



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

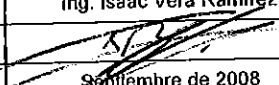
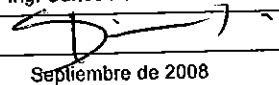
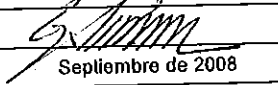


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Septiembre de 2008

ÍNDICE

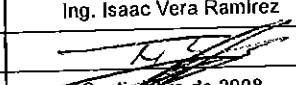
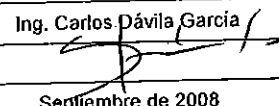
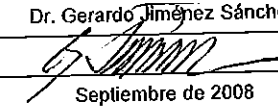
	HOJA
INTRODUCCIÓN	3
I OBJETIVO	4
II MARCO JURÍDICO	5
III PROCEDIMIENTOS	8
1 INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLÓGICA	24
2 RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DE FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	37
3 PRÉSTAMO DE EQUIPO PORTÁTIL DE CÓMPUTO O PERIFÉRICOS	49
4 SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES	61
5 VOCEO POR ÁREA O GENERALES Y COMUNICADOS LOCALES O FORÁNEOS VÍA CORREO ELECTRÓNICO	71
6 INSTALACIÓN DE SOFTWARE ADICIONAL O RESPALDOS ADICIONALES	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

INTRODUCCIÓN

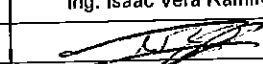
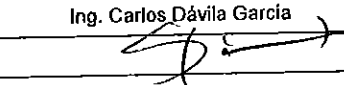
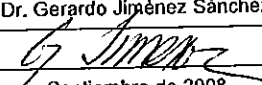
El Instituto Nacional de Medicina Genómica (INMEGEN) fue creado como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal el 20 de julio de 2004. Nace con la finalidad de impulsar la plataforma de la medicina genómica en México y tiene como propósito contribuir al fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud y a mejorar el cuidado de la salud de los mexicanos. El presente manual integra los procedimientos para el ejercicio de las funciones asignadas a la Subdirección de Tecnología de la Información. La Subdirección de Tecnología de la Información (adscrita a la Dirección de Desarrollo Tecnológico) surge como una necesidad del INMEGEN al manejar dentro de la investigación y educación; herramientas tecnológicas que requieren de un orden y gestión necesarios para mantenerlos en óptimas condiciones y crecer con la operación. La vigencia de este manual es de un año. Para lograr la difusión efectiva de este documento, se colocará en Intranet y se realizarán invitaciones vía correo electrónico para conocer el manual. Además de que a cada nuevo usuario se le invitará a conocer desde un inicio el manual, instalando un acceso en la computadora de escritorio que se le asigne. Los servicios de la Mesa de Ayuda se establecen para poder minimizar el tiempo de inactividad debido a causas imputables al equipo de cómputo. A continuación los 10 servicios de la Mesa de Ayuda:

1. Instalación de equipos de hardware y/o software bajo la responsabilidad de la Subdirección de Tecnología de la Información para personal de nuevo ingreso
2. Recepción y seguimiento a reportes de fallas en la operación de la tecnología
3. Cambios justificados de tipo de equipo de cómputo o tecnología de la información
4. El control de préstamos de equipo portátil de cómputo o periféricos
5. Otorgar soporte tecnológico a eventos especiales: congresos, cursos, jornadas, juntas externas, similares
6. Verificar la instalación de software libre o disponible en la Biblioteca Única de Software
7. Dar seguimiento a reporte de fallas en la operación de correos electrónicos, altas y bajas de los mismos
8. Otorgar servicio de respaldos justificados de equipos de cómputo
9. Llevar control y otorgar servicio de voceo por área o generales
10. Verificar el envío de comunicados masivos locales y foráneos vía correo electrónico

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con un documento técnico-normativo que permita informar al usuario final de tecnología de la información sobre los mecanismos para reportar fallas en los equipos de tecnológicos, mostrando de una manera sencilla de cómo solicitar servicios a la Subdirección de Tecnología de la Información. Pudiendo ofrecer de este modo una solución óptima a las fallas presentadas en el equipo del usuario. Además presentar una explicación sobre el control y seguimiento de atención a usuarios, donde la Dirección de Desarrollo Tecnológico se encarga de supervisar que la calidad en la entrega de servicios mejore de manera continua.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

II MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 123, Apartado "B"
D.O.F. 05-11-1917 y sus reformas

Leyes

Ley de Planeación.
D. O. F. 05-I-1983 y sus reformas.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas.

Ley Federal de Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14-V-1986 y sus reformas.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D. O. F. 11-VI-2002 y sus reformas.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
D. O. F 31-XII-2004.

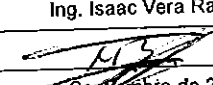
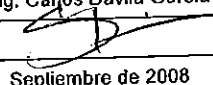
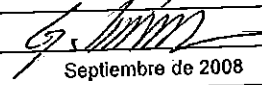
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D. O. F. 13-III-2002 y sus reformas.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D. O. F. 31-XII-1982 y sus reformas.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D. O. F. 04-VIII-1994 y sus reformas.

Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.
D.O.F. 26-V-1945 y sus reformas.

Ley Federal del Derecho de Autor.
D. O. F. 24-XII-1996 y sus reformas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

Ley Federal del Trabajo.
D. O. F. 01-IV-1970 y sus reformas.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
D. O. F. 19-XII-2002 y sus reformas.

Ley General de Salud.
D. O. F. 07-II-1984 y sus reformas.

Ley General de Bienes Nacionales.
D. O. F. 20-V-2004 y sus reformas.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.
D. O. F. 26-V-2000 y sus reformas.

Ley de Ciencia y Tecnología.
D. O. F. 5-VI-2002 y sus reformas.

Ley de la Propiedad Industrial.
D.O.F. 27-VI-1991 y sus reformas.

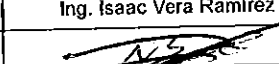
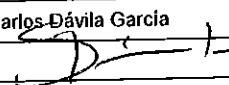
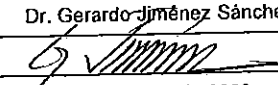
Otros ordenamientos jurídicos

Código de Ética y de Conducta del INMEGEN
II Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Instituto Nacional de Medicina Genómica.
16-X-2005.

Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
D. O. F. 29-XII-2006.

Lineamientos generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
D. O. F. 18-VIII-2003.

Lineamientos internos para la Clasificación y Desclasificación de la Información del Instituto Nacional de Medicina Genómica.
III Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del INMEGEN. 16-III-2006

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

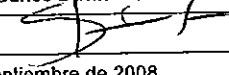
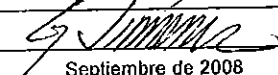
Lineamientos generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
D. O. F. 20-II-2004.

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el INMEGEN
V Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno. 16-III-2007.

Lineamientos para la Protección de Datos Personales.
D. O. F. 30-IX-2005.

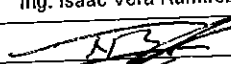
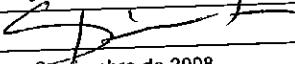
Lineamientos para la Protección y Seguridad de los Sistemas de Datos Personales del Instituto Nacional de Medicina Genómica.
V Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno. 16-III-2007.

Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
D. O. F. 31-VII-2002.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO	Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.			Hoja: 8 de 85	

III.1. INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

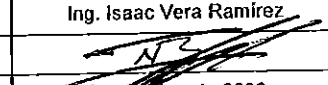
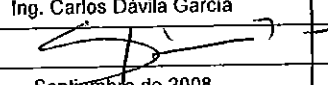
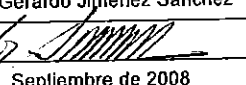
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 1.- Instalación y/o cambio de equipos de la Infraestructura tecnológica.		Código: Rev. Hoja: 9 de 85
---	--	--	---

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de servicio o reportes de fallas en servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2 Dar a conocer la mecánica que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

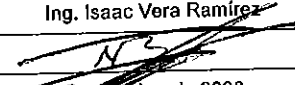
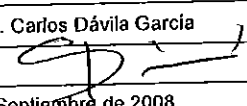
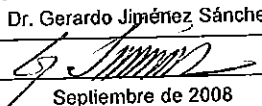
2.0 Alcance

- 2.1 El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2 El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

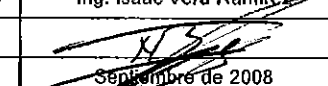
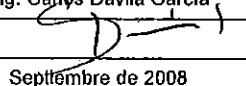
3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 La solicitud de instalación de equipos para personal de nuevo ingreso será mediante un memorándum emitido por el Director del Área y el solicitante. Dicho memorándum estará dirigido a la Dirección de Desarrollo Tecnológico con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información, al cual se anexará el formato de Solicitud de Instalación de Equipo con la justificación correspondiente
- 3.7 La Subdirección de Tecnología de la Información es la entidad encargada de determinar las características del equipo a utilizar para el usuario final, dadas las actividades a desempeñar por él mismo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

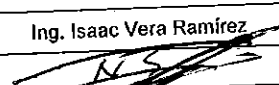
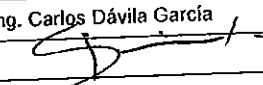
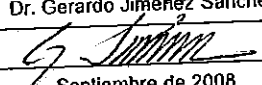
 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.	 Instituto Nacional de Medicina Genómica MÉXICO	Código: Rev. Hoja: 11 de 85
---	--	---	--

- 3.8 Ante la inexistencia de equipo de cómputo, se procederá a determinar prioridades con el director del área del nuevo usuario en conjunto con esta Subdirección
- 3.9 Los cambios de equipos se decidirán conforme a dictamen emitido por la Subdirección de Tecnología de la Información, el cual contendrá la falla del equipo que requiera enviarse a reparación o garantía; y las actividades laborales que demanden un cambio de tecnología
- 3.10 El usuario que reciba nuevo equipo ya sea de nueva asignación, asignación adicional o en cambio, firmará el resguardo por el equipo, que será proporcionada por el Jefe de TI
- 3.11 Los usuarios que dejen de laborar en el INMEGEN informarán a la Subdirección de Tecnología de la Información, con al menos tres días de anticipación de su baja para la elaboración de la "Carta de No Adeudo". Entregarán la información, carpetas de red, correo electrónico, así como todas las contraseñas que le hayan sido asignadas en un memorándum dirigido a esta subdirección
- 3.12 El usuario será responsable de su información en el entendido de que el Jefe de TI le proporcionará acceso a una carpeta de red, así como la instrucción para hacer uso de la misma
- 3.13 Las solicitudes de cambio de equipo de cómputo serán evaluadas por la Subdirección de Tecnología de la Información actualizando oportunamente el sistema de inventario de equipo de cómputo
- 3.14 En caso de que se requiera enviar a garantía algún equipo de hardware asignado a un usuario, esta Subdirección realizará las gestiones necesarias para realizar el cambio de equipo, previo aviso del usuario

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

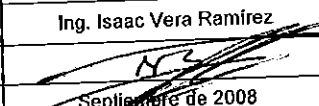
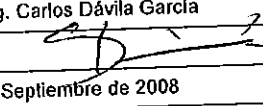
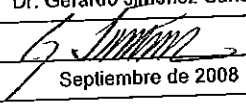
4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicitud de instalación o cambio de equipo	1.1 Generan solicitud de instalación de equipo o solicitan cambio de equipo a usuario Formato de Solicitud o cambio de equipo	Usuario o Jefe de usuario
2.0 Revisa datos y Selección de equipo	2.1 Recibe el formato, revisa los datos y selecciona el tipo de equipo a ser asignado, conforme a estándares Formato de Solicitud o cambio de equipo	Jefe de TI
3.0 Registro de solicitud	3.1 La solicitud se da de alta en el sistema de mesa de ayuda como "ticket de trabajo" y se asigna al encargado del Almacén Único de Hardware. Sistema de Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda
4.0 Localiza equipo	4.1 Toma ticket de trabajo y busca en inventario equipo disponible. Existencia de equipo: No: Reporte de no existencia en ticket de mesa de ayuda y aviso al operador de mesa de ayuda. Operador de Mesa de Ayuda Avisa a Jefe de TI. Éste último genera memorándum reportando inexistencia al solicitante Si: Se selecciona equipo, se da alta al nuevo usuario en el inventario (en caso de ser necesario), se asigna el equipo en inventario al usuario y entrega el equipo a Operador Mesa de Ayuda. En caso de ser un cambio se da de baja el equipo anterior en el inventario Sistema de Mesa de Ayuda/Inventario	Encargado del Almacén Único de Hardware
5.0 Asignación de ticket de preparación de equipo en sistema	5.1 Recibe equipo y se reasigna el ticket a un técnico para que proceda a la configuración e instalación del mismo. Sistema de Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda

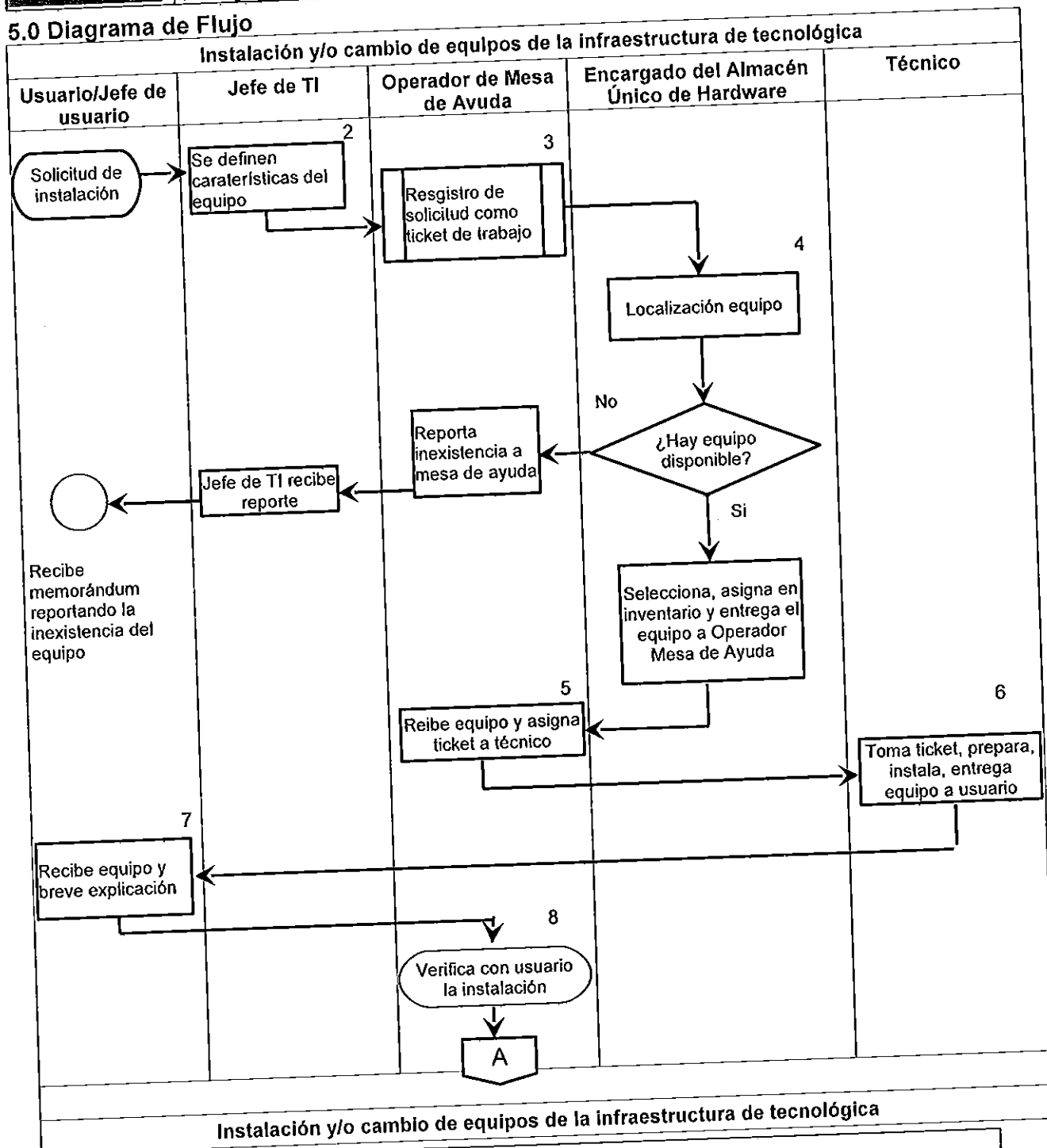
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

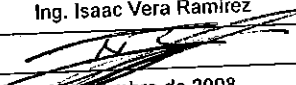
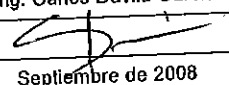
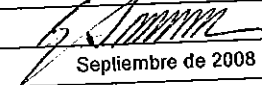
4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
6.0 Preparación de equipo	6.1 Toma ticket de trabajo, prepara, instala y entrega equipo a usuario. Da aviso al operador de Mesa de Ayuda	Técnico
7.0 Recepción de equipo	Sistema de Mesa de Ayuda/Radio 7.1 Recibe y revisa físicamente el equipo, firma responsiva y una breve explicación del software instalado	Usuario
8.0 Cierre del ticket de trabajo	- Sistema Mesa de Ayuda 8.1 Verifica con el usuario la calidad de la atención y que todo se encuentre en orden con la instalación. Correcto funcionamiento de equipo: No: Se da aviso a Jefe de TI y se procede a levantar nuevo ticket de evento en conjunto con el usuario (conexión con procedimiento Reporte de fallas en la infraestructura tecnológica) Si: Se cierra el ticket de trabajo para la instalación o cambio de equipo - Sistema Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda

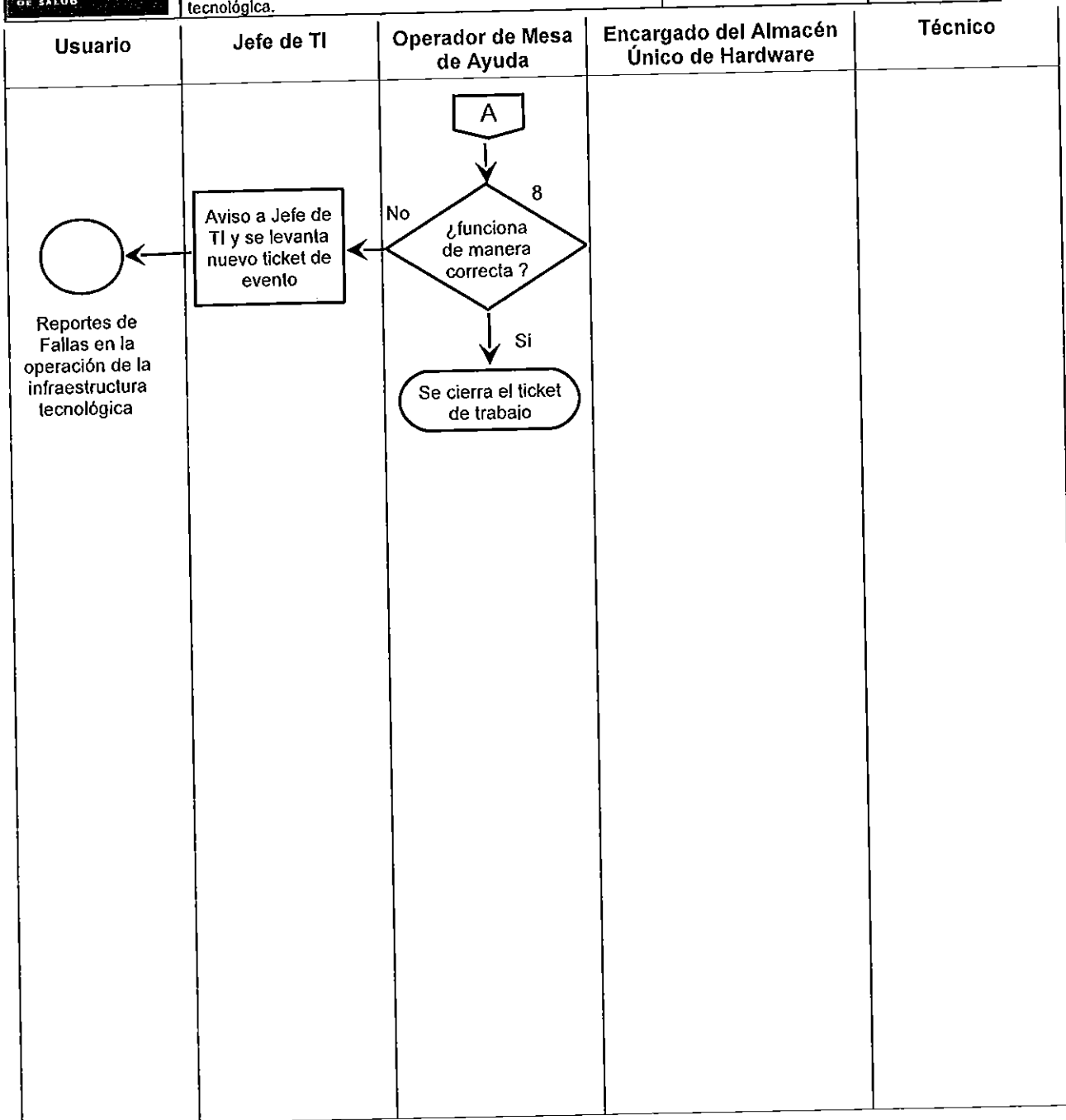
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

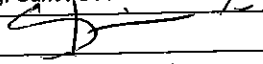
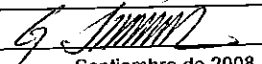
5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.		 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO
			Hoja: 15 de 85



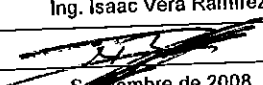
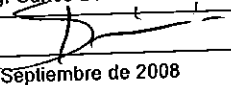
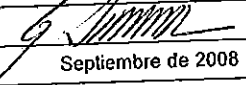
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de Referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de conservarlo	Código de Registro o Identificación única
Oficio de Recepción de normatividad	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica
Acuse del oficio	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica
Formato de Solicitud de equipo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica
Ticket de trabajo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica
Inventario de Equipo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios.

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica.

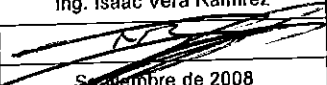
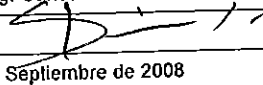
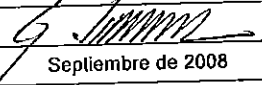
Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca.

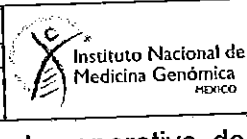
Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN.

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video.

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos.

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.		Código: Rev. Hoja: 18 de 85
---	--	--	--

Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Solicitudes especiales.- Son todas aquellas solicitudes que salen de la operación normal de la Mesa de Ayuda y las cuales deberán contar con un sustento operativo y/o legal

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, ploters y artículos similares

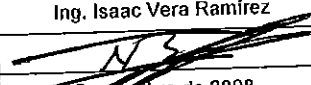
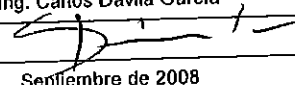
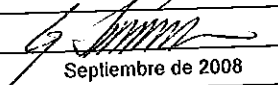
Biblioteca Única de Software.- Es el lugar o espacio físico de entrada resguardado y administrado por la Subdirección de Tecnología de la Información en dónde se depositan las licencias de software, medios de instalación como discos ópticos, diskettes y demás medios de almacenamiento

Hardware.- Al conjunto de componentes físicos electrónicos que procesan y/o transmiten datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica del Instituto Nacional de Medicina Genómica

Software.- Conjunto de componentes o instrucciones lógicas que puede ejecutar una computadora.

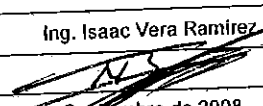
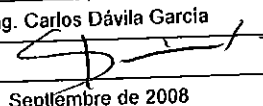
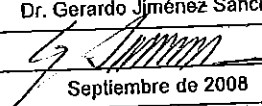
Intranet.- Es una red privada de computadoras que utiliza protocolos de Internet y conectividad de red para asegurar el compartir parte de la información de una organización u operaciones con sus empleados. Un ejemplo de ello es un sistema que no corre localmente en una computadora sino que corre a través de un navegador de Internet y no tiene ningún contacto con el exterior.

Navegador de Internet.- Aplicación de software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos desde servidores web de todo el mundo a través de la red

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.		Hoja: 19 de 85

Lineamientos de TI.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura Tecnológica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

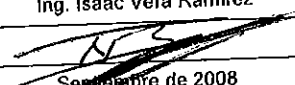
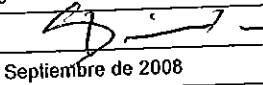
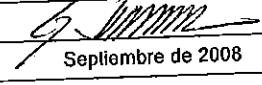
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Instituto Nacional de Medicina Genómica MÉXICO	Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.			Hoja: 20 de 85

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1a. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

- 10.1 Formato de Solicitud de equipo.
- 10.2 Formato de Ticket de trabajo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

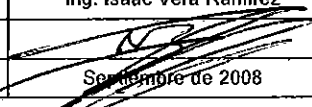
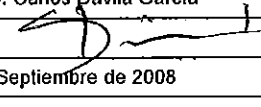
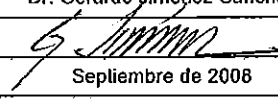
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la Infraestructura tecnológica.			Hoja: 21 de 85

Formato de Solicitud de Equipo

Formato de Solicitud de Asignación de equipo para personal del INMEGEN

Solicitante			
Fecha:	dd/mm/aaaa	Select	
Nombre del Solicitante:		abierto	
Cargo del Solicitante:		select o abierto	
Usuario final			
Nombre del usuario:		conectado a DB de usuarios o abiertos	
Nuevo Ingresar:	Si/No	Select	
Área de Asignación:	Abierto		
Cargo:	Abierto		
Fecha de ingreso:	dd/mm/aaaa	Select	
Actividades a realizar con equipo de cómputo:	Abierto		
Servicios Adicionales			
Telefonía:			
Equipo Telefónico	Si/No	Select	
Llamadas Locales	Si/No	Select	
LDN	Si/No	Select	
LDI	Si/No	Select	
Red Celular	Si/No	Select	
Internet:			
Navegación Web	Si/No	Select	
Correo Electrónico Institucional	Si/No	Select	
*Si por alguna función específica de las actividades laborales, usted requiere que el personal a su cargo cuente con alguna configuración especial de los accesos a Internet, favor de tramitar un memorandum dirigido a XXX con la solicitud detallada y la relación con las actividades laborales.			
Hardware:			
PC/Apple	Si/No	Select	
*Si por alguna función específica de las actividades laborales, usted requiere que el personal a su cargo cuente con alguna configuración especial de Hardware, favor de tramitar un memorandum dirigido a XXX con la solicitud detallada y la relación con las actividades laborales.			
Software:			
Suite de Herramientas de Oficina	Procesador de Textos	Hoja de Cálculo	Presentaciones
Cliente de correo electrónico	Si/No	Select	Select
Navegador de Internet	Si/No	Select	
*Si por alguna función específica de las actividades laborales, usted requiere que el personal a su cargo cuente con alguna instalación especial de Software, favor de tramitar un memorandum dirigido a XXX con la solicitud detallada y la relación con las actividades laborales.			

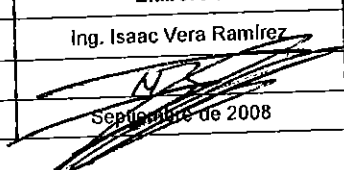
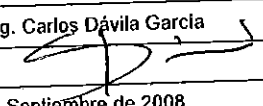
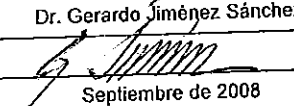
Las Solicitudes especiales serán evaluadas por el departamento de Tecnologías de la Información, las cuales se responderán por escrito. La evaluación correrá a cargo del departamento de Tecnologías de la Información, quienes requeriran que las necesidades sean expresadas con claridad en el Memorandum.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.			Hoja: 22 de 85

Instrucciones de llenado del Formato de Solicitud de Equipo

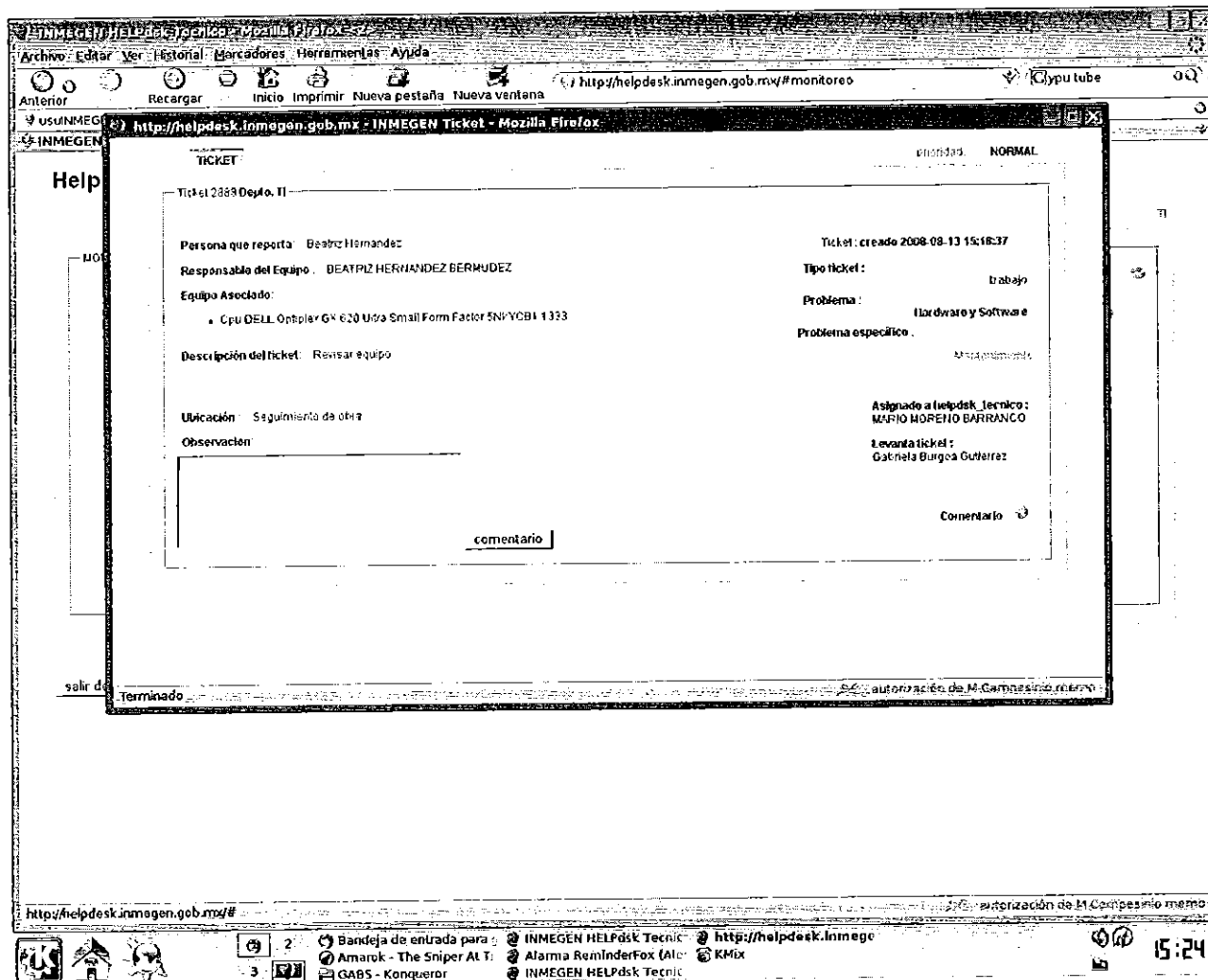
No.	Concepto	Actividad
1	Fecha	Fecha en la cual se realiza la solicitud
2	Nombre del Solicitante	Nombre del jefe directo del usuario o director de área
3	Cargo del Solicitante	Cargo del jefe directo del usuario o director de área
4	Nombre del usuario	Nombre del usuario que será responsable del equipo
5	Nuevo Ingreso	Elegir Sí o No según aplique
6	Área de Adscripción	Nombre del área que el departamento de Recursos Humanos asignó al usuario final
7	Cargo	Cargo del nuevo usuario
8	Fecha de ingreso	Fecha en la que ingresará el nuevo usuario
9	Actividades a realizar con equipo de cómputo	Elegir una de las tres opciones que más se acerque a las funciones a desempeñar por el usuario final
10	Equipo Telefónico	Elegir Sí o No según aplique
11	Llamadas Locales	Elegir Sí o No según aplique
12	LDN	Elegir Sí o No según aplique
13	LDI	Elegir Sí o No según aplique
14	Red Celular	Elegir Sí o No según aplique
15	Navegación Web	Elegir Sí o No según aplique
16	Correo Electrónico Institucional	Elegir Sí o No según aplique
17	Equipo de cómputo	Elegir PC o Apple según aplique
18	Suite de Herramientas de Oficina	Elegir Sí o No según aplique
19	Cliente de correo electrónico	Elegir Sí o No según aplique
20	Navegador de Internet	Elegir Sí o No según aplique

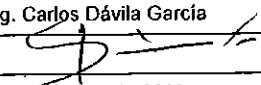
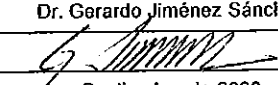
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.		Hoja: 23 de 85



Formato Electrónico "Ticket de Trabajo"

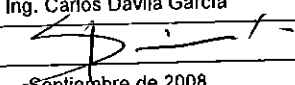
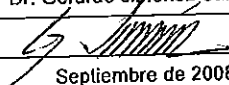


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Instituto Nacional de Medicina Genómica México	Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
1.- Instalación y/o cambio de equipos de la infraestructura tecnológica.				Hoja: 24 de 85

Instrucciones de llenado del Formato Electrónico "Ticket de trabajo"

No.	Concepto	Actividad
1	Persona que reporta	Nombre del usuario que reporta.
2	Responsable del equipo	Responsable del equipo, puede ser el usuario que reporta o un usuario que trabaja con él usuario que reporta.
3	Descripción del Ticket	Breve descripción del tipo de trabajo.
4	Ubicación	Lugar físico dónde el usuario se encuentra ubicado.
5	Observación	En caso de haber alguna advertencia o consideración específica del reporte.
6	Tipo de ticket	Se elige entre evento, trabajo o problema.
7	Problema	Categoría en la cual se reporta la solicitud.
8	Problema específico	Descripción a detalle del problema específico.

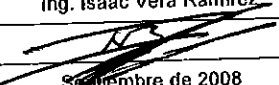
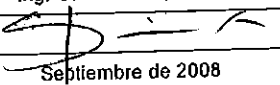
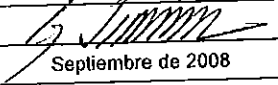
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.		Hoja: 24 de 85



Instituto Nacional de
Medicina Genómica
MEXICO

III.2 RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DE FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

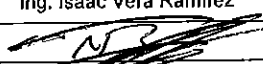
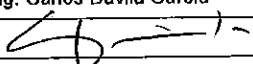
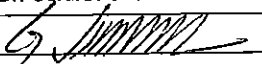
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de servicio o reportes de fallas en servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2 Dar a conocer la mecánica que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

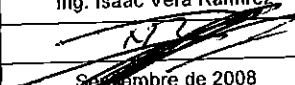
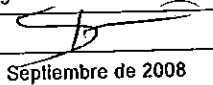
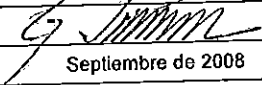
2.0 Alcance

- 2.1 El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2 El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

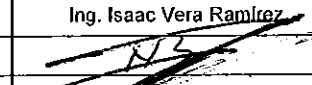
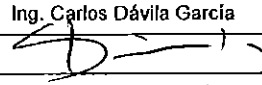
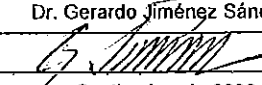
- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 El usuario deberá referirse al documento de "Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica"
- 3.7 Los reportes se atenderán conforme se registren en el sistema de Mesa de Ayuda, al tipo de falla y de acuerdo a la prioridad que el usuario reporta.
- 3.8 El usuario podrá dar seguimiento a su petición con el número de ticket generado en el sistema de mesa de Ayuda y será enviado por correo electrónico o podrá solicitarlo al operador de la Mesa de Ayuda
- 3.9 Cualquier queja o sugerencia con respecto a la atención recibida una vez hecho el reporte a la Mesa de Ayuda podrá resolverse o comentarse con esta Subdi-

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.	 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO	Código: Rev. Hoja: 27 de 85
---	---	---	--

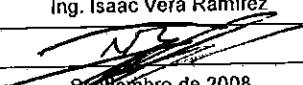
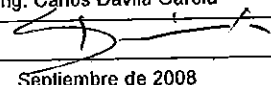
rección, por correo electrónico a sugerencias_ti@inmegen.gob.mx, o en el buzón de voz de la extensión 1979 de Mesa de Ayuda

- 3.10 Si la falla que desea reportar está fuera de los horarios de servicio de la Mesa de Ayuda, podrá dejar un correo electrónico en mesadeayuda@inmegen.gob.mx o mensaje en el buzón de voz de la extensión de Mesa de Ayuda 1979
- 3.11 Los reportes enviados mediante un mensaje de voz o correo electrónico deberá contener los siguientes datos: nombre, extensión, equipo o servicio que presenta la falla, descripción de la falla y ubicación
- 3.12 Ningún integrante de la Subdirección de Tecnología de la Información podrá atender eventos, problemas o trabajos que no hayan sido registrados a través de la Mesa de Ayuda
- 3.13 Si un usuario omite reportar o no reporta a tiempo las fallas en los servicios de TI recibidos o equipos de tecnología de la información a su cargo, esta Subdirección no se hace responsable de los daños que se deriven
- 3.14 En caso de que un usuario no se haya percatado y por consiguiente no reporte la falla en algún equipo o servicio entregado por la Subdirección de Tecnología de la Información y asociado al usuario; y la Subdirección de Tecnología de la Información lo detecte, se levantará un reporte y se notificará al usuario con el fin de recordarle la función de la Mesa de Ayuda
- 3.15 Al cierre de cada reporte de fallas en la operación de la infraestructura tecnológica se enviara una encuesta que podrá ser accesada a través de un navegador Internet.
- 3.16 El seguimiento a estos reportes los dará el Jefe de Tecnología de La Información, la planeación para mejoras en el procedimiento lo realizará la Subdirección de Tecnología de la Información

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

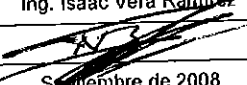
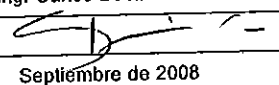
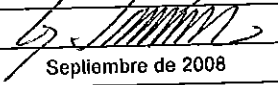
4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Reporte de falla a Mesa de Ayuda	1.1 Reporta falla a la extensión 1979 de la Mesa de Ayuda o deja buzón de voz o envía correo electrónico a mesadeayuda@inmegen.gob.mx con los siguientes datos: nombre, extensión, equipo o servicio que presenta la falla, descripción de la falla y ubicación. 1. Llamada telefónica / Correo electrónico	Usuario
2.0 Recepción de reporte de falla y entrada al sistema	2.1 Solicita detalles y vacía datos dentro del sistema Mesa de Ayuda, generando un ticket de evento con numeración consecutiva. Requerimiento de visita: No: Se proporcionará asesoría telefónica, el operador de Mesa de Ayuda o Responsable de Mesa de Ayuda. Se cierra el ticket posteriormente. Si: Se asigna a un técnico o ingeniero el ticket para solucionar la falla. Correo electrónico / Llamada telefónica / Sistema Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda
3.0 Diagnóstico	3.1 Visita al usuario, se abre ticket, se revisa equipo y se inicia el llenado de comentarios dentro del sistema de mesa de ayuda. Así tanto el usuario como el operador de mesa de ayuda, podrán dar seguimiento a la solución de la falla. Solución en sitio: No: Se cambia el equipo y se lleva a reparación, colocando equipo temporal al usuario y migrando su información al mismo. Si: Se procede a la reparación. Se cierra ticket y se conecta con procedimiento de Mantenimiento Correctivo a equipos de cómputo personal y estaciones de trabajo, equipos activos de red y telefonía Sistema de Mesa de Ayuda	Técnico y/o Ingeniero
4.0 Soluciona el problema	4.1 Repara la falla, se emite registro en sistema, se notifica al usuario y al operador de Mesa de Ayuda Sistema Mesa de Ayuda	Técnico y/o Ingeniero

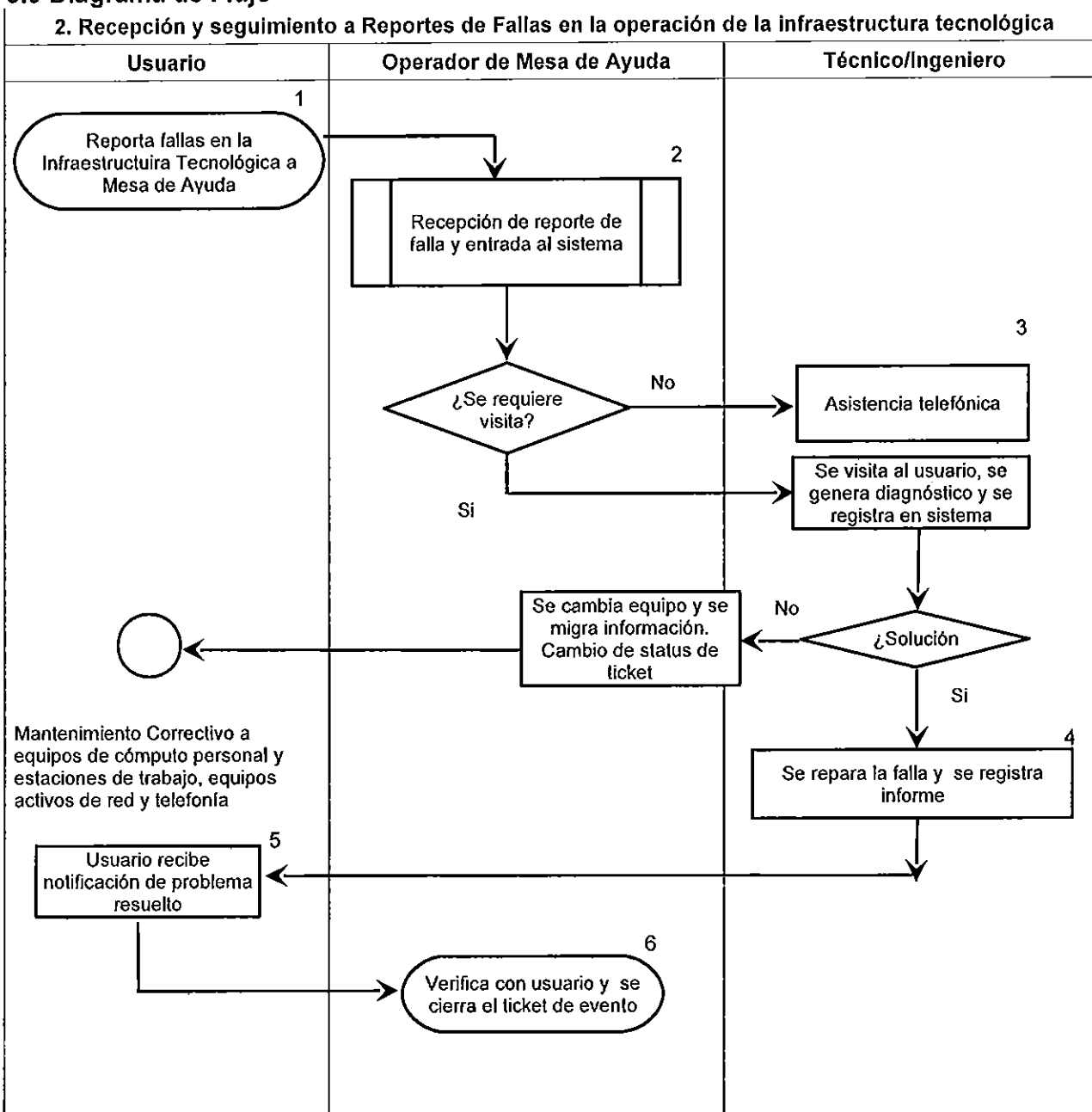
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
SECRETARÍA DE SALUD	2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.		Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO
			Hoja: 29 de 85

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
5.0 Recibe solución	5.1 Recibe notificación automática de la solución y verifica • Correo electrónico	Usuario
6.0 Cierre de reporte	6.1 Se procede al cierre del ticket • Sistema Mesa de Ayuda/Correo electrónico	Operador de Mesa de Ayuda

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

5.0 Diagrama de Flujo



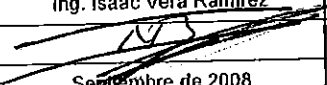
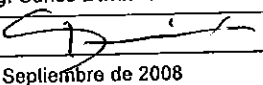
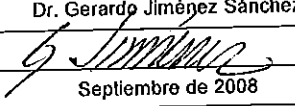
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Ticket de evento	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de la información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios

Usuarios.- Son los usuarios internos y externos

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica

Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca

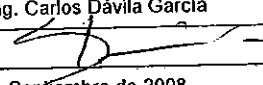
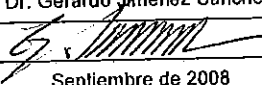
Usuarios externos.- Usuario de biblioteca y/o temporal

Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura tecnológica

Correo electrónico.- Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet

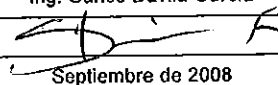
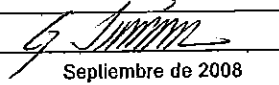
Ticket de evento.- Es el registro generado en el Sistema de Mesa de Ayuda que captura el Operador de Mesa de Ayuda, debido a un reporte de falla en la operación de la infraestructura tecnológica

Ticket de trabajo.- Es el registro generado en el Sistema de Mesa de Ayuda que captura el Operador de Mesa de Ayuda, como medida preventiva o de crecimiento de la infraestructura tecnológica

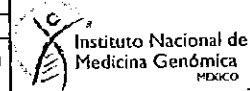
Ticket de problema.- Es el agrupamiento de tickets de eventos que son de la misma índole, por el Operador de Mesa de Ayuda

Equipo temporal.- Equipo de tecnología de la información asignado al usuario de manera temporal, en tanto se resuelve el problema que afecta al equipo originalmente asignado al usuario

Reparación de equipo de tecnología de la información.- Equipo de tecnología de la información que se repara internamente o a través de un centro de servicio (proveedor)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.		Hoja: 34 de 85

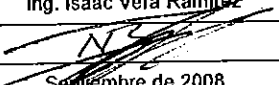
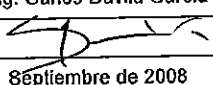
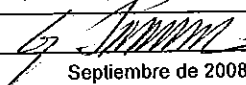


9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1a. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

10.1 Formato de Ticket de evento, trabajo o problema

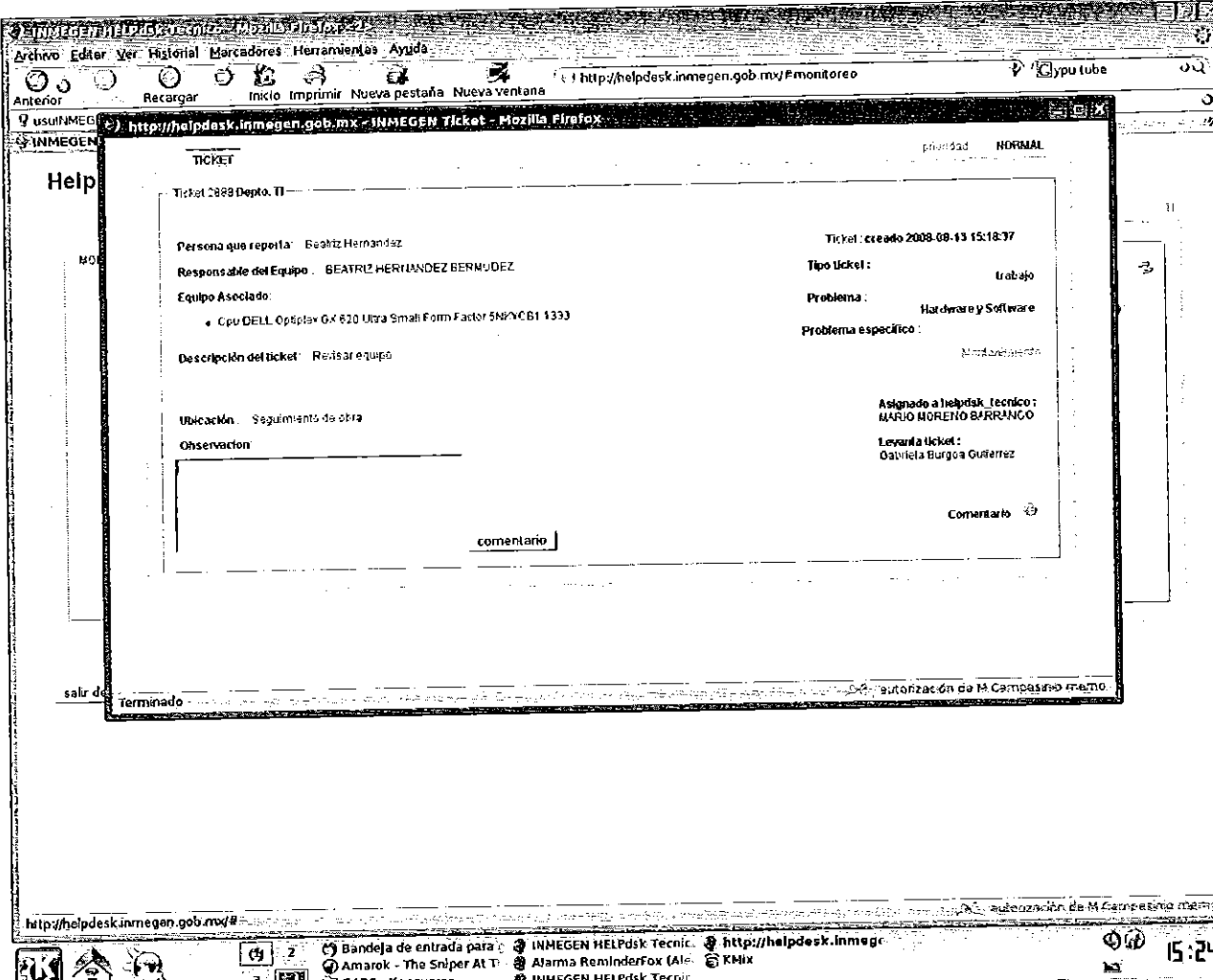
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

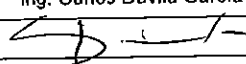
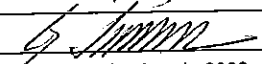
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.		Hoja: 35 de 85



Instituto Nacional de Medicina Genómica
México

Ticket de reporte de evento, trabajo o problema

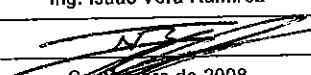
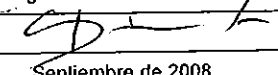
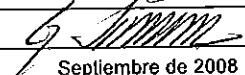


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	8 Septiembre de 2008	8 Septiembre de 2008	8 Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
SECRETARÍA DE SALUD	2.- Recepción y seguimiento a Reportes de Fallas en la Operación de la Infraestructura Tecnológica.		Instituto Nacional de Medicina Genómica MÉXICO
			Hoja: 36 de 85

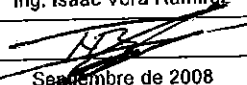
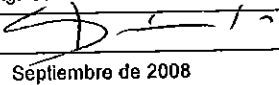
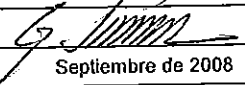
Instrucciones de llenado de ticket de trabajo

No.	Concepto	Actividad
1	Persona que reporta	Nombre del usuario que reporta
2	Responsable del equipo	Responsable del equipo, puede ser el usuario que reporta o un usuario que trabaja con él usuario que reporta
3	Descripción del Ticket	Breve descripción del tipo de trabajo
4	Ubicación	Lugar físico dónde el usuario se encuentra ubicado
5	Observación	En caso de haber alguna advertencia o consideración específica del reporte
6	Tipo de ticket	Se elige entre evento, trabajo o problema
7	Problema	Categoría en la cual se reporta la solicitud
8	Problema específico	Descripción a detalle del problema específico

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos		Hoja: 37 de 85

III.3 PRÉSTAMO DE EQUIPO PORTÁTIL DE CÓMPUTO O PERIFÉRICOS

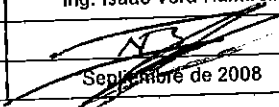
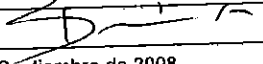
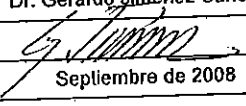
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de préstamo de equipos portátiles de cómputo y elementos de tecnología de la información ofrecidos en préstamo por la Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2 Dar a conocer la mecánica que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

2.0 Alcance

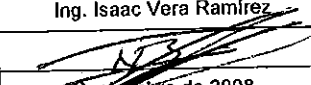
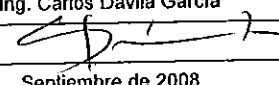
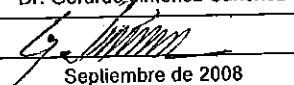
- 2.1 El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2 El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos		Código: Rev. Hoja:39 de 85
---	--	--	---

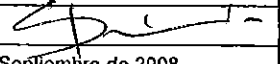
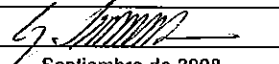
3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 El usuario deberá referirse al documento de "Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica"
- 3.7 Los préstamos de equipo de cómputo se realizarán con fines exclusivamente laborales
- 3.8 Los préstamos de equipo de cómputo se realizarán a usuarios internos
- 3.9 Para el personal que labora en el INMEGEN y que además sus funciones demanden el uso de equipo solicitado. Razón por la cual el usuario firma una responsiva por el equipo solicitado

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

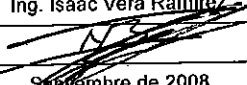
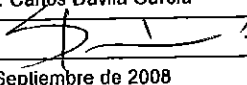
 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos	 Instituto Nacional de Medicina Genómica Huaco	Código: Rev. Hoja: 40 de 85
---	---	---	--

- 3.10 Del lado del usuario solicitante, las autorizaciones de los préstamos las realizará el jefe inmediato y personal autorizado de la DDT
- 3.11 El usuario deberá presentarse en la Subdirección de Tecnología de la Información, con el operador de Mesa de Ayuda, quién esta obligado a revisar físicamente el equipo en préstamo en presencia del usuario solicitante. En la entrega el operador de Mesa de Ayuda deberá anotar las anomalías o detalles del equipo, en caso de encontrar raspaduras o daños anteriores
- 3.12 Al devolver el equipo en préstamo por el usuario será revisado físicamente. En caso de que exista una anomalía en la recepción, el operador Subdirector de Tecnología de la Información notificará de inmediato al usuario; quién deberá hacerse responsable de la reparación
- 3.13 El operador de Mesa de Ayuda revisará diariamente la fecha de devolución de equipos en préstamo. Al detectar retrasos, el operador enviará un correo electrónico y realizará una llamada telefónica al usuario. Si éste persiste en la entrega retrasada, entonces el operador de Mesa de Ayuda procederá a enviar informe escrito al Jefe de TI para que realice las gestiones necesarias en la devolución del equipo
- 3.14 Cualquier anomalía respecto al daño o pérdida de equipo de TI en préstamo, deberá ser reportada inmediatamente a través de un memorándum por la Subdirección de Tecnología de la Información al Órgano Interno de Control

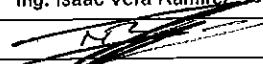
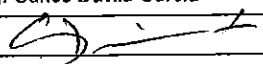
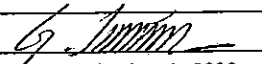
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicita préstamo a Mesa de Ayuda	- Solicita equipo en préstamo a Mesa de Ayuda, envía un correo o llama por teléfono - Llamada telefónica / Correo electrónico	Usuario interno
2.0 Recepción de solicitud de préstamo de equipo	3 Recibe solicitud de préstamo y procede a revisar disponibilidad en el inventario Requerimiento de disponibilidad: No: Se reporta al usuario la improcedencia de su solicitud por no haber equipos disponibles Si: Entrega de formato de préstamo para ser requisitado por el usuario Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo	Operador de Mesa de Ayuda
3.0 Firma de formato	3.1 El usuario firma el formato de préstamo o en su defecto su jefe superior inmediato. Formato de préstamo	Usuario interno
4.0 Verificación	4.1 Verifica que el formato esté llenado correctamente, lo pasa al jefe de TI para autorizarlo. Verifica que el equipo se encuentre en buenas condiciones en conjunto con el usuario Formato de préstamo	Operador de Mesa de Ayuda
5.0 Autorización	5.1 Recibe el formato, lo revisa y se procede a la autorización Formato de préstamo	Jefe de TI
6.0 Entrega	6.1 Recibe el equipo de cómputo, así como su hoja de salida, que es una copia del formato de préstamo. Formato de préstamo	Usuario
7.0 Devolución	7.1 Realiza la devolución del equipo en préstamo en presencia del operador de Mesa de Ayuda. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo	Usuario interno

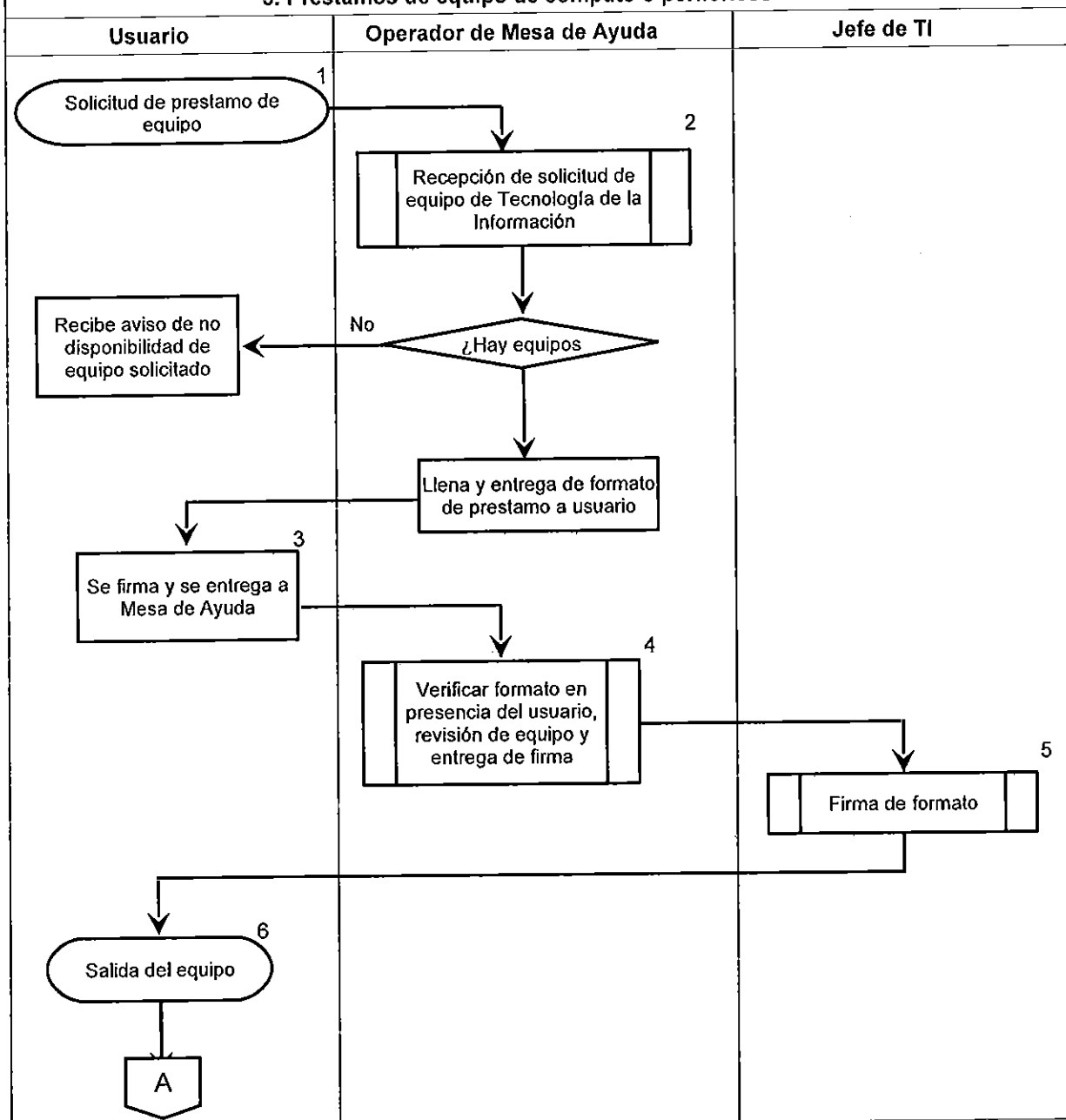
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

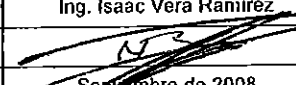
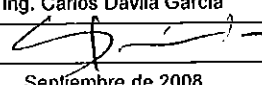
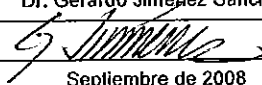
 SECRETARÍA DE SALUD		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO	Código: Rev. Hoja:42 de 85
3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos				
Secuencia de Etapas 8.0 Recepción de equipo	Actividad 8.1 Revisa equipo físicamente Existencia de daño físico o de software del equipo?: SI: Informa al usuario, reporta al Jefe de TI y al Órgano Interno de Control. No: Procede a sellar de recibido en el formato de préstamo. Se registra entrega en sistema y se archiva el formato de préstamo • Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo			Responsable Operador de Mesa de Ayuda

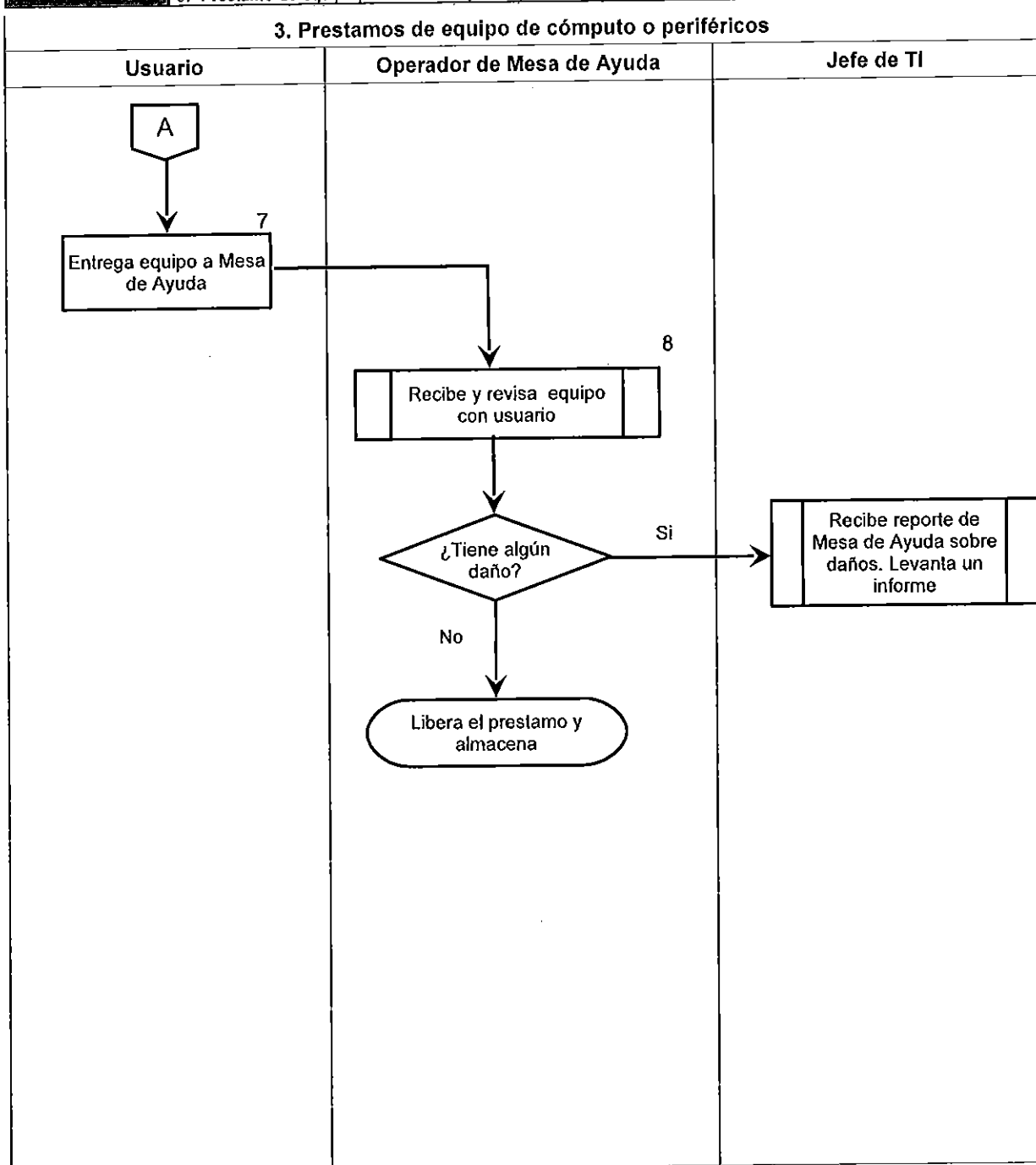
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

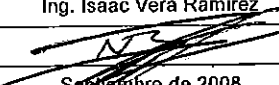
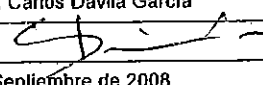
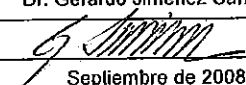
5.0 Diagrama de Flujo

3. Prestamos de equipo de cómputo o periféricos



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008



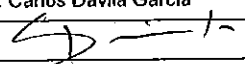
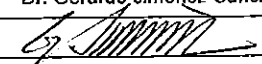
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato de préstamo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos		Código: Rev. Hoja: 46 de 85
---	--	--	--

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de la información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios

Usuarios.- Son los usuarios internos y externos

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica

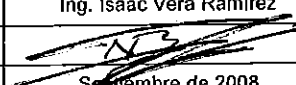
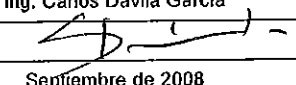
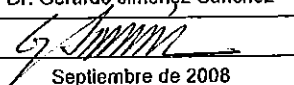
Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca

Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos		Código: Rev. Hoja: 47 de 85
---	--	--	--

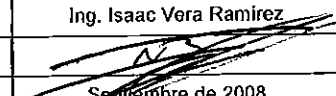
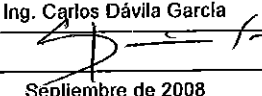
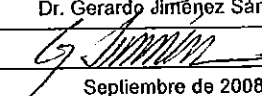
Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura tecnológica

Correo electrónico.- Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, plotters y artículos similares

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

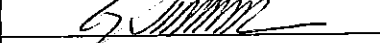
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3.- Préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos		Código: Rev. Hoja:48 de 85
---	--	--	---

9.0 Cambios de esta versión

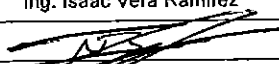
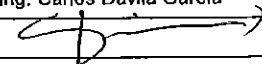
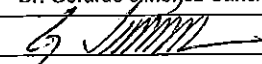
Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1ª. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

10.1 Formato de préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

III.4 SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES

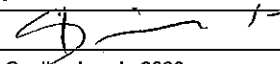
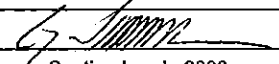
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de soporte tecnológico a eventos especiales de los servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2 Dar a conocer la mecánica en que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza y registra el soporte tecnológico a eventos especiales. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

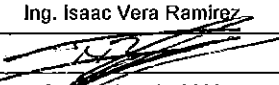
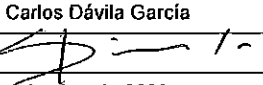
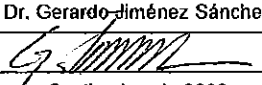
2.0 Alcance

- 2.1 El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2 El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

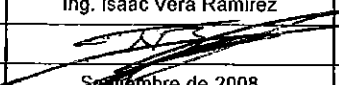
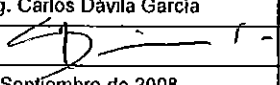
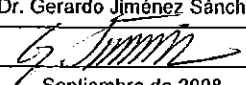
3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 El usuario deberá referirse al documento de "Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica"
- 3.7 El soporte tecnológico a eventos especiales solo podrá ser solicitado por escrito mediante un memorándum dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información
- 3.8 El Subdirector de Tecnología de la Información o en su defecto, el jefe de Tecnología de la Información revisarán el memorándum que deberá contener la siguiente información: nombre del evento, fecha, ubicación, actividades específicas para apoyar, nombre del coordinador o responsable del evento y nombre

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

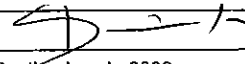
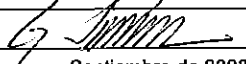
del contacto técnico o representante en el evento. En caso de requerir equipos especificar la cantidad y el sistema operativo, así como el software que deberá tener instalado

- 3.9 El responsable de apoyar en el evento, será el responsable del equipo que sea requerido para brindar el apoyo solicitado
- 3.10 Las solicitudes se requieren con un plazo de mínimo una semana de anticipación. En caso de una emergencia el solicitante deberá de gestionar todo lo necesario para el traslado y la estadía

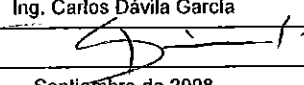
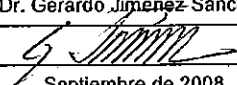
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

4.0 Descripción del procedimiento

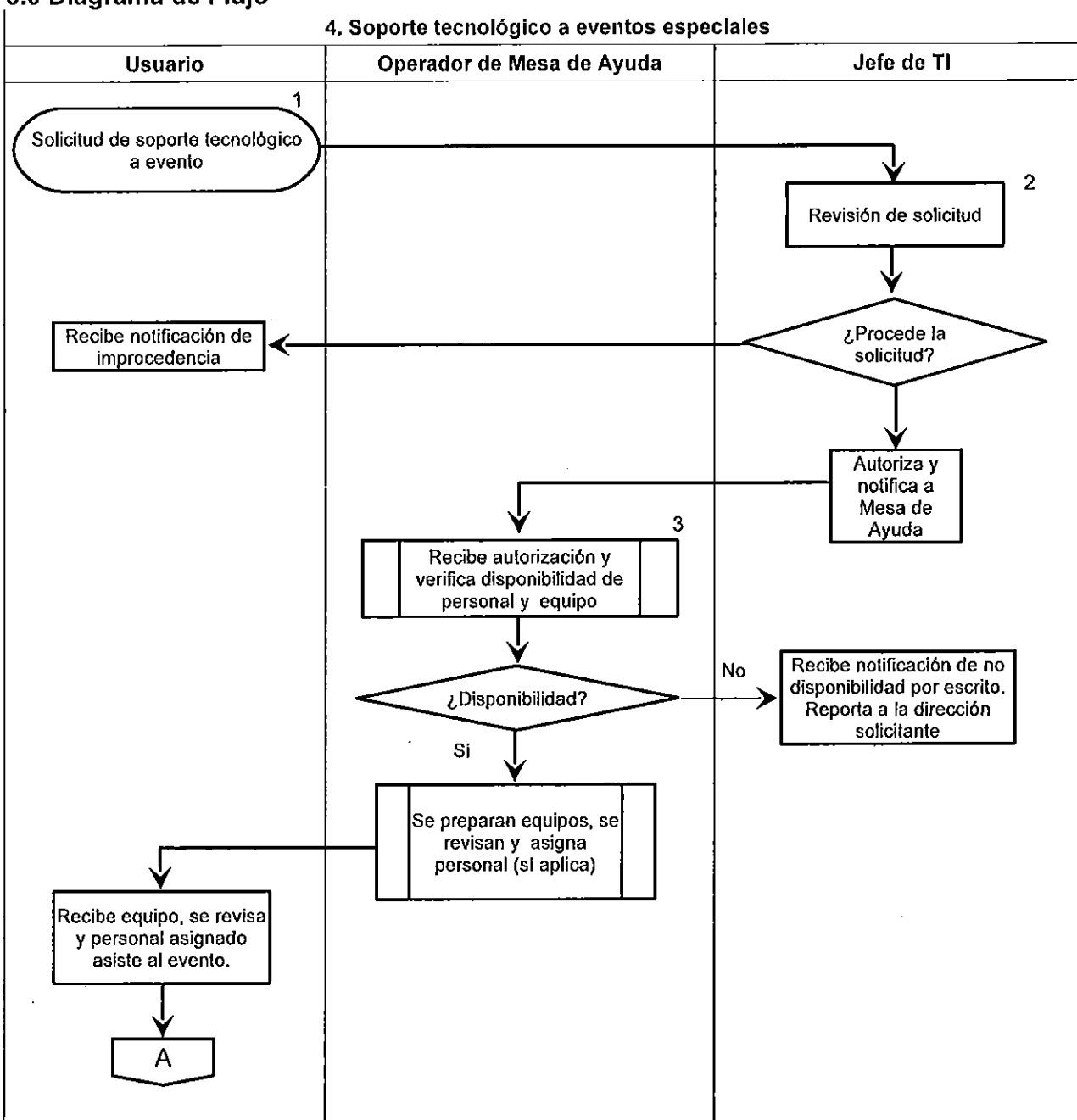
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicitud de soporte tecnológico a eventos especiales	1.1 Entrega el formato de soporte tecnológico a eventos especiales. Incluye datos del evento Formato soporte tecnológico a eventos especiales	Usuario
2.0 Revisión el formato	2.1 Entrega información del evento así como el nombre del responsable del evento y demás datos al operador de Mesa de Ayuda Requerimiento de viabilidad: No: Se reporta por escrito al usuario la improcedencia de su solicitud Si: Se gira la instrucción a operador de Mesa de Ayuda Correo electrónico/Memorándum 3.1 Recibe la solicitud de soporte, se procede a revisar disponibilidad de equipo, disponibilidad de personal Requerimiento de disponibilidad:	Jefe de TI
3.0 Recepción de autorización y verificación de disponibilidad	No: Se reporta al jefe de TI la improcedencia de su solicitud por no haber recursos disponibles. Este a su vez reportará a la dirección solicitante por escrito a través de un memorándum o correo electrónico. Si: Se preparan equipos, se revisan en presencia del usuario, hoja de salida y asigna personal (sí aplica). Se da de alta el ticket de soporte tecnológico a eventos especiales Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo/Correo electrónico	Operador de Mesa de Ayuda

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

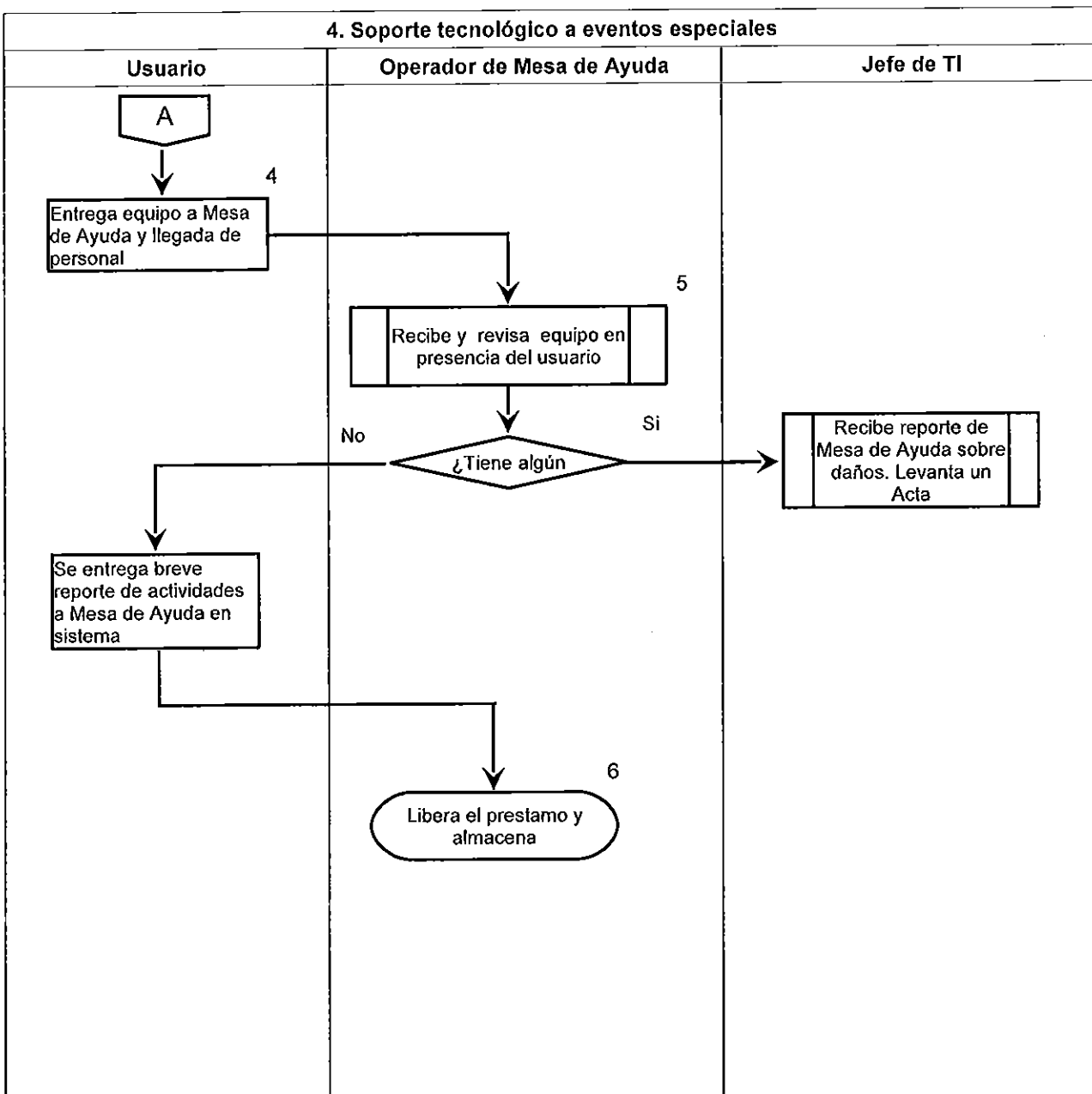
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
4.0 Asignación	4.1 Firma el formato de préstamo y recibe personal a cargo. Formato de préstamo	Usuario
5.0 Regreso de personal y devolución	5.1 El responsable devuelve equipo de préstamo y personal asignado reporta a Mesa de Ayuda Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo	Usuario
6.0 Recepción	6.1 Revisión de equipo física Requerimiento de daño físico o de software: SI: Notifica al usuario y en su caso al Órgano Interno de Control No: Sellado de recibido en el formato de préstamo. Se registra entrega en sistema y se cierra el préstamo Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo	Operador de Mesa de Ayuda

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008



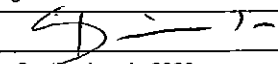
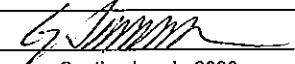
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato de prestamo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de la información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios

Usuarios.- Son los usuarios internos y externos

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica

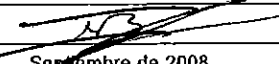
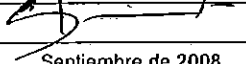
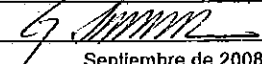
Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca

Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

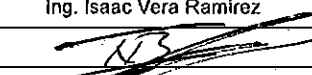
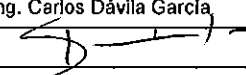
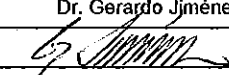
Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realicen solicitudes extraordinarias

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura tecnológica

Correo electrónico.- Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, plotters y artículos similares

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

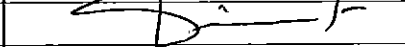
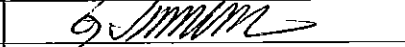
 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 4.- Soporte tecnológico a eventos especiales	 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO	Código: Rev. Hoja: 59 de 81
---	--	--	--

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1ª. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

10.1 Formato de préstamo de equipo portátil de cómputo o periféricos

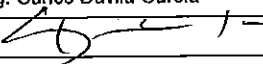
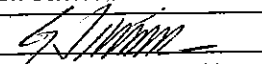
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
SECRETARÍA DE SALUD	4.- Soporte tecnológico a eventos especiales		Hoja:60 de 85



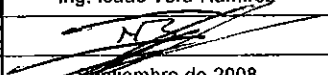
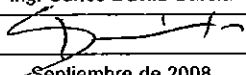
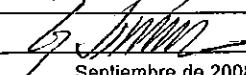
9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1ª. Versión	septiembre de 2008	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 5.- Voceo por área o generales y comunicados locales o foráneos vía correo electrónico		Código: Rev. Hoja:61 de 85
---	---	---	---

III.5 SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES

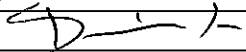
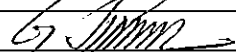
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

1. Propósito

- 1.1. Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de voceo por área o generales y/o comunicados locales/foráneos vía correo electrónico de los servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2. Dar a conocer la mecánica en que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza y registra el soporte tecnológico a eventos especiales. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

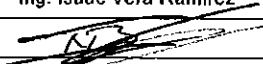
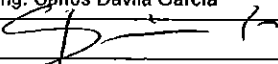
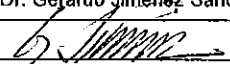
2. Alcance

- 2.1. El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2. El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

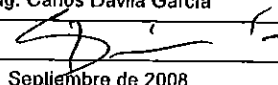
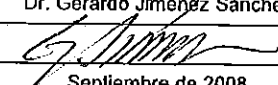
- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 El usuario deberá referirse al documento de "Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica"
- 3.7 El soporte tecnológico a eventos especiales solo podrá ser solicitado por escrito mediante un memorándum dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información
- 3.8 El Subdirector de Tecnología de la Información o en su defecto, el jefe de Tecnología de la Información revisarán el memorándum que deberá contener la siguiente información: nombre del evento, fecha, ubicación, actividades específicas para apoyar, nombre del coordinador o responsable del evento y nombre

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Rev.
	5.- Voceo por área o generales y comunicados locales o foráneos vía correo electrónico		Instituto Nacional de Medicina Genómica MÉXICO Hoja:64 de 85

del contacto técnico o representante en el evento. En caso de requerir equipos especificar la cantidad y el sistema operativo, así como el software que deberá tener instalado

- 3.9 El responsable de apoyar en el evento, será el responsable del equipo que sea requerido para brindar el apoyo solicitado
- 3.10 Las solicitudes se requieren con un plazo de mínimo una semana de anticipación. En caso de una emergencia el solicitante deberá de gestionar todo lo necesario para el traslado y la estadía

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

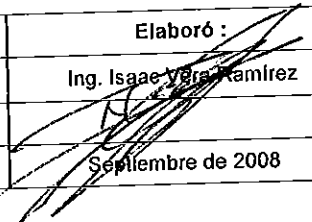
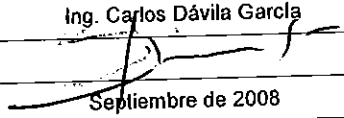
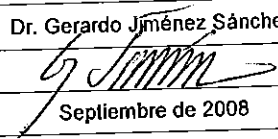
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		 Instituto Nacional de Medicina Genómica MÉXICO	Código: Rev.
	5.- Voceo por área o generales y comunicados locales o foráneos vía correo electrónico			Hoja: 66 de 81

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

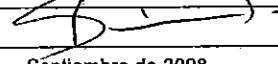
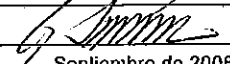
7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de voceo o envío de comunicación	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

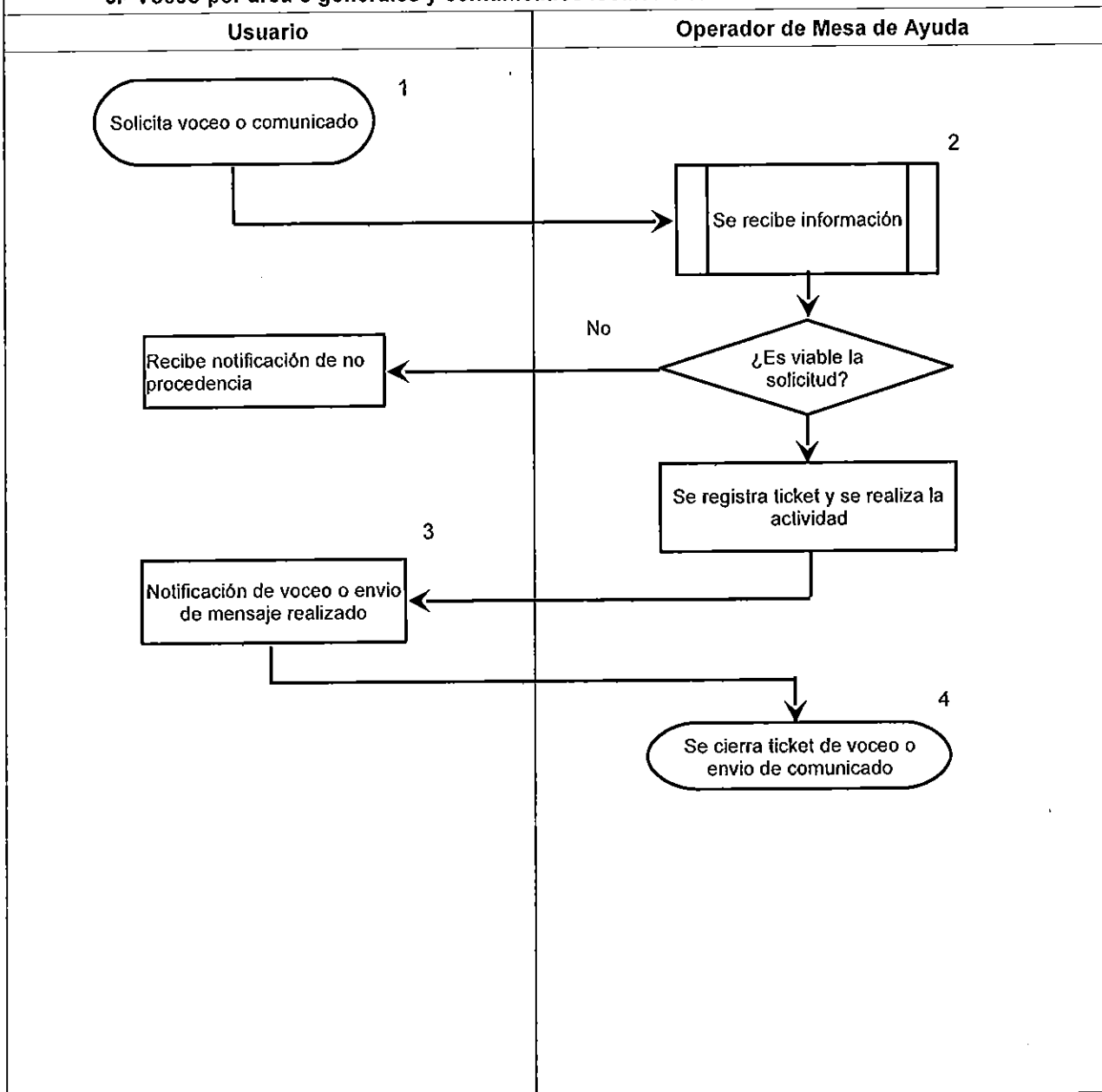
4.0 Descripción del procedimiento

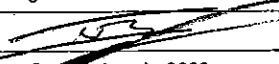
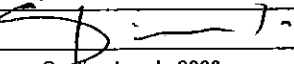
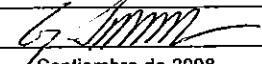
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicitud de voceo o comunicado	1.1 Solicita al operador de Mesa de Ayuda el uso de una sala en fecha y horario específicos Correo electrónico / Teléfono	Usuario
2.0 Verificación de políticas	- Se recibe la solicitud y se verifican las políticas en caso de haber dudas al respecto. Requerimiento de viabilidad: No: Se reporta al usuario la improcedencia de su solicitud al no cumplir con las políticas de este servicio. Regresa a la actividad 1.1 Si: Se registra la solicitud en el sistema de Mesa de Ayuda. Se procede a realizar la actividad de voceo o envío de correo. - Sistema Mesa de Ayuda/Teléfono	Operador de Mesa de Ayuda
3.0 Notificación de actividad	2. Recibe aviso por parte de la Mesa de Ayuda, de que la actividad solicitada ya fue realizada Sistema Mesa de Ayuda/Correo electrónico	Usuario

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

5.0 Diagrama de Flujo

5.- Voceo por área o generales y comunicados locales o foráneos vía correo electrónico



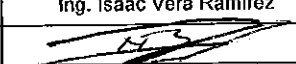
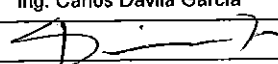
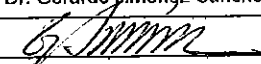
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato de prestamo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de la información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios

Usuarios.- Son los usuarios internos y externos

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica

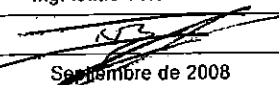
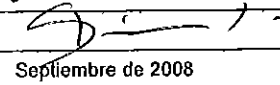
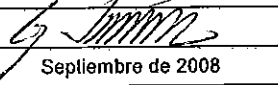
Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca

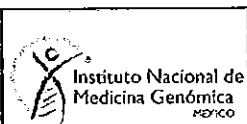
Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 5.- Voceo por área o generales y comunicados locales o foráneos vía correo electrónico		Código: Rev. Hoja:69 de 85
---	---	---	---

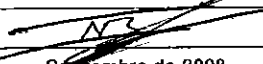
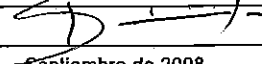
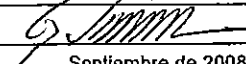
Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura tecnológica

Correo electrónico.- Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, plotters y artículos similares

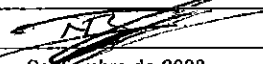
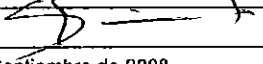
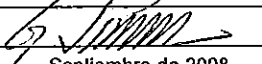
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

9.0 Cambios de esta versión

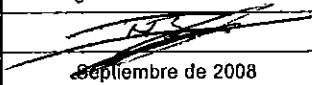
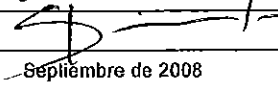
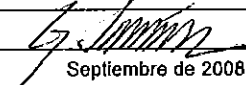
Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1ª. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

10.1 No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

III.6 INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

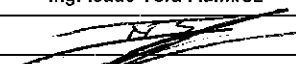
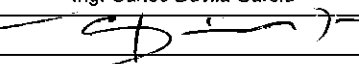
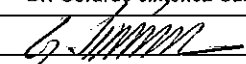
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramirez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de software adicional o respaldos adicionales ala Mesa de Ayuda, a través de la Subdirección de Tecnología de la Información
- 1.2 Dar a conocer la mecánica que la Subdirección de Tecnología de la Información realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

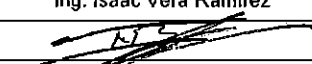
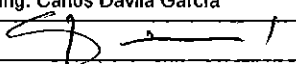
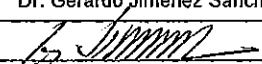
2.0 Alcance

- 2.1 El procedimiento es aplicable a todo el personal del INMEGEN
- 2.2 El procedimiento es aplicable a usuarios internos y externos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

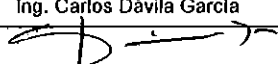
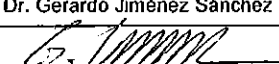
- 3.1 La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirán por vía telefónica a través de la extensión 1979, su buzón de voz y correo electrónico. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un memorándum dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.2 Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, con copia a la Subdirección de Tecnología de la Información. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda
- 3.3 El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada al final de la lista de solicitudes recibidas durante el día
- 3.4 La Dirección de Desarrollo Tecnológico en conjunto con la Subdirección de Tecnología de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- 3.5 Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
- 3.6 El usuario deberá referirse al documento de "Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en el Instituto Nacional de Medicina Genómica"
- 3.7 La instalación de software adicional obedece a las necesidades operativas del usuario. Por tanto al solicitar la instalación del equipo, deberá requerirse por memorándum a esta Subdirección indicando la justificación de la necesidad
- 3.8 Sólo se recibirán las solicitudes de personal autorizado. Si algún otro miembro del personal del INMEGEN requiere una instalación de software adicional o

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 6.- Instalación de software adicional o respaldos adicionales		Código: Rev. Hoja: 74 de 85
---	---	---	--

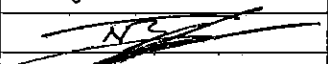
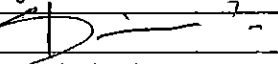
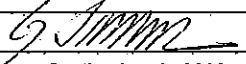
cambio de equipo, deberá referirse a su superior inmediato para que le apoye a realizar la solicitud por escrito

- 3.9 En el caso específico de los respaldos, no aplicarán si el usuario que solicita ya cuenta con folder de red, qué es una unidad remota de almacenamiento especial para hacer respaldos de información
- 3.10 Para solicitar un respaldo de un equipo que no pertenece al solicitante, se requerirá un oficio de parte de la dirección de área que solicita, dirigido a la Dirección de Desarrollo Tecnológico y copia a esta Subdirección
- 3.11 Si se encuentra fuera del horario de servicio, el usuario podrá solicitar información dejando un mensaje que contenga su solicitud, indicando las actividades laborales que justifican la necesidad en el correo electrónico a mesadeayuda@inmegen.gob.mx o en el buzón de la extensión 1979 del INMEGEN. Posteriormente a ello personal de esta Subdirección se pondrá en contacto con el usuario para atender la solicitud

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

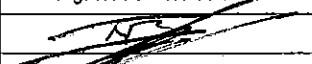
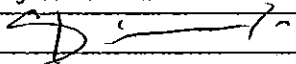
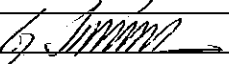
4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicitud de respaldo o instalación adicional de software	1.1 Solicita al operador de Mesa de Ayuda el respaldo o la instalación de software adicional Correo electrónico/Teléfono/Memorándum	Usuario
2.0 Recibe y turna solicitud	2.1 Recibe solicitud, toma datos del usuario y su equipo. Entrega información a Jefe de TI Correo electrónico/Teléfono/Memorándum	Operador de Mesa de Ayuda
3.0 Verificación	3.1 Recibe la solicitud y se verifican las políticas en caso de haber dudas al respecto. Se verifica si procede la solicitud con el Jefe de Tecnología de la Información Requerimiento de viabilidad: No: Reporta al usuario la improcedencia de su solicitud al no cumplir con las políticas de este servicio. Si: Registra la solicitud en el sistema de Mesa de Ayuda. Se asigna la actividad de respaldo o instalación de software a técnico o ingeniero. Sistema Mesa de Ayuda/Teléfono	Operador de Mesa de Ayuda
4.0 Ejecución de respaldo	4.1 Recibe notificación de respaldo o software adicional, realiza la tarea y reporta a Mesa de Ayuda Sistema Mesa de Ayuda	Técnico
5.0 Verificación	5.1 Verifica con el usuario que su información se encuentra en el respaldo Sistema Mesa de Ayuda/Teléfono	Operador de Mesa de Ayuda
6.0 Notificación de respaldo	6.1 Recibe aviso del técnico de que la actividad solicitada ya fue realizada Sistema Mesa de Ayuda	Usuario
7.0 Cierre del ticket	7.1 Se cierra el ticket en el sistema Sistema Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda

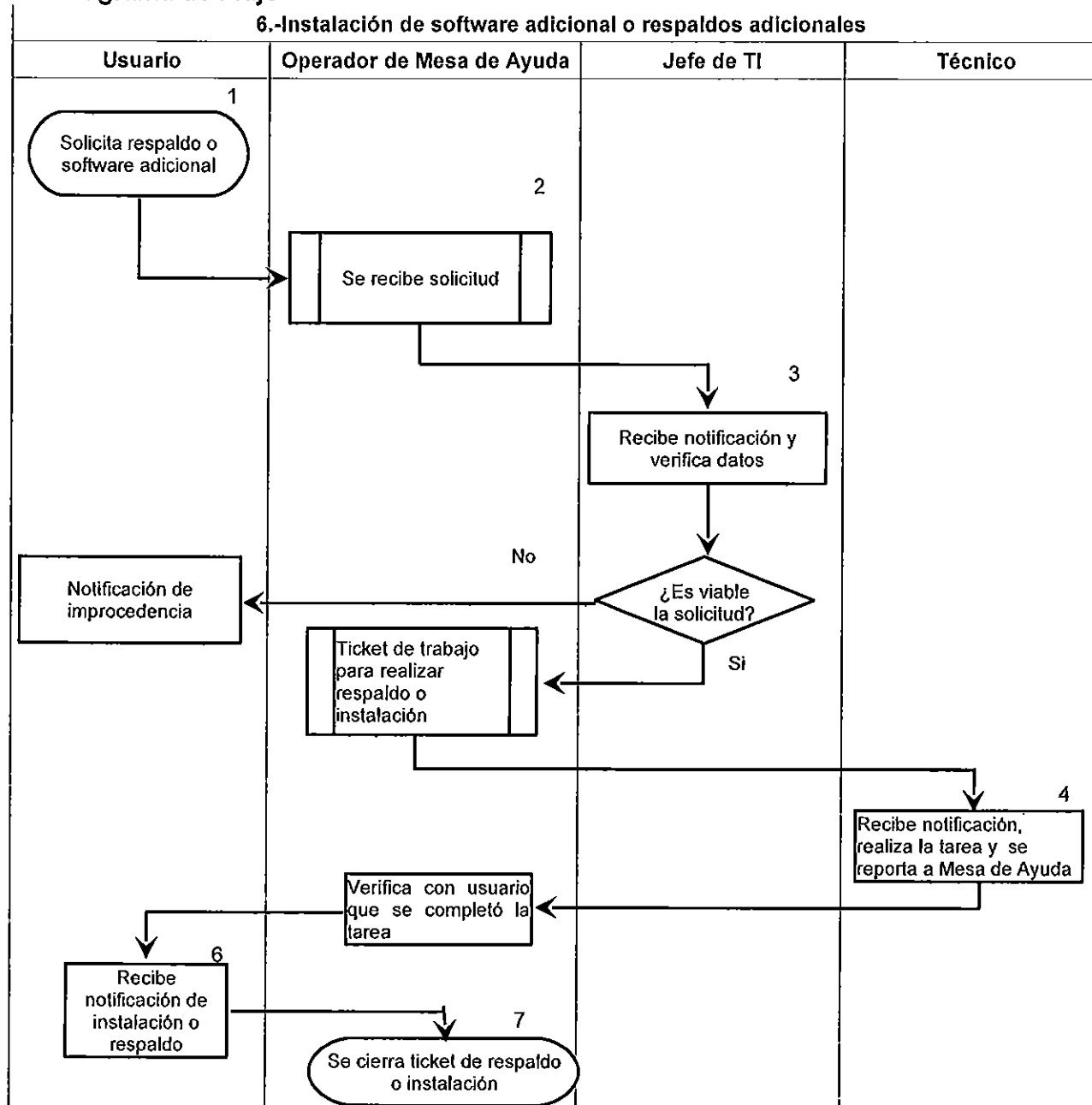
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

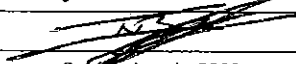
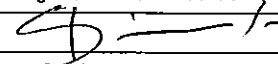
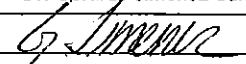
4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
6.0 Preparación de equipo	6.1 Toma ticket de trabajo, prepara, instala y entrega equipo a usuario. Da aviso al operador de Mesa de Ayuda Sistema de Mesa de Ayuda/Radio	Técnico
7.0 Recepción de equipo	7.1 Recibe y revisa físicamente el equipo, firma responsiva y una breve explicación del software instalado Sistema Mesa de Ayuda	Usuario
8.0 Cierre del ticket de trabajo	8.1 Verifica con el usuario la calidad de la atención y que todo se encuentre en orden con la instalación. Correcto funcionamiento de equipo: No: Se da aviso a Jefe de TI y se procede a levantar nuevo ticket de evento en conjunto con el usuario (conexión con procedimiento Reporte de fallas en la infraestructura tecnológica) Si: Se cierra el ticket de trabajo para la instalación o cambio de equipo Sistema Mesa de Ayuda	Operador de Mesa de Ayuda

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

5.0 Diagrama de Flujo



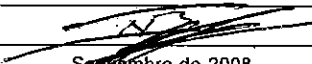
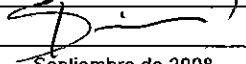
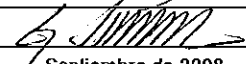
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

6.0 Documentos de Referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del INMEGEN Marzo 2007	No aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Medicina Genómica. Marzo 2008	No aplica
Disposiciones en materia de Tecnología de Información Mayo 2007	No aplica
Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo Octubre 2007	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de conservarlo	Código de Registro o Identificación única
Ticket de trabajo	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica
Inventario de Equipo o Software	5 Años	Subdirección de Tecnología de Información	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

8.0 Glosario

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la Coordinación General de Servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado. Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios.

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor público laborando en el INMEGEN, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad del Instituto Nacional de Medicina Genómica.

Usuarios de Biblioteca.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de biblioteca del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la biblioteca.

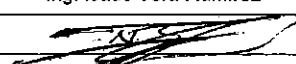
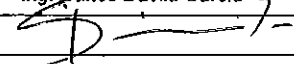
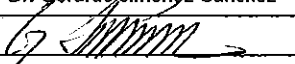
Usuario Temporal.- Toda persona registrada en bitácoras por personal de seguridad del INMEGEN, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones del INMEGEN.

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video.

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos.

Operador de Mesa de Ayuda.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 3 tipos de usuarios en el INMEGEN.

Responsable de Mesa de Ayuda.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los técnicos e ingenieros en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en el INMEGEN para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas del INMEGEN

Solicitudes especiales.- Son todas aquellas solicitudes que salen de la operación normal de la Mesa de Ayuda y las cuales deberán contar con un sustento operativo y/o legal

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, plotters y artículos similares

Biblioteca Única de Software.- Es el lugar o espacio físico de entrada resguardado y administrado por la Subdirección de Tecnología de la Información en dónde se depositan las licencias de software, medios de instalación como discos ópticos, diskettes y demás medios de almacenamiento

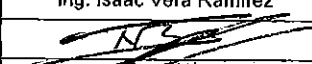
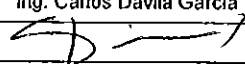
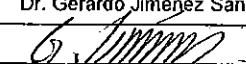
Hardware.- Al conjunto de componentes físicos electrónicos que procesan y/o transmiten datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica del Instituto Nacional de Medicina Genómica

Software.- Conjunto de componentes o instrucciones lógicas que puede ejecutar una computadora.

Intranet.- Es una red privada de computadoras que utiliza protocolos de Internet y conectividad de red para asegurar el compartir parte de la información de una organización u operaciones con sus empleados. Un ejemplo de ello es un sistema que no corre localmente en una computadora sino que corre a través de un navegador de Internet y no tiene ningún contacto con el exterior.

Navegador de Internet.- Aplicación de software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos desde servidores web de todo el mundo a través de la red

Lineamientos de TI.- Documento normativo emitido por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, que establecen reglas que deben observar el personal del INMEGEN para el uso y control de la infraestructura Tecnológica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008

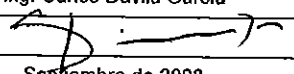
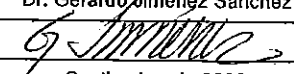
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Instituto Nacional de Medicina Genómica MEXICO	Código:
	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Rev.
	6.- Instalación de software adicional o respaldos adicionales			Hoja:81 de 85

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1a. Versión	septiembre de 2008	No aplica

10.0 Anexos

10.1 No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ing. Isaac Vera Ramírez	Ing. Carlos Dávila García	Dr. Gerardo Jiménez Sánchez
Firma			
Fecha	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008	Septiembre de 2008