

The logo for CONEVAL, featuring the word "CONEVAL" in a bold, blue, sans-serif font. The letter "O" is stylized with a green vertical bar on its left side, and the letter "L" is a solid green shape.

Consejo Nacional de Evaluación
de la Política de Desarrollo Social

DGAA – DGATIC

**Guía para la prestación de
servicios en materia de TIC's**

Abril 2018

www.coneval.org.mx

A handwritten signature in blue ink is located on the right side of the page, partially overlapping the green footer bar.

Introducción

La presente guía describe los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que se brindan a través de la Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Objetivo

Proveer a los usuarios internos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social - CONEVAL, la atención, el soporte técnico y las herramientas tecnológicas necesarias para la realización de las funciones sustantivas, administrativas y de control establecidas en la planeación institucional del Consejo.

Alcance

Que el personal del CONEVAL conozca los mecanismos para solicitar servicios de infraestructura, equipo de cómputo, comunicaciones y soluciones informáticas.

Áreas responsables del procedimiento

- Dirección de Infraestructura y Seguridad
- Dirección de Tecnología de Información
- Subdirección de Soluciones Tecnológicas

Marco jurídico interno

- Manual de Organización General y Específico del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo.
- Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (Artículo 35).
- Políticas laborales.

Mecanismos de difusión

El presente documento se publicará en la página de internet del CONEVAL en la siguiente liga:

<http://www.coneval.org.mx/Normateca/NormatividadInterna/Paginas/Administracion.aspx>

Adicionalmente, se pondrá a disposición en el sitio de colaboración de Share Point en el repositorio de Manuales y Guías en la siguiente liga: <http://colaboracion.coneval.org.mx/manuales/TI>

Glosario

Área Usuaría: Todas las áreas que forman la estructura organizacional del CONEVAL y que requieren de los servicios informáticos de la DIS.

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

DABD: Departamento de Administración de Bases de Datos.

DGAA: Dirección General Adjunta de Administración.

DGATIC: Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

DIS: Dirección de Infraestructura y Seguridad.

DRT: Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

DTI: Dirección de Tecnología de Información.

SAT: Subdirección de Arquitectura Tecnológica.

SSIS: Subdirección de Soluciones Informáticas y de Sistemas.

SST: Subdirección de Soluciones Tecnológicas.

Políticas para la prestación de los servicios

1. Respetar los tiempos de respuesta establecidos con los usuarios.
2. Es responsabilidad de la Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicaciones resguardar correctamente toda aquella información clasificada.
3. Es responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas difundir entre su personal que el servicio de equipo de cómputo e impresión, telefonía, internet, software institucional y correo electrónico, son herramientas proporcionadas por la DIS para coadyuvar al mejor desempeño de sus funciones, por lo que deberán hacer del conocimiento de su personal que los servicios antes mencionados:
 - a. Se encuentran disponibles sólo para el personal autorizado por la Unidad Administrativa correspondiente.
 - b. Deberán utilizarse exclusivamente para consultar Servicios de Gobierno, Información, Investigación, Educación, Noticias, Cultura e Información relacionada con las funciones que le han sido encomendadas.
4. El servicio de internet es monitoreado permanentemente por la DIS con el fin de tener tiempos de respuesta favorables y un buen rendimiento en el servicio. Se prohíbe el uso de éste para consultar y/o manejar información con contenidos distintos a los mencionados, tales como: chats, archivos musicales, de video o de juegos; por lo que el usuario que viole la presente disposición será reportado con su jefe inmediato.
5. Es responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas recomendar a su personal el uso racional de los servicios telefónicos, de impresión y de uso de Internet.

Catálogo de servicios

1

Equipo de cómputo y servicios de comunicaciones (nuevos y reporte de fallas)

Equipo de cómputo e impresión

Telefonía y Jabber

Correo electrónico

Servicios de red cableada e inalámbrica

Aplicaciones de colaboración (Spark y Webex)

Videoconferencias

2

Almacenamiento, procesamiento y software institucional.

Servicios de SAN

Servicios de NAS

Servidores virtuales para procesamiento

Instalación de Software Institucional

3

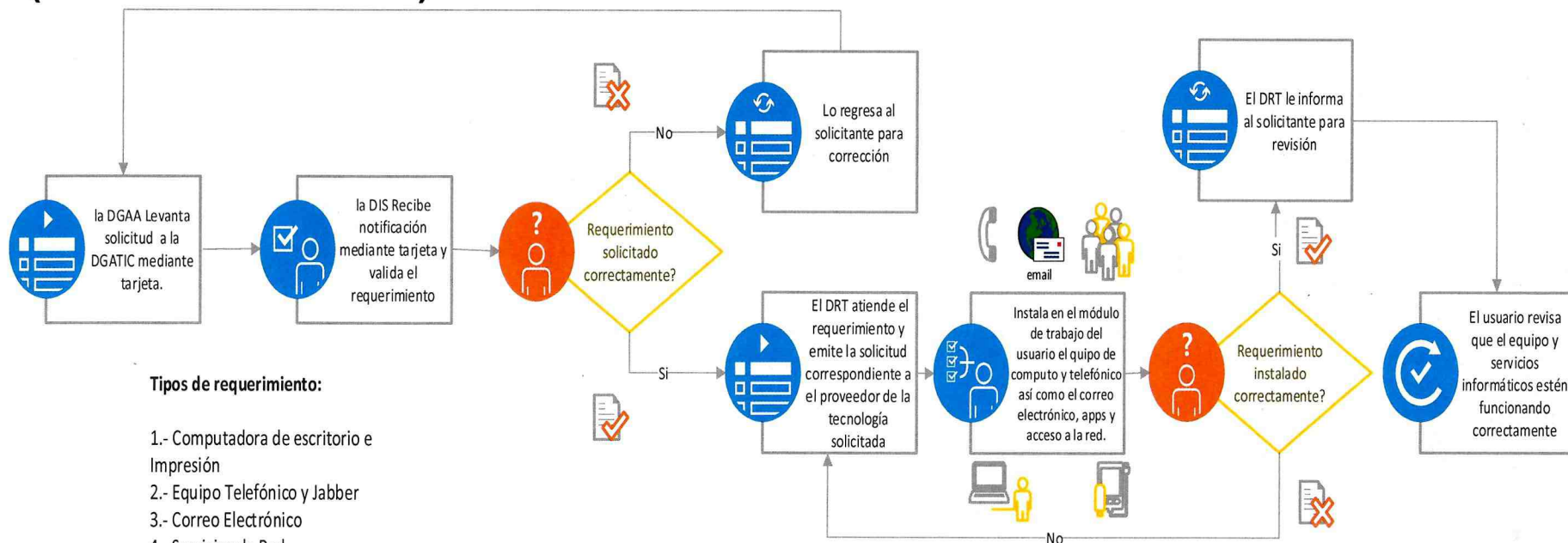
Desarrollo e implementación de soluciones informáticas.

Sistemas informáticos

Sitios de colaboración

Página web

Equipo de cómputo y servicios de comunicaciones (Nuevas solicitudes)



Tipos de requerimiento:

- 1.- Computadora de escritorio e Impresión
- 2.- Equipo Telefónico y Jabber
- 3.- Correo Electrónico
- 4.- Servicios de Red
- 5.- Aplicaciones de Colaboración (Spark y Webex)

Consulta las políticas sobre el uso de equipo de cómputo en:

http://colaboracion.coneval.org.mx/manuales/TI/Políticas_para_el_uso_de_Eq_de_computo_arrendado.pdf

Proporcionar equipo, servicios y aplicaciones al personal de nuevo ingreso y/o realizar cambios de equipo por actualización.

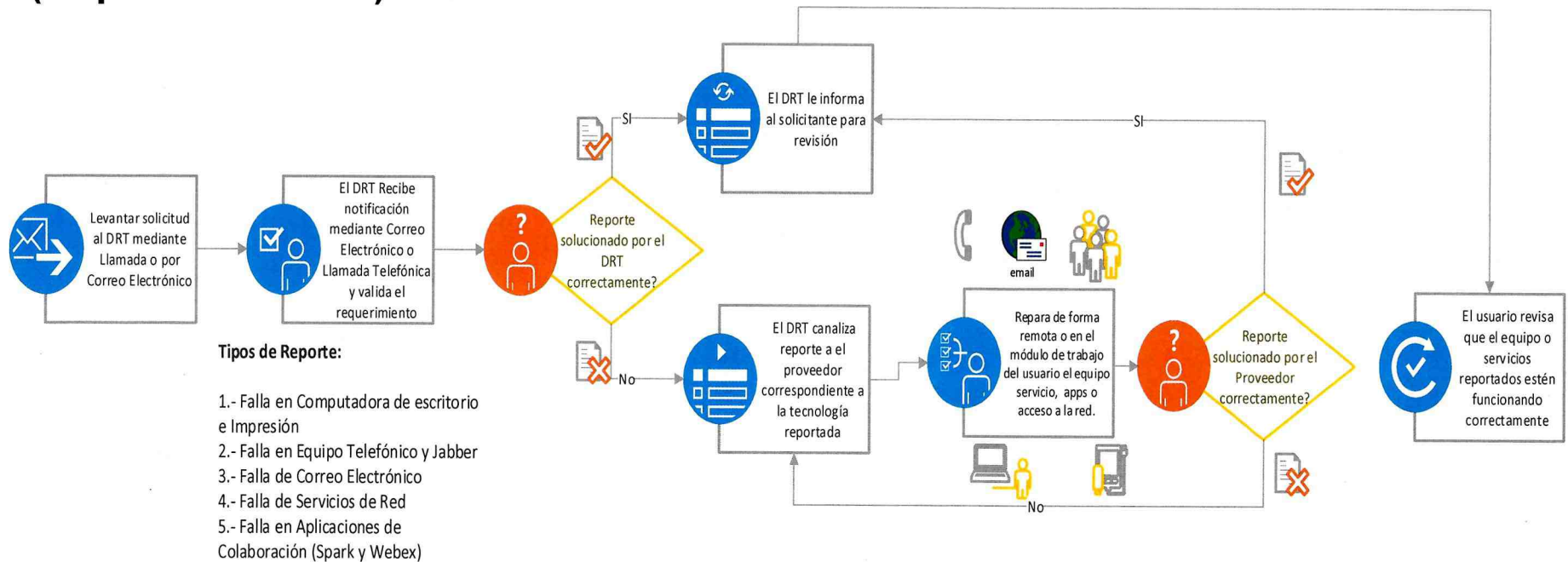
Nivel de servicio DIS: 1 a 3 días hábiles

Tipo de Solicitud:

Por tarjeta a: DGATIC / DIS

Resguardo: Físico o digital en SharePoint.

Equipo de cómputo y servicios de comunicaciones (Reporte de fallas)



Consulta las políticas sobre el uso de equipo de cómputo en:

http://colaboracion.coneval.org.mx/manuales/TI/Politiclas_para_el_uso_de_Eq_de_computo_arrendado.pdf

Proporcionar ajustes y soporte a fallas de los equipos, servicios y aplicaciones de colaboración a todo el personal.

Nivel de servicio DIS: 1 día hábil

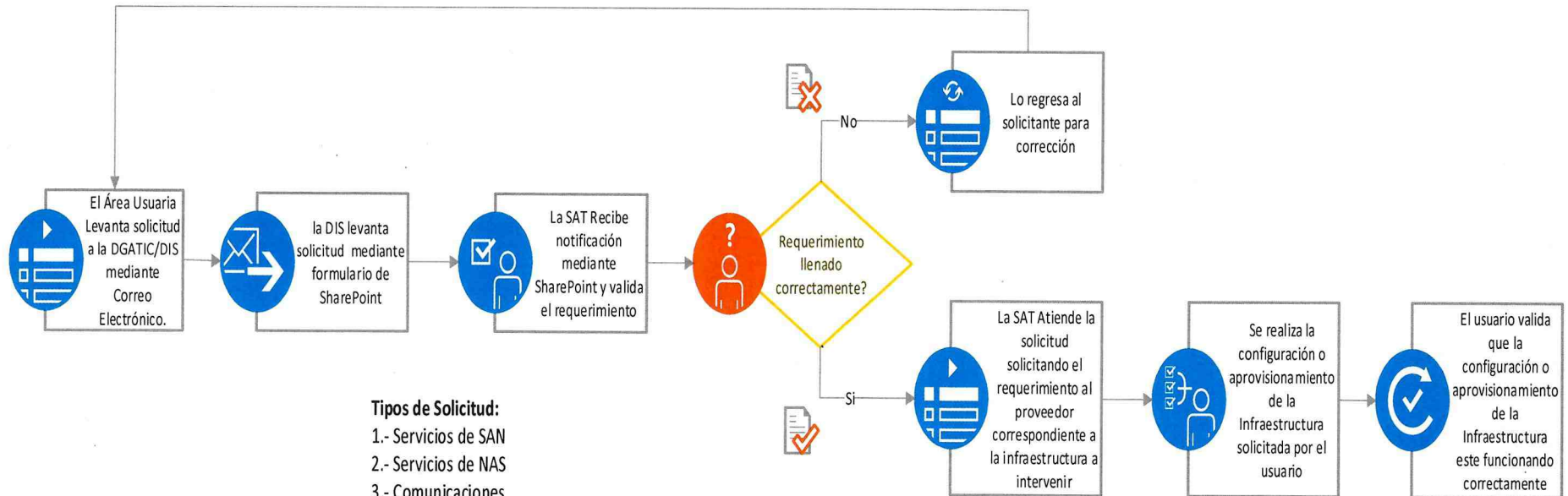
Tipo de Solicitud:

Por correo a: cavelazquez@coneval.org.mx

Por Teléfono: ext. 70023

Resguardo: Físico o digital en SharePoint en caso de cambio de equipo.

Almacenamiento, procesamiento y software institucional.

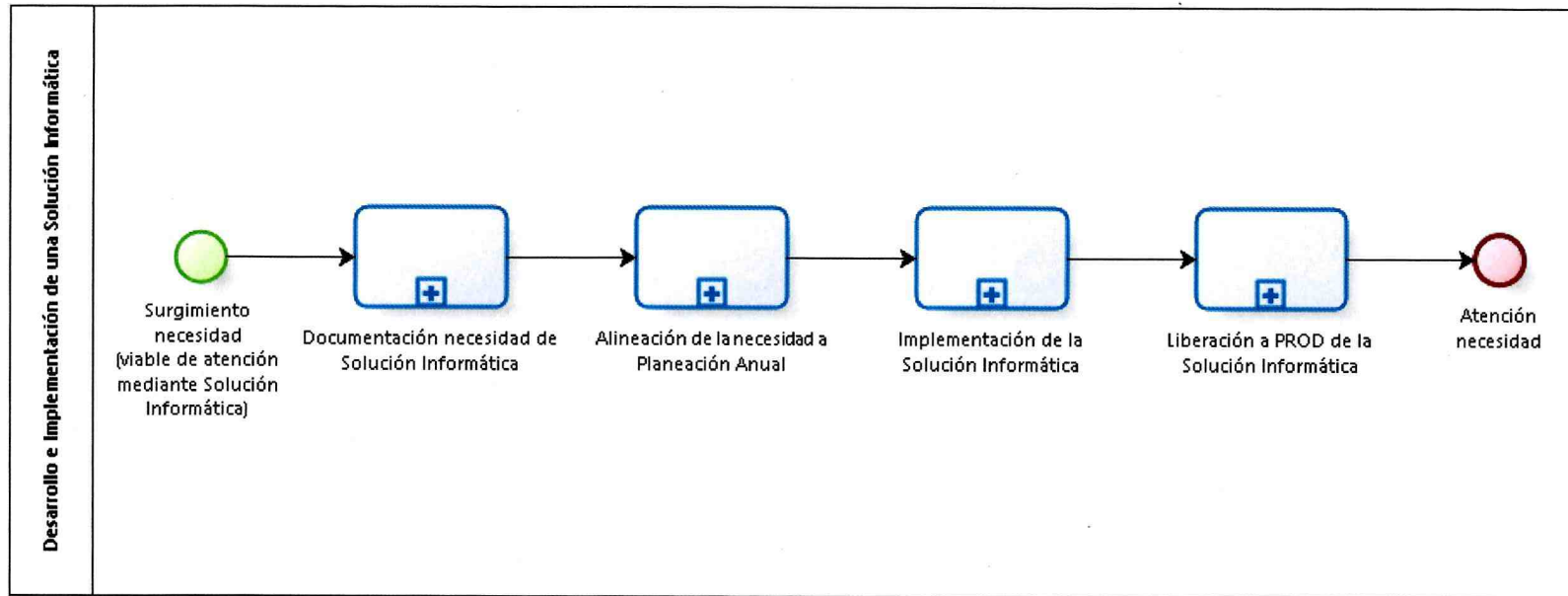


- Tipos de Solicitud:**
- 1.- Servicios de SAN
 - 2.- Servicios de NAS
 - 3.- Comunicaciones
 - 4.- Configuraciones Especiales
 - 5.- Instalación de Software Institucional
 - 6.- Soporte a la infraestructura

Proporcionar servicios de almacenamiento, procesamiento y software institucional basados en la infraestructura propia del CONEVAL.

Nivel de servicio DIS: 1 a 2 días hábiles
Tipo de Solicitud:
Por correo a: pduran@coneval.org.mx
Resguardo: No Aplica.

Desarrollo e implementación de soluciones informáticas.



Consulta el detalle de este servicio en:

http://colaboracion.coneval.org.mx/manuales/TI/Proceso_Soluciones_Informaticas_detalle.png

Lista de requerimientos:

http://colaboracion.coneval.org.mx/DGAA/DTI/Lists/Req_uerimientos/Atencin.aspx

Desarrollar soluciones informáticas que sirvan de apoyo a las unidades administrativas del CONEVAL

Nivel de servicio DTI-SST: De acuerdo al plan de trabajo establecido en la planeación anual.

Tipo de Solicitud: Por formulario SharePoint.

Tipos de cambio a solicitar por parte del usuario:

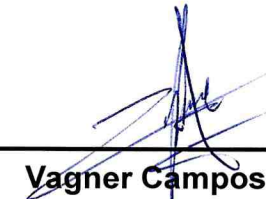
- **Negocio:** Cambios relacionados con la operación y/o propósito actuales del aplicativo.
- **Diseño:** Cambios sobre la presentación de la interfaz de usuario sin alteración en la operación.
- **Administración:** Cambios relacionados con la gestión de la solución informática al interior del Consejo.
- **Carga de información:** Solicitud de carga masiva de información a una solución informática.
- **Reporte:** Creación de productos a ser generados por la solución informática.
- **Creación:** Solicitud de funcionalidades, pantallas o módulos nuevos.
- **Falla:** Corrección de una funcionalidad o comportamiento erróneo y/o no deseado en el aplicativo.

Elaboró



Pedro Duran Valentin
Dirección de Infraestructura y Seguridad

Elaboró



Vagner Campos Vargas
Dirección de Tecnología de Información

Aprobó



Héctor Omar Rodríguez Novoa
Dirección General Adjunta de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones