



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES		
EMISIÓN		PÁGINA
DÍA	MES	AÑO
01	11	03
		1 DE 20

REGISTRO DE REVISIONES			
Revisión	Descripción del cambio	Autor	Fecha de implantación
0	Primera documentación (procedimiento de nueva creación)	Dirección de Sistemas Institucionales	01-Noviembre-2003.

COPIA CONTROLADA

 EMBORSO Niria Mayén Cárdenas Director de Sistemas Institucionales	 REVISO Niria Mayén Cárdenas Director de Sistemas Institucionales	 APROBO Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	---



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	2 DE 20
01	11	03	

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES

Rol.- Es el conjunto de posibilidades de operación y consulta que posee el Sistema Integral de la Administración Financiera Federal para su uso; Cabe mencionar que para acceder al SIAFF, la Tesorería de la Federación (TESOFE) proporciona un permiso para las diferentes opciones de operación y en el lenguaje del Sistema los nombra "roles de usuarios".

Unidad Administrativa.- Se refiere a las Delegaciones Federales y Coordinaciones Regionales de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Modelo de Base de Datos.- Es básicamente una "descripción" de algo conocido como *contenedor de datos* (algo en donde se guarda la información), así como de las metodologías para almacenar y recuperar información de esos contenedores. Los modelos de datos no son cosas físicas; son abstracciones que permiten la implementación de un sistema eficiente de *base de datos*, por lo general se refieren a algoritmos, y conceptos matemáticos.

Mejores Prácticas.- Es un concepto establecido en diversas profesiones, se utilizan para describir el trabajo sólido, respetable y actualizado que se realiza en un campo. Si un profesional sigue los estándares de 'mejores prácticas' quiere decir que es consciente de las últimas investigaciones y permanentemente ofrece a sus "clientes" todos los beneficios que se derivan de los conocimientos, tecnologías y procedimientos más recientes.

Administración del Cambio.- Es una metodología que permite, mediante un plan, medir y controlar la implantación de nuevos procedimientos y proyectos, que estén orientados a obtener un re-alineamiento de la organización con respecto a su entorno de negocios y/o actividad básica preponderante y con la alta posibilidad de capitalizarlo en oportunidades de negocio.

Parametrización.- Hace referencia a la facilidad de adecuación de las aplicaciones a las necesidades particulares de la organización, es decir, que resulta sencilla la personalización de los productos a las características de las áreas de la organización.

ELABORÓ Niria Mayra Carvajal Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayra Carvajal Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	
01	11	03	3 DE 20

ACRÓNIMOS

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
TESOFE.- Tesorería de la Federación
SIAFF.- Sistema Integral de la Administración Financiera Federal

COPIA CONTROLADA

ELABORO Niria Mayen Cervero Director de Sistemas Institucionales	REVISO Niria Mayen Cervero Director de Sistemas Institucionales	APROBA Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	
01	11	03	4 DE 20

PROCEDIMIENTO

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INSTITUCIONALES

OBJETIVO

Implementar sistemas administrativos que logren estandarizar criterios de operación, simplificar los procesos, aplicar y adoptar las mejoras prácticas administrativas con el uso de las tecnologías de la información para construir una Semarnat eficiente, transparente, digital y enfocada a resultados.

ALCANCE

Procesos administrativos de las Unidades Centrales, Delegaciones Federales y Órganos Desconcentrados de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

PROCESO

Implementar sistemas informáticos institucionales y suministrar su soporte técnico

ELABORÓ Niria Mayén Cepeda Director de Sistemas Institucionales
--

REVISÓ Niria Mayén Cepeda Director de Sistemas Institucionales

APROBÓ Jorge Hernández Aguilár Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN		PÁGINA	
DÍA	MES	AÑO	
01	11	03	5 DE 20

NORMAS DE OPERACIÓN

- Implementar aplicaciones integrales que incorporen las tendencias tecnológicas bajo estándares de desarrollo y de calidad, tomando en cuenta la realineación de procesos y la incorporando las mejores prácticas tanto nacionales como internacionales.
- La Dirección de Sistemas Institucionales será la unidad administrativa facultada en la Semarnat para llevar a cabo el proceso de implantación y soporte técnico de los sistemas por parte de las Dependencias normativas para su operación en Oficinas Centrales y las Delegaciones Federales de la Semarnat.
- El usuario o solicitante será el responsable de participar y aprobar los modelos de realineación de procesos, fundamental para las acciones posteriores de parametrización, asimismo, será el responsable de aprobar la funcionalidad de la solución para su liberación a producción; el usuario o solicitante participará de manera activa en cada una de las etapas de implantación del proyecto.
- La Dirección de Sistemas Institucionales planteará soluciones integrales que aporten valor agregado a la Dependencia y que permitan agilizar, facilitar y cubrir las necesidades del manejo de información operativa y estratégica para el soporte a la toma de decisiones.
- Proporcionar soporte técnico oportuno de alta calidad enfocado a los usuarios de las Oficinas Centrales y Delegaciones Federales de la Semarnat para garantizar la continuidad de la operación y lograr la consecución de objetivos en las áreas y la propia Secretaría.
- Es responsabilidad de cada usuario el utilizar adecuadamente de las claves de acceso, passwords y certificados correspondientes de los sistemas implantados.

INDICADORES

Nombre del indicador.- Calidad del servicio

Responsable de obtenerlo.- Dirección de Sistemas Institucionales

Periodicidad.- Trimestral

$$\frac{\# \text{de clientes satisfechos de los procesos sistematizados}}{\# \text{total de clientes atendidos con los procesos sistematizados}} \times 100\%$$

Unidad de medición.- Porcentaje de clientes satisfechos.

El uso de este indicador se sustenta en las evaluaciones realizadas por la DSI a sus usuarios.

ELABORO Niria Mayan Carrasco Director de Sistemas Institucionales	REVISO Niria Mayan Carrasco Director de Sistemas Institucionales	APROBO Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-1.3	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	6 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas de Institucionales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Sistemas Institucionales	1	Recibe de la Unidad Responsable o Unidades Responsables requerimiento de sistematización de procesos administrativos
	2	Identifica la planeación estratégica del área(s) solicitante e identifica los componentes del macroproceso y diagrama con base en Productos, Proveedores, Insumos, productos, clientes internos, clientes externos, Procesos transversales, Sistemas internos y externos, plataformas y subprocesos.
Subdirección de Sistemas Administrativos	3	Identifica los subprocesos correspondiente al macroproceso, elabora el diagrama de flujo genérico e incorpora elementos de decisión, entradas, salidas, transacción, archivo, tipo de almacenamiento y conexión entre procesos.
	4	Si existen manuales de procedimientos documentados, analiza: <ul style="list-style-type: none"> o Flujos de trabajo y actividades con áreas internas y externas o Funciones del personal involucrado <ul style="list-style-type: none"> o Formatos existentes o Periodicidad o Datos de entrada o Datos de salida o Perfil del cliente interno o Perfil del cliente externo o Indicadores de gestión o Indicadores de desempeño
	5	Si no existen procedimientos documentados por procesos, realiza levantamiento de información y entrevistas para obtener la siguiente información y analiza: <ul style="list-style-type: none"> o Flujo de trabajo o Funciones del personal involucrado o Perfil de usuarios o Alcance de los sistemas internos en operación o Alcance de los sistemas externos en operación o Niveles de intercambio de información

ELABORÓ Niria Mayer Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayer Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Aguilár Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	7 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas Institucionales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Sistemas Administrativos	6	Analiza los lineamientos emitida por la Dependencias Normativas y que aplican al proceso, así como las políticas y lineamientos internos propios del proceso
	7	Detecta necesidades operativas y estratégicas con base en: <ul style="list-style-type: none"> o Número de transacciones o Reportes estratégicos o Reportes operativos o Flujos de trabajo y tipos de documentos
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Administrativos	8	Realiza diagnóstico de la infraestructura tecnológica instalada con base en: <ul style="list-style-type: none"> o Sistemas operativos o Inventario de equipo de cómputo instalado o Red de datos o Servidores o Herramientas de desarrollo o Base de datos
Jefatura de Departamento de Análisis de Información Administrativa	9	Realiza diagnóstico de las estructuras y flujos de datos con base en el modelo actual de operación y la normatividad aplicable <ul style="list-style-type: none"> o Tipos de datos o Catálogos o Modelo de base de datos
Dirección de Sistemas Administrativos	10	Identifica las mejores prácticas que aplican al proceso a nivel nacional o internacional en el marco del e-gobierno. Define las estrategias para combinar la aplicación de mejores prácticas administrativas con las tecnologías de la información considerando la Planeación Estratégica de la Dependencia.
Subdirección de Sistemas Administrativos	11	Desarrolla el mapeo del proceso actual y el comparativo basado en el modelo de las mejores prácticas
	12	Define el modelo óptimo de operación aplicando realineación de procesos con mejores prácticas y determina: <ul style="list-style-type: none"> o Usuarios expertos

 ELABORÓ Niria Mayen Córdova Director de Sistemas Institucionales	 REVISÓ Niria Mayen Córdova Director de Sistemas Institucionales	 APROBÓ Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--

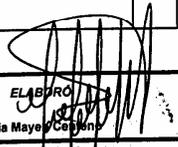


PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-1.3	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	8 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas Institucionales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Dirección de Sistemas Institucionales	13	A partir del modelo genérico de operación, define objetivos, alcances, prioridades y beneficios del proyecto de sistematización y considera los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> o Alcance geográfico o Número y roles de usuarios o Administración del cambio o Identifica módulos y submódulos del aplicativo
	14	Establece requerimientos en materia de capital humano, infraestructura tecnológica, costos, tiempos y riesgos durante el proyecto <ul style="list-style-type: none"> o Capacitación del personal administrativo o Capacitación del personal técnico o Red de datos o Equipo de cómputo
	15	Si no es factible el proyecto entonces ir a actividad 1
	16	Si es factible el proyecto entonces desarrolla plan de implementación conforme <ul style="list-style-type: none"> o Selección del personal o Realineación de procesos o Administración del cambio o Administración del proyecto o Parametrización, configuración y reglas de negocio o Pruebas de funcionalidad o Soporte técnico y mantenimiento
	17	Desarrolla el plan de administración de proyectos donde documenta descripción de actividades, responsables, tiempos, metas para el seguimiento permanente del estado de los asuntos y pendientes del proyecto.
	18	Conforma grupos de trabajo interdisciplinarios con base en perfiles

ELABORÓ  Niria Mayen Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ  Niria Mayen Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ  Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	---



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	9 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas Institucionales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Administrativos	19	Desarrolla el programa de Administración del cambio, estrategias de sensibilización para el involucramiento del personal para impulsar el cambio organizacional en los diferentes niveles.
Subdirección de Sistemas Administrativos	20	Desarrolla modelo de realineación de procesos e instrumenta la parametrización y la definición de flujos de trabajo.
Jefatura de Departamento de Análisis de Información Administrativa	21	Efectua el patrón de cargas para la migración de los datos con base en las estructuras de catálogos tomando en cuenta la calidad, formato, depuración y preparación de información.
	22	Realiza la preparación de las interfaces para el manejo de información a través de los sistemas externos.
	23	Efectua alta de claves de usuario con base en roles y privilegios de acceso, instalación y configuraciones correspondientes a la solución.
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Administrativos	24	Desarrolla el programa de capacitación considerando número de participantes, perfil, módulos operativos y estratégicos, ANEXO 2.
	25	Coordina la elaboración de documentación como manuales técnicos y operativos, referencias técnicas, trípticos, bitácoras, diagramas, procedimientos e instrumenta medios electrónicos de difusión de información
	26	Instrumenta y da seguimiento al programa de capacitación, coordina la logística, listas de asistencias, reproducción del material didáctico
Jefatura de Departamento de Análisis de Información Administrativa	27	Instrumenta plan de pruebas y funcionalidad: pruebas unitarias, por módulo e integrales
	28	Si las pruebas de funcionalidad son exitosas, entonces se libera versión de producción.
	29	Si las pruebas de funcionalidad no son exitosas, entonces ir a la actividad 27

 LABOR Niria Mayer Cordero Director de Sistemas Institucionales	 REVISÓ Niria Mayer Cordero Director de Sistemas Institucionales	 APROBÓ Jorge Hernandez Aguller Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	10 DE 20
01	11	03	

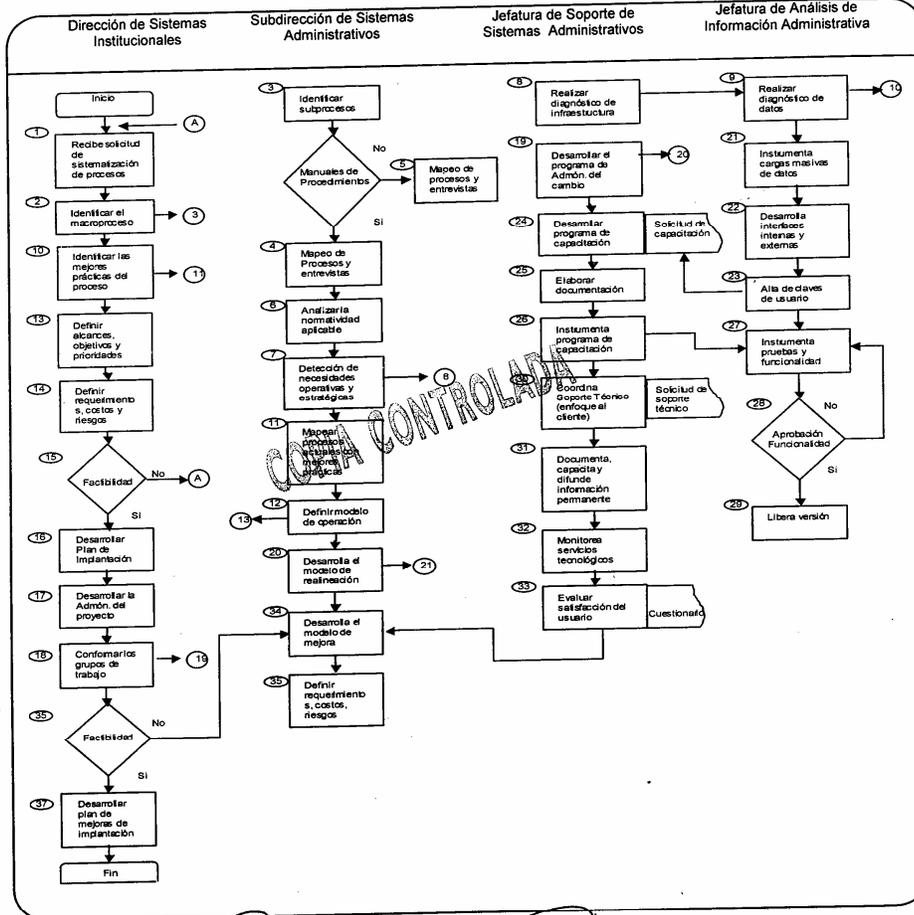
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas Institucionales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Administrativos	30	Instrumenta el soporte técnico con enfoque al cliente, atención de solicitudes, actualización de claves de usuario. Se debe indicar en el ANEXO 1 si el soporte ha sido atendido y de ser así, la fecha de atención en la sección correspondiente
	31	Instrumenta documentación, capacitación y difusión permanente para la difusión oportuna al personal de las áreas involucradas
	32	Monitoreo de los servicios tecnológicos para garantizar la funcionalidad de la solución
Subdirección de Sistemas Administrativos	33	Evalúa la satisfacción del usuario con base en cuestionarios y evalúa los indicadores de desempeño, evalúa la eficiencia del programa de administración del cambio, ANEXO 3
	34	Desarrolla el modelo de mejora con base en requerimientos organizacionales, satisfacción del cliente y resultados y ajustes a la normatividad
Subdirección de Sistemas Administrativos	35	Establece requerimientos en materia de capital humano, infraestructura tecnológica, costos, tiempos y riesgos durante el proyecto, tales como: <ul style="list-style-type: none"> o Capacitación del personal operativo o Capacitación del personal técnico o Red de datos o Equipo de cómputo
Dirección de Sistemas Administrativos	36	Si recibe carta de no aprobación, entonces ir a actividad 34.
	37	Si recibe carta de aprobación del proyecto de mejora, entonces desarrolla el plan para su mejoras de implantación a nivel sistema y de proceso

 ELABORÓ Niria Mayán Castañeda Director de Sistemas Institucionales	 REVISÓ Niria Mayán Castañeda Director de Sistemas Institucionales	 APROBÓ Jorge Hernández Agullar Dir. Gen. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	---



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de Sistemas Institucionales



ELABORÓ Niria Mayán Cárdenas Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayán Cárdenas Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	---



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

Documento No. PA-DGIT-414-1 3 Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	
01	11	03	12 DE 20

NOMBRE DEL FORMATO: Solicitud de Capacitación de Sistemas Institucionales
F0-DGIT-DST-01

ANEXO
1

DIRECCIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
SOLICITUD DE CAPACITACION DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

FOLIO ①

NOMBRE DEL USUARIO _____ ② FECHA DE SOLICITUD _____ ③

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ ④

SISTEMA: _____ ⑤ TEL. EXT. RED _____ ⑥

RFC: _____ ⑦ CURP: _____ ⑧ ⑨ PERFIL DEL PARTICIPANTE: OPERATIVO ENLACE INFORMÁTICO
 AMBOS

AREA EN LA QUE SOLICITA CAPACITACIÓN: _____ ⑩

⑪ PUNTOS DE INTERÉS EN LA CAPACITACIÓN:

Generación de reportes Catálogos Manejo de certificado y firma electrónica

Manejo de folios Registro y cancelaciones Manejo de equipo periférico

Conectividad Instalación Mantenimiento de cuentas

Configuración Monitoreo de servicios Actualización cliente

Flujo de trabajo

Otro (especifique): _____

JUSTIFICACIÓN _____ ⑫

_____ ⑬
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO

 ELABORÓ Niria Mayen Centeno Director de Sistemas Institucionales	 REVISÓ Niria Mayen Centeno Director de Sistemas Institucionales	 APROBÓ Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	13 DE 20
01	11	09	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Solicitud de Capacitación de Sistemas Institucionales	ANEXO 1
--	-------------------

ESPACIO	No.	DESCRIPCION (Se deberá anotar)
Folio	1	El número de folio consecutivo que le corresponde al formato.
Nombre del usuario	2	El nombre completo del usuario que solicitó el servicio de mantenimiento preventivo.
Fecha	3	El día, mes y año en que se expide el documento de referencia.
Unidad administrativa	4	El nombre completo de la unidad administrativa que requiere el servicio de mantenimiento.
Sistema	5	El nombre del sistema en el cual se está solicitando la capacitación.
Tel, Ext ó Red	6	El número telefónico, extensión ó red interna de la Secretaría.
RFC	7	El Registro Federal de Contribuyentes del solicitante.
CURP	8	La Clave Única del Registro de Población del solicitante.
Perfil del participante	9	Especifica si el solicitante es quien opera el sistema, o el enlace informático del área, o cumple con ambas funciones.
Área en la que solicita capacitación	10	El nombre completo del área a la cual pertenece la persona que solicita la capacitación.
Puntos de interés en la capacitación	11	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, los puntos que más interesen al solicitante durante su capacitación.
Justificación	12	Razones y argumentos que tiene el solicitante para recibir la capacitación.

COPIA CONTROLADA

 ELABORÓ Niria Mayen Cortés Director de Sistemas Institucionales	 REVISÓ Niria Mayen Cortés Director de Sistemas Institucionales	 APROBÓ Jorge Hernández Aguilár Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	14 DE 20
01	11	03	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Solicitud de Capacitación de Sistemas Institucionales	ANEXO
	1

ESPACIO	No.	DESCRIPCION (Se deberá anotar)
Firma usuario	13	El nombre completo y firma autógrafa de la persona responsable de otorgar el servicio.

COPIA CONTROLADA

ELABORO Niria Mayen [Firma] Director de Sistemas Institucionales	REVISO Niria Mayen [Firma] Director de Sistemas Institucionales	APROBO Jorge Hernandez Agullar [Firma] Dir. Graf. de Informatica y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

Documento No. PA-DGIT-414-13 Revisión No. 0

EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	15 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL FORMATO: Solicitud de Soporte de Sistemas Institucionales **ANEXO**
 FO-DGIT-DSI-02 2

DIRECCIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES
SOLICITUD DE SOPORTE DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

FOLIO

NOMBRE DEL USUARIO _____ (2) FECHA _____ (3)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ (4)

AREA: _____ (5) TEL. EXT. RED _____ (6)

HORA INICIO: _____ (7) HORA FIN: _____ (8) SISTEMA: _____ (9)

(10) TIPO DE SOPORTE:

OPERATIVO.

Generación de reportes Catálogos Registro y cancelaciones

Manejo de folios Manejo de Certificado y firma electrónica

Flujo de trabajo

Otro (especificar): _____

TÉCNICO.

Conectividad Instalación Mantenimiento de Cuentas

Configuración Configuración NIC Actualización Cliente

Otro (especificar): _____

(11) OBSERVACIONES _____

NOTA: EN CASO DE ESPECIFICAR GESTIÓN ANTE TESOFE, LA DSI LLEVARÁ A ACABO EL PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE.

(12) ATENDIDO FECHA: _____

(13) _____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

ELABORÓ
 Niria Mayán Cortés
 Director de Sistemas Institucionales

REVISÓ
 Niria Mayán Cortés
 Director de Sistemas Institucionales

APROBÓ
 Jorge Hernández Agullar
 Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones

COPIA CONTROLADA



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	16 DE 20
01	11	03	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Solicitud de Soporte de Sistemas Institucionales	ANEXO 2
---	-------------------

ESPACIO	No.	DESCRIPCION (Se deberá anotar)
Folio	1	El número de folio consecutivo que le corresponde al formato.
Nombre del usuario	2	El nombre completo del usuario que solicitó el servicio de mantenimiento preventivo.
Fecha	3	El día, mes y año en que se expide el documento de referencia.
Unidad administrativa	4	El nombre completo de la unidad administrativa que requiere el servicio de mantenimiento.
Ubicación	5	El lugar donde se encuentra el equipo de cómputo ó periférico a proporcionar el servicio de mantenimiento, anotando el nombre de la calle, número exterior e interior, colonia y código postal respectivo.
Tel, Ext ó Red	6	El número telefónico, extensión ó red interna de la Secretaría.
Hora inicio	7	Indica la hora y minuto en que se inicia el soporte.
Hora fin	8	Indica la hora y minuto en que se finaliza el soporte.
Sistema	9	El nombre del sistema en el cuál se solicitó el soporte.
Tipo de soporte	10	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, de acuerdo a la solicitud del usuario.
Observaciones	11	La narracion clara y precisa del tipo de mantenimiento proporcionado por el Proveedor al equipo informático.
Atendido	12	Indicar con una "x" si el soporte ha sido atendido, colocando la fecha de atención.
Firma técnico	13	El nombre completo y firma autógrafa de la persona que atendió el servicio de soporte.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ Niria Mayén Centeno Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayén Centeno Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Agullar Dir. Gen. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	---



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

Documento No. PA-DGIT-414-13 Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MESES	AÑO	17 DE 20
01	11	03	

NOMBRE DEL FORMATO: Evaluación de Servicio **FO-DGIT-DSI-03**

ANEXO
3

DIRECCIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

EVALUACIÓN DE SERVICIO

FOLIO ①

NOMBRE DEL USUARIO _____ ② FECHA _____ ③

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ ④

ÁREA: _____ ⑤ TEL, EXT, RED _____ ⑥

⑦ SECCION DE EVALUACIÓN.

1.- CONOCIMIENTOS.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
2.- TRATO AL USUARIO.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
3.- RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
4.- UTILIDAD.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
5.- EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA Y LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
6.- RECOMENDACIONES SOBRE EL CUIDADO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			
7.- CALIDAD DEL SERVICIO.	BUENO ()	REGULAR ()	MALO ()
EXCELENTE ()			

OBSERVACIONES ⑧ _____

_____ ⑨

NOMBRE

ELABORÓ Niria Mayen Castro Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayen Castro Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-1.3	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	18 DE 20
01	11	03	

INSTRUCTIVO DE LLENADO: Evaluación del Servicio	ANEXO
	3

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (Se deberá anotar)
Folio	1	El número de folio consecutivo que le corresponde al formato.
Nombre del usuario	2	El nombre completo del usuario que solicitó el servicio de mantenimiento preventivo.
Fecha	3	El día, mes y año en que se expide el documento de referencia.
Unidad administrativa	4	El nombre completo de la unidad administrativa que requiere el servicio de mantenimiento.
Área	5	El nombre completo del área a la que pertenece la persona que está evaluando el servicio de la Dirección de Sistemas Institucionales.
Tel, Ext ó Red	6	El número telefónico, extensión ó red interna de la Secretaría.
Sección de evaluación	7	Indicar con una "x" en el espacio correspondiente, la calificación que el Área Solicitante ha determinado al servicio brindado.
Observaciones	8	Notas adicionales sobre el servicio recibido.
Firma usuario	9	El nombre completo y firma autógrafa de la persona del Área Solicitante que evalúa el servicio.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ Niria Mayen Castro Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayen Castro Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	--



PROCESO DE EVALUACIÓN	ANEXO
	3

El proceso de evaluación implica la medición de la satisfacción en los servicios prestados por la Dirección de Sistemas Institucionales en la capacitación y soporte (telefónico o presencial) por parte de sus usuarios, este proceso es realizado mensualmente y se divide en tres etapas.

Etapas 1, Formato de evaluación.

Se distribuye un formato de evaluación a los usuarios correspondientes a través del correo electrónico, con un número de folio asignado por la Dirección de Sistemas Institucionales. Este formato consta de las siguientes secciones o apartados:

- 1.- Conocimientos.
- 2.- Trato al usuario.
- 3.- Rapidez en la atención.
- 4.- Utilidad.
- 5.- Explicación del problema y la solución implementada.
- 6.- Recomendaciones sobre el cuidado y mantenimiento del sistema.
- 7.- Calidad del servicio.

Cada apartado presenta 4 opciones, que tienen los valores presentados en la siguiente tabla:

OPCIÓN	VALORACIÓN
Excelente	100
Bueno	90
Regular	80
Malo	60

Etapas 2, Aplicación de fórmulas.

Se recopilan los formatos de evaluación y se califican de acuerdo a la tabla presentada en la etapa anterior y a las siguientes fórmulas.

$$\text{Satisfacción del Cliente} = \frac{\sum_{i=1}^n j_i}{7}$$

$$\text{Calificación por Apartado} = \frac{\sum_{k=1}^n j_k}{n}$$

donde
 i = número de apartado(o pregunta).
 j = opción del apartado.
 n = número de evaluaciones.

Un cliente satisfecho es aquel que otorga una nota mayor o igual a 85 en el formato de evaluación.

Los resultados de cliente 'satisfecho' o cliente 'no satisfecho' para cada formato se contabilizan.

ELABORÓ Niria Mayer Centeno Director de Sistemas Institucionales	REVISÓ Niria Mayer Centeno Director de Sistemas Institucionales	APROBÓ Jorge Hernández Aguilar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
---	--	--



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES	
Documento No. PA-DGIT-414-13	Revisión No. 0

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			
EMISIÓN			PÁGINA
DÍA	MES	AÑO	20 DE 20
01	11	03	

PROCESO DE EVALUACIÓN	ANEXO
	3

Etapa 3, Análisis y Graficación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la fase anterior, se aplica la siguiente fórmula, que corresponde al indicador de calidad de la Dirección de Sistemas Institucionales:

$$\frac{\sum cs}{\sum ca} * 100$$

donde
 cs = clientes satisfechos
 ca = clientes atendidos

Luego se procede a obtener el porcentaje que representa, para así poder establecer si se está cumpliendo con el objetivo de calidad, que es atender al 98% de los soportes solicitados. Esto se logra con la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum sa}{\sum sr} * 100$$

donde
 sa = solicitudes atendidas de clientes satisfechos
 sr = solicitudes recibidas

La graficación se realiza para 3 puntos importantes: satisfacción del cliente, calificación por apartado y el indicador de calidad.

COPIA CONTROLADA

ELABORO Niria Mayen Castellón Director de Sistemas Institucionales	REVISO Niria Mayen Castellón Director de Sistemas Institucionales	APROBO Jorge Hernández Agullar Dir. Gral. de Informática y Telecomunicaciones
--	---	---