

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

OBJETIVO

Administrar y mantener en funcionamiento los sistemas institucionales desarrollados por la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) o por dependencias externas a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y que operan en la Delegación Federal en el Estado, con el propósito de asegurar su disponibilidad en las áreas responsables.

PROCESO

TECNOLOGÍA Y SISTEMAS



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Mesa de Ayuda.- Área interna de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT), destinada a dar soporte y atención en materia de informática y telecomunicaciones a todos los servidores públicos que laboran en la SEMARNAT.

Proveedor.- Empresa que proporciona los servicios de redes, voz y datos y consultoría de uno o más sistemas institucionales, tales como: Avantel, Damovo, Telmex, ABS Systems, entre otros.

Red de Voz y Datos.- Conjunto de instalaciones que unen a una serie de equipos de cómputo y telecomunicaciones con la finalidad de compartir recursos y servicios informáticos.

Sistemas del Gobierno Federal.- Sistemas de cómputo desarrollados e implementados por dependencias externas a la Secretaría, tales como: Portal de Internet de la COFEMER, SIIPET, SPE, DECLARANET, entre otros.

Sistemas Institucionales.- Conjunto de sistemas de cómputo que facilitan la administración y operación de las actividades sustantivas de la Secretaría, tales como: SINAT, SID-RED, SIAR-GRP, SIAFF, Antivirus, Correo Electrónico y Portal de Internet de la SEMARNAT.

ACRÓNIMOS:

COFEMER.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

DECLARANET.- Sistema para la Declaración Patrimonial.

DGIT.- Dirección General de Informática y Telecomunicaciones.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SIAFF.- Sistema Integral de Administración Financiera Federal.

SIAR-GRP.- Sistema Integral de Administración de Recursos.

SID-RED.- Sistema de Inventarios Desconcentrados operado en Red.

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

SIIPET.- Sistema Integral de Información del Programa Empleo Temporal.

SINAT.- Sistema Nacional Automatizado de Trámites.

SPE.- Sistema de Planeación Estratégica.

SPFS.- Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial (SPFS), tendrá las siguientes responsabilidades:

- Instalar, configurar y actualizar los sistemas institucionales, aplicando los lineamientos otorgados por la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT).
- Brindar capacitación técnica a los usuarios de los sistemas institucionales en la Delegación Federal.
- Monitorear el funcionamiento de los sistemas institucionales.
- Aplicar y en su caso coordinar las actividades que coadyuven a mantener en óptimas condiciones de uso y operación los sistemas institucionales de la Secretaría en la Delegación Federal en el Estado.
- Generar reportes de los sistemas institucionales cuando estos les sean requeridos.
- Informar mensualmente a la DGIT sobre el funcionamiento de la Red de Telecomunicaciones de la Delegación Federal.
- Recibir y atender los reportes de las áreas de la Delegación Federal en el Estado de alguna falla o problema detectado durante la operación de los sistemas institucionales.

INDICADORES

Nombre del Indicador: Disponibilidad de los Sistemas Institucionales

Responsable de obtenerlo: Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial

Periodicidad: Trimestral

Unidad de Medición: $(\text{Tiempo fuera de operación del sistema} / \text{Horas laborables}) \times 100\%$



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|---|--|--|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| Subdelegación de Planeación y Fomento Sectorial | 1 | Recibe comunicado escrito o electrónico por parte de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) para la instalación, configuración ó actualización de(l) (los) sistema(s) institucional(es) que opera(n) en la Delegación Federal en el Estado. |
| | 2 | Realiza conjuntamente con la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones las acciones necesarias para llevar a cabo la instalación, configuración ó actualización del(los) sistema(s) institucional(es). |
| | 3 | Coordina con el área responsable, en su caso, la realización de la capacitación técnica del(los) sistema(s) institucional(es) establecido(s). |
| | 4 | Monitorea o verifica que el(los) sistema(s) funcione(n) correctamente, con el objeto de mantener su disponibilidad para su utilización. |
| | | <i>NO FUNCIONA CORRECTAMENTE</i> |
| | 5 | Registra en el formato denominado "Registro de fallas de sistemas institucionales" (anexo 1), el problema, fecha y hora en que deja de funcionar el(los) sistema(s) para llevar un control estadístico de los sistemas institucionales que hayan sido implementados. |
| | 6 | Analiza las posibles causas u origen del problema para determinar la(s) posible(s) solución(es), coordinándose, en su caso, con la Mesa de Ayuda de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones o Proveedor externo, para resolver la problemática o falla detectada. |
| 7 | Realiza las acciones correspondientes para restablecer el(los) sistema(s) institucional(es) que opera(n) en la Delegación Federal en el Estado, una vez determinada la solución. | |

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

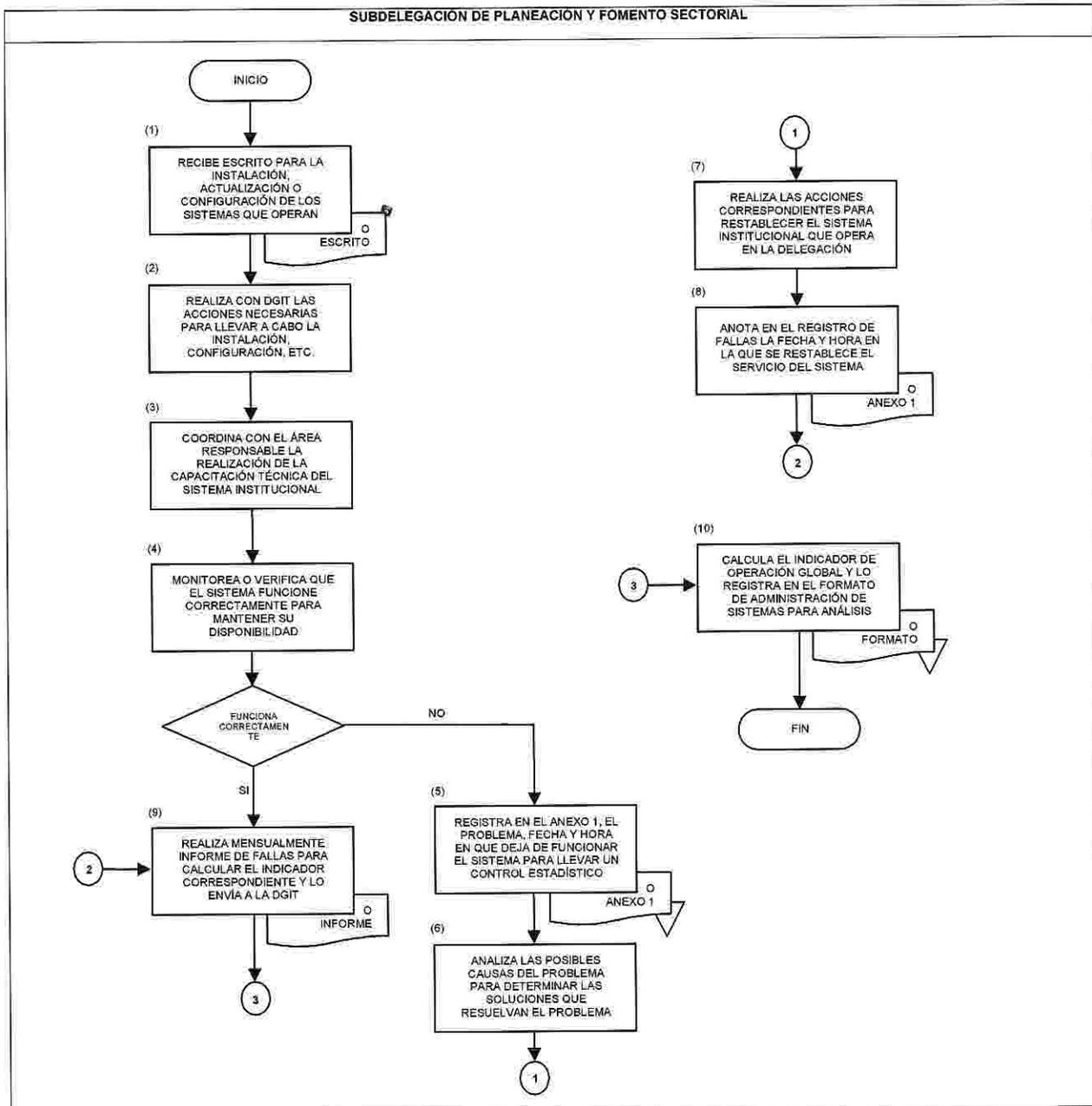
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | |
|-------------|-----------|---|
| | No. | DESCRIPCIÓN |
| | 8 | Anota en el formato de "Registro de fallas de sistemas institucionales", la fecha y hora en que se restablece el servicio del(los) sistema(s) y en su caso registra como fue solucionado el problema, para integrar el indicador respectivo, continuando en la actividad No. 9. <i>SI FUNCIONA CORRECTAMENTE</i> |
| | 9 | Realiza mensualmente un informe de fallas y tiempo de operación de (los) sistemas institucionales, para calcular el indicador correspondiente para cada sistema y envía informe a la DGIT en los primeros 5 días de cada mes. |
| | 10 | Calcula trimestralmente el indicador de operación global de los sistemas institucionales y lo registra en el formato de administración de sistemas institucionales, para su análisis e histórico correspondiente. |

| | |
|------------------------------|---|
| TOTAL DE ACTIVIDADES: | 10 |
| PRODUCTO O SERVICIO: | Disponibilidad de los Sistemas del Gobierno Federal, que se vinculan con la SEMARNAT |
| PROCEDIMIENTO(S): | |



DIAGRAMA DE FLUJO



ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: REGISTRO DE FALLAS DE SISTEMAS INSTITUCIONALES



DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEMARNAT
EN EL ESTADO DE: (1)

REGISTRO DE FALLAS DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

| No. (2) | Sistema (3) | Falla o Problema (4) | Fecha en que ocurrió la falla (5) | Hora de inicio de la falla (6) | Descripción de la solución (7) | Fecha en que se restablece (8) | Hora en que se restablece (9) | Tiempo del deceso de Operación (10) |
|------------|-------------|----------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|---|--|--|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |

Horas Laboradas en el Mes: (11)

Comentarios:
(12)

Estado: (13)

Presidencia:
SUBDELEGACIÓN DE PLANEACIÓN Y
FOMENTO SECTORIAL

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: REGISTRO DE FALLAS DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

| ESPACIO | No. | DESCRIPCIÓN (debe anotarse) |
|---------------------------|-----|---|
| Delegación | 1 | Nombre de la Delegación Federal en el Estado. |
| Número consecutivo | 2 | Número consecutivo de evento. |
| Sistema | 3 | Nombre del Sistema afectado. |
| Falla o problema | 4 | Descripción detallada de la falla o problema detectado que impide la operación del sistema. |
| Fecha de ocurrencia | 5 | Día, mes y año en que inicia o se detecta la falla o problema. |
| Hora de ocurrencia | 6 | Hora en que inicia o se detecta la falla o problema. |
| Solución | 7 | Descripción clara y precisa de las acciones implementadas para restablecer el funcionamiento del sistema. |
| Fecha de restablecimiento | 8 | Día, mes y año en que se reestablece la operación normal del sistema. |
| Hora de restablecimiento | 9 | Hora en que se reestablece la operación normal del sistema. |
| Tiempo fuera de operación | 10 | Duración total del sistema fuera de operación, expresado en horas. |
| Horas laborables | 11 | Total de horas laboradas en el mes del reporte. |
| Comentarios | 12 | Información adicional sobre el comportamiento de los sistemas institucionales. |
| Elaboró | 13 | Nombre completo y firma autógrafa del Enlace Informático de la Delegación Federal en el Estado. |
| Revisó | 14 | Nombre completo y firma autógrafa del Subdelegado de Planeación y Fomento Sectorial. |

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
123-SPFS.08-0
4-ABR-08

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 0
FECHA: La Paz, Baja California Sur. a 30 de Abril de 2008
DESCRIPCIÓN: Procedimiento de nueva creación.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Laura Pimentel González

Cargo: Subdelegada de Planeación y Fomento Sectorial

REVISÓ

Firma:

Nombre: Marco Antonio González Viscarra

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Baja California Sur

APROBÓ

Firma:

Nombre: Marco Antonio González Viscarra

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Baja California Sur