



TOMO II

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE INFORMATICA SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA

Fecha de Elaboración		
	Diciembre	2024

ELABORÓ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

REVISÓ
UNIDAD DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

VALIDÓ
LIC. JOSÉ ANTONIO VERGARA HERNÁNDEZ TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
I. OBJETIVO DEL MANUAL	5
II. PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	6
Asesoría de Software	7
a) Objetivo del Procedimiento	8
b) Normas de Operación del Procedimiento	8
c) Descripción del Procedimiento	9
d) Diagrama de Flujo	11
e) Formas y Guías de Llenado	14
Cambio de Hardware	20
a) Objetivo del Procedimiento	21
b) Normas de Operación del Procedimiento	21
c) Descripción del Procedimiento	22
d) Diagrama de Flujo	24
e) Formas y Guías de Llenado	26
Copias de Seguridad	28
a) Objetivo del Procedimiento	29
b) Normas de Operación del Procedimiento	29
c) Descripción del Procedimiento	30
d) Diagrama de Flujo	33
e) Formas y Guías de Llenado	35
Creación e Implementación de Redes	37
a) Objetivo del Procedimiento	38
b) Normas de Operación del Procedimiento	38
c) Descripción del Procedimiento	39
d) Diagrama de Flujo	42
e) Formas y Guías de Llenado	44
Desarrollo de Sistemas Informáticos	50
a) Objetivo del Procedimiento	51
b) Normas de Operación del Procedimiento	51
c) Descripción del Procedimiento	52
d) Diagrama de Flujo	56
e) Formas y Guías de Llenado	59
Dictamen Técnico	61
a) Objetivo del Procedimiento	62
b) Normas de Operación del Procedimiento	62
c) Descripción del Procedimiento	63
d) Diagrama de Flujo	67



Generación de Credenciales.....	71
a) Objetivo del Procedimiento.....	72
b) Normas de Operación del Procedimiento.....	72
c) Descripción del Procedimiento.....	73
d) Diagrama de Flujo.....	77
e) Formas y Guías de Llenado.....	82
Instalación de Equipo.....	86
a) Objetivo del Procedimiento.....	87
b) Normas de Operación del Procedimiento.....	87
c) Descripción del Procedimiento.....	88
d) Diagrama de Flujo.....	90
e) Formas y Guías de Llenado.....	92
Mantenimiento de Sistemas Web.....	94
a) Objetivo del Procedimiento.....	95
b) Normas de Operación del Procedimiento.....	95
c) Descripción del Procedimiento.....	96
d) Diagrama de Flujo.....	99
e) Formas y Guías de Llenado.....	101
Soporte Técnico de Redes.....	103
a) Objetivo del Procedimiento.....	104
b) Normas de Operación del Procedimiento.....	104
c) Descripción del Procedimiento.....	105
d) Diagrama de Flujo.....	108
e) Formas y Guías de Llenado.....	110
III. GLOSARIO.....	114
IV. AUTORIZACIÓN.....	117



INTRODUCCIÓN

El propósito específico del Manual es contar con una herramienta técnica que genere certeza de las acciones a desarrollar para desahogar los procedimientos, que permita a cada una de las áreas intervinientes, conocer el proceso de actuación y estandarizar una metodología común, por lo que, el presente Manual cuenta con la parte del desarrollo del procedimiento; donde se puede tener una noción más amplia de lo que realizan las Unidades Administrativas que intervienen, es donde se describen las actividades del Procedimiento y que documentos intervienen en él, asimismo establece para su conformación tres aspectos esenciales.

En primer lugar, la presentación del procedimiento, es decir la identidad, objetivo y operación del procedimiento que hace referencia a los requisitos que se han determinado para dar inicio al Procedimiento, así como también encontrará la descripción de este, de una manera detallada, cronológica y secuencial que servirá de inducción al momento de llevarlo a cabo, el mismo cuenta con el diagrama de flujo que no es más que la descripción gráfica del desarrollo.

En segundo lugar, el Manual de Procedimientos de esta Secretaría se compone de VI TOMOS mismos que corresponden a las siguientes Unidades Administrativas:

- I. Dirección General Administrativa;
- II. Departamento de Informática;
- III. Dirección General Jurídica;
- IV. Dirección General de Control y Auditoría Gubernamental y la Unidad de Transparencia
- V. Coordinación de Comisarios Públicos; y
- VI. Dirección General de Contraloría Social y Atención Ciudadana y la Unidad de Desarrollo Administrativo.

Como último punto, relativo a las formas y guías de llenado de éstas, estableciendo la documentación que se requiere para realizar las diligencias necesarias de manera objetiva.

Este documento es de observancia general como instrumento de información y consulta, por lo que deberá ser analizado periódicamente para que sea actualizado conforme a los criterios de veracidad, oportunidad y coherencia con las adecuaciones que se realicen a las leyes y ordenamientos vigentes que lo sustentan; por lo que, la Unidad de Desarrollo Administrativo de esta Secretaría se harán cargo de realizar dicha tarea.



I. OBJETIVO DEL MANUAL

Facilitar un instrumento de apoyo que permita explicar al personal de cada Área, Departamento y/o Unidad, el procedimiento correspondiente a la solicitud e implementación de asesorías sobre software de trabajo.



II. PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Asesoría de Software



Nombre del Procedimiento: Asesoría de Software

Objetivo del Procedimiento

Definir los pasos a realizar para solicitar y recibir asesorías para el uso eficiente del software, incluyendo sistemas informáticos y paquetería específica para desempeñar las actividades de trabajo.

Normas de Operación del Procedimiento

- El horario de atención para asesorías será de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
 - a. Debe considerarse que las asesorías serán en un horario que no afecte interfiera con las actividades y/o trabajo del usuario.
 - b. Debe considerarse que las asesorías serán asignadas a un responsable del Departamento de Informática que cumpla con lo siguiente:
 - Conocimiento necesario sobre el manejo del software solicitado.
 - Disponibilidad para impartir la asesoría.



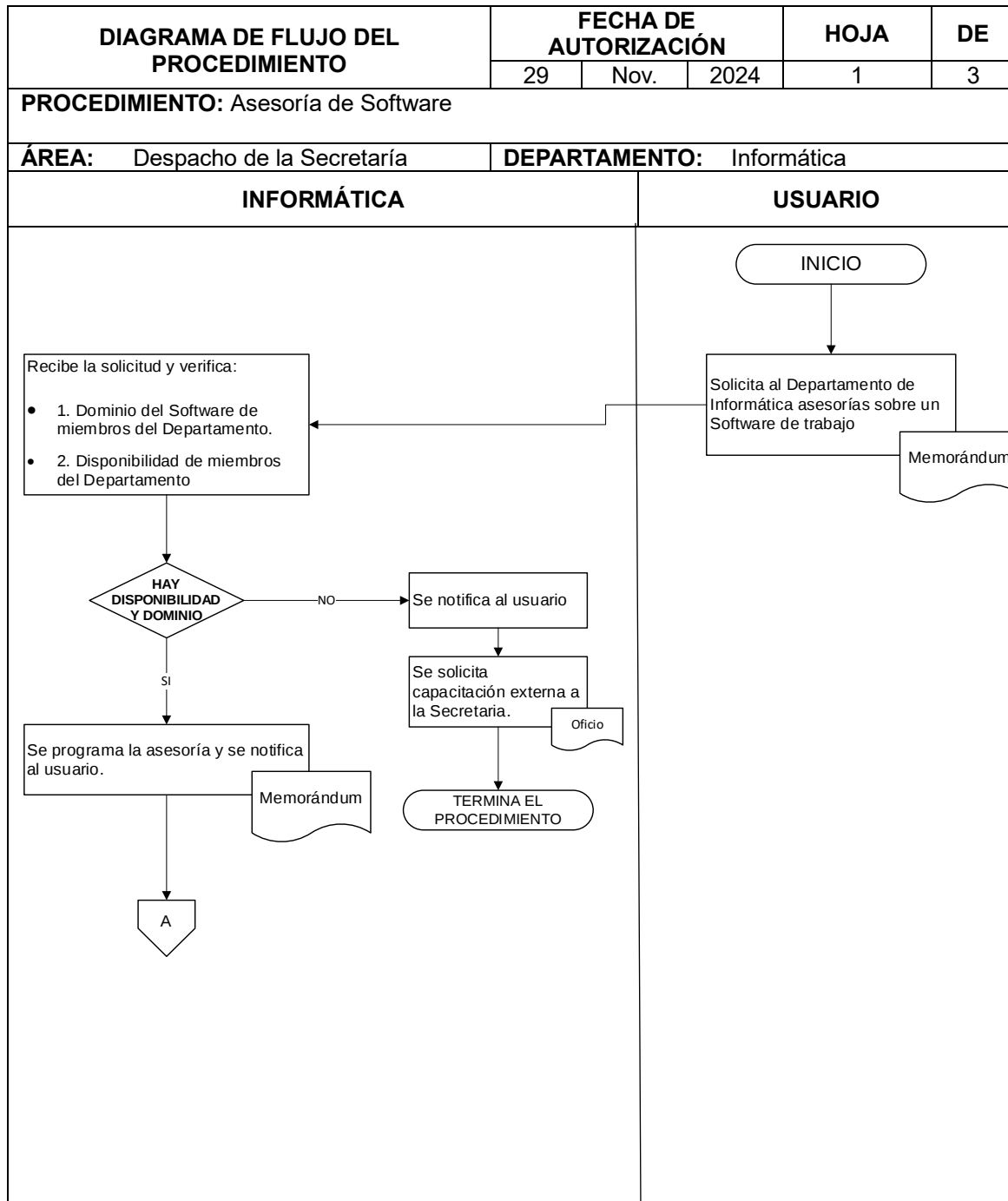
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	2
PROCEDIMIENTO: Asesoría de Software						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:		Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Usuario Departamento de Informática	1	Solicita al Departamento de Informática asesorías sobre un Software de trabajo.			➤ Memorándum	
	2	Recibe la solicitud y verifica: 1. Dominio del Software de miembros del Departamento. 2. Disponibilidad de miembros del Departamento. NO HAY DISPONIBILIDAD				
	3	Se notifica al usuario				
	4	Se solicita capacitación externa a la secretaria. TERMINA SE ENCUENTRA DISPONIBILIDAD			➤ Oficio	
	5	Se programa la asesoría y se notifica al usuario. NO ACEPTA LA FECHA				
	6	Se acuerda nueva fecha y/u hora y se autoriza la reprogramación. TERMINA			➤ Memorándum	

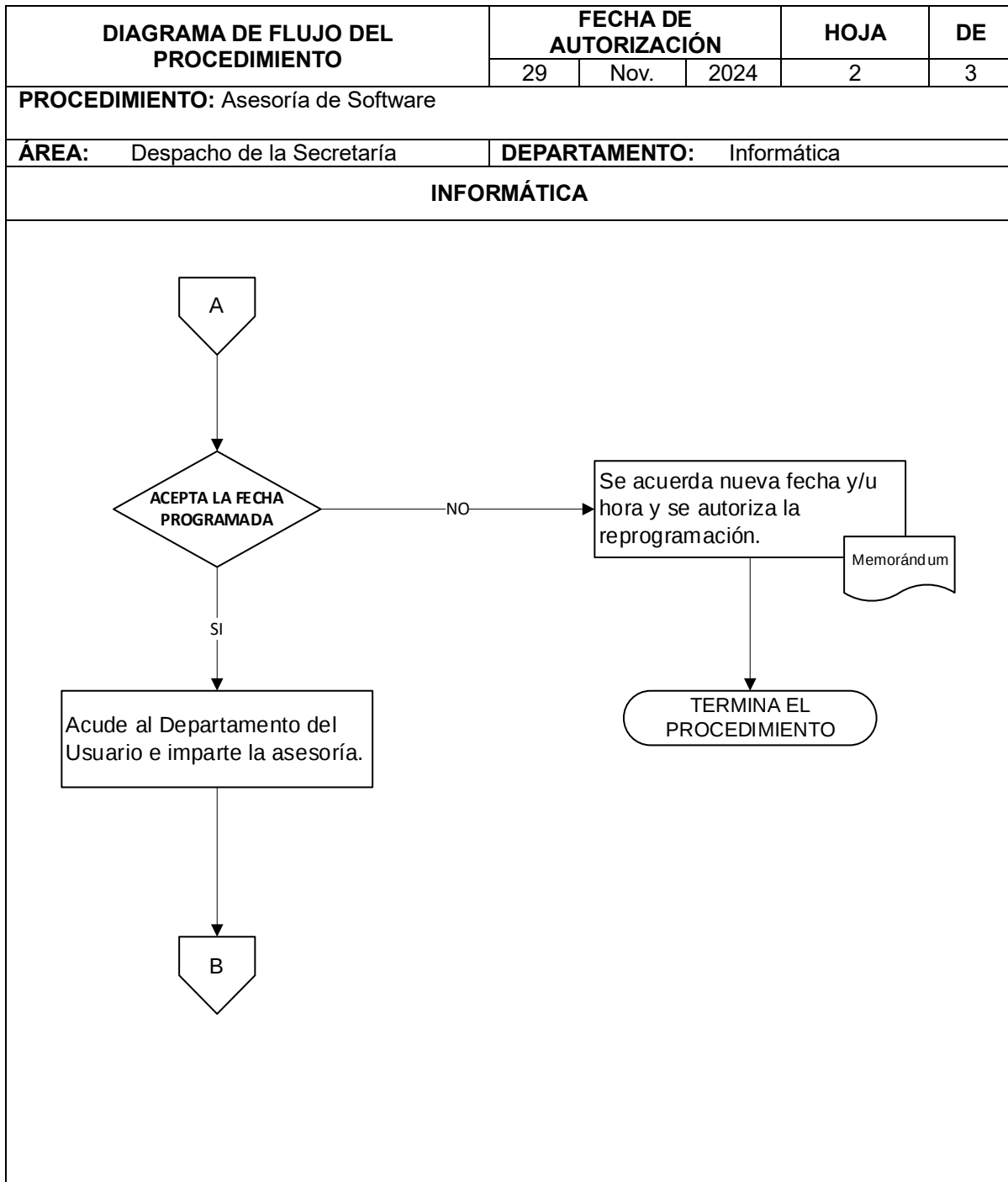


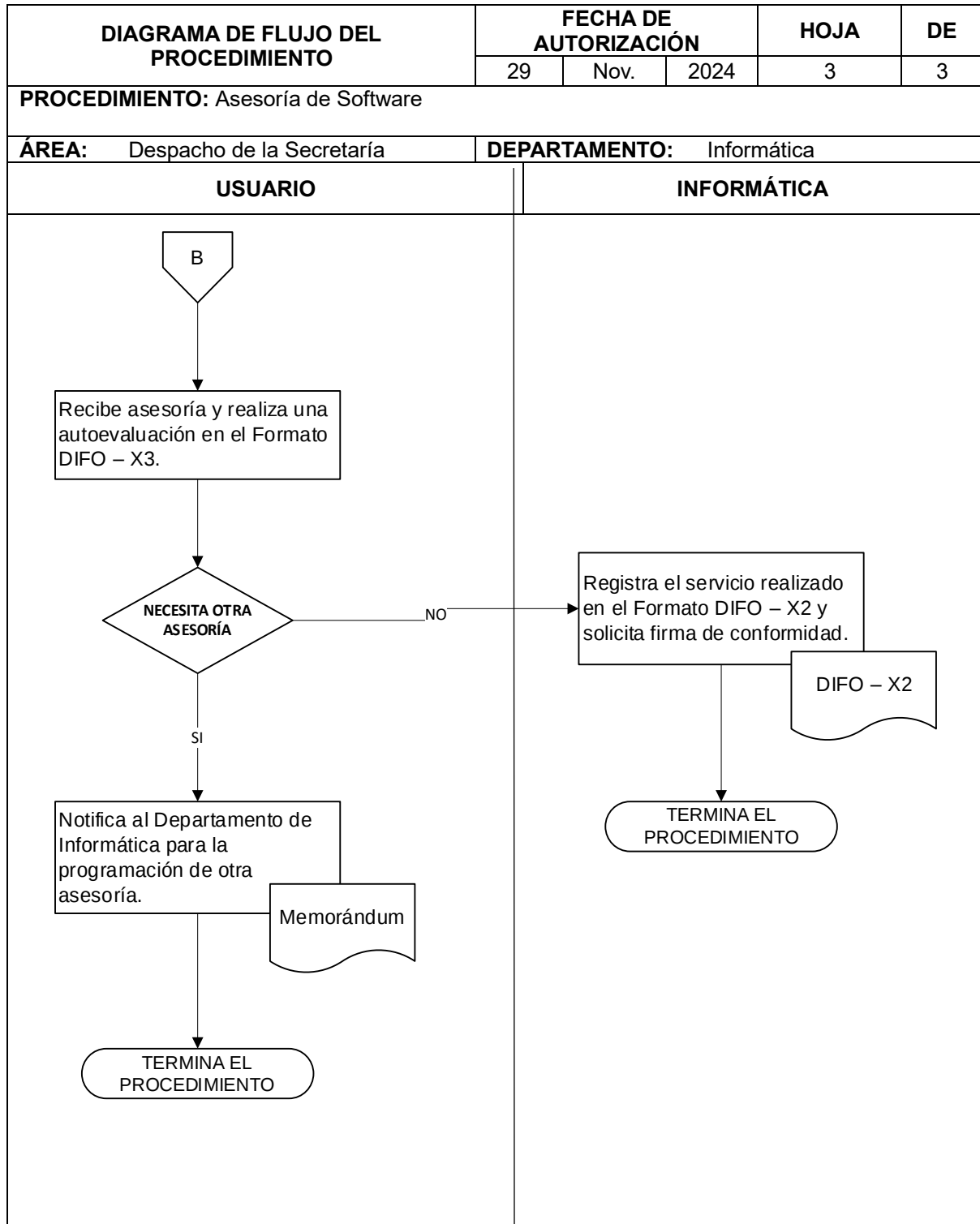
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	2
PROCEDIMIENTO: Asesoría de Software						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:		Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	7	ACEPTA LA FECHA PROGRAMADA Acude al Departamento del Usuario e imparte la asesoría			➤ DIFO – X3	
	8	Recibe asesoría y realiza una autoevaluación en el Formato DIFO – X3.				
Usuario	9	CONSIDERA NECESARIA OTRA ASESORÍA Notifica al Departamento de Informática para la programación de otra asesoría.			➤ Memorándum	
		TERMINA NO CONSIDERA NECESARIA OTRA ASESORÍA				
Departamento de informática	10	Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.			➤ DIFO – X2	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO				



DIAGRAMA DE FLUJO









FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X3, “AUTOEVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE”

		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		
		DESPACHO DEL SECRETARIO		
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		
		FECHA	1	
AUTOEVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE				
SOLICITANTE:		2		
NOMBRE DE QUIEN RECIBE:		3		
MARCA LA CASILLA CORRESPONDIENTE QUE CONSIDERES SE ASEMEJA A TU DESEMPEÑO EN LA ASESORÍA Y EL APRENDIZAJE DE LA MISMA. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.				
4	RASGO A EVALUAR	SI	TAL VEZ	NO
	Sé donde está el acceso directo al software.			
	Sé iniciar y terminar (cerrar) el software sin problema alguno.			
	Si es necesario, sé cual es mi nombre de usuario y contraseña para hacer uso del software.			
	Sé acceder a las funciones específicas del software.			
	En caso de que el software requiera actualizaciones, se qué debo hacer.			
	En caso de que el software falle, se qué hacer o con quién dirígime.			
	Sé como buscar tutoriales para aprender a utilizar funciones específicas más adelante (si son necesarias).			
	En general, me considero con el conocimiento suficiente para hacer un correcto uso del software.			
5		6		
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		FIRMA DE CONFORMIDAD		



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X3, “AUTOEVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza el llenado del documento.
2. Anotar la Unidad Administrativa, Área o Departamento que solicitó el servicio.
3. Anotar el Nombre de la persona que recibe la asesoría.
4. Marcar las casillas correspondientes a su opinión personal sobre lo aprendido en la asesoría.
5. Nombre y Firma de un Responsable del Departamento de Informática.
6. Nombre y Firma de Conformidad del Solicitante o Representante del mismo.



FORMATO DIFO – X4, “EVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE”

		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		
SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		DESPACHO DEL SECRETARIO		
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		
		FECHA	1	
EVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE				
SOLICITANTE: 2				
NOMBRE DE QUIEN RECIBE: 3				
MARCA LA CASILLA CORRESPONDIENTE QUE CONSIDERES SE ASEMEJA AL DESEMPEÑO DE QUIEN TE INS TRYÓ EN LA ASESORÍA. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.				
4	RASGO A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO
	¿El asesor llegó a la fecha y hora acordada?			
	¿Cómo fue la actitud del asesor?			
	¿Cómo percibió el dominio del software que presentó el asesor al ayudarlo?			
	¿Cómo fue la atención a sus dudas con respecto al software?			
	En general, ¿cómo calificaría la asesoría recibida?			
	En general, ¿cómo calificaría al asesor?			
5		6		
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		FIRMA DE CONFORMIDAD		



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X4, “EVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza el llenado del documento.
2. Anotar la Unidad Administrativa, Área o Departamento que solicitó el servicio.
3. Anotar el Nombre de la persona que recibe la asesoría.
4. Marcar las casillas correspondientes a su opinión personal sobre el desempeño de quien impartió la asesoría.
5. Nombre y Firma del Responsable (asesor) del Departamento de Informática.
6. Nombre y Firma de Conformidad del Solicitante o Representante del mismo.



FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA					
DESPACHO DE LA SECRETARÍA					
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA					
FECHA 1					
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI	NO		
10		11			
FIRMA DE CONFORMIDAD		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Cambio de Hardware



Nombre del Procedimiento: Cambio de Hardware

Objetivo del Procedimiento

Definir los pasos a realizar para solicitar y efectuar el cambio de hardware o dispositivos computacionales en caso de que estos presenten fallas o descomposturas que dificulten o imposibiliten el desempeño y/o la correcta realización del trabajo del usuario.

Normas de Operación del Procedimiento

- El horario de atención para cambios será de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Debe considerarse la disponibilidad de hardware para hacer los cambios.

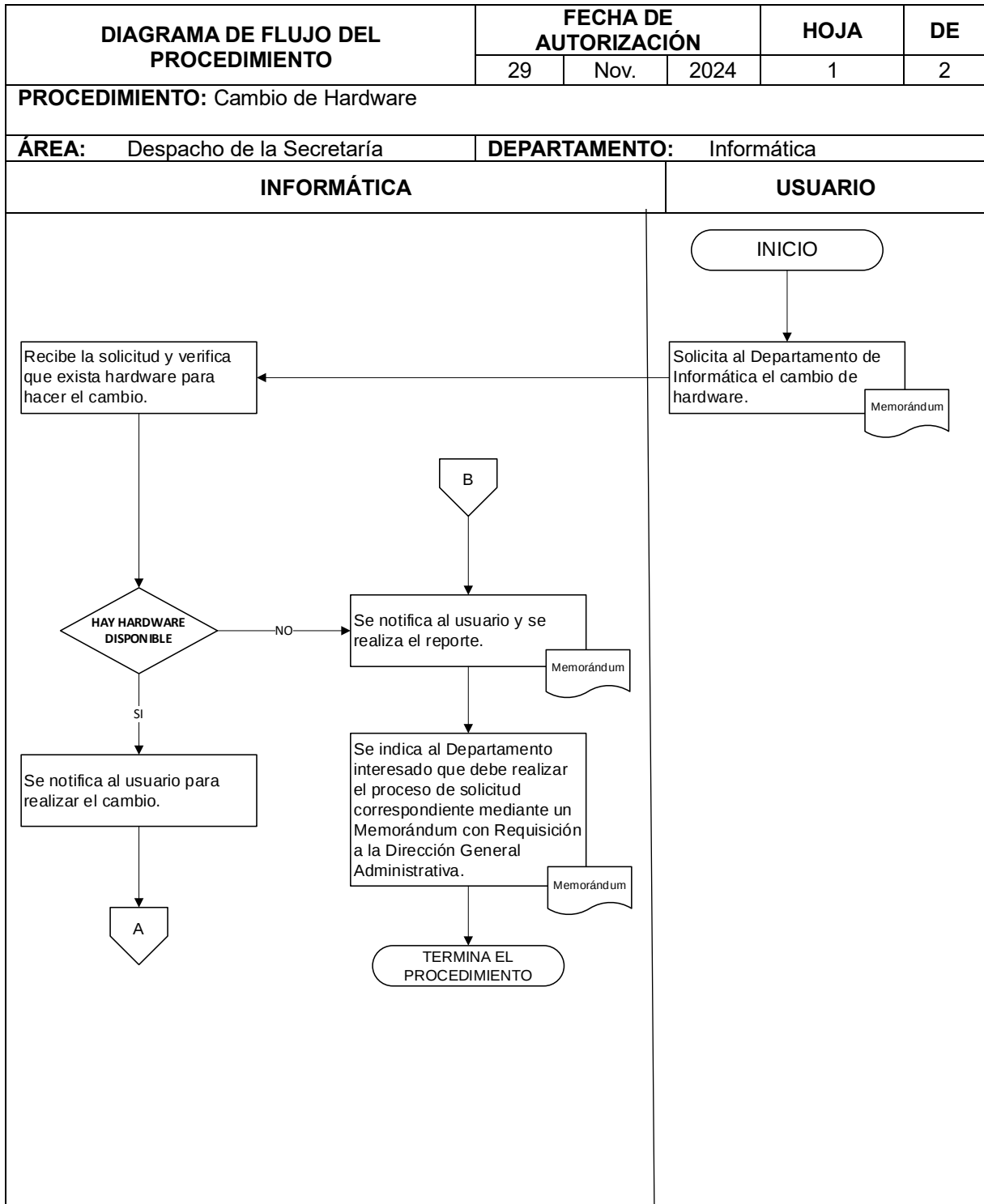
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	2
PROCEDIMIENTO: Cambio de Hardware						
ÁREA: Despacho de la Secretaría				DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Usuario Departamento de Informática Usuario	1	Solicita al Departamento de Informática el cambio de hardware.			➤ Memorándum	
	2	Recibe la solicitud y verifica que exista hardware para hacer el cambio.				
	3	NO HAY HARDWARE DISPONIBLE Se notifica al usuario y se realiza un reporte.			➤ Memorándum	
	4	Se indica al Departamento interesado que debe realizar el proceso de solicitud correspondiente mediante un Memorándum con Requisición a la Dirección General Administrativa. TERMINA HAY HARDWARE DISPONIBLE			➤ Memorándum	
	5	Se notifica al usuario para realizar el cambio.				
	6	Acude a realizar el cambio al Departamento del Usuario.				
	7	Comprueba el buen funcionamiento del hardware instalado. NO FUNCIONA CORRECTAMENTE				

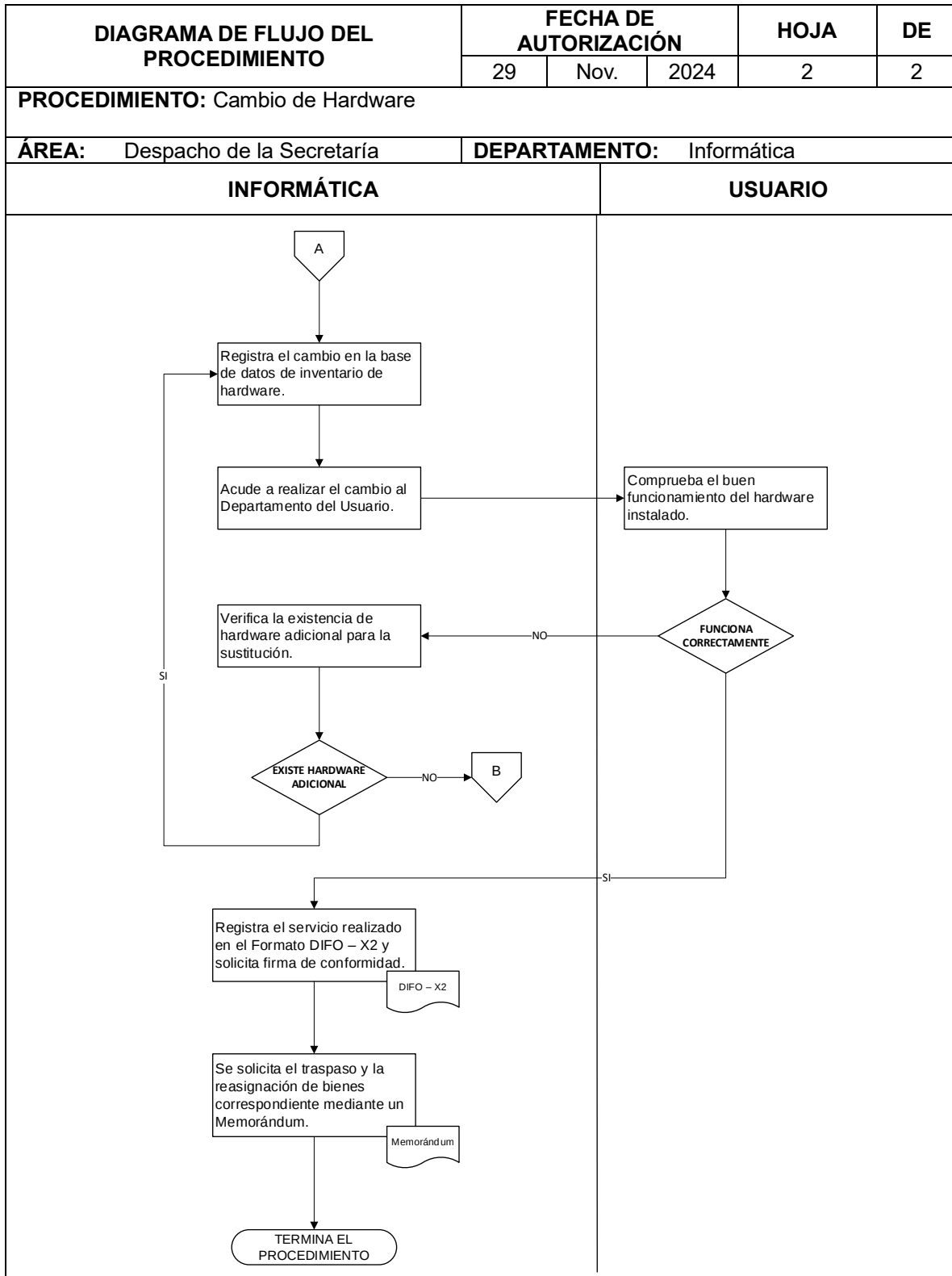


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	2
PROCEDIMIENTO: Cambio de Hardware						
ÁREA: Despacho de la Secretaría			DEPARTAMEN TO: Informática			
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	8	Verifica la existencia de hardware adicional para la sustitución.				
		NO HAY HARDWARE ADICIONAL				
	9	Conecta con actividad no. 3				
		EXISTE HARDWARE ADICIONAL				
	10	Conecta con actividad no. 6				
		FUNCIONA CORRECTAMENTE			➤ DIFO – X2	
11	Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.					
12	Se solicita el traspaso y la reasignación de bienes correspondiente mediante un Memorándum.					
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO			➤ Memorándum	



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA					
DESPACHO DE LA SECRETARÍA					
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA					
FECHA 1					
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE			NO. INVENT:		
IP:			MAC:		
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?					
			SI	NO	
10			11		
FIRMA DE CONFORMIDAD			DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

12. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
13. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
14. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
15. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
16. Especificar la solicitud realizada.
17. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
18. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
19. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
20. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
21. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
22. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Copias de Seguridad



Nombre del procedimiento: Copias de Seguridad

Objetivo del Procedimiento

Asegurar el respaldo y resguardo, en medios externos y en la nube, de la información generada por las diferentes Unidades Administrativas, Áreas y/o Departamentos de la Secretaría, de manera que esta se encuentre disponible en caso de desastres y/o contingencias, tales como daño en discos duros o eliminación de la información.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., ya que debe hacerse cuando no se interrumpan las actividades del personal de la Secretaría.
- Este procedimiento puede ser programado, no programado o automático, según se requiera y dependiendo del tipo de información a respaldar.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov	2024	1	3
PROCEDIMIENTO: Copias de Seguridad						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática		EN CASO DE COPIAS PROGRAMADAS				
	1	Verifica la calendarización de respaldos de información.				
	2	Verifica la última copia de seguridad realizada a los equipos de la Secretaría.				
	3	Identifica el tipo de información a respaldar de cada equipo al que se tiene que realizar la Copia de Seguridad.				
	4	Asigna al personal del Departamento de Informática para realizar las copias de seguida correspondientes.				
	5	Notifica a las Unidades, Área y/o Departamentos sobre la realización de la Copia de Seguridad.			➤ Memorándum o Circular	
		NO SE ACEPTAN LAS FECHAS PARA COPIAS DE SEGURIDAD				
	6	Se reprograman las fechas para los respaldos.			➤ Memorándum	
		TERMINA				



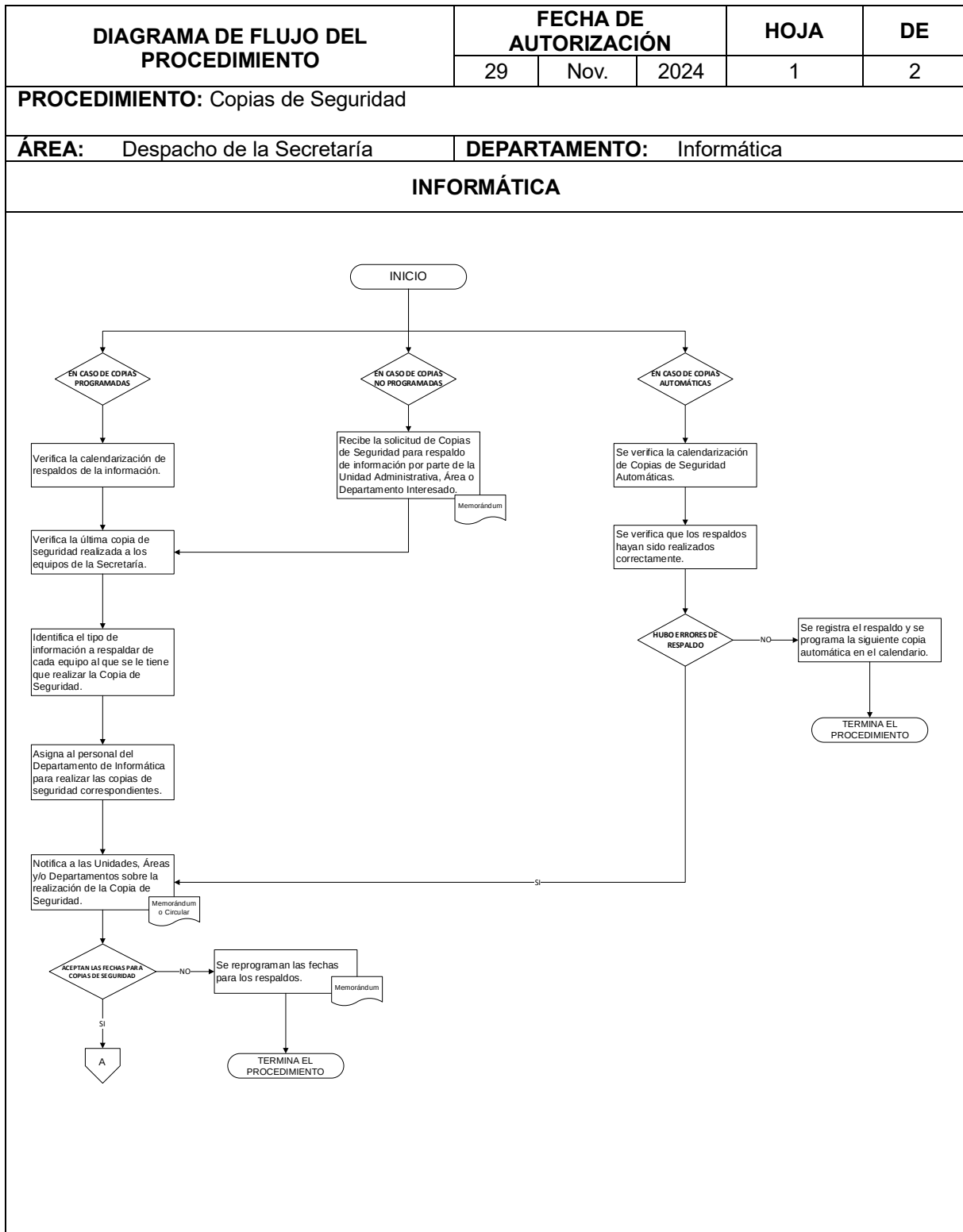
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	3
PROCEDIMIENTO: Copias de Seguridad						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática		SE ACEPTAN LAS FECHAS PARA COPIAS DE SEGURIDAD			➤ DIFO – X2	
	7	Acude a la Unidad, Área o Departamento para realizar las Copias de Seguridad.				
	8	Ejecuta los procedimientos para respaldo de información				
	9	Entrega y recibe, con firma de conformidad, DIFO – X2 para Copias de Seguridad y resguardo de información.				
	10	Registra las Copias de Seguridad y resguarda los dispositivos utilizados en el procedimiento.				
		NO ES NECESARIO REALIZAR COPIAS EN LA NUBE				
	11	Programa la siguiente copia de seguridad en el calendario.				
		TERMINA				
		ES NECESARIO REALIZAR COPIAS EN LA NUBE				
	12	Realiza el respaldo de la información correspondiente en la nube.				
	13	Conecta con la actividad No. 11				

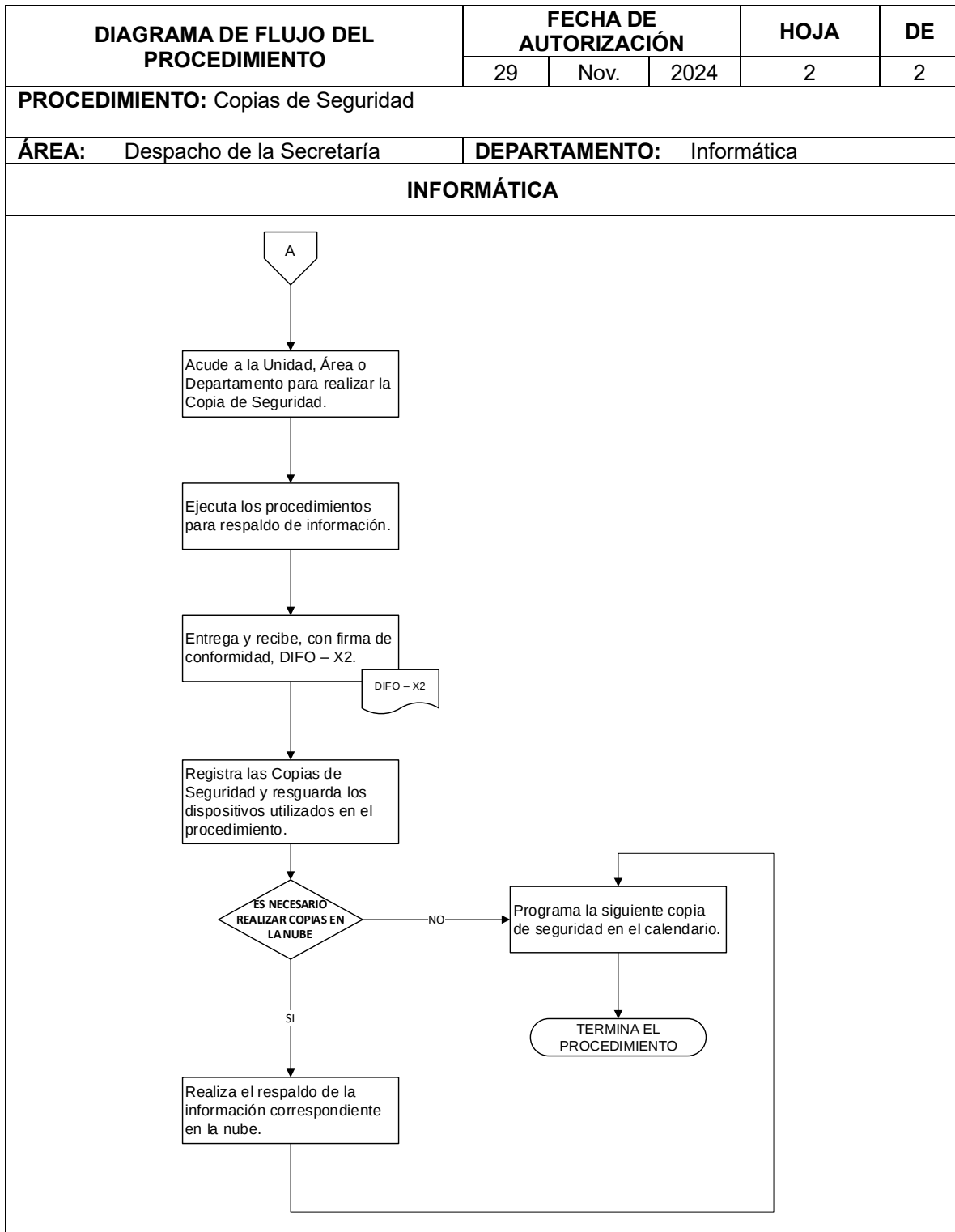


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	3	3
PROCEDIMIENTO: Copias de Seguridad						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:		Informática
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				FORMA O DOCUMENTO
Departamento de Informática		EN CASO DE COPIAS NO PROGRAMADAS				➤ Memorándum
	14	Recibe la solicitud de Copias de Seguridad para respaldo de información por parte de la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado.				
	15	Conecta con la actividad No. 2.				
		EN CASO DE COPIAS AUTOMATICAS				
	16	Se verifica la calendarización de Copias de Seguridad automáticas.				
	17	Se verifica que los respaldos hayan sido realizados correctamente.				
		NO HUBO ERRORES DE RESPALDO				
	18	Se registra el respaldo y se programa la siguiente copia automática en el calendario.				
	TERMINA EL PROCEDIMIENTO					
19	HUBO ERRORES DE RESPALDO					
20	Conecta con la actividad No. 5.					



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

 SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA			
		DESPACHO DE LA SECRETARÍA			
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			
RESPONSABLE: 2		FECHA 1			
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
ACTIVIDADES REALIZADAS 8					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI		NO	
10 FIRMA DE CONFORMIDAD		11 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Creación e Implementación de Redes



Nombre del Procedimiento: Creación e Implementación de Redes

Objetivo del Procedimiento

Crear e implementar redes de datos en las oficinas y/o edificios de las Unidades Administrativas, Áreas y Departamentos de la Secretaría cuando estas sean requeridas.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., ya que debe hacerse cuando no se interrumpan las actividades del personal de la Secretaría.
- Este procedimiento estará sujeto a las limitaciones del espacio físico destinado para realizar las conexiones requeridas.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	3
PROCEDIMIENTO: Creación e Implementación de Redes						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	1	Recibe solicitud para establecer conexiones de red en una Unidad Administrativa, Área o Departamento.			➤ Memorándum	
	2	Envía Memorándum para una revisión de la zona para corroborar si las conexiones son viables.			➤ Memorándum	
		NO SE ACEPTA LA FECHA DE REVISIÓN				
	3	Se reprograma la fecha de revisión.			➤ Memorándum	
		TERMINA				
		SE ACEPTA LA FECHA DE REVISIÓN				
	4	Se procede a la revisión de la zona donde se crearán los enlaces de acuerdo al Formato DIFO – X18, para determinar la viabilidad.			➤ DIFO – X18	
		NO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS DE VIABILIDAD				
	5	Se informa que las conexiones de redes solicitadas no son viables.			➤ Memorándum	
		TERMINA				
		CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS DE VIABILIDAD				
	6	Se planifica la distribución y se estima el material, equipo, herramientas y tiempo a emplear.			➤ Plan de Instalación	



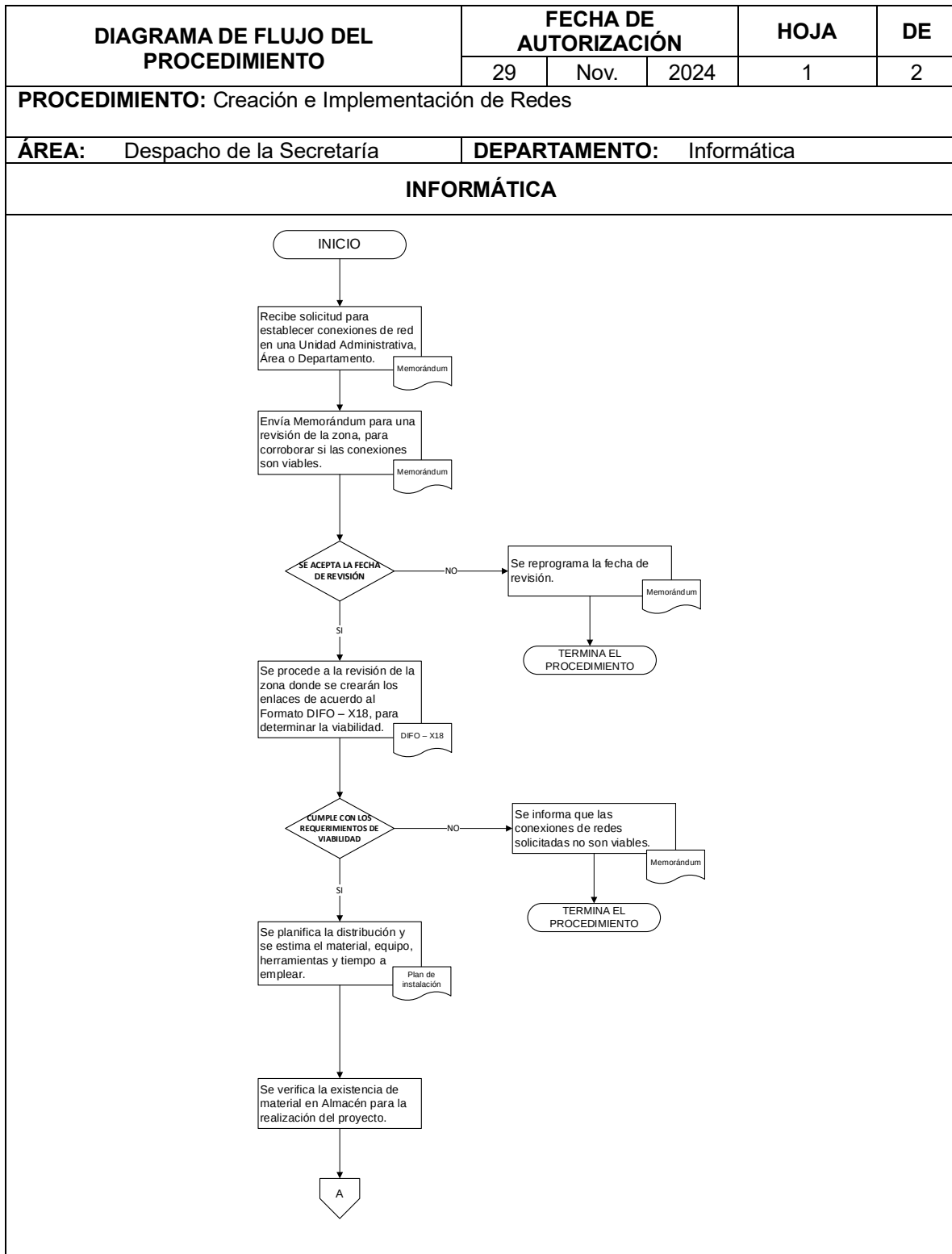
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	3
PROCEDIMIENTO: Creación e Implementación de Redes						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	7	Se verifica la existencia de material en Almacén para la realización del proyecto. NO HAY MATERIAL SUFICIENTE			➤ Memorándum Administrativo ➤ Requisición	
	8	Se solicita la compra de los materiales requeridos para la creación de las conexiones de redes solicitadas. NO SE APRUEBA LA COMPRA				
	9	Se informa a la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado que las conexiones no se podrán realizar. TERMINA				
		SE APRUBA LA COMPRA			➤ Memorándum	
	10	Se recibe el material para crear e implementar las conexiones de red.				
	11	Conecta con la actividad No. 12. HAY MATERIAL SUFICIENTE				
	12	Se envía Memorándum con la fecha de instalación y tiempo estimado de implementación de las conexiones de red. NO SE ACEPTAN LAS FECHAS			➤ Memorándum	
13	Se reprograma la instalación. TERMINA			➤ Memorándum		

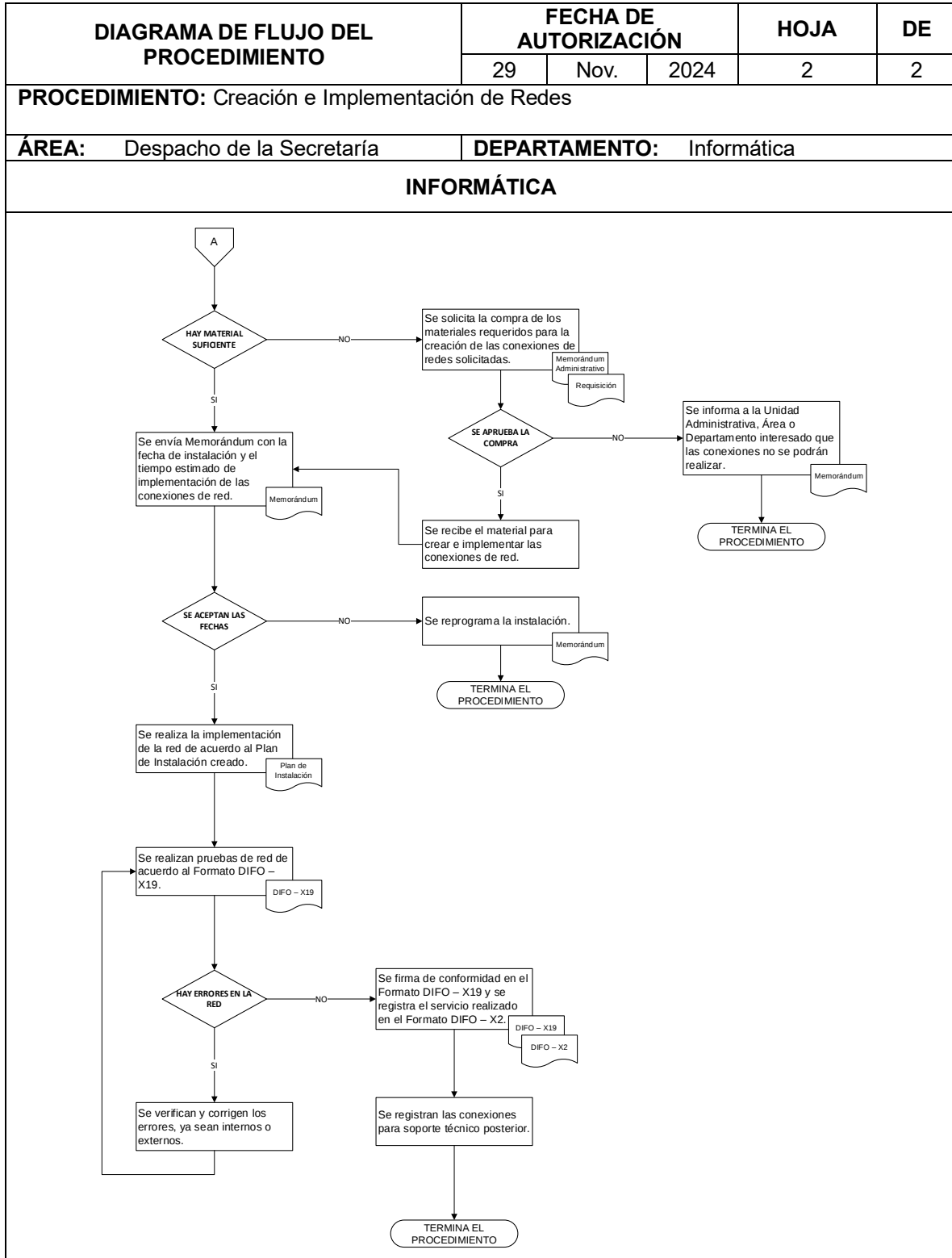


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov	2024	3	3
PROCEDIMIENTO: Creación e Implementación de Redes						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática		SE ACEPTAN LAS FECHAS				
	14	Se realiza la implementación de la red de acuerdo al Plan de Instalación creado.			➤ Plan de Instalación	
	15	Se realizan pruebas de red de acuerdo al Formato DIFO – X19.			➤ DIFO – X19	
		NO HAY ERRORES EN LA RED				
	16	Se firma de conformidad en el Formato DIFO – X19 y se registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2.			➤ DIFO – X19 ➤ DIFO – X2	
	17	Se registran las conexiones para soporte técnico posterior.				
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO				
		HAY ERRORES EN LA RED				
	18	Se verifican y corrigen los errores, ya sean internos o externos.				
	19	Conecta con la actividad No. 15				



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X18, “REVISIÓN DE ZONA PARA IMPLEMENTACIÓN DE RED DE INFORMACIÓN”

Nota, este formato es, en realidad, un formato largo (vertical).

SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA DESPACHO DEL SECRETARIO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			
FECHA 1			
REVISIÓN DE ZONA PARA IMPLEMENTACIÓN DE RED DE INFORMACIÓN			
2			
DATOS DEL SOLICITANTE			
Unidad Administrativa:			
Área o Departamento:			
Nombre del Responsable:			
MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN CORRESPONDIENTE A LA CONDICIÓN SEÑALADA. ES NECESARIO EL DETALLE EN LAS RESPUESTAS PARA LA REALIZACIÓN DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED			
3			
INSTALACIONES FÍSICAS			
REVISIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Las áreas de trabajo están bien delimitadas.	☐	☐	
No existen obstáculos físicos que impidan las instalaciones necesarias en las paredes.	☐	☐	
No existen obstáculos físicos que impidan las instalaciones necesarias en el techo.	☐	☐	
No existen obstáculos físicos que impidan las instalaciones necesarias en el suelo.	☐	☐	
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura del suelo.	☐	☐	
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura del suelo.	☐	☐	
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura del techo.	☐	☐	
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura de las paredes.	☐	☐	
Los planos de las instalaciones están actualizados y a disposición para realizar propuestas de estructura de red.	☐	☐	
Otras consideraciones sobre instalaciones físicas:			
4			
INSTALACIONES ELÉCTRICAS			
REVISIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Los conductores y enchufes se encuentran en buen estado.	☐	☐	
El cableado y conexiones se encuentran en buen estado.	☐	☐	
Cada equipo de cómputo cuenta con su propia toma de corriente con el voltaje adecuado.	☐	☐	
Existen conexiones o enchufes adicionales en caso de que se requieran ampliaciones del área en un futuro.	☐	☐	
En caso de requerir conexiones o enchufes adicionales, estos no supondrían un daño estructural a las instalaciones.	☐	☐	
Otras consideraciones sobre instalaciones eléctricas:			
5			
INSTALACIONES DE RED			
REVISIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe una topología de red previamente establecida o solicitada para la red a instalar.	☐	☐	
Se tiene identificado el tipo de red y conexiones que se harán con respecto a las funciones de la misma.	☐	☐	
Existe el cableado, debidamente instalado, con los puntos de acceso listos para su uso.	☐	☐	
Es necesario reestructurar el cableado y/o los puntos de acceso previamente instalados.	☐	☐	
Es necesario instalar completamente el cableado y/o puntos de acceso para la red.	☐	☐	
Existen las facilidades para, de ser necesario, generar conexiones adicionales.	☐	☐	
Existe un concentrador para la instalación de la red.	☐	☐	
Es necesaria la instalación de un concentrador para la red.	☐	☐	
Existe una red inalámbrica que funcionará en conjunto con la nueva red.	☐	☐	
Es necesaria la creación de una red inalámbrica adicional a la red física planeada.	☐	☐	
Existen repetidores debidamente instalados para el mejoramiento de las redes inalámbricas.	☐	☐	
Es necesaria la instalación de repetidores para el mejoramiento de las redes inalámbricas.	☐	☐	
El servidor está debidamente adaptado para la implementación de una nueva red.	☐	☐	
Otras consideraciones sobre instalaciones de red.			
6			
EQUIPOS DE CÓMPUTO			
REVISIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Todos los equipos cuentan con una tarjeta de conexión Ethernet a la red.	☐	☐	
Todos los equipos cuentan con una tarjeta de conexión Wifi a la red.	☐	☐	
Es necesaria la instalación de tarjetas de red (Ethernet o Wifi) a equipos de cómputo.	☐	☐	
Los equipos cuentan con las actualizaciones pertinentes para el acceso a redes de información e Internet.	☐	☐	
Los equipos cuentan con los perfiles de Usuario y Administrador.	☐	☐	
Otras consideraciones sobre los equipos de cómputo.			
7			
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			
8			
SOLICITANTE			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X18, “REVISIÓN DE ZONA PARA IMPLEMENTACIÓN DE RED DE INFORMACIÓN”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza la Revisión.
2. Anotar los Datos del Solicitante
 - a. Unidad Administrativa del solicitante.
 - b. Área o Departamento del solicitante.
 - c. Nombre del Responsable o Solicitante.
3. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las revisiones de las Instalaciones Físicas solicitantes, así como anotar todas las Observaciones pertinentes.
4. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las revisiones de las Instalaciones Eléctricas solicitantes, así como anotar todas las Observaciones pertinentes.
5. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las revisiones de las Instalaciones de Red solicitantes, así como anotar todas las Observaciones pertinentes.
6. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las revisiones los equipos de cómputo del solicitante, así como anotar todas las Observaciones pertinentes.
7. Nombre y Firma del Responsable del Departamento de Informática.
8. Nombre y Firma del Solicitante.



FORMATO DIFO – X19, “REVISIÓN Y PRUEBAS DE RED”

 SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA	
		DESPACHO DEL SECRETARIO	
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	
		FECHA	1
REVISIÓN Y PRUEBAS DE RED			
2	DATOS DEL SOLICITANTE		
	Unidad Administrativa:		
	Área o Departamento:		
	Nombre del Responsable:		
3	DATOS DEL EQUIPO		
	No. de Inventario:		
	Nombre del Usuario:		
MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN CORRESPONDIENTE A LA CONDICIÓN SEÑALADA. ES NECESARIO EL DETALLE EN LAS RESPUESTAS PARA DETECTAR FALLOS EN LA RED.			
4	PRUEBA	SI	NO
	La dirección IP fue asignada correctamente.	☐	☐
	La máscara de red fue asignada correctamente.	☐	☐
	El DNS es correcto.	☐	☐
	La Puerta de Enlace (Gateway) es correcta.	☐	☐
	Se puede cambiar de la red Ethernet a la red Wifi (si es el caso).	☐	☐
	Es posible acceder a la Web desde un navegador instalado en el equipo de cómputo.	☐	☐
	Es posible acceder a la Web desde cualquier navegador instalado en el equipo de cómputo.	☐	☐
	Los sitios web bloqueados de la red son, efectivamente, inaccesibles para el usuario.	☐	☐
	Los sitios web requeridos para las funciones / actividades de trabajo son accesibles para el usuario.	☐	☐
	Es posible conectarse a otros dispositivos (impresoras, escaner, etc.) desde el equipo de cómputo.	☐	☐
	Revisiones adicionales:		
5		6	
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO	



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X19, “REVISIÓN Y PRUEBAS DE RED”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza la Revisión.
2. Anotar los Datos del Solicitante:
 - a. Unidad Administrativa del solicitante.
 - b. Área o Departamento del solicitante.
 - c. Nombre del Responsable o Solicitante.
3. Anotar los datos del Equipo de Cómputo:
 - a. No. de Inventario del equipo.
 - b. Nombre del Usuario del equipo.
4. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las Pruebas realizadas, así como anotar todas las Observaciones pertinentes.
5. Nombre y Firma del Responsable del Departamento de Informática (**En caso de que no se encuentren errores**).
6. Nombre y Firma del Usuario del equipo de cómputo (**En caso de que no se encuentren errores**).



FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA					
DESPACHO DE LA SECRETARÍA					
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA					
FECHA 1					
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI	NO		
10		11			
FIRMA DE CONFORMIDAD		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo de Sistemas Informáticos



Nombre del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas Informáticos

Objetivo del Procedimiento

Desarrollar sistemas informáticos eficientes, con el fin de optimizar, agilizar y facilitar los procesos manuales actuales llevados a cabo por las distintas Unidades Administrativas, Áreas y Departamentos de la Secretaría.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m.
- Este procedimiento debe efectuarse cuando sea necesaria creación de un sistema que optimice procesos ya existentes en la Secretaría.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	4
PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos						
ÁREA: Despacho de la Secretaría			DEPARTAMENTO: Informática			
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	1	Recibe la solicitud, por parte de una Unidad Administrativa, Área o Departamento, sobre el requerimiento de un sistema informático.			➤ Memorándum	
	2	Analiza la solicitud y determina si este es factible o no.				
		NO ES FACTIBLE				
	3	Se envía Memorándum de respuesta, indicando la no factibilidad del sistema solicitado.			➤ Memorándum	
		TERMINA				
		ES FACTIBLE				
	4	Se programa una visita a la Unidad Administrativa, Área o Departamento solicitante para recabar información.			➤ Memorándum	
	5	Se recaban las necesidades del sistema, así como las salidas esperadas del mismo.				
	6	Se realiza un análisis de complejidad del sistema, diagramas de casos, bases de datos, entre otros, así como un calendario de actividades a realizar de manera detallada.			➤ Análisis de Complejidad	
					➤ Calendario de actividades	
	7	Elabora la propuesta de desarrollo de sistema, tomando en cuenta la complejidad, el tiempo estimado para la realización del mismo y se envía a la Autoridad correspondiente.			➤ Plan de Desarrollo	



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	4
PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	8	NO SE AUTORIZA EL DESARROLLO Envía Memorándum al solicitante, indicando los motivos por los cuales se rechazó el desarrollo del sistema.			➤ Memorándum	
		TERMINA				
		SE AUTORIZA EL DESARROLLO				
	9	Envía Memorándum al solicitante, indicando el tiempo estimado de desarrollo del sistema.			➤ Memorándum	
	10	Realiza el desarrollo del sistema, tomando en cuenta el calendario planeado y el personal disponible en el Departamento de Informática.				
		NO SE TERMINA DE ACUERDO A LO PLANEADO				
	11	Se informa sobre el retraso al sistema, explicando los motivos y dando una nueva fecha de entrega.			➤ Memorándum	
	13	Se programa una reunión con el jefe de la Unidad Administrativa, Área o Departamento solicitante, así como parte del personal que usará el sistema.				
		TERMINA PROCEDIMIENTO				



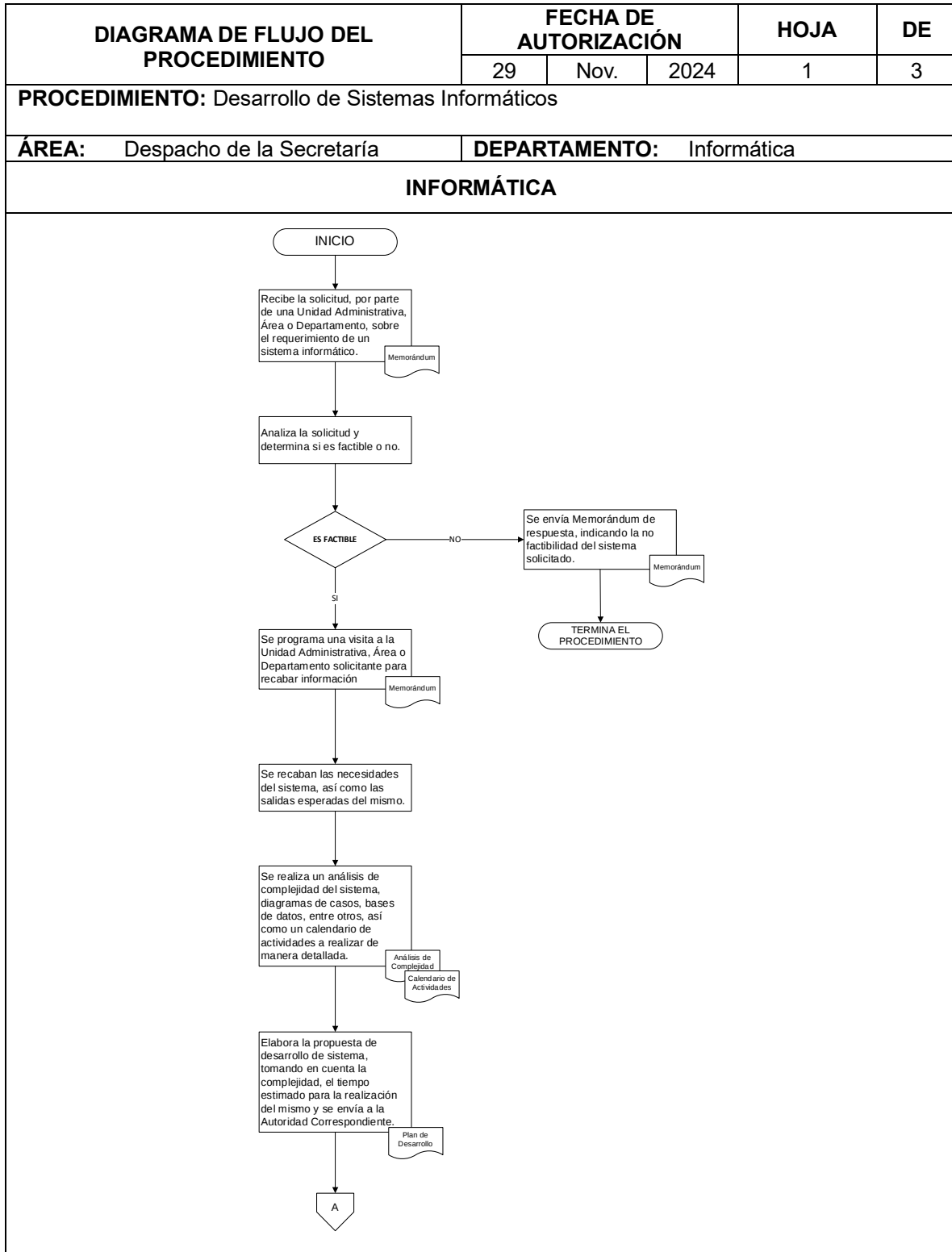
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	3	4
PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	14	Se realizan pruebas de usuario, con el Formato DIFO – X22, para determinar si se necesitan ajustes o cambios al sistema. NO ES NECESARIO REALIZAR CAMBIOS AL SISTEMA			➤ DIFO – X22	
	15	Se elaboran el manual de usuario y el manual de programador del sistema.			➤ Manual de Usuario ➤ Manual del Programador	
	16	Se entregan los manuales para su autorización. NO SE AUTORIZAN LOS MANUALES				
	17	Se realizan las correcciones pertinentes a los manuales. Conecta con la actividad No. 16. SE AUTORIZAN LOS MANUALES			Copia Manual de Usuario ➤Copia Manual del Programador	
	18	Se entrega copia de los manuales a la Unidad Administrativa, Área o Departamento solicitante y se resguardan los originales en el Departamento de Informática.				
	19	Se capacita a los usuarios sobre el sistema informático creado. TERMINA EL PROCEDIMIENTO				

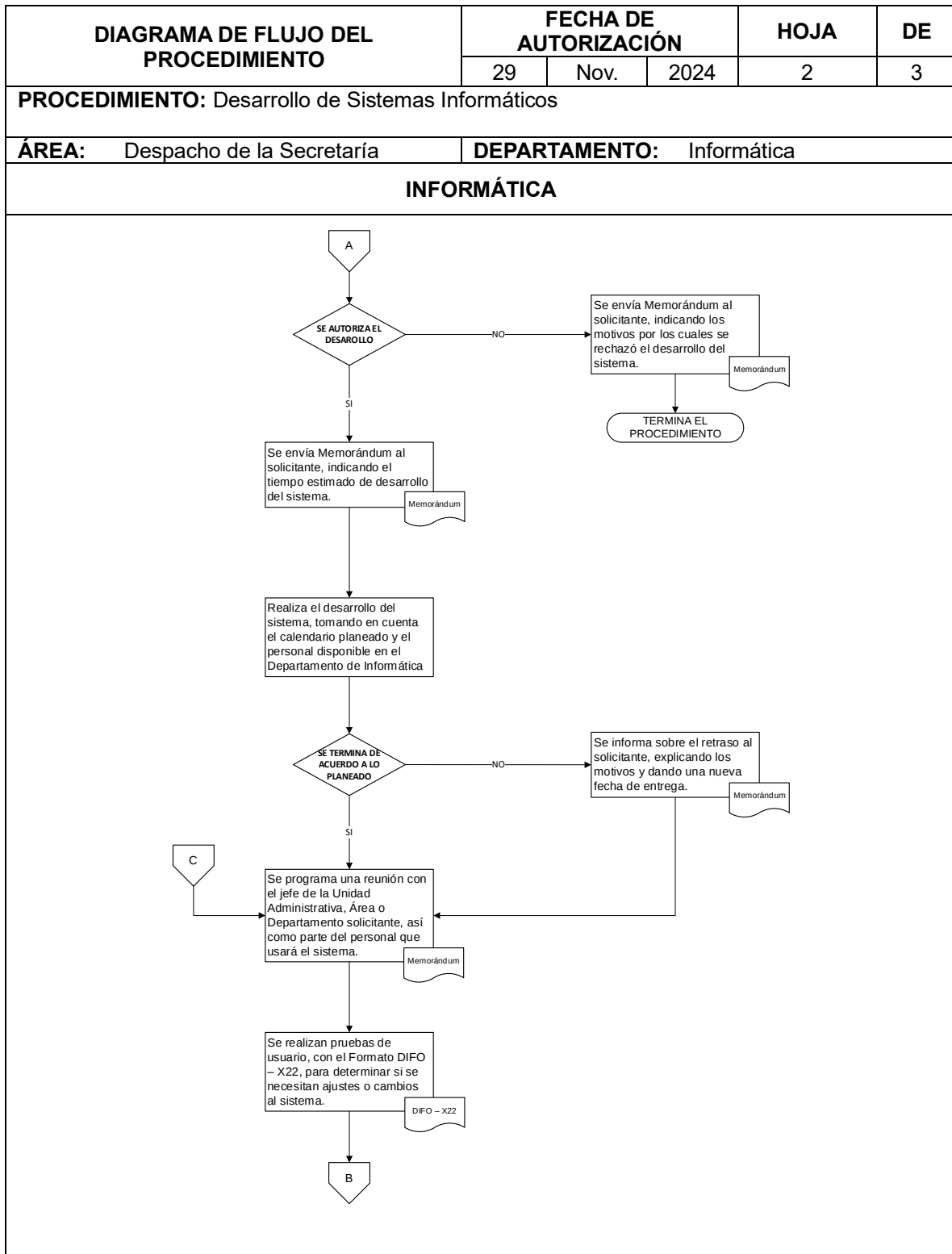


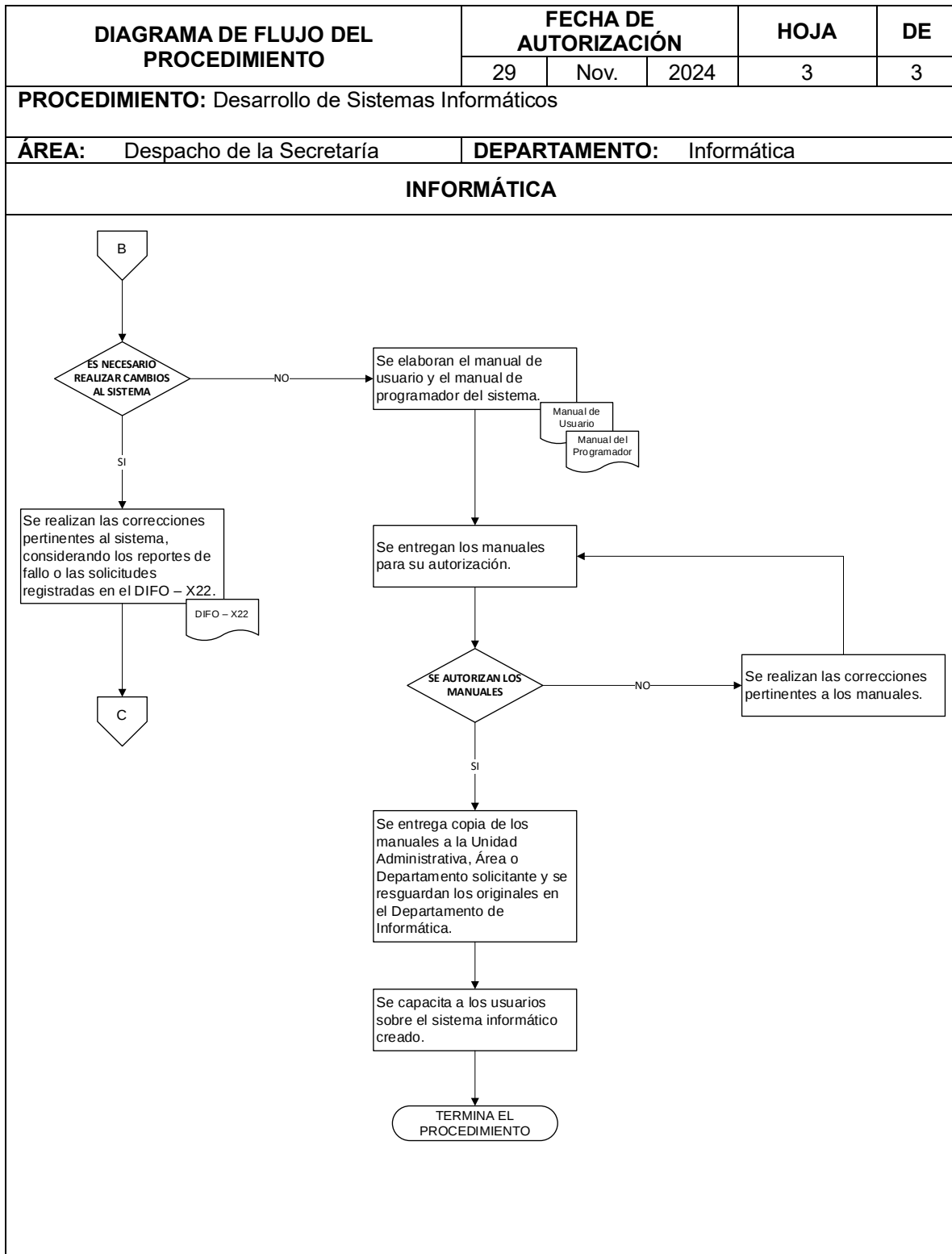
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	4	4
PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos						
ÁREA: Despacho de la Secretaría			DEPARTAMENTO: Informática			
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	20	ES NECESARIO REALIZAR CAMBIOS AL SISTEMA Se realizan las correcciones pertinentes al sistema, considerando los reportes de fallo o las solicitudes registradas en el DIFO – X22.			➤ DIFO – X22	
	21	Conecta con la actividad No. 13.				



DIAGRAMA DE FLUJO









FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X22, “PRUEBAS DE SISTEMA INFORMÁTICO DESARROLLADO”

 SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA	
		DESPACHO DEL SECRETARIO	
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	
		FECHA	1
PRUEBAS GENERALES SOBRE EL SISTEMA DESARROLLADO			
2	DATOS DEL SOLICITANTE		
UNIDAD ADMINISTRATIVA:			
ÁREA O DEPARTAMENTO:			
3	DATOS DEL SISTEMA		
NOMBRE DEL SISTEMA:			
TIPO DE SISTEMA:			
JUSTIFICACIÓN:			
4	PRUEBAS DEL SISTEMA		
PRUEBA	FUNCIONÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El sistema se encuentra en línea y funcionando.	☐	☐	
La página de Inicio cumple con los requerimientos solicitados	☐	☐	
Desde la página de Inicio se puede acceder a funciones y/o apartados que no requieren de permisos.	☐	☐	
Se puede acceder a las funciones principales con usuario y contraseña.	☐	☐	
Se puede registrar un nuevo usuario en caso de ser necesario.	☐	☐	
Las funciones solicitadas fueron cubiertas en su totalidad y se encuentran disponibles.	☐	☐	
El diseño del sistema se adecua a lo solicitado por el usuario (colores, botones, pestañas, apartados, etc.)	☐	☐	
Pruebas adicionales, específicas con respecto al sistema			
5		6	
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		FIRMA DE CONFORMIDAD	



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X22, “PRUEBAS DE SISTEMA INFORMÁTICO DESARROLLADO”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza la Revisión.
2. Anotar los Datos del Solicitante:
 - a. Unidad Administrativa del solicitante.
 - b. Área o Departamento del solicitante.
3. Anotar los Datos del Sistema Instalado:
 - a. Nombre del sistema.
 - b. Tipo de sistema.
 - c. Justificación del sistema.
4. Marcar con una (X) las casillas correspondientes a las Pruebas realizadas, así como anotar todas las Observaciones pertinentes. Las Observaciones también pueden ser Solicitud de Correcciones sobre la prueba realizada.
5. Nombre y Firma del Responsable del Departamento de Informática (En caso de que no se encuentren errores).
6. Nombre y Firma de Conformidad del Usuario (En caso de que no se encuentren errores).



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Dictamen Técnico



Nombre del Procedimiento: Dictamen Técnico

Objetivo del Procedimiento

Elaborar un Dictamen Técnico para la adquisición, arrendamiento y/o contratación de productos, bienes y/o servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC'S) para diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría, siempre que estas cumplan con las características técnicas necesarias para la compatibilidad con la tecnología de la misma Secretaría, así como la elaboración de Dictámenes Técnicos de revisión interna o externa de equipos de cómputo de la Secretaría.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Debe considerarse que, pese a la generación del dictamen, aun se necesitará la posterior aprobación de la Secretaría en caso de adquisiciones, arrendamiento, contratación o servicio técnico externo.
- Este proceso se considera, además, parte del Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.
- Solamente el Titular de cada Unidad Administrativa podrá solicitar la generación de un Dictamen Técnico.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	4
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	1	Recibe, de una Unidad Administrativa, el Memorándum de Solicitud de Dictamen Técnico.			➤ Memorándum.	
	2	Determina qué miembro del Departamento de Informática será responsable del Dictamen Técnico y le entrega la documentación del Paso 1.				
		PARA ADQUISICIÓN, ARRENDAMIENTO Y/O CONTRATACIÓN				
	3	Recibe documentación y revisa que cumpla con los requisitos para la emisión del Dictamen Técnico para la adquisición, arrendamiento y/o contratación de productos, bienes y/o servicio de TICS.				
		LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS				
	4	Informa al Jefe del Departamento de Informática.				
	5	Informa, por medio de un Memorándum, que la documentación no cumple con los requisitos para la emisión del Dictamen Técnico.			➤ Memorándum.	
		TERMINA				



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	4
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENT O:		Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	6	LA DOCUMENTACIÓN CUMPLE CON LOS REQUISITOS Analiza técnicamente el producto, bien y/o servicio a contratar.				
	7	NO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS TECNICOS Informa al Jefe del Departamento de Informática que el producto, bien y/o servicio a adquirir, arrendar y/o contratar no cumple con los requerimientos técnicos.				
	8	Informa a la Unidad Administrativa, por medio de un Memorándum, que el producto, bien y/o servicio solicitado no cumple con los requerimientos técnico para su adquisición, arrendamiento y/o contratación.				
	9	TERMINA SI CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Elabora la Propuesta del Dictamen Técnico.			➤ Propuesta del Dictamen Técnico	



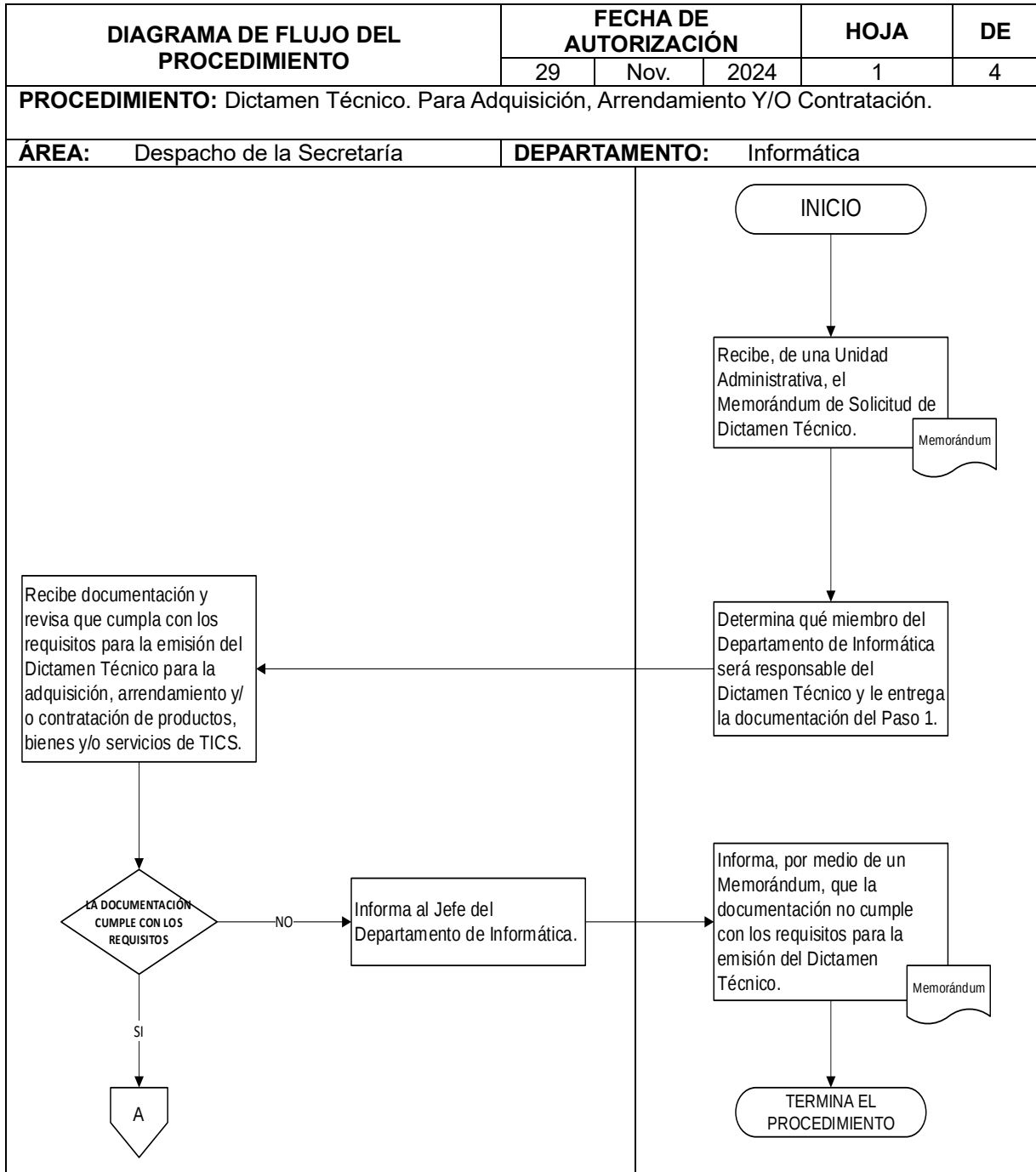
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	3	4
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE		ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	10	Recibe, revisa y valida la Propuesta del Dictamen Técnico.				
		HAY ERRORES EN LA PROPUESTA				
Unidad Administrativa Solicitante	11	Solicita al Responsable las correcciones pertinentes, señalando los errores. Conecta con la actividad No. 10.		➤ Propuesta del Dictamen Técnico (Correcciones)		
		NO HAY ERRORES EN LA PROPUESTA				
	12	Elabora y firma el Dictamen Técnico.		➤Dictamen Técnico.		
	13	Envía a la Unidad Administrativa solicitante el Dictamen Técnico Firmado.		➤Dictamen Técnico.		
	14	Recibe el Dictamen Técnico. TERMINA		➤Dictamen Técnico.		
Departamento de Informática		PARA REVISIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO				
	15	Recibe, de una Unidad Administrativa, el Memorándum de Solicitud de Revisión del equipo y de Dictamen Técnico.		➤Memorándum. ➤ Equipo a revisar.		
	17	Determina qué miembro del Departamento de Informática será responsable.				

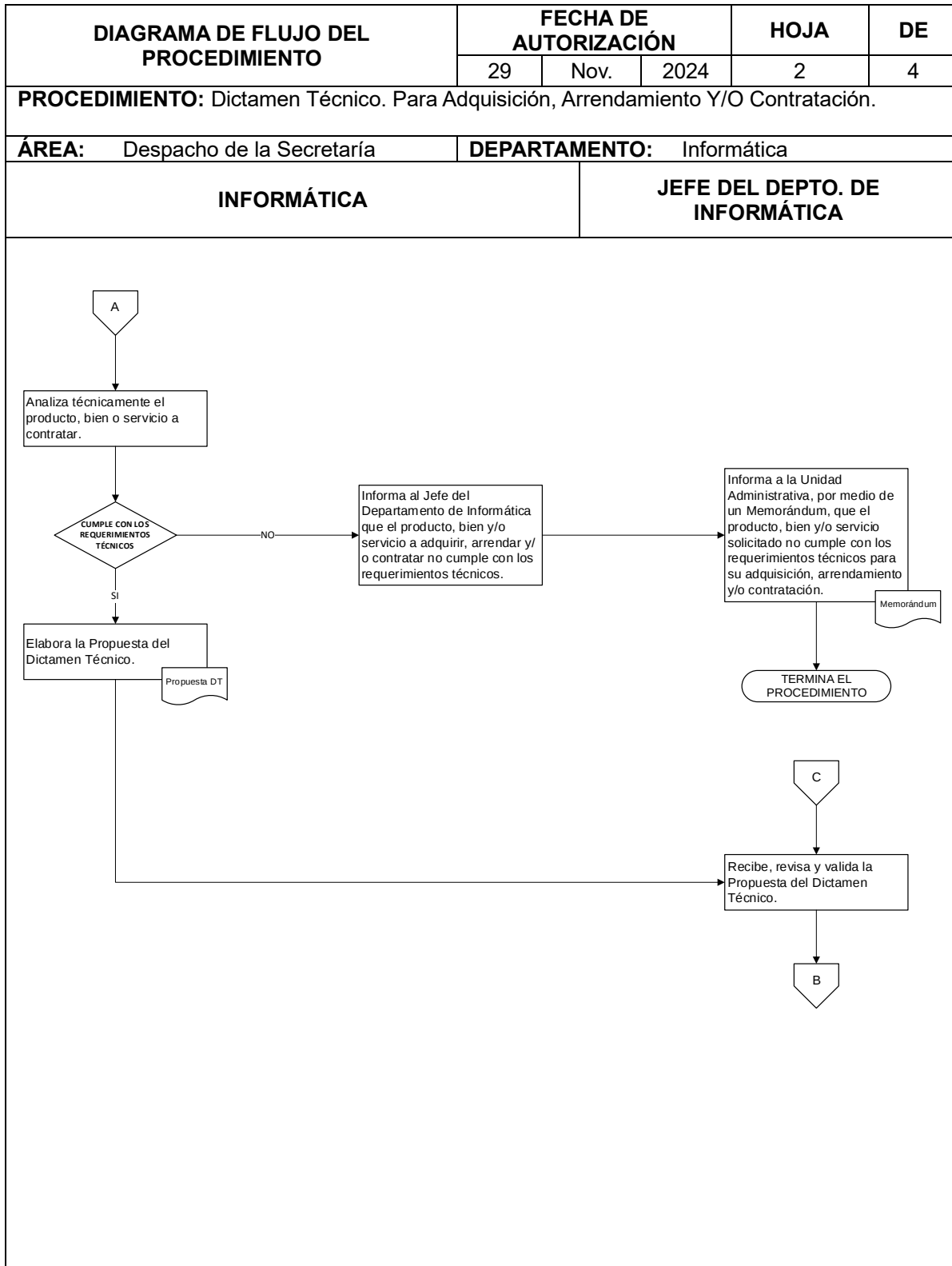


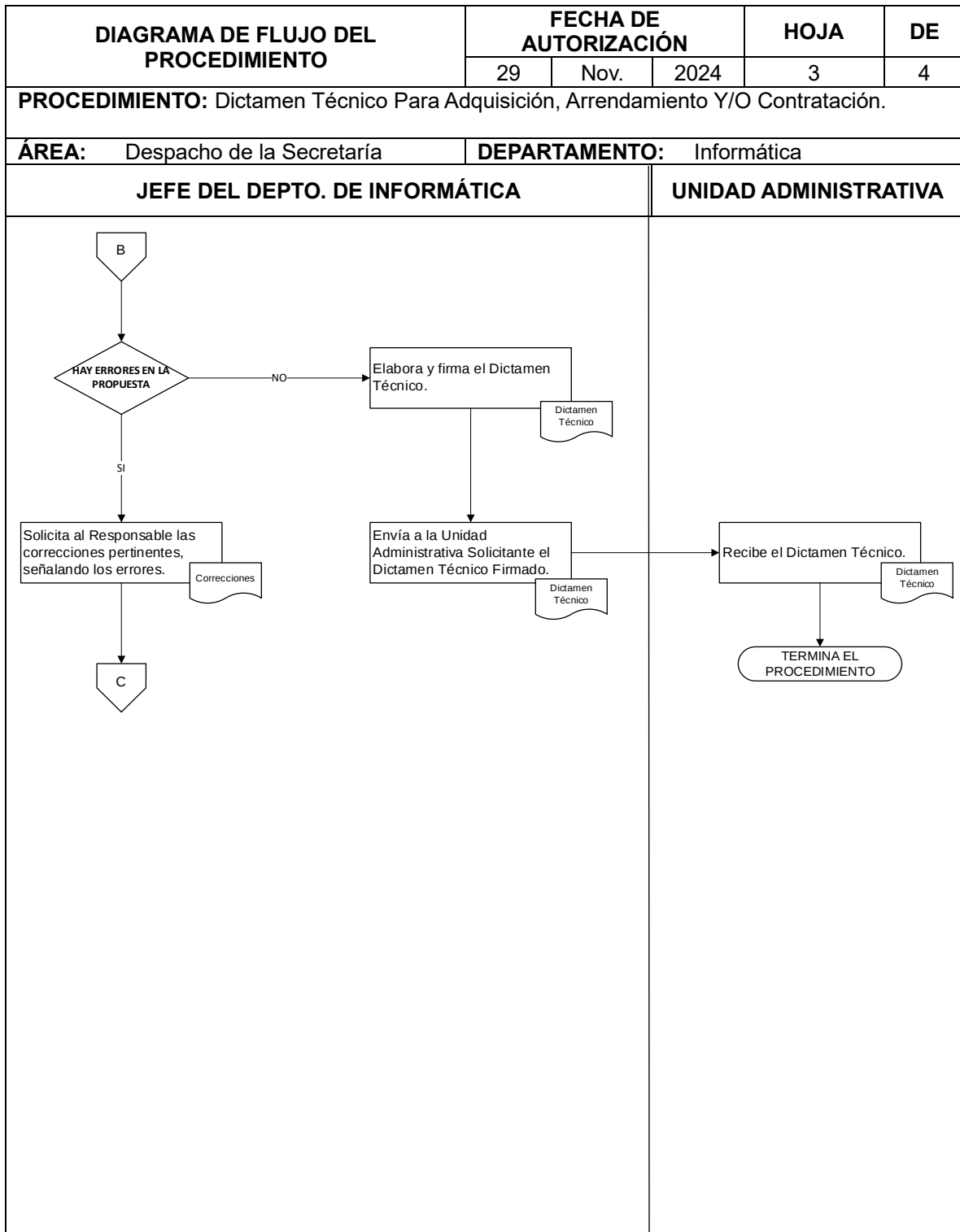
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	4	4
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO O: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	18	Realiza la revisión del equipo de cómputo y determina el estado del mismo.				
	19	Genera el Dictamen Técnico con las siguientes especificaciones del equipo: • Descripción • Marca • Modelo • No. de Serie • No. Identificador • Informe de revisión			➤ Dictamen Técnico	
	20	Genera el Memorándum complementario al Dictamen Técnico.			➤ Memorándum	
	21	Revisa y firma, tanto el Dictamen como el Memorándum.				
Unidad Administrativa Solicitante	22	Envía a la Unidad Administrativa solicitante el Equipo, Dictamen Técnico y Memorándum firmados.			➤ Dictamen Técnico ➤ Memorándum ➤ Equipo Revisado	
	23	Recibe el Equipo, Memorándum y Dictamen Técnico.			➤ Dictamen Técnico ➤ Memorándum	
		TERMINA PROCEDIMIENTO			➤ Equipo Revisado	

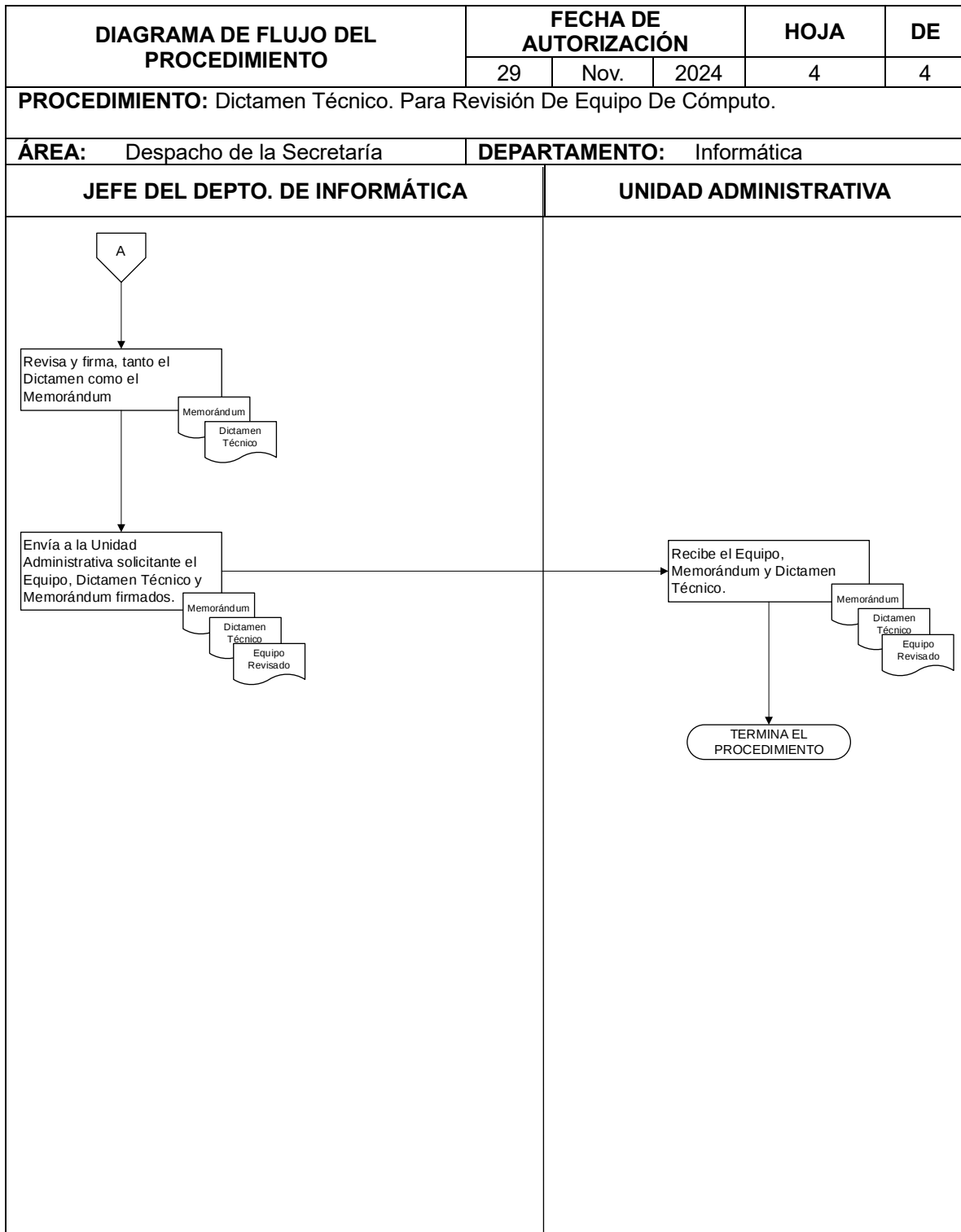


DIAGRAMA DE FLUJO











DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Generación de Credenciales



Nombre del Procedimiento: Generación de Credenciales

Objetivo del Procedimiento

Proporcionar a los trabajadores de las diversas Áreas, Unidades y Departamentos de la Secretaría una identificación que los acredite como parte del cuerpo laboral de la misma.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., cuando:
 - Existan nuevos colaboradores en la Secretaría que requieran identificación.
 - En caso de solicitud por parte de los trabajadores, ya sea por casos de pérdida o vigencia.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	4
PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Área, Unidad y/o Departamento Interesado.	1	Envía la solicitud de generación de credenciales.			➤ Memorándum.	
	2	Genera la lista de Trabajadores a los que se debe emitir la credencial.				
	3	Envía la lista con los datos necesarios al Departamento de Informática.			➤ Memorándum.	
	4	Verifica que la lista contenga los datos del interesado: 1. Nombre completo. 2. Cargo que desempeña. 3. Área donde se desempeña. 4. Periodo de vigencia.				
Departamento de Informática	5	Programa la toma de fotografías para credenciales y notifica a los interesados.			➤ Memorándum, llamada o aviso oficial.	
	6	Se acuerda una nueva fecha y se autoriza la reprogramación.				
	7	Registra la reprogramación y notifica al (los) interesado(s).			➤ Memorándum	
		ACEPTA LA FECHA				
		NO SE PRESENTA				
		Conecta con la actividad No.6				



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	2	4
PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:		Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	9	Se toma y recibe la(s) fotografía(s) del (los) trabajador(es) y se vincula a la información recibida.				
	10	Se genera un código único de identificación del trabajador.				
	11	Se asigna a cada trabajador el formato de credencial con el diseño oficial de la Secretaría.				
	12	Se imprimen las credenciales con los datos del trabajador, incluyendo su fotografía y el código generado.				
Servidor Público / Trabajador	13	Se genera una relación o Formato DIFO – X2 (según sea el caso) de credenciales impresas y se entregan solicitando la firma de recepción por parte del trabajador a quien le pertenece la identificación generada.			➤ Relación o DIFO – X2.	
	HAY ERRORES DE IMPRESIÓN					
	14	Notifica al Departamento de Informática sobre el (los) error(es).			➤ Memorándum	
	15	Envía la credencial errónea con el Formato DIFO – X6 para corrección.				
		Si las correcciones fueron detalladas en el Memorándum (Paso 14) no es necesario el Formato DIFO – X6.			➤ DIFO – X6	



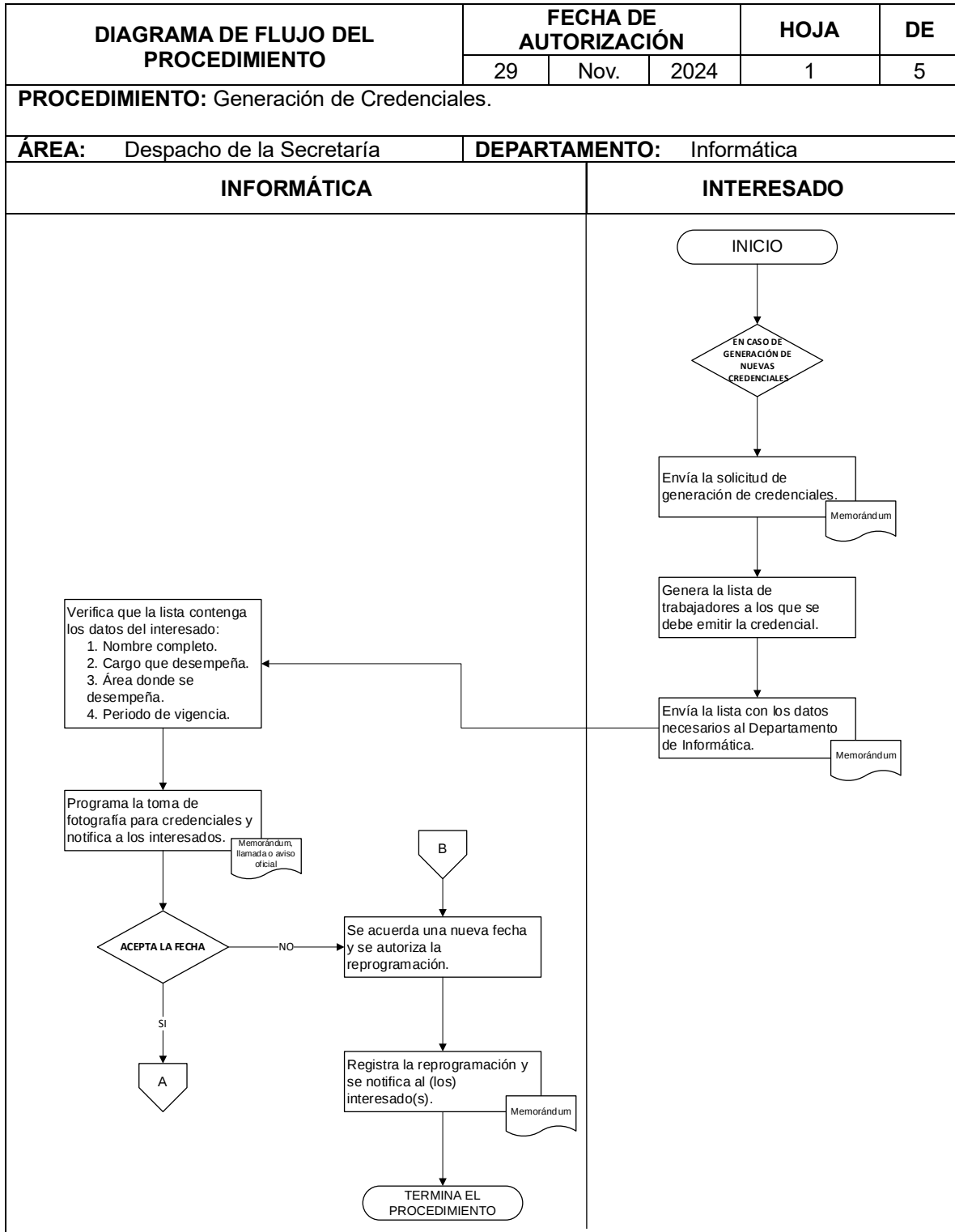
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HO JA	DE
		29	Nov.	2024	3	4
PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENT O:	Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	16	Recibe la credencial y la Forma para corrección y hace una reimpresión de credencial.				
	17	Destruye la credencial errónea y entrega la corrección.				
	18	Conecta con la actividad No.13.				
Servidor Público / Trabajador		NO HAY ERRORES DE IMPRESIÓN			➤ Memorándum	
		TERMINA				
		EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO				
	19	Notifica, en la brevedad posible, al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de reposición de credencial.				
	20	Recibe la información sobre el estatus de la credencial.				
Departamento de Informática	21	Suspende la validez de la credencial anterior y elimina su registro de la base de datos.			➤Memorándu m, llamada o aviso oficial.	
	22	Genera, en un plazo de uno a dos días hábiles, el nuevo código identificador e imprime la credencial solicitada.				
	23	Notifica al trabajador el día y horario en el cual puede acudir al Departamento de Informática para recibir su credencial.				
		Conecta con la actividad No.13.				

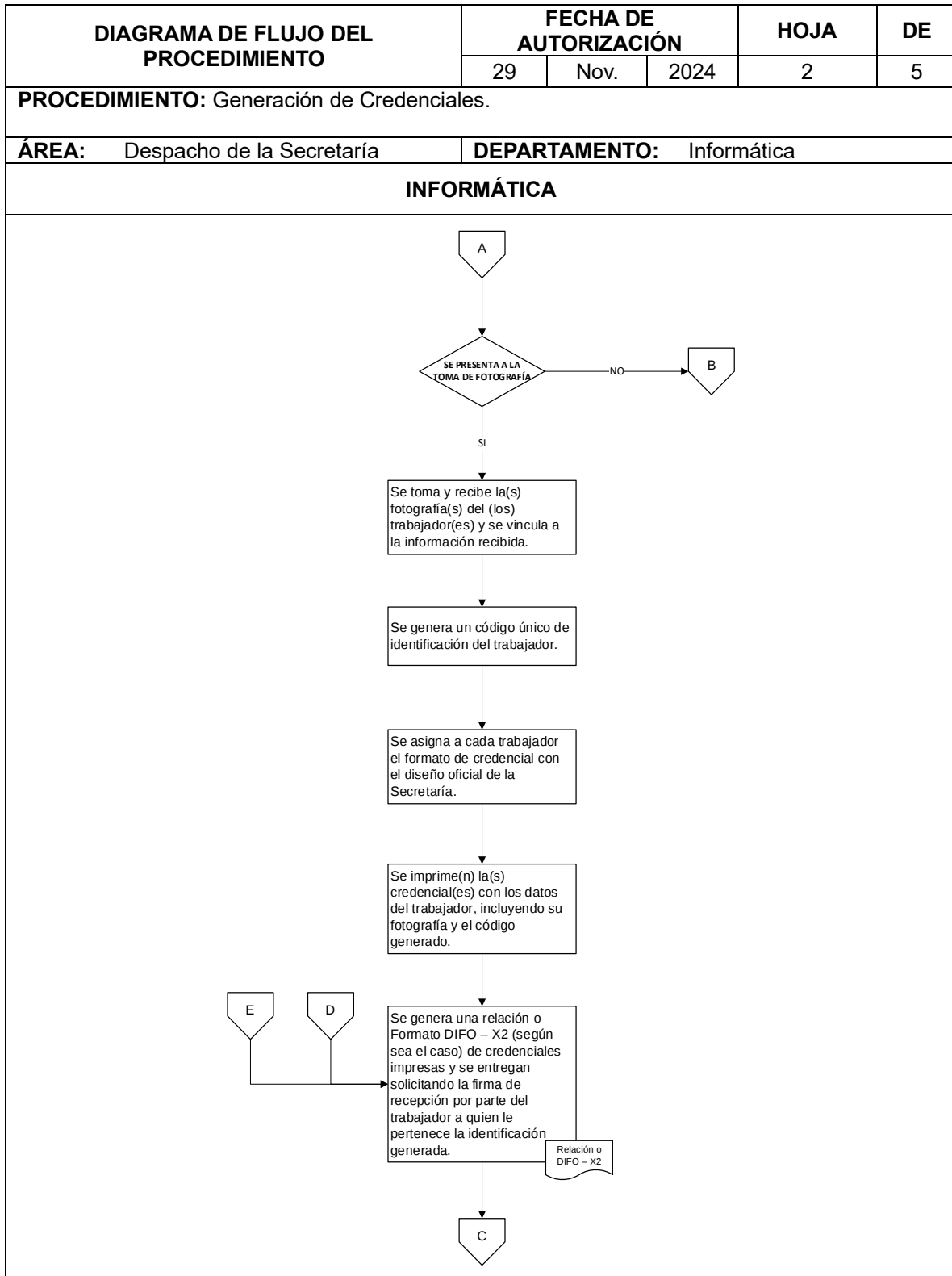


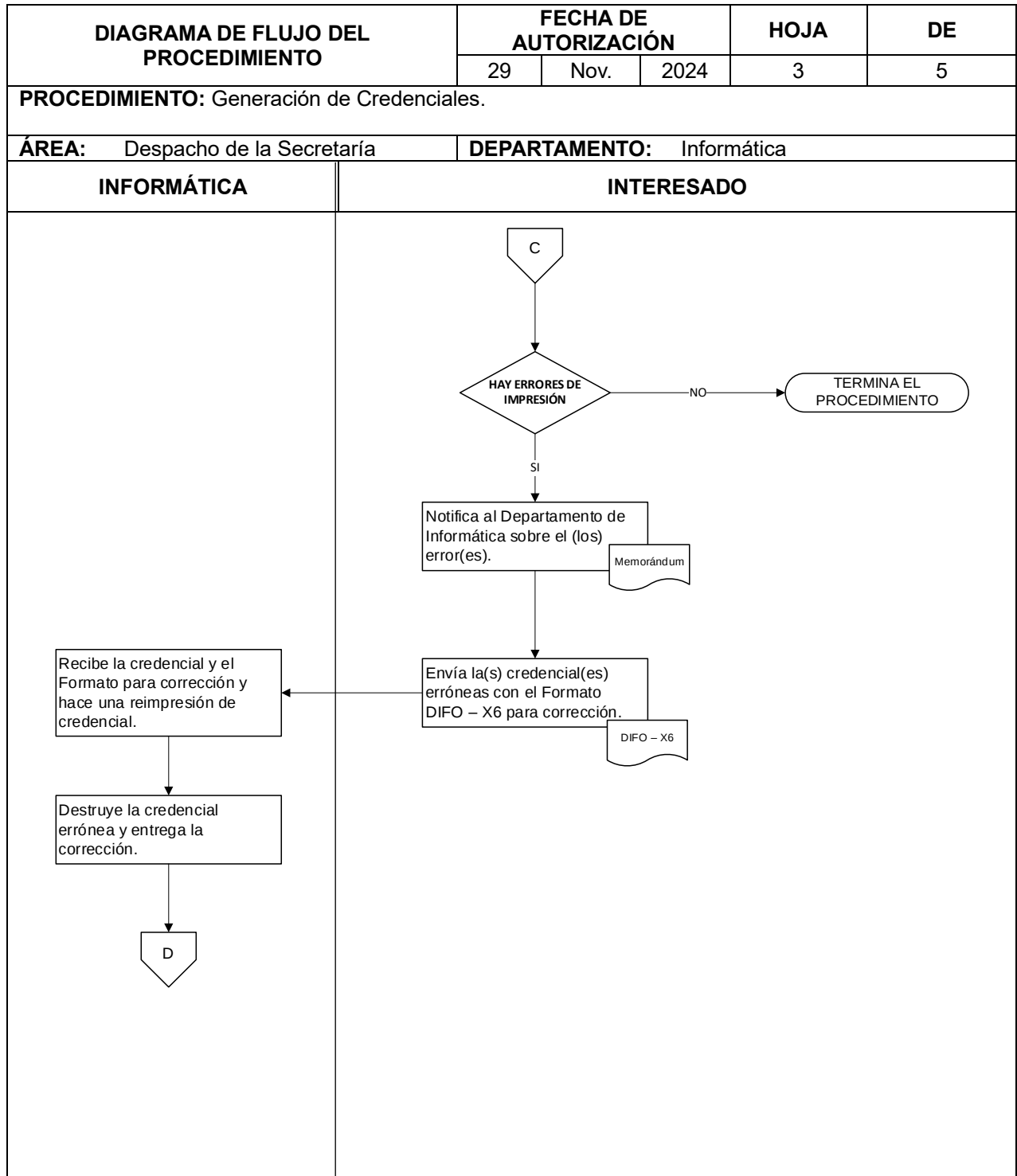
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	4	4
PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Servidor Público / Trabajador	25	EN CASO DE VIGENCIA 30 DÍAS ANTES DE LA FECHA LÍMITE Recibe, mediante señalamientos en el reloj checador, en aviso diario de la fecha de vigencia de su identificación oficial.			➤ Memorándum	
	26	Notifica al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de renovación de credencial.				
	27	Conecta con la actividad No. 20 a 24.				
Servidor Público / Trabajador	28	DESPUÉS DE LA FECHA LÍMITE Recibe, mediante señalamientos en el reloj checador, en aviso diario de la fecha de validez de su identificación, que ya no se considera oficial.			➤ Memorándum, llamada o aviso oficial.	
	29	Notifica al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de renovación de credencial.				
	29	Conecta con la actividad No 27. Al llegar al día señalado como “Último de Validez”, la identificación ya no podrá ser utilizada por ningún medio. Para más información, puede consultar <i>Sistema de Evaluación y Control de Asistencia de Personal, SECAP. Manual de Usuario.</i>				

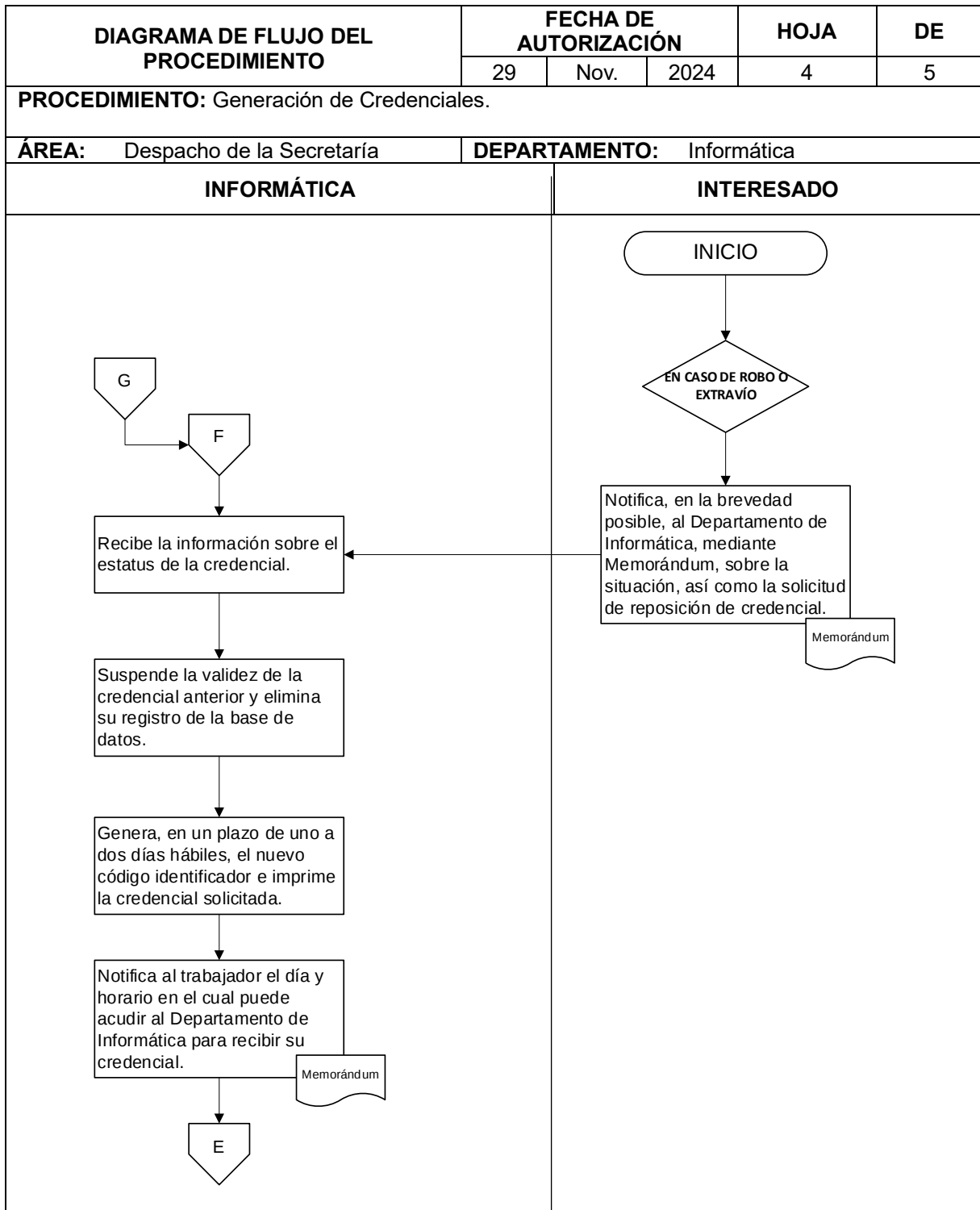


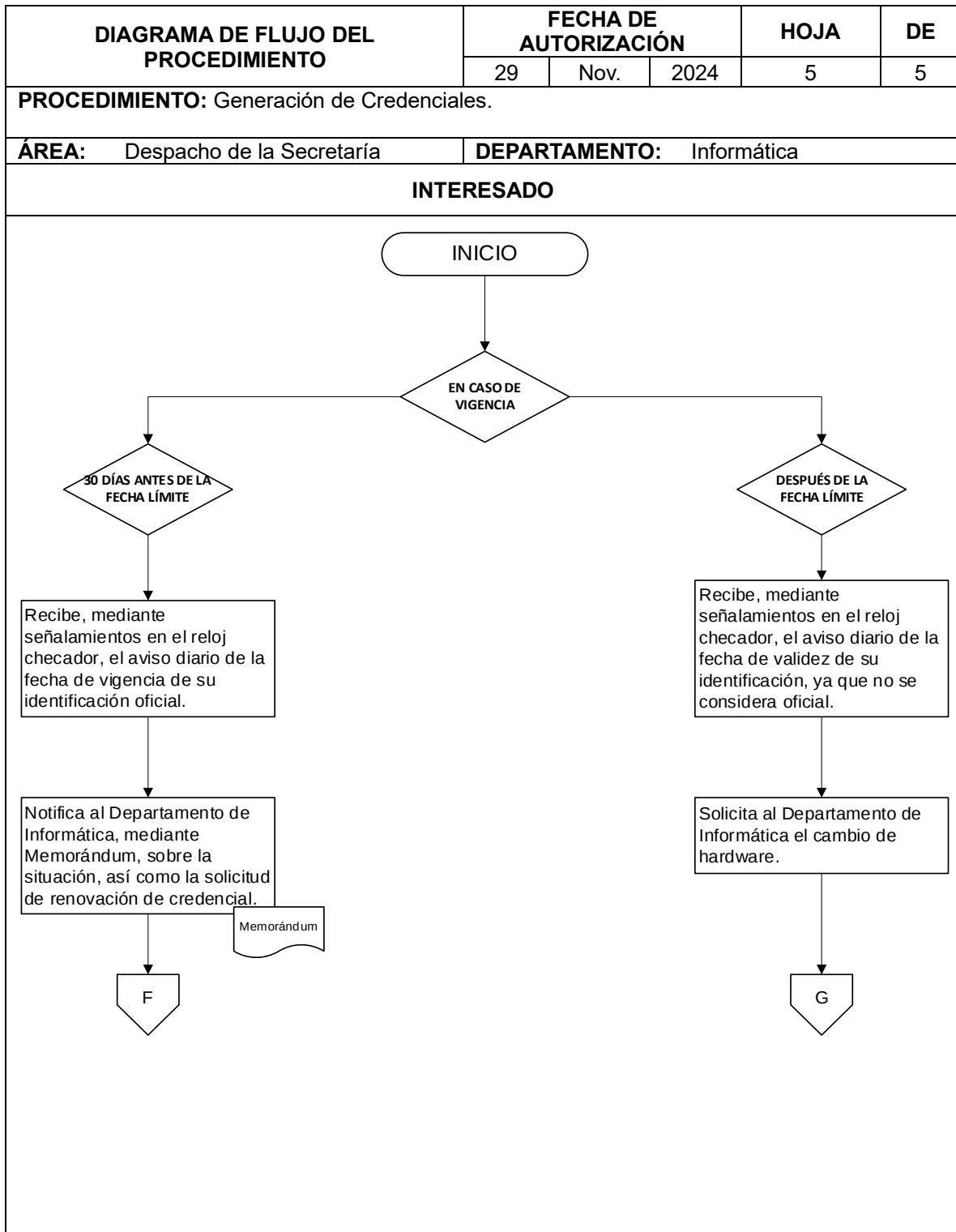
DIAGRAMA DE FLUJO













FORMA Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA					
DESPACHO DE LA SECRETARÍA					
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA					
FECHA 1					
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9	¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?	SI	NO		
10		11			
FIRMA DE CONFORMIDAD		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



FORMATO DIFO – X6, “CORRECCIÓN DE CREDENCIAL”

		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA	
		DESPACHO DEL SECRETARIO	
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	
		FECHA	1
CORRECCIÓN DE CREDENCIAL			
ÁREA SOLICITANTE:		2	
NOMBRE DEL INTERESADO:		3	
4	DATOS A CORREGIR		5
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO		☐	CORRECCIÓN / MODIFICACIÓN / OBSERVACIÓN
PUESTO DE TRABAJO		☐	
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN		☐	
VIGENCIA		☐	
FOTOGRAFÍA		☐	
CÓDIGO		☐	
6		7	
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		FIRMA DEL INTERESADO	



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X6, “CORRECCIÓN DE CREDENCIAL”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza el llenado del documento.
2. Anotar la Unidad Administrativa, Área o Departamento de quien solicita la corrección.
3. Anotar el Nombre de la persona que solicita el cambio.
4. Marcar las casillas correspondientes a los datos a corregir.
5. Anotar la corrección o modificación correspondiente al dato seleccionado.
 - a. En caso de **Fotografía**, indicar si no corresponde a la persona, o bien, quiere hacer un cambio personal. En el último caso, deberá solicitar una nueva toma con el debido procedimiento.
 - b. En caso de **Código**, indicar si es que es detectado al ser escaneado, o bien, no corresponde a la persona de la credencial.
6. Nombre y Firma del Responsable del Departamento de Informática.
7. Nombre y Firma de Conformidad del Solicitante o Representante del mismo.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Instalación de Equipos de Cómputo



Nombre del Procedimiento: Instalación de Equipos de Cómputo

Objetivo del Procedimiento

Instalar el equipo de cómputo requerido por distintas Unidades Administrativas, Áreas y/o Departamentos para la correcta realización del trabajo de los miembros de las mismas.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., ya que debe hacerse cuando no se interrumpan las actividades del personal de la Secretaría.



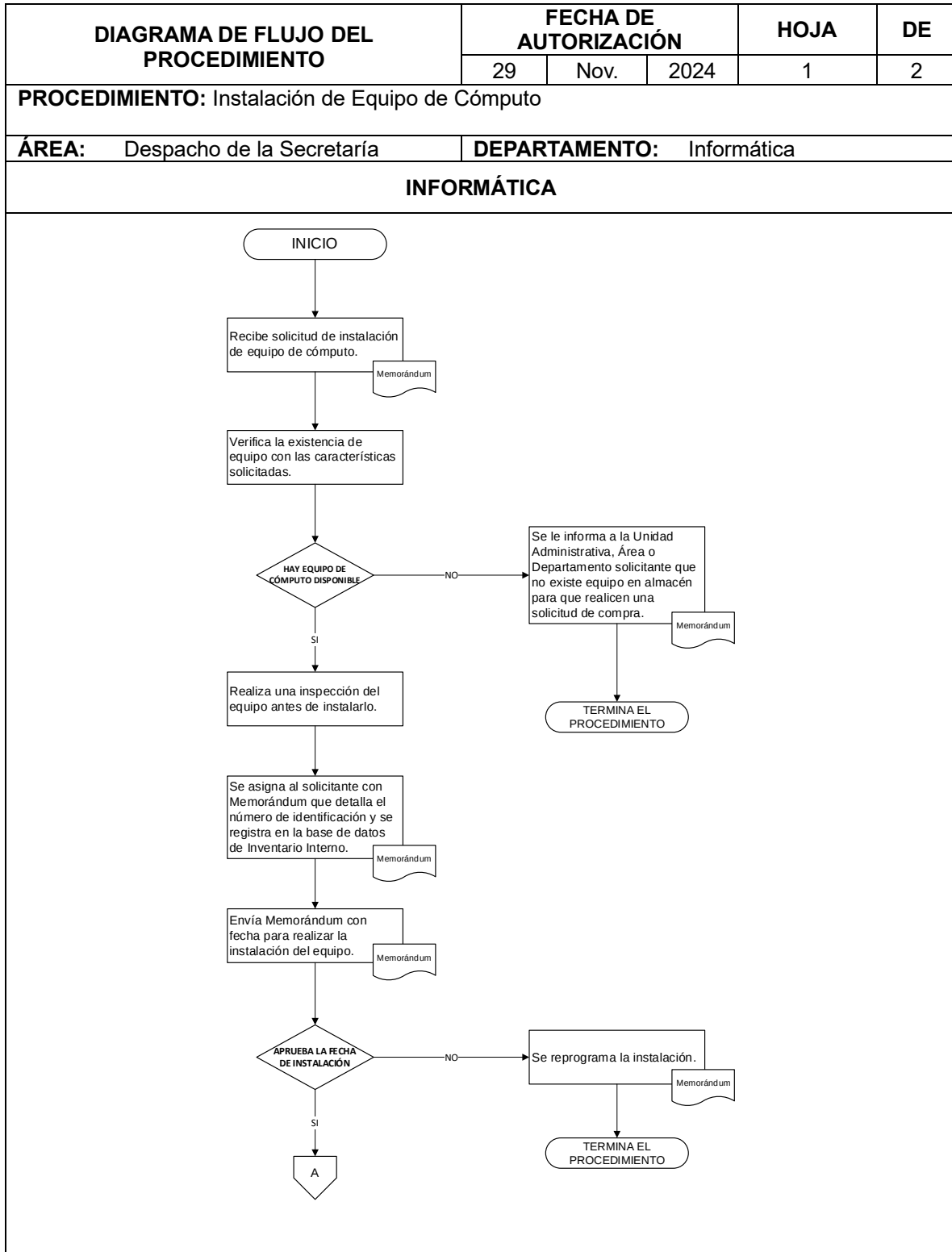
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	1	2
PROCEDIMIENTO: Instalación de Equipos de Cómputo						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	1	Recibe solicitud de instalación de equipo de cómputo.			➤ Memorándum	
	2	Verifica la existencia de equipo con las características solicitadas.				
		NO HAY EQUIPO DE CÓMPUTO DISPONIBLE				
	3	Se le informa a la Unidad Administrativa, Área o Departamento solicitante que no existe equipo en almacén para que realicen una solicitud de compra.			➤ Memorándum	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO				
		HAY EQUIPO DE CÓMPUTO DISPONIBLE				
	4	Realiza una inspección del equipo antes de instalarlo.				
	5	Se asigna al solicitante con Memorándum que detalla el número de identificación y se registra en la base de datos de Inventario.			➤ Memorándum	
	6	Envía Memorándum con fecha para realizar la instalación del equipo.			➤ Memorándum	
		NO SE APRUEBA LA FECHA DE INSTALACIÓN				
	7	Se reprograma la instalación.			➤	
		TERMINA			Memorándum	

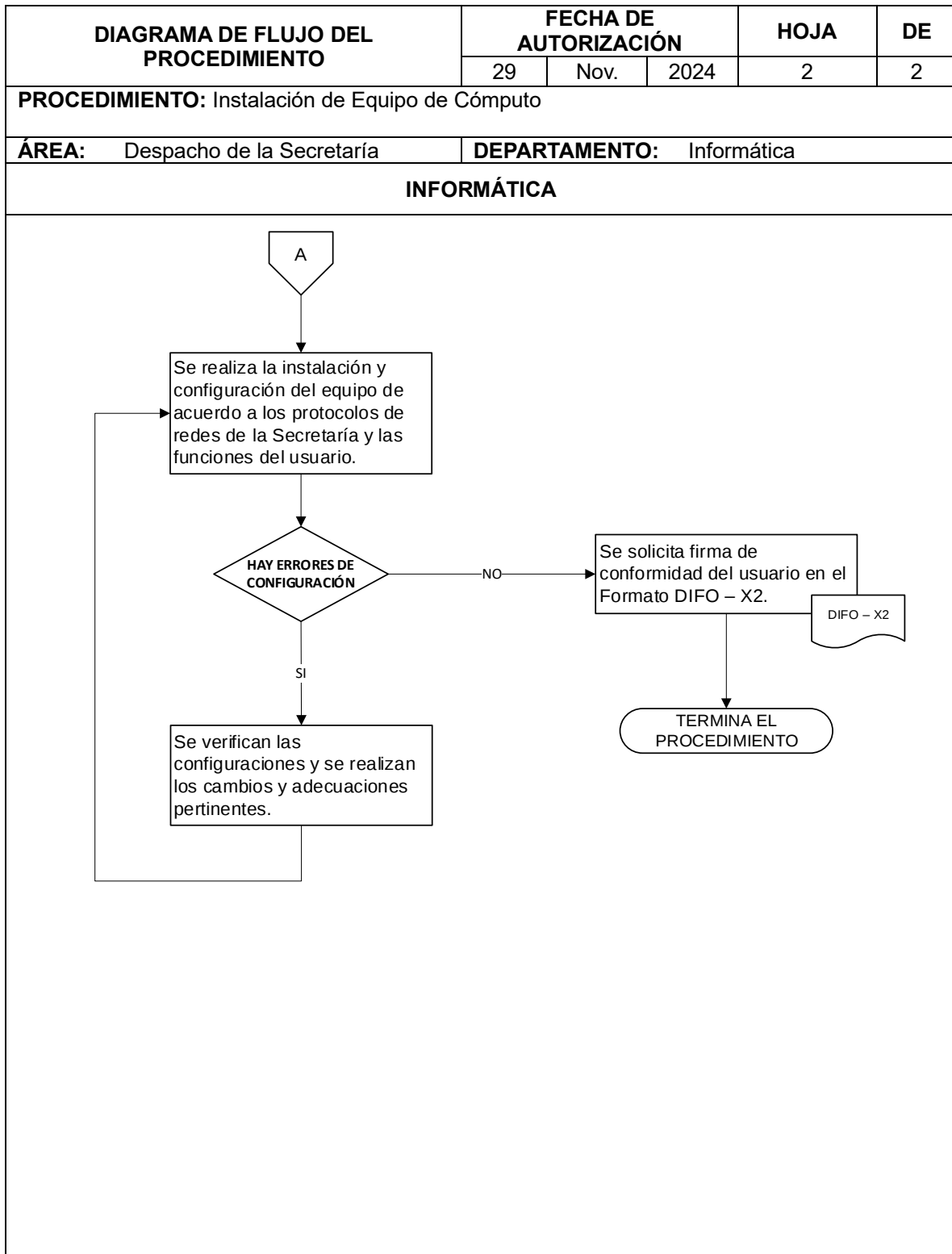


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	3
PROCEDIMIENTO: Instalación de Equipos de Cómputo						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:		Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	8	SE APRUEBA LA FECHA DE INSTALACIÓN Se realiza la instalación y configuración del equipo de acuerdo a los protocolos de redes de la Secretaría y las funciones del usuario.			➤ DIFO – X2	
	9	NO HAY ERRORES DE CONFIGURACIÓN Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.				
	10	TERMINA EL PROCEDIMIENTO HAY ERRORES DE CONFIGURACIÓN Se verifican las configuraciones y se realizan los cambios y adecuaciones pertinentes.				
		Conecta con la actividad 8				



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA			
		DESPACHO DE LA SECRETARÍA			
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			
		FECHA 1			
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI		NO	
10 FIRMA DE CONFORMIDAD			11 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad).
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de Sistemas Web

|



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de Sistemas Web

Objetivo del Procedimiento

Actualizar los sistemas y páginas web de la Secretaría, a fin de mantenerlos funcionando de la manera más óptima y con la información más reciente, asegurando la transparencia de los procesos.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., ya que debe hacerse cuando no se interrumpan las actividades del personal de la Secretaría.
- Este procedimiento debe efectuarse, por lo menos, una vez al año de manera preventiva.
- Este procedimiento debe efectuarse cada que la información requiera ser actualizada a la versión más reciente.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	1	3
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Sistemas Web						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	1	EN CASO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Verifica la calendarización de mantenimiento a la(s) web(s) y/o sistemas de la Secretaría.			➤ Circular	
	2	Envía a las Unidades Administrativas, Áreas y Departamentos una Circular sobre los días y horas en los que sobre la(s) web(s) y/o sistemas no estará(n) disponible(s).				
	3	Se realiza el mantenimiento de la(s) web(s) y/o sistemas de la Secretaría que lo requieran, de acuerdo a las funciones de cada uno.				
	4	NO SE TERMINAN SEGÚN LO PREVISTO Se informa sobre el retraso a las Unidades Administrativas, Áreas y Departamentos, esperando terminar el mantenimiento en la brevedad posible. Conecta con la actividad No. 6.				
	5	SE TERMINA SEGÚN LO PREVISTO Se reactivan los servicios de la(s) web(s) y sistema(s) y se informa a las Unidades Administrativas, Áreas y Departamentos de la Secretaría.				
TERMINA						

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO****FECHA DE AUTORIZACIÓN****HOJA****DE**

29

Nov.

2024

2

3

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Sistemas Web

NUESTRA DIGNIDAD Y COMPROMISO

SECRETARÍA PARA LA
HONESTIDAD Y BUENA
GOBERNANZA**ÁREA:**

Despacho de la Secretaría

**DEPARTAMEN
TO:**

Informática

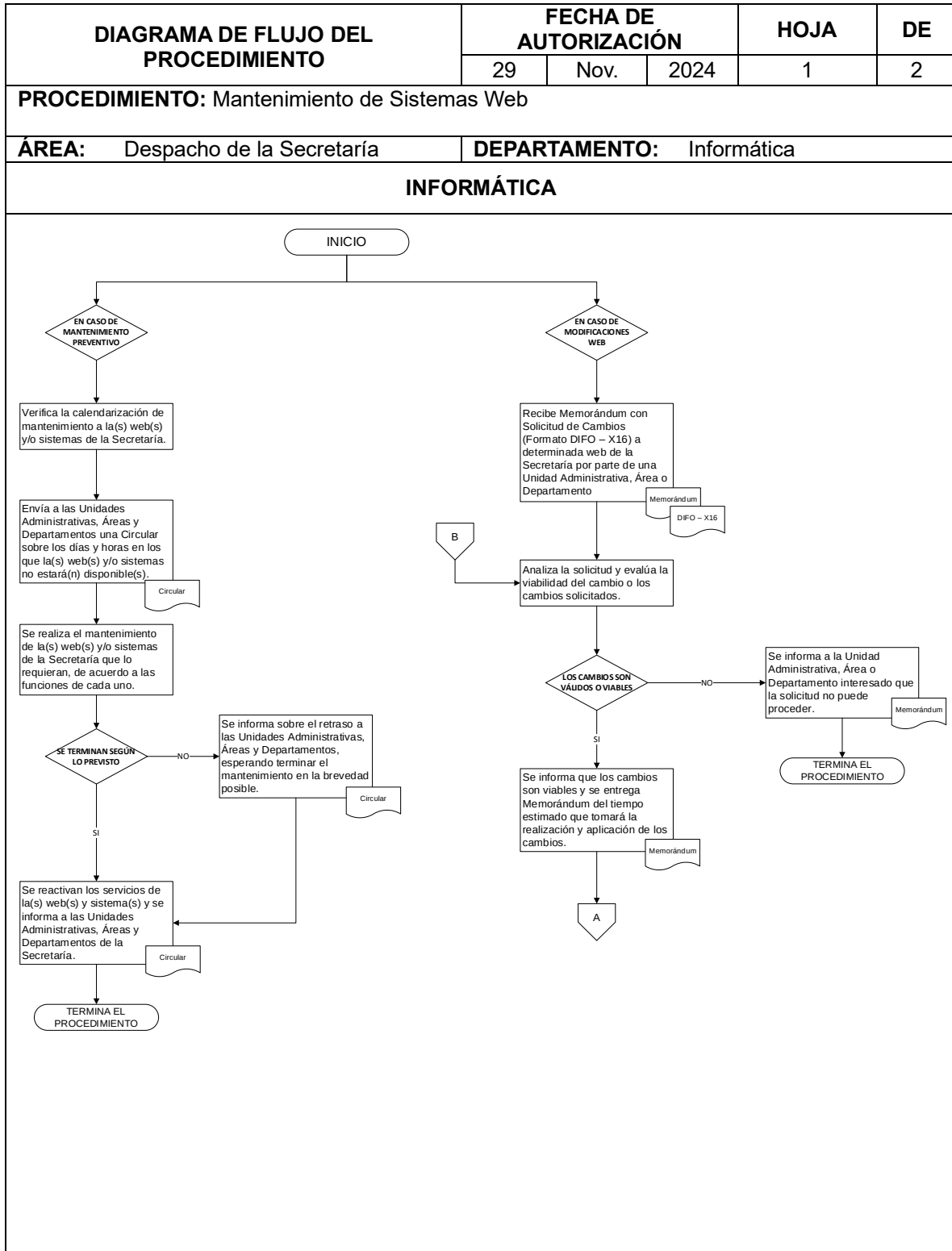
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Departamento de Informática	6	EN CASO DE MODIFICACIONES WEB Recibe Memorándum con Solicitud de Cambios, o un Formato DIFO – X16, a determinada web de la Secretaría por parte de una Unidad Administrativa, Área o Departamento.	➤ Memorándum ➤ DIFO – X16
	7	Analiza la solicitud y evalúa la viabilidad del cambio o los cambios solicitados.	
	8	LOS CAMBIOS NO SON VÁLIDOS O VIABLES Se informa a la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado que la solicitud no puede proceder.	➤ Memorándum
Departamento de Informática	9	TERMINA LOS CAMBIOS SON VÁLIDOS O VIABLES Se informa que los cambios son viables y se entrega Memorándum del tiempo estimado que tomará la realización y aplicación de los cambios.	➤ Memorándum
	10	NO SE TERMINA SEGÚN LO PLANEADO Se informa sobre el retraso y se sigue trabajando en los cambios. Conecta con la actividad No. 14.	➤ Memorándum

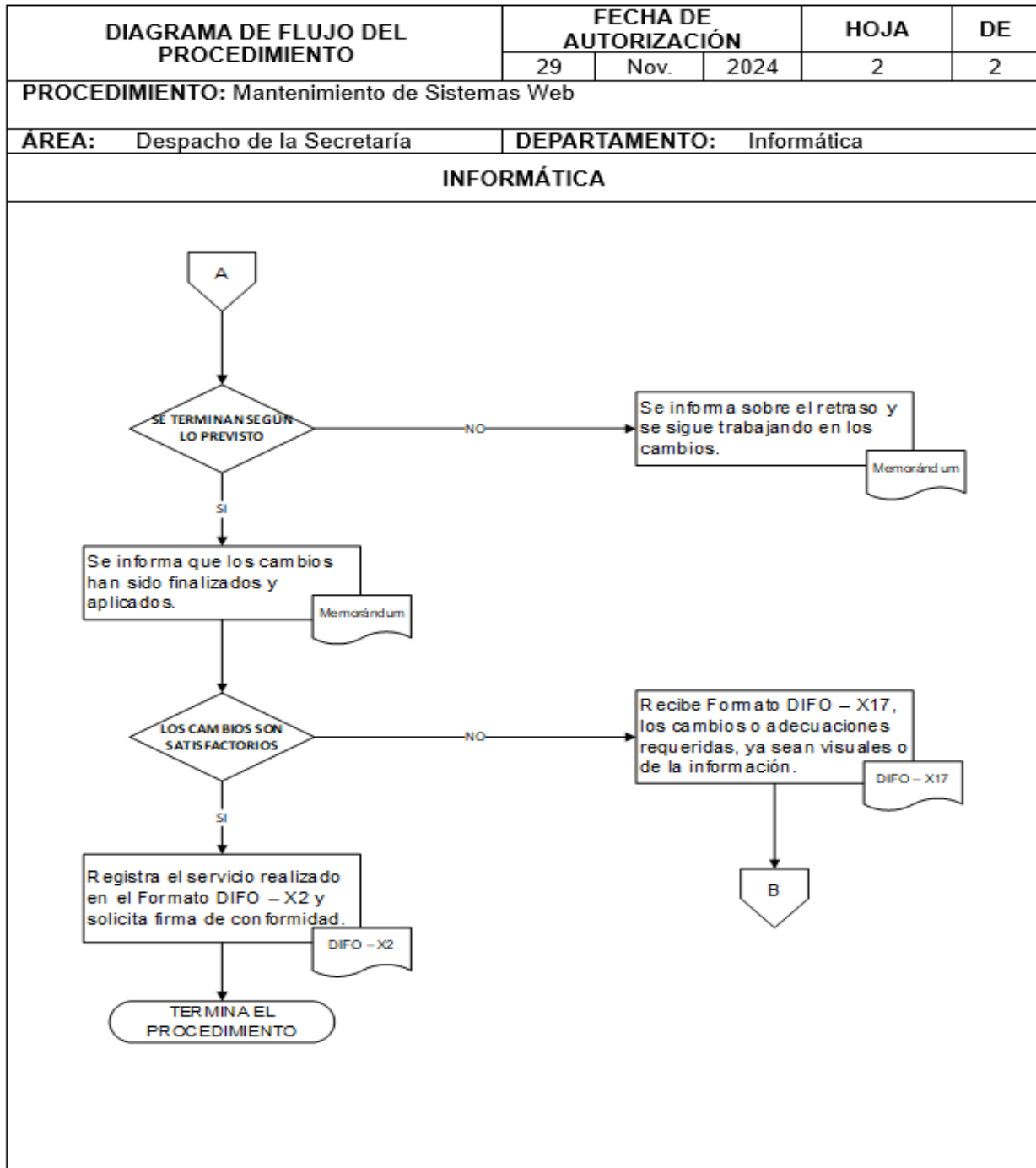


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024		
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Sistemas Web						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	11	SE TERMINA SEGÚN LO PLANEADO Se informa que los cambios han sido finalizados y aplicados.			➤ Memorándum	
	12	LOS CAMBIOS NO SON SATISFACTORIOS Recibe Memorándum o Formato DIFO – X17, los cambios o adecuaciones requeridas, ya sean visuales o de la información. Conecta con la actividad No. 9			➤ Memorándum ➤ DIFO – X17	
	13	LOS CAMBIOS SON SATISFACTORIOS Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.			➤ DIFO – X2	
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO				



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

 SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA		SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA			
		DESPACHO DE LA SECRETARÍA			
		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			
		FECHA 1			
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI		NO	
10		11			
FIRMA DE CONFORMIDAD		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Soporte Técnico de Redes



Nombre del Procedimiento: Soporte Técnico de Redes

Objetivo del Procedimiento

Brindar soporte técnico sobre fallas en nodos o conexiones de red en diferentes equipos de cómputo de las distintas Unidades Administrativas, Áreas y/o Departamentos de la Secretaría.

Normas de Operación del Procedimiento

- El procedimiento debe efectuarse de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., aunque, de ser necesario, puede extenderse en un horario de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., ya que debe hacerse cuando no se interrumpan las actividades del personal de la Secretaría.
- Este procedimiento debe efectuarse cada que se reporte una falla de conexión.
- Este procedimiento está limitado a las conexiones de red físicas y los equipos de cómputo.
- Este procedimiento, a su vez, incluye los procedimientos de:
 - a. Cambio de Hardware.
 - b. Creación e Implementación de Redes.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	1	3
PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Redes						
ÁREA:		Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENT O	
Departamento de Informática	1	Recibe un reporte o solicitud de revisión de fallo en un nodo o conexión de red, por parte de una Unidad Administrativa, Área o Departamento.			➤ Memorándum	
					➤ Llamada	
	2	Revisa el reporte o solicitud y determina al personal para atender la petición.				
	3	Se determina si la falla es de Software o de Hardware.				
		EN CASO DE FALLA DE SOFTWARE				
	4	Se llena el Formato DIFO – X20 de falla de red de software.			➤ DIFO – X20	
	5	Se busca cual es la falla interna para darle solución.				
		NO TIENE SOLUCIÓN				
	6	Se informa al usuario y se determina que es necesario un cambio de equipo.				
7	Se remite al Procedimiento de Cambio de Hardware.					
	TERMINA					
	TIENE SOLUCIÓN					
8	Se aplican los procesos necesarios para soluciona la falla.					
9	Se hacen pruebas de conexión.					



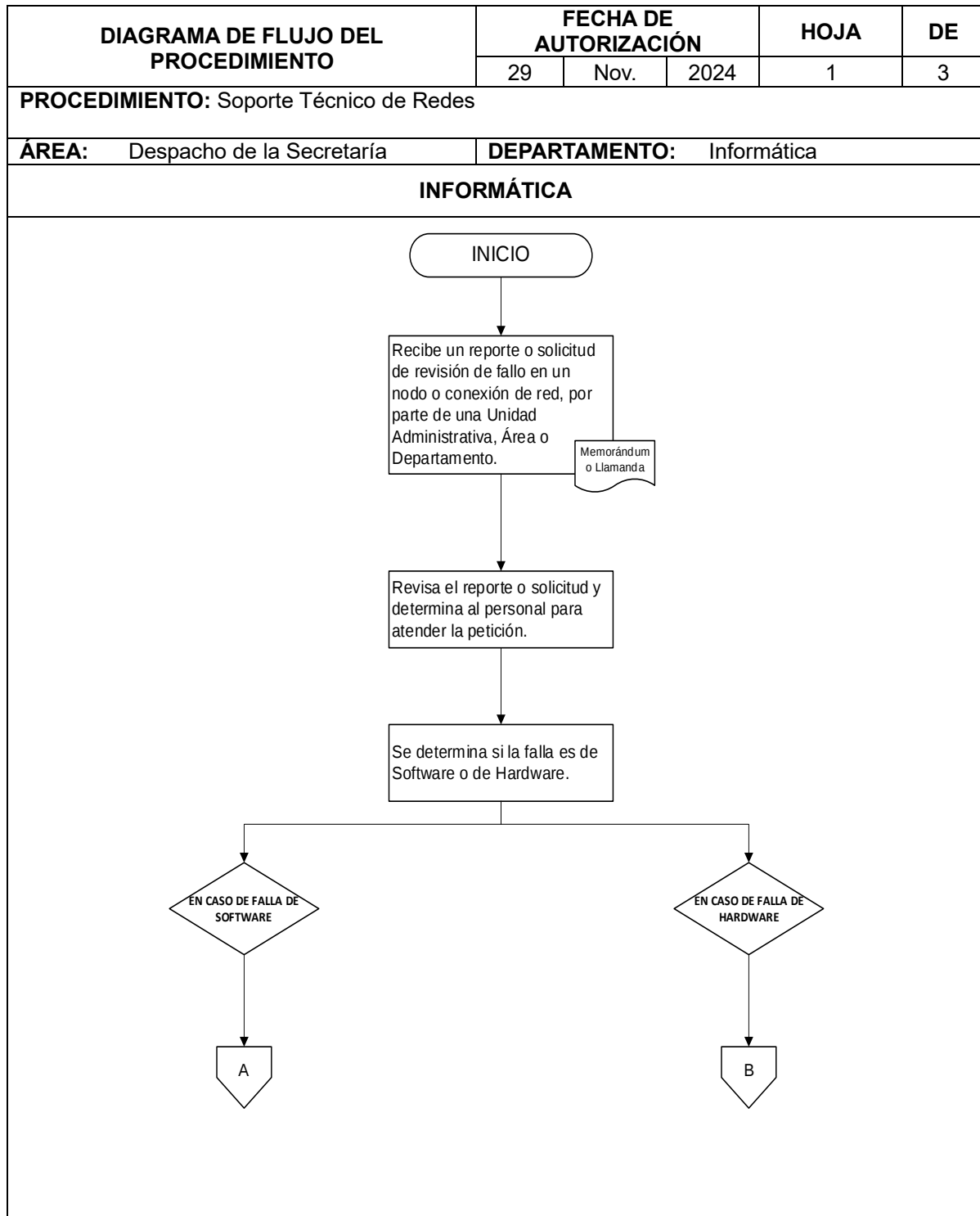
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
		29	Nov.	2024	2	3
PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Redes						
ÁREA: Despacho de la Secretaría		DEPARTAMENTO: Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática	10	NO HAY ERRORES DE CONEXIÓN Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.			➤ DIFO – X2	
	11	TERMINA EL PROCEDIMIENTO HAY ERRORES DE CONEXIÓN Ver Paso 8.				
	12	EN CASO DE FALLA DE HADWARE Se llena el Formato DIFO – X20 de falla de red de hardware.			➤ DIFO – X20	
	13	Se determina si la falla de hardware es el equipo de cómputo o de nodo de la conexión de red.				
	14	LA FALLA ES DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Se remite al Procedimiento de Cambio de Hardware.				
	15	TERMINA LA FALLA ES DE NODO DE CONEXIÓN Se revisa la conexión de red para determinar la falla y como resolverla.				

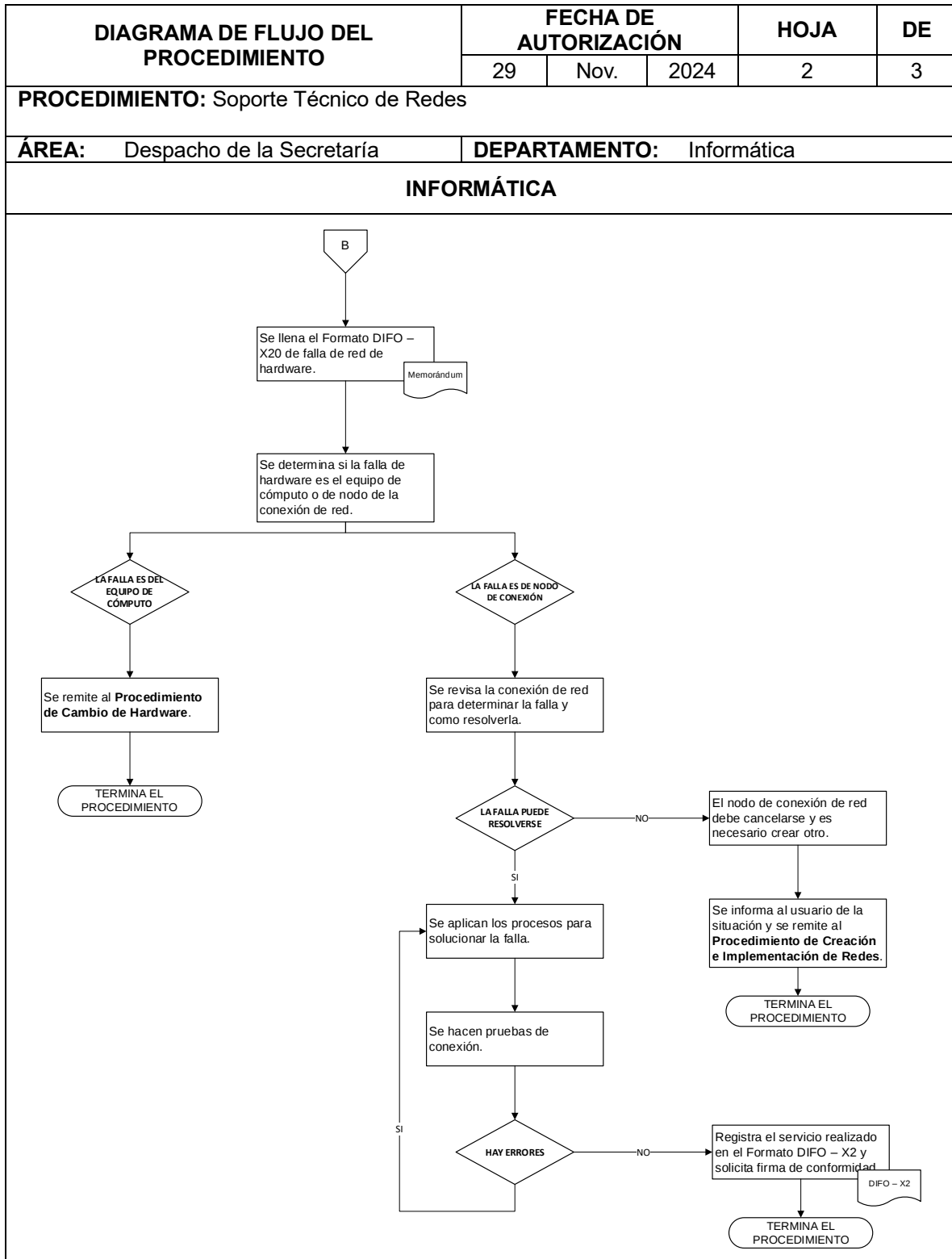


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJ A	DE
		29	Nov.	2024	3	3
PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Redes						
ÁREA:	Despacho de la Secretaría		DEPARTAMEN TO:	Informática		
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			FORMA O DOCUMENTO	
Departamento de Informática		LA FALLA NO SE PUEDE RESOLVER			➤ DIFO – X2	
	16	El nodo de conexión de red debe cancelarse y es necesario crear otra.				
	17	Se informa al usuario de la situación y se remite al Procedimiento de Creación e Implementación de Redes.				
		TERMINA				
		LA FALLA SE PUEDE RESOLVER				
	18	Se aplican los procesos para solucionar la falla.				
	19	Se hacen pruebas de conexión.			➤ DIFO – X2	
		NO HAY ERRORES				
20	Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.					
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO			➤ DIFO – X2	
		HAY ERRORES				
		Conecta con la actividad No.18.				



DIAGRAMA DE FLUJO







FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO

FORMATO DIFO – X20, “DIAGNÓSTICO DE RED”

 SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA																																
FECHA 1																																
DIAGNÓSTICO DE RED																																
2	DATOS DEL SOLICITANTE Unidad Administrativa: Área o Departamento: Nombre del Responsable:																															
3	DATOS DEL EQUIPO No. de inventario: Nombre del Usuario:																															
MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN CORRESPONDIENTE A LA CONDICIÓN SEÑALADA. ES NECESARIO EL DETALLE EN LAS RESPUESTAS PARA DETECTAR FALLOS EN LA RED Y SOLUCIONARLOS.																																
4	<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">FALLAS GENERALES</th></tr><tr><th>FALLA</th><th>SI</th><th>NO</th><th>OBSERVACIONES Y SOLUCIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>No hay acceso al Internet en General.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>No hay acceso a determinados sitios web.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>Al acceder a un sitio web, se muestran errores como 502, 504 o 404.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>La conexión al Internet es lenta.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>No se puede conectar a otros dispositivos.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>Otras fallas generales.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr></tbody></table>	FALLAS GENERALES			FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES	No hay acceso al Internet en General.	☐	☐		No hay acceso a determinados sitios web.	☐	☐		Al acceder a un sitio web, se muestran errores como 502, 504 o 404.	☐	☐		La conexión al Internet es lenta.	☐	☐		No se puede conectar a otros dispositivos.	☐	☐		Otras fallas generales.	☐	☐	
FALLAS GENERALES																																
FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES																													
No hay acceso al Internet en General.	☐	☐																														
No hay acceso a determinados sitios web.	☐	☐																														
Al acceder a un sitio web, se muestran errores como 502, 504 o 404.	☐	☐																														
La conexión al Internet es lenta.	☐	☐																														
No se puede conectar a otros dispositivos.	☐	☐																														
Otras fallas generales.	☐	☐																														
5	<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">FALLAS DE HARDWARE</th></tr><tr><th>FALLA</th><th>SI</th><th>NO</th><th>OBSERVACIONES Y SOLUCIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>No se detecta la red con la conexión Ethernet.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>No se detecta la red con la conexión WIFI.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>El equipo tiene conexión a una red local (LAN) pero no al Internet.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>Existe un uso excesivo de la CPU.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>Otras fallas de hardware.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr></tbody></table>	FALLAS DE HARDWARE			FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES	No se detecta la red con la conexión Ethernet.	☐	☐		No se detecta la red con la conexión WIFI.	☐	☐		El equipo tiene conexión a una red local (LAN) pero no al Internet.	☐	☐		Existe un uso excesivo de la CPU.	☐	☐		Otras fallas de hardware.	☐	☐					
FALLAS DE HARDWARE																																
FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES																													
No se detecta la red con la conexión Ethernet.	☐	☐																														
No se detecta la red con la conexión WIFI.	☐	☐																														
El equipo tiene conexión a una red local (LAN) pero no al Internet.	☐	☐																														
Existe un uso excesivo de la CPU.	☐	☐																														
Otras fallas de hardware.	☐	☐																														
6	<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">FALLAS DE SOFTWARE</th></tr><tr><th>FALLA</th><th>SI</th><th>NO</th><th>OBSERVACIONES Y SOLUCIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>La dirección IP fue modificada.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>La máscara de red fue modificada.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>El DNS fue modificado.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>El Gateway (Puerta de Enlace) fue modificado.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><td>Otras fallas de software.</td><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr></tbody></table>	FALLAS DE SOFTWARE			FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES	La dirección IP fue modificada.	☐	☐		La máscara de red fue modificada.	☐	☐		El DNS fue modificado.	☐	☐		El Gateway (Puerta de Enlace) fue modificado.	☐	☐		Otras fallas de software.	☐	☐					
FALLAS DE SOFTWARE																																
FALLA	SI	NO	OBSERVACIONES Y SOLUCIONES																													
La dirección IP fue modificada.	☐	☐																														
La máscara de red fue modificada.	☐	☐																														
El DNS fue modificado.	☐	☐																														
El Gateway (Puerta de Enlace) fue modificado.	☐	☐																														
Otras fallas de software.	☐	☐																														
7	8																															
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	FIRMA DE CONFORMIDAD																															



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X20, “DIAGNÓSTICO DE RED”

1. Anotar la Fecha (día / mes / año) en la que se realiza la Revisión.
2. Anotar los Datos del Solicitante:
 - a. Unidad Administrativa del solicitante.
 - b. Área o Departamento del solicitante.
 - c. Nombre del Responsable o Solicitante.
3. Anotar los datos del Equipo de Cómputo:
 - a. No. de Inventario del equipo.
 - b. Nombre del Usuario del equipo.
4. Marcar con una (X) las Fallas Generales encontradas en el diagnóstico así como anotar todas las Observaciones pertinentes y las Soluciones aplicadas.
5. Marcar con una (X) las Fallas de Hardware encontradas en el diagnóstico así como anotar todas las Observaciones pertinentes y las Soluciones aplicadas.
6. Marcar con una (X) las Fallas de Software encontradas en el diagnóstico así como anotar todas las Observaciones pertinentes y las Soluciones aplicadas.
7. Nombre y Firma del Responsable del Departamento de Informática.
8. Nombre y Firma de Conformidad del equipo de cómputo.



FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA					
DESPACHO DE LA SECRETARÍA					
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA					
FECHA 1					
HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES					
RESPONSABLE: 2					
AREA: 3					
SOLICITUD 4					
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE RED	SOLICITUD O MODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ESPECIFICACIÓN: 5					
DATOS DEL EQUIPO 6					
DESCRIPCIÓN:					
MARCA Y MODELO:					
NO. DE SERIE		NO. INVENT:			
IP:		MAC:			
7 REPORTE / DIAGNÓSTICO					
8 ACTIVIDADES REALIZADAS					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?		SI	NO		
10		11			
FIRMA DE CONFORMIDAD		DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA			



GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO DIFO – X2, “HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES”

1. Anotar la fecha (día / mes / año) en la que se recibe la solicitud.
2. Anotar el nombre de la persona que solicita apoyo o realiza el reporte.
 - a. Este también puede ser el nombre del responsable del equipo de cómputo, si es el caso.
3. Anotar el área de la cual se realiza el reporte o a donde hay que ir a atender la solicitud.
4. Marcar con una (X) el tipo de solicitud que se realiza.
5. Especificar la solicitud realizada.
6. Anotar los datos del equipo de cómputo. Este aplica solamente en caso de **Solicitud de Equipo de Cómputo o Problemas de Red (si son de conectividad)**.
7. Anotar el motivo o resumen de la solicitud como fue recibido.
8. Anotar un resumen de las actividades realizadas al atender la solicitud.
9. Marcar con una (X) si se encontró solución a la solicitud.
10. Firma de conformidad del responsable de la solicitud, en caso de que sea aplicable.
11. Nombre y firma del miembro del Departamento de Informática responsable de atender la solicitud.



III. GLOSARIO

Actualización

Modificación, en pequeña o gran escala, que se realizan a los sistemas operativo, aplicaciones, programas, etc., instalados en dispositivos electrónicos tales como PC, celular, tableta, servidores, entre otros.

Adquisición

Referido a un equipo de cómputo adquirido, o comprado, para la Secretaría.

All-In-One

PC cuyos componentes internos están integrados completamente dentro de la pantalla, de manera que, externamente, solo se encuentran la pantalla y los periféricos.

Arrendamiento

Referido a un equipo de cómputo rentado para la Secretaría, es decir, pertenece a una entidad externa y, al término de su uso, deberá devolverse.

Asesoría

Se conoce como asesoría al trabajo y el despacho de un asesor, que es una persona dedicada a brindar recomendaciones, sugerencias y consejos en su ámbito de especialización.

Audiovisual

Se refieren a medios didácticos o de comunicación que, con imágenes, como fotografías, y grabaciones, como audios o videos, sirven para comunicar mensajes específicos.

Dictamen Técnico

Documento que contiene las especificaciones y requerimientos técnicos necesarios que deben observarse previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios referentes a TIC's.

DIFO

Siglas de identificación para documentos del Departamento de Informática de la Secretaría para la Honestidad y Buena Gobernanza.



Dirección MAC

Identificador único asignado de fábrica a la tarjeta de red de un dispositivo. Esta dirección puede ser Ethernet o WiFi, dependiendo del tipo de tarjeta con la que cuenta el dispositivo.

Dispositivo Auxiliar

También referido como Periférico, es un dispositivo que permite introducir datos externos a la computadora. Por ejemplo, un teclado, un mouse, bocinas, impresoras, monitores, entre otros.

Equipo de Cómputo

Dispositivo electrónico que permite el almacenamiento y procesamiento de información para mostrarla al usuario. Este puede ser de Escritorio (CPU y sus periféricos), Laptop (Computadora portátil) o All-In-One (véase definición).

Garantía

La garantía es la obligación que tienen los fabricantes, importadores, proveedores o vendedores de responder al comprador por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que están para consumo de las personas.

Hardware

Parte física de una computadora que incluye tanto los componentes, tales como Disco Duro, Tarjeta Madre, Memoria RAM, etc., como los Periféricos.

Instalación

Transferencia, configuración y preparación de un programa a un equipo de cómputo, con el fin de ser utilizado por el usuario.

Inventario

Un inventario es un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa, que pueden utilizarse para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta.

Mantenimiento

Se define como todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.



Memorándum

Mensaje escrito que comunica algo de manera interna en una empresa. Se trata de un anuncio breve que recuerda una actividad o un tema específico a los trabajadores o a quien sea dirigido.

Memoria RAM

Memoria de corto plazo de un equipo de cómputo, en la cual se almacenan los datos que el procesador utiliza en ese momento.

Red

Sistema de comunicación que permite la transmisión y recepción de datos a través de dispositivos electrónicos y otros medios.

Requisición

Una requisición es la solicitud que incluye el usuario en el sistema para solicitar la contratación de servicios o la adquisición de equipos, materiales de almacén o materiales de consumo.

Sistema Web

Todo aquel software que es utilizado accediendo a través de un servidor web, sin necesidad de tener una aplicación específica en el equipo de cómputo.

Software

Parte interna de un equipo de cómputo. Conjunto de programas de cómputo que forman parte de las operaciones de un sistema.

Soporte Técnico

Servicio que se ofrece para responder las dudas del personal sobre equipos de cómputo o programas instalados en los mismos, con el objetivo de solucionar cualquier inconveniente a futuro.



IV. AUTORIZACIÓN

En cumplimiento al Art. 24 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Nayarit, se elaboró el presente Manual de Procedimientos para su debida observancia y se aprobó el 13 del mes de diciembre del 2024.

ELABORÓ

ING. DIEGO ASael RUBIO HERNÁNDEZ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

APROBÓ

LIC. ERIK CARLOS GARCÍA VILLA
UNIDAD DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

VALIDÓ

C.P.A GLADIS FLORES CONTRERAS
SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA