

Al

INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## COORDINACION DE INFORMATICA



LUGAR Y FECHA DE ELABORACION:	Nº DE REVISION:
PUEBLA, PUE. 13/09/2012	

cy



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**INDICE**

<b>Presentación</b>	<b>2</b>
<b>Organigrama de la Unidad Técnica y Administrativa</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos Generales</b>	<b>4</b>
<b>Índice de Procedimientos</b>	<b>5</b>
<b>-Atención de soporte técnico al equipo de cómputo de los Órganos del Instituto</b>	<b>6</b>
<b>- Desarrollo de Sistemas Computacionales para los Órganos del Instituto</b>	<b>14</b>
<b>- Administración de la red institucional</b>	<b>22</b>
<b>- Administración de la información</b>	<b>28</b>
<b>Simbología</b>	<b>35</b>
<b>Formularios impresos</b>	<b>36</b>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	1



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

#### PRESENTACIÓN

La Coordinación de informática, adscrita a la Dirección Administrativa, es la unidad encargada de mantener en óptimas condiciones la base tecnológica del Instituto Electoral del Estado, base que con la incorporación de más tecnologías de información a los diferentes procesos internos como administración de la red Institucional, gestión de la operación del equipo cómputo en las diferentes áreas, desarrollo de programas computacionales e instalación de software comercial especializado implica dar seguimiento detallado del funcionamiento de sus componentes tecnológicos. Motivo por el cual, mediante este manual se proporcionan las herramientas indispensables para brindar el apoyo técnico y asesoría.

Este documento señala la información base referente a la operatividad y funcionamiento de los servicios de apoyo para el correcto desempeño de las actividades de cada una de las Unidades Administrativas y Técnicas del Órgano Central y Órganos Transitorios en las etapas preelectoral, electoral y poselectoral. Además se indican los pasos a seguir para el desarrollo de proyectos innovadores relacionados entre el Instituto Electoral del Estado y la ciudadanía a través de medios electrónicos.

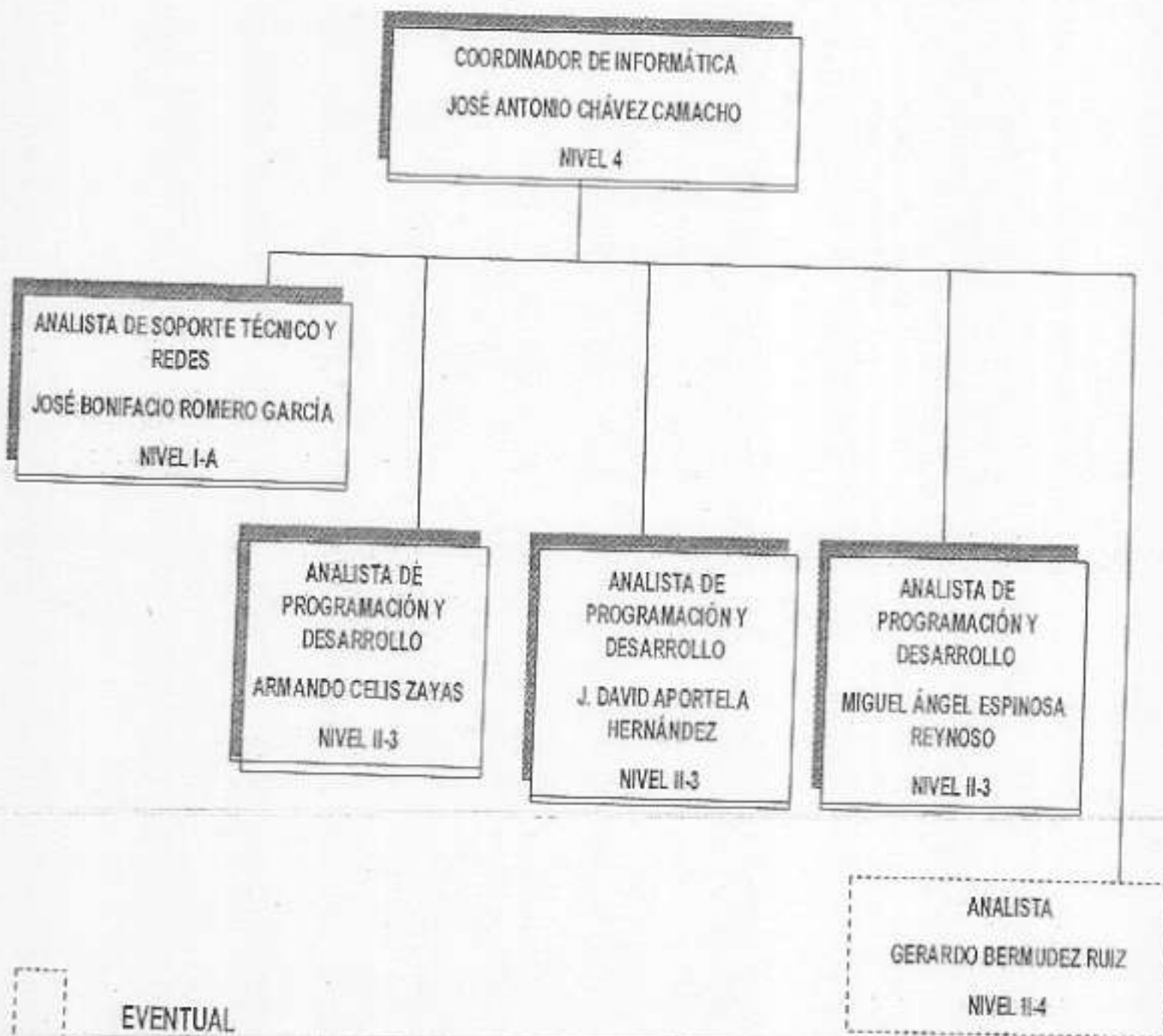
El qué hacer institucional nos exige niveles de efectividad basados en acciones programadas y estructuradas organizacionalmente, dotar de las herramientas necesarias al Instituto fortalece su capacidad de respuesta a las exigencias y expectativas ciudadanas. Es por eso que el Instituto ha desarrollado en sus Unidades Técnicas y Administrativas competencias basadas en experiencia y especialización a través de la organización de procesos electorales. La tecnología apalanca el desarrollo y es líder del cómo y con qué se han de alcanzar las metas trazadas, son retos actuales sinergizar cultura y tecnología como base de la creación de una organización aprendiente.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	2



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA**



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	3





**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**OBJETIVOS GENERALES**

- Coordinar, gestionar y adecuar las tecnologías de información con que cuenta el Instituto a las necesidades de los Órganos del Instituto.
- Crear y mantener los sistemas computacionales para los Órganos del Instituto.
- Establecer y administrar las redes de comunicación para los Órganos del Instituto.
- Suministrar soporte técnico al equipo de cómputo asignados a los órganos del Instituto.
- Capacitar y asesorar al personal del Instituto en las tecnologías de información activas.
- Coadyuvar en eventos y/o trabajos especiales de los Órganos del Instituto Electoral.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	4



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**INDICE DE PROCEDIMIENTOS**

- I. Atención de soporte técnico al equipo de cómputo de los Órganos del Instituto
- II. Desarrollo de Sistemas computacionales para los Órganos del Instituto
- III. Administración de Red Institucional.
- IV. Administración de la Información.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	5

**INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO**

**ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO AL EQUIPO  
DE CÓMPUTO DE LOS ÓRGANOS DEL  
INSTITUTO**



LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN:	Nº DE REVISIÓN:
PUEBLA, PUE. 13/09/2012	



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Procedimiento**

"Atención de soporte técnico al equipo de cómputo de los Órganos del Instituto".

**Objetivo**

Suministrar asesoría a los usuarios que operan el equipo de cómputo asignado para sus actividades y solucionar situaciones relacionadas con el funcionamiento del mismo.

**Aplicación**

- General

**Fundamento Legal**

- Artículo 106.- Fracciones: VI y VII del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.

**Alcance**

Para todo el personal adscrito a las Unidades Técnicas y/o Administrativas de este Organismo Electoral que tienen bajo su resguardo la información y equipo de cómputo.

**Frecuencia**

Permanente

**Definiciones**

- POA. Programa Operativo Anual
- CG. Consejo General
- CIN. Coordinación de Informática
- SITE. Sitio de infraestructura Tecnológica

**Referencias**

- Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Puebla.
- Lineamiento para el uso del equipo de cómputo.
- Lineamiento para el uso de telefonía.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	6





**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**Productos**

- Programa Operativo Anual CIN.
- Servicios y asesoría.

**Clientes**

- Todas las Unidades Técnicas y/o Administrativas
- Órganos Centrales
- Órganos Transitorios
- Ciudadanía que visita el sitio Web Institucional

**Responsables de la aplicación**

- Coordinador de Informática
- Analista de Soporte Técnico y Redes de Comunicación
- Analista de Programación
- Analista de Soporte Técnico

**Coadyuvancias**

- Unidades Técnicas y/o Administrativas del Instituto Electoral del Estado

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	7



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Políticas o normas de operación**

- Las Unidades Técnicas y Administrativas del Instituto solicitan a la Coordinación de Informática la atención, asesoría o soporte técnico manifestando la problemática, circunstancia o situación que requiere de conocimientos técnicos especializados mediante memorándum, llamada telefónica, correo electrónico, mensaje instantáneo o personalmente.
- La Coordinación de Informática atiende la petición de acuerdo con la severidad canalizando al personal indicado para su atención.
- Se registra el cumplimiento de la atención mediante un recibo económico, o en su caso, memorándum de solventación de la petición.
- En caso de resultar un mantenimiento correctivo de hardware donde aplique garantía se informa al solicitante refiera el equipo en cuestión al área de recursos materiales para su seguimiento con el proveedor.
- La Coordinación de Informática apoya al usuario a realizar su respaldo si así lo desea, teniendo conocimiento el usuario que la CIN no es responsable de la pérdida de información contenida o almacenada en el disco duro.
- La Coordinación de Informática suministra de manera constante apoyo técnico a las Unidades Técnicas y/o Administrativas y mediante su área de soporte técnico que en caso de no contar con el tiempo o recursos necesarios registra en una lista de espera.
- En todo momento de la aplicación del soporte el usuario es el único responsable del respaldo de la información contenida en los equipos, incluye personalización del windows (acceso directo, protector de pantalla, acceso rápidos, etc), favoritos de páginas WEB.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	8



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Descripción del Procedimiento**

<b>Descripción de la Operación del procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Registro</b>
Usuario del Equipo de Computo	1.- Solicita soporte planteando el problema	Telefónico, correo electrónico etc.
Área Soporte Técnico	2.- Evaluar el problema y determinar si es error de software o hardware.	Notificación
Área de Soporte Técnico	3.- Identificar la problemática presentada por el software.	Notificación
Área de Soporte Técnico	4.- Acudir a lugar del usuario y reinstalar el programa que en particular este fallando.	Notificación
Área de Soporte Técnico	5.- Brindar asesoría sobre uso del software.	Notificación
Área de Soporte Técnico	6.- Define de común acuerdo el día de la recolecta del equipo (para su restauración por fallas de software, virus o algún componente).	Telefónico, correo electrónico etc.
Usuario Equipo de Computo	7.- Respaldar información antes de entregar equipo (solicita apoyo a soporte tec. Si la requiere).	
Usuario Equipo de Computo	8.- Envía C.P.U. a informática (soporte tec.) en la fecha acordada.	
Área de Soporte Técnico	9.- Aplicar restauración del equipo C.P.U.	
Área de Soporte Técnico	9.1 - Para equipo con acceso a la Red <ul style="list-style-type: none"><li>• Respaldar acceso a sitios WEB Favoritos</li><li>• Respaldar archivo de Outlook, y configuración de cuenta</li><li>• Checar las unidades de Red Configuradas</li><li>• Checar configuración de red: Nombre del equipo, Usuario y Grupo</li></ul> Verificar que la unidad donde el usuario respaldó su información tenga todos los archivos de las siguientes aplicaciones y/o formatos. <ul style="list-style-type: none"><li>• Suite de Microsoft Office (doc, xls, ppt, pps, bdd, publisher)</li><li>• Otros: corel, page maker, mp3, mpeg, project (mpp)</li><li>• Archivos contenidos en mi maletín, y el escritorio</li><li>• Anotar configuración de accesos directos en escritorio</li><li>• Anotar configuración de Barra de Herramientas</li></ul>	

ELABORÓ:

JDAH

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

9



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

<b>Descripción de la Operación del procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Registro</b>
Area de Soporte Técnico	9.2.- Llevar a cabo: Restauración Formatear disco duro • Instalar Sistema operativo y drivers: Windows xp, Windows Vista, o Windows 7 Instalar controladores de video, sonido, red. 9.3.- Configurar : Para equipo con acceso a la Red Verificar la configuración de red Configurar nombre del equipo, usuario y grupo 9.4.- • Instalar software: MS Office , Antivirus, WinZip, Adobe Acrobat Impresoras, Corel Draw (en su caso), U-Talk, Strategos y Configuración de Strategos (en su caso) 9.5.-Restaurar: carpeta Favoritos Restaurar archivo de Outlook Restaurar unidades de red configuradas Verificar el funcionamiento del equipo y detectar fallas de hardware y software 9.6.- Otras tareas: Restaurar configuración de accesos directos Restaurar Configuración de Barra de Herramientas.	
Area de Soporte Técnico	10.- Identificar la problemática identificada por el hardware	
Area de Soporte Técnico	11.- Verificar tipo de equipo o componente que este fallando o este dañado.	
Area de Soporte Técnico	12.- Verificar garantía.	
Recursos Materiales	13.- Enviar equipo a garantía y dar seguimiento.	
Usuario Equipo de Computo	14.- requisición del material o equipo que se requiere.	Requisición
Recursos Materiales	15.- recibir y surtir requisición.	
Area de Soporte Técnico	16.- Reparar o surtir componente dañado.	
Usuario Equipo de Computo	17.- Firma recibo de servicio.	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	10

cu

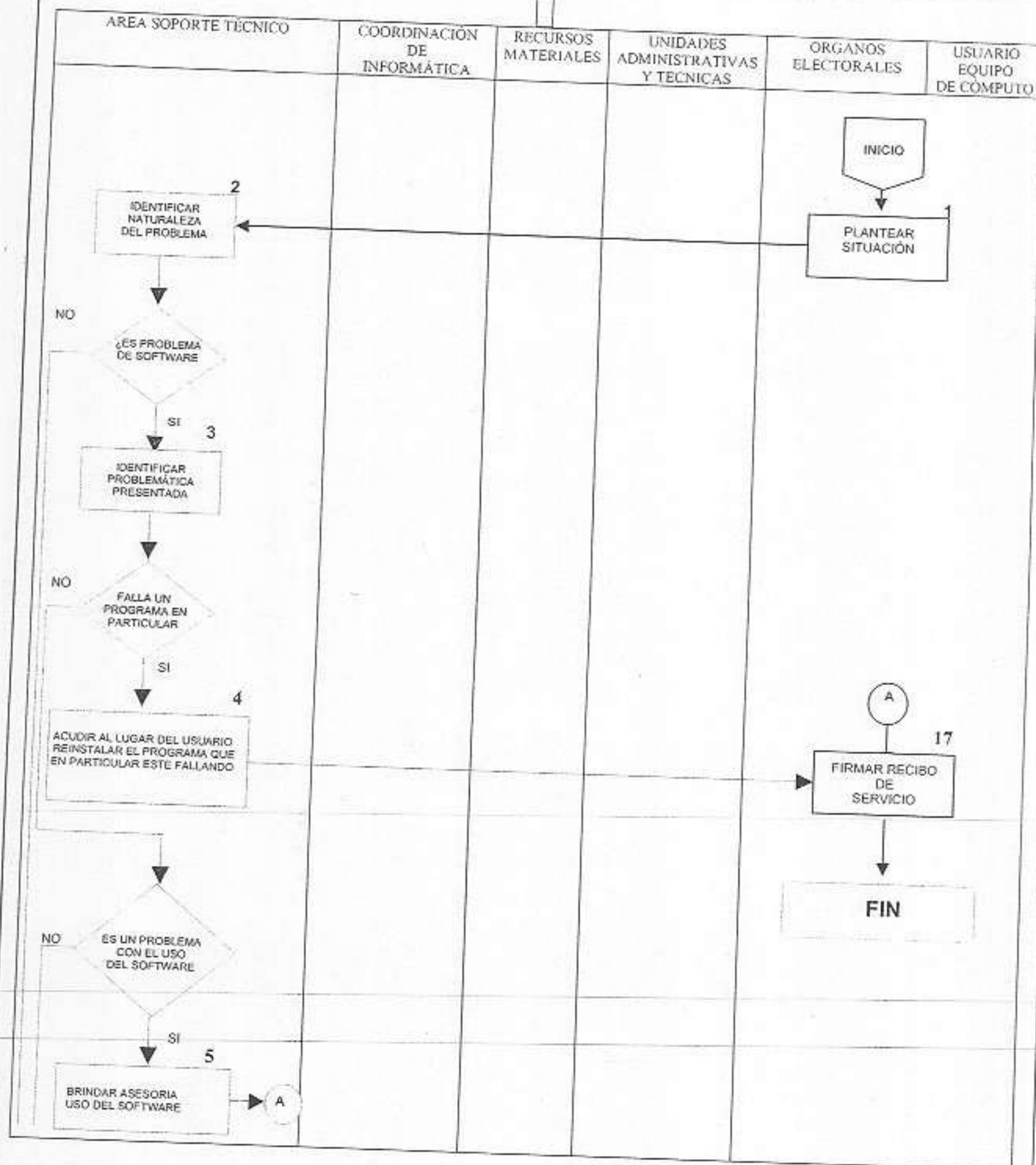




# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:

JDAH

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

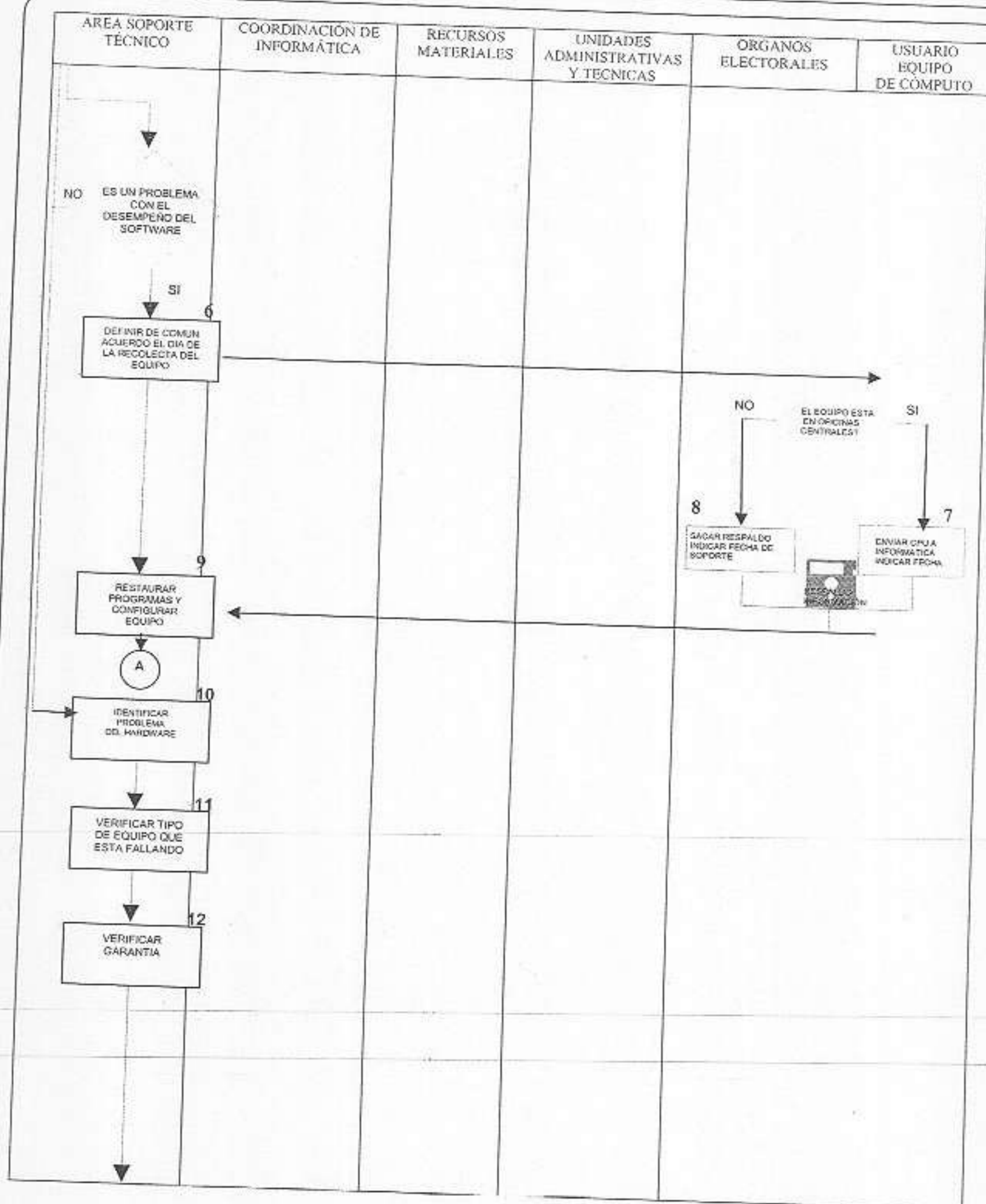
11



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:

JDAH

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

12



**INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO**

**DESARROLLO DE SISTEMAS  
COMPUTACIONALES PARA LOS ÓRGANOS EL  
INSTITUTO**



LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN:	Nº DE REVISIÓN:
PUEBLA, PUE. 13/09/2012	





**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos del Año Electoral  
*COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA*

**Procedimiento.**

"Desarrollo de Sistemas Computacionales para los Órganos del Instituto".

**Objetivo.**

Brindar a los Órganos Electorales solución a sus necesidades de automatización de procedimientos o situaciones que involucren aspectos de informática.

**Aplicación.**

- General

**Fundamento Legal.**

- Artículo 106.- Fracciones V, VI y VIII del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.

**Alcance.**

Para todo el personal adscrito a las Unidades Técnicas y/o Administrativas de este Organismo Electoral y/o Órganos Electorales que tienen encomendada una actividad encaminada a la organización de elecciones en el Estado de Puebla.

**Frecuencia**

- De carácter permanente.

**Definiciones.**

- S.O. Sistema Operativo.
- SQL Structured Query Language, Lenguaje de consulta estructurado
- ASP. Active Server Page, Página de servidor activa
- EVS. Estudio de Viabilidad del Sistema
- GUI. Interfaz Gráfica de Usuario

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECNA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	14



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos del Año Electoral  
*COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA*

**Referencias.**

- Programa Operativo Anual.
- Cuadro de Sistemas Institucionales
- Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado.
- Documentación SQL
- Documentación Visual Studio .NET

**Productos.**

- Sistemas computacionales
- Bases de datos
- Manuales técnicos y de usuario

**Clientes.**

- Unidades Técnicas y/o Administrativas del Instituto Electoral del Estado
- Órganos Transitorios
- Comités Directivos Estatales de los Partidos Políticos.
- Ciudadanía (Por medio de la publicación en la página *web* en términos de la normatividad de transparencia aplicable).

**Responsables de la aplicación.**

- Coordinador de Informática
- Analista de Programación y Desarrollo
- Capturista

**Coadyuvancias.**

- Unidades Técnicas y/o Administrativas del Instituto Electoral del Estado

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECNA:	PAGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	15



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Políticas o normas de operación.**

- Las Unidades Técnicas y/o Administrativas del Instituto solicitan a la Coordinación de Informática, vía memorandum, manifestando la situación o circunstancia que necesitan resolver con el apoyo de un sistema computacional.
- La Coordinación de Informática estudia la viabilidad de la realización del sistema.
- La Coordinación de Informática informa a la Unidad solicitante los paradigmas, tiempos y requisitos materiales en su caso humanos para su elaboración.
- La Unidad solicitante notificará el nombre del enlace con el que se ha de tener estrecha comunicación para que proporcione la información documental, normatividad y/o reglamento que regule y otorgue legalidad al sistema a desarrollar.
- La Coordinación de Informática reporta avances periódicos de común acuerdo con el solicitante a efecto de desahogar los inconvenientes y/o circunstancias que se presenten.
- La Coordinación de Informática después de concluir el sistema, lo someterá a consideración de la comisión respectiva para que indique sus observaciones y se realicen como se establezca en mesas de trabajo.
- La Unidad solicitante promoverá la aprobación del sistema en la comisión y/o órgano electoral respectivo para su implementación.
- La Coordinación de Informática elaborará manual de usuario. Configuraré e instalará la base de datos, montará y configurará la aplicación en el servidor web, o en su caso generará el paquete de instalación correspondiente.
- La Coordinación de Informática capacitará al personal involucrado que operará el sistema.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	16



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Descripción del Procedimiento**

<b>Descripción de la Operación del procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Registro</b>
Las Unidades Técnicas y/o Administrativas	1. Se definen objetivos y requisitos generales por la necesidad de apoyo ó asesoría para desarrollar sistemas, realizando la solicitud a la Coordinación de Informática.	Solicitud
Área de Programación y Desarrollo	2. Realiza el Estudio de Viabilidad del Sistema (EVS) y, determinará alternativas de desarrollo u opciones, para lo cual elaborará las necesidades técnicas.	Documento EVS
Coordinación de Informática	3. Informar a la Unidad Técnica y/o Administrativa y en su caso, los requisitos de hardware o software que se necesitan y que no cuente con ello el Instituto	Informe
Coordinación de Informática	4. En caso de no contar con los elementos, se solicita el estudio a la Dirección Administrativa de viabilidad presupuestal para adquirirlos.	Memorando de solicitud
Coordinación de Informática	5.1 Se especifica una solución para apoyar, asesorar ó desarrollar. Se iniciará el procedimiento pertinente abriéndose una ventana de tiempo en las actividades de acuerdo a la naturaleza y prioridad del caso	Solución
Coordinación de Informática	5.2 En caso de no contar con los elementos mínimos necesarios se informa a la Unidad Técnica y/o Administrativa sobre la imposibilidad de ejecutar la solicitud, exponiendo las posibles alternativas.	Informe de imposibilidad de ejecución y alternativas
Coordinación de Informática	6. Programar reuniones de acercamiento con las áreas involucradas para detallar los elementos que integraran la solución.	Especificación
Coordinación de Informática	7. Reunir lo necesario para que el Área de Programación y Desarrollo cuente con las condiciones requeridas para realizar las acciones previas al inicio	
Área de Programación y Desarrollo	8. Realizar el plan de trabajo	Plan de trabajo
Área de Programación y Desarrollo	8.1 Recopilación de requisitos.- Se proponen con el usuario las citas necesarias dependiendo de la magnitud del proyecto, para recopilar la información del dominio del problema, esto incluye: los datos (información) que se necesita procesar, el tipo de salida que generará el sistema, quién, como y cuando se utilizará el sistema.	Especificación de requisitos detallada

ELABORÓ:

MAER

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PAGINA

17





**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

Área de Programación y Desarrollo	8.2 Análisis.- El objetivo de la fase de análisis es desarrollar una visión entendible del sistema y su estructura, esta visión no es detallada y se obtiene de la organización del sistema y de acuerdo a la especificación de requisitos.	Análisis del Sistema
Área de Programación y Desarrollo	8.3 Diseño.- Durante esta fase se toma lo obtenido de la fase de análisis, y se van refinando los procesos hasta tener una estructura abstracta pero bien definida del sistema. Además, en paralelo a esta fase, se puede realizar el diseño de la base de datos que utilizará el sistema.	Diseño del Sistema
Área de Programación y Desarrollo	8.4 Implementación.- Una vez definida la estructura del sistema, se procede a su implementación. Se elige el lenguaje de programación más adecuado, el motor de base de datos a emplear, etc. Se diseña la Interfaz Gráfica de Usuario (GUI - Graphic User Interface), es decir, las ventanas, menús, etc. con los que interactuará el usuario final. De igual forma se diseñan los reportes, se implementa la base de datos y se monta y configura la aplicación en el servidor web, o en su caso, se crea el paquete de instalación de la aplicación.	Base de Datos, Reportes, Código fuente
Área de Programación y Desarrollo	8.5 Validación y pruebas.- En esta fase se realizan pruebas de validación y desempeño del sistema obtenido en la fase de implementación. Se realizan ejercicios con datos "reales" para evaluar el comportamiento del mismo. Se planean reuniones con la parte interesada para presentar las versiones beta del sistema, donde podrán hacer sus observaciones y si es necesario, cambios. Esta fase es un proceso iterativo donde se hacen revisiones y modificaciones (es necesario regresar a la fase de implementación)	Tests, paquetes de instalación, acta de entrega
Área de Programación y Desarrollo	9. Se realiza conjuntamente con la Unidad Administrativa solicitante, pruebas de funcionamiento de la aplicación. Concluidas las mismas y obtenidos los resultados esperados, la Unidad Administrativa dará su conformidad o, caso contrario, solicitará modificaciones, devolviendo el sistema a la Coordinación de Informática.	Informe de pruebas

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	18



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

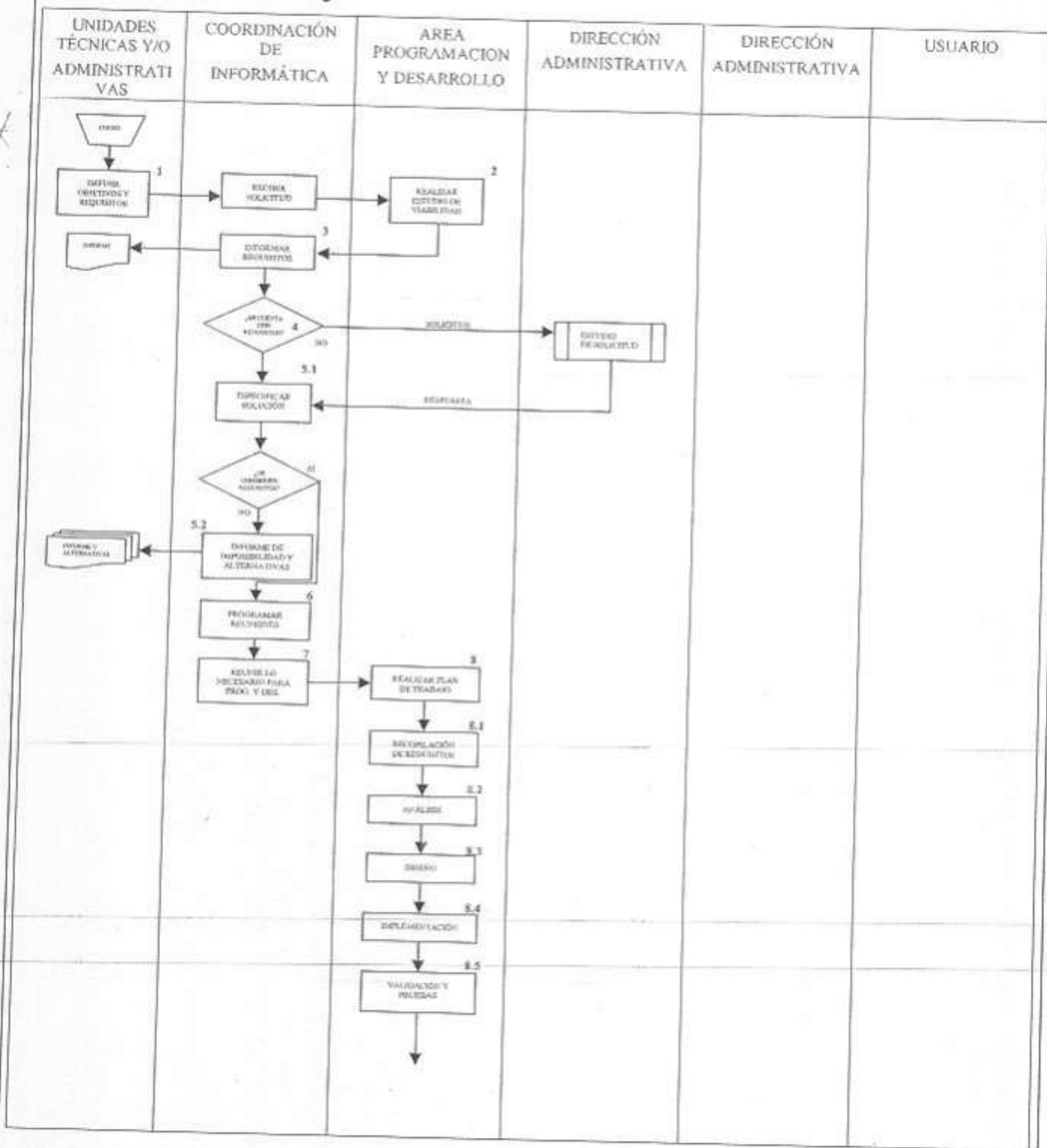
Área de Programación y Desarrollo	10. El Área de Programación y Desarrollo procede a revisar la actualización o creación del Manual del Usuario y del paquete de instalación	Manual de usuario y paquete de instalación
Coordinación de Informática	11. Entrega del sistema.- Una vez obtenida la versión final del sistema se levanta un acta final de entrega del sistema firmando el usuario de conformidad.	Acta final de entrega
Área de Programación y Desarrollo	12. Se instala, se definen contraseñas de usuario, se entregan manuales de usuario y técnicos, se documenta el sistema.	Documentación
Coordinación de Informática	13. Informar de la finalización de la Orden de Trabajo a la Dirección de Administración	Informe
Área de Programación y Desarrollo	14. Mantenimiento.- Con el tiempo y por diversos motivos, es posible que el sistema sufra cambios a lo largo de su vida, por lo que es necesario mantener un seguimiento del mismo.	Documentación, código fuente, reportes, bases de datos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	19



# Instituto Electoral del Estado Manual de Procedimientos del Año Electoral COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

## Diagrama de Flujo



ELABORÓ:

MAER

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

20





# INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

## ADMINISTRACIÓN DE LA RED INSTITUCIONAL



LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN:	Nº DE REVISIÓN:
PUEBLA, PUE. 13/09/2012	



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**Procedimiento**

"Administración de Red Institucional"

**Objetivo**

Mantener actualizada y operar la configuración física y lógica de la Red Institucional así como gestionar el suministro de servicios de telecomunicaciones y de red pública de voz y datos.

**Aplicación**

General

**Fundamento Legal**

- Artículo 106 fracciones VI, VIII y X del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Puebla.

**Alcance**

Para todo el personal adscrito a las Unidades Técnicas de Administrativas de este Organismo Electoral y/o Órganos Electorales que tienen encomendada una actividad encaminada a la organización de elecciones en el Estado de Puebla.

**Frecuencia**

Permanente

**Definiciones**

- CAS.-Centro de Atención y Servicio
- CARE.-Centro de Atención y Respuesta Empresarial
- SITE. Sitio de infraestructura Tecnológica

**Referencias**

- Programa Operativo Anual
- Lineamiento del adecuado uso de la telefonía del IEE.

**Productos**

- Servicios de telecomunicaciones, Página Web, Red Interna

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	22



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**Clientes**

Órganos Centrales y Transitorios Unidades Técnicas y Administrativas  
del Instituto Electoral del Estado

**Responsables de la aplicación**

Coordinador de Informática  
Analista de Programación

**Coadyuvancias**

Unidades Técnicas y Administrativas del Instituto Electoral del Estado

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	23



**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**Normas de Operación**

- La Coordinación de Informática cuenta bajo su resguardo con un inventario actualizado de los equipos de servidor, conmutadores, routers, switchers, modems, ups y demás dispositivos localizados en los Sitios de tecnología (SITE's).
- La Coordinación de Informática gestiona el suministro de servicios de troncales, enlaces, internet y demás servicios para la comunicación entre los Órganos Centrales Electorales y en su caso con Órganos Transitorios.
- La Coordinación de Informática mantiene actualizada la configuración física y lógica de los equipos y dispositivos contenidos en los SITE's.
- La Coordinación de informática gestiona la correcta aplicación de la póliza de mantenimiento para partes de los equipos de telecomunicaciones, así como los cambios de configuración lógica y física de la Red.
- La Coordinación de Informática reporta la interrupción de los servicios suministrados por proveedores externos para darle seguimiento a su restauración.
- La Coordinación de Informática gestiona la disponibilidad de los servicios informáticos internos y externos.
- La Coordinación de Informática vigila la aplicación correcta de los lineamientos del adecuado uso de telefonía, equipo de cómputo y red.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	24





**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

<b>Descripción de la Operación del procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Registro</b>
Las Unidades Técnicas y/o Administrativas	1.- Detectan la necesidad de apoyo ó asesoría para cambiar la configuración física ó lógica de su equipo para red de datos o fallas.	Telefónico, correo electrónico etc.
Área Redes y Comunicaciones	2.- Determinar tipo de error en la red	
Área Redes y Comunicaciones	3.- Checar si es error de configuración de IP en el equipo.	
Área Redes y Comunicaciones	4.- Checar si es el cable de red de su equipo a la roseta (cambiar cable)	
Área Redes y Comunicaciones	5.- Checar roseta.	
Área Redes y Comunicaciones	6.- Checar configuración de conexión en el site	Notificación
Área Redes y Comunicaciones	7.- Checar si el modem de red internet esta activo y no a perdido coneccion DSL.	Solicitud
Área Redes y Comunicaciones	8.- Detecta la interrupción de un servicio de suministro de externo y lo reporta a la instancia correspondiente.	telefónico, correo, etc.
Área Redes y Comunicaciones	9.- Si es error de red de voz checar Telefono	
Área Redes y Comunicaciones	10.- Checar teléfono o cableado del teléfono a la roseta.	
Área Redes y Comunicaciones	11.- Checar configuración de conexión en el site (cables desconectados).	
Área Redes y Comunicaciones	12.- Checar configuración lógica en los conmutadores	
Área Redes y Comunicaciones	13.- Levantar caso con el proveedor	Solicitud
Área Redes y Comunicaciones	14.- Darle seguimiento al caso.	Telefónico, correo electrónico etc.
Área Redes y Comunicaciones	15.- Checar que los cambios de configuración sean correctos.	Notificación

**Descripción del Procedimiento**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	25

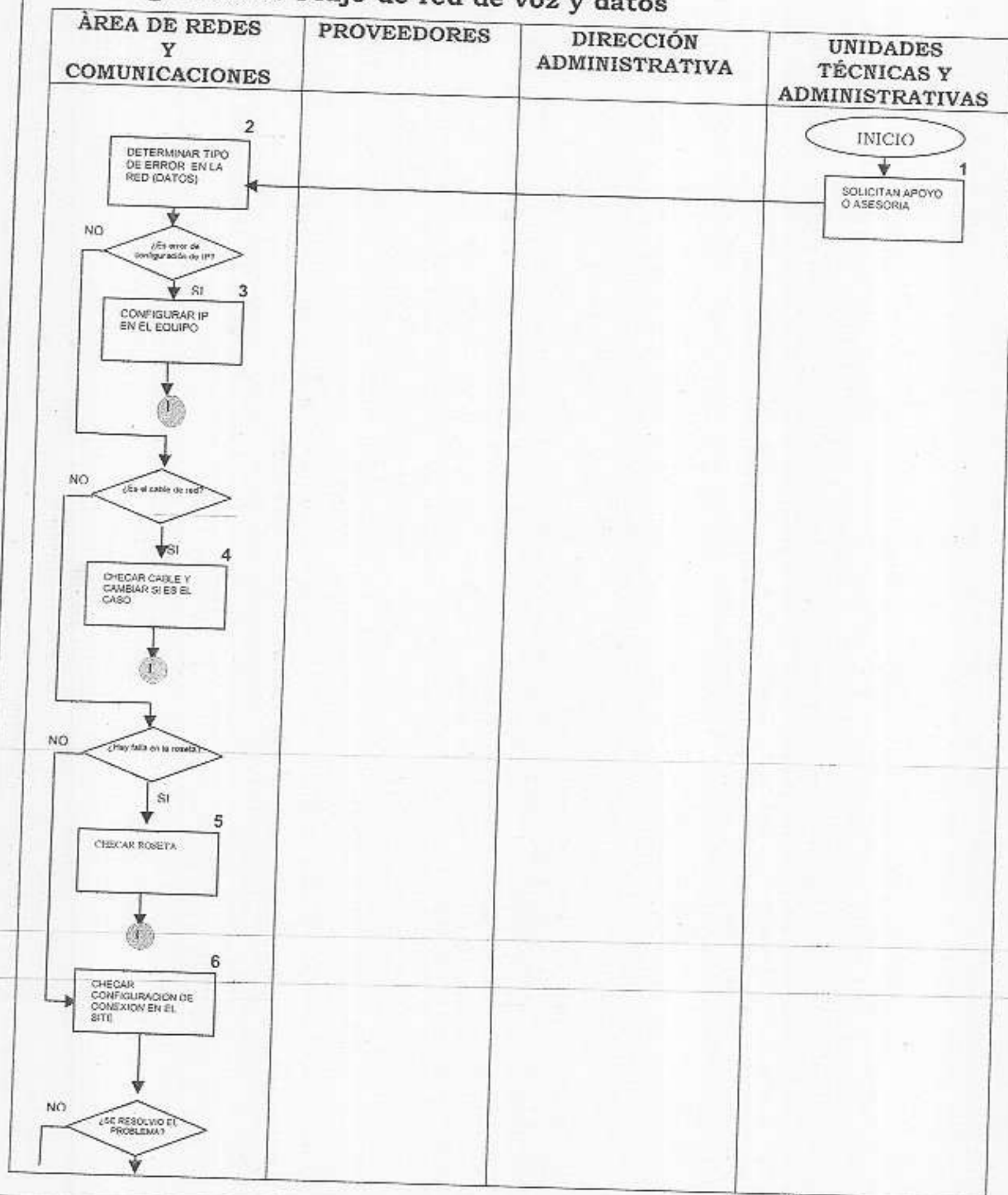


# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

#### Diagramas de Flujo de red de voz y datos



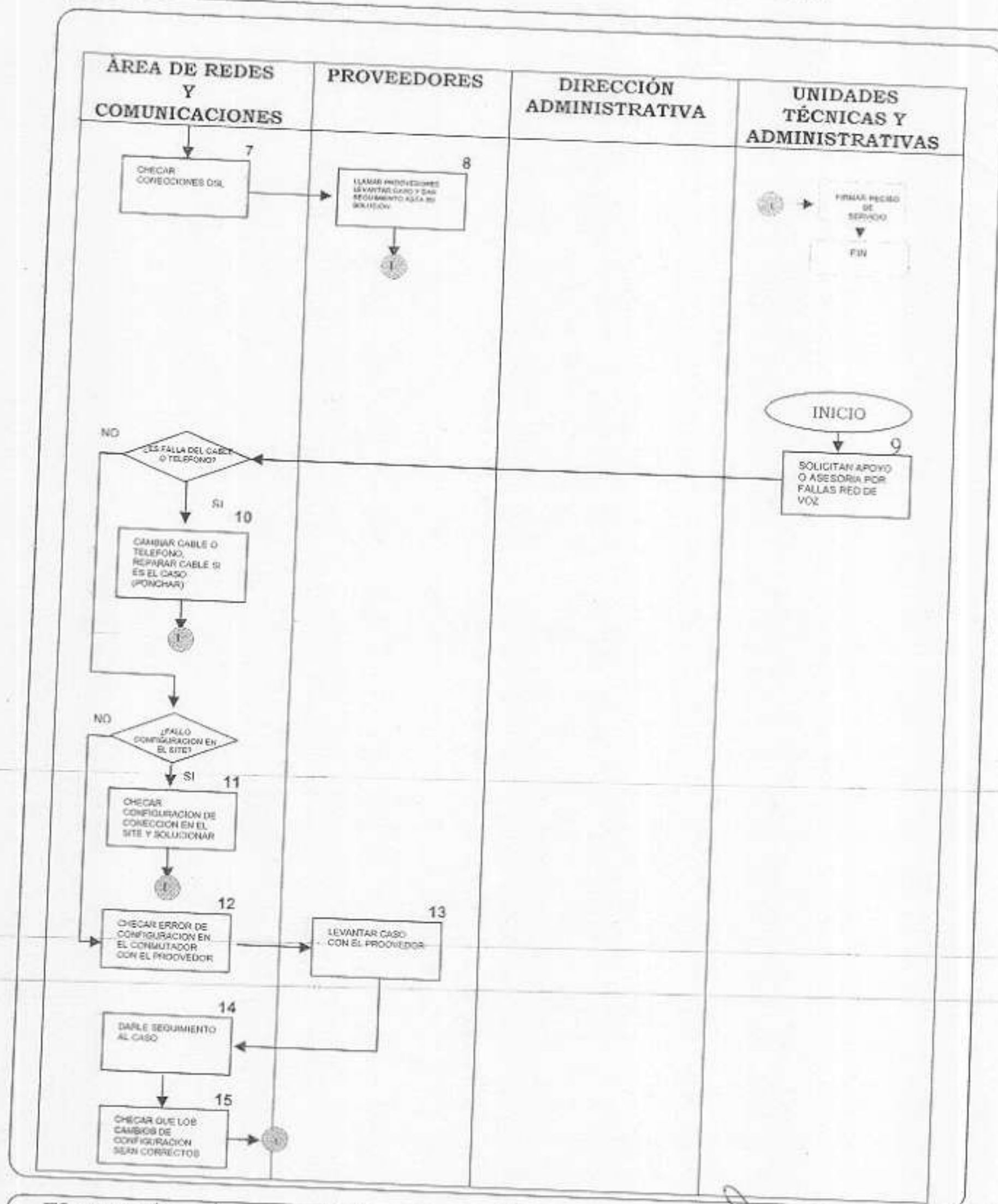
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	26



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/09/2012	27

# INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

## ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN



LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN:	Nº DE REVISIÓN:
PUEBLA, PUE. 13/09/2012	





**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Procedimiento.**

"Administración de la información".

**Objetivo.**

Mantener y desarrollar un banco de datos que proporcione información de las actividades del Instituto que se encuentre actualizada, veraz, oportuna y que cuente con atributos de seguridad, confiabilidad e integridad. Así mismo administrar los sistemas que permiten tener disponibilidad y acceso a la información.

**Aplicación.**

- General

**Fundamento Legal.**

- Artículo 106 fracción X del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.
- Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Artículo 73 fracción XXX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	28



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Alcance.**

Usuarios que cuentan con equipo de computo de las Unidades Técnicas o Administrativas, así como los órganos del instituto en: los consejos electorales, y consejos municipales que lo requieran.

**Frecuencia**

- De carácter permanente.

**Definiciones.**

- CIPEE. Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado.
- IEE. Instituto Electoral del Estado.
- Sitio WEB.
- SAMI. Sistema de Almacenamiento Masivo de Información.
- INTRANET. Computadoras intercomunicadas (red) para el uso exclusivo dentro del IEE. Se trata de una red privada que puede o no tener acceso a Internet.
- INTERFACE. Forma a través de la cual se logra la interactividad entre el usuario y la computadora.

**Referencias.**

- Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado.
- Programa Operativo Anual.
- Lineamiento para el uso adecuado del equipo de cómputo y de los programas de computadora del IEE.
- Lineamiento para el uso de la telefonía del IEE.
- Reglamento del IEE en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	29



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Productos.**

- Banco de Datos Histórico Electoral
- Sitio WEB.
- Lineamientos.
- Manuales de capacitación.

**Clientes.**

- Unidades Técnicas y Administrativas
- Partidos Políticos
- Órganos transitorios distritales
- Órganos transitorios municipales instalados en cabecera distrital

**Responsables de la aplicación.**

- 1.-Coordinador de Informática.
- 2.-Analista de soporte técnico y redes de comunicación.
- 3.-Capturista

**Coadyuvancias.**

- Unidades Técnicas y Administrativas del Instituto Electoral del Estado
- Dirección Administrativa.
- Recursos Materiales.

**Políticas o normas de operación.**

- La consulta de información de las bases de datos contenidas en los servidores del instituto, se hará a través de solicitud que las unidades administrativas hacen ante la Coordinación de Informática.
- Los códigos de seguridad para hacer uso de los recursos de voz y datos asignados al usuario, son personales e intransferibles.
- La información contenida en el sitio WEB deberá publicarse de preferencia en formato pdf.
- La capacitación programada se realizará en coadyuvancia con la Unidad del Servicio Electoral Profesional.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	30



**Instituto Electoral del Estado**  
**Manual de Procedimientos del Año Electoral**  
**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**Descripción del Procedimiento**

<b>Descripción de la Operación del procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Registro</b>
Analista	Atiende las solicitudes proporcionada y generada por las unidades administrativas y técnicas para realizar modificaciones o actualizaciones de información del servidor de datos.	Interface de la Red Interna
Analista	Administra y vigila el funcionamiento de la Página WEB.	Sitio WEB
Analista	Planea y realiza acciones de respaldo y actualización del banco de datos y base de conocimiento del Instituto.	Banco de Datos SAMI.
Analista	Elabora y actualiza los manuales y lineamientos para el uso de herramientas tecnológicas.	Manuales y Lineamientos
Analista	Realiza la capacitación del personal en el uso de software comercial	Lista de participantes
Analista	Mantiene en correcto funcionamiento el software de aplicación que utilizan los usuarios.	Recibos del servicio realizado
Analista	Realiza la tarificación de llamadas y las acciones necesarias para que el usuario tenga acceso al servicio de telefonía y red interna.	Recibo

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	31

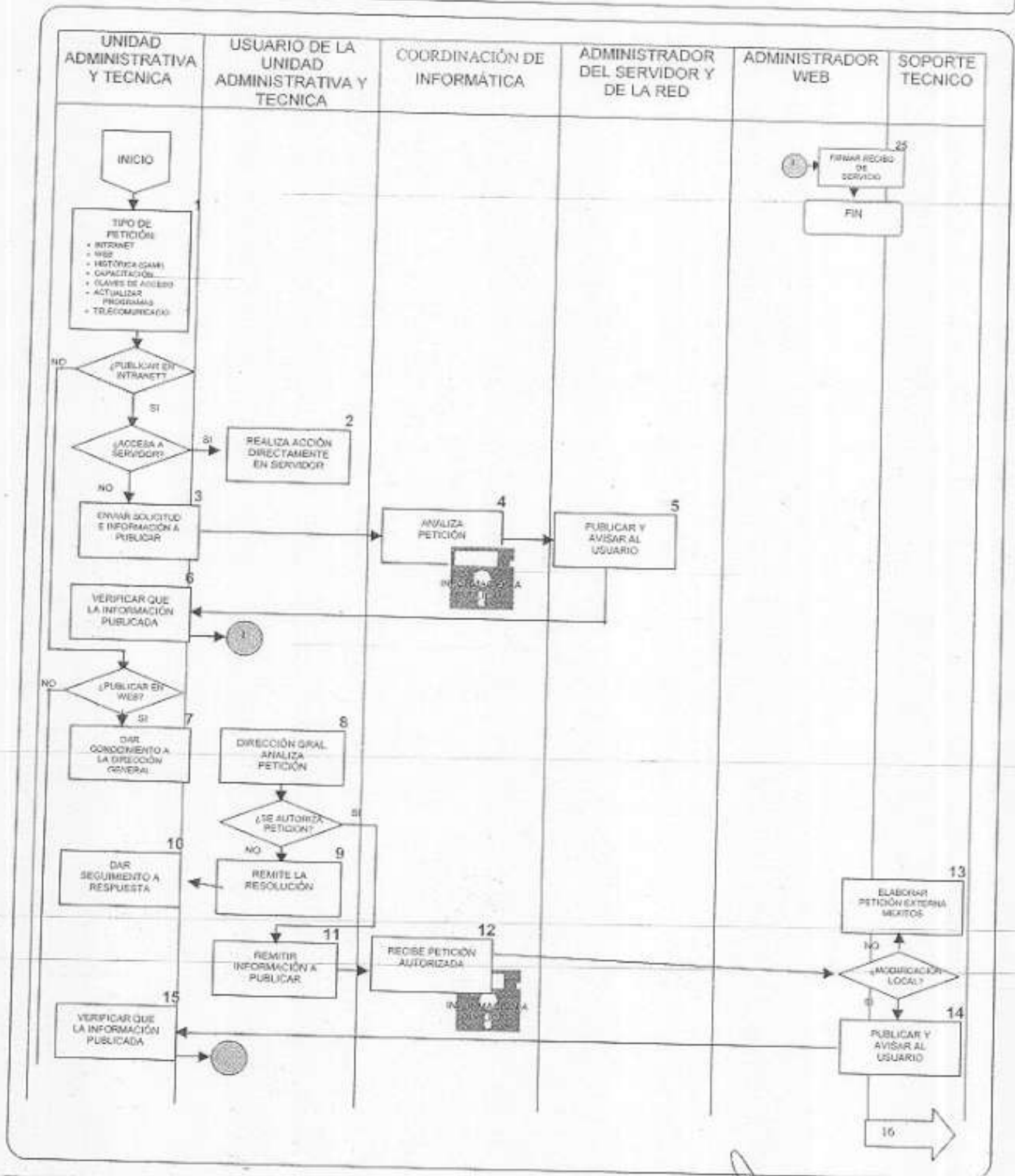




# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos del Año Electoral

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:

MAER

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

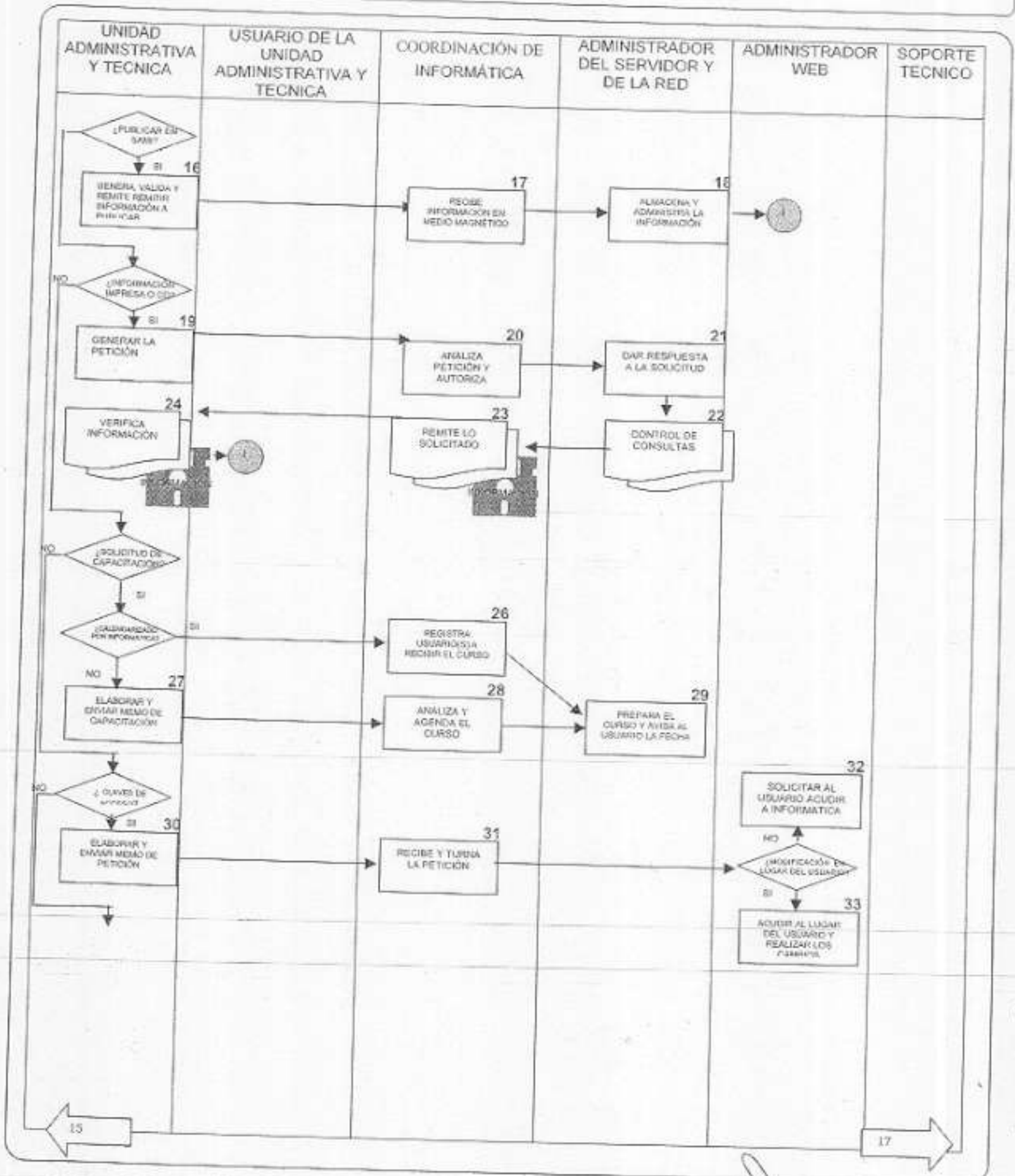
32



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos del Año Electoral

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:

MAER

REVISÓ:

TOM

APROBÓ:

TOM

FECHA:

13/09/2012

PÁGINA

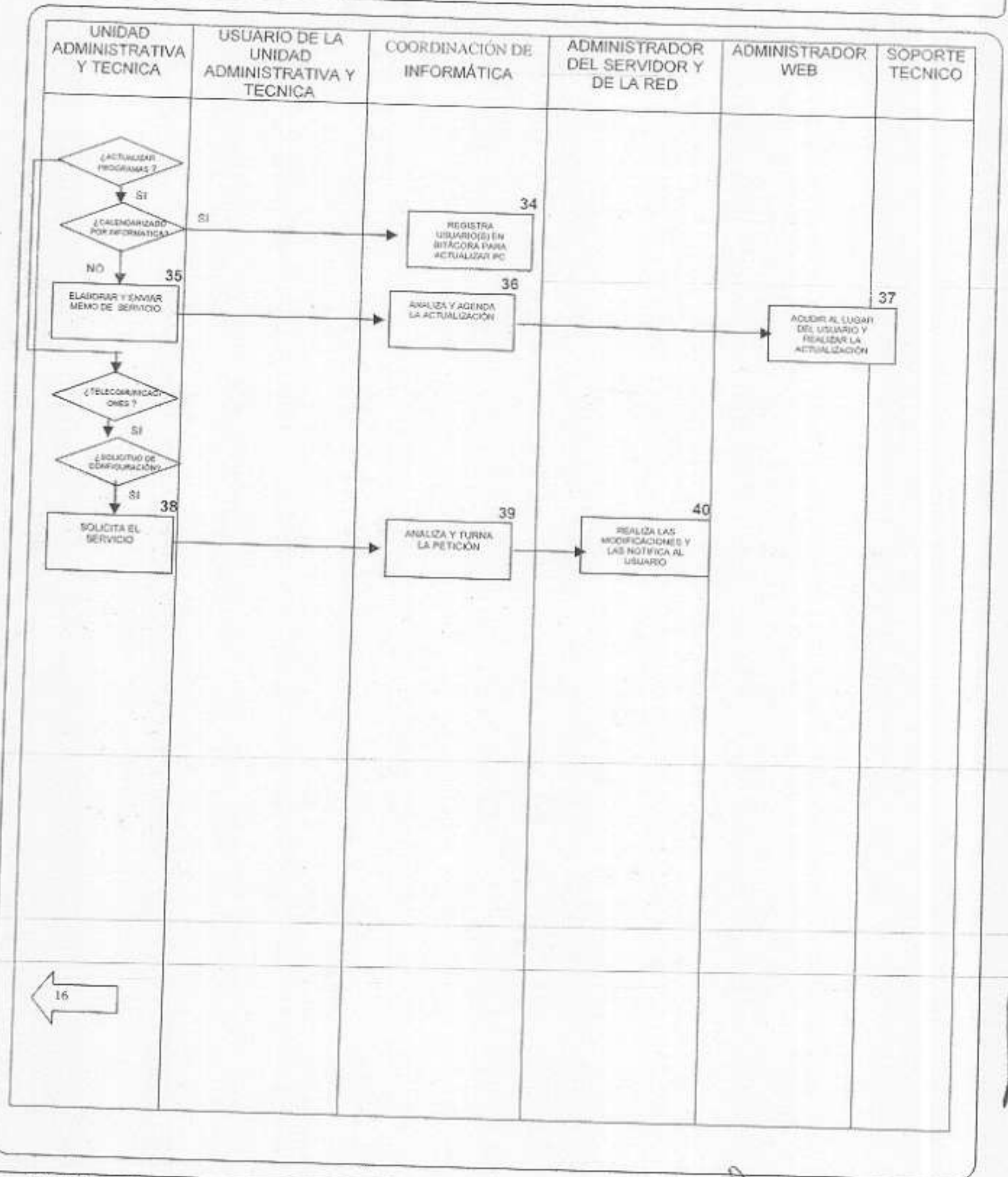
33



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos del Año Electoral

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
MAER	TOM	TOM	13/09/2012	34



# Instituto Electoral del Estado

## Manual de Procedimientos

### COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

#### Simbología

MARCADOR DE INICIO Y FIN

CUADRO PARA INDICAR UN PROCESO  
SUSTANTIVO

SE EMPLEA  
PARA INDICAR  
UNA  
BIFURCACIÓN

SE EMPLEA CUANDO SE GENERA  
UN DOCUMENTO

ES UTILIZADO PARA  
INDICAR  
MULTIDOCUMENTOS

INDICADOR DE  
CONTINUIDAD

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/092012	35





**Instituto Electoral del Estado**  
Manual de Procedimientos  
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

**Formatos Impresos**

<b>INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO</b>		FOLIO: 0199-12
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA		
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ASESORIA 2012		
DESCRIPCIÓN		
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE:		FECHA:
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE:		REALIZO EL SERVICIO:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	FECHA:	PÁGINA
JDAH	TOM	TOM	13/092012	36