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.

SAI.- Subdelegación de Administración e Innovación.

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.

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

SINAT.- Sistema Nacional de Trámites.

SPE.- Sistema de Planeación Estratégica.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Subdelegación de Administración e Innovación (SAI) a través del Enlace Informático de la Delegación Federal, 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 Administración e Innovación (Enlace Informático)
Periodicidad: Trimestral
Unidad de Medición: (Tiempo fuera de operación del sistema / Horas laborables) x 100%

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

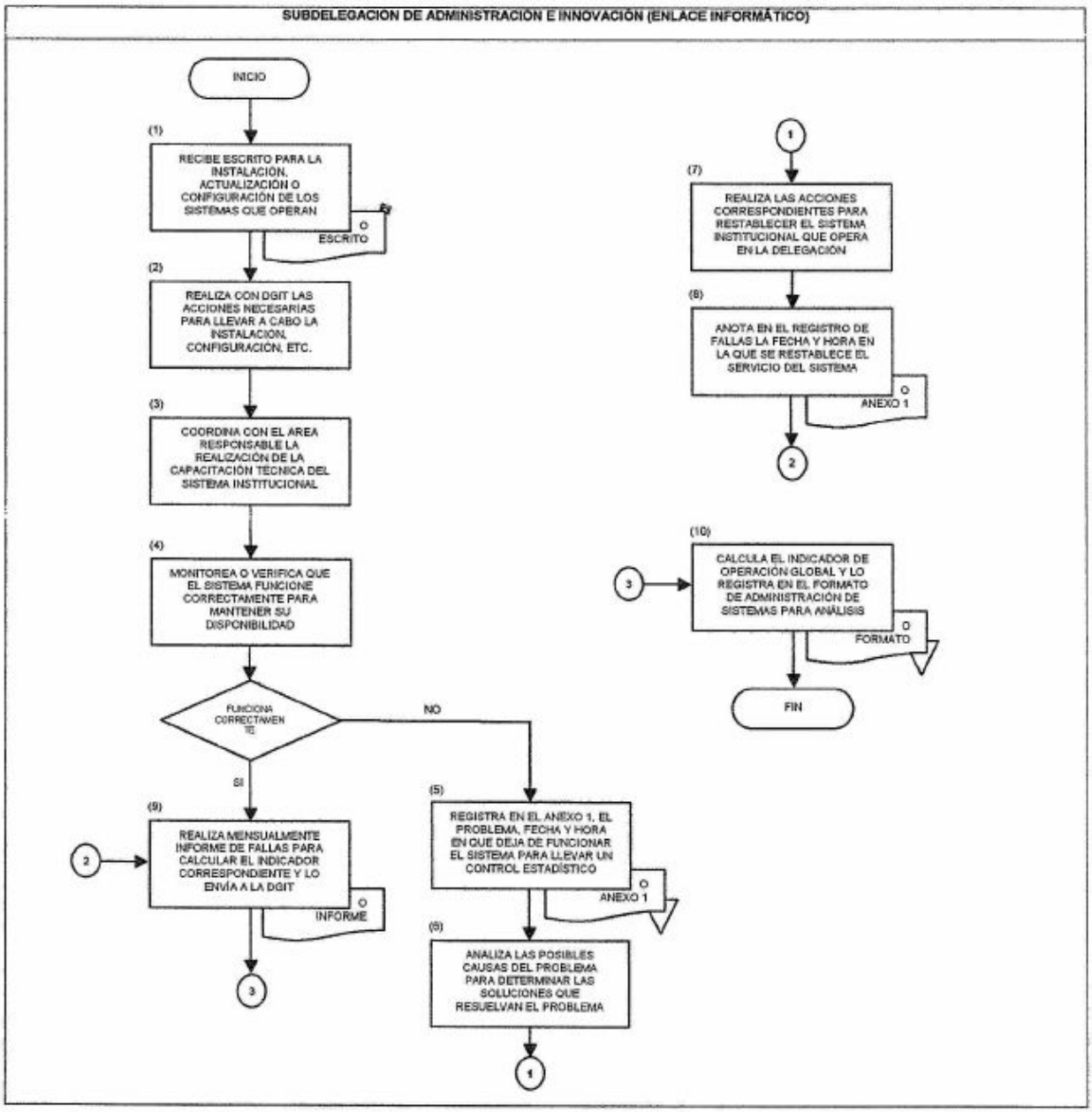
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdelegación de Administración e Innovación (Enlace Informático)	1	Recibe comunicado escrito o electrónico por parte de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) para la instalación, configuración ó actualización de(l) (los) sistema(s) institucional(es) que opera(n) en la Delegación Federal en el Estado.
	2	Realiza conjuntamente con la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) 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 para mantener su disponibilidad. *NO FUNCIONA CORRECTAMENTE*
	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 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 DGIT 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.
	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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		SI FUNCIONA CORRECTAMENTE
	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 Dirección General de Informática y Telecomunicaciones 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



ANEXO No. 1

NOMBRE: REGISTRO DE FALLAS DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

SEMARNAT
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

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

REGISTRO DE FALLAS DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

No. (2)	Sistema (3)	Falla ó Problema (4)	Fecha en que ocurre la falla (5)	Hora de inicio de la falla (4)	Descripción de la Solución (7)	Fecha en que se restablece (8)	Hora en que se restablece (9)	Tiempo del Sistema fuera de Operación (10)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

Horas Laboradas en el Mes: (11)

Comentarios.
(12)

Elaboró: (13)
ENLACE INFORMÁTICO

Revisó: (14)
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN

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 Administración e Innovación.

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN:	**0**
FECHA:	**Monterrey, Nuevo León. a 6 de Julio de 2007**
DESCRIPCIÓN:	**Procedimiento de nueva creación.**

ELABORÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Irasema Arriaga Belmont**
	Cargo:	**Subdelegada de Administración e Innovación**
REVISÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Brenda Lizbeth Sánchez Castro**
	Cargo:	**Delegada Federal en el Estado de Nuevo León**
APROBÓ	**Firma:**	
	Nombre:	**Brenda Lizbeth Sánchez Castro**
	Cargo:	**Delegada Federal en el Estado de Nuevo León**