede y/o lugares regionales y estatales con los que se realizará la videoconferencia.                                                                                      |                                                                                                |       |



**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

281

| RESPONSABLE                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                         | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                             |                         |
| Departamento de Videoconferencia y Reuniones Virtuales en el D.F. (DVRVDF). | 20.       | Verifica audio, video y recepción o envío de presentaciones.<br><br>Continúa en la actividad No. 24.<br><br>No.                         | Nota.                   |
|                                                                             | 21.       | Reúne al área técnica de la otra institución y del INEGI para intercambiar parámetros técnicos.                                         |                         |
|                                                                             | 22.       | Agenda fecha, hora y asignación de sala.                                                                                                |                         |
|                                                                             | 23.       | Realiza prueba del funcionamiento de los equipos de videoconferencia del solicitante.                                                   |                         |
|                                                                             | 24.       | Apaga el equipo una vez concluida la videoconferencia.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br><b>APOYO TECNOLÓGICO A EVENTO ESPECIAL.</b> |                         |
|                                                                             | 25.       | Recibe el requerimiento de solicitud de apoyo tecnológico a eventos especiales.                                                         |                         |
|                                                                             | 26.       | Analiza la infraestructura tecnológica que será necesaria.<br><br>¿Es apoyo interno?<br><br>Si.                                         |                         |
|                                                                             | 27.       | Adecua salas SNIEG y/o ejecutivas.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.                                                             |                         |
|                                                                             | 28.       | Reúne al área técnica de la otra institución y del INEGI para intercambiar parámetros técnicos.                                         |                         |
|                                                                             | 29.       | Analiza el lugar en donde se realizará el apoyo tecnológico para proponer la forma de instalar los servicios informáticos.              |                         |

**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

282

| RESPONSABLE                                                                                                                          | ACTIVIDAD |                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                      | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                            |                                        |
| <p>Departamento de Videoconferencia y Reuniones Virtuales en el D.F. (DVRVDF).</p> <p>Departamento de Cómputo en el D.F. (DCDF).</p> | 30.       | Transporta equipamiento a la sede del evento.                                                                                          | <p>Nota.</p> <p>Nota.</p> <p>Nota.</p> |
|                                                                                                                                      | 31.       | Instala sistemas de audio, video, enlaces de videoconferencias.                                                                        |                                        |
|                                                                                                                                      | 32.       | Desinstala el equipo una vez terminado el evento.                                                                                      |                                        |
|                                                                                                                                      | 33.       | Transporta equipamiento a las instalaciones del Instituto.                                                                             |                                        |
|                                                                                                                                      |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                 |                                        |
|                                                                                                                                      |           | <b>CÓMPUTO MAYOR.</b>                                                                                                                  |                                        |
|                                                                                                                                      | 34.       | Recibe solicitud de servicio de mesa de ayuda, correo electrónico, nota, vía telefónica y/o instrucción directa de sus superiores.     |                                        |
|                                                                                                                                      | 35.       | Analiza el requerimiento.                                                                                                              |                                        |
|                                                                                                                                      |           | ¿La solución será con apoyo de un tercero (oficinas centrales y/o proveedor de servicio)?                                              |                                        |
|                                                                                                                                      |           | Si.                                                                                                                                    |                                        |
|                                                                                                                                      | 36.       | Formaliza la solicitud con el área de oficinas centrales y/o proveedor de servicios correspondiente, para dar atención a la solicitud. |                                        |
|                                                                                                                                      |           | Continúa en la actividad No. 39.                                                                                                       |                                        |
|                                                                                                                                      |           | No.                                                                                                                                    |                                        |
|                                                                                                                                      | 37.       | Presenta propuesta de solución.                                                                                                        |                                        |
|                                                                                                                                      | 38.       | Aplica solución.                                                                                                                       |                                        |
|                                                                                                                                      | 39.       | Da seguimiento y verifica que el reporte sea atendido.                                                                                 |                                        |
|                                                                                                                                      |           | ¿Ya se atendió el reporte?                                                                                                             |                                        |
|                                                                                                                                      |           | Si.                                                                                                                                    |                                        |

**51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

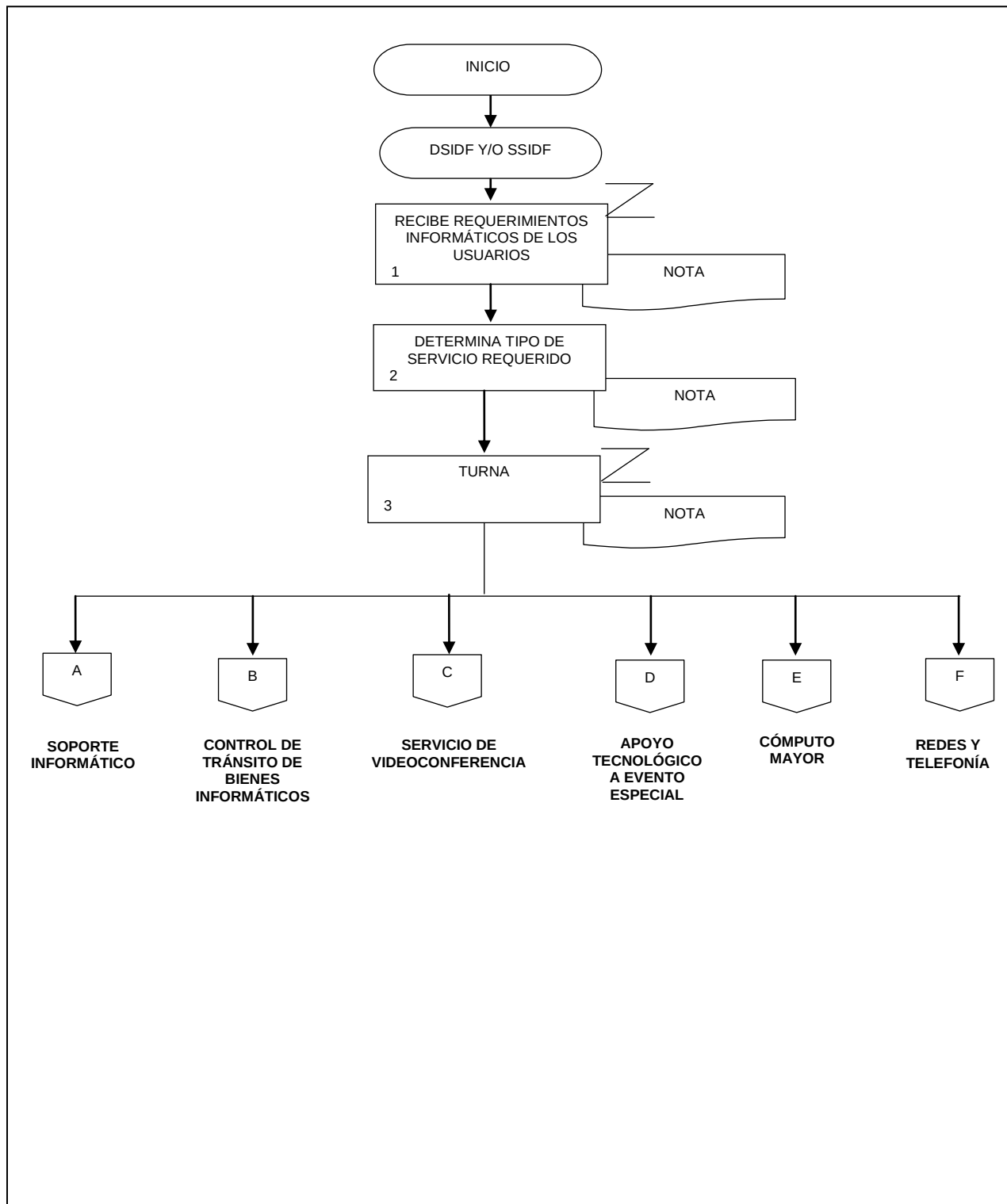
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

283

| RESPONSABLE                                      | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                          | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|--------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                  | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                              |                         |
| Departamento de Cómputo en el D.F. (DCDF).       | 40.       | Cierra el reporte de mesa de ayuda.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 39.                                                                     |                         |
| Departamento de Comunicación de Datos en el D.F. | 41.       | Recibe solicitud de servicio de mesa de ayuda, correo electrónico, nota, vía telefónica y/o instrucción directa de sus superiores.                                                       | Nota.                   |
| Departamento de Comunicación de Datos en el D.F. | 42.       | Analiza el requerimiento.<br><br>¿La solución será con apoyo de un tercero (oficinas centrales y/o proveedor de servicio)?<br><br>Si.                                                    |                         |
|                                                  | 43.       | Formaliza la solicitud con el área de oficinas centrales y/o proveedor de servicios correspondiente para dar atención a la solicitud.<br><br>Continúa en la actividad No. 46.<br><br>No. | Nota.                   |
|                                                  | 44.       | Presenta propuesta de solución.                                                                                                                                                          |                         |
|                                                  | 45.       | Aplica solución.                                                                                                                                                                         |                         |
|                                                  | 46.       | Da seguimiento y verifica que el reporte sea atendido.<br><br>¿Ya se atendió el reporte?<br><br>Si.                                                                                      |                         |
|                                                  | 47.       | Cierra el reporte de mesa de ayuda.<br><br>Fin del Procedimiento.<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 46.                                                                     |                         |

## 5. Diagrama de Flujo.-



51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

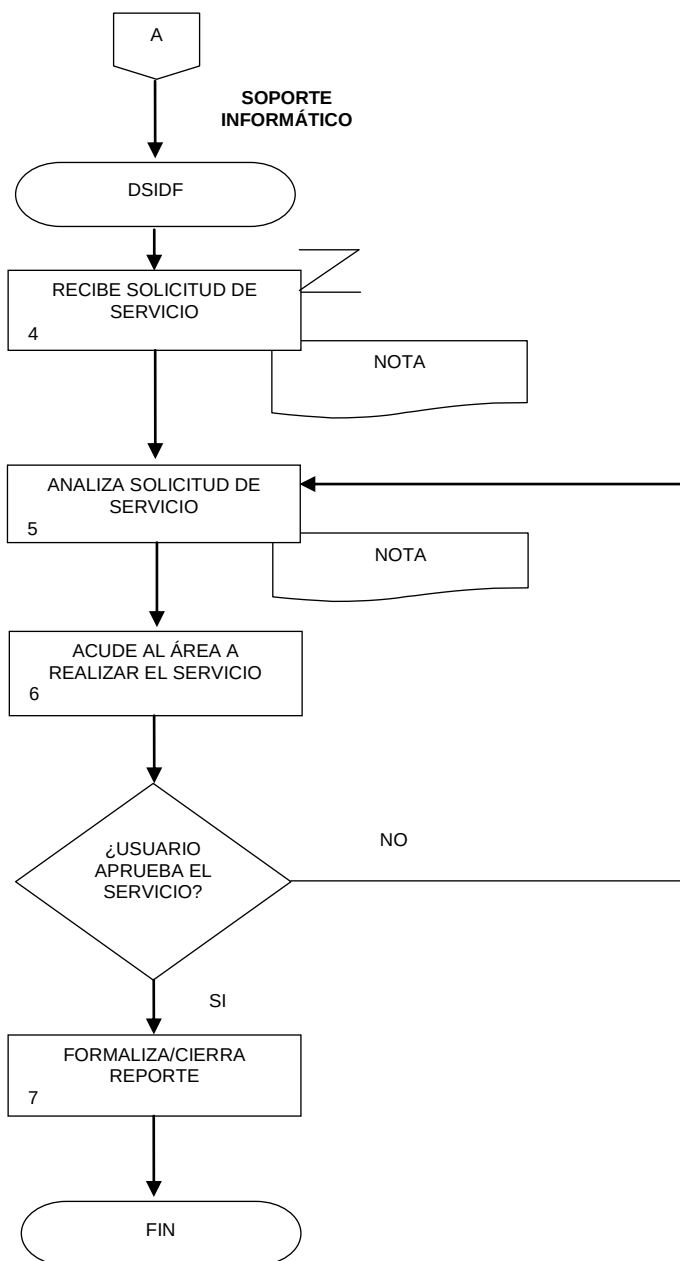
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

285



51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

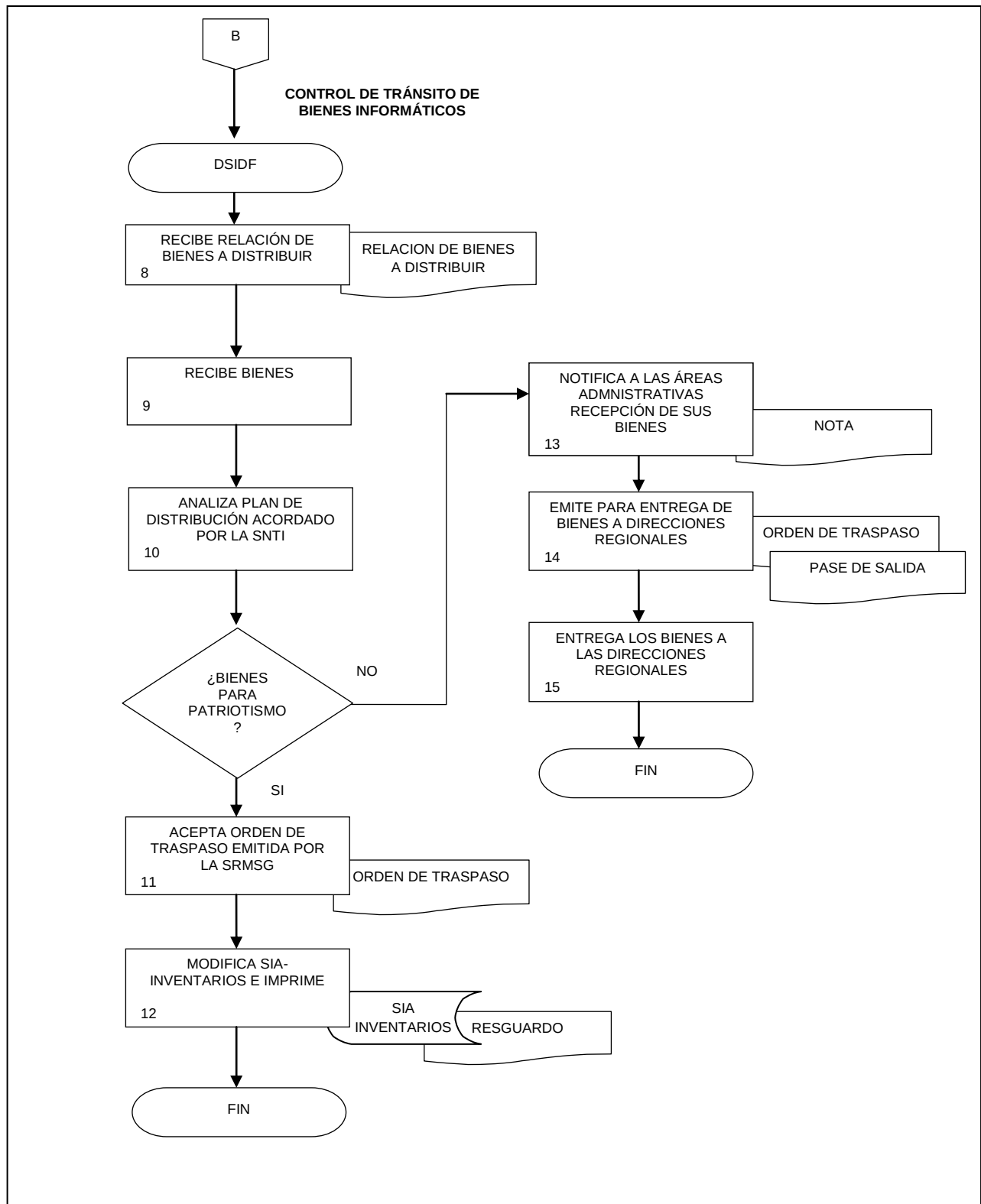
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

286



51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

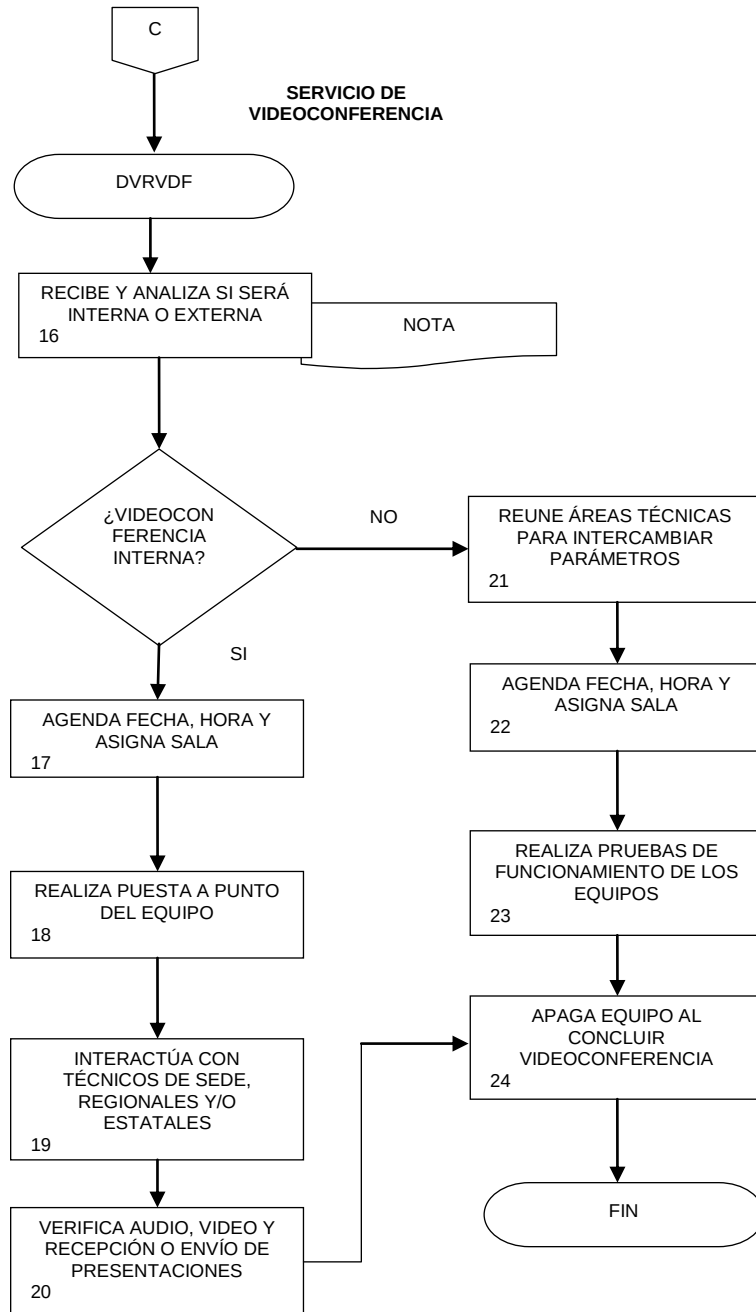
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

287



51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

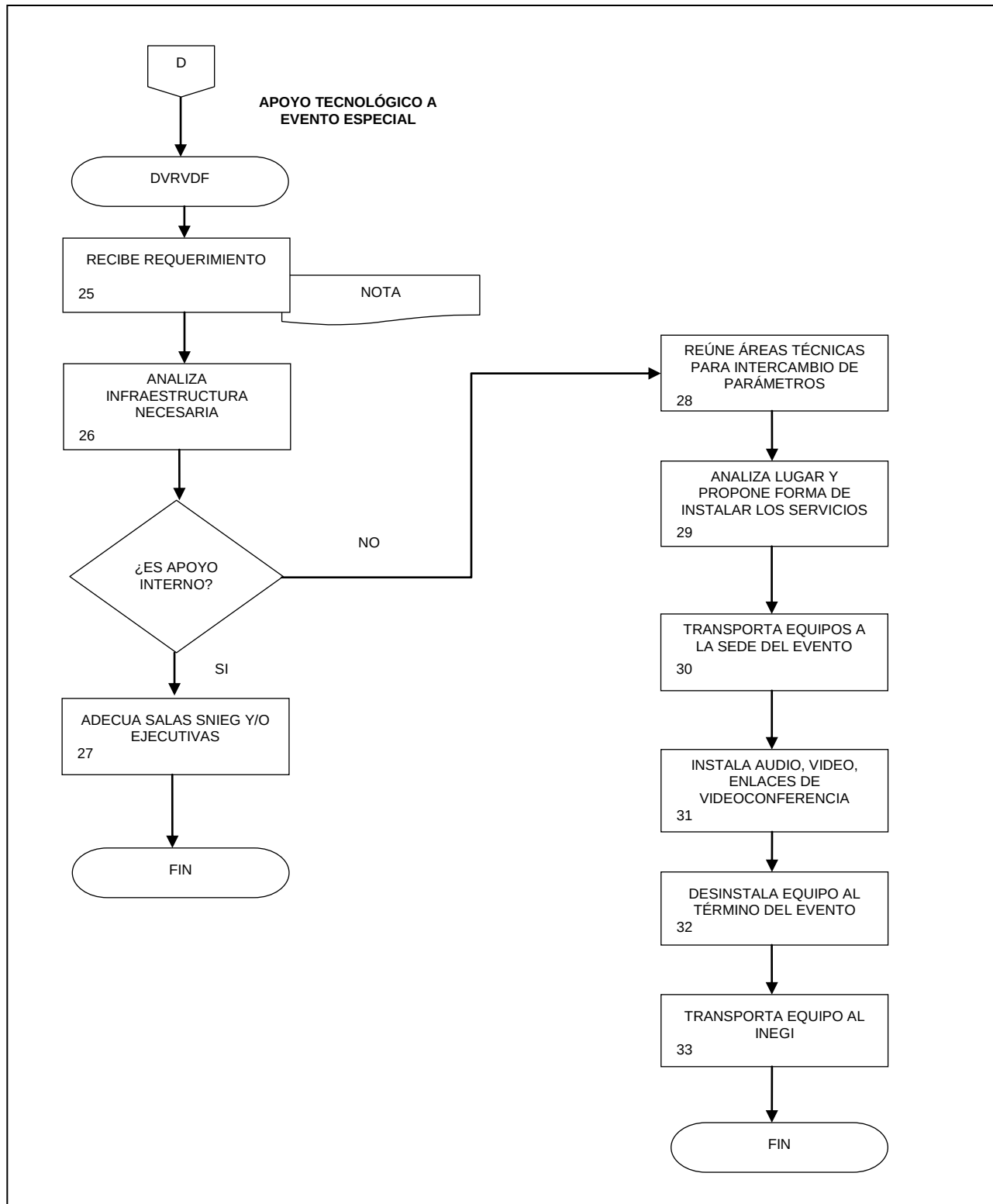
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

288





51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

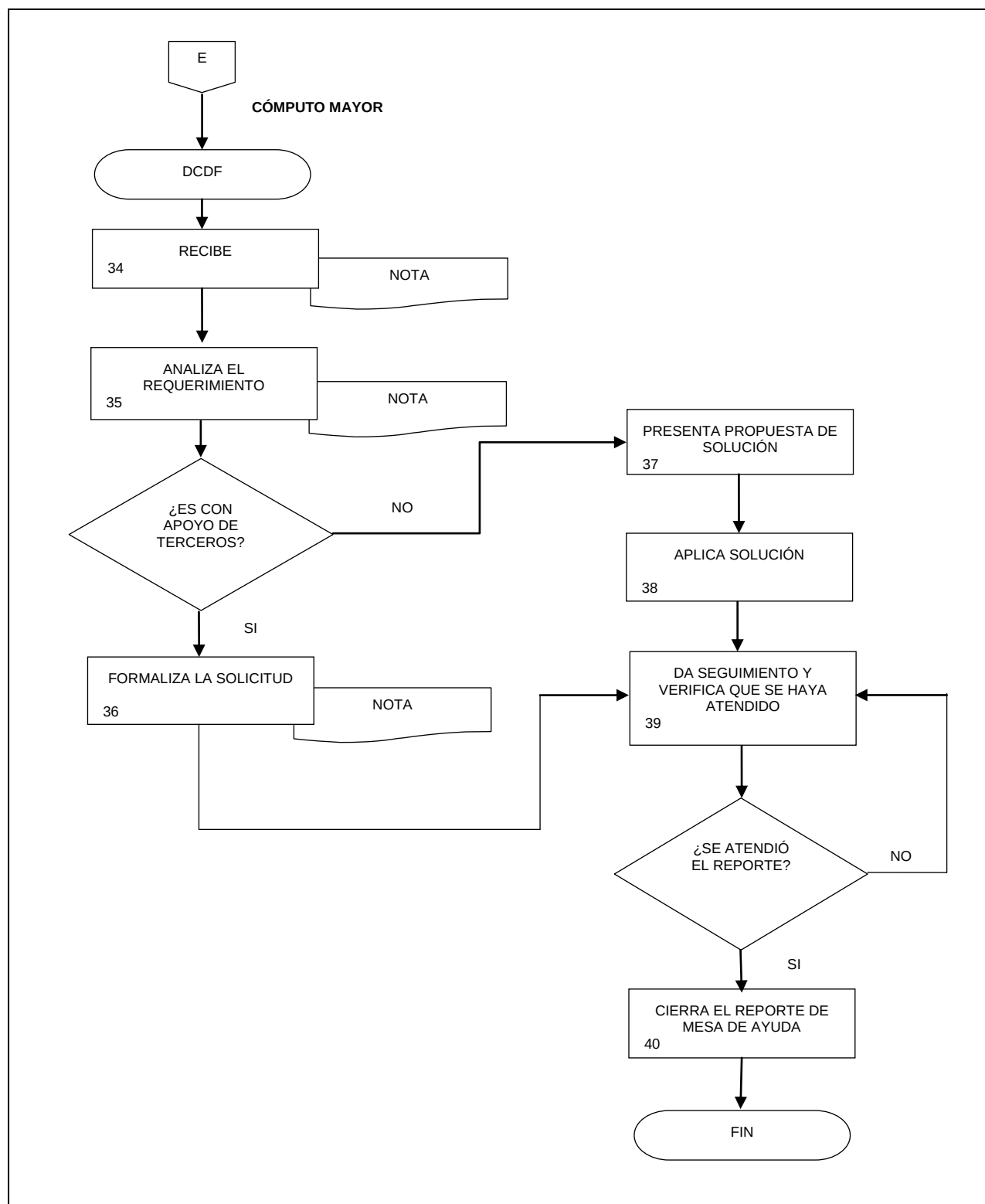
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

289



51. Atención de Servicios Informáticos en el D.F.

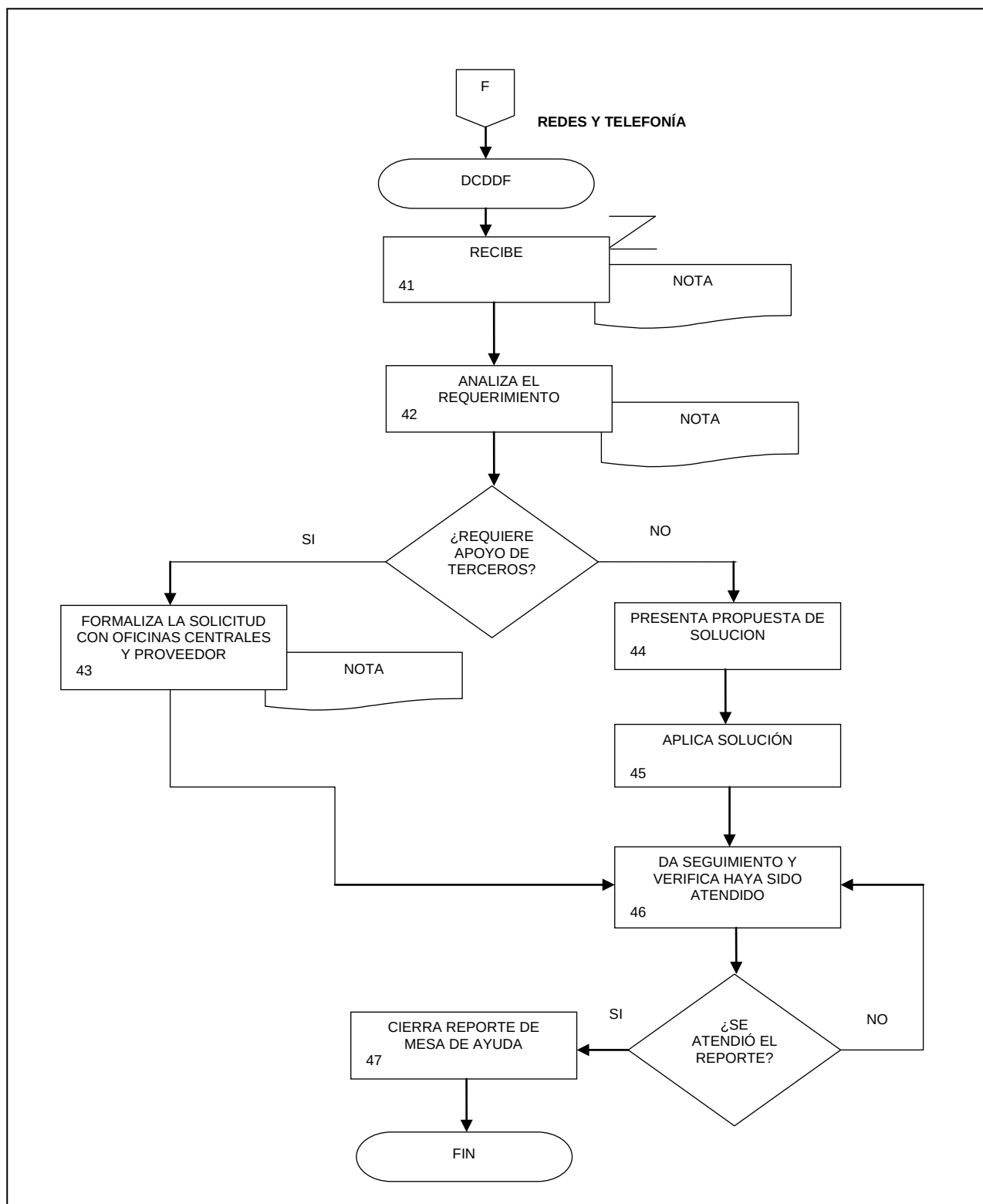
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

290



**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

291

**1. Objetivo.-**

Tramitar los requerimientos de pago relacionados con la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos mediante el procedimiento de fiscalización y validación de facturas, establecido, con el fin de que cumplan con los requisitos fiscales correspondientes.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de Informática, Áreas Usuarias del Instituto.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. Toda factura derivada de una adquisición de bienes o contratación de servicios informáticos, deberá contar con los requisitos fiscales establecidos en el Marco Jurídico Administrativo vigente.

3.b. Toda solicitud de pago a proveedores, deberá contar con la documentación requerida de tal manera que garantice el pago correspondiente de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

3.c. Para llevar a cabo la solicitud de pago a proveedores, invariablemente se deberá contar con la validación de la entrega de bienes o servicios informáticos de conformidad con lo formalizado en el contrato, pedido, orden de servicio o compra directa.

3.d. Todas las solicitudes de pago a proveedores sin excepción, deberán asentarse en el Registro de Control y Seguimiento.

**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

292

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                            |                                                                         |
| <p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI).</p> <p>Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI).</p> <p>Departamento de Control y Seguimiento de Contratos (DCSC).</p> | 1.        | Recibe y registra en el control de tareas (CT) la factura del proveedor.                                                                                               | Factura.<br>Control de tareas.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                             | 2.        | Entrega la factura a través del Control de Tareas.                                                                                                                     | Factura.<br>Control de tareas.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                             | 3.        | Recibe y valida factura para trámite de pago.                                                                                                                          | Factura.<br>Control de tareas.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                             | 4.        | Entrega factura para trámite de pago al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos, reasigna el CT correspondiente.                                            | Factura.<br>Control de tareas.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                             | 5.        | Recibe y registra en el Control de Pago a Proveedores (CPP) la factura para su control y seguimiento.                                                                  | Factura.<br>Control de pago a proveedores.                              |
|                                                                                                                                                                                                                             | 6.        | <p>Revisa requisitos fiscales y contractuales contra la factura.</p> <p>¿Cumple con los requisitos fiscales y contractuales?</p> <p>No.</p>                            | Factura.<br>Contrato.<br>Pedido.<br>Orden de servicio o compra directa. |
|                                                                                                                                                                                                                             | 7.        | <p>Regresa la factura al proveedor, con las observaciones para su corrección y sustitución.</p> <p>Continúa en la actividad No. 5.</p> <p>Si.</p>                      | Factura.                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                             | 8.        | Actualiza registro en el CPP para control y seguimiento de facturas.                                                                                                   | Factura.<br>Control de pago a proveedores.                              |
|                                                                                                                                                                                                                             | 9.        | Integra documentación anexa de la factura y elabora nota u oficio para su validación.                                                                                  | Oficio o nota.<br>Factura.<br>Documentación anexa.                      |
|                                                                                                                                                                                                                             | 10.       | Entrega oficio o nota, factura y documentación al área técnica/usuario para validación de entrega de bienes o servicios, de conformidad con lo facturado y contratado. | Oficio o nota.<br>Factura.<br>Documentación anexa.                      |

**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

293

| RESPONSABLE                                             | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                               |
| Responsable Área<br>Usaria/Técnica (RAUT).<br><br>DCSC. | 11.       | Recibe documentación para validación.<br><br>Demora.                                                                                                                                                | Oficio o nota.<br>Factura.<br>Documentación anexa.                                                                            |
|                                                         | 12.       | Envía al DCSC, la validación de los servicios, de conformidad con lo facturado y contratado.                                                                                                        | Oficio o nota.<br>Factura.<br>Documentación anexa.                                                                            |
|                                                         | 13.       | Recibe y registra oficio o nota de la validación de los servicios de conformidad con lo contratado.<br><br>¿Existen notas de crédito?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 16.<br><br>Si. | Oficio o nota.<br>Factura.<br>Documentación anexa.                                                                            |
|                                                         | 14.       | Solicita al proveedor la nota de crédito, por medio de correo electrónico.<br><br>Demora.                                                                                                           |                                                                                                                               |
|                                                         | 15.       | Recibe nota de crédito del proveedor y registra en Control y Seguimiento de Notas de Crédito (CSNC).                                                                                                | Nota de crédito.<br>Control y seguimiento de notas de crédito.                                                                |
|                                                         | 16.       | Prepara documentación para trámite de pago a proveedor.<br><br>¿Existe penalización?<br><br>No.<br><br>Continúa en la actividad No. 19.<br><br>Si.                                                  | Documentación.                                                                                                                |
|                                                         | 17.       | Calcula y registra penalización en el formato correspondiente.                                                                                                                                      | Calculo de penalización.<br>Documentación anexa.                                                                              |
|                                                         | 18.       | Informa al proveedor sobre la penalización, por correo u oficio.                                                                                                                                    | Oficio sobre la penalización.                                                                                                 |
|                                                         | 19.       | Integra documentación y elabora solicitud de trámite de pago a proveedor.                                                                                                                           | Documentación para trámite de pago.<br>Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración (Anexo XXIX). |

**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

294

| RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                                          |
|--------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |
| DCSC.                                      | 20.       | Envía documentación para validación de Solicitud de Trámite de Pago a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.                        | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación para trámite de pago. |
| SCBSI.                                     | 21.       | Recibe y revisa Solicitud de Pago.<br><br>¿La solicitud de pago está correcta?<br><br>No.                                                                        | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación para trámite de pago. |
| SCBSI, DCSC.                               | 22.       | Solicita complementos o correcciones de la documentación, al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos.<br><br>Continúa la actividad No. 19.<br><br>Si. | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación.                      |
|                                            | 23.       | Envía solicitud de Pago a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, para su autorización.                                                    | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación.                      |
| DPBSI.                                     | 24.       | Recibe la Solicitud de Pago, la autoriza y envía al DCSC.                                                                                                        | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación.                      |
| DCSC.                                      | 25.       | Recibe solicitud de pago y la envía a la Subdirección de Pagos Centralizados.                                                                                    | Solicitud de trámite de pago ante la Dirección General de Administración.<br>Documentación.                      |
| Subdirección de Pagos Centralizados (SPC). | 26.       | Tramita el pago a proveedores y se registra en el Módulo de Información Presupuestal y Financiera (MIPF).<br><br>Demora.                                         |                                                                                                                  |
|                                            | 27.       | Envía correo electrónico para conocimiento a la DPBSI, una vez efectuado el pago.                                                                                |                                                                                                                  |
| SCBSI.                                     | 28.       | Revisa los pagos realizados, registra en control diario de operaciones y reenvía correo electrónico al DCSC.                                                     | Control diario de operaciones.                                                                                   |

**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

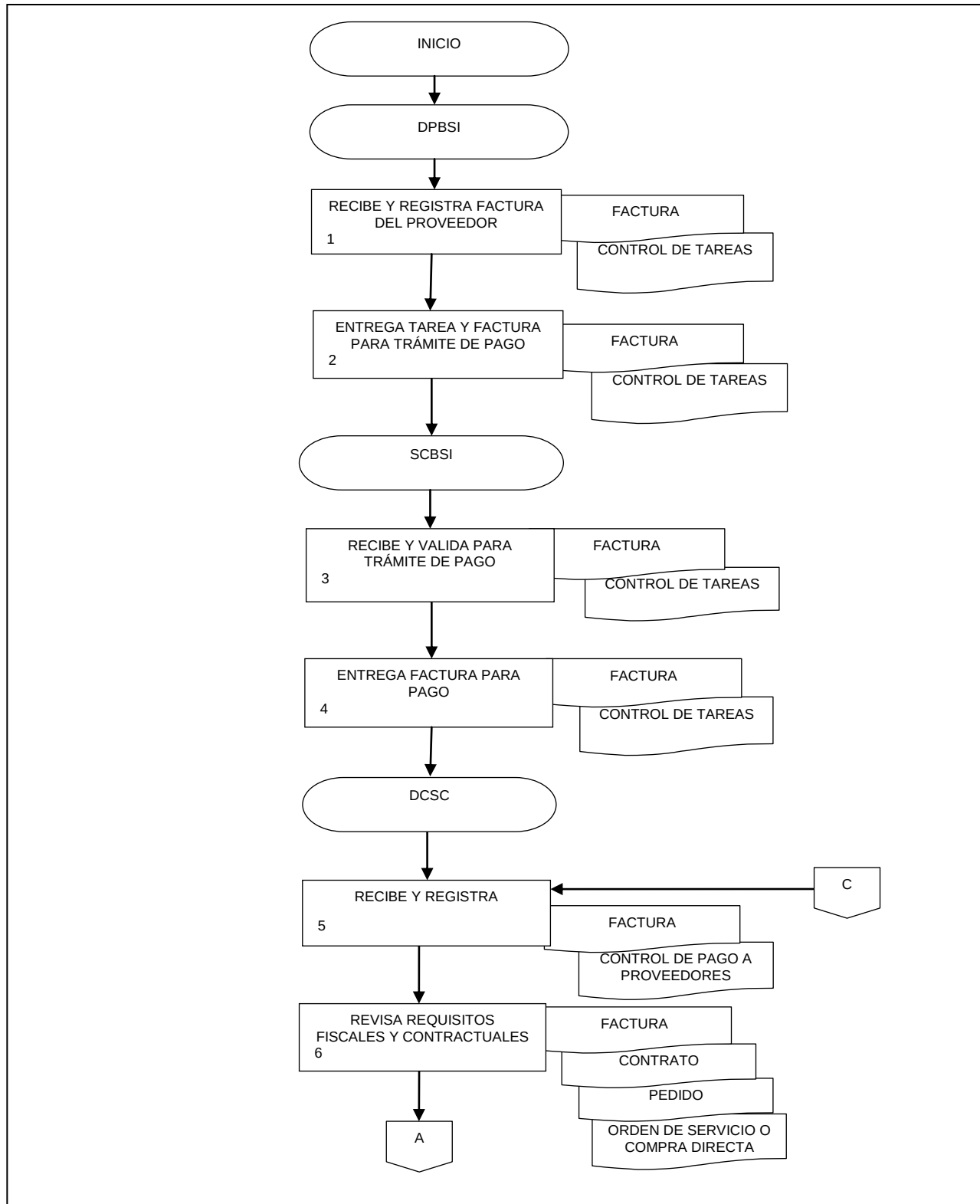
MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

295

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                              | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                      |
|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                  |                                              |
| DCSC.       | 29.       | Consulta en el MIPF el estatus de la Solicitud de Pago o recibe correo de pago por día, emitido por el Departamento de Control de Tesorería. | Relación de pago a proveedores por día.      |
|             | 30.       | Informa por correo electrónico o vía telefónica la fecha de pago de la factura, al proveedor que lo solicite.                                |                                              |
|             | 31.       | Registra en el sistema de control de seguimiento la información de los pagos efectuados.                                                     | Archivo de control. Seguimiento de pago.     |
|             | 32.       | Registra en el CPP el pago a la factura del proveedor.                                                                                       |                                              |
|             | 33.       | Actualiza el reporte de pago a proveedores.                                                                                                  | Reporte semanal de pago a proveedores.       |
|             | 34.       | Elabora y entrega a la SCBSI los reportes de penalizaciones de CAAS 03, trimestralmente.                                                     |                                              |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                                       | Reporte trimestral CAAS 03 (penalizaciones). |

5. Diagrama de Flujo.-





**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

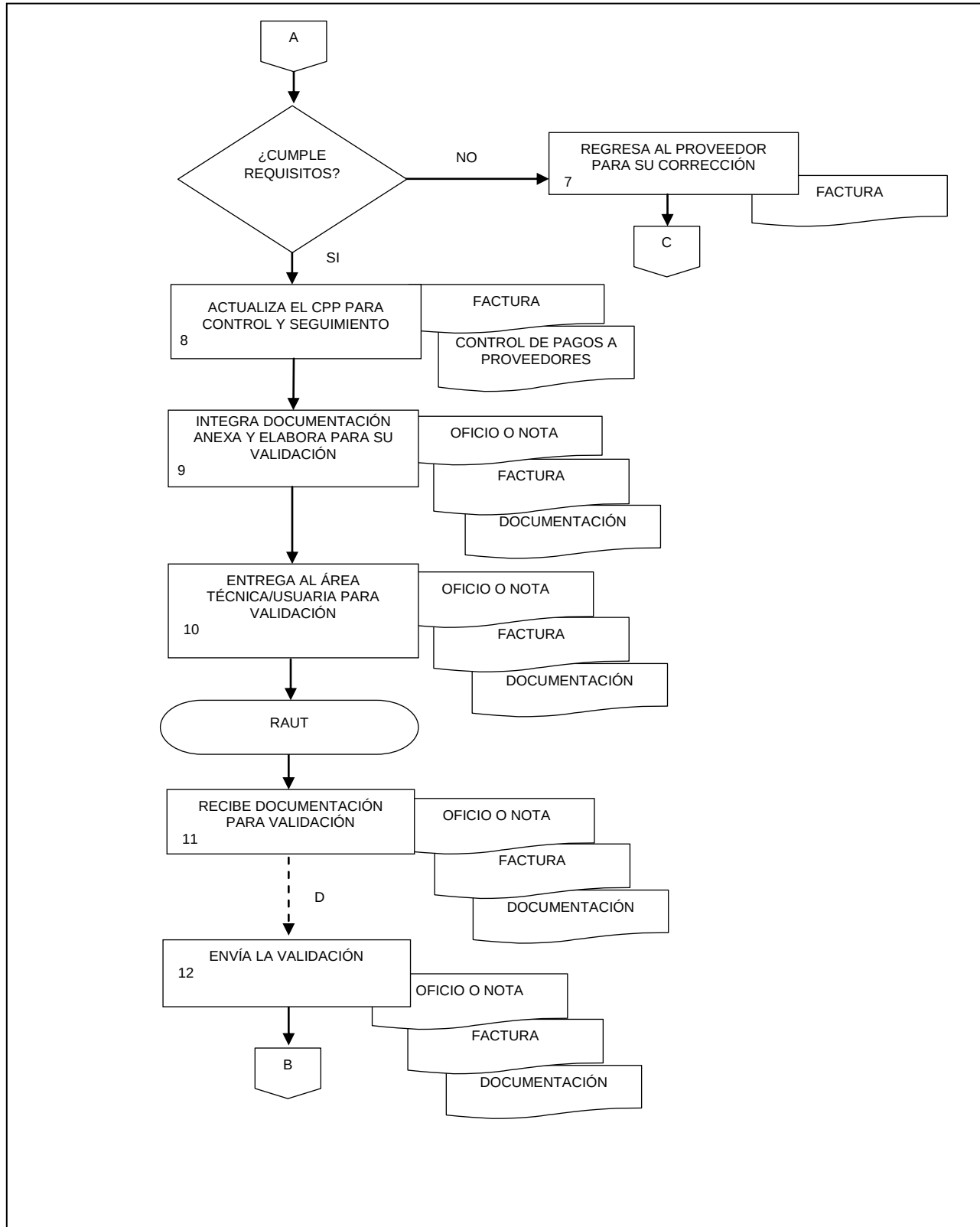
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

297



**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

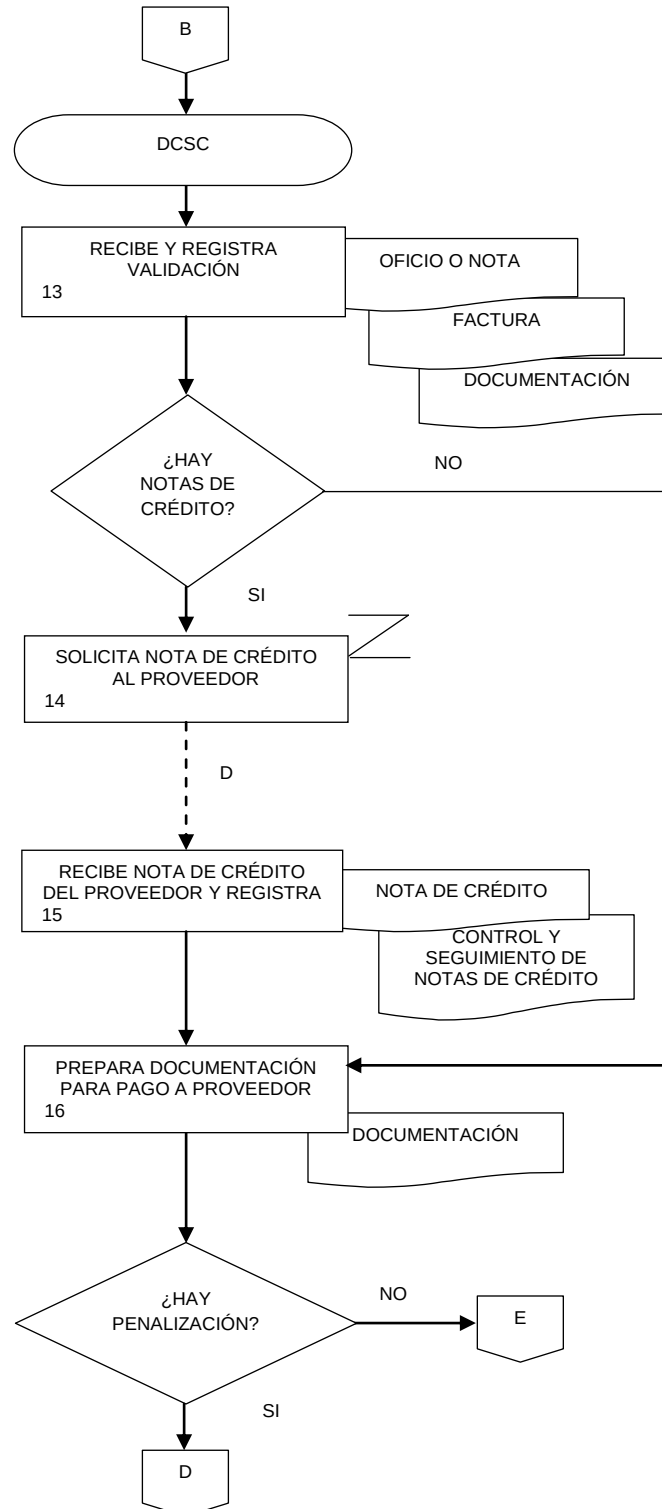
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

298



**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

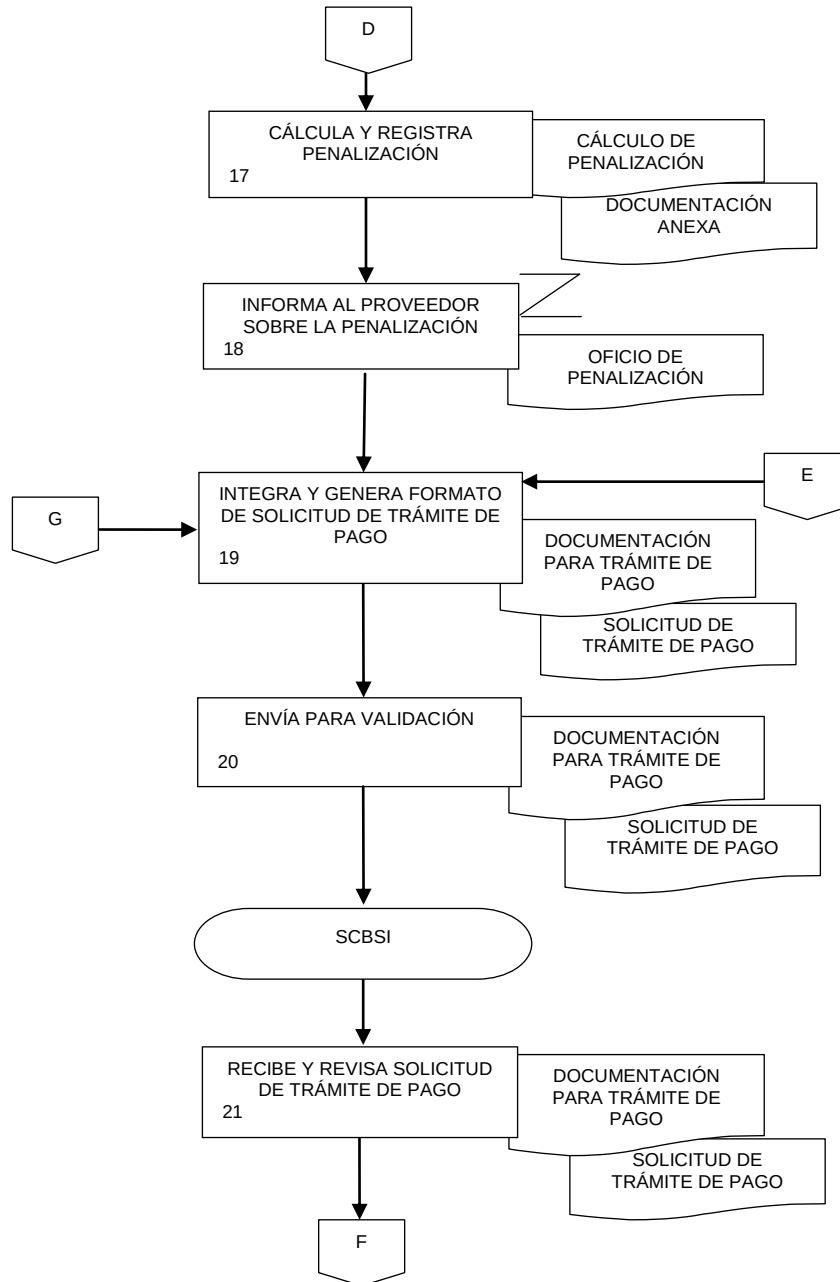
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

299



52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

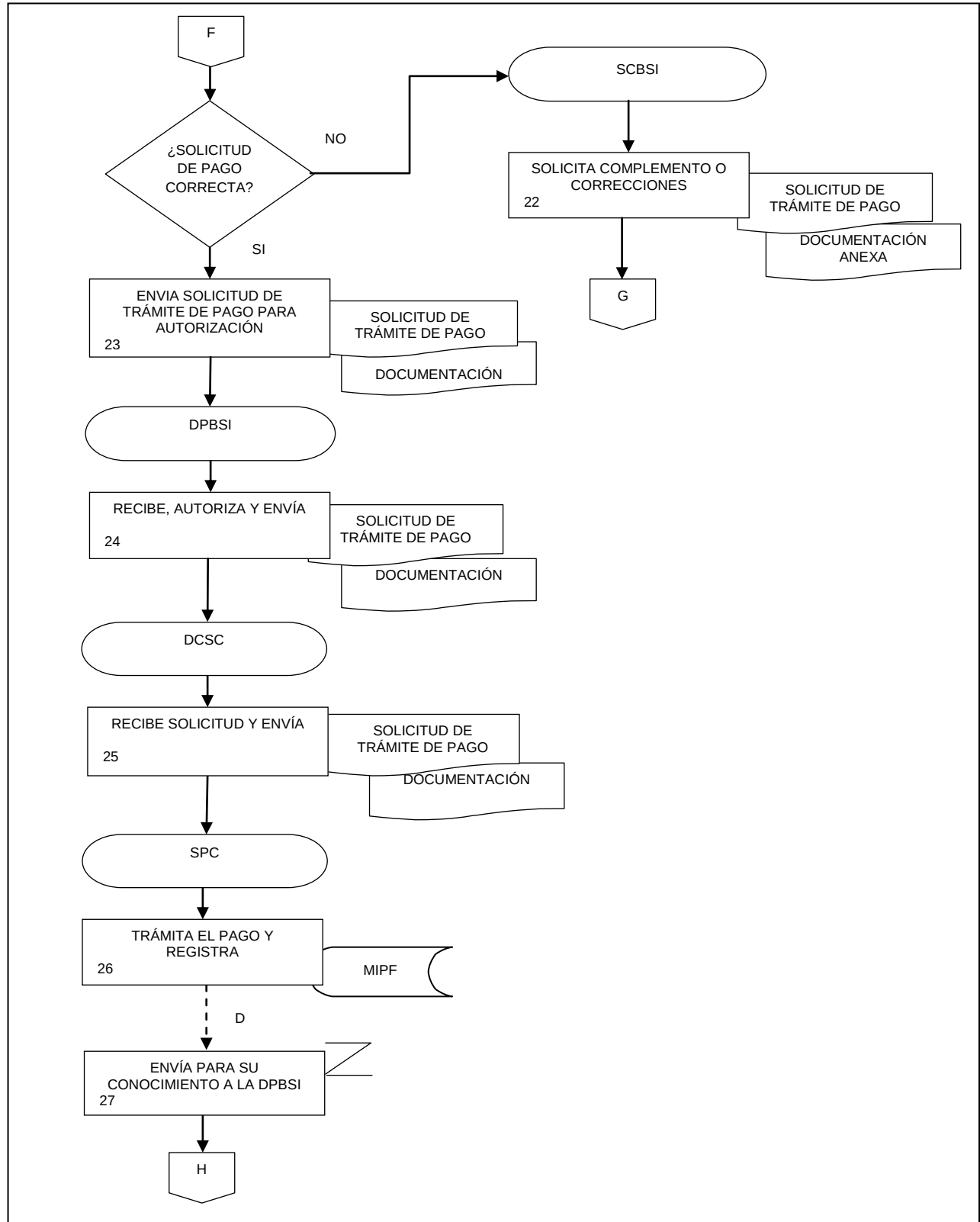
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

300



**52. Fiscalización y Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.**

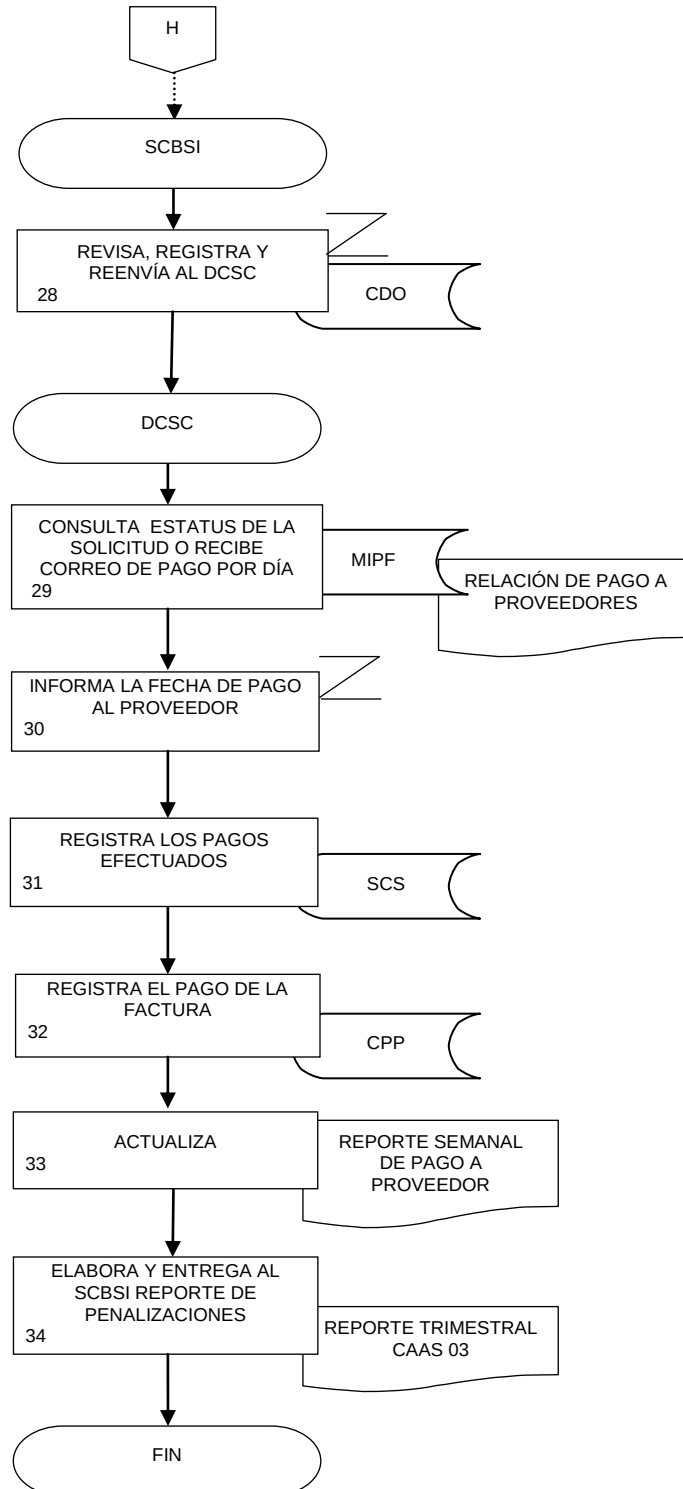
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

301



**53. Control de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

302

**1. Objetivo.-**

Administrar los contratos, pedidos, órdenes de servicio y compras directas de bienes y contratación de servicios informáticos de la DGAI, para proporcionar información a las áreas solicitantes en apego a la normatividad vigente que corresponda.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de Informática, Presidencia del INEGI, Vicepresidencia, Contraloría Interna y Direcciones Generales y Regionales.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. Todas las copias de los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio sin excepción, deberán ser identificadas, registradas y resguardadas por la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI).
- 3.b. Las copias de los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán ser publicadas en la comunidad digital de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, en el apartado de control y seguimiento de contratos.
- 3.c. Las copias de los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán ser archivadas y resguardadas con su documentación anexa por la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI).

**53. Control de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

303

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                              | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                           | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |
| Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI). | 1.        | Recibe de la diferentes áreas encargadas de la formalización la copia de contrato, pedido, orden de servicio o compra directa con documentación anexa del proceso.                                                                        | Copia de contrato, Pedido, Orden de servicio o Compra directa.<br>Documentación.         |
|                                                                          | 2.        | Integra y valida documentación anexa enviada conforme a lo establecido en el Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.<br><br>¿Está completa la documentación?<br><br>No.    | Expediente.                                                                              |
|                                                                          | 3.        | Solicita al área la documentación correspondiente, a través de correo electrónico.<br><br>Continúa en la actividad No. 1.<br><br>Si.                                                                                                      |                                                                                          |
|                                                                          | 4.        | Genera y registra expediente, en la comunidad digital de la DPBSI.                                                                                                                                                                        | Expediente.                                                                              |
|                                                                          | 5.        | Archiva el expediente, brindándole un lugar y ubicación para su resguardo.                                                                                                                                                                | Expediente.                                                                              |
|                                                                          | 6.        | Entrega al área técnica o usuaria copia del contrato, pedido, orden de servicio o compra directa.                                                                                                                                         | Copia de contrato, Pedido, Orden de servicio o Compra directa.<br>Documentación soporte. |
|                                                                          | 7.        | Entrega al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos copia del contrato, pedido, orden de servicio o compra directa, junto con la documentación anexa para el trámite de pago a proveedor por los bienes o servicios entregados. | Copia de contrato, Pedido, Orden de servicio o Compra directa.<br>Documentación soporte. |
|                                                                          | 8.        | Resguarda la copia de contrato, pedido, orden de servicio o compra directa con su documentación anexa.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                                      | Expediente.                                                                              |

53. Control de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

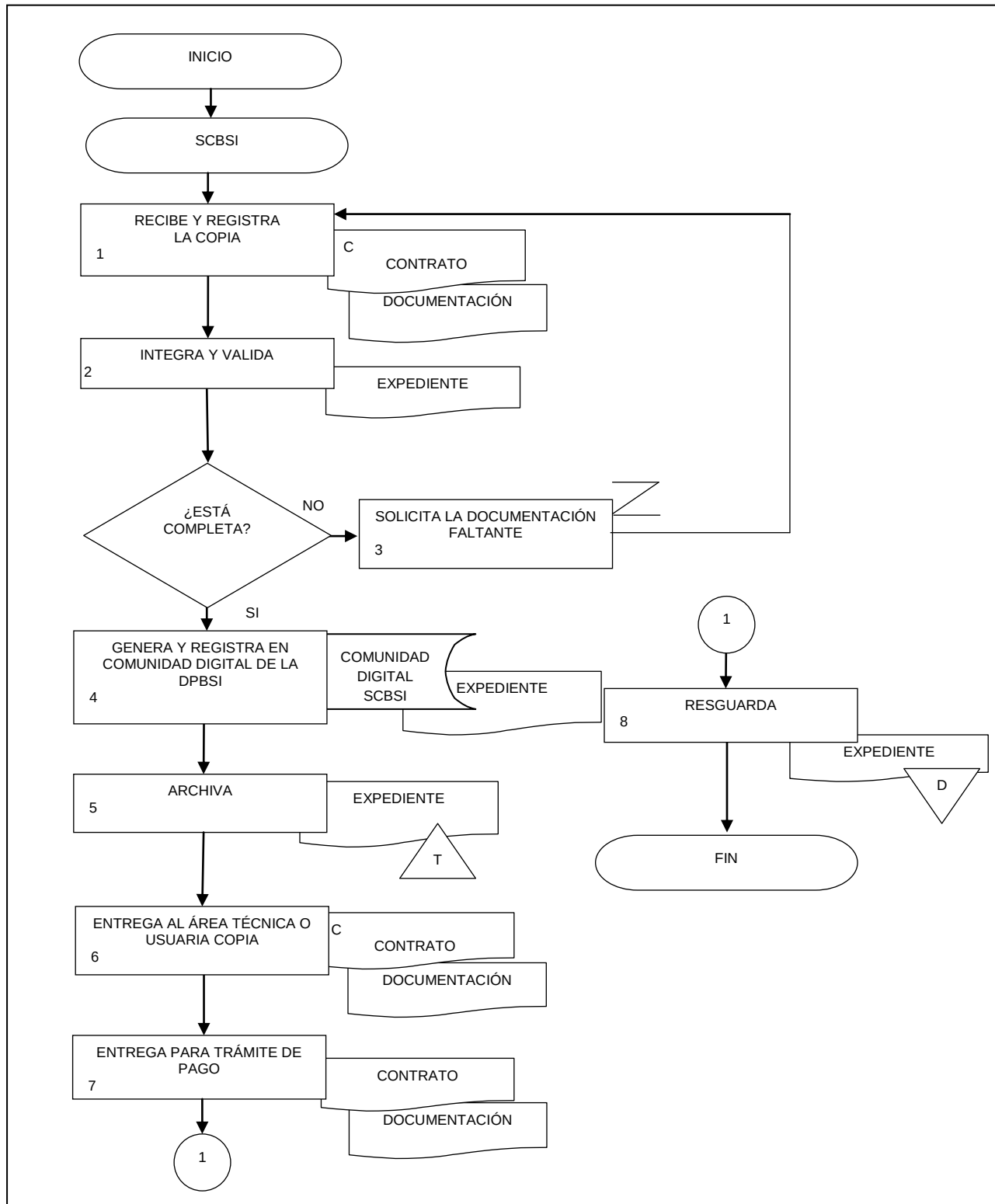
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

304

5. Diagrama de Flujo.-





**54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

305

**1. Objetivo.-**

Administrar, programar y operar el sistema de videoconferencia y reuniones virtuales, así como sus componentes, a fin de asegurar la continuidad del servicio, en apoyo a las actividades sustantivas de los diferentes usuarios del Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a los responsables de administrar y operar los equipos y el sistema de videoconferencia y reuniones virtuales a nivel central, regional y estatal.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La DGAJ será responsable de designar al personal encargado de dirigir la instalación, configuración, operación y monitoreo de los equipos y componentes del Sistema de Videoconferencia y Reuniones Virtuales del Instituto, así como de dar seguimiento a las acciones necesarias tendientes a corregir las fallas eventuales que se presenten en el sistema.

3.b. La evaluación y realización de las gestiones necesarias para satisfacer las necesidades en materia de sistemas de videoconferencia y reuniones virtuales del Instituto, será responsabilidad de la DGAJ.

3.c. La emisión e implementación de los lineamientos de uso y operación de los sistemas de videoconferencia y reuniones virtuales será responsabilidad de la DGAJ.

3.d. El personal que sea designado por la DGAJ para administrar las salas de videoconferencias en Oficinas Centrales será responsable de apagar los equipos, accesorios, iluminación y aire acondicionado así como cerrar la sala de videoconferencia una vez concluido el evento.

**54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

306

**4. Descripción Narrativa.-**

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

**54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

307

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                   | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                  |
|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                       |                                                                          |
| DSV.        |           | Continúa en la actividad No. 8.                                                                                                   | Bitácoras del sistema de administración del sistema de videoconferencia. |
|             |           | Si.                                                                                                                               |                                                                          |
|             | 10.       | Realiza la operación de los equipos durante el evento de videoconferencia o reunión virtual.                                      |                                                                          |
|             |           | ¿Se presenta algún problema durante el evento?                                                                                    |                                                                          |
|             |           | Si.                                                                                                                               |                                                                          |
|             | 11.       | Soluciona el problema presentado.                                                                                                 |                                                                          |
|             |           | Continúa en la actividad No. 8.                                                                                                   |                                                                          |
|             |           | No.                                                                                                                               |                                                                          |
|             | 12.       | Finaliza las conexiones entre los sitios participantes.                                                                           |                                                                          |
|             | 13.       | Verifica las bitácoras del sistema de administración de los equipos de videoconferencia.                                          |                                                                          |
|             | 14.       | Apaga los equipos y accesorios, así como iluminación y aire acondicionado para ambientación y cierra la sala de videoconferencia. |                                                                          |
|             |           | Fin del Procedimiento.                                                                                                            |                                                                          |

54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

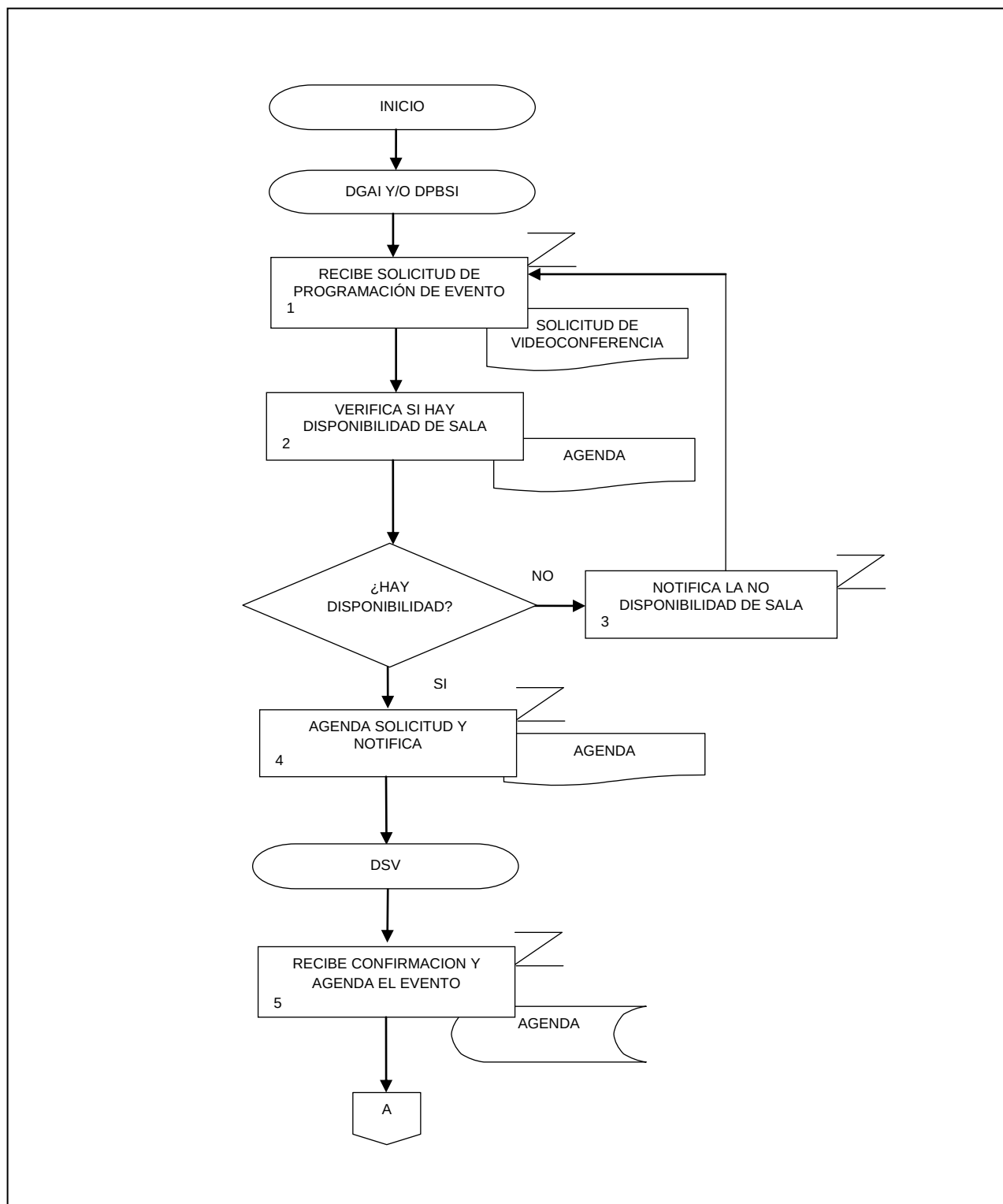
MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

308

5. Diagrama de Flujo.-



**54. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.**

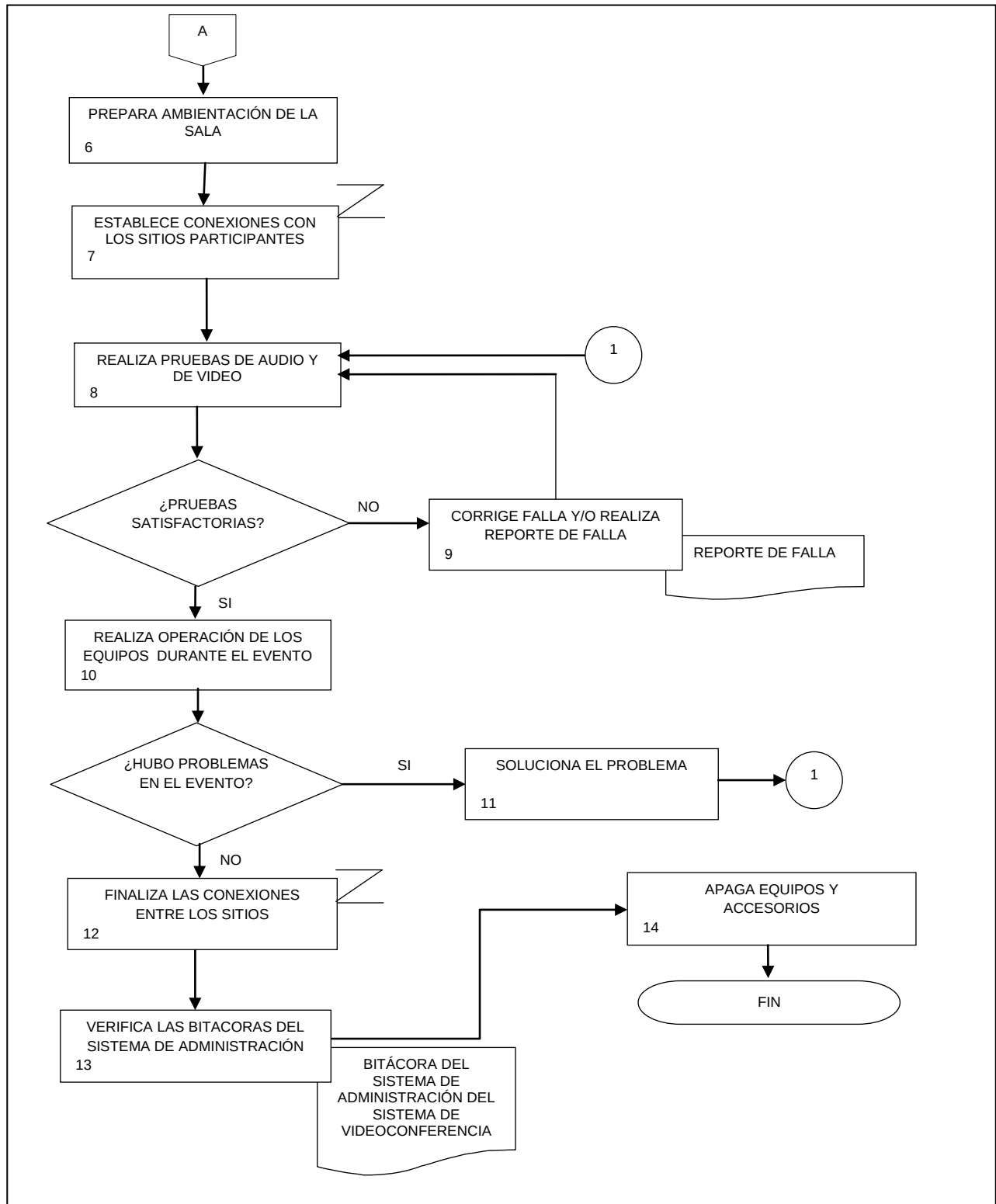
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

309



**55. Administración de Software Institucional.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

310

**1. Objetivo.-**

Mantener actualizado y consolidar el Registro Institucional de Software asignado a cada Unidad Administrativa, a fin de identificar la ubicación de cada uno de los programas de software del Instituto.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a las Unidades Administrativas del Instituto y a la DGAI.

**3. Políticas de Operación.-**

- 3.a. La Subdirección de Servicios Digitales, dependiente de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos en la DGAI, es el área responsable de integrar todas las licencias de programas de software contratadas o adquiridas por las diferentes Unidades Administrativas en el INEGI y actualizar el Registro Institucional de Software (RIS) mediante el sistema SIA-SOFTWARE.
- 3.b. La DGAI se apoyará en los Enlaces Informáticos, para registrar, asignar o transferir en el SIA-SOFTWARE las licencias recibidas.
- 3.c. El Enlace Informático deberá notificar a la DGAI del software contratado o adquirido por su Unidad Administrativa, para su registro en el SIA-SOFTWARE.
- 3.d. La descripción del programa de software y la cantidad de licencias que se registren en el SIA-SOFTWARE, deberán coincidir con los datos del documento de contratación o adquisición.
- 3.e. El registro inicial de las licencias de programas de software, deberá efectuarse en el SIA-SOFTWARE a nombre del Enlace Informático del área que solicitó su contratación o adquisición.
- 3.f. Las licencias tipo multiusuario serán asignadas a un solo responsable, quien deberá llevar un control de los usuarios que tienen acceso al programa correspondiente. Este tipo de licencias solo se verán reflejadas en la responsiva a nombre del responsable de las licencias.
- 3.g. El Enlace Informático de cada Unidad Administrativa o la persona que él designe, será responsable de asignar cada licencia en el SIA-SOFTWARE así como; emitir y entregar el documento de responsiva del software instalado en los equipos de cómputo del personal de su Unidad Administrativa.
- 3.h. Cuando el personal responsable de una o más licencias de software cambie de Unidad Administrativa, el Enlace Informático deberá reasignar las licencias de programas de software que haya tenido asignadas o bien, si lo considera necesario, deberá a través del SIA-SOFTWARE transferir las licencias de programas de software a la Unidad Ejecutora (UE) en donde quede adscrito el personal que se cambió.
- 3.i. Para el caso de las licencias de programas de software que ya no sean útiles para los procesos o proyectos para los cuales fueron contratadas, el Enlace Informático de la Unidad Administrativa correspondiente deberá ponerlas a disposición a través de la DGAI, realizando la transferencia de las licencias de los programas de software que le sean requeridas.

**55. Administración de Software Institucional.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

311

- 3.j. Si en un plazo no mayor a 10 días las licencias a que hace mención el inciso anterior, no fueron requeridas por las áreas, éstas pasarán a ser licencias por reutilizar y el Enlace Informático de la Unidad Administrativa correspondiente deberá solicitar a la DGAI que modifique en el SIA-SOFTWARE el status de las mismas: de activas a reutilizables.
- 3.k. El Enlace Informático deberá conservar las llaves de activación y los medios que contengan el software y que sean necesarios para la instalación de los programas de software mientras que las licencias seguirán asignadas al usuario.
- 3.l. La SSD será responsable de asignar al Enlace Informático de cada Unidad Administrativa, el software solicitado por sus áreas a través del Programa Anual de Consolidación de Necesidades de Software.

**55. Administración de Software Institucional.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

312

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                 | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                 |                         |
| <p>Dirección General Adjunta de Informática (DGAI), Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) y/o Subdirección de Servicios Digitales (SSD).</p> <p>Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs).</p> <p>SSD.</p> | 1.        | Recibe de las unidades ejecutoras del Instituto la solicitud de movimiento de software (Registro, Transferencia o Licencias Reutilizables) mediante un oficio o nota y la turna al Departamento de Administración de Licencias de Software. | Oficio o nota.          |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.        | <p>Valida la información proporcionada en la solicitud de movimiento de software por las áreas ejecutoras.</p> <p>¿La información es correcta?</p> <p>No.</p>                                                                               | Oficio o nota.          |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 3.        | <p>Informa por medio de oficio o nota al enlace informático de la Unidad Ejecutora que envió la solicitud de software que no fue posible atenderla.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Si.</p>                                            | Oficio o nota.          |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.        | <p>Revisa que movimiento requiere: Registro de Programas de Software (RPS). Transferencia de Licencias (TL) o Licencias Reutilizables (LR).</p> <p><b>REGISTRO DE PROGRAMAS DE SOFTWARE (RPS).</b></p>                                      |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 5.        | Registra los datos del programa de software en el Registro Institucional de Software (SIA-SOFTWARE).                                                                                                                                        |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 6.        | Suministra a través del SIA-SOFTWARE las licencias al administrador de la UE correspondiente.                                                                                                                                               |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 7.        | <p>Asigna las licencias al administrador de la UE correspondiente y le informa que las licencias ya están disponibles en el SIA-SOFTWARE para que sean distribuidas en su UE.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>                             | Oficio o nota.          |



**55. Administración de Software Institucional.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

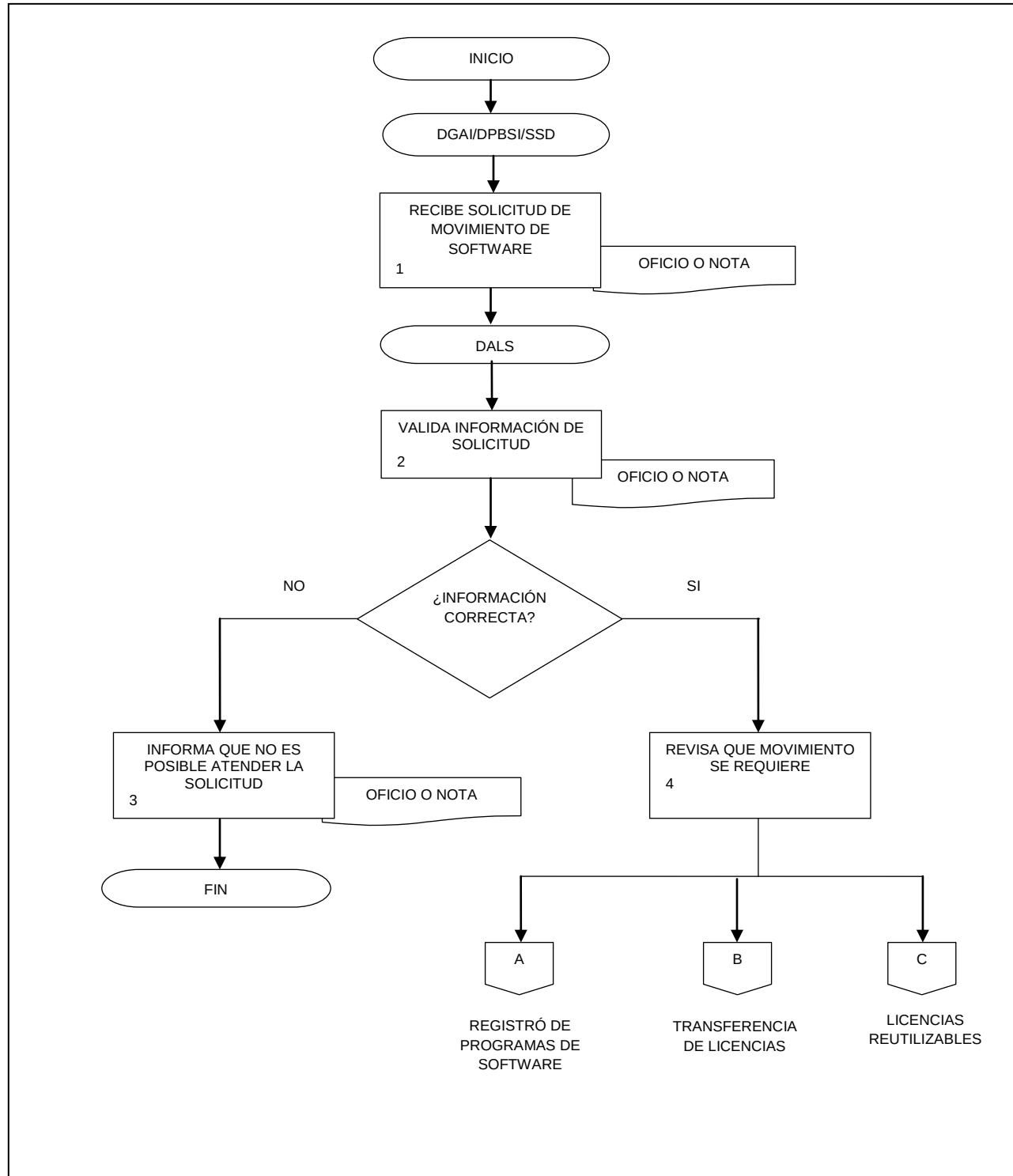
AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

313

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|             | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                         |                         |
| DALS.       | 8.        | <b>TRANSFERENCIA DE LICENCIAS (TL).</b><br>Realiza las modificaciones de acuerdo a la solicitud de movimiento de software, suministrando a través del SIA-SOFTWARE las licencias a transferir a la UE correspondiente.                              | Oficio o nota.          |
| SSD.        | 9.        | Reasigna al administrador de la UE, las licencias de los programas de software que se le transfieren informándole por medio de oficio o nota que ya están disponibles en el SIA-SOFTWARE para su asignación en su UE.<br><br>Fin del Procedimiento. | Oficio o nota.          |
| DALS.       | 10.       | <b>LICENCIAS REUTILIZABLES (LR).</b><br>Modifica en el SIA-SOFTWARE, el status de las licencias de los programas a que hace mención la solicitud de movimiento de software.                                                                         | Oficio o nota.          |
| SSD.        | 11.       | Notifica a través de oficio o nota al administrador de la UE correspondiente, que las licencias quedaron con status de reutilizables.                                                                                                               | Oficio o nota.          |
|             | 12.       | Informa a todos los administradores de las UE que dichos programas están reutilizables.<br><br>Fin del Procedimiento.                                                                                                                               | Oficio o nota.          |

## 5. Diagrama de Flujo.-



**55. Administración de Software Institucional.**

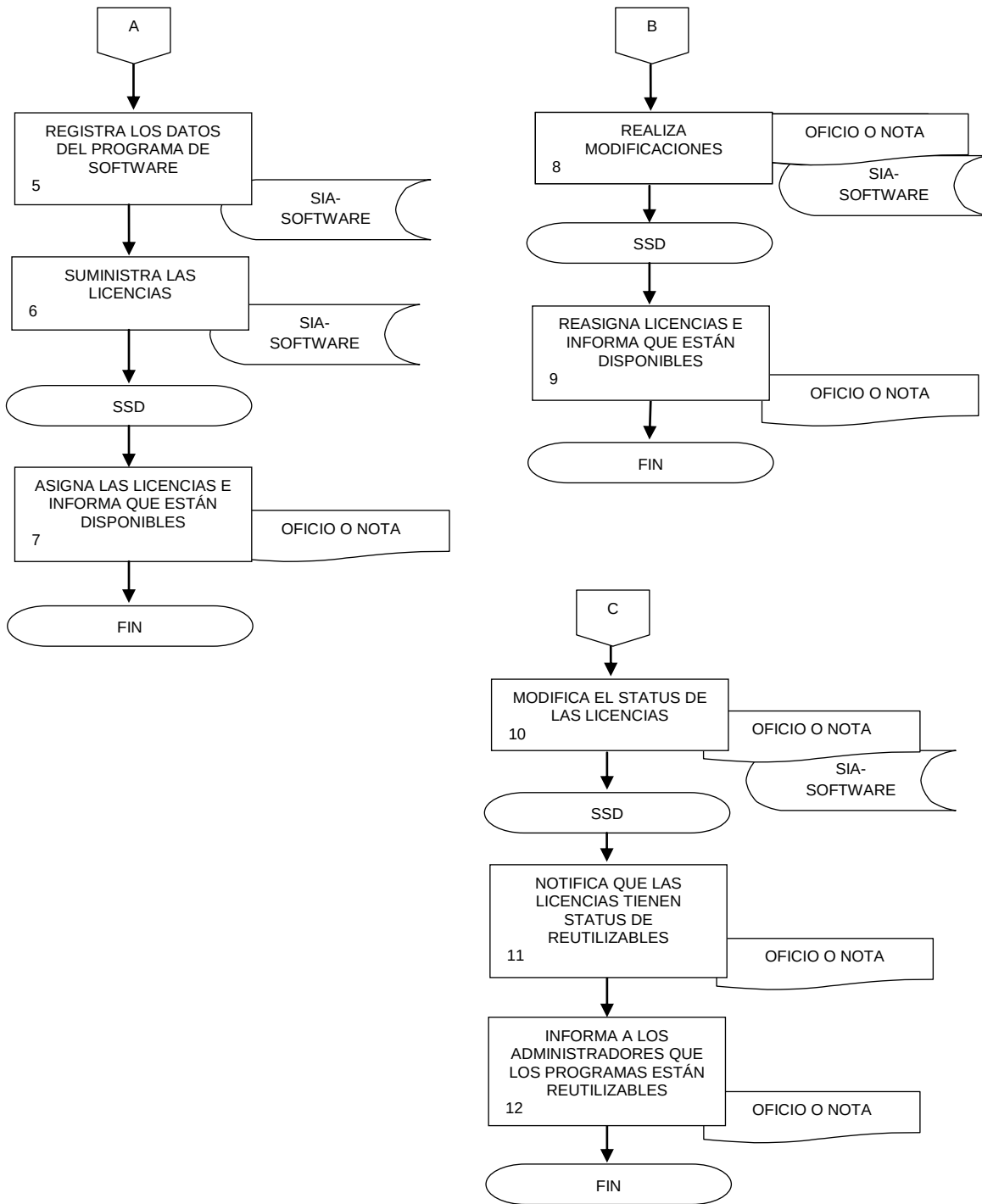
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

315



**56. Dictaminación de Licencias de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

316

**1. Objetivo.-**

Dictaminar las solicitudes de software para adquirir o contratar los programas requeridos por las áreas ejecutoras con el fin de que puedan llevar a cabo las funciones que les han sido encomendadas.

**2. Ámbito de Aplicación.-**

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel Institucional.

**3. Políticas de Operación.-**

3.a. La solicitud de dictamen técnico de software deberá estar firmada por el Director del Área solicitante y por el Enlace Informático correspondiente.

3.b. La justificación técnica deberá contener la firma del Director del Área solicitante y del solicitante del programa de software.

3.c. Los formatos debidamente requisitados deberán ser entregados a la DGAI a través del Enlace Informático de cada Unidad Ejecutora solicitante y será la DGAI la encargada de dictaminar procedente o no las solicitudes.

3.d. Las áreas solicitantes de software serán las encargadas de elaborar la solicitud de dictamen técnico y la justificación para pedir a través de su Enlace Informático el dictamen técnico de programas de software, realizando para ello la debida investigación que sustente la información contenida en dichos documentos.

3.e. La solicitud de dictamen técnico y la justificación técnica deberán tener el visto bueno de su respectivo Enlace Informático, validando que los programas de software solicitados son sustanciales para el desempeño de las actividades correspondientes a los procesos o proyectos para los cuales se solicitan.

**56. Dictaminación de Licencias de Software.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

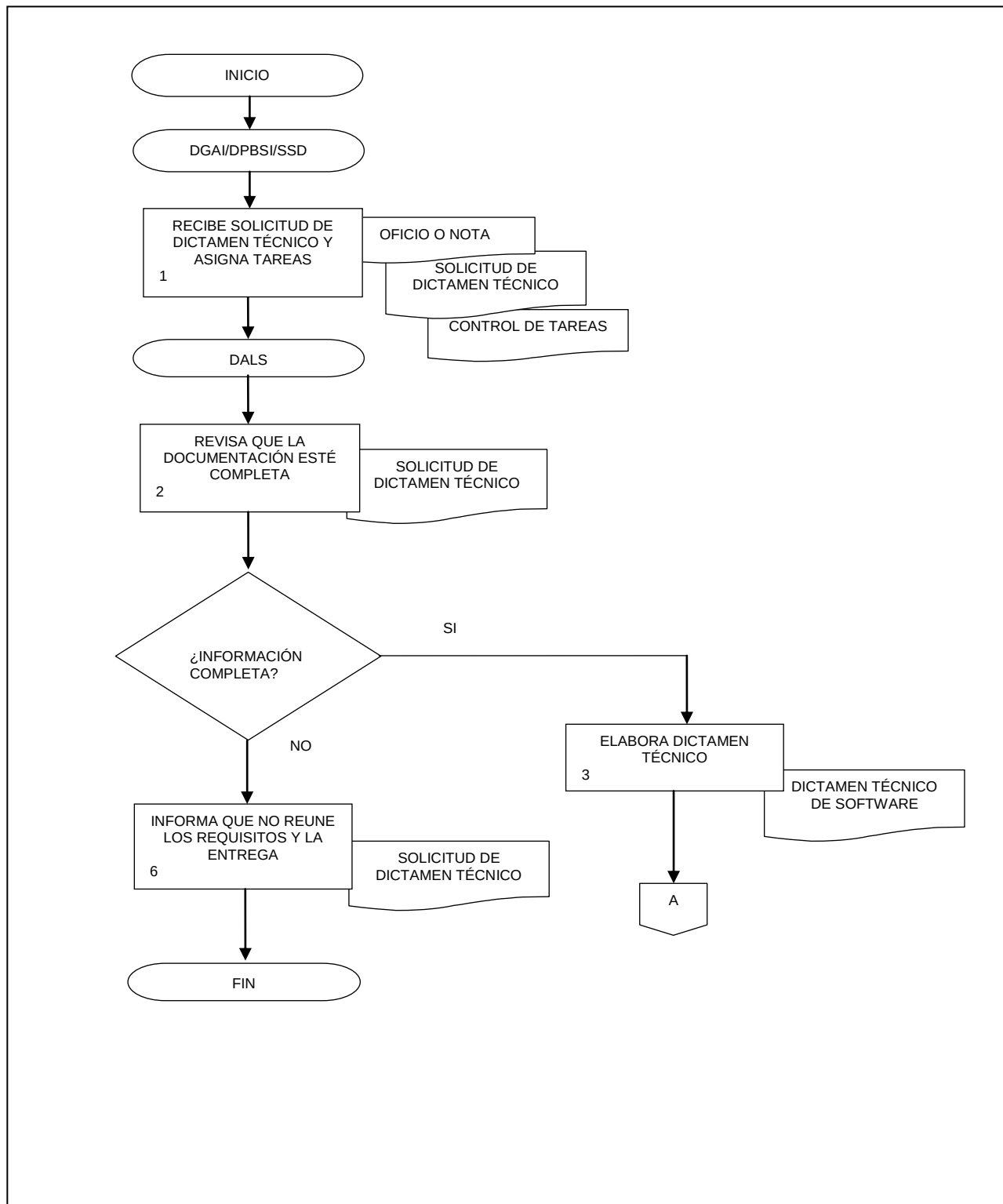
PÁGINA:

317

**4. Descripción Narrativa.-**

| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                | ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                            | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No.       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                |                                                                        |
| <p>Dirección General Adjunta de Informática (DGAJ), Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) y/o Subdirección de Servicios Digitales (SSD).</p> <p>Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs).</p> <p>SSD/DPBSI.</p> <p>DGAJ.</p> <p>SSD.</p> | 1.        | Recibe solicitud de dictamen técnico de software de un área ejecutora, mediante oficio o nota, revisa la documentación y asigna la tarea mediante el control de tareas.                                                    | Oficio o nota.<br>Solicitud de dictamen técnico.<br>Control de Tareas. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.        | <p>Revisa que la documentación de la solicitud de dictamen técnico de software esté completa y cumpla con los requerimientos para su evaluación.</p> <p>¿La información está completa?</p> <p>Si.</p>                      | Solicitud de dictamen técnico.                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3.        | Elabora el dictamen técnico de software con base en la información de la solicitud de dictamen técnico de software.                                                                                                        | Dictamen técnico de software.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4.        | Turna el dictamen técnico de software para su revisión, validación y autorización.                                                                                                                                         | Dictamen técnico de software.                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.        | <p>Informa al Enlace Informático de la UE, la procedencia o improcedencia del dictamen técnico solicitado.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>No.</p>                                                                    | Dictamen técnico de software.<br>Oficio o nota.                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6.        | <p>Informa al Enlace Informático de la UE que la documentación que integra la solicitud de dictamen técnico no cumple los requisitos para su evaluación y la entrega para su corrección.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> | Oficio o Nota.<br>Solicitud de dictamen técnico.                       |

## 5. Diagrama de Flujo.-



**56. Dictaminación de Licencias de Software.**

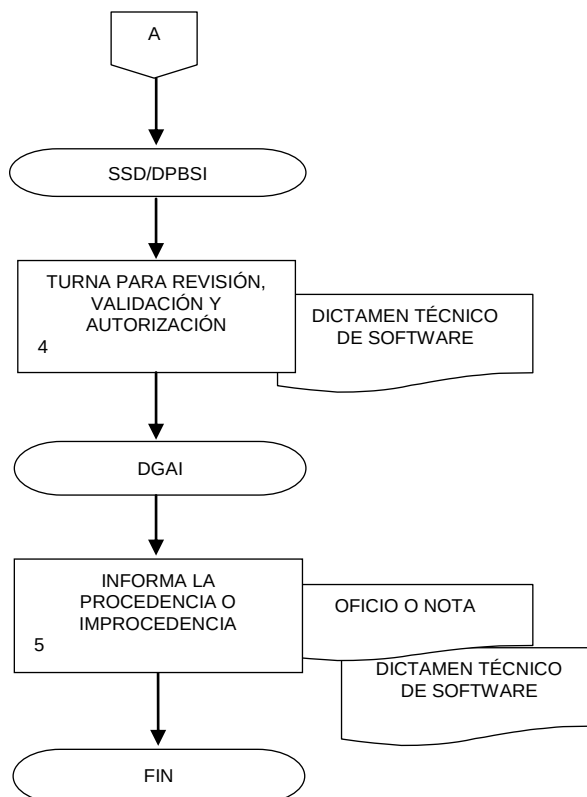
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

319



## VIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.-

|                                                                                                            | <b>Pag.</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ANEXO I Ficha de Proceso o Proyecto.                                                                       | <b>324</b>  |
| ANEXO II Información Mínima Necesaria.                                                                     | <b>329</b>  |
| ANEXO III Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos.                                            | <b>331</b>  |
| ANEXO IV Recibo del Punto de Tránsito de Activos Informáticos.                                             | <b>334</b>  |
| ANEXO V Solicitud de Servicio-Mesa de Ayuda Institucional.                                                 | <b>337</b>  |
| ANEXO VI Solicitud de Requerimiento                                                                        | <b>342</b>  |
| ANEXO VII Bitácora de Administración Clarion.                                                              | <b>346</b>  |
| ANEXO VIII Control de Definición de Paquetes.                                                              | <b>349</b>  |
| ANEXO IX Control de Definición de Advertisements.                                                          | <b>351</b>  |
| ANEXO X Análisis del Boletín de Actualizaciones.                                                           | <b>353</b>  |
| ANEXO XI Control de Paquetes para Actualizaciones.                                                         | <b>355</b>  |
| ANEXO XII Control de Definición de Advertisements para Actualizaciones.                                    | <b>358</b>  |
| ANEXO XIII Materiales de Cableado Estructurado Utilizados para Instalación de Servicios de Red (Bitácora). | <b>360</b>  |
| ANEXO XIV Control de Cambios Correspondiente a la Solicitud de Servicio de Red en el Firewall.             | <b>363</b>  |
| ANEXO XV Solicitud de Servicio de Red Inalámbrica Institucional.                                           | <b>367</b>  |
| ANEXO XVI Control de Cambios Correspondiente al Acceso a Páginas de Internet.                              | <b>370</b>  |
| ANEXO XVII Base de Datos por Equipo                                                                        | <b>374</b>  |
| ANEXO XVIII Bases de Datos por Equipo (ORACLE)                                                             | <b>376</b>  |
| ANEXO XIX Validación del Servicio de la Cuenta Maestra.                                                    | <b>379</b>  |
| ANEXO XX Comparación de Consumos Telefónicos INEGI vs. Proveedor.                                          | <b>381</b>  |
| ANEXO XXI Cuadro Resumen de la Validación Técnica.                                                         | <b>384</b>  |
| ANEXO XXII Reporte de Fallas del Servicio.                                                                 | <b>386</b>  |
| ANEXO XXIII Solicitud de Código de Acceso Telefónico.                                                      | <b>388</b>  |
| ANEXO XXIV Solicitud para Acceso al Servicio de Internet.                                                  | <b>392</b>  |
| ANEXO XXV Solicitud para Acceso a la Red INEGI a través de la Red Privada Virtual.                         | <b>394</b>  |
| ANEXO XXVI Orden de Servicio.                                                                              | <b>397</b>  |
| ANEXO XXVII Check List.                                                                                    | <b>400</b>  |
| ANEXO XXVIII Cuenta de Acceso (AD-MOVS).                                                                   | <b>404</b>  |
| ANEXO XXIX Solicitud de Trámite de Pago ante la DGA.                                                       | <b>407</b>  |
| ANEXO XXX. Registro de Mesa de Control y Almacén.                                                          | <b>410</b>  |
| ANEXO XXXI. Reporte de Actividades por Proyecto.                                                           | <b>413</b>  |



|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| ANEXO XXXII. Registro de Producción por Grupo de Trabajo. | 416 |
| ANEXO XXXIII Reporte de Producción.                       | 419 |
| ANEXO XXXIV Reporte de Producción Semanal por Proyecto.   | 421 |
| ANEXO XXXV Registro de Fin y/o Corte de Producción.       | 424 |
| ANEXO XXXVI Solicitud de Videoconferencia.                | 426 |

**ANEXO I**

**FICHA DE PROCESO**

| <b>P<br/>E<br/>T<br/>I<br/>C</b> | Línea Estratégica                                                                                                                                                                                                                                                 | 1       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|--|--------|-----|--|--|--|--|--|--|
|                                  | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                        | 2       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Objetivo Estratégico 2012                                                                                                                                                                                                                                         | 3       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Proceso                                                                                                                                                                                                                                                           | 4       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Dirección de Área Responsable                                                                                                                                                                                                                                     | 5       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Nombre y Puesto del Responsable del Proceso                                                                                                                                                                                                                       | 6       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                          | 7       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Producto                                                                                                                                                                                                                                                          | 8       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Subproductos                                                                                                                                                                                                                                                      | 9       |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Principales Etapas                                                                                                                                                                                                                                                | 10      |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  | <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Etapas</th> <th colspan="2">Periodo</th> </tr> <tr> <th>Inicio</th> <th>Fin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> |         | Etapas | Periodo |  | Inicio | Fin |  |  |  |  |  |  |
|                                  | Etapas                                                                                                                                                                                                                                                            | Periodo |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Inicio  | Fin    |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
| Indicador de Avance              | 11                                                                                                                                                                                                                                                                |         |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
| Nombre del Promotor              | 12                                                                                                                                                                                                                                                                |         |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |
| Áreas Usuarias                   | 13                                                                                                                                                                                                                                                                |         |        |         |  |        |     |  |  |  |  |  |  |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

323

Requerimientos del Proyecto/Proceso: **14**

**Recursos Humanos**

| Cantidad | Nivel de estudios | Áreas de experiencia o habilidades | Tiempo requerido | Fecha de inicio | Fecha de término |
|----------|-------------------|------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| 15       | 16                | 17                                 | 18               | 19              | 20               |
|          |                   |                                    |                  |                 |                  |
|          |                   |                                    |                  |                 |                  |
|          |                   |                                    |                  |                 |                  |

**Recursos Materiales**

| Nombre del bien | Descripción | Fecha requerida | Existentes | Adicionales | Cantidad Total |
|-----------------|-------------|-----------------|------------|-------------|----------------|
| 21              | 22          | 23              | 24         | 25          | 26             |
|                 |             |                 |            |             |                |
|                 |             |                 |            |             |                |
|                 |             |                 |            |             |                |

**Capacitación**

| No. de Personas a Capacitar | Nombre del Evento | Descripción | Necesidad a cubrir | Fecha aproximada requerida | Prioridad |
|-----------------------------|-------------------|-------------|--------------------|----------------------------|-----------|
| 27                          | 28                | 29          | 30                 | 31                         | 32        |
|                             |                   |             |                    |                            |           |
|                             |                   |             |                    |                            |           |

## ANEXO I

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “FICHA DE PROCESO Y/O PROYECTO”

#### OBJETIVO.-

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

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

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Planeación Informática.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

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

- |                                           |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. Nombre del promotor.                  | El nombre de la persona que establece las reglas sobre cómo se llevará a cabo el proceso o proyecto así como las personas que van a participar en él. |
| 13. Áreas usuarias.                       | El nombre de las áreas que requieren el producto y/o subproducto.                                                                                     |
| 14. Requerimientos del Proyecto/ Proceso. | Nombre del proceso o proyecto.                                                                                                                        |

### Recursos Humanos

- |                                        |                                                                                           |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Cantidad.                          | El número de personas que atenderán el proyecto y/o proceso.                              |
| 16. Nivel de estudios.                 | Primaria, secundaria, preparatoria, profesional, maestría o doctorado, según corresponda. |
| 17. Área de experiencia o habilidades. | Conocimiento derivado de su trabajo.                                                      |
| 18. Tiempo requerido.                  | El tiempo el total de horas de la jornada laboral que destinará al proyecto/proceso.      |
| 19. Fecha de inicio.                   | En qué fecha iniciará su contribución al proyecto/proceso.                                |
| 20. Fecha de término.                  | En qué fecha concluirá su contribución al proyecto/proceso.                               |

### Recursos Materiales

- |                      |                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. Nombre del bien. | Nombre del recurso informático que utilizará para el desarrollo del proyecto/proceso.                 |
| 22. Descripción.     | Rasgos o características del recurso informático.                                                     |
| 23. Fecha requerida. | La fecha en la que el bien informático debe estar disponible para el desarrollo del proyecto/proceso. |
| 24. Existentes.      | El número de bienes en existencia.                                                                    |
| 25. Adicionales.     | El número de bienes faltantes para el desarrollo del proyecto/proceso.                                |
| 26. Cantidad Total.  | El número total de bienes que se destinarán al desarrollo del proyecto/proceso.                       |

## Capacitación

- |                                  |                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. No. de personas a capacitar. | Cantidad de personas propuestas por evento que requieren de capacitación para el desarrollo del proyecto/proceso.                                     |
| 28. Nombre del Evento.           | Nombre con el que se identifica el evento propuesto al que asistirán las personas que requieren capacitación para el desarrollo del proyecto/proceso. |
| 29. Descripción.                 | Nombre del proveedor, duración del evento, lugar de impartición.                                                                                      |
| 30. Necesidad a cubrir.          | Describir la parte del proyecto/proceso que se va a atender con la capacitación recibida.                                                             |
| 31. Fecha aproximada requerida.  | Fecha estimada del evento de capacitación.                                                                                                            |
| 32. Prioridad.                   | Numerar en orden de importancia sin repetir números.                                                                                                  |



## ANEXO II

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

#### OBJETIVO.-

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

#### Formulación a cargo de:

Director de Área.

#### Ejemplares:

Original.

#### Distribución:

Departamento de Planeación Informática.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1.Nombre del proyecto.

La denominación del proceso o proyecto.

2.Objetivo.

La finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la necesidad a satisfacer con el proceso/proyecto.

3.Descripción.

Breve explicación de forma detallada sobre en que consiste el proceso/proyecto.

4.Líder del proyecto.

Nombre del director de área responsable del proceso/proyecto.

5.No.

Consecutivo que corresponda a la tarea o actividad.

6.Nombre de tarea.

Denominación de la tarea o actividad.

7.Comienzo.

Fecha en que iniciará la tarea o actividad.

8.Fin.

Fecha de término de la tarea o actividad.

9.Entregable por etapa.

Producto o servicio que se obtendrá de la ejecución de las tareas por ejemplo: documento, sitio Web, archivo, etc.

10.Responsable de tarea.

Nombre de la persona que ejecutará directamente la actividad.

11.Predecesoras.

El número que corresponde a la(s) tarea(s) o actividad(es) de la que tiene dependencia.



**ANEXO III**

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>INSTITUTO NACIONAL<br/>DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA</b></p> | <p><b>DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION<br/>DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE INFORMATICA<br/>Salida del Punto de Tránsito de Activos Informáticos<br/>Aguascalientes</b></p> |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b>Folio:</b> (1)                                                                                                                                 | <b>Fecha de salida:</b> (2)                                                                                                                                                |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b>Destino:</b> (3)                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |
| <b>Solicitó:</b> (4)                                                                                                                              |                                                                                                                                                                            |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b>NumContrato:</b> (5)                                                                                                                           | <b>Cantidad:</b> (6)                                                                                                                                                       |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b># Inventario</b>                                                                                                                               | <b>Serie</b>                                                                                                                                                               |
| <b>Serie Monitor</b>                                                                                                                              | <b>Serie Teclado</b>                                                                                                                                                       |
| (7)                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b>OBSERVACIONES:</b> (8)                                                                                                                         | <b>Total de bienes Entregados:</b> (9)                                                                                                                                     |
| <hr/>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| <b>ENTREGO</b> (10)<br><b>NOMBRE Y FIRMA</b><br><br>_____                                                                                         |                                                                                                                                                                            |
| <b>RECIBIO</b> (11)<br><b>NOMBRE Y FIRMA</b><br><br>_____                                                                                         |                                                                                                                                                                            |
| Página __ de __ (12)                                                                                                                              |                                                                                                                                                                            |

### ANEXO III

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

### OBJETIVO.-

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

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

**Ejemplares:** Original y copia.

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

### EN EL CONCEPTO:

### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Folio. Número de salida del punto de tránsito de activos informáticos de la DGAI.
2. Fecha. Día, mes y año de elaboración de la salida.
3. Destino. El nombre de la Dirección General o Dirección Regional a la que se entrega el activo informático.
4. Solicitó. Nombre del usuario que solicita el activo informático.
5. NumContrato. Número de contrato del activo informático.
6. Cantidad. Cantidad de activos informáticos entregados.
7. Datos del activo informático. Inventario: El número de inventario institucional del activo informático.  
  
Serie: El número de serie del activo informático. En caso de no contar con éste, se indicará SIN SERIE.
8. Observaciones. Descripción de la observación que se considere necesaria.
9. Total de bienes entregados. Total de activos informáticos.
10. Entrego. Nombre y firma del empleado que autoriza la salida del bien informático del punto de tránsito de activos informáticos.
11. Recibió. Nombre y firma del usuario que recibe los activos informáticos.
12. Página. El número de página que le corresponda al formato de salida de almacén de tránsito de activos informáticos.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

331

**ANEXO IV**

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION  
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE INFORMATICA  
**Recibo del Punto de Tránsito de Activos Informáticos**  
**Aguascalientes**

No. 1

Fecha: 2

Resguardante 3

Área 4

Equipo 5

Cantidad: 6

Características 7

| # | Inventario(s): | Serie(s) CPU: | Serie(s) Monitor: | Serie(s) Teclado: |
|---|----------------|---------------|-------------------|-------------------|
|   |                |               |                   | 8                 |

Observaciones: 10

Total de bienes entregados: 9

**Entregó**  
**Nombre y firma**

11

**Recibió**  
**Nombre y firma**

12

## ANEXO IV

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

#### OBJETIVO.-

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

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

**Ejemplares:** Original y copia.

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

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

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

**ANEXO V**

**SOLICITUD DE SERVICIO-MESA DE AYUDA**

Último Código: 1 2

**INEGI**  
INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

Instituto Nacional de Estadística y Geografía  
Solicitud de Servicio - Mesa de Ayuda Institucional

Origen de la Captura  Status

**Datos de Solicitante** Prioridad 5

Código de la Solicitud 6 Año: 7 Fecha 8 Hora 9

Nombre 10 Tel/Ext. 11

Dir. Gral/Reg 12

Departamento 13

Ubicación 14

E-mail 15 Entidad: 16

No. Externo de Solicitud 17

**Datos del Problema**

Descripción:

18

Tipo de Equipo 19 Marca 20 Modelo 21

No. de Serie 22 Procesador 23 MAC Address 24

Sistema Operativo: 25 Dirección IP: 26

Tema General del Servicio: 27

**DESTINO DE LA SOLICITUD**

Dirección General o Regional: 28

Clasificación de Áreas: 29

Área de Atención: 30

**Solución del Servicio**

Tipo de Servicio proporcionado 31 Fecha de Cierre: 32 Hora de Cierre 33

Persona que Cierra 34

Descripción:

35

Inicio: Fecha 36 Hora 37 Término: Fecha 38 Hora 39

Solicitud atendida por: 40

Complejidad del problema: 41

FIDE - PRO2010.19

## ANEXO V

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

#### OBJETIVO.-

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

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

**Ejemplares:** Original

**Distribución:** Mesa de Ayuda

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Último código de la solicitud de servicio. Campo de sólo lectura. Muestra el código más reciente de solicitud asignado por el sistema a la solicitud de servicio en curso levantada por el personal de Mesa de Ayuda.
2. Usuario que abre la solicitud de servicio. Campo de sólo lectura. Muestra el nombre del usuario en el Dominio Institucional, de la persona que está autorizada o identificada en el Dominio de dicho equipo.
3. Origen de la captura. Campo de Selección: Se especifica la dirección general o dirección regional en donde se realiza la captura de la solicitud.
4. Status. Campo de Selección: Especifica el estado actual del reporte, sus valores pueden ser ABIERTO, CERRADO y PENDIENTE.
5. Prioridad. Campo de selección: Indica la prioridad del servicio y sus valores pueden ser:  
Normal.- Cuando es un servicio en el cual el usuario no pertenece a un área crítica del Instituto o cuando la falla que se reporta no impacta las funciones del área a la que pertenece.  
Urgente.- Cuando la falla afecta a las funciones del área, de tal manera que paralice las actividades de ésta.  
Contingente. Cuando al área que reporta es Presidencia del Instituto o cuando una anomalía afecta a nivel Instituto.
6. Código de solicitud. Clave única de la solicitud, formada por el código de dos caracteres de la persona que captura la solicitud y un número consecutivo de 4 dígitos, dando en total un código de 6 caracteres.
7. Año. Campo automático, sólo lectura. Año en que se levanta la solicitud.

8. Fecha. Campo automático, sólo lectura: Día, mes y año en que se levanta la solicitud.
9. Hora. Campo automático, sólo lectura: Hora en que se levanta la solicitud en formato de 24 horas.
10. Nombre. Sólo lectura: Nombre completo del cliente que solicita el servicio.
11. Tel/Ext. Sólo lectura: Número de extensión o de teléfono en donde se puede localizar al cliente que solicita el servicio (separados por comas si son varios).
12. Dir. Gral/Reg. Campo de selección, sólo lectura: Se indica la dirección general o regional a la que pertenece el cliente que solicita el servicio.
13. Departamento. Sólo lectura: Nombre completo del departamento en donde labora el cliente que solicita el servicio.
14. Ubicación. Sólo lectura: Dato completo sin abreviaturas, del edificio, puerta y nivel en donde se encuentra ubicado físicamente el cliente que solicita el servicio.
15. E-mail. Sólo lectura: Dirección de correo electrónico del cliente que solicita el servicio.
16. Entidad. Sólo lectura: Entidad en donde se encuentra ubicado físicamente el cliente que solicita el servicio.
17. No. externo de solicitud. Número o código asignado por algunas de las áreas de atención al reporte en cuestión, para su identificación dentro de dicha área de atención.  
  
**NOTA:** Los conceptos 11, 12, 13, 14, 15 y 16 pueden ser obtenidos automáticamente al hacer uso de la pantalla de búsqueda de personal en el SIA.
18. Descripción. Descripción detallada del servicio solicitado o problema reportado por el cliente.
19. Tipo de equipo. Campo de selección, sólo lectura: Indica el tipo de equipo o aparato reportado por el cliente.
20. Marca. Campo de selección, sólo lectura: Especifica la marca comercial del equipo o aparato reportado por el cliente.
21. Modelo. Sólo lectura: Especifica el modelo del equipo o aparato reportado por el cliente.

22. No. de serie. Sólo lectura: Especifica el número de serie original del equipo o aparato reportado por cliente.
23. Procesador. Sólo lectura: Especifica el tipo de procesador que contiene el equipo del cliente, esto cuando se habla de un equipo de cómputo específicamente.
24. MAC Address. Sólo lectura: Especifica la dirección física de la interfaz de red del equipo del cliente, esto cuando se habla de un equipo de cómputo específicamente.
25. Sistema operativo. Sólo lectura: Especifica el sistema operativo del equipo del cliente, esto cuando se habla de un equipo de cómputo específicamente.
26. Dirección IP. Solo lectura: Especifica la dirección IP del equipo del cliente, esto cuando se habla de un equipo de cómputo específicamente.
27. Tema general del servicio. Campo de selección: Tema dentro del cual se clasifica el servicio solicitado por el cliente.
28. Dirección general o regional. Campo de Selección: Especifica que dirección general o regional se hará cargo de la atención del requerimiento, dicha asignación se realiza dependiendo de la capacidad de cada una de ellas.
29. Clasificación de área. Campo de selección: Clasificación dentro de la cual se encuentra el área o departamento que dará atención al requerimiento del cliente. Dicha clasificación filtra las áreas de atención para evitar incongruencias en la información. En el caso de Direcciones Regionales en este campo se filtran las coordinaciones estatales para la canalización de la solicitud y en el caso de direcciones generales se muestra el mismo dato que en el campo de dirección general o regional, a excepción de la DGAI.
30. Área de atención. Campo de selección: Indica el área o departamento que dará atención al requerimiento del cliente, dicha área depende directamente de la clasificación del servicio seleccionada en el concepto 21.
- NOTA:** Los conceptos 19, 20 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 se cargan automáticamente con la información de la base de datos del Sistema de Mesa de Ayuda, la cual está alimentada con la información de los equipos asociados a los usuarios.
31. Tipo de servicio proporcionado. Campo de selección: Especifica el tipo de atención proporcionada para la solución del requerimiento del cliente.
32. Fecha de cierre. Campo automático, sólo lectura: Día, mes y año del momento en que se selecciona que la solicitud está cerrada.



33. Hora de cierre. Campo automático, sólo lectura: Hora en que se selecciona que la solicitud está cerrada en formato de 24 horas.
34. Persona que cierra. Campo automático, campo de selección, sólo lectura: Especifica el nombre de la persona que realiza el registro del cierre de la solicitud.
35. Descripción. Descripción detallada del servicio prestado al cliente o de la solución realizada por parte del área técnica.
36. Fecha de inicio. Día, mes y año del momento en que se inició la prestación del servicio por parte del área técnica.
37. Hora de inicio. Hora del momento en que se inició la prestación del servicio por parte del área técnica en formato de 24 horas.
38. Fecha fin. Día, mes y año del momento en que se finalizó la prestación del servicio por parte del área técnica.
39. Hora fin. Hora del momento en que se finalizó la prestación del servicio por parte del área técnica en formato de 24 horas.
40. Solicitud atendida por. El nombre y apellidos completo de la persona que personalmente realizó la atención del servicio.
41. Complejidad del problema. El valor que el área técnica designa a la complejidad del problema atendido. Los parámetros son: muy complejo, complejo, regular, sencillo y muy sencillo.

**NOTA:** Los campos 32, 33 y 34 se llenan automáticamente al cambiar el status de la solicitud a CERRADA.

## ANEXO VI

|                                                                                                                                               |                                   |   |                                                                                                                                                                                                                                         |  |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|--|
| <br><b>INSTITUTO NACIONAL<br/>DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA</b> | <b>D.G.A.I.</b>                   |   | <b>DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE INFORMATICA</b><br><b>DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES</b><br><b>SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE OPERACION Y MONITOREO DE SERVIDORES</b> |  |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                               | <b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO</b> |   |                                                                                                                                                                                                                                         |  |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                               | <b>FOLIO</b>                      | 1 | <b>FECHA</b>                                                                                                                                                                                                                            |  | DIA | MES | AÑO |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                               |                                   |   |                                                                                                                                                                                                                                         |  | 2   |     |     |  |  |  |  |  |  |

|                              |    |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
|------------------------------|----|--|--|--|--|--|-------------|---|--|--|--|--|
| <b>DATOS DEL CLIENTE</b>     |    |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| NOMBRE CLIENTE:              | 3  |  |  |  |  |  | PUESTO:     | 4 |  |  |  |  |
| DIRECCION GENERAL            | 5  |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| DIRECCION DE AREA            | 6  |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| SUBDIRECCION                 | 7  |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| DEPARTAMENTO                 | 8  |  |  |  |  |  | <b>EXT.</b> | 9 |  |  |  |  |
| E-MAIL                       | 10 |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| PROYECTO                     | 11 |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |
| EQUIPO<br>(Nombre y Dir. IP) | 12 |  |  |  |  |  |             |   |  |  |  |  |

| <b>DATOS DEL REQUERIMIENTO</b> |              |        |         |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>13</b> |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
|--------------------------------|--------------|--------|---------|---------|----------|---------|----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--|--|---|---|---|---|--|----|--|--|
|                                | PERIODICIDAD |        |         |         |          | REPORTE |    | TOTAL   | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VIGENCIA  |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
|                                | UNICA VEZ    | DIARIO | SEMANAL | MENSUAL | ESPECIAL | SI      | NO | (Mb,Gb) | (HORA, MINUTOS, DIAS, ETC.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
| RESPALDO                       |              |        |         |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
| RESTAURACION                   |              |        |         |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
| MONITOREO                      |              |        |         |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
| DESCRIPCION DEL<br>SERVICIO    | 14           |        |         |         |          |         |    |         | <b>NIVEL DE SERVICIO</b><br><table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">15</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |           |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 |  | 15 |  |  |
| 1                              | 2            | 3      | 4       |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |
|                                | 15           |        |         |         |          |         |    |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |  |  |  |   |   |   |   |  |    |  |  |

| CLIENTE        | RECIBE SOLICITUD | AUTORIZA (SUBDIRECTOR) | FECHA Y HORA DE EJECUCION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
|----------------|------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|--|-----|-----|-----|----|----|--|--|----|--|--|--------|--|--|--|--|-----|-----|-----|----|----|--|--|--|--|--|
| 16             | 17               | 18                     | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">INICIO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DIA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">HH</td> <td style="text-align: center;">MM</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">19</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">CIERRE</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DIA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">HH</td> <td style="text-align: center;">MM</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | INICIO |  |  |  |  | DIA | MES | AÑO | HH | MM |  |  | 19 |  |  | CIERRE |  |  |  |  | DIA | MES | AÑO | HH | MM |  |  |  |  |  |
| INICIO         |                  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
| DIA            | MES              | AÑO                    | HH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MM     |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
|                |                  | 19                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
| CIERRE         |                  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
| DIA            | MES              | AÑO                    | HH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MM     |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
|                |                  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
| NOMBRE Y FIRMA | NOMBRE Y FIRMA   | NOMBRE Y FIRMA         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |
| FECHA:         | FECHA:           | FECHA:                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |    |  |  |        |  |  |  |  |     |     |     |    |    |  |  |  |  |  |

INSTRUCTIVO DE LLENADO AL REVERSO DEL FORMATO

R-TI-DIC-001

[illegible]

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE LLENADO:</b></p> <p align="center"><b>SECCION: DATOS DEL CLIENTE</b></p> <p>NOTA: SI EL NIVEL DE SERVICIO DEL REQUERIMIENTO NECESITA QUE SE REPORTE ALGUNA CONTINGENCIA EN EL PROCESO Y QUE OCURRA FUERA DE DIAS Y HORAS HABLES DE TRABAJO FAVOR DE INCLUIR TELEFONO PARTICULAR Y/O CELULAR DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO.</p> <p align="center"><b>SECCION: DATOS DEL REQUERIMIENTO:</b></p> <p>CAMPO DE REPORTE, ESPECIFICAR SI REQUIERE REPORTE O LISTADO DEL SERVICIO SOLICITADO</p> <p>CAMPO DE OBSERVACIONES FAVOR DE ESPECIFICAR LA HORA DE LANZAMIENTO, FRECUENCIA Y FECHA DEL REQUERIMIENTO.</p> <p>CAMPO DE VIGENCIA, ESPECIFICAR DURANTE CUANTO TIEMPO SE LANZARA EL PROCEDIMIENTO.</p> <p>CAMPO DE DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO, ANOTAR BREVEMENTE LA DESCRIPCION DEL SERVICIO SOLICITADO O INDIQUE LAS INSTRUCCIONES ESPECIALES DEL REQUERIMIENTO</p> <p align="center"><b>SECCION DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL REQUERIMIENTO (PARTE POSTERIOR DEL FORMATO),</b></p> <p>EL DEPTO. DE OPERACIÓN Y MONITOREO DE SERVIDORES DEBERA ANOTAR EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL SERVICIO, SOLICITADO.</p> <p>EJEMPLO: (PRUEBA, DESARROLLO, EJECUCION O CIERRE)</p> <p align="center"><b>SECCION: NIVEL DE SERVICIO.</b></p> <p align="center">1 = ALTO. 2 = MEDIO ALTO. 3 = MEDIO. 4 = BAJO.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## ANEXO VI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE REQUERIMIENTO”

#### OBJETIVO.-

Recibir y analizar la petición del servicio solicitado por nuestros usuarios para determinar la factibilidad del requerimiento, así como para estimar y asignar los insumos, recursos y tiempo para su atención y documentar la solicitud de servicios de: respaldo, restauración y monitoreo proporcionados por el Departamento de Operación y Monitoreo de Servidores.

#### Formulación a cargo de:

Solicitante del Servicio y Subdirector de Área de Administración de la Infraestructura de Cómputo.

#### Ejemplares:

Original.

#### Distribución:

Departamento de Operación y Monitoreo de Servidores.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

##### 1. Folio.

Folio proporcionado por el Departamento de Operación y Monitoreo de Servidores, el cual se deberá integrar de la siguiente manera.

RUAP-10-001

RWAP-10-001

RUBD-10-001

RWBD-10-001

REST-10-001

MUAP-10-001

- R=Respaldo REST=Restauración M=Monitoreo.
- U=Unix o W=Windows.
- AP=Aplicaciones o BD=Base de Datos.
- 10= Año en que se recibe la solicitud.
- 001= Número consecutivo, se pondrá 001 al iniciar el año.

##### 2. Fecha.

Día, mes y año que se emite el documento.

##### 3. Nombre del usuario.

El nombre completo del solicitante del servicio.

##### 4. Puesto.

Puesto o cargo que desempeña el solicitante del servicio.

##### 5. Dirección general.

Nombre completo de la dirección general a la que pertenece el solicitante del servicio.

##### 6. Dirección de área.

Nombre del área a la que pertenece el solicitante del servicio.

7. Subdirección. Nombre de la subdirección a la que pertenece el solicitante del servicio.
8. Departamento. Nombre del departamento al que pertenece el solicitante del servicio.
9. Extensión. Número de teléfono directo o extensión del solicitante del servicio.
10. E-mail. Dirección de correo electrónico del solicitante del servicio.
11. Proyecto. Nombre del proyecto para el que se solicita el servicio.
12. Equipo (nombre y dirección IP). Nombre del equipo o servidor y dirección IP del mismo donde se va a realizar el servicio.
13. Marcar el servicio solicitado: respaldo, restauración o monitoreo. Periodicidad: cada cuando se va a realizar el servicio (única vez, diario, semanal, mensual, especial).  
Reporte: si el servicio requiere listado o reporte escrito.  
Total: El total en Mb o Gb, si el servicio lo requiere.  
Observaciones: especificar indicación especial como el día y la hora del servicio.  
Vigencia: duración del servicio o ciclo de permanencia.
14. Descripción del servicio. Datos específicos del servicio como ligas electrónicas y equipos a monitorear, equipo e información a respaldar o restaurar.
15. Nivel de servicio. El nivel de servicio del requerimiento:  
1 = Alto  
2 = Medio Alto  
3 = Medio  
4 = Bajo
16. Usuario. Nombre y firma: nombre completo y firma del solicitante.  
Fecha: fecha de entrega del requerimiento.
17. Recibe solicitud. Nombre y firma: nombre completo y firma del Jefe del Departamento de Operación y Monitoreo que recibe la solicitud de requerimiento.  
Fecha: fecha de recibido de la solicitud de requerimiento.
18. Autoriza (subdirector). Nombre y firma: nombre completo y firma de autorización del Subdirector de Área de Administración de la Infraestructura de Cómputo.  
Fecha: fecha de autorización de la solicitud de requerimiento.

19. Fecha y hora de ejecución.

Inicio: día, mes, año, hora y minutos en que se inició el servicio requerido.

Cierre: día, mes, año, hora y minutos en que se terminó el servicio requerido.

20. Seguimiento y control del requerimiento (reverso de la solicitud de requerimiento).

Anotaciones pertinentes de la(s) observación(es) o el seguimiento y control del requerimiento durante el desarrollo y hasta la conclusión del servicio solicitado, siempre que lo requiera.



## ANEXO VII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “BITÁCORA ADMINISTRACIÓN CLARION”

#### OBJETIVO.-

Control del área asignada a los proyectos que se encuentran en algunos servidores del Instituto.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Administración de Equipo Mayor de Cómputo.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Administración de Equipo Mayor de Cómputo.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                        |                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. Name.               | Nombre del LUN.                                                       |
| 2. ID.                 | Identificador del LUN.                                                |
| 3. State.              | Estado del LUN.                                                       |
| 4. User capacity (GB). | Capacidad o volumen del LUN asignado.                                 |
| 5. Storage pool.       | ID Grupo de discos al que pertenece.                                  |
| 6. Host information.   | Nombre del servidor donde fue realizada la asignación.                |
| 7. Raid group.         | Identificador de grupo de discos.                                     |
| 8. LUN Id.             | Identificador del disco creado.                                       |
| 9. Tamaño de Lun (GB). | Tamaño en gigabytes del disco creado.                                 |
| 10. Tipo de disco.     | Tecnología del disco (Fibre Channel ó ATA).                           |
| 11. Host Id.           | Identificador de cómo es reconocido el disco en el servidor.          |
| 12. Host.              | Nombre del servidor donde fue realizada la asignación.                |
| 13. Día, Mes, Año.     | Fecha de asignación.                                                  |
| 14. Observaciones.     | Comentarios acerca del proyecto para el cual será utilizado el disco. |

**ANEXO VIII**



**DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE EN SOFTWARE Y SERVICIOS WEB  
DEPARTAMENTO DE HERRAMIENTAS DE SOPORTE TÉCNICO OPERATIVO**

**Control de Definición de Paquetes**

Responsable(s): 2 Fecha de inicio de control: 1

| Nombre del Paquete                                                                     | Fecha de Creación                                                                      | Tamaño (Mb)                                                                            | Replicado en:                                                                          | Objetivo                                                                               | Observaciones                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">3</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">4</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">5</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">6</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">7</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">8</span> |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |



## ANEXO VIII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE DEFINICIÓN DE PAQUETES”

#### OBJETIVO.-

Registrar los nombres de los paquetes de actualizaciones a definir en la aplicación para su control mensual y para el registro de envíos en el periodo correspondiente o en el momento solicitado por los enlaces informáticos.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Fecha de inicio de control. El Mes y año de fecha de inicio de control.
2. Responsable(s). El nombre del responsable.
3. Nombre del paquete. El nombre del paquete (el dato debe ser representativo a la aplicación que va a distribuirse), bajo la siguiente nomenclatura:  
  
AAMM-Nombre del paquete  
AA= últimos dígitos del año  
MM= dos dígitos para el mes  
Nombre del paquete= se anotará en forma abreviada según la aplicación que será distribuida (Ej. MSOffice2010).
4. Fecha de creación. Registrar la fecha del día de la definición del paquete en formato DD/MM/AA.
5. Tamaño (MB). Anotar el tamaño en mega bytes que ocupa el paquete.
6. Replicado en. En caso que el paquete se repique a algún servidor, anotar el nombre del mismo en base al código de sitio. Ejemplo: si se va a replicar el paquete a los servidores de las Coordinaciones Estatales de Baja California Sur y de Sinaloa, se anotaría en esta columna BCS y SIN.
7. Objetivo. El objetivo por el cual se define el paquete.
8. Observaciones. Anotar algún dato relevante en cuanto a su definición.

**ANEXO IX**

**DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE EN SOFTWARE Y SERVICIOS WEB  
DEPARTAMENTO DE HERRAMIENTAS DE SOPORTE TÉCNICO OPERATIVO**

**Control de Definición de Advertisements**

Responsable(s): 2 Fecha de inicio de control: 1

| Nombre del<br>Advertisement                                                            | Fecha de<br>lanzamiento                                                                | Estatus Actual<br>(activo/<br>apagado/borrado)                                         | Equipos aceptados<br>(Éxito)                                                           | Equipos no<br>aceptados                                                                | Observaciones                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">3</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">4</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">5</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">6</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">7</span> | <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px 15px;">8</span> |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |                                                                                        |

## ANEXO IX

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE DEFINICIÓN DE ADVERTISEMENTS”

#### OBJETIVO.-

Registrar los nombres de los paquetes de actualizaciones a definir en la aplicación para su control mensual y para el registro de envíos en el periodo correspondiente o en el momento solicitado por los enlaces informáticos.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Fecha de inicio de control. El mes y año que corresponda.
2. Responsable(s). El nombre del responsable.
3. Nombre del advertisement. El nombre en base al nombre del paquete que va a distribuirse.
4. Fecha de lanzamiento. Registrar la fecha en que inicia la distribución del paquete en formato DD/MM/AA.
5. Estatus actual (activo/apagado/borrado). Anotar el status actual del advertisement para tener un control de los mismos para evitar que se queden activos de forma permanente.
6. Equipos aceptados (éxito). Registrar la cantidad de equipos marcados como SUCCESSFUL en el reporte del advertisement.
7. Equipos no aceptados. Registrar la cantidad de equipos marcados como No ACCEPTED en el reporte del advertisement.
8. Observaciones. Anotar algún dato relevante en cuanto a la definición del advertisement. Por ejemplo cuando se va a eliminar o a reprogramar.

**ANEXO X**



**DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE EN SOFTWARE Y SERVICIOS WEB  
DEPARTAMENTO DE HERRAMIENTAS DE SOPORTE TÉCNICO OPERATIVO**

**Análisis del Boletín de Actualizaciones**

MES: 1 AÑO: 2

Elaborado por: 3

| ID del Boletín | Grado de Criticidad | Software Afectado | Número de KB (actualización) | Observaciones |
|----------------|---------------------|-------------------|------------------------------|---------------|
| 4              | 5                   | 6                 | 7                            | 8             |
|                |                     |                   |                              |               |
|                |                     |                   |                              |               |
|                |                     |                   |                              |               |

## ANEXO X

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “ANÁLISIS DEL BOLETÍN DE ACTUALIZACIONES”

#### OBJETIVO.-

Validar que las actualizaciones que se registren en este formato sean verdaderamente aplicables a la plataforma de software del Instituto.

#### Formulación a cargo de:

Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.  
Subdirección de Seguridad Informática.

#### Ejemplares:

Original.

#### Distribución:

Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Mes. El mes del análisis.
2. Año. El año del análisis.
3. Elaborado por. El nombre de la persona que lo elaboró.
4. ID del boletín. El ID o identificador del boletín que publica Microsoft para hacer el análisis de cada uno de ellos por separado.
5. Grado de criticidad. El grado de importancia que presenta el boletín: crítico, importante o recomendado.
6. Software afectado. El software que es afectado por la actualización anotando primero la versión más antigua hasta la aplicación más reciente. Por ejemplo si se trata de sistemas operativos para equipos de escritorio y laptops: WindowxXP, WindowsVista, Windows7.
7. Número de KB (actualización). El número de KB que corresponde a la actualización y que irá en el paquete a definir.
8. Observaciones. Algún dato relevante encontrado en el análisis del boletín.

**ANEXO XI**

**DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE EN SOFTWARE Y SERVICIOS WEB  
DEPARTAMENTO DE HERRAMIENTAS DE SOPORTE TÉCNICO OPERATIVO**

**Control de Paquetes para Actualizaciones**

Responsable(s):

2

Mes/Año:

1

| Nombre del Paquete | Fecha de Creación | Tamaño (Mb) | Replicado en: | Observaciones |
|--------------------|-------------------|-------------|---------------|---------------|
| 3                  | 4                 | 5           | 6             | 7             |
|                    |                   |             |               |               |
|                    |                   |             |               |               |
|                    |                   |             |               |               |
|                    |                   |             |               |               |
|                    |                   |             |               |               |

## ANEXO XI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE PAQUETES PARA ACTUALIZACIONES”

#### OBJETIVO.-

Registrar los nombres de los paquetes de actualizaciones a definir en la aplicación para su control mensual y para el control de envíos en el periodo correspondiente o en el momento solicitado por los enlaces informáticos.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Herramientas de Soporte Técnico Operativo.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Mes/Año. El mes y año que corresponda.
2. Responsable(s). El nombre del responsable.
3. Nombre del paquete. El nombre del paquete (el dato debe ser representativo a la aplicación que va a distribuirse), bajo la siguiente nomenclatura:

A) Sistema Operativo:

AAMM [TW] [KB] sistema operativo [componente] NoReset  
DONDE:

AAMM: dos caracteres para año y dos para el mes correspondiente.

TW: El nombre del paquete presentará esta clave cuando se definan todas las actualizaciones del mes en un solo paquete.

KB: El nombre del paquete presentará ciertos números cuando se definan las actualizaciones del mes en varios paquetes. Las siglas KB, por lo tanto, se sustituyen por el número del parche correspondiente (6 caracteres).

Sistema operativo: Sistema operativo afectado por la actualización (WinXP, WINVista, W2k3, W2k8, etc.).

Componente: El nombre del paquete presentará ciertos caracteres con base al componente afectado del sistema operativo y se colocará siempre y cuando el paquete se defina de forma individual.

NoReset: Es una constante y todos los paquetes de definen de esta forma para evitar problemas. Se realizará lo contrario siempre y cuando el área de Seguridad Informática si lo solicite.

B) Aplicación (Office, Exchange, Outlook, etc.)

## AAMM [TA] [KB] aplicación NoReset

Donde:

AAMM: dos caracteres para año y dos para el mes correspondiente.

TA: El nombre del paquete presentará esta clave cuando se definan todas las actualizaciones del mes en un solo paquete.

KB: El nombre del paquete presentará ciertos números cuando se definan las actualizaciones del mes en varios paquetes. Las siglas KB, por lo tanto, se sustituyen por el número del parche correspondiente (6 caracteres).

Aplicación: Aplicación afectada (MO0x para Microsoft Office 0x (X según versión, 2003, 2007, etc. ); PB0x para Publisher, WR0x para Word, XL0x para Excel, PP0x para Power Point, EX0x para Exchange, OL0x para Outlook, etc.)

NoReset: Es una constante y todos los paquetes de definen de esta forma para evitar problemas. Se realizará lo contrario siempre y cuando el área de Seguridad Informática si lo solicite.

### 4. Fecha de creación.

Registrar la fecha del día de la definición del paquete en formato DD/MM/AA.

### 5. Tamaño (Mb).

Anotar el tamaño en mega bytes que ocupa el paquete.

### 6. Replicado en.

En caso que el paquete se replique a algún servidor, anotar el nombre del mismo en base al código de sitio. Ejemplo: si se va a replicar el paquete a los servidores de las Coordinaciones Estatales de Chiapas y Tabasco, entonces se anotarían en esta columna CHS y TAB.

### 7. Observaciones.

Anotar algún dato relevante en cuanto a su definición.



| Nombre del Advertisement | Fecha de lanzamiento | Estatus Actual (activo/apagado/borrado) | Equipos alcanzados (Éxito) | Equipos No Alcanzados (No aceptados) | Observaciones |
|--------------------------|----------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------|
| 3                        | 4                    | 5                                       | 6                          | 7                                    | 8             |
|                          |                      |                                         |                            |                                      |               |
|                          |                      |                                         |                            |                                      |               |
|                          |                      |                                         |                            |                                      |               |
|                          |                      |                                         |                            |                                      |               |
|                          |                      |                                         |                            |                                      |               |

## ANEXO XII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE DEFINICIÓN DE ADVERTISEMENTS PARA ACTUALIZACIONES”

#### OBJETIVO.-

Controlar la cantidad de Advertisements definidos para habilitarlos, deshabilitarlos o cancelarlos de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando de envío de actualizaciones a los equipos de cómputo.

**Formulación a cargo de:** Enlaces informáticos.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Enlaces informáticos.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Mes/Año. El mes y año que corresponda.
2. Responsable(s). El nombre del responsable.
3. Nombre del Advertisement. El nombre en base al nombre del paquete que va a distribuirse.
4. Fecha de lanzamiento. La fecha en que inicia la distribución del paquete en formato DD/MM/AA.
5. Estatus Actual (activo/apagado/borrado).  
Anotar el status actual del advertisement para tener un control de los mismos:  
Activo: En ejecución.  
Apagado: Se encuentra inactivo y en el momento que se necesite se puede reprogramar.  
Borrado: El advertisement fue eliminado de la consola de administración del servicio.
6. Equipos alcanzados (Éxito). Registrar la cantidad de equipos marcados como SUCCESSFUL en el reporte del advertisement.
7. Equipos No Alcanzados (No aceptados). Registrar la cantidad de equipos marcados como No ACCEPTED en el reporte del advertisement.
8. Observaciones. Anotar algún dato relevante en cuanto a la definición del advertisement. Por ejemplo, cuando se va a eliminar o a reprogramar.



## ANEXO XIII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "MATERIALES DE CABLEADO ESTRUCTURADO UTILIZADOS PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE RED (BITÁCORA)"

#### OBJETIVO.-

Llevar a cabo el control de existencias de los materiales de cableado estructurado que indique la cantidad de materiales utilizados en las instalaciones o reubicaciones de los nodos de red solicitados por los diferentes usuarios de la Red INEGI.

#### Formulación a cargo de:

Personal Técnico del Área de Cableado e Instalación de Redes encargado de las instalaciones.

#### Ejemplares:

Original y copia.

#### Distribución.

Departamento de Cableado e Instalación de Redes.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                                                                                     |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Los materiales de cableado estructurado utilizados para la instalación de ____ servicios de red. | Los materiales de cableado estructurado utilizados para la instalación o reubicación de nodos de red indicando la cantidad.      |
| 2. Área de trabajo.                                                                                 | Se indicara el área (Dirección, Subdirección, Jefatura, Coordinación etc.) donde se llevó a cabo la instalación de nodos de red. |
| 3. Ubicación del área.                                                                              | Indicar la ubicación física donde se instalaron los nodos de red.                                                                |
| 4. Solicitud.                                                                                       | Indicar si la solicitud llegó vía oficio o correo electrónico.                                                                   |
| 5. Número de cuantificación.                                                                        | Indicar el número consecutivo de cuantificación de materiales utilizados.                                                        |
| 6. Fecha.                                                                                           | La fecha de terminación de los trabajos y elaboración de la cuantificación de materiales.                                        |
| 7. Clave SIA.                                                                                       | Indicar la clave del material según el Sistema Integral de Administración.                                                       |
| 8. Número de parte.                                                                                 | Indicar el número de parte del material de acuerdo a su marca.                                                                   |
| 9. Fabricante.                                                                                      | Indicar la marca del material utilizado.                                                                                         |

- |                       |                                                                                                                                |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. Descripción.      | Descripción detallada del material utilizado.                                                                                  |
| 11. Unidad de medida. | Indicar la unidad de medida del material.                                                                                      |
| 12. Total.            | Indicar la cantidad del material utilizado.                                                                                    |
| 13. Recibió material. | Nombre, firma y cargo del personal del área de cableado que recibió los materiales.                                            |
| 14. Autoriza.         | Nombre y firma del Jefe del Departamento de Cableado e Instalación de Redes o quien autoriza la utilización de los materiales. |
| 15. Entrega.          | Nombre, firma y cargo del personal encargado de entregar los materiales.                                                       |

**ANEXO XIV**



**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES LOCALES**

**CONTROL DE CAMBIOS CORRESPONDIENTE  
A LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE RED EN EL FIREWALL**

FOLIO: **1**

FECHA DE RECEPCIÓN: **2**

|                     |          |
|---------------------|----------|
| NOMBRE:             | <b>3</b> |
| PUESTO:             | <b>4</b> |
| ÁREA:               | <b>5</b> |
| UBICACIÓN:          | <b>6</b> |
| TELÉFONO:           | <b>7</b> |
| CORREO ELECTRÓNICO: | <b>8</b> |

|                                       |     |    |     |
|---------------------------------------|-----|----|-----|
| <b>SERVICIO SOLICITADO</b>            |     |    |     |
| <b>PROTOCOLOS      9</b>              |     |    |     |
| TCP                                   | UDP | AH | ESP |
| PUERTO: <b>10</b>                     |     |    |     |
| DESCRIPCIÓN DE PUERTO: <b>11</b>      |     |    |     |
|                                       |     |    |     |
| JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO: <b>12</b> |     |    |     |
|                                       |     |    |     |
|                                       |     |    |     |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

359

|                                 |      |     |
|---------------------------------|------|-----|
|                                 |      |     |
|                                 |      |     |
| PERÍODO DEL SERVICIO: <b>13</b> | DEL: | AL: |

| ORIGEN 14    |  | DESTINO 15   |  | SERVICIOS 16 |
|--------------|--|--------------|--|--------------|
| DIRECCIÓN IP |  | DIRECCIÓN IP |  |              |

| AUTORIZA                                    | Vo.Bo.                                  | Vo.Bo.                                             | IMPLEMENTA                                         |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| DEL SUBDIRECTOR DE<br>SEGURIDAD INFORMÁTICA | DEL SUBDIRECTOR<br>DEL ÁREA SOLICITANTE | SUBDIRECTOR DE ADMÓN. DE<br>INFRAESTRUCTURA DE RED | JEFE DE DEPARTAMENTO DE<br>ADMÓN. DE REDES LOCALES |
| <b>17</b>                                   | <b>18</b>                               | <b>19</b>                                          | <b>20</b>                                          |
| NOMBRE Y FIRMA                              | NOMBRE Y FIRMA                          | NOMBRE Y FIRMA                                     | NOMBRE Y FIRMA                                     |

**Observaciones:**

**21**

**ANEXO XIV**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO  
“CONTROL DE CAMBIOS CORRESPONDIENTE A LA  
SOLICITUD DE SERVICIOS DE RED EN EL FIREWALL”**

**OBJETIVO.-**

Contar con un control de cambios en los servicios proporcionados de la Red en el Firewall.

**Formulación a cargo de:**

Personal que solicita el Servicio.

**Ejemplares:**

Original (papel o digital) y copia.

**Distribución:**

Original: Oficinas Centrales.

Copia: Escaneada en oficinas remotas.

**EN EL CONCEPTO:**

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- |                        |                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1. Folio.              | El número consecutivo que corresponda a la solicitud realizada.   |
| 2. Fecha de recepción. | La fecha que corresponde al día en que fue recibido el documento. |
| 3. Nombre.             | El nombre de la persona que requiere el servicio.                 |
| 4. Puesto.             | El nombre del puesto que ocupar la persona solicitante.           |
| 5. Área.               | El nombre del área donde se encuentra adscrita la persona.        |
| 6. Ubicación.          | La ubicación física del área (domicilio, edificio, nivel, etc.).  |
| 7. Teléfono.           | El número telefónico o extensión del solicitante.                 |
| 8. Correo electrónico. | La dirección electrónica de correo institucional.                 |

**Servicio Solicitado**

- |                                 |                                                                             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 9. Protocolos.                  | Seleccionar el tipo de protocolo a usar.                                    |
| 10. Puerto.                     | El número del puerto del servicio de internet, ejemplo 80.                  |
| 11. Descripción de puerto.      | La descripción del puerto, ejemplo: Puerto 80 su uso es para servicios web. |
| 12. Justificación del servicio. | El qué y el para qué se usarán los puertos.                                 |



13. Período del servicio. La fecha de inicio y término del servicio. Este campo deberá omitirse en caso de ser permanente.
14. Origen IP. La dirección física de red del equipo que ha de usar el servicio, segmento de red o cualquiera cuando no importe el tipo de origen.
15. Destino IP. La dirección física de red del equipo al cual se ha de conectar para el uso del servicio o segmento de red o cualquiera cuando no importe el destino final de comunicación.
16. Servicios. Los tipos de servicios que se usarán para la conexión entre los equipos, refiérase a los números de puertos a utilizar.
17. Autoriza. El nombre y firma del Subdirector de Seguridad Informática.
18. Vo.Bo. El nombre y firma del subdirector del área solicitante.
19. Vo.Bo. El nombre y firma del Subdirector de Administración de Infraestructura de Red.
20. Implementa. El nombre y firma del Jefe de Departamento de Administración de Redes Locales.
21. Observaciones. La descripción necesaria sobre la implementación del servicio, como puede ser, nombre de la política o persona técnica del área que implementó.

ANEXO XV

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>INSTITUTO NACIONAL<br>DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA | <p>DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION<br/>DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE INFORMATICA<br/>DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO Y COMUNICACIONES<br/>SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA DE RED<br/>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE REDES LOCALES</p> <p>SOLICITUD DEL SERVICIO DE RED INALAMBRICA INSTITUCIONAL</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fecha:

**DATOS DEL USUARIO:**

|                                                                         |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del usuario:                                                     | Motivo o Justificación:                                                     |
| Correo Electrónico:<br>d                                                |                                                                             |
| Área:                                                                   |                                                                             |
| Cargo:                                                                  |                                                                             |
| Ext. telefónica:                                                        |                                                                             |
| Ubicación:                                                              |                                                                             |
| Dirección Administrativa:<br><u>Dirección General de Administración</u> |                                                                             |
| Coord. Estatal:<br><u>No Aplica</u>                                     | Fecha de vencimiento de la conexión:<br><input type="checkbox"/> Permanente |

**DATOS DEL EQUIPO:**

|                                                    |                       |
|----------------------------------------------------|-----------------------|
| Dirección física del adaptador de red inalámbrico: | Numero de Inventario: |
| Tipo de equipo inalámbrico:<br><u>Laptop</u>       |                       |

**DIRECTOR DE AREA QUE AVALA LA SOLICITUD:**

|         |                  |
|---------|------------------|
| Nombre: | Cargo:           |
| Área:   | Ext. telefónica: |

**Nota:** La vigilancia de buen uso del servicio asignado es responsabilidad del enlace informático.

Firma Usuario

Firma Enlace Informático

Autorización Dir. de Área Solicitante

Autorización Subdir. de Admon. de Infraestructura de Red

## ANEXO XV

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE SERVICIO DE RED INALÁMBRICA INSTITUCIONAL”

#### OBJETIVO.-

Contar con los datos requeridos para poder proporcionar el servicio de red inalámbrica institucional.

**Formulación a cargo de:** Persona que hace la solicitud.

**Ejemplares:** Original (papel o digital) y copia.

**Distribución:** Original: Oficinas Centrales  
Copia: Escaneada a oficinas remotas.

#### EN EL CONCEPTO:

1. Fecha.
2. Nombre del usuario.
3. Correo electrónico.
4. Área.
5. Cargo.
6. Extensión telefónica.
7. Ubicación.
8. Dirección administrativa.
9. Coordinación estatal.
10. Motivo o justificación.
11. Fecha de vencimiento.
12. Permanente.
13. Dirección física de red.
14. Tipo de equipo inalámbrica.

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- La fecha en que se elabora el documento.
- El nombre de la persona que requiere el servicio.
- La dirección electrónica del correo institucional.
- El nombre del área donde se encuentra la persona.
- El nombre del puesto que ocupa la persona.
- El número de extensión telefónica del solicitante.
- La ubicación física del solicitante (domicilio, edificio, nivel).
- La dirección general o regional a la que pertenece el solicitante.
- La coordinación estatal a la cual pertenece el área del solicitante.
- El uso para el cual se está pidiendo el servicio de conexión inalámbrica.
- La fecha de término del servicio, se omitirá en caso de ser permanente.
- Una “X” en caso de requerir el servicio ilimitado.
- La dirección IP del equipo portátil a conectar.
- El tipo de equipo inalámbrico a conectar.

- |                                                              |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 15. Numero de inventario.                                    | El número de inventario institucional del equipo portátil a conectar. |
| 16. Nombre.                                                  | El nombre del Director de Área que autoriza la solicitud.             |
| 17. Cargo.                                                   | El nombre del puesto que ocupa el Director de Área.                   |
| 18. Área.                                                    | El área a la que está adscrito el Director de Área.                   |
| 19. Extensión telefónica.                                    | La extensión telefónica en la que se localiza al Director de Área.    |
| 20. Firma del usuario.                                       | La firma del usuario solicitante del servicio.                        |
| 21. Firma del enlace informático.                            | La firma del enlace informático.                                      |
| 22. Autorización director de área. solicitante.              | El nombre del director de área que autoriza la solicitud.             |
| 23. Subdirector de Administración de Infraestructura de Red. | Nombre del Subdirector de Administración de Infraestructura de Red.   |

ANEXO XVI



**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES LOCALES**

**CONTROL DE CAMBIOS  
CORRESPONDIENTE AL ACCESO A PÁGINAS DE INTERNET**

|                     |   |                       |
|---------------------|---|-----------------------|
|                     |   | 1                     |
|                     |   | FOLIO:                |
|                     |   | FECHA DE RECEPCIÓN: 2 |
| NOMBRE:             | 3 |                       |
| PUESTO:             | 4 |                       |
| ÁREA:               | 5 |                       |
| UBICACIÓN:          | 6 |                       |
| TELÉFONO:           | 7 |                       |
| CORREO ELECTRÓNICO: | 8 |                       |

|                            |                         |     |
|----------------------------|-------------------------|-----|
| 9                          |                         |     |
| <b>SERVICIO SOLICITADO</b> |                         |     |
| ACCESO LIBRE: _____        | ACCESO BLOQUEADO: _____ |     |
| DESCRIPCIÓN: 10            |                         |     |
|                            |                         |     |
|                            |                         |     |
| PERÍODO DEL SERVICIO: 11   | DEL:                    | AL: |

|     |    |
|-----|----|
| URL | IP |
| 12  | 13 |

|                                                                  |                                                            |                                                                           |                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AUTORIZA</b><br>SUBDIRECTOR DE<br>SEGURIDAD INFORMÁTICA<br>14 | <b>Vo.Bo.</b><br>SUBDIRECTOR<br>DEL ÁREA SOLICITANTE<br>15 | <b>Vo.Bo.</b><br>SUBDIRECTOR DE ADMÓN. DE<br>INFRAESTRUCTURA DE RED<br>16 | <b>IMPLEMENTA</b><br>JEFE DE DEPARTAMENTO DE<br>ADMÓN. DE REDES LOCALES<br>17 |
| NOMBRE Y FIRMA                                                   | NOMBRE Y FIRMA                                             | NOMBRE Y FIRMA                                                            | NOMBRE Y FIRMA                                                                |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

366

**Observaciones:**

18

## ANEXO XVI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE CAMBIOS CORRESPONDIENTE AL ACCESO A PÁGINAS DE INTERNET”

#### OBJETIVO.-

Tener el control de los cambios realizados en el acceso a páginas de internet.

|                                |                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formulación a cargo de:</b> | Persona que realiza la solicitud.                                      |
| <b>Ejemplares:</b>             | Original (papel o digital) y Copia .                                   |
| <b>Distribución:</b>           | Original: Oficinas Centrales.<br>Copia: Escaneada en Oficinas Remotas. |

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

|                           |                                                                                                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Folio.                 | El número consecutivo de la solicitud realizada.                                               |
| 2. Fecha de recepción.    | La fecha que corresponde al día en que fue recibido el documento.                              |
| 3. Nombre.                | El nombre de la persona que necesita el servicio.                                              |
| 4. Puesto.                | El cargo de la persona solicitante.                                                            |
| 5. Área.                  | El nombre del área donde se encuentra la persona.                                              |
| 6. Ubicación.             | La ubicación física del solicitante (domicilio, edificio, nivel).                              |
| 7. Teléfono.              | El número telefónico y la extensión del solicitante.                                           |
| 8. Correo electrónico.    | La dirección electrónica de correo institucional.                                              |
| 9. Servicio solicitado.   | Con una “X” lo que corresponda: Acceso Libre o Bloqueado.                                      |
| 10. Descripción.          | El uso de la página web.                                                                       |
| 11. Período del servicio. | La fecha en la cual inicia y termina el servicio. Se omitirá en caso de ser permanente.        |
| 12. URL.                  | La dirección web a enlazar. Ejemplo: <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a> . |
| 13. IP.                   | La dirección física de red sitio web a enlazar. Ej. Para “yahoo.com” : 68.180.206.184.         |
| 14. Autoriza.             | El nombre y firma del Subdirector de Seguridad Informática.                                    |
| 15. Vo.Bo.                | El nombre y firma del subdirector del área solicitante.                                        |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

368

16. Vo.Bo.

El nombre y firma del Subdirector de Administración de Infraestructura de Red.

17. Implementa.

El nombre y firma del Jefe del Departamento de Administración de Redes Locales.

18. Observaciones.

Las anotaciones que se crean pertinentes sobre la implementación del servicio, como: nombre de la política o persona técnica del área que implementó.



## ANEXO XVII



**Dirección de Cómputo y Comunicaciones**  
**Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos**  
**Departamento de SMBD para Servidores Departamentales**

### BASE DE DATOS POR EQUIPO

**Nombre Servidor: 1**

**IP Virtual: 2**

**IP Fisica: 3**

**Puerto: 4**

**Fecha: 5**

[illegible]

**ANEXO XVII**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO  
"BASES DE DATOS POR EQUIPO"**

**OBJETIVO.-**

Obtener el control de las instancias de bases de datos para aprovechamiento de los recursos.

**Formulación a cargo de:**

Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores y Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales.

**Ejemplares:**

Original.

**Distribución:**

Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores y Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales.

**EN EL CONCEPTO:**

1. Nombre del servidor.
2. IP virtual.
3. IP física.
4. Puerto.
5. Fecha.
6. #
7. BD
8. Ubicación Física.
9. Nombre del Proyecto.
10. Nombre del Responsable.
11. Usuarios.
12. Comentarios.

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- El nombre del servidor.
- La IP virtual, comenzando con: 10.1.8.
- La IP física comenzando con: 10.1.8.
- El puerto al que pertenece.
- La fecha que le corresponde.
- Consecutivo por equipo.
- Nombre de la base de datos.
- Directorio donde se ubican los archivos.
- El nombre del proyecto.
- El nombre del responsable del proyecto.
- Usuarios de la base de datos.
- Comentarios en caso de existir.



AÑO.  
2013

371

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA

[illegible]

**ANEXO XVIII**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO  
"BASES DE DATOS POR EQUIPO (ORACLE)"**

**OBJETIVO.-**

Obtener el control de las instancias de bases de datos para aprovechamiento de los recursos.

**Formulación a cargo de:**

Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores y Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales.

**Ejemplares:**

Original.

**Distribución:**

Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Mayores y Departamento de Sistemas Manejadores de Bases de Datos para Servidores Departamentales.

**VIIIEEN EL CONCEPTO:**

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- |                  |                                         |
|------------------|-----------------------------------------|
| 1. Modelo.       | El modelo del servidor.                 |
| 2. Nombre.       | El nombre del servidor.                 |
| 3. IP.           | La dirección IP.                        |
| 4. SO.           | El sistema operativo.                   |
| 5. Procesador.   | El tipo de procesador.                  |
| 6. No. Proc.     | El número de procesadores.              |
| 7. No. Cores.    | El Número de cores por procesador.      |
| 8. Memoria.      | La Memoria total del servidor.          |
| 9. Software.     | El tipo del software de SMBD.           |
| 10. Versión.     | La versión del SMBD.                    |
| 11. Cuenta.      | La cuenta de administración del SMBD.   |
| 12. Instancias.  | El nombre de las instancias por equipo. |
| 13. Responsable. | El nombre del responsable del proyecto. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

373

14. Proyecto.

El nombre del proyecto.

15. Ambiente.

Especificar: Desarrollo/Pruebas/Producción.

**ANEXO XIX**

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA**

**FORMATO “VALIDACIÓN DEL SERVICIO” DE LA CUENTA MAESTRA XXXXX (1)**

La facturación generada en el mes de XXX (2) de 2010 comprende los consumos para los conceptos indicados en el cuadro:

| CONCEPTO<br>(3)                   | TIPO DE LLAMADA<br>(4)               | FECHA<br>(5)                  | MINUTOS<br>FACTURADOS<br>(6) | TARIFA APLICADA<br>(PROVEEDOR)<br>(7) | TARIFA<br>CONTRATADA<br>(CONTRATO)<br>(8) | OBSERVACIONES<br>(9) |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
| LD.<br>Nacional                   | RED – RED<br>Origen Conmutado        | Del 01 al 31<br>de Mes de Año | xxxx                         | \$ xxx                                | \$ xxx                                    |                      |
| LD.<br>A Número<br>Celular        | RED-FUERA DE RED<br>Origen Conmutado | Del 01 al 31<br>de Mes de Año | xxx                          | \$xxx                                 | \$ xxxx                                   |                      |
| LD.<br>Estados Unidos y<br>Canadá | RED-FUERA DE RED<br>Origen Conmutado | Del 01 al 31<br>de Mes de Año | xxx<br>xxx                   | \$ xxx<br>\$ xxx                      | \$ xxx<br>\$ xxx                          |                      |
| LD.<br>MUNDIAL                    | RED-FUERA DE RED<br>Origen Conmutado | Del 01 al 31<br>de Mes de Año | xxx<br>xxx<br>xxx            | \$ xxx<br>\$ xxx<br>\$ xxx            | \$ xxx<br>\$ xxx<br>\$ xxx                |                      |
| TOTAL                             |                                      |                               | xxxx                         |                                       |                                           |                      |

**CUENTA MAESTRA: XXXXX**

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

**(10)**

EVALUÓ

**(11)**

**NOMBRE  
PUESTO**

**NOMBRE  
PUESTO**

## ANEXO XIX

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "VALIDACIÓN DEL SERVICIO DE LA CUENTA MAESTRA"

#### OBJETIVO.-

Validar los servicios telefónicos.

#### Formulación a cargo de:

Departamento de Administración de Servicios Telefónicos.

#### Ejemplares:

Original y Copia.

#### Distribución

Original: Dirección Administrativa.

Copia: Subdirección de Informática o Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

#### EN EL CONCEPTO:

1. Nombre de.
2. Fecha.
3. Concepto.
4. Tipo de llamada.
5. Fecha.
6. Minutos facturados.
7. Tarifa aplicada.
8. Tarifa contratada.
9. Observaciones.
10. Nombre/puesto.
11. Nombre/puesto.

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- Cuenta maestra.
- Mes de facturación.
- El tipo de concepto.
- El tipo de llamada a facturar.
- Del periodo de consumo.
- El tiempo de llamada (minutos).
- Tarifa aplicada por el proveedor.
- Tarifa contratada (contrato).
- Las observaciones encontradas.
- Del responsable de la evaluación.
- Del responsable que evaluó.

**ANEXO XX**



**COMPARACIÓN DE CONSUMOS TELEFÓNICOS INEGI VS PROVEEDOR**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA

DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA

MES DE VALIDACIÓN:(1)

Anexo del Oficio No. / **( 2 )** /2010

**NOMBRE DEL PROVEEDOR**

| CONCEPTO                                               | TOTAL MINUTOS CEL<br>045<br>(3) | TOTAL MINUTOS<br>LDN<br>(4) | TOTAL MINUTOS<br>LDI<br>(5) | TOTAL MINUTOS LDM<br>(6) | TOTAL<br>GENERAL<br>(7) |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| LLAMADAS A TRAVÉS DE<br>LÍNEAS TELEFÓNICAS<br>DIRECTAS |                                 |                             |                             |                          |                         |
| LLAMADAS A TRAVÉS DE<br>CONMUTADOR TELEFÓNICO          |                                 |                             |                             |                          |                         |
| <b>TOTALES</b>                                         |                                 |                             |                             |                          |                         |

**\*TRONCALES INEGI (TARIFICADOR INSTITUCIONAL)**

| CONCEPTO                                      | TOTAL MINUTOS CEL<br>045<br>(8) | TOTAL MINUTOS<br>LDN<br>(9) | TOTAL MINUTOS<br>LDI<br>(10) | TOTAL MINUTOS LDM<br>(11) | TOTAL<br>GENERAL<br>(12) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| LLAMADAS A TRAVÉS DE<br>CONMUTADOR TELEFÓNICO |                                 |                             |                              |                           |                          |

**COMPARATIVO INEGI VS AVANTEL**

| CONCEPTO                         | MINUTOS CEL 045<br>(13) | MINUTOS LDN<br>(14) | MINUTOS LDI<br>(15) | MINUTOS LDM<br>(16) |
|----------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| DIFERENCIA INEGI VS<br>PROVEEDOR |                         |                     |                     |                     |
| PORCENTAJE INEGI VS<br>PROVEEDOR |                         |                     |                     |                     |

\*El reporte de las troncales del Instituto es obtenido a través del Tarificador Institucional y este puede tener diferencias entre los totales de las llamadas reportadas por las compañías telefónicas y el Asistel hasta de un 5% en promedio.

**REVISÓ (17)**

**Vo. Bo. (18)**

**NOMBRE Y FIRMA**

**NOMBRE Y  
FIRMA**

**PUESTO**

**PUESTO**



**ANEXO XX**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE  
“COMPARACIÓN DE CONSUMOS TELEFÓNICOS INEGI VS. PROVEEDOR”**

**OBJETIVO.-**

Validar los consumos telefónicos.

**Formulación a cargo de:** Enlace informático.

**Ejemplares:** Original y Copia.

**Distribución:** Original: Dirección Administrativa.  
Copia: Subdirección de Informática o Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

**EN EL CONCEPTO:**

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- |                          |                                                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Mes.                  | Mes de consumo.                                                                                         |
| 2. Anexo del Oficio.     | Datos del oficio.                                                                                       |
| 3. Total de minutos cel. | Total de minutos a celular 045, que factura el proveedor.                                               |
| 4. Total minutos LDN.    | Total de minutos de Larga Distancia Nacional (LDN), que factura el proveedor.                           |
| 5. Total minutos LDI.    | Total de minutos de Larga Distancia Internacional (LDI), que factura el proveedor.                      |
| 6. Total minutos LDM.    | Total de minutos de Larga Distancia Mundial (LDM), que factura el proveedor.                            |
| 7. Total general.        | Suma de totales.                                                                                        |
| 8. Total de minutos cel. | Total de minutos a celular 045, tarifador.                                                              |
| 9. Total minutos LDN.    | Total de minutos de LDN, tarifador.                                                                     |
| 10. Total minutos LDI.   | Total de minutos de LDI, tarifador.                                                                     |
| 11. Total minutos LDM.   | Total de minutos de LDM, tarifador.                                                                     |
| 12. Total general.       | Suma de totales.                                                                                        |
| 13. Minutos cel.         | Calcular la diferencia entre INEGI y proveedor, así como el porcentaje de la diferencia de celular 045. |

- |                  |                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Minutos LDN. | Calcular la diferencia entre INEGI y proveedor, así como el porcentaje de la diferencia de LDN. |
| 15. Minutos LDI. | Calcular la diferencia entre INEGI y proveedor, así como el porcentaje de la diferencia de LDI. |
| 16. Minutos LDM. | Calcular la diferencia entre INEGI y proveedor, así como el porcentaje de la diferencia de LDM. |
| 17. Revisó.      | Datos de la persona que revisa.                                                                 |
| 18. Vo.Bo.       | Datos de la persona que da el visto bueno.                                                      |

**ANEXO XXI**



**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA  
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES**

Anexo del oficio: **1**

La facturación de los consumos del mes de **2** de 2010, comprende conceptos indicados en el cuadro.

**CUADRO RESUMEN DE LA VALIDACIÓN TÉCNICA**

| Concepto <b>3</b>                         | Unidad <b>4</b> | Cantidad <b>5</b> |
|-------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| S-800 NACIONAL**                          | MINUTOS         |                   |
| LÍNEA COMERCIAL                           | LÍNEA           |                   |
| SERV.DE ACCESO DIRECTO A EXT. (DID)       | EXTENSIONES     |                   |
| TRONCAL DIGITAL 64K                       | LÍNEA           |                   |
| IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TRONCAL DIGITAL | LÍNEA           |                   |

**TELMEX**

| Concepto                                                          | Unidad   | Cantidad |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| MARCACIÓN DE NÚMERO DE INFORMACIÓN (COMPLETACION DE LLAMADAS 040) | CARGO    |          |
| SERVICIO MEDIDO LOCAL (LLAMADA LOCAL)                             | LLAMADAS |          |
| CELULAR LOCAL (044) (EL QUE LLAMA PAGA)                           | MINUTOS  |          |

**\*Reporte Troncales INEGI**

| Concepto                                                          | Unidad   | Cantidad |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| MARCACIÓN DE NÚMERO DE INFORMACIÓN (COMPLETACION DE LLAMADAS 040) | CARGO    |          |
| SERVICIO MEDIDO LOCAL (LLAMADA LOCAL)                             | LLAMADAS |          |
| CELULAR LOCAL (044) (EL QUE LLAMA PAGA)                           | MINUTOS  |          |

FACTURA: **6**

CUENTA MAESTRA: **7**

SUBDIRECTOR **8**

JEFE DE DEPARTAMENTO **9**

## ANEXO XXI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "CUADRO RESUMEN DE LA VALIDACIÓN TÉCNICA"

#### OBJETIVO.-

Cotejar o comparar los servicios que esta facturando el proveedor contra lo que se consume en INEGI según registro.

**Formulación a cargo de:** Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

**Ejemplares:** Original y Copia.

**Distribución**  
Original: Dirección Administrativa.  
Copia: Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                          |                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Oficio.               | El número de oficio con el que es remitido la validación técnica.                   |
| 2. Fecha.                | El mes de facturación de los consumos.                                              |
| 3. Concepto.             | Tipos de servicios.                                                                 |
| 4. Unidad.               | Unidad de medida como es prestado el servicio.                                      |
| 5. Cantidad.             | Total de servicios consumidos ó recibidos durante el mes correspondiente.           |
| 6. Factura.              | El número de factura.                                                               |
| 7. Cuenta Maestra.       | El número de cuenta asociada a cada una de las areas administrativas del Instituto. |
| 8. Subdirector.          | Firma del subdirector.                                                              |
| 9. Jefe de Departamento. | Firma del jefe de departamento.                                                     |



FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

AÑO.  
2013

PÁGINA:

381



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN DE COMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS

**REPORTE DE FALLAS DEL SERVICIO**           [1]           **CONTRATO NO.**           [2]          

MES Y AÑO [3]

[illegible]

## ANEXO XXII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "REPORTE DE FALLAS DEL SERVICIO"

#### OBJETIVO.-

Reportar fallas del servicio.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Administración de Servicios Telefónicos.

**Ejemplares:** Original y Copia.

**Distribución:** Original: Dirección Administrativa.  
Copia: Subdirección de Informática o Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Reporte de fallas del servicio. Nombre del servicio.
2. Contrato número. Número de contrato que corresponda.
3. Mes/Año. Fecha de facturación.
4. Estado. El estado que corresponda.
5. Cuenta. Número de cuenta.
6. Día. Día de apertura del reporte.
7. Hora. Hora de apertura del reporte.
8. No. de reporte. Número de reporte asignado por el proveedor.
9. Nombre. Nombre de quien reporta.
10. Descripción. Descripción de la falla.
11. Día. Día del cierre del reporte.
12. Hora. Hora del cierre del reporte.
13. Observaciones. Las observaciones encontradas.

**ANEXO XXIII**

**SOLICITUD DE CÓDIGO ACCESO TELEFÓNICO**



Fecha **1**

**I. Datos del Solicitante**

Nombre: **2**  
Teléfono y Extensión **3** E-mail: **4**  
Dirección General / Regional: **5**  
Dirección General Adjunta /Dirección de Área: **6**  
Coordinación / Subdirección: **7**  
Departamento: **8**  
Radicación / Ubicación: **9**

**II. Datos de Quien Autoriza**

Nombre: **10**  
Teléfono y Extensión **11** E-mail: **12**  
Dirección General / Regional: **13**  
Dirección General Adjunta /Dirección de Área: **14**  
Coordinación / Subdirección: **15**  
Departamento: **16**  
Radicación / Ubicación: **17**

**III.-Tipo de Cobertura Solicitado (Solo elija una opción).**

| COBERTURA                          | INDIQUE   |
|------------------------------------|-----------|
| LOCAL                              | <b>18</b> |
| LOCAL, CELULAR                     |           |
| LOCAL, CELULAR 044, NACIONAL       |           |
| LOCAL, CELULAR 044 Y 045, NACIONAL |           |
| INTERNACIONAL                      |           |
| MUNDIAL                            |           |

**IV.-Tipo de Servicio Solicitado**

| CONCEPTO              | SERVICIO  |
|-----------------------|-----------|
| ALTA                  | <b>19</b> |
| BAJA                  |           |
| CAMBIO DE CÓDIGO      |           |
| CAMBIO DE COBERTURA   |           |
| CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN |           |

**V. Justificación:**

ESTA ÁREA ES EXCLUSIVAMENTE PARA LA JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE Y SERA SUSEPTIBLE DE APROBACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA. **20**

**VI. Observaciones:**

NOTA EL USUARIO DEL CÓDIGO DE ACCESO TELEFÓNICO ES RESPONSABLE DEL USO ADECUADO DEL MISMO, POR LO QUE CUALQUIER PROBLEMA QUE SE PRESENTE EN SU CÓDIGO DEBERÁ REPORTARLO A SU UNIDAD ADMINISTRATIVA, Y SUJETO A LAS RESTRICCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA. EL CÓDIGO DE ACCESO TELEFÓNICO ES CONFIDENCIAL Y RESTRINGIDO Y ESTÁ DESTINADO ÚNICAMENTE PARA EL USO DE LA PERSONA QUE LE FUE ASIGNADO. SE NOTIFICA QUE ESTÁ Estrictamente PROHIBIDA CUALQUIER DIFUSIÓN, DISTRIBUCIÓN O COPIA DEL CONTENIDO. SI HA RECIBIDO ESTA INFORMACIÓN, O COPIA POR ERROR, FAVOR DE COMUNICARSE CON EL REMITENTE O LLAMAR AL (449) 910-43-64 Y 4088.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
**11**

AÑO.  
**2013**

PÁGINA:

384

**Solicitante**

**Firma**

**21**

**Jefe Inmediato**

**Nombre y Firma**

**22**

**Vo. Bo.  
DIRECTOR DE ÁREA  
Nombre y Firma**

**23**

---

---

---



## ANEXO XXIII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "SOLICITUD DE CÓDIGO ACCESO TELEFÓNICO"

#### OBJETIVO.-

Llevar un control de solicitudes de códigos telefónicos.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Administración de Servicios Telefónicos.

**Ejemplares:** Original y Copia.

**Distribución:** Original: Dirección Administrativa.  
Copia: Subdirección de Informática o Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                                  |                                                                     |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1. Fecha.                                        | Fecha de la solicitud de código, adjunto al oficio.                 |
| 2. Nombre.                                       | Nombre del solicitante iniciando con apellidos.                     |
| 3. Teléfono y extensión.                         | Extensión, donde el usuario hace las llamadas con su código.        |
| 4. E-mail.                                       | Cuenta de correo electrónico del usuario.                           |
| 5. Dirección General/Regional.                   | Dirección de general de donde solicita el código.                   |
| 6. Dirección General Adjunta/Dirección de Área.  | Dirección de área a donde pertenece el usuario.                     |
| 7. Coordinación/Subdirección.                    | Subdirección a donde pertenece el usuario.                          |
| 8. Departamento.                                 | Departamento a donde pertenece el usuario.                          |
| 9. Radicación/Ubicación.                         | Ubicación del lugar donde labora el usuario que solicita el código. |
| 10. Nombre.                                      | Nombre de quien autoriza iniciando con apellidos.                   |
| 11. Teléfono y extensión.                        | Extensión de quien autoriza.                                        |
| 12. E-mail.                                      | Email de quien autoriza.                                            |
| 13. Dirección General/Regional.                  | Dirección de general de quien autoriza.                             |
| 14. Dirección General Adjunta/Dirección de Área. | Dirección de área de quien autoriza.                                |
| 15. Coordinación/Subdirección.                   | Subdirección de quien autoriza.                                     |

- |                           |                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------|
| 16. Departamento.         | Departamento de quien autoriza.                  |
| 17. Radicación/Ubicación. | Ubicación del lugar de quien autoriza el código. |
| 18. Cobertura.            | Elegir sólo una de las coberturas solicitadas.   |
| 19. Servicio.             | Elegir el tipo de servicio solicitado.           |
| 20. Justificación.        | Justificación del servicio solicitado.           |
| 21. Firma.                | Nombre y firma del solicitante.                  |
| 22. Firma.                | Nombre y firma del jefe inmediato.               |
| 23. Firma.                | Nombre y firma del director de área.             |

**ANEXO XXIV**



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA  
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y SOPORTE A LA RED DE DATOS

**FORMATO DE SOLICITUD PARA ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET**

FECHA DE SOLICITUD: (DD/MM/AAAA)

2

1

No. de Folio: \_\_\_\_\_

**I. Datos del Solicitante**

3

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| Nombre: _____                                       |
| Teléfono y Extensión _____ E-mail: _____            |
| Dirección General / Regional: _____                 |
| Dirección General Adjunta /Dirección de Área: _____ |
| Coordinación / Subdirección: _____                  |
| Departamento: _____                                 |
| Radicación: _____                                   |

**II. Prioridad**

4

Marque con una X la prioridad que usted considera tenga la cuenta solicitada:

☐ **A** Alta (El uso de los servicios de Internet son indispensables para el desarrollo de su trabajo)

☐ **B** Media (El uso de los servicios de Internet son necesarios mas NO indispensables para el desarrollo de su trabajo)

**III. Justificación**

Describa las funciones institucionales que tiene a su cargo:

5

---



---



---



---

Mencione las actividades para las cuales requiere el acceso a Internet :

---



---



---



---

**IV. Observaciones:**

6

---



---



---



---

**Solicitante**  
Firma

**Jefe Inmediato**  
Nombre y Firma

**Director de Área o Regional**  
Nombre y Firma

7

---



---



---

## ANEXO XXIV

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD PARA ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET”

#### OBJETIVO.-

Contar con un sustento contundente y elementos para evaluar la factibilidad del servicio.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos.

#### EN EL CONCEPTO: **DEBERÁ ANOTARSE:**

1. Fecha. Fecha en que se entrega la solicitud al área técnica responsable de proporcionar el servicio de acceso a Internet, en formato día, mes y año. Utilizar dos dígitos para el día y mes y cuatro dígitos para el año (Ejemplo: 15/08/2012).
2. No. de folio. Dejar en blanco. Para uso exclusivo de la DGAI.
3. Datos del solicitante.
 

Nombre: Nombre de la persona que está solicitando la apertura de cuenta para el servicio de acceso a Internet.

Teléfono y Extensión: Número de teléfono y la extensión de la persona solicitante.

E-mail: Dirección de correo electrónico del solicitante.

Dirección General/Regional: Nombre de la dirección general o dirección regional de adscripción del solicitante.

Dirección General Adjunta /Dirección de Área: Nombre de la dirección general adjunta y/o de la dirección de área de adscripción del solicitante.

Coordinación/Subdirección: Nombre de la coordinación y/o subdirección de adscripción del solicitante.

Departamento: Nombre del departamento de adscripción del solicitante.

Radicación: Nombre de la entidad donde se encuentra adscrito el solicitante.
4. Prioridad. La prioridad solicitada para la cuenta, basada en la necesidad laboral del servicio de acceso a Internet.
5. Justificación. Las funciones que tiene a su cargo así como las actividades específicas para las cuales se requiere el servicio de acceso a Internet.
6. Observaciones. Cualquier información adicional que se considere oportuno señalar.
7. Nombres y firmas.
 

Nombre y firma de:

Solicitante.

Autorización del jefe inmediato del solicitante.

Vo.Bo. del director de área o director regional, según corresponda a la adscripción del solicitante.

**ANEXO XXV**



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA  
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES  
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED DEPARTAMENTO DE  
SOPORTE Y MONITOREO A LA RED DE DATOS

**FORMATO DE SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED INEGI A TRAVÉS DE  
RED PRIVADA VIRTUAL**

**1** FECHA DE SOLICITUD: (DD/MM/AAAA)

| DATOS GENERALES DEL ÁREA SOLICITANTE <b>2</b> |  |
|-----------------------------------------------|--|
| DIRECCIÓN GENERAL/REGIONAL:                   |  |
| DIRECCIÓN DE ÁREA:                            |  |
| COORDINACIÓN/ SUBDIRECCIÓN:                   |  |
| DEPARTAMENTO:                                 |  |
| RESPONSABLE:                                  |  |
| TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN:                       |  |
| DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:              |  |
| UBICACIÓN FÍSICA:                             |  |

| DATOS DE USUARIO <b>3</b>        |  |
|----------------------------------|--|
| DEPENDENCIA Y/O EMPRESA:         |  |
| NOMBRE DEL USUARIO:              |  |
| ÁREA:                            |  |
| TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN:          |  |
| DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: |  |
| DOMICILIO:                       |  |

|                                       |                                                                                                |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS: | <b>4</b> <input type="checkbox"/> XP <input type="checkbox"/> VISTA <input type="checkbox"/> 7 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| NOMBRE DEL PROYECTO O PROGRAMA: | <b>5</b> |
|---------------------------------|----------|

| DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS A ACCEDER: <b>6</b> |
|------------------------------------------------------------|
|                                                            |
|                                                            |
|                                                            |
|                                                            |

| PERIODO DEL PROYECTO <b>7</b>                        |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| PERMANENTE                                           | TEMPORAL |
| DEL ____ DE ____ DEL 200__ AL ____ DE ____ DEL 200__ |          |

PARA LLENADO EXCLUSIVO DEL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO

| SERVICIOS AUTORIZADOS      |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| EQUIPOS (IP) <b>8</b>      | PUERTOS <b>9</b>                  |
|                            |                                   |
|                            |                                   |
|                            |                                   |
|                            |                                   |
| CUENTA ASIGNADA: <b>10</b> | GRUPO AL QUE PERTENECE: <b>11</b> |

AUTORIZO

**12**

FIRMA DEL SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR DE ÁREA

## ANEXO XXV

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD PARA ACCESO A LA RED INEGI A TRAVÉS DE RED PRIVADA VIRTUAL”

#### OBJETIVO.-

Validar a los usuarios y los servicios que requieres para acceder a la red institucional a través del servicio de Red Privada Virtual.

|                                |                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formulación a cargo de:</b> | Solicitante.                                                                           |
| <b>Ejemplares:</b>             | Original y Copia.                                                                      |
| <b>Distribución:</b>           | Original: Departamento de Soporte y Monitoreo a la Red de Datos.<br>Copia: Interesado. |

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- Fecha de solicitud. Fecha en que se entrega la solicitud al área técnica responsable de proporcionar el servicio en formato día, mes y año. Utilizar dos dígitos para el día y mes, y cuatro dígitos para el año (Ejemplo: 15/08/2012).
- Datos generales del área solicitante.
 

Dirección General/Regional: Nombre de la dirección general o regional de adscripción del solicitante.  
 Dirección de Área: Nombre de la dirección de área de adscripción del solicitante.  
 Coordinación/Subdirección: Nombre de la coordinación y/o subdirección de adscripción del solicitante.  
 Departamento: Nombre del departamento de adscripción del solicitante.  
 Responsable: Nombre de la persona responsable del área que solicita el servicio.  
 Teléfono y Extensión: Número de teléfono y extensión en donde se pueda localizar al solicitante.  
 Dirección de correo electrónico: Dirección de correo electrónico del solicitante.  
 Ubicación: Ubicación física y entidad donde se encuentra el responsable solicitante.
- Datos del usuario.
 

Dependencia y/o Empresa: Nombre de la dependencia o empresa a la cual pertenece el usuario del servicio.  
 Nombre del usuario: Persona que usará el servicio.  
 Área: El área de adscripción del usuario.  
 Teléfono y Extensión: Número de teléfono y extensión donde se pueda localizar al usuario del servicio.  
 Dirección de correo electrónico: Dirección de correo electrónico del usuario del servicio.  
 Domicilio: Donde radica el usuario del servicio.

- |                                                      |                                                                                                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Versión de sistema operativo Windows.             | Indicar la versión con la que cuenta el equipo en el cual se trabajará con la RPV.             |
| 5. Nombre del proyecto o programa.                   | Nombre que se asignó al proyecto o al programa en el que se usará el servicio.                 |
| 6. Descripción de los servicios y equipos a acceder. | Direcciones IP de los equipos y servicios, ejemplo: IP 10.1.8.190 servicios http, telnet, ftp. |
| 7. Periodo del proyecto.                             | Marcar si es permanente o temporal en cuyo caso se deberá anotar la fecha que abarcará.        |

### Servicios autorizados

- |                             |                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Equipos (IP).            | Nombre de los servicios autorizados.                                                                                        |
| 9. Puertos.                 | Número del puerto.                                                                                                          |
| 10. Cuenta asignada.        | Nombre de la cuenta asignada.                                                                                               |
| 11. Grupo al que pertenece. | A qué grupo pertenece la cuenta que se asignó.                                                                              |
| 12. Firma del solicitante.  | Firma del solicitante.                                                                                                      |
| 13. Nombres y firmas.       | Del solicitante y del director de área o director regional que autoriza, de acuerdo al área de adscripción del solicitante. |

**ANEXO XXVI**

**ORDEN DE SERVICIO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE  
CÓMPUTO Y COMUNICACIONES**

*Datos a llenar por el área de reportes*

**Orden de servicio:**

**Nombre del usuario:**

**Dir. General o Reg.:**

**Área:**

**Ubicación:**

**Teléfono o extensión:**

**Correo Electrónico:**

Fecha de  
Reporte

Hora de  
reporte:

**Descripción del servicio solicitado:**

**Descripción del servicio solicitado:**

Marca/  
Modelo:

Procesador  
Periférico:

*Datos a llenar por el área técnica*

**Plataformas de Software:**

- ☐ MS-DOS  
☐ WINDOWS  
☐ NOVELL  
☐ UNIX  
☐ LINUX  
☐ MACOS  
Otra: \_\_\_\_\_

**Tipo de servicio:**

- ☐ Asesoría  
☐ Soporte técnico  
☐ Instalar/Configurar  
☐ Investigación  
☐ Notas técnicas

**Aplicaciones:**

- ☐ Office  
☐ C. Electrónico  
☐ Antivirus  
☐ Navegador  
☐ Cliente Novell  
☐ Cliente Oracle  
☐ Emulador  
Otra: \_\_\_\_\_

**Atiende:**

**Descripción del servicio solicitado:**

Fecha de inicio:

Fecha término:

Hora de inicio:

Hora término:

*Datos a llenar por el usuario*

**Observaciones/ Sugerencias:**

**Nombre y firma  
de aceptación:**

**Continúa al reverso**

**Solución realizada:**

**Para ser llenado por el técnico sólo en caso de instalación de  
cliente de Oracle y Emulador**

**DIRECCIÓN IP:**

**NÚMERO DE SERIE/INVENTARIO INEGI:**



## ANEXO XXVI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “ORDEN DE SERVICIO”

#### OBJETIVO.-

Llevar un registro de los servicios que otorga el área de soporte técnico y la solución realizada a los mismos.

**Formulación a cargo de:** Mesa de Ayuda y Personal del Área de Soporte Técnico.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Original: Área de Soporte Técnico.

#### EN EL CONCEPTO

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                          |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Orden de servicio.                    | El número consecutivo de cada solicitud de servicio.                                                                                                        |
| 2. Nombre del usuario.                   | El nombre completo del usuario.                                                                                                                             |
| 3. Dir. general o reg.                   | La dirección general o regional en la que labora el usuario.                                                                                                |
| 4. Área.                                 | El nombre completo de la dirección, subdirección o departamento en el que colabora directamente el usuario.                                                 |
| 5. Ubicación.                            | La ubicación física del usuario.                                                                                                                            |
| 6. Teléfono o extensión.                 | El número telefónico y/o extensión a donde comunicarse con el usuario.                                                                                      |
| 7. Correo electrónico.                   | El correo electrónico del usuario.                                                                                                                          |
| 8. Fecha de reporte.                     | La fecha en que el usuario solicitó el servicio.                                                                                                            |
| 9. Hora de reporte.                      | La hora en que el usuario solicitó el servicio.                                                                                                             |
| 10. Descripción del servicio solicitado. | Descripción que proporciona el usuario del problema que presenta el equipo o el servicio solicitado.                                                        |
| 11. Marca/Modelo:                        | La marca y modelo del equipo en el que el usuario solicita el servicio.                                                                                     |
| 12. Procesador/Periférico.               | El tipo de procesador del equipo en el que el usuario solicita el servicio, o bien si es impresora o CD.                                                    |
| 13. Plataforma de software.              | La plataforma de software que se tiene instalada en el equipo.                                                                                              |
| 14. Tipo de servicio.                    | Identificar el servicio que solicita el usuario, ya sea asesoría, soporte técnico, instalación y/o configuración de software, investigación o nota técnica. |

- |                                                         |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Aplicación/producto.                                | La aplicación o producto de software.                                                         |
| 16. Atiende.                                            | El nombre del especialista que realiza el servicio.                                           |
| 17. Fecha de inicio.                                    | La fecha en que se atiende el servicio.                                                       |
| 18. Hora de inicio.                                     | La hora en que se inicia el servicio.                                                         |
| 19. Fecha término.                                      | La fecha en que se concluye el servicio.                                                      |
| 20. Hora término.                                       | La hora en que se concluyó el servicio.                                                       |
| 21. Observaciones/sugerencias para mejorar el servicio. | Anotación por parte del usuario para mejorar el servicio o alguna observación que desé hacer. |
| 22. Nombre y Firma de aceptación.                       | La firma de aceptación del usuario.                                                           |
| 23. Solución realizada.                                 | La descripción de las acciones que se realizaron para atender la solicitud del usuario.       |
| 24. Dirección IP.                                       | Se anota la dirección electrónica con que el equipo ingresa a la Red INEGI.                   |
| 25. Número de serie/inventario INEGI.                   | Se anota el número de inventario del equipo.                                                  |

ANEXO XXVII

## CHECK LIST

1. Equipo: \_\_\_\_\_
2. Imagen: \_\_\_\_\_
3. Fecha: \_\_\_\_\_
4. Revisión: \_\_\_\_\_



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### NÚM. DESCRIPCIÓN

| CARACTERÍSTICAS DEL HARDWARE |                               |    |
|------------------------------|-------------------------------|----|
| 5.                           | Particiones                   | 5  |
| 6.                           | BIOS                          | 6  |
| PUERTOS                      |                               |    |
| 7.                           | USB                           | 7  |
| 8.                           | Ethernet                      | 8  |
| CONTROLADORES                |                               |    |
| 9.                           | Video                         | 9  |
| 10.                          | Audio                         | 10 |
| 11.                          | Tarjeta de red                | 11 |
| SISTEMA OPERATIVO            |                               |    |
| 12.                          | Versión del Sistema Operativo | 12 |
| 13.                          | Parches de Seguridad          | 13 |
| 14.                          | Configuración del teclado     | 14 |
| 15.                          | Configuración hora            | 15 |
| SOFTWARE                     |                               |    |
| 16.                          | Aplicaciones                  | 16 |

## CHECK LIST

1. Equipo: \_\_\_\_\_
2. Imagen: \_\_\_\_\_
3. Fecha: \_\_\_\_\_
4. Revisión: \_\_\_\_\_



## NUM DESCRIPCIÓN

| ADMINISTRACIÓN |                      |   |
|----------------|----------------------|---|
| 17.            | Nombre del equipo    | 1 |
| 18.            | Workgroup            | 1 |
| 19.            | Configuración de Red | 1 |

20

20. Autorizó

21

21. Elaboración de la Imagen

## ANEXO XXVII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO: "CHECKLIST"

#### OBJETIVO:

Llevar un registro del software y de las configuraciones realizadas en las imágenes que se generan, así como realizar las pruebas de las aplicaciones.

**Formulación a cargo de:** Técnico de Soporte y Área solicitante.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Original: Área de Soporte Técnico.

#### EN EL CONCEPTO

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                   |                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. Equipo.                        | El modelo del equipo.                                           |
| 2. Imagen.                        | Descripción del proyecto.                                       |
| 3. Fecha.                         | La fecha en la que se entrega la imagen.                        |
| 4. Revisión.                      | Número de revisión de la imagen.                                |
| 5. Particiones.                   | El número de particiones de la imagen.                          |
| 6. BIOS.                          | Versión del BIOS.                                               |
| 7. USB.                           | Descripción de número de puertos USB del equipo.                |
| 8. Ethernet.                      | Descripción del Puerto Ethernet.                                |
| 9. Video.                         | Descripción de la versión del controlador de video.             |
| 10. Audio.                        | Descripción de la versión del controlador de audio.             |
| 11. Tarjeta de Red.               | Descripción de la versión del controlador de la tarjeta de red. |
| 12. Versión de Sistema Operativo. | Indicar el sistema operativo y la versión de la imagen.         |
| 13. Parches de seguridad.         | Fecha de actualización de parches de seguridad.                 |
| 14. Configuración del teclado.    | Especificación de configuración de teclado.                     |
| 15. Configuración Hora.           | Especificación de zona horaria.                                 |
| 16. Aplicaciones.                 | Lista del software instalado.                                   |
| 17. Nombre del equipo.            | Especificación del nombre del equipo.                           |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

398

- |                               |                                                                                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 18. Workgroup.                | Especificación del grupo de trabajo.                                           |
| 19. Configuración de red.     | Configuración de IP o DHCP.                                                    |
| 20. Autorizó.                 | Firma del área solicitante.                                                    |
| 21. Elaboración de la imagen. | Firma de la persona del Departamento de Soporte Técnico que realizó la imagen. |

## ANEXO XXVIII

### FORMATO AD-MOVS.

| ALMACÉN DE DATOS ESTADÍSTICOS.<br>CUENTA DE ACCESO                                                                                                                                                                                                                                                                |   |                    |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|----------------|
| Fecha: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |                    |                |
| <b>DATOS DEL USUARIO SOLICITANTE.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                    |                |
| Nombre: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 |                    |                |
| Puesto : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 |                    |                |
| Dirección _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 |                    |                |
| Dirección de Área: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4 |                    |                |
| Coordinación: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5 |                    |                |
| Subdirección: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6 |                    |                |
| Departamento: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7 |                    |                |
| Correo Electrónico: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8 |                    |                |
| Teléfono y/o extensión: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9 |                    |                |
| <b>TIPO DE SOLICITUD 10</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                    |                |
| ASIGNACIÓN DE CUENTA DE ACCESO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                    |                |
| ACTUALIZACIÓN DE PRIVILEGIOS DE ACCESO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                   |   | EN LA CUENTA _____ |                |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   | <b>11</b>          |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                    |                |
| <i>(Área reservada para los enlaces de las áreas generadoras de la información)</i>                                                                                                                                                                                                                               |   |                    |                |
| <b>PROYECTO(S) / EVENTO(S)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   | <b>12</b>          |                |
| <b>DGES</b> <input type="checkbox"/> <b>DGEE</b> <input type="checkbox"/> <b>DGAI</b> <input type="checkbox"/> <b>OTRA:</b> <input type="checkbox"/><br>Acceso a todos   SI <input type="checkbox"/> NO (especifique)      Acceso a todos   SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (especifique) |   |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                    |                |
| <i>Área reservada para el llenado exclusivo del responsable del Almacén de Datos Estadísticos y DBA</i>                                                                                                                                                                                                           |   |                    |                |
| <b>13</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                    |                |
| IP del equipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                    | <b>USUARIO</b> |
| Instancia(s) de BD                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |                    |                |
| Roles                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                    |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                    |                |
| _____<br><b>Nombre de quien autoriza.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                    |                |

## ANEXO XXVIII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "FORMATO AD-MOVS (CUENTA DE ACCESO)"

#### OBJETIVO.-

Mantener un control y registro de las cuentas de usuario que se dan de alta para acceso a las bases de datos del almacén de datos estadístico.

**Formulación a cargo de:** Usuario que solicita acceso.

**Ejemplares:** Original y dos copias.

**Distribución:** Original: Área responsable del soporte técnico.  
Copia 1: Usuario que solicita el acceso.  
Copia 2: Enlace informático que autoriza el acceso.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Nombre. El nombre de la persona que está solicitando la cuenta de acceso a la información del DWH o ampliación de privilegios de acceso (Titular de la cuenta).
2. Puesto. La persona titular de la cuenta.
3. Dirección. La dirección general a la cual pertenece la persona titular de la cuenta.
4. Dirección de área. La dirección de área a la cual pertenece la persona titular de la cuenta.
5. Coordinación. La coordinación a la cual pertenece la persona titular de la cuenta.
6. Subdirección. La subdirección a la cual pertenece la persona titular de la cuenta.
7. Departamento. Departamento al cual pertenece la persona titular de la cuenta.
8. Correo Electrónico. Dirección de correo electrónico de la persona titular de la cuenta.
9. Teléfono y/o extensión. Teléfono directo y/o extensión en dónde se le puede localizar a la persona titular de la cuenta.
10. Tipo de solicitud. Marcar la opción de acuerdo a lo que se está solicitando.
  - a. Asignación de cuenta de acceso: marcar esta opción en caso de estar solicitando por primera vez una cuenta de acceso a la información del DWH.
  - b. Actualización de privilegios de acceso: marcar esta opción en caso de ya contar con una cuenta de acceso al DWH y requerir solamente ampliación de privilegios, es decir, acceso a información de otros proyectos del DWH.



c. Indicar en el espacio la cuenta en la que se requiere la ampliación de privilegios.

11. Justificación.

Indicar el para que se requiere dicha cuenta y sobre todo a que proyectos se está solicitando acceso o ampliación de privilegios. Para ver la información que está actualmente incorporada en el DWH consultar en la siguiente dirección: [http://datawarehouse.inegi.gob.mx/almacendedatos/lis\\_estatus\\_proyectos.jsp](http://datawarehouse.inegi.gob.mx/almacendedatos/lis_estatus_proyectos.jsp).

12. y 13.

Son áreas reservadas para ser llenadas por los enlaces del DWH en DGES, DGEE y DGAJ y por los administradores del DWH. Favor de no llenar.

| CLAVE PROGRAMÁTICA                      |         |                | BENEFICIARIO |   | IMPORTE | FECHA COMPROMISO DE PAGO |     |     | TIPO DE ADJUDICACIÓN | ANEXOS                                | CANT. DOC. |
|-----------------------------------------|---------|----------------|--------------|---|---------|--------------------------|-----|-----|----------------------|---------------------------------------|------------|
| Nº. COMPRA DIRECTA, PEDIDO Y/O CONTRATO | PARTIDA | FACTURA RECIBO |              |   |         | DÍA                      | MES | AÑO |                      |                                       |            |
| 3                                       | 4       | 5              | 6            | 7 | 8       |                          |     |     | 9                    | 10                                    | 11         |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | ACEPTACIÓN DE BIENES (COPIA)          |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | ACEPTACIÓN DE SERVICIOS               |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | COMPRA DIRECTA (ORIGINAL)             |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | CONTRATO VALIDADO                     |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | CONVENIO                              |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | DICTAMEN TÉCNICO                      |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | ESTADO DE CUENTA BANCARIO             |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | FACTURA ORIGINAL                      |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | FIANZA                                |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | FORMATO DE PAGO INTERBANCARIO         |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | MODIFICACIÓN                          |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | ORDEN DE SERVICIO (ORIGINAL)          |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | OTROS                                 |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | PENALIZACIÓN Y ANEXO                  |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | ANEXO DE SOLICITUD DE TRÁMITE DE PAGO |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      | REQUISICIÓN (COPIA)                   |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      |                                       |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      |                                       |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      |                                       |            |
|                                         |         |                |              |   |         |                          |     |     |                      |                                       |            |

| ELABORO                                                                             | REVISO                                                                                   | AUTORIZO                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 12                                                                                  | 13                                                                                       | 14                                                                               |
| PATRICIA E. MUÑOZ RODRÍGUEZ<br>Jefe de Depto. De Control y Seguimiento de Contratos | ENRIQUE LEDESMA ROMERO<br>Subdirector de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos | SILVA REYES BARRERA<br>Directora de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos |

## ANEXO XXIX

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE TRÁMITE DE PAGO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN”

#### OBJETIVO.-

Solicitar la autorización del pago a proveedores, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos, describiendo las principales consideraciones en el llenado de la solicitud.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Control y Seguimiento de Contratos.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Control y Seguimiento de Contratos.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

1. Datos de identificación de la solicitud.  
Número de la solicitud, refiriéndose al consecutivo de la solicitud, la fecha de elaboración, digitándose en la casilla día, dos dígitos, en la casilla de mes, dos dígitos y en la casilla de año, deberá llevar cuatro dígitos.  
  
En la casilla correspondiente a la unidad ejecutora, se deberá integrar conforme a la clave correspondiente.  
  
En la casilla de hoja, se indica el número de hojas totales que integra dicha solicitud.
2. Clave programática.  
Describir a la clave que estará identificando el área que adquirió o contrato los servicios.
3. No. de Compra Directa Pedido y/o Contrato.  
Es el número asignado de acuerdo a su adquisición, para identificar la procedencia de adquisición de bienes o contratación de servicios.
4. Partida.  
El número que identifica los bienes adquiridos.
5. Factura Recibo.  
Indica el número de factura o recibo que entregó el proveedor y que se anexa a la solicitud.
6. Beneficiario.  
La razón social o nombre a quien se le emitirá el pago.
7. Importe.  
La cantidad a pagar integrando impuestos.
8. Fecha de Compromiso de Pago.  
La fecha comprometida y definida según las fechas indicadas en el contrato, identificando el día con dos dígitos, el mes con dos dígitos y el año con cuatro dígitos.
9. Tipo de Adjudicación.  
Se refiere al procedimiento bajo el cual fueron adquiridos los bienes o servicios. Indicándolas con un dígito, de la siguiente forma:

1. Adjudicación directa (art.42)
2. Invitación a cuando menos tres (art. 42)
3. Licitación pública (art. 27 y 28)
4. Tercer párrafo (art. 1)
5. Patente (art. 41 fracción I)
6. Costos adicionales (art. 41 fracción III)
7. Marca determinada (art. 41 fracción VIII)
8. Otros (art. 41 fracción II,IV-VII, IX,-XVIII).

10. Anexos. Los documentos que se integran de acuerdo al tipo de adjudicación.
11. Cantidad de Documentos. Las cantidades de documentos que se están integrando en los anexos.
12. Elaboró. Persona que elaboró dicha solicitud.
13. Revisó. Superior inmediato que valora y revisa la información y documentación.
14. Autorizó. Superior inmediato al anterior que autoriza el pago al proveedor.



## ANEXO XXX

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REGISTRO DE MESA DE CONTROL Y ALMACÉN”

#### OBJETIVO.-

Llevar el control del acceso de documentos fuente al departamento para su captura o digitalización.

**Formulación a cargo de:** Administrador del Almacén.

**Ejemplares:** Original (digital).

**Distribución:** Departamento de Digitalización.

#### EN EL CONCEPTO: DEBERÁ ANOTARSE:

1. Nombre del Proyecto. El nombre del proyecto a capturar y/o digitalizar.
2. Tipo de Captura. Si es captura manual y/o óptica.
3. Total de Documentos Fuente. El total de documentos fuente a capturar y/o digitalizar.
4. Atenta Nota Entrada. El número de atenta nota de la solicitud.
5. Recepción. La fecha de la llegada de los documentos fuente.
6. Inicio de la Captura. La fecha de inicio de la captura y/o digitalización.
7. Término de la captura. La fecha del término de la captura y/o digitalización.
8. Salida. La fecha en que el cliente se lleva los documentos fuente.
9. Grupos Participantes. El grupo (s) que llevará a cabo la captura y/o digitalización.
10. Nombre y Área. El nombre del cliente que solicita la captura y/o digitalización.
11. Ubicación. La ubicación física del cliente.
12. Extensión. El número telefónico y/o extensión del cliente.
13. Atenta Nota de Salida. El número de la atenta nota donde se informa al cliente que se terminó la captura y/o digitalización de los documentos fuente.
14. Observaciones. Las observaciones generales del proyecto en caso de tener.
15. Número de Control. El número de control que se le da a cada proyecto.
16. Número de Envío. El número de envíos que el cliente manda para su captura.

- |                             |                                                                                                                                |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17. Cantidad de Documentos. | La cantidad de documentos fuente a capturar y/o digitalizar.                                                                   |
| 18. Atenta Nota Entrada.    | El número de atenta nota de cada envío.                                                                                        |
| 19. Recepción.              | La fecha de la recepción de la llegada de los envíos.                                                                          |
| 20. Inicio de la Captura.   | La fecha de inicio de la captura y/o digitalización de los envíos.                                                             |
| 21. Terminó de la Captura.  | La fecha de término de la captura y/o digitalización de los envíos.                                                            |
| 22. Salida.                 | La fecha de la salida de los documentos fuente.                                                                                |
| 23. Grupos Participantes.   | Los grupos que llevaron a cabo la captura y/o digitalización.                                                                  |
| 24. Atenta Nota de Salida.  | El número de la atenta nota donde se informa al cliente que se terminó la captura y/o digitalización de los documentos fuente. |
| 25. Observaciones.          | Las observaciones en caso de tenerlas.                                                                                         |





## ANEXO XXXI

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REPORTE DE ACTIVIDADES POR PROYECTO”

#### OBJETIVO.-

Tener el control del avance diario de la producción para cada uno de los proyectos.

**Formulación a cargo de:** Subjefe de Departamento.

**Ejemplares:** Original (digital) y copia.

**Distribución:** Original: Subdirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos  
Copia: Departamento de Digitalización.

| EN EL CONCEPTO:                  | DEBERÁ ANOTARSE:                                                                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nombre del Proyecto.          | El nombre del proyecto a capturar y/o digitalizar.                                    |
| 2. Tipo de Captura.              | Si es captura manual y/o óptica.                                                      |
| 3. Supervisora.                  | El nombre de la supervisora.                                                          |
| 4. Grupo (s).                    | El grupo al que pertenece.                                                            |
| 5. Núm. de Control.              | El número de control que proporciona Mesa de Control y Almacén.                       |
| 6. Notas Aclaratorias.           | Las aclaraciones en caso de tenerlas.                                                 |
| 7. Fecha.                        | La fecha diaria para realizar la captura y/o digitalización de los documentos fuente. |
| 8. Diario.                       | La recepción diaria de documentos fuente.                                             |
| 9. Acumulado.                    | La cantidad de documentos fuente acumulada.                                           |
| 10. Diario.                      | La cantidad de documentos fuente capturada y/o digitalizada por día.                  |
| 11. Acumulado.                   | La cantidad de documentos fuente acumulada.                                           |
| 12. En Proceso.                  | El número de documentos fuente en proceso.                                            |
| 13. Pendiente.                   | El número de documentos fuentes pendientes.                                           |
| 14. Rechazados.                  | Si hay documentos fuente rechazados.                                                  |
| 15. Número de Personal Asignado. | El número de personal asignado que llevó a cabo la captura y/o digitalización.        |
| 16. Observaciones.               | Las observaciones en caso de tenerlas.                                                |



## ANEXO XXXII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REGISTRO DE PRODUCCIÓN POR GRUPO DE TRABAJO”

#### OBJETIVO.-

Reportar al Jefe de Departamento y al Subjefe, la producción diaria de cada grupo de trabajo.

**Formulación a cargo de:** Supervisora.

**Ejemplares:** Original (digital).

**Distribución:** Departamento de Digitalización.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                   |                                                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nombre del Proyecto.           | El nombre del proyecto a capturar y/o digitalizar.                                                   |
| 2. Tipo de Captura.               | El tipo de captura a realizar.                                                                       |
| 3. Supervisora.                   | El nombre de la supervisora.                                                                         |
| 4. Grupo (s).                     | El grupo que llevará a cabo la captura y/o digitalización.                                           |
| 5. Núm. De Control.               | El número de control que proporciona Mesa de Control y Almacén.                                      |
| 6. Descripción de Documentos.     | Los documentos fuente que se van a capturar y/o digitalizar.                                         |
| 7. Nota.                          | Las anotaciones en caso de tenerlas.                                                                 |
| 8. Número de Tarea.               | Las tareas que tiene este proyecto.                                                                  |
| 9. Número de Documentos.          | El número de documentos fuente que tiene cada tarea.                                                 |
| 10. Número de Registros/Imágenes. | El número de registros y/o imágenes que se capturaron y/o digitalizaron.                             |
| 11. Nombre del Archivo.           | El nombre del archivo que se le da a cada tarea.                                                     |
| 12. Fecha de Inicio.              | La fecha que inicia la captura y/o digitalización de la tarea.                                       |
| 13. Fecha de Término.             | La fecha que termina la captura y/o digitalización de la tarea.                                      |
| 14. Número de Capturista.         | El número de capturistas o digitalizadores que realizaron la captura y/o digitalización de la tarea. |
| 15. Fecha de Inicio.              | La fecha en que inicia la verificación de la tarea.                                                  |
| 16. Fecha de Término.             | La fecha en que termina la verificación de la tarea.                                                 |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2013

PÁGINA:

412

17. Número de Capturista. El número de capturistas o digitalizadores que realizaron la verificación de la tarea.
18. Observaciones. Las observaciones en caso de tenerlas.



|                         |              |         |
|-------------------------|--------------|---------|
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: |              | PÁGINA: |
| MES.<br>11              | AÑO.<br>2013 | 413     |

## Reporte de Producción

Nombre del Capturista y/o Digitalizador: (1) Número de Capturista: (2)

[illegible]

## ANEXO XXXIII

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REPORTE DE PRODUCCIÓN”

#### OBJETIVO.-

Conocer la producción diaria por capturista para cada uno de los proyectos.

**Formulación a cargo de:** Supervisora, capturista, subjefe de departamento y auxiliar administrativo.

**Ejemplares:** Original (digital) y/o 1 copia.

**Distribución:** Departamento de Digitalización.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                             |                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1. Nombre del Capturista y/o Digitalizador. | El nombre del capturista y/o digitalizador.                |
| 2. Núm. de Capturista.                      | El número de capturista y/o digitalizador.                 |
| 3. Fecha.                                   | La fecha diaria.                                           |
| 4. Nombre del Trabajo.                      | El nombre del trabajo.                                     |
| 5. Núm. de Documentos.                      | El número de documentos fuente a capturar y/o digitalizar. |
| 6. Grabados.                                | El total de documentos fuente grabados por día.            |
| 7. Verificados.                             | El total de documentos fuente verificados por día.         |
| 8. Total de Documentos Fuente por Día.      | El total de documentos fuente por día.                     |
| 9. Total de Documentos Fuente.              | El total de documentos fuente.                             |
| 10. Tipo de Captura.                        | El tipo de captura si es manual y/o óptica.                |
| 11. Observaciones.                          | Las observaciones en caso de tenerlas.                     |



AÑO.  
2013

415

## REPORTE DE PRODUCCIÓN SEMANAL POR PROYECTO



Nombre del Proyecto: \_\_\_\_\_

Supervisora: Grupo (s): \_\_\_\_\_ Tipo de Captura: \_\_\_\_\_

Semana del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Tipo de documentos capturados y verificados: \_\_\_\_\_

8

**Nota:**  $\left( \begin{smallmatrix} 9 \end{smallmatrix} \right)$

[illegible]

**C** = capturados    **V**= verificado

$n_x$

## ANEXO XXXIV

### INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REPORTE DE PRODUCCIÓN SEMANAL POR PROYECTO”

#### OBJETIVO.-

Tener el control del avance diario de la producción para cada uno de los proyectos.

**Formulación a cargo de:** Auxiliar Administrativo.

**Ejemplares:** Original (digital) y copia.

**Distribución:** Departamento de Digitalización.

#### EN EL CONCEPTO:

#### DEBERÁ ANOTARSE:

- |                                                 |                                                                       |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. Nombre del Proyecto.                         | El nombre del proyecto a capturar y/o digitalizar.                    |
| 2. Supervisora Grupo (s).                       | El nombre de la supervisora.                                          |
| 3. Tipo de Captura.                             | Si es captura manual y/o óptica.                                      |
| 4. Semana del.                                  | El día que inicia la semana.                                          |
| 5. Al.                                          | El día que termina la semana.                                         |
| 6. De.                                          | El mes.                                                               |
| 7. De.                                          | El año.                                                               |
| 8. Tipo de Documentos Capturados y Verificados. | El tipo de documentos fuente que se van a capturar y a verificar.     |
| 9. Nota.                                        | Si hay algunas a notaciones referentes a la captura y/o verificación. |
| 10. Nombre.                                     | Los nombres de las capturistas y/o digitalizadores.                   |
| 11. Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes.  | Se registra la captura y verificación de lunes a viernes.             |
| 12. Total Capturados.                           | El total de producción capturada de toda la semana.                   |
| 13. Total Verificados.                          | El total de producción verificada de toda la semana.                  |
| 14. Producción Total.                           | El total de la producción capturada y/o digitalizada y verificada.    |



15. Observaciones.

Las observaciones en caso de tenerlas.

16. Total.

La sumatoria general de documentos fuente capturados y/o digitalizados y verificados por día.

nx

El significado de las letras c y v.



FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

AÑO.  
2013

PÁGINA:

418

INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Registro de Fin y/o Corte de Producción

[illegible]

**ANEXO XXXV**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO  
“REGISTRO DE FIN Y/O CORTE DE PRODUCCIÓN”**

**OBJETIVO.-**

Tener el control del cierre de producción para cada uno de los proyectos.

**Formulación a cargo de:** Subjefe de Departamento y Auxiliar Administrativo.

**Ejemplares:** Original (digital) y/o 1 copia.

**Distribución:** Departamento de Digitalización.

**EN EL CONCEPTO:**

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- |                                |                                                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. Fecha.                      | La fecha.                                                             |
| 2. Núm. de Control.            | El número de control que proporciona Mesa de Control y Almacén.       |
| 3. Nombre del Proyecto.        | El nombre del proyecto a capturar y/o digitalizar.                    |
| 4. Nombre del Archivo.         | El nombre del archivo que se le dio al proyecto.                      |
| 5. Tipo de Captura.            | Si es captura manual y/o óptica.                                      |
| 6. Núm. de Documentos.         | El total de documentos fuente.                                        |
| 7. Núm. de Registros.          | El total de registros.                                                |
| 8. Núm. de Respaldos.          | El número de respaldo del archivo.                                    |
| 9. Atenta Nota (s) de Entrada. | El número de atenta nota de la solicitud.                             |
| 10. Atenta Nota de Salida.     | El número de atenta nota de término de la captura y/o digitalización. |
| 11. Observaciones.             | Las observaciones en caso de tenerlas.                                |

ANEXO XXXVI

**Formato de solicitud de videoconferencia**

Fecha de elaboración:

1

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| RESPONSABLE DE LA GESTIÓN                                       | 2  |
| PUESTO                                                          | 3  |
| EXTENSIÓN                                                       | 4  |
| SOLICITANTE DE SALA DE VIDEOCONFERENCIA                         | 5  |
| ADSCRIPCIÓN                                                     | 6  |
| PUESTO                                                          | 7  |
| EXTENSIÓN                                                       | 8  |
| PROPÓSITO DE LA REUNIÓN                                         | 9  |
| SALAS A INTERCONECTAR                                           | 10 |
| NOMBRE DE QUIEN ENCABEZA LA REUNIÓN EN SITIO O LUGAR SOLICITADO | 11 |
| NOMBRES DE QUIENES ENCABEZARÁN LA REUNIÓN EN LOS SITIOS REMOTOS | 12 |
| FECHA DE LA REUNIÓN                                             | 13 |
| HORA DE INICIO Y TÉRMINO DE LA REUNIÓN                          | 14 |
| NÚMERO DE PARTICIPANTES EN SITIO                                | 15 |
| NÚMERO DE PARTICIPANTES EN SALAS REMOTAS                        | 16 |
| OTROS REQUERIMIENTOS:                                           | 17 |

**ANEXO XXXVI**

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO  
“SOLICITUD DE VIDEOCONFERENCIA”**

**OBJETIVO.-**

Contar con los elementos necesarios para agendar los eventos de videoconferencia.

**Formulación a cargo de:** Departamento de Sistemas de Videoconferencia.

**Ejemplares:** Original.

**Distribución:** Departamento de Sistemas de Videoconferencia.

**EN EL CONCEPTO:**

**DEBERÁ ANOTARSE:**

- |                                                                      |                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Fecha de Elaboración.                                             | Fecha en que se elabora la solicitud.                                                                                   |
| 2. Responsable de la gestión.                                        | Nombre de la persona encargada de realizar la gestión de solicitud ante la DGAI.                                        |
| 3. Puesto.                                                           | Puesto de la persona encargada de realizar la gestión de solicitud ante la DGAI.                                        |
| 4. Extensión.                                                        | Número de extensión telefónica donde se localice la persona encargada de realizar la gestión de solicitud ante la DGAI. |
| 5. Solicitante de sala de videoconferencia.                          | Nombre de la persona que solicita la sala de videoconferencia.                                                          |
| 6. Adscripción.                                                      | Área de adscripción de la persona que solicita la sala de videoconferencia.                                             |
| 7. Puesto.                                                           | Puesto de la persona que solicita la sala de videoconferencia.                                                          |
| 8. Extensión.                                                        | Número de extensión telefónica donde se localice la persona que solicita la sala de videoconferencia.                   |
| 9. Propósito de la reunión.                                          | Tema(s) principal(es) que tiene como propósito la reunión.                                                              |
| 10. Salas a Interconectar.                                           | Salas de las diferentes entidades del país que se requieren conectar a la reunión.                                      |
| 11. Nombre de quien encabeza la reunión en sitio o lugar solicitado. | Nombre de la(s) persona(s) que será(n) encargada(s) de dirigir la reunión en la sala local.                             |
| 12. Nombre de quienes encabezarán la reunión en los sitios remotos.  | Nombre de la(s) persona(s) que deberá(n) asistir a la reunión en los sitios remotos.                                    |
| 13. Fecha de la reunión.                                             | Fecha en que se llevará a cabo la reunión.                                                                              |

14. Hora de inicio y Término de la reunión. Hora de inicio y hora de término de la reunión.

15. Número de participantes en sitio. Número de participantes en sitio local.

16. Número de participantes en salas remotas. Número de participantes en salas remotas.

17. Otros requerimientos. Se refiere a elementos complementarios necesarios para llevar a cabo la videoconferencia, cámara de documentos, laptop, cañones, etc.

## VII. CONTROL DE CAMBIOS.-

| CAPITULO            | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| III.- Glosario      | Noviembre 2013         | <p>se eliminaron los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adjudicación directa</li> <li>Administrador tecnológico</li> <li>Area administrativa</li> <li>Area solicitante o usuaria</li> <li>Area solicitante</li> <li>Comité</li> <li>Compra directa u orden de servicio</li> <li>Comunidad digital</li> <li>Confidencialidad</li> <li>Contrato</li> <li>Control</li> <li>Criterio</li> <li>Dirección General Adjunta de Informática (DGAi)</li> <li>Disponibilidad</li> <li>Documentación anexa</li> <li>Documentación soporte</li> <li>Expediente</li> <li>Factura</li> <li>Fianza</li> <li>Función</li> <li>Guía</li> <li>Http</li> <li>INEGI Instituto Nacional de Estadística y Geografía</li> <li>Inventario de hardware y software</li> <li>Invitación a cuando menos tres personas</li> <li>LAASSP</li> <li>Licencia de uso</li> <li>Licitación pública</li> <li>Manual</li> <li>Normatividad</li> <li>Nota de crédito</li> <li>Pedido</li> <li>Programa de software</li> <li>Proveedor</li> <li>Registro manual</li> <li>Registro de pago</li> <li>Solicitud de cotización</li> <li>Solicitud de servicio</li> <li>TI</li> <li>Unidades administrativas y/o UA</li> <li>UR</li> <li>Usuario</li> </ul> |
| VI.- Procedimientos | Noviembre 2013         | Se eliminaron los siguientes procedimientos:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| CAPITULO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.</li> <li>Operación de la Infraestructura Electromecánica.</li> <li>Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.</li> <li>Administración de Almacén de Consumo.</li> <li>Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI.</li> <li>Control y Mantenimiento del Parque Vehicular.</li> <li>Resguardo y Uso de Vehículos de la DGAI.</li> <li>Gestión de Recursos para Infraestructura Electromecánica.</li> </ul> <p>Se omitió el procedimientos por indicaciones del Departamento de Manuales Administrativos de la Dirección de Organización debido a que son funciones de enlace con otras unidades administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integración del diagnóstico de necesidades de capacitación.</li> </ul> <p>Se integraron al manual los siguientes procedimientos debido a la asignación de nuevas funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento nacional del inventario de equipos de red.</li> <li>Asesoría a Usuarios de las Áreas Promotoras de Proyectos Informáticos para su Presentación a la OCPI.</li> <li>Recepción y Análisis de Documentación de los Proyectos Informáticos a ser Presentados al Grupo de Trabajo Colegiado de la OCPI.</li> <li>Publicación de información en el sitio del INEGI en internet.</li> </ul> <p>Procedimiento con cambio de nombre:</p> <p><b>Anterior:</b> Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.</p> <p><b>Actual:</b> Herramientas de Colaboración para la Coordinación de Proyectos con Enlaces Informáticos.</p> |



| CAPITULO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                        | <p>Modificaciones al Procedimiento de Atención de Servicios Informáticos en el DF.</p> <p>Subprocesos eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa anual de capacitación.</li> <li>• Integración de reportes de avance mensual de la dirección de servicios.</li> <li>• Elaboración de documentos normativos.</li> </ul> <p>se eliminaron los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Informático.</li> <li>• Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública de la DGAI.</li> <li>• Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.</li> <li>• Invitación a Cuando Menos Tres Proveedores y Adjudicación Directa de Bienes y Servicios Informáticos.</li> <li>• Gestión de Actividades para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios Informáticos Mediante Licitación Pública.</li> <li>• Servicio de Recepción y Envío de Correspondencia.</li> <li>• Gestión de Recursos Presupuestales Informáticos.</li> <li>• Servicios de Digitalización.</li> </ul> <p>De igual manera y debido a que se determinó que se encuentra incluido en el procedimiento de Publicación de Aplicaciones, se eliminó también el Procedimiento de:</p> <p>Administración de Servicios de Aplicaciones FTP.</p> |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

MES.

11

AÑO.

2013

PÁGINA:

426

## TRANSITORIOS.

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

**SEGUNDO.-** El presente Manual deja sin efecto el Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Informática de marzo de 2011, así como todas aquellas disposiciones internas que en esta materia se opongan al presente.

El Manual fue aprobado por el Director General de Administración, en ejercicio de la atribución que le confiere lo dispuesto por la fracción VIII, del artículo 41, del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, publicado en Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2009.

Aguascalientes, Ags., a 29 de Noviembre de 2013.

**El Director General de Administración,**

  
**Froylán Rolando Hernández Lara.**

