

**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 2011

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES:
03

AÑO:
2011

PÁGINA:

1

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.

Número de Registro: MP_804

ÍNDICE:

	Página
I. INTRODUCCIÓN;	3
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO;	4
III. GLOSARIO;	6
IV. OBJETO;	12
V. POLÍTICAS GENERALES;	12
VI. PROCEDIMIENTOS, Y	13
VII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.	306
TRANSITORIOS	418

I. INTRODUCCIÓN.-

Conforme lo dispuesto por los artículos 26, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 52 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, el país cuenta con un Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) que está a cargo de un organismo público con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios denominado Instituto Nacional de Estadística y Geografía, teniendo la responsabilidad de normarlo y coordinarlo así como manejar racional y eficientemente los recursos públicos que le han sido asignados. Por esta razón es necesario contar con instrumentos, como el presente manual, que den claridad al actuar institucional y proporcionen elementos que apoyen la administración y sirvan como punto de partida para desarrollar mejoras que permitan atender las necesidades institucionales que se van generando en el tiempo.

La estructura básica del Instituto, así como las atribuciones de los servidores públicos y Unidades Administrativas que lo conforman han sido detalladas en el Reglamento Interior, el cual fue aprobado por su Junta de Gobierno el pasado 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 transparentar el actuar institucional en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), está dirigido al personal de la Dirección General Adjunta de Informática.

La dinámica del desarrollo de las TIC hace necesaria la revisión y actualización periódica de los procedimientos que integraron el manual por lo que 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 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- c.2. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y
- c.3. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

d) Reglamentos:

- d.1. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,
- d.2. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y
- d.3. Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

5

e) Decretos:

- e.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.

f) Documentos Administrativos:

- f.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/>
- f.2. 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. **AAIEC.-** Aplicación para la Administración Inteligente de Equipo de Cómputo. Aplicación para servidores del Instituto para la consulta automatizada de inventarios de hardware y software, distribución de aplicaciones, actualizaciones de software y soporte remoto;
2. **Activo (s).-** 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;
3. **Administrador de la Agenda.-** Personal encargado en oficinas centrales de recibir solicitudes de eventos, así como de administrar y programar en calendario las actividades de la sala de videoconferencia y reuniones virtuales;
4. **Administrador Tecnológico.-** Responsable técnico de un proyecto informático;
5. **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;
6. **Amenaza (s).-** Evento que puede desencadenar un incidente, produciendo daños materiales o pérdidas no materiales en sus activos;
7. **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;
8. **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;
9. **Archivo Consolidado.-** Es el resultado de la unión lógica y física de archivos para facilitar su manejo;
10. **Área Administrativa.-** Las Direcciones Generales Adjuntas, adscritas a las Direcciones Generales del Instituto Nacional de Estadística y Geografía; las Direcciones Regionales;
11. **Área Usuaria.-** Es la que solicita la adquisición de bienes o contratación de servicios que requiere como apoyo para dar continuidad con los procesos y proyectos asignados;
12. **Área Solicitante.-** Son aquellas que requieren el programa de software para desempeñar sus actividades;
13. **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;
14. **AwStats.-** Herramienta de procesamiento de bitácoras web para generación de estadísticas de uso de servicios web;
15. **Bienes Informáticos.-** Todos aquellos bienes relacionados con las tecnologías de información;
16. **Boletín Mensual de Actualizaciones.-** Sitio de Microsoft en internet el cual presenta mensualmente las actualizaciones sugeridas para enviarse de forma automatizada a los equipos a través de la AAIEC;
17. **Bosquejo de Modelo Arquitectónico.-** Traza inicial de la estructura del sistema que incluye componentes de software y las relaciones entre estos;
18. **Cálculo de Penalización.-** Es la base de cálculo establecido en el contrato para determinar el monto en pesos de la pena que se aplicará o descontará del pago acordado con el proveedor
19. **Canalización.-** Es la gestión de un servicio a un área técnica especializada para su atención y solución;

20. **Capítulos.-** Rubros y partidas de gasto considerados dentro del Clasificador de Gasto para la Administración Pública Federal;
21. **Captura Óptica.-** Es la acción de transferir imágenes y/o caracteres alfanuméricos a medios electrónicos;
22. **Captura.-** La acción de transferir la información contenida en los documentos fuente a medios electrónicos;
23. **Carpeta Compartida.-** Área de trabajo dentro de un equipo del Departamento de Administración de Servicios en Intranet donde se colocan los logs originales y los ya procesados;
24. **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;
25. **Comité.-** Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios;
26. **Compra Directa u Orden de Servicio.-** Documento a través del cual se formalizan las adquisiciones, arrendamientos o servicios según corresponda y cuyo monto sea inferior a 300 veces el SMDGVDF;
27. **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);
28. **Comunidad Digital.-** Sitio dentro de la web que utiliza el programa *Share Point* para depositar y compartir documentos relacionados con los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos; También llamados sitios de colaboración;
29. **Confidencialidad.-** Propiedad de prevenir la difusión, distribución o comercialización de datos personales o sistemas;
30. **Contrato.-** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, de bienes y Servicios Informáticos, respecto de la solicitud final de productos o servicios;
31. **Control.-** Cualquier acción o proceso que se utiliza para mitigar el riesgo;
32. **Control de Tareas.-** Asignación y seguimiento de tareas de jefe a subordinado que dentro del INEGI se lleva a cabo a través del sistema denominado KEET;
33. **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;
34. **Criterio.-** Regla que se aplica para tomar una decisión o determinar una verdad a través de un juicio o decisión adoptada;
35. **Derecho de Uso.-** Facultad que otorga el fabricante o editor de un programa de software al usuario legítimo de dicho producto, en los términos y condiciones establecidos por el propio fabricante o editor del programa de software;
36. **Desastre o Contingencia.-** Interrupción de la capacidad de acceso a la información y procesamiento de la misma;
37. **DGA.-** Dirección General de Administración;
38. **DGAAJ.-** Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos;
39. **DGAPOP.-** Dirección General Adjunta de Programación, Organización y Presupuesto de la Dirección General de Administración;
40. **Digitalizador.-** Persona especializada en transferir información utilizando métodos y equipos ópticos;

41. **DGAI.-** Dirección General Adjunta de Informática;
42. **Disponibilidad.-** Característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones;
43. **DNC.-** Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Consiste en un listado de los diversos eventos de Capacitación que reflejan las necesidades de esa temática en las distintas áreas que componen la DGAI;
44. **Documentación Anexa.-** Documentos de apoyo o de soporte de tareas o procedimientos determinados, los cuales permiten certificar el cálculo de operaciones, la entrega de un bien o servicio, así como la validación y sustentación de los mismos, de conformidad con la normatividad existente;
45. **Documentación Soporte.-** Documentación obtenida a través de los diferentes medios sobre las características técnicas de los programas de software;
46. **Documentos Fuente.-** Documentación original tales como cuestionarios, actas, cuadernos, certificados entre otros, que el cliente entrega para su procesamiento;
47. **DPNI.-** Dirección de Planeación y Normatividad Informática;
48. **Enlace Informático.-** En oficinas centrales es el Director de Área designado por cada Titular de Unidad Administrativa y que pertenece al Comité de Informática, tratándose de las Direcciones Regionales es el Director de Servicios de Información;
49. **Equipo Mayor de Cómputo.-** Se encarga de la administración de los servidores Institucionales;
50. **Estándares.-** Conjunto de reglas y regulaciones acordado por una organización oficial de estándares (estándar de jure) o por aceptación general en la organización (estándar de facto);
51. **Expediente.-** La integración de varios documentos que le brinda soporte a la adquisición o contratación, regidos por las normas y lineamientos vigentes;
52. **Factura.-** Documento que ampara la adquisición de bienes y/o contratación de servicios;
53. **Fianza.-** Contrato de garantía por medio del cual una persona o institución se compromete con el acreedor a pagar por el deudor (proveedor), si este no cumple con las obligaciones contratadas. Es el documento que asegura la ejecución y cumplimiento de todos los proyectos, obligaciones y términos, condiciones y acuerdos contenidos en el contrato;
54. **Ftp.-** Protocolo de transferencia de archivo;
55. **Función.-** Conjunto de actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad responsable mediante un instrumento jurídico o administrativo;
56. **Galileo.-** Servidor donde residen las aplicaciones geográficas;
57. **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;
58. **GIS.-** Grupo de ingeniería de sistemas;
59. **Grupo Multidisciplinario.-** Equipo de trabajo conformado por personas de diferente especialidad, y posiblemente diversas Unidades Administrativas, que realizan una tarea en común;
60. **Guía.-** Documento que expone recomendaciones para la ejecución de procesos, actividades o cumplimiento de obligaciones o trámites;
61. **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;

62. **Http.-** Protocolo de visualización de información o aplicaciones vía web;
63. **Incidente.-** La interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de mismo;
64. **INEGI o Instituto.-** Instituto Nacional de Estadística y Geografía;
65. **Integridad.-** Propiedad de mantener la exactitud, la corrección de la información y sus métodos de proceso;
66. **Inventario de Hardware y Software.-** Levantamiento automatizado de características físicas de los equipos o de las aplicaciones instaladas en los equipos de cómputo y que puede ser explotados a través de la definición de reportes o consultas en lenguaje SQL;
67. **Invitación a Cuando Menos Tres Personas.-** Procedimiento de contratación previsto en los artículos 26 fracción II 40, 41, 42 y 43 de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicios del Sector Público;
68. **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);
69. **LAASSP.-** Ley de adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
70. **Licencia de Uso.-** Acuerdo explícito incluido en los programas de software comerciales que especifica los términos y condiciones en que el fabricante del producto de software otorga al comprador el derecho de uso de su producto y fija la responsabilidad limitada del editor;
71. **Licitación Pública.-** Procedimiento de contratación a que se refieren los artículos 26 fracción I y 28 de la LAASSP 23 y 24 de su reglamento;
72. **Log.-** Archivo de sistema operativo que concentra los registros de los accesos vía web a los diferentes sitios y/o aplicaciones institucionales;
73. **Matriz de Identificación de Problemática y de Necesidades de Capacitación.-** Documento que reúne los enunciados de la problemática de cada área, así como los distintos temas de capacitación con las que se les puede dar solución a dicha problemática, los cuales luego son incluidos en el DNC;
74. **MB.-** Megabytes;
75. **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;
76. **Normateca Interna.-** Página electrónica del INEGI que contiene las Disposiciones Administrativas Internas vigentes disponibles para su consulta;
77. **Nota de Crédito.-** Documento que ampara, la devolución total o parcial de un pago por la adquisición de un bien o servicio no entregado y puede provenir de una penalización, recurrentemente de un exceso de pago o una penalización;
78. **Operador.-** Personal encargado de operar los equipos del sistema de videoconferencia y reuniones virtuales tanto en oficinas centrales; Direcciones Regionales y coordinaciones estatales;
79. **Orden de Servicio.-** Documento a través del cual se formalizan las contrataciones de servicios informáticos cuyo monto sea inferior a 200 veces el SMDGVDF;
80. **PANE.-** Programa Anual de Necesidades de Software;
81. **Paquete.-** Configuración del software a distribuir a los equipos de cómputo;
82. **Paquete de Actualizaciones.-** Conjunto de actualizaciones recomendadas por Microsoft con base a la plataforma de software institucional;

83. **Pedido.-** Es un contrato que de acuerdo al monto se adquieren bienes o servicios informáticos, mediante el cual se comprometen tanto el proveedor como el comprador al cumplimiento de las condiciones pactadas, se establece de acuerdo a los rangos vigentes autorizados por el CAAS;
84. **Programa de Software.-** Es un producto tecnológico conformado por un conjunto de instrucciones escritas en un lenguaje asimilable por una computadora para que una vez almacenadas en su memoria las interprete y realice las tareas para las que fueron escritas.
85. **Proveedor.-** Es la persona que de acuerdo con las normas mercantiles, hacendarias y requisitos exigidos, está en aptitud de contratar con él INEGI, las adquisiciones arrendamientos y servicios informáticos que éstas requieran;
86. **Proyectos de Inversión.-** Las acciones que implican erogaciones de gasto de capital destinadas a obra pública en infraestructura;
87. **Registro Manual.-** Solicitud cuyos datos son captados en forma manuscrita a través de un formato impreso;
88. **Registro de Pago.-** Es la manifestación de la ejecución del pago al proveedor, registrándose en el sistema para su seguimiento y control;
89. **Replica de Paquete.-** Copia del paquete original a otro servidor, configurado para operar la herramienta AAIEC;
90. **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;
91. **RNI.-** Red Nacional de Información;
92. **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;
93. **Seguridad Informática.-** Técnicas desarrolladas para proteger los equipos informáticos individuales y conectados en una red frente a daños accidentales o intencionados;
94. **Servicios Informáticos.-** Todos aquellos servicios relacionados con las tecnologías de información (TIC);
95. **Servidores.-** Máquina remota que provee de datos y/o software a otras computadoras a través del protocolo HTTP (protocolo de transferencia de hipertexto);
96. **Servidor Unix.-** Equipo en el que se lleva a cabo la tarea de integración de los diferentes logs;
97. **SIA.-** Sistema Integral de Administración que funge como herramienta de consulta de datos del personal;
98. **Sinergia.-** Acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales;
99. **SNIEG.-** Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica;
100. **SNTI.-** Subdirección de Normas en Tecnologías de Información;
101. **Solicitud de Cotización.-** Documento en el que se establecen necesidades, requisitos y condiciones que emite la convocante para la adquisición de bienes o contratación de servicios informáticos a través del procedimiento de adjudicación directa;
102. **Solicitud de Servicio.-** Es el registro clasificado que describe el reporte de una incidencia derivado de la solicitud del cliente;

- 103. Soporte Remoto.-** Proporcionar apoyo técnico al usuario final de equipos de cómputo a través de la red;
- 104. SSD.-** Subdirección de Servicios Digitales;
- 105. TI.-** Tecnologías de Información;
- 106. TIC.-** Tecnologías de Información y Comunicaciones.- Herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular, distribuir y transmitir información;
- 107. 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;
- 108. Unidades Administrativas y/o UA.-** Las áreas previstas en el artículo 3 del Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Junta de Gobierno, Presidencia, Contraloría Interna, Direcciones Generales y Direcciones Regionales);
- 109. UR.-** Unidad Responsable, unidad administrativa que está obligada a la rendición de cuentas sobre los recursos humanos, materiales y financieros que administra para contribuir al cumplimiento de los programas comprendidos en la estructura programática autorizada;
- 110. Usuario.-** Persona que hace uso de algún producto o servicio informático;
- 111. Validación.-** Asegurar cuantitativa y/o cualitativamente la información;
- 112. Verificación.-** Es la acción de recapturar la información contenida en los documentos fuente a fin de corroborar la calidad de la captura;
- 113. 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, y
- 114. Webmaster.-** Administrador de servicios web.

IV. OBJETO.-

Dar a conocer a los servidores públicos, el funcionamiento interno de las áreas de la DGAI mediante la descripción de actividades, requerimientos y las políticas que regulan la operación, así como los puestos responsables de su ejecución.

V. POLÍTICAS GENERALES.-

1. 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 Visto Bueno 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.-

	Página
1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.	15
2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.	23
3. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC).	29
4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.	34
5. Administración de Activos Informáticos.	40
6. Integración de Proyectos a la RNI.	46
7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.	51
8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.	57
9. Servicio de Infraestructura de Cómputo.	64
10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.	69
11. Servicios de Instalación de Nodos de Red.	83
12. Servicios de Red.	88
13. Monitoreo de Servicios.	95
14. Control de Cambios y Fallas.	98
15. Configuración Automática de PCs	103
16. Asesoría y Soporte Técnico.	114
17. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Bases de Datos.	120
18. Asignación de Recursos de Base de Datos.	125
19. Respaldo de Información de Base de Datos.	128
20. Administración de Recursos de Base de Datos.	131
21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.	136
22. Validación Técnica de los Servicios Prestados por Terceros.	143
23. Administración de Códigos Telefónicos.	146
24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.	153
25. Atención y Soporte Técnico a Usuarios de la Información de Bases de Datos.	167
26. Investigación de Tecnologías de Información.	177
27. Desarrollo de Sistemas de Información.	183

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

14

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.	187
29. Detección de Necesidades de Infraestructura Electromecánica.	205
30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.	210
31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.	215
32. Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.	221
33. Administración de Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI	226
34. Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI	237
35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.	242
36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.	252
37. Administración de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.	261
38. Servicio de Digitalización.	265
39. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.	288
40. Administración de Software Institucional.	293
41. Dictaminación de Licencias de Software.	301

1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

03

AÑO.

2011

PÁGINA:

15

1. Objetivo.-

Integrar en tiempo y forma el Anteproyecto de Presupuesto en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, del presupuesto de programa regular; así como de cada uno de los eventos censales, a fin de que se disponga de una adecuada previsión de los recursos financieros necesarios para poder cumplir con los objetivos establecidos de la DGAI.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. La DGAI emitirá los lineamientos y disposiciones específicos que deberán observar las Unidades Responsables (UR) para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Informático (API), según las fechas establecidas por la Dirección General de Administración.

3.b. La DGAI verificará que la información enviada por las UR cumpla con la normatividad emitida para la elaboración de sus Anteproyectos de Presupuesto.

3.c. Las UR deberán obtener la autorización de la DGAI, para ejercer las partidas de gasto que se indican a continuación:

2106 Materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos;

2302 Refacciones y accesorios para equipo de cómputo;

3103 Servicio telefónico convencional;

3204 Arrendamiento de equipo y bienes informáticos;

3306 Servicios de informática.

3409 Patentes, regalías y otros (en lo que se refiere a licencias de uso de programas de cómputo y su actualización);

5204 Equipos y aparatos de comunicaciones y telecomunicaciones, y

5206 Bienes informáticos.

1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

16

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI)	1.	Recibe oficio de la DGAPOP para la elaboración del API y turna al DPI.	Oficio
Departamento de Presupuesto Informático (DPI)	2.	Revisa disposiciones, para definir la estrategia y diseña los formatos e instructivos para solicitar información a las UR para la integración del API.	Normatividad Formatos Instructivos
	3.	Envía formatos e instructivos vía correo electrónico a las UR para solicitar información de integración del API.	Formatos Instructivos
	4.	Asesora a las UR en la forma de llenado de los formatos de solicitud de información.	Formatos
	5.	Recibe vía correo electrónico los formatos de las UR con la información solicitada en materia de TIC.	Formatos Excel
	6.	Turna los formatos al analista de información para su integración en el API.	
Analista de Información (AI)	7.	Recibe vía correo electrónico los formatos con la información para integrar el API.	Archivo Excel
	8.	Revisa y analiza la información enviada vía correo electrónico por las UR. ¿Es correcta la información? No	
DPI	9.	Solicita información complementaria a las UR, a través de correo electrónico. Continúa en la actividad No. 5. Si	
AI	10.	Elabora el API en tablas Excel por capítulo, concepto, partida de gasto y lo calendariza.	
AI			

1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

17

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI	11.	Envía por correo electrónico al Departamento de Presupuesto Informático el archivo con los comentarios para su revisión.	API Versión Preliminar
DPNI	12.	Revisa y en su caso modifica el API y lo envía a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática para Visto Bueno.	API Versión Preliminar
DGAI	13.	Recibe archivo Excel, revisa, modifica y lo envía a la DGAI para su revisión y/o aprobación.	API Versión Preliminar
DPI	14.	Revisa la información del archivo Excel, en su caso, hace modificaciones, aprueba el API y envía.	API Versión Preliminar
Integrador de la Información (II)	15.	Recibe la aprobación de la DGAI y da instrucciones al Integrador de la Información para que capture la información en el Sistema de Presupuesto Institucional.	
	16.	Recibe la información en archivo Excel para captura en el sistema de presupuesto institucional.	API Versión Preliminar
	17.	Instala de intranet del sitio de administración los archivos de la última versión del Sistema de Programación y Presupuesto Institucional para capturar el API.	
	18.	Captura los elementos programáticos.	
II y AI	19.	Captura la información del archivo Excel en el Sistema de Programación y Presupuesto Institucional (SPPI) de acuerdo a la estructura programática correspondiente para cada UR e informa.	SPPI API
II y AI	20.	Verifica en forma conjunta con el analista de la información, que la captura en el Sistema de Programación y Presupuesto Institucional sea la correcta, realizando los cambios en caso de ser necesario.	SPPI API

1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

18

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI)	21.	Envía al DPI por correo electrónico el archivo .zip, con la información del API consolidado.	API
	22.	Recibe y revisa la información correspondiente al API.	API
	23.	Envía por correo electrónico el archivo .zip y una impresión a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos del resumen del contenido del API.	API
	24.	Recibe, elabora y envía oficio para la DGAPOP junto con archivo electrónico conteniendo el anteproyecto consolidado del API.	Oficio API
	25.	Espera los ajustes de la DGAPOP que procedan a partir de la aprobación.	
	¿Hay ajustes?		
	Si	Continúa en la actividad No. 18.	
	No		
DPI	26.	Envía a la DPI el archivo definitivo del Presupuesto Autorizado a ejercer por cada una de las UR.	Presupuesto Informático Autorizado
DPI y AI	27.	Da seguimiento al comportamiento del presupuesto.	
	28.	Elabora el análisis de costo beneficio de los proyectos de inversión.	Costo/Beneficio
		Fin del Procedimiento.	

1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

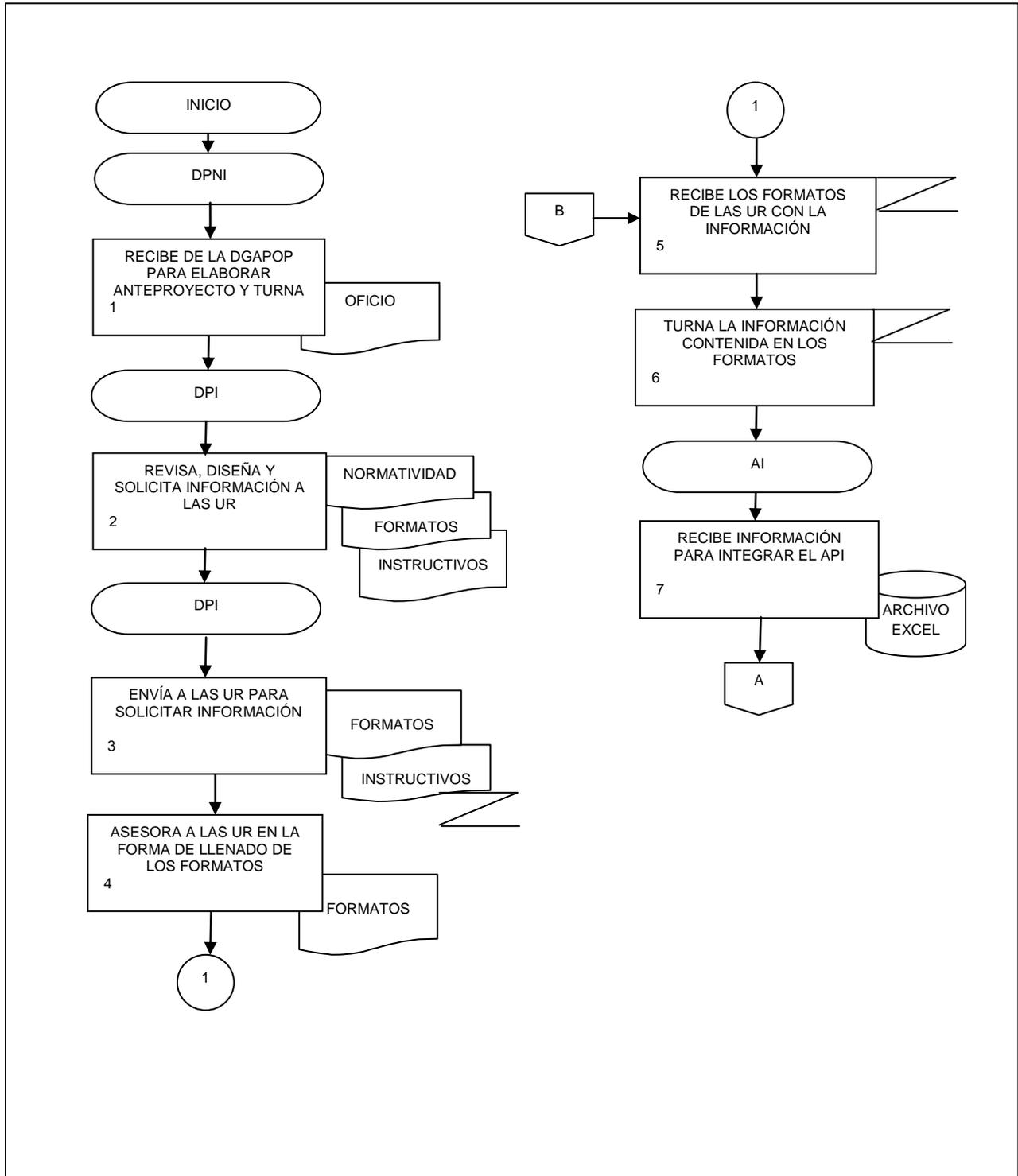
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

19

5. Diagrama de Flujo.-



1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

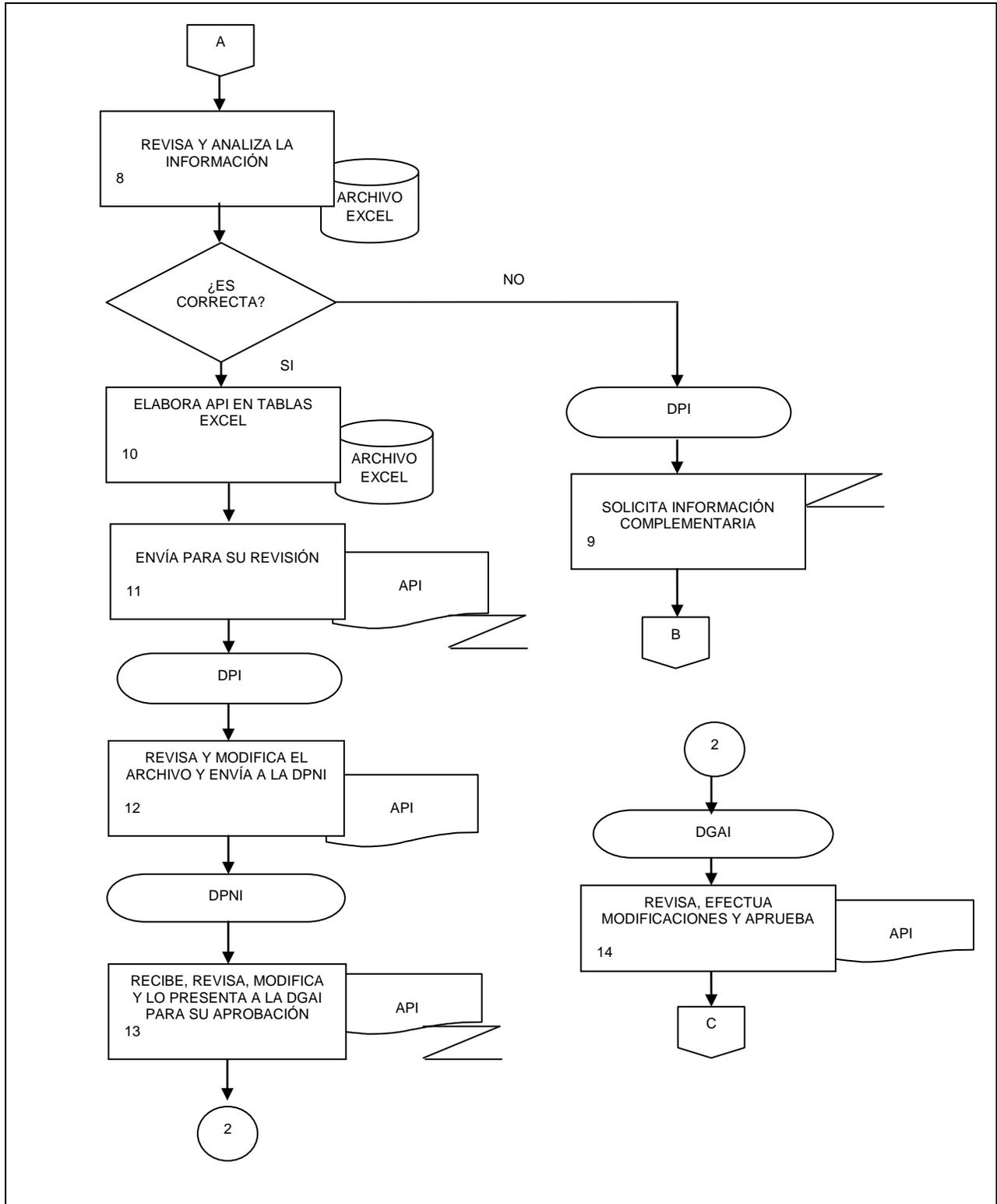
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

20



1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

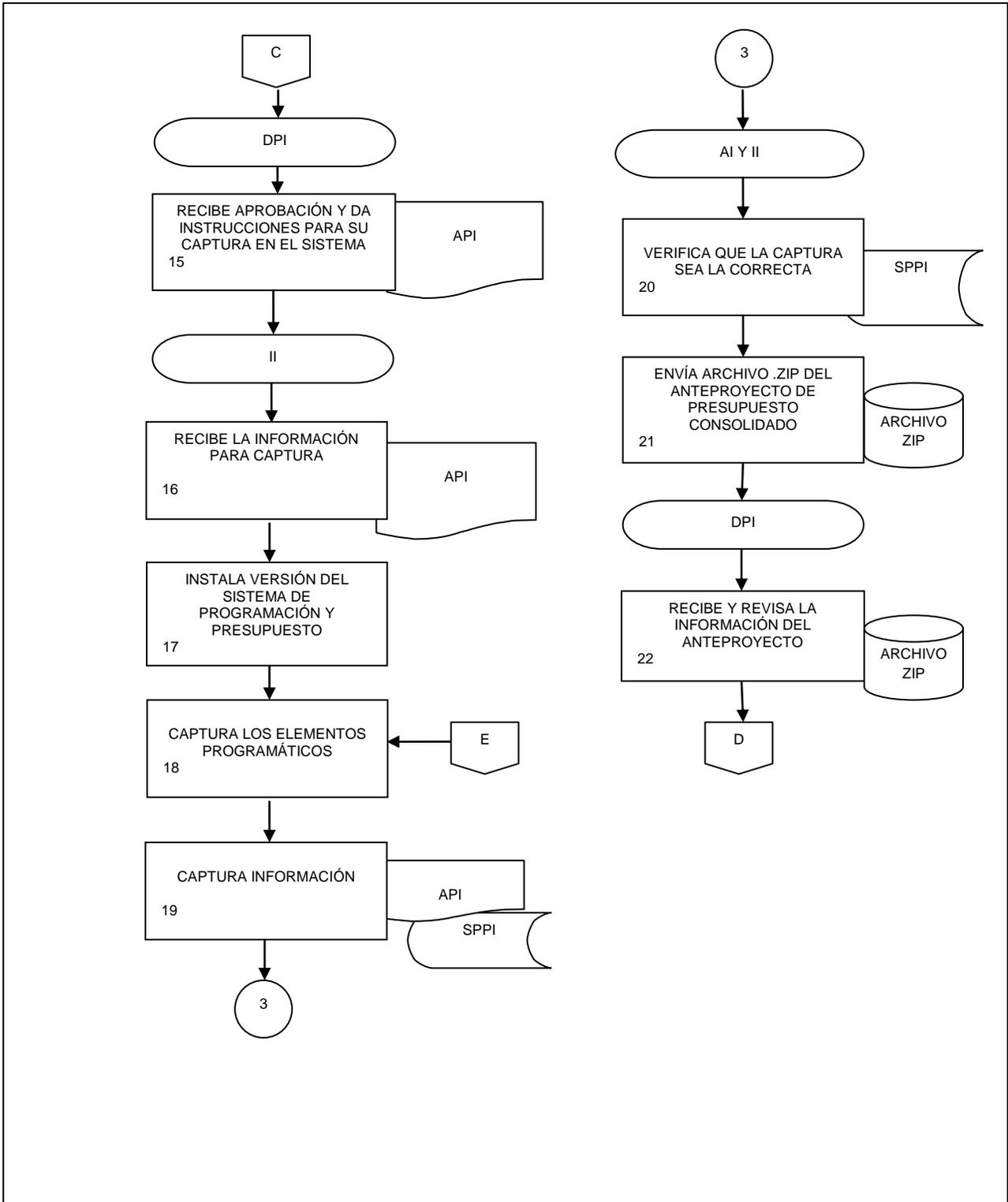
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

21



1. Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto Informático.

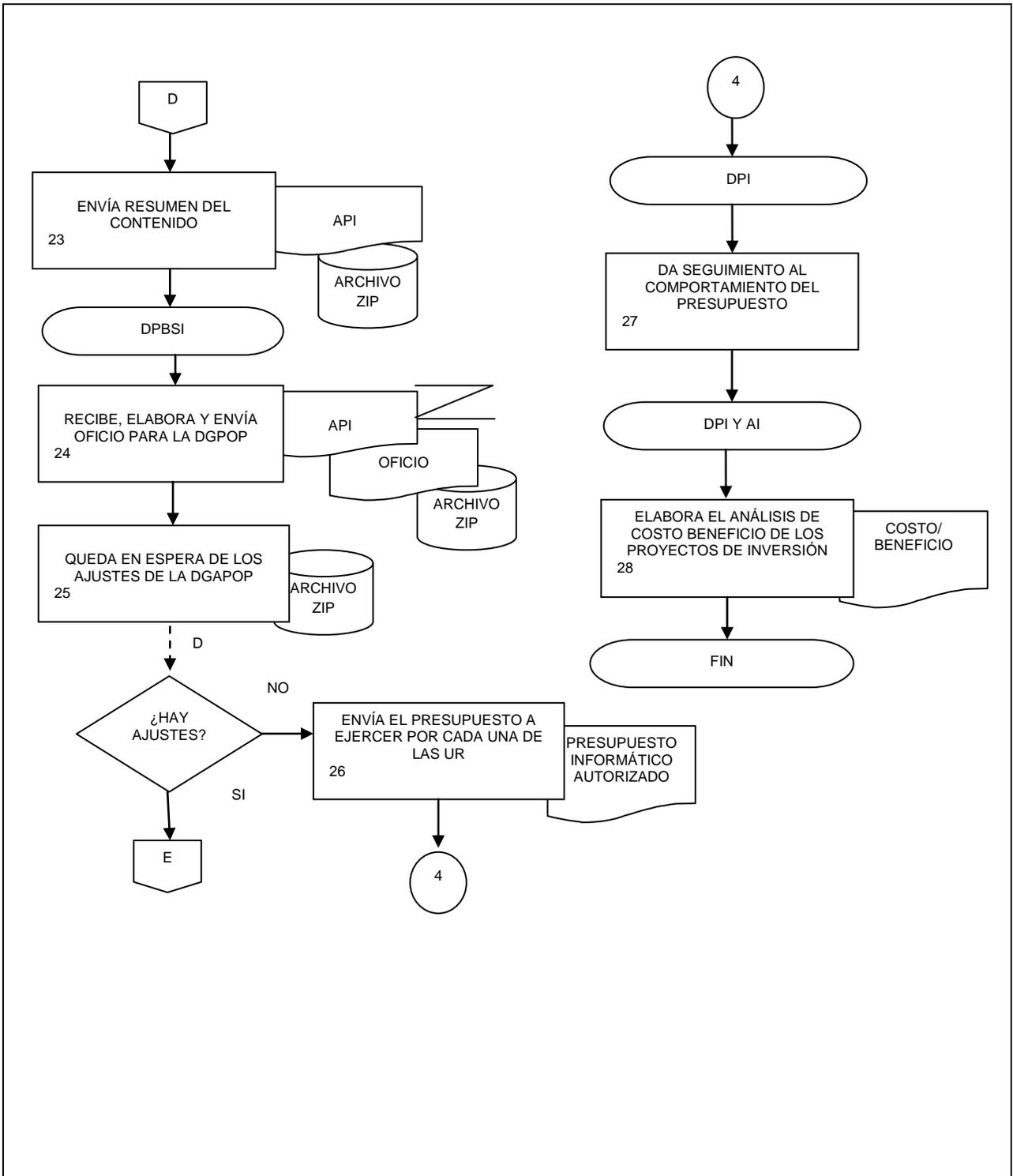
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

22



2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

23

1. Objetivo.-

Integrar el programa anual de trabajo de la DGAI, así como, preparar los reportes sobre la situación y el avance programático con el fin de que se conozca el estado que guardan los diferentes proyectos.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable para la Dirección General Adjunta de Informática.

3. Políticas de Operación.-

3.a. El programa anual de trabajo de la DGAI se elaborará el mes de febrero de cada año.

3.b. El presupuesto asignado a cada uno de los procesos y proyectos del programa de trabajo se tomará de la información proporcionada por la Dirección General de Administración.

3.c. El reporte mensual será a través del Sistema Integral de Administración (SIA) y deberá realizarse en los primeros días del mes siguiente al que corresponda el avance.

3.d. Los requerimientos de información solicitados por el Órgano Superior de Dirección del Instituto y/o Contraloría Interna, sobre el avance del programa de trabajo vigente, deberán ser atendidos por el Departamento de Planeación Informática.

3.e. Los cambios que las direcciones de área de la DGAI soliciten a los procesos y proyectos de los que son responsables, deberán realizarse a través de correo electrónico una vez que han sido aprobados por el director del área correspondiente.

3.f. Las direcciones de área de la DGAI deberán entregar el reporte de avance de los procesos y proyectos que integran el programa de trabajo, los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se esté reportando.

2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

24

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI)	1.	Solicita por correo electrónico a las direcciones de área de la DGAI la relación de los procesos y proyectos que planean llevar a cabo en el año subsecuente.	Información Mínima Necesaria (Anexo I) Información Mínima Necesaria Programas de Trabajo Información Mínima Necesaria
Direcciones de Área de la DGAI (DADGAI)	2.	Define los procesos y proyectos que integran el Programa de Trabajo del año subsecuente correspondiente a su área, en el formato requerido.	
	3.	Entrega la información impresa en el formato requerido o a través de archivo en Excel u Office Project Professional (OPP), al DPI.	
DPI	4.	Recibe, revisa y entrega los programas de trabajo de las direcciones de área a la Dirección General Adjunta de Informática para su validación. Demora	
	5.	Integra la información en Office Project Professional, de los programas de trabajo validados de las direcciones de área.	
	6.	Alinea los procesos y proyectos del Programa de Trabajo de la DGAI, con la estructura programática institucional y elementos de planeación.	
	7.	Guarda el Programa de Trabajo de la DGAI en el servidor de Enterprise Project Management (EPM) y adecua el ambiente Web para su monitoreo y seguimiento.	
	8.	Publica el Programa de Trabajo de la DGAI para su seguimiento a través del sitio WEB del EPM.	
DPNI	9.	Notifica sobre la publicación a la DGAI y a las DA.	
DPI	10.	Mantiene actualizada la información.	

2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

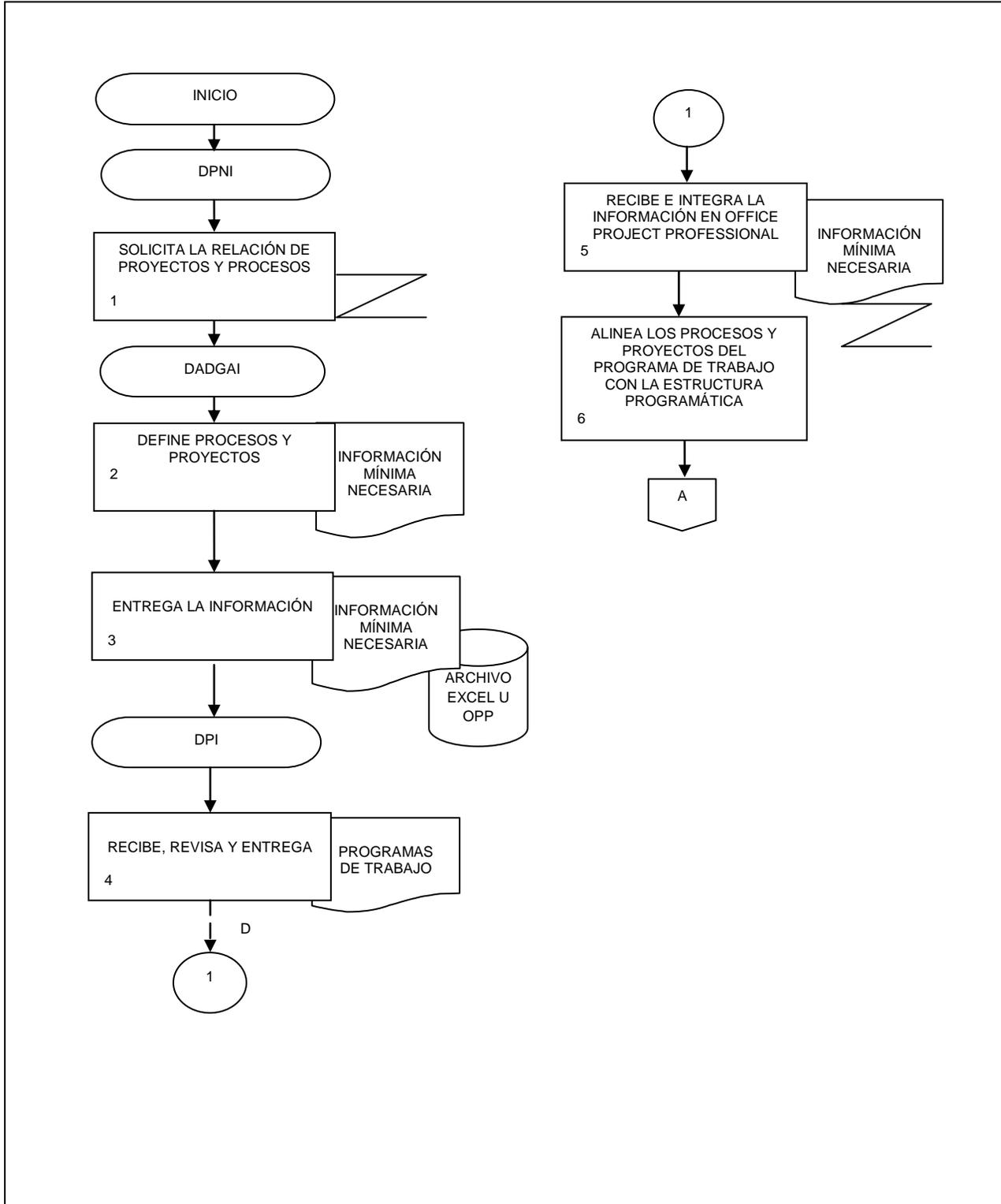
AÑO.
2011

PÁGINA:

25

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPI	11.	Recaba del EPM, la relación de procesos y proyectos que quedaron integrados al Programa de Trabajo del año en cuestión.	Fichas Técnicas
	12.	Elabora las fichas técnicas para los indicadores que se requiere dar de alta en el Sistema Integral de Administración (SIA)-Metas, con base en las macroactividades de la Estructura Programática vigente.	
	13.	Alinea los procesos y proyectos del Programa de Trabajo con indicadores por macroactividad, según corresponda.	
	14.	Da de alta en el SIA-Metas las fichas por macroactividad.	
	15.	Registra en el SIA- Metas mensualmente el avance y justificación que tuvieron los indicadores de acuerdo a los porcentajes de avance que presentan en el EPM los procesos y proyectos que los integran.	
	16.	Recibe de las áreas normativas del Instituto las solicitudes de la situación actual del Programa de Trabajo de la DGAI, a través de correo electrónico.	
	17.	Analiza el avance de los proyectos relevantes de la DGAI en el EPM.	
	18.	Realiza el informe de avance de los proyectos relevantes, de acuerdo al periodo solicitado, por el Órgano Superior de Dirección del Instituto y/o Contraloría Interna y entrega.	
SSPP	19.	Revisa y envía el informe de avance de los proyectos relevantes a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática para su revisión, Visto Bueno. y envía al área solicitante.	
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

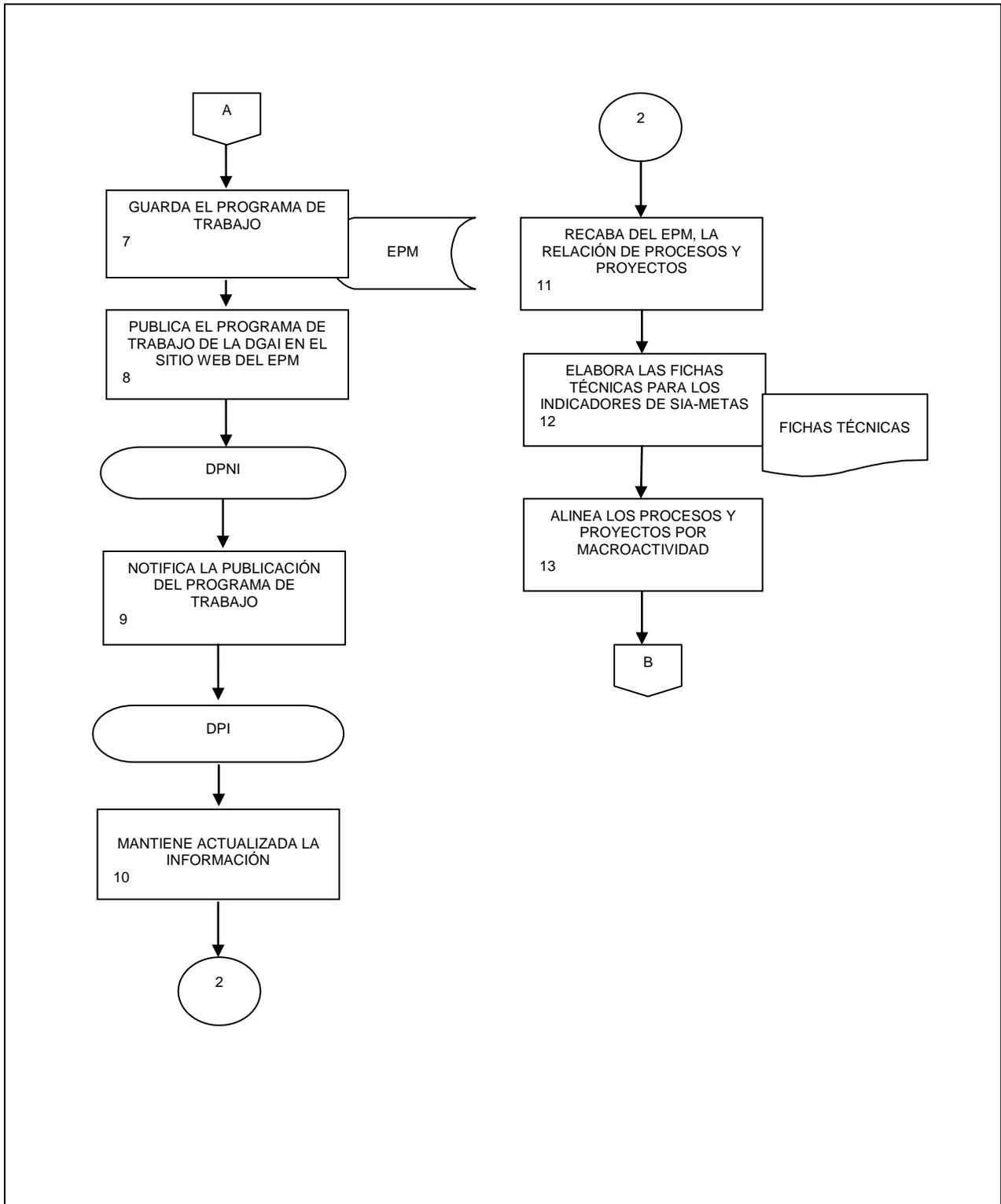
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

27



2. Planeación y Seguimiento del Programa de Trabajo Informático.

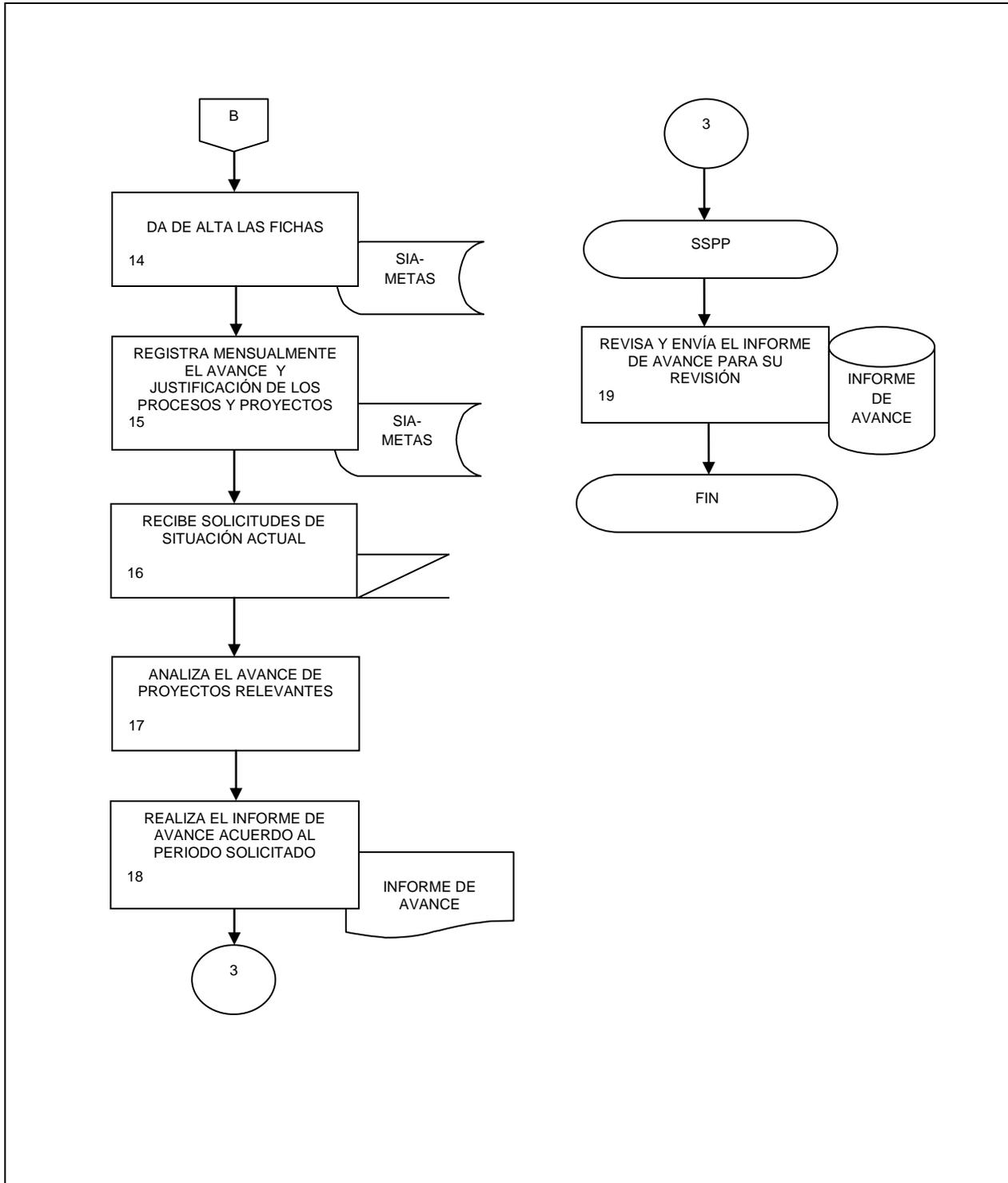
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

28



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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

29

1. Objetivo.-

Contar con una herramienta que permita visualizar la situación actual, los cambios en tendencias tecnológicas y el uso de la tecnología informática del INEGI para 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 para las Unidades Administrativas del Instituto.

3. Políticas de Operación.-

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

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

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

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

30

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Planeación y Normatividad Informática (DPNI) y Departamento de Planeación Informática (DPI)	1.	Elabora Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC). ¿Es actualización? No	Documento PETIC
DPI y Subdirección de Seguimiento a Procesos y Proyectos (SSPP)	2.	Define entorno estratégico con base al 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.	
DPNI y DPI	4.	Realiza análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).	
	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.	Documento PETIC
	8.	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. Demora	Documento PETIC
	9.	Recibe y entrega versión definitiva del PETIC a directores de área de la DGAI, al Director General Adjunto de Informática y a los enlaces informáticos.	Documento PETIC
	10.	Presenta y entrega al Director General de Administración el PETIC en forma impresa.	Documento PETIC

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

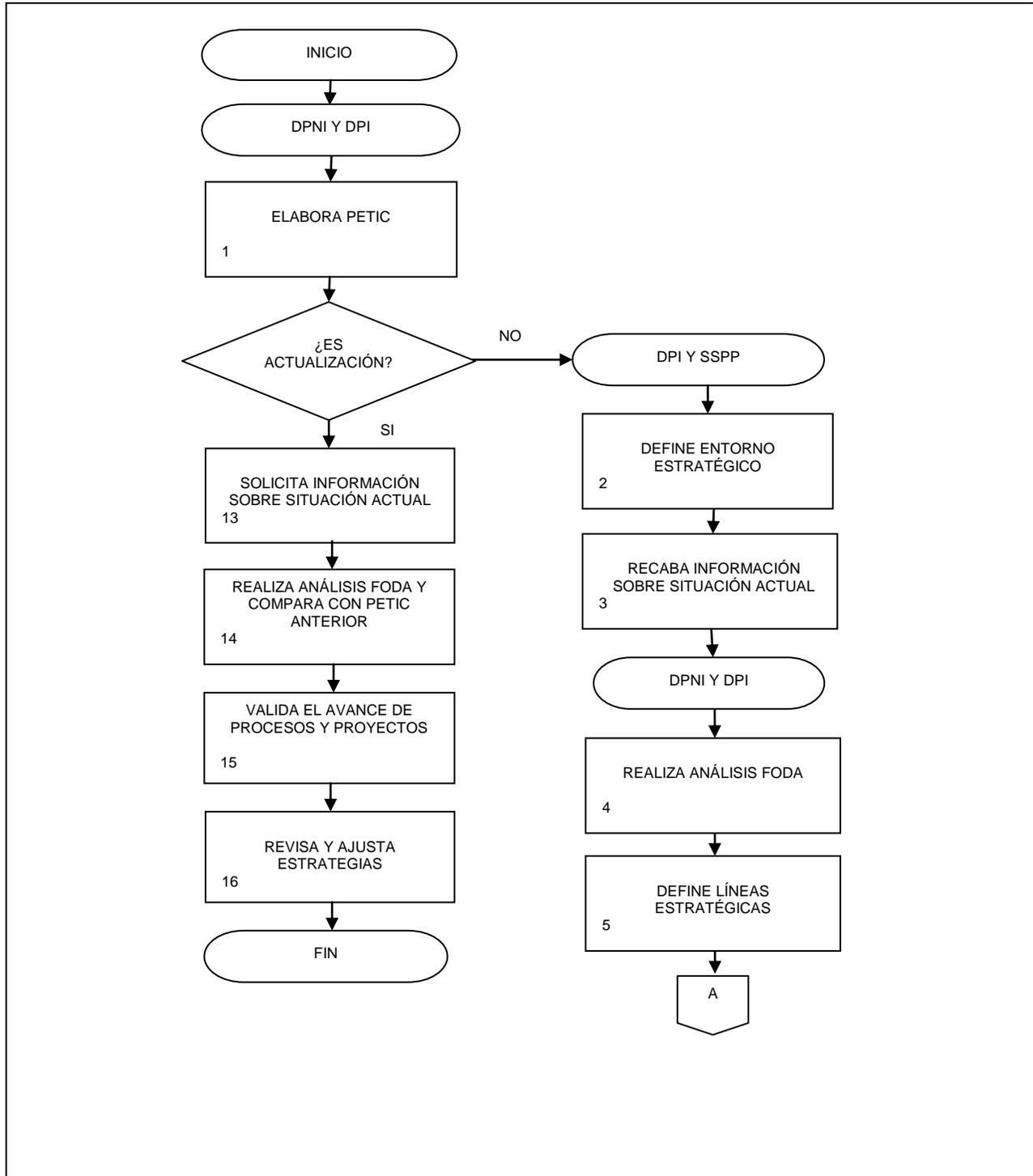
AÑO.
2011

PÁGINA:

31

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPNI y DPI	11.	Solicita a los directores de área de la DGAI y enlaces informáticos la cartera de proyectos del año subsecuente, que soportarán los objetivos definidos en las estrategias correspondientes.	
	12.	Recibe e integra cartera de proyectos del año subsecuente. Fin de procedimiento. Si	
	13.	Solicita información 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 FODA 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 subsecuente. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



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

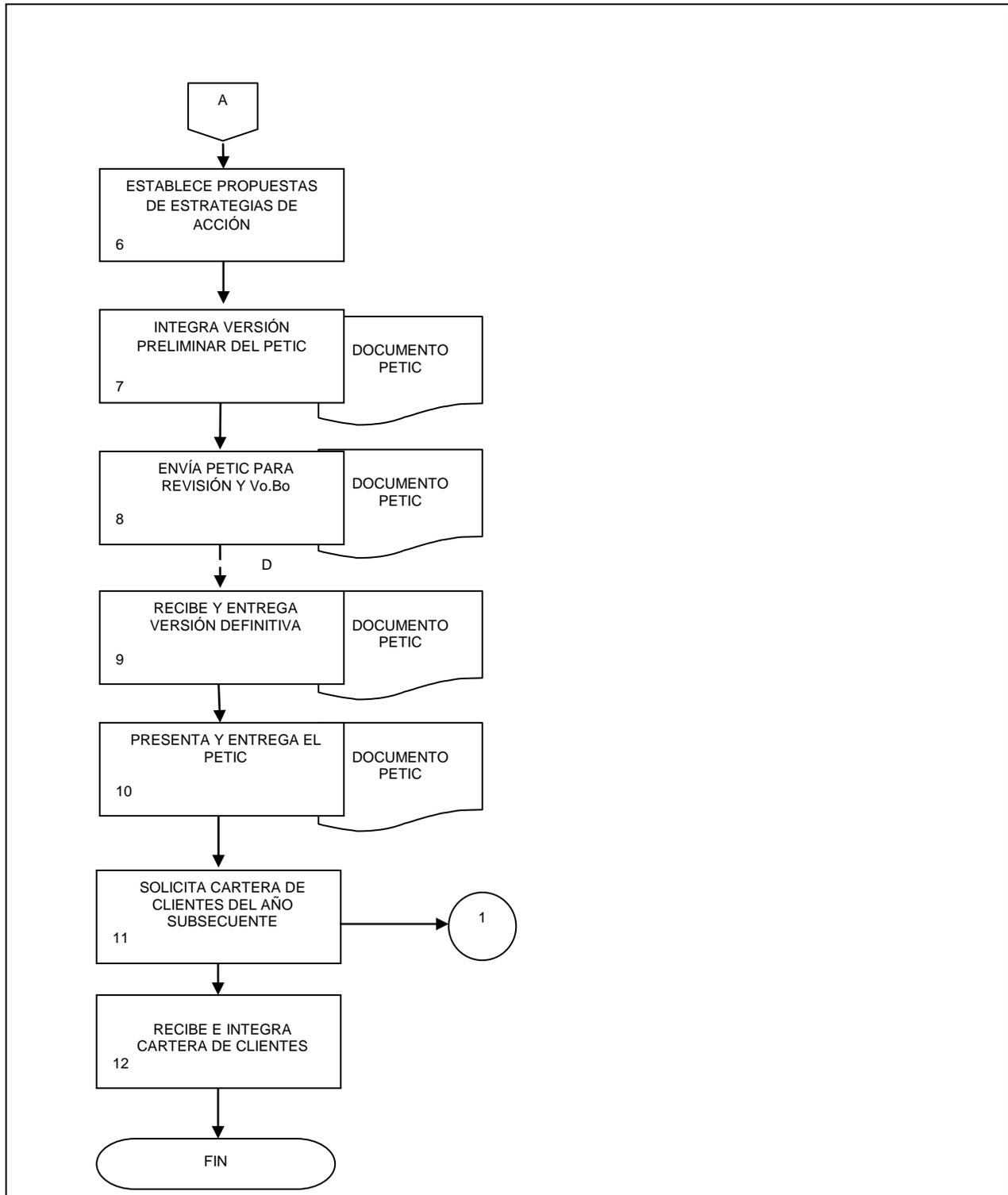
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

33



4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

34

1. Objetivo.-

Formular, redactar, actualizar y emitir el conjunto de elementos normativos constituidos por normas, políticas, lineamientos, estándares, metodologías, guías técnicas y otras disposiciones que regulen adecuadamente la actividad informática en el INEGI.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática, Áreas técnicas involucradas en la normatividad específica, Direcciones de área de la DGAI y Enlaces Informáticos.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Proponer el Plan Anual de Normatividad en Informática, para la elaboración de nuevas normas y la revisión y modificación anticipada de las disposiciones vigentes, cuando esto proceda.

3.b. Para iniciar la elaboración de un documento normativo deberá responderse el cuestionario que se encuentra en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de las Disposiciones Normativas Internas, a fin de definir el tipo de documento normativo que mejor se adapte a las necesidades de regulación.

3.c. La Dirección de Consultoría Jurídica de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos recibirá la propuesta de normatividad informática para su revisión y en su caso, hacer las recomendaciones de modificación necesarias al área normativa, para obtener el documento final.

3.d. La norma informática tiene una vigencia de dos años y podrá revisarse antes de concluir este tiempo si se considera necesario.

3.e. Para la publicación y consulta de la norma informática se hará uso de la normateca interna institucional, con el fin de hacerla llegar a los interesados y responsables de aplicarla y seguirla.

4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

35

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI)</p> <p>Departamento de Elaboración de Normas en Tecnologías de Información (DENTI)</p>	1.	Solicita elaboración o actualización de documento normativo en tecnologías de información conforme al programa anual, al Departamento de Elaboración de Normas en Tecnologías de Información.	Programa Anual
	2.	Define objetivo, alcance y tipo de documento normativo a elaborar.	Formato de Justificación Regulatoria
	3.	Solicita al área técnica correspondiente la propuesta de norma inicial, a través de correo electrónico.	
	4.	Concentra y envía al área técnica el documento vigente para sus comentarios.	Documento Normativo Vigente
		Demora	
	5.	Recibe documento con comentarios del área técnica y desarrolla el documento normativo versión 1 (V1).	Documento Normativo Propuesto V1
	6.	Remite a la subdirección de área de su adscripción el documento normativo V1, para revisión.	Documento Normativo Propuesto V1
	7.	Recibe correo electrónico e incorpora al documento normativo propuesto V1, los comentarios recibidos.	Documento Normativo Propuesto V1
	8.	Envía por correo electrónico el documento normativo propuesto V1, a los enlaces informáticos y a los directores de área de la DGAI, solicitando sus comentarios.	Documento Normativo Propuesto V1
		Demora	
	9.	Recibe por correo electrónico e incorpora los comentarios al documento normativo propuesto V1 y desarrolla la versión 2 (V2).	Documento Normativo Propuesto V2
	10.	Envía por correo electrónico la V2 a la DGAPOP y a la DGA AJ.	Documento Normativo Propuesto V2
		Demora	

4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

36

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DGAPOP y DGAAJ	11.	Emite predictamen y validación de la V2 con fundamento en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Disposiciones Normativas y los Lineamientos para la Operación de la Normateca Interna y envía.	Documento Normativo Final
DENTI	12.	Recibe y entrega documento normativo final al subdirector de área para recabar la firma del director general adjunto de informática.	Documento Normativo Final
	13.	Recibe norma informática firmada para su emisión y la envía al Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información y a la DGAPOP para su publicación.	Documento Normativo Firmado
Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información (DSNTI) y la DGAPOP	14.	Publica y difunde vía correo electrónico la norma informática.	
		Fin del Procedimiento.	

4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

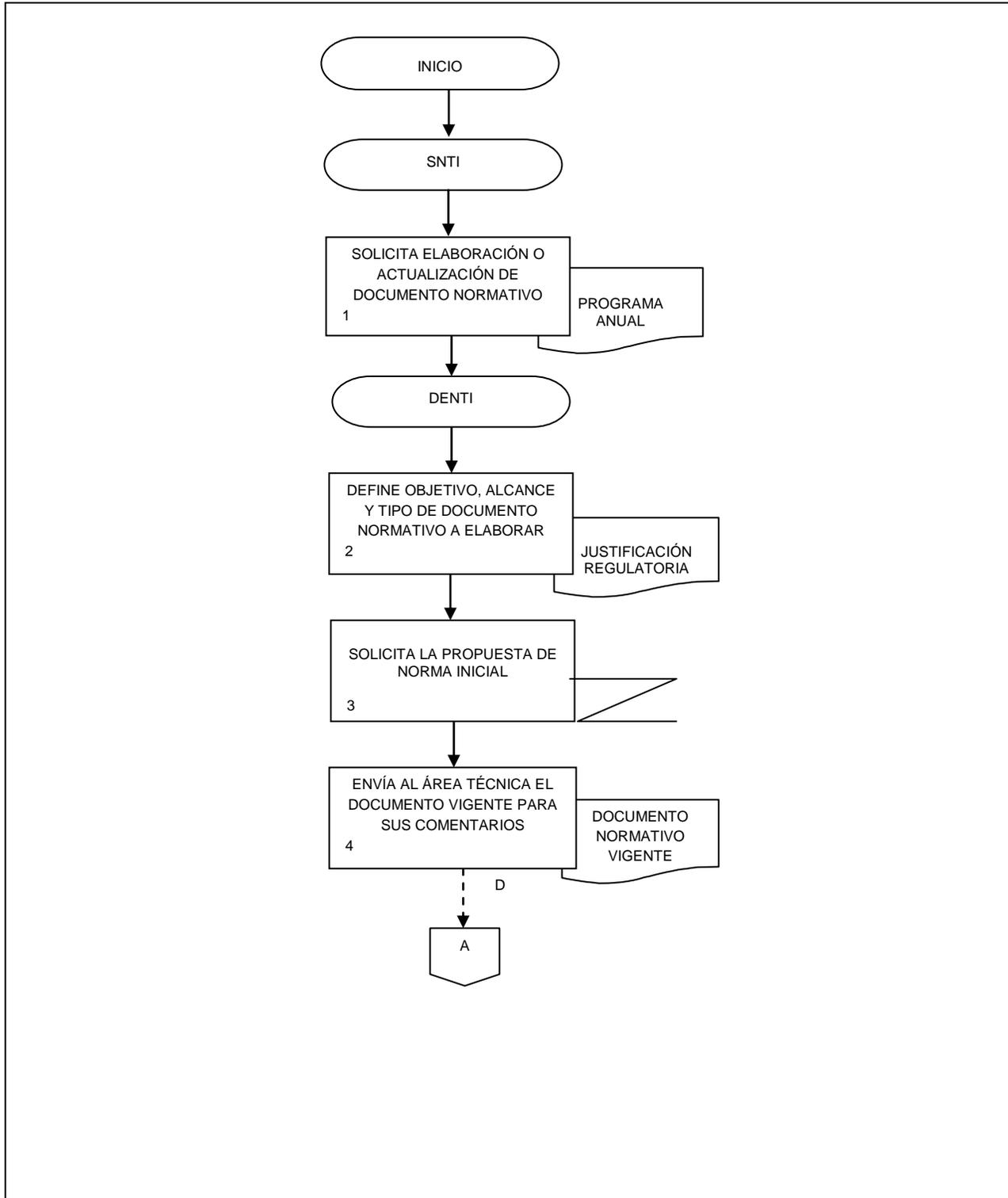
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

37

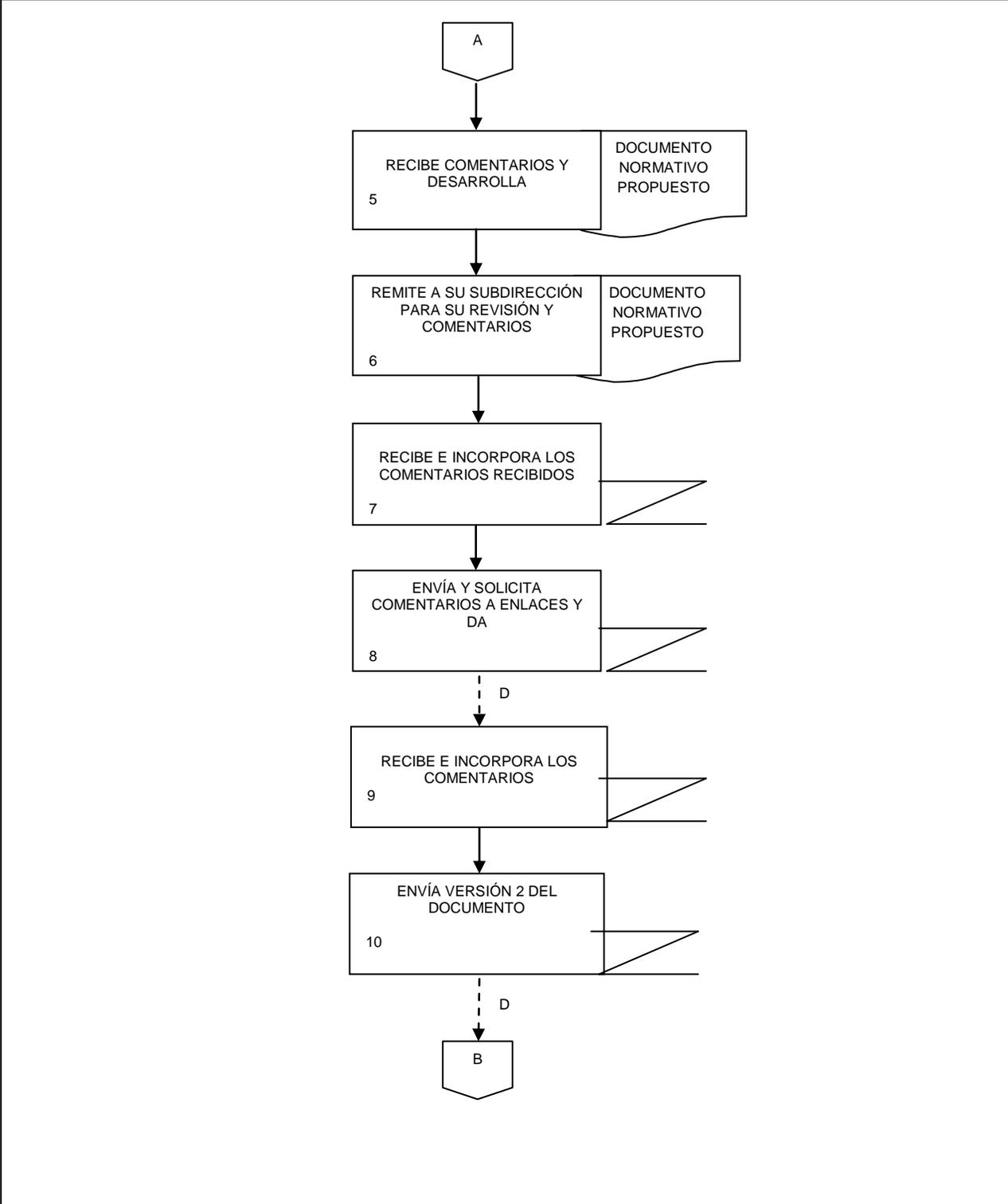
5. Diagrama de Flujo.-



4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03
 AÑO. 2011

PÁGINA:
 38



4. Elaboración y Divulgación de Normas en Tecnologías de Información.

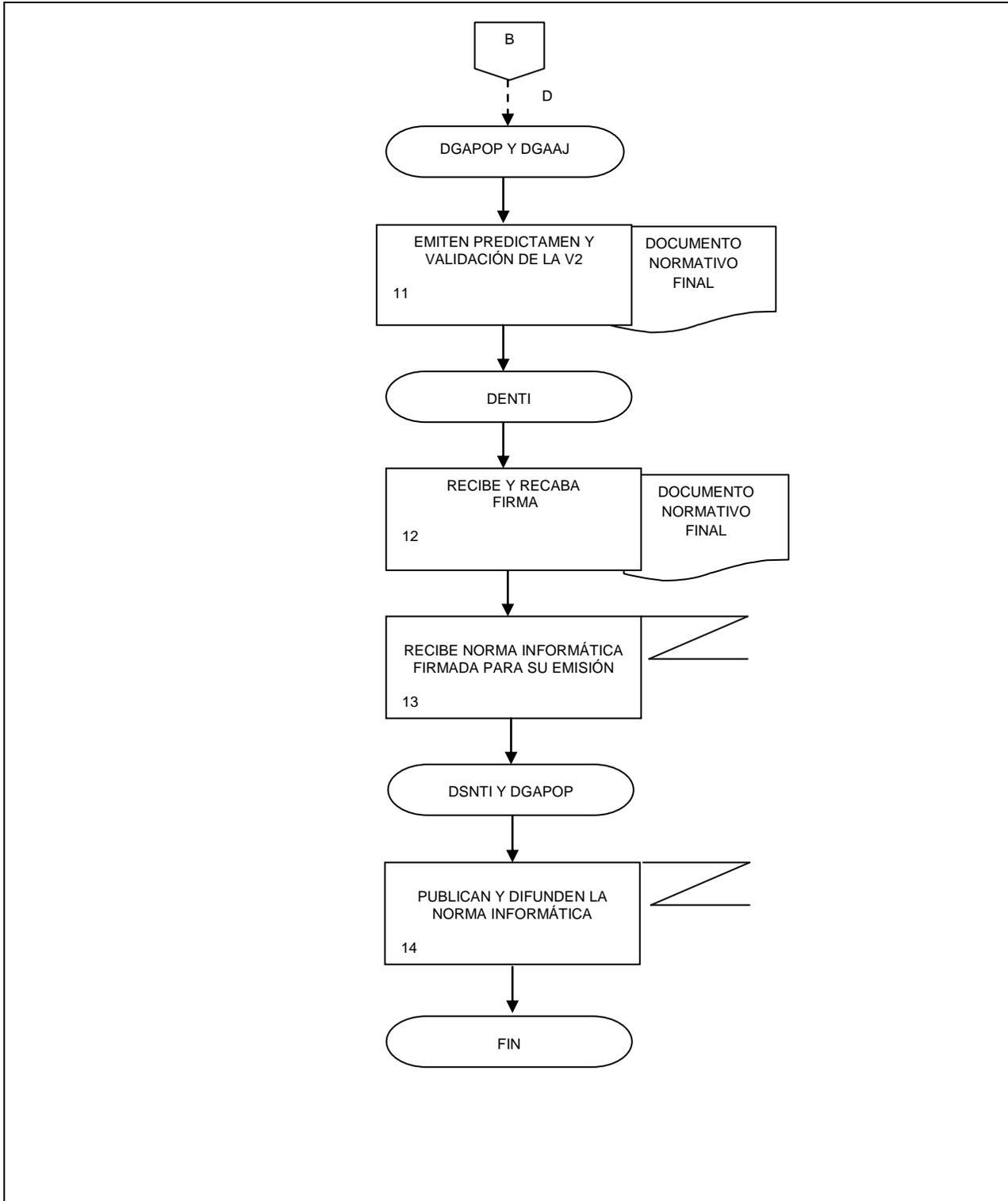
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

39



5. Administración de Activos Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

40

1. Objetivo.-

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

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable para las áreas de la DGAI en Aguascalientes, cuando sean asignaciones y para las Unidades administrativas del INEGI, cuando sean transferencias.

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, a partir del nivel de jefe de departamento, contando con la validación de los subdirectores de área de su adscripción.

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

3.d. Los activos informáticos se distribuirán conforme a los proyectos para los cuales fueron adquiridos.

3.e. Sólo se entregarán los activos informáticos al personal de las áreas de recursos materiales, o a los enlaces informáticos.

5. Administración de Activos Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

41

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Normatividad en Tecnologías de la información (SNTI)	1.	Recibe por correo electrónico o atenta nota, solicitud del personal de la DGAI o de las UA del INEGI, para asignación de activos informáticos e instruye al Departamento de Distribución de Activos Informáticos para su trámite.	Atenta Nota.
Departamento de Distribución de Activos Informáticos (DDAI)	2.	Consulta con el Responsable del Almacén de Tránsito las existencias en el almacén de tránsito de la DGAI. ¿Hay existencias? No	
Responsable del Almacén de Tránsito (RAT)	3.	Informa telefónicamente a la SNTI. Fin del Procedimiento. Si	
DDAI	4.	Envía datos de inventario y serie del activo informático solicitado al DDAI, por correo electrónico. TRANSFERENCIA A OTRA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INEGI	
DDAI	5.	Elabora salida de almacén de tránsito con los datos de los activos informáticos a entregar y se la entrega al RAT.	Salida de Almacén de Tránsito de Activos Informáticos (Anexo II)
Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Norma Informática (DDSNI)	6.	Solicita a través de correo, al Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Norma Informática la generación de la orden de traspaso a través del SIA-Inventarios.	
DDAI	7.	Opera el SIA-Inventarios para generar, imprimir y entregar la orden de traspaso solicitada al RAT. Continúa en la actividad No. 13. ASIGNACIÓN A PERSONAL DE LA DGAI	Orden de Traspaso (Anexo III)
DDAI	8.	Elabora y firma el recibo del almacén de tránsito con los datos del activo informático a asignar.	Recibo del Almacén de Tránsito de Activos Informáticos (Anexo IV)

5. Administración de Activos Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

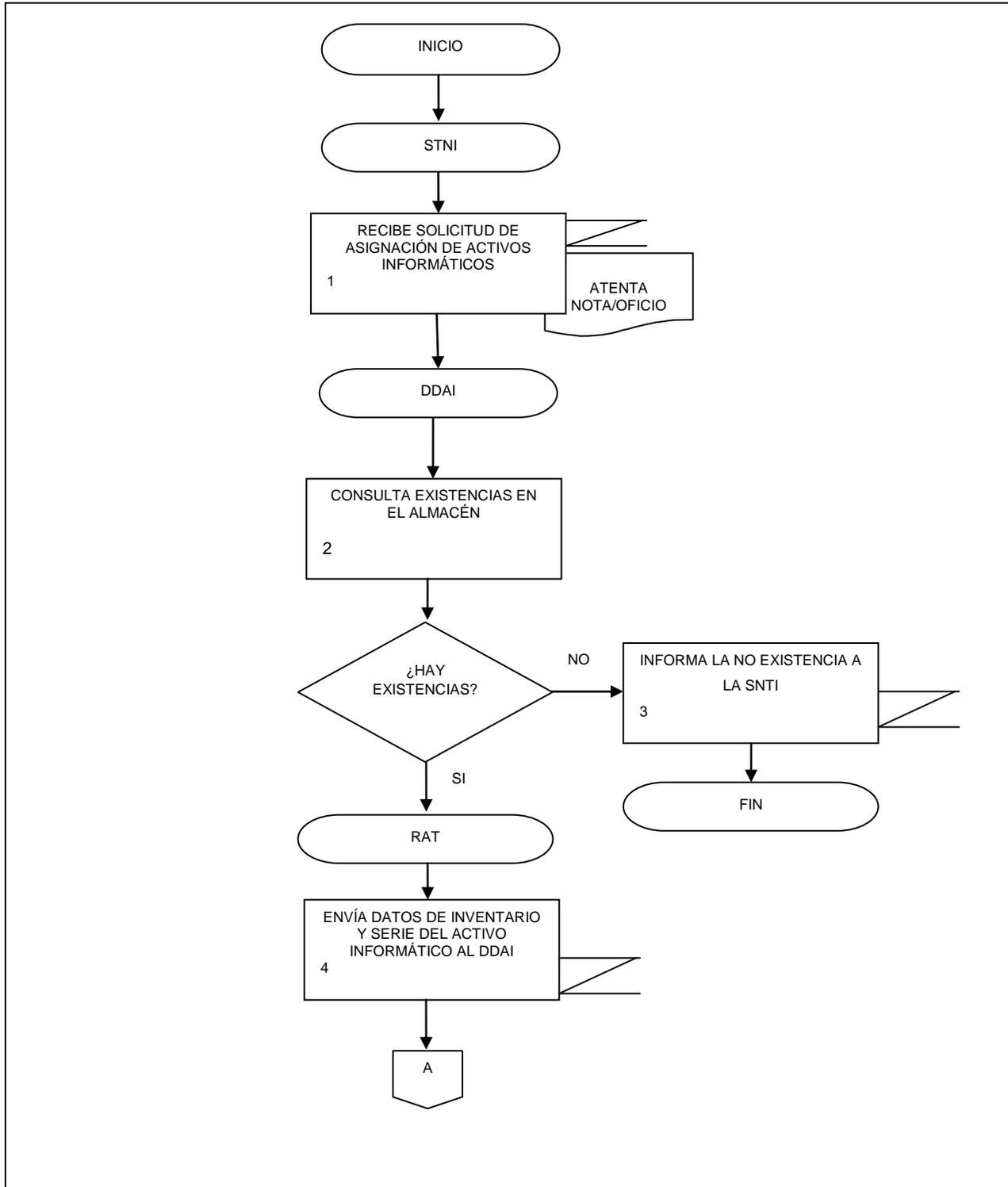
AÑO.
2011

PÁGINA:

42

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DDAI	9.	Solicita al DDSNI a través de correo electrónico, la generación de la tarjeta de resguardo del activo a asignar, informándole los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> a. Inventario b. Serie c. Resguardante d. Usuario 	
DDSNI	10.	Opera el SIA-Inventarios para generar la tarjeta de resguardo solicitada.	Tarjeta de Resguardo de Bienes (Anexo V)
	11.	Entrega al DDAI la tarjeta de resguardo solicitada.	Tarjeta de Resguardo de Bienes
DDAI	12.	Entrega el recibo del almacén de tránsito y la tarjeta de resguardo de bienes al RAT.	Recibo del Almacén de Tránsito/Tarjeta de Resguardo de Bienes
RAT	13.	Entrega el activo informático al usuario o unidad administrativa solicitante, recabando su firma en la salida o recibo del almacén de tránsito y en la orden de traspaso o tarjeta de resguardo correspondientes. Fin del Procedimiento.	Recibo del Almacén de Tránsito, Orden de Traspaso / Tarjeta de Resguardo de Bienes

5. Diagrama de Flujo.-



5. Administración de Activos Informáticos.

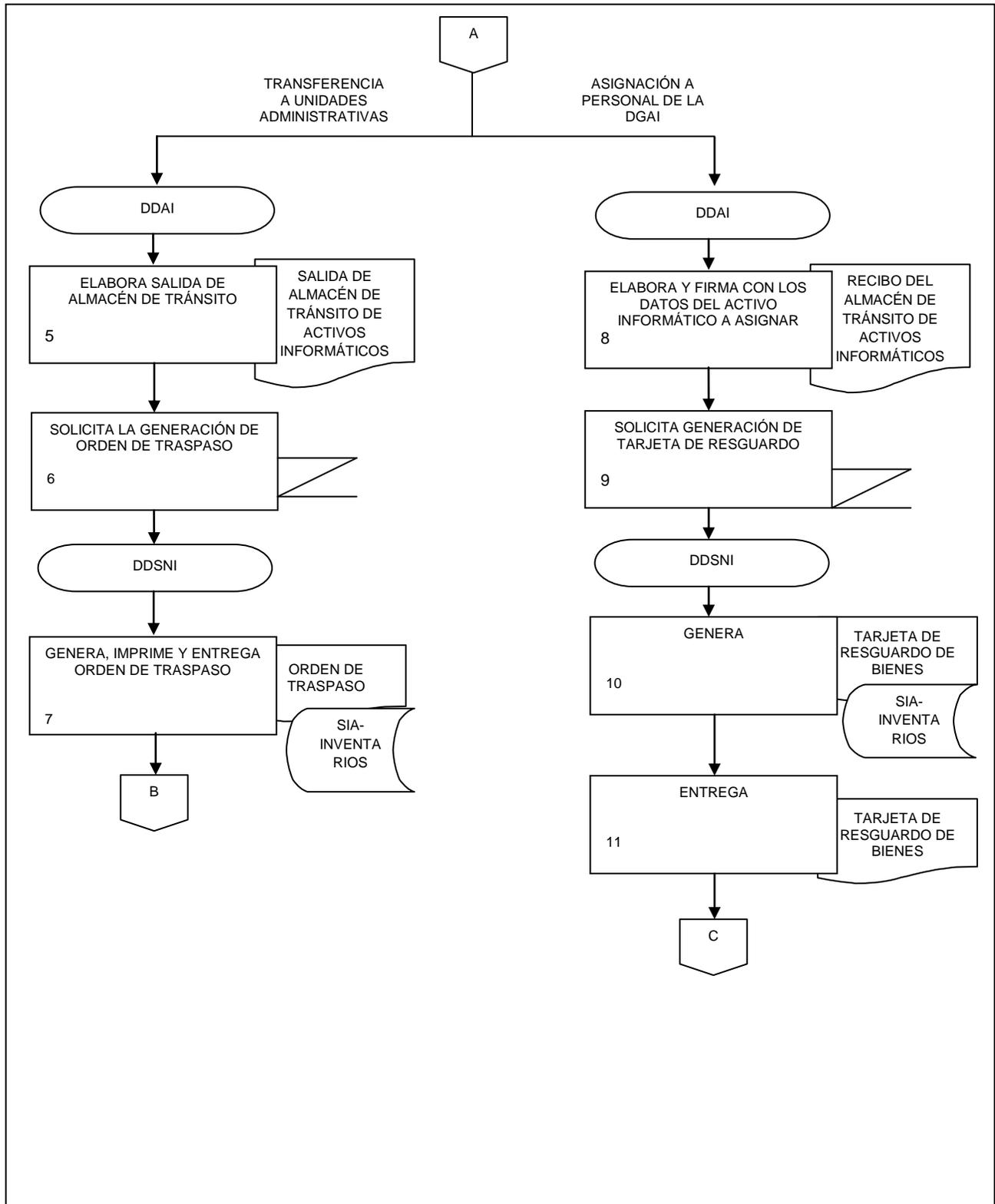
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

44



5. Administración de Activos Informáticos.

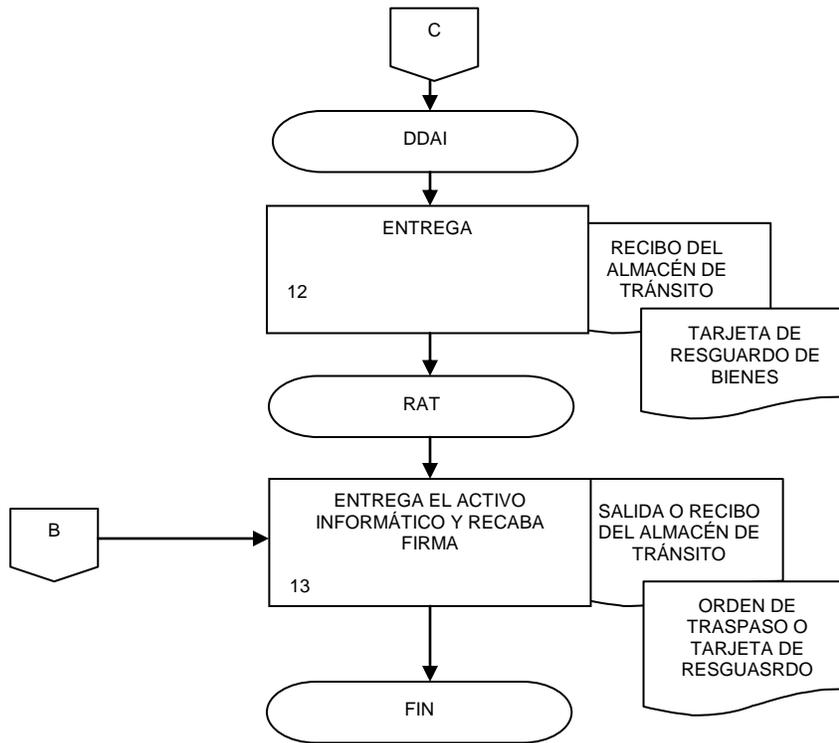
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

45



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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

46

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, participando 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 más exitosas, 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 ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

47

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica (SPIT)	1.	Recibe solicitud de solución a un problema o un planteamiento de nuevo proyecto.	
	2.	Analiza el requerimiento e identifica resultados deseados.	
	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 (Anexo VI)
	7.	Discute con el área solicitante, la factibilidad de cada propuesta de solución y su apego a la arquitectura tecnológica de la RNI.	
	8.	Convoca telefónicamente o vía Outlook a las áreas informáticas del instituto cuya participación es requerida (infraestructura, seguridad, investigación, desarrollo de sistemas, BD-DWH, geografía, mesa de ayuda, etc.) con base en las alternativas de mayor viabilidad.	Convocatoria Outlook
	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 (Anexo VII)
	10.	Crea un grupo multidisciplinario para la realización del proyecto.	

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

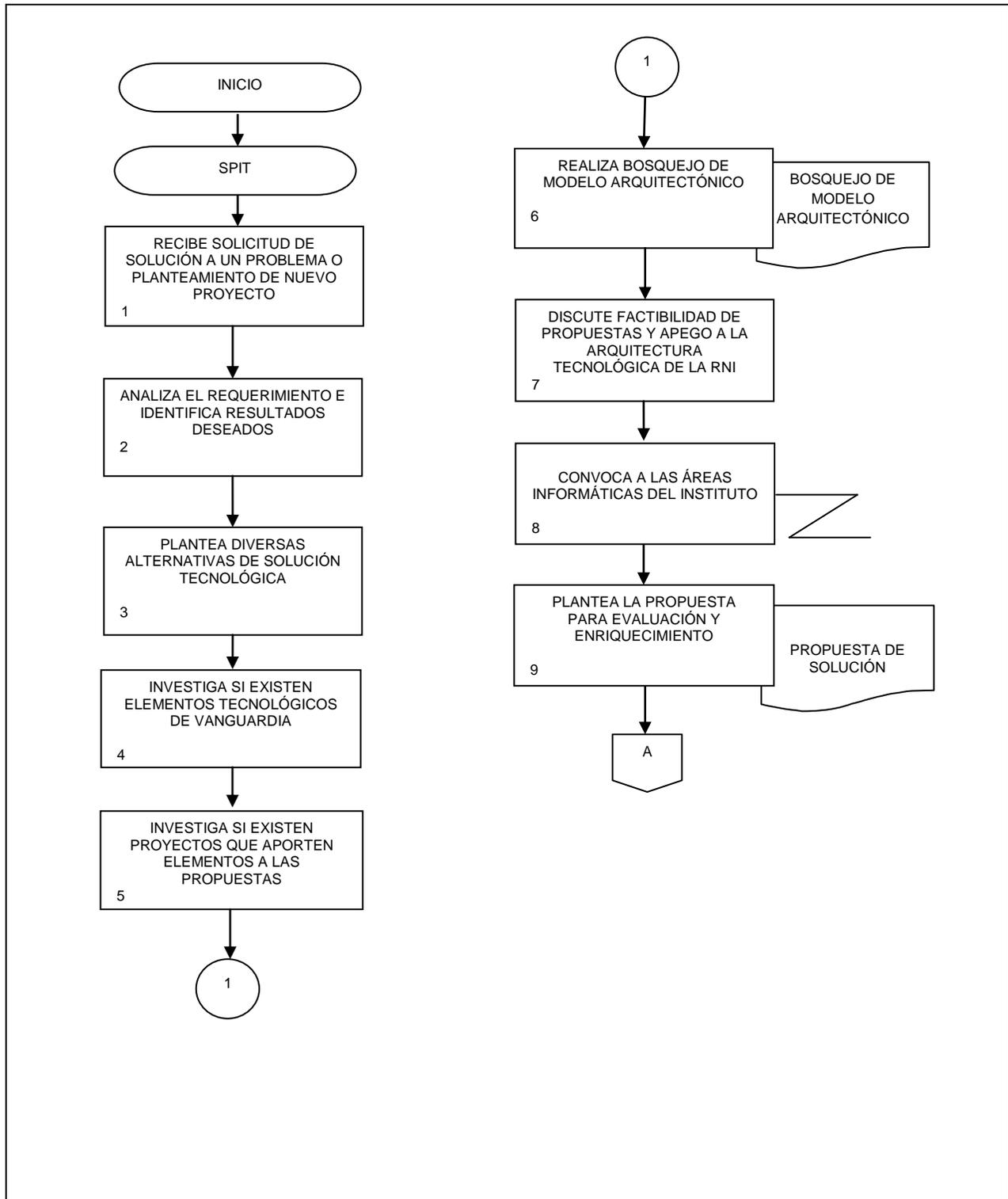
AÑO.
2011

PÁGINA:

48

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.	
SPIT	14.	Acompaña al área solicitante durante todo el proceso de desarrollo del proyecto, apoyando a las áreas informáticas y facilitando la vinculación entre todos.	
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



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

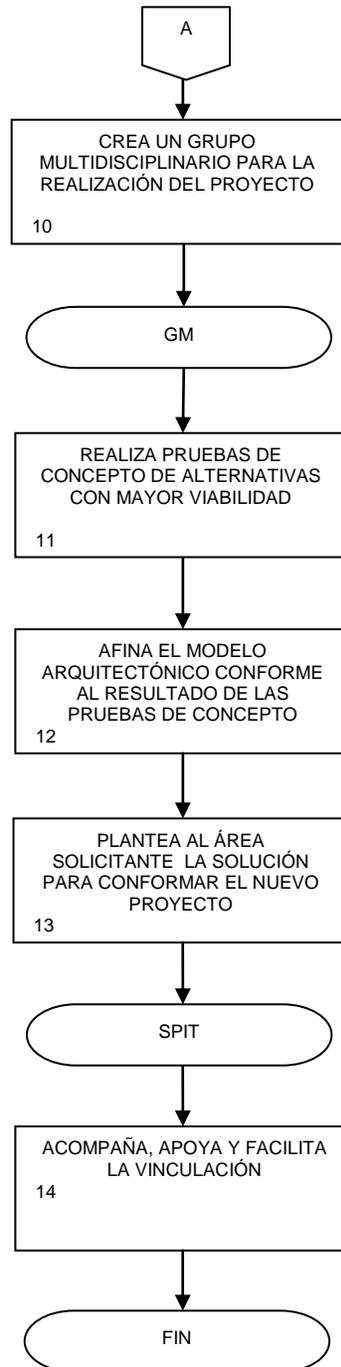
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

50



7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

51

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 mismo, en legislación mexicana.

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

3.c. La SSI evaluará las implicaciones que se tienen al implementar en las alternativas de seguridad propuestas por el resguardante del activo y seleccionará la más conveniente de acuerdo al presupuesto destinado a la seguridad.

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 será la encargada de comprobar permanentemente que los controles establecidos sean aplicados por los resguardantes de los activos con la finalidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

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

7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

52

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Seguridad Informática (SSI)	1.	Identifica los activos informáticos asociados a los procesos clave y de soporte que requieren controles de seguridad, en forma conjunta con el responsable de los mismos, elaborando una lista que entrega al analista de riesgos.	Lista de Activos
Analista de Riesgos (AR)	2.	Recibe la lista y elabora el análisis de riesgos de los activos informáticos identificados, para determinar la prioridad de los controles a implementar.	Lista de Activos Análisis de Riesgos
AR y Responsables de los Activos (RA)	3.	Define los controles que se aplicarán a los mismos para minimizar los riesgos identificados, tomando como base los lineamientos establecidos al respecto y se los entrega personalmente al Subdirector de Seguridad Informática.	Normas ISO27000 Lista de Controles
SSI	4.	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.	Plan Anual de Trabajo de Implementación de Controles
SSI y Responsable del Servicio (RS)	5.	Implementa los controles definidos en el plan de trabajo para la seguridad de los activos informáticos.	Normas, Políticas y Lineamientos de Seguridad
Auditor (A)	6.	Verifica la aplicación de los controles definidos en el plan de trabajo y comprueba que los controles sean suficientes.	Informe de Auditoría
SSI	7.	Analiza informe de auditoría. ¿Los controles implementados son aplicados correctamente? No Continúa en la actividad No. 3. Si	Informe de Auditoría

7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

53

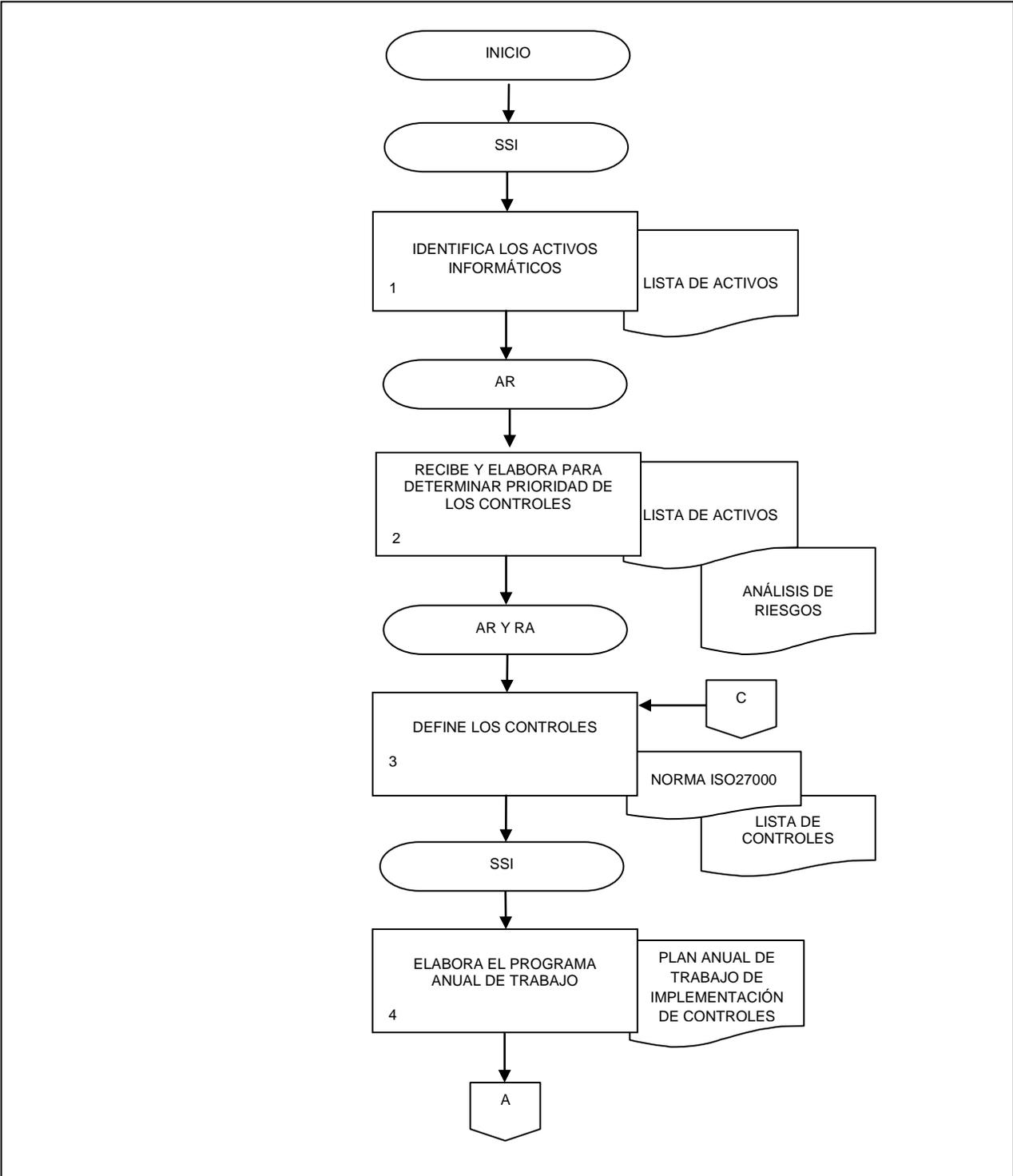
RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RS	8.	<p>Monitorea periódicamente el estado de los controles y se hacen las anotaciones correspondientes en el reporte de estado de los controles.</p> <p>¿Los controles son suficientes?</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 8.</p> <p>No</p>	Reporte del Estado de los Controles
SSI y RS	9.	<p>Realiza mantenimiento y mejora continua.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03 AÑO. 2011

PÁGINA:
54

5. Diagrama de Flujo.-



7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

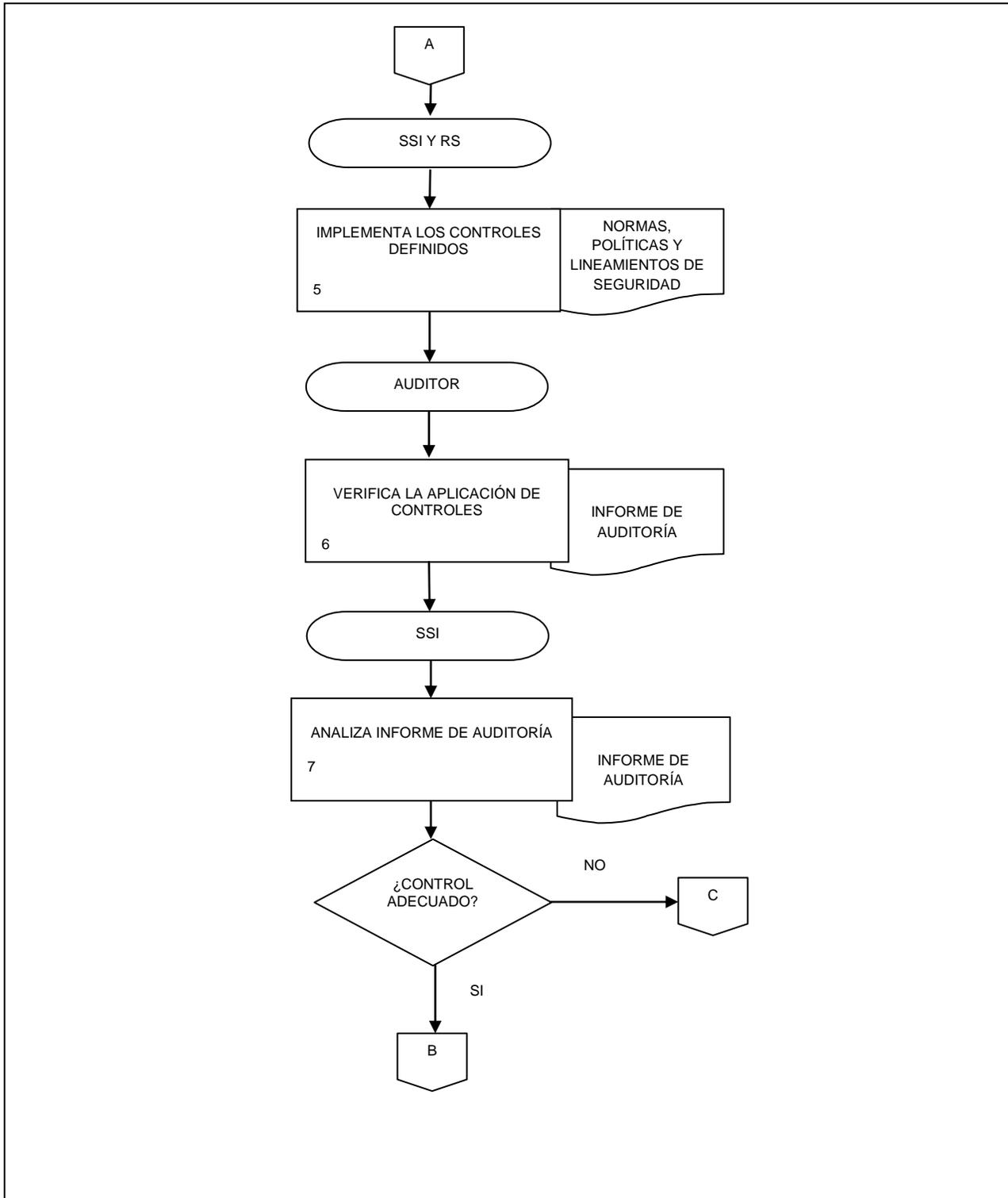
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

55



7. Administración de la Seguridad Informática Institucional.

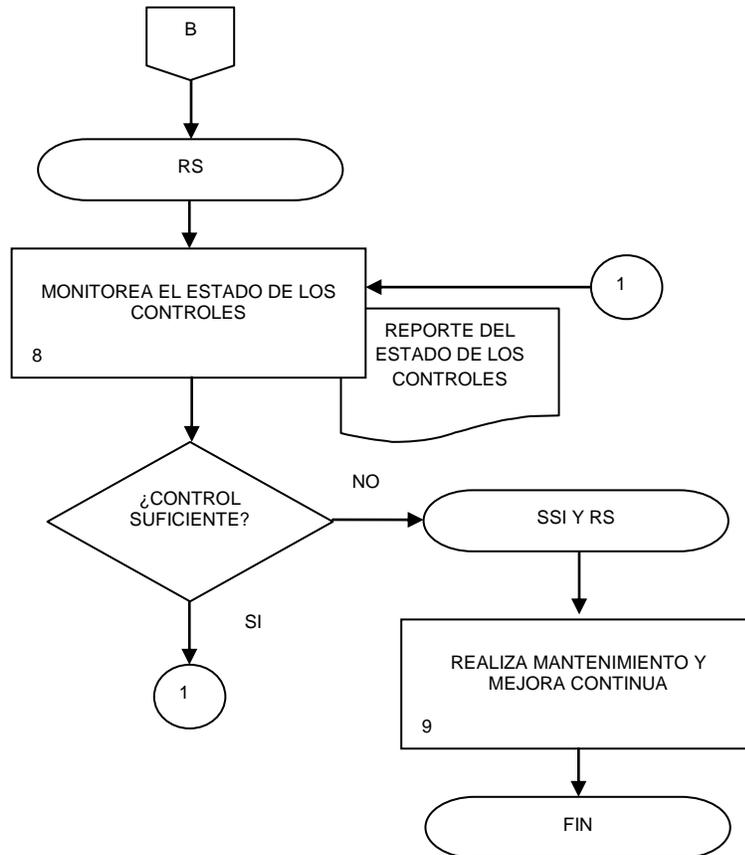
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

56



8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

57

1. Objetivo.-

Recibir y atender solicitudes de servicio vía telefónica, correo electrónico, comunicaciones unificadas y/o buzón de voz de los usuarios internos y externos del Instituto, sobre diversos aspectos tecnológicos, proporcionando una solución en línea, o canalizando sus requerimientos a las áreas de especialización técnica para su atención.

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 podrán ser recibidas vía telefónica, correo electrónico, comunicaciones unificadas y/o buzón de voz.

3.b. Los requerimientos de servicio tecnológico deberán registrarse para su atención y/o seguimiento a través del sistema de Mesa de Ayuda.

3.c. En caso de presentarse alguna contingencia en el sistema de Mesa de Ayuda que impida registrar la solicitud de servicio, el mismo se realizará en forma manual y se procederá a su gestión. Una vez que el sistema se restablezca, se procederá a ingresar los datos de las solicitudes que se registraron en forma manual.

3.d. Si durante el registro de una solicitud de servicio se presentan inconsistencias de información al ser consultados los sistemas de SIA y SIA-Inventarios; el registro se deberá completarse en forma manual y se procederá a su gestión. El responsable de Mesa de Ayuda notificará al responsable de estas incongruencias para su resolución.

3.e. Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas conforme a las herramientas y recursos con que cuenta el personal de Mesa de Ayuda..

3.f. Cuando el personal de Mesa de Ayuda no posea los recursos necesarios para la solución de las solicitudes de servicio; éstas deberán ser gestionadas a las áreas técnicas, las cuales serán responsables de su solución y cierre.

3.g. El personal de Mesa de Ayuda es responsable de dar seguimiento a las solicitudes de servicio.

8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

58

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 telefónicamente o por correo electrónico o de voz, solicitud de servicio por parte del usuario.	Solicitud de Servicio (Anexo VIII)
	2.	Consulta los datos personales del usuario en el Sistema Integral de Administración.	
	3.	Verifica vía telefónica con el usuario que los datos del SIA correspondan con la información vigente. ¿Los datos son correctos? No	
	4.	Procede a hacer el registro manual de la solicitud de servicio. Continúa en la actividad No. 6. Si	
	5.	Registra datos del usuario en el formulario del sistema de Mesa de Ayuda.	
	6.	Analiza el servicio solicitado para identificar la clasificación a la que corresponde y así proceder a gestionarlo. ¿Se cuenta con herramientas o información para poder proporcionar al cliente alternativas de solución para el servicio solicitado? Si	
	7.	Proporciona vía telefónica al usuario, las alternativas de solución a su servicio solicitado.	

8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

59

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RMA y/o AMA	8.	<p>Verifica vía telefónica con el usuario que la solución haya sido aplicada.</p> <p>¿El usuario está conforme?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 7.</p> <p>Si</p>	
	9.	<p>Registra el servicio como atendido en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>Fin de procedimiento.</p> <p>No</p>	
	10.	<p>Analiza el servicio y selecciona el área técnica a la que le compete atenderlo.</p>	
	11.	<p>Verifica vía telefónica con el usuario, la información que el área técnica requiere para poder gestionar su solicitud de servicio.</p>	
	12.	<p>Proporciona vía telefónica al usuario, el número de reporte que el sistema de mesa de ayuda asignó a la solicitud de servicio.</p> <p>¿El área técnica está facultada y en disposición de atender el servicio?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 10.</p> <p>Si</p>	
	13.	<p>Registra y canaliza la solicitud de servicio al área técnica correspondiente.</p>	
	14.	<p>Verifica que el área técnica resuelva el problema.</p> <p>¿El área técnica resolvió el problema?</p> <p>No</p>	

8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

60

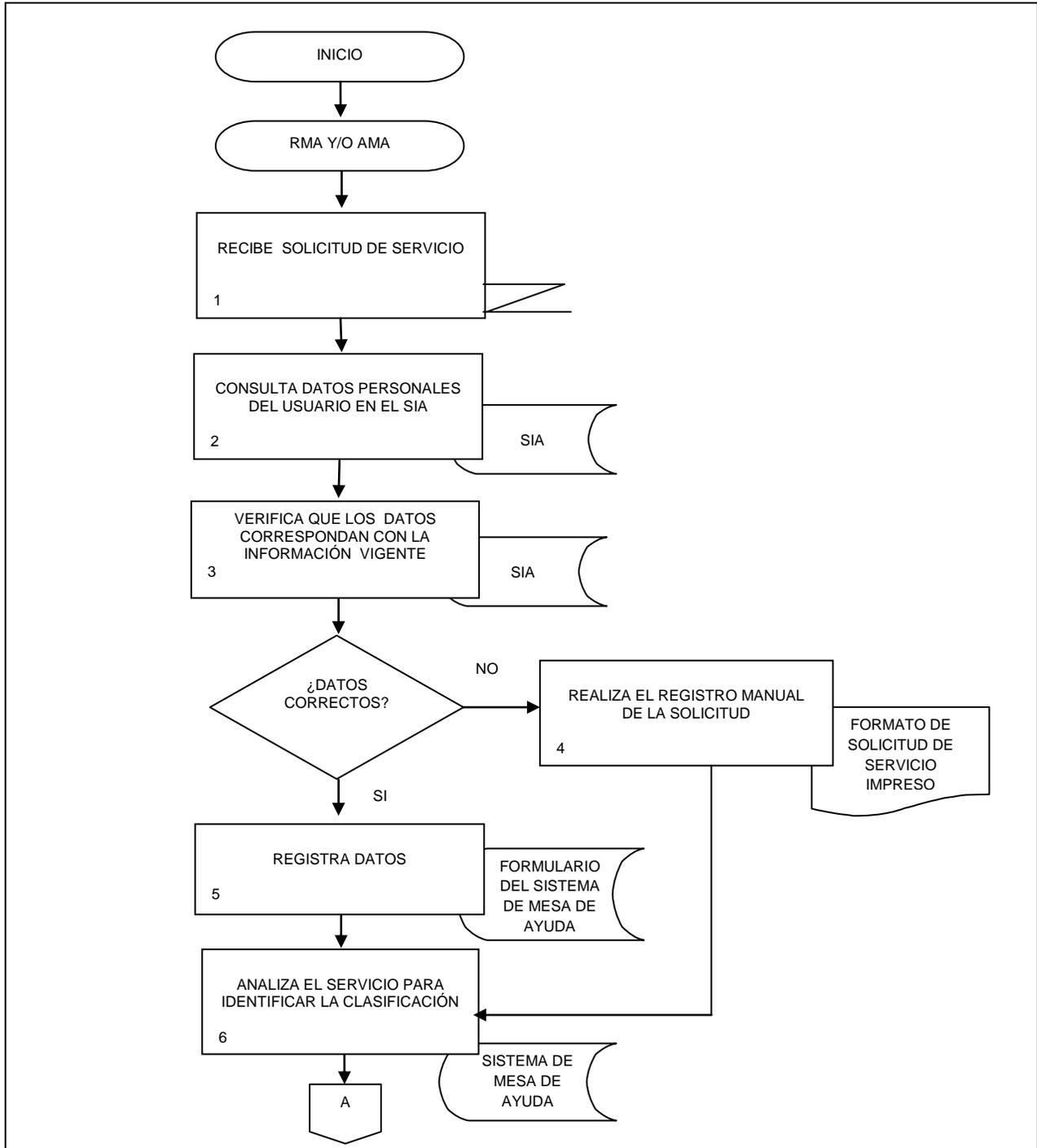
RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RMA y/o AMA	15.	<p>Notifica al responsable del área técnica sobre las solicitudes de servicio pendientes.</p> <p>Continúa en la actividad No.14.</p> <p>Si</p>	
	16.	<p>Verifica que el responsable del área técnica cierre la solicitud de servicio.</p> <p>¿El área técnica cerró la solicitud del servicio?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 16.</p> <p>Si</p>	
	17.	<p>Da por concluido el servicio.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03 AÑO. 2011

PÁGINA:
61

5. Diagrama de Flujo.-



8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

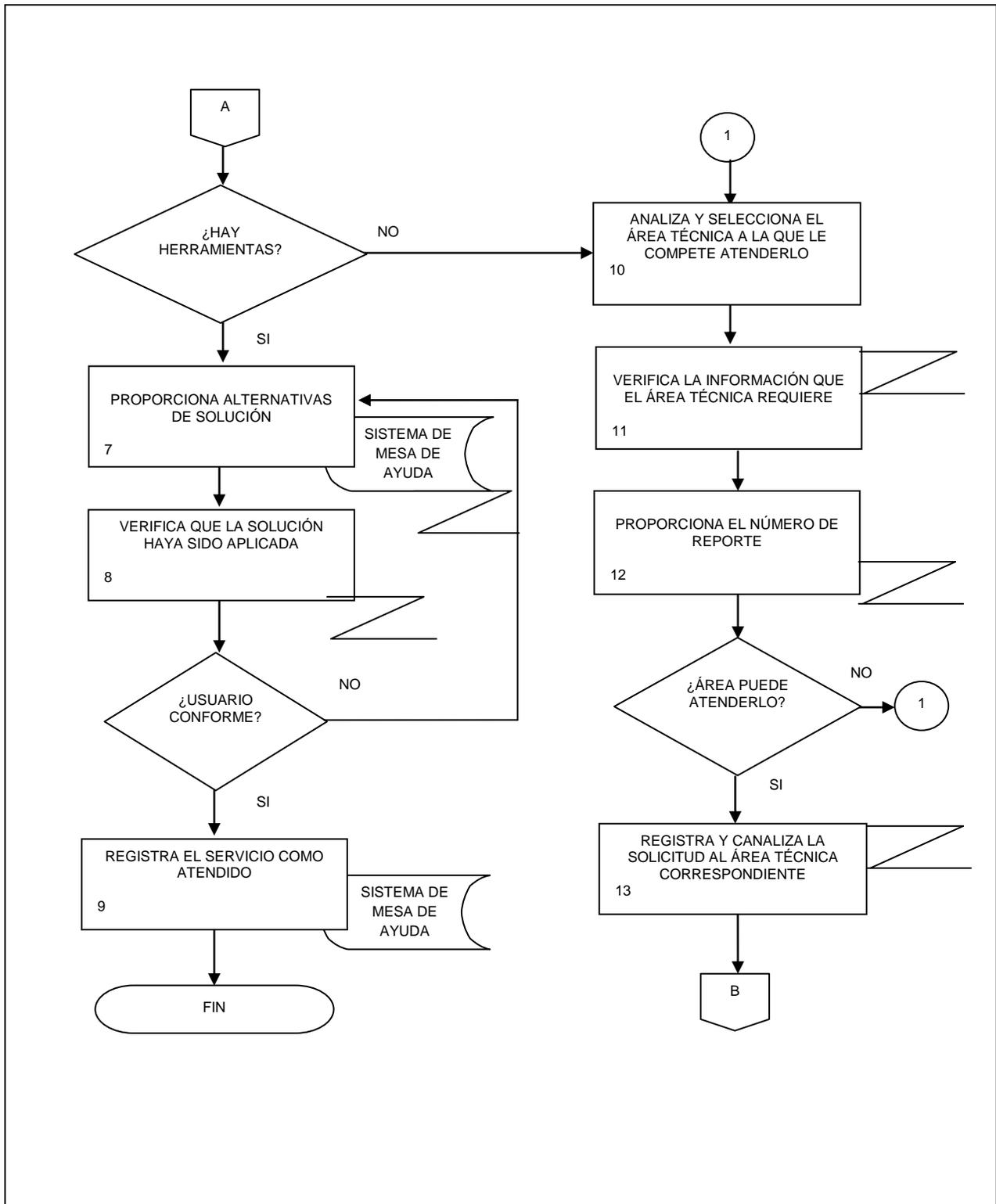
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

62



8. Atención al Usuario a través de Mesa de Ayuda.

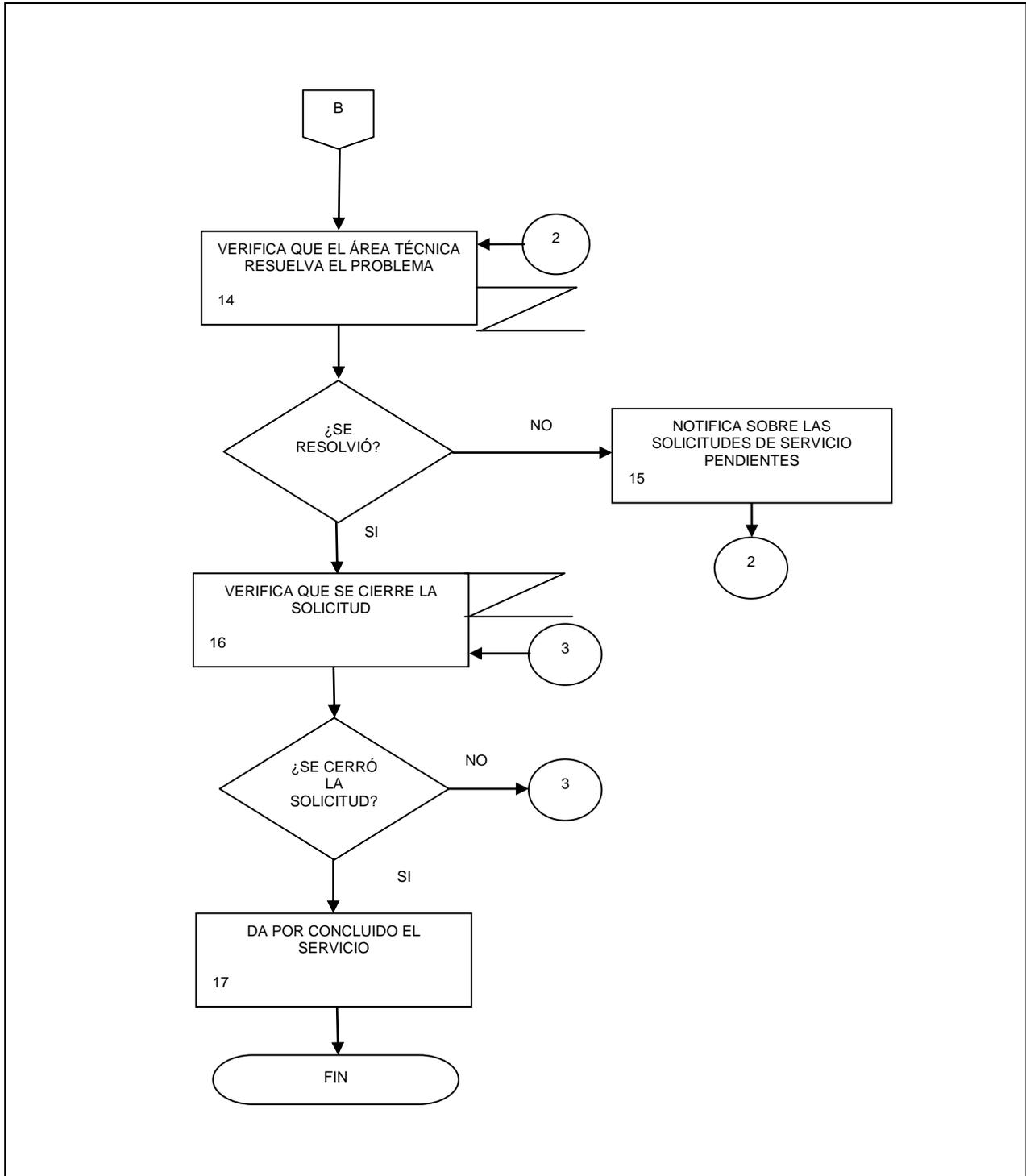
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

63



9. Servicios de Infraestructura de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

64

1. Objetivo.-

Proporcionar los servicios de cómputo en servidores, almacenamiento, resguardo y restauración de información institucional mediante la aplicación de acciones técnicas y operativas para satisfacer las necesidades de infraestructura de cómputo de los proyectos institucionales para la generación de información.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. Los enlaces informáticos canalizarán sus solicitudes de servicios de cómputo a la SAIC a través de escrito o correo electrónico, de lunes a viernes con un horario de 8:30 a 16:30 hrs. Los servicios solicitados fuera de éste horario se clasificarán como extraordinarios o especiales y estarán sujetos al análisis y aprobación del responsable del centro de cómputo para su atención.

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

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

3.d. En caso de contingencias, la SAIC a través de los departamentos de Administración de Equipo de Cómputo Mayor, Administración de Servidores Departamentales y Operación y Monitoreo del Centro de Cómputo se apegarán a los procedimientos establecidos por el Instituto.

9. Servicios de Infraestructura de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

65

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Administración de Infraestructura de Cómputo (SAIC)	1.	Recibe solicitud de requerimiento del usuario, por medio de escrito o correo electrónico.	Escrito
Responsable de Proyecto (RP)	2.	Analiza y acuerda con el usuario el nivel de servicio y requerimientos mínimos de infraestructura, plataformas requeridas y espacio para la operación del servicio, autoriza y canaliza la solicitud al responsable de proyecto.	Escrito
	3.	Verifica la infraestructura e insumos que requiere el servicio. ¿Requiere de infraestructura nueva o insumos? Si	
Responsable de servicio solicitado (RSS)	4.	Solicita directamente, al responsable del servicio requerido, los recursos necesarios para el proyecto.	
RP	5.	Asigna y entrega al responsable del proyecto la infraestructura requerida	
	6.	Recibe y configura lo necesario para proporcionar el servicio. Continúa en la actividad No. 7. No	
Técnico Operador de Servicio (TOS)	7.	Entrega la infraestructura y/o insumos al técnico operador de servicio y da instrucciones para que realice el servicio solicitado.	
	8.	Ejecuta las acciones particulares del servicio a otorgar. ¿Tuvo alguna falla el procedimiento? Si	
	9.	Atiende la falla encontrada. Continúa en la actividad No. 7.	

9. Servicios de Infraestructura de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

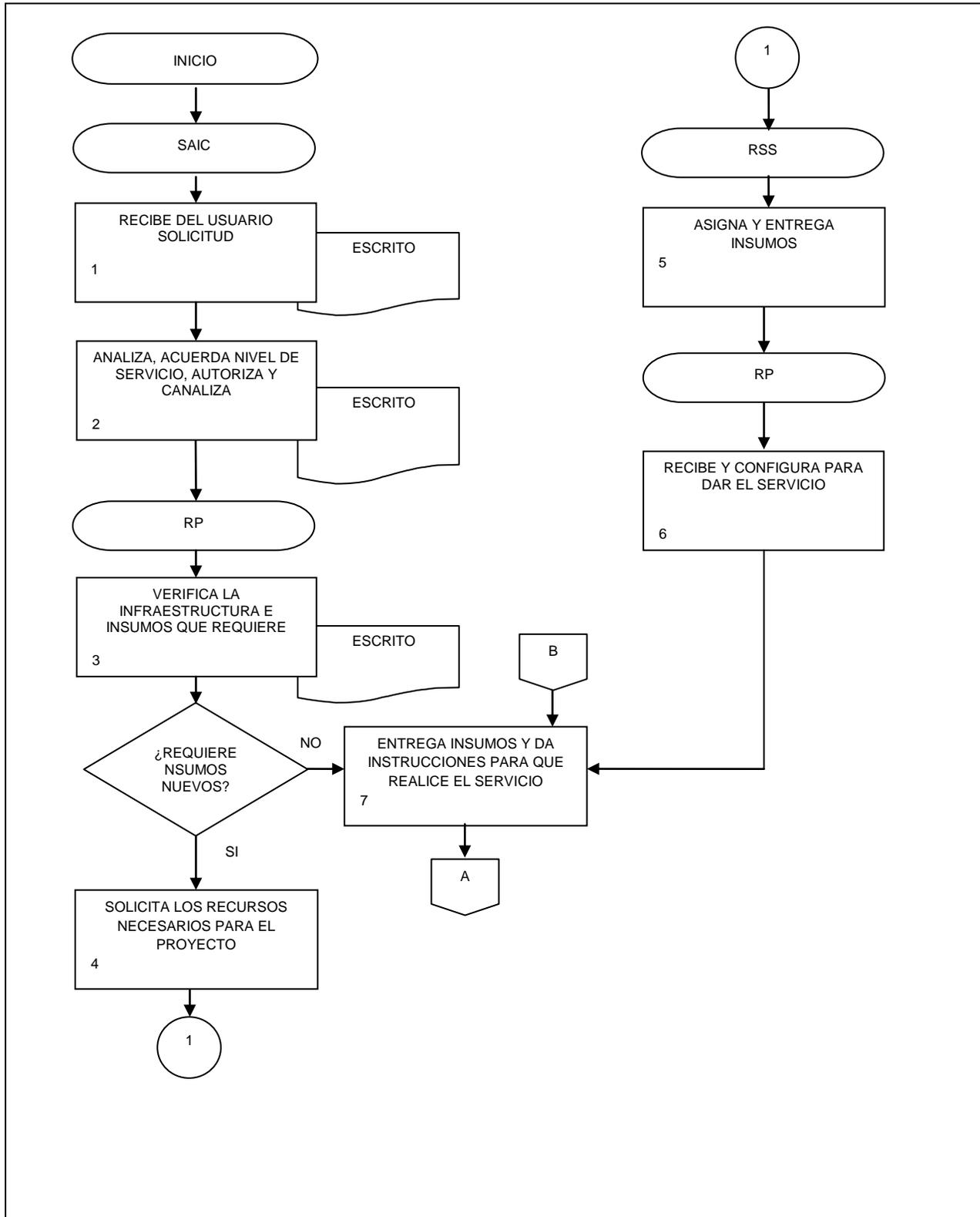
AÑO.
2011

PÁGINA:

66

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
TOS	10.	<p>No</p> <p>Termina el servicio y registra en el control correspondiente.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

5. Diagrama de Flujo.-



9. Servicios de Infraestructura de Cómputo.

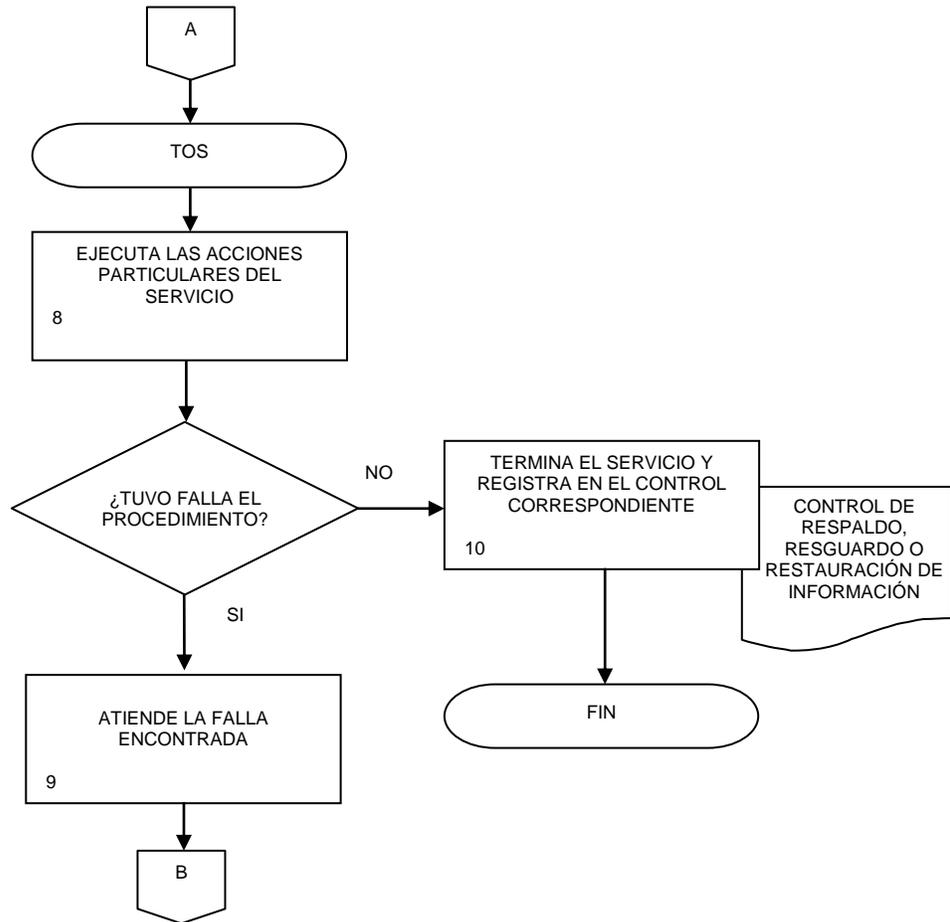
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

68



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

69

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 nivel de 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.

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

3.e. El administrador del sistema será el responsable de verificar que el equipo a reparar 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 interna, 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 no deberán 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.

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

70

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.

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

71

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador del Sistema (AS)	1.	<p>Recibe y verifica que la solicitud de servicio esté debidamente requisitada.</p> <p>¿La solicitud de servicio está debidamente requisitada?</p> <p>No</p>	Sistema de Control de Reportes Solicitud de Servicio
	2.	<p>Solicita al enlace o usuario la información faltante, vía telefónica.</p> <p>Continúa en la actividad No. 1.</p> <p>Si</p>	
	3.	<p>Asigna el número de orden y captura en el Sistema de Control de Reportes.</p> <p>¿El equipo es entregado al laboratorio?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 8.</p> <p>Si</p>	Sistema de Control de Reportes
	4.	<p>Verifica estado físico del equipo.</p> <p>¿El equipo es aceptado?</p> <p>No</p>	
	5.	<p>Notifica telefónicamente al enlace o al usuario el rechazo de la Solicitud del Servicio.</p>	Solicitud de Servicio
	6.	<p>Regresa el equipo y cierra la solicitud del servicio.</p> <p>Fin de procedimiento.</p> <p>Si</p>	
	7.	<p>Asigna etiqueta al equipo para su identificación.</p>	
	8.	<p>Verifica la garantía del equipo.</p> <p>¿El equipo se encuentra en garantía?</p>	

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

72

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	
	No.	DESCRIPCIÓN		
Responsable de Garantías (RG)	9.	Si Recibe Solicitud de Servicio.	Sistema de Control de Reportes Solicitud de Servicio	
	10.	Verifica si la solicitud es de origen local, regional o estatal. ¿Es de origen local? No		
	11.	Ratifica vía telefónica con el enlace o usuario la existencia de la falla. Continúa en la actividad No. 12.		
	12.	Si Realiza diagnóstico para determinar la falla. ¿Existe falla? No		
	13.	Cierra la Solicitud del Servicio. Fin de procedimiento.		Solicitud de Servicio
	14.	Si Genera reporte y lo envía al proveedor o fabricante correspondiente, por correo electrónico.		Reporte
	15.	Recibe al proveedor para revisar y reparar el equipo. ¿El equipo fue reparado? No		
	16.	Notifica al proveedor de la persistencia de la falla. Continúa en la actividad No. 15. Si		
	17.	Entrega el equipo y cierra la Solicitud del		Sistema de Control de

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

73

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de Seguimiento a Contratos (RSC)		Servicio. Fin de procedimiento No (Viene de la actividad No. 8).	Reportes Solicitud de Servicio
	18.	Verifica si el equipo está en contrato. ¿El equipo está en contrato? Si	
	19.	Recibe del AS la solicitud de servicio.	
	20.	Confirma la fecha de contrato y lo envía por correo electrónico al proveedor correspondiente. Demora	
	21.	Recibe al proveedor para diagnosticar el problema del equipo ¿Se puede reparar el equipo en sitio? No	
	22.	Espera a que el proveedor remplace la refacción. Demora Continúa en la actividad No. 23. Si	
	23.	Repara el equipo y verifica funcionalidad correcta del equipo, con el enlace o usuario presente.	
	24.	Avisa por teléfono al RSC, de la reparación del equipo.	
	25.	Acude con el enlace o usuario para que firme de conformidad en la Solicitud de Servicio.	
	26.	Cierra la Solicitud del Servicio. Fin de procedimiento.	
Proveedor			Sistema de Control de Reportes Solicitud de Servicio
RSC			Solicitud de Servicio Sistema de Control de Reportes

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

74

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de Servicio Interno (RSI)	27.	No Recibe del administrador del sistema la solicitud de servicio.	Sistema de Control de Reportes Solicitud de Servicio Solicitud de Servicio
	28.	Revisa la solicitud de servicio y turna al técnico de servicio.	
Técnico de Servicio (TS)	29.	Recibe la solicitud y verifica si el equipo se encuentra en el laboratorio. ¿El equipo está en el laboratorio?	Solicitud de Servicio
RSI y TS	30.	No Realiza un pre diagnóstico vía telefónica, con el enlace o usuario. ¿La falla será solucionada en el área?	
	31.	Si Envía correo electrónico al usuario del equipo, para informarle cuando se presentará a reparar el equipo.	
	32.	Acude al lugar del usuario y repara la falla.	
	33.	Entrega al usuario la solicitud de servicio para que firme de conformidad. Fin de procedimiento.	Solicitud de Servicio
	34.	No Solicita al enlace o usuario que traslade el equipo al laboratorio para su reparación. ¿Puede reparar el equipo?	
	35.	No Solicita al proveedor su reparación. Demora	
		Continúa en la actividad No. 37.	

10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

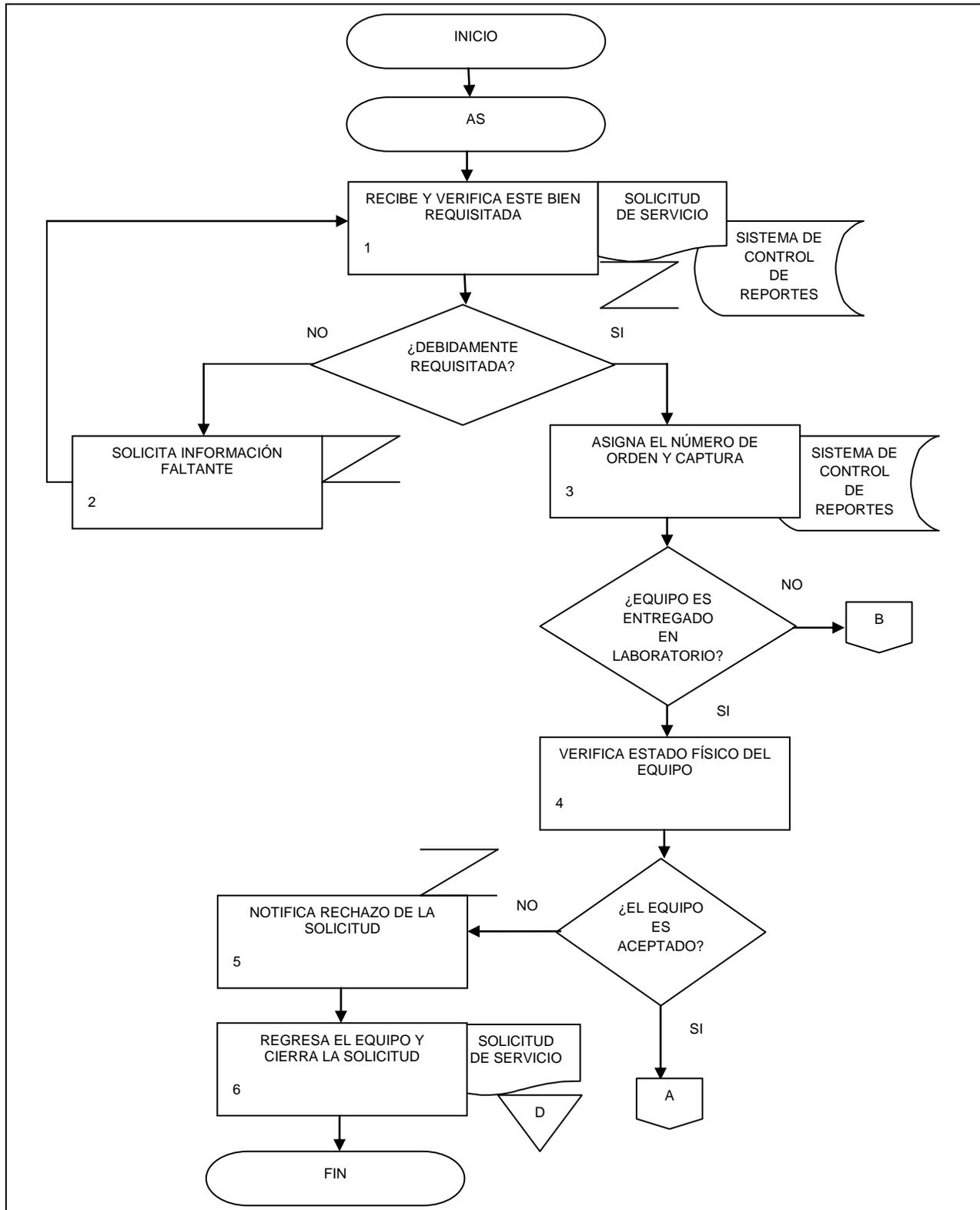
AÑO.
2011

PÁGINA:

75

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Enlace o usuario RSI		Si	Solicitud de Servicio Sistema de Control de Reportes Solicitud de Servicio
	36.	Repara el equipo.	
	37.	Avisa al enlace o usuario de la reparación del equipo, por correo electrónico o vía telefónica.	
	38.	Recibe equipo y firma de conformidad en la Solicitud de Servicio.	
TS	39.	Cierra la Solicitud del Servicio en el Sistema de Control de Reportes y archiva. Fin del Procedimiento.	
		Si	
		(Viene de la actividad No. 10).	
	40.	Verifica los datos del equipo.	
	41.	Diagnóstica la falla para determinar si puede repararlo en el laboratorio. ¿Puede repararlo en el laboratorio?	
		No Continúa en la actividad No. 35.	
	Si Continúa en la actividad No. 36.		

5. Diagrama de Flujo.-



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

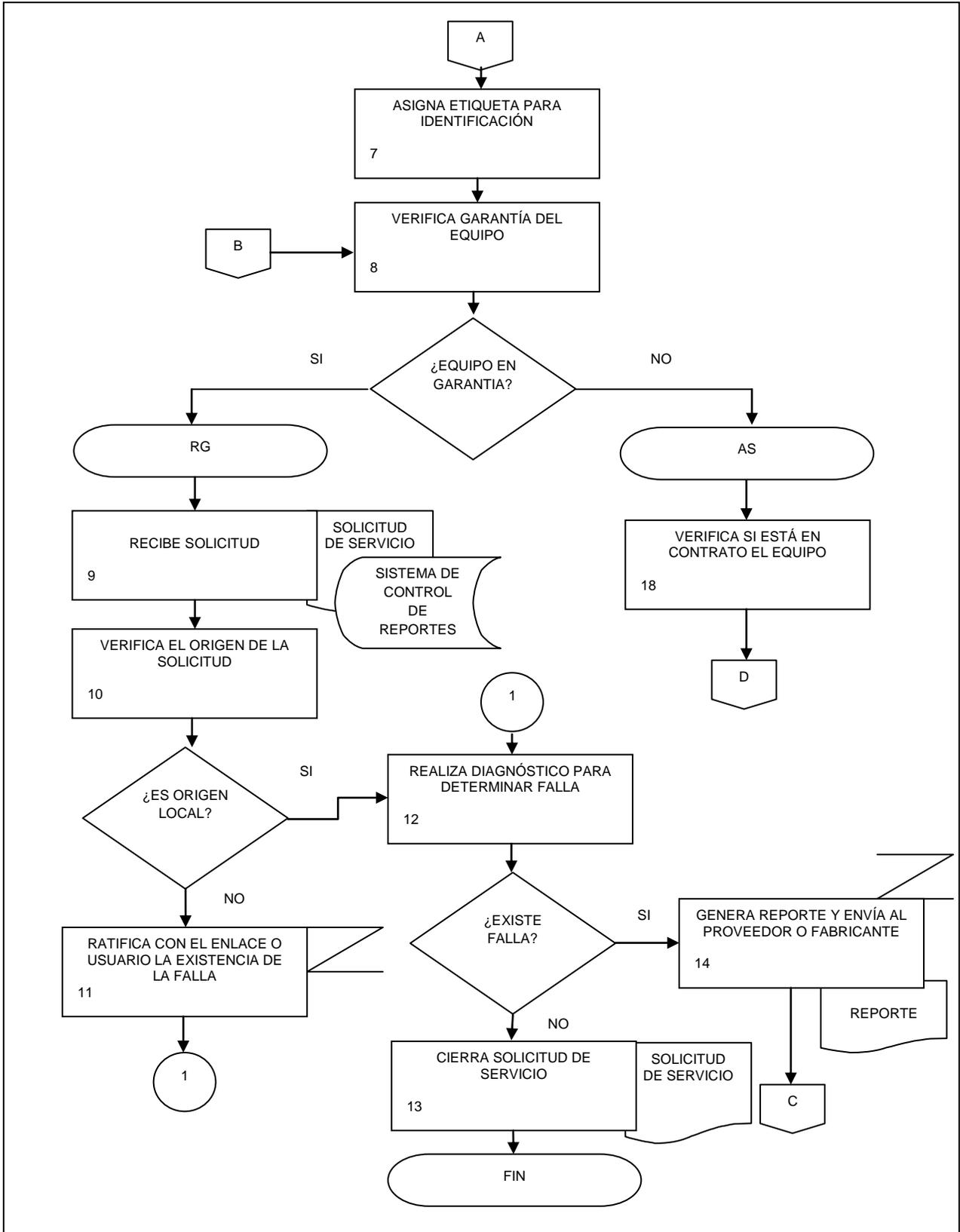
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

77



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

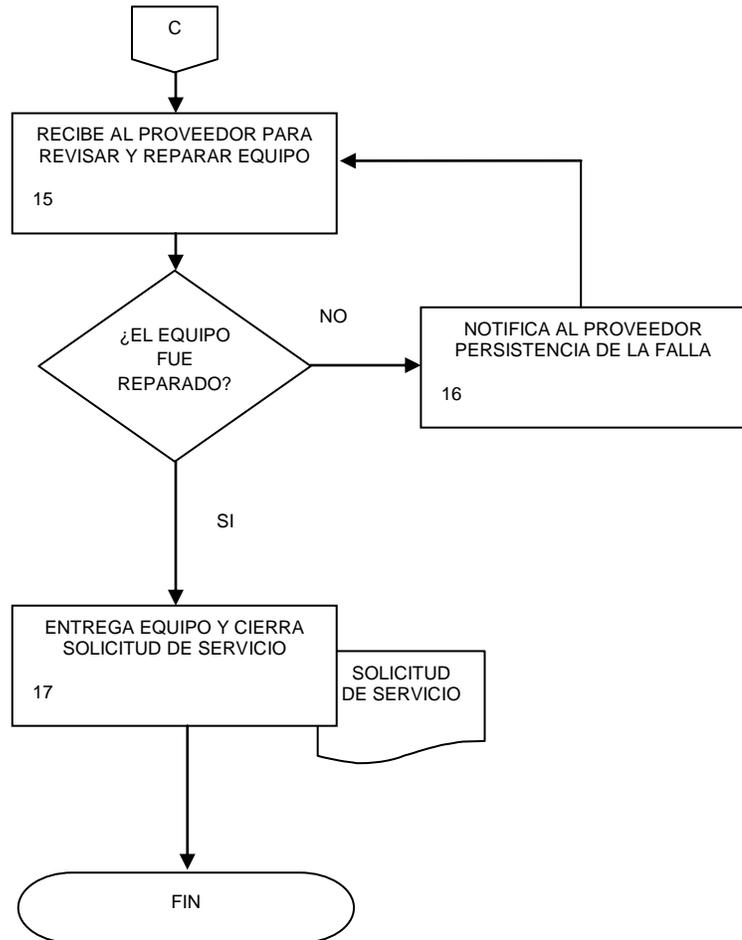
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

78



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

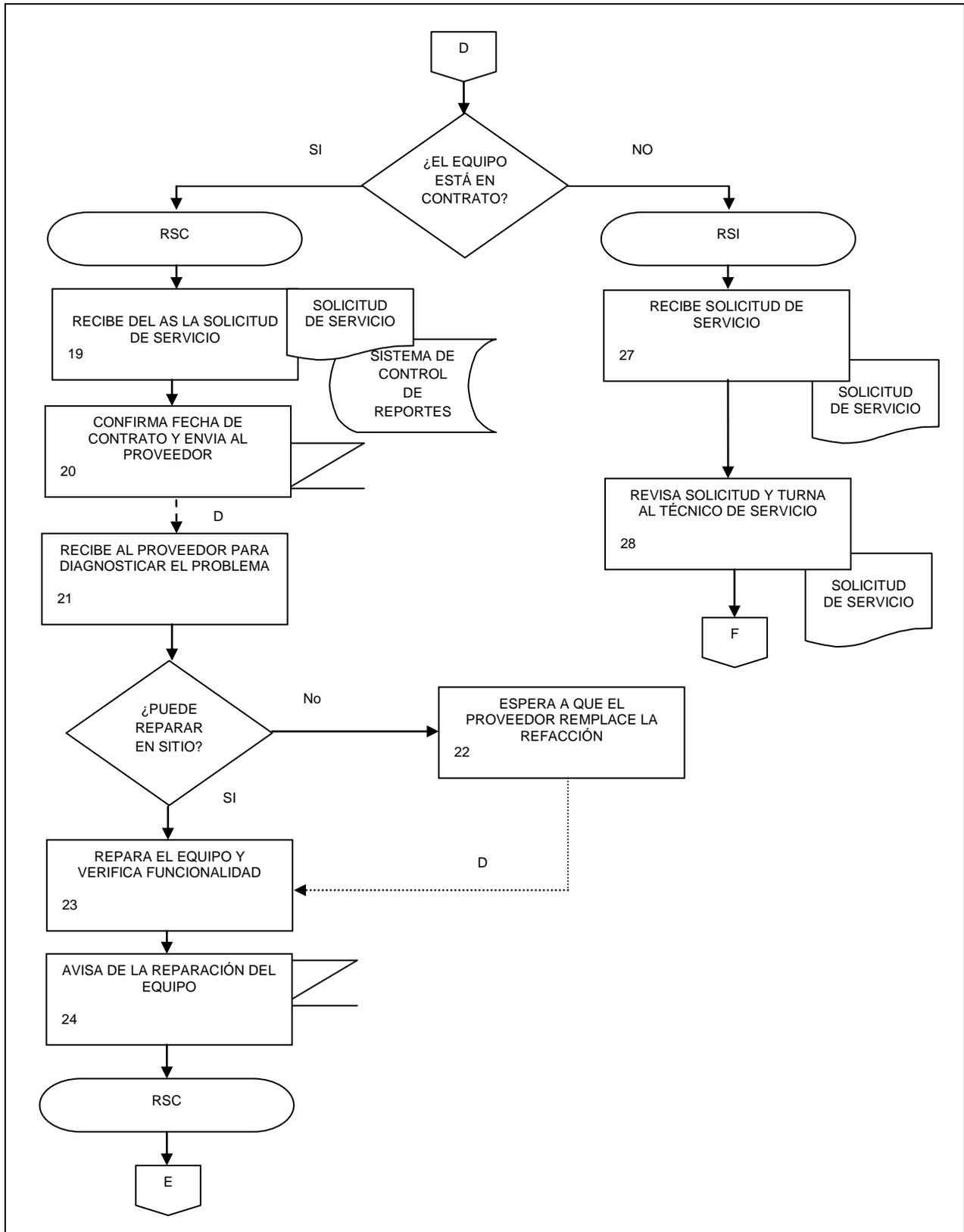
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

79



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

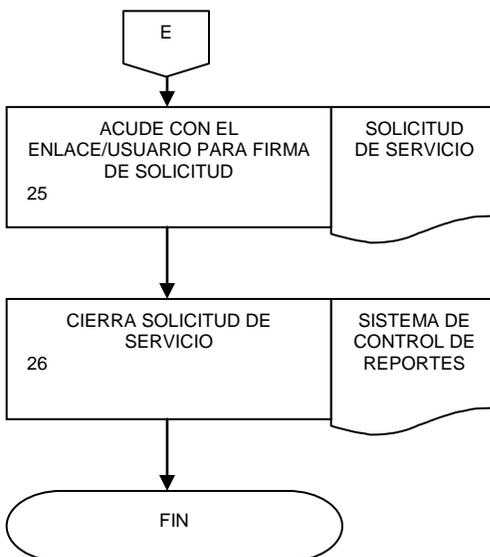
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

80



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

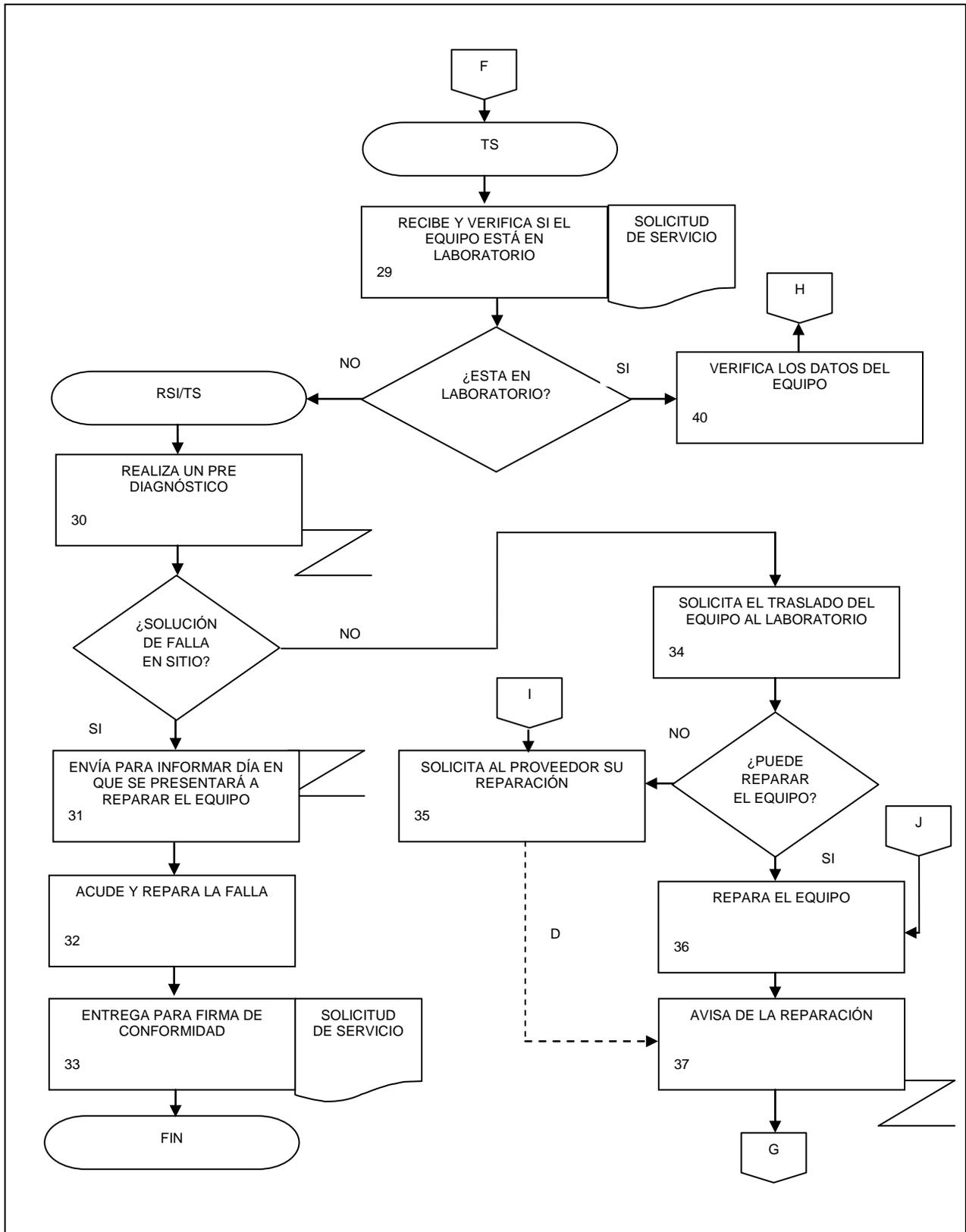
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

81



10. Mantenimiento a Equipo Menor de Cómputo.

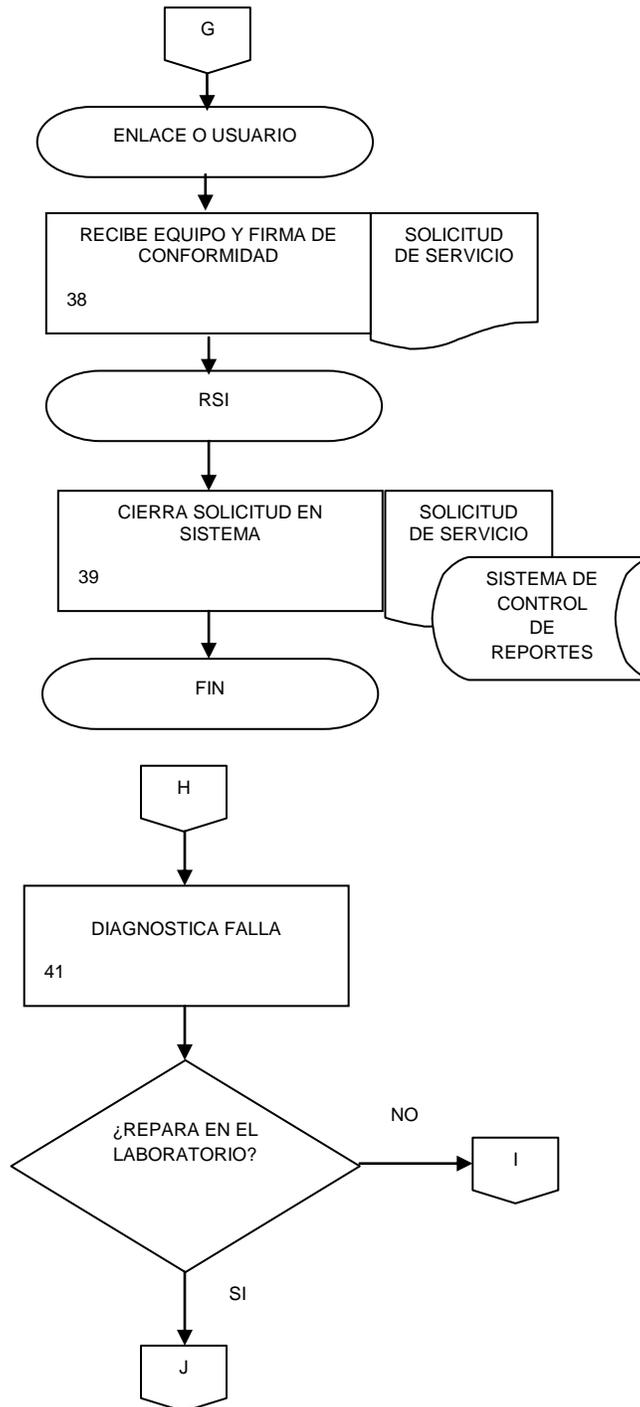
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

82



11. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

83

1. Objetivo.-

Proporcionar los servicios de instalación de nodos en red a los usuarios de la red institucional que así lo requieran.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de 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. Serán atendidas sólo las solicitudes que tengan la firma del director del área que solicita.

11. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

84

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de infraestructura de Red (SIR) Departamento de Instalaciones de Nodos de Red (DINR)	1.	Recibe del usuario la solicitud de instalación de nodo de red a través de oficio y la registra en su archivo de control de solicitudes.	Oficio
	2.	Entrega la solicitud al Departamento de Instalaciones de Nodos de Red.	Solicitud
	3.	Recibe, analiza y clasifica el tipo de servicios. ¿El servicio es de análisis y diseño de instalación de nodos de red? No	Solicitud
	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. Fin de procedimiento. Si	Oficio Solicitud
	6.	Da instrucciones al Técnico Responsable de Instalación de Nodos de Red para que lleve a cabo el servicio.	
	7.	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	
	Técnico Responsable de Instalación de Nodos de red (TRINR)	8.	Realiza la requisición de bienes para ser adquiridos y la envía a la SIR. Continúa en la actividad No. 9. Demora Si

11. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

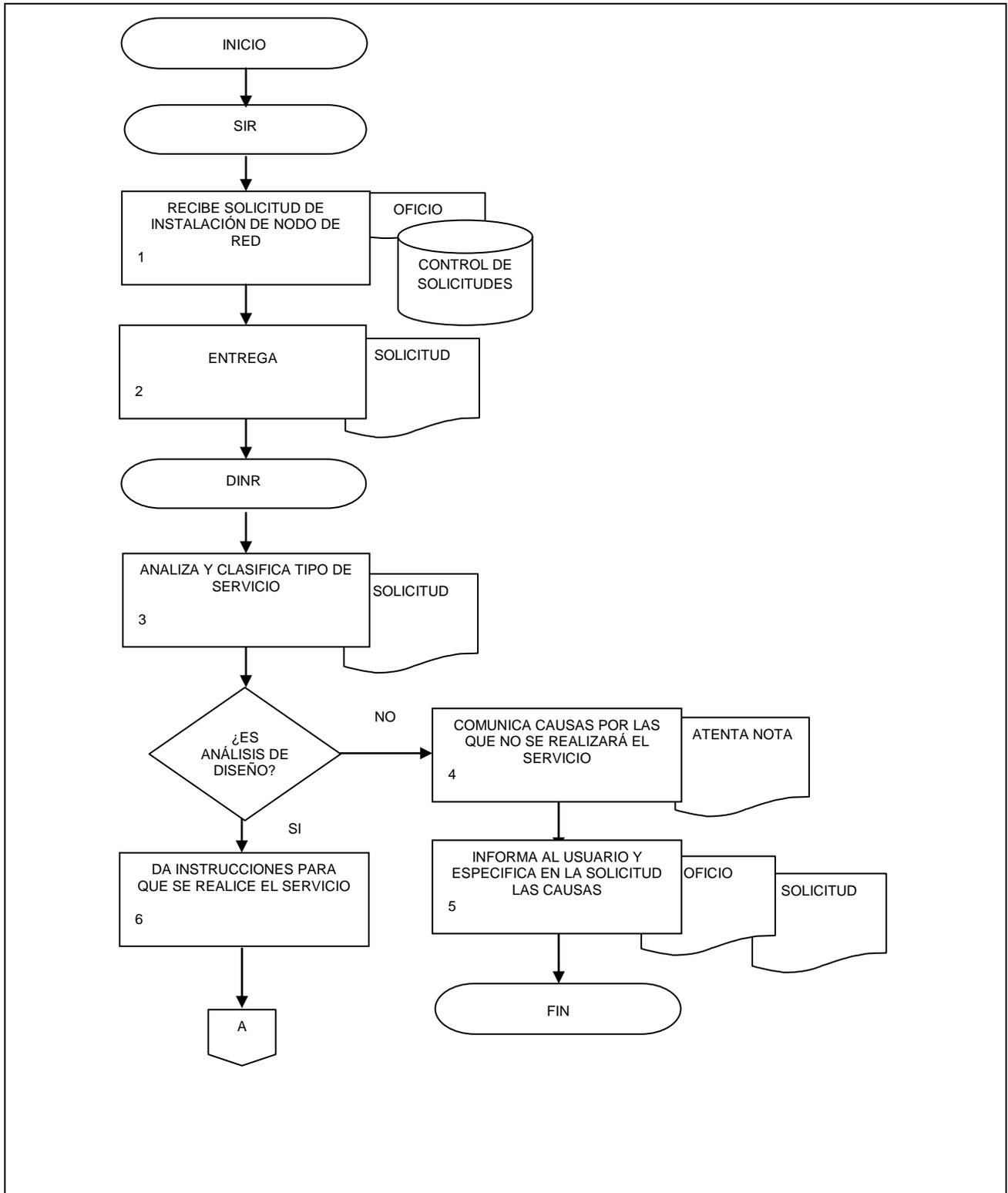
MES.
03

AÑO.
2011

85

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
TRINR	9.	Informa al DINR que si hay los materiales necesarios para poder llevar a cabo el servicio.	Materiales de Cableado Estructurado Utilizados para la Instalación de Servicios de Red (BITÁCORA) (Anexo IX)
DINR	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.	

5. Diagrama de Flujo.-



11. Servicios de Instalación de Nodos de Red.

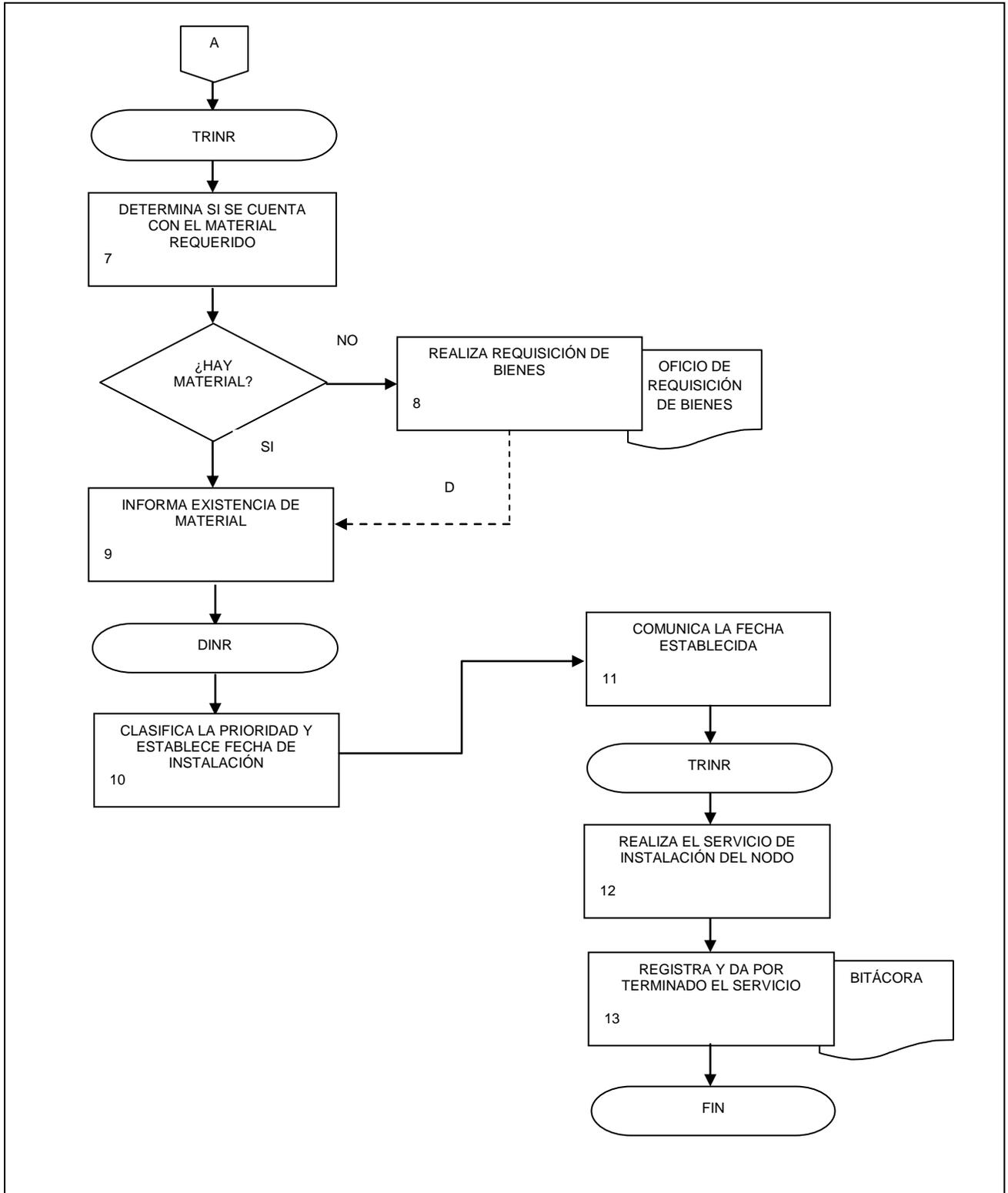
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

87



12. Servicios de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

88

1. Objetivo.-

Proporcionar los servicios de activación de nodos de red local cableada e inalámbrica, acceso a internet y servicio de red privada virtual (VPN), con el fin de proporcionar a los usuarios la conectividad a la red Institucional.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. El personal designado por la SAIR será el responsable de llevar a cabo el seguimiento técnico y administración de la red local de comunicaciones, implementar el acceso a la red privada virtual, autorizar el acceso a Internet así como, administrar el sistema de filtrado de contenido a los sitios en Internet a nivel central, regional y estatal.

3.b. Los administradores de los equipos de comunicaciones de oficinas centrales, regionales y estatales serán los responsables de supervisar el buen funcionamiento de las redes locales.

3.c. El servicio de activación de nodos, red cableada e inalámbrica, acceso a Internet y red privada virtual será realizada por el departamento correspondiente según su ámbito en oficinas centrales, regionales y estatales.

3.d. Las unidades administrativas a través de sus enlaces informáticos a nivel central, regional y estatal, validarán y enviarán a la SAIR la solicitud de los usuarios que demandan los servicios de Red establecidos en el presente procedimiento.

3.e. Las solicitudes deberán ser elaboradas de acuerdo a los formatos establecidos en los lineamientos, políticas o normatividad vigente.

3.f. La SAIR será responsable de proponer e implementar los lineamientos de uso y operación de los Servicios de Red.

3.g. Los servicios de red privada virtual, red inalámbrica y acceso a internet deberán ser autorizados por el Director de Área correspondiente y por los enlaces informáticos.

12. Servicios de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

89

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Enlace Informático/Usuario (EI/U)	1.	Solicita a la Subdirección de Administración de Infraestructura de Red a través del formato correspondiente, medio electrónico o vía telefónica, el servicio de activación de nodos de red, acceso a internet o red privada virtual.	Solicitud de Servicio de Red en Firewall (Anexo X) Solicitud Servicio de Red Inalámbrica Institucional (Anexo XI) Control de Cambios Correspondiente al Acceso a Páginas de Internet (Anexo XII)
Subdirección de Administración de Infraestructura de Red (SAIR)	2.	Recibe la solicitud, analiza y clasifica el tipo de servicio y turna al departamento correspondiente. SERVICIO DE RED LOCAL.	Solicitud de Cuenta para el Servicio de Acceso a Internet (Anexo XIII) Solicitud para Acceso a la Red INEGI a través de la Red Privada Virtual (Anexo XIV)
Departamento de Administración de Redes Locales (DARL)	3.	Analiza si es factible realizar el servicio. ¿Es factible realizarlo? No	Solicitud de Servicio de Red en Firewall Solicitud Servicio de Red Inalámbrica Institucional
	4.	Comunica al usuario por medio de correo electrónico o escrito, las causas por las cuales no fue efectuado el servicio. Fin del Procedimiento. Si	Escrito
	5.	Clasifica la prioridad, tipo de servicio y establece la fecha para realizarlo.	
	6.	Lleva a cabo el servicio solicitado.	
	7.	Informa al usuario a través de correo electrónico o escrito, el término satisfactorio del servicio y archiva formato de servicio. Fin del Procedimiento. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	
Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos (DMSRD)	8.	Registra la solicitud en el sitio de colaboración del Departamento.	Solicitud de Cuenta para el Servicio de Acceso a Internet
	9.	Verifica si procede la autorización.	

12. Servicios de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

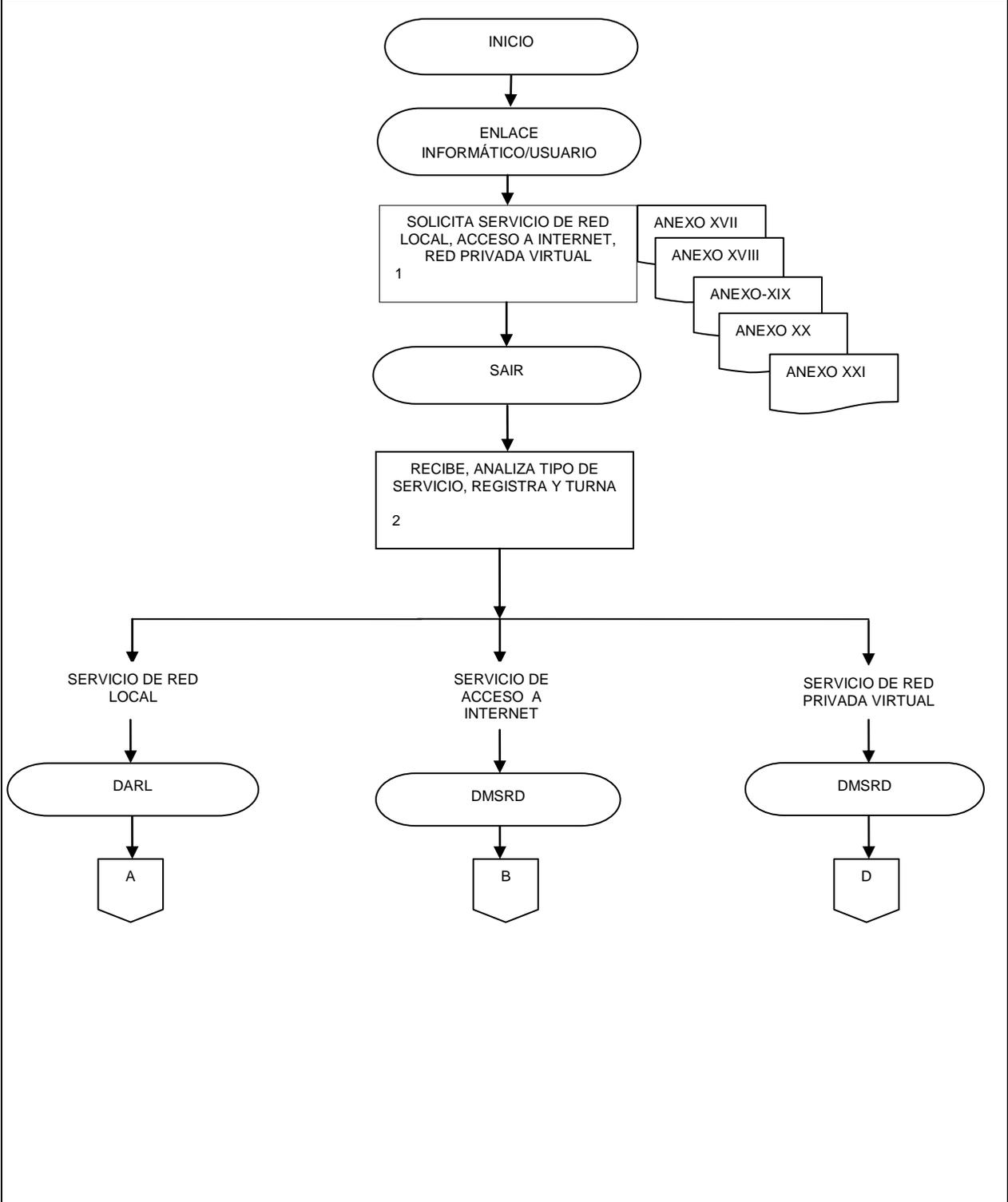
AÑO.
2011

PÁGINA:

90

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	
	No.	DESCRIPCIÓN		
Departamento de Monitoreo y Soporte a la Red de Datos (DMSRD)		¿Procede la autorización? No	Escrito	
	10.	Comunica al usuario que su solicitud es improcedente, a través de correo electrónico, llamada telefónica o escrito. Fin del Procedimiento.		
		Si		
	11.	Habilita el servicio de acceso a Internet.		
	12.	Comunica al usuario que ya cuenta con el servicio que solicitó. Fin del Procedimiento.		
		SERVICIO DE RED PRIVADA VIRTUAL		
	13.	Recibe la solicitud y verifica si es factible proporcionar el servicio ¿Es posible proporcionarlo? No		Solicitud para Acceso a la Red INEGI a través de la Red Privada Virtual
		Si		
	14.	Comunica al usuario las causas. Fin del Procedimiento.		Escrito
		Si		
	15.	Genera la cuenta.		
	16.	Envía al enlace informático o usuario la información de la cuenta y ruta para descargar el cliente de RPV, a través de correo electrónico. Fin del Procedimiento.		

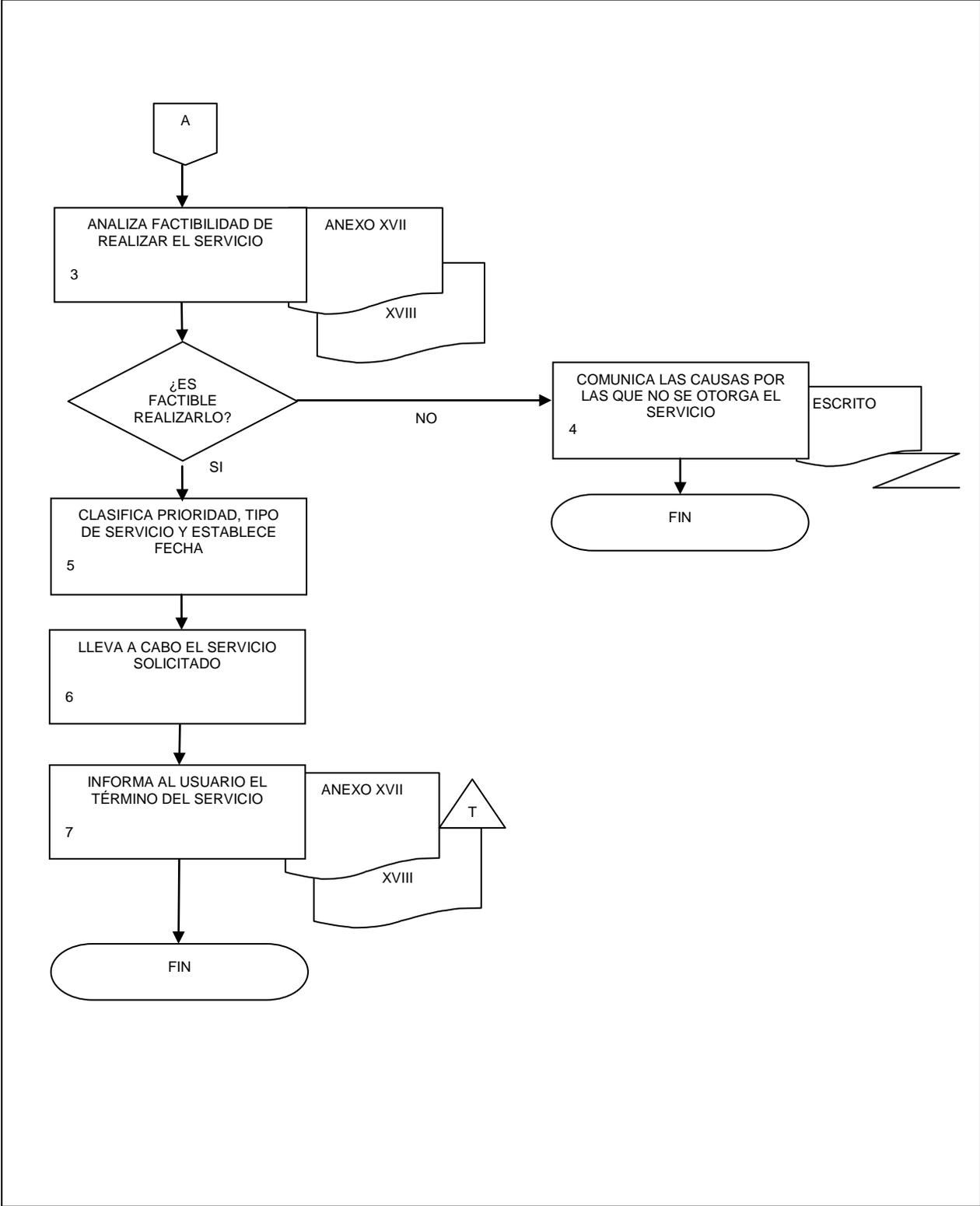
5. Diagrama de Flujo.-



12. Servicios de Red.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03 AÑO. 2011

PÁGINA:
92



12. Servicios de Red.

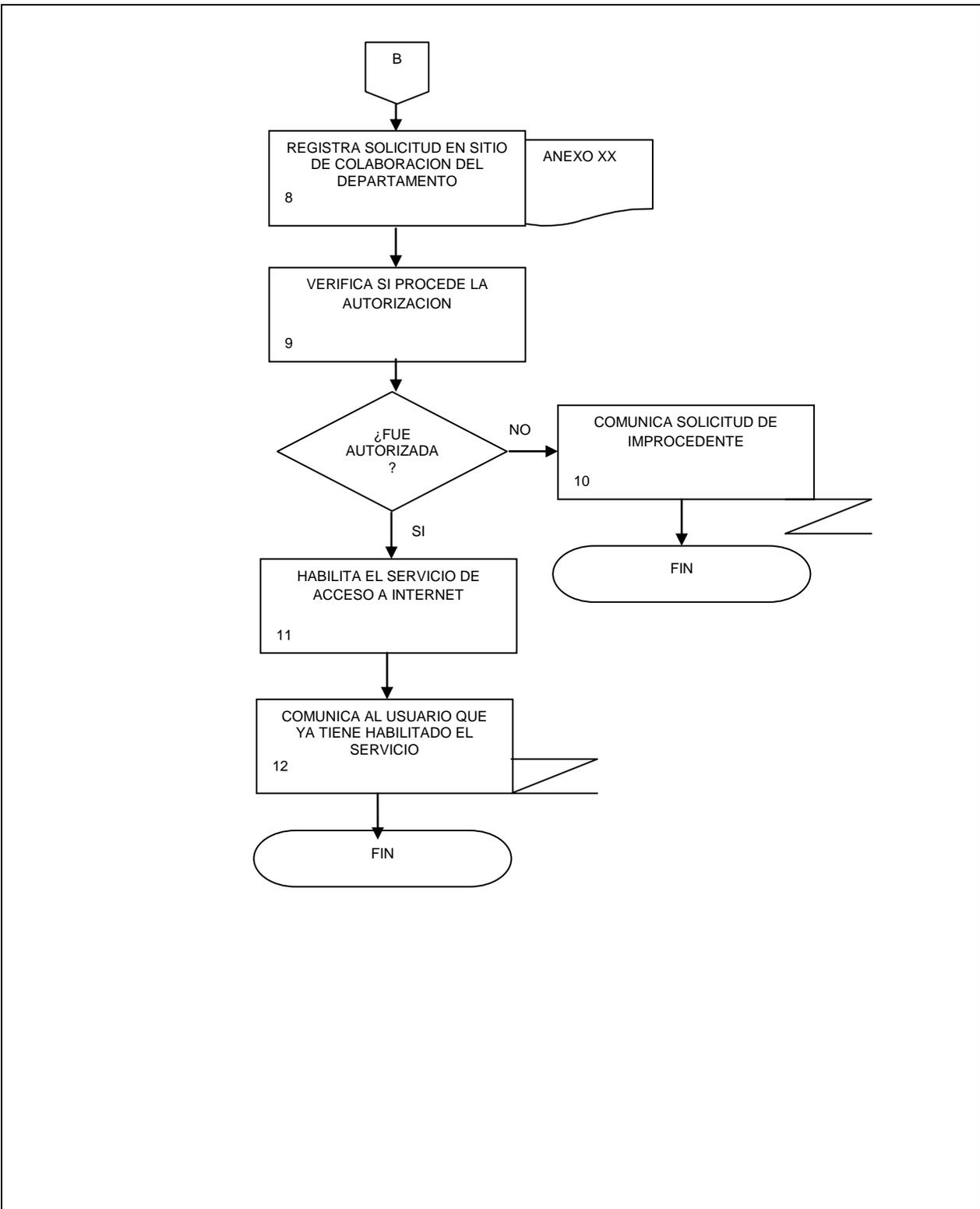
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

93



12. Servicios de Red.

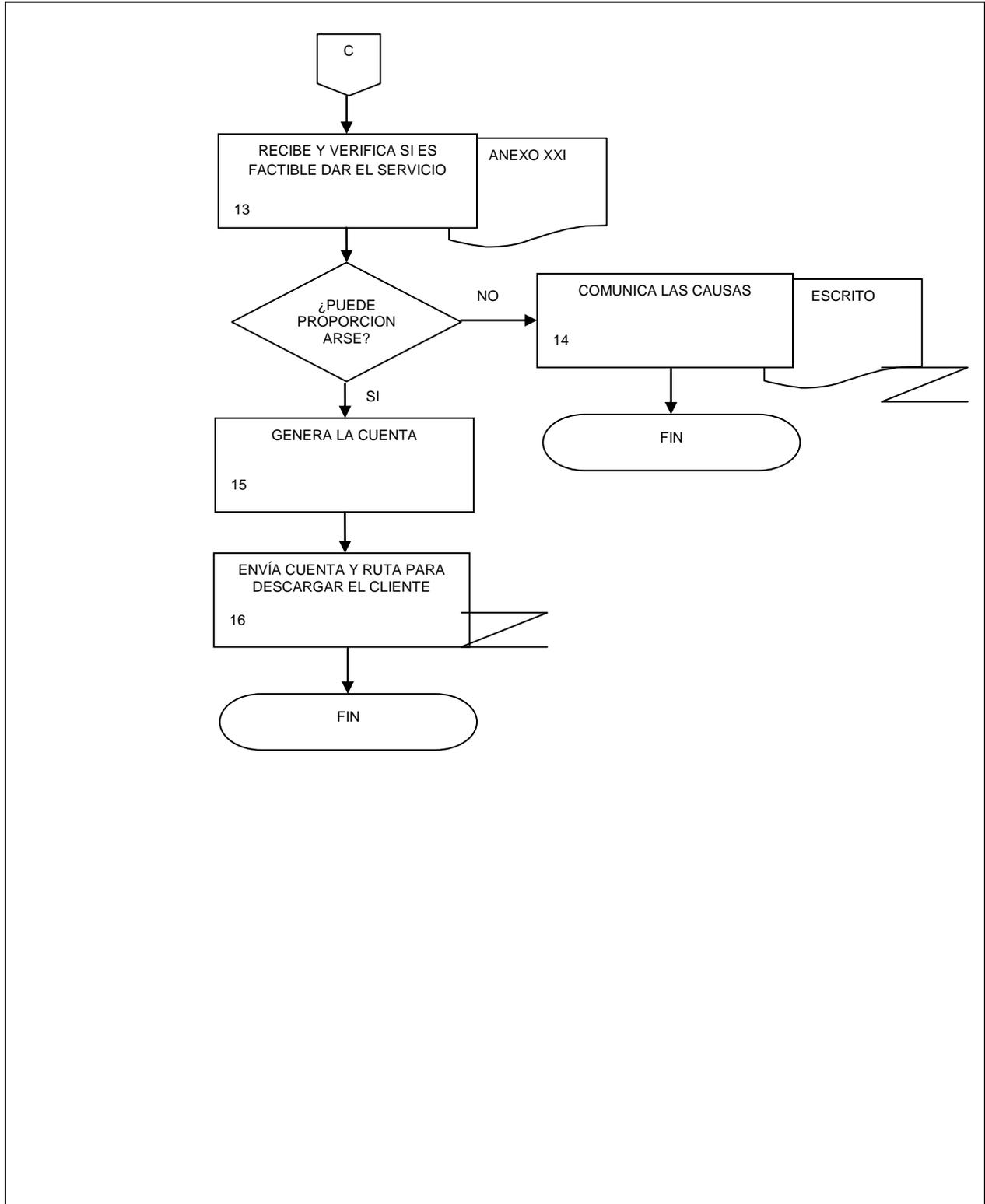
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

94



13. Monitoreo de Servicios.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

95

1. Objetivo.-

Observar el comportamiento en tiempo real de los servicios informáticos publicados en el Instituto así como los componentes que los integran, a fin de administrar la capacidad de los recursos que demanda, minimizar el índice de incidentes y maximizar la disponibilidad de los servicios, así como llevar a cabo los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

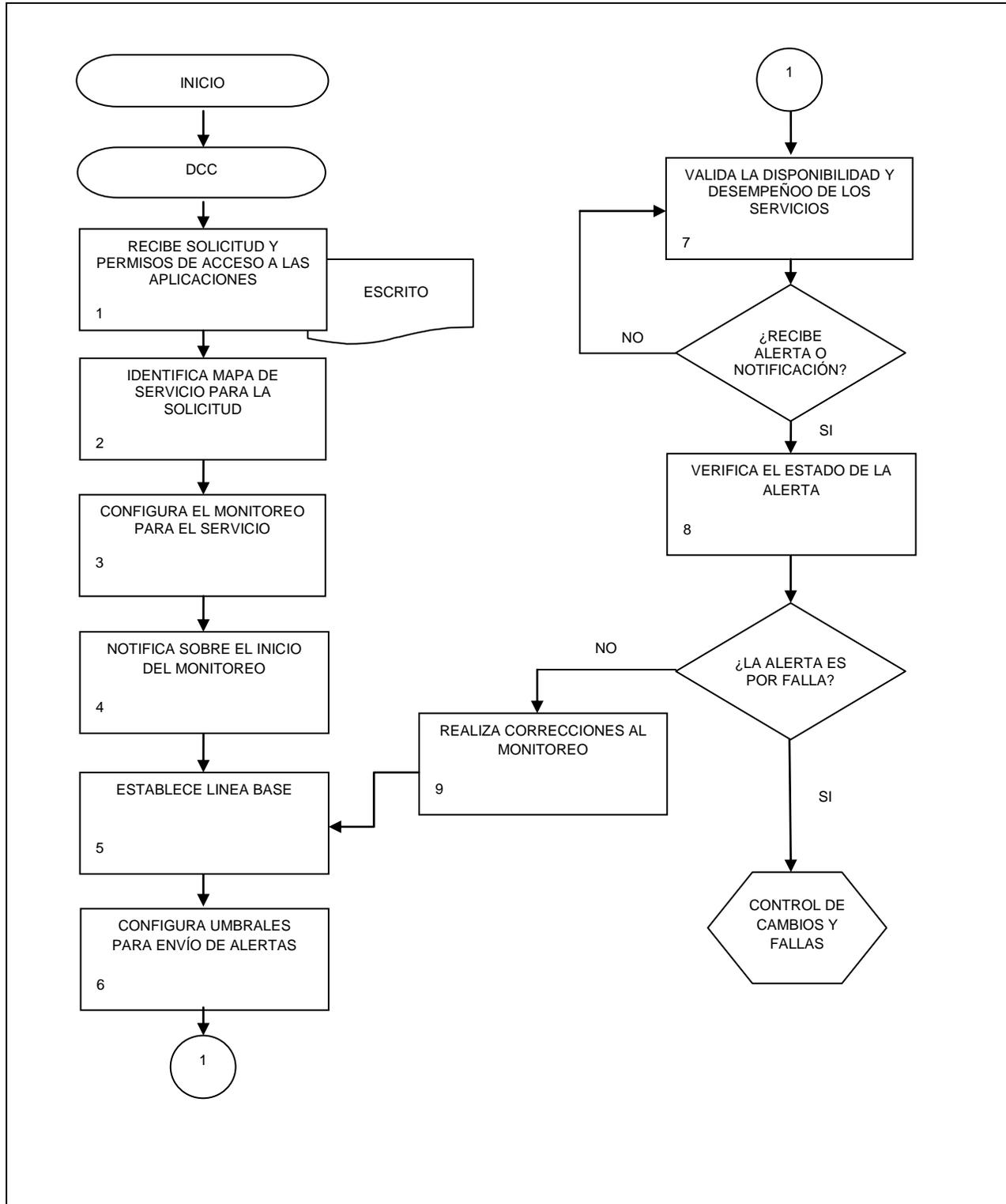
3. Políticas de Operación.-

- 3.a. El monitoreo de los servicios se realizará previa solicitud del Administrador Tecnológico.
- 3.b. Se entiende como Administrador Tecnológico, al responsable técnico de un proyecto informático o en su defecto el enlace informático del área correspondiente.
- 3.c. El Administrador Tecnológico, definirá y asignará el nivel y los permisos de acceso a las aplicaciones necesarios para llevar a cabo el monitoreo del servicio en cuestión.
- 3.d. El monitoreo contemplará 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.e. Cualquier incidente, deberá ser notificado al Administrador Tecnológico quien se encargará de atender el evento y reportar la resolución del mismo, a quien haya realizado la notificación.
- 3.f. La configuración de alertas se realizará en base a la disponibilidad de la aplicación, así como al desempeño de la misma en un periodo de tiempo determinado y al cual se denominará "Línea Base".

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Director de Cómputo y Comunicaciones (DCC)	1.	Recibe del Administrador Tecnológico la solicitud y los permisos de acceso a las aplicaciones, para realizar el monitoreo de los servicios informáticos, a través de escrito o correo electrónico.	Escrito
	2.	Identifica el mapa de servicio para la solicitud recibida.	
	3.	Configura el monitoreo para el servicio solicitado.	
	4.	Notifica por escrito o correo electrónico, al Administrador Tecnológico así como a las áreas técnicas involucradas en la administración de los componentes del servicio, sobre el inicio del monitoreo.	Escrito
	5.	Establece Línea Base para identificar las condiciones de operación del servicio.	
	6.	Configura umbrales para el envío de alertas y notificaciones.	
	7.	Valida la disponibilidad y desempeño de los servicios comprobando si hay alerta o notificación. ¿Recibe alerta o notificación? Si	
	8.	Verifica el estado de la alerta para determinar si es por falla del servicio. ¿La alerta es por falla del servicio? Si	
	9.	Lleva a cabo el procedimiento de Control de Cambios y Fallas No	
	Realiza correcciones al monitoreo. Continúa en la actividad No. 5. No Continúa en la actividad No. 7.		

5. Diagrama de Flujo.-



14. Control de Cambios y Fallas.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

98

1. Objetivo.-

Llevar un control y registro de los movimientos e incidentes en los componentes tecnológicos, que soportan 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.-

El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. Todo cambio en la infraestructura de cómputo deberá ser programado con 24 hrs. de anticipación y autorizado por el subdirector o superior del área solicitante. Cualquier excepción a lo anterior, deberá ser autorizada por el Director de Cómputo y Comunicaciones o por el titular de la DGAI.
- 3.b. Cualquier cambio sobre los componentes tecnológicos administrados en el centro de cómputo o que den soporte a estos últimos, deberán ser dados de alta para su autorización en el Formato de Control de Cambios (Anexo XV)..
- 3.c. Para cada cambio deberá definirse un administrador de cambios representado por alguno de los siguientes departamentos: Departamento de Seguimiento Operativo, Departamento de Ingeniería de Sistemas, Departamento de Interoperabilidad y Continuidad de Operaciones y/o Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Aplicaciones y Servicios.
- 3.d. Los administradores tecnológicos deberán esperar la autorización correspondiente para poder realizar los cambios solicitados.
- 3.e. Se entiende como administrador tecnológico, al responsable técnico de un equipo o servicio informático.
- 3.f. Los cambios que afecten servicios prioritarios o a más de un área serán considerados como críticos y deberán ser turnados para su análisis y autorización al Director de Cómputo y Comunicaciones o al titular de la DGAI,
- 3.g. El resultado del análisis del punto anterior deberá ser comunicado al administrador de cambios para que proceda con la programación del cambio o la cancelación del mismo.
- 3.h. Las fallas que afecten directamente la disponibilidad de los servicios, podrán ser atendidas inmediatamente sin necesidad de una autorización, sin embargo deberán ser notificadas al administrador de cambios y levantar el formato de control de fallas correspondiente al finalizar el evento.
- 3.i. Se dará continuidad a los eventos de fallas o cambios a fin de verificar que las acciones realizadas tengan el efecto esperado.

14. Control de Cambios y Fallas.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

99

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador de Cambios (AC).	1.	Recibe y revisa la solicitud de cambios realizada por un Administrador Tecnológico, mediante escrito o correo electrónico. ¿Es un control de fallas? Si	Escrito
Administrador Tecnológico (AT)	2.	Reporta falla verificada al Administrador Tecnológico y/o Mesa de Ayuda, a través de escrito o correo electrónico.	Escrito
AC	3.	Identifica la falla y emite propuesta de solución. Continúa en la actividad No. 6. No	
AC	4.	Clasifica el incidente verificando la prioridad, impacto y servicios afectados. ¿Impacto crítico? No Continúa en la actividad No. 6. Si	
AT	5.	Solicita autorización al Director de Cómputo y Comunicaciones o al Director General Adjunto de Informática. ¿Hay autorización? Si	
AT	6.	Calendariza la ejecución del cambio, notificando al Administrador Tecnológico por escrito o correo electrónico.	Escrito
	7.	Realiza el cambio de acuerdo a la programación definida.	
	8.	Notifica por correo electrónico al administrador de cambios los resultados al finalizar el evento.	

14. Control de Cambios y Fallas.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

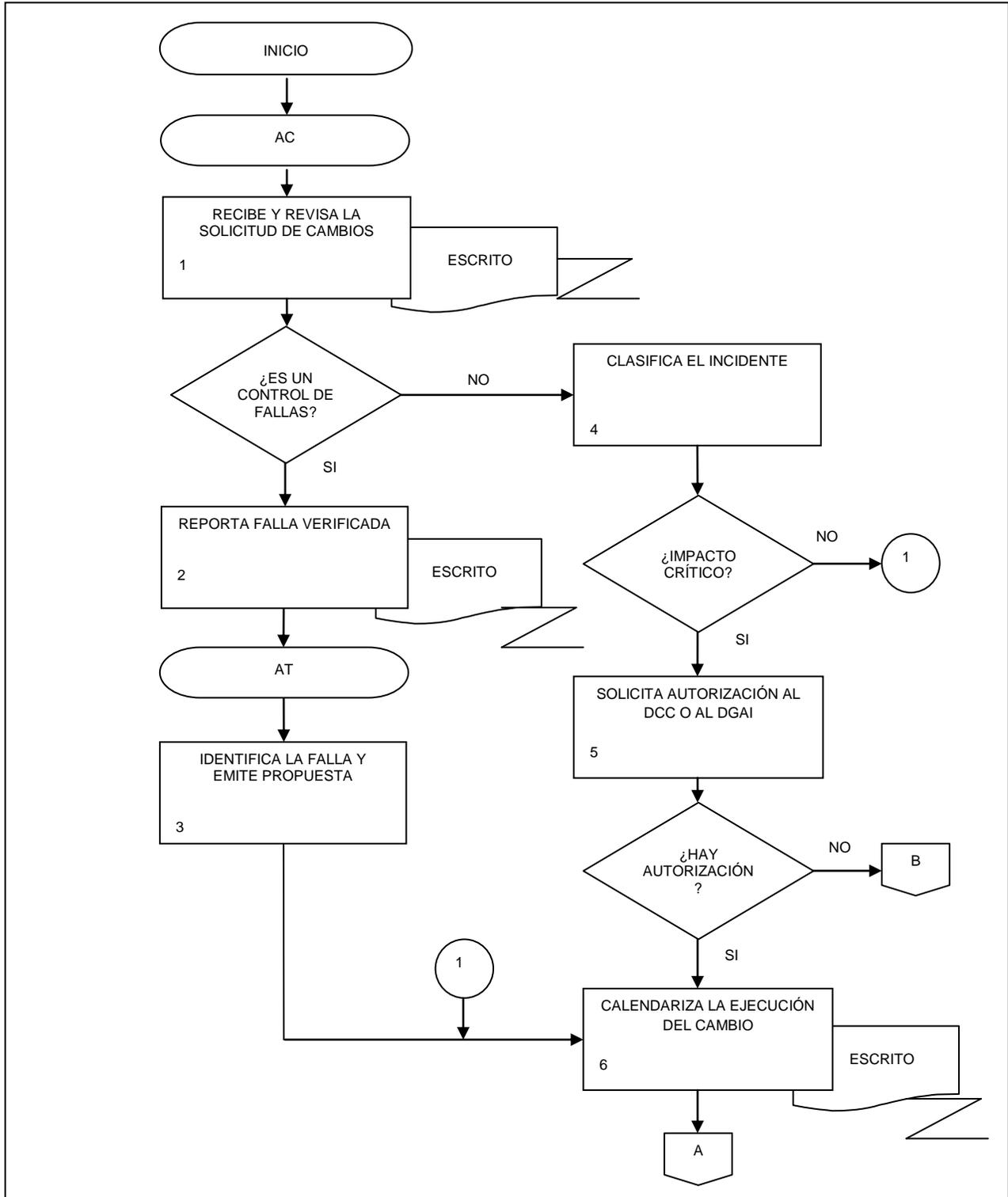
MES.
03

AÑO.
2011

100

AC	9.	<p>Da seguimiento y cierra el control de cambios.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>No</p>	Control de Cambios (Anexo XV)
	10.	<p>Cancela el cambio, notificando las razones al Administrador Tecnológico.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

5. Diagrama de Flujo.-



14. Control de Cambios y Fallas.

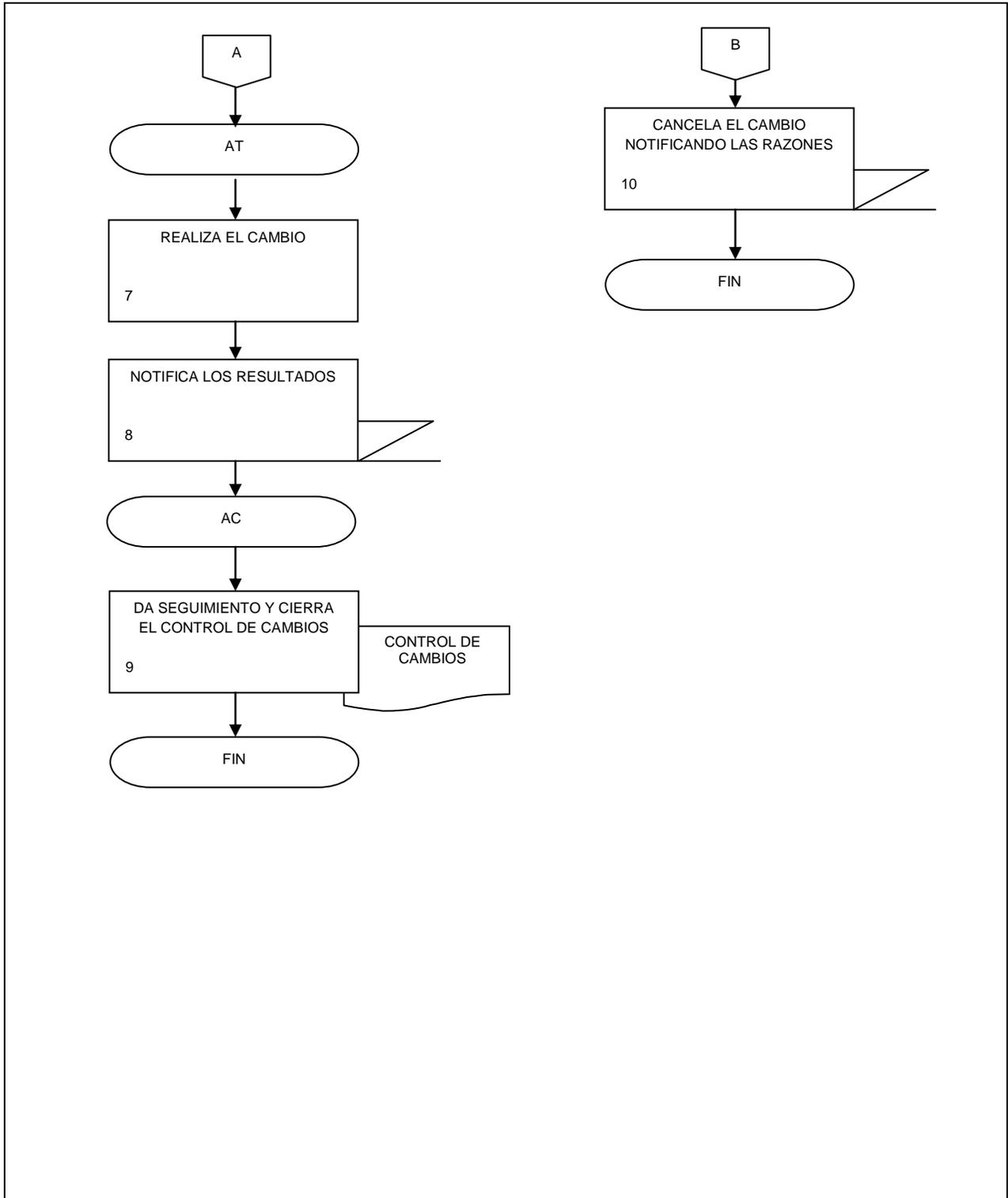
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

102



15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.

AÑO.

03

2011

103

1. Objetivo.

Proporcionar a los enlaces informáticos el servicio de distribución de paquetes de software y de actualizaciones para la distribución automatizada a equipos de cómputo así como la generación de consultas y reportes de inventarios de hardware y software en base a las necesidades de las áreas administrativas.

2. Ámbito de Aplicación.

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de 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 Aplicación de Administración Inteligente de Equipos de Cómputo (AAIEC) para configurar de forma automatizada el equipo de cómputo mediante la distribución de paquetes de software y de actualizaciones así como la generación de consultas y reportes de inventarios de equipos de cómputo.

3.b. El enlace informático llevará un registro de definición de paquetes en el formato "Control de Definición de Paquetes (Anexo XVI)".

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 Definición de Advertisements para Actualizaciones" (Anexo XVII).

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. Un advertisement será reprogramado 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. Si se trata de un envío 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. 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.

3.j. Todo requerimiento especial de actualizaciones de equipo de cómputo, fuera del periodo normal de actualización, deberá solicitarse por escrito (correo electrónico o documento oficial), al Director Cómputo y Comunicaciones con copia al Subdirector de Seguridad Informática.

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

104

- 3.k. 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.l. 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.m. 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, periodo ya probado para realizar esta actividad.
- 3.n. El enlace informático deberá observar la medida de seguridad informática de bloqueo de la sesión de su equipo para los casos que requiera retirarse del mismo y que esté trabajando con la consola de administración del AAIEC.
- 3.o. 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.p. El enlace informático, de ser necesario, eliminará los reportes o consultas que definió y que crea convenientes porque ya no utilizará.
- 3.q. 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.

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

105

4. Descripción Narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador	1.	Recibe solicitud del enlace informático para definición del paquete, para distribución de aplicaciones, de actualizaciones extemporáneas a equipos de cómputo o de reporte o consulta de inventarios de hardware y/o software.	Control de Definición de Paquete (Anexo XVI) Control de Definición de Advertisements (Anexo XVIII) Análisis del Boletín de Actualizaciones (Anexo XIX)
Dirección de Cómputo y Comunicaciones y Subdirección de Soporte en Software y Servicios Web (DCC/SSSSW)	2.	Analiza la solicitud enviada por el enlace informático, para determinar si hay viabilidad técnica para su definición.	
	3.	Envía solicitud con observaciones a la Subdirección de Soporte en Software y Servicios Web y Dirección de Cómputo y Comunicaciones, señalando si hay viabilidad técnica para su definición.	
Administrador	4.	Revisa solicitud enviada con las observaciones del administrador para definir si se autoriza y comunica la respuesta al administrador.	
	5.	Verifica si la solicitud fue autorizada. ¿Se autorizó la solicitud? No	
	6.	Informa al enlace informático por medio de correo electrónico que la solicitud fue rechazada. Fin del Procedimiento. Si	
	7.	Inicia el proceso correspondiente para atender el servicio. DEFINICIÓN DE PAQUETE DE APLICACIONES	
	8.	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 Paquete
	9.	Realiza las pruebas de distribución del paquete a los equipos de prueba.	Control de Definición de Advertisements

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

106

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Enlace Informático (EI)	10.	Evalúa las pruebas de distribución del paquete.	
	11.	Informa por correo electrónico al enlace informático sobre la creación del paquete de aplicaciones definido.	
	12.	Valida proceso de distribución del paquete. ¿Problemas con la distribución? Si	
	13.	Informa mediante correo electrónico al administrador, la situación encontrada. Continúa en la actividad No. 9. No	
Administrador	14.	Distribuye el paquete. Fin del Procedimiento. DEFINICIÓN DE PAQUETE DE ACTUALIZACIONES	Análisis del Boletín de Actualizaciones Control de Paquetes para Actualizaciones (Anexo XX)
	15.	Analiza si se define uno o más paquetes de actualizaciones en base al análisis de la solicitud enviada.	
	16.	Define los paquetes agregando las actualizaciones correspondientes al sistema operativo o aplicación a actualizar.	
	17.	Define los advertisements para los equipos de prueba en la colección previamente definida para este objetivo.	
	18.	Envía el advertisement a los equipos de prueba.	
EI	19.	Valida resultados de la prueba.	Control de Definición de Advertisements para Actualizaciones
	20.	Informa por correo electrónico al enlace informático sobre la creación del o los paquetes de actualizaciones probados.	
	21.	Valida proceso de actualizaciones de los	

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

107

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador El		equipos de cómputo al enviar el paquete definido.	
		¿Problemas con las actualizaciones? Si	
	22.	Informa al administrador la situación encontrada. Continúa en la actividad No. 16. No	
	23.	Retroalimenta al administrador vía correo electrónico el avance de las actualizaciones a los equipos mediante el paquete definido. Fin del Procedimiento.	
		REPORTE O CONSULTA DE INVENTARIOS DE HARDWARE Y/O SOFTWARE	
	24.	Define reporte o consulta solicitada en base a las especificaciones marcadas por el enlace informático.	
	25.	Configura en la AAIEC permisos de acceso al reporte o consulta para el enlace informático solicitante.	
	26.	Informa por correo electrónico al enlace informático sobre la creación del reporte o consulta.	
	27.	Valida el acceso al reporte o consulta indicada por el administrador en su mensaje. ¿Hay acceso al reporte o consulta? No	
	28.	Informa al administrador la situación encontrada. Continúa en la actividad No. 24. Si	
29.	Revisa contenido y exporta datos a		

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

108

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
		<p>formato de Excel para su tratamiento.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

15. Configuración Automática de PCs.

FECHA DE ELABORACIÓN:

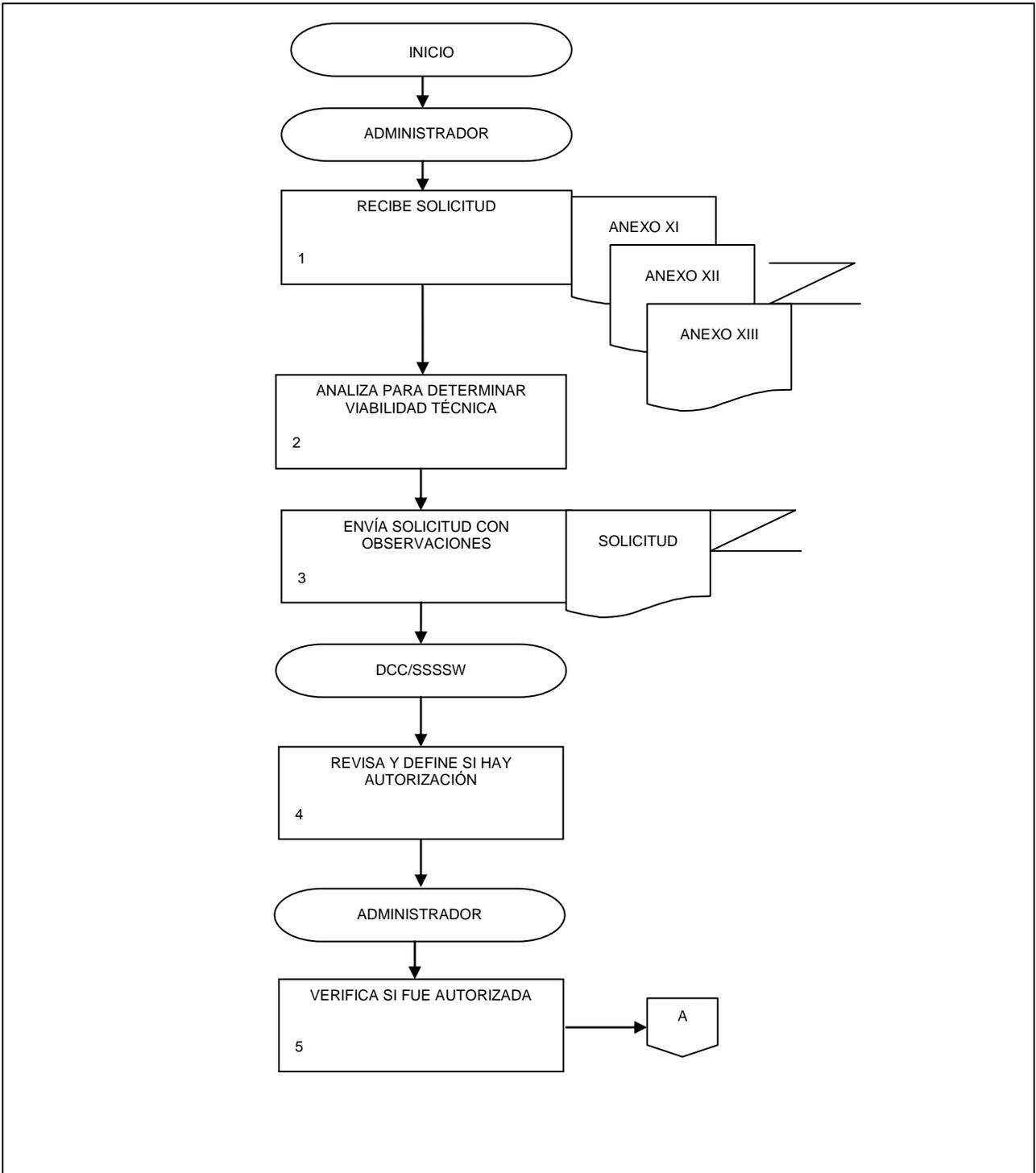
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

109

5. Diagrama de Flujo.-



15. Configuración Automática de PCs.

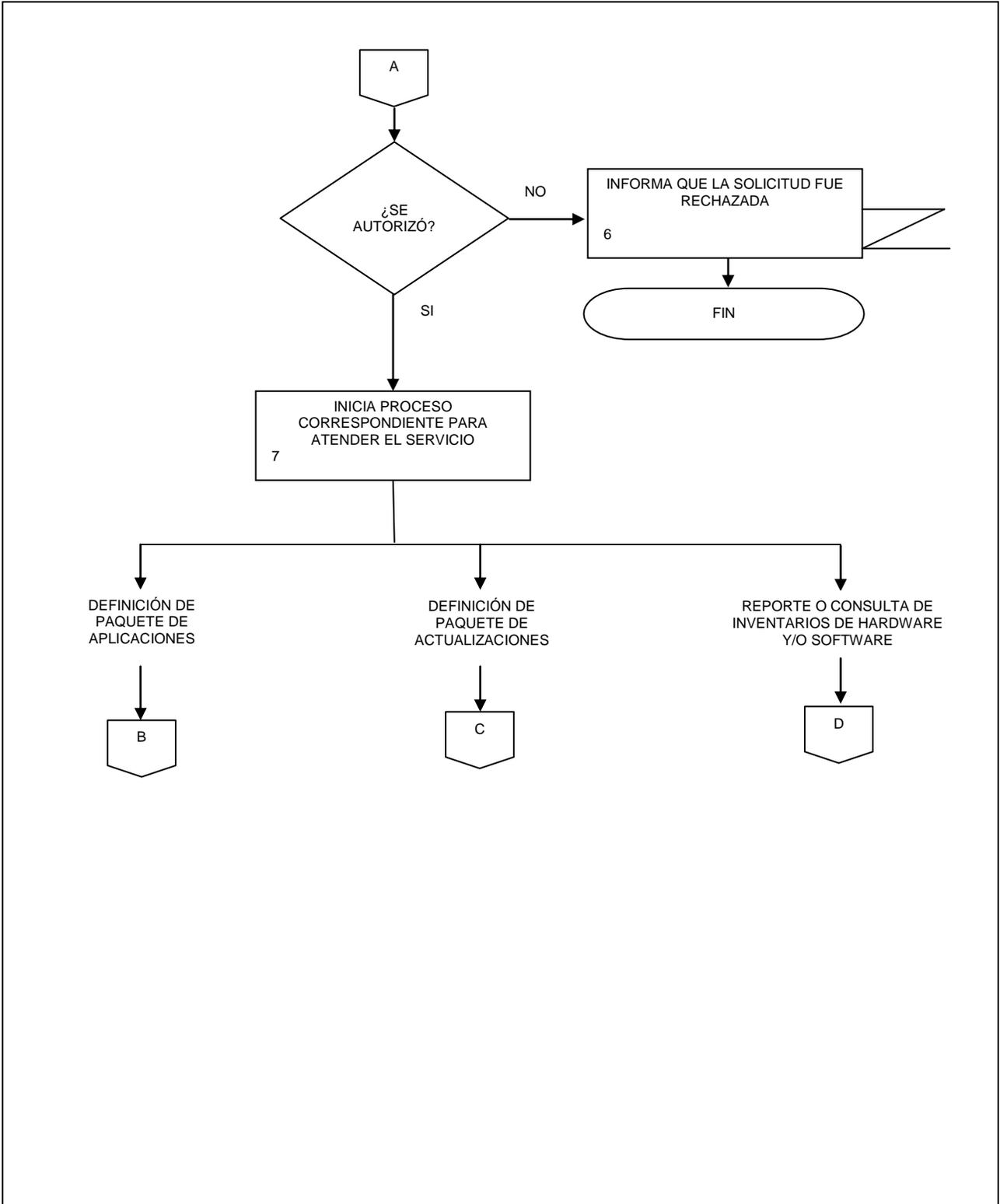
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

110



15. Configuración Automática de PCs.

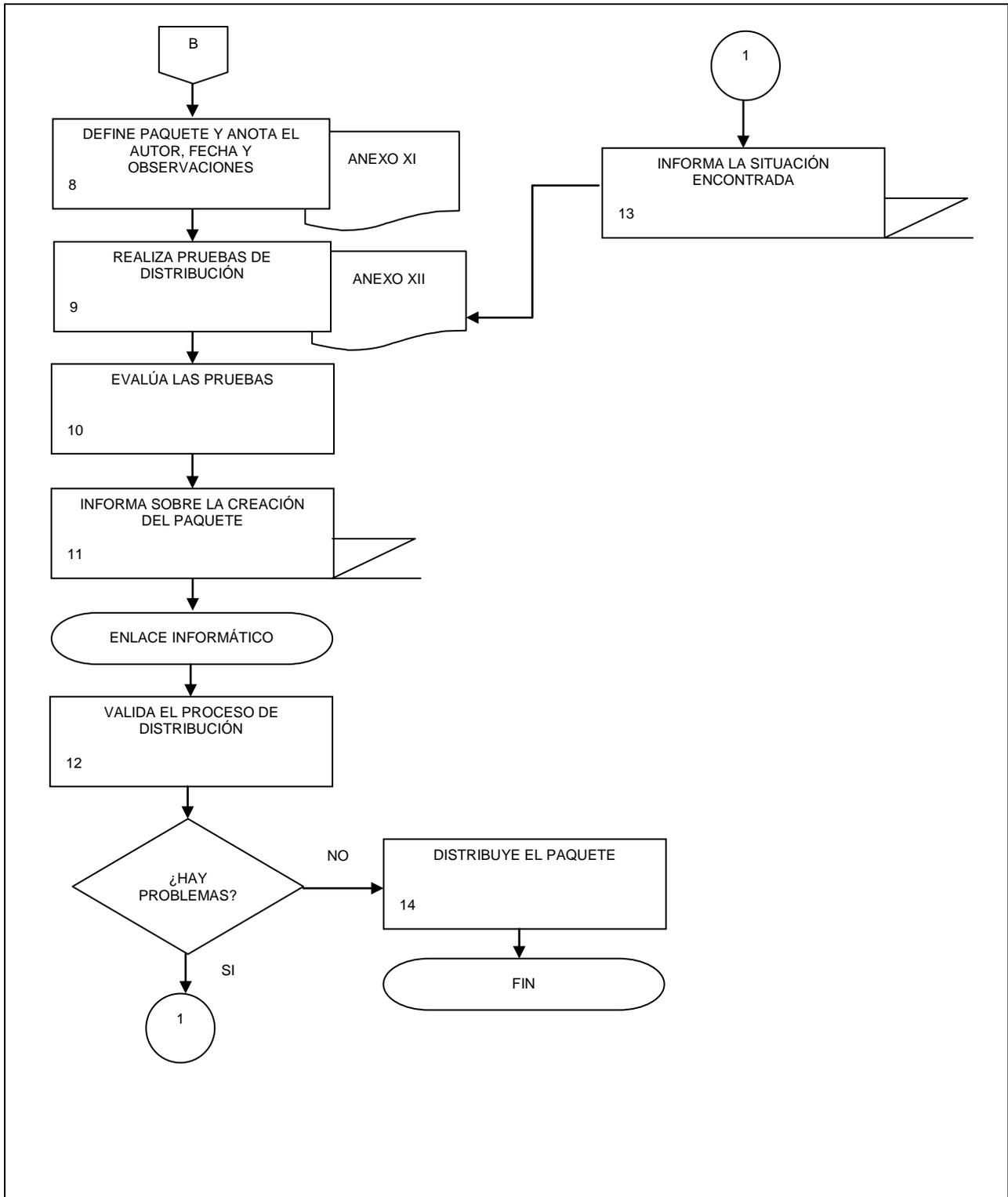
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

111



15. Configuración Automática de PCs.

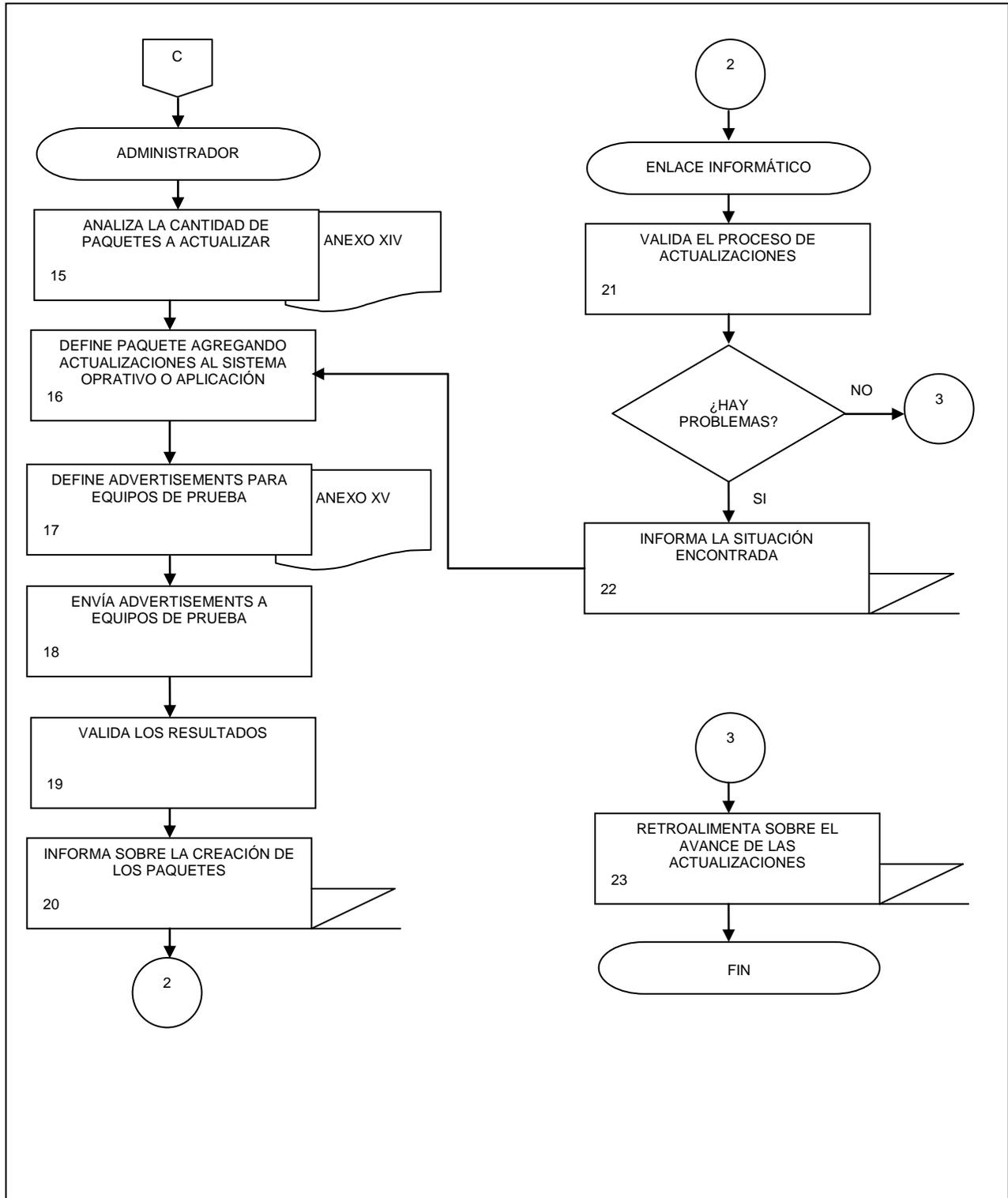
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

112



15. Configuración Automática de PCs.

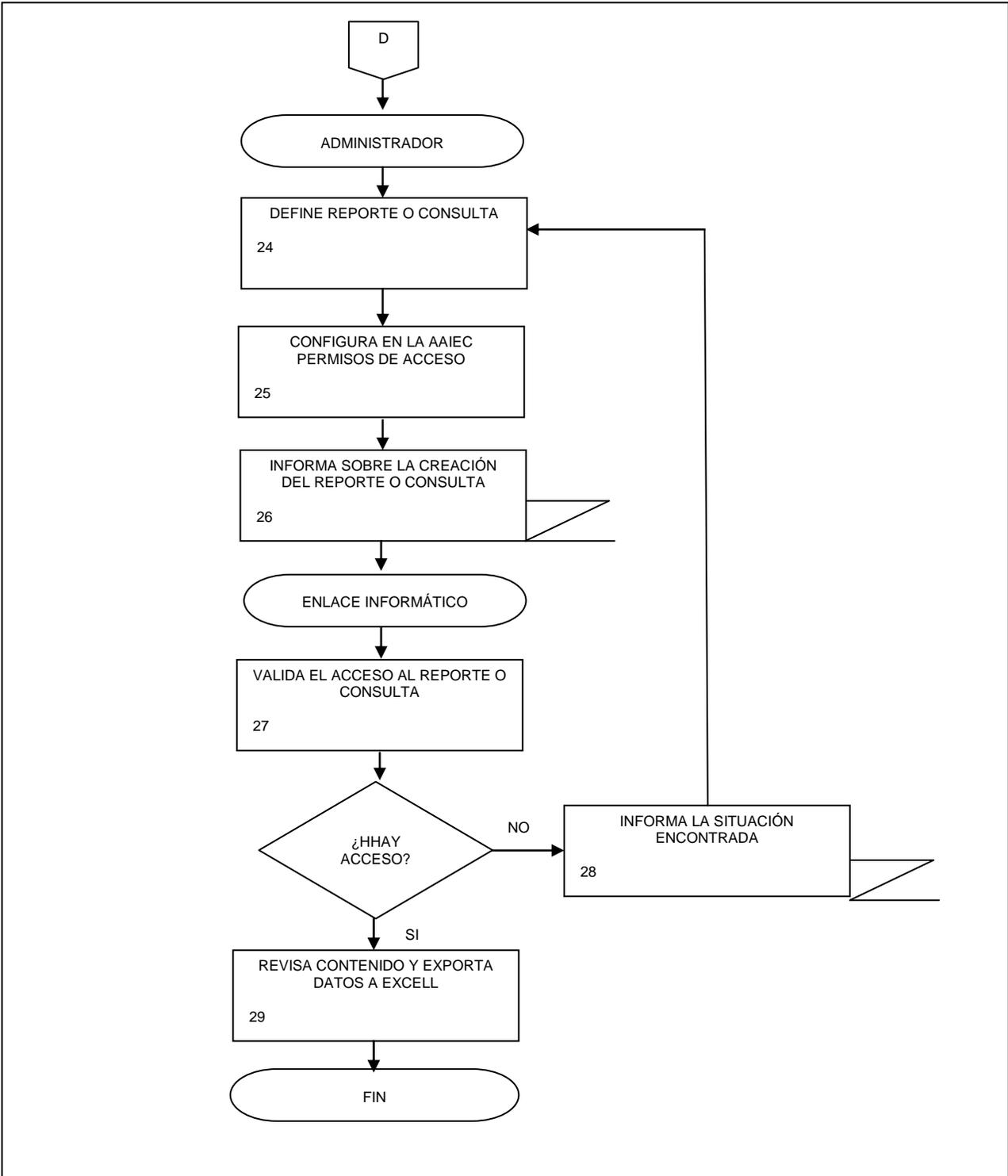
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

113



16. Asesoría y Soporte Técnico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

114

1. Objetivo.-

Proporcionar los servicios de asesoría y soporte técnico a los usuarios y al soporte informático de los equipos de cómputo del Instituto a nivel nacional, a fin de que utilicen eficientemente los recursos de cómputo disponibles.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de las unidades informáticas de las coordinaciones estatales, direcciones Regional y oficinas centrales.

3. Políticas de Operación.-

3.a. La prioridad a las solicitudes de asesoría y soporte técnico, será establecida por el enlace informático.

3.b. Los problemas presentados serán atendidos en primera instancia por la persona que esté designada como soporte informático en cada unidad administrativa, la cual podrá solicitar apoyo al soporte informático de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

3.c. Las solicitudes realizadas por los soportes informáticos de las unidades administrativas serán atendidas por prioridad, fecha y hora de recepción.

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

16. Asesoría y Soporte Técnico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

115

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de Soporte Técnico (RST)	1.	Recibe en forma electrónica la solicitud de Mesa de Ayuda; genera la orden de servicio, la imprime y entrega al Técnico de Soporte correspondiente para su atención.	Orden de Servicio (Anexo XXI)
Técnico de Soporte (TS)	2.	Recibe y revisa la problemática. ¿Es asesoría? Si	Orden de Servicio
	3.	Proporciona la asesoría para solucionar el problema.	
	4.	Registra la solución en la orden de servicio y la entrega al Responsable de Soporte Técnico. Continúa en la actividad No. 13. No	Orden de Servicio
	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. ¿Es solución inmediata? Si Continúa en la actividad No. 9. No	
	7.	Informa al usuario que debe investigar la solución. Demora	
	8.	Investiga la posible solución.	
	9.	Acuerda con el usuario la atención a su problemática.	
	10.	Aplica la solución y la registra en la orden de servicio.	Orden de Servicio

16. Asesoría y Soporte Técnico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

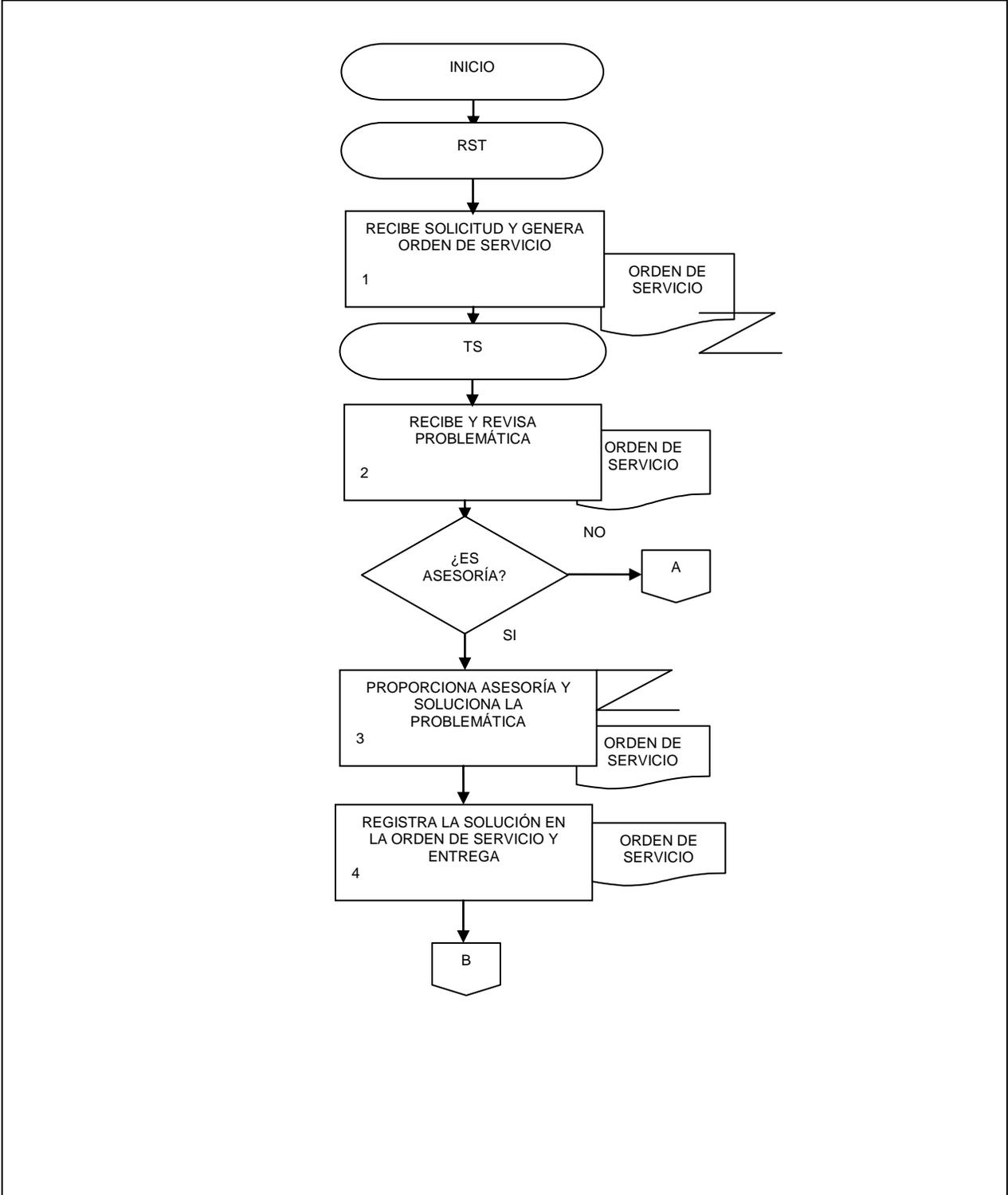
AÑO.
2011

PÁGINA:

116

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Usuario	11.	<p>Revisa la solución aplicada a su problema.</p> <p>¿Solución correcta?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 7.</p> <p>Si</p>	
	12.	Firma la orden de servicio y la entrega al Técnico de Soporte.	Orden de Servicio
TS	13.	<p>Recibe y registra la solución del problema en la base de datos del Sistema de Mesa de Ayuda y cierra la orden de servicio.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Orden de Servicio

5. Diagrama de Flujo.-



16. Asesoría y Soporte Técnico.

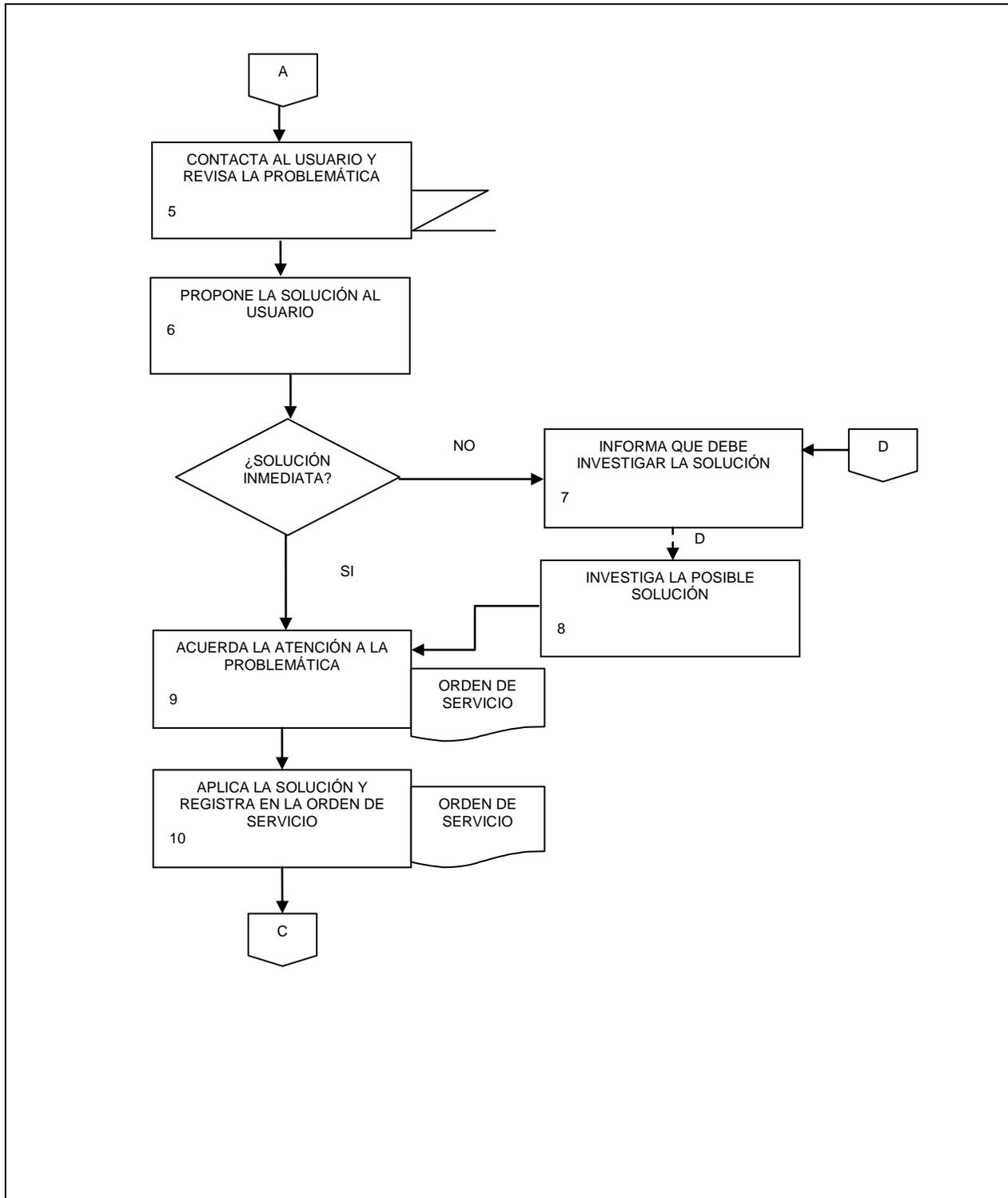
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

118



16. Asesoría y Soporte Técnico.

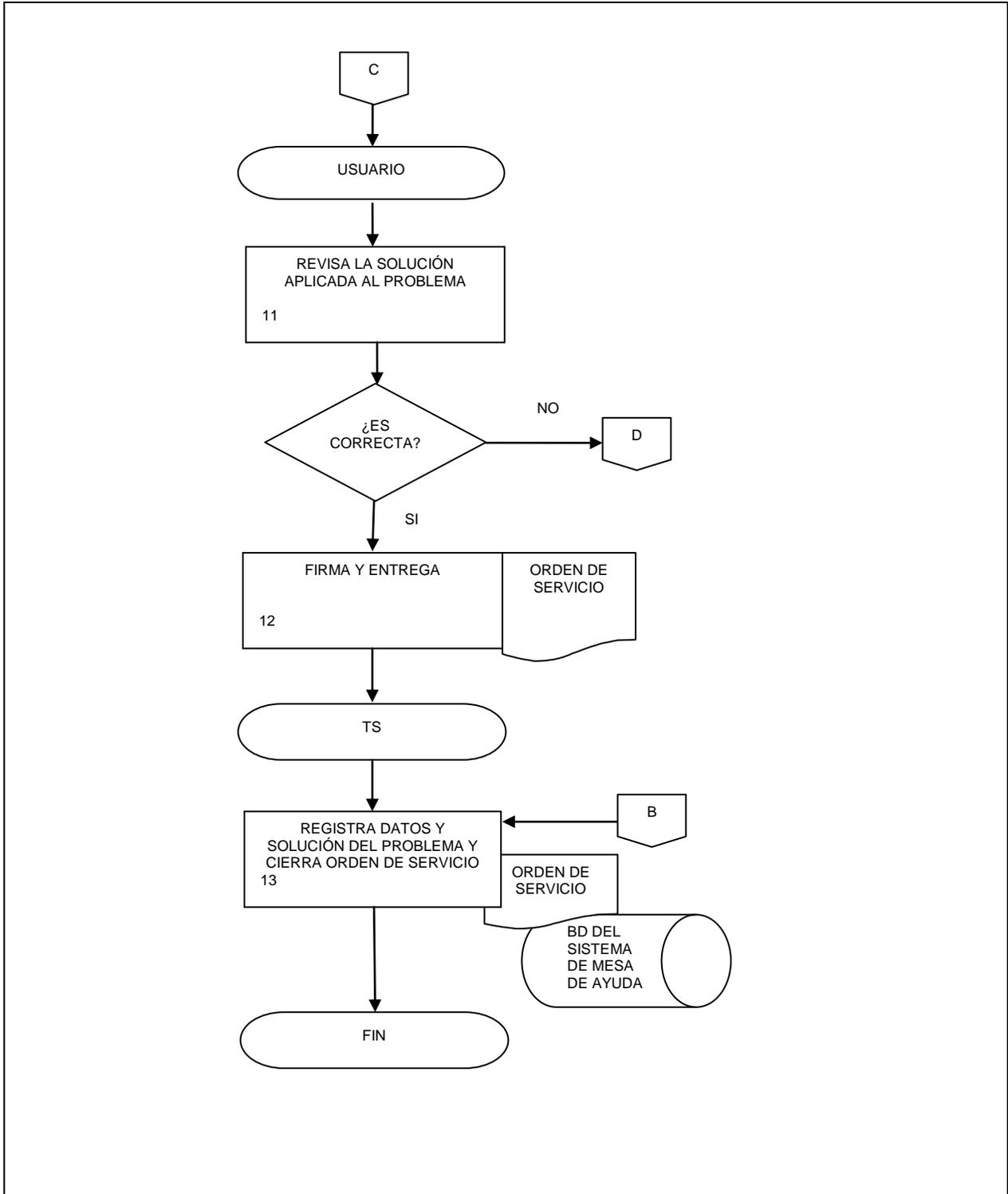
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

119



17. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

120

1. Objetivo.-

Instalar y configurar los sistemas manejadores de base de datos con una adecuada asignación y control de los recursos y la actualización oportuna del software, con la finalidad 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 nivel de la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos (SASBD).

3. Políticas de Operación.-

3.a. Todas 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.

17. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

121

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.	Verifica la información de la versión del sistema manejador de base de datos a instalar.	Manual de Instalación Requerimiento del Usuario
	2.	Da instrucciones al técnico operativo para que lleve a cabo la instalación.	
Técnico Operativo (TO)	3.	Verifica si la instalación es factible de acuerdo a los requerimientos. ¿Es factible la instalación? No	Documento de Instalación/ Requisitos
	4.	Realiza adecuaciones a parámetros, parches, etc. Continúa en la actividad No. 1. Si	
	5.	Verifica la disponibilidad de los medios para instalar. ¿Dispone de los medios en la subdirección? No	
	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 (SQL) (Anexo XXII) Bases de Datos por Equipo (ORACLE) (Anexo XXIII)
DSMBDSM/DSMBDSD	9.	Verifica la instalación y la configuración. Si Continúa en la actividad No. 8.	

17. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

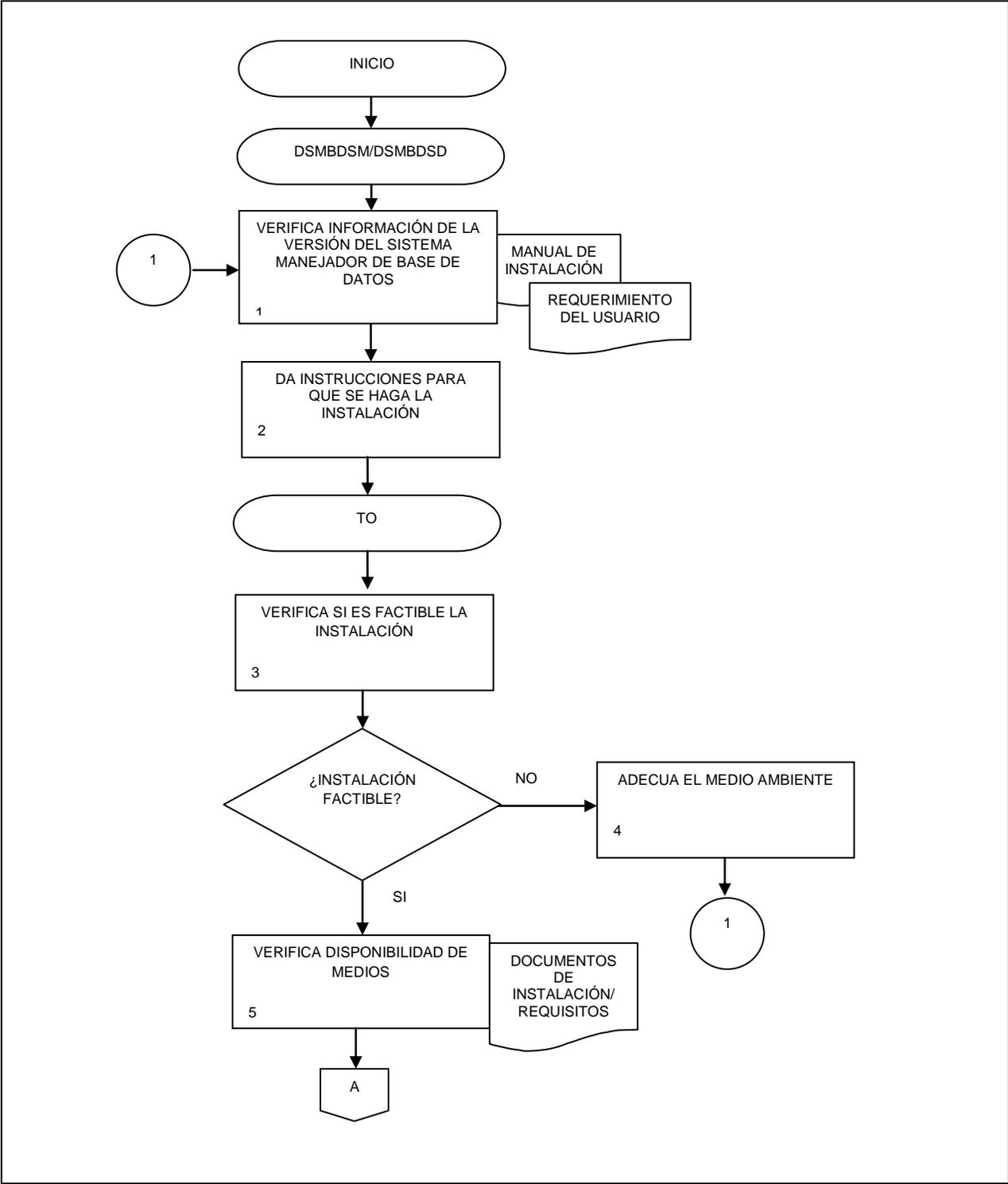
AÑO.
2011

PÁGINA:

122

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSMBDSM/DSMBDSD	10.	<p>¿Es correcta la instalación con base a las pruebas de conectividad?</p> <p>Si</p> <p>Libera la instalación.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 8.</p>	

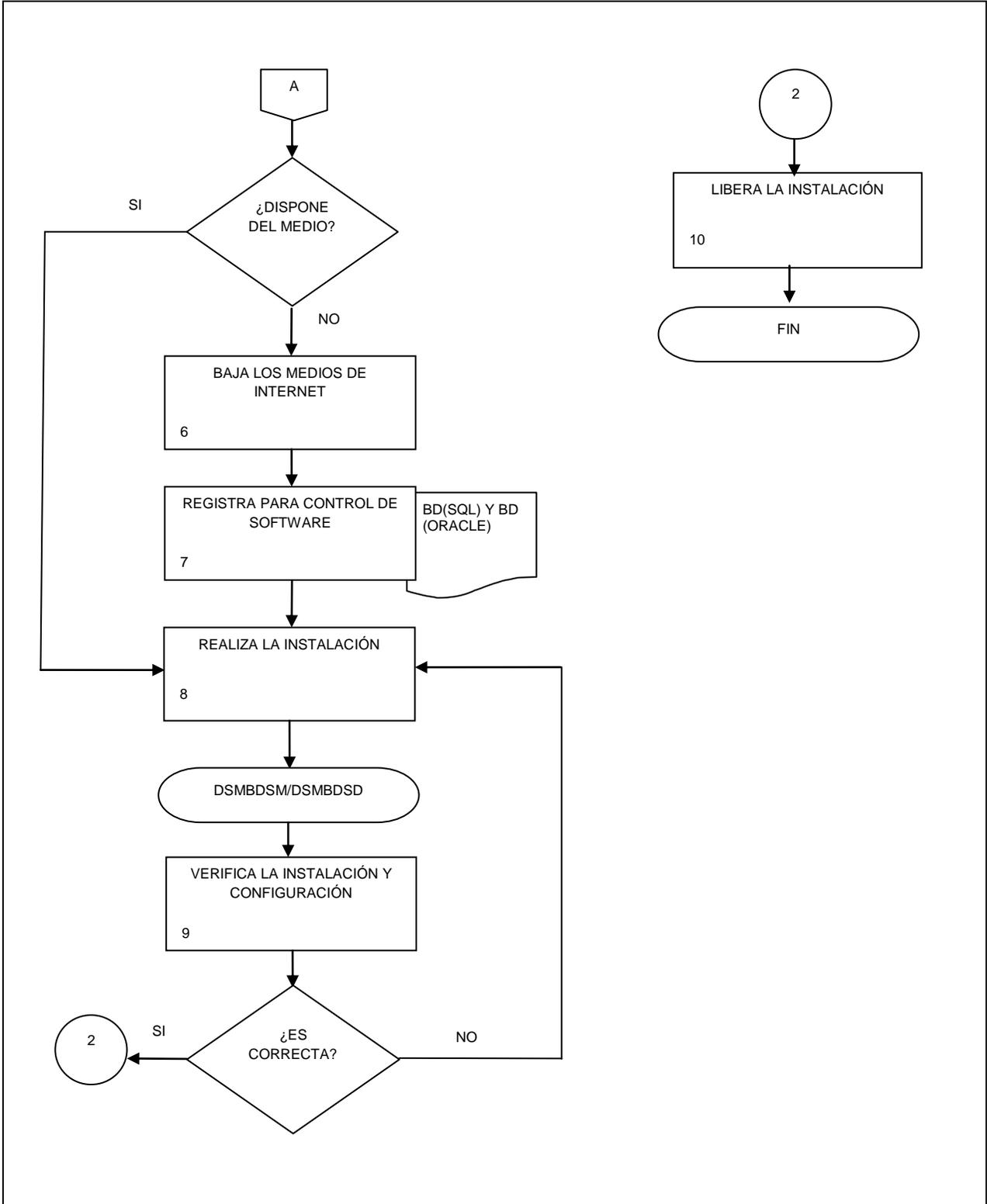
5. Diagrama de Flujo.-



17. Instalación y Configuración de los Sistemas Manejadores de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. **03** AÑO. **2011**

PÁGINA:
 124



18. Asignación de Recursos de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

125

1. Objetivo.-

Otorgar los recursos en los sistemas manejadores de base de datos a los usuarios del Instituto, a través de la asignación y control de los mismos con la finalidad de optimizar los recursos de TI para brindar un servicio a los proyectos institucionales que utilizan 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. Todas 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. Todos los usuarios que accedan a las bases de datos deberán autenticarse con nombre de usuario y contraseña.

18. Asignación de Recursos de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

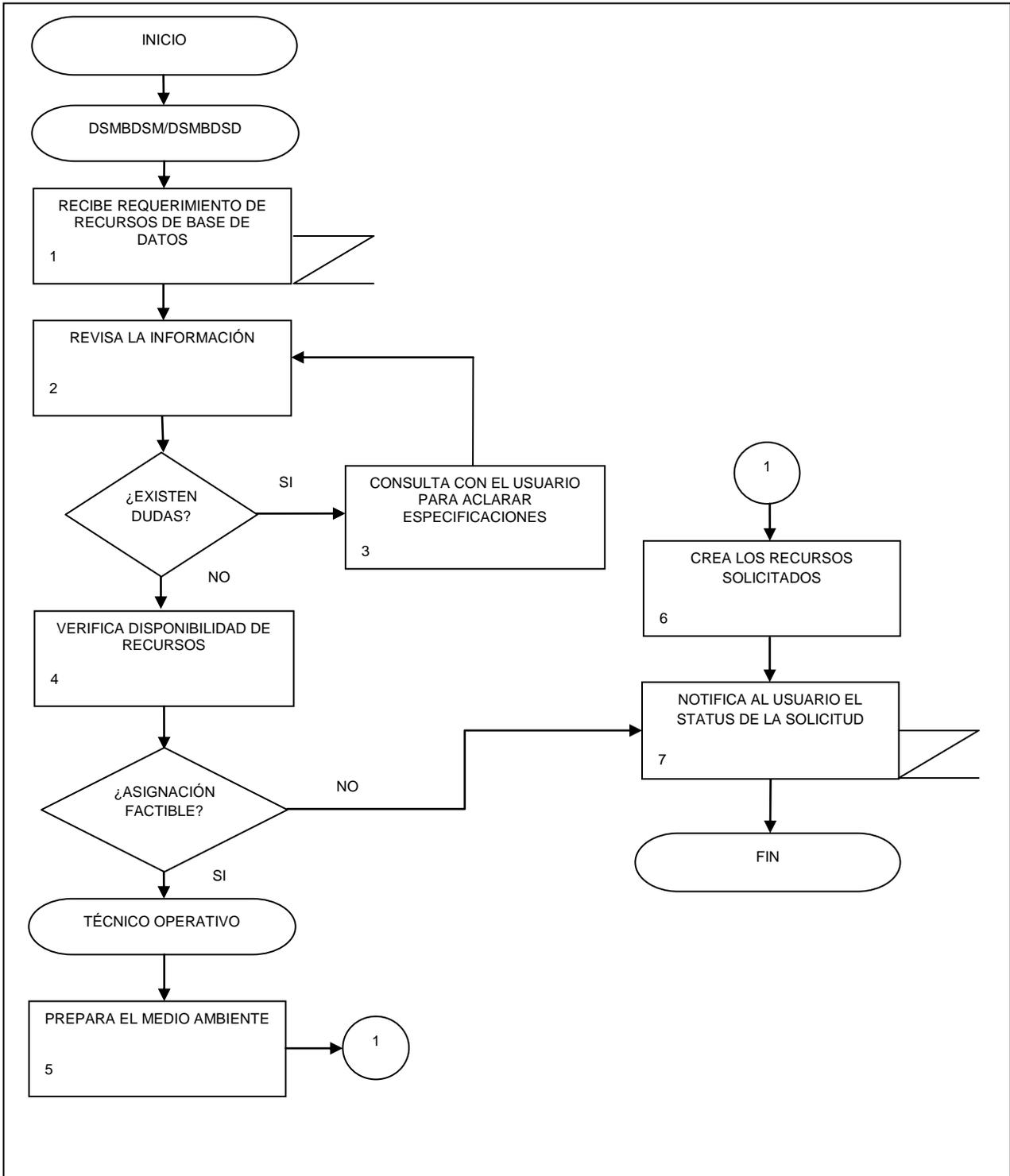
PÁGINA:

126

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 los requerimientos de recursos de base de datos, a través de correo electrónico.	
	2.	Revisa la información proporcionada en la solicitud de recursos. ¿Existen dudas a la información proporcionada? Si	
	3.	Consulta con el usuario para aclarar y verificar las especificaciones. Continúa en la actividad No. 2. No	
	4.	Verifica la disponibilidad de los recursos para su asignación. ¿Es factible asignar los recursos? No Continúa en la actividad No. 7. Si	
Técnico Operativo	5.	Prepara el medio ambiente para la asignación del recurso solicitado.	
	6.	Asigna los recursos en el Sistema Manejador de Base de Datos.	
	7.	Notifica al usuario el estatus de su solicitud, por medio de correo electrónico. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



19. Respaldo de Información de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

128

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 a nivel de 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, con objeto de hacer un mejor uso de los recursos y asegurar la disponibilidad de los mismos.

3.c. Todos los respaldos de base de datos deberán ser realizados, tomando en cuenta la certificación en la plataforma de equipo de cómputo, a fin de asegurar su correcta realización.

19. Respaldo de Información de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

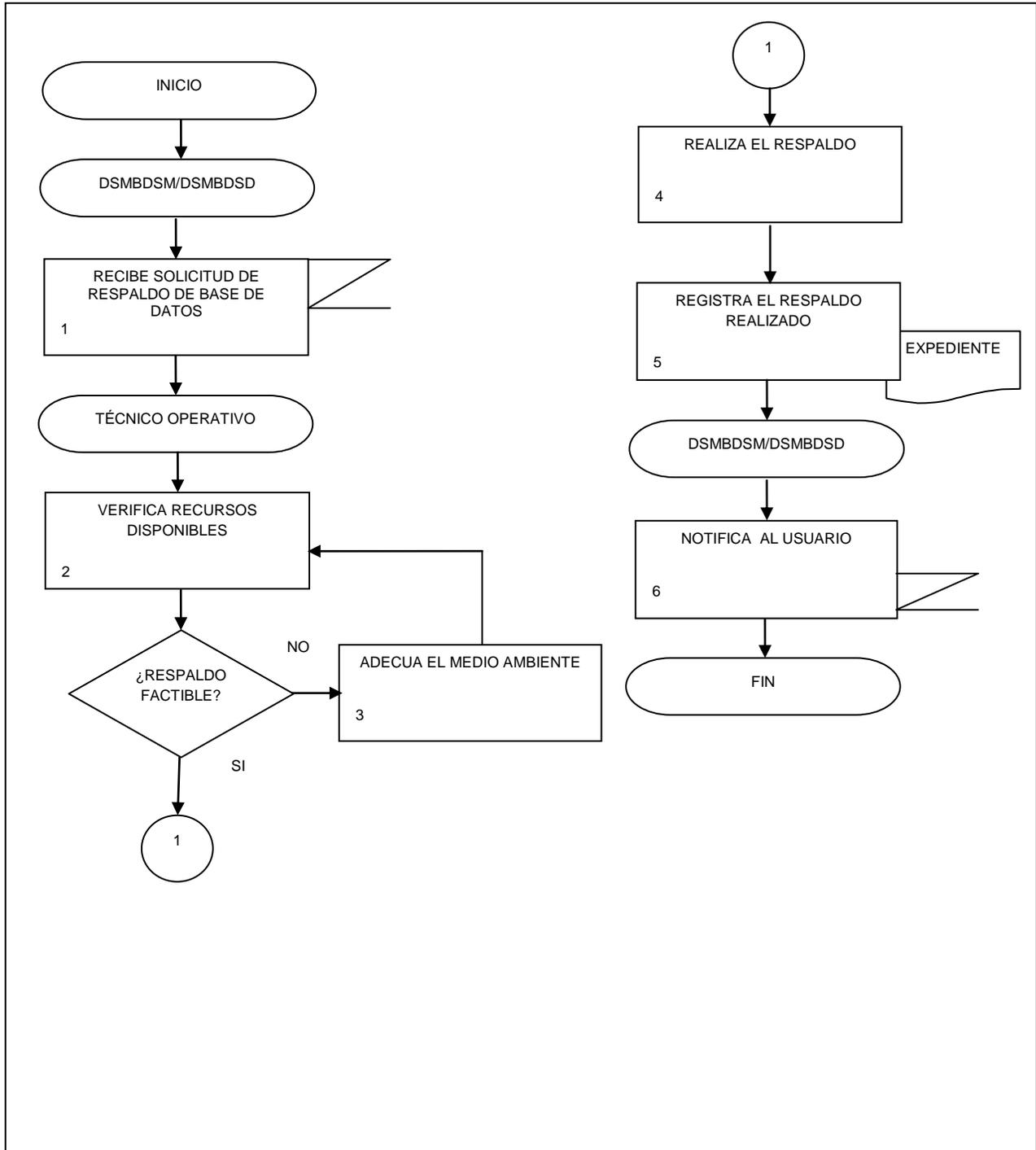
PÁGINA:

129

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) Técnico Operativo	1.	Recibe del usuario la solicitud de respaldo de base de datos, por medio de correo electrónico.	Expediente
	2.	Verifica los recursos disponibles para realizar el respaldo. ¿Es factible realizar el respaldo? No	
	3.	Realiza las actividades necesarias para adecuar el medio ambiente. Continúa en la actividad No. 2. Si	
	4.	Realiza respaldo solicitado.	
	5.	Registra y archiva el respaldo realizado en el expediente correspondiente.	
DSMBDSM/DSMBDSD	6.	Notifica al usuario el estatus de su solicitud, mediante un correo electrónico. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



20. Administración de Recursos de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

131

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 nivel de la Subdirección de Administración y Soporte de Base de Datos.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Todas 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. Todas 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, con objeto de hacer un mejor uso de los recursos y asegurar la disponibilidad de los mismos.

20. Administración de Recursos de Base de Datos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

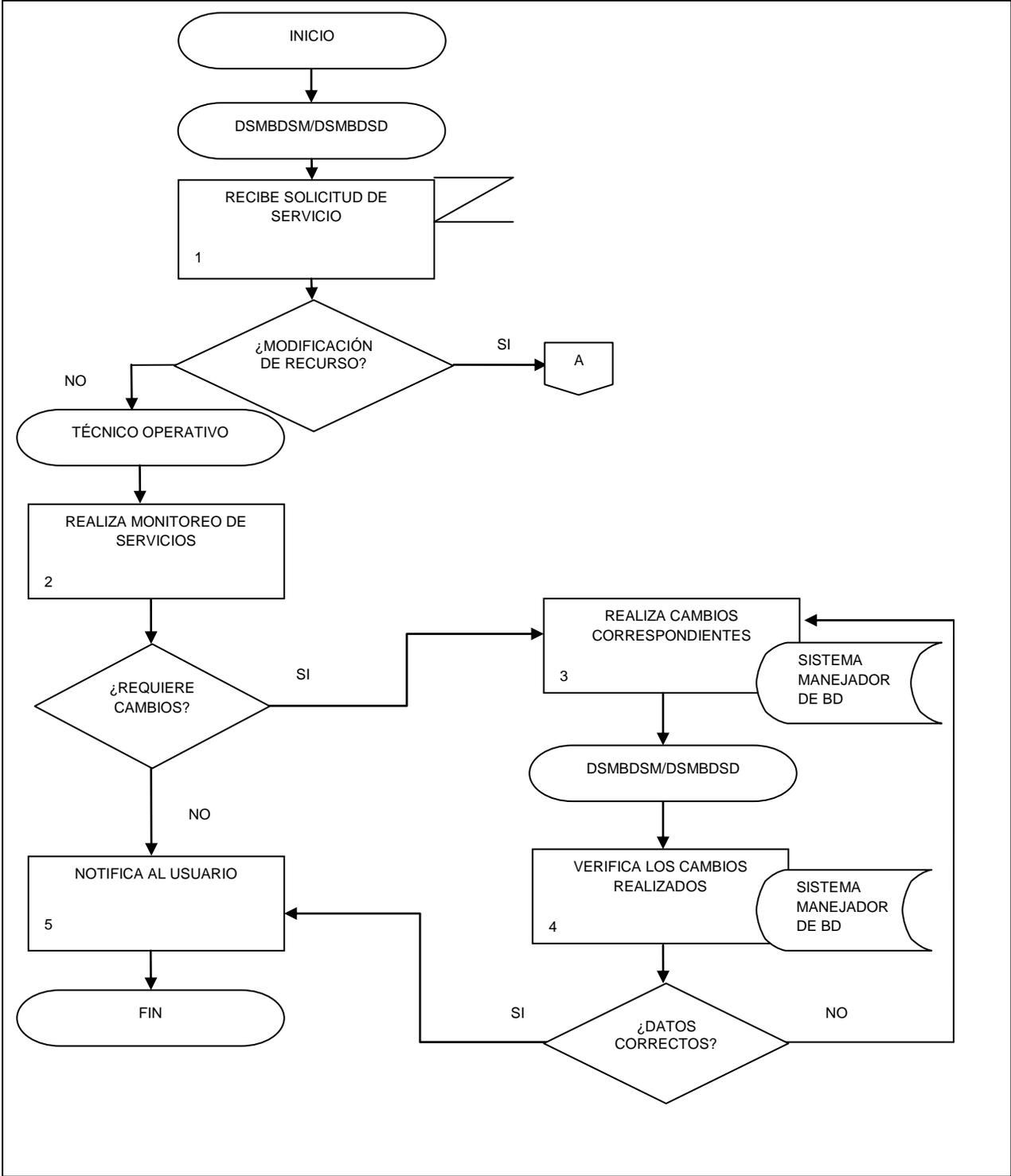
PÁGINA:

132

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 por correo electrónico, la solicitud de servicio del usuario. ¿Es modificación de recursos? Si Continúa en la actividad No. 6. No	
Técnico Operativo	2.	Lleva a cabo el monitoreo de recursos. ¿Requiere alguna modificación? No Continúa en la actividad No. 5. Si	
DSMBDSM/DSMBDSD	3.	Realiza los cambios necesarios en el Sistema Manejador de Base de Datos.	
	4.	Verifica los cambios realizados en el Sistema Manejador de Base de Datos. ¿Son correctos los cambios? No Continúa en la actividad No. 3. Si	
Técnico Operativo	5.	Notifica al usuario. Fin de procedimiento.	
DSMBDSM/DSMBDSD	6.	Revisa el requerimiento de solicitud del usuario. ¿Existe alguna duda? No Continúa en la actividad No. 8. Si	

5. Diagrama de Flujo.-



20. Administración de Recursos de Base de Datos.

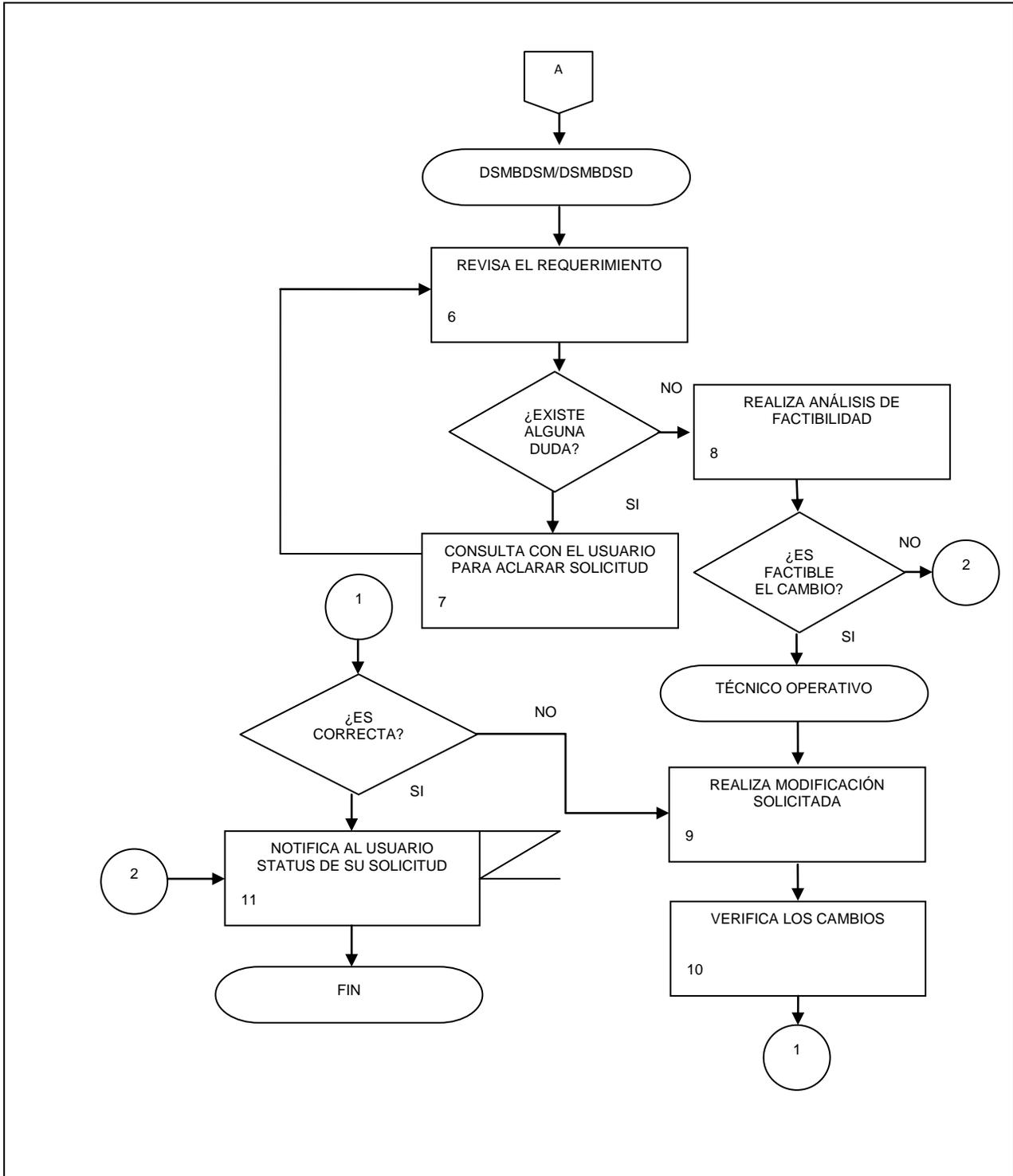
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

135



21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

136

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 tal y como fueron contratados.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de 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. En caso de que 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.e. En el ámbito central, la administración del equipo telefónico será responsabilidad de los administradores de equipos telefónicos adscritos al DAC.

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

3.i. 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.

21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

137

4. Descripción Narrativa.-

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

21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

138

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RTC		Continúa en la actividad No. 10. 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. Fin de Procedimiento.	Reporte de Servicio Bitácora de Servicio Local
	15.	No 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 al responsable técnico central.	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. Fin del Procedimiento.	Bitácora Local y Central

21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

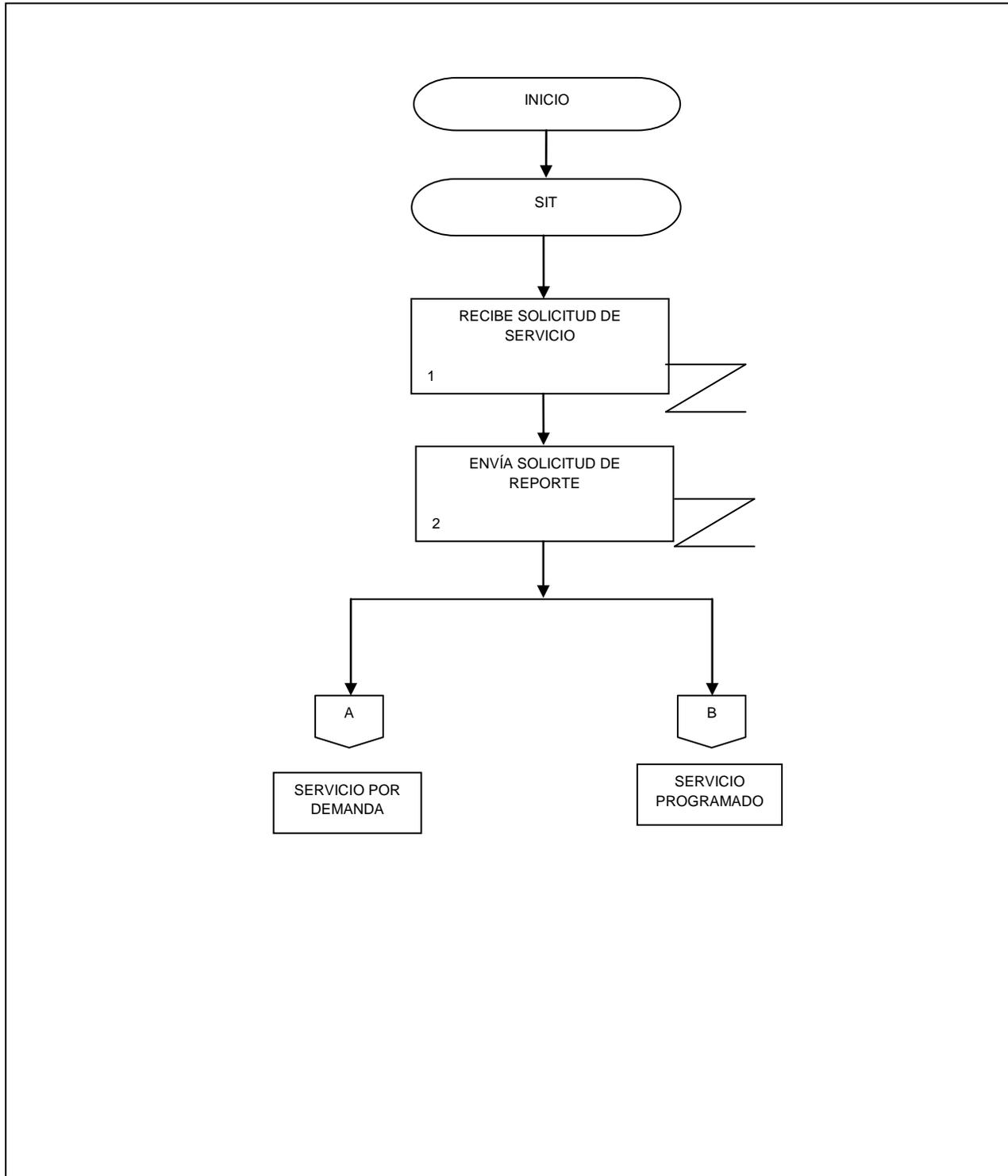
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

139

5. Diagrama de Flujo.-



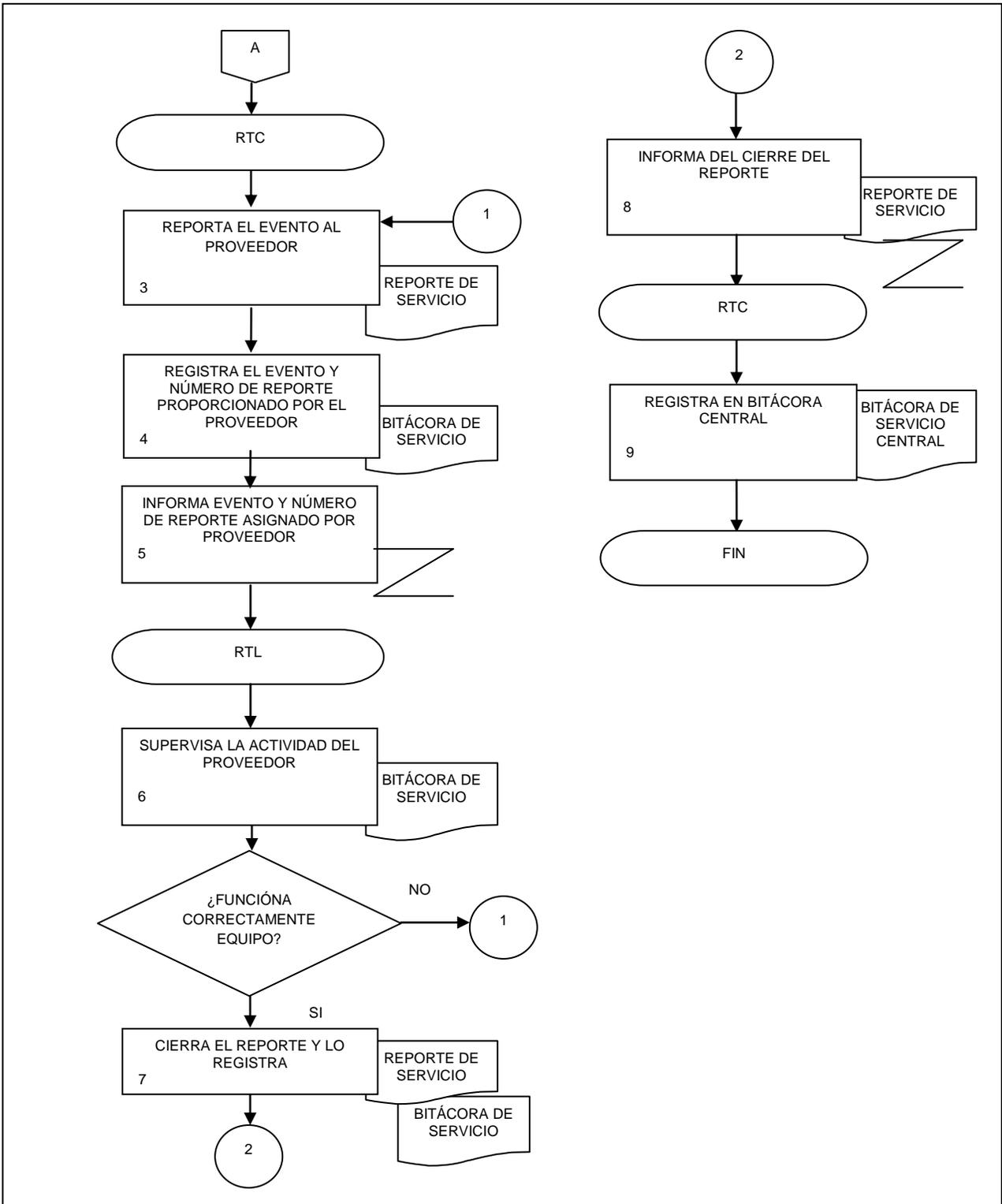
21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:
140



21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

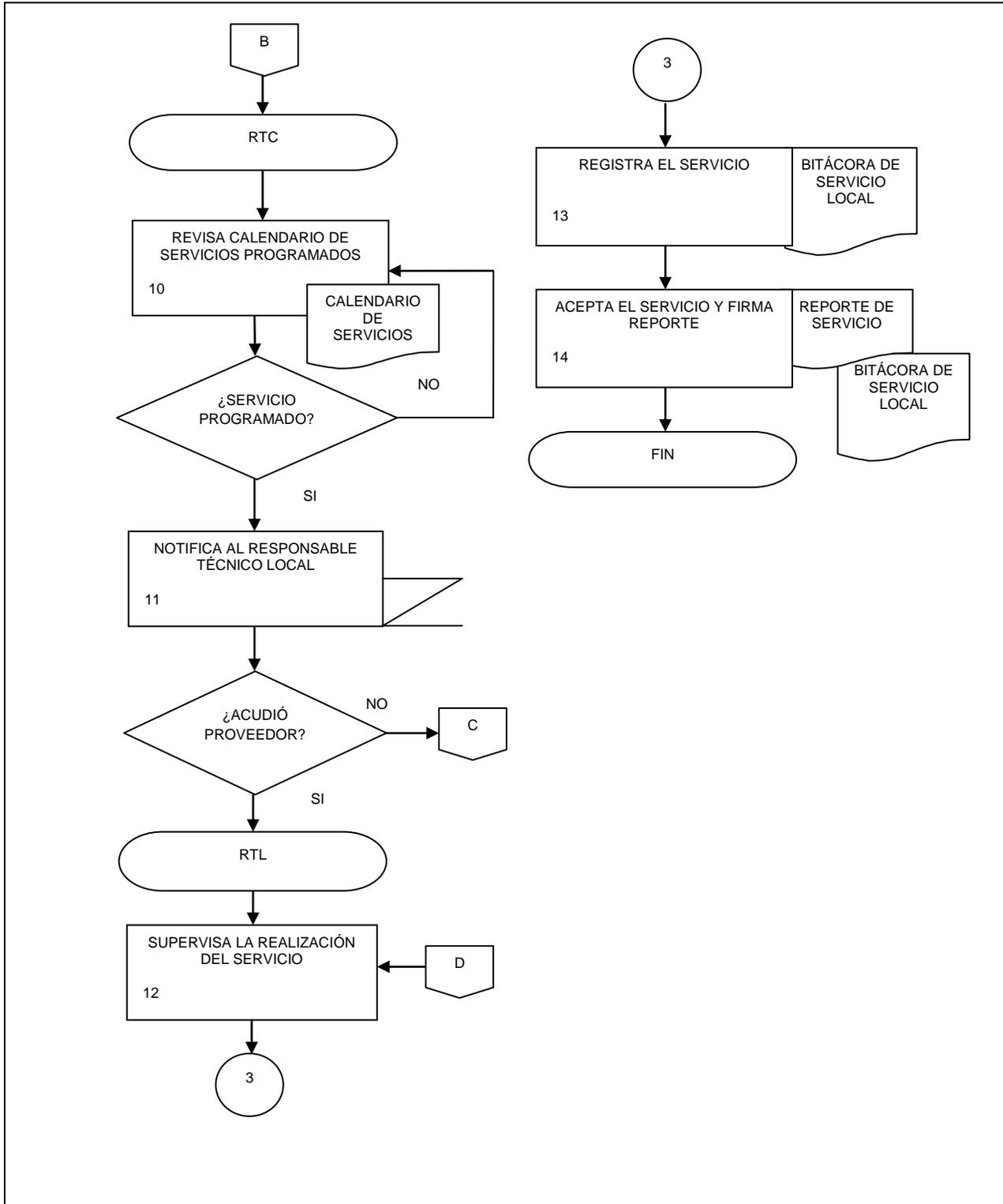
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

141



21. Seguimiento a Servicios de Mantenimiento a Equipo Telefónico.

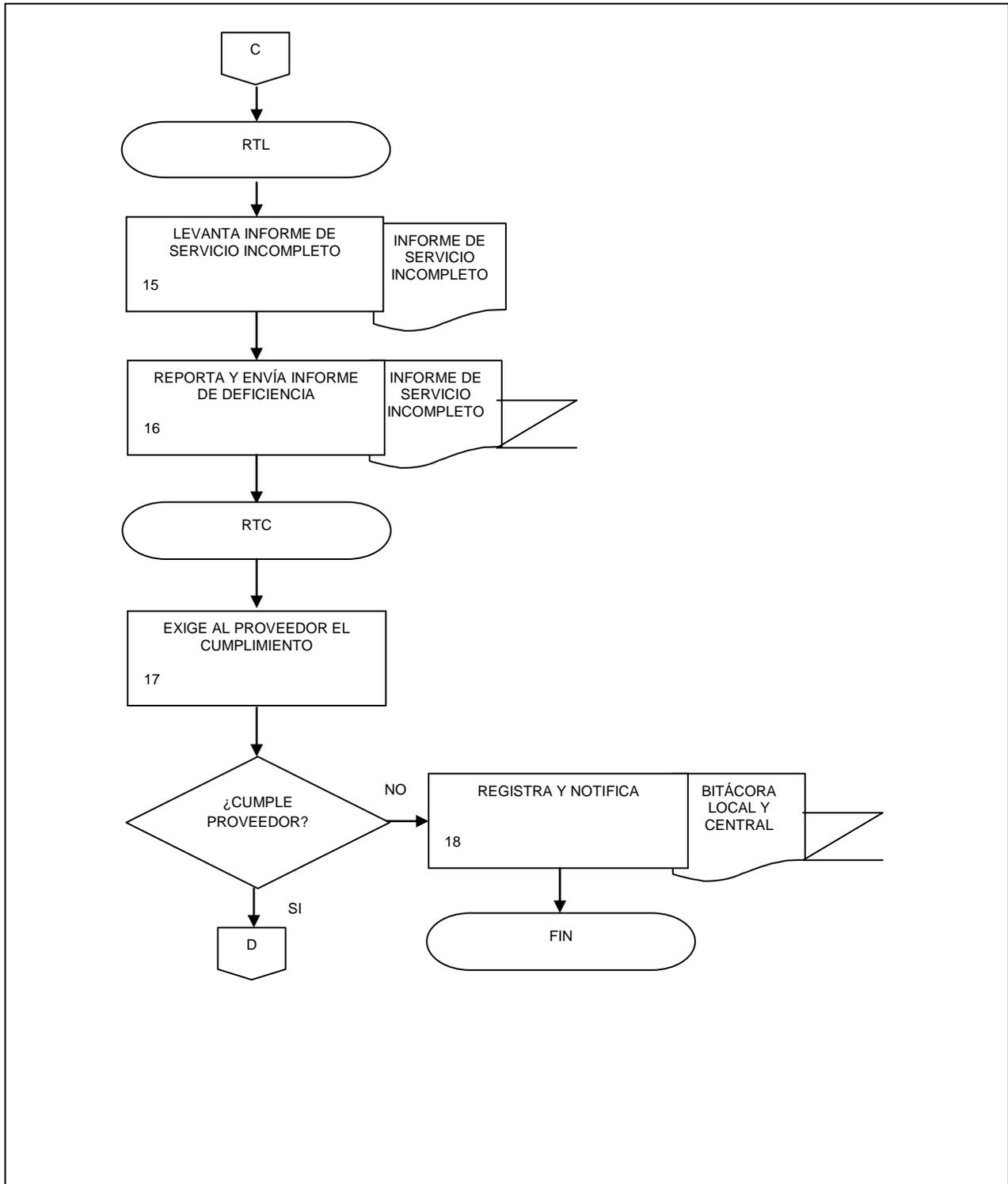
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

142



22. Validación Técnico de los Servicios Prestados por Terceros.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

143

1. Objetivo.-

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

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de las Subdirecciones de Informática de las coordinaciones estatales, direcciones regionales y oficinas centrales.

3. Políticas de Operación.-

3.a. El análisis de los servicios facturados, deberá corroborarse contra la descripción de los servicios especificados en el contrato o pedido respectivo y contra los servicios recibidos.

3.b. El Subdirector responsable de la administración del servicio correspondiente deberá elaborar el reporte desglosado de los servicios recibidos o consumidos, y en su caso el comparativo de los servicios facturados contra los servicios recibidos o consumidos, así como de los reportes de fallas que se presenten.

3.c. El Subdirector responsable de la administración del servicio deberá elaborar un resumen de los servicios proporcionados y facturados por el proveedor.

3.d. El documento de validación técnica deberá ser emitido al área administrativa mediante escrito por parte del subdirector responsable de la administración del servicio con el visto bueno del director de área correspondiente.

22. Validación Técnico de los Servicios Prestados por Terceros.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

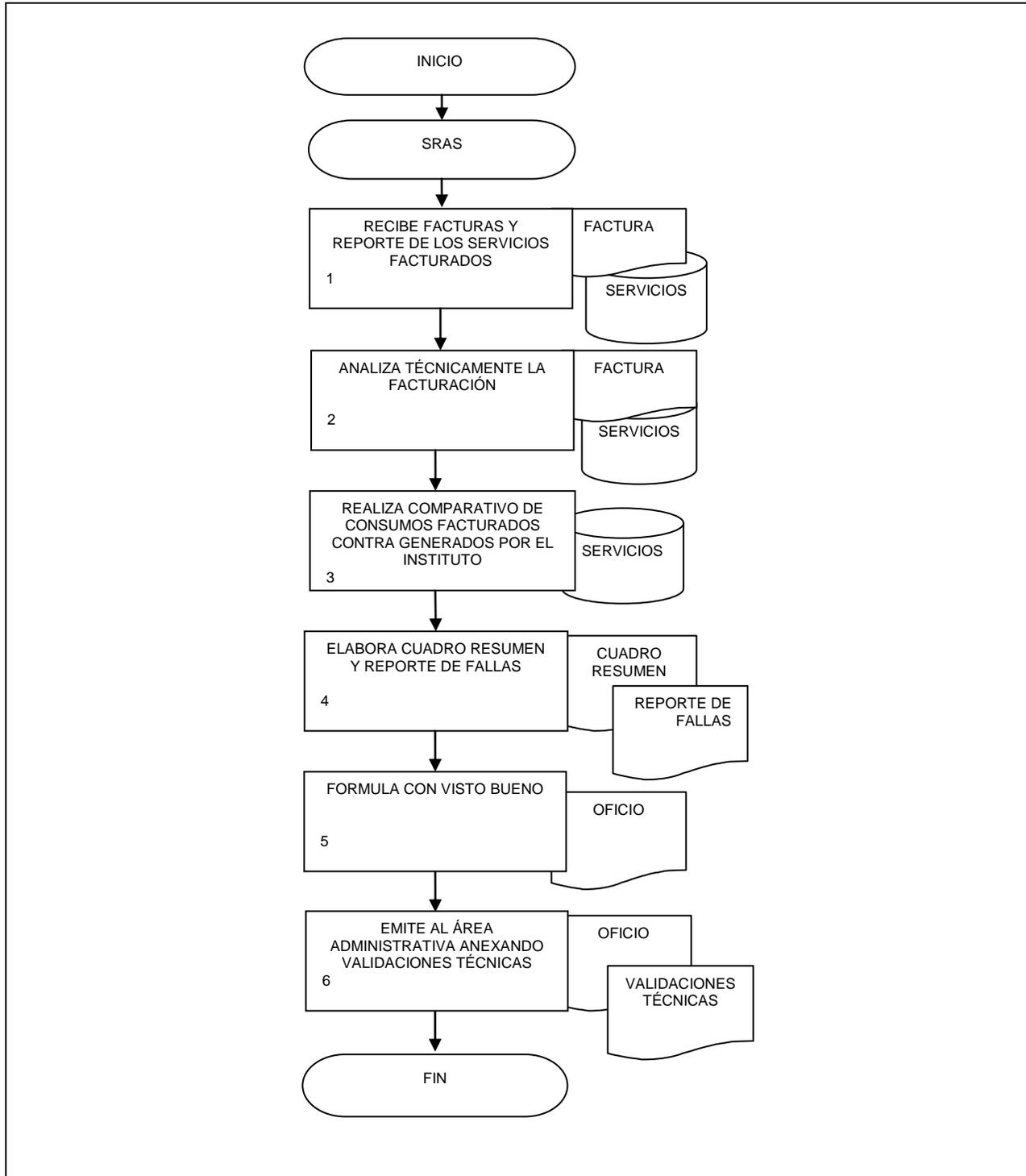
PÁGINA:

144

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección Responsable de la Administración del Servicio en Oficinas Centrales, Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (SRAS)	1.	Recibe del área administrativa la factura y reporte de los servicios facturados.	Factura Reporte
	2.	Analiza técnicamente la facturación de los servicios contratados.	
	3.	Realiza el comparativo de los consumos facturados contra los reportes de consumos generados por el propio Instituto.	Cuadro Resumen Reporte de Fallas
	4.	Elabora cuadro resumen de los servicios validados y el reporte de fallas de los servicios que corresponden al periodo de facturación. Emite documento con visto bueno.	
	5.	Emite el comunicado al área administrativa, anexando las validaciones técnicas correspondientes.	
	6.	Fin del Procedimiento.	Oficio. Validaciones Técnicas

5. Diagrama de Flujo.-



23. Administración de Códigos Telefónicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

146

1. Objetivo.-

Establecer el procedimiento para tramitar la asignación, cambio de código, cambio de cobertura y cancelación de códigos personales de acceso al servicio telefónico que es proporcionado a través de los conmutadores telefónicos del Instituto.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Subdirecciones de informática de las coordinaciones estatales y de Direcciones Regionales (enlaces informáticos) y Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Se dará servicio a todos aquellos usuarios que le sea autorizada la asignación de un código y que de acuerdo a la naturaleza de sus actividades requieren el acceso al servicio telefónico.

3.b. El cambio de código telefónico podrá realizarse a través de la intranet siempre y cuando se encuentre activo o podrá ser solicitado a través de correo electrónico al enlace informático responsable de administrar el sistema de tarificación telefónica.

3.c. El número máximo de cambios de código telefónico no deberá ser mayor a 3 por año.

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 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 o bien cuando el usuario ya no labore en el Instituto.

23. Administración de Códigos Telefónicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

147

4. Descripción Narrativa.-

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

23. Administración de Códigos Telefónicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

148

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (Enlace Informático) (EI)	8.	Confirma la baja del código haciendo una llamada de prueba. 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. Fin de Procedimiento. BAJA DE CÓDIGO TELEFÓNICO	
	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. Fin de Procedimiento. CAMBIO DE CÓDIGO TELEFÓNICO	
	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. Fin de Procedimiento. CAMBIO DE COBERTURA DE CÓDIGO TELEFÓNICO	
	17.	Localiza el código del usuario y modifica la cobertura del código de acuerdo a la solicitud de código telefónico.	
	18.	Envía al usuario a través del Sistema Tarificador, el aviso de cambio de cobertura del código telefónico.	

23. Administración de Códigos Telefónicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

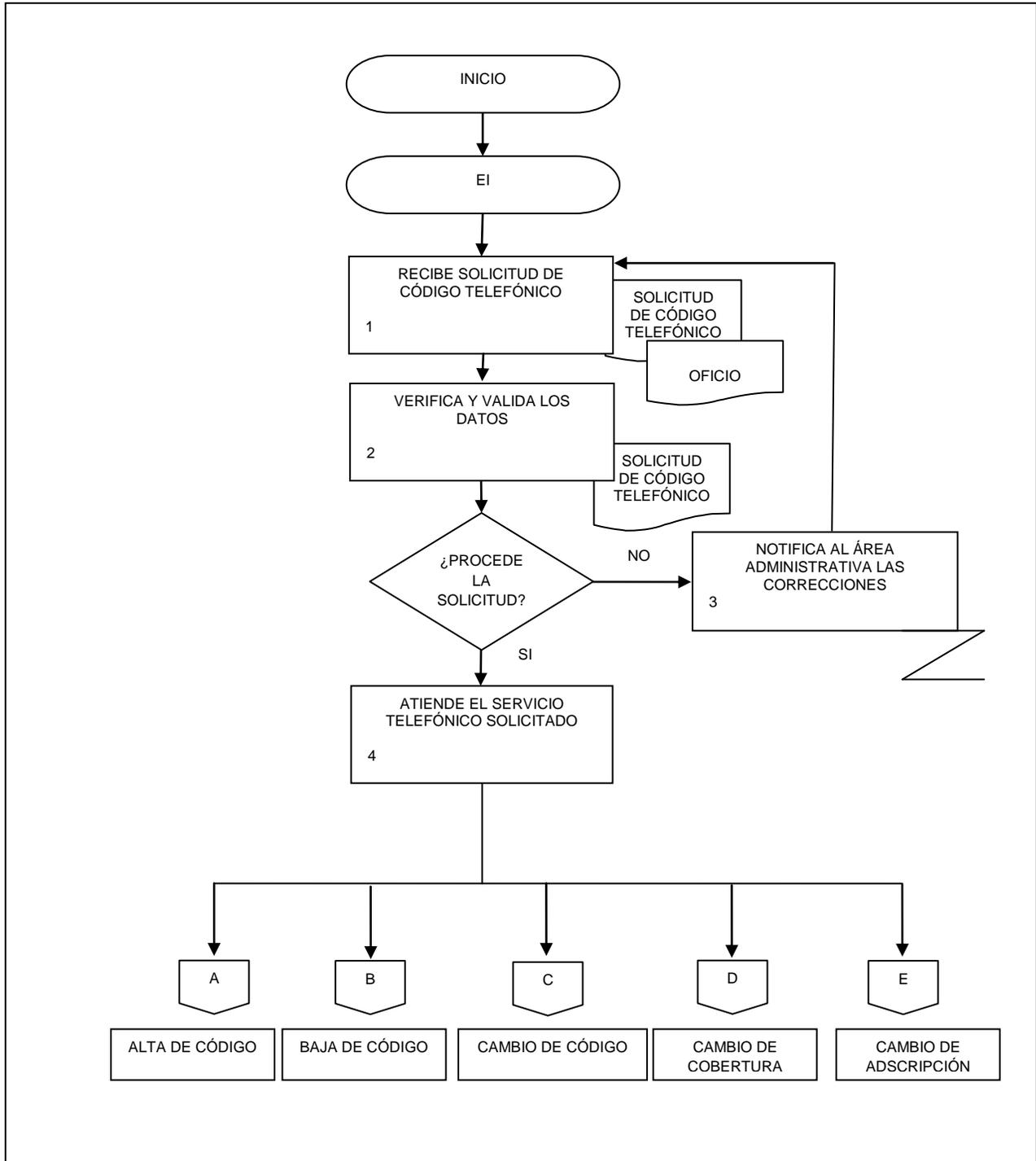
AÑO.
2011

PÁGINA:

149

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Informática de las Coordinaciones Estatales y Direcciones Regionales (Enlace Informático) (EI)		Fin de procedimiento.	
		CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN.	
	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.	
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



23. Administración de Códigos Telefónicos.

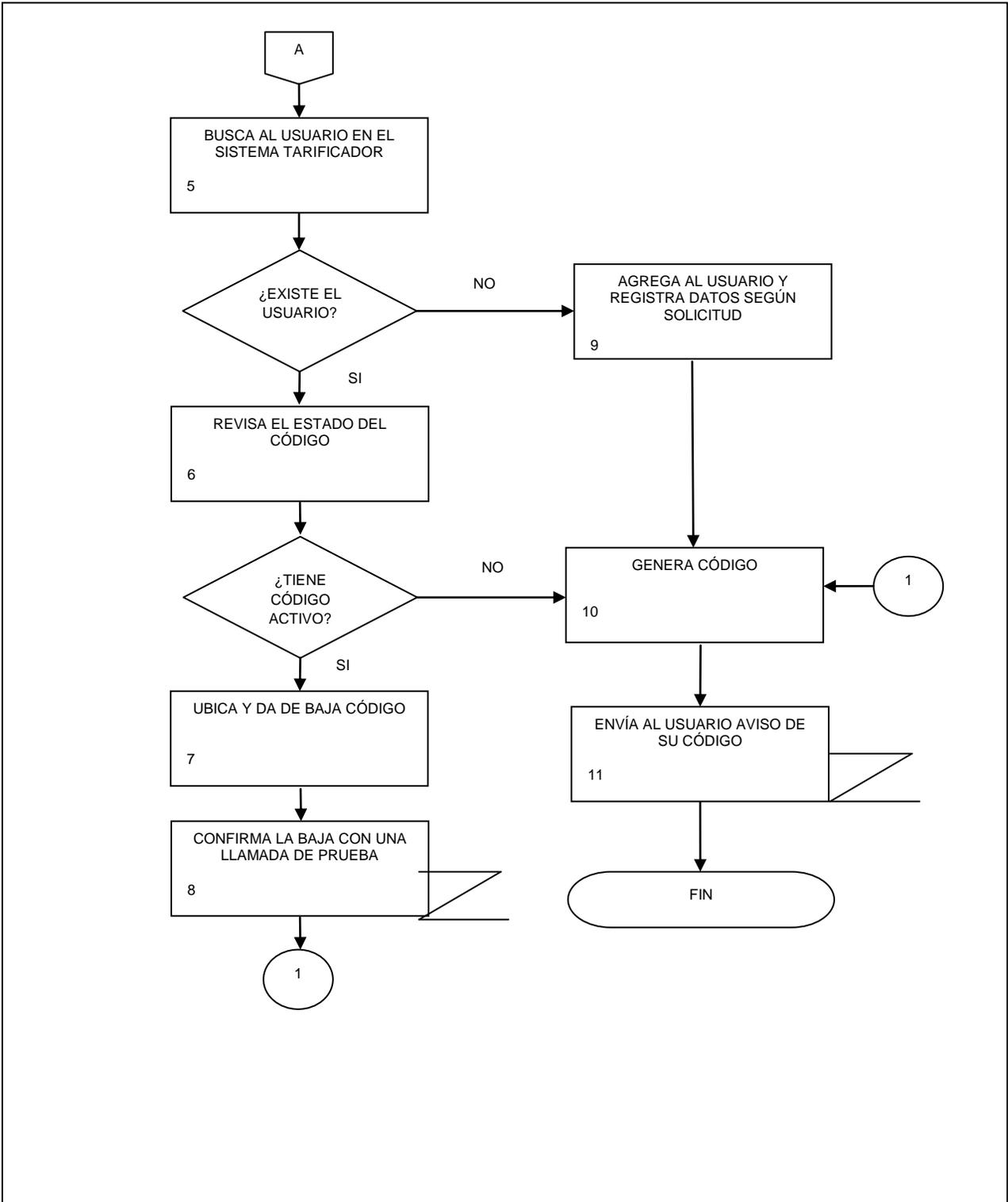
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

151



23. Administración de Códigos Telefónicos.

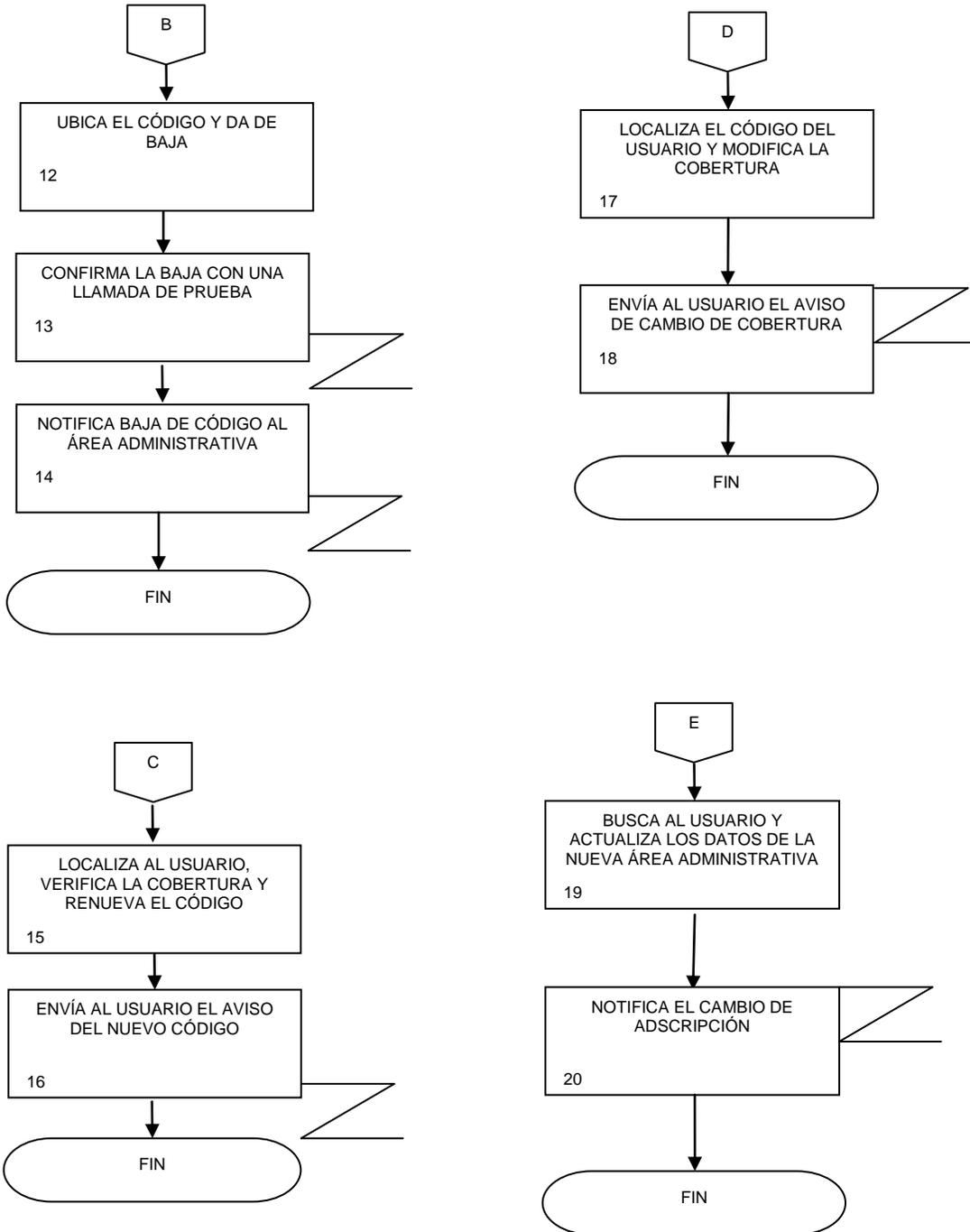
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

152



1. Objetivo.-

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

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de 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 proyectos de información estadística que se incorporarán en el almacén de datos estadísticos del INEGI, así como su responsable conceptual, serán notificados al responsable técnico por parte del enlace informático de la unidad administrativa generadora o integradora de la información estadística del Instituto.

3.c. 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 disseminación que ofrezca el INEGI.

3.d. El responsable técnico de la incorporación de información, deberá acatar los procedimientos y lineamientos referidos en el documento Metodología de Incorporación de Información al Almacén de Datos Estadísticos.

3.e. El responsable conceptual será quién defina los criterios que se deberán tomar en cuenta para la realización del análisis y diseño de los modelos de bases de datos.

3.f. El responsable conceptual deberá dar el Visto Bueno de la información una vez incorporada al almacén de datos estadísticos, como requisito para que ésta pueda ser explotada por los usuarios de información estadística del Instituto o a través de herramientas de difusión y disseminación de datos en Internet y otros medios de intercambio de información.

3.g. Todos los documentos y registros que se generen en el desarrollo de la integración de la información en el almacén de datos, deberán integrarse en el Expediente del Proyecto, cuya estructura y requisitos se definen en la Metodología de Incorporación de Información.

3.h. Al término del proyecto, 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.

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

03

AÑO.

2011

PÁGINA:

154

3.i. El responsable de la incorporación deberá realizar los respaldos necesarios de la información incorporada, de acuerdo a la Guía para el Respaldo y Restauración de la Información del Almacén de Datos Estadísticos anexo de la Metodología de Incorporación de Información.

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

155

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 e informa al responsable del proyecto para dar inicio al proyecto.	Comunicado de Acuerdo.
Responsable del Proyecto (RP)	2.	ETAPA DE ANÁLISIS Recopila información del proyecto conforme a los lineamientos establecidos en la metodología de incorporación de información y la turna al analista para su análisis.	Metodología de Incorporación de Información Documentación del Proyecto Registro de Documentación Recopilada Información Origen
Analista	3.	Analiza la información que se integró de la actividad anterior y verifica si es suficiente para iniciar y concluir con el proceso e informa el resultado al responsable del proyecto. ¿Requiere más información del proveedor de datos? Si	Metodología de Incorporación de Información Documentación del Proyecto Registro de Metadatos del Proyecto Información Origen
RP	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. No	
Analista	5.	Realiza homologación de los datos para poder hacerlos comparables en el tiempo y con otra información contenida en el almacén (DWH), genera las reglas de transformación requeridas e informa al responsable del proyecto acerca de la actividad realizada.	Metodología de incorporación de información Registro de "Reglas de homologación de códigos y transformación de datos"
RP	6.	Presenta, en conjunto con el analista, propuesta de homologación de códigos y transformación de datos al proveedor para su Visto Bueno u observaciones.	Registro de reglas de homologación de códigos y transformación de datos

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

156

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RP		¿Hay observaciones por parte del área generadora de la información? Si Continúa en la actividad No. 5. No	
Analista	7.	Integra documentación de la etapa de análisis de información y la turna al diseñador previo consentimiento del responsable del proyecto. ETAPA DE DISEÑO	Expediente del Proyecto
Diseñador	8.	Define y describe los elementos que contendrá el modelo lógico con base en documentación, resultantes del análisis y considerando los lineamientos de la metodología de incorporación de información.	Metodología de Incorporación de Información Expediente del Proyecto
	9.	Genera y revisa el modelo de datos lógicos.	Modelo de Datos Lógico
	10.	Transforma el modelo de datos lógicos en un modelo de datos físicos que será implementado en la base de datos, lo revisa para hacer la lista de correspondencia entre la estructura de la información origen y la estructura de base de datos creada y turna los resultados al responsable del proyecto.	Metodología de Incorporación de Información Modelo Físico Registro de Origen-Festino
RP	11.	Presenta el diagrama de modelo físico al área generadora de la información en conjunto con el diseñador, con la finalidad de obtener su Visto Bueno u observaciones. ¿Hay observaciones por parte del proveedor? Si	Modelo Físico
Diseñador	12.	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.	Modelo Lógico Modelo Físico Registro de Origen-Destino

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

157

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Diseñador		No	
	13.	Implementa el modelo físico en la base de datos, haciendo una revisión de las estructuras creadas y haciendo el registro en la bitácora correspondiente.	Modelo Físico Bitácora de Creación y Modificación de Estructura de Base de Datos
	14.	Respalda los modelos de datos lógicos y físicos, que formarán parte del expediente del proyecto.	Archivos de Respaldo de Modelos
	15.	Integra documentación de la etapa de diseño al expediente del proyecto que se inició durante la etapa de análisis y la turna al responsable de carga para su seguimiento, previo consentimiento del responsable del proyecto.	Expediente del Proyecto
		ETAPA DE CARGA	
Responsable de Carga (RC)	16.	Prepara la información origen recibida del área generadora de la información, aplicando nuevos formatos a los archivos si es necesario, a fin de facilitar la carga de la información.	Metodología de Incorporación de Información Expediente del Proyecto Información Origen
	17.	Desarrolla y ajusta, si es necesario, los programas de carga.	Expediente del Proyecto Metodología de Incorporación de Información
	18.	Ejecuta los programas de carga para incorporar la información origen previamente preparada en la estructura de base de datos y una vez concluida la carga, le informa al responsable de pruebas para que se hagan las revisiones correspondientes.	Información Origen
RP	19.	Verifica carga y consistencia de la información con base a los lineamientos que se encuentran en la metodología de incorporación de información e informa el resultado al responsable de la carga.	Metodología de Incorporación de Información Información Origen
		¿Hay problemas en carga?	
		No	
		Continúa en la actividad no. 23.	
		Si	

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

158

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RC	20.	<p>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. Turna los resultados del diagnóstico al responsable del proyecto.</p> <p>¿Es inconsistencia conceptual?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad no. 17.</p> <p>Si</p>	
RP	21.	<p>Obtiene, en conjunto con el responsable de la carga, la retroalimentación con el área generadora de la información área generadora de la información para que defina si debe modificarse algún criterio de la carga o bien para que actualice y reenvíe la información origen.</p>	
RC	22.	<p>Recibe y prepara la información origen actualizada que se va a cargar y/o actualiza el registro de reglas de homologación de códigos y transformación de datos.</p> <p>Continúa en la actividad no. 18.</p>	<p>Registro de Reglas de Homologación de Códigos y Transformación de Datos Información Origen</p>
	23.	<p>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.</p>	<p>Metodología de Incorporación de Información Registro de Control de Carga Reporte de Afinación de Base de Datos</p>
	24.	<p>Genera respaldos en cinta de la base de datos y hace el registro de ese respaldo.</p>	<p>Bitácora de Control de Respaldos</p>
	25.	<p>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 del DWH.</p>	<p>Registro de Metadatos del Proyecto Reporte de Unificación de Metadatos</p>

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

159

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RC	26.	<p>Documenta información de la etapa de carga, agregando al expediente del proyecto los documentos generados y/o actualizados e informa al responsable del proyecto que ha concluido sus actividades.</p> <p>ETAPA DE LIBERACIÓN</p>	Expediente del Proyecto
RP	27.	<p>Solicita liberación al área generadora de la información por medio de un comunicado en el que se le informa que la información está disponible para su revisión.</p> <p>¿Hay observaciones por parte del área generadora de la información?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad no. 33.</p> <p>Si</p>	Comunicado con Solicitud de Liberación de Información
	28.	<p>Recibe comunicado con ajustes por parte del área generadora de la información, analiza y define la etapa desde la cual se deberán aplicar dichos ajustes.</p> <p>¿Requiere ajustes desde la etapa de análisis?</p> <p>Si</p>	Comunicado de Ajustes
	29.	<p>Turna al analista las observaciones recibidas por parte del proveedor para su aplicación y seguimiento.</p> <p>Continúa en la actividad No. 3.</p> <p>No</p>	
	30.	<p>Revisa si los ajustes que se están solicitando deben aplicarse desde la etapa de diseño.</p> <p>¿Requiere ajustes desde la etapa de diseño?</p> <p>Si</p>	

24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

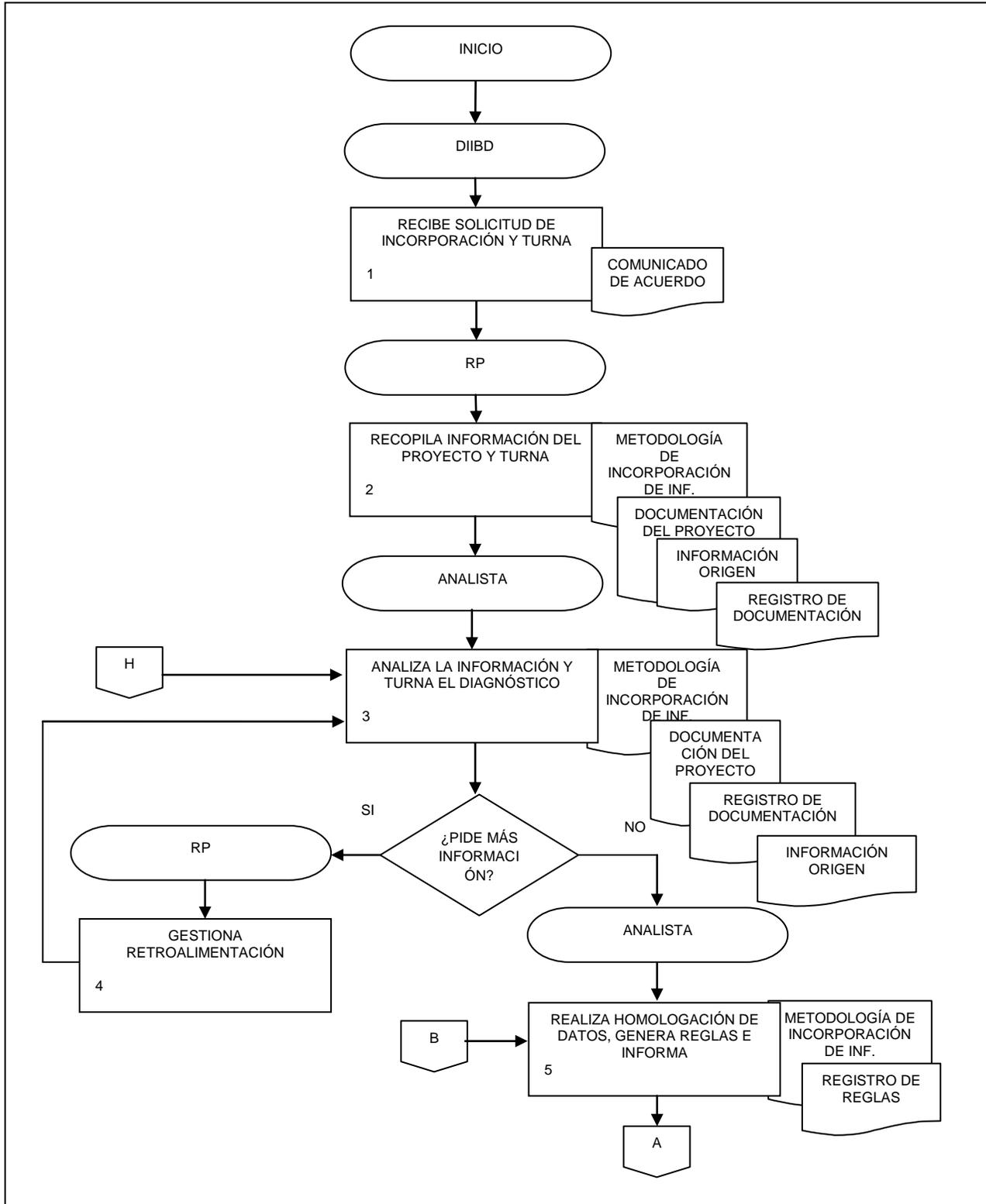
AÑO.
2011

PÁGINA:

160

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RP	31.	Turna al diseñador las observaciones recibidas por parte del proveedor para su aplicación y seguimiento. Continúa en la actividad No. 8. No	Comunicado de Liberación Expediente del Proyecto
	32.	Turna al responsable de carga las observaciones recibidas por parte del área generadora de la información para su aplicación y seguimiento. Continúa en la actividad No. 16.	
	33.	Recibe comunicado de liberación de información por parte del proveedor.	
	34.	Publica el nombre del nuevo proyecto incorporado en el sitio del DWH con estatus de disponible para su consulta en el DWH institucional.	
	35.	Integra documentación de la etapa de liberación. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

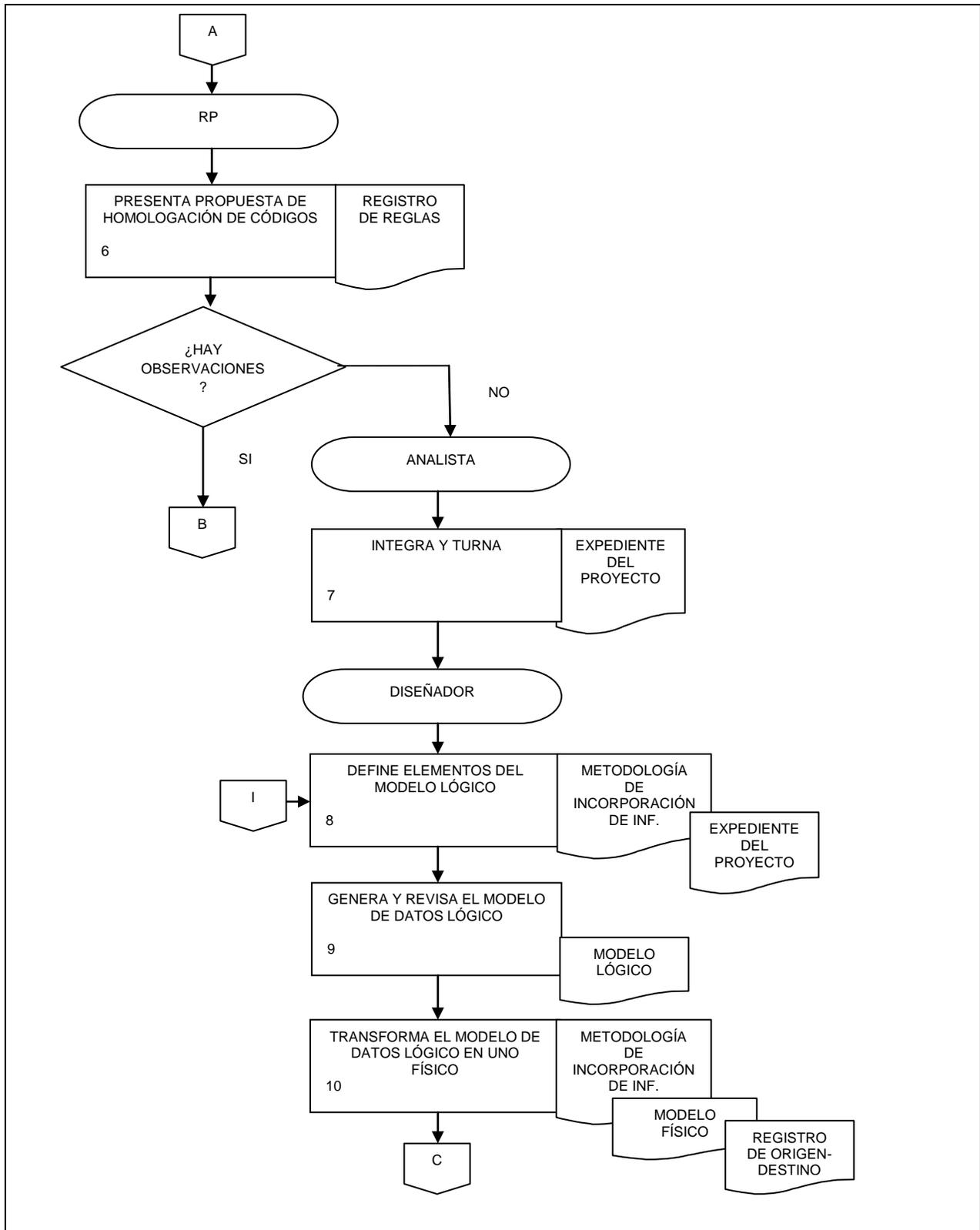
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

162



24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

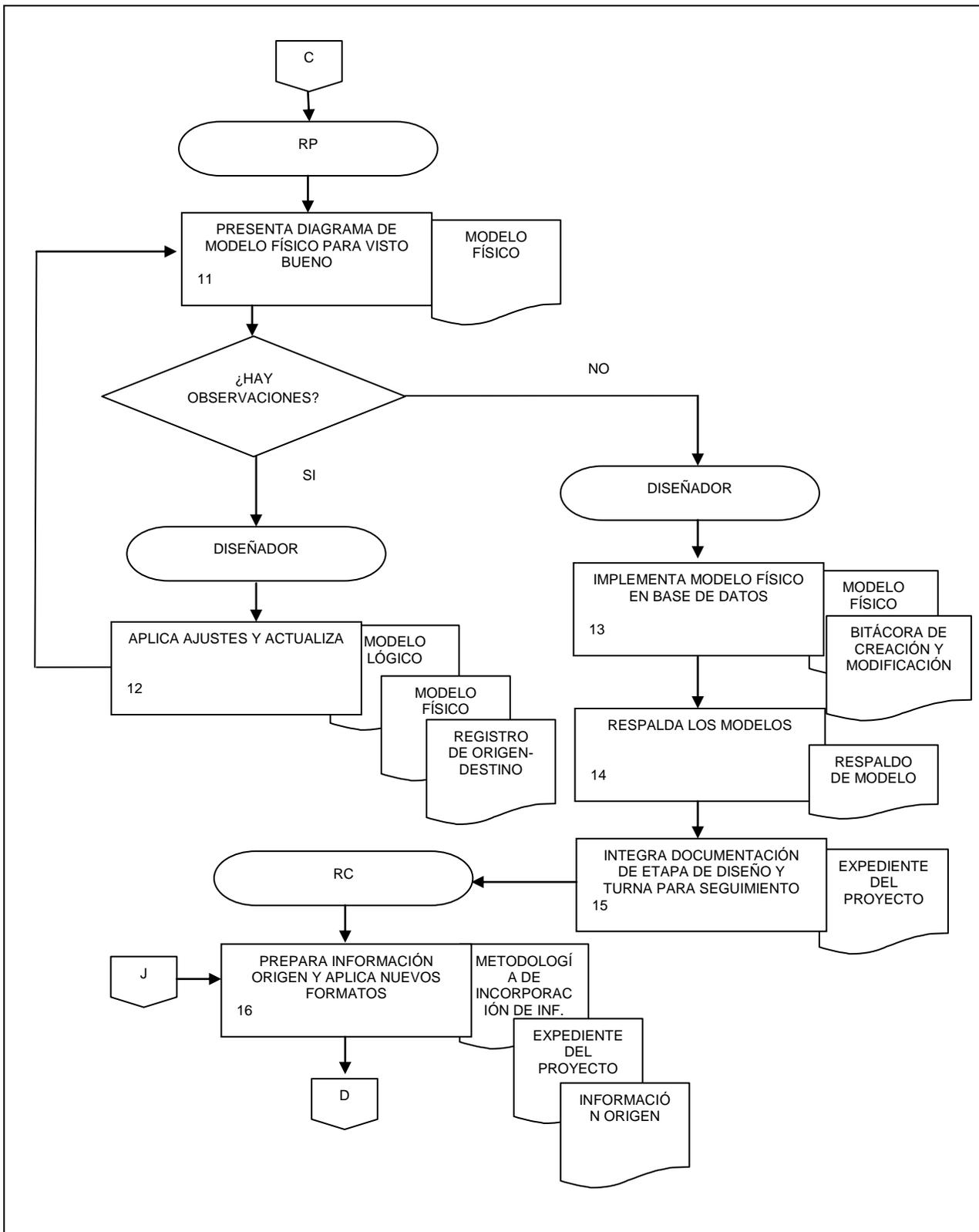
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

163



24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

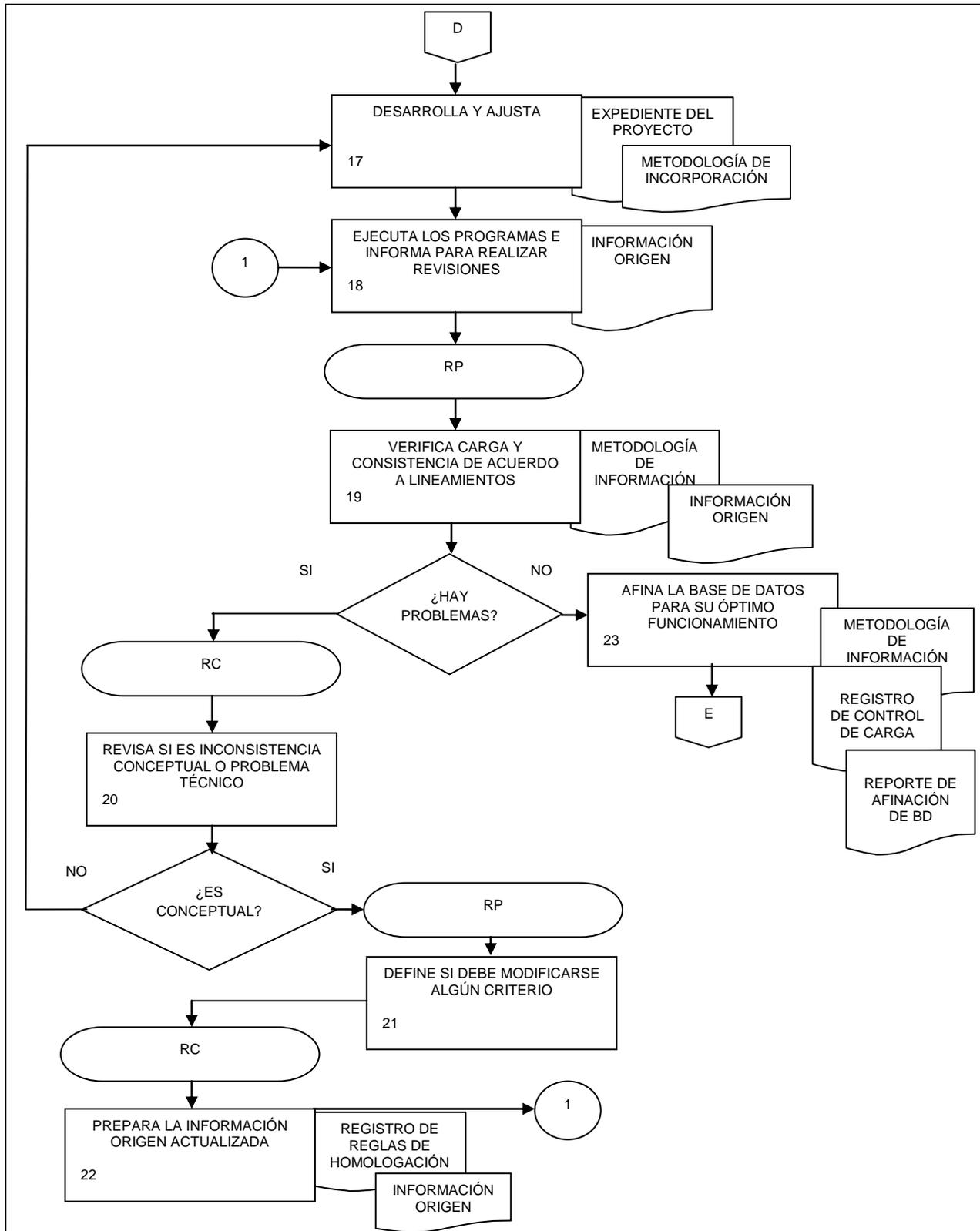
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

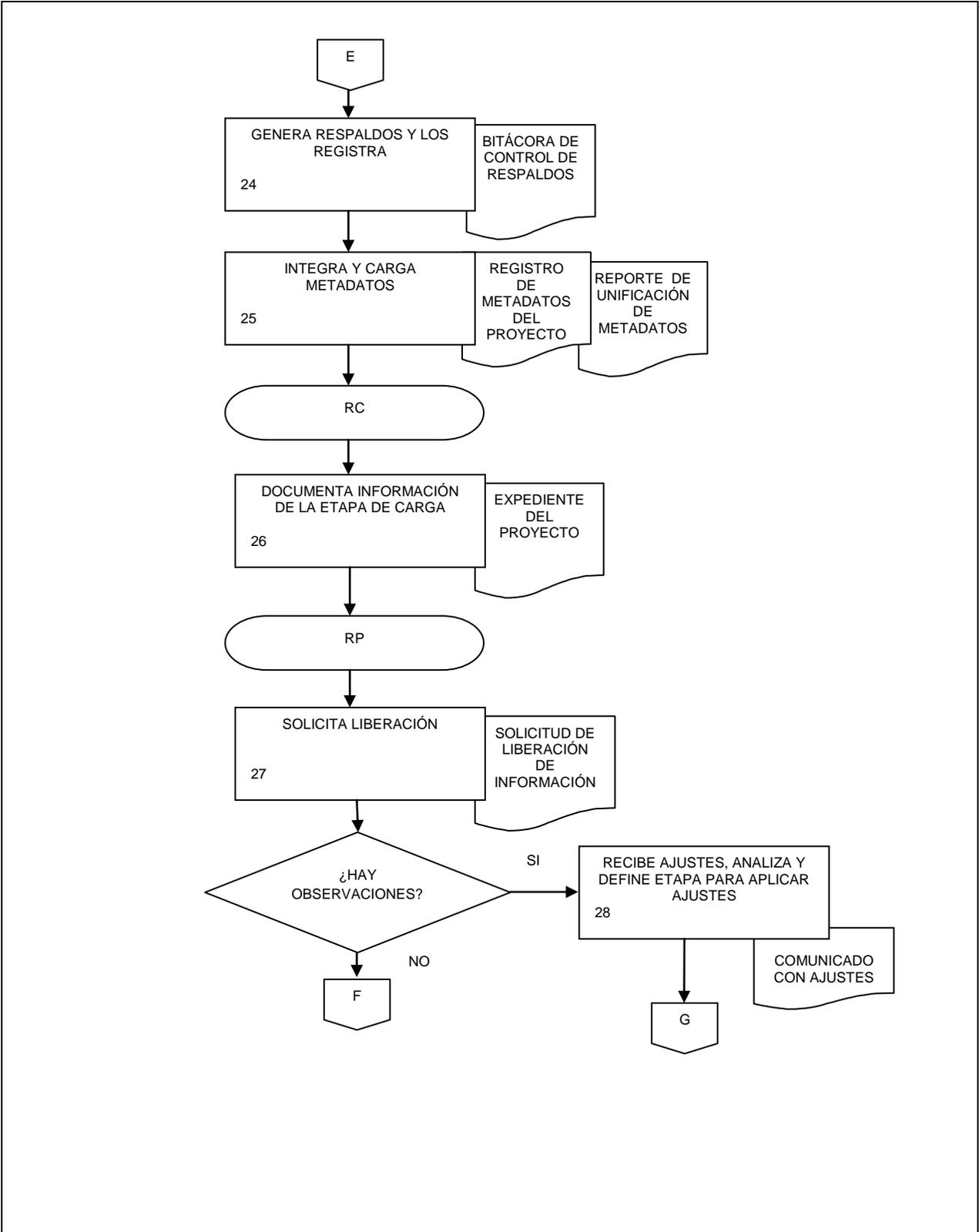
164



24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03 AÑO. 2011

PÁGINA:
 165



24. Incorporación de Información en Bases de Datos del Almacén de Datos Estadísticos.

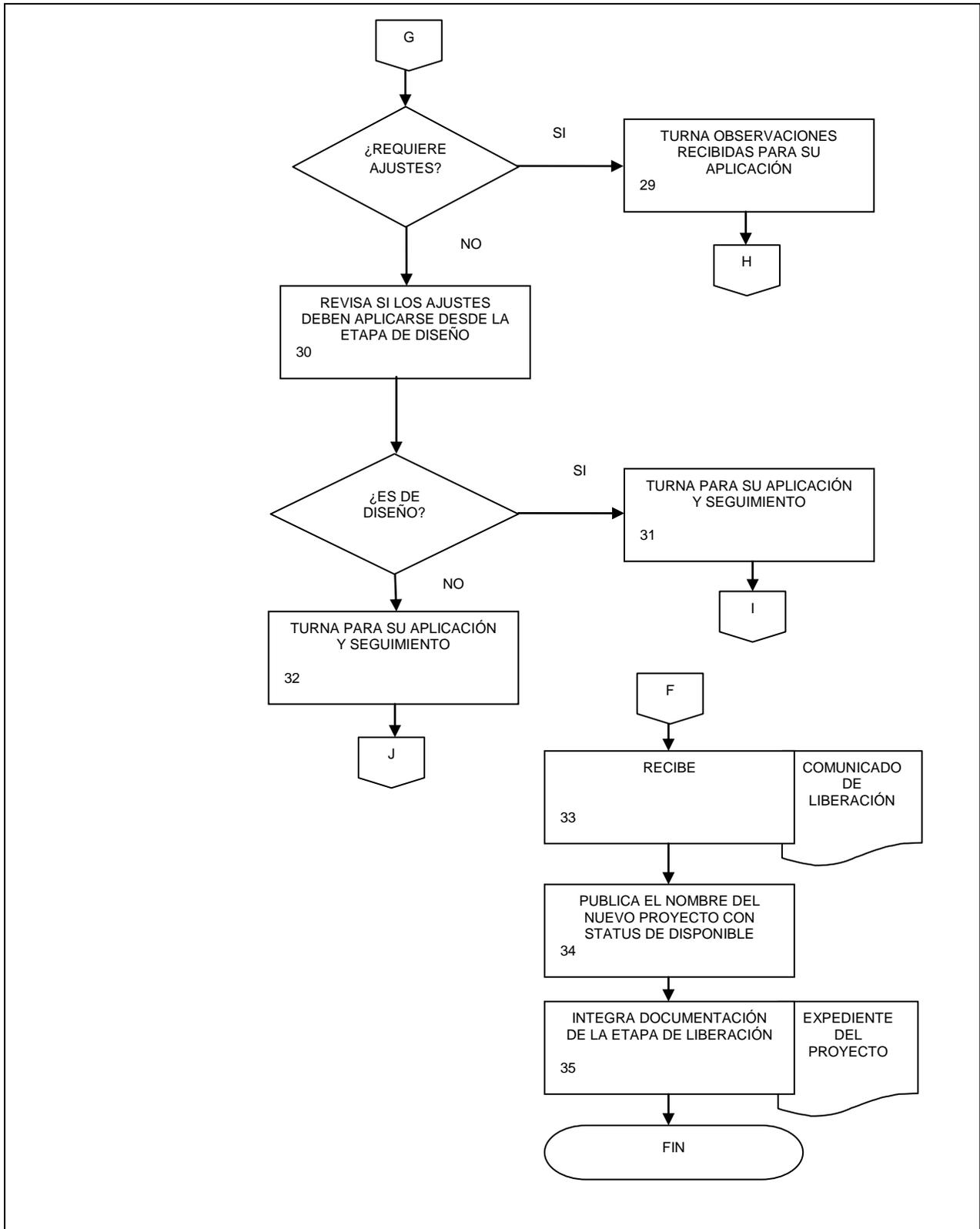
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

166



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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

167

1. Objetivo.-

Proporcionar soporte técnico a los usuarios de la información del almacén de datos estadísticos sobre el manejo y explotación de las mismas, a través de las herramientas disponibles, con la finalidad de asegurar su óptimo aprovechamiento así como atender las solicitudes especiales de información de este repositorio de datos, requeridas por los usuarios, para la generación de productos y servicios del Instituto.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. El usuario deberá enviar solicitud a la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos a fin de que se le dé atención y soporte técnico en el uso y generación de requerimientos especiales de información de las bases de datos del almacén de datos estadísticos.

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

3.g. 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.

3.h. El responsable de proyecto, será el encargado de atender la generación de los requerimientos especiales de información estadística que los usuarios soliciten a la DIIBD.

3.i. El usuario que solicite la generación de un requerimiento especial de información, deberá elaborar la descripción detallada y los criterios necesarios para generarla, así como la especificación del formato electrónico en el que le serán proporcionados los resultados.

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

168

- 3.j. Una vez que el usuario que solicitó la generación de un requerimiento especial de información, esté conforme con éste, deberá proporcionar su Visto Bueno mediante un comunicado al responsable del proyecto.

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos (DIIBD)	1.	Recibe del usuario la solicitud de soporte técnico, por correo electrónico, llamada a la extensión 5000 u oficio. ¿Es una solicitud para generar un requerimiento especial de información? Si	Oficio
Responsable de Proyecto (RP)	2.	Envía solicitud de atención a requerimiento especial de información, al responsable de proyecto para su atención.	Oficio
	3.	Recibe solicitud de atención a requerimiento especial de información y determina factibilidad. ¿Es factible? No	Oficio
DIIBD	4.	Turna el diagnóstico de no factibilidad a la Dirección de Integración de la Información en Bases de Datos, a través de correo.	
	5.	Informa al usuario de la no factibilidad de su solicitud, por medio de correo u oficio. Fin de Procedimiento. 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. ¿Son correctos los resultados? 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	Oficio

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

170

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RP	11.	ajustes y requerimientos para su implementación. Realiza los ajustes solicitados y obtiene los resultados. Continúa en la actividad no. 7.	Resultados en Medio Electrónico
Usuario	12.	Si 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. Fin del Procedimiento.	Bitácora de Atención a Requerimientos Especiales
DIIBD	14.	No Envía la solicitud, al administrador del soporte técnico para su atención.	
Administrador del Soporte Técnico (AST)	15.	Recibe la solicitud de soporte técnico respecto al uso de las bases de datos institucionales.	Oficio
	16.	Revisa la solicitud del usuario y diagnostica el tipo de servicio que requiere el usuario, es decir si se trata de solucionar una falla o duda presentada durante el uso de la información del DWH, o bien si es una solicitud de acceso a información del DWH. ¿Es una falla o duda del usuario presentada durante el uso de la información?	Oficio
	17.	Si Contacta al usuario para identificar claramente la problemática que enfrenta y la solución de acuerdo con el tipo de problema.	
	18.	Indica al usuario la acción a tomar para corregir la falla y/o implementa la solución directamente.	

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

171

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
AST	19.	Envía correo electrónico al usuario, con descripción de la solución a la falla reportada y las acciones aplicadas. Fin de Procedimiento. No	Registro de Usuarios del Almacén de Datos Estadísticos
	20.	Verifica si el usuario tiene cuenta de acceso autorizada a las bases de datos institucionales. ¿El usuario tiene cuenta de acceso a las bases de datos institucionales? Si Continúa en la actividad no.28. No	
DIIBD	21.	Solicita al usuario, enviar por correo electrónico el Formato AD_MOVS debidamente requisitado, al enlace informático correspondiente.	AD MOVS (Anexo XXV)
	22.	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.	AD MOVS
ATS	23.	Turna por correo, al administrador del soporte técnico la solicitud del enlace informático para su atención.	AD MOVS
	24.	Recibe y complementa en el formato AD_MOVS, los privilegios autorizados por el enlace informático para el usuario.	AD MOVS
	25.	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.	AD MOVS
	26.	Recibe por correo electrónico, respuesta de solicitud atendida, por parte de la SASBD.	

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

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

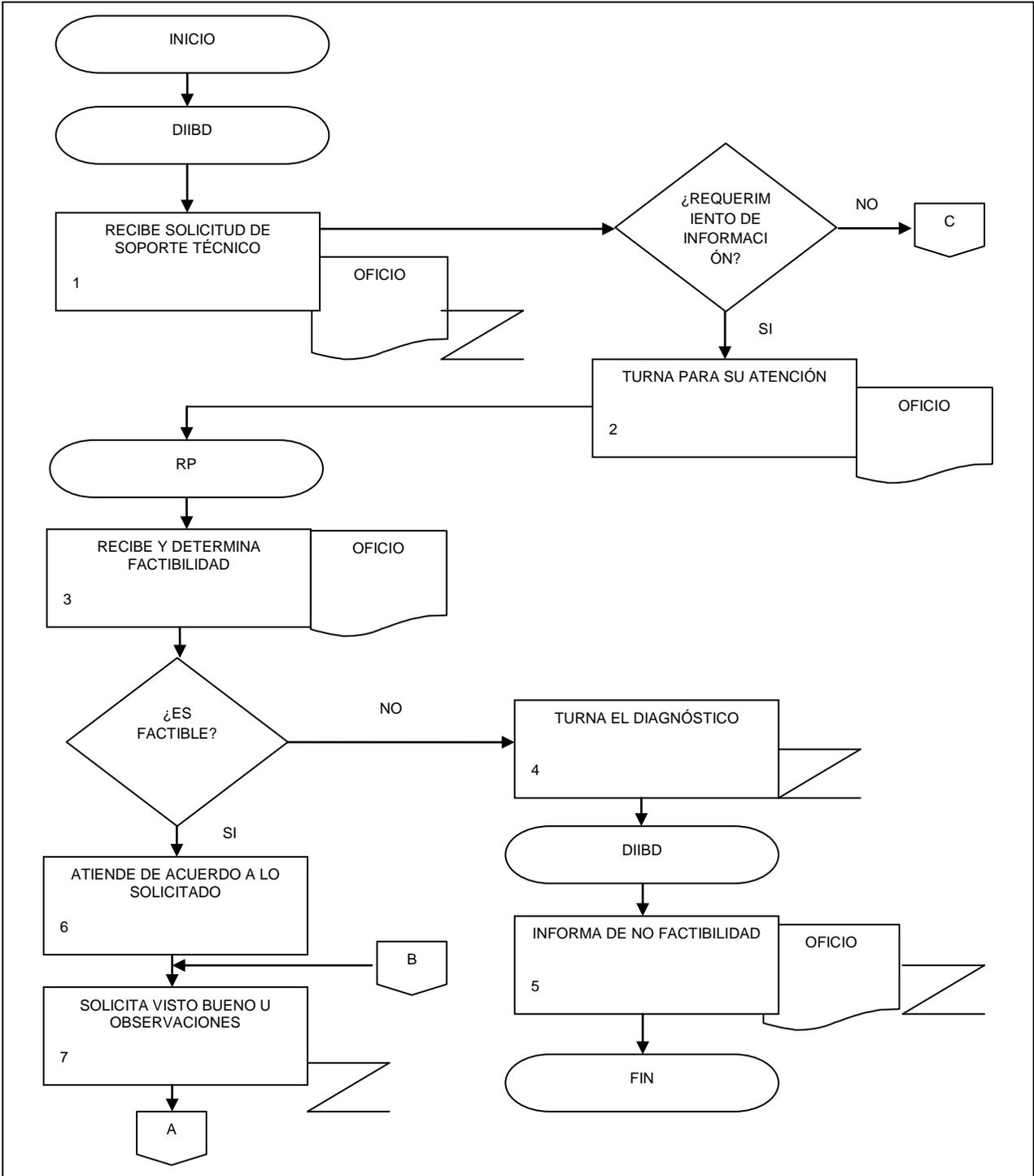
AÑO.
2011

PÁGINA:

172

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
ATS	27.	Da de alta al usuario en el registro de usuarios del almacén de datos estadísticos del instituto.	Registro de Usuarios del Almacén de Datos Estadísticos
	28.	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.	

5. Diagrama de Flujo.-



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

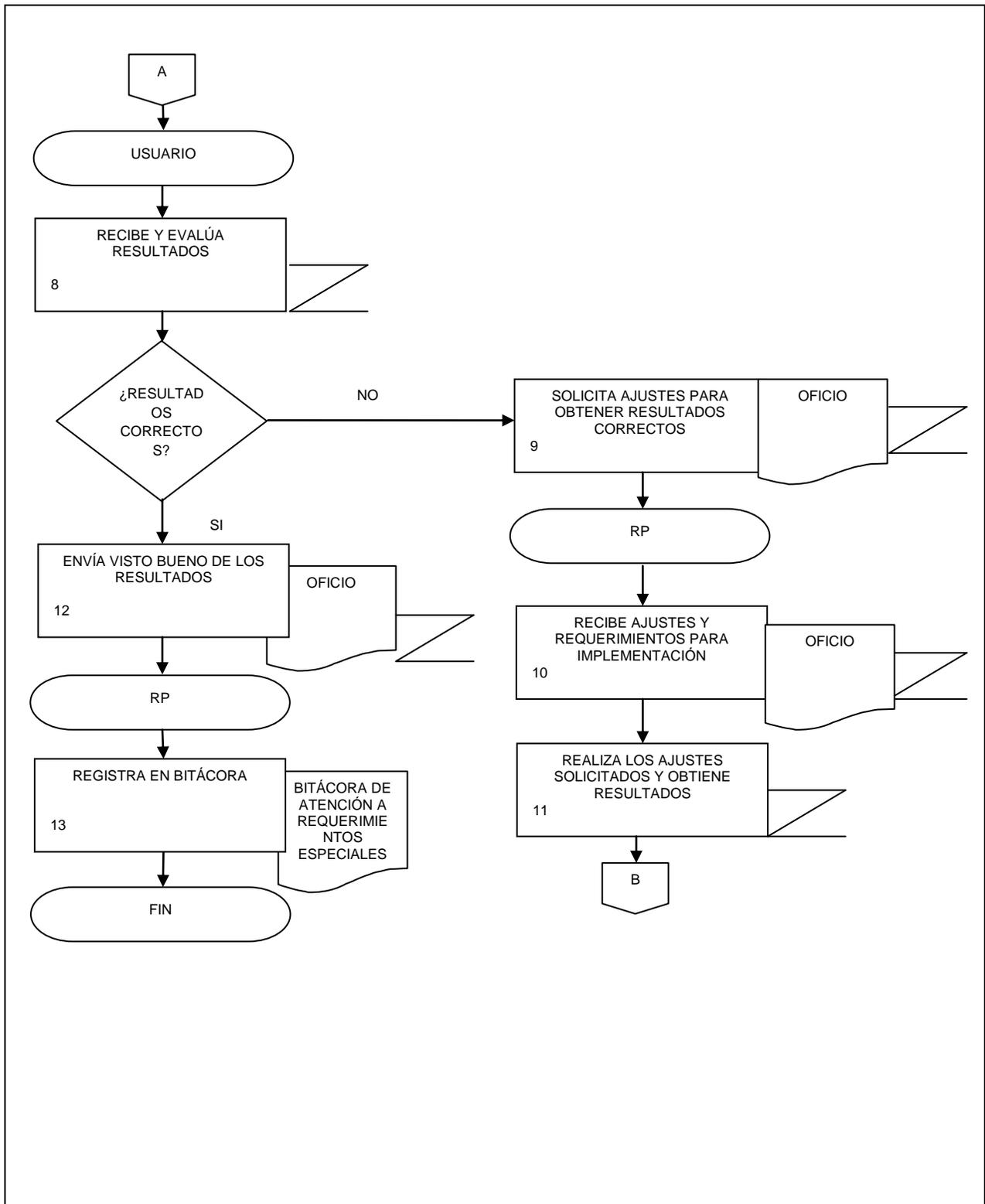
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

174



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

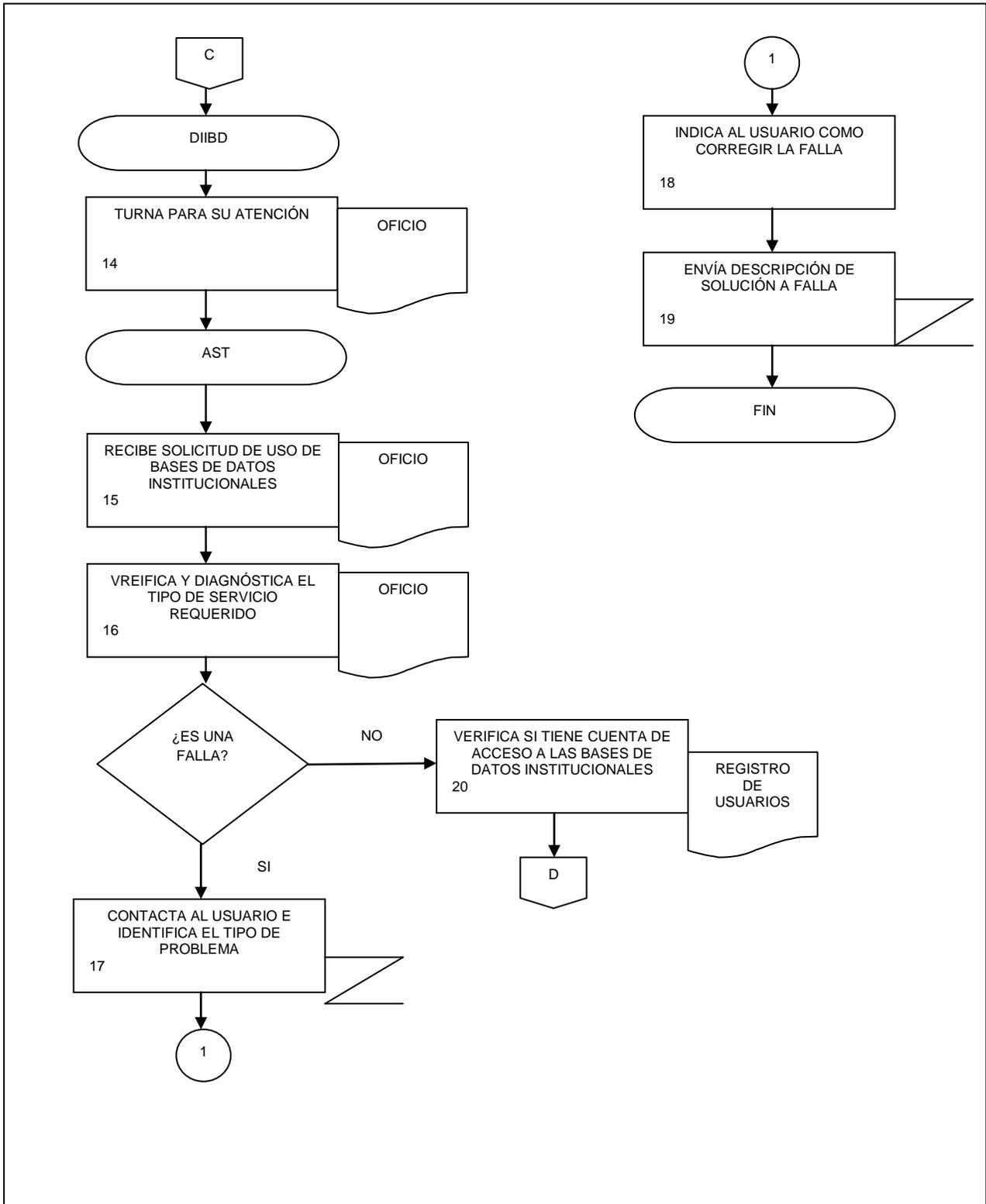
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

175



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

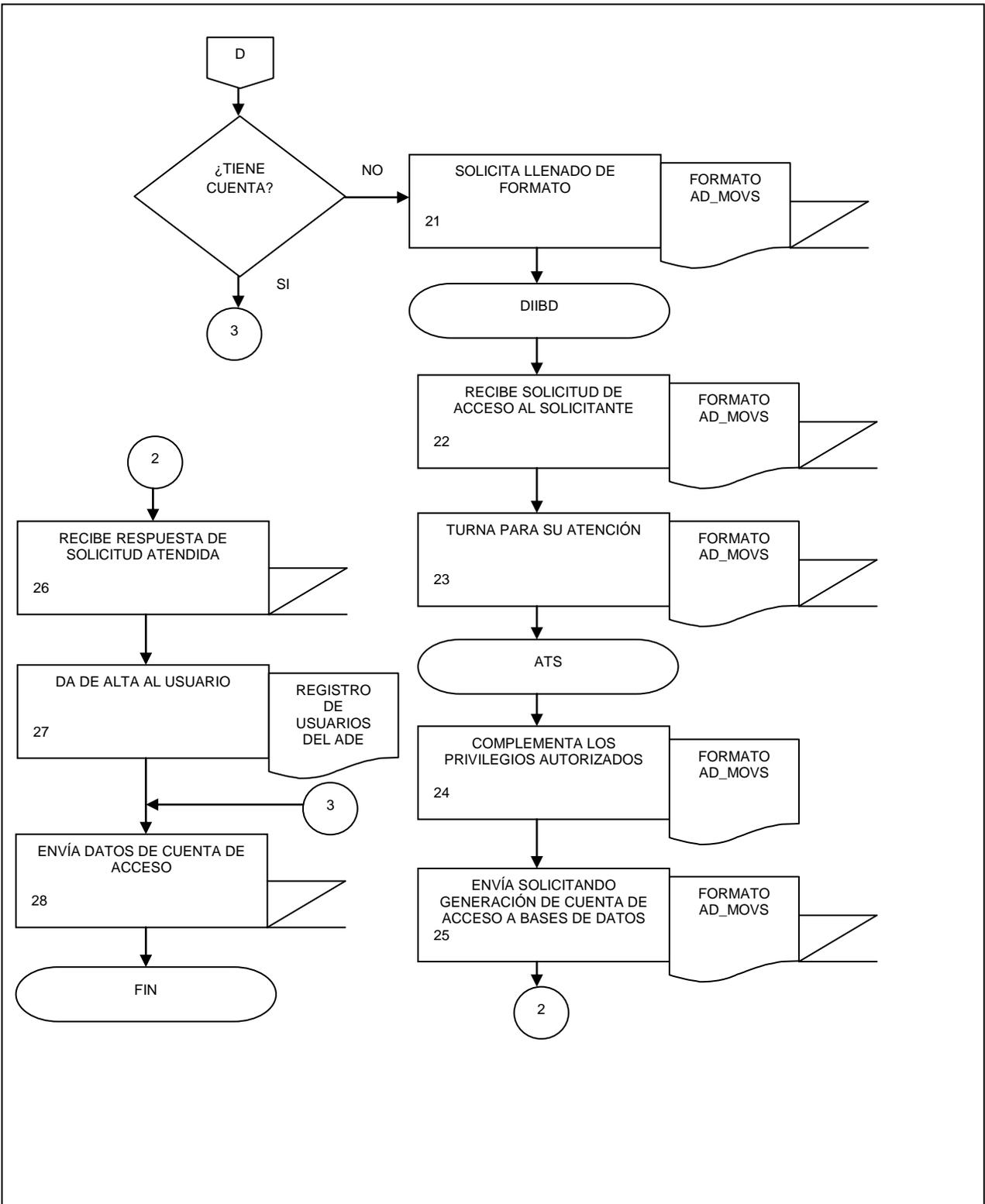
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

176



26. Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

177

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.

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

26. Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.

AÑO.

03

2011

178

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 colocan al final para no distraer la lectura del texto principal o para no romper el formato del informe.

26. Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

179

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, atenta nota o vía telefónica.	Solicitud de Investigación
	2.	Analiza y determina el tipo de investigación a realizar y los recursos necesarios para la misma.	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. ¿El usuario está de acuerdo con el planteamiento del problema? No Continúa en la actividad No. 2. Si	Planteamiento del Problema
	5.	Da instrucciones al responsable de la investigación para que inicie con la recopilación de información.	
Responsable de la Investigación (RI)	6.	Recopila información de diversas fuentes.	
RAI	7.	Analiza la información recopilada e integra el documento proyecto de investigación.	Proyecto de Investigación
	8.	Realiza las pruebas de validación requeridas para ratificar la información integrada.	
	9.	Analiza la información resultado de las pruebas, las integra en el proyecto de investigación y entrega éste al Responsable del Área de Investigación.	
	10.	Presenta al usuario el proyecto de investigación. ¿El proyecto de investigación cumple con los requerimientos del usuario? No Continúa en la actividad No. 6.	Proyecto de Investigación

26. Investigación de Tecnologías de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

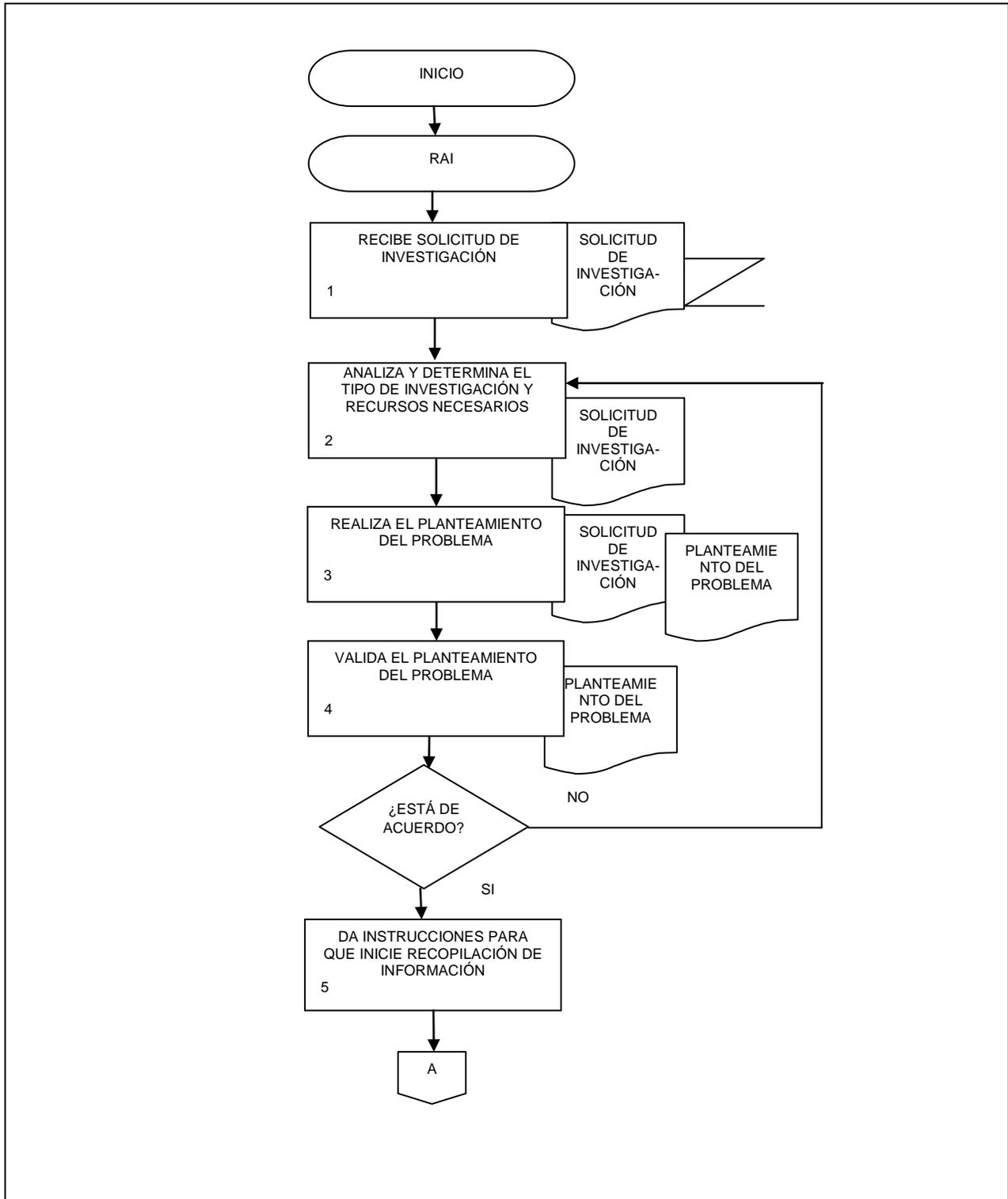
AÑO.
2011

PÁGINA:

180

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
RAI		Si	
	11.	Entrega al usuario el proyecto de investigación, a través de correo electrónico o atenta nota.	Proyecto de Investigación Atenta Nota
	12.	Divulga al interior del instituto el proyecto de investigación, a través del Boletín Informático. Fin del Procedimiento.	Boletín Informático

5. Diagrama de Flujo.-



26. Investigación de Tecnologías de Información.

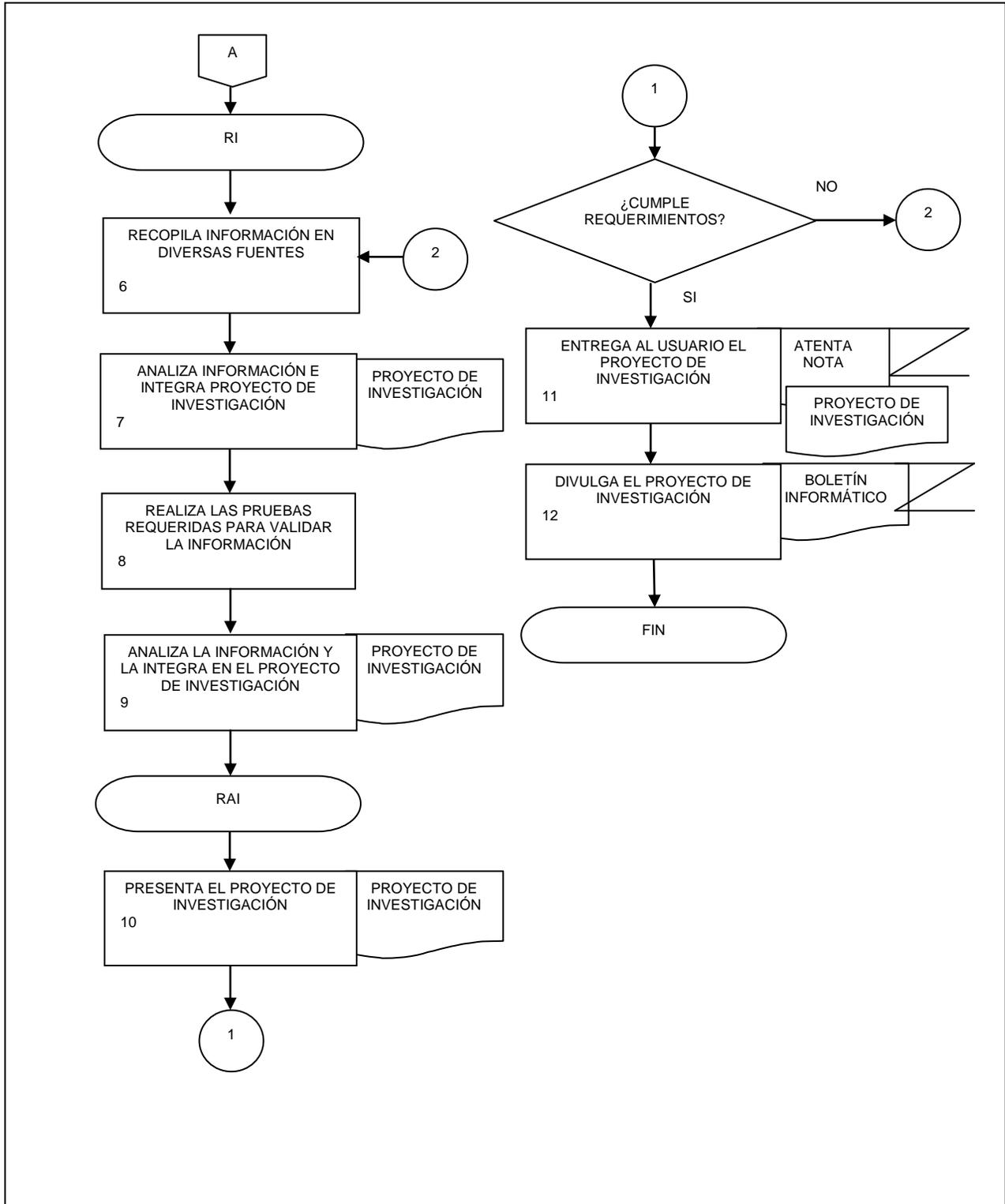
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

182



27. Desarrollo de Sistemas de Información.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

183

1. Objetivo.-

Desarrollar los sistemas de información necesarios para la captación, digitalización, tratamiento, explotación y difusión de la información estadística correspondiente a los proyectos encomendados al Instituto que permitan la generación oportuna de resultados; así como de los sistemas administrativos que lleven a la automatización de los procesos del Instituto con la finalidad de contar con información oportuna para la toma de decisiones.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. El área usuaria determinará los requerimientos, formatos y criterios que deberá contemplar el proyecto.

3.b. El área usuaria será responsable de dar el visto bueno a la información que resulte con respecto al proyecto solicitado.

3.c. La fecha y prioridades de los requerimientos se determinarán conjuntamente con el área usuaria.

3.d. La plataforma tecnológica será determinada por el área que desarrollará el sistema.

3.e. El desarrollo de sistemas se hará bajo la normatividad de desarrollo de sistemas de información vigente descrita en los documentos Lineamientos para el Desarrollo de Software, Guía para el Desarrollo y Documentación de Software y Plantillas de Trabajo de la Guía de Desarrollo de Software.

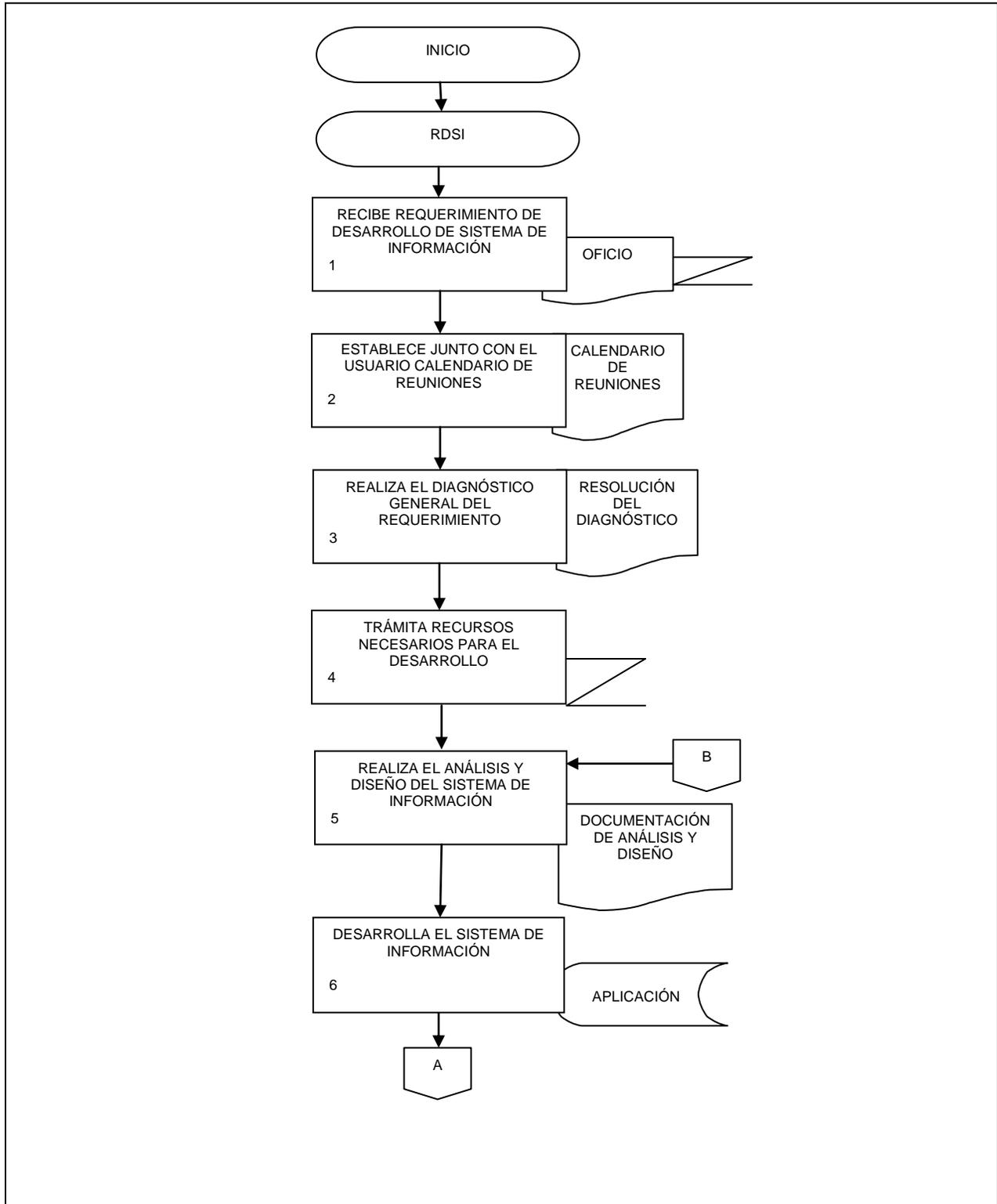
3.f. El mantenimiento del sistema es responsabilidad del área desarrolladora.

3.g. Para la operación de los sistemas y dependiendo del tipo de éstos, se aplicará la documentación de procesos de calidad para el desarrollo de sistemas de información descrita en los documentos Lineamientos para el Desarrollo de Software, Guía para el Desarrollo y Documentación de Software y Plantillas de Trabajo de la Guía de Desarrollo de Software.

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	
	No.	DESCRIPCIÓN		
Responsable de Desarrollo de Sistemas de Información (RDSI)	1.	Recibe del usuario el requerimiento de desarrollo de un sistema de información, a través de correo electrónico u oficio.	Oficio	
	2.	Establece junto con el usuario el calendario de reuniones para conocer los requerimientos del sistema.	Calendario de Reuniones	
	3.	Realiza el diagnóstico general del requerimiento y documenta actividad.	Resolución del Diagnóstico	
	4.	Tramita verbalmente con la dirección de área los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de información y documenta la actividad.		
	5.	Realiza el análisis y diseño del sistema de información y documenta la actividad.	Documentación de Análisis y Diseño	
	6.	Desarrolla el sistema de información solicitado y documenta la actividad.	Aplicación	
	7.	Realiza pruebas de funcionamiento y stress al sistema de información desarrollado y documenta la actividad.		
	8.	Solicita al usuario a través de documento oficial o correo electrónico su aprobación del sistema.	Documento Oficial	
	Usuario	9.	Revisa el sistema para determinar si cumple con sus requerimientos. ¿El sistema cumple con lo requerido? No Continúa en la actividad No. 5. Si	
		10.	Da su Visto Bueno para la liberación del sistema de información, informándolo a través de correo electrónico o documento oficial.	Documento Oficial
RDSI	11.	Capacita e instala el sistema de información desarrollado.	Manual de Usuario desarrollado.	
	12.	Integra la documentación de las actividades en el manual del sistema de información desarrollado y lo archiva. Fin del Procedimiento.	Manual del Sistema	

5. Diagrama de Flujo.-



27. Desarrollo de Sistemas de Información.

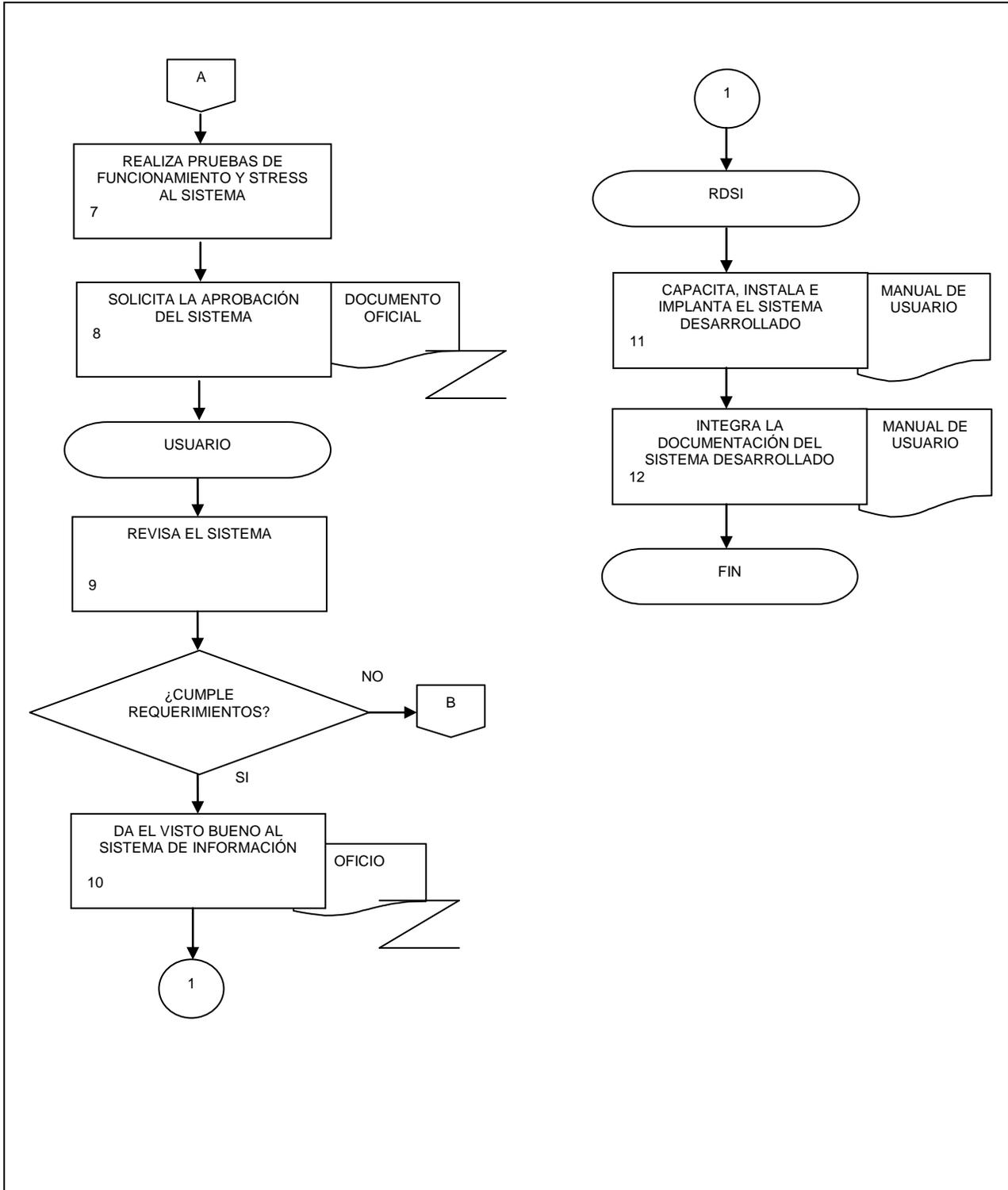
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

186



28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

187

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, así como, el de apoyar a la normatividad informática del Sistema Nacional de Información y coordinar la capacitación conducente al desarrollo profesional del personal del INEGI en el Distrito Federal.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de 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 del solicitante por escrito, a fin de justificar su salida del almacén.

3.b. El usuario solicitante será el responsable del equipo que ha requerido para el evento.

3.c. Diariamente el responsable del servicio de videoconferencias en el turno vespertino, deberá enviar alertas de servicio a los integrantes de la Subdirección de Soporte Electromecánico para contar puntualmente con los eventos programados hasta un día previo.

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

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 pocos 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 a las áreas usuarias.

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

3.i. La incorporación de usuarios a equipos multifuncionales se llevará a cabo sólo con la autorización del jefe de departamento o subdirector del área a la que se encuentre adscrito el personal.

3.j. La creación de usuarios en el dominio INEGI y buzón de correo electrónico se realizará únicamente cuando sea solicitada por el jefe de departamento o subdirector del área en la que se encuentre adscrito el personal.

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

188

- 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 y con atenta nota o correo electrónico del responsable del proyecto que cuenten mínimo con nivel de jefe de departamento o subdirector.
- 3.m. Las solicitudes para la instalación de cableado estructurado y/o energía eléctrica estarán condicionadas a la existencia de material en el almacén de tránsito.
- 3.n. La entrega de equipo de cómputo sólo se realizará una vez que se le haya asignado un número de inventario institucional y que haya quedado debidamente registrado en el Sistema Integral de Operación.
- 3.o. La entrega/recepción de cualquier activo, deberá ir acompañada de la orden de traspaso correspondiente.
- 3.p. Cuando se lleve a cabo la entrega/recepción de activos informáticos, el área origen y destino de éstos, deberán revisarlos en forma conjunta.
- 3.q. Si un activo informático no cuenta con número de inventario durante su recepción en el almacén de tránsito, deberá notificarse a Oficinas Centrales a fin de obtener la impresión de un nuevo código o bien, rastrear la factura a través del número de serie.
- 3.r. La solicitud de salas de capacitación en el D.F. se realizará a través de correo electrónico a la Subdirección de Soporte a la Normatividad Informática del Sistema Nacional de Información (SSNISNI).
- 3.s. La SSNISNI solicitará a la Dirección de Área, a la Subdirección de Soporte Electromecánico en el D.F. y a la Subdirección de Administración de los Sistemas de Información de la Dirección Regional Centro, los Reportes de Avance de Actividades de la Dirección de Servicios Informáticos en el D.F., dos días hábiles anteriores al fin de mes en cuestión.
- 3.t. La generación de los Reportes de Avance de Actividades en el Project Web Access, se realizará dentro los seis primeros días hábiles de cada mes.

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

189

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Dirección de Servicios Informáticos en el D.F. (DSIDF)	1.	Recibe requerimientos informáticos y/o de capacitación de los usuarios a través de mesa de ayuda, correo electrónico, atenta nota, vía telefónica, acuerdos en reuniones y/o instrucción directa del solicitante.	Atenta Nota
	2.	Analiza requerimiento de petición de servicio. ¿Es un requerimiento informático? Si	Atenta Nota
Subdirección de Soporte Electromecánico en el D.F. (SSEDF)	3.	Turna el requerimiento a la Subdirección de Soporte Electromecánico en el D.F.	Atenta Nota
	4.	Recibe y analiza el requerimiento de solicitud de servicios.	Atenta Nota
	5.	Turna el requerimiento al área de Apoyo Tecnológico a Eventos Especiales, Servicios de Videoconferencia, Servicios de Cómputo, Apoyo a Áreas Especiales u Organización o Control de Almacén de Tránsito de Bienes Informáticos, según corresponda. APOYO TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES	Atenta Nota
Responsable de Apoyo Tecnológico a Eventos Especiales (RATEE)	6.	Recibe el requerimiento de solicitud de apoyo tecnológico a eventos especiales.	Atenta Nota
	7.	Analiza la infraestructura tecnológica necesaria. ¿Es apoyo interno? Si	
	8.	Adecua salas SNIEG y/o ejecutivas. Fin de Procedimiento. No	

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

190

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS		
	No.	DESCRIPCIÓN			
Responsable de Apoyo Tecnológico a Eventos Especiales (RATEE)	9.	Reúne al área técnica de la otra institución y del INEGI para intercambiar parámetros técnicos.			
	10.	Analiza el lugar en donde se realizará el apoyo tecnológico para proponer la forma de instalar los servicios informáticos.			
	11.	Compra insumos informáticos.			
	12.	Transporta equipamiento a la sede del evento.			
	13.	Instala sistemas de audio, video, enlaces de videoconferencias y electromecánica.			
	14.	Desinstala el equipo una vez terminado el evento.			
	15.	Transporta equipamiento a las instalaciones del Instituto.			
		Fin de procedimiento.			
		SERVICIOS DE VIDEOCONFERENCIA			
	Responsable de Servicios de Videoconferencia (RSV)	16.		Recibe y analiza si el servicio de videoconferencia será interno o externo. ¿La videoconferencia es interna? Si	Atenta 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.	
		20.		Verifica audio, video y recepción o envío de presentaciones. Continúa en la actividad No. 24. No	
		21.		Reúne al área técnica de la otra institución y del INEGI para intercambiar parámetros técnicos.	

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

191

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de Servicios de Videoconferencia (RSV)	22.	Agenda fecha, hora y asignación de sala.	Atenta Nota
	23.	Realiza prueba del funcionamiento de los equipos de videoconferencia del solicitante.	
	24.	Apaga el equipo una vez concluida la videoconferencia. Fin de Procedimiento.	
Responsable de Servicios de Cómputo (RSC)		SERVICIOS DE CÓMPUTO	
	25.	Recibe el requerimiento de solicitud de servicios de cómputo a través de mesa de ayuda, correo electrónico, vía telefónica y/o instrucciones directas del solicitante.	
	26.	Diagnóstica si lo puede solucionar y asiste telefónicamente. ¿Puede atender la solicitud de servicio? Si	
	27.	Asiste telefónicamente.	
	28.	Informa y registra en mesa de ayuda. No	
	29.	Verifica si el servicio es de redes, electromecánica, voz o cómputo.	
	30.	Gestiona al área correspondiente para dar atención a la solicitud.	
	31.	Da seguimiento y verifica que el reporte sea atendido.	Atenta Nota
	32.	Cierra el reporte. Fin de Procedimiento.	
Responsable de Apoyo a Áreas Especiales (RAAE)		APOYO A ÁREAS ESPECIALES	
	33.	Recibe el requerimiento de solicitud de apoyo a áreas especiales.	
	34.	Analiza y determina los requerimientos de la propuesta.	

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

192

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de Apoyo a Áreas Especiales (RAAE)	35.	Otorga el apoyo informático de redes, voz, datos, servicio eléctrico, equipo de audio y video, transportación y/o instalación.	
Responsable de Almacén de Tránsito de Bienes Informáticos (RATBI)	36.	Establece el QoS requerido. Fin del Procedimiento.	
	ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE ALMACÉN DE TRÁNSITO DE BIENES INFORMÁTICOS		
	37.	Recibe de la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información el equipo de cómputo o comunicaciones, material para cableado estructurado y energía eléctrica.	
	38.	Acepta orden de traspaso y verifica si está activo en el SIA. ¿Está activo en el SIA? Si	
	39.	Actualiza información del resguardante.	
	40.	Imprime dos listas de bienes y verifica, solicita firma de la Subdirección de Soporte Electromecánico y de la Dirección de Servicios Informáticos en el D.F., archiva una lista y la otra la envía al área que envió el traspaso. Fin de Procedimiento. No	Listas de Bienes
	41.	Solicita el suministro para disponer el bien en SIA o SIGA.	
	42.	Recibe plan de distribución para Direcciones Regionales del sur del país. ¿Es bien informático? Si	Plan de Distribución para Dirección Regional
	43.	Emite orden de traspaso a través de SIA-Inventario. Continúa en la actividad No. 45.	

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

193

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSIDF	44.	No Emite orden de traspaso en SIGA.	Orden de Traspaso
	45.	Entrega bienes a responsables de recursos materiales.	
	46.	Recibe orden de traspaso firmada.	
	47.	Afecta en el sistema de control local. Fin de Procedimiento.	
SSNISNI	48.	No (viene de la actividad No. 2.) Turna el requerimiento al SSNISNI a través de correo, atenta nota, vía telefónica, acuerdos en reuniones y/o instrucción directa.	Atenta Nota
	49.	Recibe y analiza el requerimiento de solicitud de servicios.	Atenta Nota
Responsable del Programa Anual de Capacitación (RPAC)	50.	Turna el requerimiento de solicitud de servicios a los responsables del Programa Anual de Capacitación, Integración de Reportes de Avance Mensuales de la Dirección de Servicios Informáticos en el D.F. y/o Elaboración de Documentos Normativos, según corresponda. PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	Atenta Nota
	51.	Recibe requerimiento de solicitud de servicio de capacitación.	Atenta Nota
	52.	Reserva aulas en el sitio de intranet.	
	53.	Confirma a los instructores telefónicamente, concertados con anterioridad por la Dirección de Capacitación y Calidad.	
	54.	Programa eventos en el Sistema de Administración de la Capacitación (SAC).	
	55.	Entrega el registro de asistencia al instructor para que los participantes proporcionen su CURP, nombre completo, puesto, dirección de área a la que pertenecen y correo electrónico.	Registro de Asistencia

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

194

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	
	No.	DESCRIPCIÓN		
RPAC	56.	Genera lista de asistencia con base en la CURP y verifica su nombre en el Sistema de Administración de Capacitación (SAC).	Lista de Asistencia	
	57.	Entrega a los asistentes al curso la constancia de acreditación o participación.	Constancia de Acreditación o Participación	
	58.	Concluye evento de capacitación en el SAC, revisa las constancias para los participantes e instructores		
	59.	Captura los datos del curso en el Sitio de Colaboración Enlace de Calidad y Capacitación.		
	60.	Captura datos de expediente de curso en el Sistema Keet.	Expediente	
	61.	Archiva expediente. Fin de Procedimiento.	Expediente	
	INTEGRACIÓN DE REPORTES DE AVANCE MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN EL D.F.			
	Responsable de la Integración de Reportes de Avance Mensual de la DSIDF (RIRAM)	62.	Solicita a las subdirecciones de la DSIDF, así como a la Subdirección de Administración de Sistemas de Información de la Dirección Regional Centro (SASIDRC) vía correo electrónico, los reportes mensuales correspondientes al avance de sus actividades. Demora	
		63.	Recibe en archivo digital los reportes mensuales de las subdirecciones de la DSIDF y la SASIDRC.	Reportes Mensuales
		64.	Revisa los reportes de avance mensuales.	Reportes Mensuales
		65.	Genera en el Project Web Access los reportes de avance mensuales.	Reportes Mensuales
66.		Actualiza el porcentaje de avance mensual en el Project Web Access de las actividades reportadas del programa de trabajo de la DSIDF		

28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

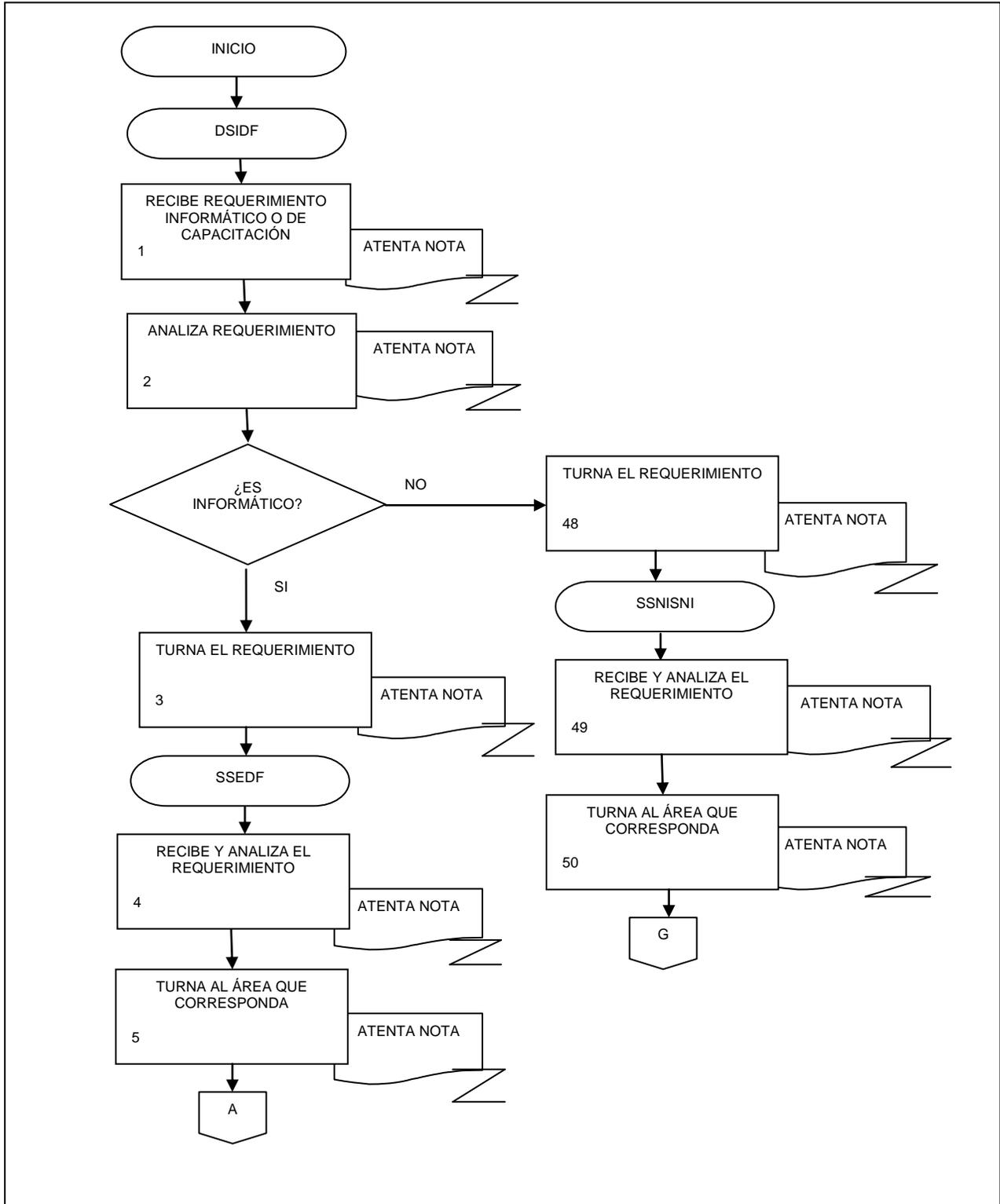
AÑO.
2011

PÁGINA:

195

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable de la Elaboración de Documentos Normativos (REDN)		Fin de Procedimiento.	Documentos de Estándares
		ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS	
	67.	Define semestralmente el Programa de Estándares.	
	68.	Investiga estándares de servicio web, en la WEB.	
	69.	Propone estándares a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática de acuerdo a la normatividad del Instituto.	
	70.	Desarrolla estándares.	
	71.	Entrega documentos a la Dirección de Planeación y Normatividad Informática.	
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

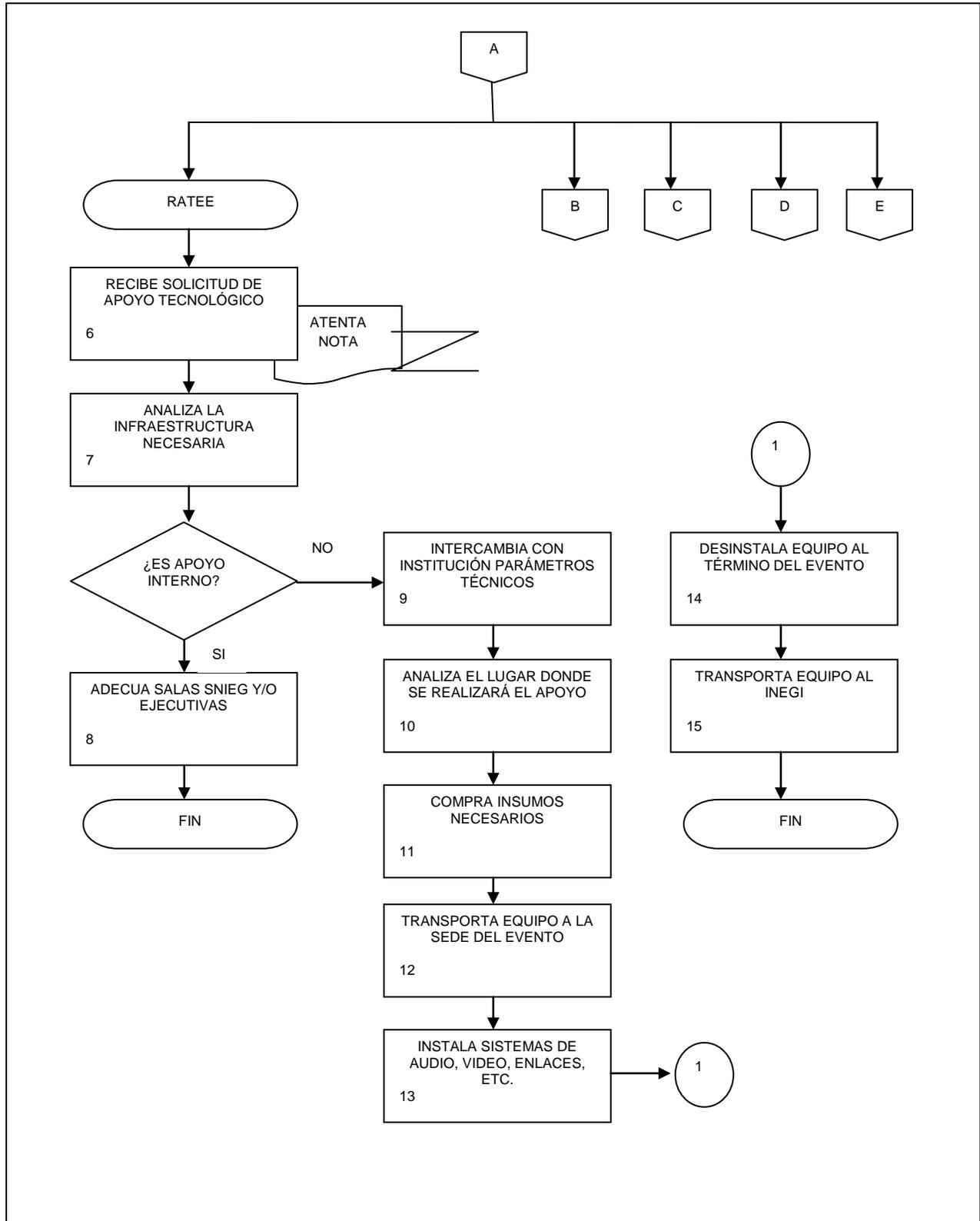
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

197



28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

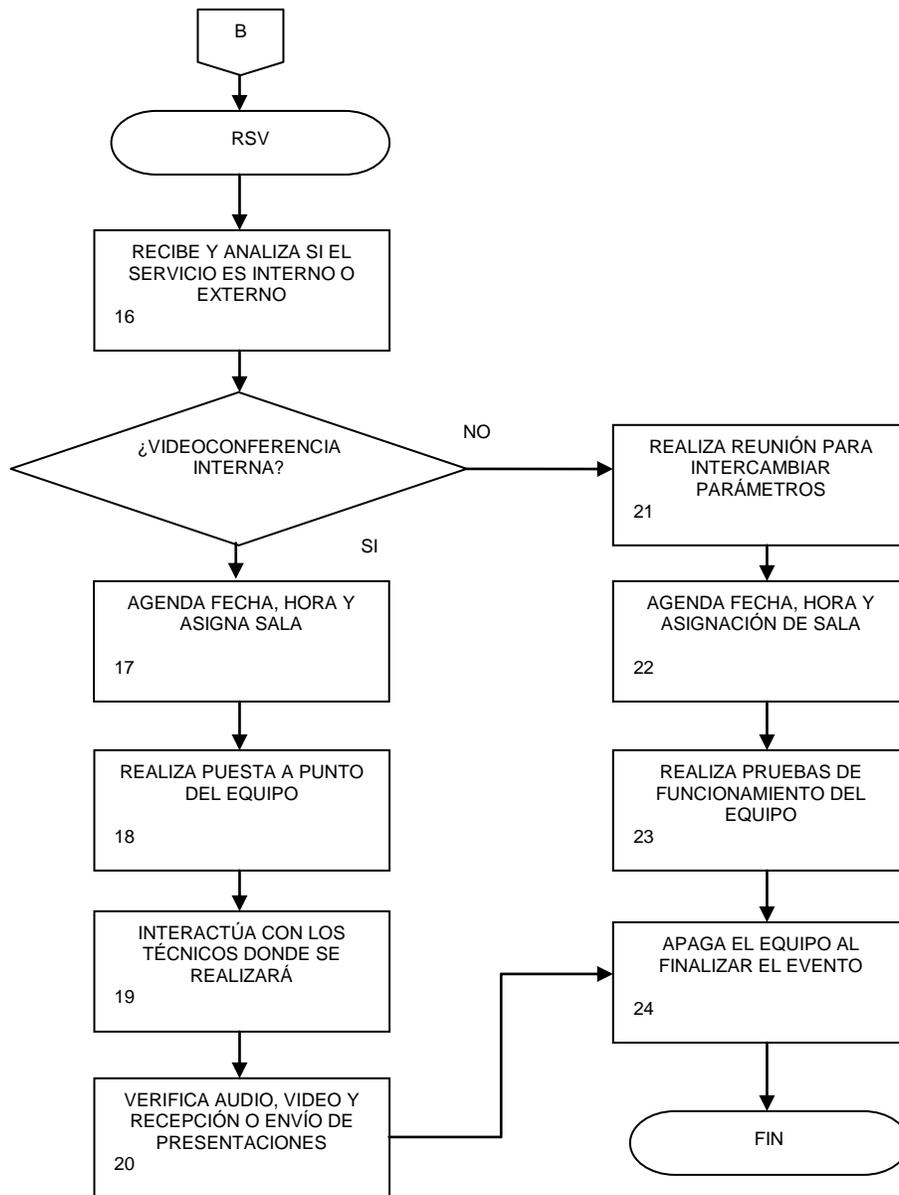
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

198



28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

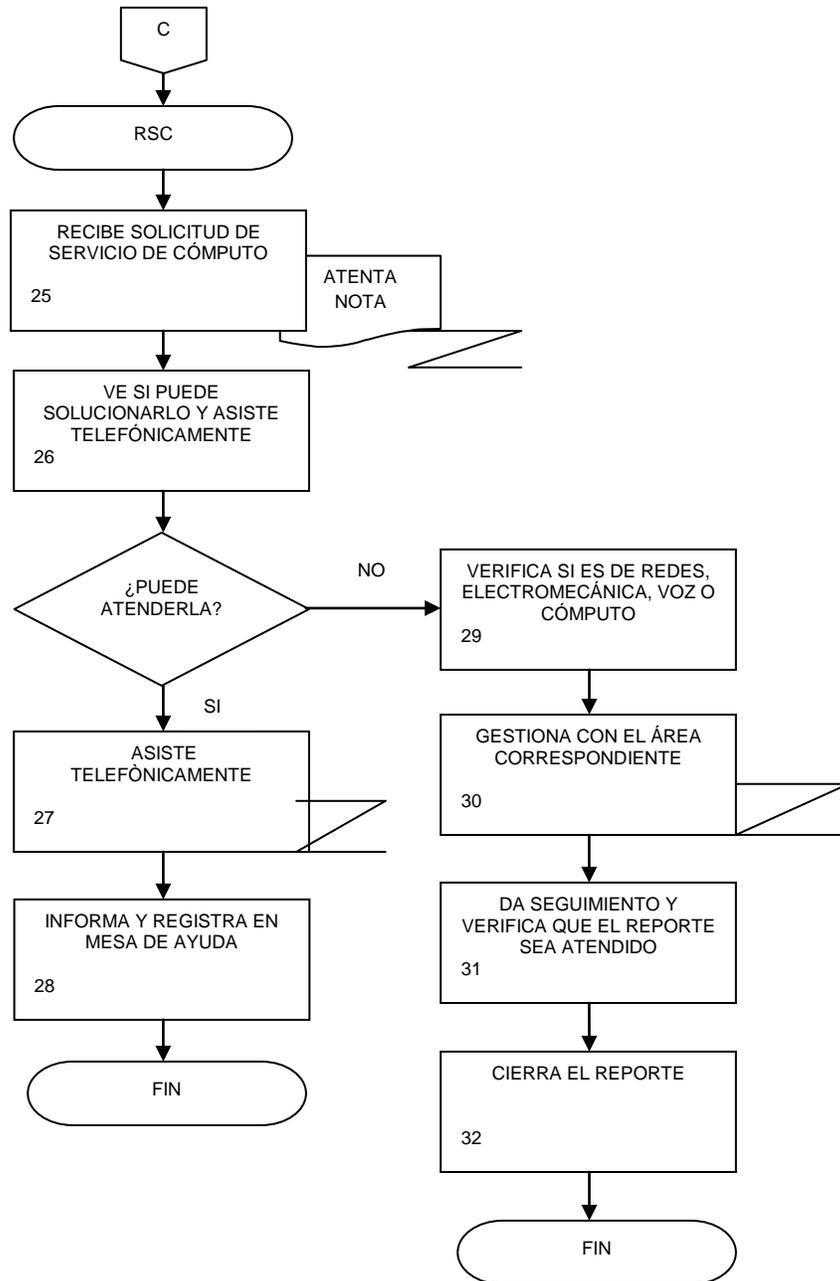
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

199



28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

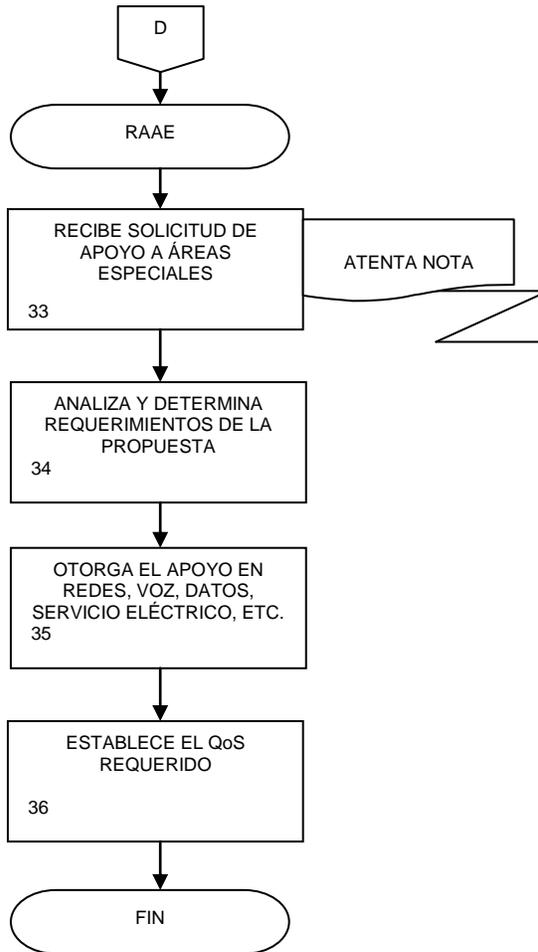
FECHA DE ELABORACIÓN:

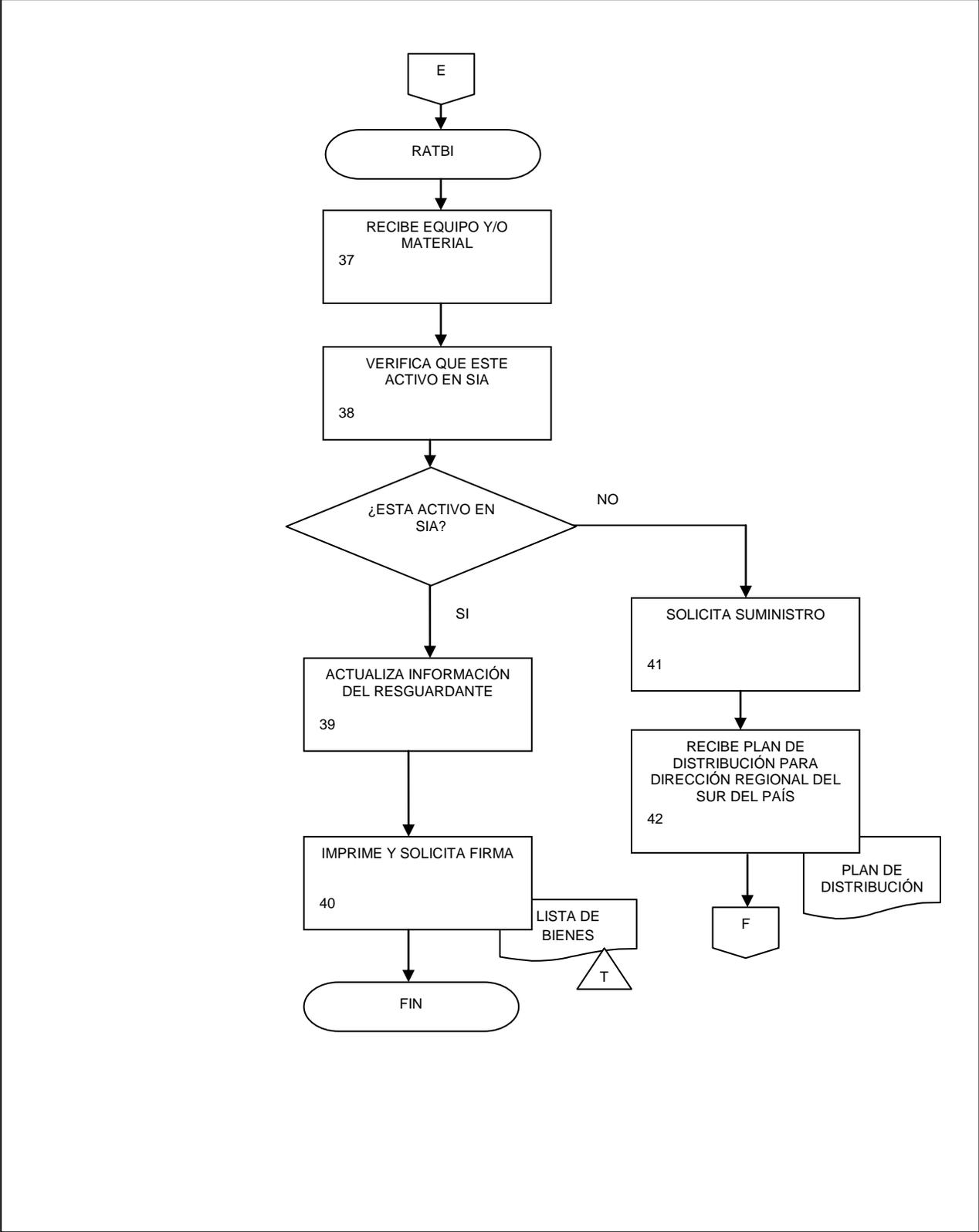
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

200





28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

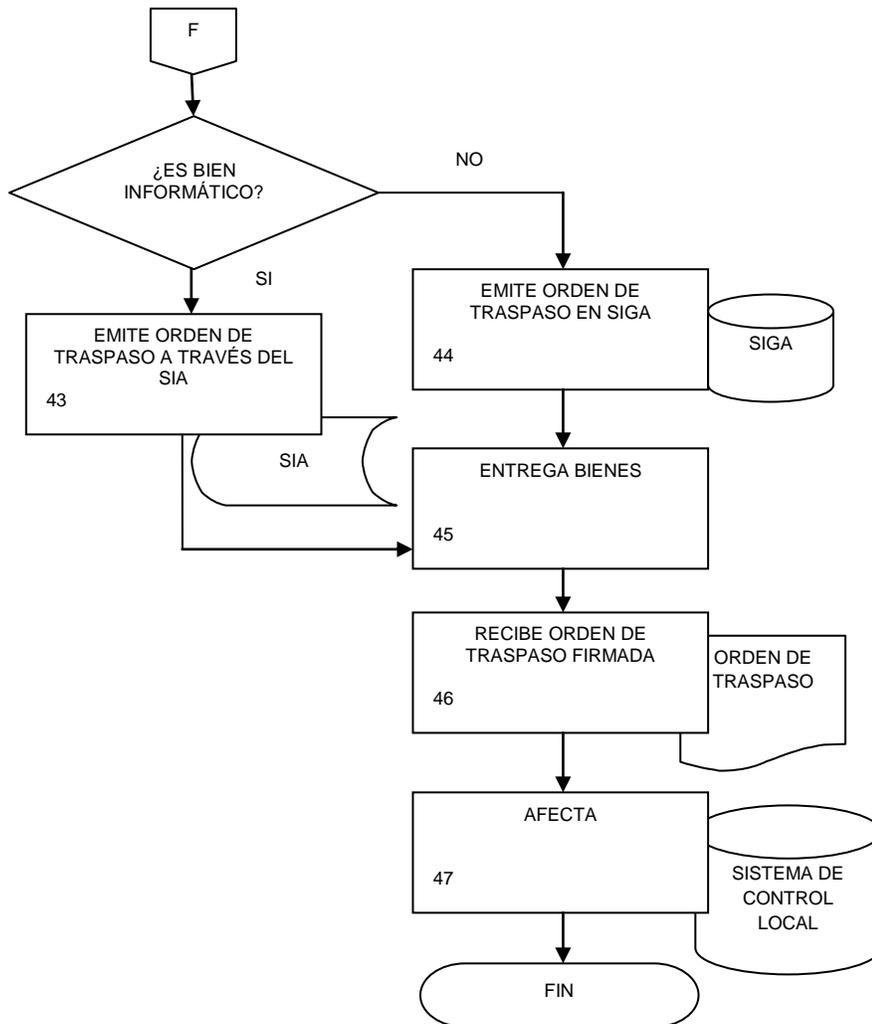
FECHA DE ELABORACIÓN:

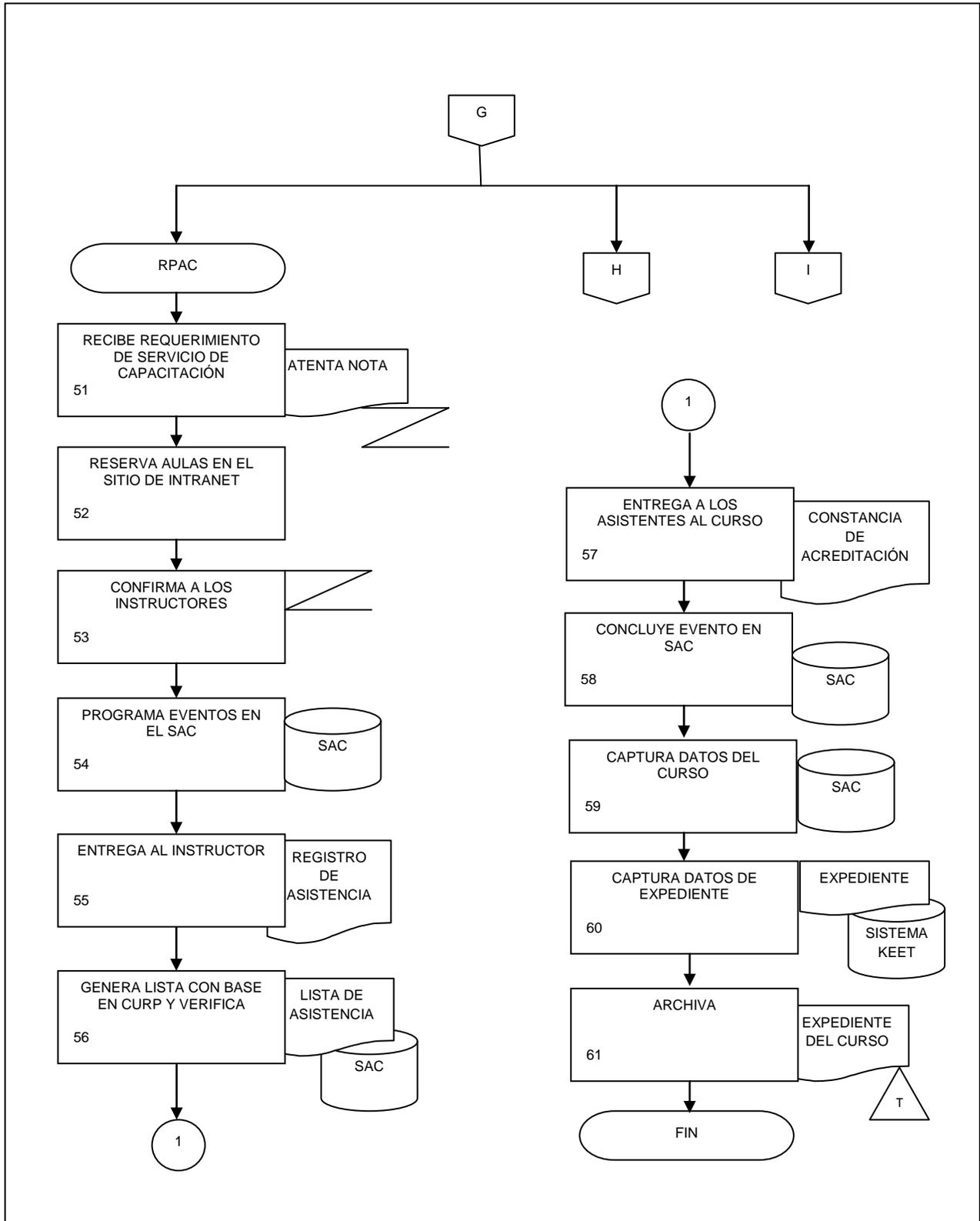
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

202





28. Atención a Servicios Informáticos en el D.F.

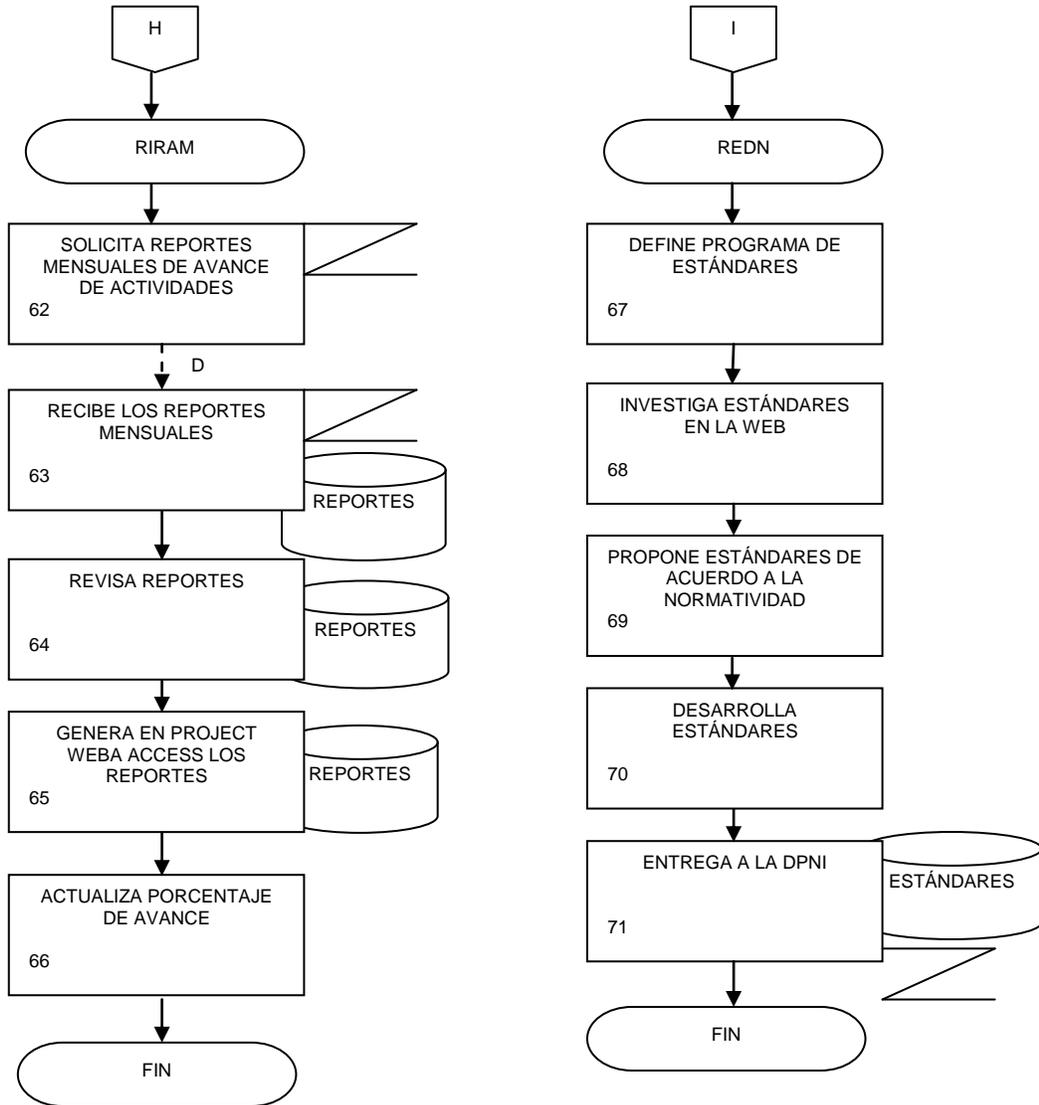
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

204



29. Detección de Necesidades de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

205

1. Objetivo.-

Prever y programar la atención de necesidades de las áreas del Instituto en materia de infraestructura electromecánica para dotar de los equipos necesarios a los centros de procesamiento de información, a fin de llevar a cabo las operaciones que soportan la función informática del Instituto.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a los Centros de Cómputo del Instituto a nivel nacional y a la Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE).

3. Políticas de Operación.-

3.a. La SIE será la encargada de proveer los equipos de infraestructura electromecánica necesarios para brindar soporte a la infraestructura de cómputo y comunicaciones instalada en los Centros de Cómputo del Instituto.

3.b. Las adquisiciones de equipos de infraestructura electromecánica estarán validados por la SIE.

3.c. La atención a las nuevas necesidades de equipamiento del Instituto en materia de infraestructura electromecánica, será responsabilidad de la SIE.

3.d. Las propuestas de estándares de operación de infraestructura electromecánica serán competencia de la SIE.

29. Detección de Necesidades de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

206

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE)	1.	Detecta nuevas necesidades de equipamiento, con base en: proyectos informáticos institucionales, solicitud por escrito o correo de las Direcciones de Informática Regionales y Estatales o de acuerdo al cumplimiento del ciclo de vida de los equipos.	Solicitud
Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (DSIE)	2.	Informa o turna la solicitud al Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica.	
	3.	Analiza la nueva necesidad para determinar si técnicamente es viable. ¿El requerimiento es viable técnicamente? Si	
SIE	4.	Determina la cantidad de equipos solicitados en base a los requerimientos informáticos o la renovación tecnológicamente de acuerdo a su ciclo de vida.	
	5.	Determina las características técnicas de los equipos requeridos.	Anexo Técnico
	6.	Realiza la investigación tecnológica del equipamiento requerido.	Investigación Tecnológica
	7.	Turna la información técnica al SIE por oficio, atenta nota o vía correo electrónico.	Oficio o Atenta Nota
	8.	Prepara con base en la información recibida, proyecto de inversión para el ejercicio presupuestal que corresponda.	
	9.	Solicita recursos a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos (DPBSI) para el ejercicio presupuestal correspondiente.	Oficio y Documentos de Acuerdo a POBALINES.
		Fin de Procedimiento. No	

29. Detección de Necesidades de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

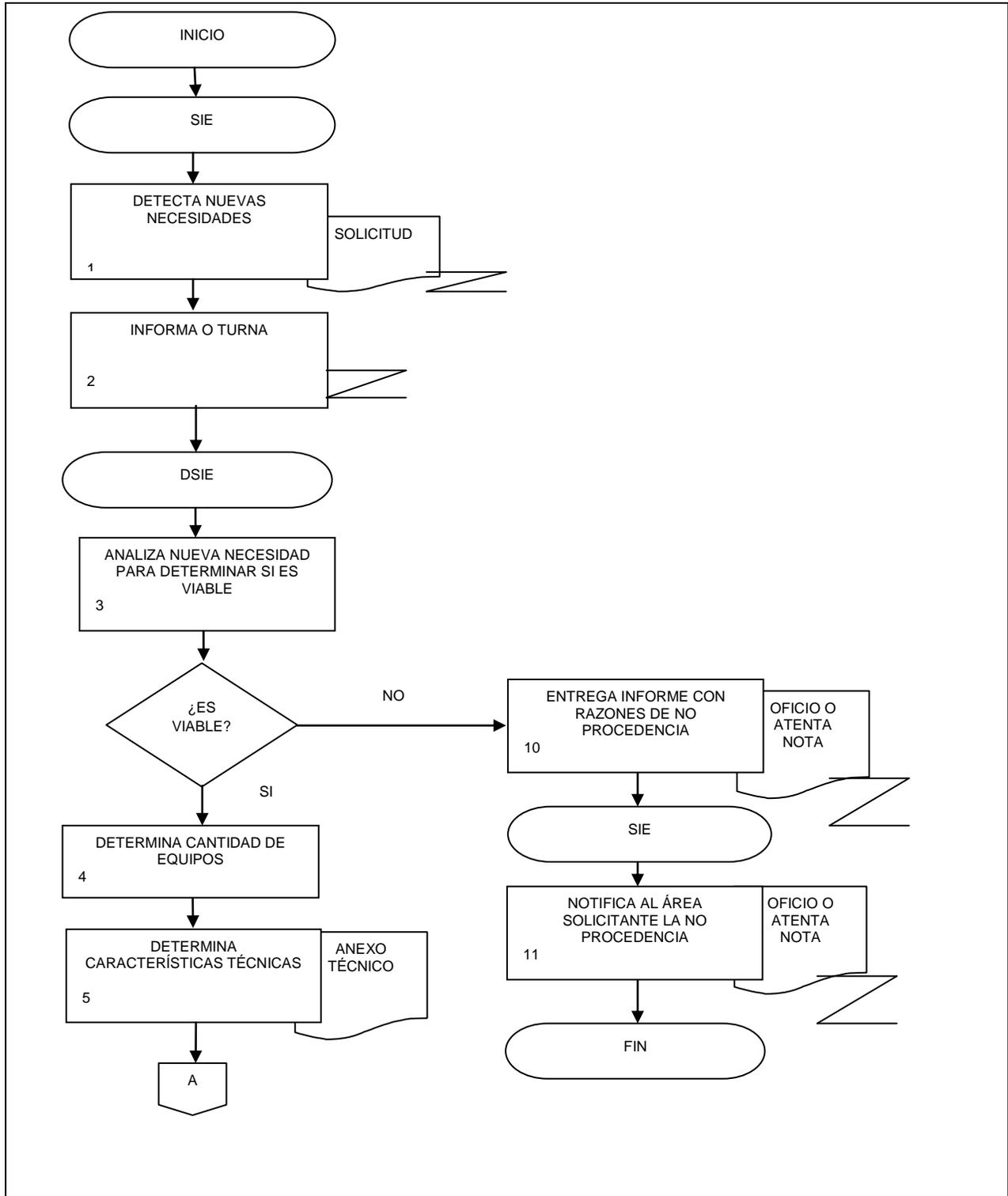
AÑO.
2011

PÁGINA:

207

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DSIE	10.	Entrega informe al SIE indicando las razones técnicas de la no procedencia del requerimiento, mediante oficio, atenta nota o correo electrónico.	Oficio, Atenta Nota
SIE	11.	Notifica al área solicitante la no procedencia del requerimiento a través de oficio, vía correo electrónico o atenta nota. Fin del Procedimiento.	Oficio, Atenta Nota

5. Diagrama de Flujo.-



29. Detección de Necesidades de Infraestructura Electromecánica.

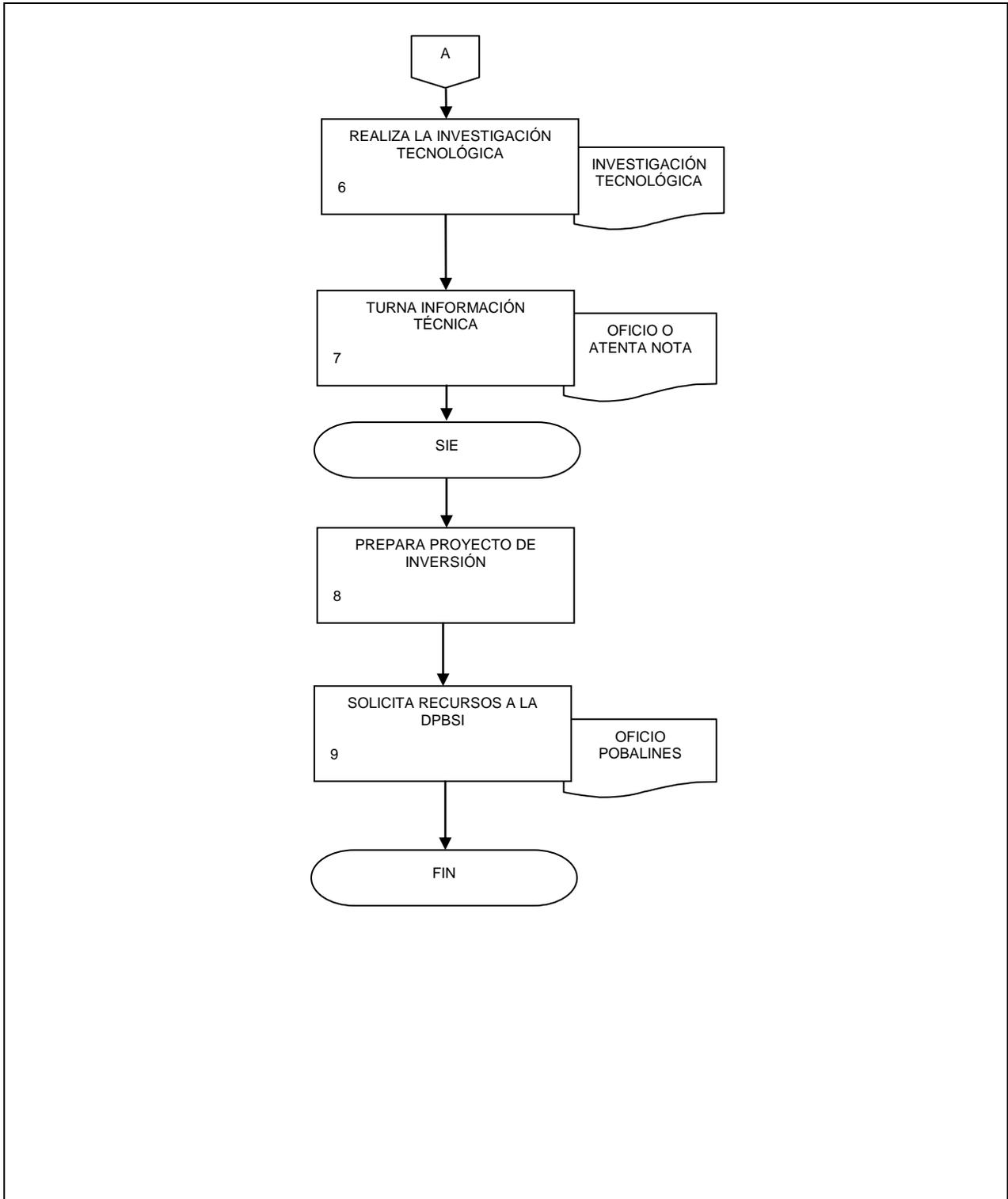
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

209



30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.

03

AÑO.

2011

PÁGINA:

210

1. Objetivo.-

Supervisar y validar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de infraestructura electromecánica instalado en los centros de cómputo del Instituto contratados con proveedores, para dar cumplimiento a los acuerdos contractuales establecidos.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a la Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE), Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (DSIE), Departamento de Ingeniería Electromecánica de las direcciones regionales y Departamento de Infraestructura en coordinaciones estatales.

3. Políticas de Operación.-

3.a. La supervisión al cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que se realicen, la atención de los equipos de oficinas centrales, direcciones regionales y coordinaciones estatales, estará a cargo de la SIE.

3.b. La emisión de los reportes correspondientes, la generación de los créditos y sanciones que se llegarán a generar con motivo del incumplimiento de los servicios de mantenimiento por parte de los proveedores, será competencia de la SIE.

3.c. El personal designado en oficinas centrales, direcciones regionales y coordinaciones estatales será el responsable de supervisar los servicios de mantenimiento a los equipos de infraestructura electromecánica instalados, debiendo reportar los avances, retrasos y problemas que se llegarán a presentar, a la SIE.

3.d. El personal operativo del DSIE, será el encargado del análisis de la información recibida o recopilada y de la generación del reporte de las sanciones pertinentes, turnándolos a la SIE para su validación y seguimiento.

3.e. El DSIE será el responsable de reportar el avance y situación de los servicios de mantenimiento a la SIE.

30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

211

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE)</p> <p>Departamento de Mantenimiento de Plantas Generadoras de Energía, UPS y Consumo Eléctrico en el Ámbito Central (DMPGEUCE), Departamentos de Ingeniería Electromecánica Regional (DIER) y Jefes de Infraestructura en el Ámbito Estatal (JIAE)</p> <p>Personal Operativo de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (POSIE)</p> <p>Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (DSIE)</p> <p>POSIE</p> <p>Responsables de la Supervisión de los Servicios en su Ámbito de Competencia (RSSAC)</p>	1.	Recibe de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, las copias de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo contratados con proveedores.	Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
	2.	Difunde los contratos de mantenimiento a supervisar, a los responsables en oficinas centrales, Direcciones Regionales y Coordinaciones Estatales, mediante correos electrónicos.	Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
	3.	Supervisa el cumplimiento de calendarios de mantenimiento.	
	4.	Llena los reportes de actividades del proveedor y actualiza las bitácoras de avances.	Reportes de Actividades del Proveedor Bitácoras de Avances
	5.	Envía copia de reportes y/o anomalías a la SIE.	Reportes
	6.	Recibe y verifica los datos que deben estar contenidos en los reportes, informando el resultado de la verificación al Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica. ¿Existen errores en los datos? Si	Reportes de Servicios (Anexo XXVI)
	7.	Informa al SIE las anomalías con el fin de dar seguimiento a la corrección de las mismas.	
	8.	Turna al responsable en oficinas centrales, Direcciones Regionales y/o Coordinaciones Estatales según corresponda, a fin de que se lleve a cabo la aclaración y/o modificación de los datos contenidos en el reporte.	Reporte de Servicios
	9.	Realiza la corrección de las anomalías y reenvía el reporte al personal operativo encargado de validar el servicio. Continúa en la actividad No. 6.	Reportes de Servicios

30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

212

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
POSIE	10.	No Reportar al DSIE el estatus de los servicios de mantenimiento, con el fin de constatar el cumplimiento de los servicios.	Reportes de Servicios
DSIE	11.	Reporta el avance y la situación de los servicios de mantenimiento a la SIE.	Expediente
	12.	Archiva el reporte en el expediente. Fin del Procedimiento.	

30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

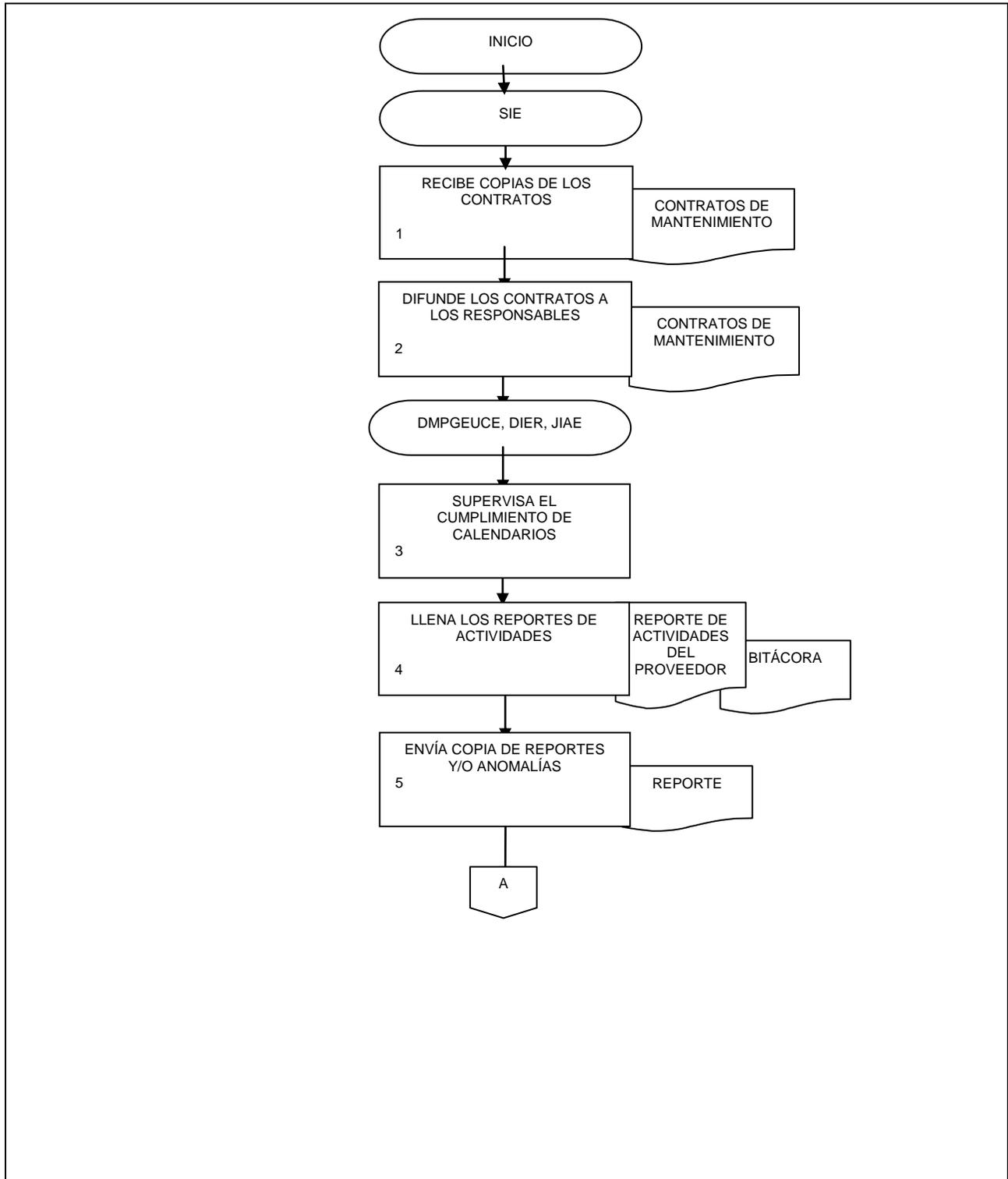
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

213

5. Diagrama de Flujo.-



30. Supervisión y Validación de los Servicios de Mantenimiento al Equipo de Infraestructura Electromecánica.

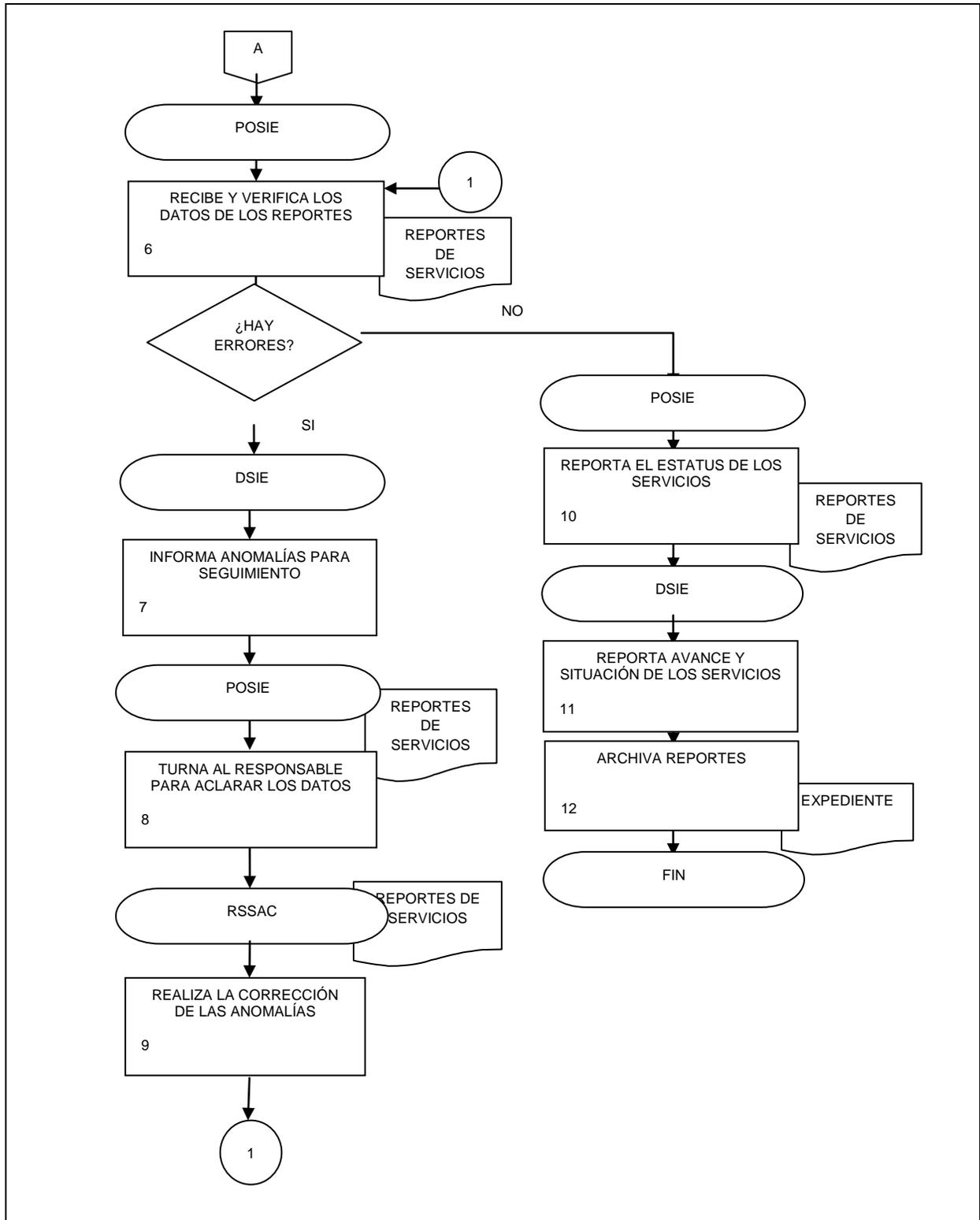
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

214



31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

215

1. Objetivo.-

Verificar las condiciones de operación básica de la infraestructura electromecánica instalada en el Edificio de Cómputo, a fin de garantizar el suministro eléctrico y las condiciones ambientales necesarias para el soporte de la infraestructura del mismo y comunicaciones ubicada en dicho edificio.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE) y al Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (DSIE).

3. Políticas de Operación.-

- 3.a. El DSIE será el responsable de vigilar que el equipamiento de infraestructura se encuentre en condiciones de operación básicas.
- 3.b. El personal técnico del departamento deberá de acatar los procedimientos de operación de los equipos de infraestructura electromecánica.
- 3.c. Por ninguna razón personal ajeno a la SIE deberá de realizar maniobras en los equipos de infraestructura electromecánica instalada.
- 3.d. El personal técnico del DSIE que realice estos procedimientos en la Planta Generadora de Energía Eléctrica, Sistema de Energía Ininterrumpida, Sistema de Acondicionamiento Ambiental de las Tecnologías de Información y Sistema Redundante de Energía Regulada, deberá contar con la capacitación requerida para dicho fin.
- 3.e. El personal técnico del DSIE posee la facultad de desalojar a cualquier persona ajena al área donde se ubica la infraestructura electromecánica instalada y reportarlo a la SIE o al DSIE.
- 3.f. El DSIE será el responsable de vigilar que los técnicos encargados de la operación los equipos que conforman la infraestructura electromecánica instalada, tengan los conocimientos necesarios sobre el Procedimiento de Operación de la Infraestructura Electromecánica.
- 3.g. El personal técnico del DSIE deberá verificar diariamente las condiciones operativas de los equipos y/o sistemas de infraestructura electromecánica.

31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

216

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Personal Técnico del Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (PTDSIE)	1.	Verifica las condiciones operativas básicas de los equipos y/o sistemas que conforman la infraestructura electromecánica instalada en el edificio de cómputo, mediante recorrido diario.	Recorrido Diario de Revisión para Equipo de Infraestructura Electromecánica (Anexo XXVII)
	2.	Registrar las lecturas de recorrido diario del equipo y/o sistema. ¿Se detectan alarmas o mal funcionamiento en el equipamiento de infraestructura electromecánica durante el recorrido? No Continúa en la actividad No. 8. Si	
	3.	Reporta inmediatamente al departamento o en su caso a la subdirección de infraestructura electromecánica, la alarma o anomalía detectada.	
Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica (DSIE)	4.	Verifica el estado y/o alarma del equipo y/o sistema.	
	5.	Notifica a la subdirección el estado y/o alarma del equipo y/o sistema. ¿Se puede corregir el estatus del equipo y/o sistema a su condición operativa básica con recursos propios? Si	
DSIE y PTDSIE	6.	Verifica en el Instructivo Interno de Operación de la Infraestructura Electromecánica, los procedimientos que deberán llevarse a cabo según lo indicado en el Manual del Fabricante del Equipo y/o Sistema.	
	7.	Restablece las condiciones operativas básicas mediante el procedimiento indicado.	

31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

217

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
PTDSIE	8.	Registra las actividades en el formato de Recorrido Diario de Revisión para Equipo de Infraestructura Electromecánica, indicando claramente lo realizado y el estatus de cada equipo y/o sistema para la generación del histórico de fallas. Fin del Procedimiento. No	Recorrido Diario de Revisión para Equipo de Infraestructura Electromecánica
DSIE	9.	Solicita a la empresa contratada la atención de fallas conforme al contrato de servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura electromecánica instalada, mediante el procedimiento de atención de fallas. D	Contrato Vigente
Empresa	10.	Realiza la reparación o el restablecimiento de la alarma del equipo y/o sistema con la empresa contratada para el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.	
DSIE y PTDSIE	11.	Supervisa las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo para el restablecimiento de las condiciones básicas operativas del equipo y/o sistema.	
	12.	Informa la empresa al departamento y/o personal técnico el restablecimiento del estatus normal del equipo y/o sistema.	Reporte del Servicio del Proveedor
DSIE	13.	Verifica el restablecimiento de las condiciones operativas básicas.	
	14.	Recibe y firma el reporte de servicio por parte del proveedor, donde indique el restablecimiento de las condiciones operativas básicas del equipo y/o sistema.	Reporte del Servicio del Proveedor
	15.	Notifica a la subdirección que la operación del equipo o sistema ya fue restablecida. Continúa en la actividad No. 8.	

31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

FECHA DE ELABORACIÓN:

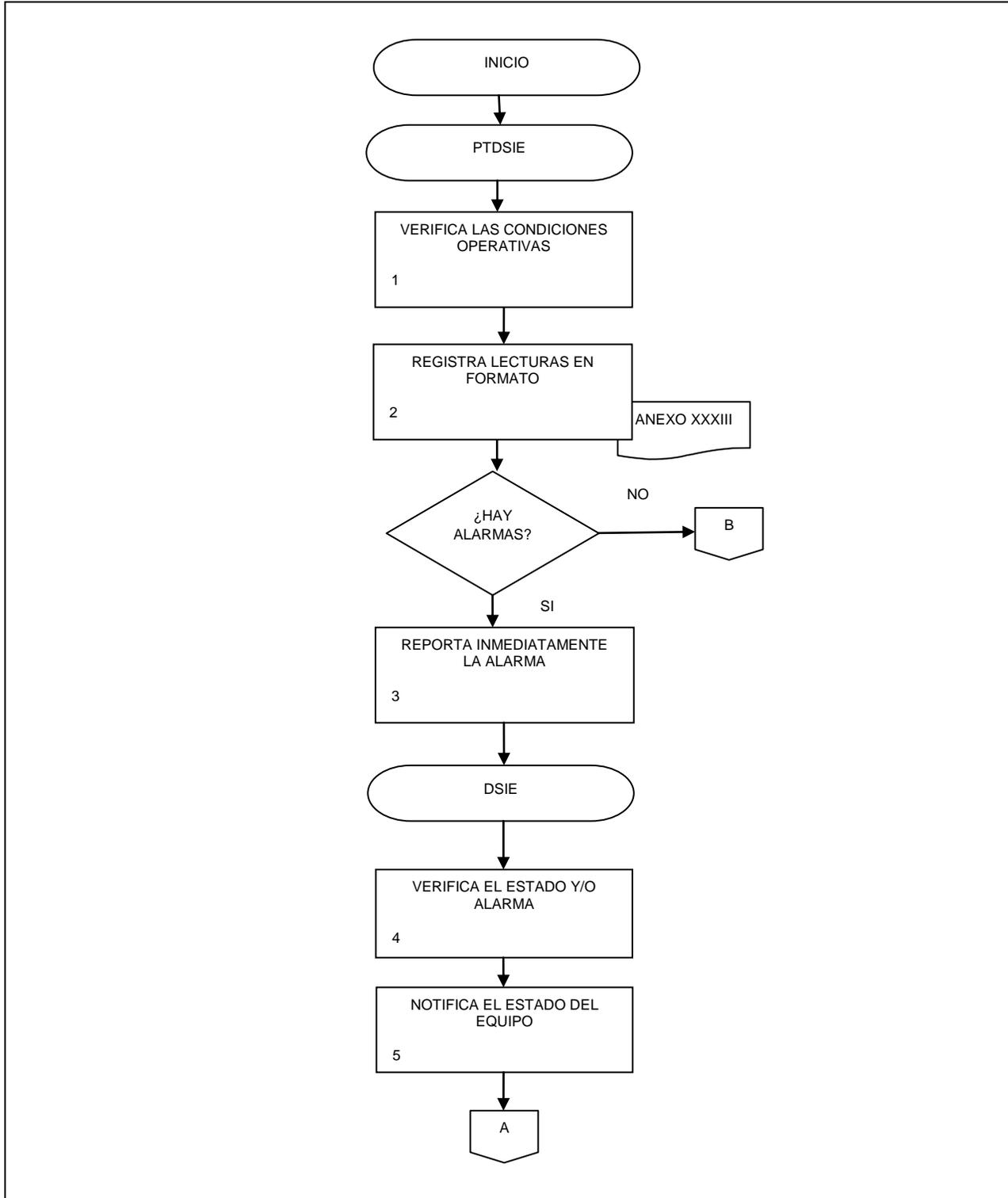
MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

218

5. Diagrama de Flujo.-



31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

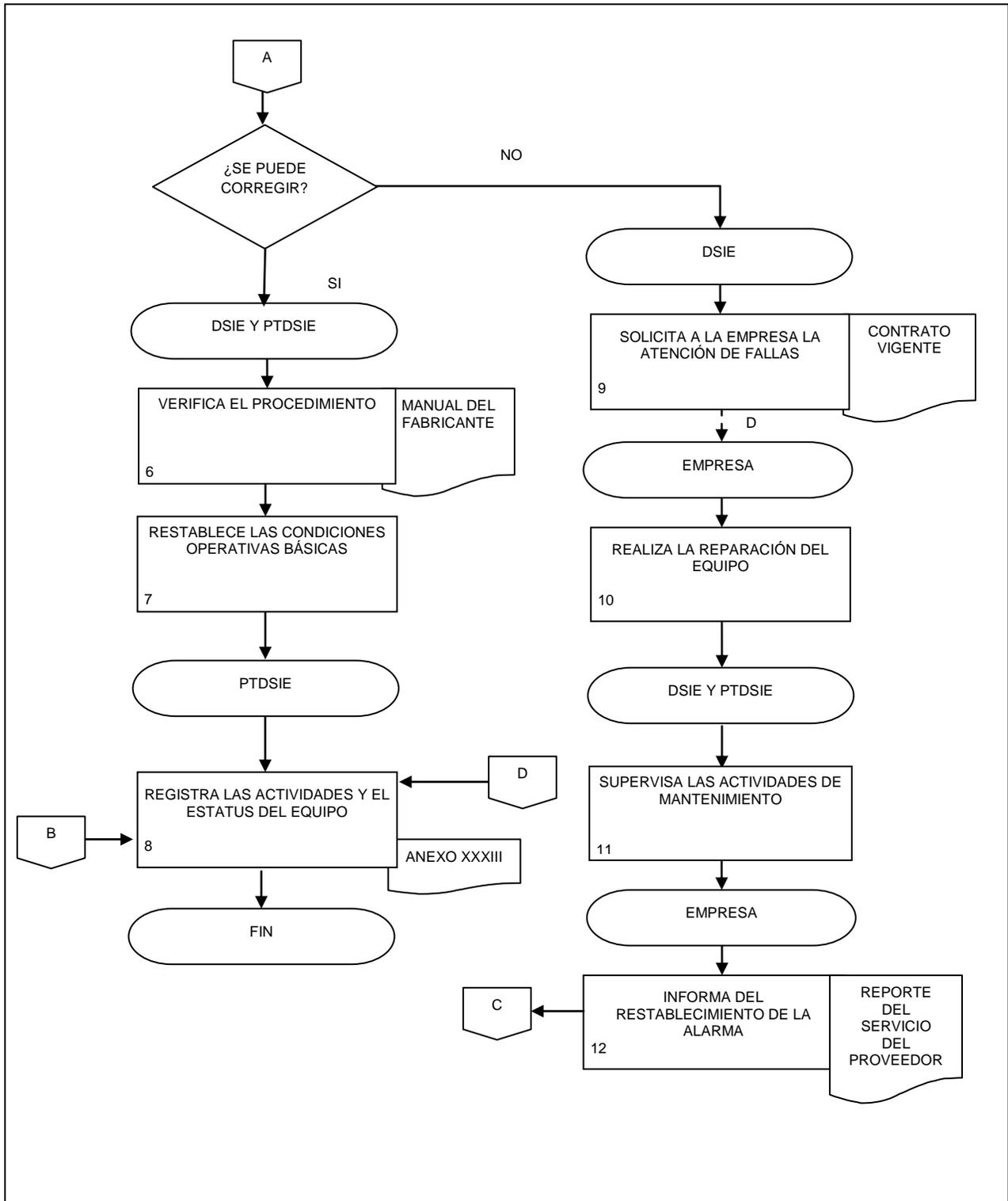
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

219



31. Operación de la Infraestructura Electromecánica.

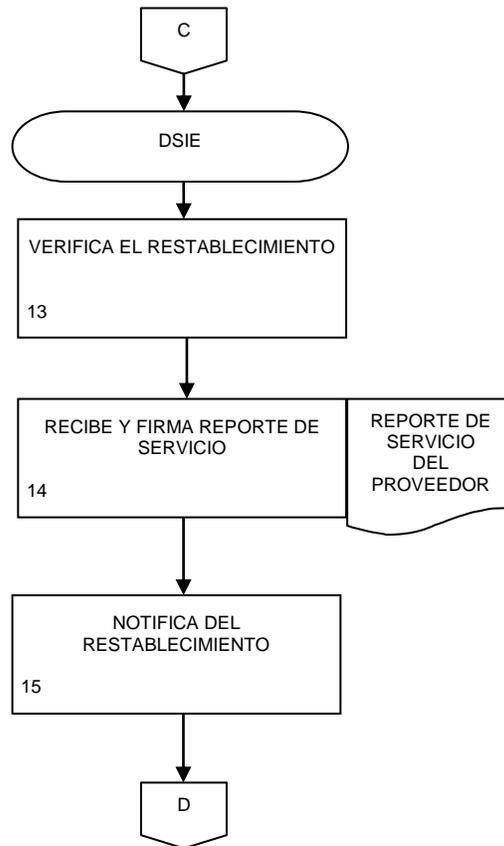
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

220



32. Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

221

1. Objetivo.-

Identificar las necesidades en materia de asignación de mobiliario para oficina mediante la evaluación de los espacios físicos utilizados por las áreas de la DGAI a nivel central.

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. La administración de los espacios físicos y mobiliario al interior de la DGAI será atribución de la SIE.

3.b. La distribución y reubicación de mobiliario al interior de la DGAI será responsabilidad de la SIE.

3.c. No se podrá realizar reacomodo de áreas ni movimientos de mobiliario sin la autorización de la SIE.

3.d. El Departamento de Equipamiento de Espacios Físicos (DEEF), llevará el control de los movimientos de mobiliario que se realicen al interior de la DGAI.

3.e. El DEEF elaborará y mantendrá permanentemente actualizados los planos de distribución del mobiliario de las áreas al interior de la DGAI.

3.f. El DEEF deberá informar a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información de cualquier movimiento o reasignación de mobiliario al personal de la DGAI.

32. Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

222

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Direcciones de Área de la DGAI (DA)	1.	Plantea a la Subdirección de Infraestructura Electromecánica la necesidad de lugar(es) para el personal a su cargo, mediante solicitud escrita o correo electrónico.	Escrito
Subdirección de Infraestructura Electromecánica (SIE)	2.	Efectúa reunión con el Departamento de Equipamiento de Espacios Físicos y su personal para explicar el requerimiento, en cuanto a: número de personas que se requiere ubicar y el espacio físico donde se solicita la ubicación.	
Departamento de Equipamiento de Espacios Físicos (DEEF)	3.	Analiza en los planos la disponibilidad de espacio y mobiliario suficiente, para atender el requerimiento.	Planos
	4.	Informa el resultado del análisis a la SIE. ¿Es factible atender el requerimiento? Si	
SIE	5.	Notifica a la dirección del área solicitante la viabilidad técnica de su requerimiento, presentándole los planos para su firma de conformidad.	Planos
DEEF	6.	Programa las actividades para la atención del requerimiento solicitado.	
	7.	Verifica físicamente el(los) lugar(es) determinado(s) y que cuente(n) con los servicios de: suministro de energía eléctrica, voz y datos.	
	8.	Coordina con el Departamento de Soporte a la Infraestructura Electromecánica, Subdirección de Administración de Infraestructura de Red y la Subdirección de Administración de Infraestructura Telefónica la habilitación de los servicios, entregándoles los planos de la distribución del mobiliario del área en cuestión.	Planos
	9.	Supervisa que se lleve a cabo el movimiento de mobiliario conforme al plano de distribución autorizado.	Plano

32. Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

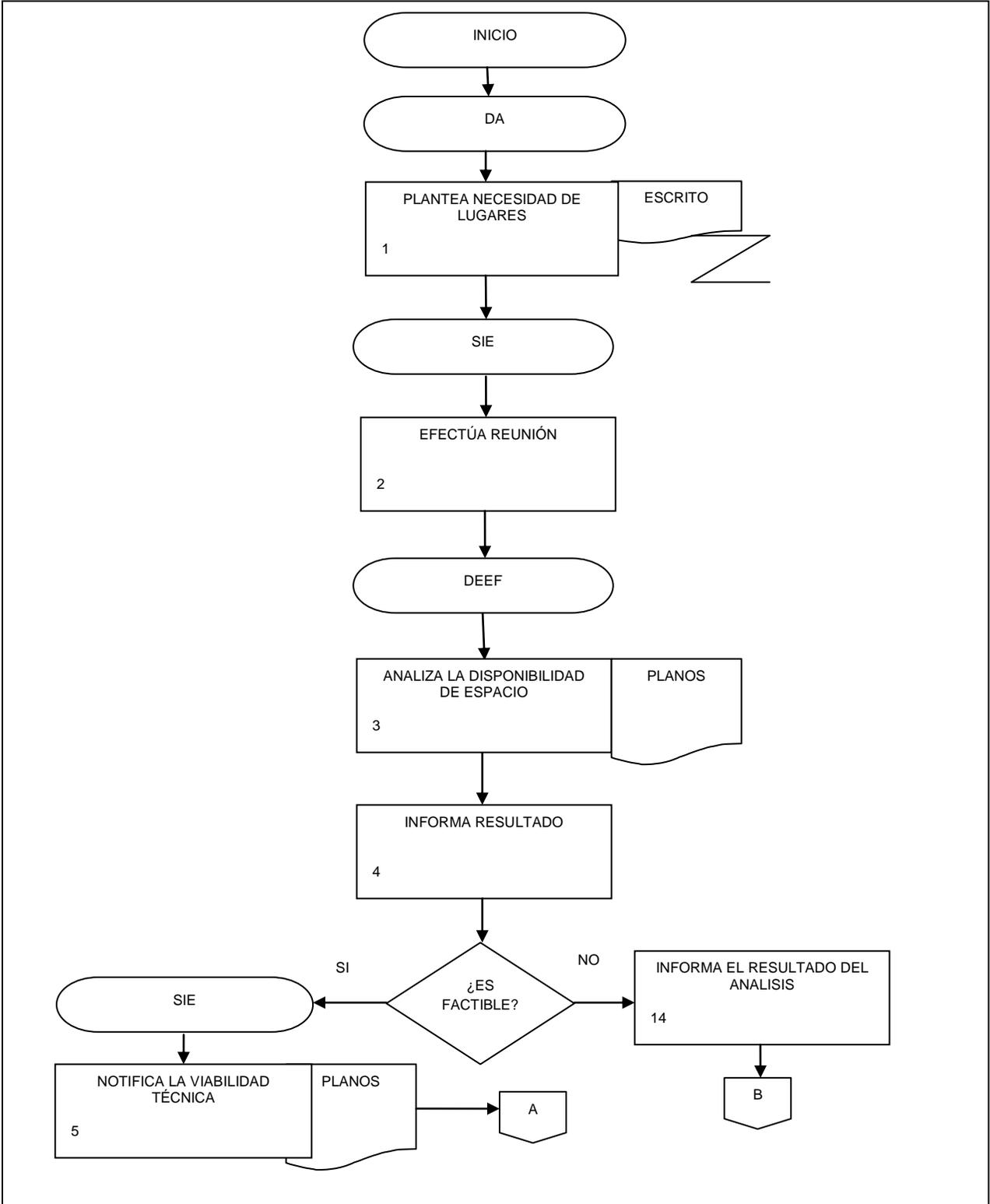
AÑO.
2011

PÁGINA:

223

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DEEF	10.	Verifica que se lleven a cabo las instalaciones eléctricas, voz y datos que se requieren en el mobiliario reubicado.	Oficio / Atenta nota
	11.	Informa en forma telefónica, a la Subdirección de Normatividad en Tecnologías de Información (SNTI) respecto a la ocupación del mobiliario modular para que efectúen lo trámites conducentes, con los nuevos ocupantes.	
	12.	Notifica al área solicitante la conclusión de los trabajos, mediante oficio, atenta nota o correo electrónico.	
SIE	13.	Actualiza los planos de distribución de espacios físicos de las áreas que conforman la DGAI. Fin del Procedimiento. No	Planos
	14.	Informa a la SIE el resultado del análisis explicando las causas por las que no es posible atender el requerimiento.	Oficio
	15.	Notifica al usuario a través de oficio, el motivo por el cual no puede ser atendido su requerimiento. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



32. Distribución y Equipamiento de Espacios Físicos.

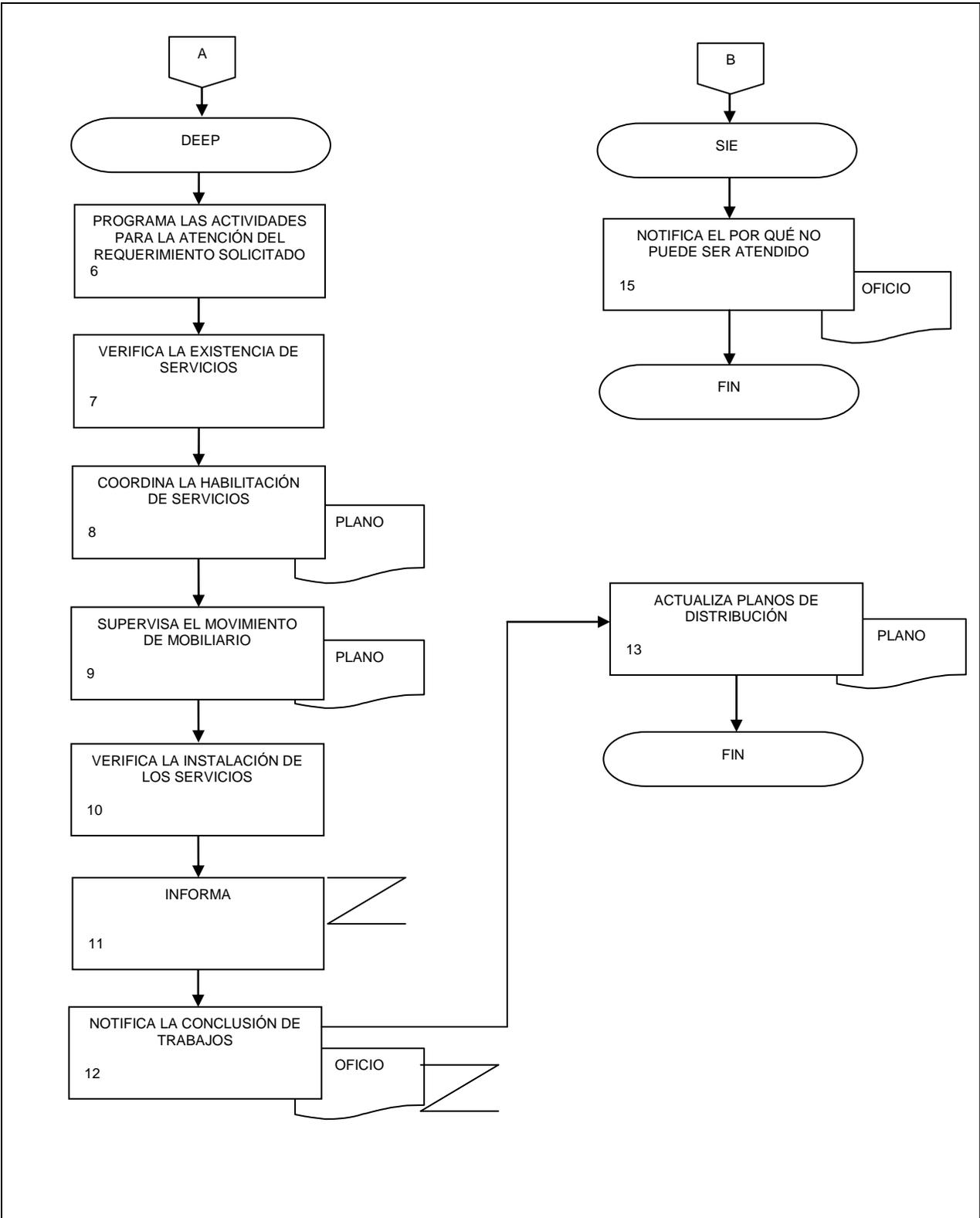
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

225



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

226

1. Objetivo.-

Verificar que los bienes informáticos suministrados por el proveedor cumplan con las características y condiciones pactadas para su incorporación a los activos del Instituto, así como suministrar bienes y/o materiales de consumo en estado óptimo de operación a las áreas técnicas para que estas lleven a cabo sus labores Institucionales.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección General Adjunta de Informática.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Únicamente se recibirán de los proveedores los bienes informáticos que reúnan las características y condiciones acordadas en el contrato o pedido, compra directa, dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 15:00 hrs, o salvo disposición en contrario.

3.b. El Departamento de Almacén y Bodegas (DAB) será responsable de controlar las requisiciones y/o pedidos fincados por el área de adquisiciones, prever y organizar los espacios físicos para la recepción de bienes de consumo de gran volumen y solicitar el apoyo del área técnica correspondiente cuando las características de los bienes que se recibirán, requieran de una valoración especial.

3.c. Sólo se recibirán los bienes que cuenten con copia del pedido, contrato o compra directa, factura (s) y/o remisiones, en original y 2 copias, expedida a nombre del INEGI, efectos fiscales al pago y que reúnan los requisitos fiscales establecidos.

3.d. Las entradas de los bienes de consumo al Sistema Global de Almacenes deberán registrarse diariamente.

3.e. El DAB suministrará a las áreas de la DGAI los bienes requeridos, utilizando para ello los documentos que justifiquen el consumo o asignación (vale de salida u orden de traspaso) y permitan su oportuno control, en un horario de 8:30 a 16:30 hrs. de lunes a viernes.

3.f. Los directores de área de la DGAI serán los responsables de nombrar al personal autorizado para solicitar bienes de consumo del almacén.

3.g. El responsable del área de almacén deberá contar con un directorio de firmas del personal autorizado para retirar bienes de consumo del mismo.

33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

227

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Área usuaria de la DGAI (AUDGAI)	1.	Presenta solicitud de bienes de consumo al área de almacén.	Vale de Almacén
Encargado del Área de Almacén de la DGAI (EADGAI)	2.	Recibe y verifica el movimiento de almacén.	Vale de Almacén
		SALIDA DE BIENES DE CONSUMO DEL ALMACÉN DE LA DGAI	
	3.	Turna al personal de guarda para surtir los bienes solicitados.	Vale de Almacén
Personal de Guarda (PG)	4.	Surte los bienes e informa al encargado del almacén que el vale está surtido, para su entrega.	Vale de Almacén
EADGAI	5.	Comunica vía telefónica al AUDGAI, que los bienes solicitados están a su disposición.	
AUDGAI	6.	Recoge los bienes, verifica cantidad, firma de recibido en el vale de almacén y entrega al EADGAI.	Vale de Almacén
EADGAI	7.	Captura información en el Sistema Global de Almacenes (SIGA) la salida de los bienes de consumo.	SIGA
	8.	Imprime y revisa reporte de verificación de información en el SIGA. ¿Es correcta la captura? No	Reporte
	9.	Realiza correcciones en el SIGA. Continúa en la actividad No. 7. Si	
	10.	Imprime las tarjetas kardex.	Tarjeta Kardex

33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

228

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
EADGAI	11.	Archiva consecutivo de vales en la carpeta mensual. Fin del Procedimiento.	Vale de Almacén
	12.	RECEPCIÓN DE BIENES DE CONSUMO DEL ALMACÉN DE LA DGAI Recibe del Departamento de Adquisiciones copia del contrato, pedido, compra directa o requisición de los bienes adquiridos y verifica que la descripción de los bienes contenga la información necesaria para su identificación. ¿Los datos están correctos y completos? No	Pedido Compra directa Requisición Contrato
	13.	Solicita aclaraciones y/o correcciones al Departamento de Adquisiciones. Continúa en la actividad No. 12. Si	
	14.	Codifica cada artículo o bien.	Pedido, Compra Directa, Requisición, Contrato
	15.	Abre carpeta temporal de control de pedidos o compras directas pendientes por recibir. Demora	Archivo Temporal para el Control de Pedidos
EADGAI	16.	Determina junto con el Proveedor las fechas de entrega de los bienes.	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato
	17.	Recibe del Proveedor documentos al EADGAI para la recepción de bienes.	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato
EADGAI	18.	Recibe documentación de los proveedores y extrae el documento soporte de la adquisición del archivo temporal y revisa.	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato

33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

229

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
EADGAI		¿Requiere apoyo técnico para la recepción y/o revisión de los bienes recibidos? Si	
	19.	Solicita apoyo por medio de correo electrónico o vía telefónica al área técnica solicitante de la DGAI, a fin de emitir la aceptación o rechazo de los bienes, por escrito. Continúa en la actividad No. 22.	
		No	
	20.	Coteja copia del pedido, compra directa o contrato contra bienes a recibir. ¿Coinciden datos y/o bienes?	Pedido, Compra Directa O Contrato
		No	
	21.	Regresa al proveedor la documentación presentada y bienes para su corrección y/o cambio. Continúa en la actividad No. 17.	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato
		Si	
	22.	Verifica físicamente cantidad y características de los bienes.	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato
	23.	Recibe los bienes, firma y sella de recibido el documento.	Factura o Remisión
	24.	Informa vía correo electrónico al Departamento de Adquisiciones, para control de cada contrato, pedido o compra directa solventada.	
	25. Asigna consecutivo de entrada de bienes, captura en el SIGA y emite reporte. ¿Es correcta la información capturada?	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato Reporte	
	Si		

33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

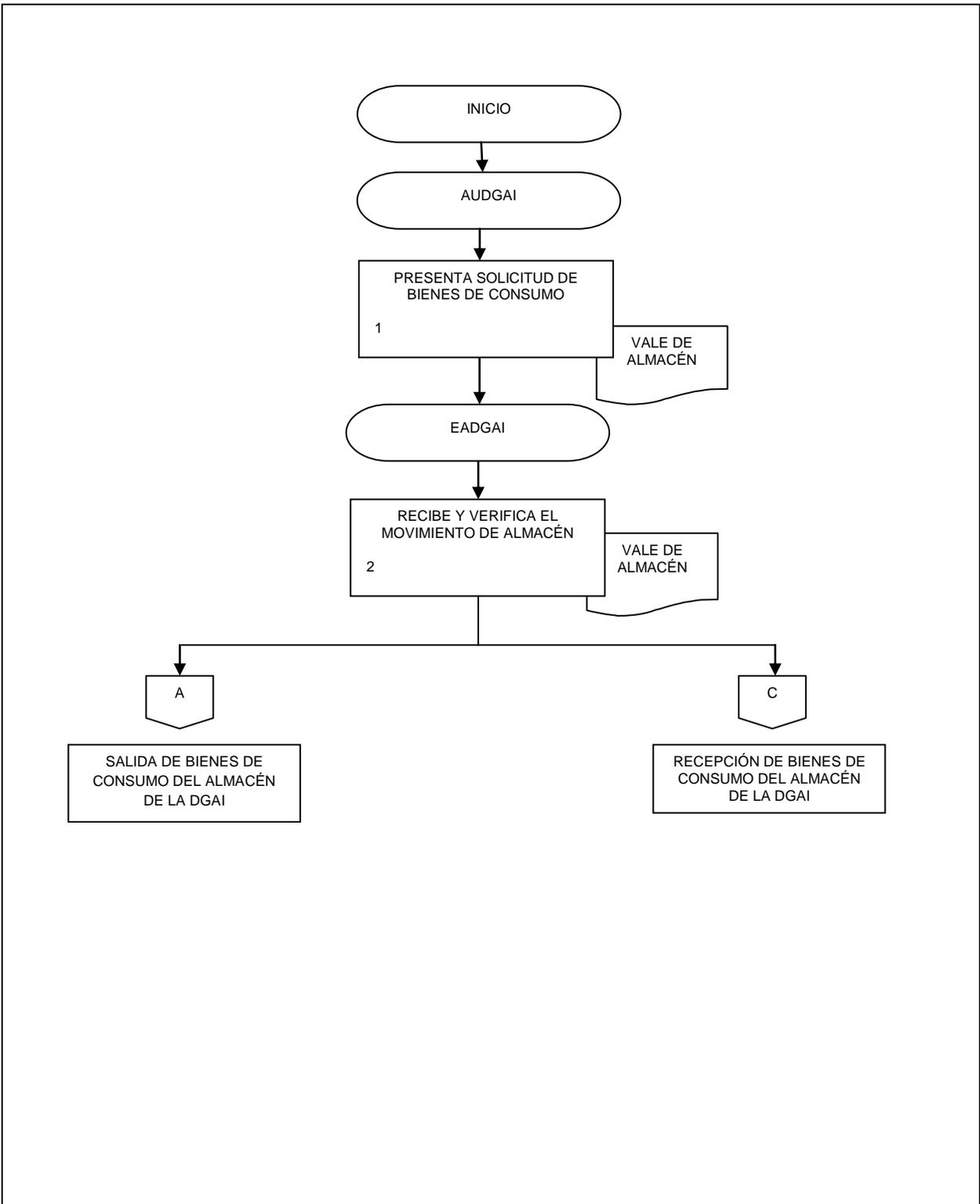
AÑO.
2011

PÁGINA:

230

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
EADGAI	26.	Archiva documentación. Fin del Procedimiento. No	Factura o Remisión Pedido, Compra Directa O Contrato Reporte
	27.	Corrige en el SIGA y emite reporte. Continúa en la actividad No. 25.	Reporte

5. Diagrama de Flujo.-



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

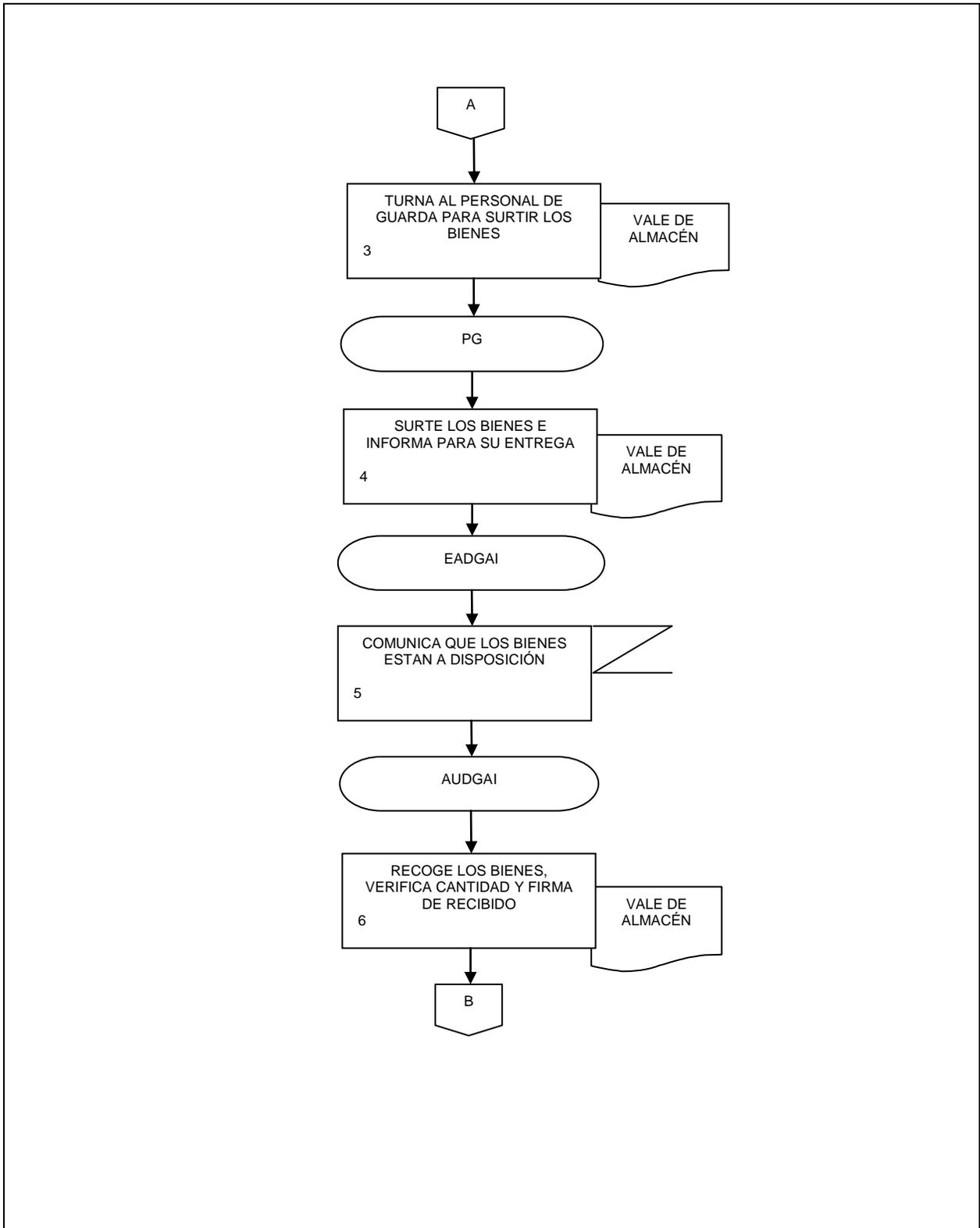
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

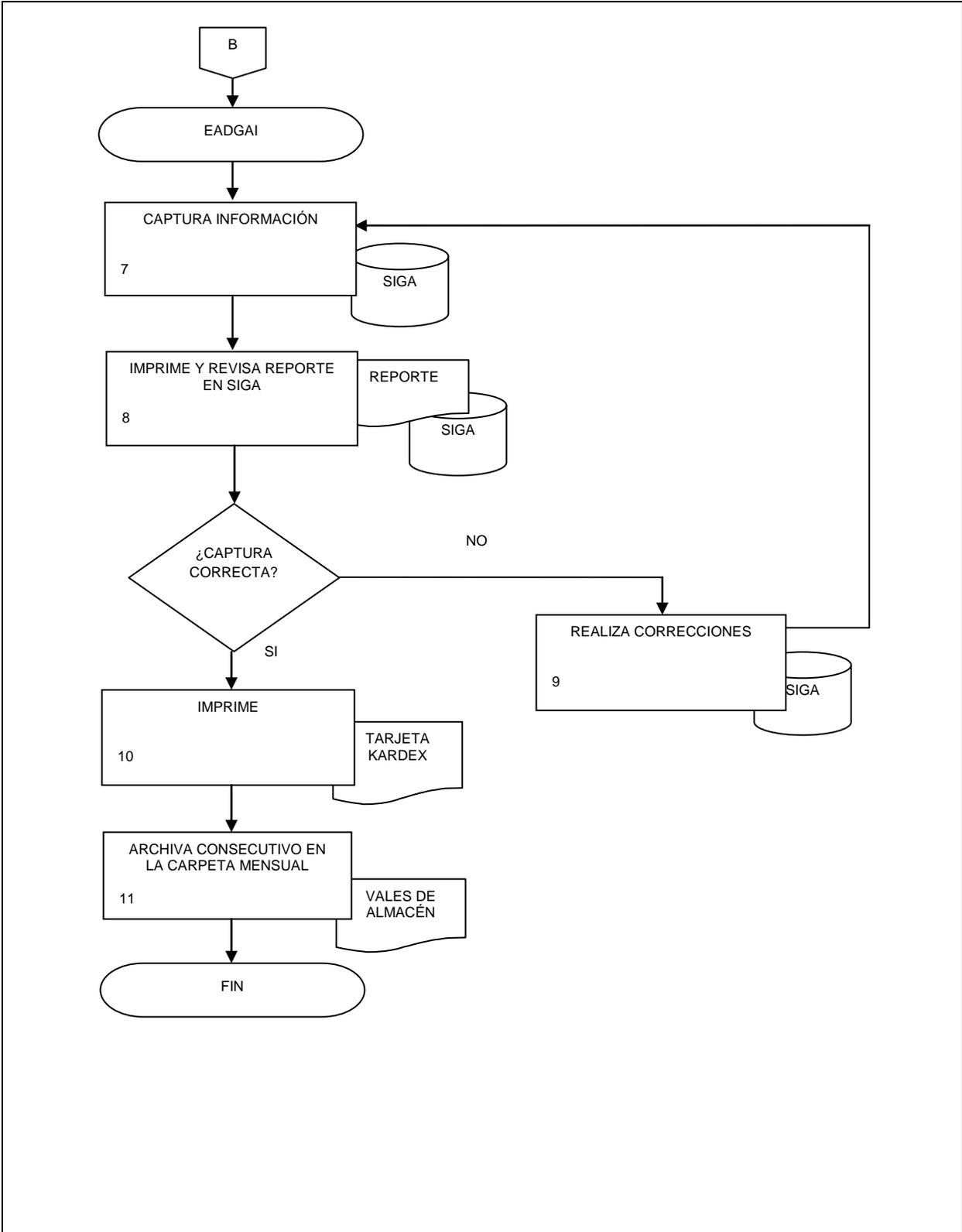
232



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. **03** AÑO. **2011**

PÁGINA:
233



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

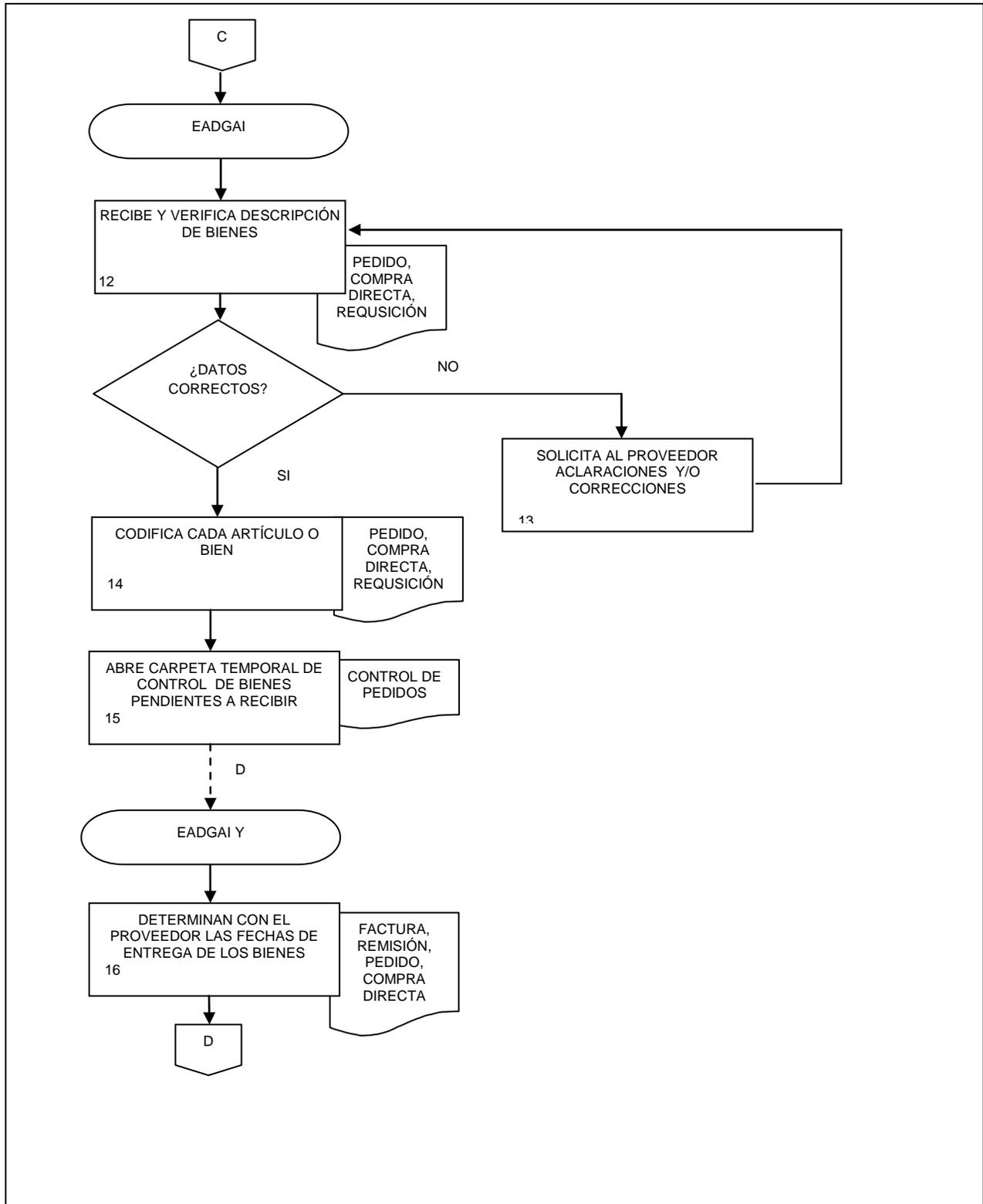
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

234



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

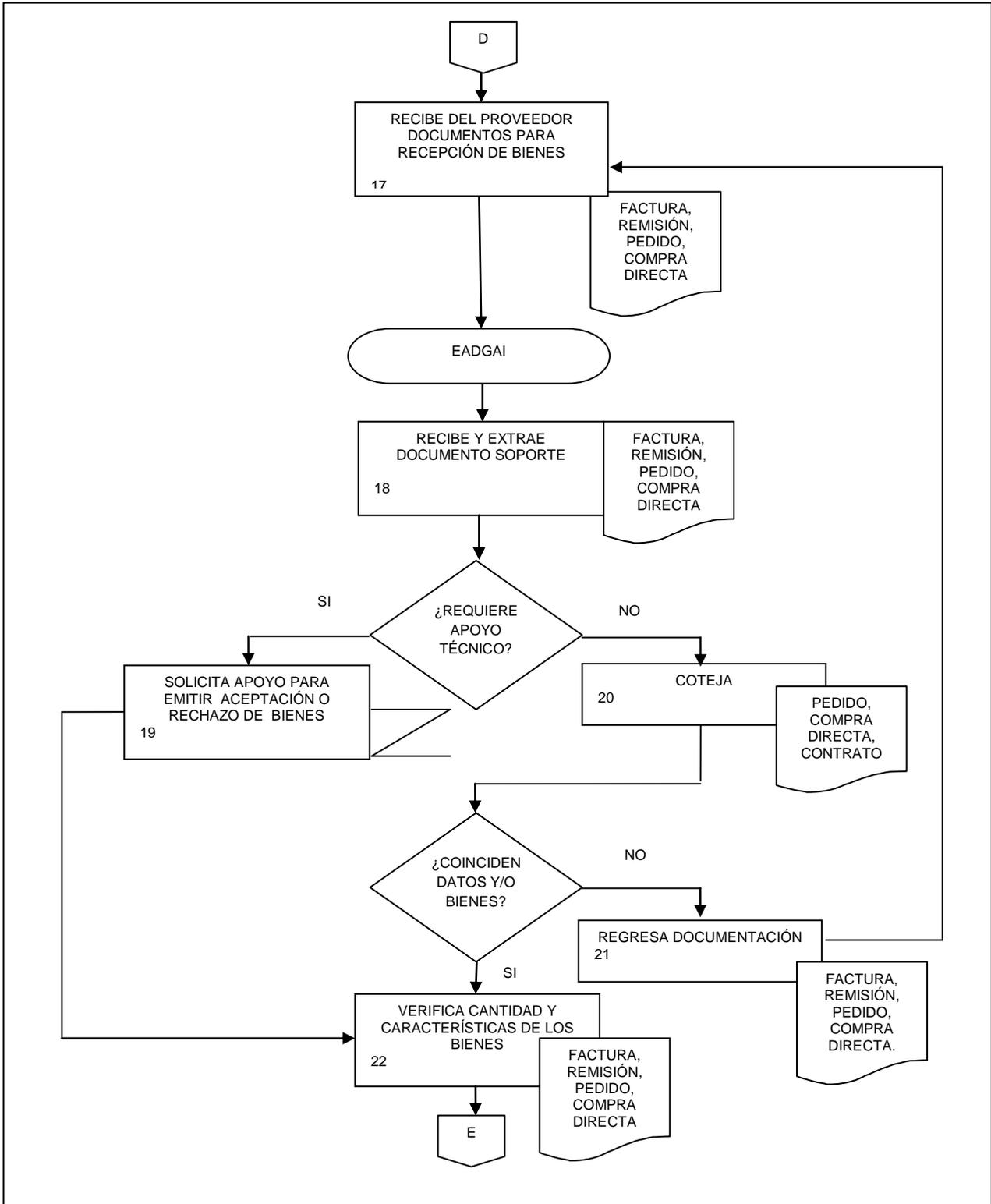
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

235



33. Administración del Almacén de Bienes de Consumo de la DGAI.

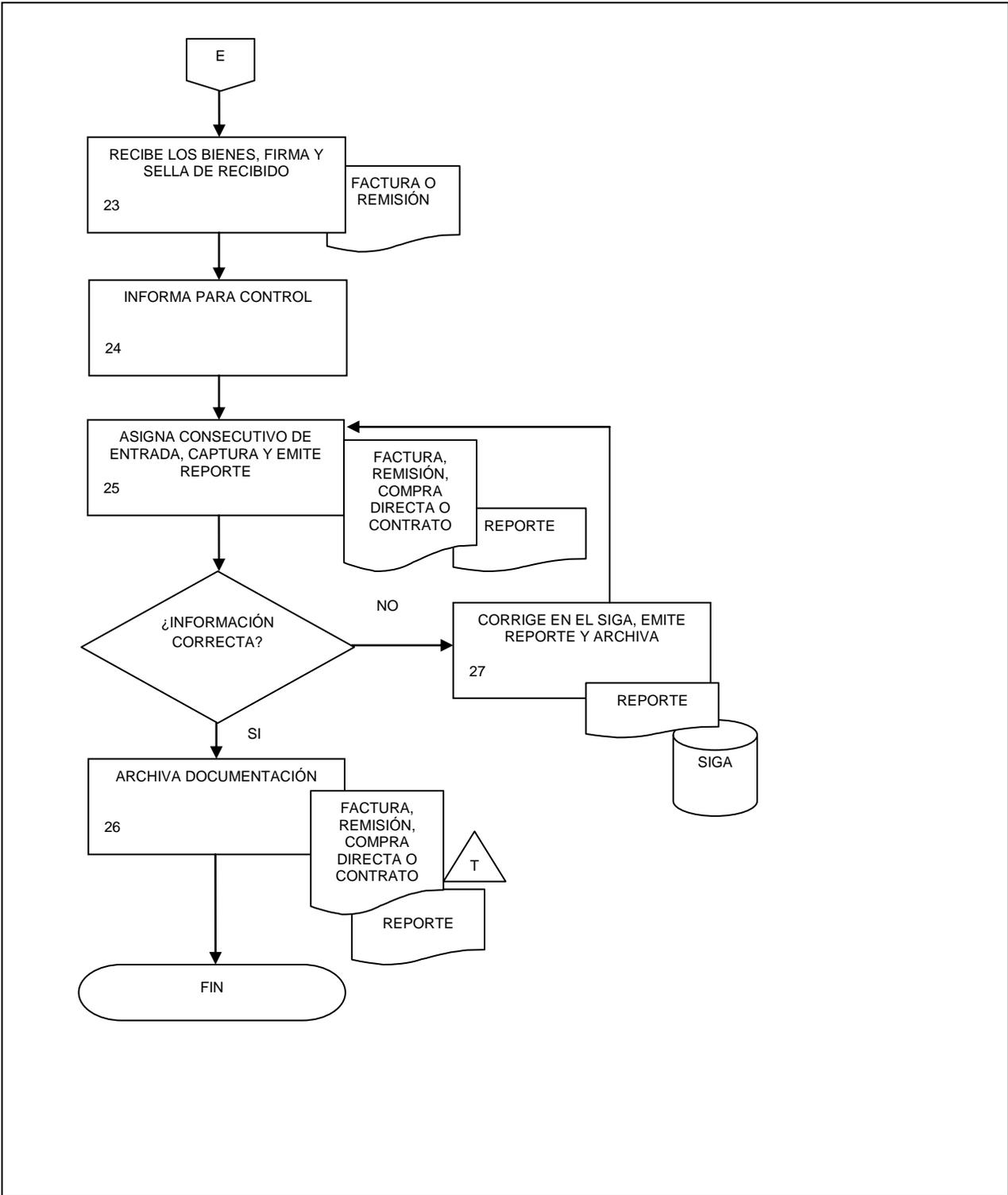
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

236



34. Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

237

1. Objetivo.-

Solicitar, integrar y administrar los bienes de consumo del Programa Anual de Necesidades, a las áreas sustantivas que conforman la DGAI con objeto de coadyuvar a cumplir con las metas y objetivos encomendados.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección General Adjunta de Informática.

3. Políticas de Operación.-

3.a. El Departamento de Almacén será el responsable de emitir el cuadro básico de los bienes de consumo partida 2101 y solicitar los requerimientos anuales a las áreas técnicas de la DGAI.

3.b. El Departamento de Almacén deberá llevar a cabo un análisis de los bienes solicitados por las áreas técnicas, comparando la existencia en almacén de éstas, para conocer la suficiencia en meses y eliminar así la compra de los bienes que se cubran con los que hay en existencia.

34. Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

238

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Servicios Generales (SSG)	1.	Solicita mediante oficio el Programa Anual de Necesidades (PANE) a las áreas de la DGAI.	Oficio
Áreas Sustantivas de la DGAI (ASDGAI)	2.	Recibe solicitud así como cuadro básico para la captura de las necesidades del área.	Oficio Cuadro Básico
	3.	Envía las necesidades mencionando el número total de bienes y el costo aproximado del total de bienes.	Oficio
Subjefe de Almacén (SA)	4.	Concentra en la página de intranet y revisa los registros de los requerimientos de las áreas sustantivas de la DGAI. ¿Es correcta la captura? No	Requerimientos
	5.	Solicita a las áreas sustantivas de la DGAI la aclaración a las diferencias que se detectaron. Continúa en la actividad No. 4. Si	
	6.	Clavifica y en su caso, solicita a la Subdirección de Almacenes y Bodegas el alta de los artículos que están fuera del cuadro básico.	Requerimientos
	7.	Integra al módulo de requerimientos en el Sistema Global de Almacenes (SIGA).	
	8.	Revisa el concentrado general de los bienes requeridos en el PANE y coteja contra las existencias en el almacén. ¿Hay existencia en el almacén para cubrir los requerimientos de las áreas solicitantes? Si	PANE

34. Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

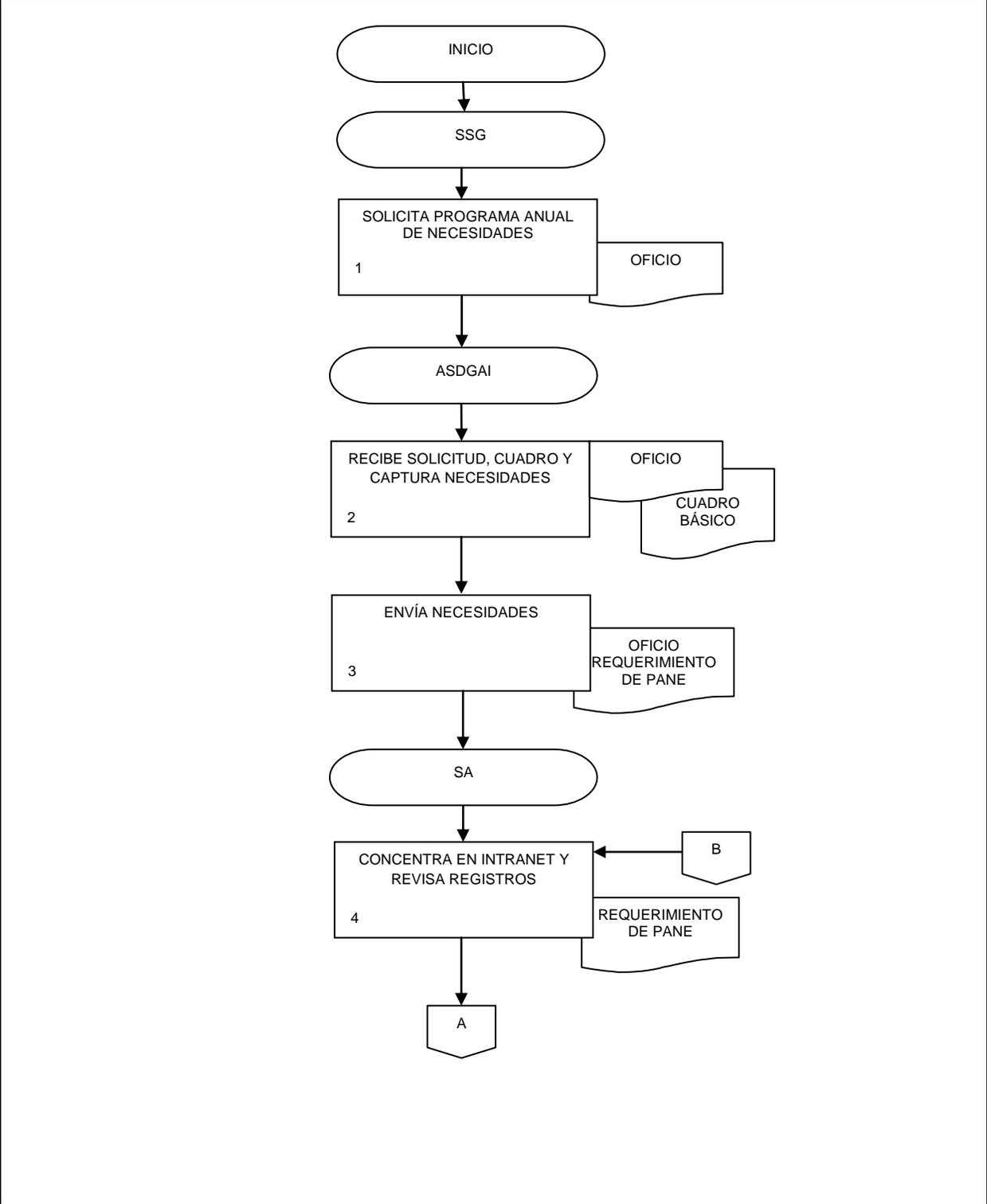
AÑO.
2011

PÁGINA:

239

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SA	9.	Elimina el requerimiento del PANE. Continúa en la actividad No. 11. No	Requerimientos
	10.	Turna los requerimientos concentrados a la Subdirección de Almacenes y Bodegas, en medio magnético.	
	11.	Archiva requerimientos concentrados de la DGAI. Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



34. Integración y Provisión de Bienes de Consumo de la DGAI

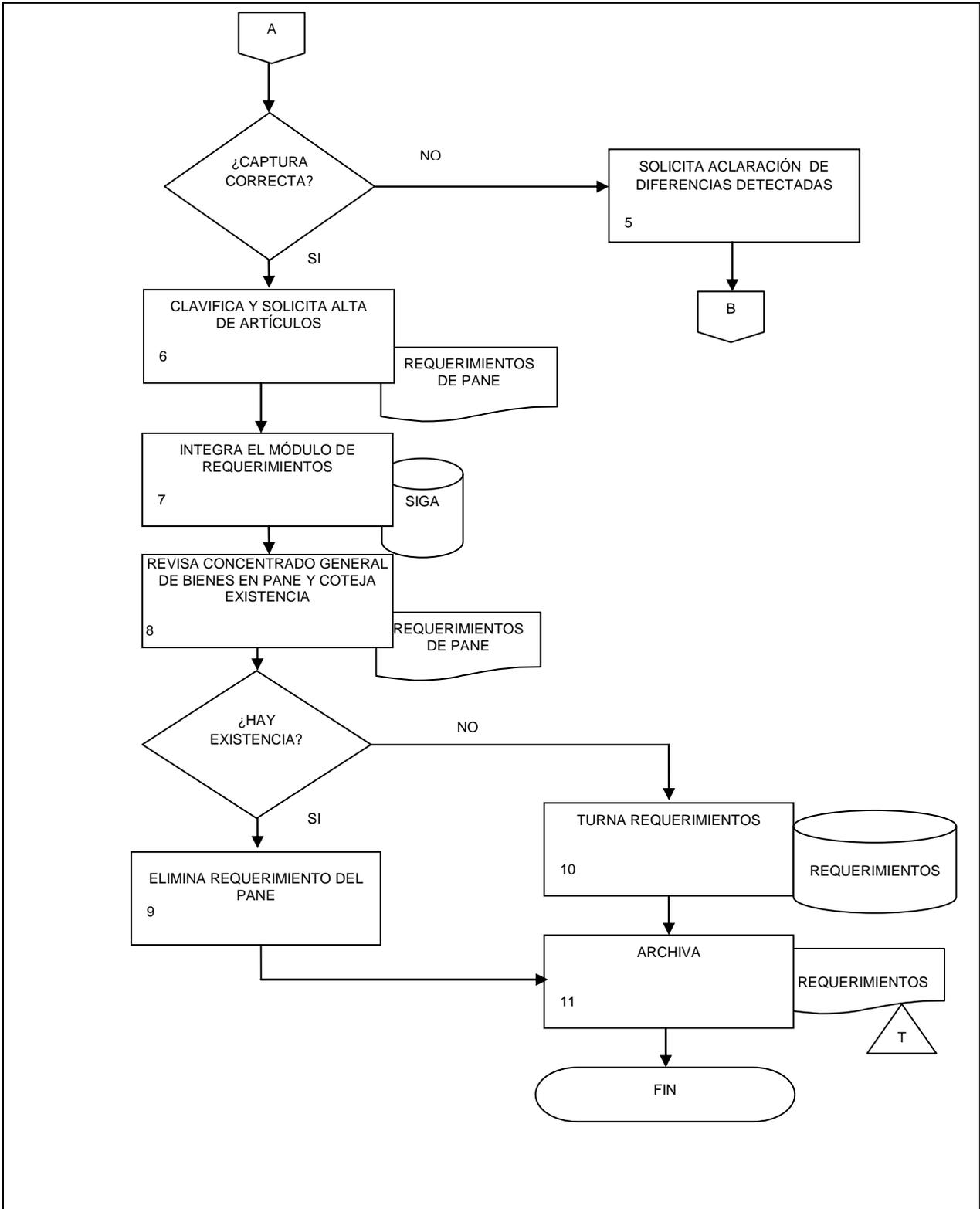
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

241



35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

242

1. Objetivo.-

Tramitar los requerimientos de pago, relacionados con la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos mediante el procedimiento de validación de facturas establecido.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección General Adjunta de Informática, Áreas Usuarías del Instituto y a nivel externo: Proveedores de bienes y servicios informáticos.

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 las entrega de bienes o servicios informáticos contratados de conformidad con lo formalizado en el contrato, pedido, orden de servicio o compra directa.

3.b. Se deberá realizar un registro de control y seguimiento de todas las solicitudes de pago a proveedores.

35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

243

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
<p>Dirección de Provisión de Bienes y Servicios (DPBS)</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, CT
	2.	Entrega la factura a través de Control de Tareas a la Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos.	Factura, CT
	3.	Recibe y registra en el Control de Pago a Proveedores (CPP) la factura para su control y seguimiento.	Factura, CPP
	4.	Revisa requisitos fiscales y contractuales contra la factura.	Factura, Contrato, Pedido, Orden de Servicio o Compra Directa
		¿Cumple con los requisitos fiscales y contractuales?	
		No	
	5.	Regresa la factura al proveedor, con las observaciones para su corrección y sustitución.	Factura
		Continúa en la actividad No. 3.	
	Si		
	6.	Actualiza registro en el CPP para control y seguimiento de facturas.	Factura y CPP
	7.	Integra documentación anexa de la factura y elabora nota u oficio para su validación.	Oficio o Nota, Factura y Documentación Anexa
	8.	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, Factura y Documentación Anexa

35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

244

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Responsable Área Usuaría/Técnica (RAUT)	9.	Recibe documentación para validación.	Oficio o Nota, Factura y Documentación Anexa
	10.	Valida los bienes o servicios entregados por el proveedor	
DCSC	11.	Envía al DCSC, la validación de los servicios, de conformidad con lo facturado y contratado.	Oficio o Nota, Factura y Documentación Anexa
	12.	Recibe y registra oficio o nota de la validación de los servicios de conformidad con lo contratado. ¿Existen notas de crédito? No Continúa en la actividad No. 15. Si	Oficio o Nota, Factura y Documentación Anexa
	13.	Solicita al proveedor la nota de crédito, por medio de correo electrónico. Demora	Nota de Crédito
	14.	Recibe nota de crédito del proveedor y registra en Control y Seguimiento de Notas de Crédito (CSNC).	Documentación Anexa, CSNC
	15.	Prepara documentación para pago a proveedor. ¿Existe penalización? No Continúa en la actividad no 22. Si	Calculo de Penalización Documentación Anexa
	16.	Calcula y registra penalización en el formato correspondiente.	Oficio Cálculo de Penalización Documentación Anexa
	17.	Envía e informa mediante oficio al proveedor sobre la penalización.	

35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

245

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DCSC		¿El proveedor acepta la penalización? Si Continúa en la actividad No. 20. No	
Área Técnica/ Usuaria (ATU)	18.	Solicita al área técnica/usuario la aclaración de la penalización con el proveedor.	Nota de Aclaración Cálculo de Penalización Documentación Anexa
	19.	Informa al Departamento de Control y Seguimiento de Contratos sobre la situación de la penalización. Continúa en la actividad No. 15.	Oficio o Nota Aclaratoria
DCSC	20.	Recibe carta de aceptación de penalización por parte del proveedor.	Carta de Aceptación de Penalización
	21.	Integra documentación y elabora solicitud de pago a proveedor.	Solicitud de Trámite de Pago ante la Dirección General de Administración (Anexo XXVIII) Documentación anexa
	22.	Envía la solicitud de pago al Subdirector de Pagos Centralizados.	Solicitud de Trámite de Pago ante la Dirección General de Administración Documentación anexa
Subdirección de Pagos Centralizados (SPC)	23.	Tramita el pago a proveedores y se registra en el Módulo de Información Presupuestal y Financiera (MIPF). Demora	Pago a Proveedor Módulo de Información Presupuestal y Financiera
DCSC	24.	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.	MIPF Relación de Pago a Proveedores por Día
	25.	Informa por correo electrónico o vía telefónica la fecha de pago de la factura al proveedor que lo solicite.	

35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

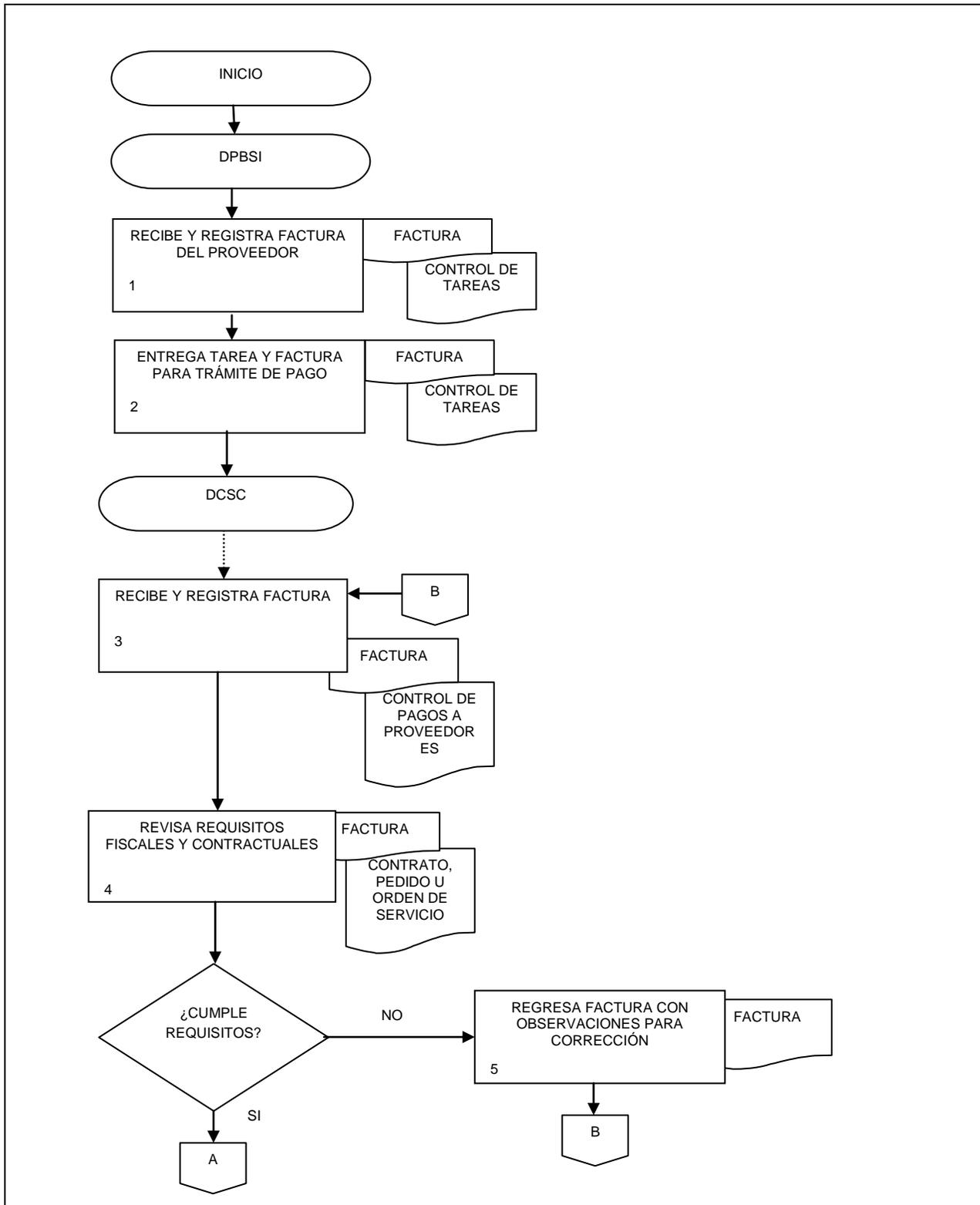
AÑO.
2011

PÁGINA:

246

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
	26.	Registra en el sistema de control de seguimiento la información de los pagos efectuados.	Archivo de Control Seguimiento de Pago
	27.	Registra en el CPP el pago a la factura del proveedor.	CPP
	28.	Actualiza reportes de pago a proveedores.	Reporte Semanal de Pago a Proveedores
	29.	Elabora y entrega reportes de penalizaciones de CAAS 03, trimestralmente.	Reporte Trimestral CAAS 03 (Penalizaciones)
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

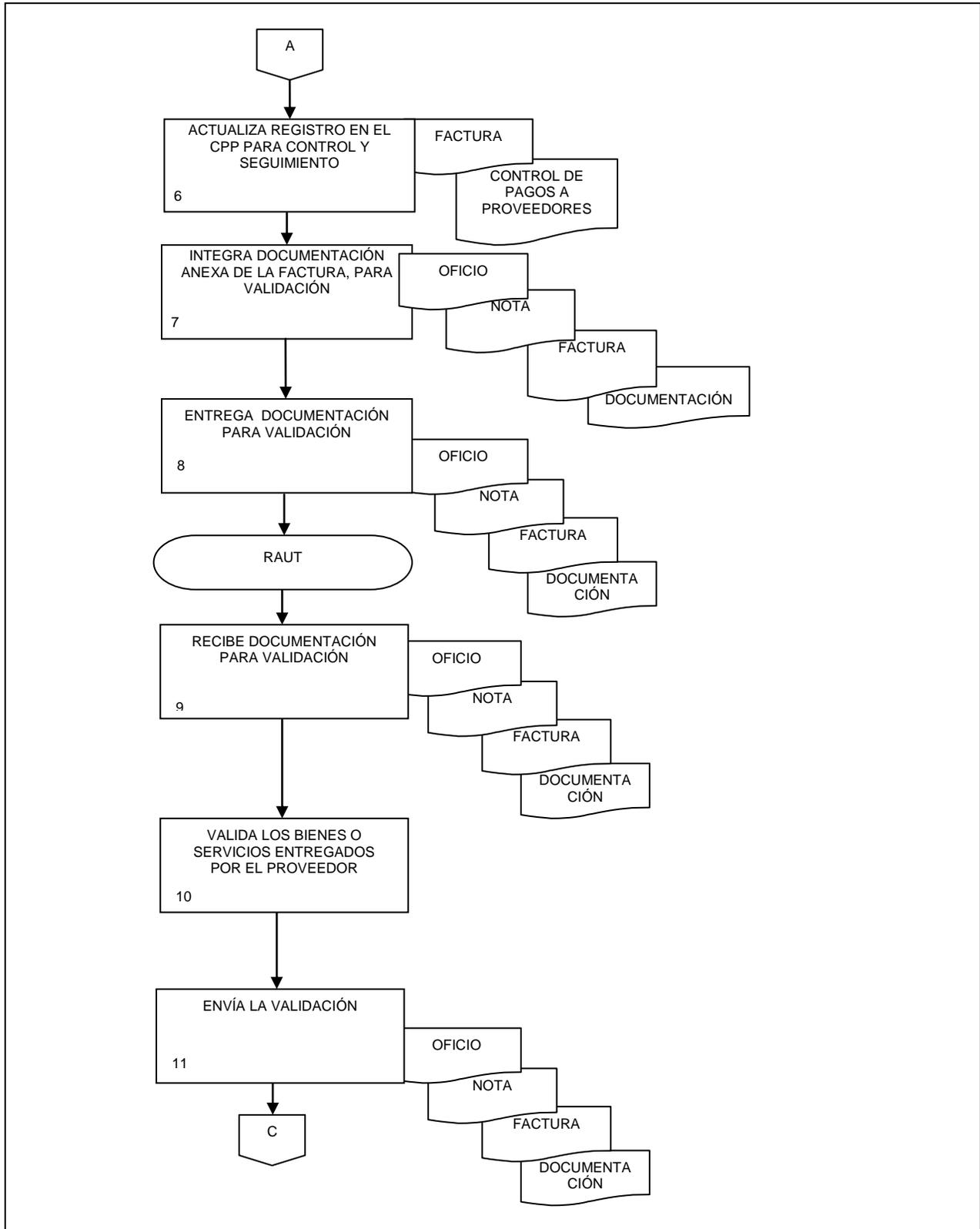
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

248



35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

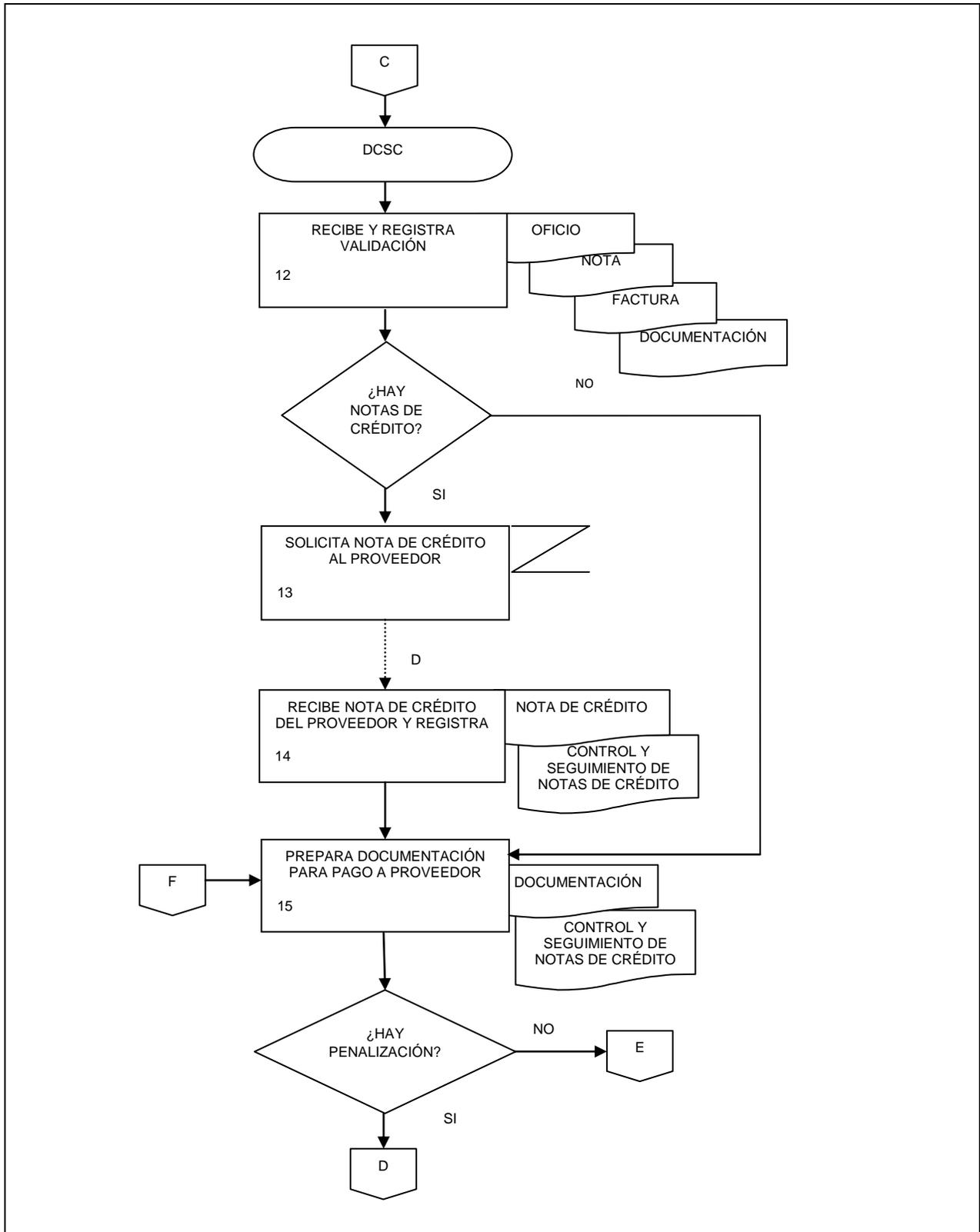
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

249



35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

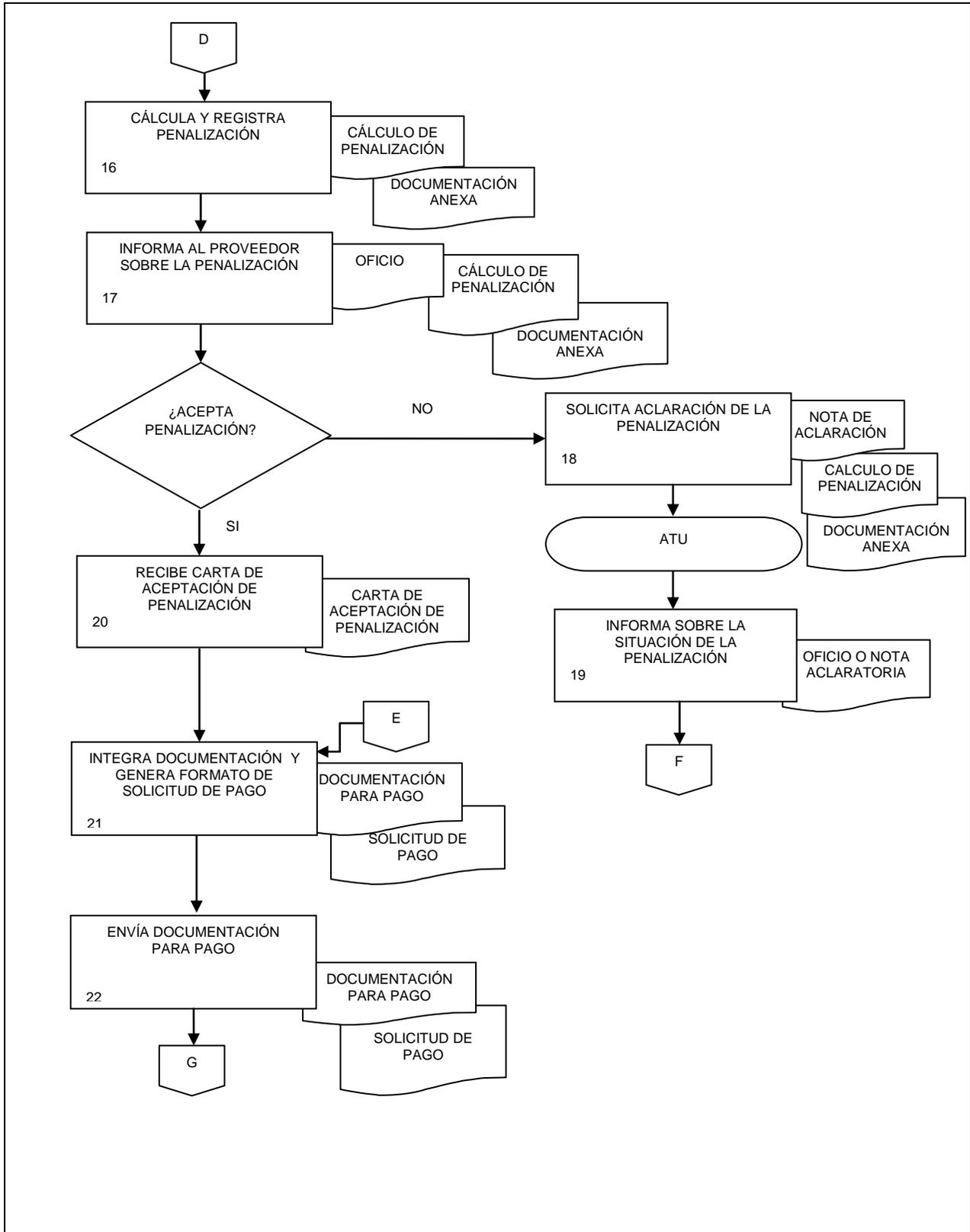
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

250



35. Validación de Facturas de Bienes y Servicios Informáticos.

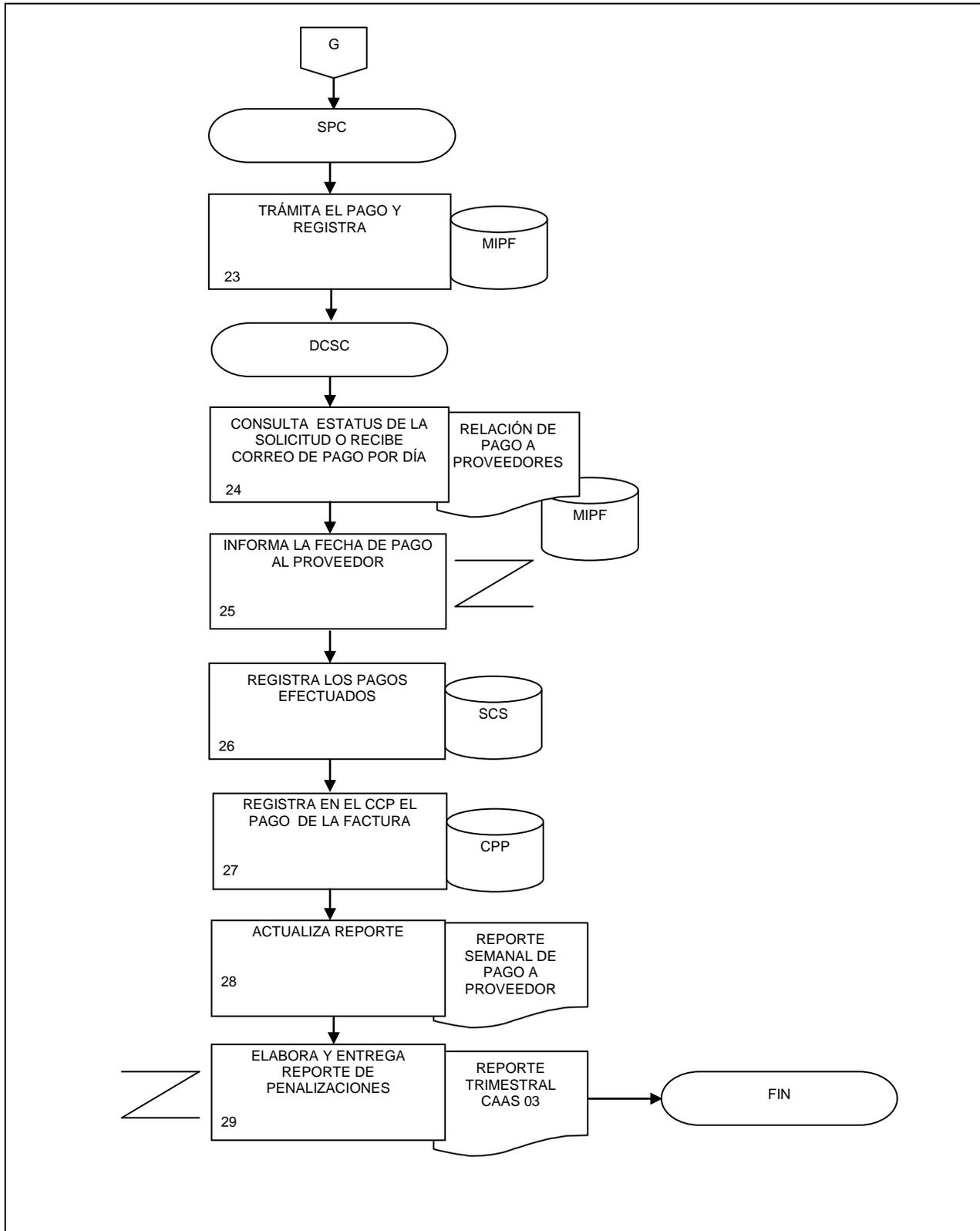
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

251



36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

252

1. Objetivo.-

Proveer de bienes y servicios informáticos a las diferentes áreas de la Dirección General Adjunta de Informática, mediante la gestión e integración de expedientes de conformidad con las normas y procedimientos vigentes.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable a nivel de la Dirección General Adjunta de Informática.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Para cualquier adquisición de bienes o contratación de servicios se deberá contar previamente con la suficiencia presupuestal correspondiente.

3.b. Los expedientes deberán contar con toda la documentación soporte de conformidad con las normas y lineamientos vigentes.

36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

254

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DPBSI	8.	Presenta expediente a la Subdirección Técnica, Dirección de Consultoría Jurídica, Contraloría Interna y Dirección de Administración de la Dirección General de Administración (DADGA) para revisión y comentarios.	Formato CAAS, Expediente
	9.	Realiza adecuaciones y modificaciones sugeridas y elabora Oficio Solicitud de Presentación de Caso al CAAS.	Formato CAAS, Expediente, Oficio Solicitud de Presentación al CAAS
	10.	Entrega Oficio Solicitud de Presentación del Caso al CAAS y expediente a la Dirección Administrativa de la Dirección General de Administración (DADGA).	Formato CAAS, Expediente, Oficio Solicitud de Presentación al CAAS
DADGA	11.	Formaliza solicitud de presentación del caso al CAAS.	Formato CAAS, Expediente, Oficio Solicitud de Presentación al CAAS
Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS)	12.	Agenda presentación e informa.	Agenda CAAS
DADGA, ASDGAI y DPBSI	13.	Presenta el caso ante el CAAS. ¿Se autoriza la contratación? No	Formato CAAS, Expediente
	14.	Informa al área solicitante que no fue autorizada la adquisición o contratación. Fin del Procedimiento. Si	
DPBSI	15.	Elabora adecuaciones y modificaciones a los documentos del expediente de conformidad con los acuerdos y se informa al CAAS.	Expediente
	16.	Integra expediente y entrega a la DARM.	Expediente
DARM	17.	Lleva a cabo el procedimiento de formalización de adquisición de bienes o contratación de servicios. Fin del Procedimiento. Si	Contrato, Pedido, Orden de Servicio o Compra Directa

36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

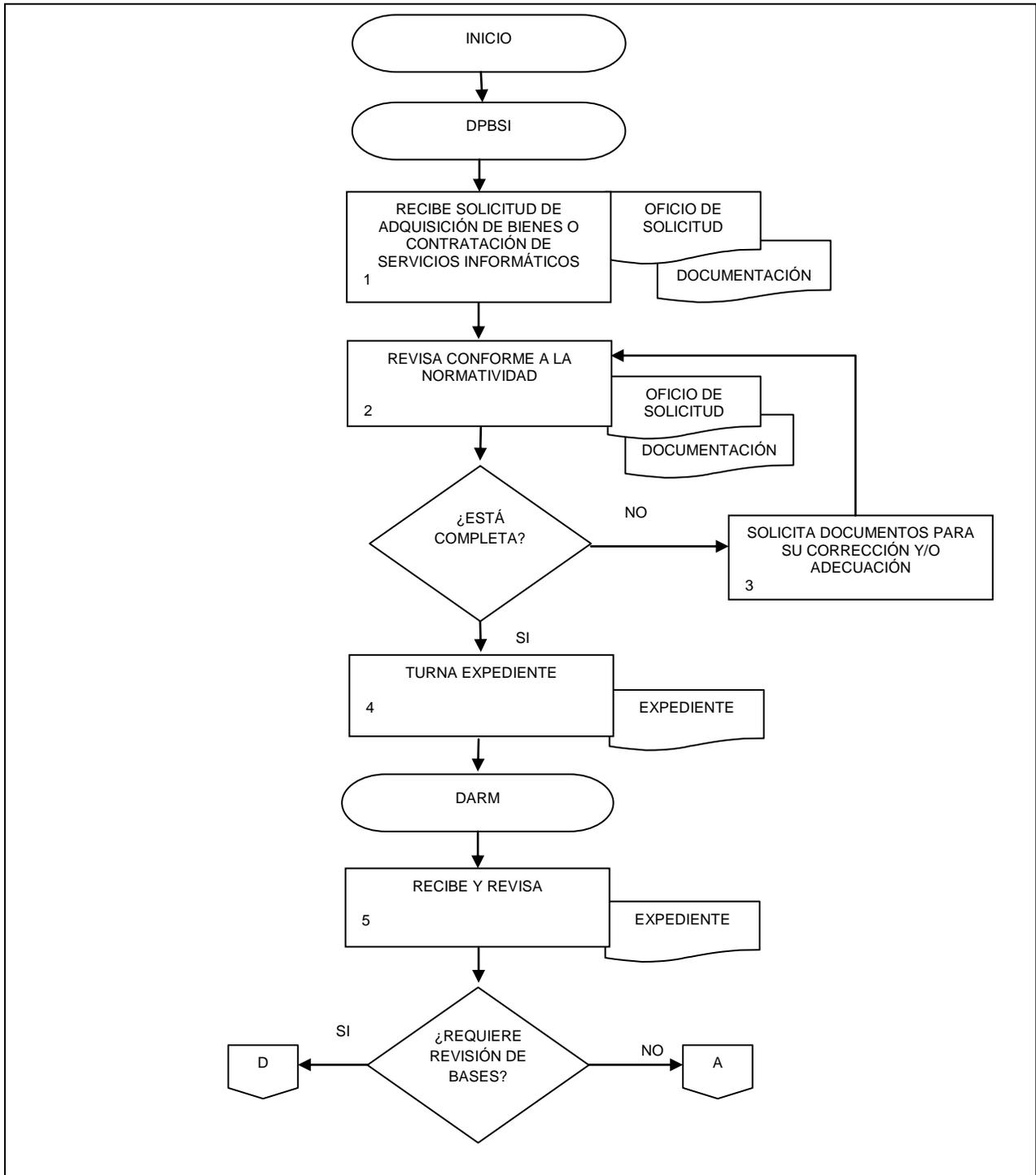
AÑO.
2011

PÁGINA:

255

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Área Solicitante de la DGAI (ASDGAI) DPBSI DPBSI Y ASDGAI DARM DPBSI ASDGAI DPBSI	18.	Apoya al área solicitante de la DGAI en la gestión para someter el caso a revisión por el Subcomité de Revisión de Bases.	Expediente
	19.	Entrega al área solicitante el expediente para continuar con el trámite.	Expediente
	20.	Recibe y solicita mediante oficio, que el expediente se someta a revisión técnica por el Subcomité de Revisión de Bases.	Oficio y Expediente
	21.	Verifica que la convocatoria haya sido publicada en la página Web de Compranet y toma nota de las fechas de los diferentes eventos e informa a la DPBSI y ASDGAI.	
	22.	Participa en los eventos del proceso de licitación y recaba copia de las diferentes actas que se elaboren. D	Acta de la Junta de Aclaraciones, Acta de Apertura de Proposiciones Técnico-Económicas y Acta de Fallo
	23.	Envía mediante oficio a la DPBSI las proposiciones originales recibidas en el Acto de Apertura de Proposiciones Técnico Económicas, para su evaluación.	Oficio y Proposiciones Originales
	24.	Recibe oficio y proposiciones originales y envía mediante nota al área solicitante de la DGAI para que se evalúen técnicamente.	Oficio, Proposiciones Originales y Nota
	25.	Evalúa técnicamente las proposiciones y entrega dictamen técnico a la DPBSI.	Dictamen Técnico y Proposiciones Originales
	26.	Recibe evaluaciones técnicas y evalúa económicamente las proposiciones recibidas.	Evaluación Técnica, Evaluación Económica y Proposiciones Originales
	27.	Elabora un dictamen técnico-económico para emitir el fallo y envía mediante oficio a la DARM.	Dictamen Técnico-Económico, Proposiciones Técnicas y Oficio
	28.	Elabora el proyecto de contrato para integrar los anexos técnicos, cuando se trate de contratos.	Proyecto de Contrato
	29.	Integra los anexos técnicos al proyecto de contrato. Continúa en la actividad No. 16.	Anexos Técnicos

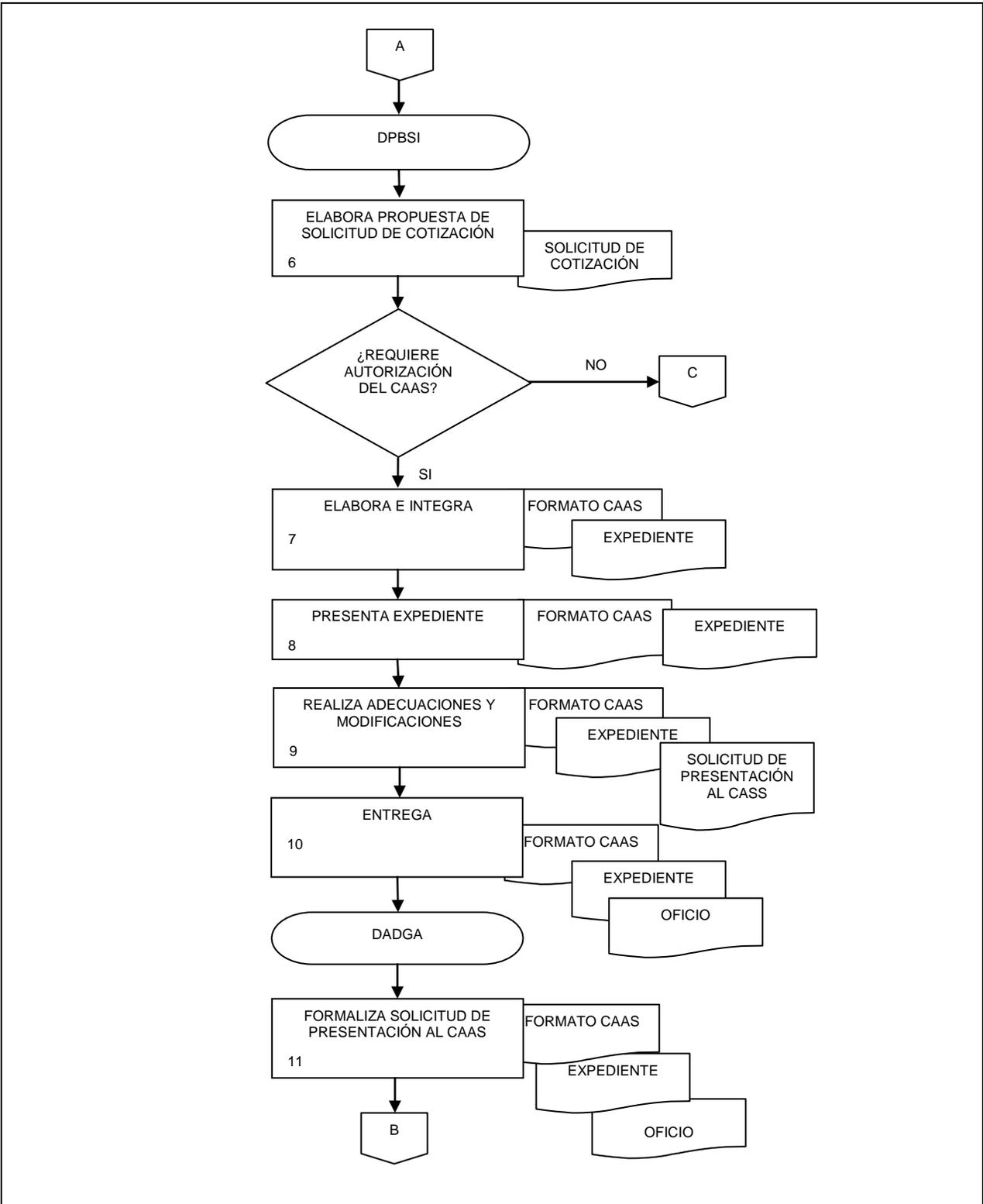
5. Diagrama de Flujo.-



36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 MES. 03
 AÑO. 2011

PÁGINA:
 257



36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

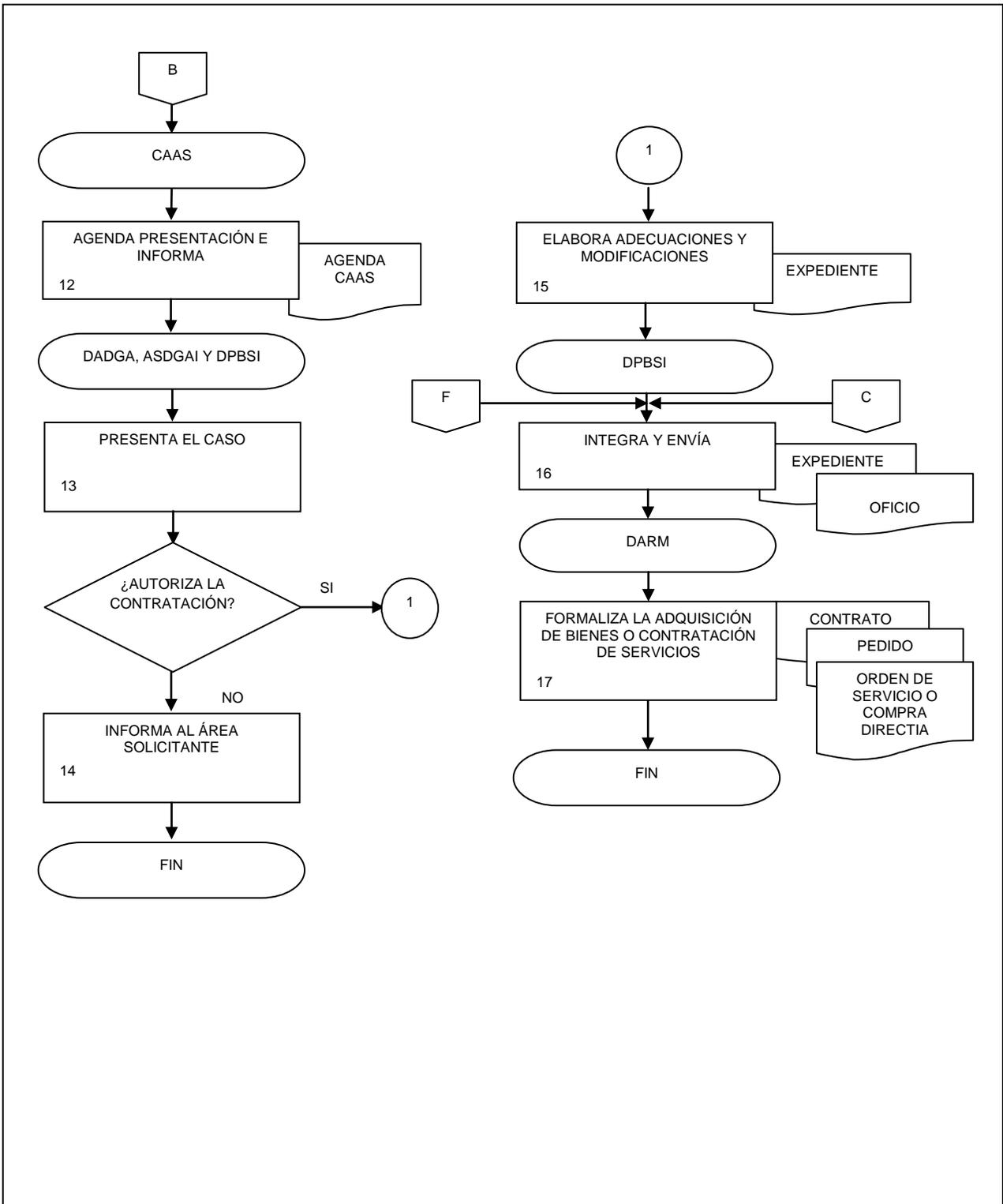
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

258



36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

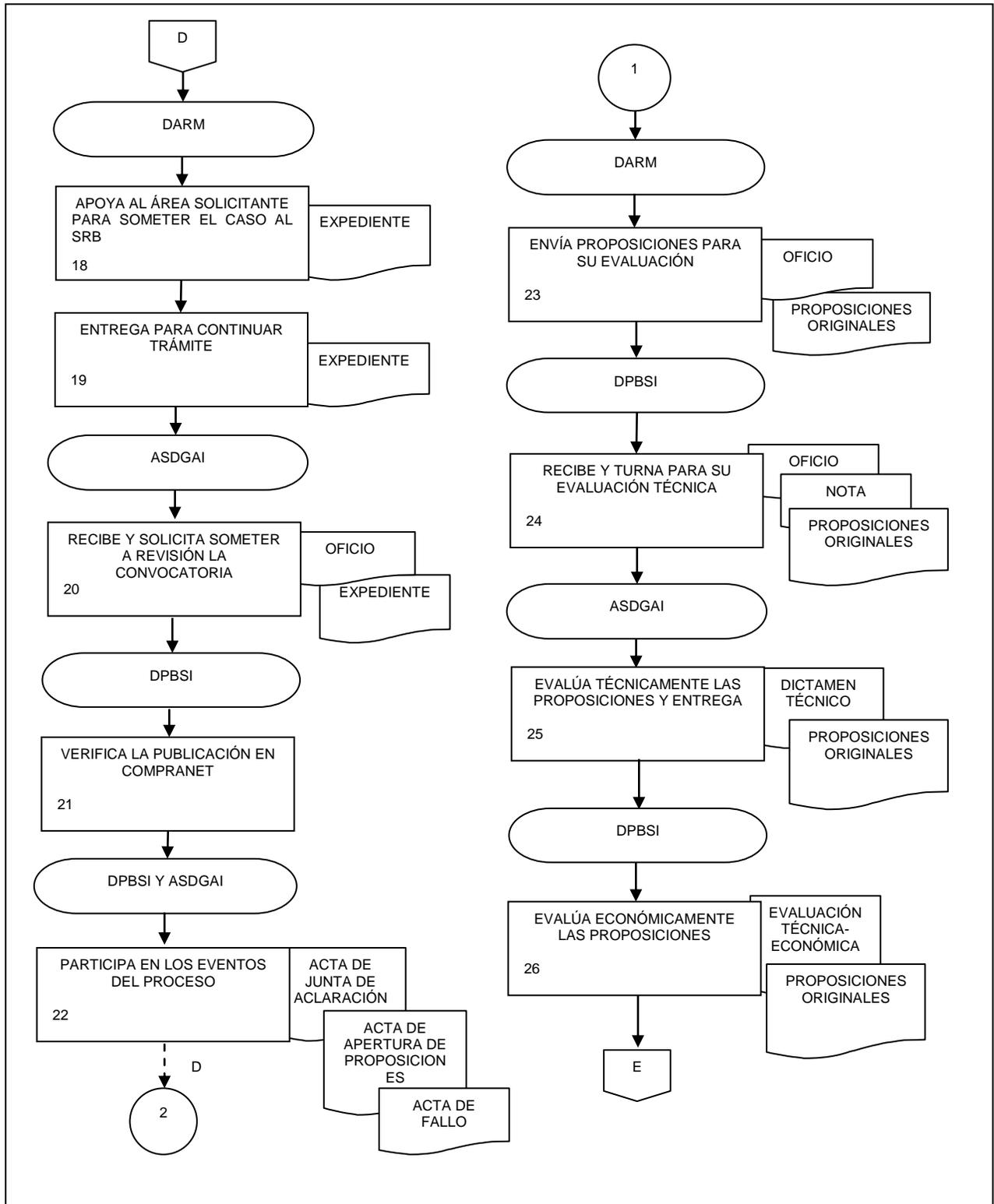
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

259



36. Gestión e Integración de Expedientes para Adquisición de Bienes y/o Contratación de Servicios Informáticos.

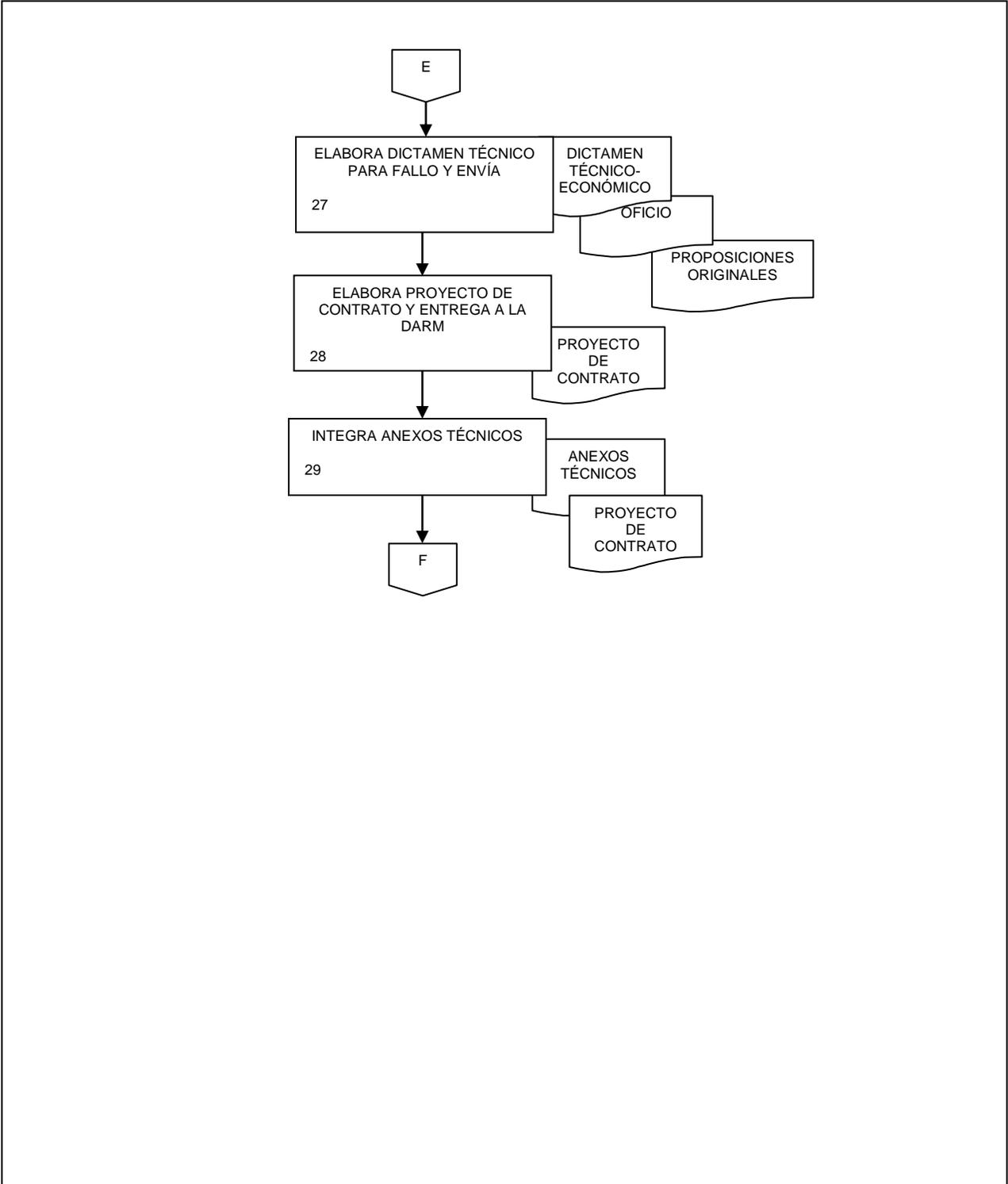
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

260



37. Administración de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

261

1. Objetivo.-

Administrar los contratos, pedidos, órdenes de servicio y compras directas de bienes y contratación de servicios informáticos de la DGAI.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a. El procedimiento es aplicable para la Dirección General Adjunta de Informática, Presidencia del INEGI, Contraloría Interna y Direcciones Generales y Regionales y a nivel externo: proveedores de bienes y servicios informáticos.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán ser identificados, registrados y resguardados.

3.b. Los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán estar publicados en la comunidad digital de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos, en el apartado de control y seguimiento de contratos:
<http://comunidades.inegi.gob.mx/dpbsi/Contrataci%c3%b3n/default.aspx>

3.c. Los contratos, pedidos, compras directas y órdenes de servicio, deberán ser archivados y resguardados con su documentación anexa y deberán de conservarse el tiempo establecido de conformidad con la normatividad vigente.

37. Administración de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

262

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos (SCBSI).	1.	Recibe y registra contrato, pedido, orden de servicio o compra directa con documentación anexa en el archivo de contratos vigentes.	Contrato, Pedido, Orden de Servicio o Compra Directa, Documentación Anexa, Archivo Contratos Vigentes
	2.	Integra y valida documentación anexa enviada conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. ¿Está completa la documentación? No	Expediente
	3.	Solicita al área la documentación correspondiente, a través de correo electrónico. Continúa en la actividad No. 2. Si	
	4.	Genera y registra expediente, en la comunidad digital de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos.	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.	Contrato, Pedido, Orden de Servicio o Compra Directa 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 la solicitud del pago a proveedor por los bienes o servicios entregados.	Contrato, Pedido, Orden de Servicio o Compra Directa Documentación Soporte

37. Administración de Contratos de Bienes y Servicios Informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

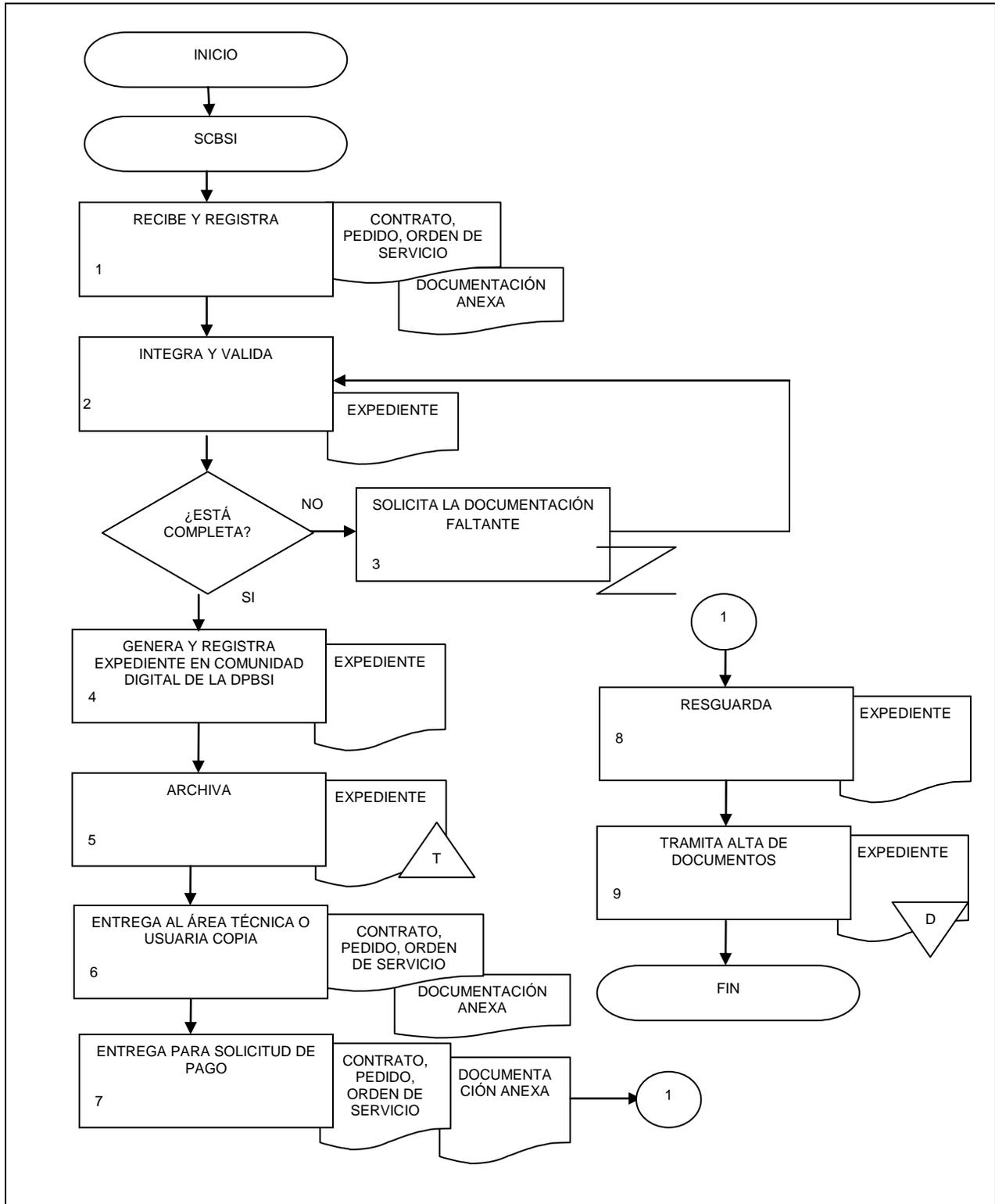
AÑO.
2011

PÁGINA:

263

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
	8.	Resguarda el contrato, pedido, orden de servicio o compra directa con su documentación anexa	Expediente
	9.	Tramita alta de documentos en el archivo de concentración y da de baja el contrato, pedido, orden de servicio o compra directa con su documentación anexa del archivo de trámite. Fin del Procedimiento.	Expediente

5. Diagrama de Flujo.-



38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

265

1. Objetivo.-

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

2. Ámbito de Aplicación.-

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

3. Políticas de Operación.-

3.a. Únicamente el Administrador del Almacén podrá recibir los documentos a digitalizar.

3.b. Sólo el Supervisor debe recibir los documentos fuente y/o la relación de cargas de trabajo a digitalizar.

3.c. Exclusivamente el Supervisor deberá regresar los documentos fuente al Administrador del Almacén al final de la digitalización.

3.d. La unión de los archivos resultantes de una digitalización manual u óptica sólo será realizada por el Subjefe de Departamento y/o el Jefe de Departamento.

3.e. Antes de realizar una consolidación de archivos se deberá realizar un respaldo de todos los archivos individuales a fin de garantizar la coexistencia de todas las versiones que se generen.

3.f. Se deberán entregar todos los archivos involucrados al usuario.

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

266

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador de Almacén (AA)	1.	Recibe instrucciones generales del Jefe de Departamento de Servicios de Captura de Datos.	
	2.	Recibe del usuario documentos fuente, solicitud del servicio, registra la recepción y genera expediente del proyecto.	Expediente del Proyecto Solicitud del Servicio Documentos Fuente Registro de Mesa de Control y Almacén (Anexo XXIX)
	3.	Revisa documentos fuente contra la solicitud del servicio. ¿Hay diferencias? No Continúa en la actividad No. 7. Si	Solicitud del Servicio Documentos Fuente
Jefe de Departamento de Servicios de Captura de Datos (JDSCD)	4.	Informa al Jefe y/o Subjefe de Departamento las diferencias detectadas.	
	5.	Informa al cliente y solicita instrucciones sobre la captura. ¿Se rechazan los documentos fuente? Si Continúa en la actividad No. 10. No	
	6.	Informa al Administrador de Almacén la aceptación de documentos fuente y planean las cargas de trabajo.	
AA	7.	Conforma cargas de trabajo por grupo.	Documentos Fuente
	8.	Entrega documentos fuente y número de control al Subjefe de Departamento.	Documentos Fuente Registro de Mesa de Control y Almacén
Subjefe de Departamento (SD)	9.	Analiza tipo de captura. ¿Captura Óptica? No	

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

267

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	
	No.	DESCRIPCIÓN		
AA Supervisor		Continúa en la actividad No. 11. Si		
		Continúa en la actividad No. 29.		
	10.	Resguarda los documentos fuente o los regresa al cliente. Fin del Procedimiento.	Oficio o Atenta Nota Documentos Fuente	
	11.	Recibe documentos fuente e indicaciones generales del proyecto.	Documentos Fuente	
	12.	Transmite indicaciones a capturistas.		
	13.	Registra el total de los documentos fuente del proyecto por turno.	Documentos Fuente Reporte de Actividades por Proyecto (Anexo XXX)	
	14.	Genera, registra y distribuye la carga de trabajo a capturistas.	Documentos Fuente Registro de Producción por Grupo de Trabajo (Anexo XXXI)	
	Capturista	15.	Recibe documentos fuente y realiza la captura.	Documentos Fuente Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados
		16.	Compara el número de documentos fuente contra el número de registros generados. ¿Coinciden las cifras? Si	
			Continúa en la actividad No. 18.	
Supervisor	17.	Detecta incongruencia y corrige error. Continúa en la actividad No. 16.	Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados	
	18.	Registra su producción y entrega reporte al Supervisor junto con documentos fuente.	Documentos Fuente Reporte de Producción	
	19.	Recibe documentos fuente y registra la captura.	Documentos Fuente Registro de Producción por Grupo de Trabajo	

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

268

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Supervisor		<p>¿Hay más cargas de trabajo para capturar?</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 14.</p> <p>No</p>	<p>Reporte de Actividades por Proyecto</p> <p>Reporte de Producción Semanal por Proyecto (Anexo XXXII)</p> <p>Documentos Fuente</p> <p>Registro de Producción por Grupo de Trabajo</p> <p>Registro de Fin y/o Corte de Producción (Anexo XXXIII)</p> <p>Registro de Fin y/o Corte de Producción</p>
	20.	<p>Concentra las cargas de trabajo completamente capturadas.</p> <p>¿La información capturada requiere verificación?</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 22.</p> <p>No</p>	
	21.	<p>Registra y entrega documentos fuente al Administrador de Almacén.</p> <p>¿Se requiere consolidación de archivos?</p> <p>Si</p> <p>Continúa la actividad No. 45.</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 51.</p>	
	22.	<p>Registra y distribuye cargas de trabajo al capturista para su verificación.</p>	
	23.	<p>Recibe documentos fuente y realiza la verificación.</p>	
	Capturista		

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

269

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Capturista	24.	<p>Compara el número de documentos fuente contra el número de registros generados.</p> <p>¿Coinciden las cifras?</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 26.</p> <p>No</p>	<p>Texto Digitalizados</p> <p>Documentos Fuente</p> <p>Archivos de Imágenes y/o</p> <p>Texto Digitalizados</p>
	25.	<p>Detecta incongruencia y corrige error.</p> <p>Continúa en la actividad No. 22.</p>	<p>Archivos de Imágenes y/o</p> <p>Texto Digitalizados</p>
	26.	<p>Registra su producción y entrega registro al Supervisor junto con documentos fuente.</p>	<p>Documentos Fuente</p> <p>Reporte de Producción (XXXIV)</p>
	Supervisor	27.	<p>Recibe documentos fuente y registra la verificación.</p> <p>¿Hay más cargas de trabajo para verificar?</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 22.</p> <p>No</p>
28.		<p>Concentra las cargas de trabajo verificado y entrega documentos fuente al Administrador de Almacén.</p> <p>¿Se requiere consolidación de archivos?</p> <p>No</p> <p>Continúa en la actividad No. 51.</p> <p>Si</p> <p>Continúa en la actividad No. 45.</p>	<p>Documentos Fuente</p> <p>Registro de Fin y/o Corte de Producción</p>
29.		<p>Recibe documentos fuente e</p>	<p>Documentos Fuente</p>

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

270

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Digitalizador	30.	indicaciones generales del proyecto. Transmite indicaciones a digitalizadores.	
	31.	Registra el total de los documentos fuente del proyecto por turno.	Documentos Fuente Registro de Actividades por Proyecto
	32.	Genera, registra y distribuye la carga de trabajo al digitalizador.	Documentos Fuente Registro de Producción por Grupo de Trabajo
	33.	Contabiliza y registra las páginas a digitalizar de los documentos fuente.	Reporte de Producción Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados
	34.	Realiza la digitalización de la información de los documentos fuente.	Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados
	35.	Compara el número de páginas contra el número de imágenes generadas. ¿Coinciden las cifras? Si Continúa en la actividad No. 37. No	Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados
	36.	Detecta incongruencia y corrige error. Continúa en la actividad No. 35.	Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados
Supervisor	37.	Registra su producción y entrega reporte al Supervisor junto con documentos fuente.	Documentos Fuente Reporte de Producción
	38.	Recibe documentos fuente y registra la digitalización. ¿Hay más cargas de trabajo? Si Continúa en la actividad No. 32. No	Documentos Fuente Registro de Producción por Grupo de Trabajo Reporte de Actividades por Proyecto Reporte de Producción Semanal por Proyecto

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

271

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Digitalizador		¿Se solicita verificar la integridad? No Continúa en la actividad No. 45.	
	39.	Si Registra y distribuye cargas de trabajo al Digitalizador para su verificación.	
	40.	Verifica las imágenes en relación a lo acordado con el cliente. ¿Cumple con la calidad requerida? Si Continúa en la actividad No. 42.	
	41.	No Informa al Supervisor y solicita indicaciones para corrección de errores. Continúa en la actividad No. 34.	
Supervisor	42.	Registra su producción, entrega a Supervisor documentos fuente y reporte.	Archivos de Imágenes y/o Texto Digitalizados Reporte de Producción Semanal por Proyecto
	43.	Recibe y registra producción.	Documentos Fuente Reporte de Producción Semanal por Proyecto
Subjefe de Departamento	44.	Registra en el reporte diario de producción por proyecto. ¿Hay más cargas de trabajo para verificar? Si Continúa en la actividad No. 39.	Registro de Producción por Grupo de Trabajo
	45.	No Continúa en la actividad No. 45. Prepara los archivos a consolidar en un área de almacenamiento digital.	

38. Servicio de Digitalización.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

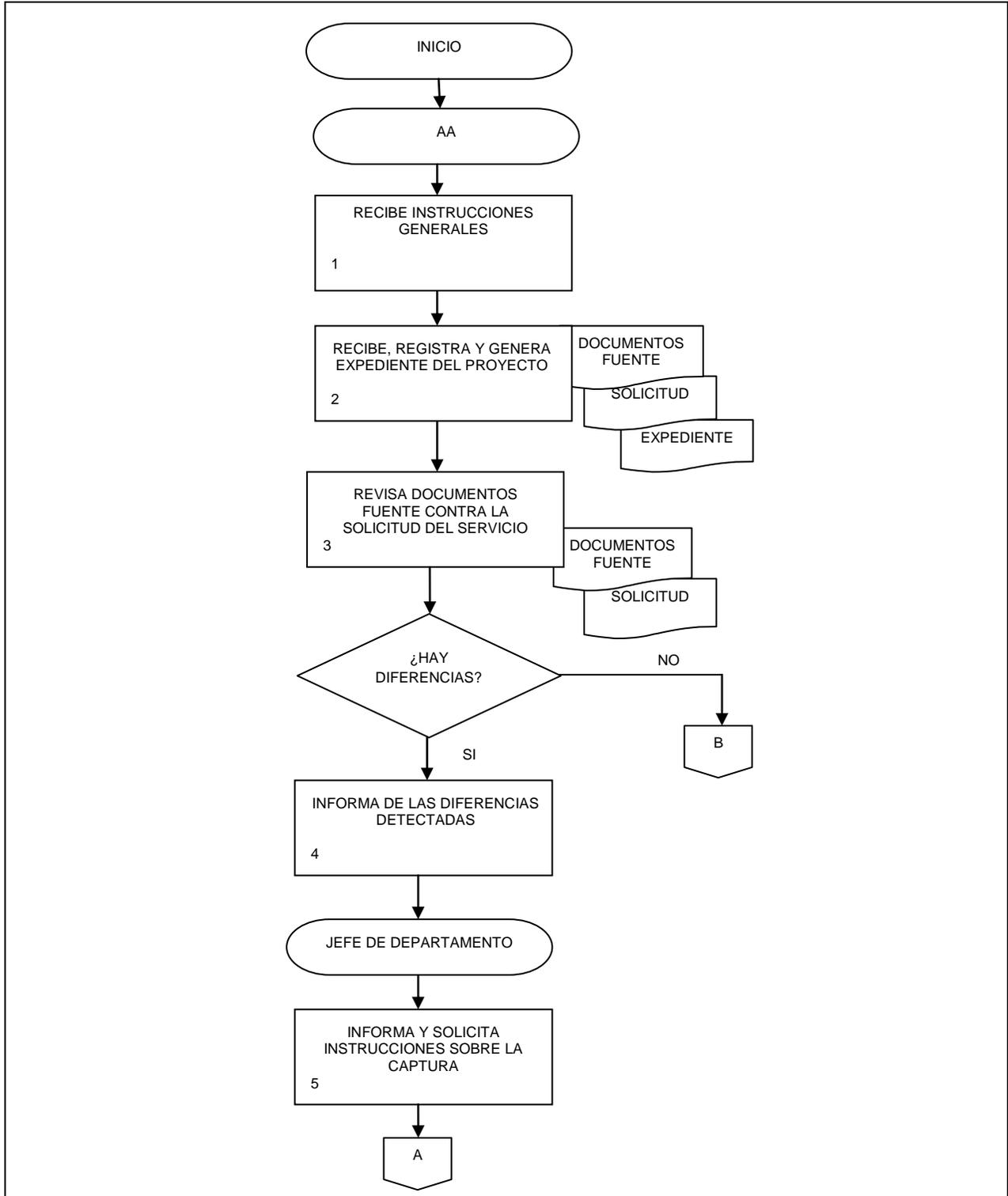
AÑO.
2011

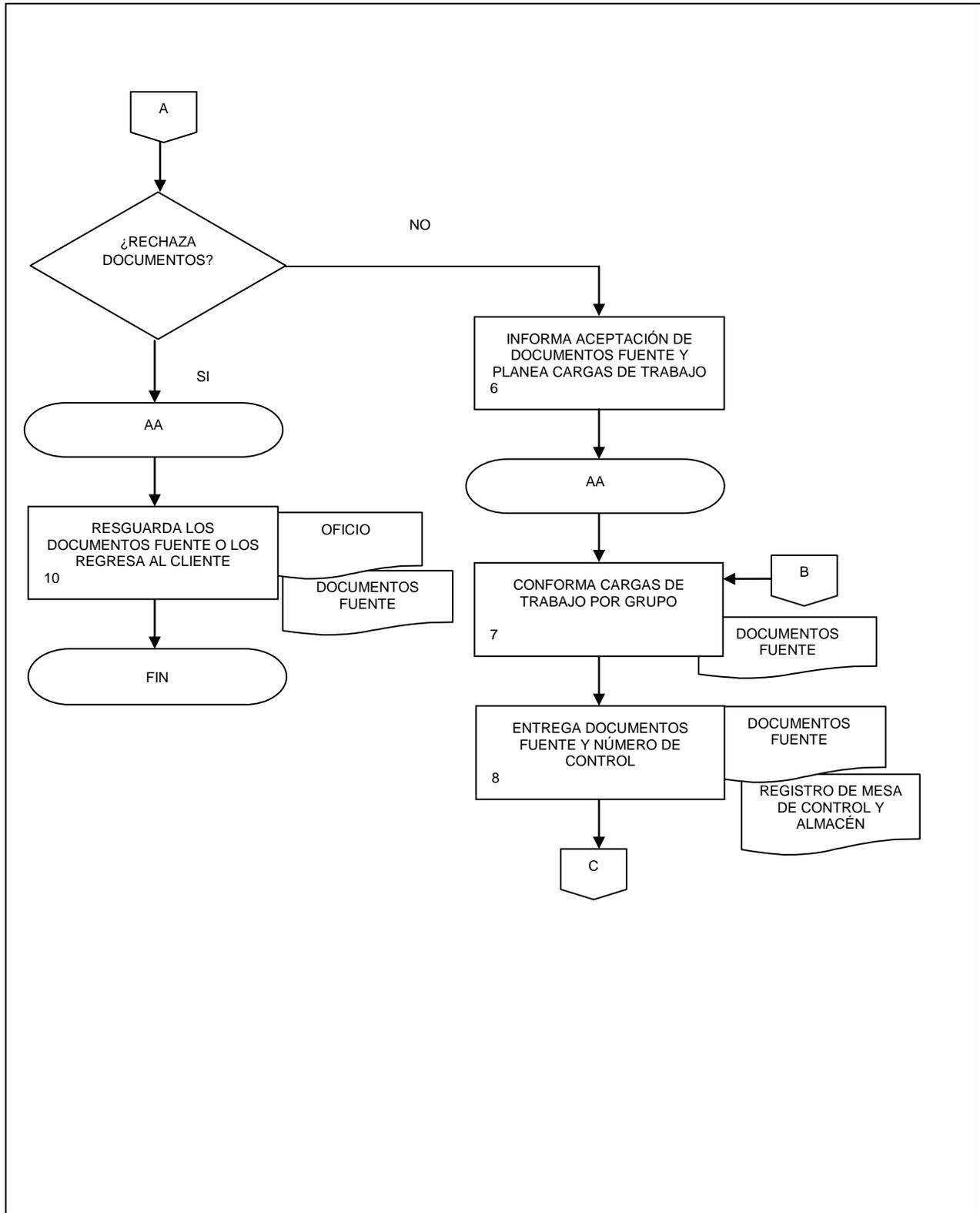
PÁGINA:

272

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Supervisor Jefe de Departamento Supervisor AA	46.	Consolida archivos mediante herramientas informáticas.	Registro de Producción por Grupo de Trabajo Documento Fuente Atenta Nota Documentos Fuente Documentos Fuente
	47.	Valida archivo consolidado. ¿El archivo es congruente? Si Continúa en la actividad No. 49. No	
	48.	Corrige la incongruencia. Continúa en la actividad No. 46.	
	49.	Deja a disposición del cliente la producción.	
	50.	Registra el fin y/o corte de la producción.	
	51.	Notifica al cliente el fin y/o corte de la captura.	
	52.	Entrega al Administrador de Almacén los documentos fuente.	
53.	Elabora y envía al cliente atenta nota de fin y/o corte de la captura.		
54.	Prepara documentos fuente para entregar al cliente.		
55.	Entrega al cliente. Fin del Procedimiento.		

5. Diagrama de Flujo.-





38. Servicio de Digitalización.

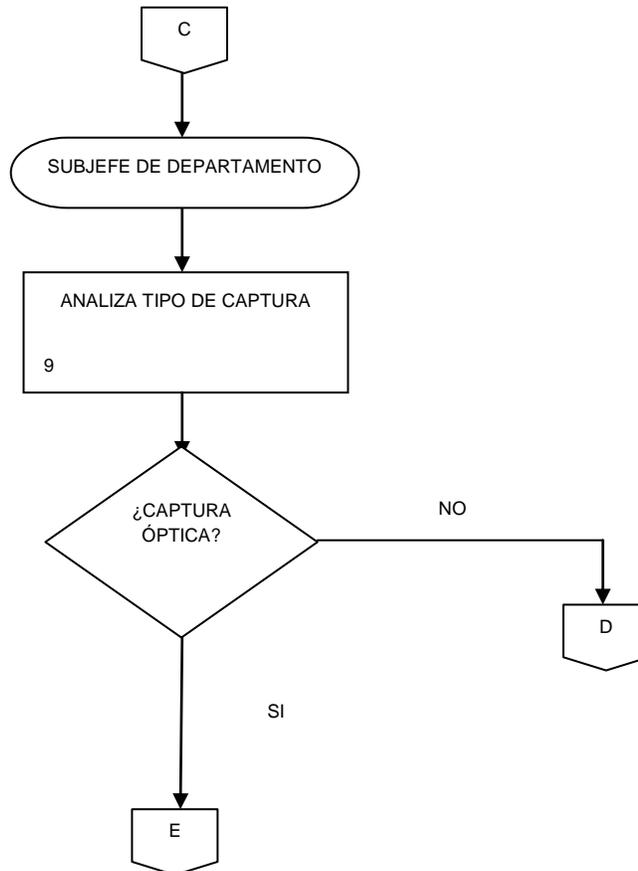
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

275



38. Servicio de Digitalización.

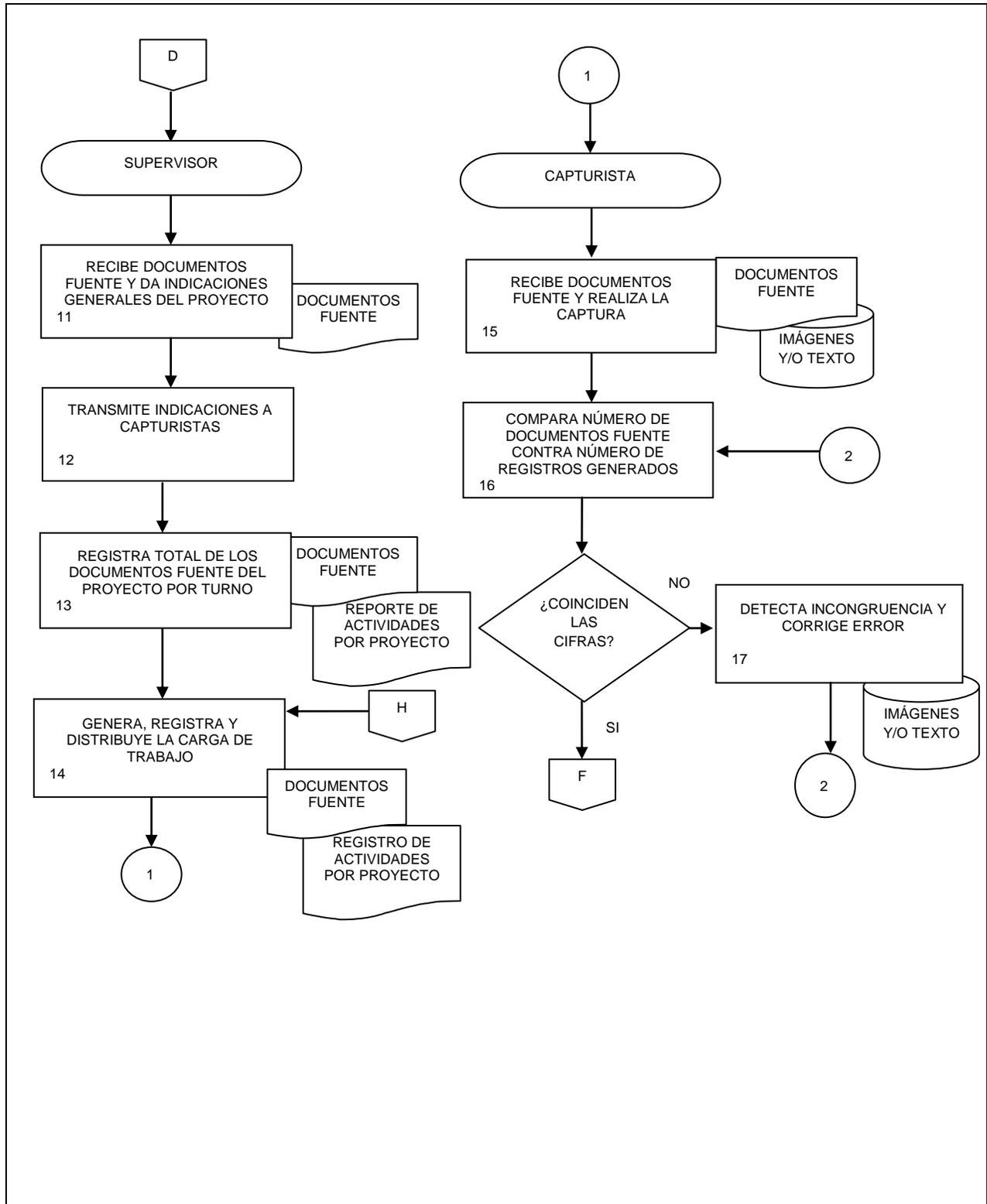
FECHA DE ELABORACIÓN:

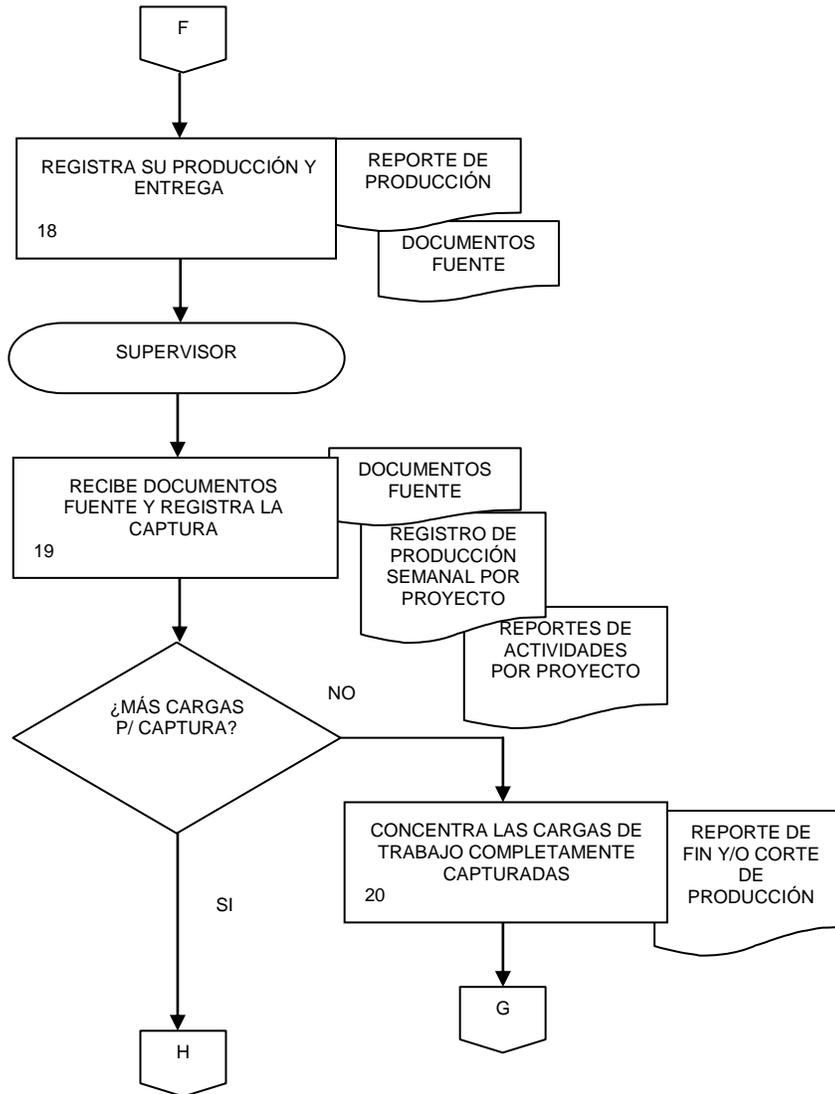
PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

276





38. Servicio de Digitalización.

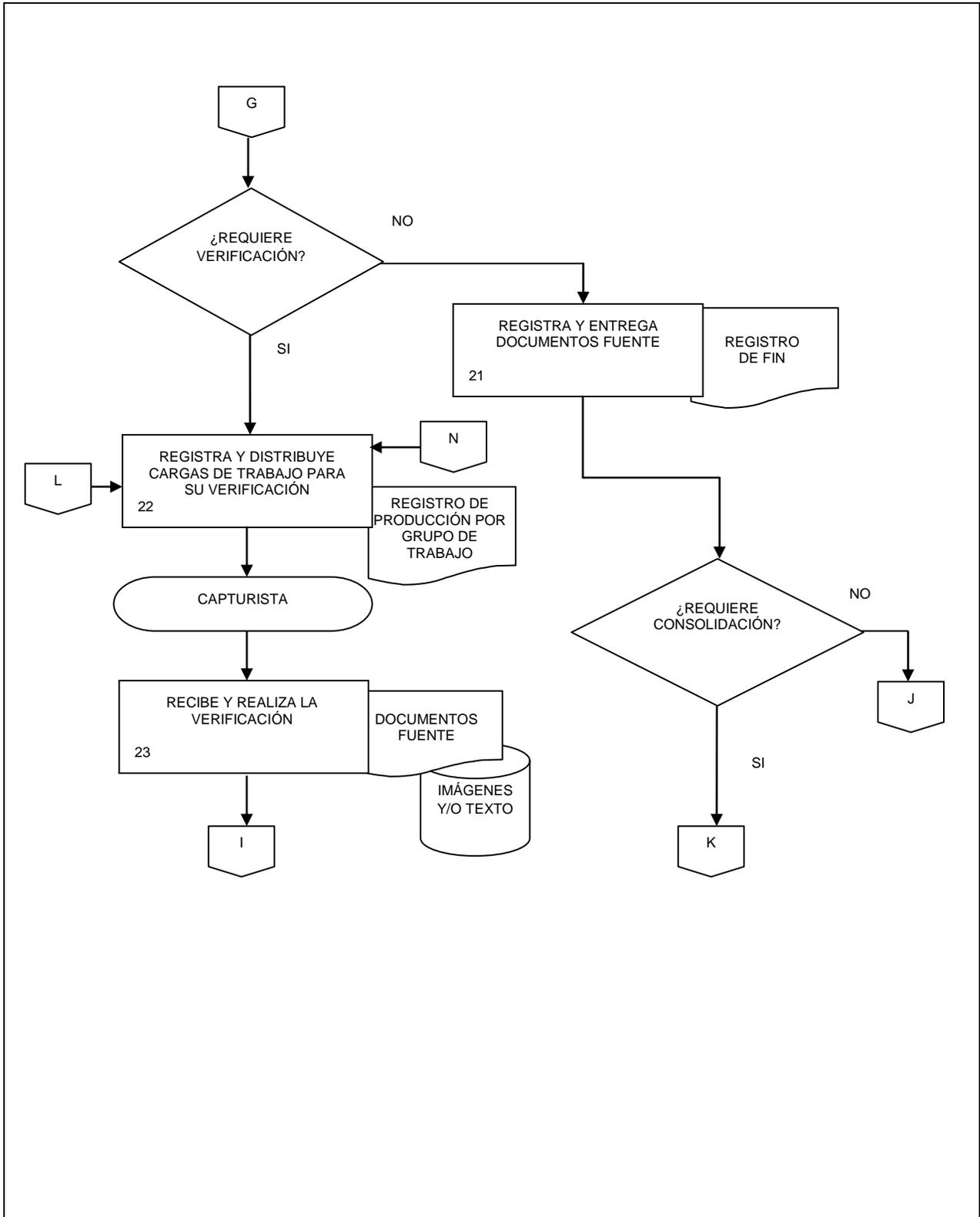
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

278



38. Servicio de Digitalización.

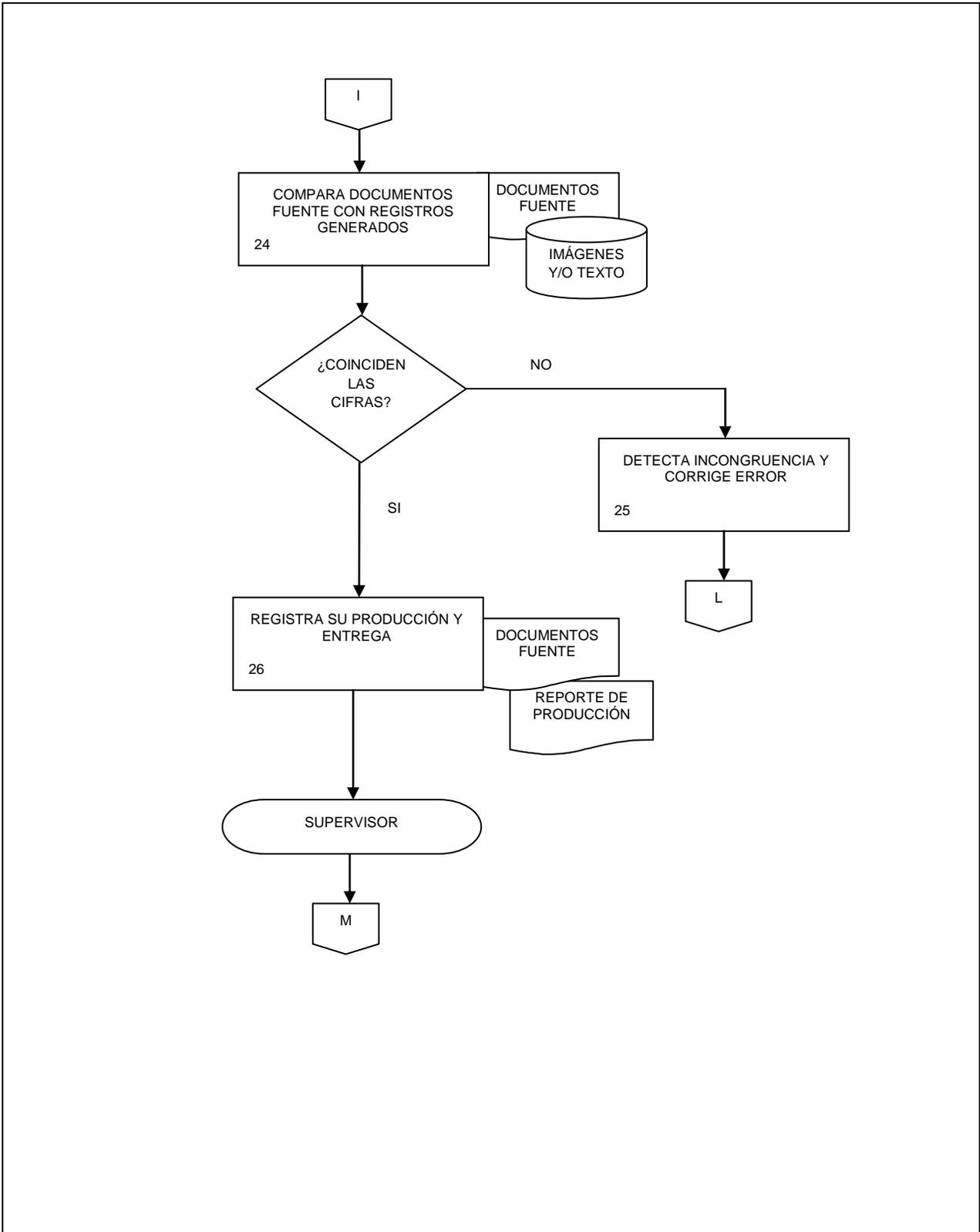
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

279



38. Servicio de Digitalización.

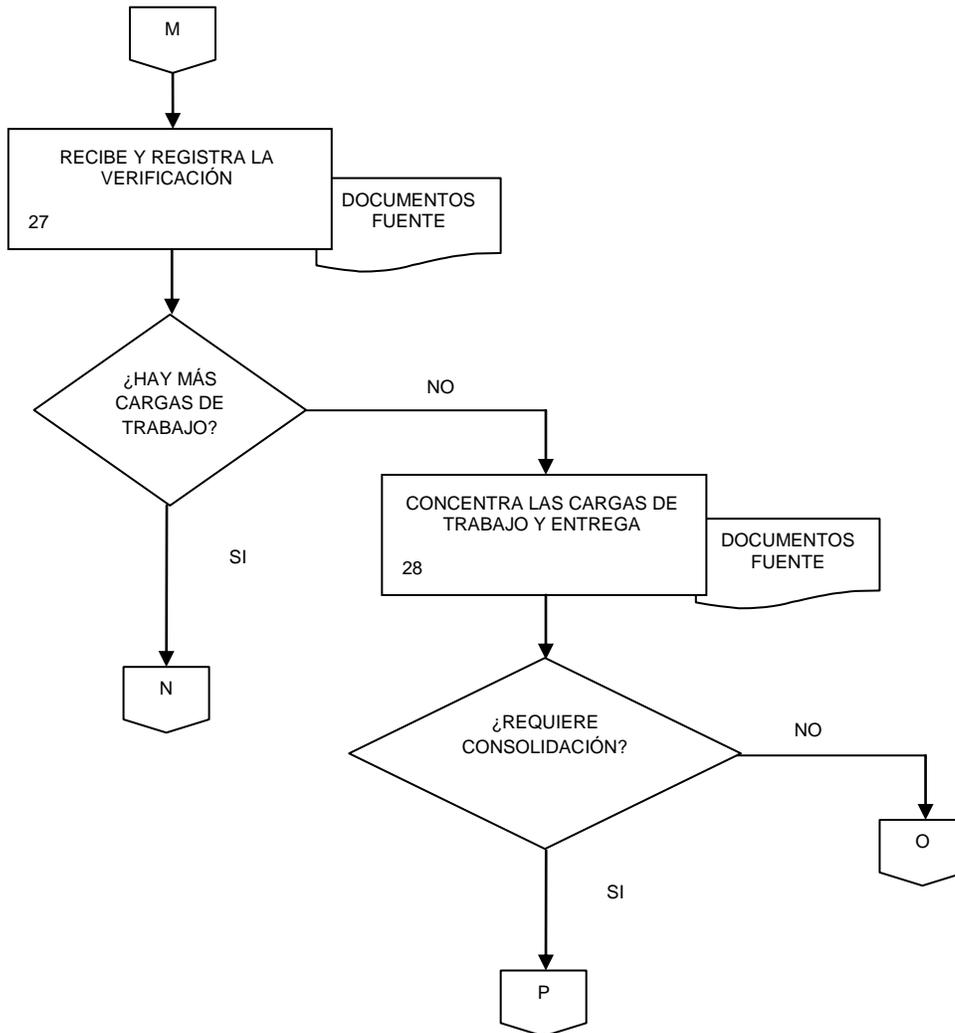
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

280



38. Servicio de Digitalización.

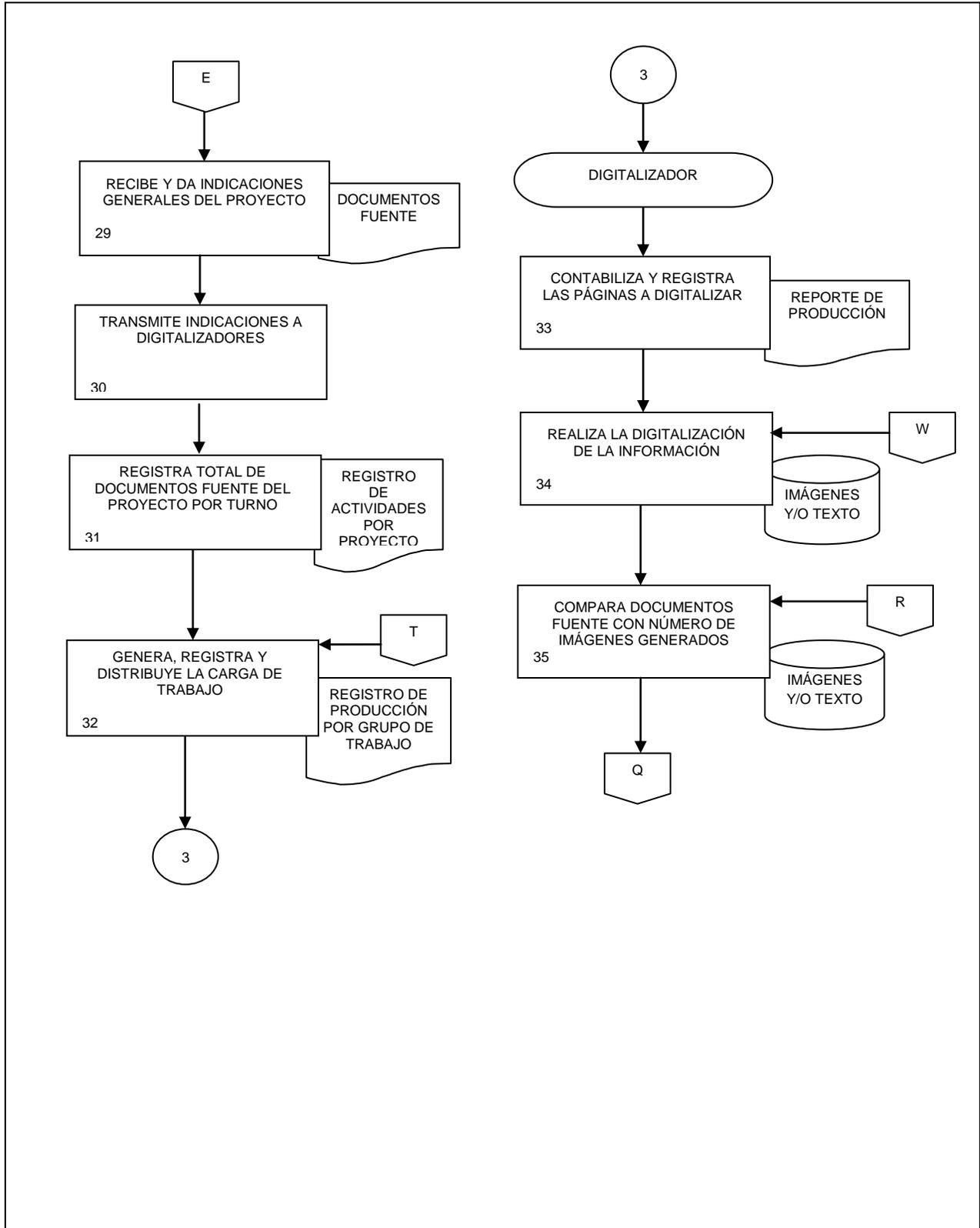
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

281



38. Servicio de Digitalización.

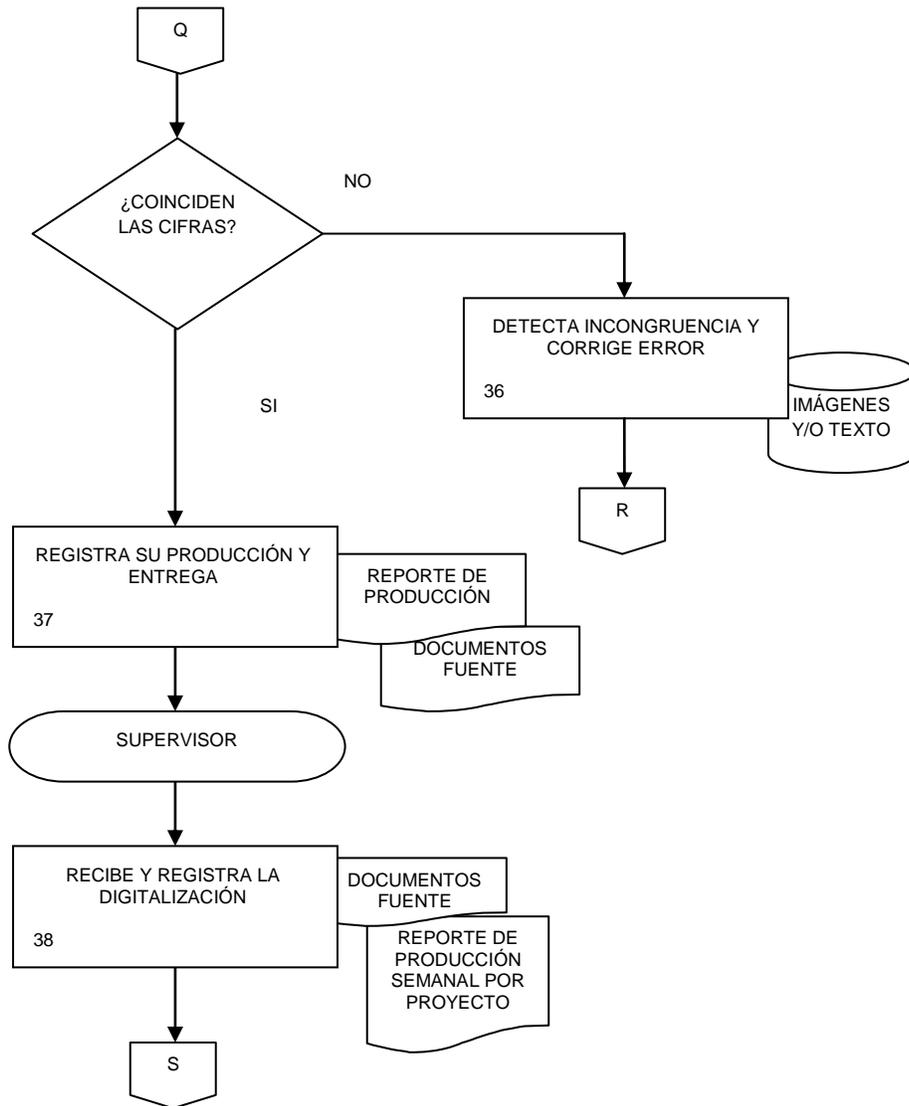
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

282



38. Servicio de Digitalización.

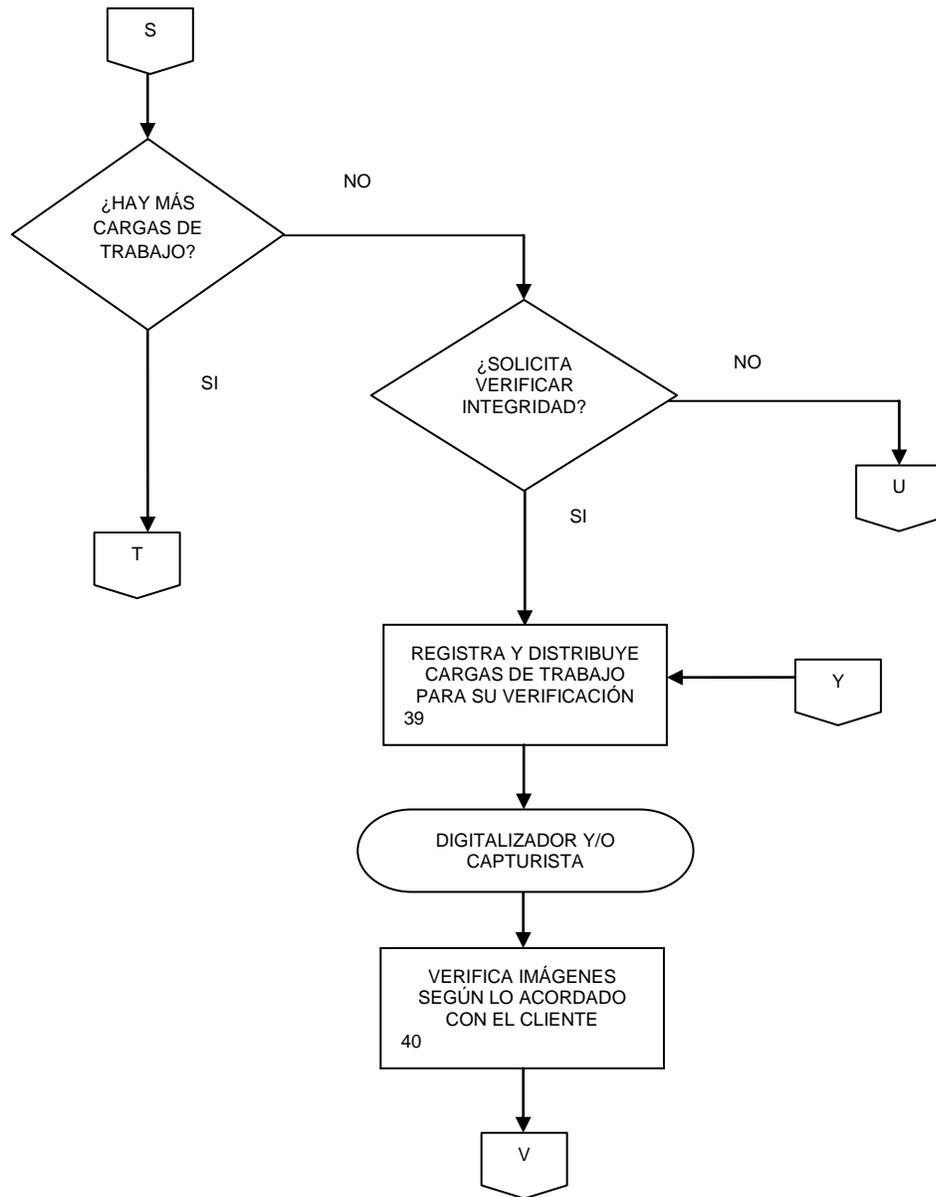
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

283



38. Servicio de Digitalización.

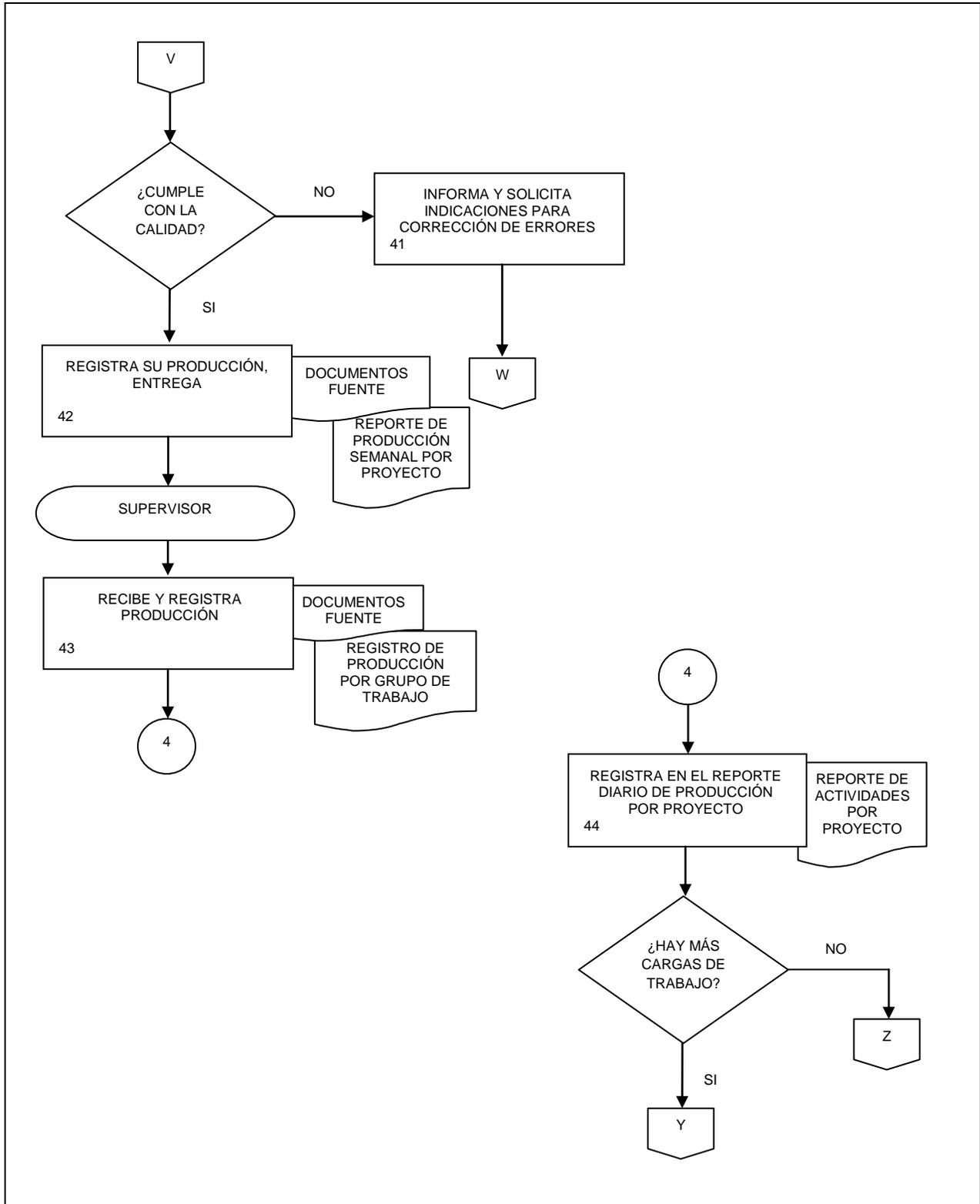
FECHA DE ELABORACIÓN:

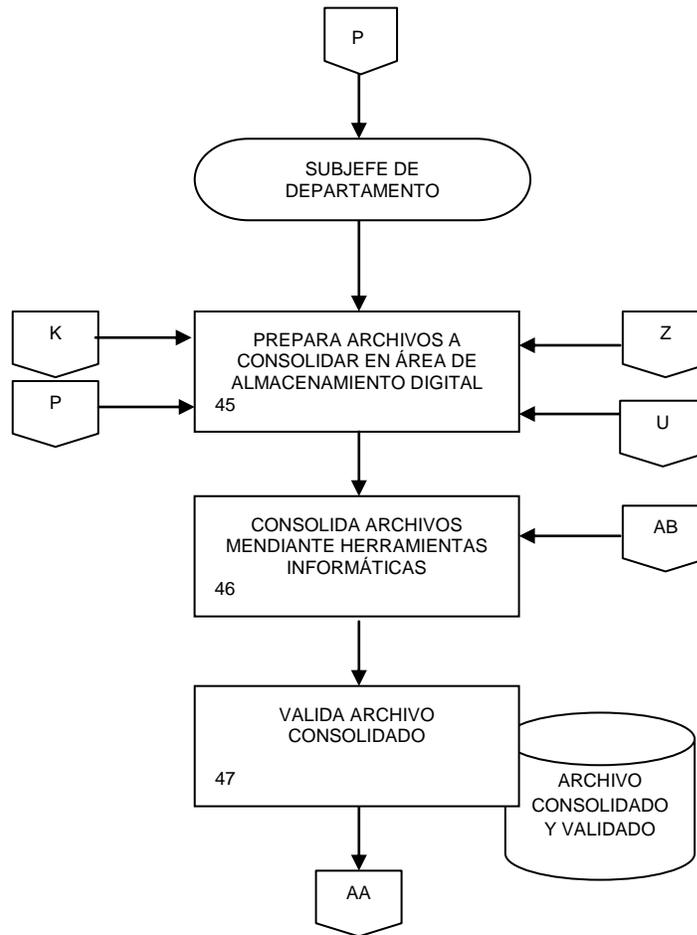
PÁGINA:

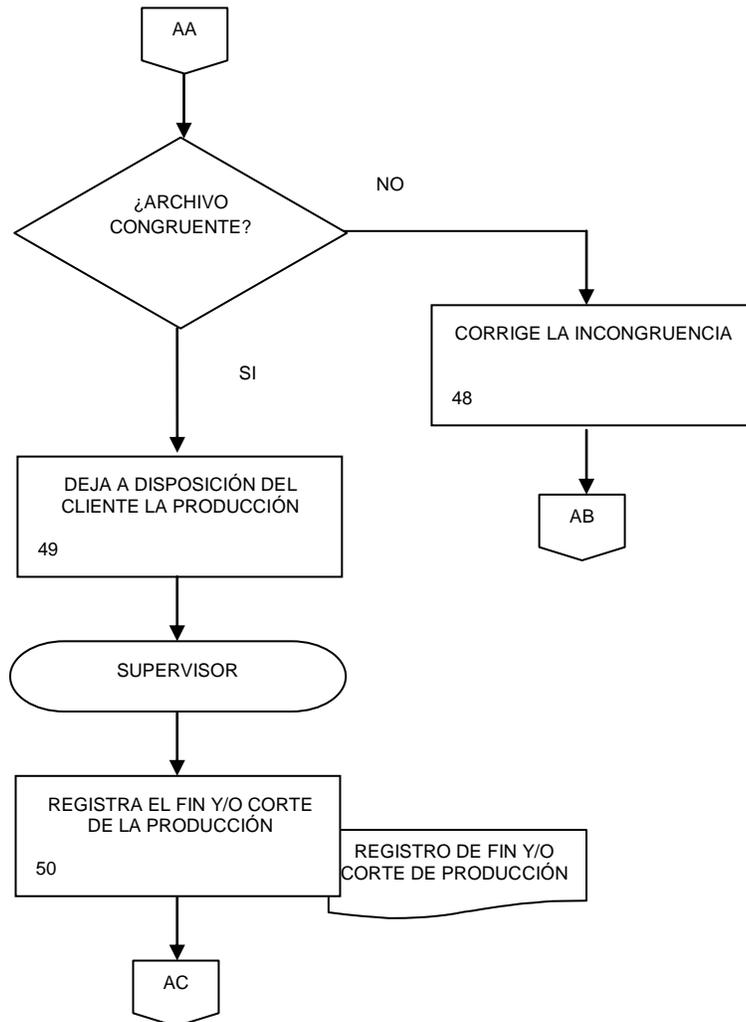
MES.
03

AÑO.
2011

284







38. Servicio de Digitalización.

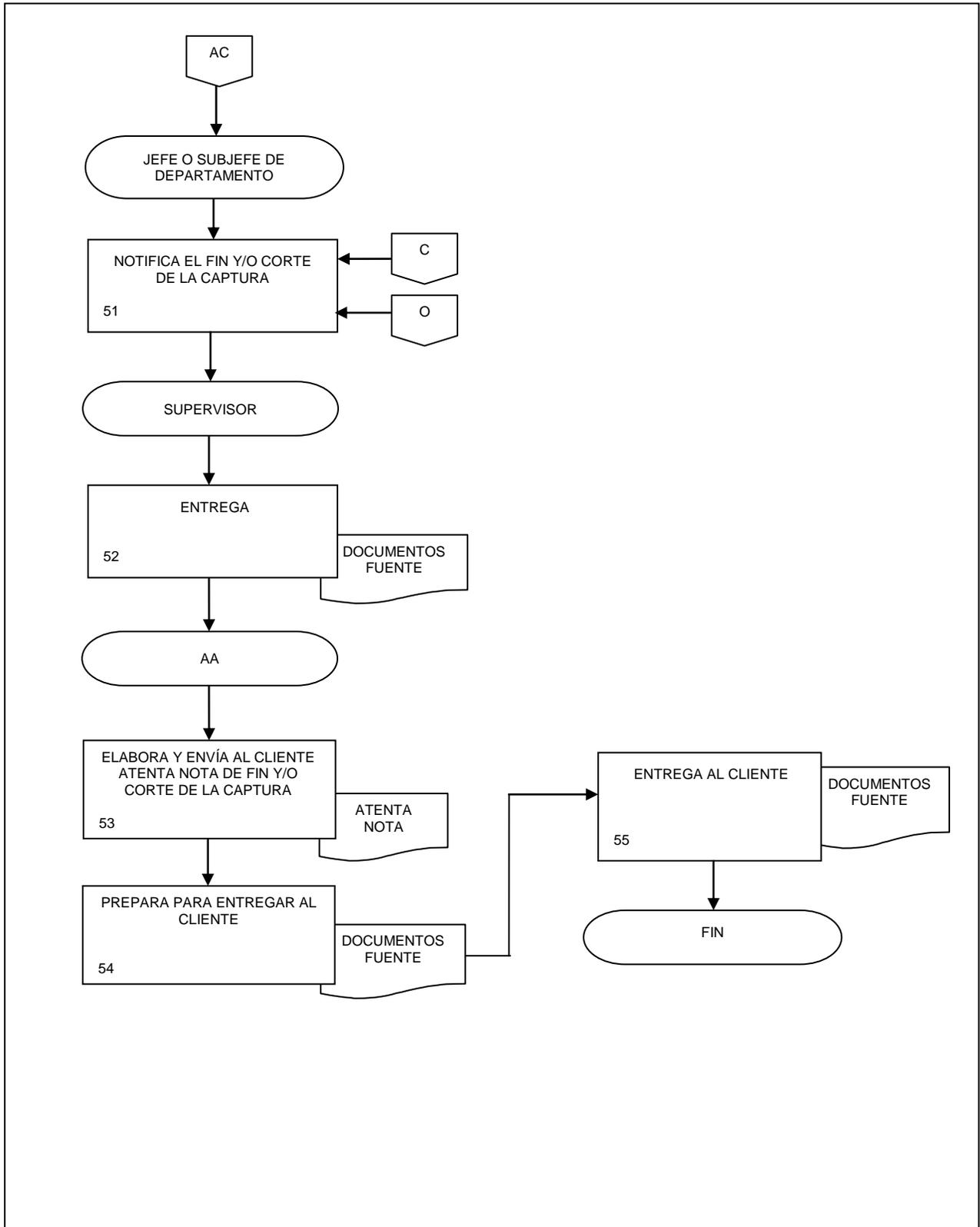
FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MES.
03

AÑO.
2011

287



39. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

288

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. El personal designado por la DGAI será el 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 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 DGAI.

3.c. La DGAI será responsable de emitir e implementar los lineamientos de uso y operación de los sistemas de videoconferencia y reuniones virtuales.

3.d. El operador será responsable de apagar los equipos y accesorios, así como iluminación y aire acondicionado para ambientación y cerrar la sala de videoconferencia una vez concluido el evento.

39. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

289

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Administrador de la Agenda (AA)	1.	Recibe la solicitud de programación de evento, mediante correo electrónico.	Solicitud de Videoconferencia (Anexo XXXV)
	2.	Verifica en la página electrónica disponibilidad de sala en fecha y horario solicitado. ¿Hay disponibilidad? Si Continúa en la actividad No. 4. No	
	3.	Notifica al solicitante vía correo electrónico que no hay disponibilidad de sala en la fecha y horario solicitado. Continúa en la actividad No. 1.	
	4.	Registra en la agenda y en la página electrónica el evento solicitado y lo notifica al operador de la sala, por correo electrónico.	
Operador	5.	Recibe la solicitud por correo electrónico y revisa la programación de eventos.	
	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. ¿Pruebas son satisfactorias? Si Continúa en la actividad No. 10. No	
	9.	Corrige la falla o bien elabora reporte de falla. Continúa en la actividad No. 6.	

39. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

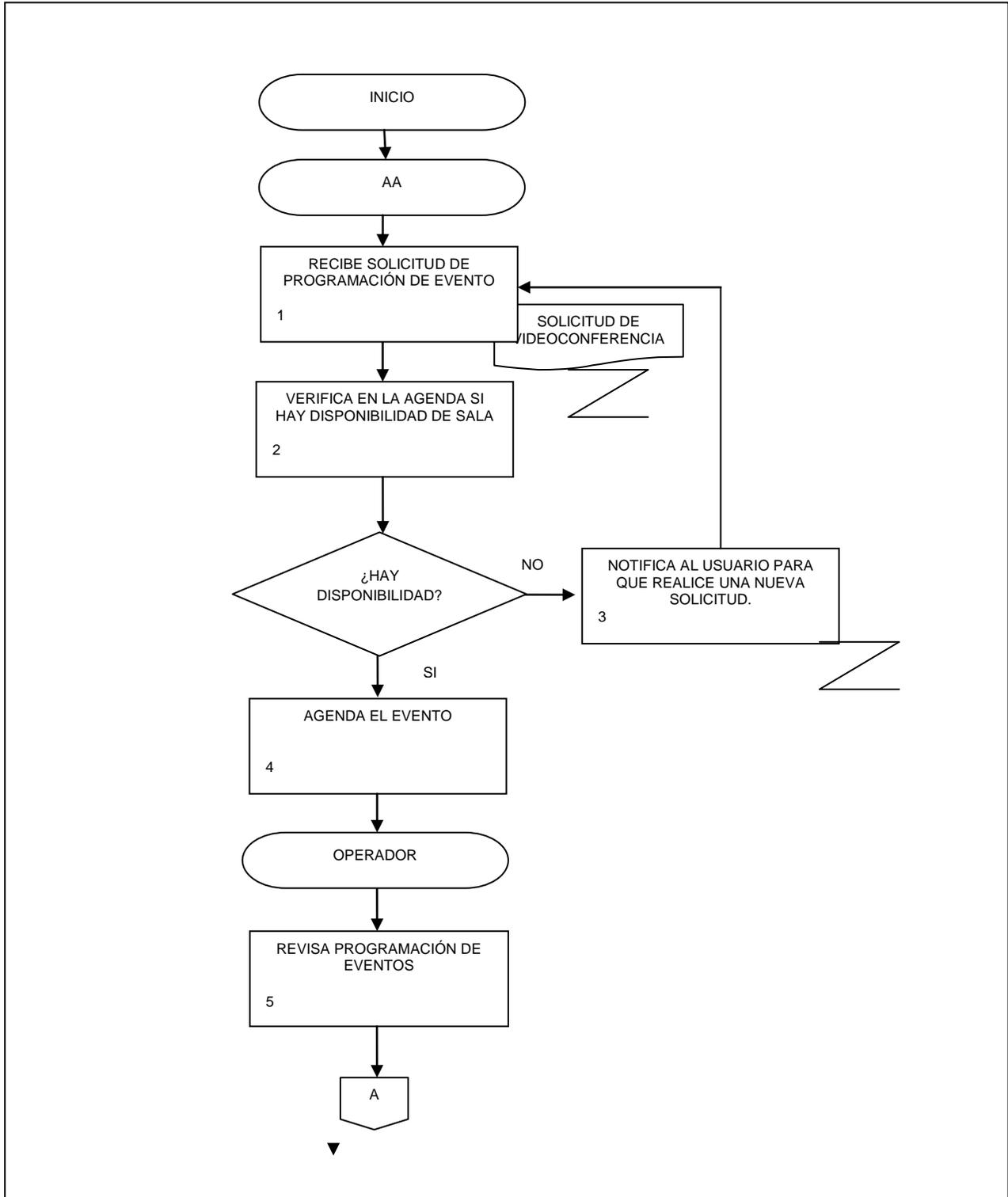
AÑO.
2011

PÁGINA:

290

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Operador	10.	Realiza la operación de los equipos durante el evento de videoconferencia o reunión virtual.	Bitácoras del Sistema de Administración del Sistema de Videoconferencia
	11.	Finaliza las conexiones entre los sitios participantes.	
	12.	Verifica las bitácoras del sistema de administración del sistema de videoconferencia	
	13.	Apaga los equipos y accesorios, así como iluminación y aire acondicionado para ambientación y cierra la sala de videoconferencia.	
		Fin del Procedimiento.	

5. Diagrama de Flujo.-



39. Servicio de Videoconferencia y Reuniones Virtuales.

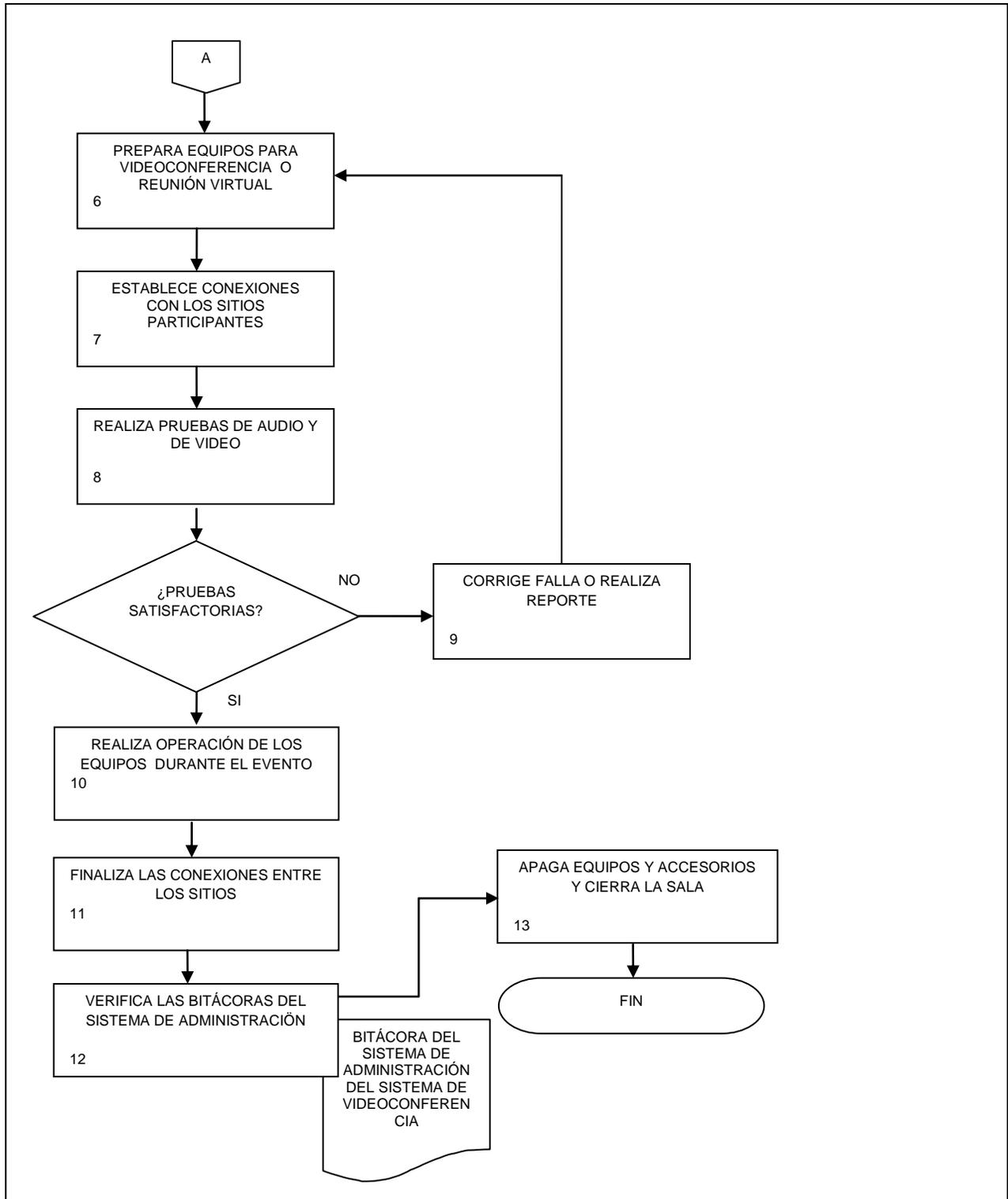
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

292



40. Administración de Software Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

293

1. Objetivo.-

Mantener actualizado el inventario de software de cada unidad ejecutora, así como consolidar el Inventario Institucional de Software, permitiendo identificar la ubicación de cada uno de los programas de software del Instituto.

2. Ámbito de Aplicación.-

2.a El procedimiento es aplicable a nivel de las Unidades Ejecutoras del Instituto y DGAI.

3. Políticas de Operación.-

3.a. Será responsabilidad de los enlaces informáticos distribuir al interior de las mismas, el software que les ha sido asignado, así como de informar a la Subdirección de Servicios Digitales, de la distribución e instalación de los programas.

3.b. Todo programa de software asignado a las áreas ejecutoras deberá de registrarse en el Inventario Institucional de Software por la SSD; indicando los datos del equipo en donde quedó instalado el producto.

3.c. El enlace informático de cada unidad deberá de notificar a la SSD sobre de cualquier licencia de software adquirida por su unidad administrativa a fin de que ésta realice el alta correspondiente en el inventario de software así como de hacer la asignación correspondiente.

3.d. Los enlaces informáticos deberán informar a la SSD cualquier cambio en la ubicación física de las licencias de software que tenga asignadas, para que sean actualizados en el inventario de software los datos del equipo en donde quedó instalado el programa.

3.e. La SSD será la responsable de asignar al enlace informático de cada unidad ejecutora el software solicitado por sus áreas a través del Programa Anual de Necesidades de Software.

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Servicios Digitales (SSD)	1.	Recibe de las unidades ejecutoras del Instituto la solicitud de software mediante un oficio o atenta nota.	Oficio o Atenta Nota
		REGISTRO DE PROGRAMAS DE SOFTWARE (RNPS)	
	2.	Solicita al Departamento de Administración de Licencias de Software, atender la solicitud. ¿La solicitud es para registrar un nuevo programa de software adquirido en el programa anual de necesidades de software? Si	
Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs)	3.	Registra los datos del programa de software en el Inventario de Software.	Inventario de Software (Anexo XXXVI)
	4.	Informa al SSD que se ha atendido la solicitud de software de RNPS y que puede proceder a su asignación.	
SSD	5.	Asigna al enlace informático solicitante el programa de software mediante oficio o atenta nota. Fin del Procedimiento. No	Oficio o Atenta Nota
DALS	6.	Valida la información proporcionada en la solicitud de software de RNPS. ¿La información está correcta? Si Continúa en la actividad No. 3. No	
	7.	Informa al SSD que la información proporcionada en la solicitud de software de RNPS no está correcta.	
SSD	8.	Informa por medio de un oficio o atenta nota al enlace informático de la Unidad Ejecutora que envió la solicitud de software que no fue posible atenderla.	Oficio o Atenta Nota

40. Administración de Software Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

295

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
		Fin del Procedimiento.	
		TRANSFERENCIA DE LICENCIAS ENTRE UNIDADES EJECUTORAS (TLUE)	
DALS	9.	Solicita al DAL S atender la solicitud de software de TLUE.	
	10.	Valida la información proporcionada en la solicitud de software de TLUE por el área ejecutora mediante un oficio o atenta nota. ¿La información esta correcta? No Continúa en la actividad No. 14. Si	Oficio o Atenta Nota
	11.	Realiza las modificaciones en base a la solicitud de software de TLUE en el Inventario de Software.	
	12.	Informa al SSD que con base a la información proporcionada en la solicitud de software de TLUE se realizaron las modificaciones solicitadas.	
SSD	13.	Reasigna por medio de un oficio o atenta nota los programas de software que se transfieren en la solicitud de software de TLUE al enlace informático de la unidad ejecutora que recibe los programas de software. Fin del Procedimiento.	Oficio o Atenta Nota
DALS	14.	Informa a la SSD que la información proporcionada en la solicitud de software de TLUE no está correcta.	
SSD	15.	Informa al enlace informático de la unidad ejecutora que envió la solicitud de software de TLEU que no fue posible atender su solicitud de software por tener inconsistencias por medio de un oficio o atenta nota. Fin del Procedimiento.	Oficio o Atenta Nota

40. Administración de Software Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

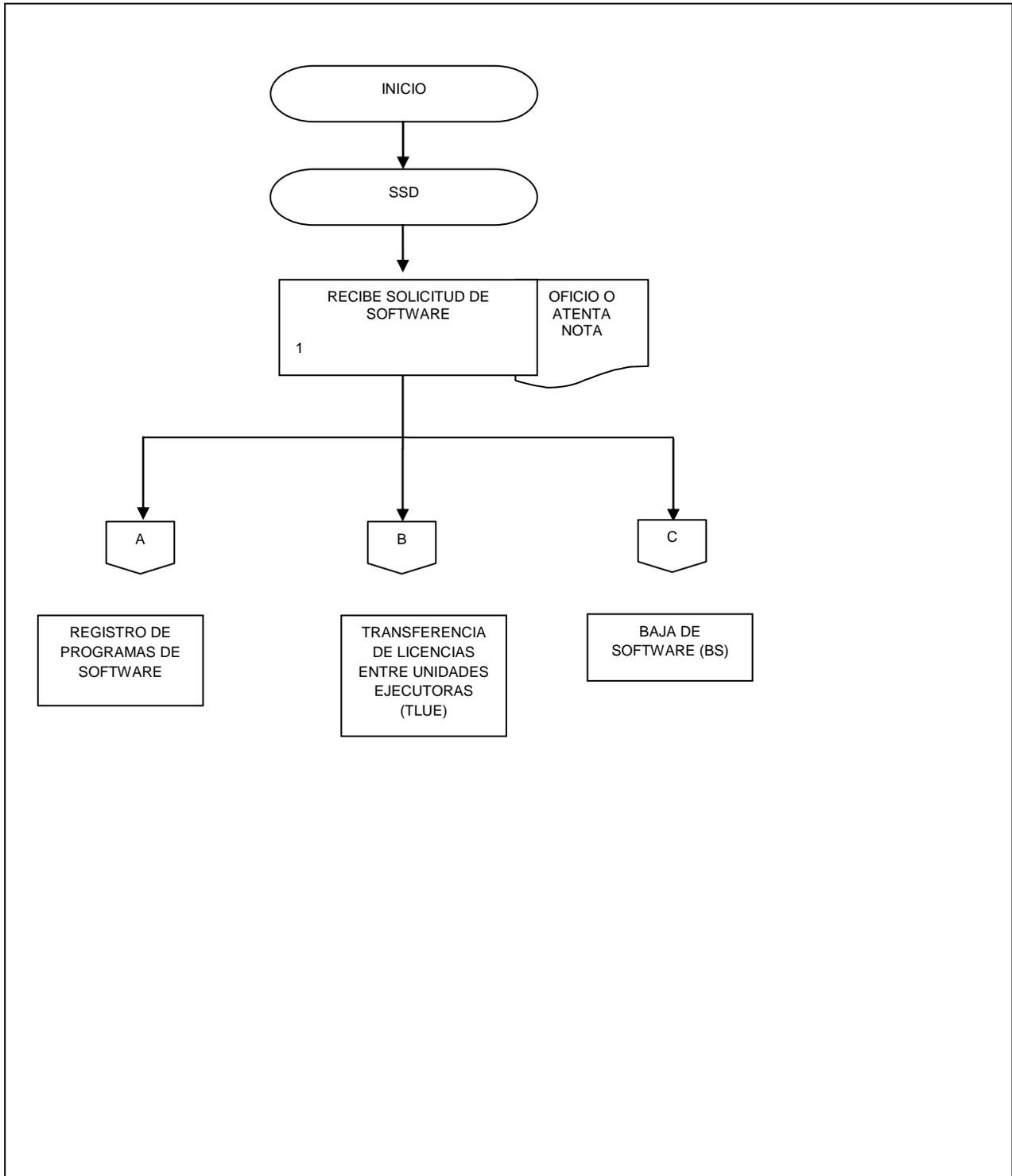
AÑO.
2011

PÁGINA:

296

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
DALS		BAJA DE SOFTWARE EN EL INVENTARIO DE SOFTWARE (BS)	Oficio o Atenta Nota
	16.	Solicita al DALS atender la solicitud de software de BS.	
	17.	Valida la información proporcionada en la solicitud de software de BS por el área ejecutora mediante un oficio o atenta nota. ¿La información está correcta? No Continúa en la actividad No. 21. Si	
SSD	18.	Realiza la baja en el inventario de software de los programas de software relacionados en la solicitud de software de BS.	Oficio o Atenta Nota
	19.	Informa al SSD que con base a la información proporcionada en la solicitud de software de BS se realizó la baja de los programas de software en el Inventario de Software.	
DALS	20.	Notifica mediante oficio o atenta nota al enlace informático de la unidad ejecutora que los programas de software fueron dados de baja en el Inventario de Software. Fin del Procedimiento.	Oficio o Atenta Nota
SSD	21.	Informa al SSD que se la información proporcionada en la solicitud de software de BS no está correcta.	
	22.	Informa por medio de un oficio o atenta nota al enlace informático de la unidad ejecutora que envió la solicitud de software de BS que no fue posible atender su solicitud de BS debido a que la información proporcionada no sustentaba la baja del programa de software. Fin del Procedimiento.	Oficio o Atenta Nota

5. Diagrama de Flujo.-



40. Administración de Software Institucional.

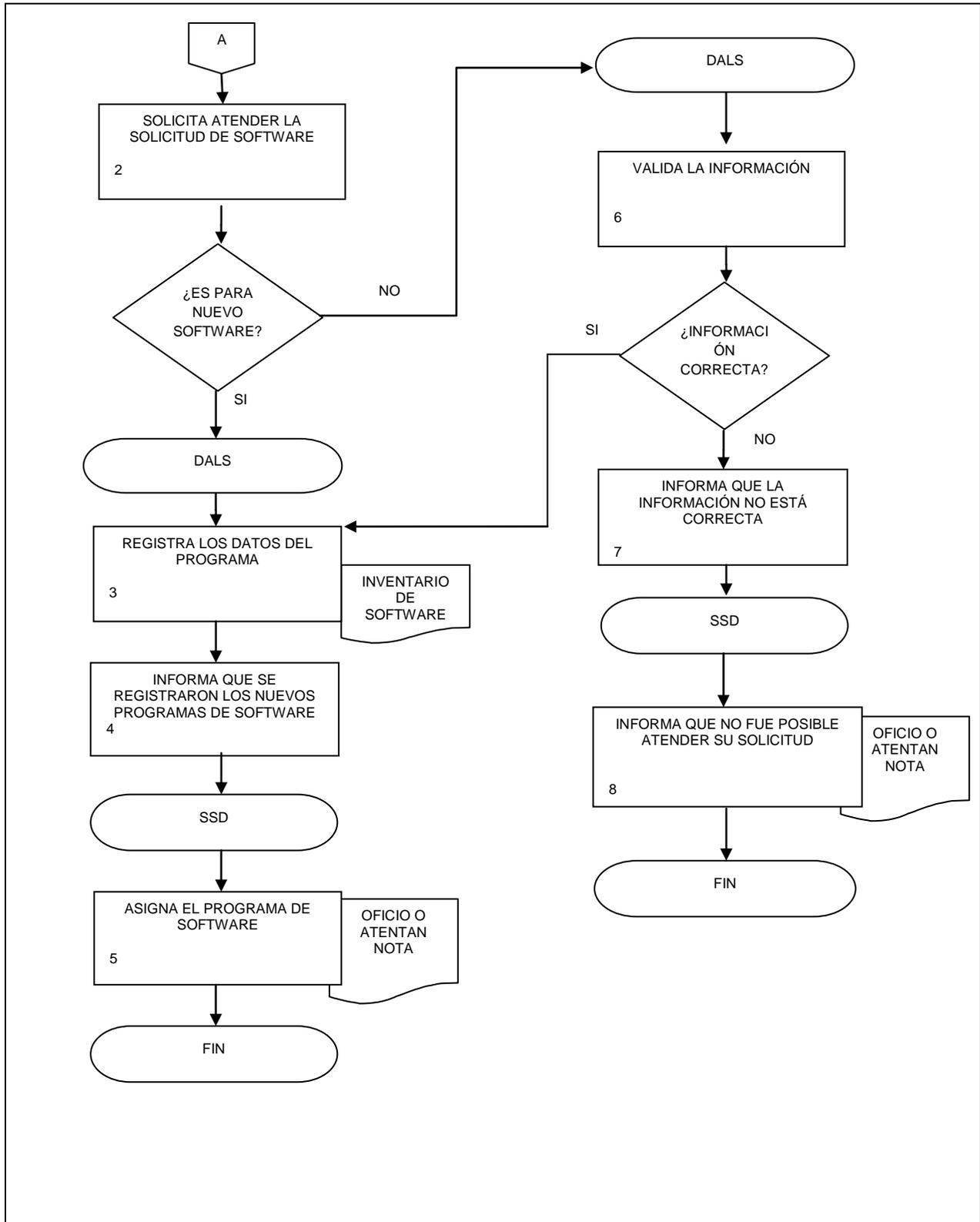
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

298



40. Administración de Software Institucional.

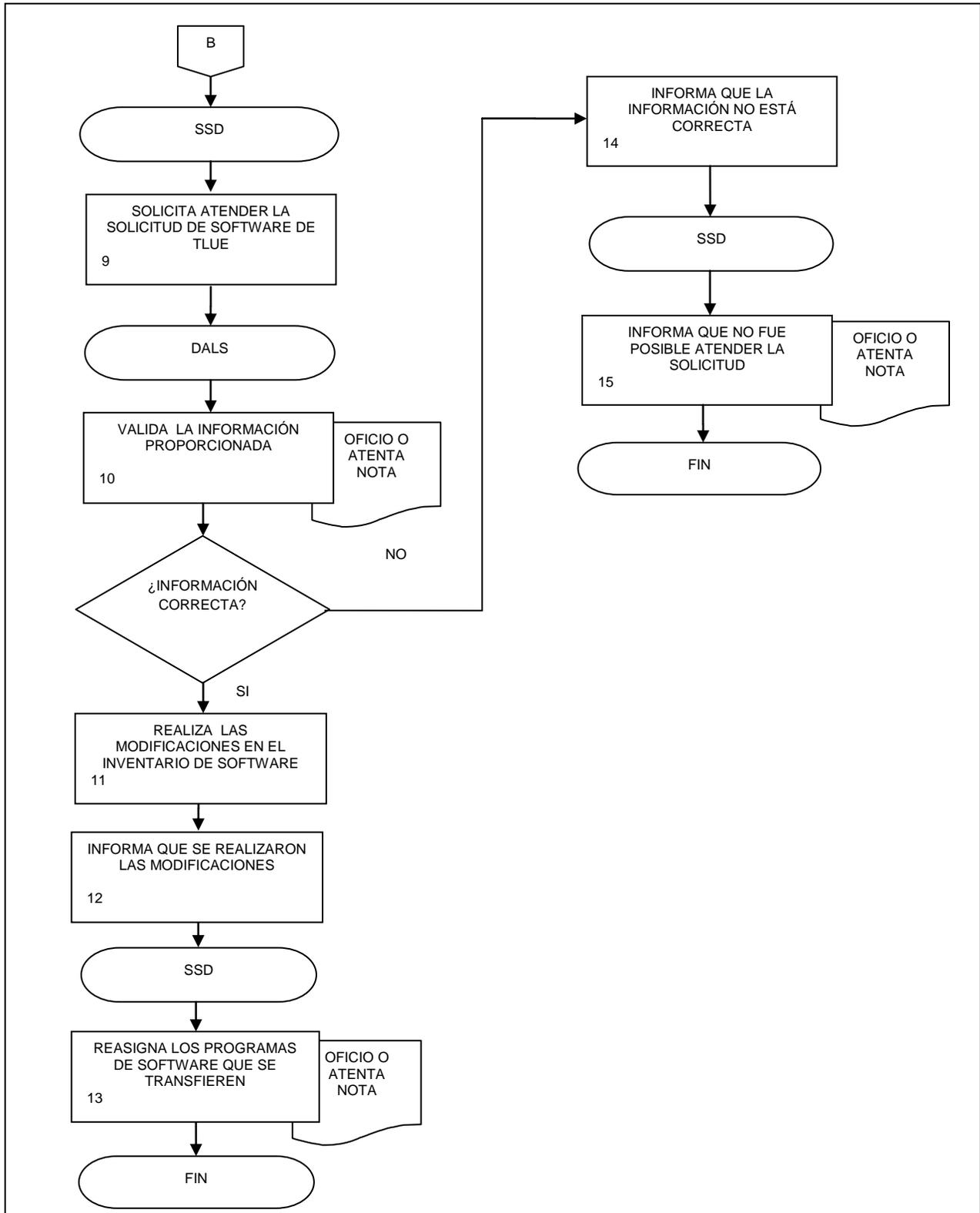
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

299



40. Administración de Software Institucional.

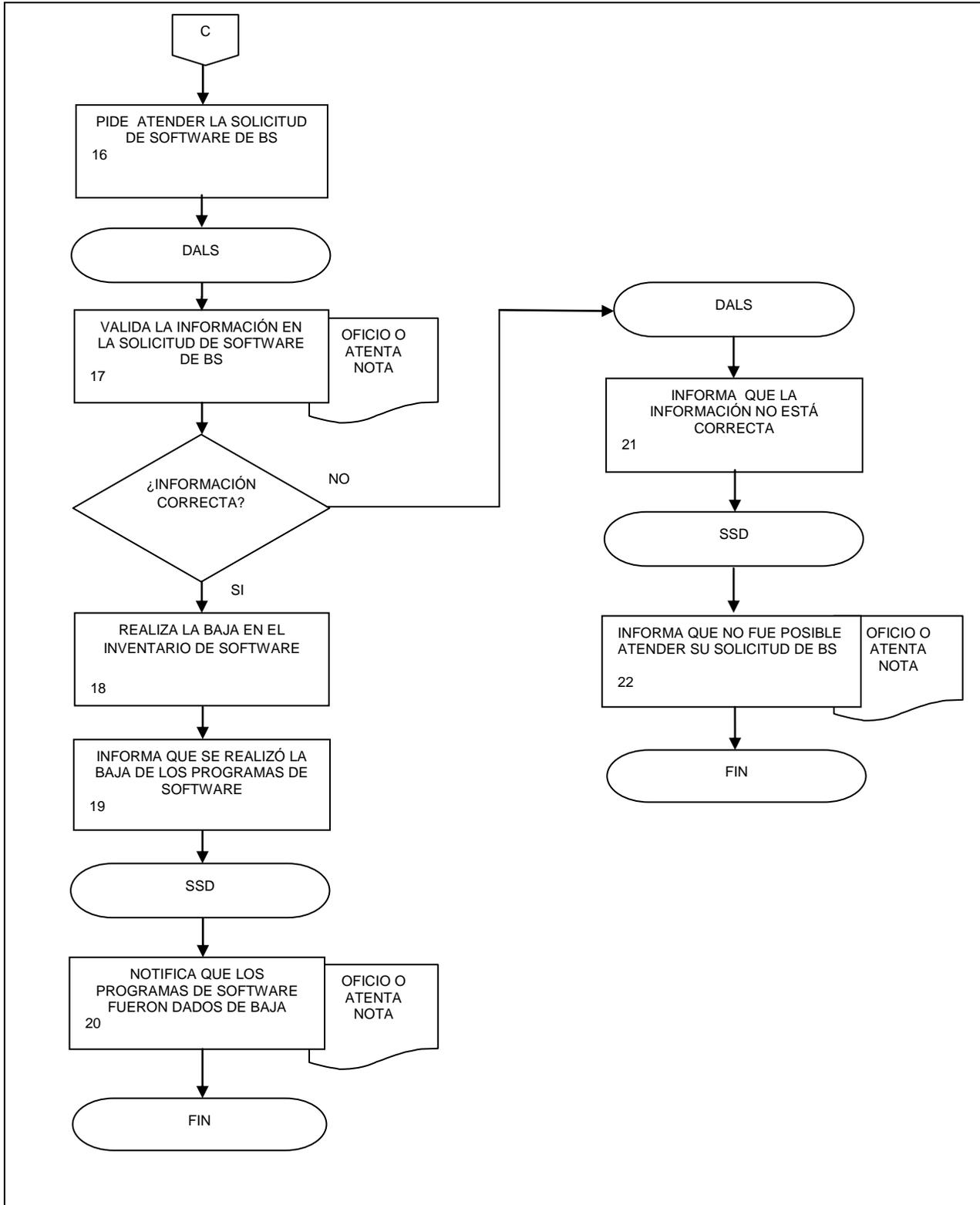
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

300



41. Dictaminación de Licencias de Software.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

301

1. Objetivo.-

Dictaminar las solicitudes de software para contratar los programas respectivos requeridos por las áreas ejecutoras.

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 de 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 de ser entregados a la DGAI a través del enlace informático de cada unidad ejecutora solicitante.

3.d. Las áreas solicitantes serán las encargadas de elaborar la solicitud de dictamen técnico y la justificación para solicitar 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 los enlaces informáticos 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.

3.f. La DGAI será la encargada de dictaminar procedente o no las solicitudes, tomando como base la verificación que se haga en el mercado de las características técnicas del programa de software que se solicita y validando que el programa de software solicitado es soportado por los equipos en donde será instalado y ejecutado.

41. Dictaminación de Licencias de Software.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

302

4. Descripción Narrativa.-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
Subdirección de Servicios Digitales (SSD)	1.	Recibe de la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos la solicitud de dictamen técnico de software de un área ejecutora, mediante un oficio o atenta nota.	Oficio o Atenta Nota
Departamento de Administración de Licencias de Software (DALs)	2.	Turna al Departamento de Administración de Licencias de Software la solicitud de dictamen técnico de software, para su atención.	Solicitud de Dictamen Técnico
	3.	Revisa que la documentación de la solicitud de dictamen técnico de software esté completa. ¿La información está completa y cumple con los requerimientos para su evaluación? Si	
SSD	4.	Verifica la información de la solicitud de dictamen técnico de software.	
	5.	Elabora el dictamen técnico de software con base en la información de la solicitud de dictamen técnico de software.	Dictamen Técnico de Software
SSD	6.	Envía a la Subdirección de Servicios Digitales el dictamen técnico de software.	Dictamen Técnico de Software
	7.	Turna el dictamen técnico de software para su validación y autorización, entregándolo a la Dirección de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos y a la Dirección General Adjunta de Informática. Fin del Procedimiento. No	Dictamen Técnico de Software
DALS	8.	Informa a la SSD que la documentación que integra la solicitud de dictamen técnico de software no cumple los requisitos para su evaluación.	Solicitud de Dictamen Técnico Oficio o Atenta Nota
SSD	9.	Informa al enlace informático de la unidad ejecutora que la documentación que integra la solicitud de dictamen técnico no cumple los requisitos para su evaluación, entregando la solicitud de dictamen técnico para su corrección	Oficio o Atenta Nota Dictamen Técnico

41. Dictaminación de Licencias de Software.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

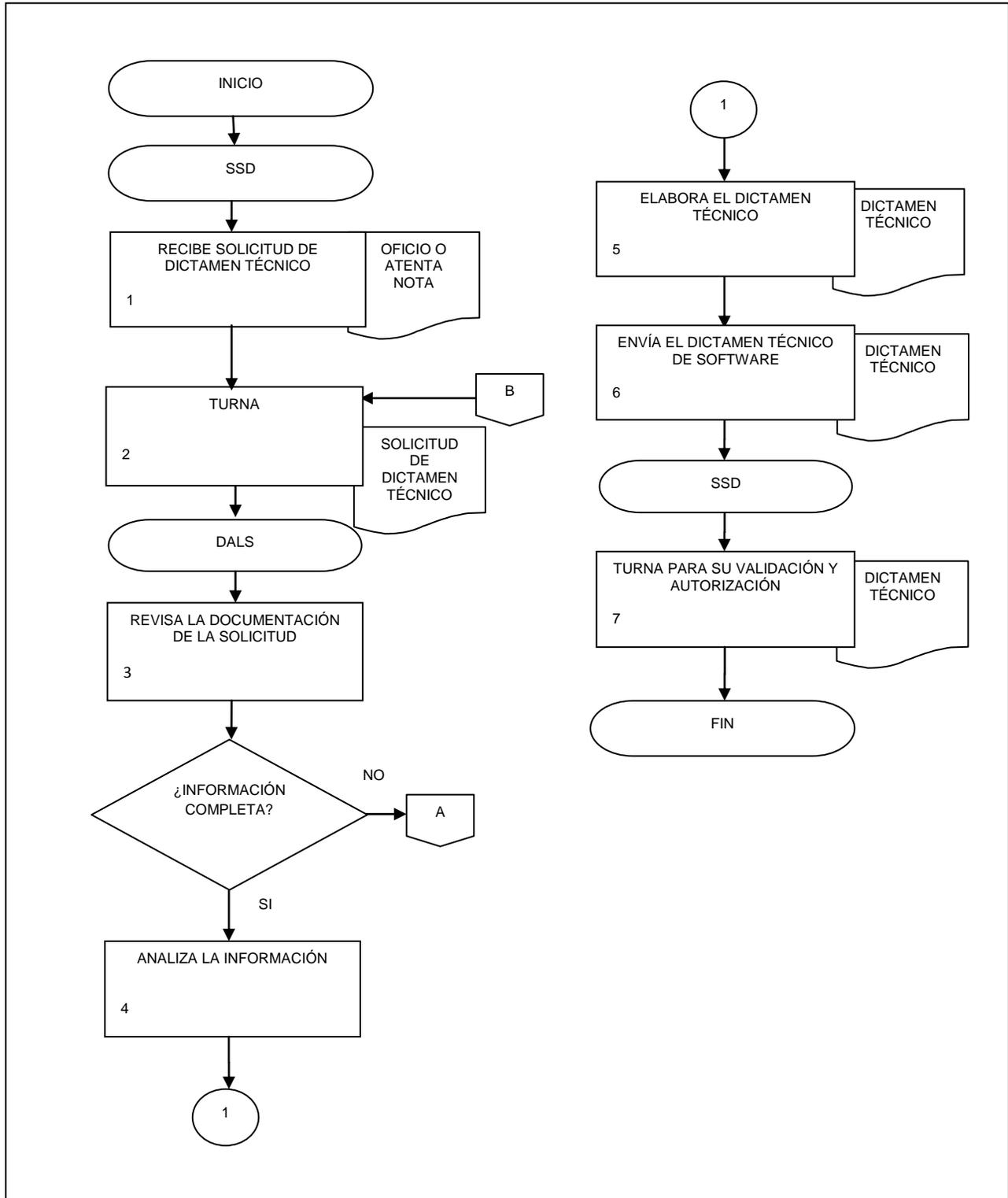
AÑO.
2011

PÁGINA:

303

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	No.	DESCRIPCIÓN	
SSD	10.	<p>mediante oficio o atenta nota.</p> <p>Demora</p> <p>Recibe del enlace informático de la unidad ejecutora la solicitud de dictamen técnico con las modificaciones correspondientes, mediante oficio o atenta nota.</p> <p>Continúa en la actividad No. 2.</p>	Oficio o Atenta Nota

5. Diagrama de Flujo.-



41. Dictaminación de Licencias de Software.

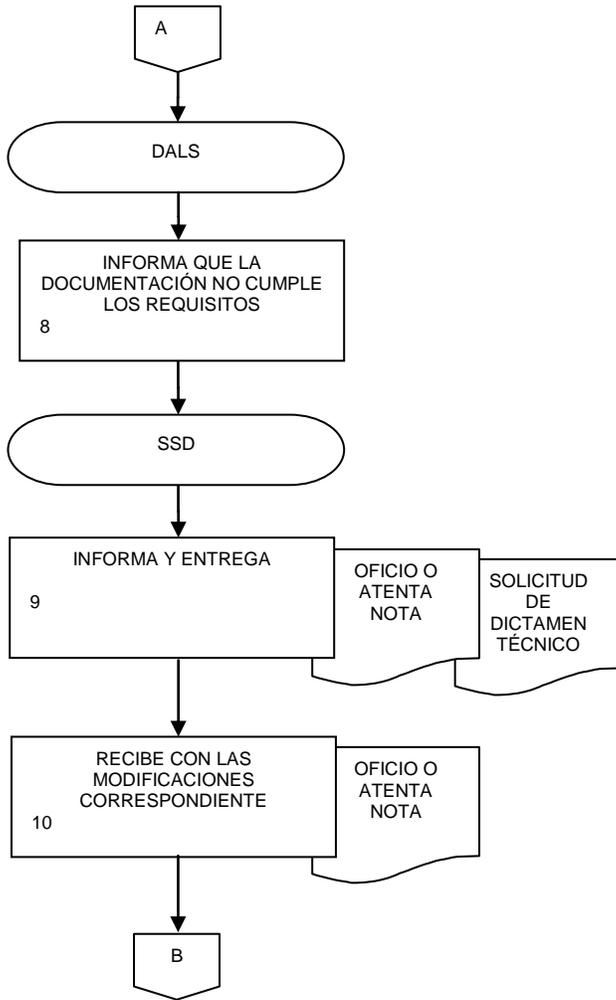
FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

305



ANEXO I

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
"INFORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA"**

OBJETIVO.-

Contar con la información indispensable de cada proyecto o proceso que integran el programa de trabajo de la DGAI para su monitoreo y seguimiento, 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 | Situación que se desea lograr al concluir el proyecto /proceso. |
| 3. Descripción | Descripción breve de la manera en que se ejecutará el proceso/proyecto. |
| 4. Líder del proyecto | Nombre del director de área responsable del proceso/proyecto. |
| 5. No. | Consecutivo de la lista de tareas y actividades. |
| 6. Nombre de tarea | Denominación de la tarea o actividad. |
| 7. Comienzo | Fecha de inicio de 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 un conjunto de actividades que integran 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 consecutivo que corresponda a la tarea o actividad de la que tiene dependencia. |

ANEXO II



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

**SALIDA DEL ALMACÉN DE TRÁNSITO
DE ACTIVOS INFORMÁTICOS**

No. **1**

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA

Fecha: **2**

Destino: **3**

Solicitó: **4**

Contrato: **5**

Cantidad: **6**

Características:

7

Inventario Serie Serie Monitor Serie Teclado

8

Total de bienes entregados: **9**

OBSERVACIONES:

10

Origen		Destino
AUTORIZÓ 11	DESPACHÓ 12	RECIBÍÓ 13

14

Página __ de __

ANEXO II

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

OBJETIVO.-

Registrar y soportar debidamente la salida de activos informáticos del almacén de tránsito de activos informáticos y su entrega a otras unidades administrativas del INEGI.

Formulación a cargo de:

Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información.

Ejemplares:

Original y copia.

Distribución:

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

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. No. | Número de recibo de almacén de tránsito de la DGAI. |
| 2. Fecha | Día, mes y año de elaboración del recibo. |
| 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. Contrato | Número de contrato del activo informático. |
| 6. Cantidad | Cantidad de activos informáticos entregados. |
| 7. Características | Descripción de 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 del activo informático. En caso de no contar con éste, se indicará SIN SERIE. |
| 9. Total de bienes entregados | Total de activos informáticos. |
| 10. Observaciones | Descripción de la observación que se considere necesaria. |
| 11. Autorizó | Nombre y firma del empleado que autoriza la salida del bien informático del almacén. |
| 12. Despachó | Nombre y firma del usuario que despacha los activos informáticos. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

310

13. Recibió

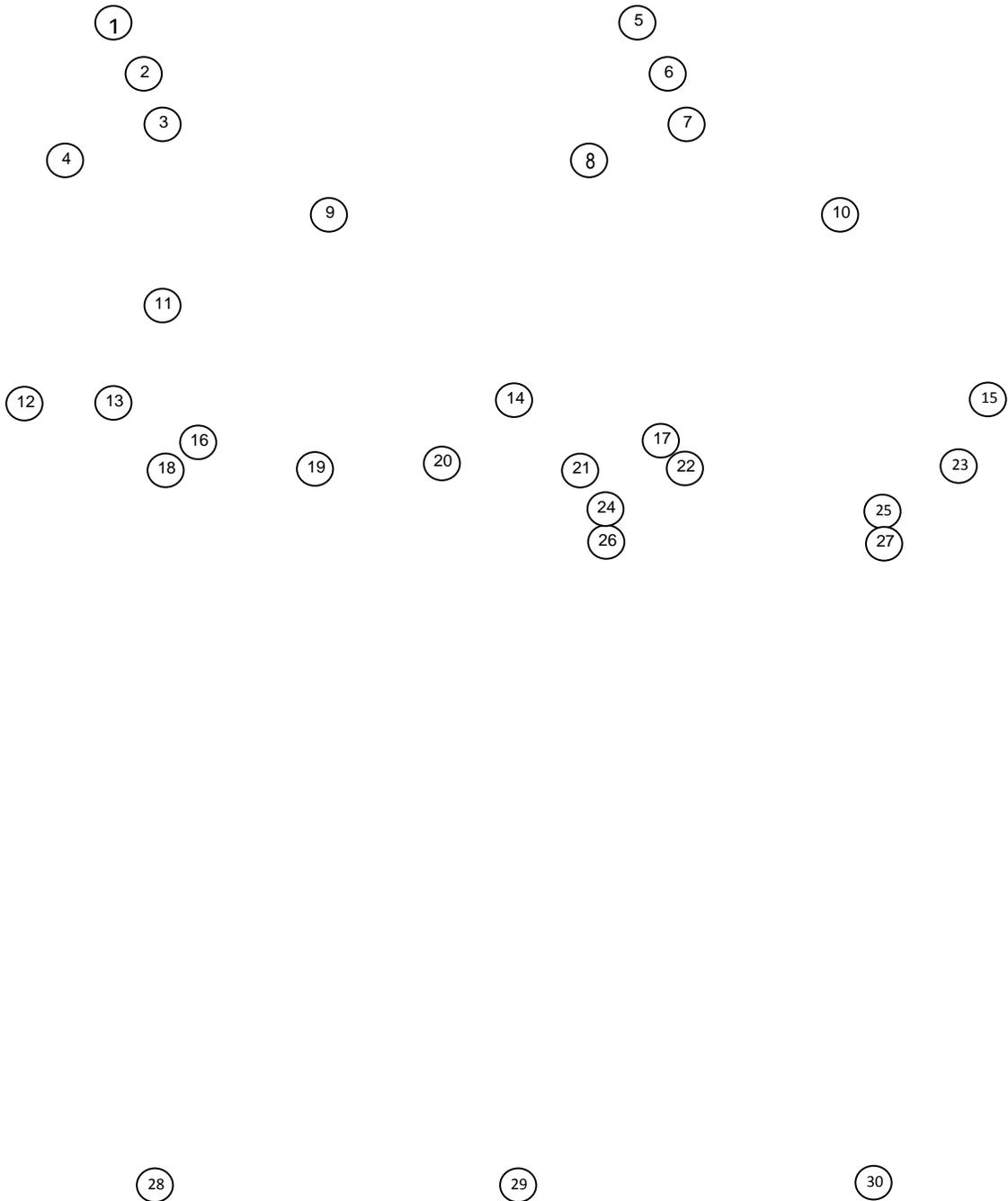
Nombre y firma del usuario que recibe los activos informáticos.

14. Página

El número de página que le corresponda al formato de salida de almacén de tránsito de activos informáticos.

ANEXO III

ORDEN DE TRASPASO



ANEXO III

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“ORDEN DE TRASPASO”**

OBJETIVO.-

Requisitar el formato de orden de traspaso conforme al manual para la administración de los bienes del Instituto y que sustente debidamente las entregas de activos informáticos a otras unidades administrativas del INEGI.

Formulación a cargo de:

Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información.

Ejemplares:

Original y 3 copias.

Distribución:

Original: Técnico de Control de Activos Informáticos.
Copia 1: Usuario.
Copia 2: Área contable.
Copia 3: Vigilancia.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Dirección | El nombre de la dirección general o dirección regional a la que está adscrito el usuario del activo informático. |
| 2. Subdirección | El nombre de la subdirección a la que está adscrito el usuario del activo informático. |
| 3. Autorizado por | Nombre del empleado responsable de autorizar la transferencia del activo informático. |
| 4. Área | Centro laboral y ubicación física del usuario del activo informático. |
| 5. Dirección | El nombre de la dirección general o dirección regional a la que se transfiere el activo informático. |
| 6. Subdirección | El nombre de la subdirección a la que se transfiere el activo informático. |
| 7. Solicitado por | Nombre del empleado que solicita la transferencia del activo informático. |
| 8. Área | Centro laboral y ubicación física del usuario a donde se transfiere el activo informático. |
| 9. No. de folio | Número de orden de traspaso institucional así como número de hojas. |
| 10. Fecha | Día, mes y año de elaboración de la orden de traspaso. |
| 11. Observaciones | Descripción de la observación que se considere necesaria. |

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 12. Partida | Número de partida del activo informático, según pedido o contrato. |
| 13. Pedido o contrato | Número de pedido o contrato del activo informático. |
| 14. Descripción y clave del artículo | Descripción de las características técnicas del activo informático. |
| 15. Cantidad | Cantidad de bienes por cada contrato o pedido. |
| 16. Marca | La marca comercial del activo informático. |
| 17. Modelo | El modelo comercial del activo informático. |
| 18. Clave CABMS | La clave del activo informático con base al Catálogo de Bienes Muebles del Instituto. |
| 19. No. de inventario | El número de inventario institucional del activo informático. |
| 20. Partida | La partida del activo informático con base al Catálogo de Bienes Muebles del Instituto. |
| 21. Año afecta | Fecha de adquisición del activo informático. |
| 22. Serie | El número de serie que tiene el activo informático. En caso de no contar con éste, se indicará SIN SERIE. |
| 23. Valor | Valor de adquisición del activo informático, según factura sin IVA. |
| 24. Subtotal | Subtotal de activos informáticos. |
| 25. Subtotal monto | Subtotal del valor de adquisición de activos informáticos, según factura sin IVA. |
| 26. Total de bienes | Total de activos informáticos. |
| 27. Total monto | Total del valor de adquisición de activos informáticos, según factura sin IVA. |
| 28. Autorizó | Nombre y firma del empleado responsable de autorizar la transferencia de activos informáticos. |
| 29. Despachó | Nombre y firma del usuario que despacha los activos informáticos. |
| 30. Recibió | Nombre y firma del usuario que recibe los activos informáticos. |

ANEXO IV



RECIBO DEL ALMACÉN DE TRÁNSITO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

No. 1

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA

Fecha: 2

Resguardante 3

Área 4

Equipo 5 **Cantidad** 6

Características 7

#	Inventario(s):	Serie(s) CPU:	Serie(s) Monitor:	Serie(s) Teclado:
			8	
				Total de bienes de cómputo entregados: 9

Observaciones: 10

Entregó
Nombre y firma

11

Recibió
Nombre y firma

12

Página __ de __ 13

ANEXO IV

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

OBJETIVO.-

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

Formulación a cargo de:	Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información.
Ejemplares:	Original y copia.
Distribución:	Original: Técnico de Control de Activos Informáticos. Copia: Usuario.
EN EL CONCEPTO:	DEBERÁ ANOTARSE:
1. No.	Número de recibo del almacén de tránsito de activos informáticos la DGAI.
2. Fecha	Día, mes y año de elaboración del recibo.
3. Resguardante	Nombre del empleado responsable del activo informático.
4. Área	El área a la que pertenece el responsable del activo informático.
5. Equipo	Descripción del activo informático, incluyendo marca y modelo comercial.
6. Cantidad	Cantidad de activos informáticos.
7. Características	Descripción de 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	Total de activos informáticos.
10. Observaciones	Las anotaciones que se consideren pertinentes realizar.
11. Entregó	Nombre y firma del empleado responsable que entrega los activos informáticos.
12. Recibió	Nombre y firma del usuario que recibe los activos

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

316

informáticos.

13. Página

El número de página que le corresponda al recibo de almacén en tránsito de activos informáticos.

ANEXO V



ANEXO V

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “TARJETA DE RESGUARDO DE BIENES”

OBJETIVO.-

Documentar la entrega de los activos informáticos al personal de la DGAI conforme al manual para la administración y enajenación de los bienes del Instituto.

Formulación a cargo de:

Departamento de Divulgación y Seguimiento de la Normatividad en Tecnologías de Información.

Ejemplares:

Original y copia.

Distribución:

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

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Unidad ejecutora | El nombre de la dirección general a la que está adscrito el usuario del bien activo informático. |
| 2. No. de inventario | El número de inventario institucional del activo informático. |
| 3. Fecha | El día, mes y año de elaboración de la tarjeta de resguardo. |
| 4. Descripción según catálogo | Descripción del activo informático con base al Catálogo de Bienes Muebles del Instituto. |
| 5. Marca | La marca comercial del activo informático. |
| 6. Modelo | El modelo comercial del activo informático. |
| 7. No. de serie | El número de serie del activo informático. En caso de no tener, se indicará SIN SERIE. |
| 8. Valor | Valor de adquisición del activo informático, según factura sin IVA. |
| 9. Sub-bienes | En su caso, los sub-bienes que tuviera el activo informático, como el teclado o monitor, entre otros. |
| 10. Observaciones | Descripción de las características técnicas del activo informático y cualquier otra información que se considere necesaria. |
| 11. Responsable del bien | Nombre del empleado responsable del activo informático. |
| 12. CURP | CURP del responsable del activo informático. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

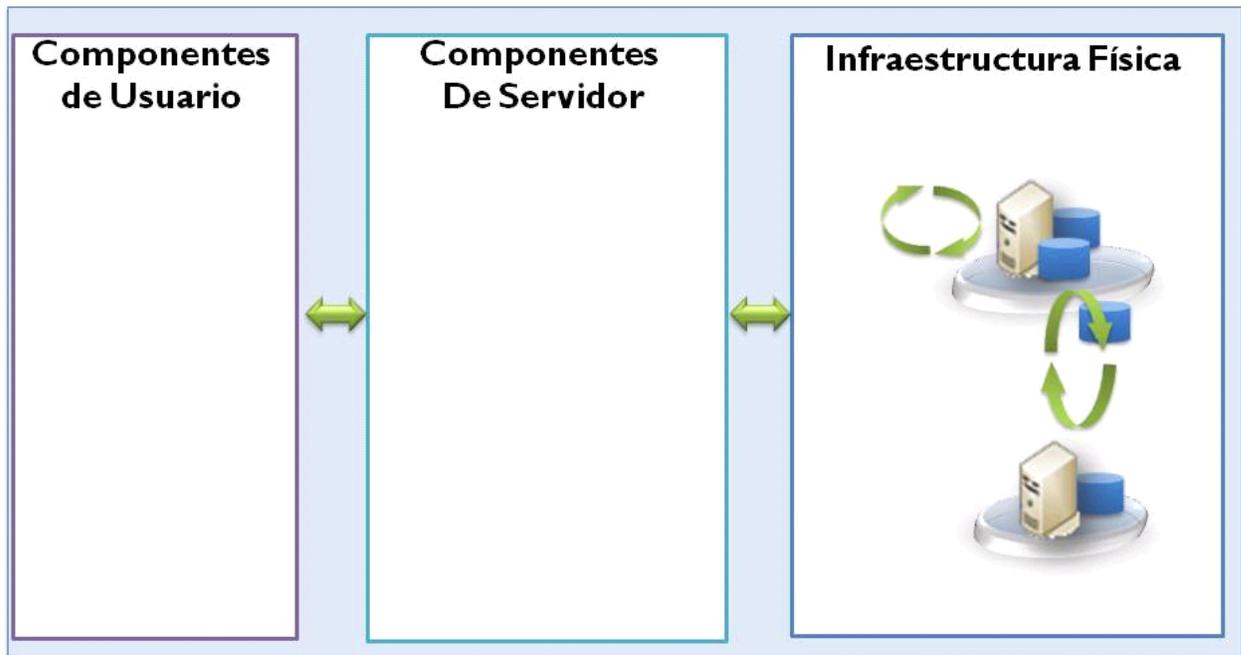
319

- 13. Área El área a la pertenece el responsable del activo informático.
- 14. Ubicación La ubicación física del activo informático.
- 15. Firma del resguardante Firma del resguardante del activo informático.

ANEXO VI

BOSQUEJO DE MODELO ARQUITECTONICO

Nombre del proyecto _____



ANEXO VI

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "BOSQUEJO DE MODELO ARQUITECTÓNICO"

OBJETIVO.-

Traza inicial de la estructura del sistema que incluye componentes de software y las relaciones entre éstos.

Formulación a cargo de:

Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica

Ejemplares:

Original

Distribución:

Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

1. Nombre del proyecto
El nombre del proyecto.
2. Componentes de usuario
Plasmar gráficamente los componentes requeridos por el usuario para interactuar con la funcionalidad del sistema.
3. Componentes de servidor
Plasmar gráficamente los componentes que llevarán a cabo la lógica de operación requerida por el proyecto.
4. Infraestructura física
Plasmar gráficamente los elementos de hardware que sustentarán la operación del sistema.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

322

ANEXO VII



Propuesta de solución

Folio: 00001

Fecha: 1

Nombre del proyecto: 2

OBJETIVO
3
DESCRIPCION DE LA SOLUCION
4
OBSERVACIONES
5

ANEXO VII

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "PROPUESTA DE SOLUCIÓN"

OBJETIVO.-

Evidenciar el planteamiento de la propuesta de solución para su evaluación y enriquecimiento.

Formulación a cargo de: Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica.

Ejemplares: Original.

Distribución: Subdirección de Proyectos de Integración Tecnológica.

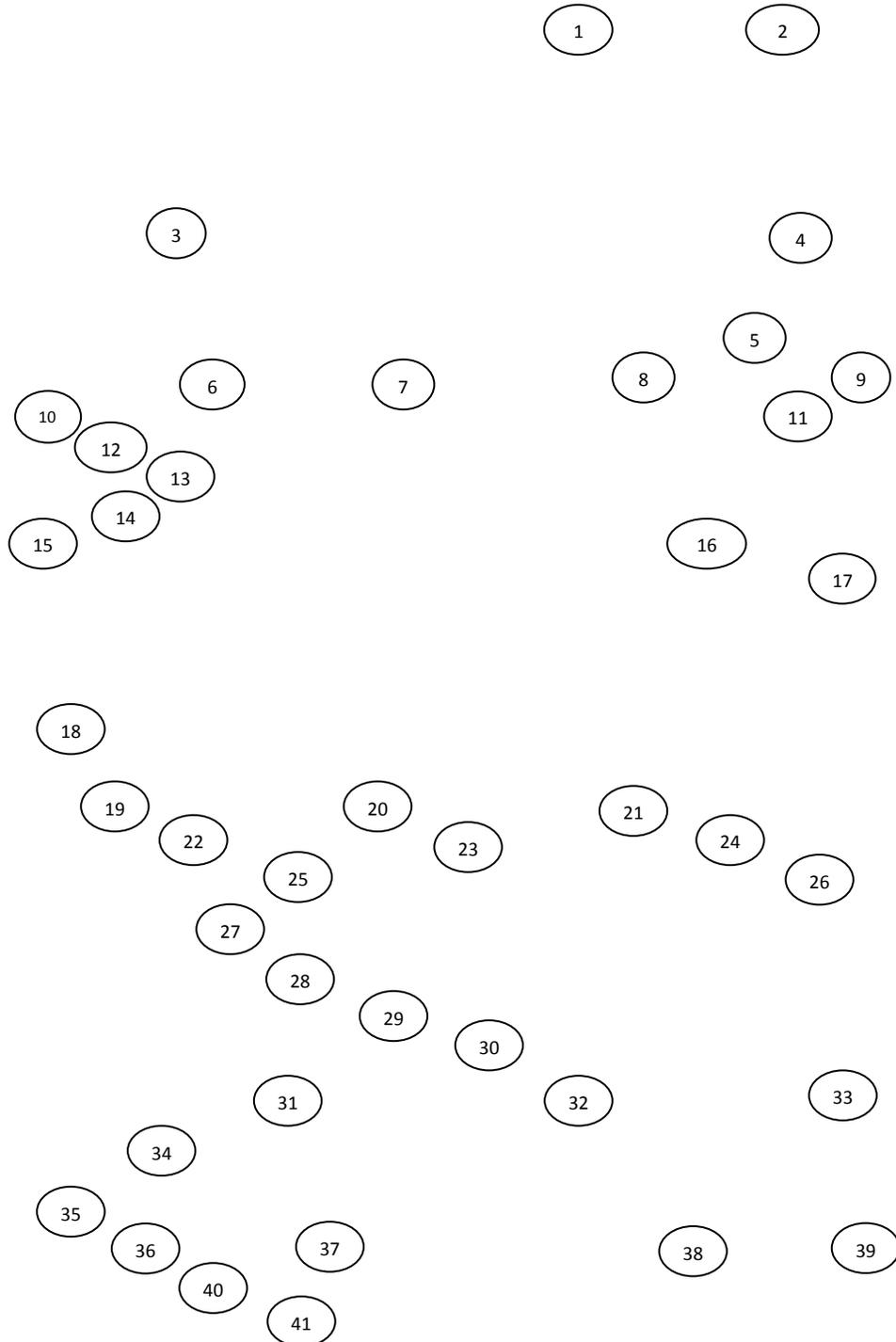
EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

1. Fecha La fecha de entrega de la propuesta de solución.
2. Nombre del proyecto El nombre del proyecto trabajado.
3. Objetivo El objetivo de la solución del problema.
4. Descripción de la solución La descripción de la solución que se plantea al usuario.
5. Observaciones Las observaciones en caso de que existan.

ANEXO VIII

SOLICITUD DE SERVICIO



ANEXO VIII

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE SERVICIO”

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 IX

**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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

331

- | | |
|----------------------|--|
| 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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

332

ANEXO X

**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:	③
PUESTO:	④
ÁREA:	⑤
UBICACIÓN:	⑥
TELÉFONO:	⑦
CORREO ELECTRÓNICO:	⑧

SERVICIO SOLICITADO			
PROTOS			
⑨			
TCP <input type="checkbox"/>	UDP <input type="checkbox"/>	AH <input type="checkbox"/>	ESP <input type="checkbox"/>
PUERTO: ⑩			
DESCRIPCIÓN DE PUERTO: ⑪			
JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO: ⑫			

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

333

PERÍODO DEL SERVICIO:	DEL: (13)	AL: (14)

ORIGEN (15)		DESTINO (16)		SERVICIOS (17)	
DIRECCIÓN IP		DIRECCIÓN IP			

AUTORIZA	Vo.Bo.	Vo.Bo.	IMPLEMENTA
DEL SUBDIRECTOR DE SEGURIDAD INFORMÁTICA (18)	DEL SUBDIRECTOR DEL ÁREA SOLICITANTE (19)	SUBDIRECTOR DE ADMÓN. DE INFRAESTRUCTURA DE RED (20)	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMÓN. DE REDES LOCALES (21)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Observaciones:
(22)

ANEXO X

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 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 ocupa del servicio.
4. Puesto
El nivel administrativo de la persona.
5. Área
El nombre del área donde se encuentra la persona.
6. Ubicación
La ubicación física del área (domicilio, edificio, nivel)
7. Teléfono
El número telefónico del solicitante o extensión.
8. Correo electrónico
La dirección electrónica de correo institucional.
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
La descripción para lo cual se usarán los puertos.
13. Período del Servicio Del
La fecha en la cual inicia el servicio, se omitirá en caso de ser permanente.
14. Período del Servicio Al
La fecha de término del servicio, se omitirá en caso de ser permanente.

15. 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.
16. 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.
17. Servicios
Los tipos de servicios que se usarán para la conexión entre los equipos, refiérase a los números de puertos a utilizar.
18. Autoriza
El nombre y la firma del Subdirector de Seguridad Informática.
19. Vo.Bo.
El nombre y la firma del subdirector del área solicitante.
20. Vo.Bo.
El nombre y la firma del Subdirector de Infraestructura de Red.
21. Implementa
El nombre y la firma del Jefe de Departamento de Redes Locales.
22. Observaciones
La descripción necesaria sobre la implementación del servicio, como puede ser, nombre de la política o persona técnica del área que implementó.

ANEXO XI



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE INFORMATICA
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO Y COMUNICACIONES
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA DE RED
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE REDES LOCALES

SOLICITUD DEL SERVICIO DE RED INALAMBRICA INSTITUCIONAL

Fecha: ①

DATOS DEL USUARIO:

<i>Nombre del usuario:</i>	<i>Motivo o Justificación:</i>
②	⑩
<i>Correo Electrónico:</i>	③
<i>d</i>	
<i>Área:</i>	④
<i>Cargo:</i>	
<i>Ext. telefónica:</i>	⑤
<i>Ubicación:</i>	⑥
<i>Dirección Administrativa:</i>	⑦
<i>Dirección General de Administración:</i>	
<i>Coord. Estatal:</i>	⑧
<i>No Aplica</i>	⑨
	<i>Fecha de vencimiento de la conexión:</i>
	<input type="checkbox"/> Permanente
	⑪
	⑫

DATOS DEL EQUIPO:

<i>Dirección física del adaptador de red inalámbrico:</i>	<i>Numero de Inventario:</i>
<i>Tipo de equipo inalámbrico:</i>	⑬
<i>Laptop</i>	⑮

DIRECTOR DE AREA C ⑭ AVALA LA SOLICITUD:

<i>Nombre:</i>	<i>Cargo:</i>
⑯	⑰
<i>Área:</i>	<i>Ext. telefónica:</i>

Nota: La vigilancia de buen uso del servicio asignado es responsabilidad del enlace informático. ⑱

⑱

Firma Usuario
⑳

Firma Enlace Informático
㉑

Autorización Dir. de Área Solicitante
㉒

Autorización Subdir. de Admon. de Infraestructura de Red
㉓

ANEXO XI

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE RED INALÁMBRICA INSTITUCIONAL”

OBJETIVO.-

Llevar a cabo la elaboración de dichos formatos con el fin de contar con un control de cambios en los servicios proporcionados

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 que corresponde al día en que fue elaborado el documento.
- El nombre de la persona que ocupa el servicio.
- La dirección electrónica del correo institucional.
- El nombre del área donde se encuentra la persona.
- El nivel administrativo de la persona (nombre del puesto).
- El número de la extensión telefónica del solicitante.
- La ubicación física del área (domicilio, edificio, nivel).
- La dirección general o regional del área 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.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

338

- | | |
|---|---|
| 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 Cargo del Director de Área. |
| 18. Área | El nombre del área del director de área. |
| 19. Extensión telefónica | La extensión telefónica del 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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

339

ANEXO XII

**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**

		FOLIO: 1
		FECHA DE RECEPCIÓN: 2
NOMBRE:	3	
PUESTO:	4	
ÁREA:	5	
UBICACIÓN:	6	
TELÉFONO:	7	
CORREO ELECTRÓNICO:	8	

SERVICIO SOLICITADO 9		
ACCESO LIBRE: _____	ACCESO BLOQUEADO: _____	
DESCRIPCIÓN: 10		
PERÍODO DEL SERVICIO: DEL: 11 AL: 12		

URL	IP
13	14

AUTORIZA SUBDIRECTOR DE SEGURIDAD INFORMÁTICA 15	Vo.Bo. SUBDIRECTOR DEL ÁREA SOLICITANTE 16	Vo.Bo. SUBDIRECTOR DE ADMÓN. DE INFRAESTRUCTURA DE RED 17	IMPLEMENTA JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMÓN. DE REDES LOCALES 18
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:
MES. AÑO.
03 2011

PÁGINA:
340

Observaciones:	(19)

ANEXO XII

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “CONTROL DE CAMBIOS CORRESPONDIENTE AL ACCESO A PÁGINAS DE INTERNET”

OBJETIVO.-

Llevar a cabo la elaboración de dichos formatos con el fin de contar con un control de cambios en los servicios proporcionados

Formulación a cargo de:	Persona que realiza la solicitud.
Ejemplares:	Original (papel o digital) y Copia.
Distribución:	Original: Oficinas Centrales. Copia: Escaneada en Oficinas Remotas.

EN EL CONCEPTO:

1. Folio
2. Fecha de recepción
3. Nombre
4. Puesto
5. Área
6. Ubicación
7. Teléfono
8. Correo electrónico
9. Servicio solicitado
10. Descripción
11. Período del Servicio Del
12. Período del Servicio Al
13. Url
14. Ip

DEBERÁ ANOTARSE:

- El número consecutivo de la solicitud realizada.
- La fecha que corresponde al día en que fue recibido el documento.
- El nombre de la persona que ocupa del servicio.
- El nivel administrativo de la persona (nombre del cargo).
- El nombre del área donde se encuentra la persona.
- La ubicación física del área (domicilio, edificio, nivel)
- El número telefónico del solicitante o extensión
- La dirección electrónica de correo institucional.
- Asignar una marca “X” donde corresponda: Acceso Libre o Bloqueado.
- La descripción del uso de la página web.
- La fecha en la cual inicia el servicio, se omitirá en caso de ser permanente.
- La fecha de término del servicio, se omitirá en caso de ser permanente.
- La dirección web a enlazar. Ejemplo: <http://www.yahoo.com>.
- La dirección física de red sitio web a enlazar. Ej. De

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

342

“yahoo.com” es: 68.180.206.184.

15. Autoriza El nombre y firma del Subdirector de Seguridad Informática.
16. Vo.Bo. El nombre y firma del subdirector del área solicitante.
17. Vo.Bo. El nombre y firma del Subdirector de Infraestructura de Red.
18. Implementa El nombre y firma del Jefe de Departamento de Redes Locales.
19. Observaciones La descripción necesaria sobre la implementación del servicio, como puede ser, nombre de la política o persona técnica del área que implementó.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

343

ANEXO XIII

Solicitud de Cuenta para el Servicio de Acceso a Internet

No. de Folio: _____

1

Fecha: _____

2

(dd/mm/aaaa)

1. Datos del Solicitante

3

Nombre: _____

Teléfono y Extensión _____ E-mail: _____

Dirección General / Regional: _____

Dirección General Adjunta /Dirección de Área: _____

Coordinación / Subdirección: _____

Departamento: _____

Radicación: _____

4

2. Anteriormente tenía una cuenta y contraseña autorizadas para el acceso a Internet: No Sí

Escriba la cuenta anterior: _____

3. Prioridad

5

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)

4. Justificación

6

Describa las funciones institucionales que tiene a su cargo:

Mencione las actividades para las cuales requiere el acceso a Internet :

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

344

5. Observaciones:

7

Solicitante
Firma

8

Jefe Inmediato
Nombre y Firma

Director de Área o Regional
Nombre y Firma

ANEXO XIII

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
"SOLICITUD DE CUENTA PARA EL SERVICIO DE ACCESO A 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. No. de folio Dejar en blanco. Para uso exclusivo de la DGAI.
2. 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: 15/08/2002).
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. Anteriormente contaba con una cuenta y contraseña para el acceso autorizado a Internet Marcar la opción **Sí** si anteriormente contaba con una cuenta e indicar el nombre de la misma. En caso contrario, seleccionar la opción No.
5. Prioridad La prioridad solicitada para la cuenta, basada en la necesidad laboral del servicio de acceso a Internet.
6. Justificación Las funciones que tiene a su cargo así como las actividades específicas para las cuales requiere usted el servicio de acceso a Internet.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

346

7. Observaciones Cualquier información adicional que considere usted oportuno señalar.

8. 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 XIV



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**

FECHA DE SOLICITUD: (DD/MM/AAAA) 1

DATOS GENERALES DEL ÁREA SOLICITANTE	
DIRECCIÓN GENERAL/REGIONAL:	2
DIRECCIÓN DE ÁREA:	3
COORDINACIÓN/ SUBDIRECCIÓN:	4
DEPARTAMENTO:	5
RESPONSABLE:	6
TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN:	7
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	8
UBICACIÓN FÍSICA:	9

DATOS DE USUARIO	
DEPENDENCIA Y/O EMPRESA:	10
NOMBRE DEL USUARIO:	11
ÁREA:	12
TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN:	13
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	14
DOMICILIO:	15

VERSIÓN DE SISTEMA OPERATIVO WINDOWS:	<input type="checkbox"/> 2000	<input type="checkbox"/> XP	<input type="checkbox"/> VISTA	16
---------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	--

NOMBRE DEL PROYECTO O PROGRAMA:	17
---------------------------------	--

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS A ACCEDER:
18

PERIODO DEL PROYECTO	
PERMANENTE	TEMPORAL
DEL ____ DE ____ DEL 200__ AL ____ DE ____ DEL 200__	19

PARA LLENADO EXCLUSIVO DEL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	
SERVICIOS AUTORIZADOS	
EQUIPOS (IP)	PUERTOS
20	21
CUENTA ASIGNADA: 22	GRUPO AL QUE PERTENECE: 23

AUTORIZÓ

24

FIRMA DEL SOLICITANTE

25

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR DE ÁREA

ANEXO XIV

**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.

Formulación a cargo de: Persona que realiza la solicitud.

Ejemplares: Original y Copia.

Distribución: Original: Departamento de Soporte y Monitoreo a la Red de Datos.
Copia: Interesado.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. 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. |
| 2. Dirección general/regional | Nombre de la dirección general o dirección regional de adscripción del solicitante. |
| 3. Dirección de área | Nombre de la dirección de área de adscripción del solicitante. |
| 4. Coordinación/subdirección | Nombre de la coordinación y/o subdirección de adscripción del solicitante. |
| 5. Departamento | Nombre del departamento de adscripción del solicitante. |
| 6. Responsable | Nombre de la persona responsable del área que solicita el servicio. |
| 7. Teléfono y/o extensión | Número de teléfono y la extensión del solicitante. |
| 8. Dirección de correo electrónico | Dirección de correo electrónico del solicitante. |
| 9. Ubicación física | Ubicación y entidad donde se encuentra adscrito el solicitante. |
| 10. Dependencia y/o empresa | Nombre de la dependencia o empresa a la cual pertenece el usuario del servicio. |
| 11. Nombre del usuario | Nombre de la persona quién usará el servicio. |
| 12. Área | Área de adscripción del usuario. |

- | | |
|--|---|
| 13. Teléfono y/o extensión | Número de teléfono y la extensión del usuario del servicio. |
| 14. Dirección de correo electrónico | Dirección de correo electrónico del usuario del servicio. |
| 15. Domicilio | Ubicación de donde radica el usuario del servicio. |
| 16. Versión de sistema operativo Windows | Indicar la versión con la que cuenta el equipo en el cual se trabajará con la RPV. |
| 17. Nombre del proyecto o programa | Nombre que se asignó al proyecto o al programa en el que se usará el servicio. |
| 18. Descripción de los servicios y equipos a acceder | Dirección(es) IP de (los) equipo(s) y servicio(s). |
| 19. Periodo del proyecto | Marcar si es permanente, temporal o el periodo de vigencia. |
| 20. Servicios autorizados/equipos (IP) | Nombre de los servicios autorizados. |
| 21. Puertos | Número del puerto. |
| 22. Cuenta asignada | Nombre de la cuenta asignada. |
| 23. Grupo al que pertenece | A qué grupo pertenece la cuenta que se asignó. |
| 24. Firma del solicitante | Firma del solicitante. |
| 25. Nombre y firma del director de área | Autorización del director de área o director regional según corresponda a la adscripción del solicitante. |

ANEXO XV

FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS

Adjuntar archivo * indica un campo obligatorio

Equipo/Servicio *	1	<input type="text"/> Equipo o servicio en el que se aplicará el cambio. Utilice el formato "EQUIPO DDMMAAAA XYZ" donde XYZ iniciales de quien levanta la solicitud
Solicitante *	2	<input type="text"/> Nombre del solicitante
Ubicación *	3	<input type="text"/> <input type="radio"/> Especifique su propio valor: <input type="text"/> Localidad donde se realiza el cambio
Proyecto	4	<input type="text"/> Indica si el cambio esta relacionado con algún proyecto. Para su llenado por el GIS
Clasificación *	5	<input type="text" value="Electromecánica"/>
Prioridad *	6	<input type="text" value="Alto"/> Indicador del riesgo que se corre al no aplicar el cambio.
Impacto *	7	<input type="text" value="Mayor"/> Indicador de afectación al aplicar el cambio. Mayor= Impacta alguno de los servicios críticos o gran cantidad de usuarios. Significativo= Impacta un alto número de usuarios, involucra tiempos fuera de red o servicios. Menor= Impacta un porcentaje pequeño de usuarios, tiene poco riesgo al estar basado en un procedimiento aceptado, repetitivo o supervisado. Estándar= Impacta un porcentaje pequeño de usuarios, está acordado como un proceso común de operación y se encuentra documentado (Pre-aprobación).
Tipo de cambio *	8	<input type="checkbox"/> Parámetros de Sist. Operativo <input type="checkbox"/> Parámetros de aplicación <input type="checkbox"/> Parám. de Serv de aplicaciones <input type="checkbox"/> Parámetros de Base de Datos <input type="checkbox"/> Actualización de hardware <input type="checkbox"/> Actualización de Sistema Oper. <input type="checkbox"/> Instalación de software <input type="checkbox"/> Instalación de hardware <input type="checkbox"/> Actualización de software <input type="checkbox"/> Actualización de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Especifique su propio valor: <input type="text"/>
Descripción del cambio *		<input type="text"/>

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

351

<p>Descripción del cambio *</p> <p>9</p>	  <p>Descripción general del cambio</p>
<p>Servicios Afectados</p> <p>10</p>	  <p>Indique los servicios que serán afectados con implementación de este cambio</p>
<p>Servicios Requeridos</p> <p>11</p>	  <p>Áreas que participan en la realización del cambio</p>

<p>Justificación *</p> <p>12</p>	<p>Explice los motivos por los que el cambio es necesario</p>
<p>Fecha Solicitada</p> <p>13</p>	<p>08: 00</p> <p>Fecha y hora solicitada para realizar el cambio</p>
<p>CAB</p> <p>14</p>	<p>Campo exclusivo para su llenado por GIS</p>
<p>Autorizó</p> <p>15</p>	<p>Nombre de la persona que autoriza la realización del cambio (Campo reservado para ser llenado por GIS)</p>
<p>Personal notificado</p> <p>16</p>	<p>Personas que han sido notificadas sobre la realización de este cambio. Para múltiples elementos utilice ";" como separador. (Campo reservado para ser llenado por GIS)</p>
<p>Ejecutores</p> <p>17</p>	<p>Nombre de quien(es) realizan el cambio; Para múltiples elementos utilice ";" como separador</p>
<p>Fecha de inicio</p> <p>18</p>	<p>08: 00</p> <p>Fecha y hora de inicio del cambio</p>
<p>Fecha de conclusión</p> <p>19</p>	<p>20: 00</p> <p>Fecha y hora de conclusión</p>
<p>Acciones/Parametros</p> <p>20</p>	<p>Acciones realizadas y/ó parámetros modificados para realizar el cambio</p>
<p>Nombre del validador</p> <p>21</p>	<p>Nombre de la persona que valida el servicio se reestablecio correctamente. Para múltiples elementos utilice ";" como separador</p>
<p>Observaciones</p> <p>22</p>	
<p>Estado</p> <p>23</p>	<p>Abierto</p>
<p>Seguimiento</p> <p>24</p>	<p>Campo exclusivo para ser llenado por GIS</p>

ANEXO XV

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
"FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS"**

OBJETIVO.-

Proporcionar un documento de apoyo para el registro y seguimiento a los cambios solicitados sobre infraestructura o servicios a cargo de la DGAI

Formulación a cargo de: Dirección de Cómputo y Comunicaciones.

Ejemplares: Original (

Distribución:

EN EL CONCEPTO:

1. Equipo/Servicio

DEBERÁ ANOTARSE:

Equipo o servicio en el que se aplicará el cambio. Utilice el formato "EQUIPO DDMMAAAA XYZ" donde XYZ iniciales de quien levanta la solicitud.

2. Solicitante

Nombre de quien solicita el cambio.

3. Ubicación

Localidad donde se realiza el cambio.

4. Proyecto

Indicar si el cambio está relacionado con algún proyecto.

5. Clasificación

Tecnología bajo la cual puede clasificarse el cambio:

Active Directory,
Antivirus,
Aplicaciones,
Application Server,
Electromecánica,
Exchange,
IIS,
Oracle,
Red,
SQL Server,
Telefonía,
Windows,
UNIX,
Live Communication.

6. Prioridad

Seleccionar la prioridad que debe dársele al cambio:

Emergencia,
Alto,
Medio,
Bajo.

- | | |
|---------------------------|--|
| 7. Impacto | <p>Indicador de afectación al aplicar el cambio.</p> <p>Mayor= Impacta alguno de los servicios críticos o gran cantidad de usuarios.
Significativo= Impacta un alto número de usuarios, involucra tiempos fuera de red o servicios.
Menor= Impacta un porcentaje pequeño de usuarios, tiene poco riesgo al estar basado en un procedimiento aceptado, repetitivo o supervisado.
Estándar= Impacta un porcentaje pequeño de usuarios, está acordado como un proceso común de operación y se encuentra documentado (Pre-aprobación).</p> |
| 8. Tipo de Cambio | <p>Parámetros de sistema operativo, Parámetros de aplicación, Parámetros de servicio de aplicaciones, Parámetros de base de datos, Actualización de hardware, Actualización de sistema operativo., Instalación de software, Instalación de hardware, Actualización de software, Actualización de aplicación.</p> |
| 9. Descripción del Cambio | <p>Descripción general del cambio.</p> |
| 10. Servicios Afectados | <p>El nombre de los servicios que serán afectados con la implementación del cambio.</p> |
| 11. Servicios Requeridos | <p>Áreas que participan en la realización del cambio.</p> |
| 12. Justificación | <p>Explicar los motivos por los que es necesario el cambio.</p> |
| 13. Fecha Solicitada | <p>Fecha y hora solicitada para realizar el cambio.</p> |
| 14. CAB | <p>Informativo,
Requiere autorización,
Autorizado,
Cancelado,
Reprogramado.</p> |
| 15. Autorizó | <p>Nombre de la persona que autoriza la realización del cambio</p> |
| 16. Personal Notificado | <p>Personas que han sido notificadas sobre la realización de este cambio. Para múltiples elementos utilice ";" como separador.</p> |
| 17. Ejecutores | <p>Nombre de quien(es) realizan el cambio. Para múltiples elementos utilice ";" como separador.</p> |
| 18. Fecha de Inicio | <p>Fecha y hora de inicio del cambio.</p> |
| 19. Fecha de Conclusión | <p>Fecha y hora de conclusión.</p> |
| 20. Acciones/Parámetros | <p>Acciones realizadas y/ó parámetros modificados para</p> |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

355

realizar el cambio.

21. Nombre del Validador

Nombre de la persona que valida que el servicio se restableció correctamente. Para múltiples elementos utilice ";" como separador.

22. Observaciones

Las anotaciones que se consideren convenientes realizar.

23. Estado

Abierto, Pendiente, Iniciado, Cerrado.

24. Seguimiento

Campo exclusivo para ser llenado por el administrador de cambios.

ANEXO XVI

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 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 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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:
MES. 03 AÑO. 2011

PÁGINA:
358

ANEXO XVII



**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 para Actualizaciones

1

Mes/Año: _____

Responsable(s): _____

2

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 XVII

**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) | <p>Anotar el status actual del advertisement para tener un control de los mismos:</p> <p>Activo: En ejecución.</p> <p>Apagado: Se encuentra inactivo y en el momento que se necesite se puede reprogramar.</p> <p>Borrado: El advertisement fue eliminado de la consola de administración del servicio.</p> |
| 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 XVIII

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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

362

ANEXO XIX

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 XIX

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.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

364

ANEXO XX

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 XX

**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, OLOx 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 anotaría en esta columna CHS y TAB.
7. Observaciones Anotar algún dato relevante en cuanto a su definición.

ANEXO XXI

**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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

369

- | | |
|--|---|
| 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 dese 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 XXII

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "BASES DE DATOS POR EQUIPO (SQL) "

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:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Nombre del servidor | El nombre del servidor. |
| 2. IP virtual | La IP virtual, comenzando con: 10.1.8. |
| 3. Alias | Nombre virtual. |
| 4. IP física | La IP física comenzando con: 10.1.8. |
| 5. Puerto | El puerto al que pertenece. |
| 6. Fecha | La fecha que le corresponde. |
| 7. # | Consecutivo por equipo. |
| 8. BD | Nombre de la base de datos. |
| 9. Nombre del Proyecto | El nombre del proyecto. |
| 10. Nombre del Responsable | El nombre del responsable del proyecto. |
| 11. Esquema (s) | Nombre de los esquemas de la base de datos. |
| 12. Usuarios | Usuarios de la base de datos. |
| 13. Permisos | Relación de permisos por usuario. |

ANEXO XXIII

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.

EN EL CONCEPTO:

1. Modelo
2. Nombre
3. IP
4. SO
5. No. Proc.
6. Instancias
7. Proyecto
8. Ambiente

DEBERÁ ANOTARSE:

- El modelo del servidor.
- El nombre del servidor.
- La dirección IP.
- El sistema operativo.
- El número de procesadores.
- El nombre de las instancias por equipo.
- El nombre del proyecto.
- Especificar: Desarrollo/Pruebas/Producción.

ANEXO XXIV

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	18
LOCAL, CELULAR	
LOCAL, CELULAR 044, NACIONAL	
LOCAL, CELULAR 044 Y 045, NACIONAL	
INTERNACIONAL	
MUNDIAL	

IV.-Tipo de Servicio Solicitado

CONCEPTO	SERVICIO
ALTA	19
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.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

375

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.

Solicitante

Firma

21

Jefe Inmediato

Nombre y Firma

22

**Vo. Bo.
DIRECTOR DE ÁREA
Nombre y Firma**

23

ANEXO XXIV

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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

377

- | | |
|--------------------------|--|
| 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 XXV

FORMATO AD-MOVS.

ALMACÉN DE DATOS ESTADÍSTICOS.
CUENTA DE ACCESO

Fecha:

DATOS DEL USUARIO SOLICITANTE.

Nombre: _____ 1 _____
 Puesto : _____ 2 _____
 Dirección _____ 3 _____
 Dirección de Área: _____ 4 _____
 Coordinación: _____ 5 _____
 Subdirección: _____ 6 _____
 Departamento: _____ 7 _____
 Correo Electrónico: _____ 8 _____
 Teléfono y/o extensión: _____ 9 _____

TIPO DE SOLICITUD 10

ASIGNACIÓN DE CUENTA DE ACCESO
 ACTUALIZACIÓN DE PRIVILEGIOS DE ACCESO EN LA CUENTA _____

JUSTIFICACIÓN 11

(Área reservada para los enlaces de las áreas generadoras de la información)

PROYECTO(S) / EVENTO(S) 12

DGE **DGCNYEE**
 Acceso a todos SI NO (especifique) Acceso a todos SI NO (especifique)

Área reservada para el llenado exclusivo del responsable del Almacén de Datos Estadísticos y DBA

13

IP del equipo				USUARIO
Instancia(s) de BD				
Roles				

Nombre de quien autoriza.

ANEXO XXV

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“AD-MOVS”**

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	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	<p>Marcar la opción de acuerdo a lo que se está solicitando.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

380

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/almacenedatos/lis_estatus_proyectos.jsp

12. y 13.

Son áreas reservadas para ser llenadas por los enlaces del DWH en DGES y DGEE y por los administradores del DWH. Favor de no llenar.

ANEXO XXVI

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO “REPORTES DE SERVICIOS”

OBJETIVO.-

Obtener los parámetros de lectura que arrojan los equipos de infraestructura electromecánica.

Formulación a cargo de: Departamento de Soporte a la infraestructura Electromecánica.

Ejemplares: Original

Distribución: Departamento de Soporte a la infraestructura Electromecánica.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Bimestre | El bimestre al que corresponde la elaboración del concentrado. |
| 2. Empresa | Nombre de la empresa que está proporcionando el servicio. |
| 3. Contrato | El número del contrato. |
| 4. Equipos | El nombre de los equipos según contrato a los que se les está dando los servicios de mantenimiento. |
| 5. Páginas | El número consecutivo de las páginas. |
| 6. No. | Consecutivo que cada equipo tiene en el contrato. |
| 7. Ubicación del equipo | La localidad en donde está instalado físicamente el equipo y que está indicada en el contrato. |
| 8. No. de Reporte | El número de reporte que entrega el proveedor después de haber realizado el servicio de mantenimiento correspondiente. |
| 9. No. de serie | El número de serie de cada equipo, según contrato. |
| 10. Fecha programada | La fecha en que está programado el servicio de mantenimiento preventivo bimestral, según calendario entregado por el proveedor. |
| 11. Fecha de atención | La fecha en que en realidad se elaboró el servicio de mantenimiento preventivo y que viene en el reporte que entrega el proveedor después de hacer el servicio. |
| 12. No. de días desfasados | Si la fecha de el punto 5 y 6 no coincide se pone en este recuadro los días que tiene de diferencia para hacer la penalización correspondiente. |
| 13. Observaciones | En caso de que el equipo cambie de entidad o esté fuera de servicio o se pida una nota de crédito, etc. |

ANEXO XXVII

**RECORRIDO DIARIO DE REVISIÓN PARA EL EQUIPO
DE INFRAESTRUCTURA ELECTROMECÁNICA**



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA
DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ELECTROMECÁNICA
DEPARTAMENTO DE SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA ELECTROMECÁNICA

HORA	: (1)	FECHA	(2)
-------------	--------------	--------------	-----

U. P. S. POWER WARE							
ENTRADA (3)KW	SALIDA (4)KW	V. BAT. (5) V	A. BAT. (6) A				
VOLTAJE EN BY-PASS (7)	A - B	B - C	C - A				
ULTIMA ALARMA (8)							
	TOTAL	MES	TIEMPO EN	DÍAS	HORAS	MINUTOS	
EN BATERÍA < 1 MINUTO (9)			UPS (10)				
EN BATERÍA 1 - 4 MINUTOS (11)			BY - PASS (12)				
EN BATERÍA > 4 MINUTOS (13)			BATERÍAS (14)				

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

384

U. P. S. MGE							
FREC. IN	(15) Hz	FREC. OUT	(16) Hz	VOLT MAIN 1	(17) V	VOLT MAIN 2	(18) V
VOLTAJE OUT (19)	V	V	V	CORRIENTE OUT (20)	A	A	A
KVA'S	(21)	CARGA	(22)%	VOLT. BAT.	(23)V	T. RESPALDO	(24)MIN

TRANSFORMADOR	TEMP. ACTUAL	(25) ° C	TEMP. MAX. ANT	(26) ° C
---------------	--------------	----------	----------------	----------

POWER LOGIC							
VOLT. PROM.	(27) V	AMP. PROM.	(28) A	DEMANDA	(29) KW	FREC.	(30) Hz
M/WH	(31)	MVAR/H	(32)	FACTOR DE POT.	(33)		

TRANSFER PGEE GP						
AUTOMÁTICO	MANUAL	KW	HRS. TRABAJADAS	ARRANQUES	BATERÍAS	
(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	(40)

TRANSFER PGEE OTTOMOTORES						
AUTOMÁTICO	MANUAL	KW	HRS. TRABAJADAS	ARRANQUES	BATERÍAS	
(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)

QD Logic (48)	FASE A	AMP.	FASE B	AMP.	FASE C	AMP.
---------------	--------	------	--------	------	--------	------

PGEE OTTOMOTORES							
PRECALENT.	(49)	BATERÍAS	(50)	RADIADOR	(51)	NIVEL DIESEL	(52)Lts

PGEE GP							
PRECALENT.	(53)	BATERÍAS	(54)	RADIADOR	(55)	NIVEL DIESEL	(56) Lts

PISO DE LA SUBESTACIÓN	LIMPIO	(57)	SUCIO	(58)
------------------------	--------	------	-------	------

OBSERVACIONES (59)

UNIDAD DE AIRE ACONDICIONADO DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

ENCENDIDO (60) APAGADO TEMPERATURA (61)

OBSERVACIONES (62)

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

385

UPS APC # 1									
CHARGE	(63) %	LOAD	(64) %	V. IN	(65)	V. OUT	(66)	FREC.	(67) Hz
RUNTIME	: (68)		KVA's OUT (69)			1	2	3	
VOLTAJE IN (70)	V	V	V	VOLTAJE BYPASS (71)			V	V	V
VOLTAJE OUT (72)	V	V	V	AMP. IN (73)			A	A	A
AMP. OUT (74)	A	A	A	LOAD ASSUMING			(75) %	%	%
V. BAT (76)	CAP. BAT	(77)	RUNTIME	(78)	# BAT.	(79)	BAT. DAÑ	(80)	
OBSERVACIONES (81)									

UPS APC # 2									
CHARG	(82) %	LOAD	(83) %	V. IN	(84)	V. OUT	(85)	FREC.	(86) Hz
RUNTIME	: (87)		KVA's OUT (88)			1	2	3	
VOLTAJE IN (89)	V	V	V	VOLTAJE BYPASS (90)			V	V	V
VOLTAJE OUT (91)	V	V	V	AMP. IN (92)			A	A	A
AMP. OUT (93)	A	A	A	LOAD ASSUMING			(94) %	%	%
V. BAT (95)	CAP. BAT	(96)	RUNTIME	(97)	# BAT.	(98)	BAT. DAÑ	(99)	
OBSERVACIONES (100)									

ESTADO DEL AIRE ACONDICIONADO											
	TEMP	SET POINT	ON	OFF	COMP 1 Y 2		TEMP	SET POINT	ON	OFF	COMP 1 Y 2
1	(101)					12					
2						13					
3						14					
4						15					
5						16					
6						17					
7						18					
8						19					
9						20					
10						21					
11						22					
OBSERVACIONES (102)											

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

386

ILUMINACIÓN				
	ÁREAS	ESCALERAS	BAÑOS MUJERES	BAÑOS HOMBRES
CUARTO DE MAQ.	(103)	(104)	NA	(106)
BASAMENTO			(105)	
ACCESO				
PRIMER NIVEL				
SEGUNDO NIVEL				
TERCER NIVEL				
OBSERVACIONES	(107)			

ANEXO XXVII

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
“RECORRIDO DIARIO DE REVISIÓN PARA EL EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA
ELECTROMECAÁNICA”**

OBJETIVO.-

Obtener los parámetros de lectura que arrojan los equipos de Infraestructura Electromecánica.

Formulación a cargo de: Departamento de Soporte a la infraestructura Electromecánica.

Ejemplares: Original.

Distribución: Departamento de Soporte a la infraestructura Electromecánica.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|----------|--------------------------|
| 1. Hora | De inicio del recorrido. |
| 2. Fecha | De recorrido. |

U.P.S. POWER WARE

- | | |
|------------------------------|---|
| 3. Entrada | La lectura de entrada de consumo indicada en KW. |
| 4. Salida | Se anota la lectura de salida de consumo indicada en KW. |
| 5. V. BAT | La lectura de voltaje del banco de baterías. |
| 6. A. BAT | Corriente del banco de baterías. |
| 7. Voltaje en By-Pass | Voltaje en By-Pass. |
| 8. Última Alarma | La última alarma que registró el equipo. |
| 9. En Batería < 1 minuto | Total: Tiempo de operación del equipo en el modo de baterías menor a 1 minuto.
Mes: Número de operaciones mensuales. |
| 10. UPS | Tiempo que lleva trabajando el equipo en modo UPS en días, horas y minutos. |
| 11. En Batería 1 - 4 minutos | Total: Tiempo de operación del equipo en el modo de baterías de entre 1 a 4 minutos.
Mes: Número de operaciones mensuales. |
| 12. BY-PASS | Tiempo que lleva trabajando el equipo en By-Pass en días, horas y minutos. |
| 13. En Batería > 4 minutos | Total: Tiempo de operación del equipo en el modo de baterías mayor de 4 |

TRANSFER PGEE GP

- 34. Automático Posición del sistema que guarda el modo de operación automático.
- 35. Manual Posición del sistema que guarda el modo de operación manual.
- 36. KW Consumo de energía eléctrica que tiene el equipo en ese momento indicado en kilowatts hora.
- 37. Hrs. Trabajadas Total de horas trabajadas del equipo.
- 38. Arranques Total de arranques del equipo.
- 39. Baterías Estado físico en el que se encuentra la batería 1 del sistema de arranque del equipo.
- 40. Baterías Estado físico en el que se encuentra la batería 2 del sistema de arranque del equipo.

TRANSFER PGEE OTTOMOTORES

- 41. Automático Posición del sistema que guarda el modo de operación automático.
- 42. Manual Posición del sistema que guarda el modo de operación manual.
- 43. KW Consumo de energía eléctrica que tiene el equipo en ese momento indicado en kilowatts hora.
- 44. Hrs. Trabajadas Total de horas trabajadas del equipo.
- 45. Arranques Total de arranques del equipo.
- 46. Baterías Estado físico en el que se encuentra la batería 1 del sistema de arranque del equipo.
- 47. Baterías Estado físico en el que se encuentra la batería 2 del sistema de arranque del equipo.

QD Logic

- 48. Fase A, Fase B y Fase C Corriente de salida que muestra el display para la fase A, B y C indicada en amperes.

PGEE OTTOMOTORES

- 49. Precalent. Operación correcta de los precalentadores.
- 50. Baterías Valida el estado físico de las baterías del sistema de arranque de la planta.
- 51. Radiador Valida el estado físico del radiador del equipo.
- 52. Nivel Diesel Nivel de combustible diesel del tanque de almacenamiento indicada en

litros.

PGEE GP

- 53. Precalent. Operación correcta de los precalentadores.
- 54. Baterías Valida el estado físico de las baterías del sistema de arranque de la planta.
- 55. Radiador Valida el estado físico del radiador del equipo.
- 56. Nivel Diesel Nivel de combustible diesel del tanque de almacenamiento indicada en litros.

PISO DE LA SUBESTACIÓN

- 57. Limpio Estado en que se encuentra el piso de la subestación.
- 58. Sucio Estado en que se encuentra el piso de la subestación.
- 59. Observaciones Anormalidades durante el recorrido de verificación de la subestación.

UNIDAD DE AIRE ACONDICIONADO DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

- 60. Encendido Estado en que se encuentra el sistema de aire acondicionado del área.
- 61. Temperatura Temperatura que registra el sistema de aire acondicionado.
- 62. Observaciones Anormalidades durante el recorrido de verificación.

UPS APC #1

- 63. Charge Indica el % de carga del banco de baterías.
- 64. Load % de carga soportada por el equipo UPS.
- 65. V. IN Voltaje de entrada.
- 66. V. OUT Voltaje de salida.
- 67. Frec. Frecuencia de entrada indicada en Hertz.
- 68. Runtime Tiempo de soporte de autonomía de la carga del banco de baterías y de la carga soportada.
- 69. KVA's OUT Capacidad de carga del sistema.
- 70. Voltaje IN Voltaje de entrada en las 3 fases.
- 71. Voltaje BY-PASS Voltaje del By-Pass en las 3 fases.
- 72. Voltaje OUT Voltaje de salida en las 3 fases.

73. Amp. IN	Corriente de entrada en las 3 fases.
74. Amp. OUT	Corriente de salida en las 3 fases.
75. Load Assuming	% de la carga en relación con la capacidad total de los módulos de potencia.
76. V. BAT	Voltaje de baterías.
77. Cap. BAT	Porcentaje disponible de la capacidad de baterías.
78. Runtime	Disponibilidad por operación de baterías en horas y minutos.
79. # Bat	Número de módulos de baterías instalados.
80. BAT. Dañ.	Número de módulos de baterías dañados.
81. Observaciones	Anormalidades durante el recorrido de verificación.

UPS APC #2

82. Charge	Indica el porcentaje de carga del banco de baterías.
83. Load	Porcentaje de carga soportada por el equipo UPS.
84. V. IN	Voltaje de entrada.
85. V. OUT	Voltaje de salida.
86. Frec.	Frecuencia de entrada indicada en Hertz.
87. Runtime	Tiempo de soporte de autonomía de la carga del bando de baterías y de la carga soportada.
88. KVA's OUT	Capacidad de carga del sistema.
89. Voltaje IN	Voltaje de entrada en las 3 fases.
90. Voltaje By-Pass	Voltaje del by-pass en las 3 fases.
91. Voltaje OUT	Voltaje de salida en las 3 fases.
92. Amp. IN	Corriente de entrada en las 3 fases.
93. Amp. OUT	Corriente de salida en las 3 fases.
94. Load Assuming	Porcentaje de la carga en relación con la capacidad total de los módulos de potencia.
95. V. BAT	Voltaje de baterías.

96. Cap. BAT Porcentaje disponible de la capacidad de baterías.
97. Runtime Disponibilidad por operación de baterías en horas y minutos.
98. # Bat Número de módulos de baterías instalados.
99. BAT. Dañ. Número de módulos de baterías dañados.
100. Observaciones Anormalidades durante el recorrido de verificación.

ESTADO DEL AIRE ACONDICIONADO

101. Temp, Set Point, ON, OFF, COMP 1 y 2 Temperatura de retorno. Set Point, estatus de encendido o apagado, status de los compresores (para las 22 unidades de aire acondicionado instalada en el Edificio del Centro de Cómputo).
102. Observaciones Anormalidades durante el recorrido de verificación del aire acondicionado.

ILUMINACIÓN

103. Áreas Cantidad de lámparas dañadas en las áreas de los pisos del Edificio de Cómputo.
104. Escaleras Cantidad de lámparas dañadas en las escaleras del Edificio de Cómputo.
105. Baños de Mujeres Cantidad de lámparas dañadas en los Baños de Mujeres del Edificio de Cómputo.
106. Baños de Hombres Cantidad de lámparas dañadas en los Baños de Hombres del Edificio de Cómputo.
107. Observaciones Anormalidades durante el recorrido de verificación de la iluminación.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

393

ANEXO XXVIII

SOLICITUD DE TRÁMITE DE PAGO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INFORMÁTICA
DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATOS DE BIENES INFORMÁTICOS
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS

SOLICITUD DE TRÁMITE DE PAGO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

NÚMERO DE SOLICITUD	FECHA DE ELABORACIÓN			UNIDAD EJECUTORA	HOJA
	DÍA	MES	AÑO		
			1		

CLAVE PROGRAMÁTICA (2)			BENEFICIARIO	IMPORTE	FECHA COMPROMISO DE PAGO			TIPO DE ADJUDICACIÓN (9)	ANEXOS (10)	CANT. DOC. (11)
Nº. COMPRA DIRECTA, PEDIDO Y/O CONTRATO (3)	PARTIDA (4)	FACTURA REBO (5)			DÍA	MES	AÑO			
								ACEPTACIÓN DE BIENES (COPIA)		
								ACEPTACIÓN DE SERVICIOS		
								COMPRA DIRECTA (ORIGINAL)		
								CONTRATO VALIDADO		
								CONVENIO		
								DICTÁMEN 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 (12)			REVISO (13)			AUTORIZO (14)				
PATRICIA E. MUÑOZ RODRÍGUEZ Jefa de Depto. De Control y Seguimiento de Contratos			ENRIQUE LEDESMA ROMERO Subdirector de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos			SILVA REYES BARRERA Directora de Provisión de Bienes y Servicios Informáticos				

ANEXO XXVIII

**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 | <p>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.</p> <p>En la casilla correspondiente a la unidad ejecutora, se deberá integrar conforme a la clave correspondiente.</p> <p>En la casilla de hoja, se indica el número de hojas totales que integra dicha solicitud.</p> |
| 2. Clave programática | <p>Describir a la clave que estará identificando el área que adquirió o contrato los servicios.</p> |
| 3. No. de Compra Directa Pedido y/o Contrato | <p>Es el número asignado de acuerdo a su adquisición, para identificar la procedencia de adquisición de bienes o contratación de servicios.</p> |
| 4. Partida | <p>El número que identifica los bienes adquiridos.</p> |
| 5. Factura Recibo | <p>Indica el número de factura o recibo que entregó el proveedor y que se anexa a la solicitud.</p> |
| 6. Beneficiario | <p>La razón social o nombre a quien se le emitirá el pago.</p> |
| 7. Importe | <p>La cantidad a pagar integrando impuestos.</p> |
| 8. Fecha de Compromiso de Pago | <p>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.</p> |
| 9. Tipo de Adjudicación | <p>Se refiere al procedimiento bajo el cual fueron adquiridos los bienes o servicios. Indicándolas con un dígito, de la siguiente forma:</p> |

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 XXIX

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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

398

- | | |
|---------------------------|--|
| 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. Termino 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 XXX

**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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

401

16. Observaciones

Las observaciones en caso de tenerlas.

ANEXO XXXI

**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 ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

404

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.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

405

ANEXO XXXII

REPORTE DE PRODUCCIÓN SEMANAL POR PROYECTO



**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DIGITALES
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CAPTURA DE DATOS**

Reporte de Producción Semanal por Proyecto

Nombre del Proyecto: _____ (1)
Supervisora: Grupo (s): _____ (2) Tipo de Captura: _____ (3)

Semana del (4) al (5) de (6) de (7)

Tipo de documentos capturados y verificados: _____

_____ (8)

Nota: _____ (9)

Nombre	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Total Capturados	Total Verificados	Producción Total	Observaciones
	c	v	c	v	c	v	c	v	c	v				
(10)	11										(12)	(13)	(14)	(15)
Total														

C = capturados V= verificado (nx)

ANEXO XXXII

**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 |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

407

digitalizados y verificados por día.

nx

El significado de las letras c y v.

ANEXO XXXIII

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 XXXIV

**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. |

Formato de solicitud de videoconferencia

Fecha de elaboración:

1

<i>RESPONSABLE DE LA GESTIÓN</i>	2
<i>PUESTO</i>	3
<i>EXTENSIÓN</i>	4
<i>SOLICITANTE DE SALA DE VIDEOCONFERENCIA</i>	5
<i>ADSCRIPCIÓN</i>	6
<i>PUESTO</i>	7
<i>EXTENSIÓN</i>	8
<i>PROPÓSITO DE LA REUNIÓN</i>	9
<i>SALAS A INTERCONECTAR</i>	10
<i>NOMBRE DE QUIEN ENCABEZA LA REUNIÓN EN SITIO O LUGAR SOLICITADO</i>	11
<i>NOMBRES DE QUIENES ENCABEZARÁN LA REUNIÓN EN LOS SITIOS REMOTOS</i>	12
<i>FECHA DE LA REUNIÓN</i>	13
<i>HORA DE INICIO Y TÉRMINO DE LA REUNIÓN</i>	14
<i>NÚMERO DE PARTICIPANTES EN SITIO</i>	15
<i>NÚMERO DE PARTICIPANTES EN SALAS REMOTAS</i>	16
<i>OTROS REQUERIMIENTOS:</i>	17

ANEXO XXXV

**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. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

414

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.

ANEXO XXXVI

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
"INVENTARIO DE SOFTWARE "**

OBJETIVO.-

Realizar el registro detallado de los productos de software que deben de integrarse en el Inventario de Software Institucional y mantener actualizada la información de dicho inventario.

Formulación a cargo de: Departamento de Administración de Licencias de Software.

Ejemplares: Original digital.

Distribución: Departamento de Administración de Licencias de Software.

EN EL CONCEPTO:

DEBERÁ ANOTARSE:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. No. | El número consecutivo. |
| 2. Año | El año en se adquirió el programa. |
| 3. Fabricante | El que fabrica el producto. |
| 4. Producto | El nombre del programa de software. |
| 5. Edición | La edición del programa (Professional, Enterprise, Standard). |
| 6. Versión | La versión del programa adquirido. |
| 7. Idioma | El idioma en que viene el programa de software. |
| 8. Tipo de Adquisición | La forma en que se adquirió el programa. (Ampliación, Actualización o Nuevo). |
| 9. Plataforma | El sistema operativo donde trabajará el programa. |
| 10. Dirección General | Dirección General a la que pertenece el área solicitante. |
| 11. Dirección General Adjunta | Dirección General Adjunta a la que pertenece el área solicitante. |
| 12. Dirección de Área | Dirección de Área a la que pertenece el área solicitante. |
| 13. Subdirección | Subdirección a la que pertenece el área solicitante. |
| 14. Proveedor | Nombre de proveedor al que se le adjudicó la compra. |
| 15. Documento | Contrato o pedido con el que se adquirieron los productos. |
| 16. Precio Unitario con IVA | Precio Unitario con IVA. |
| 17. Comunicado | Documento con el que se asignó el programa de software al área solicitante. |

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

MES.
03

AÑO.
2011

PÁGINA:

417

18. Observaciones

La observaciones varias de acuerdo a cada programa de software.

Dirección General Adjunta de Informática.

FECHA DE ELABORACIÓN:

PÁGINA:

MEG.

AÑO.

03

2011

418

TRANSITORIOS

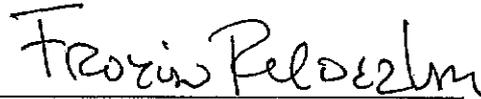
PRIMERO.- El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General Adjunta de Informática entrará en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto.

SEGUNDO.- El presente Manual deja sin efecto 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 09 de marzo de 2011.

El Director General de Administración,



Froylán Rolando Hernández Lara.