SEDESOL
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

FONART
FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

OCTUBRE 2015

SEDESOL
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

FONART
FONDO NACIONAL PARA EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

OCTUBRE 2015

CONTENIDO

I	PRESENTACIÓN	I
II	OBJETIVO GENERAL	II
III	MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL	III
IV	RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	IV
V	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	V
V-1	**Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART VZG-PR-DEI-400**	
	Nombre del Procedimiento	V-1 1
	Objetivo	V-1 1
	Alcance	V-1 1
	Referencias	V-1 2
	Responsabilidades	V-1 2
	Definiciones	V-1 4
	Insumos	V-1 5
	Resultados	V-1 5
	Interacción con otros Procedimientos	V-1 5
	Políticas	V-1 5
	Desarrollo del Procedimiento	V-1 6
	Diagrama de Flujo	V-1 11
	Medición	V-1 15
	Formatos e Instructivos	V-1 15
V-2	**Administración de la Mesa de Servicios VZG-PR-DEI-410**	
	Nombre del Procedimiento	V-2 1
	Objetivo	V-2 1
	Alcance	V-2 1
	Referencias	V-2 2
	Responsabilidades	V-2 2
	Definiciones	V-2 5

	Insumos	V-2	6
	Resultados	V-2	6
	Interacción con otros Procedimientos	V-2	6
	Políticas	V-2	7
	Desarrollo del Procedimiento	V-2	8
	Diagrama de Flujo	V-2	14
	Medición	V-2	18
	Formatos e Instructivos	V-2	18
V-3	**Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART VZG-PR-DEI-420**		
	Nombre del Procedimiento	V-3	1
	Objetivo	V-3	1
	Alcance	V-3	1
	Referencias	V-3	2
	Responsabilidades	V-3	2
	Definiciones	V-3	3
	Insumos	V-3	4
	Resultados	V-3	4
	Interacción con otros Procedimientos	V-3	4
	Políticas	V-3	5
	Desarrollo del Procedimiento	V-3	6
	Diagrama de Flujo	V-3	9
	Medición	V-3	12
	Formatos e Instructivos	V-3	12
VI	SIMBOLOGÍA	VI	
VII	REGISTRO DE EDICIONES	VII	
VIII	DISTRIBUCIÓN	VIII	
IX	APROBÓ	IX	
X	ELABORÓ	X	
XI	VALIDÓ	XI	

I-. PRESENTACIÓN

La Administración Pública Federal, tiene que ser eficaz y eficiente, acorde a la visión y estrategia del gobierno a través del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013 - 2018, y en cumplimiento del articulo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y su última reforma publicada DOF 26-12-2013, es necesario tener actualizados los Manuales de Procedimientos buscando los mecanismos de autoevaluación que permitan mejorar el desempeño y la calidad de los servicios que proporciona el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías.

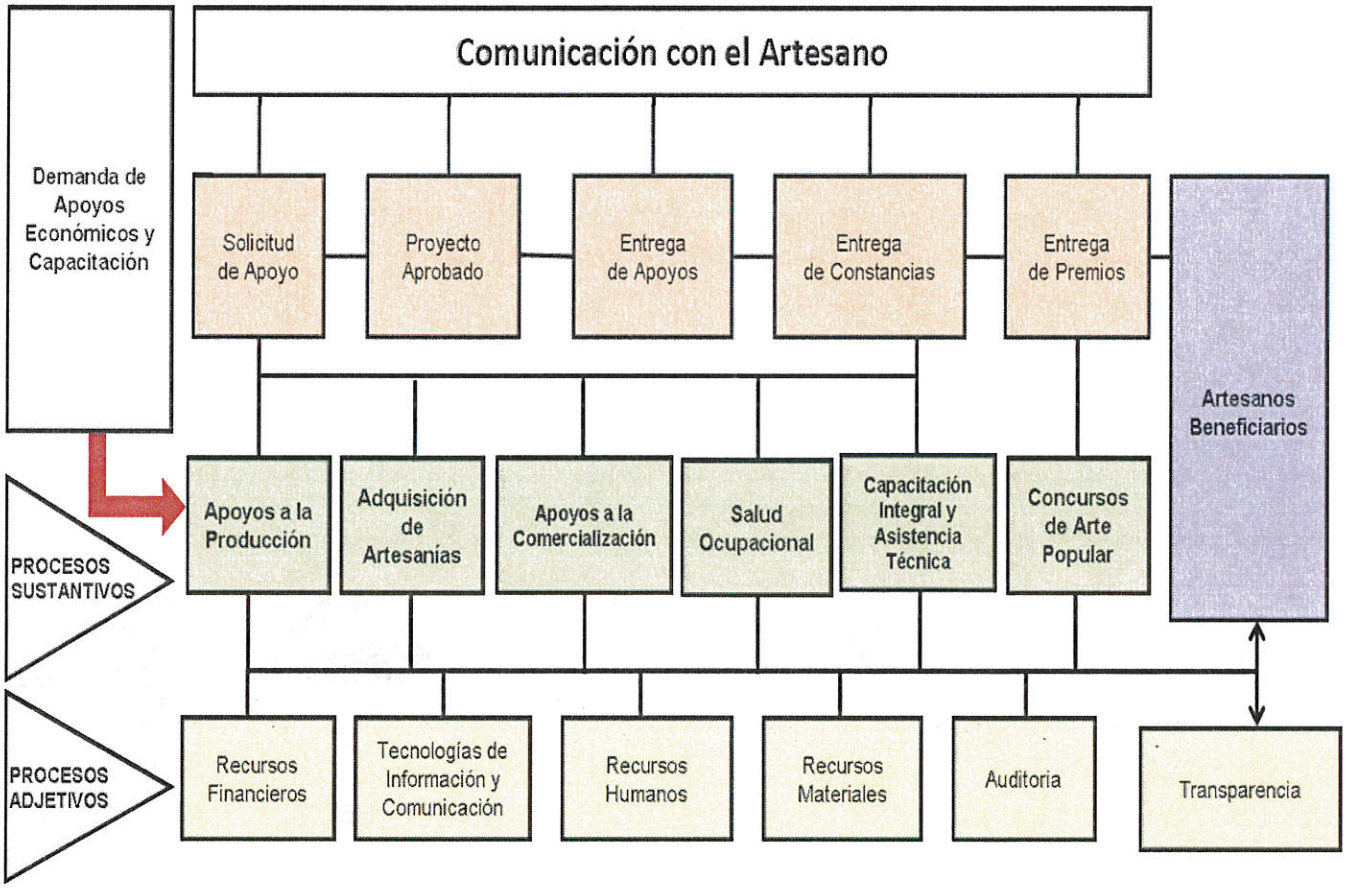
Es por ello, que la actual administración, inicio los trabajos para la actualización y/o elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Entidad, para que sean documentos administrativos que orienten la operación de la estructura organizacional, siendo su finalidad lograr una mayor eficiencia y que exista una optimización de los recursos; deberá existir una coordinación de acciones y esfuerzos para el logro de los objetivos y metas institucionales.

Este documento esta encaminado a orientar el quehacer de los servidores públicos que integran esta Entidad, para que conozcan su funcionamiento, organización, responsabilidades y actividades, siendo un documento normativo y de consulta, el cual deberá permanecer en los centros de trabajo.

II.- OBJETIVO DEL MANUAL

Mejorar la calidad y eficiencia de las actividades que realiza el Departamento de Estadística e Informática del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, a través de la homologación y estandarización de sus métodos y procedimientos de trabajo, mediante acciones lógicas que permitan atender con eficacia y honestidad a los artesanos.

III.- MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



IV.- RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Tecnologías de Información y Comunicación.

Procedimientos:

Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART;

Administración de la Mesa de Servicios; y

Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART.

V-1
Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART

VZG-PR-DEI-400

NOMBRE

Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART.

OBJETIVO

Salvaguardar la información y los códigos fuente de los sistemas institucionales del FONART, para estar en condiciones de restaurar los servicios de información de la Institución en caso de emergencia y/o desastre, mediante el almacenamiento de la misma en dispositivos de seguridad que faciliten la permanencia de la misma y garanticen la continuidad de los sistemas informáticos.

ALCANCE

Personas que afecta:

Al personal responsable del proceso y del programa de continuidad de servicios de TIC´S adscrito al Departamento de Estadística e Informática y a los responsables de operar los sistemas informáticos en cada Unidad Administrativa en el FONART.

Áreas que afecta:

Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Estadística e Informática y Áreas Responsables de los sistemas informáticos administrados por el Departamento de Estadística e Informática.

Actividades que afecta:

Restablecimiento, examinación y renovación de los respaldos de los sistemas informáticos y de las Bases de Datos de los sistemas informáticos administrados por el Departamento de Estadística e Informática.

Exclusión:

- Los procesos y programas de continuidad del servicio de TIC, las aplicaciones y Bases de Datos que no son Institucionales; y
- Los sistemas informáticos que no están bajo la administración del Departamento de Estadística e Informática.

REFERENCIAS

- Manual General de Organización del FONART vigente;
- ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información vigente;
- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente; y
- Programa de Continuidad de los Servicios de TIC del FONART vigente.

RESPONSABILIDADES

Del Titular de la Dirección de Administración y Finanzas:

- Autorizar el Programa de Continuidad de los Servicios de TIC del FONART; y
- Dar visto bueno al informe de los incidentes críticos de lo sucedido con los sistemas de información.

Del Titular del Departamento de Estadística e Informática:

- Elaborar el Programa de Continuidad de los Servicios de TIC del FONART, que articule las diferentes acciones que habrían de realizarse para la continuidad de los servicios de TIC y que permita determinar la resistencia requerida por la infraestructura de TIC;

- Informar a la Dirección de Administración y Finanzas de los incidentes críticos de lo que sucedió con los sistemas de información;
- Verificar la aplicación del método correcto en el respaldo de cada sistema informático administrado por el Departamento de Estadística e Informática; y
- Realiza visitas de supervisión a la Bodega de Respaldos.

Del Departamento de Estadística e Informática /Personal Operativo:

- Aplicar el método correcto de respaldo para cada sistema informático;
- Realizar los respaldos en forma diaria y también en forma mensual según corresponda;
- Elaborar el oficio y el anexo con la información que contiene las cintas y el DVD que se entregaran al Responsable de la Bodega de Respaldos; y
- Registrar en Bitácora los respaldos generados y las incidencias en su caso.

Del Departamento de Estadística e Informática /Responsable de la Bodega de Respaldos:

- Mantener actualizada la información de los respaldos elaborados a los sistemas informáticos administrado por el Departamento de Estadística e Informática; y
- Salvaguardar la información generada por los diversos sistemas administrados por el Departamento de Estadística e Informática.

DEFINICIONES

ARTIC´S	Archivo de Respaldos en Materia de Tecnologías de Información y Comunicación.
Backup	Copia de seguridad de la información, código fuente y Bases de Datos.
Base de Datos	Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente, (En una Base de Datos, la información se organiza en campos y registros).
Bodega de Respaldos (BR)	Área destinada para contener los archivos de respaldos en materia de Tecnologías de Información y Comunicación de los sistemas informáticos del FONART.
Cinta	Medio de almacenamiento.
Código fuente	Conjunto de instrucciones que componen un programa, escrito en cualquier lenguaje de carácter informático.
DVD	Medio de almacenamiento de información
Incidencia	Contratiempo, percance o accidente en el respaldo de la información.
Servidor	Conjunto de hardware y software que realiza una función específica dentro de un flujo de información.

INSUMOS

- Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información vigente; y el
- Programa de Continuidad de los Servicios de TIC´S del FONART vigente.

RESULTADOS

- Respaldos generados en el Servidor Resguardo; y
- Paquete de (discos DVD, cintas, etc.) grabado y archivado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No Aplica

POLÍTICAS

- El Departamento de Estadísticas e Informática del FONART será únicamente el responsable de realizar los respaldos de los sistemas informáticos, administrados por el Departamento de Estadística e Informática;
- Se conservarán los medios magnéticos, en archivo de trámite hasta un periodo de tiempo de dos años, luego pasará al archivo de concentración durante un periodo de cuatro años adicionales; y
- El Titular del Departamento de Estadística e Informática deberá realiza visitas de supervisión eventuales a la bodega de respaldos para verificar el correcto control de está.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
1	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Conforme al proceso de Administración de Servicios (ADS 6) "Administrar la continuidad de servicios de TIC" del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, elabora o actualiza a principios del año el programa de continuidad (tomando en cuenta el último vigente) que articule las diferentes acciones que habrían de realizarse para la continuidad de los servicios de TIC y que permita determinar la resistencia requerida por la infraestructura de TIC para el FONART, y envía al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas para su autorización.	Propuesta de Programa de Continuidad	1 Semana
2	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Recibe, analiza y reemite respuesta al Titular del Departamento de Estadística e Informática. ¿Autoriza? **Si** pasa al número **3** **No** pasa al número **1**	Programa de Continuidad de los Servicios de TIC.	1 Día
3	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Asigna al personal especializado para realizar el respaldo de los sistemas Administrados por el Departamento de Estadística e Informática en forma diaria y mensual.		40 Minutos

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
4	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Analiza el tipo de sistema a respaldar, espacio requerido para realizar el respaldo diario de los sistemas informáticos administrados por el Departamento de Estadística e Informática.	Consulta electrónica	2 Horas
5	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Verifica la disponibilidad de medios de almacenamiento (Servidor Resguardo), condiciones, y decide. ¿Se produjo una incidencia? **Si** pasa al número **6** **No** pasa al número **13**	Proceso electrónico	1 Hora
6	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Informa al Titular del Departamento de Estadística e Informática sobre la incidencia en el sistema, enunciando la problemática.		4 Horas
7	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Analiza la incidencia y dispone. ¿Es falla mayor? **Si** pasa al número **9** **No** pasa al número **8**		4 Horas
8	Titular del Departamento de Estadística e Informática	En su caso realiza corrección inmediata. Pasa al número **13**		1 Día
9	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Aplica el Programa de Continuidad y resuelve incidencia.	Programa de Continuidad de los Servicios de TIC.	1 Día

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
10	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Elabora informe de los incidentes críticos y envía al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas para su conocimiento.	Informe	1 Hora
11	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Recibe informe, se da por enterado, y remite acuse al Departamento de Estadística e Informática para su seguimiento.		1 Día
12	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe acuse e instruye al Personal Operativo continúe con el respaldo.	Informe	1 Hora
13	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Aplica el método correspondiente de respaldo para cada sistema informático y se almacenan los archivos en el servidor destinado para este propósito.	Proceso electrónico	De 20 a 40 Minutos
14	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Registra en bitácora los respaldos generados indicando las incidencias y descripción de éstas en su caso.	Bitácora	20 Minutos
15	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Genera los respaldos en medios de almacenamiento (DVD, USB, cintas, etc.), desde el servidor de respaldos, de forma mensual.	Proceso electrónico	1 Día

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

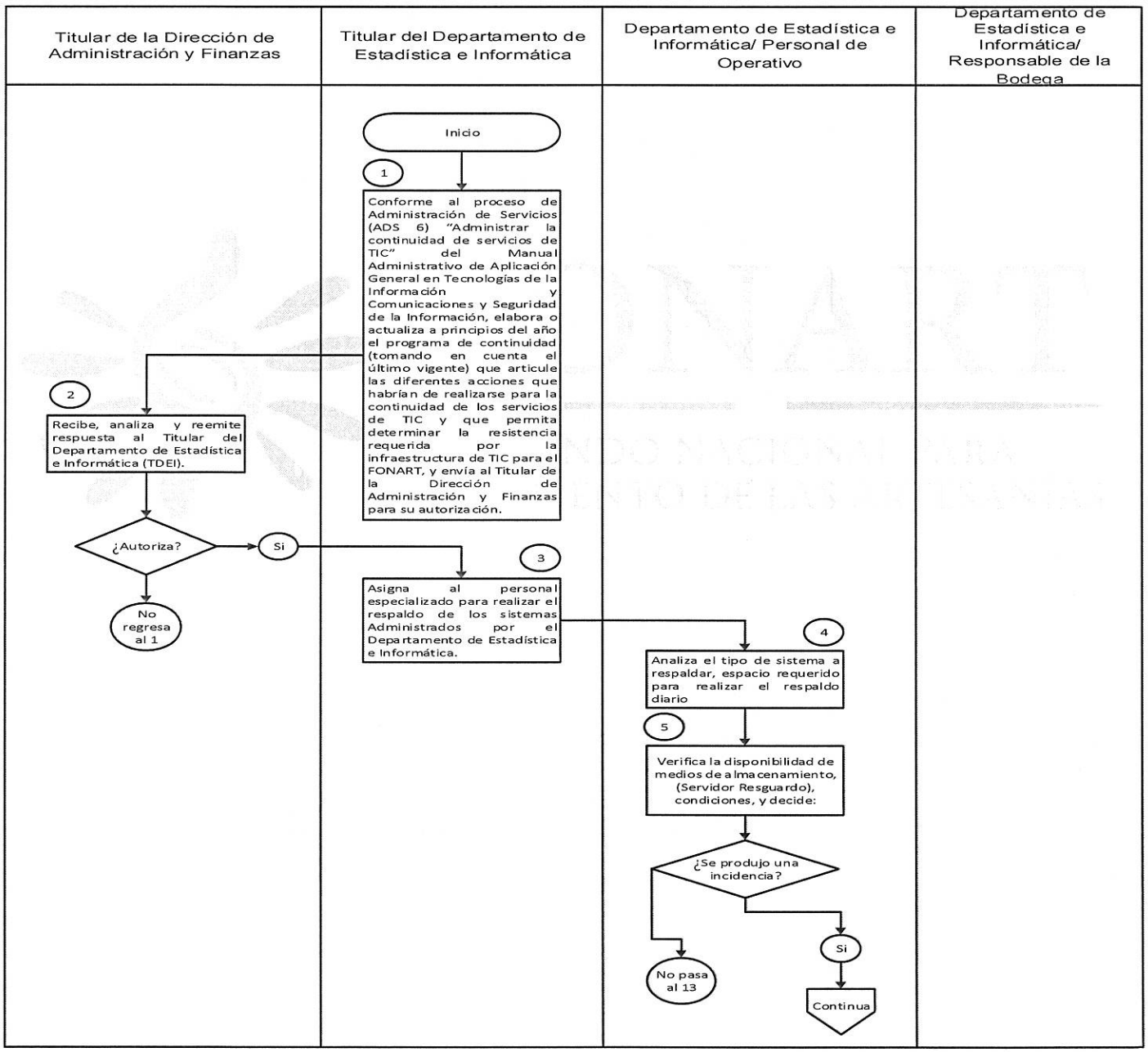
Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
16	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Verifica que el respaldo sea completo y contenga la información de los sistemas informáticos administrados por el Departamento de Estadística e Informática, y se haya efectuado de conformidad con el método para cada sistema informático asimismo que los medios de respaldo se encuentren en buenas condiciones. ¿Cumple con los requisitos? **Si** pasa al número **17** **No** pasa al número **13**	Cintas DVD	2 Horas
17	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Instruye la elaboración de oficio para entrega de resguardos, en su caso al Personal Operativo.		20 Minutos
18	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Elabora el oficio y el anexo con la información que contiene las cintas y el DVD que se entregaran al Responsable de la Bodega de Respaldos y remite al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su firma y autorización.	Oficio	1 Hora
19	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Autoriza y firma oficio e instruye su envío.		2 Horas
20	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Envía el paquete mensual de respaldos al Responsable de la Bodega de Respaldos.		1 Día

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
21	Departamento de Estadística e Informática/ Responsable de la Bodega de Respaldos	Recibe el oficio y el anexo con el paquete que contiene los respaldos, verifica. ¿Está completa la documentación? **Si** pasa al número **23** **No** pasa al número **22**	Oficio	1 Día
22	Departamento de Estadística e Informática/ Responsable de la Bodega de Respaldos	Informa al Titular del Departamento de Estadística e Informática las inconsistencias para su seguimiento. Pasa al número **18**	Oficio	1 Hora
23	Departamento de Estadística e Informática/ Responsable de la Bodega de Respaldos	Almacena en el espacio correspondiente a dicho mes en la Bodega de Respaldos, manteniendo actualizada la base de datos, y remite acuse al Titular del Departamento de Estadística e Informática.		1 Día
24	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe acuse e instruye, al Personal Operativo del Departamento de Estadística e Informática, su archivo.		30 Minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

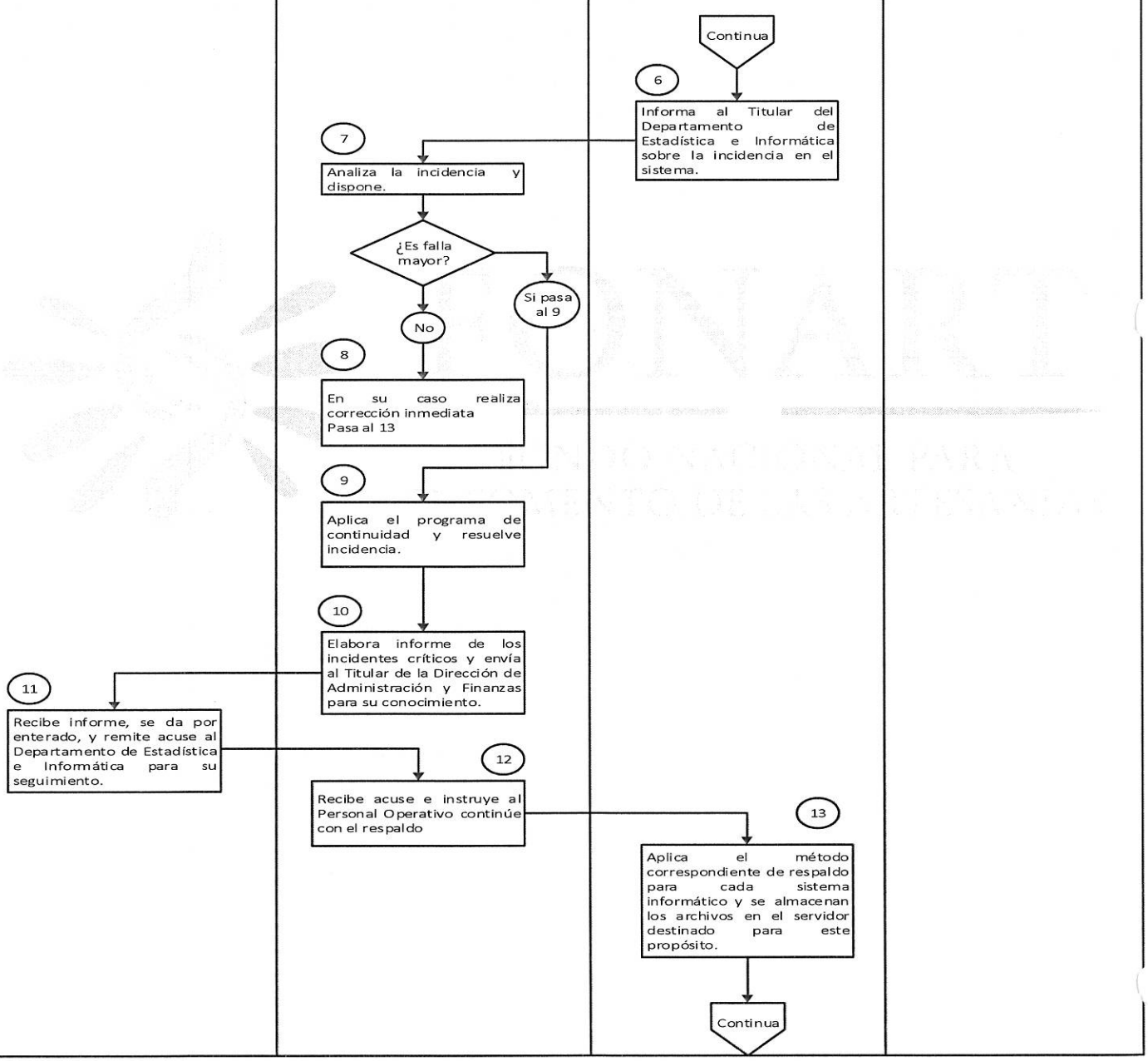
DIAGRAMA DE FLUJO

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			



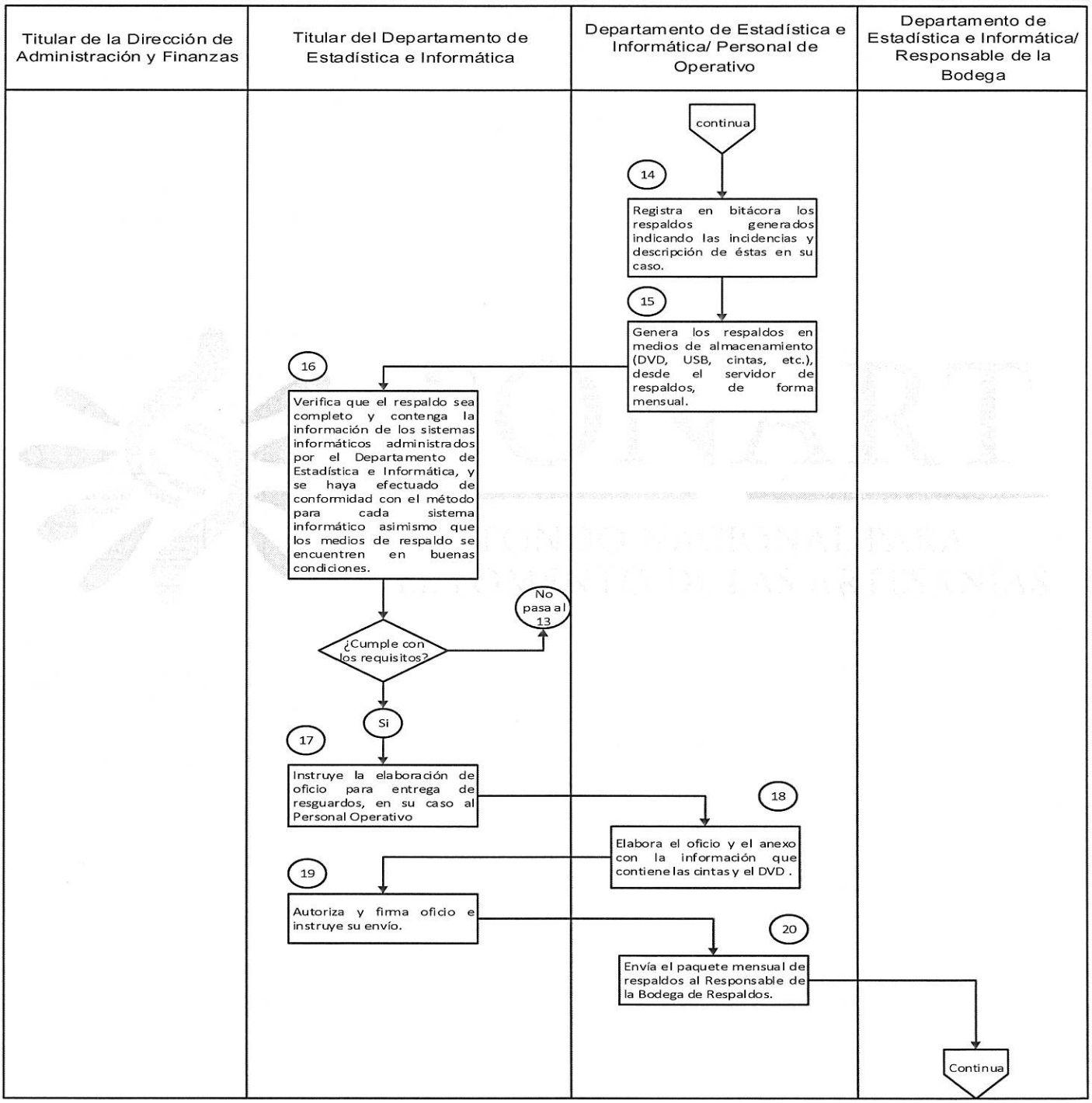
	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Departamento de Estadística e Informática/ Responsable de la Bodega



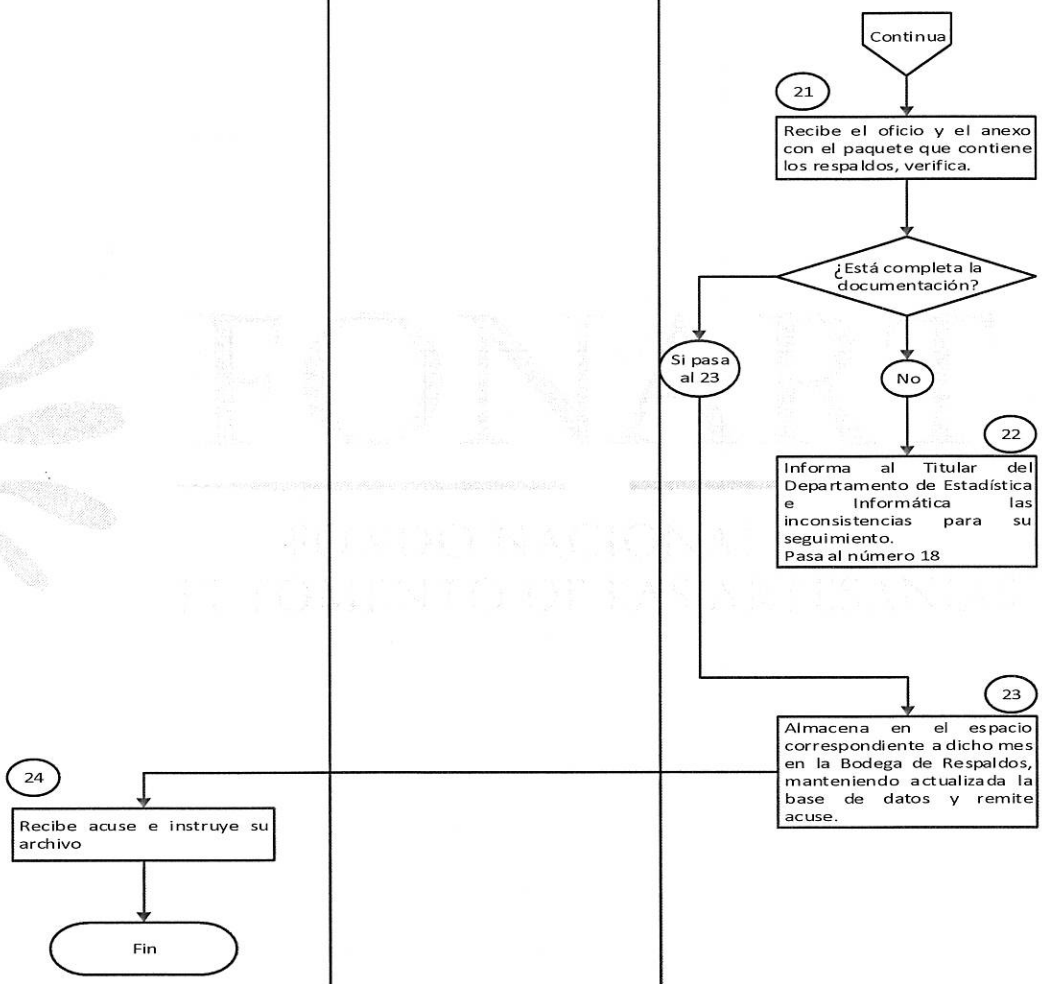
	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas

Descripción de Actividades



	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-400**
	Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/ Personal de Operativo	Departamento de Estadística e Informática/ Responsable de la Bodega



MEDICIÓN

Porcentaje de Respaldos entregados a la Bodega.

Variable 1

Número de respaldos entregados a la bodega para su resguardo.

Variable 2

12 resguardos realizados al año.

Fórmula

Número de respaldos entregados a la bodega para su resguardo / 12 resguardos realizados al año*100.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
No Aplica	

V-2
Administración de la Mesa de Servicios

VZG-PR-DEI-410

NOMBRE

Administración de la Mesa de Servicios.

OBJETIVO

Constituir el principal punto de contacto con el usuario de equipo de cómputo para encontrar la solución de sus problemas técnicos, sistematizando la logística para la atención y respuesta por parte de soporte técnico externo, de manera ágil y concisa.

ALCANCE

Personas que afecta:

- Servidores públicos usuarios de servicios de equipo de cómputo;
- Solicitantes de asistencia por parte de la mesa de servicios del FONART; y
- Personal adscrito al Departamento de Estadística e Informática.

Áreas que afecta:

- Todas las áreas administrativas y sustantivas del FONART, usuarias de servicios de tecnologías para el desarrollo de sus actividades; y
- Departamento de Estadística e informática.

Actividades que afecta:

- Reparación de equipo de cómputo; y
- Uso y administración de servicios de Equipo de cómputo.

Exclusión:

Personal que no cuente con equipo de cómputo.

REFERENCIAS

- Manual de Organización General del FONART vigente;
- ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información; y
- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente.

RESPONSABILIDADES

Del Titular del Departamento de Estadística e Informática:

- Administrar la Mesa de Servicios del FONART;
- Informar a los Usuarios de Equipo de Cómputo las formas de contacto de la mesa de servicios;
- Instruir al Personal Operativo la elaboración de la orden de salida de equipo de cómputo;
- Revisar y firmar la orden de salida de equipo de cómputo; y
- Dar aviso del reingreso del equipo de cómputo a la Institución, (en caso reparación) al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Del Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo:

- Registrar el número de ticket y demás datos enviados por el Usuario del Equipo de Cómputo para la designación del Técnico en conjunto con la Mesa de Trabajo;
- Elaborar la orden de salida del equipo de cómputo y recolectar la firmas correspondientes; y
- Entregar al Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo, el equipo dañado.

De la Mesa de Servicio:

- Registrar las solicitud, emitir y entregar ticket o número de reporte al Usuario del Equipo de Cómputo;
- Designar al técnico Especialista en Reparación de Equipó de Cómputo que atenderá la solicitud; y
- Enviar a la Institución refacciones o equipo de cómputo para intercambio según sea el caso, y requisición del Especialista en Reparación de Equipó de Cómputo.

Del Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo:

- Asistir físicamente y atender las solicitudes de los Usuarios del Equipo de Cómputo;
- Solicitar el apoyo de la Mesa de Servicios en caso de que el equipo se encuentre dañado o solicite refacciones;
- Recibir Equipo de cómputo dañado y dar cabal seguimiento en los casos en que se tengan que llevar el equipo al taller para ser reparado, y que a la brevedad sea entregado al FONART, dicho equipo ya reparado; y
- Entregar reporte de atención al usuario describiendo falla y/o el estatus del equipo en caso de que la reparación se lleve a cabo en el taller o este en espera de refacciones,

Del Usuario del Equipo de Cómputo:

- Solicitar a la mesa de servicio asistencia por falla en equipo;
- Entregar al Departamento de Estadística e Informática el número de ticket o reporte del servicio solicitado para su registro y control; y
- Realizar las pruebas al equipo reparado y validar la información contenida, y firmar de conformidad el reporte de atención al usuario en su caso.

Del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales:

- Dar visto bueno a la orden de salida del equipo de cómputo dañado para su reparación en taller del Especialista en Reparación de Equipo de Cómputo.

DEFINICIONES

Equipo de Cómputo Es el conjunto de elementos electrónicos que integran el sistema de procesamiento de información, como son C.P.U., monitores, teclado, mouse, no break.

Mantenimiento correctivo Es el servicio de reparación llevado a cabo a los equipos de cómputo asignados a todas las áreas que integran el FONART, cuando éstos se encuentren dañados completa o parcialmente en alguno de sus componentes, sistema operático o aplicativo.

Mesa de Servicio Es un punto de contacto, entre los usuarios (Dependencias y Entidades) para ofrecer soluciones de los Servicios de Tecnología con los que cuenta la entidad, donde se canalizan las solicitudes vía telefónica o correo electrónico para proporcionar solución a sus fallas de equipo de cómputo y software.

PECR Proveedor del equipo de cómputo rentado.

Reporte Aviso a la mesa de servicios de la falla de equipamiento.

TA Técnico Asignado.

Usuarios de equipo de Computo UEC	Es el personal adscrito a cualquier unidad administrativa del FONART, autorizado por su jefe inmediato para usar y administrar el equipo asignado a él para el desarrollo de sus actividades y durante su horario ordinario y extraordinario de trabajo.

INSUMOS

- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente Contratación de la mesa de servicios; y
- Solicitud por falla a la Mesa de Servicio.

RESULTADOS

- Reporte de atención de usuarios firmado de conformidad por parte del UEC a la Mesa de Servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART;
- Creación y Baja de Cuentas de Correo Electrónico;
- Generación de los respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART;
- Creación y Cancelación de Cuentas de Acceso a Sistemas Institucionales; y
- Contratación para Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

POLÍTICAS

- El Usuario del Equipo de Cómputo es responsable del equipo de acuerdo a los resguardos firmados de la empresa que proporciona el servicio;
- Es responsabilidad del Usuario del Equipo de Cómputo solicitar el cambio de resguardo de los equipos en caso de cambio de área laboral o separación;
- El Departamento de Estadística e Informática conservará los medios magnéticos, en archivo de trámite hasta un periodo de tiempo de dos años, luego pasará al archivo de concentración durante un periodo de cuatro años adicionales; y
- La mesa de servicio es la encargada de integrar los expedientes mensuales de los documentos generados de la aplicación de los trabajos de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo, por folio consecutivo y con el soporte documental.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
1	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Conforme al proceso de Administración de Servicios (ADS 6) "Administrar la continuidad de servicios de TIC´S" del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, dispone a la Administración de la Mesa de Servicios del FONART, e Informa a los usuarios del equipo de cómputo las distintas formas de contacto para la mesa de servicios del FONART: • Correo electrónico a la dirección de correo soporte.remedy@cepra.com.mx • Llamando al teléfono en el D.F. 53402789 o al número 01 800 8326979,	Correo electrónico	1 Día
2	Usuario del Equipo de Computo	Recibe correo y en su momento contacta la mesa de servicio por falla en equipo de cómputo con los siguientes datos: • Nombre del usuario final • Área de adscripción, • Extensión telefónica, • Marca del equipo, • Modelo del equipo • Número de serie del equipo.	Correo electrónico / Llamada telefónica	1 Día

Unidad Administrativa:	Procedimiento Administración de la Mesa de Servicios		VZG-PR-DEI-410
	Departamento de Estadística e Informática	Adscripción a la Dirección:	Administración y Finanzas

Descripción de Actividades

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
3	Mesa de Servicio	Registra la solicitud, datos del usuario, del equipo y tipo de falla, emite un número de reporte o ticket e informa al usuario del equipo de cómputo, en seguimiento a la solicitud. Entrega número de reporte o ticket físico en su momento al usuario para su resguardo	Correo electrónico / Llamada telefónica	Máximo 15 Minutos
4	Usuario del Equipo de Computo	Se da por enterado y entrega vía correo electrónico el número de reporte o ticket levantado al Departamento de Estadística e Informática para su control y registro.	Correo electrónico	3 Horas
5	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Registra número de ticket, horario y datos del usuario y acuerda con la Mesa de Trabajo la designación de un técnico especialista de reparación de equipo de cómputo	Número de ticket	1 Hora
6	Mesa de Servicio	Designa a un técnico especialista de reparación de equipo de cómputo, para la atención del reporte en un tiempo máximo de 8 horas a partir de la hora del registro del reporte.	Proceso electrónico	8 Horas Máximo
7	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Asiste al lugar físico donde se encuentra el equipo de cómputo según solicitud, revisa, analiza y decide. ¿Qué tipo de falla es? **Si** es software pasa al número **8** **Si** es hardware pasa al número **9**	N/A	8 Horas Máximo

	Procedimiento		VZG-PR-DEI-410
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
8	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Si la falla es de software, la corrige en el momento de la visita y llena reporte de atención al usuario. Pasa al número 22	Reporte Escrito	8 Horas
9	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Si la falla es de hardware, evalúa y solicita el apoyo de la Mesa de Servicio y decide si: Debe esperar por refacción pasa al número 10 Debe retirar el equipo, pasa al número 11	Reporte Escrito	2 Horas
10	Mesa de Servicio	Envía personal instalaciones con las refacciones necesarias para reparar el equipo de cómputo en sito para su reparación y llena reporte de atención al usuario. Pasa al número **22**	Reporte Escrito	2 Días
11	Mesa de Servicio	Envía personal a las instalaciones con un equipo de cómputo según evaluación del Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, y dispone a su instalación, e informa al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, para su seguimiento.	Reporte Escrito	1 Día
12	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Solicita al Titular del Departamento de Estadística e Informática elabore la orden de salida para la reparación del equipo defectuoso.	Salida de equipo	1 Hora
13	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Instruye al Personal Operativo para que elabore la orden de salida del equipo de cómputo para el área de recepción y vigilancia recabe el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Salida de equipo	2 Horas

Unidad Administrativa:	Procedimiento Administración de la Mesa de Servicios		VZG-PR-DEI-410
	Departamento de Estadística e Informática	Adscripción a la Dirección:	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
14	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Elabora la orden de salida del equipo de cómputo y recaba el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Salida de equipo	1 Hora
15	Departamento de Recursos Materiales y Servidos Generales	Revisa y da visto bueno a la orden de salida del equipo de cómputo, y entrega al Personal Operativo del Departamento de Estadística e Informática	Salida de equipo	30 Minutos
16	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Recibe y remite al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su firma.	Salida de equipo	30 Minutos
17	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Revisa y firma orden de salida e instruye al Personal Operativo su entrega al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Salida de equipo	30 Minutos
18	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Entrega al Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo, el equipo y la orden de salida firmada.	Salida de equipo	30 Minutos
19	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Recibe la orden de salida y el equipo arrendado por parte del Departamento de Estadística e Informática y el Departamento de Recursos Materiales, para llevárselo a sus instalaciones y repararlo.	Salida de equipo	5 Días

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
20	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Repara equipo de cómputo y entrega en las instalaciones al Usuario del Equipo de Computo		1 Hora
21	Usuario del Equipo de Computo	Recibe el equipo de cómputo reparado de parte del y realiza las pruebas necesarias para comprobar su adecuado funcionamiento, validando la información contenida antes de que ocurriera la falla, ¿Está conforme? Si pasa al número **22** No pasa al número **20**		2 Horas
22	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Entregan reporte de atención al usuario describiendo la falla y/o estatus del Equipo de Cómputo, y/o en su caso formato de conformidad de servicio y validación de información, con un tanto al Departamento de Estadística e Informática,	Reporte	1 Hora
23	Usuario del Equipo de Computo	Recibe de conformidad el equipo funcionando, firma y entrega de conformidad el reporte de atención al usuario al Especialista de reparación de equipo de computo	Reporte	30 Minutos
24	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo	Firma de conformidad el reporte de atención al usuario y envía al Titular del Departamento de Estadística e Informática	Reporte	30 Minutos

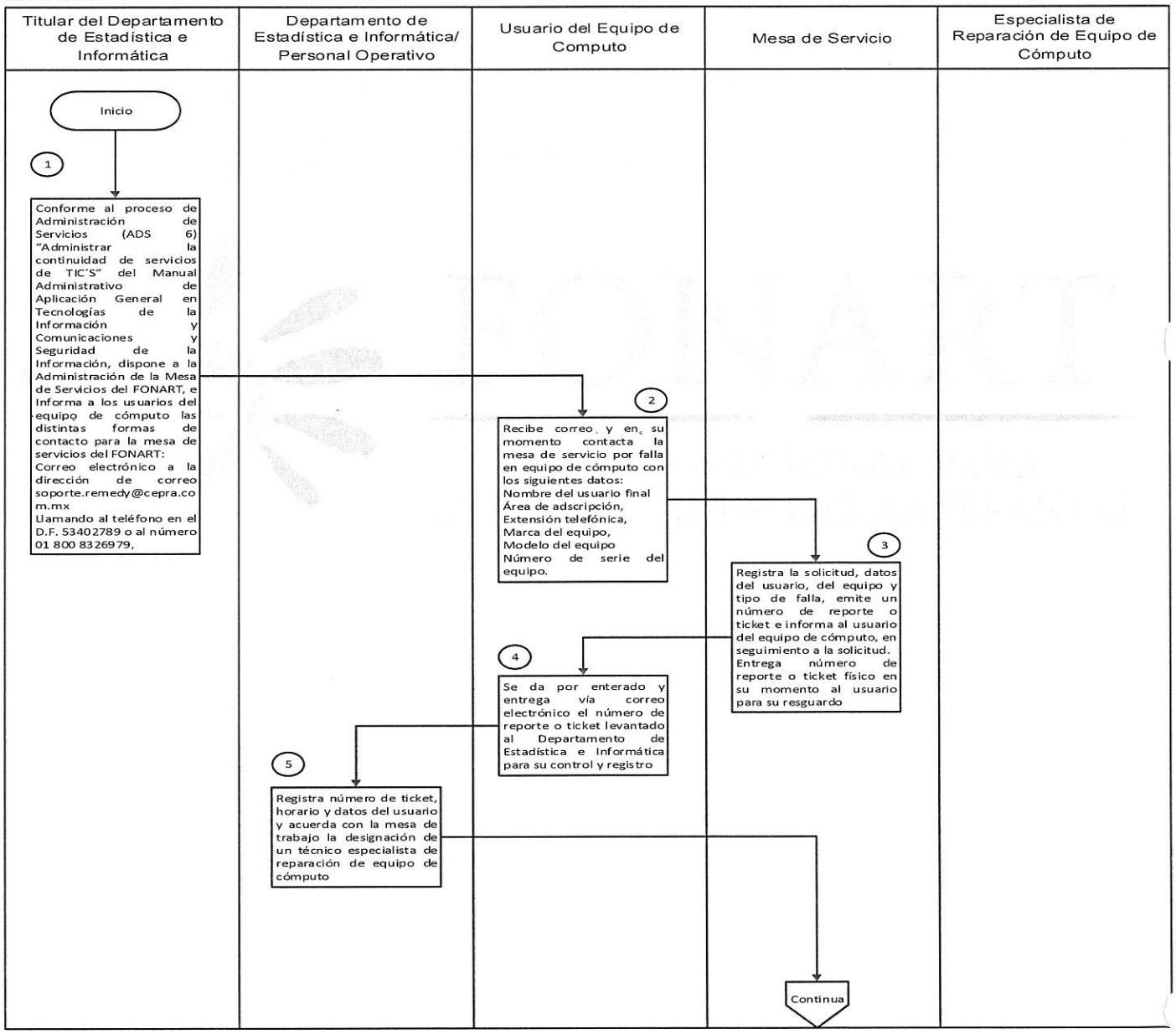
Unidad Administrativa:	Procedimiento Administración de la Mesa de Servicios		VZG-PR-DEI-410
	Departamento de Estadística e Informática	Adscripción a la Dirección:	Administración y Finanzas

Descripción de Actividades

Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
25	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe el reporte de atención al usuario del técnico, y da aviso al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, en su caso, sobre el reingreso del Equipo de Cómputo.	Cierre de reporte o ticket	30 Minutos
Fin de Procedimiento				

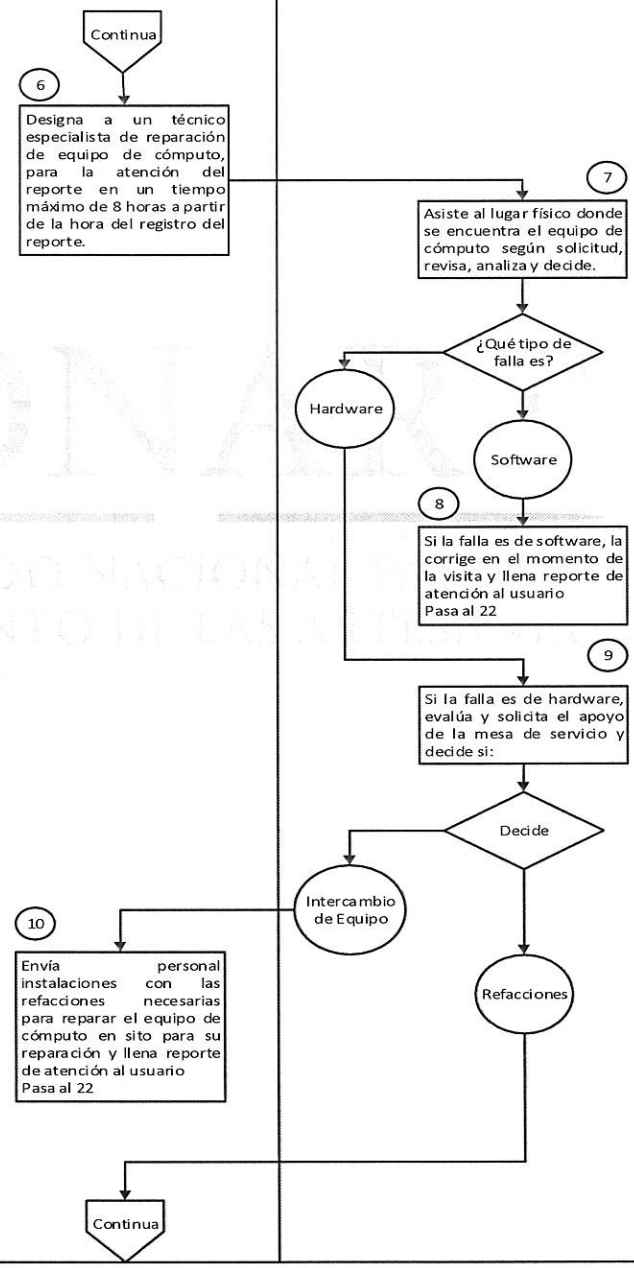
DIAGRAMA DE FLUJO

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			



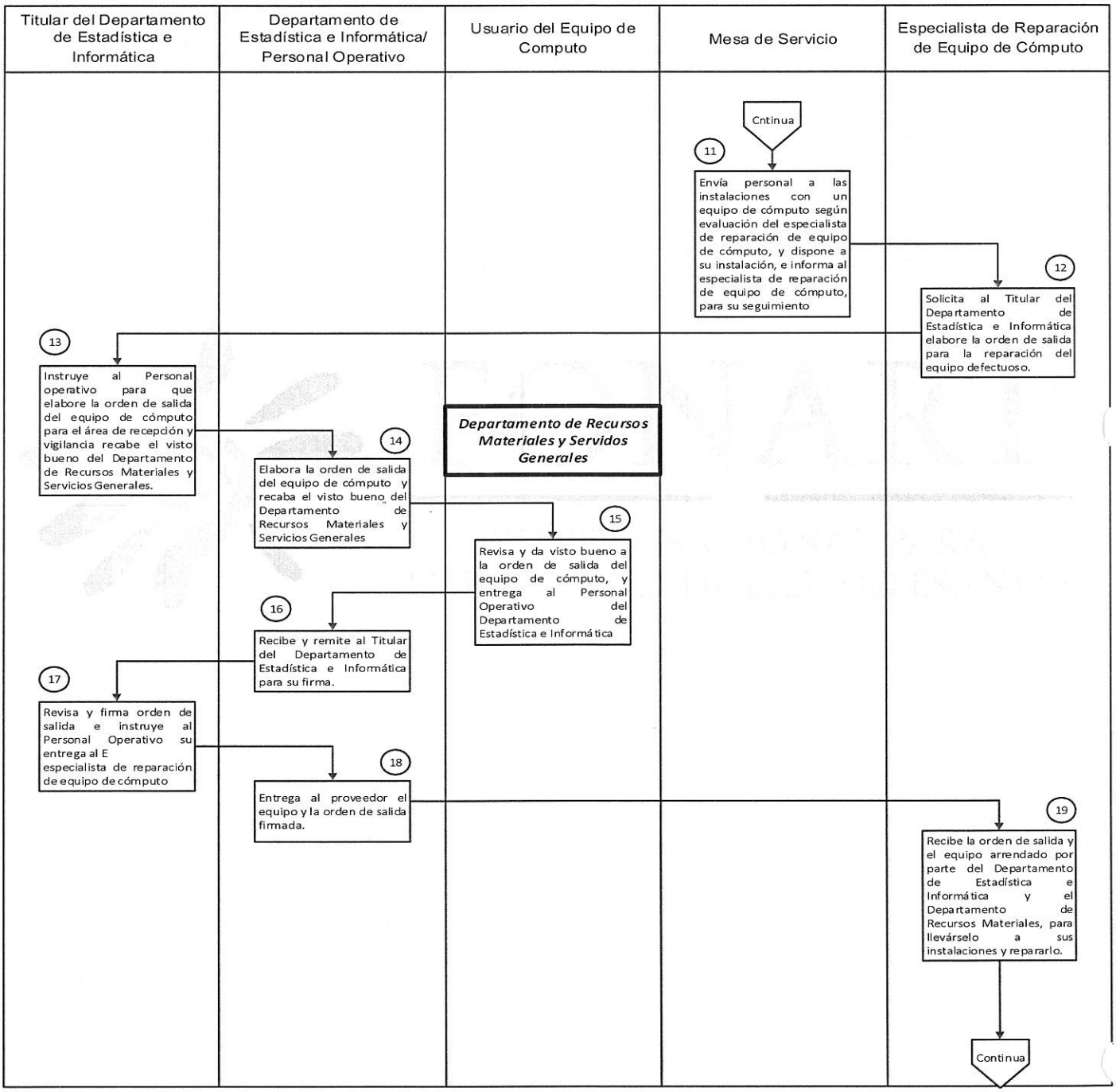
	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/ Personal Operativo	Usuario del Equipo de Computo	Mesa de Servicio	Especialista de Reparación de Equipo de Cómputo

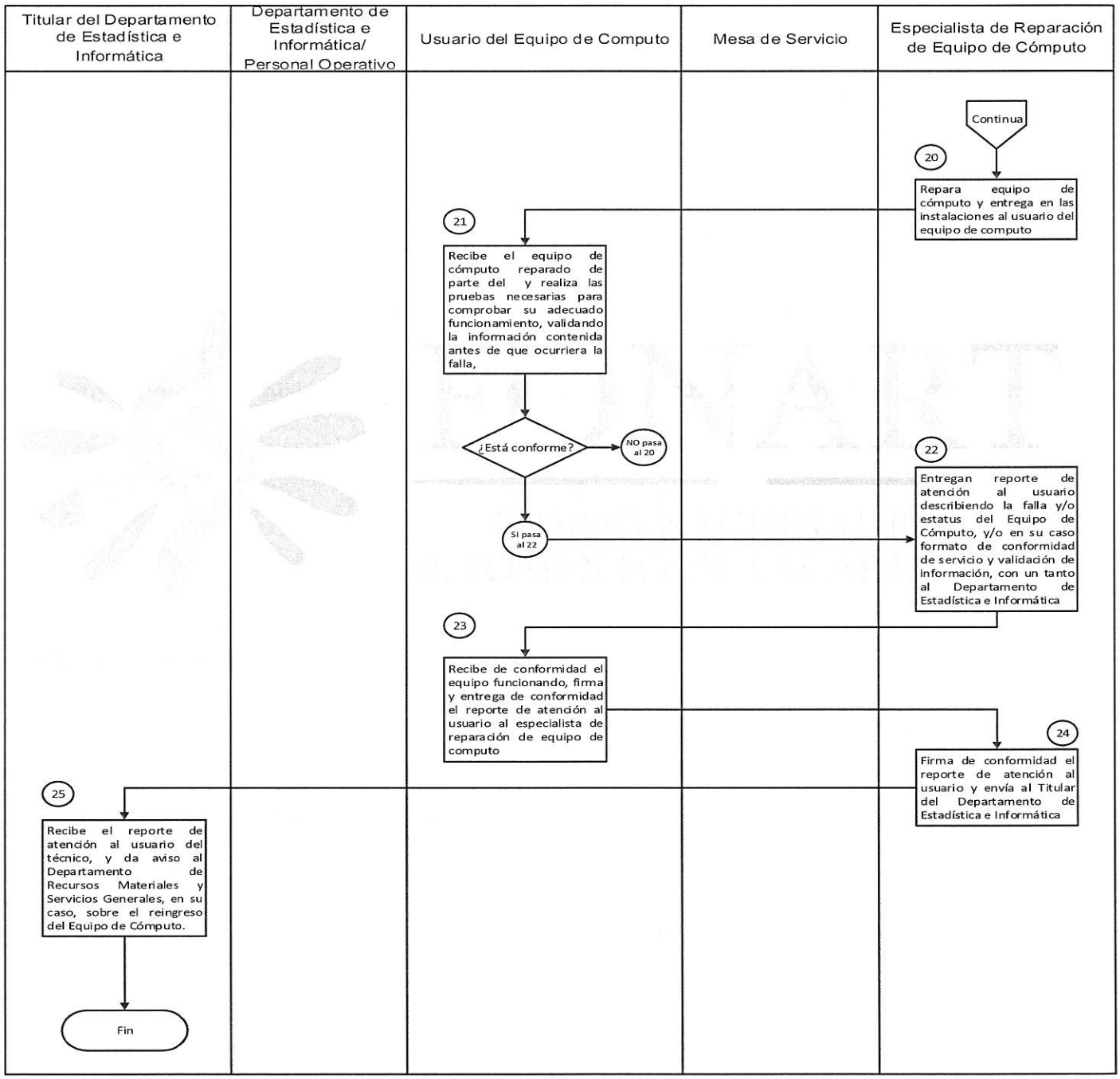


	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas

Descripción de Actividades



Unidad Administrativa:	**Procedimiento**		**VZG-PR-DEI-410**
	Administración de la Mesa de Servicios		
	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			



MEDICIÓN

Porcentaje de las solicitudes atendidas en el año por Mesa de Servicio.

Variable 1

Número de solicitudes atendidas en el año por mesa de servicio.

Variable 2

Número total de solicitudes recibidas en el año en mesa de servicio.

Fórmula

(Número de solicitudes atendidas en el año por mesa de servicio / Número total de solicitudes recibidas en el año en mesa de servicio)*100.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
No Aplica	

V-3
Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART

VZG-PR-DEI-420

NOMBRE

Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART.

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones el servicio telefónico, brindando la asistencia técnica especializada, a efecto de atender los requerimientos diarios en forma oportuna, para facilitar la comunicación interna y externa del FONART.

ALCANCE

Personas que afecta:

- Servidores públicos que están adscritos a cualquier unidad administrativa del FONART como Usuarios del Servicio de Telefonía; y
- Personal del Departamento de Estadística e Informática.

Áreas que afecta:

- Todas las áreas adjetivas y sustantivas del FONART, que cuenten con servicio de telefonía; y
- Dirección de Administración y Finanzas y Departamento de Estadística e Informática.

Actividades que afecta:

- Uso de servicios de telefonía;
- Reparación de equipos telefónicos; y
- Instalación de equipos telefónicos.

Exclusión:

- A los Servidores Públicos que no cuente con equipo telefónico de la Entidad a su resguardo.

REFERENCIAS

- Manual de Organización General del FONART, vigente;
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información; y
- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, vigente.

RESPONSABILIDADES

Del Titular de la Dirección de Administración y Finanzas:

- Dar visto bueno a las solicitudes recibidas de los Usuarios de Servicios de Telefonía; y
- Instruir al Titular del Departamento de Estadística e Informática la atención de las solicitudes de los Usuarios de Servicios de Telefonía.

Del Titular del Departamento de Estadística e Informática:

- Instruir al Personal Operativo del Departamento de Estadística e Informática el seguimiento a las solicitudes de servicio telefonía; y
- Autorizar el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía.

Del Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo:

- Realizar las reparaciones a los equipos telefónicos;
- Instalar los equipos solicitados;
- Elaborar el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía; y
- Integrar la documentación de las solicitudes atendidas para su control e información.

Del Usuario del Servicio de Telefonía:

- Enviar solicitud de Servicio de Telefonía debidamente requisitado. a la Dirección de Administración y Finanzas para su atención; y
- Firmar de aceptación el oficio de notificación sobre el estatus de la solicitud de servicio de telefonía.

DEFINICIONES

Conmutador	Equipo especializado para la distribución de llamadas entrantes y salientes.
Correo Electrónico	Servicio de distribución de mensajes electrónicos.
Equipo de Cómputo	Son todos los equipos electrónicos que pertenecen a la entidad como son: computadoras, c. p. u., monitores, teclados, mouses, servidores, rack, drivers, scanner, plotters, etc.

Mesa de Servicio Es un punto de contacto, entre los usuarios (Dependencias y Entidades) para ofrecer soluciones de los Servicios de Tecnología con los que cuenta la entidad, donde se canalizan las solicitudes vía telefónica o correo electrónico para proporcionar solución a sus fallas de equipo de cómputo y software.

Reportes Aviso a la mesa de servicios de la falla de equipamiento.

Telefonía Es el personal adscrito a cualquier unidad administrativa del FONART, autorizado por su jefe inmediato para usar y administrar el equipo asignado a él para el desarrollo de sus actividades y durante su horario ordinario y extraordinario de trabajo.

UST Usuarios del servicio de telefonía

INSUMOS

- Solicitud de Servicio de Telefonía.

RESULTADOS

- Atención a la Solicitud de Servicio de Telefonía.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Administración de la Mesa de servicio; y
- Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

POLÍTICAS

- El UST es responsable de su equipo telefónico de acuerdo a los resguardos firmados emitidos por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios; y
- Es responsabilidad del UST solicitar el cambio de resguardo de los equipos en caso de cambio de área laboral o separación.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

	Procedimiento		VZG-PR-DEI-420
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
1	Usuario del Servicio de Telefonía	Derivado de las atribuciones conferidas del Manual de Organización del FONART envía solicitud de servicio de equipo nuevo, reparación o falla del Servicio Telefónico, dirigido al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas.	Oficio/solicitud	1 Día
2	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Recibe solicitud de atención al Servicio Telefónico revisa, da visto bueno e instruye al Titular del Departamento de Estadística e Informática su atención.	Oficio/solicitud	15 Minutos
3	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe, analiza, organiza y programa la solicitud del usuario por: • Reparación de equipo, pasa al número **4** • Instalación de nuevo equipo, pasa al número **6** • Falla externa del servicio de telefonía, pasa al número **8** Instruye al personal Operativo la atención correspondiente.		30 Minutos
4	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza inspección física del equipo en concordancia a la disponibilidad de materiales y refacciones. ¿Se cuenta con el material? Si pasa al número **5** No pasa al número **9**		1 Día

	Procedimiento		VZG-PR-DEI-420
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

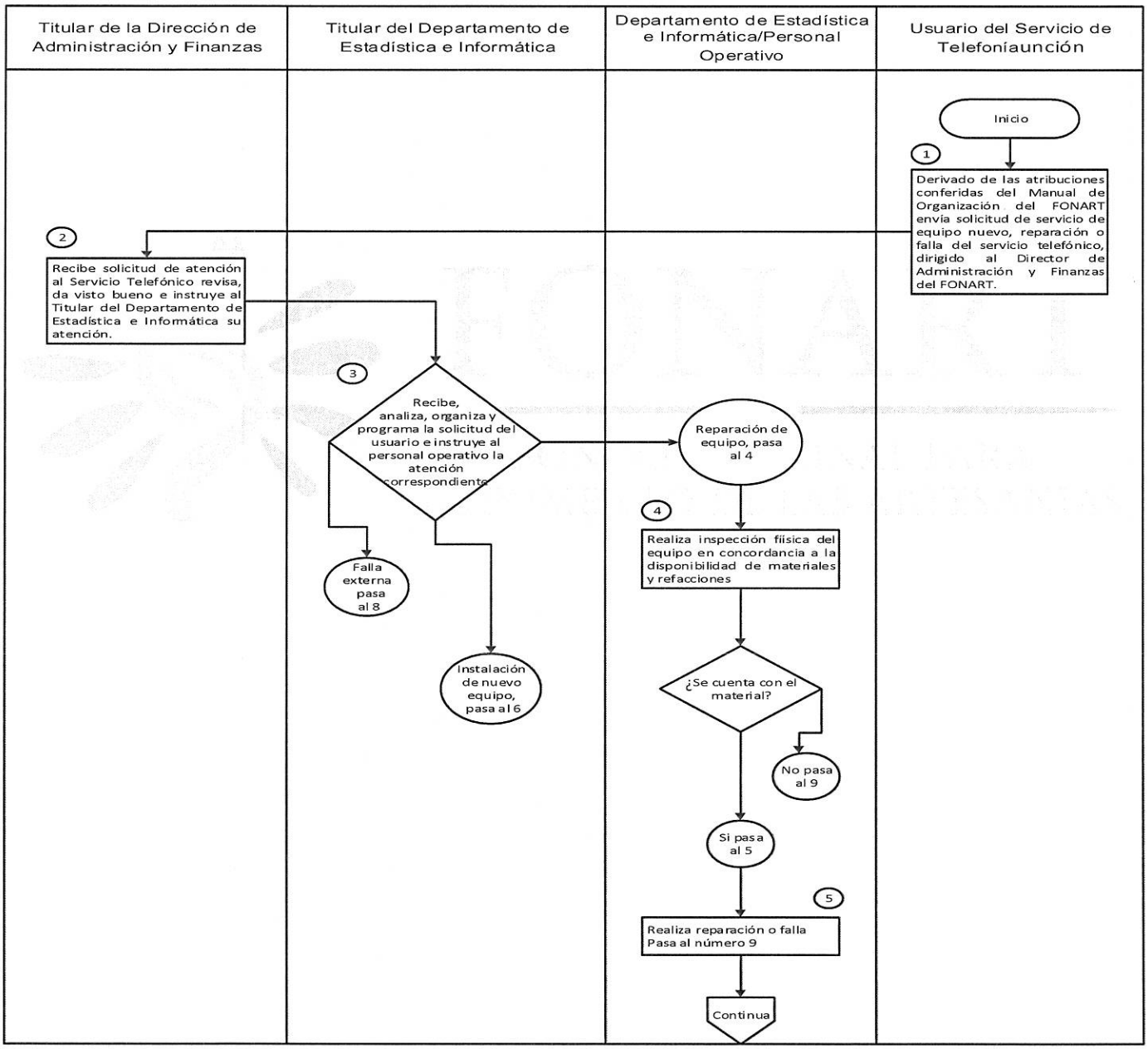
Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
5	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza reparación o falla. Pasa al número **9**		2 Días
6	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Verifica la disponibilidad de equipo. ¿Existe disponibilidad? Si pasa al número **7** No pasa al número **9**	Análisis físico	1 Hora
7	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Se realiza la instalación de un nuevo equipo. Pasa al número **9**		1 Hora
8	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza inspección física y verifica la problemática, tomando nota para empresa externa.		1 Día
9	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Realiza notificación, el estatus de la solicitud describiendo según corresponda: • El requerimiento de un nuevo equipó. • La no disponibilidad de material y refacciones. • La especificación de que la falla será atendida por el proveedor del servicio de telefonía. Envía al Titular del Departamento de Estadística e Informática para su validación.	Oficio	30 Minutos

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-420**
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Paso	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	Duración
10	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Recibe, revisa e instruye al Personal Operativo su envío al UST: ¿Autoriza? Si pasa al número **11** No pasa al número **9**		30 Minutos
11	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Recibe instrucción, oficio firmado y dispone a su entrega al UST.		1 Hora
12	Usuario del Servicio de Telefonía	Firma de aceptación del servicio, remitiendo acuse al Departamento de Estadística e Informática.	Oficio	30 Minutos
13	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Integra la documentación de las solicitudes atendidas mensualmente para su control e información.	Archivo de tramite	1 Día
Fin del Procedimiento				

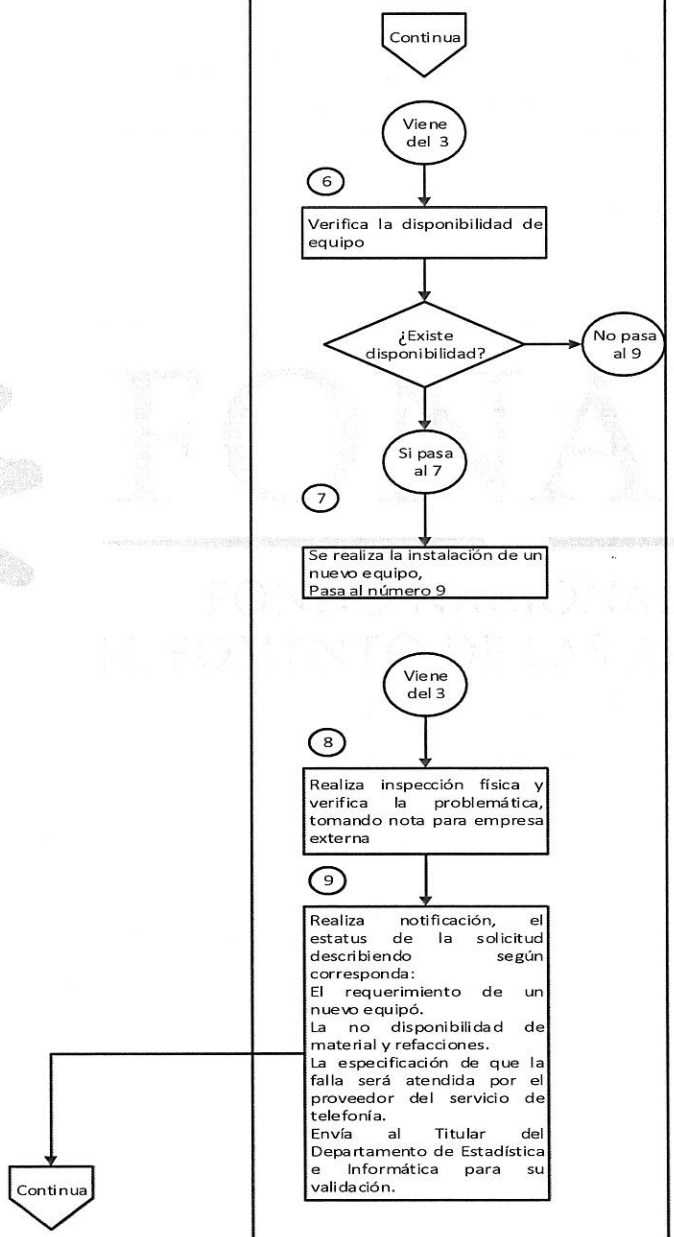
DIAGRAMA DE FLUJO

	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-420**
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			



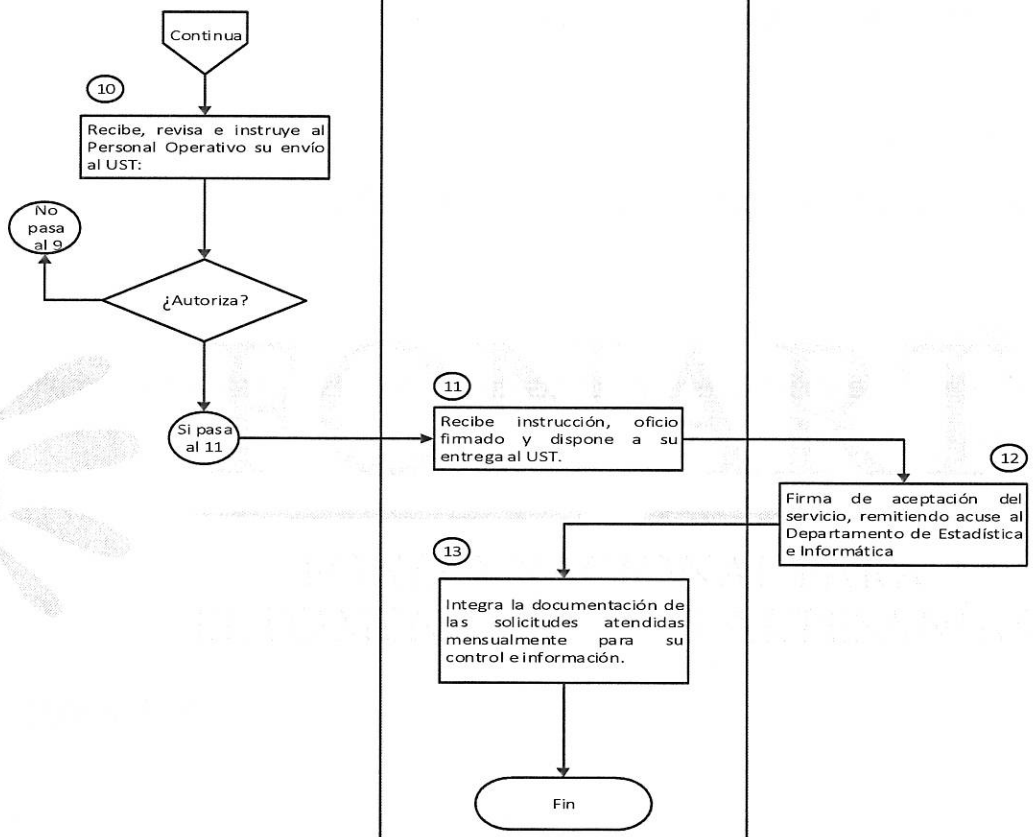
	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-420**
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Usuario del Servicio de Telefoníaunción



	Procedimiento		**VZG-PR-DEI-420**
	Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART		
Unidad Administrativa:	Departamento de Estadística e Informática	**Adscripción a la Dirección:**	Administración y Finanzas
Descripción de Actividades			

Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Estadística e Informática	Departamento de Estadística e Informática/Personal Operativo	Usuario del Servicio de Telefoníaunción



MEDICIÓN

Porcentaje de las solicitudes atendidas en el año vía oficio.

Variable 1

Número de solicitudes atendidas en el año.

Variable 2

Número total de solicitudes recibidas en el año.

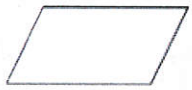
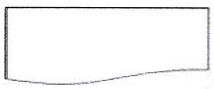
Fórmula

(Número de solicitudes atendidas en el año / Número total de solicitudes recibidas en el año)*100.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
No Aplica	

VI.- SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra **INICIO** y cuando se termine la palabra **FIN**.
	**Entrada/Salida:** Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos **"entrada"** o registro de la información procesada en un periférico **"salida".**
	Proceso: Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas de transferencia.
	Decisión: Indica operaciones lógicas o de comparación, dando como posible respuesta **"si"** o **"no",** según sea el caso.
	**Salida:** Por impresora, se utiliza también como documento.
	Conector: Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un ordinograma a través de un conector en la salida y otro en la entrada.
	Línea de guiones: Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Inspección: El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.

VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Los Procedimientos denominados: **"Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART; Administración de la Mesa de Servicios; y Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART":**

- Primera edición (Octubre de 2015), elaboración de los Procedimientos.

VIII.- DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos del Departamento de Contabilidad se encuentra en resguardo de la Dirección de Administración y Finanzas.

La copia controlada esta distribuida de la siguiente manera:

- Departamento de Estadística e Informática.

IX.- APROBÓ

Los Procedimientos **"Generación de los Respaldos de los Sistemas Informáticos en el FONART" VZG-PR-DEI-400; "Administración de la Mesa de Servicios" VZG-PR-DEI-410; y "Mantenimiento del Servicio de Telefonía del FONART" VZG-PR-DEI-420**, fueron validados en la Tercera Sesión Ordinaria del COMERI de fechas 24 de agosto del año en curso, y aprobados por la Secretaría de la Función Pública el 19 de octubre de 2015.

X.- ELABORÓ

C. Oscar Pang Molina

Jefe del Departamento de Estadística e Informática

XI.- VALIDÓ

M. en A. P. Liliana Romero Medina
Directora General del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías

Lic. Andrés Gilberto Araujo Lozano
Director de Administración y Finanzas
y Presidente del Comité de Mejora
Regulatoria Interna (COMERI)