

## TOMO II

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE INFORMATÍCA 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	
d) Diagrama de Flujo	
e) Formas y Guías de Llenado	14
Cambio de Hardware	
a) Objetivo del Procedimiento	
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	
d) Diagrama de Flujo	
e) Formas y Guías de Llenado	
Copias de Seguridad	
a) Objetivo del Procedimiento	
b) Normas de Operación del Procedimiento	
d) Diagrama de Flujo	
e) Formas y Guías de Llenado	
,	
Creación e Implementación de Redesa) Objetivo del Procedimiento	
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	
d) Diagrama de Flujo	
e) Formas y Guías de Llenado	
Desarrollo de Sistemas Informáticos	50
a) Objetivo del Procedimiento	
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	52
d) Diagrama de Flujo	
e) Formas y Guías de Llenado	59
Dictamen Técnico	61
a) Objetivo del Procedimiento	62
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	
d) Diagrama de Flujo	

Generación de Credenciales	71
a) Objetivo del Procedimiento	72
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	
d) Diagrama de Flujo	77
e) Formas y Guías de Llenado	82
Instalación de Equipo	86
a) Objetivo del Procedimiento	
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	
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	
b) Normas de Operación del Procedimiento	
c) Descripción del Procedimiento	
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 Informatica;
- 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.



	DESCRIP	<del></del>		FECHA ITORIZA	-		HOJA	DE	
	PROCED	IMIENT	0	29	Nov.	2024		1	2
PROCE	DIMIENTO	: Aseso	ría de Softw	are					
ÁREA:	Despacho	o de la S	Secretaría	DEPAI TO:	RTAMEN	Info	rma	ática	
RESPO	NSABLE	ACT. NUM.	DESCRIP	CRIPCION DE ACTIVIDADES					MA O MENTO
Usi	uario	1	Solicita Informática Software d	a ases		_	de un	➤ Memo	orándum
	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 usua	rio				
		4	Se solicita secretaria.	capacit	ación ex	terna a	la	➤ Oficio	
	mento de mática			TERM	MINA				
			_		JENTRA BILIDAD				
		5	Se prograr al usuario.		esoría y s	se notific	са	➤ Memo	orándum
			NO A	CEPTA	LA FEC	HA			
		6	Se acuerd se autoriza		•		у	> Memo	orándum
				TERM	ANIN				



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO FECHA DE AUTORIZACIÓN						HOJA	DE
PROCEDI	IVIIEN I	O	29	Nov.	2024	2	2
PROCEDIMIENTO:	Aseso	ría de Softw	are				
ÁREA: Despacho	de la S	Secretaría	DEPA TO:	RTAMEN	<b>I</b> Infor	mática	
RESPONSABLE	ACT. NUM		SCRIPO CTIVID	CIÓN DE ADES		FORMA DOCUME	
Departamento de			PTA LA	A FECHA MADA	A		
Informática	7	Acude al Usuario e i		artament Ia aseso			
	8	Recibe as autoevalua DIFO – X3	ición e	,		➤ DIFO – X3	
				NECESA ESORÍA	RIA		
Usuario	9	Notifica al Informática de otra ase	a para la			➤ Memorá	ndum
			TERM	INA			
		NO CON: OT		NECES ESORÍA	SARIA		
Departamento de informática	10	Registra el el Formato firma de co	DIFO -	- X2 y so		> DIFO - 3	<b>X</b> 2
		TERMINA	EL PR	OCEDIM	IENTO		



#### **DIAGRAMA DE FLUJO**

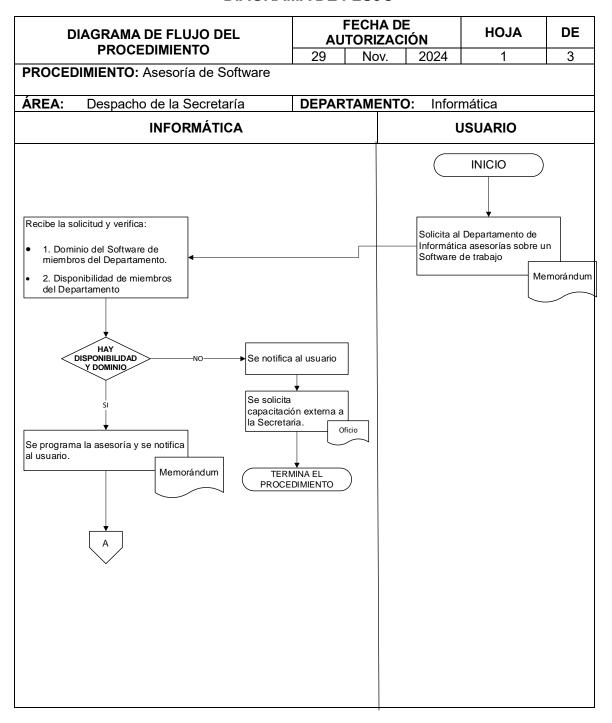


	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA D		НОЈА	DE
		29	Nov.	2024	2	3
PROCE	<b>DIMIENTO:</b> Asesoría de Software					
ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	D: Inforn	nática	
	IN	IFORMÁTICA	4			
	ACEPTA LA FECHA PROGRAMADA  SI  ude al Departamento del Juario e imparte la asesoría.	NO	hora y s reprogra	erda nueva se autoriza amación. TERMINA PROCEDIMI	la Memoráni	dum



DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DI		HOJA	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	3	3
PROCEDIMIENTO: Asesoría de Software					
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	): Inforr	nática	
USUARIO			INFORM	IÁTICA	
Recibe asesoría y realiza una autoevaluación en el Formato DIFO – X3.  Necesita otra asesoría  Notifica al Departamento de Informática para la programación de otra asesoría.  Memorándum  TERMINA EL PROCEDIMIENTO		en el For solicita fi	el servicio mato DIFO rma de cor TERMINA I ROCEDIMIE	D – X2 y nformidad.	X2



# FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO FORMATO DIFO – X3, "AUTOEVALUACIÓN DE ASESORÍA DE SOFTWARE"

	Nayarit	HONESTID	ÍA PARA LA AD Y BUENA			DESI	PACHO DEL S	SECRETARIO
	NUESTRA DIGNIDAD Y COMPROMIS	GOBERNA	NZA				MENTO DE IN	
					FECHA	-(1)		
		AUTO	EVALUACIÓ	N DE ASESOR	A DE SOFTV	VARE		
			(2)					
		OLICITANTE:						
	NOMBRE DE QU	JIEN RECIBE:		( 3 )				
							~	,
	A CASILLA COF IDIZAJE DE LA I						ENO EN LA A	SESORIA Y
4	RASGO A EVALI	IΔR	9	SI	TAL	VF7	N	0
<u> </u>			· ·	٠.				•
software.	está el acceso d	irecto al						
software.								
software.	y terminar (cerrar							
Sé iniciar sin probler	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es	r) el software						
Sé iniciar y sin probler Si es nece de usuario	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa	r) el software						
software.  Sé iniciar y sin probler  Si es nece de usuario del software	y terminar (cerrar na alguno. ssario, sé cual es y contraseña pa re.	r) el software s mi nombre ara hacer uso						
software.  Sé iniciar y sin probler  Si es nece de usuario del software	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones	r) el software s mi nombre ara hacer uso						
software.  Sé iniciar yan probler  Si es nece de usuario del software  Sé accede del software	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re.	r) el software s mi nombre ara hacer uso s específicas						
software.  Sé iniciar yan probler  Si es nece de usuario del softwar  Sé accede del softwar  En caso d	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones	r) el software s mi nombre ara hacer uso s específicas						
software. Sé iniciar y sin probler Si es nece de usuario del softwar Sé accede del softwar En caso de actualizac	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re.	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer.						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es nece de usuario del softwar Sé accede del softwar En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa e. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es nece de usuario del softwar  Sé accede del softwar  En caso d actualiz ac  En caso d hacer o co	y terminar (cerrar na alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigime	r) el software s mi nombre ura hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué .						
software.  Sé iniciar ya sin probler sin problem sin p	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pare. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme suscar tutoriales suscar tutoriales suscar sespeific si son necesarias	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s).						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es nece de usuario del softwar  En caso d actualizac  En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pa e. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigime puscar tutorales cus son necesarias i, me considero de	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es necede de usuario del software Sé accede del software En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pare. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme suscar tutoriales suscar tutoriales suscar sespeific si son necesarias	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es necede de usuario del software Sé accede del software En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme puscar tutoriales unciones espcific si son necesarias l, me considero o nto suficiente pa	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es necede de usuario del software Sé accede del software En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme puscar tutoriales unciones espcific si son necesarias l, me considero o nto suficiente pa	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es necede de usuario del software Sé accede del software En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme puscar tutoriales unciones espcific si son necesarias l, me considero o nto suficiente pa	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el						
software.  Sé iniciar y sin probler Si es necede de usuario del software Sé accede del software En caso d actualizac En caso d hacer o co	y terminar (cerrar ma alguno. esario, sé cual es y contraseña pa re. er a las funciones re. e que el software iones, se qué de e que el software in quién dirigirme puscar tutoriales unciones espcific si son necesarias l, me considero o nto suficiente pa	r) el software s mi nombre tra hacer uso s específicas e requiera bo hacer. e falle, se qué . para aprender as más s). con el					6)	



# 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"

F177-2	- Alamanit	SECRETARÍA	A PARA LA		A PARA LA			
	Nayarit IESTRA DIGNIDAD Y COMPROMIS	SECRETARÍA HONESTIDA GOBERNAN	D Y BUENA			DES	PACHO DEL	SECRETARIO
-						DEPARTA	MENTO DE II	NFORMÁTICA
					FECHA	-(1)		
		EV	ALUACIÓN E	DE ASESORÍA	DE SOFTWA	RE		
	so	OLICITANTE:	(2)—					
NC	OMBRE DE QU							
				(3)				
MARCA				E CONSIDERES AY RESPUEST				QUIEN TE
- \								
4 ) RA	SGO A EVALU	JAR	BU	ENO	REGI	JLAR	M	ALO
, RA	SGO A EVALU		BU	ENO	REGI	JLAR	M	ALO
¿El asesor ll acordada?		y hora	BU	ENO	REGI	JLAR	M	ALO
¿El asesor lla acordada?	egó a la fecha	y hora esor? del software	BU	ENO	REGU	JLAR	M.	ALO
¿Cómo fue la	egó a la fecha a actitud del as ibió el dominio ò el asesor al a a atención a su	y hora esor? del software yudarle?	BU	ENO	REGU	JLAR	M	ALO
¿Cómo fue la respecto al s	egó a la fecha a actitud del as ibió el dominio ò el asesor al a a atención a su	y hora sesor? del software yudarle? is dudas con	BU	ENO	REGU	JLAR	M	ALO
¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la respecto al s	egó a la fecha a actitud del as ibió el dominio i el asesor al a a atención a su oftware?	y hora sesor? del software yudarle? is dudas con fía la asesoría	BU	ENO	REGU	JLAR	M	ALO
¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la respecto al s	egó a la fecha a actitud del as ibió el dominio o el asesor al a a atención a su oftware?	y hora sesor? del software yudarle? is dudas con fía la asesoría	BU	ENO	REGU	JLAR	M	ALO
¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la ¿Cómo fue la respecto al s	egó a la fecha a actitud del as ibió el dominio o el asesor al a a atención a su oftware?	y hora  esor?  del software yudarle?  is dudas con  fia la asesoría	BU	ENO	REGU	JLAR	6	ALO



# 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"

HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES  RESPONSABLE  AREA:  3  SOLICITUD  FALLA DE FALLA DE COM PUTO  FALLA DE PAGINA WEB COM PUTO  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  IP:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI NO  DEPARTAMENTO DE	Nayarit	SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA MONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA DESPACHO DE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA FECHA							
RESPONSABLE  AREA:  3  SOLICITUD 4  FALLA DE FALLA DE EQUIPO DE PROBLEMAS DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN:  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  IP:  MAC:  7  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  DEPARTAMENTO DE  FRIMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE									
SOLICITUD 4  FALLA DE FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB CÓM PUTO PROBLEMAS MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE NO. INVENT:  IP: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  TIPI DEPARTAMENTO DE  10 DEPARTAMENTO DE  11 DEPARTAMENTO DE		A	TENCION DE	SOLICITUDE	S				
SOLICITUD 4  FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COM PUTO DE POBLEMAS DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN: 5  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: IP: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  TRIMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE	RESPONSA BLE	(2)							
SOLICITUD 4  FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COMPUTO DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  BESPECIFICACIÓN: 5  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: MAC: MAC:  1P: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO DEPARTAMENTO DE FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE		(3)							
FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COMPUTO PROBLEMAS MODIFICACIÓN MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN:  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  ERMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
ESPECIFICACIÓN:  DATOS DEL EQUIPO  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  MAC:  TEPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI NO  BRITA NO  DE SERIA MODIFICACIÓN ASESORIAS  ACTIVIDADES REALIZADAS  10  ESPECIFICACIÓN:  ACTIVIDADES REALIZADAS  110  ERMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE			SOLI	CITUD 4					
DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: IP: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE					MODIFICACIÓN	A SESORÍA S			
DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: IP: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: MAC:  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  IDENTIFICACIÓN SI DEPARTAMENTO DE	ES	PECIFICACIÓN:	5						
DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS   SI NO  10  IRMA DE CONFORMIDAD  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: MAC:  11  NO. INVENT: MAC:  12  NO. INVENT: MAC:  11  NO. INVENT: MAC:  11  DEPARTAMENTO DE					6				
MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  MAC:  TEPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI  NO  10  EIRMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE			DATOS DE	EL EQUIPO	<u> </u>				
NO. DE SERIE NO. INVENT:  IP: MAC:  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  IDENTIFICACIÓN SI NO  ERMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
P: MAC:    Teporte / Diagnóstico		CAY MODELO:		NO INVENT:	<u> </u>				
ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
ACTIVIDADES REALIZADAS   9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE				l					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE		(7)	REPORTE / D	DIAGNÓSTICO					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10  FIRMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE		-	ACTIVIDADES	REALIZADA	(8)				
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE		•	101111111111111111111111111111111111111						
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
	ن و	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓN	1?	SI	NO			
		(10)			$\widehat{(11)}$				
INFORMATICA	FIRMA D	CONFORMID	PAD		DEPARTAMEN INFORMÁTI				



# 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.
- 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.



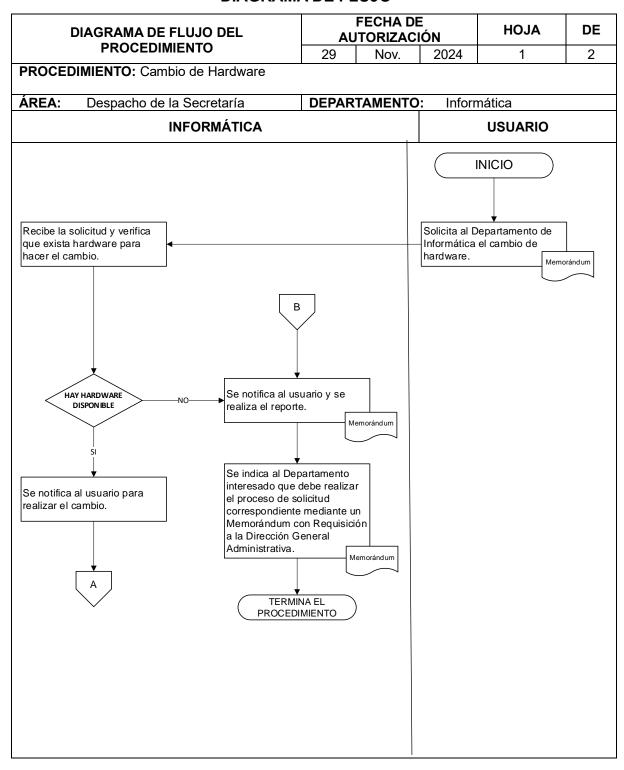
DESCRIPCIÓN DE	L PROC	EDIMIENTO	FECHA I AUTORIZA	-	НОЈА	DE
			29 Nov.	2024	1	2
PROCEDIMIENTO:	Cambio	de Hardware				
ÁREA: Despa	cho de la	a Secretaría	DEPARTAMEN	NTO: Info	ormática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCI	ÓN DE ACTIVI	DADES	FORM DOCUM	
Usuario	1	Solicita al Informática el	Departamen cambio de hard		> Memor	ándum
	2		citud y verifica qı a hacer el camb			
		NO HAY HA	DWARE DISPO	NIBLE		
	3	Se notifica al reporte.	usuario y se re	ealiza un	> Memor	ándum
Departamento de Informática	4	que debe r solicitud corre Memorándum	Departamento in ealizar el prod espondiente med n con Requisici neral Administra	ceso de diante un ón a la	➤ Memor	ándum
			TERMINA			
		HAY HARI	OWARE DISPON	NIBLE		
	5	Se notifica al cambio.	usuario para re	ealizar el		
	6		ealizar el car o del Usuario.	mbio al		
Usuario	7	Comprueba del hardware	el buen funcior instalado.	namiento		
		NO FUNCIO	NA CORRECTA	MENTE		



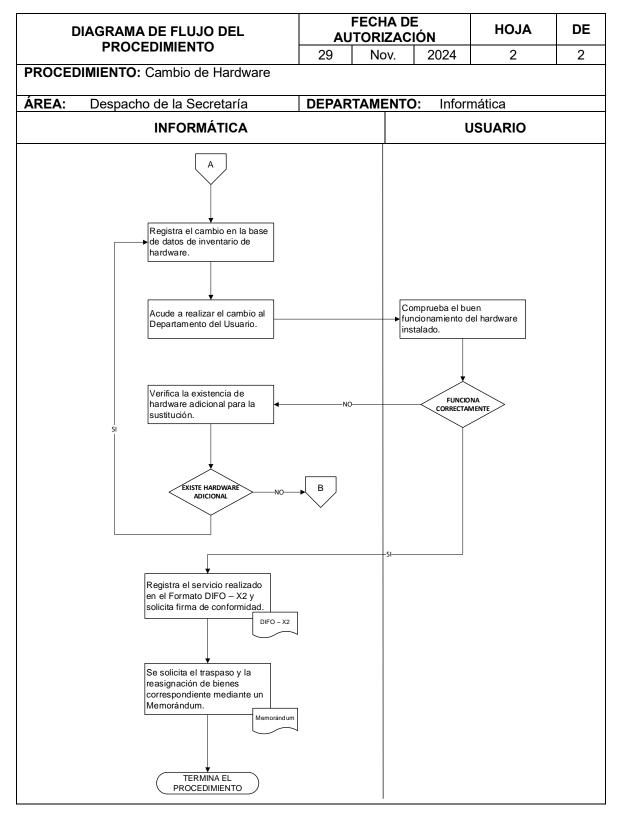
	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					HOJA	DE	
			29	Nov.	2024	2	2	
PROCEDIMIENTO:	Cambio	de Hardw	are					
ÁREA: Despacho	de la Se		DEPARTAMEN Informática TO:					
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DE	FORMA O DOCUMENTO					
	Verifica la existencia de hardware adicional para la sustitución.							
		NO	HAY HA ADICIO	ARDWAR DNAL	RE			
	9	Conecta	con acti					
		EXIS	STE HA ADICIO					
Departamento de	10	Conecta	. 6					
Informática		со	FUNCI RRECT					
	11	Registra el Forma firma de d	to DIFO	) – X2 y		> DIFO − X	<b>K</b> 2	
	12	Se solicita el traspaso y la reasignación de bienes correspondiente mediante un Memorándum.			➤ Memorá	ndum		
			TERMII ROCEDI	NA EL MIENTO	1			



#### **DIAGRAMA DE FLUJO**









## FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO FORMATO DIFO – X2, "HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES"

Nayarit	(2)	HOJA DE		DESPACHO DE L ARTAMENTO DE	A SECRETARÍA
AREA:	(3)				
		SOL	ICITUD 4		
FALLA DE SISTEM A S	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM A S DE RED	SOLICITUD O M ODIFICACIÓN DE DISEÑOS	A SESORÍA S
ES	SPECIFICACIÓN:	5			
				6	
	DECCRIPCIÓN.	DATOS D	EL EQUIPO	0)	
МАБ	DESCRIPCIÓN: RCA Y MODELO:				
NO. DE SERIE	I MODELO.		NO. INVENT:	1	
IP:			MAC:		
	7	REPORTE / I	DIAGNÓSTICO	)	
	F	ACTIVIDADE	S REALIZADA	(8)	
9 ,	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓ	N?	SI	NO
	10			11	
FIRMA D	DE CONFORMID	OAD		DEPARTAMEN INFORMÁT	



# 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

ÁDEA: Doone	مامام	Connetería DEDADTAMENTO: Im	y forma ática
AREA: Despar	ACT.	Secretaría DEPARTAMENTO: In DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O
RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO
		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.	
Departamento de Informática	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: Despaci	ho de la S	Secretaría <b>DEPARTAMENTO</b> : Infor	mática
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
		SE ACEPTAN LAS FECHAS PARA COPIAS DE SEGURIDAD	
	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.	> DIFO – X2
Departamento de Informática	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		A	FECHA UTORIZA		HOJ A	DE			
					Nov.	2024	3	3	
PROCEDIMIE	•								
ÁREA:	Desp	acho de	la Secretaría	DEPA TO:	RTAMEN	Informá	nática		
RESPONSA	BLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				RMA O UMENTO		
			EN CASO DE COPIAS NO PROGRAMADAS						
Departamen Informátio		14	Recibe la solicitud de Copias de Seguridad para respaldo de información por parte de la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado.					morándum	
		15	Conecta con la	activid	ad No. 2.				
			EN CASO DE COPIAS AUTOMATICAS						
		16	Se verifica la de Seguridad a			de Copias			
		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 PR	OCEDIMI	ENTO			
		19	HUBO ERF	RORES	DE RESI	PALDO			
		20	Conecta con la	activid	ad No. 5.				



## **DIAGRAMA DE FLUJO**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL			FECHA D TORIZAC		HOJA	DE	
PROCEDIMIENTO			29	Nov.	2024	1	2
ROCE	DIMIENTO:	Copias de Seguridad					
REA:	Despach	o de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	<b>):</b> Inform	nática	
		INF	FORMÁTIC	CA			
		INICIO					
		INICIO					
EN CASC	D DE COPIAS RAMADAS	EN CASO DE COPIAS NO PROGRAMADAS	>		EN CASO DE COPIAS AUTOMÁTICAS	>	
Verifica la cale	endarización de	Recibe la solicitud de 0 de Seguridad para res	paldo		verifica la calendariza	nción	
	a información.	de información por par Unidad Administrativa, Departamento Interesa	Área o		Copias de Seguridad omáticas.		
			Memorándum				
Verifica la últir seguridad rea equipos de la	lizada a los ◀──			hay	verifica que los respa an sido realizados rectamente.	ldos	
Identifica el tip	no de				HUBO E RRORES DE		respaldo y se
información a	respaldar de I que se le tiene				RESPALDO		siguiente copia n el calendario.
Seguridad.	Copia de						
	<u> </u>					TER	MINA EL EDIMIENTO
para realizar la	de Informática as copias de						
seguridad cor	respondientes.						
	<u> </u>						
Notifica a las I y/o Departame realización de	Unidades, Áreas entos sobre la la Copia de			i <del></del>			
Seguridad.	Memorándum o Circular						
	•	Se reprograman las fechas					
COPIAS D	AS FECHAS PARA E SEGURIDAD NO	para los respaldos.					
	SI						
	<b>★</b> A	TERMINA EL PROCEDIMIENTO					
`	<b>V</b>						

D	DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DE AUTORIZACIÓN			DE
	PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	2
PROCED	DIMIENTO: Copias de Seguridad	1	•	<u> </u>		•
AREA:	Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	O: Inforn	nática	
	INF	ORMÁTIC	A			
	Acude a la Unidad, Área o Departamento para realizar la Copia de Seguridad.  Ejecuta los procedimientos para respaldo de información.  Entrega y recibe, con firma de conformidad, DIFO – X2.  Registra las Copias de Seguridad y resguarda los dispositivos utilizados en el procedimiento.  Realiza el respaldo de la información correspondiente en la nube.		rama la siguie eguridad en el TERMINA PROCEDIMIE	calendario.		



## 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  HOJA DE SERVICIOS							
	Α		SOLICITUDE	S			
RESPONSABLE: AREA:	(3)						
		5011	CITUD 4				
FALLA DE SISTEM A S	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM AS DE RED	SOLICITUD O M ODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS		
ES	PECIFICACIÓN:	5	1				
		•					
		DATOS DI	EL EQUIPO	6			
	DESCRIPCIÓN:						
MAR	CA Y MODELO:			1			
NO. DE SERIE			NO. INVENT:				
IP:			MAC:				
	7	REPORTE / [	DIAGNÓSTICO				
	ļ	ACTIVIDADES	REALIZADA	(8)			
9 &	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓI	N?	SI	NO		
	10			11)			
FIRMA D	E CONFORMIC	DAD		DEPARTAMEN' INFORMÁTI			



# 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		FECH/ AUTORIZ	<u>-</u>	HOJA	DE
	29	Nov.	2024	1	3

PROCEDIMIENTO: Creación e Implementación de Redes

<b>ÁREA</b> : Des										
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO							
	1	Recibe solicitud para establecer conexiones de red en una Unidad Administrativa, Área o Departamento.	➤ Memorándum							
Departamento de Informática	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							



	DESCRIBCIÓN DEL-PROCEDIMIENTO	,	FECHA AUTORIZ	HOJA	DE	
,	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	3
	PROCEDIMIENTO: Creación e Implemen	tación (	de Redes	3		

ÁDEA: Doonach	- do lo C	Secretaría <b>DEPARTAMENTO:</b> Informa	ótico
•	ACT.	_	FORMA O
RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO
	7	Se verifica la existencia de material en Almacén para la realización del proyecto.	
		NO HAY MATERIAL SUFICIENTE	
	8	Se solicita la compra de los materiales	<ul><li>Memorándum</li><li>Administrativo</li></ul>
	0	requeridos para la creación de las conexiones de redes solicitadas.	
			> Requisición
		NO SE APRUEBA LA COMPRA	
	9	Se informa a la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado que las conexiones no se podrán realizar.	➤ Memorándum
		TERMINA	
Departamento de Informática		SE APRUBA LA COMPRA	
mormatoa	10	Se recibe el material para crear e implementar las conexiones de red.	
	11	Conecta con la actividad No. 12.	
		HAY MATERIAL SUFICIENTE	
	Se envía Memorándum con la fecha de instalación y tiempo estimado de implementación de las conexiones de red.		
		NO SE ACEPTAN LAS FECHAS	
	13	Se reprograma la instalación.	➤ Memorándum
		TERMINA	



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	,	FECHAUTORIZ	_	HOJA	DE
	29	Nov	2024	3	3

PROCEDIMIENTO: Creación e Implementación de Redes

			•	
ÁREA:	Despacho	o de la S	Secretaría <b>DEPARTAMENTO</b> : Informa	ática
RESPON	ISABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
			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	
Departan Inform		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**

D	DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA D		HOJA	DE
	PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	1	2
PROCED	DIMIENTO: Creación e Implementació	n de Rec	les			
ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	O: Inform	nática	
	INFO	RMÁTIC	A			
	Recibe solicitud para establecer conexiones de red en una Unidad Administrativa, Area o Departamento.  Envía Memorándum para una revisión de la zona, para corroborar si las conexiones son viables.  Memorándum  Se acepta la revisión de la zona donde se crearán los enlaces de acuerdo al Formato DIFO – X18, para determinar la viabilidad.  DIFO – X18  Se planifica la distribución y se estima el material, equipo, herramientas y tiempo a emplear.  Se verifica la existencia de material en Almacén para la realización del proyecto.	revisió	orma que las ciones de redes adas no son viable TERMINA EL PROCEDIMIENTO	Memorándum  SS.  Memorándum		



DIAGRAMA DE FLUJO DEL				FECHA D		HOJA	DE
	PROCEDIMIENTO		29	Nov.	2024	2	2
PROCEDI	MIENTO: Creación e Imp	olementació	n de Rec	les			
AREA:	Despacho de la Secreta	ría	DEPAR	TAMENT	O: Inform	mática	
		INFO	RMÁTIC	4			
	Se envía Memorándum con la fecha de instalación y el tiempo estimado de implementación de las conexiones de red.  Se realiza la implementación de la red de acuerdo al Plan de Instalación  Se realizan pruebas de red de acuerdo al Plan de lacuerdo al Formato DIFO – X19.  NO-  NO-  NO-  NO-  NO-  NO-  NO-  NO	Se reci	X19 y se io realizado IFO – X2.	rea la lees de le Memorând um Administrativo Requisición NO—  a lición.  Memorând um Memorând um Memorând um Memorând um Memorând um Memorând um	Administra Departam las conexi realizar.	a a la Unidad titiva, Área o ento interesado que ones no se podrán  Memorándum  ERMINA EL DCEDIMIENTO	



### **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).

					INSTALACIONES DE RED				
Alcuranit   SECRETARÍA PARA LA		ETARIA PAR	RA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA	(5)—	REVI		STALACIC	NES DE REI	OBSERVACIONES
SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA			DESPACHO DEL SECRETARIO DEPARTAMENTO DE INFORMÁITICA		opología de r	ed previamente	31		OBSERVACIONES
						oara la red a instalar.			
			FECHA 1	que se hará		oo de red y conexiones to a las funciones de la			
				misma.					
REVISIÓN DE ZONA PARA	IMPLEME	NTACION D	E RED DE INFORMACION			amente instalado, con os para su uso.			
				Es necesar	o reestructu	ar el cableado y/o los			
	TOS DEL:	SOLICITAN	E			mente instalados.			
Unidad Administrativa: Área o Departamento:				Ec nacacar	io inetalar co	mpletamente el			
Nombre del Responsable:				cableado y/	puntos de a	icceso para la red.			
MARQUE CON UNA ( X ) LA OPCIÓN CORRE DETALLE EN LAS RESPUESTAS PARA LA	SPONDIE REALIZAC	NTE A LA C	ONDICIÓN SEÑALADA. ES NECESARIO EL ISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA RED		facilidades pa exiones adic	ara, de ser necesario, ionales.			
				Existe un co	ncentrador p	ara la instalación de la			
IN	STALACIO	NES FÍSICA	s						
3 REVISIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES	Es necesar para la red.	a la instalaci	ón de un concentrador			
Las áreas de trabajo están bien delimitadas.					ed inalámbri n la nueva re	ca que funcionará en			
No exisen obstaculos físicos que impidan las instalaciones necesarias en las paredes.							_		
No exisen obstaculos físicos que impidan las	_				a la creación a red física p	de una red inalámbrica laneada.			
instalaciones necesarias en el techo.	Ш					damente instalados			
No exisen obstaculos fisicos que impidan las instalaciones necesarias en el suelo.						las redes inalámbricas.			
Es posible la instalación de cableado sin afectar	$\overline{\Box}$			Es necesaria la instalación de repetidores para el mejoramiento de las redes inalámbricas.					
o dañar la estructura del suelo.				El servidor está debidamente adaptado para la implementación de una nueva red.					
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura del suelo.	Ш	Ш							
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura del techo.			-	Otras consi red:	deraciones s	obre instalaciones de			
Es posible la instalación de cableado sin afectar o dañar la estructura de las paredes.									
Los planos de las instalaciones estan									
actualizados y a disposición para realizar propuestas de estructura de red.									
				(6)	REVI		SI	E CÓMPUTO NO	OBSERVACIONES
Otras consideraciones sobre instalaciones físicas:				Todos los e		an con una tarjeta de			OBSERVACIONES
ilisicas.						an con una tarjeta de			
				conexión W					
INST	AL ACIONE	S ELÉCTRI	CAS	Ee noccoor	a la inetalesi	ón de tarjetas de red			
4 REVISIÓN	SI	NO NO	OBSERVACIONES			on de tarjetas de red os de cómputo.			
Los conductores y enchufes se encuentran en buen estado.					para el acce	las actualizaciones so a redes de			
El cableado y conexiones se encuentran en buen estado.					cuentan cor	los perfiles de Usuario			
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,				Otras consi cómputo:	deraciones s	obre los equipos de			
En caso de requerir conexiones o enchufes adicionales, estos no supondrían un daño estructural a las instalaciones.			-						
-									
Otras consideraciones sobre instalaciones			-						
eléctricas:					(7	)			(8)
-			-			/			
				DEP	ARTAMENTO	DE INFORMÁTICA			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"

NOUSTAN DOUBLES Y COMPOSITION OF GOBERNANZA	A LA UENA		ETARIA PAR			HO DEL SE	CRETARI
				DE	FECHA		O TUMPATTE
	REV	ISIÓN Y PE	RUEBAS DE	RED			
!)		ATO S DEL	SOLICITANT	ſΕ			
Unidad Administrativa: Área o Departamento:							
Nombre del Responsable:							
		DATOS D	EL EQUIPO				
No. de Inventario:							
Nombre del Usuario:							
MARQUE CON UNA (X) LA OP DETALLE EN							SARIO EL
PRUEBA	SI	NO		OB	SERVACION	IES	
La dirección IP fue asignada correctamente.							
a máscara de red fue asignada corectamente.							
El DNS es correcto.							
La Puerta de Enlace (Gateway) es correcta.							
Se puede cambiar de la red Ethemet a a 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.							
os sitios web bloqueados de la red son, efectivamente, inaccesibles para el usuario.							
os 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)	
_							



# 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"

<u>Nayarit</u>	SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA  DESPACHO DE LA SECRETARÍA  DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  FECHA  HOJA DE SERVICIOS						
	Δ		SOLICITUDE	:s			
		12.10.011 22	002.01.002	.0			
RESPONSA BLE:	(2)						
AREA:	(3)						
		1	CITUD 4	SOLICITUD O			
FALLA DE SISTEM A S	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM A S DE RED	M ODIFICACIÓN DE DISEÑOS	A SESORÍA S		
ES	PECIFICACIÓN:	(5)					
				$\overline{}$			
		DATOS DE	EL EQUIPO	6)			
	DESCRIPCIÓN:						
MAR	CA Y MODELO:						
NO. DE SERIE			NO. INVENT:				
IP:			MAC:				
	7	REPORTE / D	IAGNÓSTICO				
		REI ORTE / E	nachee nee				
				(8)			
	P	ACTIVIDADES	REALIZADA	<u>.</u>			
9	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓN	12	SI	NO		
			••	<u> </u>			
	$\bigcirc$						
	(10)			(11)			
FIRMA D	E CONFORMID	DAD		DEPARTAMEN' INFORMÁTI			
L							



# 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.
- 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		FECH.	· <u>-</u>	НОЈА	DE
	29	Nov.	2024	1	4

PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos

ÁREA: Des	pacho d	e la Secretaría <b>DEPARTAMENTO</b> : Informát	ica
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
	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.	
Departamento de Informática		NO ES FACTIBLE	
imormatica	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,	≻Análisis de Complejidad
		entre otros, así como un calendario de actividades a realizar de manera detallada.	≻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	FECH/	A DE AUT	HOJA	DE	
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	4

PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos

ÁREA: Des		la Secretaría <b>DEPARTAMENTO</b> : Informát	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
		NO SE AUTORIZA EL DESARROLLO	
Departemento de	8	Envía Memorándum al solicitante, indicando los motivos por los cuales se rechazó el desarrollo del sistema.	➤ Memorándum
Departamento de Informática		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	FEC	HA DE A	HOJA	DE					
			29	Nov.	2024	3	4		
PROCEDIMIENTO	: Desarro	ollo de Sistemas Info	rmaticos	8					
ÁREA:	Despach	o de la Secretaría							
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIP	CIÓN D	E ACTIV	'IDADES		FORMA O DOCUMENTO		
	14	Se realizan prueba  – X22, para deter cambios al sistema	rminar s				) – X22		
		NO ES NECESA	ARIO RE SIST		R CAMBIOS AL				
	15	Se elaboran el manual de usuario y el manual de Usuario programador del sistema.  Manual de Usuario  Manual del Programador				ual del			
	16	Se entregan los ma							
Departamento de		NO SE AUT							
Informática	17	Se realizan las manuales. Conecta con la act		·	ertinentes a los	Usuario	Manual del		
		SE AUTORIZAN L							
	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 l informático creado							
		TERMINA EL PRO	CEDIM	IENTO					



DESCRIPCIÓN DEL	_	ECHA D	HOJA	DE			
PROCEDIMIENTO	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				
		ES NECESARIO REALIZAR CAMBIOS AL SISTEMA					
Departamento de Informática	20	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**

D	DIAGRAMA DE FLUJO DEL	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	1	3
PROCED	DIMIENTO: Desarrollo de Sistemas In	formático	S			
ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	<b>)</b> : Inforn	nática	
	INFO	RMÁTIC	4			
	Recibe la solicitud, por parte de una Unidad Administrativa, Area o Departamento, sobre el requerimiento de un sistema informático.  Analiza la solicitud y determina si es factible o no.  Se recaban las necesidades del sistema, así como las salidas esperadas del mismo.  Se realiza un análisis de complejidad del sistema, así como las salidas esperadas del mismo.  Se realiza un análisis de complejidad del sistema, así como un calendario de actividades a realizar de manera detallada.  Plan de desarrollo de sistema, tomando en cuenta la complejidad, el tiempo estimado para la realización del mismo y se envia a la Autoridad Correspondiente.  Plan de Desarrollo de sistema prise a realización del mismo y se envia a la Autoridad Correspondiente.	resp	envía Memorándum uesta, indicando la bilidad del sistema itado. TERMINA EL PROCEDIMIENTO	Nemorándum Memorándum		



DIAGRAMA DE FLUJO DEL				FECHA D JTORIZAC		HOJA	DE
	PROCEDIA	MIENIO	29	Nov.	2024	2	3
PROCE	DIMIENTO: Des	arrollo de Sistemas Ir	nformático	S			•
ÁREA:	Despacho de	la Secretaría	DEPAR	RTAMENT	O: Inform	mática	
		INFO	RMÁTIC	Α			
		SE AUTORIZA EL DESAROLLO	-NO	solicitani motivos	a Memorándum al te, indicando los por los cuales se el desarrollo del	Memoránd um	
		Se envía Memorándum al solicitante, indicando el tiempo estimado de desarrollo del sistema.	m	P	TERMINA EL ROCEDIMIENTO		
		Realiza el desarrollo del sistema, tomando en cuenta el calendario planeado y el personal disponible en el Departamento de Informática					
		SÉ TERMINA DE ACUERDO A LO PLANEADO	NO	solicitan motivos	ma sobre el retraso te, explicando los y dando una nuev e entrega.		
	С	Se programa una reunión con el jefe de la Unidad Administrativa, Área o Departamento solicitante, así como parte del personal que usará el sistema.	m				
		Se realizan pruebas de usuario, con el Formato DIFO – X22, para determinar si se necesitan ajustes o cambios al sistema.	2				



DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DI TORIZAC		НОЈА	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	3	3
PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas I	nformático	S			
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	): Infor	mática	
INFO	ORMÁTICA	4			
Se realizan las correcciones pertinentes al sistema, considerando los reportes de fallo o las solicitudes registradas en el DIFO – X22.  DIFO – X22  SE entrega manuales a Administrat Departame resguardan el Departam Informática  Se capacita sobre el sis creado.	copia de los a la Unidad iva, Área o nto solicitante y los originales e mento de	en	0	Se realizan las corr pertinentes a los m	



### **FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO**

# FORMATO DIFO – X22, "PRUEBAS DE SISTEMA INFORMÁTICO DESARROLLADO"

	100		SECRETARIA	A PARA LA	SECRETAR	RÍA PARA LA H				
	NO.	ujani	SECRETARÍA HONESTIDA GOBERNAN	D Y BUENA		DE SPACHO DEL SECRETARIO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA				
	_						DEPARTAN	MENTO DE IN	FORMATICA	
						FECHA	(1)			
			PRUEBAS G	ENERALES	SOBRE EL SI	STEMA DESARI	ROLLADO			
_										
	2			DATOS	S DEL SOLICI	TANTE				
		AD ADMINI	STRATIVA:							
			TAMENTO:							
(:	з)			DAT	OS DEL SIST	EMA				
	NO.		SISTEMA:							
			SISTEMA:							
		JUST	IFICACIÓN:							
	4				BAS DEL SIS	TEMA				
_	. ,	RUEBA			IONÓ	OBSERVACIONES				
				SI	NO					
	El sistema se eno	ouentra en I	ínea y							
	funcionando.									
	La página de Inicio requerimientos so	o cumple c	on los							
	requentinentes 50									
	Desde la página d	se Inicio e p	uede							
	acceder a funcion no requieren de po	es y/o apar	tados que							
	no requierer de pr									
	Se puede acceder									
	principales con us	suario y con	ntras eñ a.							
	Se puede registra cas o de ser neces		us uario en							
	Las funciones soli	icitadas fue	ron							
	cubiertas en su to encuentran dis por	stalidad y se	-							
	El diseño del siste									
	s olicitado por el u botones, pestañas								<u> </u>	
			l							
			l							
	Pruebas adicion respect	nales es pec to al sistem								
			l							
			l							
	Ļ									
								_		
		(5	`					<i>-</i> \		
		$\sqrt{}$	/					6)		
	DEPART	AMENTOD	E INFORMÁ	TICA	1	E11	RMA DE CO	NFORMIDAD	,	
	DEPARTA	AIMIEN I O D	LINFURMA	I ICA		FII	KIMA DE CO	NEORNIDAL		



# 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 PRO	CEDIM	IENTO		1	PRIZACIÓN	HOJA	DE	
PROCEDIMIENTO: Dictar			29	Nov.	2024	1 1	4	
<b>ÁREA:</b> Despacho Secretaría			DEPARTA	MENTO	: Informáti	ca		
RESPONSABLE	ACT. NUM	DES	CRIPCIÓN	DE ACT	IVIDADES		RMA O IMENTO	
Departamento de	1	el Me	•	de S	dministrativa, Solicitud de	➤ Memo	rándum.	
Informática  Determina qué miembro del Departamento de Informática será responsable del Dictamen Técnico y le entrega la documentación del Paso 1.								
			PARA AD ARRENDA CONTR		) Y/O			
	3	cumpla emisiór adquisi contrat	documen con los del Dicta ición, a ación de p de TICS.					
		_	CON LOS	_	O CUMPLE ITOS			
	4		Informa al Jefe del Departamento de Informática.					
	5	no cun	a, por rándum, qu nple con lo n del Dictar	➤ Memo	orándum.			
			TEI	RMINA				



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		IMIENTO		FECHA DITORIZA	_	НОЈА	DE	
				29	Nov.	2024	2	4
PROCEDIMIE	PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico							
ÁREA:	Despacho	de la Se	ecretaría	DEPA O:	RTAMEN	T Inforn	nática	
RESPONS	SABLE	ACT. NUM.	DESCRIP	CIÓN D	E ACTIVI	DADES	FORM DOCUM	
				ACIÓN CU EQUISITO				
Departame Informá		6	Analiza té bien y/o se					
			NO C REQUER	_	CON LO	_		
		7	Informática servicio a contratar	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	•	de un M to, bio no c ntos to , arro	/lemoránc en y/o umple d	lum, que servicio con los para su	> Memora	ándum
				TERMINA				
			SI C REQUER	_	CON LO	_		
		9	Elabora la Propuesta del Dictamen Técnico.			➤ Propues Dictamen		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	29	Nov.	2024	3	4

PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico

<b>ÁREA:</b> Despacho de la Secretaría <b>DEPARTAMENTO:</b> Informática						
RESPONSABLE ACT. NUM.		ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO		
		10	Recibe, revisa y valida la Propuesta del Dictamen Técnico.			
	amento de		HAY ERRORES EN LA PROPUESTA			
Info	rmática	11	Solicita al Responsable las correcciones pertinentes, señalando los errores.	➤ Propuesta del Dictamen Técnico		
			Conecta con la actividad No. 10.	(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.		
Unidad Administrativa		14	Recibe el Dictamen Técnico.  TERMINA	≻Dictamen Técnico.		
Solicitante		PARA REVISIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO				
			Recibe, de una Unidad Administrativa, el	➤Memorándum.		
Departamento de Informática		15	Memorándum de Solicitud de Revisión del equipo y de Dictamen Técnico.	➤ Equipo a revisar.		
		17	Determina qué miembro del Departamento de Informática será responsable.			



**Unidad Administrativa** 

Solicitante

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE		
29 Nov. 2024						4	4	
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico								
ÁREA: Despacho de la Secretaría DEPARTAMENT Informática O:								
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIP	CIÓN D	FORMA O DOCUMENTO				
	18	Realiza la cómputo y mismo.						
Departamento de Informática	19	<ul><li>Marc</li><li>Mode</li><li>No. o</li><li>No. I</li></ul>	espe cripción ca	➤ Dictame	n Técnico			
	20	Genera compleme Técnico.	el ntario	Men al	norándum Dictamen	➤ Memorá	ndum	
	21	Revisa y como el M			Dictamen			
	22	Envía a la Unidad Administrativa solicitante el Equipo, Dictamen Técnico y Memorándum firmados.				➤ Dictamer  ➤ Memorá	ndum	

Recibe el Equipo, Memorándum y

**TERMINA PROCEDIMIENTO** 

Dictamen Técnico.

23

≻Equipo Revisado

➤ Dictamen Técnico

> Memorándum

≻Equipo Revisado



#### **DIAGRAMA DE FLUJO**

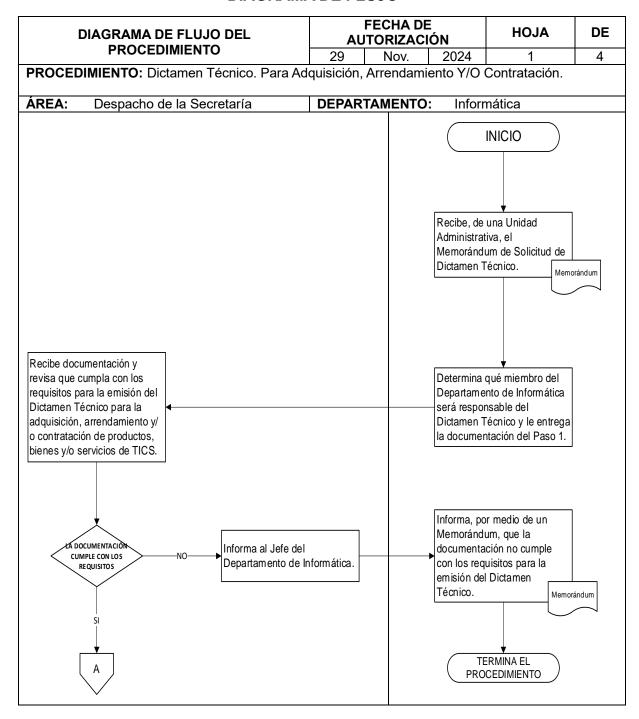




DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DE AUTORIZACIÓN		HOJA	DE			
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	4			
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico. Para Adquisición, Arrendamiento Y/O Contratación.								
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPARTA	MENT	O: Inform	mática				
INFORMÁTICA	JEFE DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA							
CUMPLE CON LOS REQUERMIENTOS TÉCNICOS  NO  Servicio a a o contratar	lefe del nto de Informática ucto, bien y/o dquirir, arrendar y/ no cumple con los ntos técnicos.			Informa a la Unidad Administrativa, por med un Memorándum, que e producto, bien y/o servi solicitado no cumple co requerimientos técnicos su adquisición, arrenda y/o contratación.  TERMINA EL PROCEDIMIENTO  C  Recibe, revisa y valida l Propuesta del Dictamer Técnico.	al cicio n los para miento Memorándum			

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓ		HOJA	DE	
		Nov.	2024	3	4	
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico Para Adquisición, Arrendamiento Y/O Contratación.						
ÁREA: Despacho de la Secretaría	ÁREA: Despacho de la Secretaría DEPARTAMENTO					
JEFE DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA			UNIDAD ADMINISTRATIVA			
Solicita al Responsable las correcciones pertinentes,	a Unidad rativa Solicitante e n Técnico Firmado	Dictamen Técnico	Rei	TERMINA EL PROCEDIMIENTO	ico. Dictamen Técnico	



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN		НОЈА	DE	
		Nov.	2024	4	4	
PROCEDIMIENTO: Dictamen Técnico. Para Revisión De Equipo De Cómputo.						
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	RTAMENTO	): Inforr	mática		
JEFE DEL DEPTO. DE INFORMÁTICA	١	UNIDAD ADMINISTRATIVA				
Revisa y firma, tanto el Dictamen como el Memorándum  Envía a la Unidad Administrativa solicitante el Equipo, Dictamen Técnico y Memorándum firmados.  Memorándum  Dictamen Técnico y Revisado			Técnico.	um y Dictamen  Memorár	ndum Dictamen T <u>ecnico</u> Equipo Revisado	



#### **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 perdida o vigencia.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Α	FECHA UTORIZA	-	HOJ A	DE
	29	Nov.	2024	1	4

PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales

ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPARTAMEN	Informática
		TO:	

		TO:						
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO					
	1	Envía la solicitud de generación de credenciales.	≻Memorándum.					
Área, Unidad y/o Departamento Interesado.	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.					
		Verifica que la lista contenga lo datos del interesado:						
	4	<ol> <li>Nombre completo.</li> <li>Cargo que desempeña.</li> <li>Área donde se desempeña.</li> <li>Periodo de vigencia.</li> </ol>						
	Programa la toma de fotografías para credenciales y notifica a los interesados.		➤Memorándum, llamada o aviso oficial.					
Departamento de Informática		NO ACEPTA LA FECHA						
	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	A	FECHA UTORIZA	_	HOJ A	DE
	29	Nov.	2024	2	4

PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales

ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPARTAMEN	Informática
		TO:	

RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
	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.	
Departamento de	11	Se asigna a cada trabajador el formato de credencial con el diseño oficial de la Secretaría.	
Informática	12	Se imprimen las credenciales con los datos del trabajador, incluyendo su fotografía y el código generado.	
	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.	
		HAY ERRORES DE IMPRESIÓN	
Servidor Público /	14	Notifica al Departamento de Informática sobre el (los) error(es).	➤ Memorándum
Trabajador		Envía la credencial errónea con el Formato DIFO – X6 para corrección.	
	15	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		
				Nov.	2024	3	4	
PROCEDIMIEN'								
ÁREA:	ÁREA: Despacho de la Secretaría DEPARTAMENT Informática O:							
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCI	ÓN DE	ACTIVID	ADES	_	FORMA O DOCUMENTO	
Departements	16	Recibe la credencial y una reimpresión de cre		•	orrección y hace			
Departamento de Informática	17	Destruye la credencial	errónea	a y entreç	ga la corrección.			
	18	Conecta con la activida	ad No.1	3.				
		NO HAY ERR	ORES	DE IMPR	RESIÓN			
Servidor								
Público / Trabajador		EN CASO D						
, razajaco.	19	Notifica, en la brevedad posible, al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de reposición de credencial.					orándum	
	20	Recibe la información	Recibe la información sobre el estatus de la credencial.					
	21	•	Suspende la validez de la credencial anterior y elimina su registro de la base de datos.					
Departamento de Informática	22	Genera, en un plazo de código identificador e i						
	23	Notifica al trabajador e acudir al Departament credencial.	-		•	m, lla	morándu mada o oficial.	
		Conecta con la activida	ad No.1	3.				



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			FECHA DE	E AUT	ORIZACIÓN	HOJ A	DE	
			29 Nov		2024	4	4	
PROCEDIMIENT	<b>O:</b> Gener	ación de Credencial	es					
ÁREA: Despa	cho de la	Secretaría	DEPARTAM TO:	EN	Informática			
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIP	CIÓN DE AC	ΓΙVΙD	ADES	FORMA O DOCUMENTO		
		EN C	ASO DE VIGI	ENCI	A			
		30 DÍAS AN	TES DE LA F	ECH/	A LÍMITE			
Servidor Público / Trabajador	25	Recibe, medianto checador, en aviso su identificación of	diario de la f		•			
	26	Memorándum, so	Notifica al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de renovación de credencial.					
	27	Conecta con la act	ividad No. 20	a 24.				
		DESPUÉ	S DE LA FEC	HA L	ÍMITE			
	28	Recibe, medianto checador, en aviso identificación, que	diario de la fe	cha d	le validez de su			
Servidor Público / Trabajador		Memorándum, so	Notifica al Departamento de Informática, mediante Memorándum, sobre la situación, así como la solicitud de renovación de credencial.					
	00	Conecta con la act	ividad No 27.				orándum,	
	29	Al llegar al día señalado como "Último de Validez", la identificación ya no podrá ser utilizada por ningún medio. Para más información, puede consultar Sistema de Evaluación y Control de Asistencia de Personal, SECAP. Manual de Usuario.					a o aviso	



#### **DIAGRAMA DE FLUJO**

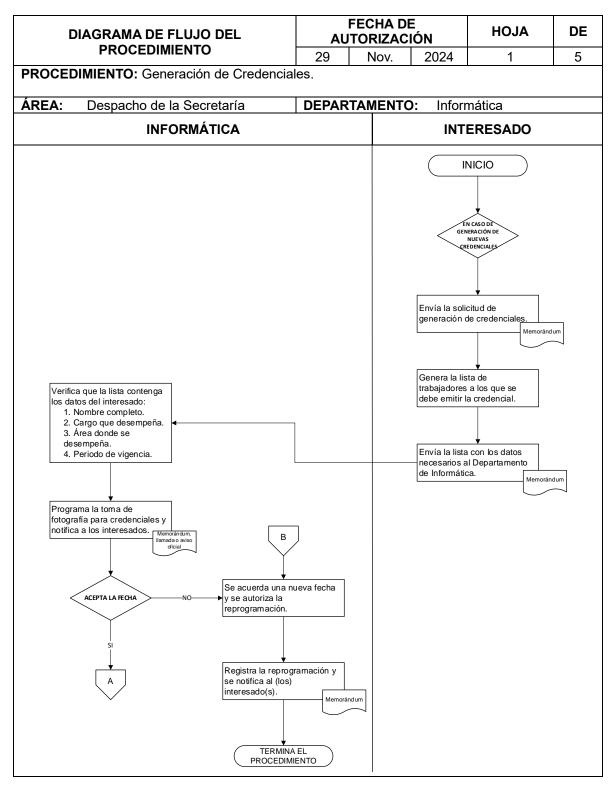




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE AUTORIZACIÓN		HOJA	DE		
		29	Nov.	2024	2	5	
PROCEDIM	IIENTO: Generación de C	redencial	es.				
ÁREA:	Despacho de la Secretaría	1	DEPAR	TAMENT	O: Inforr	nática	
		INFO	RMÁTICA	A			
_		-					
		l	A				
			Ĭ				
		SE P TOMA	RESENTA A LA DE FOTOGRAFÍA	NO	В		
					<u> </u>		
			SI				
		Se toma y re	ecibe la(s)	$\neg$			
		fotografía(s)		a a			
		la informaci					
			ın código únic				
		Identificacio	n del trabajado	or.			
			cada trabajad				
		el formato d el diseño ofi Secretaría.	le credencial c icial de la	on			
		Secretaria.					
			<u> </u>				
			es) con los dat				
		fotografía y generado.	or, incluyendo el código	su			
		generado.					
	E D	0					
		Formato DII	ina relación o FO – X2 (segú ) de credencia				
		impresas y s	se entregan				
		recepción p trabajador a	quien le				
		generada.	a identificación	Relación o DIFO – X2			
			c				
		`	$\bigvee$				



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO		FECHA DE TORIZAC		HOJA	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	3	5

PROCEDIMIENTO: Generación de Credenciales.

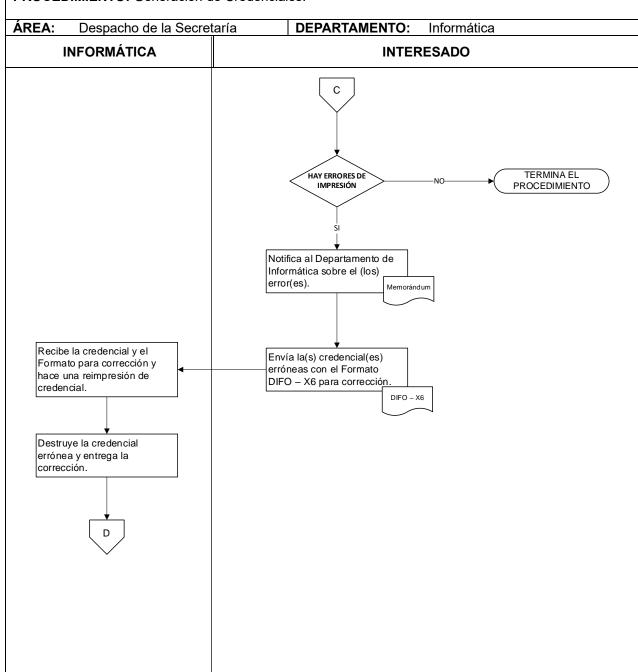


DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DE ITORIZACIÓN		НОЈА	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	4	5
PROCEDIMIENTO: Generación de Credencial	les.				
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	D: Infor	mática	
INFORMÁTICA			INT	ERESADO	
Recibe la información sobre el estatus de la credencial.  Suspende la validez de la credencial anterior y elimina su registro de la base de datos.  Genera, en un plazo de uno a dos días hábiles, el nuevo código identificador e imprime la credencial solicitada.  Notifica al trabajador el día y horario en el cual puede acudir al Departamento de Informática para recibir su credencial.  Memorándum		posit Infor Mem situa	mática, med norándum, s	evedad rtamento de diante obre la mo la solicitud	um



DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA D		HOJA	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	5	5
PROCEDIMIENTO: Generación de Credencia	les.				
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	<b>):</b> Inform	mática	
INTE	RESADO				
	VICIO  I CASO DE //IGENCIA		señal checa fecha identi consi	DESPUÉS DE LA FECHA LÍMITE De, mediante lamientos en el ruador, el aviso dia de validez de su dificación, ya que dera oficial.  Ita al Departamen mática el cambio ware.	rio de la uno se



# **FORMA 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							
		HOJA DE S	SERVICIOS				
	^		SOLICITUDE	:e			
	$\frown$	TENCION DE	COLICITODE	-0			
RESPONSA BLE:	(2)						
AREA:	:(3)						
		2011	CITUD 4				
			CITOD O	SOLICITUD O			
FALLA DE SISTEMAS	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM A S DE RED	M ODIFICACIÓN	ASESORÍAS		
	+			DE DISEÑOS			
	1						
ES	SPECIFICACIÓN:	(5)					
		21.500.0		6			
	,	DATOS DI	EL EQUIPO				
	DESCRIPCIÓN:						
MAF	RCA Y MODELO:			•			
NO. DE SERIE			NO. INVENT:				
IP:	:		MAC:				
	(7)	REPORTE / D	DIAGNÓSTICO				
		ACTIVIDADES	REALIZADA	(8)			
9	SE ENCONTR	Á SOLUCIÓ	Ja				
2	SE ENCONTR	O SOLUCIOI		SI	NO		
	(10)			(11)			
				$\overline{}$			
FIRMA D	DE CONFORMID	DAD		DEPARTAMEN			
				INFORMAT	ICA		



# 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"

Nayarit NUESTRA DIGNIDAD Y COMPROMIS	SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA		SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNA  DESPACHO DEL SECRETA  DEPARTAMENTO DE INFORMÁT		
NUESTRA DIGNIDAD Y COMPROMIS	。 GOBERNANZA				
		FECHA	1		
	CORRI	ECCIÓN DE CREDENCIAL			
	2				
ÁREA SO	OLICITANTE:	2			
NOMBRE DEL II	TERESADO:	3			
4 DATOS A CORRE	igir 5	CORRECCIÓN / MODIFIC	ACIÓN / OBS	ERVACIÓN	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO					
PUESTO DE TRABAJO					
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN					
VIGENCIA					
FOTOGRAFÍA				SIES PARA OTRA TOMA DE FOTOGRAFÍA, DEBERÁ GENERAR LA SOLICITUD CORRESPONDIENTE.	
CÓDIGO					
	5		(7		



# 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	RIZACIÓN	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 DOCUMENT O					
	1	Recibe solicitud de instalación de equipo de cómputo.	> Memorándum					
	2	Verifica la existencia de equipo con las características solicitadas.						
Departamento de		NO HAY EQUIPO DE CÓMPUTO DISPONIBLE						
Informática	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		
PROCEDIMIE	NIO: Instala	ación de	e Equipos d	e Computo			
ÁREA:	Despacho	de la S	Secretaría	DEPARTAMEN TO:	Info	mática	
RESPONS	SABLE	ACT. NUM		SCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		FORMA O DOCUMENTO	
				UEBA LA FECHA NSTALACIÓN	DE		
		8	acuerdo a	ión del equipo los protocolos de ı retaría y las func	de edes		
				AY ERRORES DE NFIGURACIÓN			
Departamento de Informática		9	Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.			➤ DIFO – X	<b>K</b> 2
		TERMINA EL PROCEDIMIENTO					
		HAY ERRORES DE CONFIGURACIÓN					
		10	Se verifican las configuraciones y se realizan los cambios y adecuaciones pertinentes.				
			Conecta co	on la actividad 8			



# **DIAGRAMA DE FLUJO**

D	NAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA D		HOJA	DE
PROCEDIMIENTO			Nov.	2024	1	2
PROCED	DIMIENTO: Instalación de Equipo de	Cómputo				
ÁREA:	Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	O: Inforn	nática	
	INFO	ORMÁTIC.	4			
	Recibe solicitud de instalación de equipo de cómputo.  Nemorándum  Verifica la existencia de equipo con las características solicitadas.  Realiza una inspección del equipo antes de instalarlo.  Se asigna al solicitante con Memorándum que detalla el número de identificación y se registra en la base de datos de Inventario Interno.  Envía Memorándum con fecha para realizar la instalación del equipo.  Memorándum  APRUEBA LA ECHÁ  DE INSTALACIÓN	Ac De no pa so	e le informa a la U Iministrativa, Árei spartamento solic existe equipo en ra que realicen u licitud de compra  TERMINA E PROCEDIMIE	a o itante que la almacén na la lamacén na la lamacén na la lamacén na la lamacén na lam		



DIAGRAMA DE FLUJO DEL	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	2
PROCEDIMIENTO: Instalación de Equipo de	Cómputo				
ÁREA: Despacho de la Secretaría	•	TAMENTO	D: Inform	nática	
INFO	RMÁTICA	4			
Se realiza la instalación y configuración del equipo de acuerdo a los protocolos de redes de la Secretaría y las funciones del usuario.  HAY ERRORES DE CONFIGURACIÓN  Se verifican las configuraciones y se realizan los cambios y adecuaciones pertinentes.	NO-	<b>→</b> confo	olicita firma ormidad del ato DIFO – TERMIN PROCEDIN	X2. DIFO -	X2



# FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO FORMATO DIFO – X2, "HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES"

Cycujeviu	DESPACHO DE LA SECRETARIA  DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  FECHA						
	^		SERVICIOS E SOLICITUDE	-e			
		TENCION DE	SOLICITODE	-5			
RESPONSA BLE:	(2)						
AREA:	(3)						
		SOL	CITUD 4	,			
FALLA DE SISTEM A S	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM A S DE RED	SOLICITUD O M ODIFICACIÓN DE DISEÑOS	A SESORÍA S		
ES	PECIFICACIÓN:	5					
		<u> </u>					
		DATOS D	EL EQUIPO	6			
	DESCRIPCIÓN:						
MAR	CA Y MODELO:			1			
NO. DE SERIE			NO. INVENT:				
IP:			MAC:	1			
	7	REPORTE / I	DIAGNÓSTICO				
	,						
				(8)			
	Α	ACTIVIDADES	S REALIZADA	8			
9) ¿	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓ	N?	SI	NO		
	10			(11)			
FIRMA D	E CONFORMID	PAD		DEPARTAMEN INFORMÁTI			



# 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.
- 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 optima 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 TORIZA		HOJ A	DE
	29	Nov.	2024	1	3

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Sistemas Web

		de la Secretaría   <b>DEPARTAMENTO</b> : Inforn		
<b>ÅREA</b> : De				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO	
		EN CASO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
Departamento de Informática	1	Verifica la calendarización de mantenimiento a la(s) web(s) y/o sistemas de la Secretaría.		
mormatioa	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).	➤ Circular	
	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.		
		NO SE TERMINAN SEGÚN LO PREVISTO		
	Se informa sobre el retraso a las Unidade Administrativas, Áreas y Departamento esperando terminar el mantenimiento en brevedad posible.			
		Conecta con la actividad No. 6.		
		SE TERMINA SEGÚN LO PREVISTO		
	5	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

ROPEOMIENTO: Mantenina para LA Sistemas Web

ÁREA: Despacho de la Secretaría DEPARTAMEN Informática

		TO:	
RESPONSABLE	ACT.	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.  Analiza la solicitud y evalúa la viabilidad del cambio o los cambios solicitados.	➤ Memorándum ➤ DIFO – X16
	8	LOS CAMBIOS NO SON VÁLIDOS O VIABLES  Se informa a la Unidad Administrativa, Área o Departamento interesado que la solicitud no puede proceder.  TERMINA	≻Memorándum
Departamento de Informática	9	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.  NO SE TERMINA SEGÚN LO PLANEADO	➤ Memorándum
	10	Se informa sobre el retraso y se sigue trabajando en los cambios.  Conecta con la actividad No. 14.	➤ Memorándum



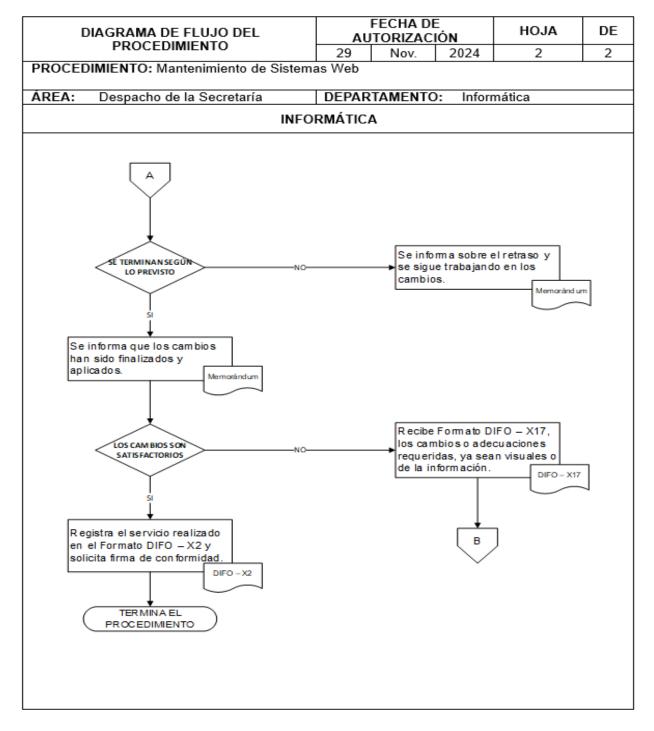
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			ECHA D	_	HOJA	DE	
PROCEDI	MILNI	U	29	Nov.	2024	3	3
PROCEDIMIENTO:	Mante	nimiento de	Sistema	as Web			
ÁREA: Despacho		ecretaría	DEPA	RTAMEN	I <b>TO: I</b> n	formática	
RESPONSABLE	ACT. NUM		SCRIPC CTIVID	CIÓN DE ADES		FORMA O DOCUMENTO	
		_	RMINA PLANE	SEGÚN I ADO	LO		
	11	Se informa que los cambios han sido finalizados y aplicados.			➤ Memorá	ndum	
			_	S NO SO TORIOS	ON		
	12	Recibe Me	X17, ld	os camb	oios o	➤ Memorá	ndum
Departamento de Informática		adecuacion visuales o				> DIFO − >	<b>X17</b>
		Conecta co	on la act	tividad No	o. 9		
				IOS SON TORIOS	I		
	13	Registra el Formato Di de conform	IFO – X			> DIFO - >	<b>K</b> 2
		TERMINA	EL PRO	OCEDIMI	ENTO		



# **DIAGRAMA DE FLUJO**

I		DE FLUJO DEL		FECHA D TORIZAC		HOJA	DE
		EDIMIENTO	29	Nov.	2024	1	2
PROCE	DIMIENTO:	Mantenimiento de Sister	mas Web				
ÁREA:	Despach	o de la Secretaría	DEPAR	TAMENT	O: Inform	nática	
		INF	ORMÁTICA	4			
		INICIO					
EN CA MANTEN PREVE	IMIENTO >			EN CASO DE MODIFICACIONES WEB	>		
Verifica la caler mantenimiento y/o sistemas de	a la(s) web(s)		Solic (Form deter Secre Unida	pe Memorándum co itud de Cambios nato DIFO – X16) a manda web de la etaría por parte de la ad Administrativa, Á irtamento	una vrea o		
Envía a las Uni Administrativas, Departamentos sobre los días y que la(s) web(s no estará(n) dis	, Áreas y una Circular horas en los ) y/o sistemas ponible(s).		B	za la solicitud y eva	Memorándum  DIFO – X16		
Se realiza el ma de la(s) web(s)	y/o sistemas			ios solicitados.		Se informa a la Unid	ad
de la Secretaría requieran, de a funciones de ca	cuerdo a las			LOS CAMBIOS SON VÁLIDOS O VIABLES	>NO	Administrativa, Área  Departamento intere la solicitud no puede	o sado que
,		Se informa sobre el retraso a las Unidades Administrativas,		SI		proceder.	Memorándo
SE TERMIN LO PRE	AN SEGÚN NO	Areas y Departamentos, esperando terminar el mantenimiento en la brevedad posible.	son v Mem estim	forma que los camb riables y se entrega orándum del tiempo rado que tomará la		TERMINA E PROCEDIMIEN	L ITO
s Se reactivan los	s servicios de		realiz camb	ación y aplicación o vios.	Memorándum		
a(s) web(s) y si nforma a las Ui Administrativas Departamentos Secretaría.	nidades , Áreas y ◀			A			
TERMI PROCED							







# FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO FORMATO DIFO – X2, "HOJA DE SERVICIOS. ATENCIÓN DE SOLICITUDES"

RESPONSA BLEAREA:	2	HOJA DE		DESPACHO DE L ARTAMENTO DE	A SECRETARÍA
		SOL	ICITUD 4		
FALLA DE SISTEM A S	FALLA DE PÁGINA WEB	EQUIPO DE CÓM PUTO	PROBLEM A S DE RED	SOLICITUD O M ODIFICACIÓN DE DISEÑOS	ASESORÍAS
ES	PECIFICACIÓN:	5	1		
				6	
	PERCEIDALÁN	DATOS D	EL EQUIPO	6)	
MAR	DESCRIPCIÓN: RCA Y MODELO:				
NO. DE SERIE			NO. INVENT:	1	
IP:			MAC:		
	7	REPORTE / I	DIAGNÓSTICO		
	£	ACTIVIDADE	S REALIZADA	8	
9 ¿	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓ	N? 	SI	NO
	10			(11)	
FIRMA D	DE CONFORMID	PAD		DEPARTAMEN' INFORMÁTI	

# 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 PROCEDIMENTO**

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	FECH	A DE AUT	ORIZACIÓN	HO	JA DE
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	1	3
PROCEDIMIENTO, Comonto Táncia o do Dados					

**PROCEDIMIENTO:** Soporte Técnico de Redes

ÁREA: D	espacho	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.	



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO 29 Nov. 2024 2 3	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA D	E AUTOF	RIZACIÓN	HOJA	DE
	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	3

PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Redes

<b>ÁREA</b> : D	espacho	de la Secretaría <b>DEPARTAMENTO:</b> Informática	
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
	10	NO HAY ERRORES DE CONEXIÓN  Registra el servicio realizado en el Formato DIFO – X2 y solicita firma de conformidad.  TERMINA EL PROCEDIMIENTO	> DIFO – X2
		HAY ERRORES DE CONEXIÓN	
	11	Ver Paso 8.	
		EN CASO DE FALLA DE HADWARE	
Departamento de Informática	12	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.	
		LA FALLA ES DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	
	14	Se remite al Procedimiento de Cambio de Hardware.	
		TERMINA	
		LA FALLA ES DE NODO DE CONEXIÓN	
	15	Se revisa la conexión de red para determinar la falla y como resolverla.	



DESCRIPCIÓN	OCEDIMIENTO	FECHA	DE AU	TORIZACIÓN	HOJ A	DE			
			29	Nov.	3	3			
PROCEDIMIENTO	): Soporte	e Técnico de Redes	5						
ÁREA:	espacho	de la Secretaría	DEPARTAI TO:	MEN	Informática				
RESPONSABLE	ACT. NUM.	DESCRI	PCIÓN DE A	ACTIVI	DADES		RMA O JMENTO		
		LA FALLA	NO SE PUE	EDE R	ESOLVER				
	16	El nodo de cone necesario crear o		debe	cancelarse y es				
	17	Se informa al us Procedimiento d Redes.			•				
			TERMIN						
		LA FALL	LA FALLA SE PUEDE RESOLVER						
Departamento de Informática	18	Se aplican los pro	Se aplican los procesos para solucionar la falla.						
	19	Se hacen prueba	hacen pruebas de conexión.						
	NO HAY ERRORES								
	20	Registra el servio X2 y solicita firma			Formato DIFO –	> DIF	) – X2		
		TERMII	NA EL PRO	CEDIM	IENTO				
			HAY ERRORES						
		Conecta con la a	ctividad No.1	18.					



# **DIAGRAMA DE FLUJO**

	GRAMA DE FLUJO DEL		FECHA D		НОЈА	DE
	PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	1	3
PROCEDIMI	ENTO: Soporte Técnico de Redes	;				
ÁREA: De	espacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	D: Inform	mática	
	INFO	RMÁTIC	4			
	Recibe un ride revisión nodo o comparte de un Administrat Departament.  Revisa el redetermina a atender la p	iva, Área o nto. eporte o solical personal pa	n por Memorándum o Llamanda	EN CASO DE HARDW		



DIAGRAMA DE FLUJO DEL		FECHA DI		НОЈА	DE
PROCEDIMIENTO	29	Nov.	2024	2	3
PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Rede	es		•	,	
ÁREA: Despacho de la Secretaría	DEPAR	TAMENTO	: Infor	mática	
INFO	RMÁTICA	4			
TERMINA EL PROCEDIMIENTO  Se a solucione	plican los procescionar la falla.	n de red Illa y	Se i	ndo de conexión de red e cancelarse y es esario crear otro.  Informa al usuario de la ación y se remite al cedimiento de Creación plementación de Redes  TERMINA EL PROCEDIMIENTO	
SI	HAY ERRORES	N	o——▶en i	gistra el servicio realizado el Formato DIFO – X2 y cita firma de conformidad DI	FO – X2
			(	TERMINA EL PROCEDIMIENTO	



# FORMAS Y GUÍAS DE LLENADO FORMATO DIFO – X20, "DIAGNÓSTICO DE RED"

<b>5</b>			ET ARIA PAF	A I A HONE	STIDAD V	BIIENAGO	DE D NAN
Nayarit SECRETARÍA PAR HONESTIDAD Y B	A LA UENA		E I ARIA PAI			HO DEL SE	CRETAR
					FECHA	$\begin{pmatrix} 1 \end{pmatrix}$	
		DIAG NÓ ST	ICO DE REE	1			
2 Unidad Administrativa:	D	ATO S DE L	SOLICITAN	E			
Área o Departamento: Nombre del Responsable:							
		DATOS DI	L EQUIPO				
No. de Inventario: Nombre del Usuario:		DATOSDI	L LQUIFO				
MARQUE CON UNA (X) LA OPO DETALLE EN LAS RESP	IÓN CORF UE STAS P	RE SPONDIE ARA DE TEC	NTE A LA C	ONDICIÓN SEN LARI	SEÑALADA ED Y SOLU	L ES NECE CIONARLO	SARIO EL S.
4		FALL AC C	ENERALES				
FALLA	SI	NO	ENERALES	OB SERVAC	IONESY S	OLUCIONE	S
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.							
		EALL AS DE	HARDWARE				
5 FALLA	SI	NO		OB SERVAC	IONESY S	OLUCIONE	S
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 us o excesivo de la CPU.							
Otras fallas de hardware.							
6		FALLAS DE	SOFTWARE				
FALLA	SI	NO		OB SERVAC	IONESY S	OLUCIONE	S
La dirección IP fue modificada.							
La más cara de red fue modificada.							
EI DNS fue modificado.							
El Gateway (Puerta de Enlace) fue modificado.							
Otras fallas de software.							
(7)					( 8	3	
						<u>ノ</u>	
DEPARTAMENTO DE INFORMÁ	TICA				FIRMA DE CO	ONFORMIDA	D



# **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"

HOJA DE SERVICIOS ATENCIÓN DE SOLICITUDES  RESPONSABLE  AREA:  3  SOLICITUD  FALLA DE FALLA DE COM PUTO  FALLA DE PAGINA WEB COM PUTO  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  IP:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI NO  DEPARTAMENTO DE	Nayarit	SECRETARIA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZA  DESPACHO DE LA SECRETARÍA  DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  FECHA							
RESPONSABLE  AREA:  3  SOLICITUD 4  FALLA DE FALLA DE EQUIPO DE PROBLEMAS DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN:  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  IP:  MAC:  7  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  DEPARTAMENTO DE  FRIMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE									
SOLICITUD 4  FALLA DE FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB CÓM PUTO PROBLEMAS MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE NO. INVENT:  IP: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  TIPI DEPARTAMENTO DE  10 DEPARTAMENTO DE  11 DEPARTAMENTO DE		A	TENCION DE	SOLICITUDE	S				
SOLICITUD 4  FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COM PUTO DE POBLEMAS DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN: 5  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: IP: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  TRIMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE	RESPONSA BLE	(2)							
SOLICITUD 4  FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COMPUTO DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE RED MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  BESPECIFICACIÓN: 5  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: MAC: MAC:  1P: MAC:  7 REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO DEPARTAMENTO DE FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE		(3)							
FALLA DE SISTEMAS PÁGINA WEB COMPUTO PROBLEMAS MODIFICACIÓN MODIFICACIÓN DE DISEÑOS  ESPECIFICACIÓN:  DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  IP:  MAC:  7  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  ERMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
ESPECIFICACIÓN:  DATOS DEL EQUIPO  DESCRIPCIÓN:  MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  MAC:  TEPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI NO  BRITA NO  DE SERIA MODIFICACIÓN ASESORIAS  ACTIVIDADES REALIZADAS  10  ESPECIFICACIÓN:  ACTIVIDADES REALIZADAS  110  ERMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE			SOLI	CITUD 4					
DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: IP: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE					MODIFICACIÓN	A SESORÍA S			
DATOS DEL EQUIPO 6  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: IP: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: MAC:  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  IDENTIFICACIÓN SI DEPARTAMENTO DE	ES	PECIFICACIÓN:	5						
DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. DE SERIE IP: NO. INVENT: MAC:  ACTIVIDADES REALIZADAS   SI NO  10  IRMA DE CONFORMIDAD  DESCRIPCIÓN: MARCA Y MODELO: NO. INVENT: MAC:  11  NO. INVENT: MAC:  12  NO. INVENT: MAC:  11  NO. INVENT: MAC:  11  DEPARTAMENTO DE					6				
MARCA Y MODELO:  NO. DE SERIE  IP:  NO. INVENT:  MAC:  TEPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS  9  ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN?  SI  NO  10  EIRMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE			DATOS DE	EL EQUIPO	<u> </u>				
NO. DE SERIE NO. INVENT:  IP: MAC:  REPORTE / DIAGNÓSTICO  ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  IDENTIFICACIÓN SI NO  ERMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
P: MAC:    Teporte / Diagnóstico		CAY MODELO:		NO INVENT:	<u> </u>				
ACTIVIDADES REALIZADAS 8  9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
ACTIVIDADES REALIZADAS   9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE				l					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE		(7)	REPORTE / D	DIAGNÓSTICO					
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10 (11)  FIRMA DE CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE									
9 ¿SE ENCONTRÓ SOLUCIÓN? SI NO  10  FIRMA DE CONFORMIDAD  DEPARTAMENTO DE		-	ACTIVIDADES	REALIZADA	(8)				
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE		•	101111111111111111111111111111111111111						
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
10  FIRMA DE CONFORMIDAD  TO SE ENCONTRO SOLUCION?  SI NO  DEPARTAMENTO DE									
	ن و	SE ENCONTR	Ó SOLUCIÓN	1?	SI	NO			
		(10)			$\widehat{(11)}$				
INFORMATICA	FIRMA D	CONFORMID	PAD		DEPARTAMEN INFORMÁTI				



# 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	
DEFARTAMIENTO DE INFORMATICA	
APROBÓ	
LIC. ERIK CARLOS GARCÍA VILLA UNIDAD DE DESARROLLO ADMNISTRATIVO	
VALIDÓ	
C.P.A GLADIS FLORES CONTRERAS	
SECRETARÍA PARA LA HONESTIDAD Y BUENA GOBERNANZ	<b>Z</b> A