

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

Número:

TCM-2400-D01-01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

JULIO DE 2001

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

Número:

TCM-2400-D01-01

IDENTIFICACION



NUMERO DE REGISTRO
TCM-DTT-2400-D01-01

RESPONSABLE

ELABORACION, DISTRIBUCION Y
CONTROL

GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE

ACTUALIZACION:

GERENCIA DE INGENIERIA Y
CONTROL DE SISTEMAS

EXPEDICION:

LUGAR:
MEXICO, D.F.

FECHA:
JULIO 2001

EJEMPLARES:

CANTIDAD:
50

NUMERO:
01

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

AUTORIZACION OFICIAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-01-01

OBJETIVO

ESTABLECER DE MANERA SISTEMATICA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS


MODIFICACIÓN NO. O

FECHA: JULIO 2001

AREA (S) RESPONSABLE (S) DE SU EJECUCIÓN

DIRECCIÓN TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMATICA
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

AREA (S) QUE INTERVIENEN EN SU DESARROLLO O CONTROL



C. CIRIO ALBERTO VERGARA
DIRECTOR TÉCNICO DE TELÉGRAFOS



ING. SATURNINO PÉREZ LOMELI
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMATICA



LIC. GILDARDO GIL MERINO
GERENTE DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO
TCM-2400-DO1-01

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
BASE LEGAL	6
1. EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS ADQUISICIONES DE BIENES INFORMATICOS	7
1.1 OBJETIVO	8
2 POLITICAS	9
1.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	10
2. LICITACIÓN DE BIENES INFORMATICOS	11
2.1 OBJETIVO	12
2.2 POLITICAS	13
2.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	14
3.- PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A MICRO CÓMPUTO	19
3.1 OBJETIVO	20
3.2 POLITICAS	21
3.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	22
4.- SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	27
4.1 OBJETIVO	28
4.2 POLITICAS	29
4.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	30
5.- ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL EQUIPO HP9000	35
5.1 OBJETIVO	36
5.2 POLITICAS	37
5.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	38
6.- IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS	48
6.1 OBJETIVO	49
6.2 POLITICAS	50
6.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	51
7.- ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPO	55
7.1 OBJETIVO	56
7.2 POLITICAS	57
7.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	58

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas, está fundamentado en las atribuciones que le confiere el Reglamento Interno de TELECOMM a la Dirección Técnica de Telegráfos, el Manual General de Organización, las Normas para el Aprovechamiento de los Recursos Informáticos y diversas circulares que establecen lineamientos para la operación telegráfica.

El propósito de este documento es orientar al personal de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas y para que conozcan de manera detallada, los pasos que deben seguir para el desempeño de las funciones que tienen encomendadas.

Para mantener permanentemente actualizado el presente documento es indispensable la participación del personal de la Gerencia y de aquellas áreas usuarias que reciben los servicios, quienes deberán aportar sus comentarios o sugerencias para enriquecerlo constantemente.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

MARCO JURÍDICO**LEYES**

LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963

LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982

LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995

REGLAMENTOS

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1962

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

DECRETOS

DECRETO POR EL QUE SE CREA UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 1986

DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACION DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de 1989

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTICULOS 1º Y 3º FRACCIONES I,II y VII Y SE DEROGA LA FRACCION III DEL ARTICULO 3º QUE CREO EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

INSTRUCTIVO PARA LA TRAMITACION DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado el 11 de diciembre de 1966

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

EVALUACIÓN TÉCNICA PARA LAS ADQUISICIONES DE BIENES INFORMATICOS.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO
TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Establecer las normas y acciones para la elaboración de la evaluación técnica de las adquisiciones de informática, para lograr la homegenización de los recursos informáticos del organismo y emitir los dictámenes técnicos en la materia.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- La Evaluación Técnica de las adquisiciones de Bienes Informáticos se realiza cuando la Subdirección de Adquisiciones envía a la Dirección Técnica de Telégrafos las requisiciones de bienes informáticos de cada una de las áreas del Organismo.
- Evaluación de las especificaciones técnicas de los Bienes Informáticos para evitar que se adquieran tecnologías obsoletas.
- Estandarización y homologación de los equipos de computo y periféricos para que se adquieran equipos compatibles con los sistemas y paquetería instalada en el Organismo.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

1.- Evaluación Técnica de las Adquisiciones de Bienes Informáticos.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones.	01	Envía las requisiciones de todas las áreas relacionadas con la adquisición de bienes informáticos como son: Equipos de Cómputo, Periféricos, Software, Refacciones, Accesorios y Consumibles.
	02	Recibe las requisiciones y se evalúan todas y cada una de las características técnicas para que se adquieran bienes con tecnología de punta y que se apeguen a los estándares del Organismo.
	03	Una vez recibidas las requisiciones se analizan cada una de las especificaciones solicitadas.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	04	Las especificaciones cumplen con los estándares del Organismo.
	05	Se realiza un concentrado por partida, separado por Gasto Corriente y Gasto de Inversión
	06	Recibe, el concentrado para preparar las bases para la Adquisición ya sea por invitación restringida o por Licitación.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	07	Se comunica con el responsable de elaborar la requisición para realizar aclaraciones técnicas.
	08	Envía a la Subdirección de Adquisiciones un documento de DICE, DEBE DECIR, solicitando el cambio de especificaciones, previo acuerdo del área involucrada.
	09	Analiza a detalle las especificaciones técnicas de cada una de las requisiciones.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	10	Realiza un estudio de mercado de cuales son los equipos de cómputo y periféricos con tecnología de punta y de mayor calidad.
	11	Verifica que por lo menos existan 3 marcas que cumplan con las características solicitadas.
	12	Estandariza y consolida las requisiciones para homologar características para que se adquieran bienes compatibles con el equipo de cómputo, periféricos, sistemas y paquetería actualmente en operación.
	13	Prepara anexo técnico con las características de cada uno de los equipos por partida para ser incluidos en las bases de licitación o invitación restringida.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

LICITACIÓN DE BIENES INFORMATICOS

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Definir la participación de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas en el proceso de licitación para las adquisiciones de bienes y recursos informáticos, para establecer los criterios institucionales en la materia.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- La Licitación de Bienes Informáticos se inicia cuando ya se tiene los recursos presupuestales, la evaluación técnica de los bienes que son objeto de adquirir, además de la aprobación de los comités de Adquisiciones e informática.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad preparar las bases para la adquisición de bienes informáticos inherentes a la Subdirección de Sistemas de Informática.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad intervenir en la Junta de Aclaraciones.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad intervenir Apertura de Ofertas Técnicas.
- La gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas tiene por responsabilidad participar en el evento Apertura de Ofertas Económicas.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

2. Procedimiento Licitación de Bienes Informáticos.

Preparación de Bases.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	01	Envía a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica las requisiciones y anexos de las diversas áreas, para su integración y homogenización.
	02	Revisa las consideraciones generales, alcances de los servicios, tiempos de entrega, garantías de los bienes informáticos objeto de la adquisición.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Envía a la Subdirección de Adquisiciones los anexos técnicos, alcances y tiempos de garantías
	04	Convoca reunión con la Contraloría Interna, Dirección de Asuntos Jurídicos y el Area Técnica para revisión de Bases.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	05	Participa en el subcomité revisor de bases en donde participan las áreas arriba mencionadas, para analizar cada uno de los puntos de las bases.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica.		

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Junta de Aclaraciones.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	01	Recibe las preguntas de cada uno de los participantes, y las envía a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica para su contestación.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	02	Analiza cada una de las preguntas por cada uno de los participantes que formularon preguntas, y las contesta por escrito todas y cada una de ellas, según sea el caso.
	03	Envía las respuestas a la Subdirección de Adquisiciones y Almacenes, para ser contestadas en el acto de Aclaración de Bases.
		Participa en el Acto de Aclaración de Bases, leyendo las respuestas técnicas previamente contestadas, y responde a las preguntas técnicas que se formulan en ese momento.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes	04	Participa en el Acto de Aclaración de Bases y responde preguntas administrativas que se formulan en ese momento.
	05	Elabora acta de Aclaración de bases y se entrega a los participantes
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica		Firma el acta de la sesión y los anexos y recibe copia de la misma

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Acto de Apertura de Ofertas Técnicas.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	01	Invita a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	02	Participa en el evento de entrega de propuestas técnicas y apertura de ofertas técnicas.
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes.	03	Entrega en el evento copia de las Ofertas Técnicas a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas, de cada uno de los participantes para su evaluación técnica y Dictamen Técnico.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	04	Recibe las propuestas técnicas y realiza una revisión detallada de cada una de las propuestas emitidas por los licitantes.
	05	Realiza pruebas técnicas de funcionalidad de las muestras presentadas por los participantes
	06	Elabora el Dictamen Técnico de las propuestas definiendo si cumplen o cumplen las muestras presentadas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• **Pruebas de Evaluación.**

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Realiza pruebas de desempeño y de funcionalidad de cada una de las muestras que son entregadas por parte de los proveedores para su evaluación.
	02	Elabora dictamen técnico tomando en consideración las pruebas que se realizaron de cada una de las muestras y las propuestas técnicas de los proveedores
	03	Elabora dictamen técnico determinando si cumplen o cumplen con el desempeño esperado de los equipos
	04	Envía a la Subdirección de Adquisiciones y Almacenes para el fallo técnico y continuación del proceso de licitación.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Apertura de Ofertas Económicas.

Responsable	No.	Actividad
Subdirección de Adquisiciones y Almacenes. Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica Subdirección de Adquisiciones y Almacenes. Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Invita a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas/ Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica al acto de apertura de ofertas económicas.
	02	Participa en el evento de apertura de ofertas económicas en donde se da lectura al dictamen técnico.
	03	Elabora acta de Aclaración de bases y se entrega a los participantes
	04	Firma el acta de la sesión y los anexos y recibe copia de la misma

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

SOPORTE TÉCNICO A MICROCOMPUTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Establecer las políticas y las acciones para el soporte técnico a microcómputo y para el mantenimiento preventivo y correctivo, para tener un solo canal de atención a los usuarios.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- El Soporte Técnico en el uso y operación de equipos de computo y periféricos se ofrecerá a los usuarios cuando estos así lo demanden.
- Es responsabilidad del La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de la Dirección Técnica y brindar asesoramiento a las demás áreas.
- Es responsabilidad del La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas realizar el mantenimiento Correctivo.
- La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas tendrá por obligación brindar asesoría en el uso y operación del software (paquetería) a los empleados de TELECOMM.
- La Gerencia de Ingeniería y control de Sistemas tendrá por obligación instalar y asesorar s u instalación el Software institucional en los equipos del organismo (paquetería).

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

3.- Procedimiento de Soporte a Micro Cómputo

- Soporte técnico en el uso y operación de los equipos de cómputo y periféricos.

Responsable	No.	Actividad		
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Recibe oficio o llamada telefónica para proporcionar soporte técnico.		
	02	Evalúa el tipo de problema. Si requiere la asistencia de un técnico.		
		<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	Si...	Entonces...
	Si...	Entonces...		
	03	Asiste un técnico para asesorar o resolver el problema que se le presento al usuario.		
		<table><tr><td>No...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	No...	Entonces...
	No...	Entonces...		
04	Proporciona ayuda por teléfono, (help desk) en donde se le especifica al usuario la posible solución.			
	Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico en sistemas (3).			
CONCLUYE PROCEDIMIENTO				

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Mantenimiento Preventivo.

Responsable	No.	Actividad
Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas	01	Envía a las áreas del organismo el calendario de mantenimiento preventivo y correctivo para su análisis.
Direcciones de área	02	Reciben calendario revisan, e informan a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Calendariza los mantenimientos preventivos e informa a las áreas cuando se les proporcionará.
	04	Envía al grupo de técnicos a cada una de las áreas para proporcionar mantenimiento preventivo con base en el calendario.
Técnicos	05	Los Técnicos realizan el mantenimiento preventivo, requisitan la bitácora y recaban firma del usuario.
Usuario	06	Recibe Bitácora, revisa y si es el caso firma de aceptación por el mantenimiento recibido.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Mantenimiento Correctivo.

Responsable	No.	Actividad
Usuario	01	detecta falla o daño en su equipo.
	02	Marca a la Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica, reportando el equipo con falla o daño.
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	03	Recibe el reporte de equipos dañado.
	04	Envía un técnico al área que reportó el equipo dañado para revisarlo y en su caso proceder a repararlo
Técnico	05	Identifica la falla, si es de software o hardware.
	06	Si es software Utiliza CD o se conecta al servidor de software de la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas para reinstalar lo dañado
	07	¿Quedó resuelto el problema?
		Si..... No.....
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	08	Traslada el equipo al laboratorio
		Elabora bitácora de mantenimiento y recaba firma del usuario
	09	Si es hardware, intenta reparar lo dañado
		¿Quedó resuelto el problema?
		Si..... No.....
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	10	Traslada el equipo al laboratorio
		Elabora bitácora de mantenimiento y recaba firma del usuario
	11	Cambia pieza defectuosa, prueba y entrega al usuario

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

• Asesoría en el uso y operación del Software

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Recibe llamada telefónica para proporcionar asesoría.
	02	Evalúa el tipo de problema. Si requiere la asistencia de un técnico.
		Si... Entonces...
	03	Asiste un técnico para asesorar o resolver el problema que se le presenta al usuario. Proporciona ayuda al usuario y resuelve el problema.
		No... Entonces...
	04	Proporciona ayuda por teléfono, (help desk) en donde se le asesora al usuario. Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico (3) a el área en donde se encuentra el usuario..

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Reinstalación de software (paquetería).

Responsable	No.	Actividad
Usuario Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Reporta la necesidad de instalar software mediante llamada o escrito.
	02	Evalúa si es procedente instalar el software.
	03	Envía a un técnico a el área solicitante para instalar o reinstalar software. Recaba firma del usuario
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Garantizar que los sistemas administrativos operen de manera normal para obtener los resultados de la operación telegráfica.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

- El Soporte Técnico en el uso y operación de sistemas de cómputo administrativos será efectuado con base en las solicitudes por escrito o reportes de los usuarios
- El Mantenimiento a las tablas y bases de datos de los sistemas administrativos, se hará como resultado de la creación o incorporación de nuevos servicios.
- La Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica tendrá por responsabilidad apoyar a los usuarios en la Recuperación de Archivos y tablas cuando estos sufran algún daño.
- Las áreas usuarias tendrán por responsabilidad efectuar el Respaldo periódico de información de los sistema con el apoyo de la Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica
- La Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica tendrá por responsabilidad Reinstalar el Software de Aplicación de los sistemas administrativos cuando este haya sido modificado o sufra algún daño.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

3.- Soporte técnico a sistemas administrativos

Soporte técnico en el uso y operación de los sistemas administrativos.

Responsable	No.	Actividad		
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Recibe oficio o llamada telefónica para proporcionar soporte técnico.		
	02	Evalúa el tipo de problema. Si requiere la asistencia de un técnico en sistemas.		
		<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	Si...	Entonces...
	Si...	Entonces...		
	03	Asiste un técnico para asesorar o resolver el problema que se le presento al usuario.		
		<table><tr><td>No...</td><td>Entonces...</td></tr></table>	No...	Entonces...
	No...	Entonces...		
04	Proporciona ayuda por teléfono, (help desk) en donde se le especifica al usuario la posible solución.			
	Si no se puede resolver el problema vía telefónica se levanta reporte y asiste un técnico en sistemas (3).			
CONCLUYE PROCEDIMIENTO				

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Mantenimiento a las tablas y bases de datos de los sistemas.

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

Coordinación de
Soporte a Sistemas
Administrativos e
Innovación Tecnológica

01

Realiza mantenimientos a las estructuras de los archivos o tablas de bases de datos, así como reorganizar los datos en caso de que existan pérdidas de información o por requerimiento de las áreas usuarias

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Recuperación de archivos, tablas.

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Realiza recuperación de información en la medida que sea posible de datos que se hayan dañado por motivos de corte de energía eléctrica u otro tipo de siniestro.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Respaldo periódico de información.

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	Realiza periodicamente respaldo de información de los sistemas en los servidores.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

- Reinstalación de software de aplicación.

Responsable	No.	Actividad
Coordinación de Soporte a Sistemas Administrativos e Innovación Tecnológica	01	En el caso de haber perdidas de información y del sistema de aplicación se realiza la reinstalación del software partiendo del los respaldos que se realizan periódicamente CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL HP 9000

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Mantener en operación el equipo HP9000 para procesar los sistemas de facturación y cobranza, glosa de giros y conciliación de Dinero en Minutos.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECIFICAS

La operación del HP 9000 se efectúa exclusivamente con personal capacitado, el cual tendrá por responsabilidad realizar los siguientes procesos.

La ejecución de procesos se realiza periódicamente con base en las necesidades de operación.

El proceso ONTAPE se ejecuta los fines de semana a partir de las 10:00 horas.

El proceso DBEXPORT se ejecuta dos veces por semana los miércoles y viernes o al siguiente día hábil.

El proceso FBACKUP se ejecutará los fines de semana a partir de las 12:00 horas

El proceso ONCHECK se realiza una vez por semana los días viernes

El proceso -PROC se ejecutará una vez por semana.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

5. Administración y Operación del HP9000

Impresión de reportes

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGRESOS (Coordinación de Facturación) GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	Genera diversos tipos de reportes, depositándolos en el área asignada dentro del equipo hp900, indicando el tipo de papelería a ser utilizada.
	02	Valida que la carga de información se efectúe correctamente, identificando el usuario propietario de la información a imprimir, identifica el tipo de papelería a ser utilizado.
	03	Se ejecuta el proceso lp. Sí los resultados obtenidos del proceso de impresión son correctos, se libera el área de impresión de reportes.
	04	Si los resultados obtenidos en le proceso de impresión no son los esperados, la Gerencia de Ingresos notifica al la Coordinación de Administración de Sistemas para que libere el área ocupada por los reportes incorrectos.
	05	Se restablece el área disponible para recibir mas reportes y se vuelve al punto número uno.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Respaldo ontape

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	El fin de semana.
	02	Se coloca un cartucho DDS en la unidad lectora-grabadora del equipo HP9000.
	03	Se ejecuta el proceso ontape Este proceso tiene como objetivo realizar el respaldo del sistema Informix en general, durante este proceso se respaldan las bases de datos, tablas, dbspaces, configuración del sistema etc. Este proceso tiene como fin, respaldar la información de informix para que en Caso de contingencia poder recuperar íntegramente la información.
	04	Se monitorea por la consola el desarrollo de este respaldo, en el caso de que se presente algún mensaje indicando que el respaldo no se esta realizando adecuadamente se aborta el proceso y se vuelve al punto número dos.
	05	En el caso de que el respaldo se realice adecuadamente, se retira la cinta DDS, se registra en la bitácora se guarda.
	06	Si en la siguiente semana laborable no existe ninguna contingencia se vuelve al punto uno.
	07	En el caso que en el transcurso de la siguiente semana laboral exista una contingencia se Procederá a cargar en la unidad lectora-grabadora el cartucho DDS del respaldo del fin de semana inmediato pasado. Se ejecuta el proceso ontape y se monitorea el restablecimiento de la información.
	08	En el caso de que se presente otra contingencia se vuelve al punto siete.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Respaldo dbexport

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	El cuarto día de la semana.
	02	Se coloca un cartucho DDS en la unidad lectora-grabadora del equipo HP9000.
	03	Se ejecuta el proceso dbexport Este proceso tiene como objetivo realizar el respaldo de las bases de datos, convirtiendo la información codificada de Informix en archivos en código ASCII Este proceso tiene como fin, respaldar la información de informix para que en Caso de contingencia poder recuperar parcialmente la información.
	04	Se monitorea por la consola el desarrollo de este respaldo, en el caso de que se presente algún mensaje indicando que el respaldo no se esta realizando adecuadamente se aborta el proceso y se vuelve al punto número dos.
	05	En el caso de que el respaldo se realice adecuadamente, se retira la cinta DDS, se registra en la bitácora y se guarda.
	06	Si antes del cuarto día de la semana siguiente semana no existe ninguna contingencia se vuelve al punto uno.
	07	En el caso que exista una contingencia se procederá a cargar en la unidad lectora-grabadora el cartucho DDS el respaldo inmediato anterior. Se ejecuta el proceso dbimport indicando los elementos a ser bajados del respaldo y se monitorea el restablecimiento de la información.
	08	En el caso de que se presente otra contingencia se vuelve al punto siete.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Proceso Respaldo fbackup

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	El fin de semana.
	02	Se coloca un cartucho DDS en la unidad lectora-grabadora del equipo HP9000.
	03	Se ejecuta el proceso fbackup Este proceso tiene como objetivo realizar el respaldo de la información sistema HP-UX en general, durante este proceso se respaldan las bases de datos(código ascii), archivos de datos (leídos de cintas magnéticas), programotecas, procedimientos. Este proceso tiene como fin, respaldar la información del sistema HP-UX para que en Caso de contingencia poder recuperar íntegramente la información.
	04	Se monitorea por la consola el desarrollo de este respaldo, en el caso de que se presente algún mensaje indicando que el respaldo no se está realizando adecuadamente se aborta el proceso y se vuelve al punto número dos.
	05	En el caso de que el respaldo se realice adecuadamente, se retira la cinta DDS, se registra en la bitácora y se guarda.
	06	Si en la siguiente semana laborable no existe ninguna contingencia se vuelve al punto uno.
	07	En el caso que en el transcurso de la siguiente semana laboral exista una contingencia se procederá a cargar en la unidad lectora-grabadora el cartucho DDS del respaldo del fin de semana inmediato pasado. Se ejecuta el proceso frecover monitoreando el restablecimiento de la información e indicando los elementos que se requiere restablecer.
	08	En el caso de que se presente otra contingencia se vuelve al punto siete.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Proceso update statistics

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	Cuando existen problemas de acceso a las bases de datos.
	02	SE ejecuta el proceso update statistics. Esta proceso tiene como objetivo realizar la actualización de estadísticas reorganizando los apuntadores, indicando el nivel de aplicación: Low – índices. Médium – índices, tablas. High – índices, tablas, bases de datos.
	03	Se monitorea por la consola de control el desarrollo de este procedimiento.
	04	En el caso de que se presenten problemas de acceso a la base de datos se vuelve al punto uno.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Proceso oncheck

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	Se ejecuta el proceso oncheck. Este proceso tiene como objetivo el de verificar y corregir inconsistencias en los espacios asignados a las bases de datos.
	02	Se ejecuta este procedimiento antes de cada respaldo asegurando que el respaldo se realizara con la informacion confiable.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Proceso make_recovery

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	Se ejecuta el proceso make_recovery Este proceso tiene como objetivo rocontruir el sistema operativo cuando surge un daño en el disco en donde se localiza ubicado el sistema operativo. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Proceso .proc

Responsable	No.	Actividad
GERENCIA DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS (Coordinación de Administración de Sistemas)	01	El ultimo dia abil de la semana.
	02	Se coloca un cartucho DDS en la unidad lectora-grabadora del equipo HP9000.
	03	Se ejecuta el proceso .proc Este proceso tiene como objetivo realizar el respaldo de la informacion a nivel tabla. Este proceso tiene como fin, respaldar la información a nivel tabla para que en caso de contingencia poder recuperar íntegramente la información contenida en tablas.
	04	Se monitorea por la consola el desarrollo de este respaldo, en el caso de que se presente algún mensaje indicando que el respaldo no se esta realizando adecuadamente se aborta el proceso y se vuelve al punto número dos.
	05	En el caso de que el respaldo se realice adecuadamente, se retira la cinta DDS, se registra en la bitácora se guarda.
	06	Si en la siguiente semana laborable no existe ninguna contingencia se vuelve al punto uno.
	07	En el caso que en el transcurso de la siguiente semana laboral exista una contingencia se Procederá a cargar en la unidad lectora-grabadora el cartucho DDS del respaldo inmediato pasado. Se ejecuta el proceso dbimport indicando las tablas a ser restablecidas y se monitorea el restablecimiento de la información.
	08	En el caso de que se presente otra contingencia se vuelve al punto siete.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Area Operativa de
Facturación
Operador de HP-9000

- 1 Carga la información a las bases de datos.
- 2 Valida que la carga de información se efectúe correctamente.
- 3 Ejecuta el proceso ¿???????????

Sí...	Entonces...
Se ejecutó bien el proceso de facturación	Procede a liberar la impresión de reportes

CONCLUYE DE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBETIVO

Contar con las disposiciones y reglas precisas para el desarrollo de las actividades de implantación de los sistemas informáticos desarrollados interna o externamente, para que las operaciones del organismo se realicen de manera eficiente.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICAS.

1. La implantación de sistemas se efectuará únicamente cuando se haya verificado que la aplicación provee lo requerido por el usuario.
2. La implantación del sistema se realizará una vez que haya aprobado satisfactoriamente con las pruebas en ambiente de laboratorio, pruebas destructivas y de volumen y operación en paralelo.
3. La implantación del sistema se realizara siempre y cuando el área responsable de operación de dicho sistema, haya dado el Visto Bueno, conforme a sus requerimientos.
4. Se iniciara el periodo de implantación del sistema, cuando sea autorizado por el jefe inmediato y/o superiores.
5. El usuario contara con un periodo de soporte, a partir de su inicio de operación.
6. El usuario contara con otro periodo de soporte, siempre y cuando existan actualizaciones del sistema.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Definición de requerimientos.

Responsable	No.	Actividad				
Usuario	1	Solicita por escrito el desarrollo o la modificación a un sistema.				
Coordinador de Implantación	2	Establece contacto y desarrollan la reunión para la definición de requerimientos				
	3	Elabora documento de "definición de Requerimientos" y lo presenta a firma del usuario.				
Usuario	4	Recibe y determina, son correctos los requerimientos				
Coordinador de Implantación		<table><tr><td>Sí...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El documento "definición de Requerimientos" cumple con lo esperado</td><td>Firma de aceptado y entrega a Implantación de Sistemas</td></tr></table>	Sí...	Entonces...	El documento "definición de Requerimientos" cumple con lo esperado	Firma de aceptado y entrega a Implantación de Sistemas
	Sí...	Entonces...				
	El documento "definición de Requerimientos" cumple con lo esperado	Firma de aceptado y entrega a Implantación de Sistemas				
	5	Elabora comunicado y envía a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas.				
		<table><tr><td>No...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El documento "definición de Requerimientos" NO cumple con lo esperado</td><td>Indica modificaciones al documento.</td></tr></table>	No...	Entonces...	El documento "definición de Requerimientos" NO cumple con lo esperado	Indica modificaciones al documento.
	No...	Entonces...				
El documento "definición de Requerimientos" NO cumple con lo esperado	Indica modificaciones al documento.					
6	Corrige el documento y reinicia con paso 4.					

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Pruebas de sistemas

Responsable	No.	Actividad								
Gerencia de Desarrollo de Sistemas Coordinación de Implantación	1	Una vez concluido el desarrollo entrega a la Coordinación de Implantación para las pruebas en ambiente de laboratorio.								
	2	Recibe y prueba el sistema verificando entradas y salidas y que cumpla con lo especificado en la definición de requerimientos. 1. Pruebas de funcionalidad ✓ operativas ✓ volumen ✓ contingencias 2. pruebas destructivas ✓ provocación de colisiones 3. Pruebas controladas ✓ integrales ✓ masivas ✓ volumen								
	3	El sistema cumple con la definición de requerimientos								
	<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El sistema realiza las funciones requeridas</td><td>Da el visto bueno al área de desarrollo de sistemas</td></tr></table>		Si...	Entonces...	El sistema realiza las funciones requeridas	Da el visto bueno al área de desarrollo de sistemas				
Si...	Entonces...									
El sistema realiza las funciones requeridas	Da el visto bueno al área de desarrollo de sistemas									
Usuario	4	Recibe, prueba que el sistema emita resultados esperados								
		<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El sistema cumple con lo solicitado</td><td>En coordinación con Implantación de Sistemas elaboran el acta de aceptación del sistema.</td></tr><tr><td>No...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El sistema NO realiza las funciones requeridas</td><td>informa por escrito al área de desarrollo de sistemas para sus correcciones y reinicia con paso 2.</td></tr></table>	Si...	Entonces...	El sistema cumple con lo solicitado	En coordinación con Implantación de Sistemas elaboran el acta de aceptación del sistema.	No...	Entonces...	El sistema NO realiza las funciones requeridas	informa por escrito al área de desarrollo de sistemas para sus correcciones y reinicia con paso 2.
Si...	Entonces...									
El sistema cumple con lo solicitado	En coordinación con Implantación de Sistemas elaboran el acta de aceptación del sistema.									
No...	Entonces...									
El sistema NO realiza las funciones requeridas	informa por escrito al área de desarrollo de sistemas para sus correcciones y reinicia con paso 2.									

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Instalación de Sistemas

Responsable	No.	Actividad				
Coordinación Implantación Sistemas	de de	1 Una vez recibida el ACTA de aceptación del sistema por parte del usuario				
		2 Es un sistema que vaya a la red telegráfica				
		<table><tr><td>Si...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El sistema operará en la red telegráfica o en las gerencias estatales</td><td>Diseña la estrategia de implantación</td></tr></table>	Si...	Entonces...	El sistema operará en la red telegráfica o en las gerencias estatales	Diseña la estrategia de implantación
		Si...	Entonces...			
		El sistema operará en la red telegráfica o en las gerencias estatales	Diseña la estrategia de implantación			
		2 Elabora calendario de instalación en coordinación con los gerentes estatales				
		Prepara instructivo de instalación y distribuye al personal técnico de las gerencias				
		3 Prepara material de capacitación				
		4 Recaba de las gerencias estatales la relación de personal a capacitarse para que ellos realicen la capacitación al personal operativo				
		5 Distribuye el software a los responsables técnicos de los estados para su instalación.				
		6 Realiza la capacitación a los capacitadores estatales				
		7 Supervisa la instalación del software en las oficinas o gerencias estatales.				
		8 Proporcionar soporte vía remota, ya sea e – mail o telefónica.				
		<table><tr><td>NO...</td><td>Entonces...</td></tr><tr><td>El sistema operará en un área central</td><td>Convoca al área usuaria para definir la estrategia de implantación</td></tr></table>	NO...	Entonces...	El sistema operará en un área central	Convoca al área usuaria para definir la estrategia de implantación
NO...	Entonces...					
El sistema operará en un área central	Convoca al área usuaria para definir la estrategia de implantación					
9 En coordinación con el usuario respalda la información vigente						
10 Instala el software						
11 Capacita al personal operativo						
12 Proporciona el soporte técnico al usuario en el periodo establecido.						

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Soporte del Sistemas

Responsable	No.	Actividad												
Gerencia de Desarrollo Sistemas Usuario. Coordinación Implantación Sistemas	1	Una vez entregado el desarrollo del sistema y probado por la Coordinación de Implantación de Sistemas.												
	2	Realiza una prueba integral del sistema para su Visto Bueno.												
	3	Se aplica un periodo de Soporte, que va de 1 a 3 meses dependiendo la complejidad del sistema.												
	4	Para aplicar el periodo de Soporte se identificara el origen del problema, posible causa y solución.												
	✓	El sistema opera en la red Telegráfica:												
Usuarios.	5	<table><tr><th>Si...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>El problema es de carácter operativo.</td><td>El usuario será canalizado al Mauss, para su atención.</td></tr><tr><td>El problema es de carácter técnico / operativo.</td><td>Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.</td></tr><tr><td>El problema se origina por el sistema</td><td>Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema. Esta Coordinación valida la solución y entrega al usuario.</td></tr><tr><td>El problema se genera por Actualizaciones o modificaciones.</td><td>Esta Coordinación utilizara el medio electrónico para avisar de cambios o actualizaciones. Si reincide el problema avisara por vía electrónica al sistema@mail.sigitel.net El usuario será canalizado al Mauss para su atención.</td></tr><tr><td>El problema se genera en su medio de enlace.</td><td>El usuario será canalizado al área comunicaciones.</td></tr></table>	Si...	Entonces...	El problema es de carácter operativo.	El usuario será canalizado al Mauss, para su atención.	El problema es de carácter técnico / operativo.	Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.	El problema se origina por el sistema	Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema. Esta Coordinación valida la solución y entrega al usuario.	El problema se genera por Actualizaciones o modificaciones.	Esta Coordinación utilizara el medio electrónico para avisar de cambios o actualizaciones. Si reincide el problema avisara por vía electrónica al sistema@mail.sigitel.net El usuario será canalizado al Mauss para su atención.	El problema se genera en su medio de enlace.	El usuario será canalizado al área comunicaciones.
Si...	Entonces...													
El problema es de carácter operativo.	El usuario será canalizado al Mauss, para su atención.													
El problema es de carácter técnico / operativo.	Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.													
El problema se origina por el sistema	Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema. Esta Coordinación valida la solución y entrega al usuario.													
El problema se genera por Actualizaciones o modificaciones.	Esta Coordinación utilizara el medio electrónico para avisar de cambios o actualizaciones. Si reincide el problema avisara por vía electrónica al sistema@mail.sigitel.net El usuario será canalizado al Mauss para su atención.													
El problema se genera en su medio de enlace.	El usuario será canalizado al área comunicaciones.													
	6	<table><tr><th>No...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td>El problema es de carácter técnico / operativo.</td><td>Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.</td></tr><tr><td>El problema se origina por el sistema</td><td>Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema.</td></tr><tr><td>El problema es de carácter operativo.</td><td>El usuario será atendido, teniendo su manual de operación.</td></tr></table>	No...	Entonces...	El problema es de carácter técnico / operativo.	Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.	El problema se origina por el sistema	Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema.	El problema es de carácter operativo.	El usuario será atendido, teniendo su manual de operación.				
No...	Entonces...													
El problema es de carácter técnico / operativo.	Se atenderá en una primera fase vía telefónica, si el problema permite la operación al usuario. Se atenderá de forma personalizada cuando el problema no permita la operación al usuario.													
El problema se origina por el sistema	Se canaliza a la Gerencia de Desarrollo para su revisión, diagnostico y solución del problema.													
El problema es de carácter operativo.	El usuario será atendido, teniendo su manual de operación.													

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

OBJETIVO

Mantener estricto control de los equipos informáticos asignados a la Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

POLÍTICAS ESPECÍFICA

- La asignación de equipos a las áreas solicitantes se hará siempre que haya sido programado su requerimiento
- La entrega del equipo a las áreas se hará con la instalación del software de office y el antivirus.
- Las áreas solicitantes deberán firmar el formato de traspaso de los bienes en cuestión.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

6. Control de Bienes

Entrega de equipo .

Responsable	No.	Actividad
Usuario Gerencia de Ingeniería y Control de Sistemas	1	El área que solicita equipo lo debe hacer por medio de oficio, indicando sus requerimiento.
	2	Se procede a autorizar la entrega del equipo solicitado por el área considerando sus requerimientos.
	3	
	4	I

FIN DE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS

NUMERO

TCM-2400-DO1-01

Atención de llamadas por virus.

Responsable	No.	Actividad
Usuario	1	Efectúa llamada telefónica a soporte técnico para reportar, falta de antivirus o virus en la PC
Soporte Técnico	2	Recibe llamada, registra en sistema y envía al técnico para revisar la PC
	3	Instala el software antivirus, eliminando los virus
	4	En caso de virus nuevo reporta al proveedor y envía la muestra.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
INGENIERIA Y CONTROL DE SISTEMAS	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

AUTORIZACION OFICIAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-D01-01

OBJETIVO

ESTABLECER DE MANERA SISTEMATICA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

**FECHA DE
AUTORIZACION**

JULIO 2001

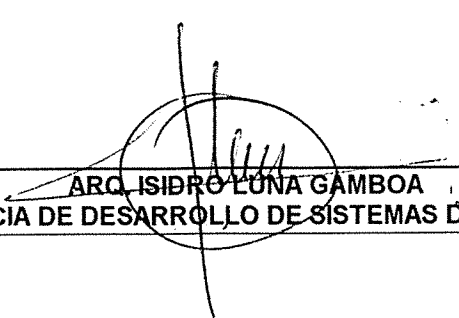
AREA (S) RESPONSABLE (S) DE SU EJECUCIÓN

DIRECCIÓN TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMATICA
GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

AREA (S) QUE INTERVIENEN EN SU DESARROLLO O CONTROL


C. CIRIO ALBERTO VERGARA
DIRECTOR TÉCNICO DE TELÉGRAFOS


ING. SATURNINO PÉREZ LOMELI
SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMATICA


ARC. ISIDRO LUNA GAMBOA
ENC. GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE
INFORMATICA

Número:

TCM-4421-D01-01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMATICA

JULIO DE 2001

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE
INFORMATICA

Número:

TCM-4421-D01-01

IDENTIFICACION



NUMERO DE REGISTRO
TCM-DTT-4421-D01-01

RESPONSABLE

ELABORACION, DISTRIBUCION Y
CONTROL

GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS
DE INFORMATICA

ACTUALIZACION:

EXPEDICION:

LUGAR:
MEXICO, D.F.

FECHA:
JULIO 2001

EJEMPLARES:

CANTIDAD:
50

NUMERO:
01

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
BASE LEGAL	6
1. REQUERIMIENTOS DE UN SISTEMA INFORMATICO A DESARROLLAR	7
2.- ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL SISTEMA A DESARROLLAR	8
3.- TOMA DE DECISIÓN DEL SISTEMA A DESARROLLAR	9
4.- ANÁLISIS DEL SISTEMA A DESARROLLAR	10
5.- DISEÑO LÓGICO DEL SISTEMA A DESARROLLAR	11
6.- DISEÑO FISICO DEL SISTEMA A DESARROLLAR	12
7.- PRUEBAS DE LABORATORIO DEL SISTEMA DESARROLLADO	13
8.- PRUEBAS PILOTO DEL SISTEMA DESARROLLADO	14
9.- CAPACITACION Y LIBERACIÓN DEL SISTEMA DESARROLLADO	15
10.- MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	16
11.- REGISTRO DEL SISTEMA	17

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática, está fundamentado en las atribuciones que le confiere el Reglamento Interno de TELECOMM a la Dirección Técnica de Telegráfos, el Manual General de Organización y las Normas para el Aprovechamiento de los Recursos Informáticos.

El propósito de este documento es orientar al personal de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática para que conozcan de manera detallada, los pasos que deben seguir para el desempeño de las funciones que tienen encomendadas.

Para mantener permanentemente actualizado el presente documento es indispensable la participación del personal de la Gerencia y de aquellas áreas usuarias que reciben los servicios, quienes deberán aportar sus comentarios o sugerencias para enriquecerlo constantemente.

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

MARCO JURÍDICO

LEYES

LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963

LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982

LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995

REGLAMENTOS

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 4 de enero de 1962

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990

REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

DECRETOS

DECRETO POR EL QUE SE CREA UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 1986

DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACION DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de 1989

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTICULOS 1º Y 3º FRACCIONES I,II y VII Y SE DEROGA LA FRACCION III DEL ARTICULO 3º QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990

OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

INSTRUCTIVO PARA LA TRAMITACION DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRAFICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
Publicado el 11 de diciembre de 1966

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

REQUERIMIENTOS DE UN SISTEMA INFORMATICO A DESARROLLAR

Responsable	Act. No.	Descripción
Usuarios	01	Desarrollar un sistema a petición de una dependencia de TELECOMM.
Subdirección de Sistemas de Informática	02	La Subdirección de Sistemas de Informática recibe la petición
	03	La Subdirección de Sistemas de Informática verifica con la Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática la factibilidad de lo solicitado.
Gerencia de Operación de Centros de Cómputo Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	04	Si el desarrollo del sistema es prioritario la Subdirección consulta a nivel Dirección Técnica e incluso de la Dirección General, la posibilidad de suspender el desarrollo de sistemas menos prioritarios.
	05	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL SISTEMA A DESARROLLAR

Responsable	Act. No.	Descripción
Subdirección de Sistemas de Informática.	01	Analizar la factibilidad y disponibilidad de procedimientos y del personal
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	02	Emitir como resultado, si el sistema es factible de desarrollar, o bien si este será enviado a un desarrollo por empresas exteriores..
	03	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

TOMA DE DECISIÓN DEL SISTEMA A DESARROLLAR

Responsable	Act. No.	Descripción
Subdirección de Sistemas de Informática Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática.	01 ✓	Se decide si el sistema será o no desarrollado, y en caso de ser así, cuál será la metodología a seguir.
	02	Decidir
	03	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO.	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

ANÁLISIS DEL SISTEMA A DESARROLLAR

Responsable	Act. No.	Descripción
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	01	Hacer trabajo de campo para conocer lo mas exactamente posible las necesidades del usuario y los procedimientos a fin de realizar un análisis y una abstracción del sistema que emule la realidad lo mas cercanamente posible, se sostienen juntas con el (las) área (s) interesada (s), con un levantamiento de minutas de los trabajos efectuados o a desarrollar, así como de los compromisos adquiridos.
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

DISEÑO LÓGICO DEL SISTEMA A DESARROLLAR

Responsable	No.	Actividad
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	01	Elabora el diseño lógico del sistema, y en su caso, si es un externo el desarrollador, se revisarán los documentos generados al respecto, conjuntamente con la Subdirección de Sistemas de Informática.
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO
TCM-4421-DO1-01

DISEÑO FISICO DEL SISTEMA A DESARROLLAR

Responsable	Act. No.	Descripción
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	01	Desarrolla los sistemas en el lenguaje y plataforma de Sistema Operativo previamente seleccionados.
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

PRUEBAS DE LABORATORIO DEL SISTEMA DESARROLLADO

Responsable	Act. No.	Descripción
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática.	01	Elabora scripts de pruebas de laboratorio, para realizar un simulacro de la operación del sistema correspondiente, a las expectativas del mismo.
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

PRUEBAS PILOTO DEL SISTEMA DESARROLLADO

Responsable	Act. No.	Descripción
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	01	En un ambiente controlado, la aplicación es probada con un usuario conocedor de los procedimientos de operación del sistema y es quién dictamina si el aplicativo es operable o no..
Usuarios del sistema	02	Si ya existiera una aplicación previa, se realizan pruebas en paralelo a dicho sistema..
	03	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

CAPACITACION Y LIBERACIÓN DEL SISTEMA DESARROLLADO

Responsable	Act. No.	Descripción
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	01	Elaborar los manuales de operación para la capacitación previa al personal involucrado en la operación de dicho sistema en el ámbito nacional, mínimo a los 32 encargados estatales.
	02	El sistema se liberará y se le entregará a las áreas responsables para su operación y control.
	03	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NÚMERO

TCM-4421-DO1-01

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Responsable	Act. No.	Descripción
Usuarios	01	Las áreas involucradas solicitarán a la Gerencia de Desarrollo, los cambios requeridos o alguna inconsistencia detectada en el sistema; el personal designado para hacer las modificaciones y/o correcciones informará a los usuarios, después de haber realizado las pruebas correspondientes, de la terminación de su tarea.
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática	✓	
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL PROCEDIMIENTOS GER. DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA

NUMERO

TCM-4421-DO1-01

REGISTRO DEL SISTEMA

Responsable	Act. No.	Descripción
Dirección Técnica de Telégrafos	01	El sistema desarrollado se registra para efectos de propiedad y derechos de Autor por parte del Organismo TELECOMM- Telégrafos.
Subdirección de Sistemas de Informática		
Gerencia de Desarrollo de Sistemas de Informática		
	02	CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Gerencia	Sustituye	Fecha de implantación
DESARROLLO SISTEMAS INFORMATICA	NINGUNO	JULIO DE 2001