



Gaceta Parlamentaria

Año XI

Palacio Legislativo de San Lázaro, martes 13 de mayo de 2008

Número 2503-I

CONTENIDO

Manuales

De Procedimientos para la Administración de los Servicios de Intercomunicación e Informáticos.

Anexo I

Martes 13 de mayo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE INTERCOMUNICACIÓN E INFORMÁTICOS

H. CAMARA DE DIPUTADOS CONTRALORIA INTERNA REGISTRADO CON EL	
NUMERO	CIMP.DGTI - 21-1-08
FECHA	9-MAYO 2008

DICIEMBRE DE 2007



ÍNDICE	Pág.
I.- INTRODUCCIÓN	4
II.- MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	5
III.- PROCEDIMIENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL	6
1. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE	7
-OBJETIVO	8
-POLÍTICAS DE OPERACIÓN	9
-DESCRIPCIÓN NARRATIVA	10
-DIAGRAMA DE FLUJO	13
-FORMATOS E INSTRUMENTOS	15
2. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR	16
-OBJETIVO	17
-POLÍTICAS DE OPERACIÓN	18
-DESCRIPCIÓN NARRATIVA	19
-DIAGRAMA DE FLUJO	24
-FORMATOS E INSTRUMENTOS	27
3. PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO	28
-OBJETIVO	29
-POLÍTICAS DE OPERACIÓN	30
-DESCRIPCIÓN NARRATIVA	31
-DIAGRAMA DE FLUJO	35
-FORMATOS E INSTRUMENTOS	39



4.- PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO	40
-OBJETIVO	41
-POLÍTICAS DE OPERACIÓN	42
-DESCRIPCIÓN NARRATIVA	43
-DIAGRAMA DE FLUJO	45
-FORMATOS E INSTRUMENTOS	47
5.- PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS	48
-OBJETIVO	49
-POLÍTICAS DE OPERACIÓN	50
-DESCRIPCIÓN NARRATIVA	51
-DIAGRAMA DE FLUJO	55
IV. ANEXOS	59
V. AUTORIZACIONES	64



I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos se ha elaborado en el propósito fundamental de que tanto las áreas usuarias de los servicios en él contenidos, como las áreas encargadas de su prestación tengan una herramienta básica que defina y delimite las actividades y responsabilidades en este proceso.

La administración de los servicios de intercomunicación es un proceso que se constituye, en principio, con cinco procedimientos para el eficaz funcionamiento de las tecnologías de información, que abarca la transmisión de voz y datos a través de telefonía o equipo informático, considerando tanto el soporte, los programas y los equipos, así como la seguridad de la información. El Manual incorpora al conjunto de actividades relacionadas con dicho proceso, lo que permitirá contar con una descripción y diagramación de aquellas tareas necesarias para cumplir con los objetivos, políticas y tareas establecidas.

Este instrumento es acorde con la "Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Cámara de Diputados" publicada en la Gaceta Parlamentaria el 21 de agosto de 2006, con registro ante la Contraloría Interna N° C.I.G.2-06.

La unidad responsable del proceso es la Dirección General de Tecnologías de Información, y es la instancia competente para actualizar y difundir entre las diferentes áreas involucradas las políticas y procedimientos enunciados, con independencia de las responsabilidades que asume cada Unidad Responsable vinculada tanto en el desarrollo como en la ejecución de las actividades descritas.

Cabe señalar que, a efecto de dejar perfectamente delimitadas las responsabilidades de los involucrados, se consideran las políticas de cada procedimiento, además se define su objetivo, la descripción narrativa de sus actividades y, en su caso, los documentos, formatos y sistemas que soportan las actividades, así como el respectivo diagrama de flujo, los anexos y las autorizaciones correspondientes.

Finalmente, es importante señalar que el avance tecnológico y el accionar cotidiano de las áreas informáticas es sumamente dinámico; por lo mismo, se requiere que los procedimientos contenidos en el presente Manual, sean revisados periódicamente, con la finalidad de actualizarlos y mejorarlos conforme a los cambios que se presenten, a fin de mantener su vigencia y aplicabilidad.



II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- LEY ORGÁNICA DEL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.
- LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.
- ESTATUTO DE LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA Y DEL SERVICIO DE CARRERA DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.
- MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.
- LINEAMIENTOS PARA LA CONSERVACIÓN Y REMODELACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y SISTEMAS ELÉCTRICOS Y ELECTROMECÁNICOS DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.
- NORMA PARA REGULAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS Y MEDIDAS PARA PREVENIR SU RECUPERACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA.
- NORMA PARA LA ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR.
- LINEAMIENTOS PARA USUARIOS DE BIENES INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS.
- LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE INTRANET, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, PORTALES Y PÁGINAS WEB EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS.
- ACUERDOS Y RESOLUCIONES EN MATERIA ADMINISTRATIVA EMITIDOS POR LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y SUS INSTANCIAS AUXILIARES, APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS QUE INTEGRAN EL PRESENTE MANUAL.
- GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.



III. PROCEDIMIENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

1. - PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

OBJETIVO

Brindar el servicio de instalación y mantenimiento de software en el equipo propiedad de la Cámara de Diputados, y mantener una óptima administración de direcciones Internet Protocol (IP's) de datos.



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP'S) Y SOFTWARE

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3. El software no institucional será instalado siempre y cuando cumpla con:
 - a) Solicitud y justificación por escrito de uso de software dirigido a la Dirección General de Tecnologías de Información.
 - b) Programa original, con licencia vigente.
 - c) Autorización de la Dirección General de Tecnologías de Información.
 - d) Que el disco duro cuente con espacio necesario.

4. Las direcciones de Internet Protocol (IP's) de datos deben estar bloqueadas y sólo se activarán mediante solicitud de servicio que incluya los datos de Mac-Address, Usuario y Equipo, y procederán en los siguientes casos:
 - a) Cuando se instalen nuevos equipos informáticos.
 - b) Cuando se realice un movimiento físico de los equipos informáticos ya asignados.
 - c) Cuando así lo requiera la instalación de un software.



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
USUARIO	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1. Solicita la instalación o actualización de software mediante llamada telefónica al personal de recepción del Departamento de Soporte Técnico.</p>	
PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>2. Recibe la llamada y anexa información a la Base de Datos de Solicitud de Servicio.</p> <p>3. Genera Formato electrónico de Solicitud de Servicio y le asigna número.</p> <p>¿Se trata de servicio de instalación o actualización de software institucional? SI Pasa a la actividad 6 NO</p> <p>4. Solicita al usuario requerimientos para la instalación de software no institucional.</p>	<p>-Base de Datos</p> <p>-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p>
USUARIO	<p>5. Envía requerimientos a la Subdirección de Soporte Técnico.</p>	
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	<p>6. Recibe Formato de Solicitud de Servicio o requerimientos para la instalación de software, firma de conformidad y asigna al personal responsable.</p>	<p>-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>7. Reúne software necesario para la instalación o actualización y acude al lugar del usuario.</p> <p>8. Anota en el Formato de Solicitud de Servicio y en presencia del usuario los datos del equipo de cómputo (marca, IP, No. de serie).</p> <p>¿El equipo cuenta con IP?</p> <p>SI Pasa a la actividad 12</p> <p>NO</p> <p>9. Realiza llamada telefónica a personal del Centro de Cómputo para asignar IP.</p>	-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)
PERSONAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO	10. Asigna IP y registra en Base de Datos de IP's la información del equipo, ubicación y usuario.	-Base de Datos
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>11. Actualiza datos en Formato de Solicitud de Servicio.</p> <p>12. Instala o actualiza el software.</p> <p>13. Realiza pruebas del software instalado o actualizado para verificar su buen funcionamiento.</p> <p>En caso de fallas en el sistema operativo por la instalación del software, ir al Procedimiento para la Administración y Mantenimiento de Equipo Informático.</p> <p>14. Configura periféricos asignados al usuario y entrega el equipo con el software instalado.</p>	-Formato Solicitud de Servicio (Anexo 1)



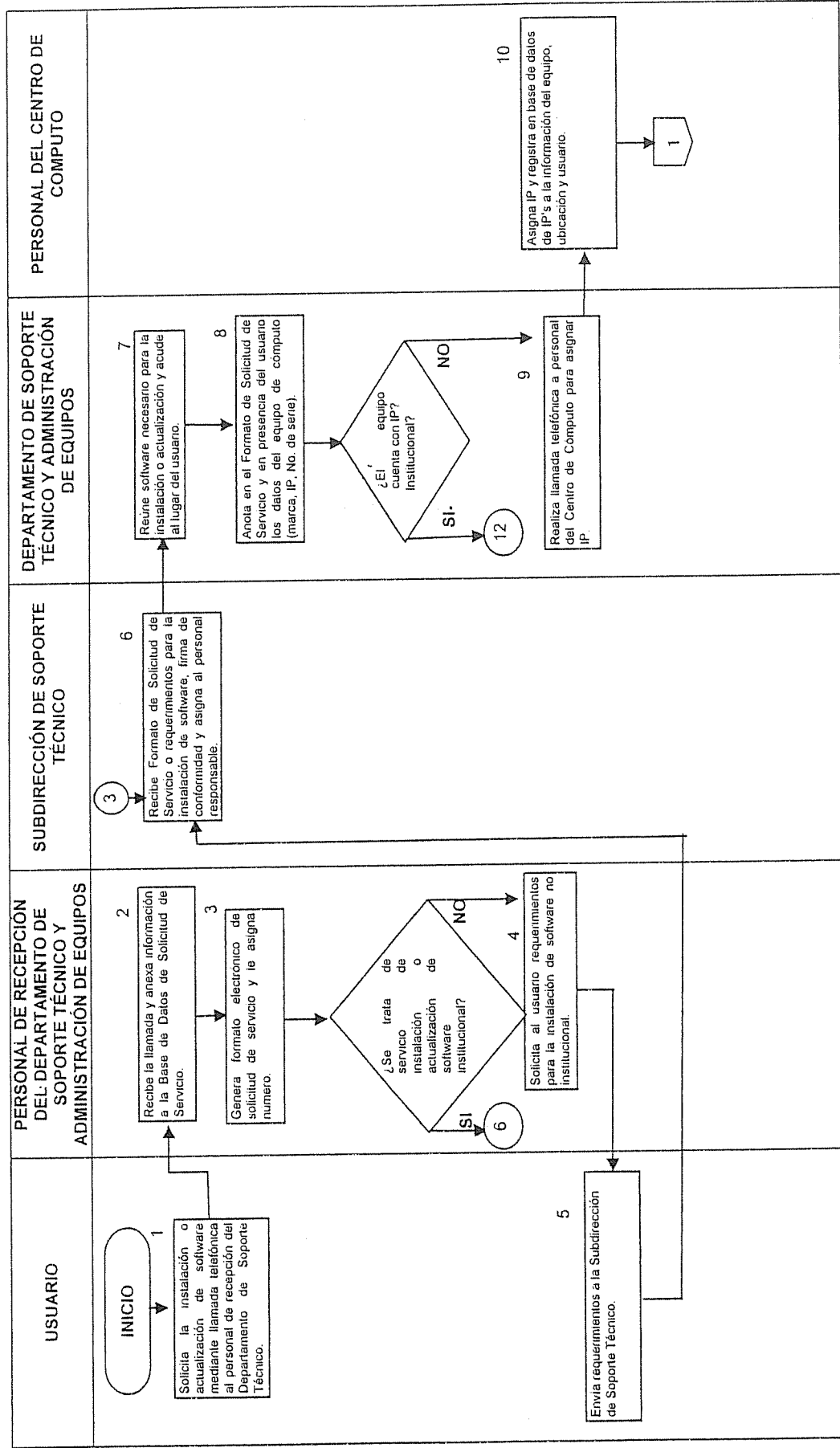
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
USUARIO	15. Recibe y revisa el equipo de cómputo y/o periférico(s). 16. Firma de conformidad en Formato de Solicitud de Servicio.	-Formato Solicitud de Servicio (Anexo 1)
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	17. Cierra Formato de Solicitud de Servicio en Base de Datos y archiva documentación soporte.	-Base de Datos -Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP'S) Y SOFTWARE

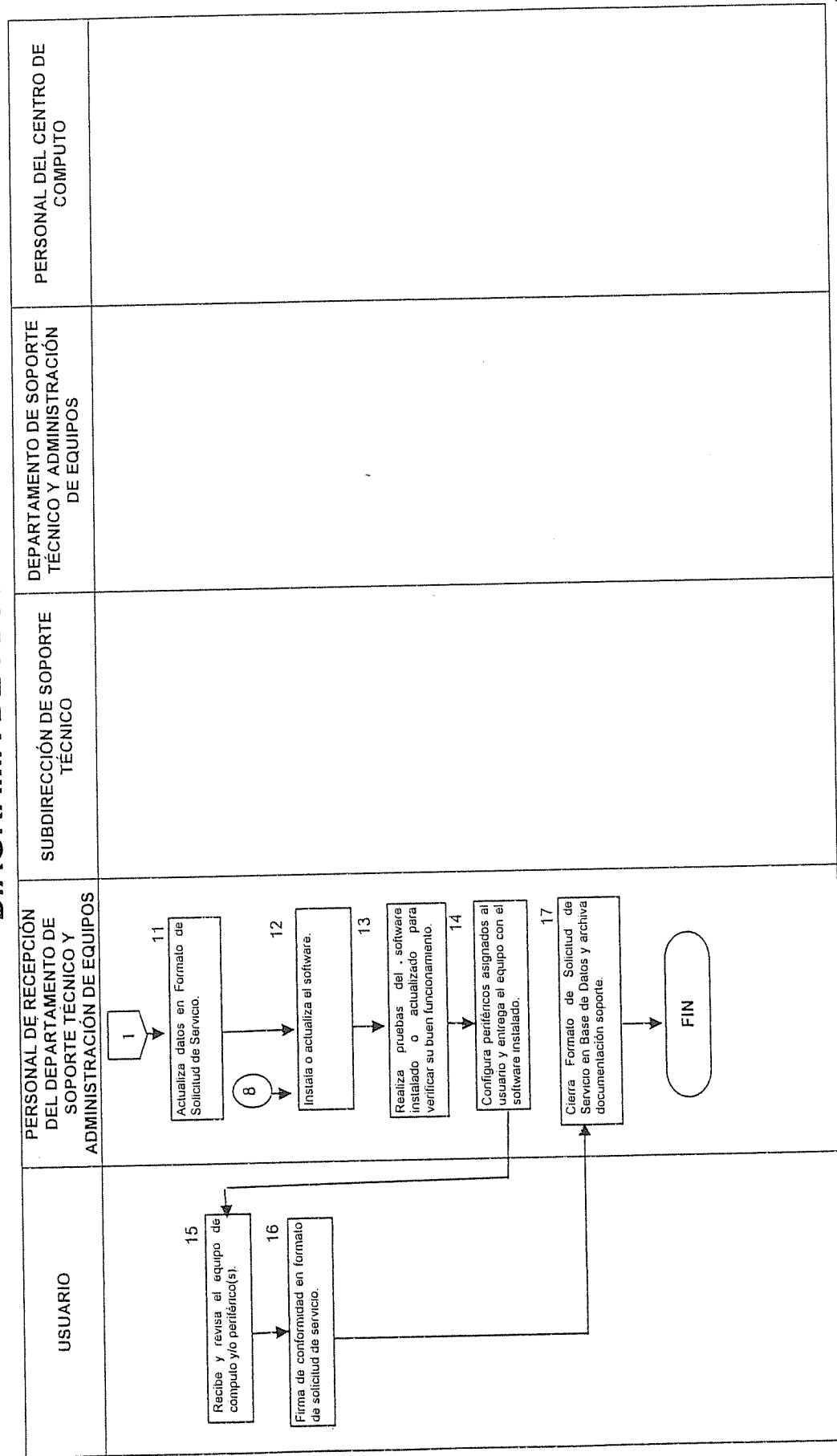
DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIRECCIONES INTERNET PROTOCOL (IP's) Y SOFTWARE

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato Solicitud de Servicio DGTI-F01-07 (Anexo 1)



2.-PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR

OBJETIVO

Brindar los servicios de comunicación de telefonía convencional en la Cámara de Diputados con base en criterios de calidad, así como llevar un registro de los números asignados a la telefonía celular para el control del pago correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de instalación de servicios de telefonía convencional, se realizará mediante oficio suscrito por el titular de la instancia solicitante o persona acreditada, dirigido a la Dirección General de Tecnologías de Información.
2. El conmutador se encontrará físicamente en el Centro de Cómputo.
3. Los equipos telefónicos de conexión IP serán reemplazados, por nuevos aparatos, cuando presenten fallas técnicas internas.
4. La dirección electrónica (IP) de los teléfonos corresponden a la red de voz, y aunque estén instalados en la misma infraestructura de la red de datos, deberán administrarse independientemente de ésta.
5. El inventario de resguardo y asignación de los equipos telefónicos y sus números de extensión se actualizará en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción en la Dirección General de Tecnologías de Información.
6. El teléfono será dado de alta, inicialmente con el servicio de llamadas locales y sólo se realizarán cambios de configuración mediante oficio suscrito por el titular de la instancia solicitante o persona acreditada a la Dirección General de Tecnologías de Información.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> INICIO DEL PROCEDIMIENTO </div>	
INSTANCIA SOLICITANTE Ó USUARIO	<p>1. Solicita vía telefónica servicios relacionados con equipo telefónico al personal de recepción de la Dirección de Infraestructura.</p>	
PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	<p>2. Recibe la llamada y registra el servicio que se requiere en la Base de Datos de Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo.</p> <p>¿Se trata de una instalación?</p> <p>NO Ir a la actividad 14</p> <p>SI</p>	-Base de datos
INSTANCIA SOLICITANTE Ó USUARIO	<p>3. Requiere oficio de solicitud de instalación de equipo telefónico.</p>	
	<p>4. Envía oficio de solicitud a la Dirección de Infraestructura.</p>	-Oficio
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	<p>5. Recibe oficio, en su caso autoriza y turna a la Subdirección de Comunicaciones para su atención.</p>	-Oficio



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	<p>6. Recibe y revisa el inventario de equipo telefónico existente, historial de equipo telefónico de la instancia solicitante y Plan Anual de Adquisiciones de Equipo de Voz, de la Dirección General de Tecnologías de Información.</p> <p>¿Hay equipos telefónicos en existencia?</p> <p>SI Pasa a la actividad 9</p> <p>NO</p> <p>7. Actualiza información en Base de Datos de Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo y registra solicitud en espera.</p> <p>8. Informa al usuario que la solicitud no puede ser atendida, hasta que se cuente con equipos telefónicos disponibles.</p> <p>9. Solicita al Departamento de Operación de Redes la verificación y configuración en nodos y Switch's de los cuartos de comunicación para la nueva instalación.</p>	<p>-Oficio -Inventarios -Plan Anual de Adquisiciones de Equipo de Voz</p> <p>-Base de datos.</p>
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN DE REDES	<p>10. Verifica y configura las instalaciones de cableado estructurado, nodos y cuartos de comunicación para la nueva instalación.</p> <p>11. Supervisa que el sistema de cableado y de comunicaciones se encuentre en correcto funcionamiento e informa a la Subdirección de Comunicaciones.</p>	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES (TELEFONIA)	<p>12. Da de alta en la Base de Datos del conmutador la nueva instalación y la IP de voz.</p> <p>13. Configura equipo telefónico asignando IP, extensión y almacena información via Web en Base de Datos del Conmutador.</p> <p>14. Turna al Departamento de Comunicaciones (Telefonía), para la instalación física o revisión del equipo.</p> <p>15. Envía personal técnico al área solicitante o usuario con Formato de Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo telefónico.</p> <p>16. Detecta fallas, revisa y verifica que las instalaciones telefónicas o el equipo terminal se encuentre en condiciones óptimas.</p> <p>¿Se trata de un fax?</p> <p>NO Pasa a la actividad 19.</p> <p>SI</p> <p>17. Da mantenimiento interno y externo al fax y resuelve el problema.</p> <p>18. Conecta el equipo telefónico al nodo y verifica que esté funcionando correctamente.</p> <p>19. Configura el equipo telefónico de acuerdo a los requerimientos del área solicitante.</p>	<p>-Base de Datos</p> <p>-Base de datos</p> <p>-Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo (Anexo 2)</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
INSTANCIA SOLICITANTE O USUARIO	<p>20. Muestra al usuario que el equipo opera correctamente, da una explicación general del funcionamiento del equipo telefónico y solicita firma de servicio prestado en Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo.</p> <p>21. Firma de conformidad en Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo.</p>	<p>-Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo (Anexo 2)</p> <p>-Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo (Anexo 2)</p>
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES (TELEFONÍA)	<p>22. Actualiza el inventario de equipo telefonico y la base de datos de conmutador para anexar información al directorio telefónico institucional.</p> <p>23. Envía a la Subdirección de Comunicaciones Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo.</p> <p>24. Recibe Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo y archiva.</p>	<p>-Base de datos</p> <p>-Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo (Anexo 2)</p> <p>-Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo (Anexo 2)</p>
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES.	<p>25. Recibe facturas de telefonía convencional y celular por parte de la Dirección General de Tecnologías de Información, para verificar los importes con los netos de las facturas de las compañías telefónicas.</p> <p>26. Revisa y realiza, en su caso, las observaciones por cobros indebidos o los reportes a las instancias que correspondan por montos de facturación que excedan los parametros autorizados.</p> <p>27. Remite, cuando los importes netos facturados corresponden a los servicios otorgados, originales de las facturas rubricadas, así como el Formato Único de Servicios Financieros a la Dirección General de Tecnologías de Información para su autorización y trámite de pago.</p>	<p>-Facturas</p> <p>-Facturas</p> <p>-Facturas</p> <p>-Facturas</p> <p>-Facturas</p> <p>-Facturas</p> <p>-Formato Único de Servicios Financieros (Anexo 3)</p>

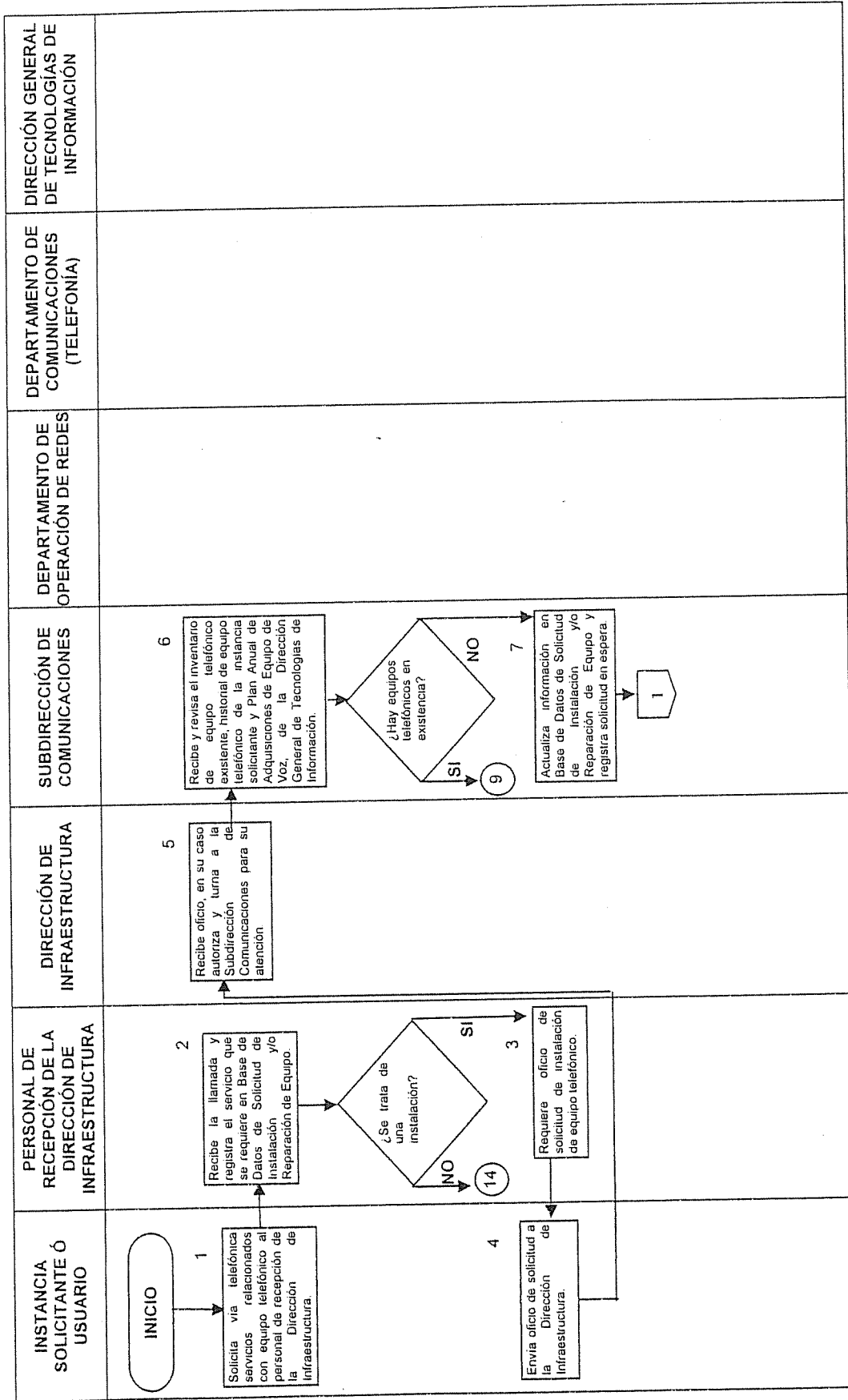


DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	28. Recibe factura y Formato Único de Servicios Financieros rubricados, firma de autorizado en ambos documentos y envía a la Dirección General de Finanzas para tramitar el pago correspondiente, conforme al Procedimiento para el Pago a Proveedores de Bienes, Servicios y Obra Pública.	-Facturas -Formato Único de Servicios Financieros (Anexo 3)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

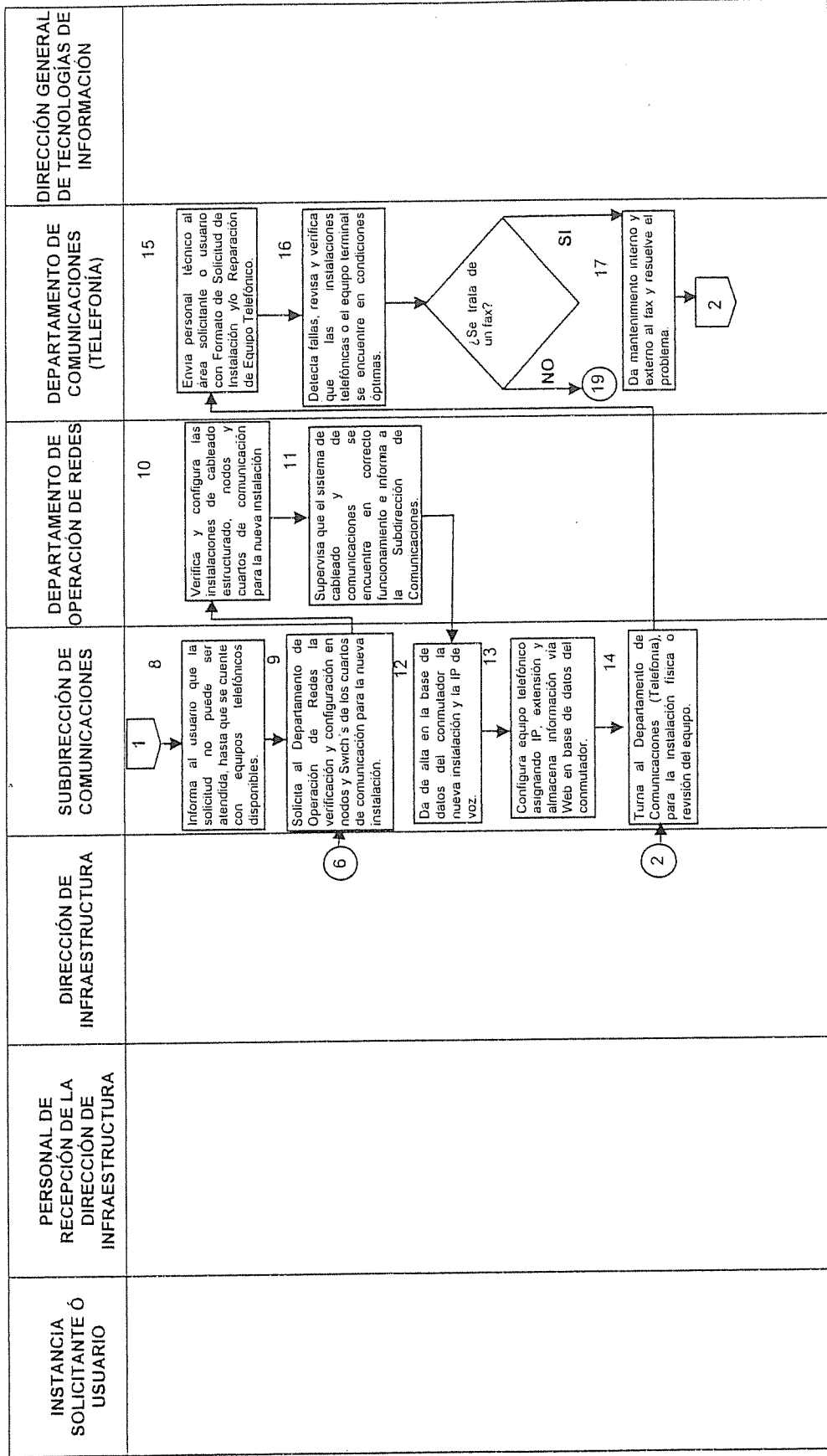
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR

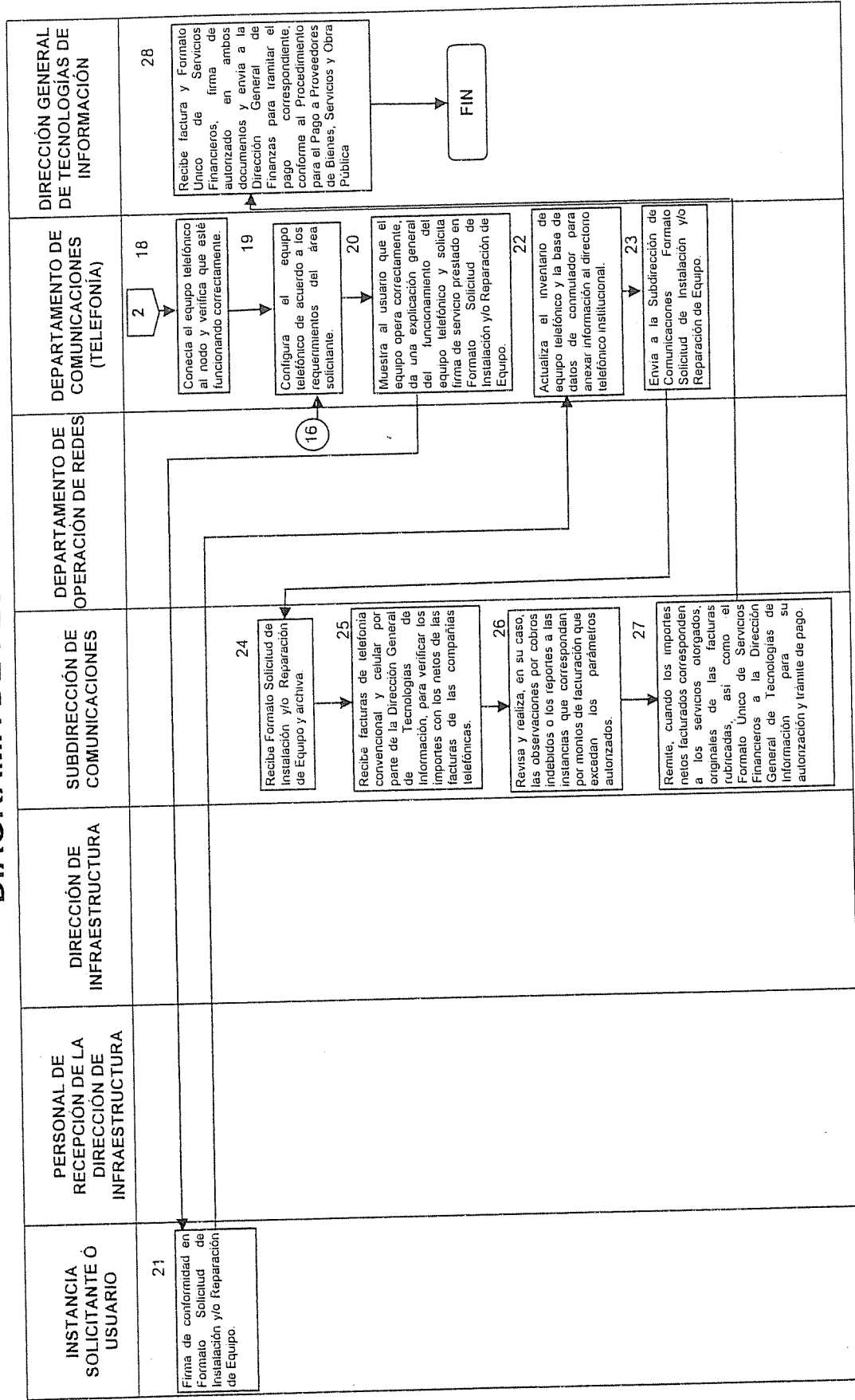
DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE TELEFONÍA CONVENCIONAL Y CELULAR



DIAGRAMA DE FLUJO





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo DGTI-F02-07 (Anexo 2)
- Formato Único de Servicios Financieros DGF-F01-07 (Anexo 3)



3.-PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO



OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo propiedad de la Cámara de Diputados, garantizando su operación y funcionalidad para que las áreas puedan desarrollar sus actividades con el apoyo de herramientas informáticas.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad del/los Usuario(s) contar con un respaldo actualizado de la información contenida en el equipo asignado.
2. Todo equipo de cómputo propiedad de la Cámara de Diputados tendrá que estar configurado previamente por el Departamento de Soporte Técnico y Administración de Equipos.



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
USUARIO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INICIO DEL PROCEDIMIENTO </div> <p>1. Detecta fallas en equipo(s) de cómputo(s) y/o periférico(s) y solicita reparación mediante llamada telefónica al Personal de Recepción de la Subdirección de Soporte Técnico.</p>	
PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	<p>2. Recibe llamada y registra en Base de Datos de Solicitud de Servicio, el área, fecha, nombre del usuario, ubicación, equipo y problema que reporta.</p> <p>3. Genera formato electrónico de Solicitud de Servicio, le asigna número y turna al Departamento de Soporte Técnico y Administración de Equipos para su atención.</p>	<p>- Base de Datos</p> <p>- Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p>
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>4. Imprime Formato de Solicitud de Servicio y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>5. Acude al lugar del usuario y anota en Formato de Solicitud de Servicio datos del equipo de cómputo como: No. de serie, marca, periféricos, etc.</p> <p>6. Investiga en equipo y/o periférico(s) la falla reportada y realiza pruebas para resolver el problema en ese momento.</p> <p>¿Resuelve el problema?</p> <p>SI Pasa a la actividad No. 28.</p> <p>NO</p> <p>7. Informa al usuario, que el equipo(s) de cómputo y/o periférico(s) tendrá que ser llevado a reparación de laboratorio.</p> <p>8. Entrega Folleto de Respaldo y Recuperación de Información. Asesora al usuario para realizar el respaldo de información.</p>	<p>- Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p> <p>- Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p> <p>- Folleto de Respaldo y Recuperación de información</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
USUARIO	9. Respalda su información conforme a la normatividad correspondiente y firma de conformidad en Formato de Solicitud de Servicio. 10. Retira el equipo(s) y/o periférico(s) y entrega al usuario copia de Formato de Solicitud de Servicio. 11. Ingresa el equipo(s) y/o periférico(s) al laboratorio. 12. Registra seguimiento en Base de Datos de Solicitud de Servicio. 13. Informa a la Subdirección de Soporte Técnico para verificar si el equipo(s) y/o periférico(s) cuentan con garantía vigente.	-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1) -Copia de Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1) - Base de Datos
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	14. Revisa que el equipo(s) y/o periférico(s) cuenten con garantía vigente con el proveedor, en la Base de Datos de Garantías. ¿El equipo(s) y/o periférico(s) tiene garantía vigente? NO. Pasa a la actividad 19. SI	- Base de Datos - Reporte
PROVEEDOR	15. Solicita equipo(s) y/o periféricos(s) al Departamento de Soporte Técnico y Administración de Equipos, genera el Reporte con el proveedor correspondiente y envía para su reparación. 16. Recibe el equipo(s) y/o periférico(s), acusa de recibido y procede conforme lo estipulado en la garantía.	- Acuse de Recibo
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	17. Recibe del proveedor el equipo(s) y/o periférico(s), sin fallas y los envía al Departamento de Soporte Técnico y Administración de Equipos.	



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>18. Recibe y verifica que el equipo(s) y/o periférico(s) estén funcionando correctamente (Pasa a la actividad 27).</p> <p>19. Comienza con análisis de reparación de equipo(s) y/o periférico(s) en laboratorio de Soporte Técnico, cuando no hay garantía vigente.</p> <p>¿Requiere de refacción(es) para la solución del problema?</p> <p>NO. Pasa a la actividad 25.</p> <p>SI</p> <p>20. Pregunta, mediante llamada telefónica a la Subdirección de Soporte Técnico si hay existencias de las refacciones requeridas, en caso afirmativo, solicita las mismas. (Pasa a la actividad 24).</p>	
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	<p>21. Informa al Departamento de Soporte Técnico, en caso de no contar con refacciones, que no es posible efectuar la reparación.</p>	
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>22. Registra en Formato de Solicitud de Servicio que el equipo(s) y/o periférico(s) no puede ser reparado anotando las razones de la decisión, envía equipo al usuario y otorga copia de Formato de Solicitud de Servicio.</p>	-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)
USUARIO	<p>23. Recibe equipo, firma de recibido y enterado.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)



PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS	<p>24. Recibe de la Subdirección de Soporte Técnico la(s) refacción(es) requerida(s) para la reparación.</p> <p>25. Comienza con la reparación del equipo(s) y/o periférico(s).</p> <p>26. Soluciona el problema y en caso de ser necesario formatea el disco duro e instala software institucional.</p> <p>27. Acude al lugar del usuario con equipo(s) y/o periférico(s), instala y configura los periféricos existentes.</p> <p>28. Muestra al usuario que el equipo(s) y/o periférico(s) funcionan correctamente y solicita firma de conformidad en Formato de Solicitud de Servicio.</p> <p>29. Recibe y revisa el equipo y/o periférico(s) y firma de conformidad en el Formato Solicitud de Servicio.</p>	<p>-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p> <p>-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p>
USUARIO	<p>30. Cierra la Solicitud de Servicio y archiva la documentación soporte.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 100px;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</div>	<p>-Formato de Solicitud de Servicio (Anexo 1)</p>

DIAGRAMA DE FLUJO

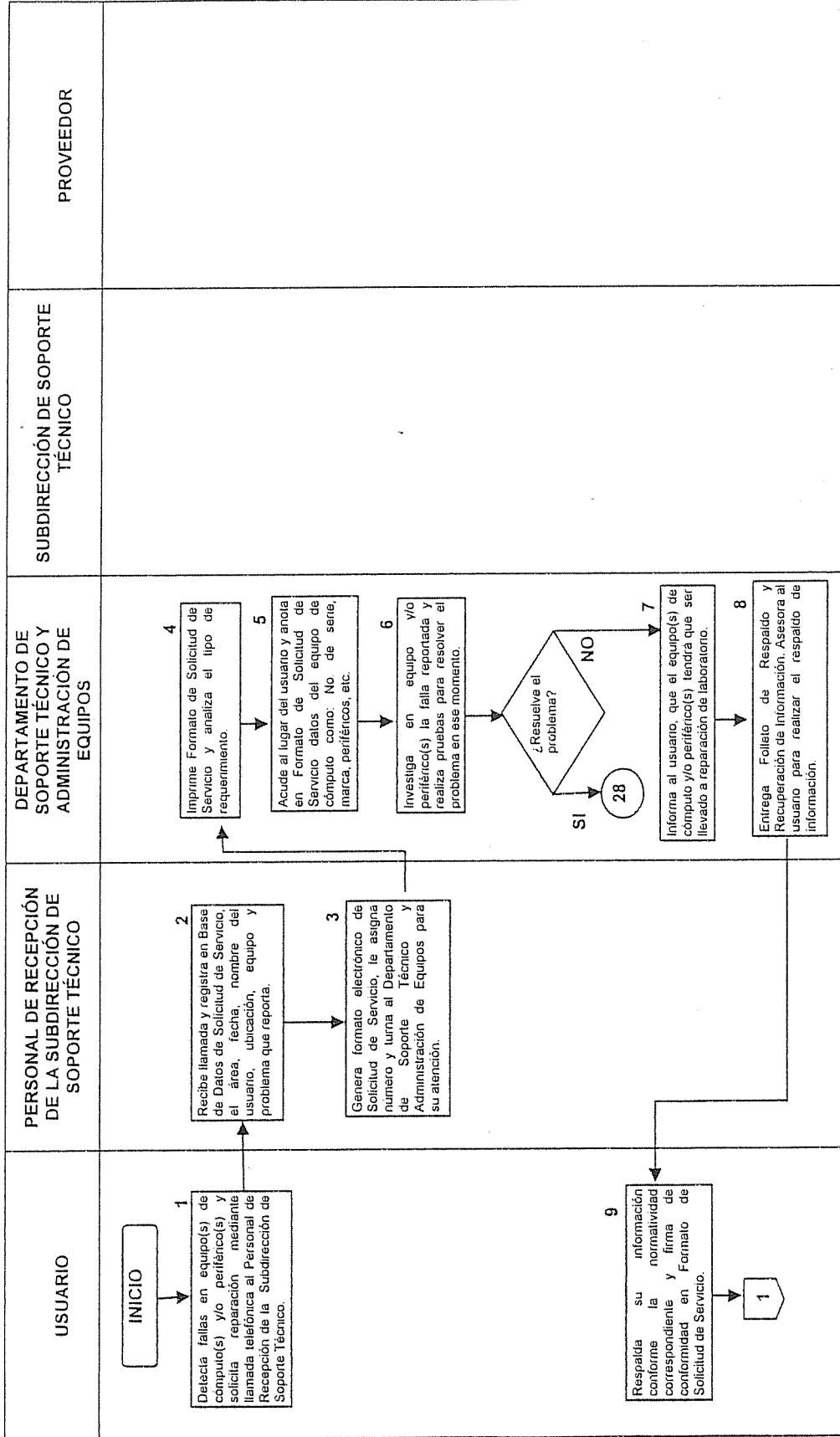


DIAGRAMA DE FLUJO

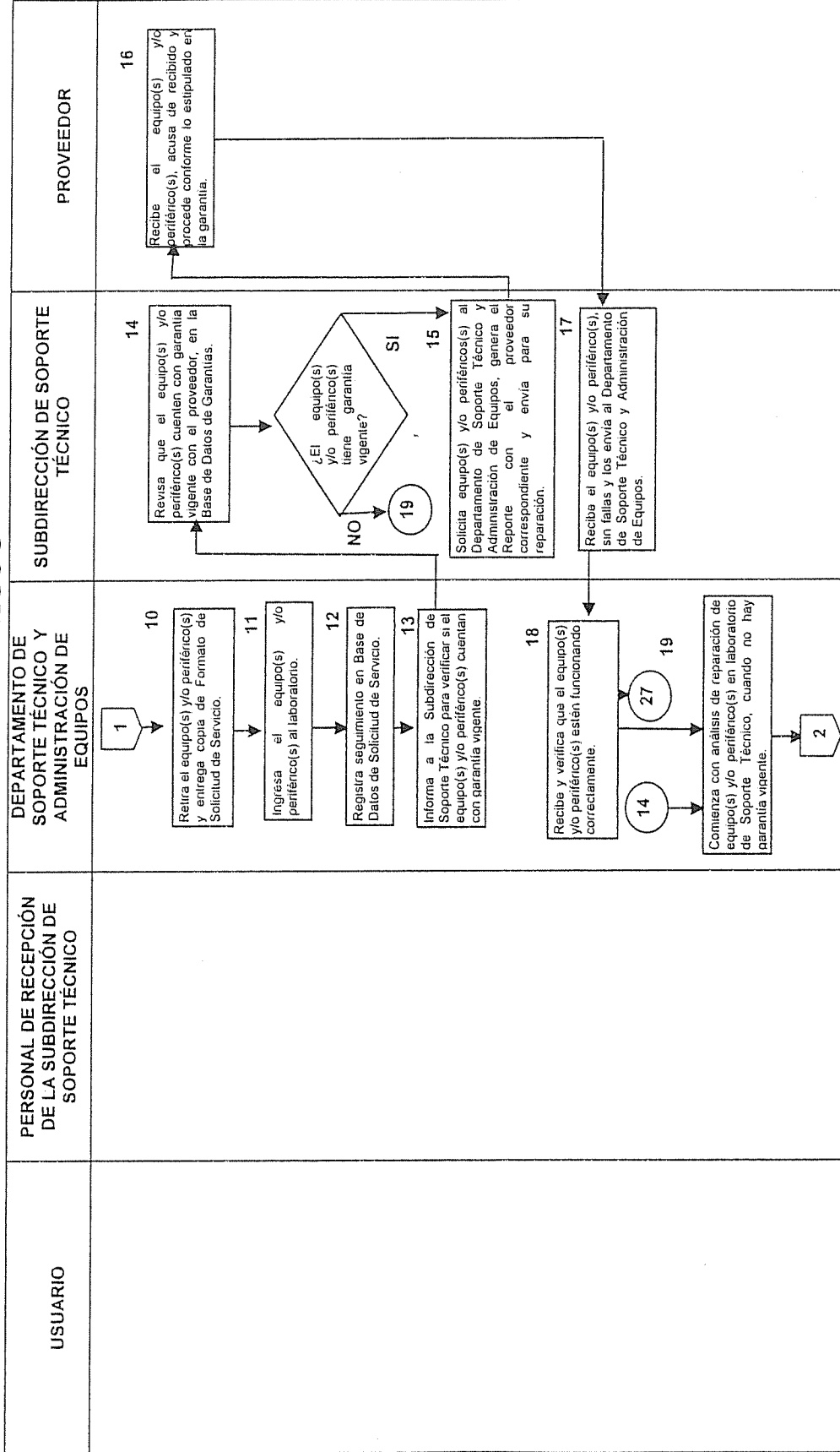


DIAGRAMA DE FLUJO

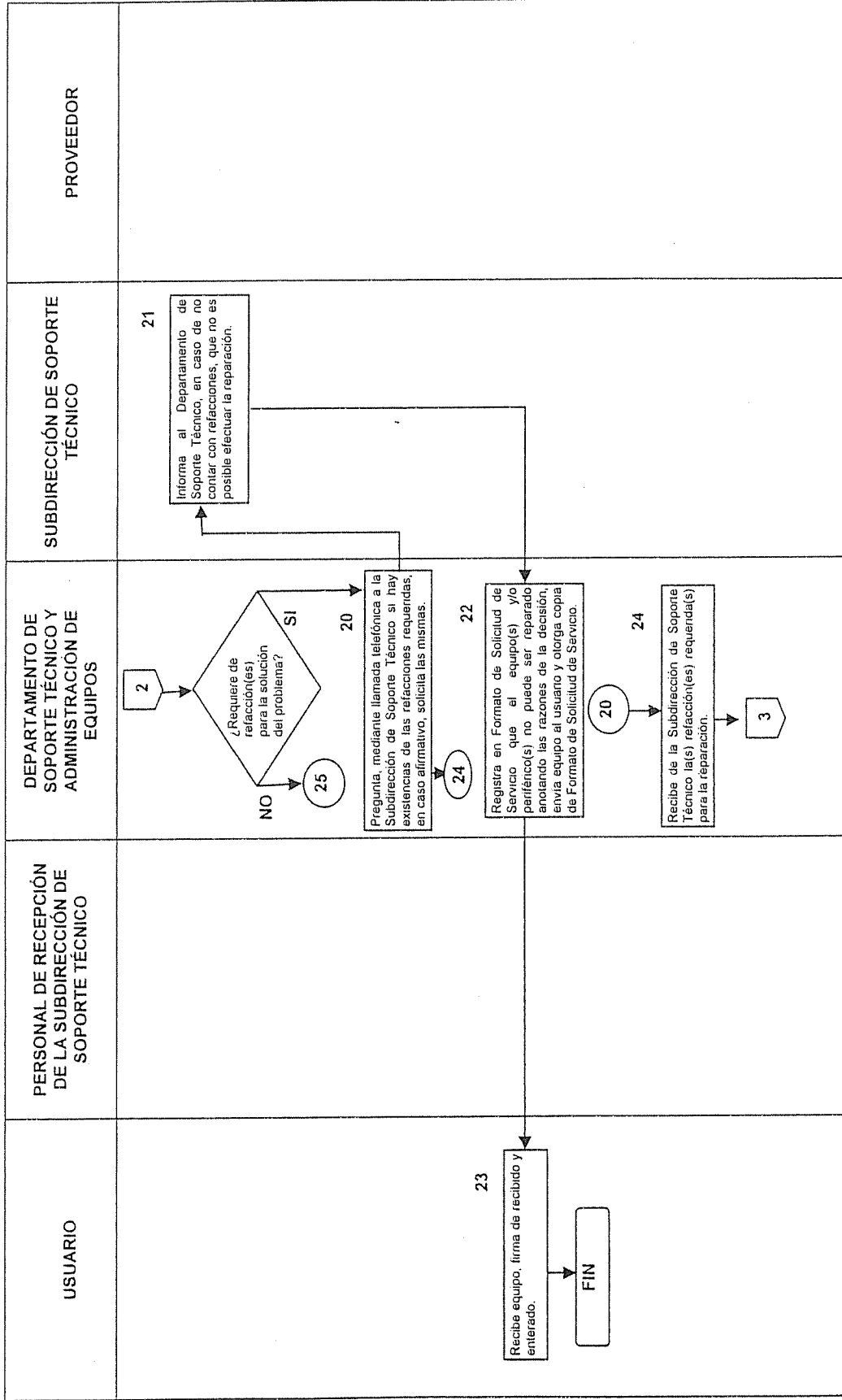
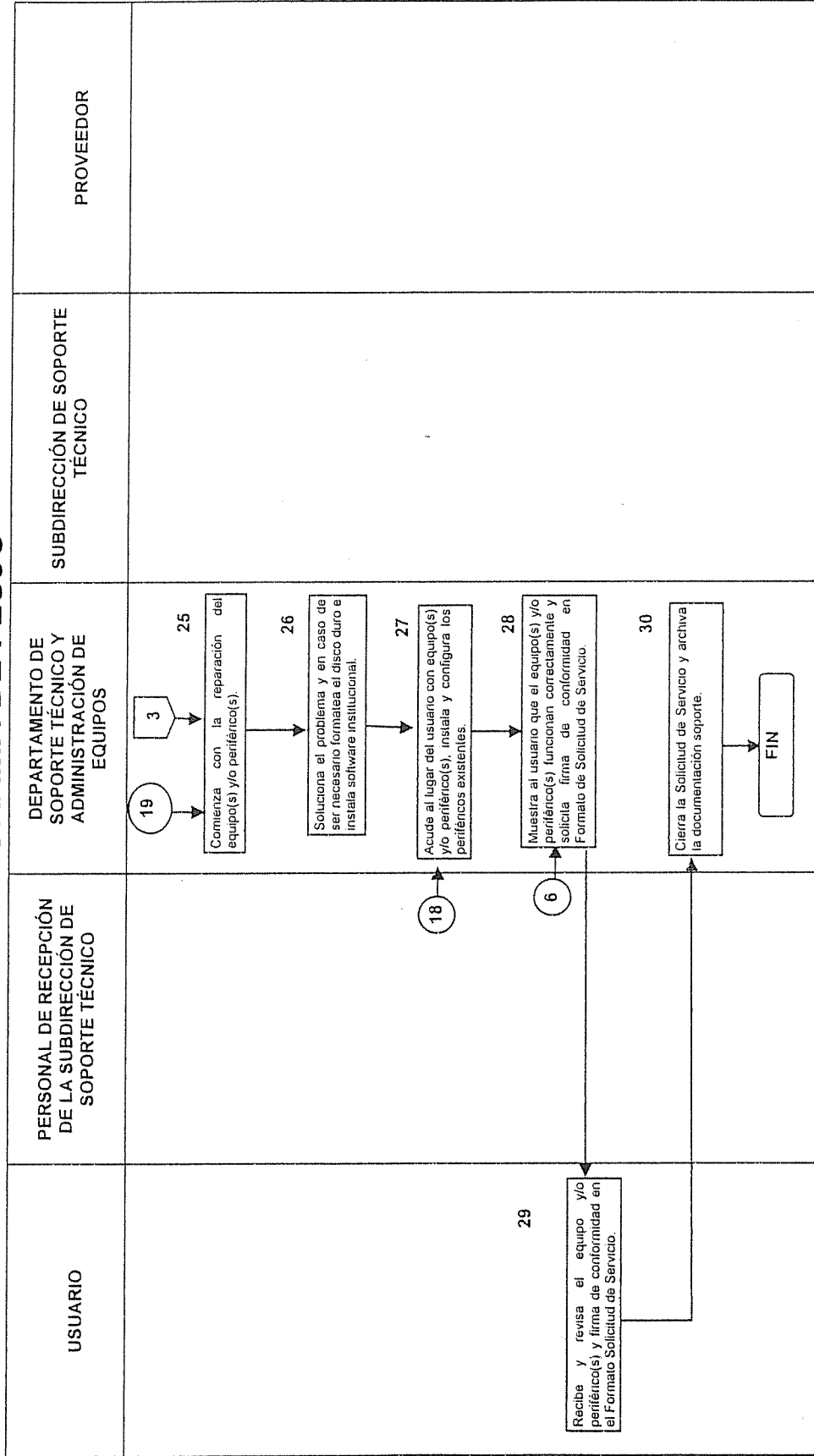


DIAGRAMA DE FLUJO





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato Solicitud de Servicio DGTI-F01-07 (Anexo 1)



4.-PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO



PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

OBJETIVO

Salvaguardar la información y mantener la seguridad física e informática de los servidores del Centro de Cómputo, así como la administración de filtros y firewall concentrados en el mismo.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El responsable del Centro de Cómputo deberá registrar, diariamente, en la Bitácora de Monitoreo, los resultados de las verificaciones físicas que realice a los servidores de dicho Centro, así como las fallas que detecte o las contingencias que le sean reportadas.
2. Sólo podrá ingresar al Centro de Cómputo el personal autorizado por la Dirección General de Tecnologías de Información, a través del Sistema Biométrico, previo registro de sus huellas digitales. Los visitantes sólo podrán ingresar acompañados de personal autorizado.
3. Los visitantes que ingresen al Centro de Cómputo deberán registrar sus datos en la Bitácora de Acceso al mismo.
4. El responsable del Centro de Cómputo deberá administrar las cuentas de correo electrónico, previa autorización de la Dirección General de Tecnologías de Información, así como el software de filtrado de páginas Web, con contenido de pornografía, violencia y spyware, así como el ancho de banda de salida del Internet.
5. El Centro de Cómputo deberá contar con un sistema de alerta, mediante radio, que emita señales de emergencia cuando se detecte sobrecalentamiento en las instalaciones, las cuáles serán recibidas por el responsable del Centro de Cómputo, el Director de Infraestructura y el Director General de Tecnologías de Información.
6. La información contenida en los servidores del Centro de Cómputo deberá contar con un respaldo generado por el responsable del Centro que contenga al menos una identificación que incluya fecha, servidor y tipo de información respaldada.



PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
RESPONSABLE DEL CENTRO DE CÓMPUTO	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorea y verifica diariamente, mediante recorrido e inspección del equipo e instalaciones, la operación del Centro de Cómputo, registrando en formato de Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo, su correcta funcionalidad o fallas detectadas. 2. Informa a la Dirección de Infraestructura, en caso de detectar fallas, mediante llamada telefónica y registra en formato de Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo el evento ocurrido e intenta restablecer el equipo. <p>¿Se trata de un intruso en la red?</p> <p>SI Pasa a la actividad 10</p> <p>NO</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Actualiza y anota observaciones en formato de Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo, si el equipo puede restablecerse sin contratiempos. (Pasa a la actividad 13). 4. Realiza pruebas técnicas, si la falla prevalece para valorar el problema y si considera que se trata de un evento crítico, realiza llamada telefónica para solicitar soporte técnico con el proveedor, conforme al contrato correspondiente. 5. Notifica a la Dirección de Infraestructura del evento crítico, así como del tiempo aproximado de restablecimiento del servicio que presta el servidor con falla. 6. Actualiza en Formato de Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo y espera al personal técnico del proveedor correspondiente. 7. Registra en la Bitácora de Acceso el ingreso del Personal Técnico que envía el proveedor. 	<p>-Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo (Anexo 4).</p> <p>-Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo (Anexo 4).</p> <p>-Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo (Anexo 4).</p> <p>-Formato Bitácora de Acceso</p>



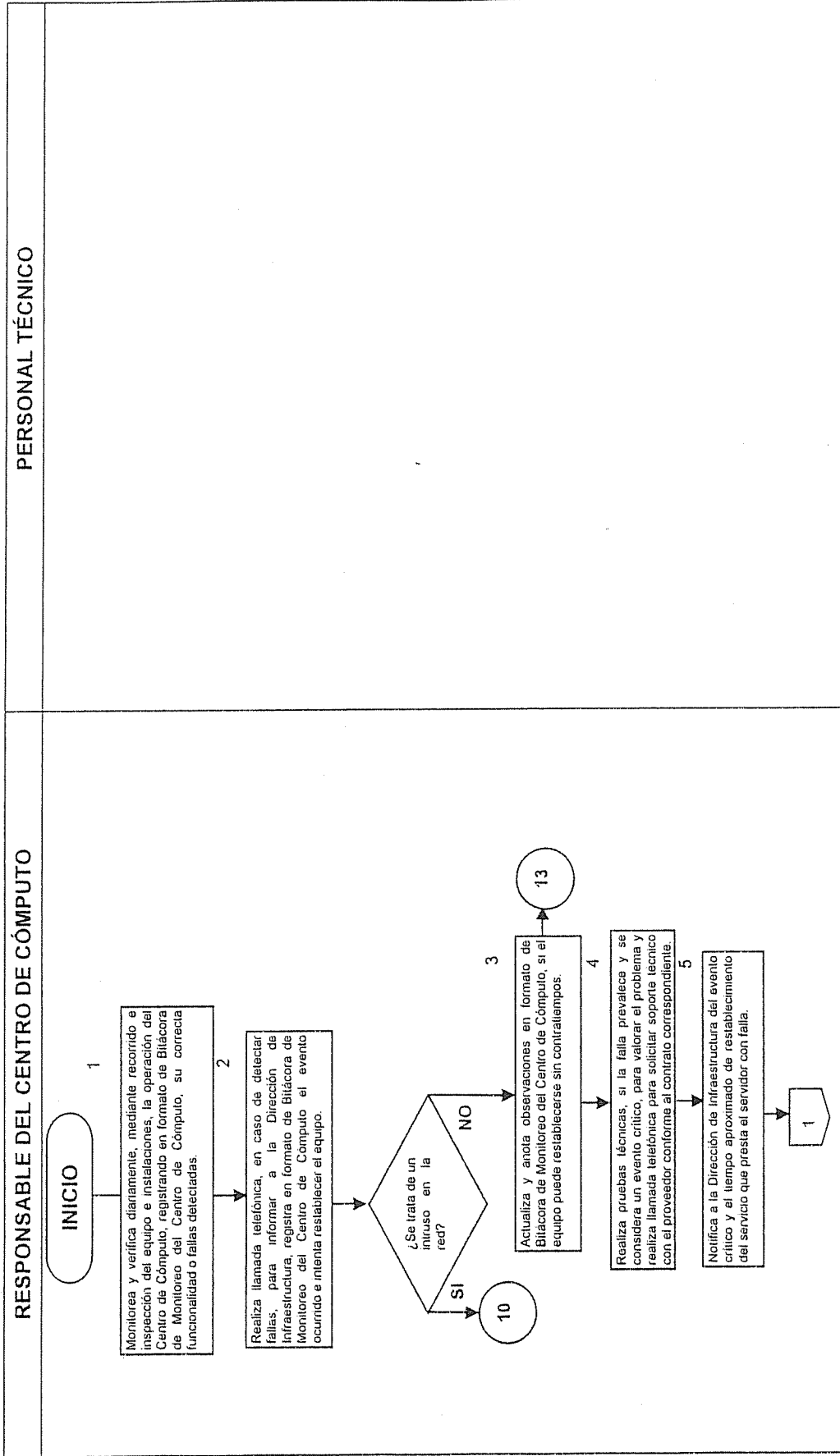
PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE DEL CENTRO DE CÓMPUTO	<p>8. Realiza las actividades correspondientes para reparar las fallas.</p> <p>9. Inspecciona visualmente los equipos del Centro de Cómputo, verifica que la falla ha sido reparada y registra la salida del Personal Técnico, así como la firma de salida del mismo (Pasa a la Actividad 12).</p> <p>10. Realiza filtrado de páginas Web, ubica la dirección a bloquear, bloquea y genera Reporte de Incidencias.</p> <p>11. Verifica las reglas del Firewall, en caso de ser necesario las actualiza, dependiendo de las vulnerabilidades existentes en los Server's y define las reglas del software de control de ancho de banda de Internet.</p> <p>12. Actualiza datos en formato de Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo.</p> <p>13. Archiva documentación soporte e informa vía telefónica a la Dirección de Infraestructura el reestablecimiento del servicio.</p>	-Reporte de Incidencias -Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo (Anexo 4)
	<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	

PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

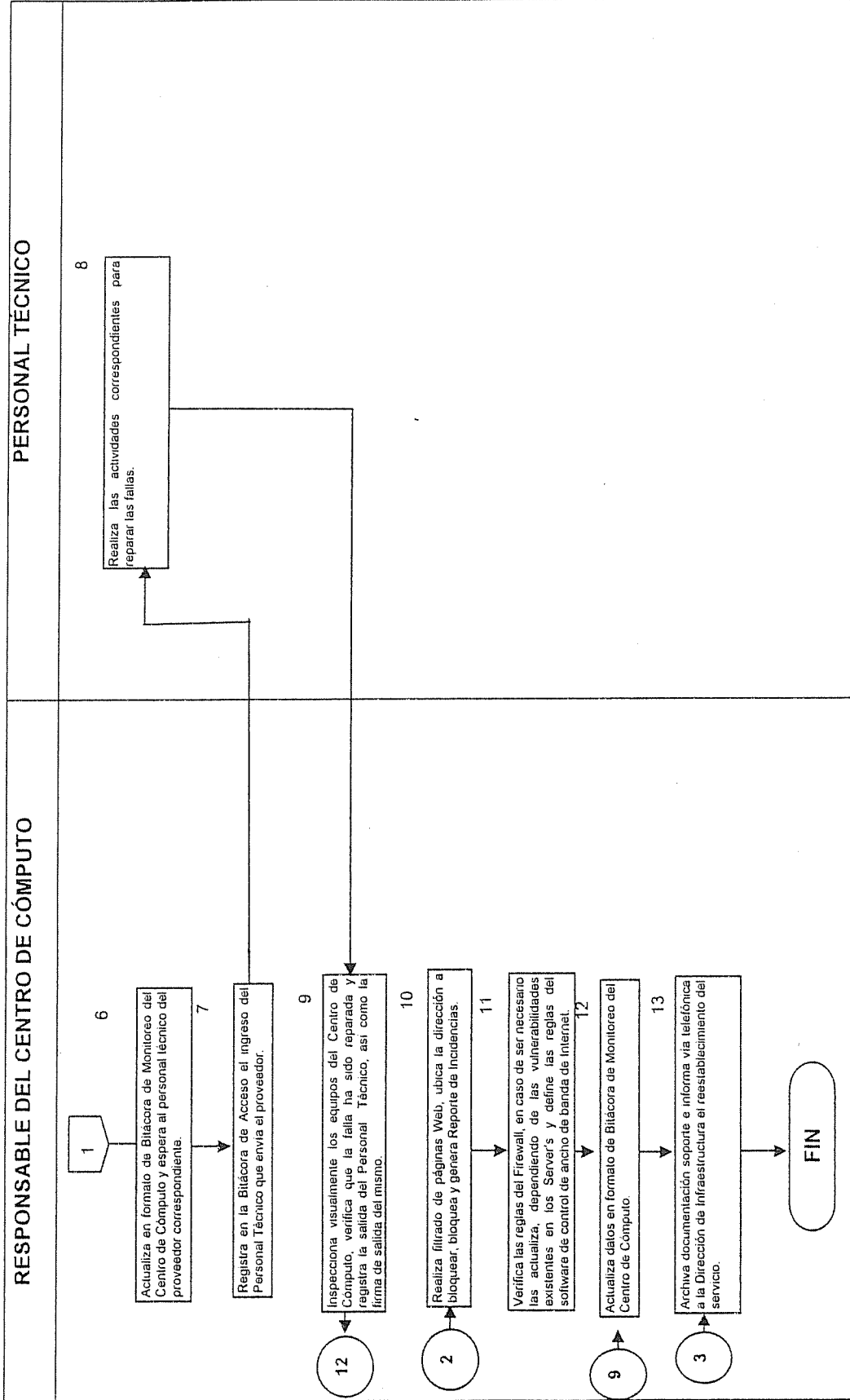
DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

DIAGRAMA DE FLUJO





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo DGTI-F03-07(Anexo 4).



PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

5. - PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS



PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

OBJETIVO

Identificar y dictaminar los requerimientos de soluciones de servicio referente a desarrollos y/o adquisiciones de sistemas informáticos para la Cámara de Diputados, con el fin de eficientar y optimizar los procesos administrativos y parlamentarios.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todo desarrollo, actualización o adquisición de sistemas informáticos debe contar con el dictamen y autorización de la Dirección General de Tecnologías de Información.
2. El resultado del estudio de viabilidad y factibilidad técnica estará basado en la normatividad establecida, y deberá tomar en cuenta que el desarrollo se realizará bajo las plataformas, software y hardware de la Cámara de Diputados.
3. La instancia solicitante, tratándose de la adquisición de sistemas informáticos dictaminados como procedentes, deberá informar previo a su instalación, a la Dirección General de Tecnologías de Información, a efecto de verificar los procesos de desarrollo, pruebas y producción.



PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
INSTANCIA SOLICITANTE	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</div> <ol style="list-style-type: none"> Solicita mediante oficio, suscrito por el Director General o equivalente, el requerimiento de un sistema informático a la Dirección General de Tecnologías de la Información. 	-Oficio
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Recibe el oficio de requerimiento de sistemas y canaliza para su atención a la Dirección de Desarrollo y Proceso de Sistemas. 	-Oficio
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y PROCESO DE SISTEMAS	<ol style="list-style-type: none"> Recibe oficio y realiza reunión con personal de la Instancia Solicitante para integrar grupo de trabajo en el que participen las Subdirecciones de Sistemas y la de Procesamiento de Información para conocer en mayor detalle el objetivo y alcance del sistema, e integra expediente. 	-Oficio
SUBDIRECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.	<ol style="list-style-type: none"> Recibe expediente, analiza el objetivo y alcance del sistema y elabora estudio comparativo entre las aplicaciones comerciales relacionadas y las soluciones existentes en la Cámara, para evaluar la viabilidad y factibilidad técnica. Remite resultados del estudio a la Dirección de Desarrollo y Proceso de Sistemas y Pre-dictamen sobre la viabilidad del mismo. 	- Expediente - Pre-dictamen - Pre-dictamen



PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ORGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y PROCESO DE SISTEMAS	<p>6. Recibe Pre-dictamen y solicita autorización de la Dirección General de Tecnologías de Información.</p> <p>¿Se trata de una adquisición?</p> <p>NO Pasa a la actividad 10</p> <p>SI</p> <p>7. Elabora Dictamen Técnico y verifica documentalmente que el sistema informático a adquirir cumpla con la normatividad aplicable.</p> <p>8. Envía Dictamen Técnico con observaciones del sistema al área solicitante y en caso de cumplir con la normatividad otorga visto bueno, a efecto de que la instancia solicitante continúe con el trámite respectivo. (Pasa a la actividad 23)</p> <p>9. Informa en su caso, la no procedencia de la solicitud, con base en el estudio realizado a la Instancia Solicitante. (Fin del Procedimiento)</p>	<p>- Pre-dictamen</p> <p>- Dictamen Técnico</p> <p>- Dictamen Técnico</p> <p>- Oficio</p>
SUBDIRECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	<p>10. Recibe instrucciones para desarrollar el sistema y define perfiles, (responsables de los involucrados en el proyecto) y levanta información (entradas, procesos, salidas, actores, relación interna y externa), documentando el Expediente.</p> <p>11. Documenta en coordinación con el grupo de trabajo, los requerimientos del sistema: Pantallas; procesos; reportes; cargas de información; interfases; requerimientos de espacio y consideraciones especiales de equipo; requerimientos de comunicación y seguridad.</p> <p>12. Solicita área física, accesos y espacio en disco de servidor a la Dirección de Infraestructura mediante oficio.</p>	<p>- Expediente</p> <p>- Expediente</p> <p>- Oficio</p>



DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	13. Recibe oficio y autoriza el área física, accesos, espacio en disco, etc.	- Oficio
SUBDIRECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	14. Elabora, una vez autorizados los accesos, diseño de funcionalidad de los procesos, diagrama general de arquitectura y diseño lógico y físico de la Base de Datos y genera información soporte que se integra al expediente. Instruye al Departamento de Base de Datos para la simulación real. 15. Envía información soporte a la Subdirección de Sistemas para continuar con el desarrollo y producción del sistema.	- Expediente - Expediente
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	16. Recibe información soporte, elabora las pantallas, programas, reportes y carga datos de prueba, realiza las pruebas de funcionalidad y en caso de ser necesario efectúa los ajustes necesarios. 17. Reúne al grupo de trabajo para realizar pruebas (unitarias y de proceso) y verifica que el sistema informático cumpla con los requerimientos acordados en las sesiones de dicho grupo. 18. Realiza cambios en caso de ser necesario y envía información soporte a la Subdirección de Procesamiento de la Información.	-Expediente -Expediente -Expediente
SUBDIRECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	19. Recibe información soporte, elabora el manual de usuario, manual técnico, planes de instalación a producción definitiva e integra información al expediente y si procede, realiza capacitación técnica para personal de la Instancia Solicitante. 20. Solicita la instalación de software necesario para el funcionamiento del Sistema Informático a la Subdirección de Soporte Técnico, conforme al Procedimiento para la Administración de los Servicios de Direcciones Internet Protocol (IP's) y Software.	- Expediente

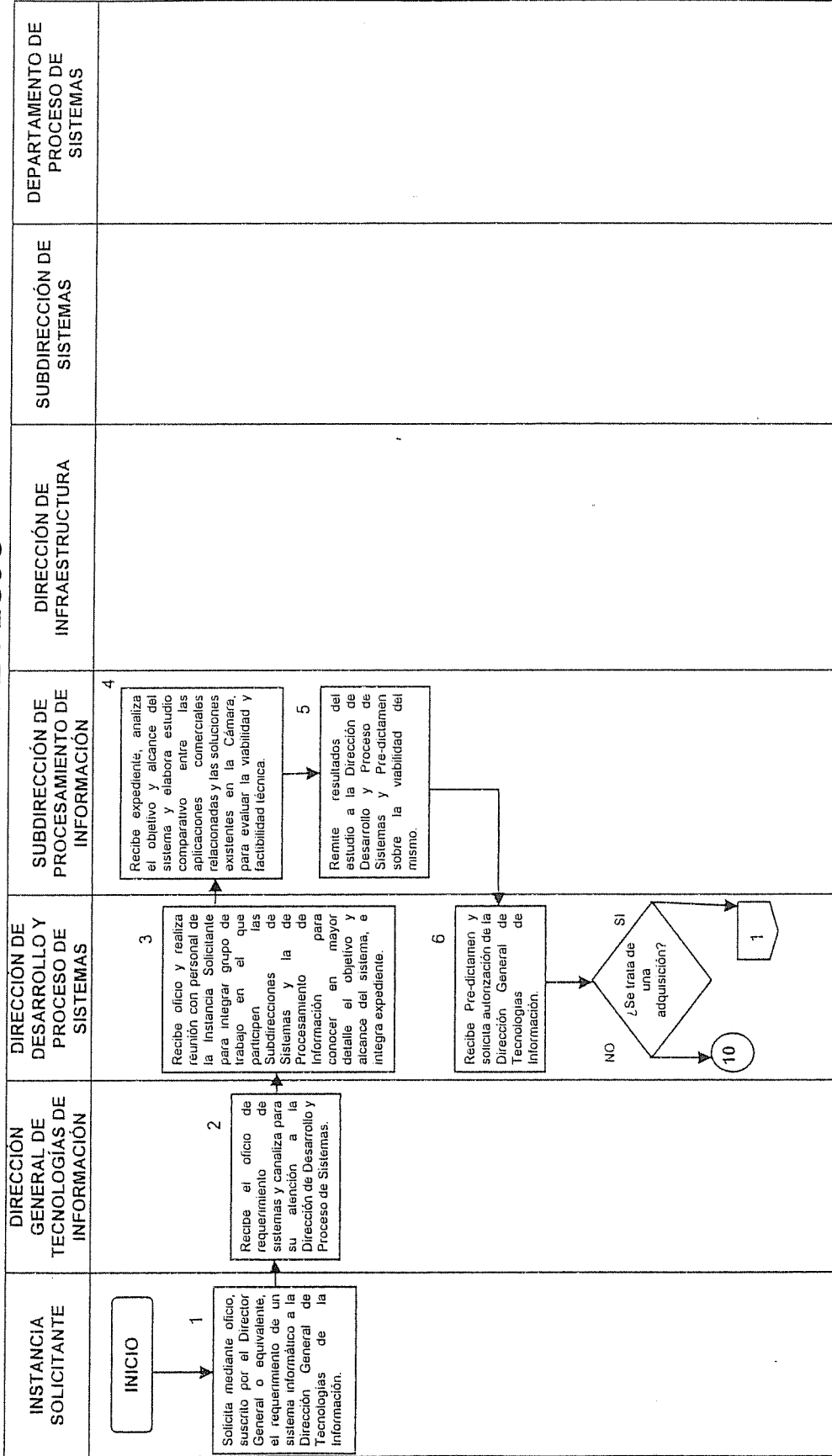


PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

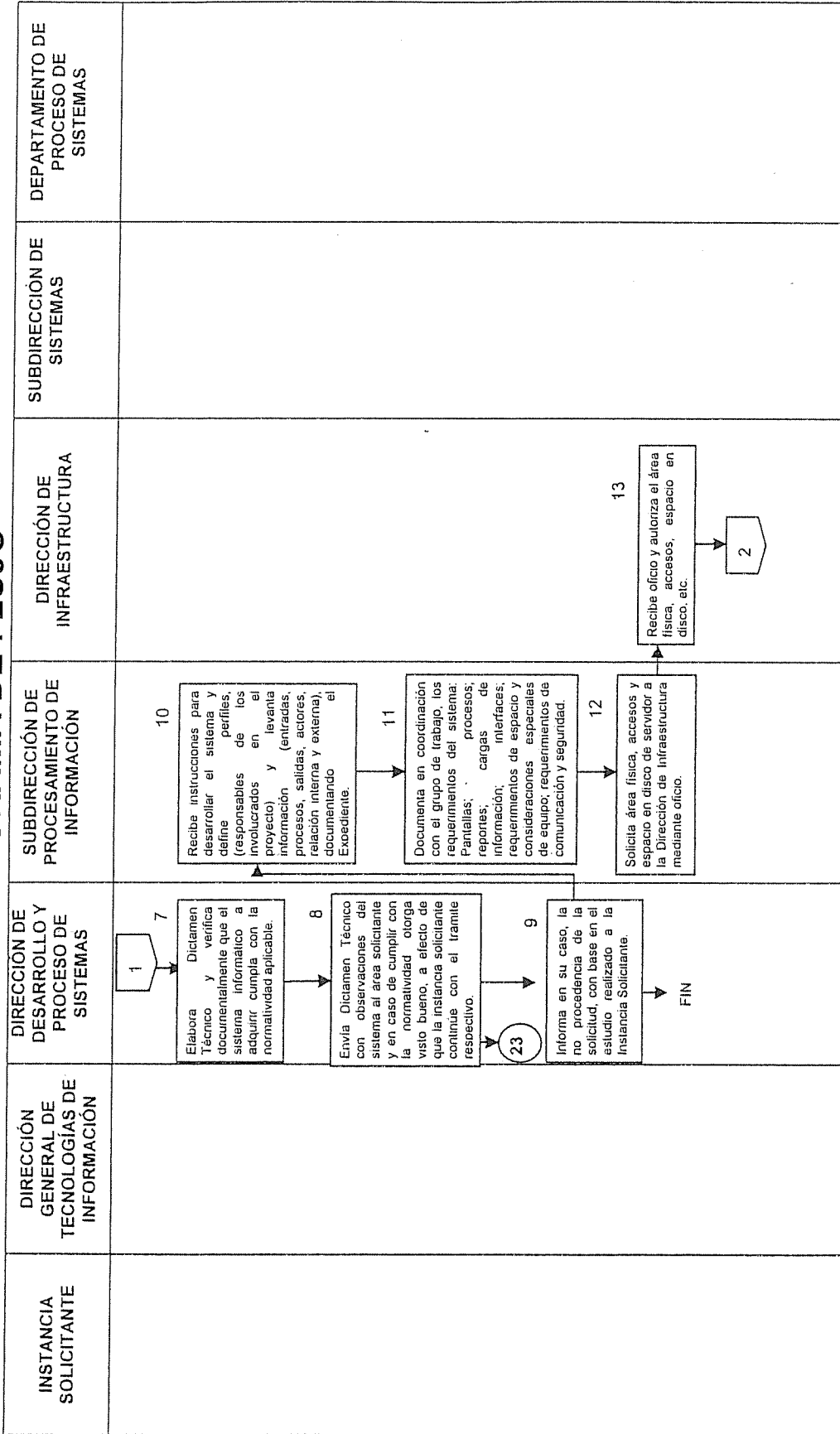
ÓRGANO / UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS/FORMATOS UTILIZADOS
DEPARTAMENTO DE PROCESO DE SISTEMAS	21. Instruye al Departamento de Proceso de Sistemas para que en coordinación con la Instancia Solicitante realice migración de datos.	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y PROCESO DE SISTEMA	22. Recibe instrucciones, se pone en contacto con la Instancia Solicitante y realiza migración masiva de datos y pone el sistema en ambiente de producción e informa cuando el sistema ha sido liberado a la Dirección de Desarrollo y Proceso de Sistemas, a través de la Subdirección de Procesamiento de la Información.	
	23. Realiza reunión con el Grupo de Trabajo, para cierre de proyecto, archiva documentación soporte e informa a la Dirección General de Tecnologías de Información de la conclusión del sistema.	- Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO



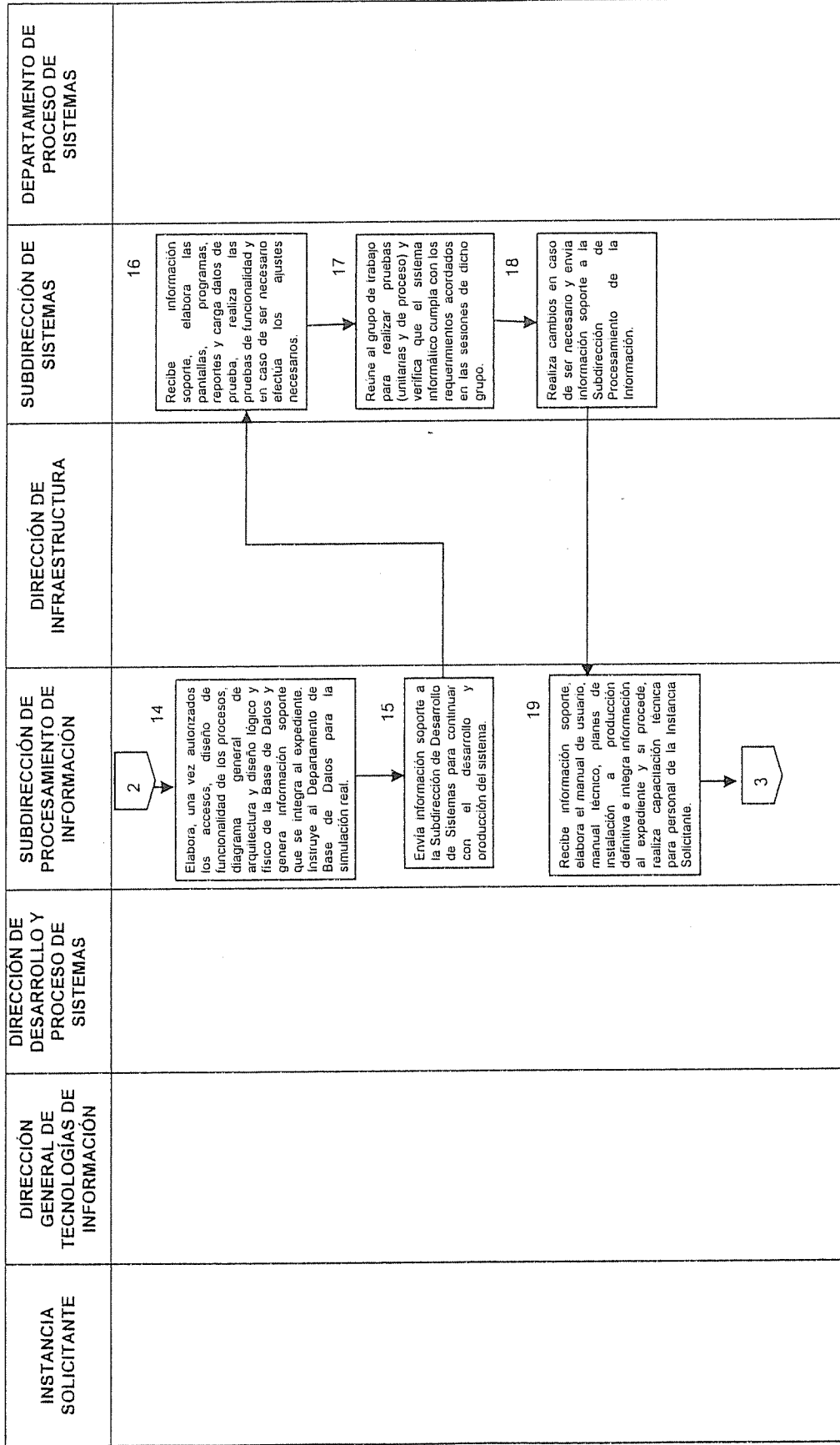
PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

DIAGRAMA DE FLUJO



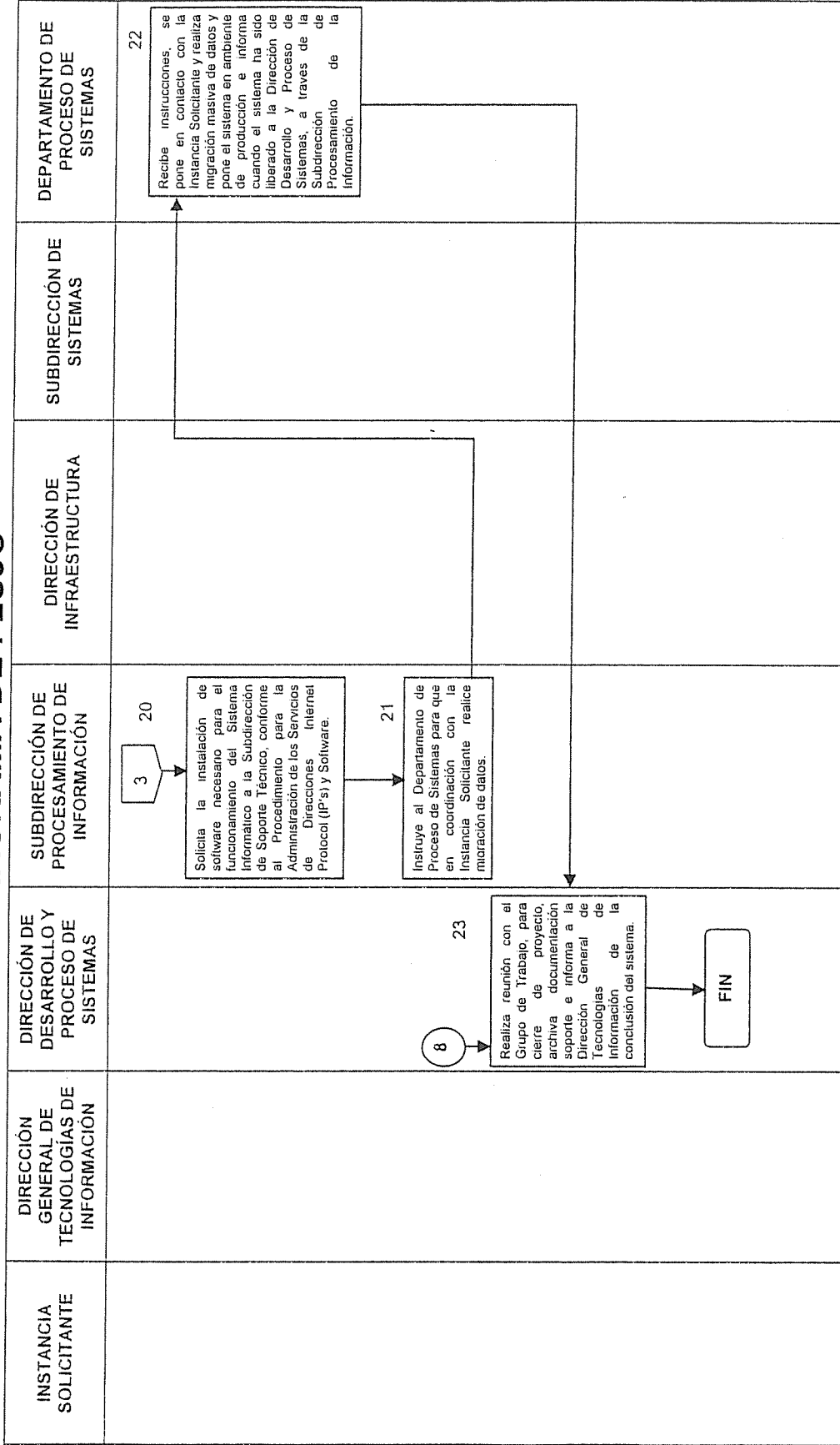
PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS

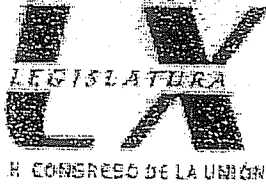
DIAGRAMA DE FLUJO





IV. ANEXOS

- Formato Solicitud de Servicio DGTI-F01-07 (Anexo 1)
- Formato Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo DGTI-F02-07 (Anexo 2).
- Formato Único de Servicios Financieros DGF-F01-07 (Anexo 3).
- Formato Bitácora de Monitoreo del Centro de Cómputo DGTI-F03-07 (Anexo 4).



Dirección General de Tecnologías de Información
Departamento de Soporte Técnico
SOLICITUD DE SERVICIO

Usuario: X	Fecha/Hora:
Área: X	Ubicación:
	Extensión:

Reporta:	Equipo:
	No./Serie:

Eventos	Fecha y Hora	Atendio

Hardware <input type="checkbox"/>	Software <input type="checkbox"/>	Garantía <input type="checkbox"/>	Constancia <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Usuario			
Nombre	Servicio	Fecha / Hora	Bueno <input type="checkbox"/>
Firma	Inicial <input type="text"/>		Regular <input type="checkbox"/>
	Final <input type="text"/>		Malo <input type="checkbox"/>

Dirección General de Tecnologías de Información.
Dirección de Infraestructura
Subdirección de Comunicaciones
"Solicitud de Instalación y/o Reparación de Equipo"



FECHA: _____
FOLIO: _____
No. OFICIO: _____

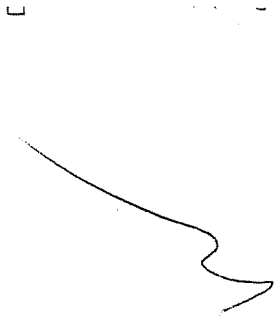
AREA : _____
UBICACIÓN: _____ No. REPORTADO _____
SERVICIO A REALIZAR : _____
REPORTO : _____

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO

RECIBI EL SERVICIO
NOMBRE Y FIRMA

DGTI-F02-07





SECRETARÍA GENERAL
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS

FORMATO UNICO DE SERVICIOS FINANCIEROS

a) Solicitante						Fecha de elaboración		
						/ /		
						día mes año		
Órgano de Gobierno	Órgano Legislativo	Grupo Parlamentario	C.C. Diputado	Área Administrativa	Otro			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Especificar:								
Titular								
Nombre			Apellido Paterno			Apellido Materno		
Cargo								
Extensión: _____						Importe:		
b) Tipo de Servicio								
Solicitud de Pagos	Comprobación	Gastos a comprobar	Ingresos	Otros	Especificar:			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
c) Detalle del Servicio								
1 - Nómina	1.1 Honorarios <input type="checkbox"/>	1.2 Ordinaria <input type="checkbox"/>	1.3 Honorarios Extraordinaria <input type="checkbox"/>	1.4 Ordinaria Extraordinaria <input type="checkbox"/>	1.5 Prestaciones <input type="checkbox"/>			
Período / / al / /								
2 - Proveedor	2.1 Bienes <input type="checkbox"/>	2.2 Servicios <input type="checkbox"/>	2.3 Obra Pública <input type="checkbox"/>	Primer pago o unico pago <input type="checkbox"/>	Pago subsecuente <input type="checkbox"/>	Ultimo pago <input type="checkbox"/>		
3 - Reembolso	3.1 Fondos <input type="checkbox"/>			Especificar:		3.2 Techo Presupuestal <input type="checkbox"/>		
4 - Gastos Médicos	4.1 Reembolso al Diputado <input type="checkbox"/>	4.2 Pago Directo a Proveedor <input type="checkbox"/>	Banco:		No de cuenta:	CLAVE		
Nombre Diputado								
5 - Viáticos	5.1 Nac ___ / Int ___	5.2 No De Diputados	5.3 No De Personal Administrativo	5.4 No de días	5.5 Destino:			
Período / / al / /								
6 - Gastos a Comprobar	6.1 Si ___ / No ___							
7 - Impuestos	7.1 ISR <input type="checkbox"/>	7.2 Nómina 2% <input type="checkbox"/>	7.3 IVA <input type="checkbox"/>	7.4 Otros: <input type="checkbox"/>	Especificar:			
Período / / al / /								
8 - Terceros Institucionales	8.1 SAR <input type="checkbox"/>	8.2 ISSSTE <input type="checkbox"/>	8.3 FOVISSSTE <input type="checkbox"/>	No De Anexos				
Período / / al / /								
9 - Ingresos	9.1 Presupuestal <input type="checkbox"/>	9.2 No Presupuestal <input type="checkbox"/>	Concepto:					
10.1 Informativo								
10.1 Especificar:								

DGF-F01-07

ACUSE DEL FORMATO ÚNICO DE SERVICIOS FINANCIEROS						Fecha de elaboración		
						/ /		
						día mes año		
1 - Nómina	<input type="checkbox"/>	Completo:	<input type="checkbox"/>					
2 - Proveedor	<input type="checkbox"/>	Falta:						
3 - Reembolso	<input type="checkbox"/>							
4 - Gastos Médicos	<input type="checkbox"/>							
5 - Viáticos	<input type="checkbox"/>	Firma de recepción de Formato						
6 - Gastos a Comprobar	<input type="checkbox"/>							
7 - Impuestos	<input type="checkbox"/>							
8 - Terceros institucionales	<input type="checkbox"/>							
9 - Ingresos	<input type="checkbox"/>							
10 - Informativo	<input type="checkbox"/>							

DGF-F01-07



Dirección General de Tecnologías de Información
 Dirección de Infraestructura
Bitácora de Monitoreo del Centro de Computo

Descripción del Problema	Mes de:																															Fecha	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Blomemico																																	
Unidades de Aire																																	
Rack de Enlaces																																	
Rack de Conmutador																																	
Rack de Servers 1																																	
Rack de Servers 2																																	
Rack de Core Rack																																	
Rack de Red																																	
Rack de Core Rack 2																																	
Rack de Red																																	
No Breaks																																	
Rack Dell																																	
SF 4800																																	
SF 3800																																	
SF 3000																																	
SF 3000																																	
SF 3000																																	
Rack del CEDRSSA																																	
Rack UEC																																	
Rack de Storage																																	
Rack de EMC																																	
Elaboro																																	
Acciones Tomadas																																	

Firma del Encargado del Centro de Computo _____



V. AUTORIZACIONES

El presente Manual de Procedimientos corresponde con la normatividad vigente en la Cámara de Diputados y entrará en vigor al día siguiente de su registro en la Contraloría Interna y de la notificación a las áreas obligadas a su cumplimiento.

Quedan sin efecto los Manuales de Procedimientos Administrativos relacionados con los procesos y procedimientos que en materia de Servicios de Intercomunicación e Informáticos se hayan expedido con anterioridad.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 17 de diciembre de 2007.

EL SECRETARIO GENERAL

DR. GUILLERMO HARO BÉLCHEZ

EL SECRETARIO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Y FINANCIEROS

LIC. RODOLFO NOBLE SAN ROMÁN



DIRECTOR GENERAL INTERINO DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN

ING. MIGUEL ANGEL VEGA QUINTERO

EL CONTRALOR INTERNO

C.P. ALFONSO GREY MÉNDEZ

REGISTRO DE LA CONTRALORÍA INTERNA

H. CAMARA DE DIPUTADOS
CONTRALORIA INTERNA
REGISTRADO CON EL
NUMERO CIIMP-DGTI.211-08
FECHA 9-MAYO-2008

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LX Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Héctor Larios Córdova, PAN, presidente; Javier González Garza, PRD; Emilio Gamboa Patrón, PRI; Alejandro Chanona Burguete, CONVERGENCIA; Gloria Lavara Mejía, PVEM; Ricardo Cantú Garza, PT; Silvia Luna Rodríguez, NUEVA ALIANZA; Aída Marina Arvizu Rivas, ALTERNATIVA.

Mesa Directiva

Diputados: Presidenta, Ruth Zavaleta Salgado, PRD; vicepresidentes, V. Luis Sánchez Jiménez, PRD; Cristián Castaño Contreras, PAN; Arnoldo Ochoa González, PRI; secretarios, Esmeralda Cárdenas Sánchez, PAN; María Eugenia Jiménez Valenzuela, PRD; Patricia Villanueva Abraján, PRI; María del Carmen Salvatori Bronca, CONVERGENCIA; Olga Patricia Chozas y Chozas, PVEM; María Mercedes Maciel Ortiz, PT; Jacinto Gómez Pasillas, NUEVA ALIANZA; Santiago Gustavo Pedro Cortés, ALTERNATIVA.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldivar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>