



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# Manual Específico de Procedimientos

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO | NOV 2018

**Miguel Ángel Yunes Linares**

Gobernador del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

**Enrique Pérez Rodríguez**

Secretario de Educación de Veracruz

**Abel Ignacio Cuevas Melo**

Oficial Mayor

**Beatriz F. Cabrera Excelente**

Titular de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo

**Rosendo Manuel Gómez Ruiz**

Director de Tecnologías de la Información

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
<b>1. ORGANIGRAMA</b>	6
<b>2. SIMBOLOGÍA</b>	7
<b>3. PROCEDIMIENTOS</b>	9
<b>3.1 Departamento de Infraestructura Tecnológica</b>	
3.1.1 Petición de Acceso a Internet y Administración de Sitios WEB	10
3.1.2 Petición para la Creación y modificación de cuentas de Correo Electrónico Institucional	13
3.1.3 Petición De Servicios De Telefonía IP	17
3.1.4 Creación, Modificación o Cancelación de cuenta de Directorio Activo	20
3.1.5 Conservación de Sitio Web	24
3.1.6 Implementación de Micrositios	27
3.1.7 Administración de la base de datos	30
3.1.8 Administración de Acceso por Scasev	35
<b>3.2 Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones</b>	
3.2.1 Desarrollo de Sistemas Institucionales para Web	38
3.2.2 Mantenimiento de Sistemas Institucionales para Web	45
3.2.3 Mantenimiento de los Sistemas de Escritorio	54
3.2.4 Corrección de Movimientos de la Nómina Federal	62
3.2.5 Corrección de Movimientos de la Nómina Estatal	65
3.2.6 Generación de Información Para Emisión de Certificados de	68

Alumnos de Educación Básica, Media Superior y Superior	
3.2.7 Generación de Información de Centros De Trabajo, con Datos de Infraestructura, Coordenadas y Datos de Alumnos	72
<b>3.3 Departamento de Soporte Técnico</b>	
3.3.1 Elaboración de Diseño, Grafico, Videos y Recursos Educativos	76
3.3.2 Capacitación Presencial Office 365	79
3.3.3 Asignación y Configuración de Quioscos de Impresión	83
3.3.4 Reporte mensual de Impresiones	86
3.3.5 Mantenimientos Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión	89
3.3.6 Control de Inventarios	95
3.3.7 Control de Equipos en Eventos Especiales	100
3.3.8 Mantenimiento de Equipos de Cómputo	103
3.3.9 Asistencia y mantenimiento de equipos de cómputo en sitio	106
3.3.10 Instalación y mantenimiento de cableado estructurado	111
3.3.11 Apoyo en eventos que requieren infraestructura tecnológica	116
3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo Y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación	120
<b>4. GLOSARIO</b>	125
<b>5. DIRECTORIO</b>	130
HOJA DE AUTORIZACIÓN	131

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 12, fracción XVI; artículo 13; artículo 14, fracción VII y artículo 15 fracción II, y al Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018 apartado "Regenerar la competitividad gubernamental", que señalan la obligatoriedad de las Dependencias de expedir y mantener actualizados los manuales administrativos que normen su actuación, y en apego a la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos, vigente, emitida por la Contraloría General del Estado, la Dirección de Tecnologías de la Información se dio la tarea de elaborar el presente Manual Específico de Procedimientos como herramienta normativa-administrativa que coadyuve en el desempeño de sus atribuciones conferidas, logrando la eficiencia en la organización de las áreas que la integran.

A través de éste documento quedan establecidos los procedimientos que realiza la Dirección de Tecnologías de la Información de forma lógica, sistemática y detallada en sus actividades en concordancia con sus atribuciones, con el fin de lograr la ejecución eficiente de los mismos, así como contribuir a la simplificación y modernización de los procesos administrativos.

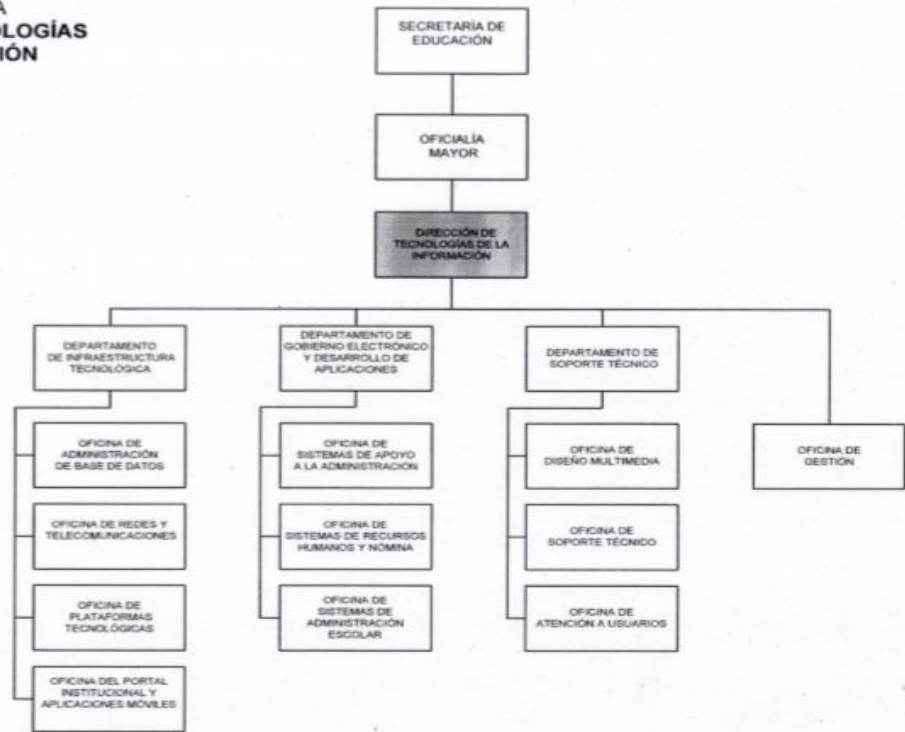
# 1. ORGANIGRAMA



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

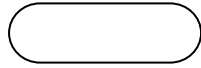
## ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



*[Handwritten signature]*



## 2. SIMBOLOGÍA



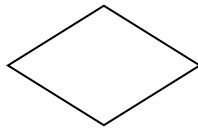
### **Terminal**

Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.



### **Operación**

Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



### **Decisión o alternativa**

Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varias decisiones o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).



### **Documento**

Representa cualquier tipo de documento que utiliza, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse indicando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; y si es original, tanto o copia, y el número de ellas.

O Original

T Tanto

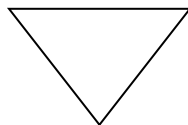
F Fotocopia (cuando se fotocopia un documento)

1,...Número de copias



### **Multidocumento**

Se utiliza para representar paquetes de documentos, expedientes, carpetas, etc.



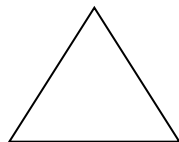
### **Archivo permanente**

Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en el interior las siguientes instrucciones:

A Alfabético

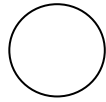
N Numérico

C Cronológico



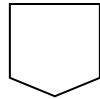
### **Archivo temporal**

Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.



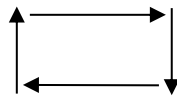
**Conector**

Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.



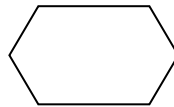
**Conector de página**

Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento.



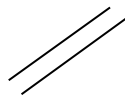
**Dirección de flujo o líneas de unión**

Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas actividades.



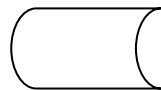
**Preparación o Conector de procedimiento**

Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.



**Pasa el tiempo**

Representa una interrupción del proceso.



**Sistema informático**

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



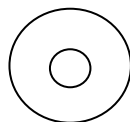
**Efectivo o Cheque**

Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.



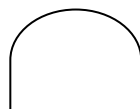
**Aclaración**

Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



**Disco compacto**

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.



**Objeto**

Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.



**USB**

Representa un archivo digital en memoria USB.

### **3. PROCEDIMIENTOS**

## Procedimiento

### 3.1.1. Petición de Acceso a Internet

**Área:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

**Objetivo:**

Petición de Acceso a Internet

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El área administrativa a través del titular debe solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información por medio de Oficio, Tarjeta y/o Correo electrónico institucional el acceso a Internet de acuerdo a las funciones específicas del usuario.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones turna el caso al administrador de red para brindar atención al área que lo solicita, previa autorización.
- El equipo de cómputo debe estar conectado a la red institucional, ser parte del dominio in.sev.gob.mx y el usuario debe loguearse con cuenta del Directorio Activo de la Secretaría de Educación.
- El acceso a internet inalámbrico será otorgado exclusivamente para equipo de cómputo, previa autorización.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.1. Petición de Acceso a Internet y Administración de Sitios WEB

**Responsable:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

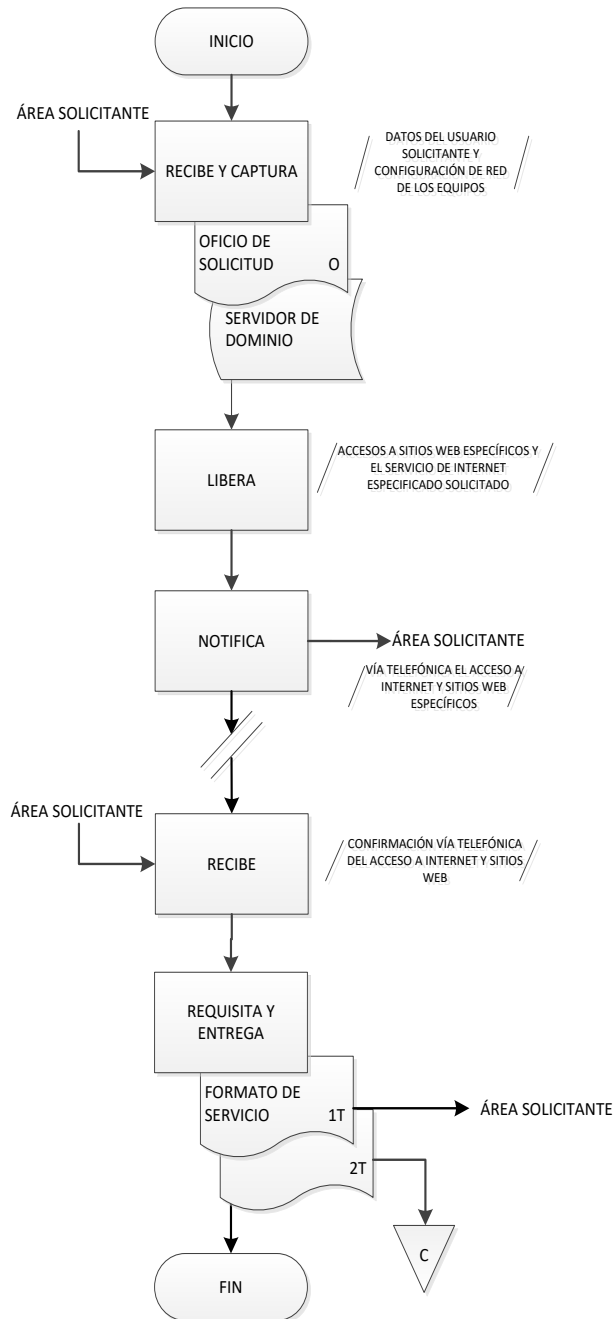
Actividad	Descripción
1	Recibe del área solicitante <b>Oficio de Solicitud</b> original con los nombres de usuarios, cuentas de usuarios y perfiles de navegación en Internet, con previa resolución del Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica.
2	Otorga los accesos al servicio de Internet de acuerdo al perfil autorizado
3	Notifica vía telefónica al área solicitante.  Pasa el tiempo.
4	Recibe del área solicitante la confirmación vía telefónica del acceso a internet.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.1.1. Petición de Acceso a Internet y Administración de Sitios WEB

**Responsable:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones



## Procedimiento

### 3.1.2. Petición para la Creación, Modificación o Eliminación de Cuentas de Correo Electrónico Institucional

**Área:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

**Objetivo:**

Crear, modificar o eliminar cuentas de correo institucional.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El área administrativa debe solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información mediante correo electrónico, oficio y/o tarjeta la creación de una cuenta de correo electrónico institucional.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- La creación, modificación o eliminación de cuenta de correo electrónico se realiza en el Sistema de Administración de cuentas de correo electrónico institucional.
- El Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones debe crear la cuenta de correo conforme al estándar definido en la Gaceta Oficial del 27 de agosto de 2008 y debe entregar los datos de usuario y contraseña al área administrativa vía correo electrónico institucional, oficio o tarjeta.
- La respuesta de creación por Oficio o Tarjeta incluirá sobre cerrado, con los datos de la cuenta de correo institucional creada y la contraseña inicial, así como las instrucciones para su uso.
- El área administrativa debe solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información mediante correo electrónico, oficio, tarjeta ó vía telefónica la modificación de una cuenta de correo electrónico Institucional.
- El Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones debe modificar la cuenta de correo Institucional informando al área administrativa vía correo electrónico institucional, oficio o tarjeta.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.2. Petición para la Creación, Modificación o Eliminación de Cuentas de Correo Electrónico Institucional

**Responsable:**

Oficina de Telecomunicaciones

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Oficio de Solicitud</b> original para la creación de cuenta de correo electrónico y verifica si se trata de modificación o eliminación de cuenta de correo electrónico.</p> <p>¿Es creación, modificación o eliminación?</p> <p><u>En caso de ser creación:</u></p>
1A	<p>Los datos requeridos para la creación del correo institucional son: nombre de Usuario/Departamento/Área, CURP, RFC, Área a la que pertenece, Puesto y correo electrónico alterno.</p>
1A.1	<p>Genera en el Sistema de Correo Institucional la cuenta, contraseña temporal e instrucciones para su uso, imprime en un tanto y guarda en <b>Sobre</b> para su remisión o notifica al área solicitante vía correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p> <p><u>En caso de ser modificación:</u></p>
2	<p>Localiza la cuenta de correo electrónico institucional solicitada en el Sistema de Correo Institucional y realiza la modificación solicitada.</p>
3	<p>Genera en el Sistema de Correo Institucional la nueva contraseña temporal , imprime en un tanto y guarda en <b>Sobre</b> para su remisión la contraseña.</p> <p><u>En caso de ser eliminación:</u></p>
4	<p>Localiza la cuenta de correo electrónico institucional solicitada en el Sistema de Correo Institucional y realiza la eliminación solicitada.</p>
5	<p>Notifica al área solicitante vía correo electrónico o vía telefónica la cancelación de la cuenta de correo electrónico institucional eliminada.</p> <p>Continua con la actividad número 7</p>

**Descripción Narrativa****3.1.2. Petición para la Creación, Modificación o Eliminación de Cuentas de Correo Electrónico Institucional****Responsable:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

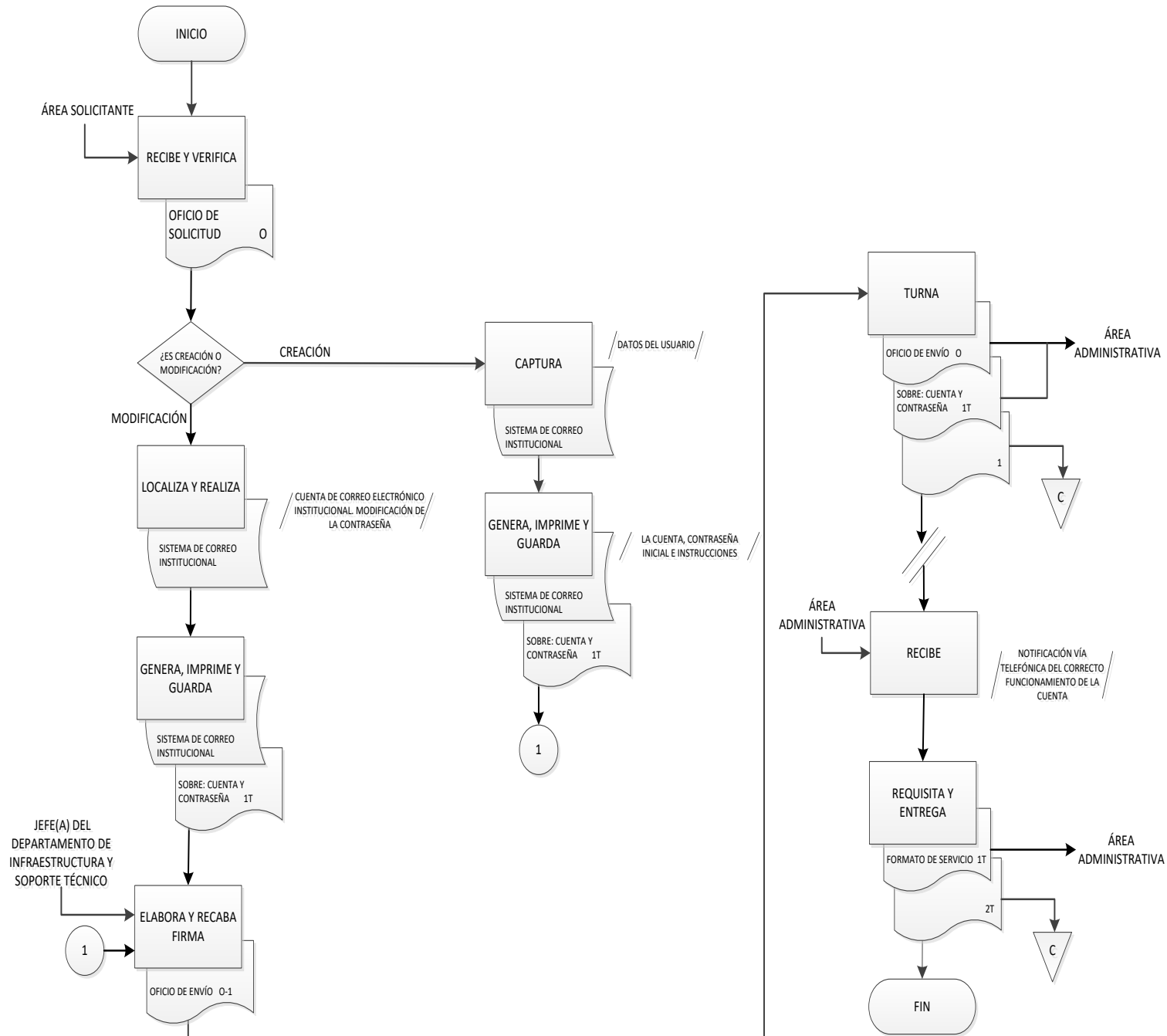
Actividad	Descripción
6	Elabora <b>Oficio de envío</b> original y copia, dirigido al titular del área administrativa , a fin de remitir en <b>Sobre</b> cerrado la cuenta y los datos solicitados, y recaba en éste la firma del Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica..
7	Turna <b>Oficio de Envío</b> original al área administrativa, junto con el <b>Sobre</b> cerrado, archiva copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente o notifica al área solicitante vía correo electrónico o vía telefónica.  Pasa el tiempo.
8	Recibe del área administrativa notificación, vía telefónica y/o correo electrónico, del correcto funcionamiento de la cuenta de correo electrónico institucional.
9	Requisita el <b>Formato de servicio</b> en dos tantos y entrega primer tanto al área administrativa, archiva segundo tanto como acuse de recibo de manera cronológica permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.1.2. Petición para la Creación, Modificación o Eliminación de Cuentas de Correo Electrónico Institucional

**Responsable:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones



## Procedimiento

### 3.1.3. Petición de servicios de telefonía IP.

**Área:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

**Objetivo:**

Instalar, Reubicar, Configurar equipos telefónicos IP.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El área administrativa debe solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información mediante Tarjeta, Oficio y/o Correo electrónico la instalación, reubicación y configuración de equipo telefónico IP según sea el caso.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones configura el equipo asignando un número de extensión y configura el nombre en la pantalla del teléfono.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.3. Petición de servicios de telefonía IP.

**Responsable:**

Oficina de Redes y Telecomunicaciones

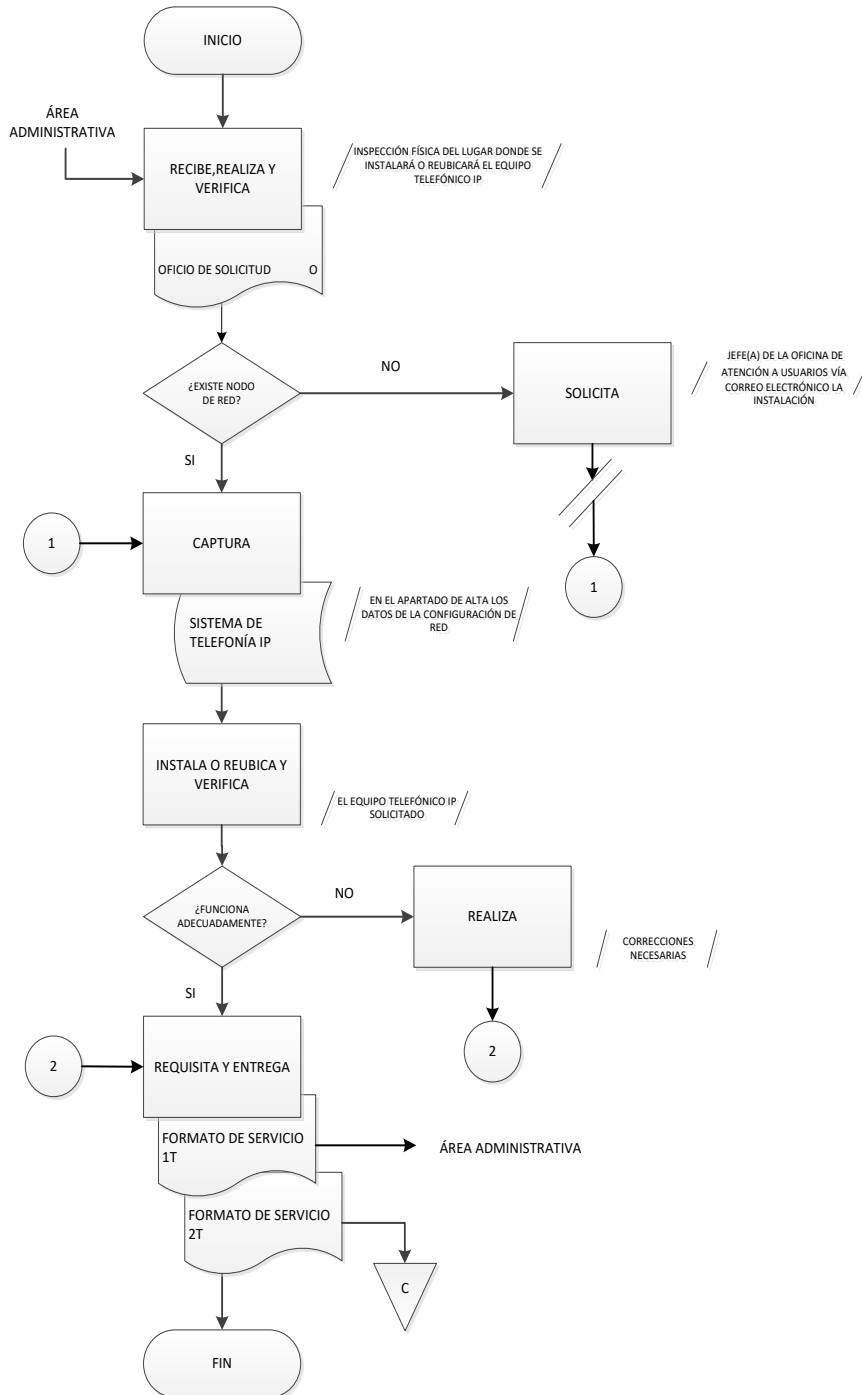
Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área administrativa <b>Oficio de Solicitud</b> original para la instalación o reubicación de servicios de telefonía IP, realiza la inspección física del lugar donde se instalará o reubicará el equipo telefónico IP y verifica si existe nodo de red.</p> <p>¿Existe nodo de red?</p>
1A	<p><u>En caso de que no exista nodo de red:</u> Solicita vía correo electrónico al Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico la instalación de un nodo de red.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad No. 2.</p>
2	<p><u>En caso de que si exista nodo de red:</u> Captura en el Sistema de telefonía IP en el apartado de alta, los datos de la configuración de red.</p>
3	<p>Instala o reubica el equipo telefónico IP solicitado y verifica si funciona adecuadamente.</p> <p>¿Funciona adecuadamente?</p>
3A	<p><u>En caso de no funcionar adecuadamente:</u> Realiza las correcciones necesarias.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p>
4	<p><u>En caso de si funcionar adecuadamente:</u> Requisita el <b>Formato de servicio</b> en dos tantos y entrega primer tanto al área administrativa, y archiva el segundo tanto como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.3. Petición de servicios de telefonía IP.

Responsable:

Oficina de Redes y Telecomunicaciones



## Procedimiento

### 3.1.4. Creación, modificación o cancelación de cuenta de directorio activo.

**Área:**

Oficina de Plataformas Tecnológicas

**Objetivo:**

Proporcionar al personal del área solicitante el acceso a servicios tecnológicos que ofrece la Dirección de Tecnologías de la Información.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- La **Solicitud** debe contener la información necesaria para la creación, modificación o cancelación de la cuenta de directorio activo con los siguientes datos, Folio, CURP, nombre completo y datos laborales.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- El área administrativa debe contar con equipos de cómputo a los cuales, el enlace informático les debe poner un nombre estándar formado por las siglas del área, un guion intermedio y la cuenta de usuario o en su defecto algún número; (ej. DTI-RAguilar, DTI-01); debidamente conectados a la red institucional (in.sev.gob.mx), desde los cuales su personal pueda tener acceso al directorio activo para el uso de los servicios.
- A las cuentas de nueva creación se les aplica una contraseña inicial, la cual puede ser cambiada por el usuario siempre y cuando contenga al menos 8 caracteres integrada por mayúsculas, minúsculas, números y otros.
- Tanto las cuentas de usuario como las cuentas de computadora (Nombre del equipo de cómputo en el directorio activo) que no se utilicen en un periodo de 3 meses, serán eliminadas automáticamente.
- Las cuentas de computadora que no tengan un nombre estándar serán eliminadas, dado que no se identifican como pertenecientes al área administrativa.
- Toda solicitud que haga el enlace informático a través del sitio <https://aad.in.sev.gob.mx> debe estar previamente autorizada por el jefe(a) del área administrativa.
- En el servidor de directorio activo se aplican las solicitudes del área solicitante en lo que refiere a la creación, modificación y cancelación de cuentas de usuario.
- El nombre de la cuenta es creado con la primera letra del nombre y apellido paterno. En caso de repetirse ver política para crear nombre de cuenta de usuario.
- El enlace debe ingresar al sitio <https://aad.in.sev.gob.mx>, misma que se aloja

## Procedimiento

### 3.1.4. Creación, modificación o cancelación de cuenta de directorio activo.

en los servidores Web y de Base de Datos de la Dirección de Tecnologías de Información, para la creación, modificación o cancelación de cuenta de directorio activo y generación del Folio de dicha solicitud.

- El área solicitante, una vez que obtiene el folio debe mandar un correo electrónico a la Oficina de Plataformas Tecnológicas para autorizar su solicitud.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.1.4. Creación, modificación o cancelación de cuenta de directorio activo.**

**Responsable:**

Oficina de Plataformas Tecnológicas

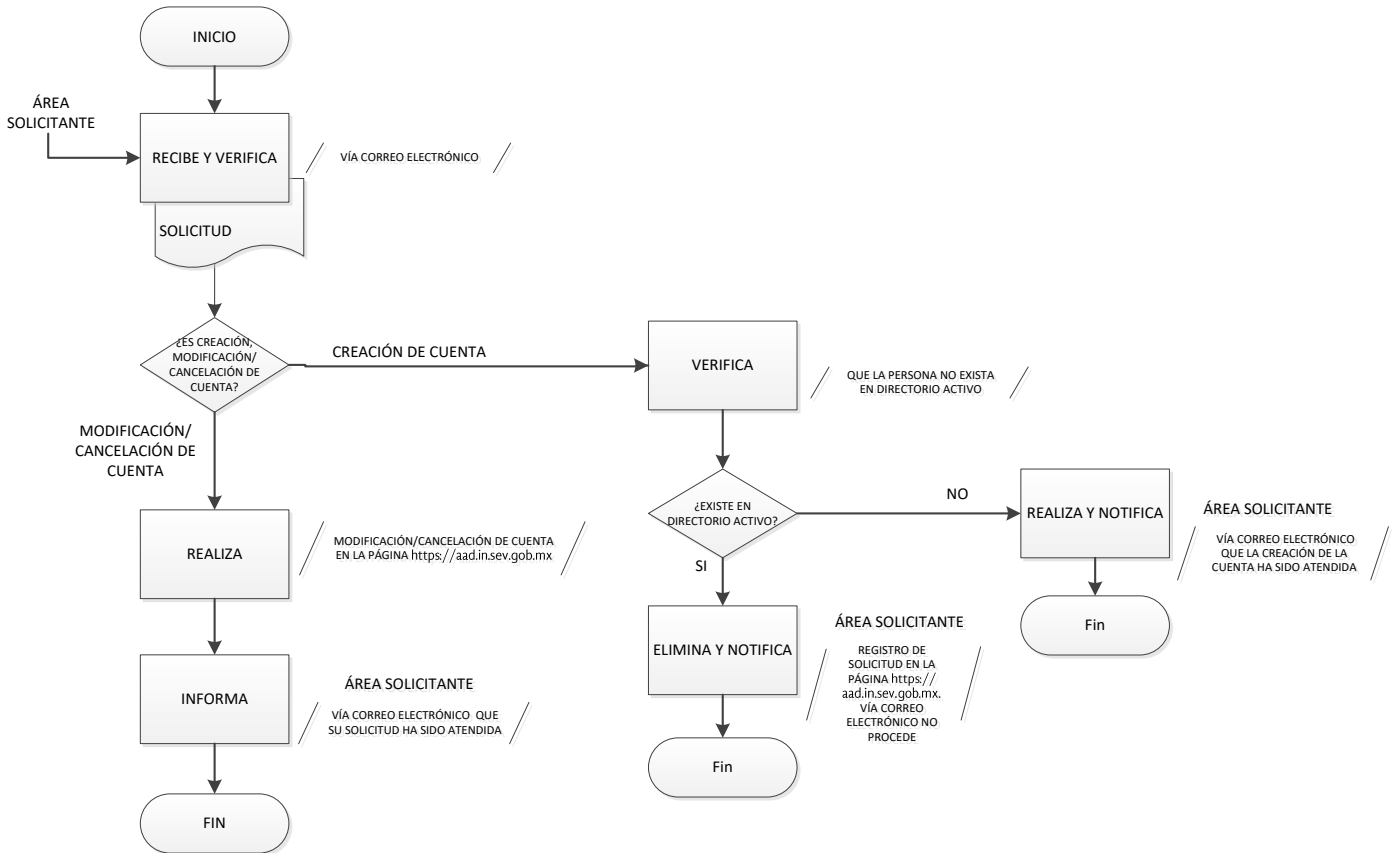
Actividad	Descripción
1	Recibe del área solicitante la <b>Solicitud</b> vía correo electrónico y verifica si es creación, modificación o cancelación de cuenta.
	¿Es creación, modificación o cancelación de cuenta? <u>En caso de ser para la creación de cuenta:</u>
1A	Verifica que la persona no exista en el directorio activo . ¿Existe en el directorio activo? <u>En caso de no existir:</u>
1A.1	Realiza la creación de la cuenta y notifica vía correo electrónico al área que su solicitud ha sido atendida.  Fin.
1B	<u>En caso de existir:</u> Elimina registro de solicitud en el sitio y notifica vía correo electrónico al solicitante que no procede su solicitud de creación ya que existe en directorio activo.  Fin.
2	<u>En caso de ser modificación o cancelación de cuenta:</u> Realiza la modificación o cancelación de la cuenta de directorio activo en el sitio.
3	Informa vía correo electrónico al área solicitante que su solicitud ha sido atendida.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.1.4. Creación, modificación o cancelación de cuenta de directorio activo.

**Responsable:**

Oficina de Plataformas Tecnológicas



## Procedimiento

### 3.1.5. Conservación de Sitio Web.

**Área:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles.

**Objetivo:**

Proporcionar los servicios informáticos en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) que permitan garantizar el correcto funcionamiento de los microsítios y páginas Web de las áreas incluidas en el portal y que forman parte la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- La Solicitud de actualización de Sitio Web se recibe en oficio original o a través de Correo electrónico y junto con el archivo electrónico.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área
- El Jefe(a) de la Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles, los Programadores y los Diseñadores Gráficos debe informar al área solicitante, a través del enlace informático, las condiciones de uso del servicio de publicación de microsítios y páginas Web, haciendo énfasis en no incurrir en violaciones a la Ley Federal del Derecho de Autor.
- El área solicitante es responsable del contenido de la información, así como de que esté exenta de errores de redacción y de ortografía.
- El Jefe(a) de la Oficina de Portal Institucional y Aplicaciones Móviles, los Programadores y los Diseñadores Gráficos debe proporcionar al área solicitante, a través del enlace informático, los lineamientos para la creación de microsítios.
- Ningún área debe crear ante NIC-México (Network Information Center) dominios con la clasificación ".gob.mx" por cuenta propia.
- Los **Documentos digitalizados** (o escaneados) solo deben presentar firmas de alguna persona cuando la legislación vigente los obligue.
- Los sitios deben observar en todo momento los lineamientos de plataforma e imagen establecidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Coordinación General de Comunicación Social del Estado de Veracruz respectivamente.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa****3.1.5. Conservación de Sitio Web.****Responsable:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

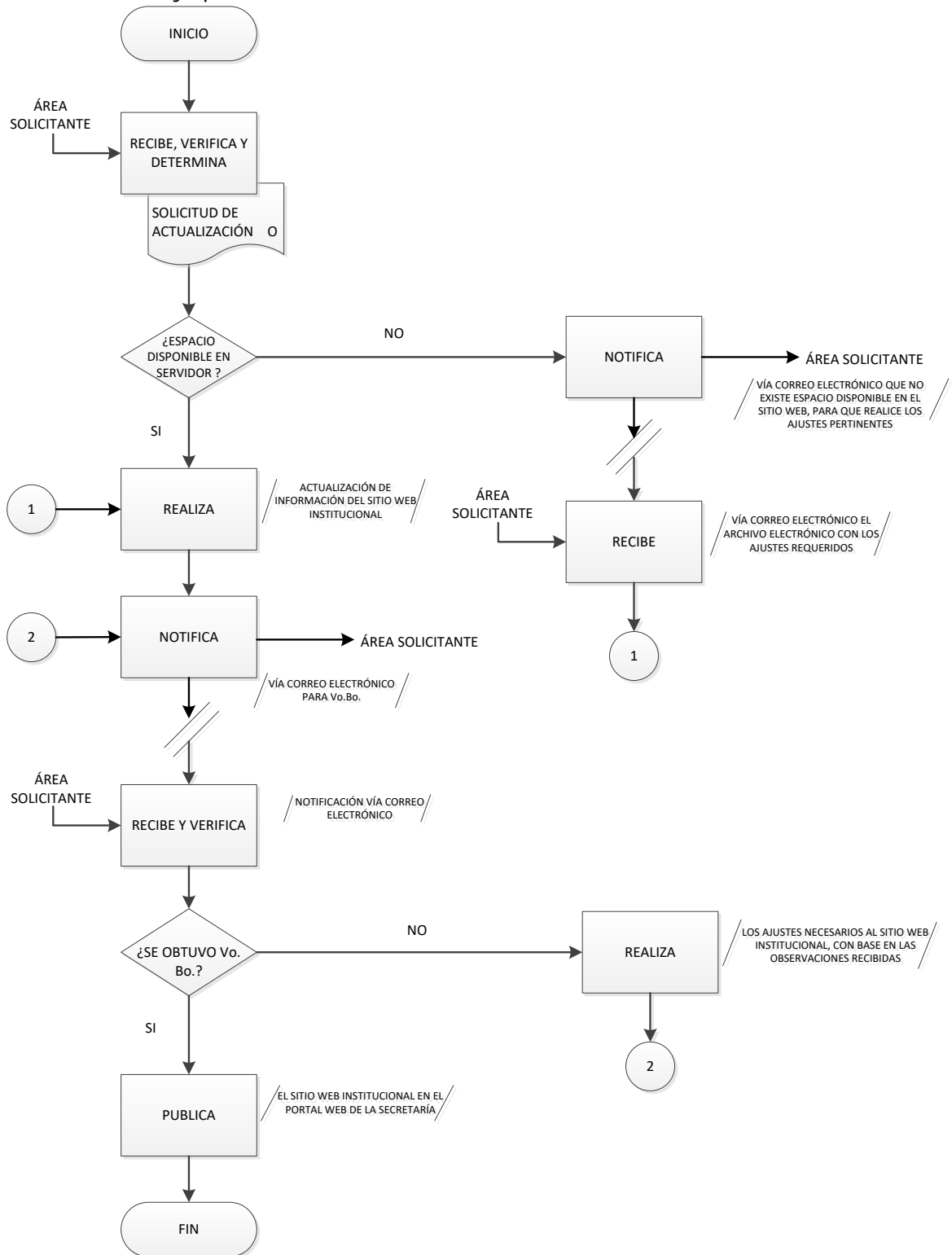
Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante la <b>Solicitud</b> original para la actualización página Web, verifica el tamaño total del contenido electrónico a publicar y determina si hay espacio disponible en el Servidor Web asignado previamente.</p> <p>¿Hay espacio disponible en el servidor Web asignado?</p>
1A	<p><u>En caso de que no haya espacio:</u> Notifica vía correo electrónico al enlace informático del área solicitante que no existe espacio disponible en el Servidor Web, a fin de que realice los ajustes pertinentes.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
1A.1	<p>Recibe del enlace informático del área solicitante vía correo electrónico el Archivo electrónico con los ajustes requeridos en cuanto al tamaño de la información a publicar en el Sitio Web.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>
2	<p><u>En caso de que si haya espacio:</u> Realiza la actualización de información en el Sitio Web institucional</p>
3	<p>Notifica vía correo electrónico al enlace informático del área solicitante que se actualizo el Sitio Web institucional, para que otorgue el visto, bueno para su inmediata publicación.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del enlace informático del área solicitante <b>Notificación</b> vía correo electrónico y verifica si se obtuvo el visto bueno.</p> <p>¿Se obtuvo el visto bueno?</p>
4A	<p><u>En caso de no obtener el visto bueno:</u> Realiza los ajustes necesarios al Sitio Web institucional, con base en las observaciones recibidas.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p>
5	<p><u>En caso de si obtener el visto bueno:</u> Publica el Sitio Web institucional en el portal Web de la Secretaría.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.5. Conservación de Sitio Web.

**Responsable:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles.



## Procedimiento

### 3.1.6. Implementación de Micrositios

**Área:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles.

**Objetivo:**

Proporcionar a las áreas que integran la Secretaría de Educación de Veracruz un portal que les permita la publicación oportuna de servicios e información relevante.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- La Solicitud pueden ser mediante Correo electrónico, Oficio o Tarjeta para la implementación del micrositio.
- La gestión y seguimiento de cualquier solicitud entre el área solicitante y la DTI, se realizará a través del enlace informático designado por el área.
- Las páginas Web que se publican en Internet, las áreas deben observar el no incurrir en las violaciones a la Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ningún área debe crear ante NIC-México (Network Information Center) dominios con la clasificación ".gob.mx" por cuenta propia.
- Los **Documentos digitalizados** (o escaneados) solo presentan firmas de alguna persona cuando la legislación vigente los obligue.
- La revisión ortográfica de la información es responsabilidad del área administrativa.
- La publicación de información relativa a transparencia debe ser revisada y autorizada por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de la Secretaría.
- Los sitios deben observar en todo momento los lineamientos de plataforma e imagen establecidos por la dirección General de Tecnologías de la Información y la Coordinación General de Comunicación Social del estado de Veracruz respectivamente.
- Todo micrositio en su Administración es necesario que el enlace informático tenga previamente cuenta de Directorio Activo Institucional y en caso de no contar con ella, se debe gestionar con el área correspondiente.
- El área solicitante cuenta con un periodo de 20 días para la integración de la información restante a su Sitio Web, ya que finalizado el periodo se debe dar de alta en el directorio institucional de micrositios.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.6. Implementación de Micrositios

**Responsable:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles.

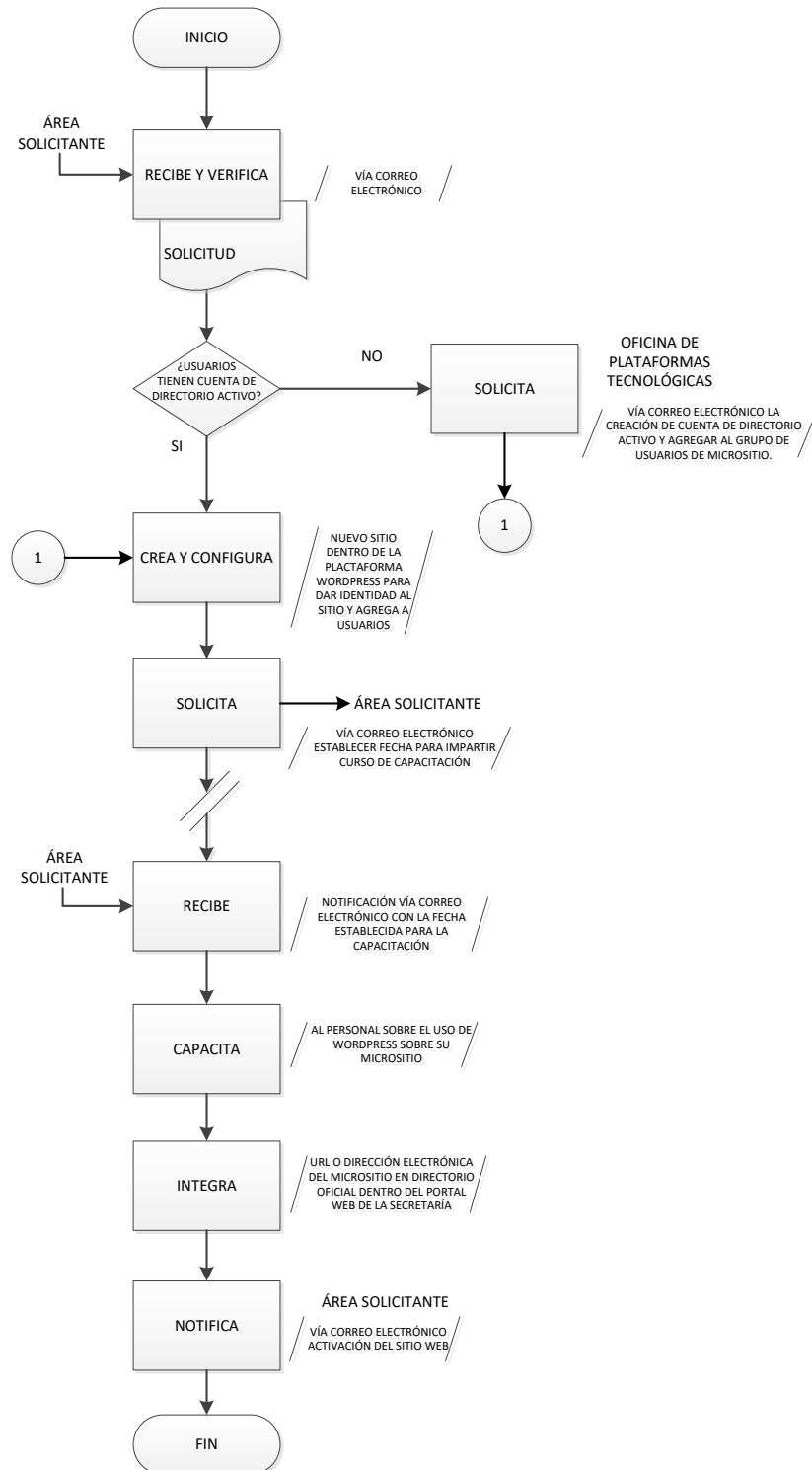
Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante la <b>Solicitud</b> vía correo electrónico para la implementación del micrositio y los requerimientos para el mismo, determina la dirección electrónica o URL del sitio y verifica que los usuarios tengan una cuenta de directorio activo.</p> <p>¿Los usuarios tienen cuenta de Directorio Activo?</p>
1A	<p><u>En caso de no tener cuenta de Directorio Activo:</u> Solicita vía correo electrónico a la Oficina de Plataformas Tecnológicas la creación de la cuenta de directorio activo y se agregue al grupo de usuarios de micrositio.</p> <p>Continúa con la actividad 2.</p>
2	<p><u>En caso de tener cuenta de Directorio Activo:</u> Crea y configura el nuevo sitio dentro de la plataforma WordPress para darle identidad al sitio y agrega a los usuarios.</p>
3	<p>Solicita vía correo electrónico al enlace informático del área solicitante, establecer fecha para impartir curso de capacitación sobre el uso de WordPress sobre su micrositio.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del enlace informático del área solicitante notificación vía correo electrónico con la fecha establecida para la capacitación.</p>
5	<p>Capacita el personal sobre el uso de WordPress sobre su micrositio.</p>
6	<p>Integra la URL o Dirección electrónica del micrositio en el directorio oficial dentro del portal Web de la Secretaría.</p>
7	<p>Notifica vía correo electrónico al enlace informático del área solicitante, la activación del Sitio Web.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.6. Implementación de Micrositios

**Responsable:**

Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles.



## Procedimiento

### 3.1.7. Administración de la Base de Datos

**Área:**

Oficina de Administración de Base de Datos.

**Objetivo:**

Proporcionar mantenimiento constante a todas las bases de datos y otorgar servicio de creación de dichas bases.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El jefe(a) de oficina debe realizar solicitudes de creación de base de datos a través del correo institucional a la Oficina de Administración de Base de Datos.
- El jefe(a) de oficina debe llenar **Formato BD1**, cuando solicite la creación de base de datos.
- Para solicitar la creación de cuentas de aplicación y/o de usuario de dominio para acceder a las bases de datos, el jefe de oficina debe llenar el **Formato BD2**.
- El jefe(a) de oficina debe llenar **Formato BD3** cuando requiera solicitar permisos a las cuentas de aplicación y/o de usuario de dominio a la base de datos.
- El administrador(a) de base de datos debe otorgar privilegios mínimos para las cuentas de aplicación.
- El administrador(a) de base de datos y los líderes de proyecto deben proporcionar a los desarrolladores acceso a procedimientos almacenados que permitan al usuario de aplicación ver la información que necesita sin acceder directamente a las tablas de la base de datos.
- Los desarrolladores no deben extraer más de 500 registros de la base de datos por consulta.
- Debe haber coordinación del líder de proyecto y administrador de base de datos para definir objetos que son de uso estrictamente confidencial.
- El líder de proyecto debe reportar al administrador de base de datos si su personal de apoyo ha cambiado actividades y/o ha concluido su contrato laboral, a fin de que sea borrada su cuenta de acceso.
- Debe el líder de proyecto solicitar al administrador de base de datos cambio

## Procedimiento

### 3.1.7. Administración de la base de datos

de contraseñas de las cuentas de aplicación toda vez que alguno de sus desarrolladores ya no se encuentre integrado a su proyecto.

- El administrador de base de datos debe informar a los líderes de proyecto que sus desarrolladores deben utilizar cadenas de conexión a las bases de datos a través de la librería de SCASEV integrada en la aplicación.
- El administrador de base de datos debe informar a los líderes de proyecto sobre el manejo de pool de conexiones para cada proyecto.
- Los usuarios de la base de datos deben separar por esquemas los objetos creados cuando se trate de proyectos en común.
- El administrador de base de datos debe ejecutar estadísticas periódicamente para que el optimizador de instrucciones SQL responda satisfactoriamente.
- El líder de proyecto debe crear tablas normalizadas.
- El líder de proyecto debe proporcionarle al desarrollador el modelo de datos de los sistemas que utilice para que haga uso correcto de la relación entre tablas.
- Los desarrolladores deben hacer consultas a las bases de datos institucionales a través de llaves primarias y no por coincidencias de dígitos.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.7. Administración de la base de datos

**Responsable:**

Oficina de Administración de Base de Datos.

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante, Solicitud vía correo electrónico, para la creación, monitoreo correctivo o ampliación del tamaño de la base de datos y determina si es para creación de base de datos.</p> <p>¿Es para creación de base de datos?</p> <p><u>En caso de ser para creación de base de datos:</u></p>
1A.1	<p>Crea el espacio solicitado en el Servidor con nombre, permisos y cuentas de usuario.</p>
1A.2	<p>Documenta e integra la Estrategia de respaldo de la base de datos en archivo electrónico y envía correo electrónico a la Oficina de Administración de Base de Datos para su conocimiento.</p>
1A.3	<p>Informa al área solicitante, vía correo electrónico, que se encuentra creada la base de datos solicitada, indicando la instancia, nombre de la base de datos, cuentas de usuario y/o aplicación y contraseñas asignadas.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de no ser para creación de base de datos:</u></p>
2	<p>Determina si la solicitud es para monitoreo correctivo o ampliación.</p> <p>¿Es para monitoreo correctivo o ampliación?</p> <p><u>En caso de ser para monitoreo correctivo de una base de datos:</u></p>
2A	<p>Detecta las inconsistencias en el motor, en rendimiento del CPU, memoria o disco con base en las Bitácoras de la base de datos y corrige.</p>
2A.1	<p>Reestructura el <b>Plan de ejecución</b>, sentencias SQL y procedimientos almacenados según sea el caso, ejecuta los procesos de actualización de estadísticas y reconstruye índices.</p>
2A.2	<p>Notifica vía correo electrónico al área solicitante, inicie los procesos de prueba y otorgue el visto bueno del funcionamiento de la base de datos.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.1.7. Administración de la base de datos

**Responsable:**

Oficina de Administración de Base de Datos.

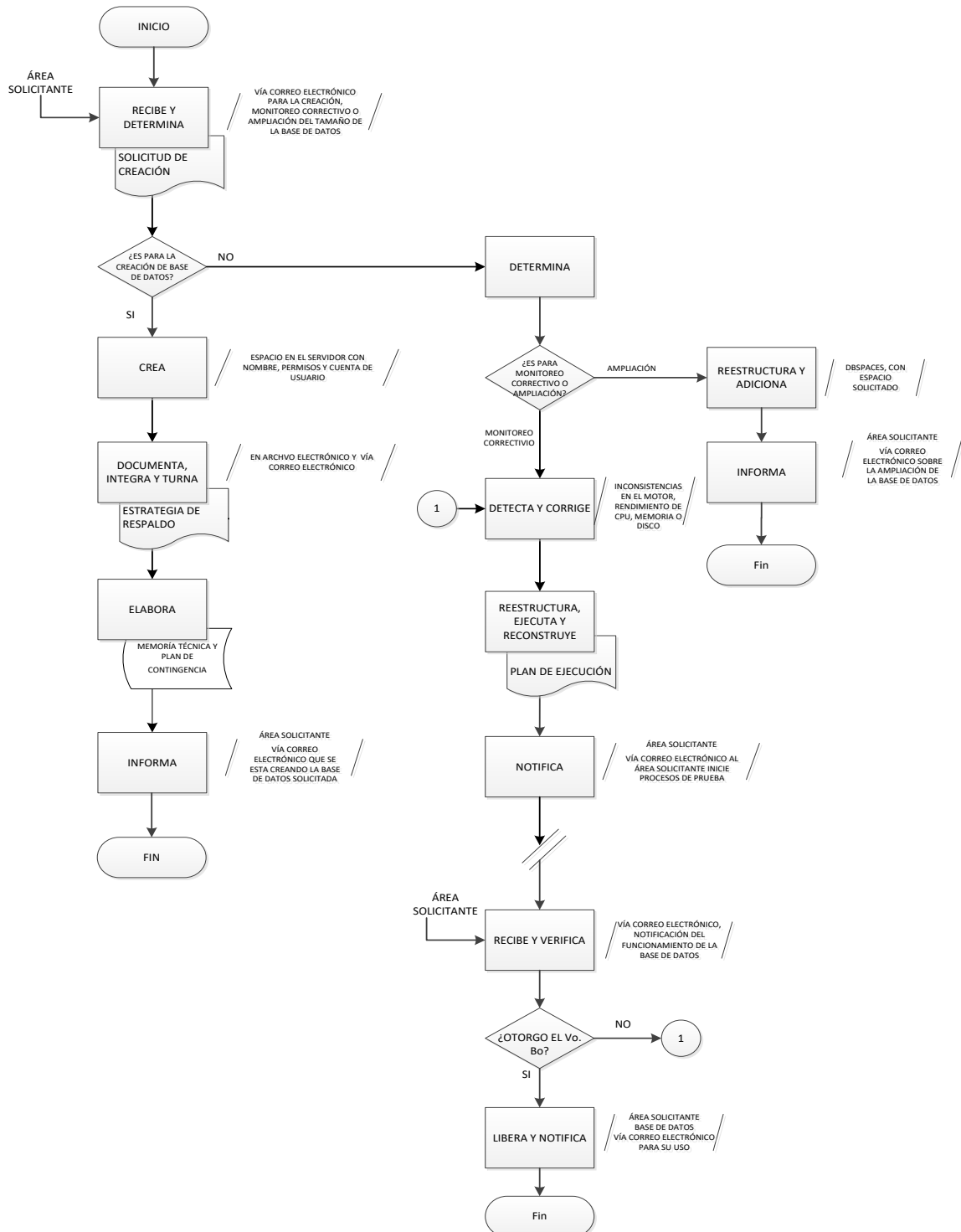
Actividad	Descripción
2A.3	<p>Recibe del área solicitante Notificación vía correo electrónico sobre el funcionamiento de la base de datos, y verifica si otorgó el visto bueno.</p> <p>¿Otorgó el visto bueno?</p> <p><u>En caso de que el área solicitante no otorgue el visto bueno:</u> Continúa con la actividad número 2A.</p>
2B	<p><u>En caso de que el área solicitante si otorgue el visto bueno:</u> Libera la Base de datos y notifica vía correo electrónico al área solicitante para su uso.</p> <p>Fin.</p>
3	<p><u>En caso de ser para ampliación de base de datos:</u> Se analizan los espacios en disco, si no hay suficiente, se solicita a la Oficina de Plataformas Tecnológicas y se procede a ampliar los file group de la base de datos.</p>
4	<p>Informa vía correo electrónico al área solicitante, sobre la ampliación de la base de datos.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.7. Administración de la base de datos

**Responsable:**

Oficina de Administración de Base de Datos



## Procedimiento

### 3.1.8. Administración de Acceso por Scasev

**Área:**

Oficina de Administración de Base de Datos

**Objetivo:**

Proporcionar el acceso a los usuarios de las bases de datos, así como optimizar, administrar y establecer las conexiones en los ambientes existentes (desarrollo y producción).

**Frecuencia:**

Periódica

**Normas:**

- El solicitante debe realizar su petición a la Oficina correspondiente a través del Correo institucional, definiendo el criterio de necesidad de cada sistema.
- El Líder debe crear cuentas de usuarios a través del Sistema de Control de Acceso de la SEV (SCASEV).
- Las contraseñas de cuentas de usuarios se crean a través del Sistema de Control de Acceso de la SEV (SCASEV).

- R**
- Se deben bloquear las cuentas inactivas del Sistema de Control de Acceso de la SEV (SCASEV) por periodos de más de 30 días.
- e**
- El Líder envía cuenta y contraseña previamente solicitada al usuario final.
- s**
- La cuenta de usuario se debe crear tomando en cuenta los siguientes criterios: Nombre de la aplicación o sistema, un calendario: días y horario que puede acceder el usuario(a), el menú que va a tener el usuario y la lista de accesos a las diferentes bases de datos.
- p**
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para ser turnada.
- o**
- n**
- s**
- a**
- b**
- e**
- :**

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.8 Administración de Acceso por Scasev

**Responsable:**

Oficina de Administración de Base de Datos

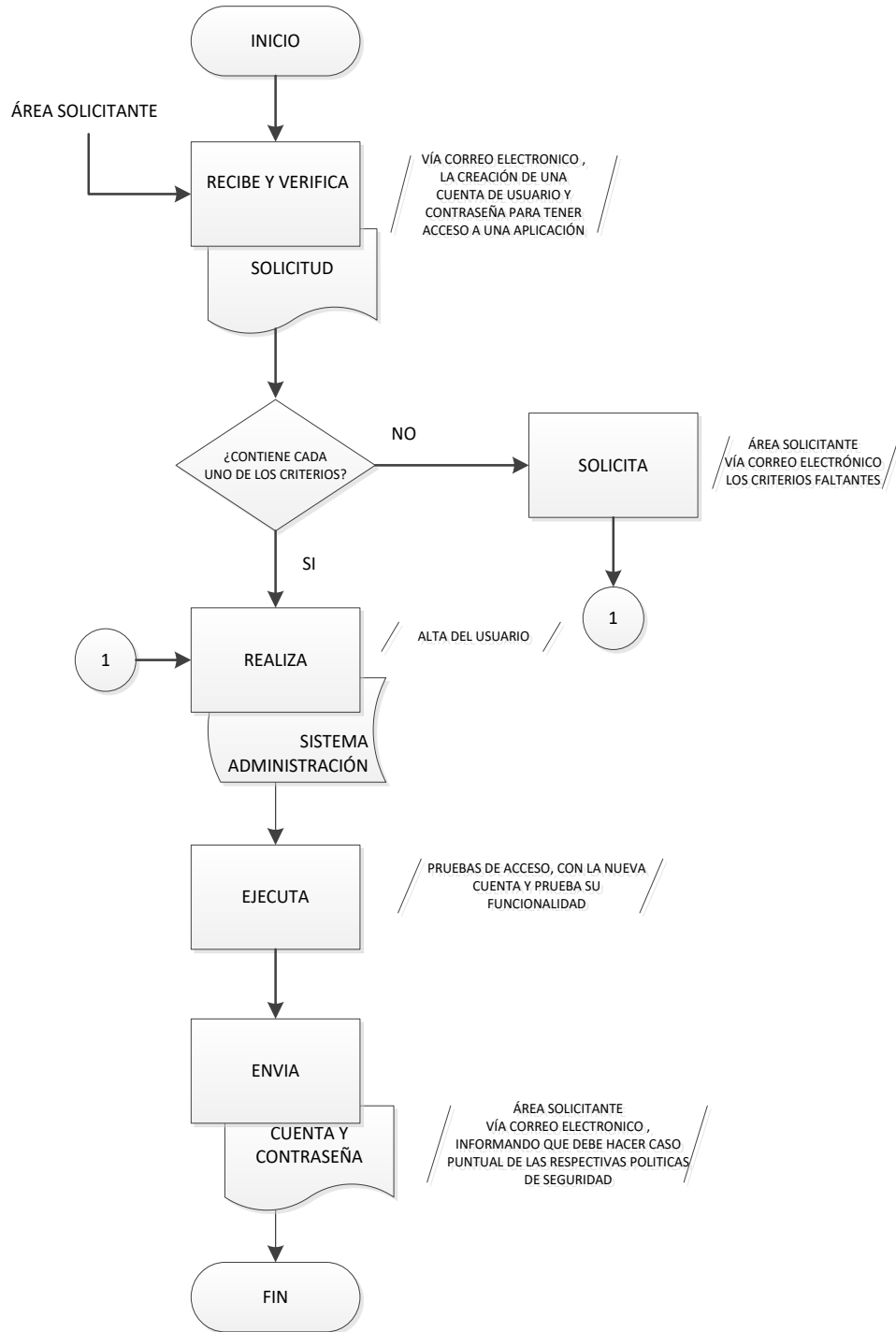
	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Solicitud</b> vía correo electrónico, para la creación de cuenta de usuario y contraseña para tener acceso a una aplicación y verifica que la solicitud contenga los criterios requeridos.</p> <p>¿La solicitud contiene los criterios requeridos?</p>
1A	<p><u>En caso de que no contener los criterios requeridos:</u> Solicita al área solicitante, vía correo electrónico los criterios faltantes.</p> <p>Continúa con la actividad número 2</p>
2	<p><u>En caso de que si contener los criterios requeridos:</u> Realiza el alta del usuario en el Sistema de Administración.</p>
3	<p>Ejecuta pruebas de acceso con la nueva cuenta de acceso y para comprobar su funcionalidad.</p>
4	<p>Turna Cuenta y contraseña vía correo electrónico, al área solicitante, informándole que debe hacer caso puntual de las respectivas políticas de seguridad.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.8. Administración de Acceso por Scasev

**Responsable:**

Oficina de Administración de base de datos.



## Procedimiento

### 3.2.1. Desarrollo de Sistemas Institucionales para Web

**Área:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Objetivo:**

Analizar y desarrollar nuevos sistemas o módulos para captar la información requerida por el área usuaria.

**Frecuencia:**

Permanente

**Normas:**

- Todo desarrollo de un proyecto (sistema, módulo o mantenimiento), deberá ser solicitado través de un **documento oficial**: Correo institucional, Oficio o Tarjeta, en el cual se deberán especificar el objetivo general así como los requerimientos específicos.
- Los usuarios deberán entregar ejemplos de las reportes o archivos que se van a generar con el proyecto solicitado.
- El área usuaria solo puede solicitar proyectos acordes a la información que está bajo su nivel de supervisión y responsabilidad. En caso de requerir información de otro tipo, debe solicitar la autorización al área responsable.
- La interfaz de usuario de los proyectos debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad que emita el Gobierno del Estado de Veracruz, a través de la Dirección General de Comunicación Social vigente, así como los lineamientos que en su caso emita la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- Los desarrollos de sistemas deben contemplar tres ambientes:
  - Ambiente de desarrollo (código fuente), que está instalado en el equipo de cómputo de cada líder, analista o programador.
  - Ambiente de pruebas (testing), que sirve para que el usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Se encuentra en un servidor de testing al cual se le instala el ejecutable de la aplicación. Para el caso de proyectos con un número mínimo de requerimientos, se puede omitir la creación de la base de datos de pruebas (testing). Este punto queda sujeto a consideración del líder del proyecto, así como de los recursos con que se cuenta en la Dirección de Tecnologías de la Información.
  - Ambiente de producción, que sirve para que el usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Está en un servidor de producción y que tiene instalado exclusivamente el ejecutable de la aplicación y las librerías que utilice la misma.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Procedimiento

### 3.2.1. Desarrollo de Sistemas Institucionales para Web

- Las bases de datos de los sistemas deben contemplar tres ambientes, de los cuales su creación, organización y mantenimiento físico corresponde a la Oficina de Administración de Base de Datos:
  - Base de datos en ambiente de desarrollo, que está instalado en un servidor de base de datos y sobre el cual el líder del proyecto tiene una cuenta de administrador de la base de datos. Su uso es para el desarrollo del sistema.
  - Base de datos en ambiente de pruebas (testing), que sirve para que el usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Está instalada en un servidor de testing y sólo se accede a ella por medio del ejecutable de la aplicación. El líder del proyecto tiene cuenta de administrador de la base de datos que es proporcionada por la Oficina de Administración de Base de Datos.
  - Base de datos en ambiente de producción, que sirve para que el usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Está instalado en un servidor de producción.
- En las bases de datos de Producción, sólo existen usuarios de consulta a través de procedimientos almacenados, con las siguientes excepciones:
  - Existencia de cuentas de DBO que es administrada por el líder del proyecto.
  - Cuentas de solo consulta a las tablas y están a cargo de área usuaria del proyecto para la realización de consultas que no estén incluidas en el sistema.
- El desarrollo de sistemas que realiza el personal externo a la Dirección de Tecnologías de la Información, está sujeto a las presentes normas y debe solicitar los permisos correspondientes al tipo de aplicación: desarrollo, pruebas (testing) y producción.
- Las solicitudes de servicios entre los diferentes departamentos y oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información, debe ser mediante un medio oficial. Así mismo la respuesta de atención a la solicitud es por el mismo medio.
- En todo desarrollo que involucre acceso a actualización a las bases de datos, los líderes de proyecto deben verificar que se cumplan las políticas autorizadas por la oficina de base de datos.
- Los informes de avances en el desarrollo o mantenimiento de los sistemas se hacen llegar a las áreas usuarias mediante Correo electrónico con copia a los Jefes(as).
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.2.1. Desarrollo de sistemas institucionales para web.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Documento Oficial</b> para el desarrollo de Sistemas junto con la documentación necesaria, y se verifica que la documentación y especificaciones estén completos.</p>
1A	<p>¿Está completa la documentación y especificación de los requerimientos?</p> <p><u>En caso de que no esté completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p>
1A.1	<p>Convoca vía correo electrónico al área solicitante para aclaración de dudas.</p>
1A.1	<p>Realiza la reunión para aclarar dudas y determinar los requerimientos faltantes.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p> <p><u>En caso de que esté completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p>
2	<p>Elabora el <b>Cronograma de actividades</b> original y notifica vía correo electrónico al área solicitante el tiempo necesario y recursos humanos que serán asignados al desarrollo del Sistema.</p>
3	<p>Realiza el Diseño preliminar y turna mediante correo electrónico al área solicitante para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del área solicitante el Diseño preliminar vía correo electrónico y verifica si existen observaciones.</p> <p>¿Existen observaciones?</p>
4A	<p><u>En caso de sí existir observaciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones al Diseño preliminar y turna través de correo electrónico al área solicitante.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.1. Desarrollo de sistemas institucionales para web.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
5	<p><u>En caso de no existir observaciones:</u> Crea las Bases de Datos en los servidores de desarrollo y producción para el sistema solicitado.</p>
6	<p>Inicia el Desarrollo de la interfaz del Sistema y turna mediante correo electrónico al área solicitante para su visto bueno.  Pasa el tiempo.</p>
7	<p>Recibe del área solicitante mediante correo electrónico la notificación y verifica si existen observaciones al Desarrollo de la Interfaz del Sistema.</p>
7A	<p><u>En caso de si existir observaciones:</u> Realiza las correcciones en el Desarrollo de la Interfaz del Sistema y turna a través de correo electrónico al área solicitante.  Continúa con la actividad número 7.</p>
8	<p><u>En caso de no existir observaciones:</u> Realiza el Desarrollo de la Programación incluyendo todas las validaciones del sistema que requiere el área solicitante.</p>
9	<p>Realiza la revisión del sistema solicitado y elabora el <b>Manual de Usuario</b> en medio electrónico para su publicación.</p>
10	<p>Solicita vía correo electrónico a la Oficina de Plataformas Tecnológicas la creación de los sitios web para pruebas y producción del Sistema.  Pasa el tiempo.</p>
11	<p>Recibe de la Oficina de Plataformas Tecnológicas la <b>Notificación</b> vía correo electrónico, sobre la creación de los sitios web de pruebas y producción.</p>
12	<p>Genera el Programa ejecutable del sistema y realiza la instalación en el Sitio Web de pruebas.</p>
13	<p>Notifica vía correo electrónico al área solicitante, inicie los procesos de prueba y otorgue el visto bueno al funcionamiento del sistema</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.1. Desarrollo de sistemas institucionales para web.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

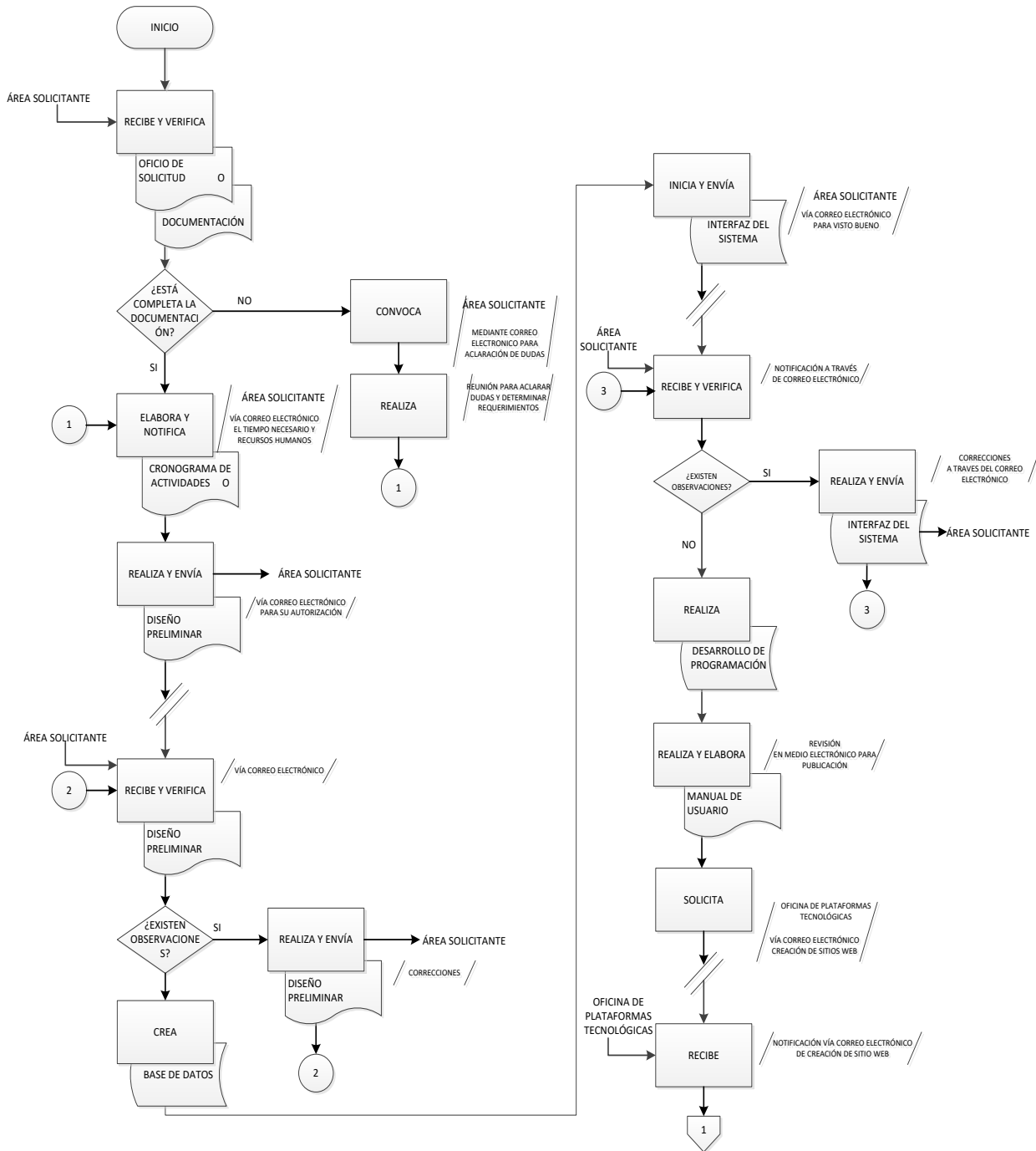
Actividad	Descripción
14	<p>Pasa el tiempo.</p> <p>Recibe del área solicitante vía correo electrónico notificación sobre el funcionamiento del sistema y verifica si otorgó el visto bueno.</p> <p>¿Otorgó el visto bueno?</p>
14A	<p><u>En caso de que no otorgue el visto bueno:</u></p> <p>Realiza la corrección a la programación del Programa ejecutable del sistema</p> <p>Continúa con la actividad número 13.</p>
15	<p><u>En caso de que el área solicitante si otorgue el visto bueno:</u></p> <p>Convoca vía correo electrónico al área solicitante para la capacitación sobre el uso del Sistema.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
16	<p>Capacita al área solicitante sobre el uso del Sistema.</p>
17	<p>Genera el Programa ejecutable del Sistema e instala en el Sitio Web de producción.</p>
18	<p>Solicita vía correo electrónico a la Oficina de Plataformas Tecnológicas la publicación del Sistema en Internet.</p>
19	<p>Turna la Liga para acceder al Sistema, vía correo electrónico al área solicitante</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>

## Flujograma

### 3.2.1. Desarrollo de sistemas institucionales para web.

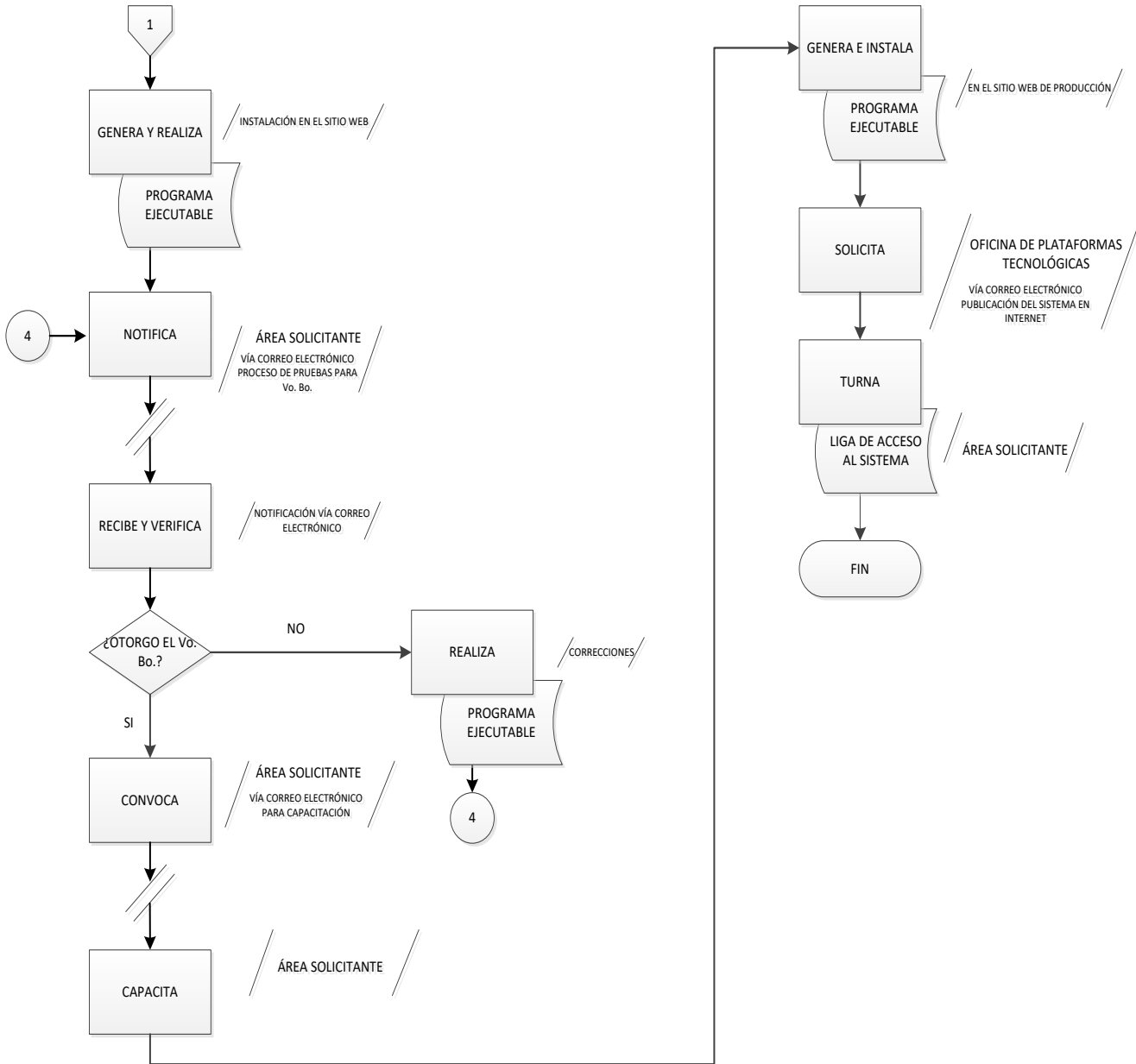
**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones



## Flujograma

### 3.2.1. Desarrollo de sistemas institucionales para web.



## Procedimiento

### 3.2.2. Mantenimiento de Sistemas Institucionales para Web

**Área:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Objetivo:**

Analizar y modificar sistemas o módulos vigentes para captar la información requerida por el área usuaria

**Frecuencia:**

Permanente

**Normas:**

- Todo mantenimiento de un sistema, módulo o actualización, debe ser solicitado mediante **Documento Oficial**.
- Los usuarios deben entregar ejemplos de la documentación que se automatizará con el desarrollo o mantenimiento solicitado.
- El usuario sólo puede solicitar desarrollos, mantenimiento de sistemas o módulos acordes a la información que está bajo su nivel de supervisión y responsabilidad. En caso de requerir información de otro tipo, debe solicitar la autorización al área responsable.
- La interfaz de usuario de los sistemas debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad que emita el Gobierno del Estado de Veracruz, a través de la Dirección General de Comunicación Social vigente, así como los lineamientos que en su caso emita la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- Los desarrollos de sistemas deben contemplar tres ambientes:
  - Ambiente de desarrollo (código fuente), que está instalado en el equipo de cómputo de cada líder, analista o programador.
  - Ambiente de pruebas (testing), que sirve para que el usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Se encuentra en un servidor de testing al cual se le instala el ejecutable de la aplicación. Para el caso de proyectos con un número mínimo de requerimientos, se puede omitir la creación de la base de datos de pruebas (testing). Este punto queda sujeto a consideración del líder del proyecto, así como de los recursos con que se cuenta en la Dirección de Tecnologías de la Información.
  - Ambiente de producción, que sirve para que el usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Está en un servidor de producción y que tiene instalado exclusivamente el ejecutable de la aplicación.
- Las bases de datos de los sistemas deben contemplar tres ambientes, de

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Procedimiento

### 3.2.2. Mantenimiento de Sistemas Institucionales para Web

los cuales su creación, organización y mantenimiento físico corresponde a la Oficina de Administración de Base de Datos:

- Base de datos en ambiente de desarrollo, que está instalado en un servidor de base de datos y sobre el cual el líder del proyecto tendrá una cuenta de administrador de la base de datos. Su uso es para el desarrollo del sistema.
  - Base de datos en ambiente de pruebas (testing), que sirve para que El usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Estará instalada en un servidor de testing y sólo se accederá a ella por medio del ejecutable de la aplicación. El líder del proyecto tendrá cuenta de administrador de la base de datos que será proporcionada por la Oficina de Administración de Base de Datos.
  - Base de datos en ambiente de producción, que sirve para que El usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Estará instalado en un servidor de producción y sólo existirán usuarios de ejecución de procedimientos almacenados.
- En las bases de datos de Producción sólo existen usuarios de Ejecución a través de procedimientos almacenados, con las siguientes excepciones:
    - Existencia de cuenta de DBO que será administrada por el líder del proyecto.
    - Cuentas de solo consulta a las tablas y estará a cargo del área usuaria del proyecto para la realización de consultas que no estén incluidas en el sistema.
  - El desarrollo de sistemas que realiza el personal externo a la Dirección de Tecnologías de la Información, está sujeto a las presentes normas y debe solicitar los permisos correspondientes al tipo de aplicación: desarrollo, pruebas (testing) y producción.
  - Las solicitudes de servicios entre los diferentes departamentos y oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información, debe ser mediante Correo electrónico institucional, Tarjeta u Oficio. Así mismo la respuesta de atención a la solicitud se da por el mismo medio.
  - Si por cuestión de tiempo, las Solicitudes de requerimientos se reciben vía telefónica, se debe formalizar su atención vía Correo institucional, Oficio o Tarjeta informativa.
  - Los informes de avances en el desarrollo o mantenimiento de los sistemas se hacen llegar a las áreas usuarias mediante Correo electrónico con copia a los Jefes(as) inmediatos y se realizará en el periodo acordado con el usuario.
  - En todo desarrollo que involucre acceso a actualización a las bases de

## Procedimiento

### 3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web

datos, los líderes de proyecto deben verificar que se cumplan las políticas autorizadas por la Oficina de Administración de Base de Datos.

- Las normas que se describen aplicarán a los sistemas, módulos o desarrollos informáticos siguientes:
  - SICOPA, sistema de control de pago.
  - INNOVA, consulta y emisión de notificación de pago.
  - CONSFIS, emisión de constancias fiscales.
  - CONSTER, verificación de notificaciones para los terceros.
  - SI RH, sistema integral de recursos humanos.
  - SIPSEV, plantillas de personal de la SEV.
  - INPESEV, infraestructura de planteles educativos de la SEV.
  - CEI, consulta de estadísticas e indicadores.
  - SIIEP, incorporación de escuelas particulares.
  - SICEV, sistema de control escolar.
  - SISBECOF, sistema de control de becas oficiales.
  - SISBEC, sistema de control de becas particulares.
  - SCASEV, sistema de control de acceso de la SEV.
  - SICASEV, sistema de catálogos de la SEV.
  - SICOBBA, sistema de control escolar de telebachillerato.
  - SICOBADGB, sistema de control escolar de bachillerato general.
  - SICEES, sistema de control escolar de educación superior.
  - DIGITALIZACION, digitalización de expedientes.
  - SICOSEV. Control de convenio de cobranza centralizada
  - SICEAM. Sistema de cursos de actualización.
  - AUDIENCIAS-OFICIALIA. Registro de audiencia de la oficialía mayor
  - AUDIENCIAS-SECRETARIO. Registro solicitudes de audiencias del Sr(a). Secretario(a).
  - AGENDA SECRETARIO. Registro invitaciones a eventos del Sr(a). Secretario(a).

## Procedimiento

### 3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web

- PCA. Proceso de carrera administrativa
  - CEDULA\_DAÑOS. Cedula de daños de inmuebles
  - SIESBEDT. Registro de aspirantes a becas de TEBA.
  - CONSULTA\_BOLETAS. Validación de boletas oficiales.
  - SICEBA. Sistema para la emisión de duplicados de Bachillerato.
  - FIA. Ficha Individual Acumulativa
  - CEDIV. Sistema de Certificación Electrónica para Educación Básica; Media (DBG y Telebachillerato) y Superior (UPV, UPN y NORMAL).
  - PREGÚNTALE A TU ESCUELA. Encuesta para alumnos, docentes y directivos sobre temas de seguridad y académicos.
  - SUICEA. Sistema de Indicadores de las condiciones de Enseñanza-Aprendizaje.
  - Sistema de Impresión de Constancias de la UPN.
  - SISESE. Sistema Integral de las Escuelas Secundarias Estatales.
  - Contenidos Didácticos.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación,  
Evaluación y Control Educativo  
y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web.**

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Documento oficial</b> para el mantenimiento de Sistemas o módulos junto con la documentación necesaria, y se verifica que la documentación y especificaciones estén completos.</p> <p>¿Está completa la documentación y especificación de los requerimientos?</p>
1A	<p><u>En caso de que no estar completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p> <p>Convoca vía correo electrónico al área solicitante para aclaración de dudas.</p>
1A.1	<p>Realiza la reunión y especifican los requerimientos faltantes.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p> <p><u>En caso de que esté completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p>
2	<p>Elabora el <b>Cronograma de actividades</b> original y notifica vía correo electrónico al área solicitante el tiempo necesario y recursos humanos que serán asignados en el Sistema.</p>
3	<p>Realiza el Diseño preliminar y turna mediante correo electrónico al área solicitante para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del área solicitante el Diseño preliminar vía correo electrónico y verifica si existen observaciones.</p> <p>¿Existen observaciones?</p>
4A	<p><u>En caso de si existir observaciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones al Diseño preliminar y turna a través de correo electrónico al área solicitante.</p> <p>Continúa con la actividad No. 4.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
5	<p><u>En caso de no existir observaciones:</u> Realiza el desarrollo de la interfaz del Sistema y notifica mediante correo electrónico al área solicitante para su visto bueno.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
6	<p>Recibe del área solicitante Notificación sobre el Desarrollo de la interfaz del sistema vía correo electrónico y verifica si existen observaciones.</p> <p>¿Existen observaciones?</p>
6A	<p><u>En caso de si existir observaciones:</u> Realiza las correcciones al Desarrollo de la Interfaz del Sistema y notifica mediante correo electrónico al área solicitante.</p> <p>Continúa con la actividad número 6.</p>
7	<p><u>En caso de no existir observaciones:</u> Realiza el Desarrollo de la Programación incluyendo todas las validaciones del Sistema que requiere el área solicitante.</p>
8	<p>Realiza la revisión del Sistema solicitado.</p>
9	<p>Notifica vía correo electrónico al área solicitante para que inicie los procesos de prueba y otorgue el visto bueno al funcionamiento del Sistema.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
10	<p>Recibe del área solicitante <b>Notificación</b> vía correo electrónico sobre el funcionamiento del Sistema y verifica si otorgó el visto bueno.</p> <p>¿Otorgó el visto bueno?</p>
10A	<p><u>En caso de que el área solicitante no otorgue el visto bueno:</u> Realiza la corrección a la programación del Sistema.</p> <p>Conecta con la actividad número 9.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web.

**Responsable:**

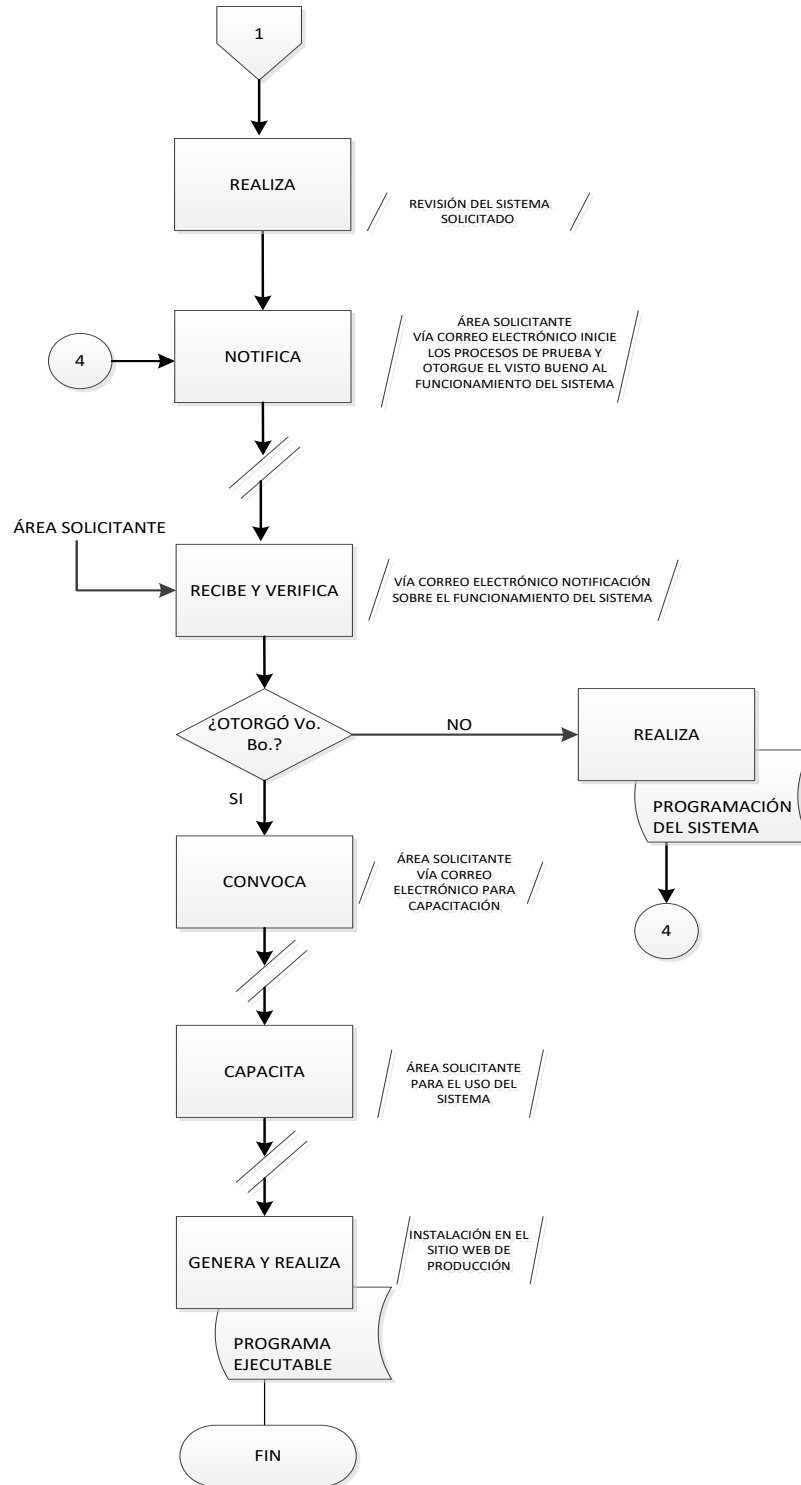
Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
11	<u>En caso de que el área solicitante si otorgue el visto bueno:</u> Convoca vía correo electrónico al área solicitante para la capacitación sobre el uso del Sistema.  Pasa el tiempo.
12	Capacita al área solicitante en el uso del Sistema.  Pasa el tiempo.
13	Genera el Programa ejecutable del Sistema y realiza la instalación en el Sitio Web de producción.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



## Flujograma

### 3.2.2. Mantenimiento de sistemas institucionales para web



## Procedimiento

### 3.2.3. Mantenimiento de los Sistemas de Escritorio.

**Área:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Objetivo:**

Realizar las actualizaciones necesarias a la programación utilizada en las aplicaciones que requieren una configuración especial en el equipo cliente.

**Frecuencia:**

Permanente

**Normas:**

- Todo mantenimiento de un sistema, módulo o actualización, debe ser solicitado mediante Correo institucional, oficio o tarjeta.
- Los usuarios deben entregar ejemplos de la documentación que se automatizará con el desarrollo o mantenimiento solicitado.
- El usuario solo puede solicitar desarrollos, mantenimiento de sistemas o módulos acordes a la información que está bajo su nivel de supervisión y responsabilidad. En caso de requerir información de otro tipo, debe solicitar la autorización al área responsable.
- La interfaz de usuario de los sistemas debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad que emita el Gobierno del Estado de Veracruz, a través de la Dirección General de Comunicación Social vigente, así como los lineamientos que en su caso emita la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- Los desarrollos de sistemas deben contemplar tres ambientes:
  - Ambiente de desarrollo (código fuente), que está instalado en el equipo de cómputo de cada líder, analista o programador.
  - Ambiente de pruebas (testing), que sirve para que el usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Se encuentra en un servidor de testing al cual se le instalará el ejecutable de la aplicación.
  - Ambiente de producción, que sirve para que El usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Estará en un servidor de producción y que tendrá instalado exclusivamente el ejecutable de la aplicación, para el caso de proyectos con un número mínimo de requerimientos, se puede omitir la creación de la base de datos de pruebas (testing). Este punto queda sujeto a consideración del líder del proyecto, así como de los recursos con que se cuente en la Dirección de Tecnologías de la Información.

## Procedimiento

### 3.2.3. Mantenimiento de los sistemas de escritorio.

- Las bases de datos de los sistemas deben contemplar tres ambientes, de los cuales su creación, organización y mantenimiento físico corresponde a la Oficina de Administración de Base de Datos.
  - Base de datos en ambiente de desarrollo, que está instalado en un servidor de base de datos y sobre el cual el líder del proyecto tendrá una cuenta de administrador de la base de datos. Su uso es para el desarrollo del sistema.
  - Base de datos en ambiente de pruebas (testing), que sirve para que el usuario realice las pruebas del sistema o cambio solicitado. Estará instalada en un servidor de testing y solo se accederá a ella por medio del ejecutable de la aplicación. El líder del proyecto tiene cuenta de administrador de la base de datos que es proporcionada por la Oficina de Administración de Base de Datos.
  - Base de datos en ambiente de producción, que sirve para que el usuario opere, capture, actualice o consulte su información oficial. Estará instalado en un servidor de producción y solo existirán usuarios de consulta a través de procedimientos almacenados.
- En las bases de datos de Producción sólo existen usuarios de Ejecución a través de procedimientos almacenados, con las siguientes excepciones.
  - Existencia de cuenta de DBO que será administrada por el líder del proyecto.
  - Cuentas de solo consulta a las tablas y estará a cargo del área usuaria del proyecto para la realización de consultas que no estén incluidas en el sistema.
- El desarrollo de sistemas que realiza el personal externo a la Dirección de Tecnologías de la Información, está sujeto a las presentes normas y deben solicitar los permisos correspondientes al tipo de aplicación: desarrollo, pruebas (testing) y producción.
- Las solicitudes de servicios entre los diferentes departamentos y oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información, debe ser mediante Correo electrónico institucional, Tarjeta u Oficio. Así mismo la respuesta de atención a la solicitud se proporciona por el mismo medio.
- Si por cuestión de tiempo, las solicitudes de requerimientos se reciben vía telefónica, se debe formalizar su atención vía Correo institucional, Oficio o Tarjeta informativa.
- Los informes de avances en el desarrollo o mantenimiento de los sistemas se hacen llegar a las áreas usuarias mediante correo electrónico con copia a los

## Procedimiento

### 3.2.3. Mantenimiento de los Sistemas de Escritorio.

Jefes(as) inmediatos y se realizan en el periodo acordado con El usuario(a).

- En todo desarrollo que involucre acceso o actualización a las bases de datos, los líderes de proyecto deben verificar que se cumplan las políticas autorizadas por la oficina de base de datos.
- Las normas que se describen aplican a los sistemas, módulos o desarrollos informáticos siguientes:
  - SIAPSEP, sistema de nómina federalizada
  - DOCENTES, sistema de nómina estatal
  - SICOBIP, sistema para el control de bienes patrimoniales
  - SICCI, sistema para el control de correspondencia institucional
  - SIGEDO, sistema para la gestión de documentos
  - COINSEV, control de invitaciones del Secretario(a).
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.2.3. Mantenimiento de los Sistemas de Escritorio.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Documento oficial</b> para el desarrollo de Sistemas junto con la documentación necesaria, y se verifica que la documentación y especificaciones estén completos.</p> <p>¿Está completa la documentación y especificación de los requerimientos?</p> <p><u>En caso de que no esté completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p>
1A	<p>Convoca vía correo electrónico al área solicitante a reunión para aclaración de dudas.</p>
1A.1	<p>Realiza la reunión y especifican los requerimientos faltantes. Continúa con la actividad número 2.</p> <p><u>En caso de que esté completa la documentación o especificación de requerimientos:</u></p>
2	<p>Elabora el <b>Cronograma de actividades</b> original y notifica vía correo electrónico al área solicitante el tiempo necesario y recursos humanos que serán asignados al sistema.</p>
3	<p>Elabora el Diseño preliminar y turna mediante correo electrónico al área solicitante para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del área solicitante el Diseño preliminar vía correo electrónico y verifica si existen observaciones</p> <p>¿Existen observaciones?</p>
4A	<p><u>En caso de si existir observaciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones al Diseño preliminar y turna mediante correo electrónico al área solicitante.</p> <p>Continua con la actividad No.4</p> <p><u>En caso de no existir observaciones:</u></p>
5	<p>Inicia el Desarrollo de la interfaz del Sistema y notifica vía correo electrónico al área solicitante para su visto bueno.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>

**Descripción Narrativa**

**3.2.3. Mantenimiento de los sistemas de escritorio.**

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Actividad	Descripción
6	Recibe del área solicitante <b>Notificación</b> vía correo electrónico y verifica si existen observaciones.  ¿Existen observaciones?
6A	<u>En caso de si existir observaciones:</u> Realiza las correcciones en el Desarrollo de la interfaz del Sistema y turna mediante correo electrónico al área solicitante.  Continúa con la actividad número 6.
7	<u>En caso de no existir observaciones:</u> Realiza el Desarrollo de la Programación incluyendo todas las validaciones del sistema que requiere el área solicitante.
8	Realiza la revisión del Sistema solicitado y elabora el <b>Manual de usuario</b> en medio electrónico para su publicación.
9	Genera el Programa ejecutable del Sistema y realiza la instalación en el equipo de prueba.
10	Notifica vía correo electrónico al área solicitante para que inicie los procesos de prueba y otorgue el visto bueno al funcionamiento Sistema.  Pasa el tiempo.
11	Recibe del área solicitante vía correo electrónico notificación sobre el funcionamiento del sistema y verifica si otorgó el visto bueno.  ¿Otorgo el visto bueno?
11A	<u>En caso de que el área solicitante no otorgue el visto bueno:</u> Realiza la corrección a la programación del Sistema.  Continúa con la actividad número 10.
12	<u>En caso de que el área solicitante si otorgue el visto bueno:</u> Convoca vía correo electrónico al área solicitante para la capacitación sobre el uso del Sistema.  Pasa el tiempo.

## Descripción Narrativa

### 3.2.3. Mantenimiento de los sistemas de escritorio.

**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

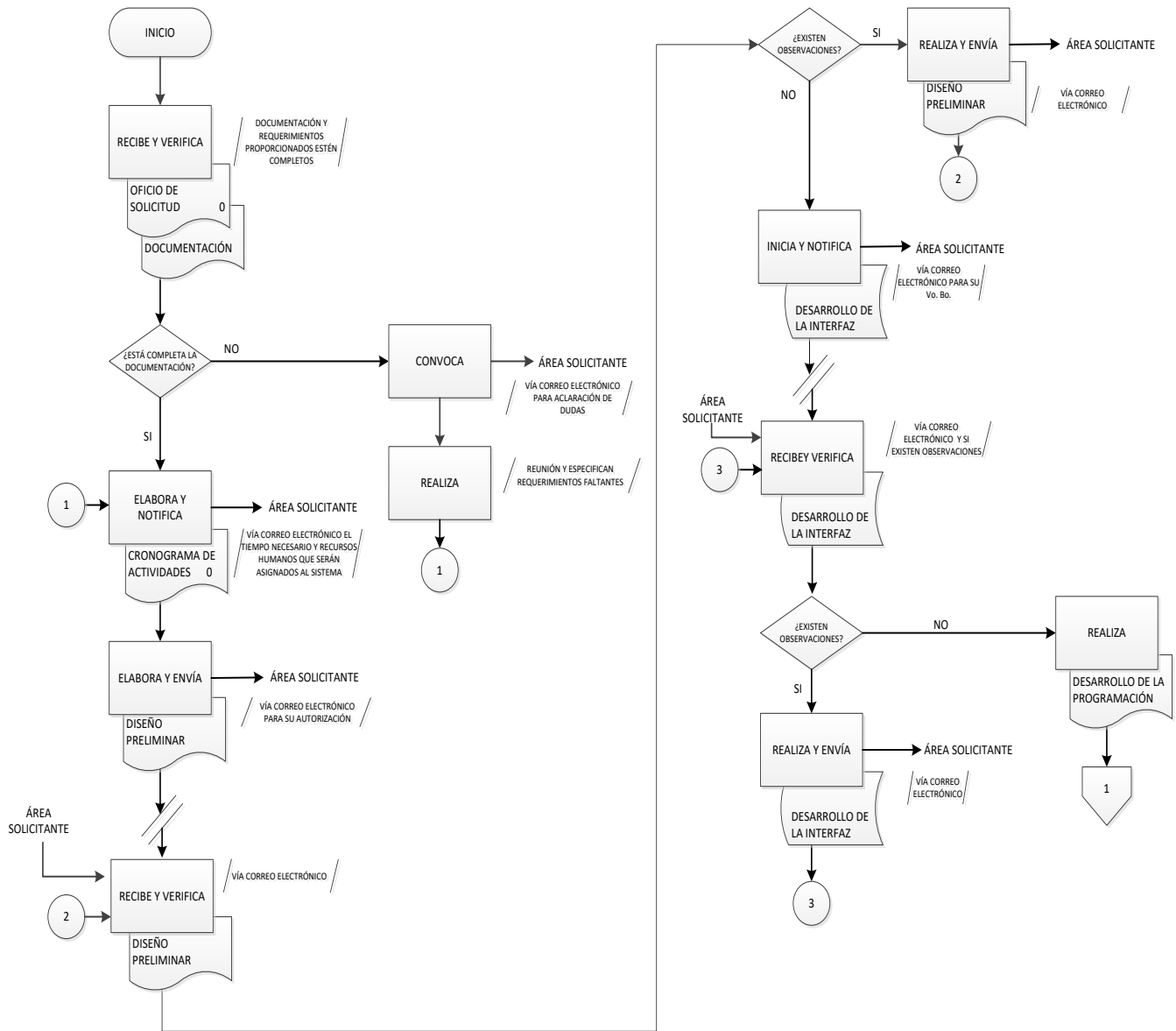
Actividad	Descripción
13	Capacita al área solicitante sobre el uso del Sistema.
14	Genera el Programa ejecutable del Sistema y se deposita en el servidor correspondiente para que lo descargue el área solicitante.
15	Informa vía correo electrónico al área solicitante la ruta para acceder al ejecutable del Sistema.  FIN DEL PROCEDIMIENTO

## Flujograma

### 3.2.3. Mantenimiento de los sistemas de escritorio.

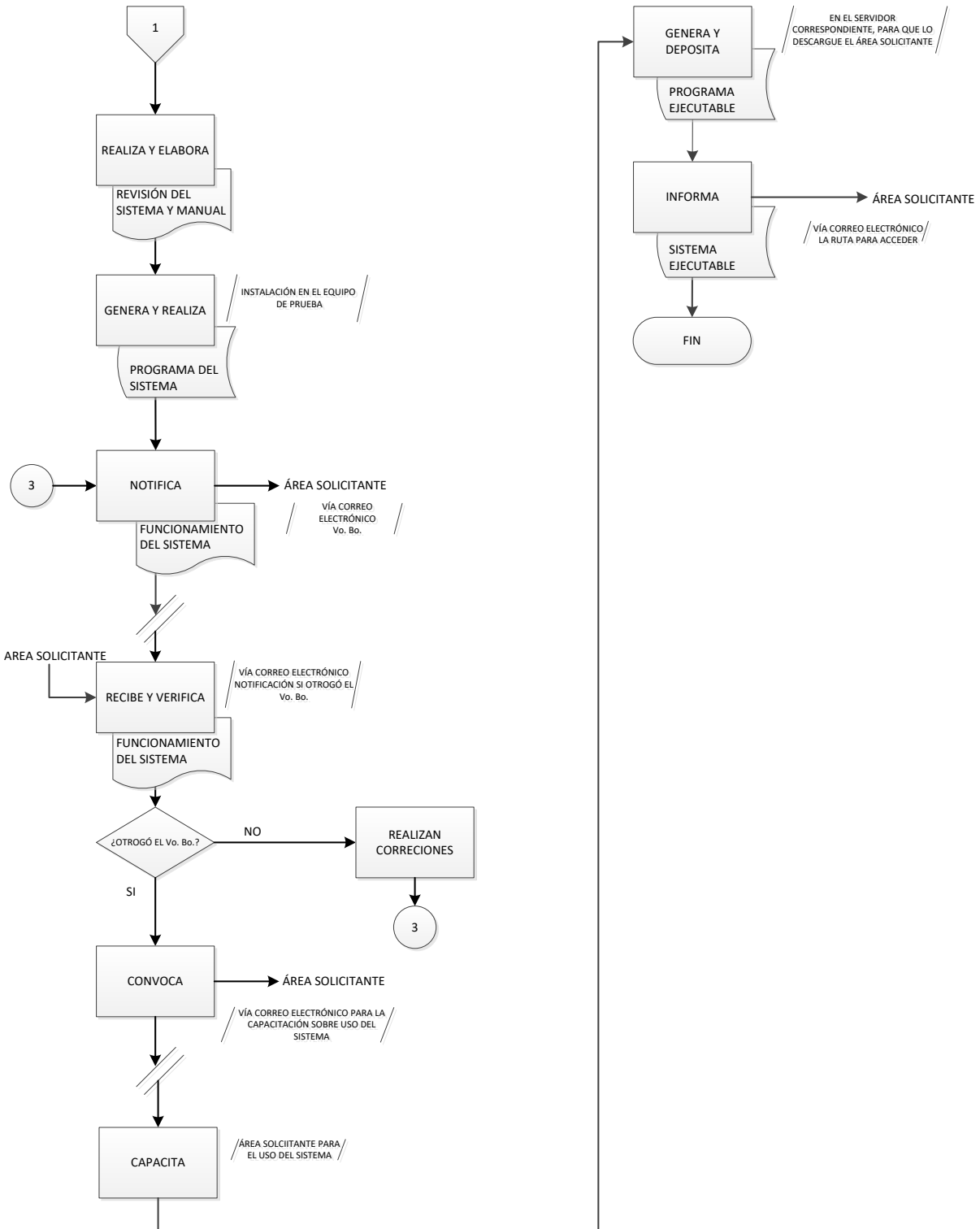
**Responsable:**

Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones.



## Flujograma

### 3.2.3. Mantenimiento de los sistemas de escritorio.



## Procedimiento

### 3.2.4. Corrección de Movimientos de la Nómina Federal

**Área:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina.

**Objetivo:**

Mantener la integridad de los datos de la nómina federal.

**Frecuencia:**

Periódica

**Normas:**

- Todas las correcciones se realizan en la plataforma del módulo del Sistema de Nómina Federalizada (SIAPSEP).
- Todas las solicitudes de corrección o modificación de movimientos se reciben de la Dirección de Nóminas.
- Los procesos de corrección de movimiento solo se pueden llevar a cabo durante el proceso de captura, por lo que no se puede en ningún otro estatus de la nómina.
- Las correcciones se hacen de manera inmediata siempre y cuando cumplan con las condiciones aptas para su modificación y el Analista de Sistemas debe registrar las correcciones en la Bitácora electrónica.
- .El Analista del Sistema de Nómina Federalizada (SIAPSEP) verifica que el estatus de control de procesos del sistema de nómina no corresponda al estatus del cálculo de nómina.
- El Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina supervisa que las actualizaciones a los datos de la nómina se registren en la bitácora electrónica.
- En caso de que de la solicitud de correcciones de movimientos de la nómina federalizada no se apegue a las disposiciones normativas para su autorización, se debe solicitar al Departamento de Nomina la documentación soporte que justifique la actualización correspondiente e informar al Jefe(a) inmediato superior.
- Los motivos para considerar corrección de captura son:
  - Error de dedo, Cancelación definitiva de movimiento, para incorporar un trámite que le antecede.
  - Solicitud de cancelación definitiva del movimiento por parte de la Dirección de Recursos Humanos
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.2.4. Corrección de Movimientos de la Nómina Federal**

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

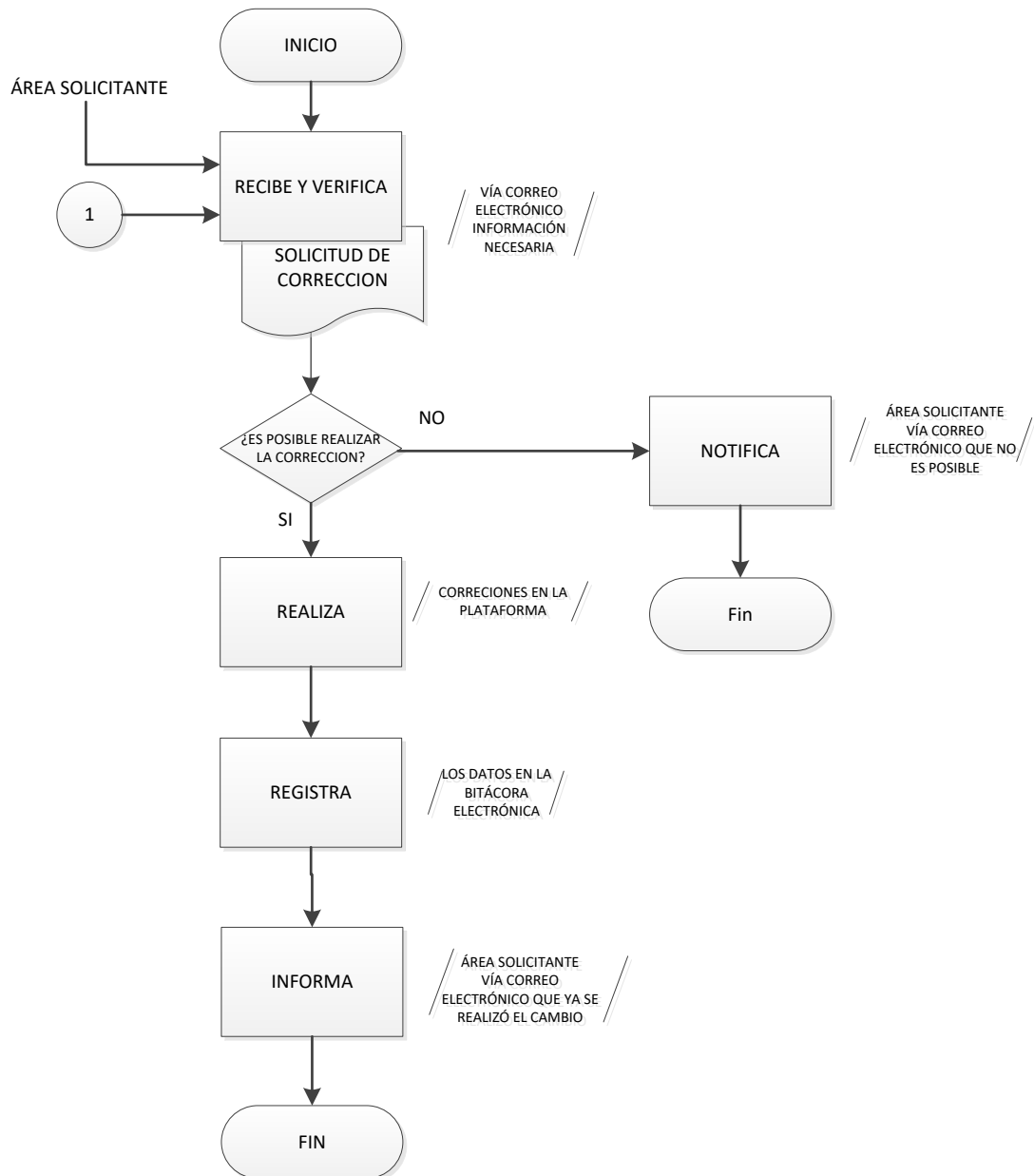
Actividad	Descripción
1	Recibe del área solicitante <b>Documento Oficial</b> de Corrección de Datos e Información necesaria y verifica si es posible realizar la corrección.
	¿Es posible realizar la corrección?
1A	<u>En el caso de que no sea posible la corrección:</u> Notifica vía correo electrónico al área solicitante que no es posible la corrección solicitada.
	Fin.
2	<u>En caso de que si sea posible la corrección:</u> Realiza las correcciones del problema correspondiente de nómina en la plataforma.
3	Registra los datos en la Bitácora electrónica de correcciones.
4	Informa vía correo electrónico al área solicitante que ya se realizó el cambio solicitado.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.2.4. Corrección de Movimientos de la Nómina Federal

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina.



## Procedimiento

### 3.2.5. Corrección de Movimientos de la Nómina Estatal

**Área:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

**Objetivo:**

Modificar los datos solicitados por los usuarios para que la información se almacene correctamente y sin ningún error.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- La corrección de los datos de los movimientos solicitados debe ser requeridos por los usuarios del Departamento de Nómina Estatal, a través del módulo de volantes del Sistema de Docentes.
- El Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina debe revisar diariamente durante el periodo de captura si existen Volantes de solicitudes de correcciones.
- El Volante de solicitud de correcciones que presente el usuario o interesado debe estar requisitado de acuerdo al instructivo de llenado.
- El Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina debe dar seguimiento a las Solicitudes y debe de dar prioridad a las que el usuario identifique como urgentes.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.2.5. Corrección de Movimientos de la Nómina Estatal

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

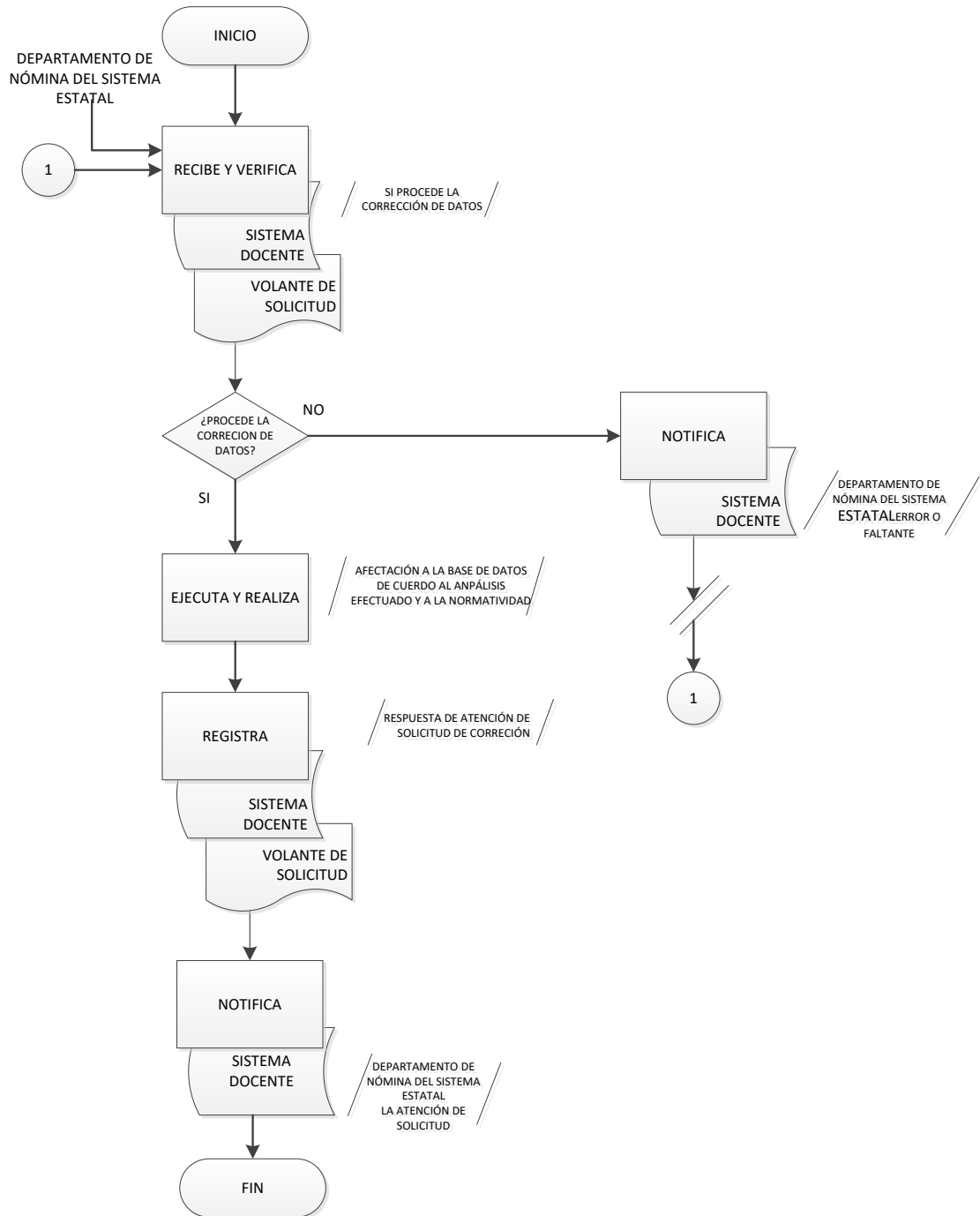
Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del Departamento de Nómina Estatal a través del Sistema Docentes el <b>Volante de Solicitud</b> de Corrección de Datos y verifica si procede la corrección de datos.</p> <p>¿Procede la corrección de datos?</p>
1A	<p><u>En caso de no proceder la corrección:</u>                      Notifica a través del Sistema Docentes al Departamento de Nómina el error o faltante.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad 1.</p>
2	<p><u>En caso de si proceder la corrección:</u>                      Ejecuta y realiza afectación a la Base de datos de acuerdo al análisis efectuado y a la normatividad.</p>
3	<p>Registra respuesta de atención de solicitud de corrección de datos en el módulo de Volantes del Sistema Docentes.</p>
4	<p>Notifica a través del Sistema Docentes al Departamento de Nómina Estatal la atención de la solicitud.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.2.5. Corrección de Movimientos de la Nómina Estatal

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina.



## Procedimiento

### 3.2.6. Generación de la Información para la Emisión de Certificados de Terminación de Estudios de Alumnos de Educación Básica, Media Superior y Superior.

**Área:**

Oficina de Sistemas de Administración Escolar.

**Objetivo:**

Revisar los programas y generar información para la impresión de Certificados de terminación de estudios.

**Frecuencia:**

Anual

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina debe recibir **Solicitud** vía correo electrónico de la Subdirección de Administración Escolar de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo de carga y generación de la información para la impresión de Certificados de terminación de estudios de alumnos de educación Normal, UPN y UPV.
- El Jefe(a) de la Oficina deberá turnar el Layout a la Subdirección de Administración Escolar, mismo que detalla la estructura y especificaciones que debe cumplir la información.
- El Jefe(a) de la Oficina debe recibir en formato txt los archivos electrónicos que envió la Subdirección de Administración Escolar.
- En la base de datos CEFoto y el servidor Náhuatl se utilizan para almacenar la información de los Certificados de terminación de estudios.
- La Certificación Digital de Veracruz (CEDIV) es el sistema que se utiliza para la obtener la cadena de firma electrónica, que es la que emite la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) a través de este sistema de manera automática a través del sistema.
- La Cadena contiene los datos del alumno(a), el plantel y el grado o nivel obtenido.
- La Subdirección de Administración Escolar determina a la Dirección Tecnologías de la Información quién son los responsables de firmar electrónicamente los certificados o títulos y las fechas de vigencia.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa****3.2.6. Generación de la Información para la Emisión de Certificados de Terminación de Estudios de Alumnos de Educación Básica, Media Superior y Superior.****Responsable:** Oficina de Sistemas de Administración Escolar.

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe de la Subdirección de Administración Escolar Calendario de certificación vía correo electrónico, y verifica si corresponde para alumnos de educación básica o media superior.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>¿Corresponde para alumnos de educación básica o media superior?</p>
1A	<p><u>En caso de que sea de educación básica:</u>            Genera información de alumnos promovidos desde la base de datos de control escolar y almacena en la base de datos CEFoto.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p>
2	<p><u>En caso de que sea de educación media superior:</u>            Genera información de alumnos promovidos desde las bases de datos del Sistema de Control Escolar de Telebachillerato (SICOBA) y Sistema de Control Escolar de Bachillerato General (SICOBADGB) y almacena en la base de datos CEFoto.</p>
3	<p>Asigna folio estatal consecutivo de certificado a cada uno de los alumnos de cada nivel educativo.</p>
4	<p>Obtiene a través de la Certificación Digital de Veracruz (CEDIV) la cadena de firma electrónica.</p>
5	<p>Turna a través de la Certificación Digital de Veracruz (CEDIV) la Cadena Original y el Certificado Digital a la Secretaría de Finanzas y Planeación para su validación y almacenamiento.</p>
6	<p><u>En caso de que sea de educación básica:</u>            Turna a través de la Certificación Digital de Veracruz (CEDIV) la Cadena Original y el Certificado Digital a la Secretaría de Educación Pública por medio de SIGED para que se genere el certificado digital federal.</p> <p>Pasa el tiempo</p>

**Descripción Narrativa**

**3.2.6. Generación de la Información para la Emisión de Certificados de Terminación de Estudios de Alumnos de Educación Básica, Media Superior y Superior.**

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Administración Escolar..

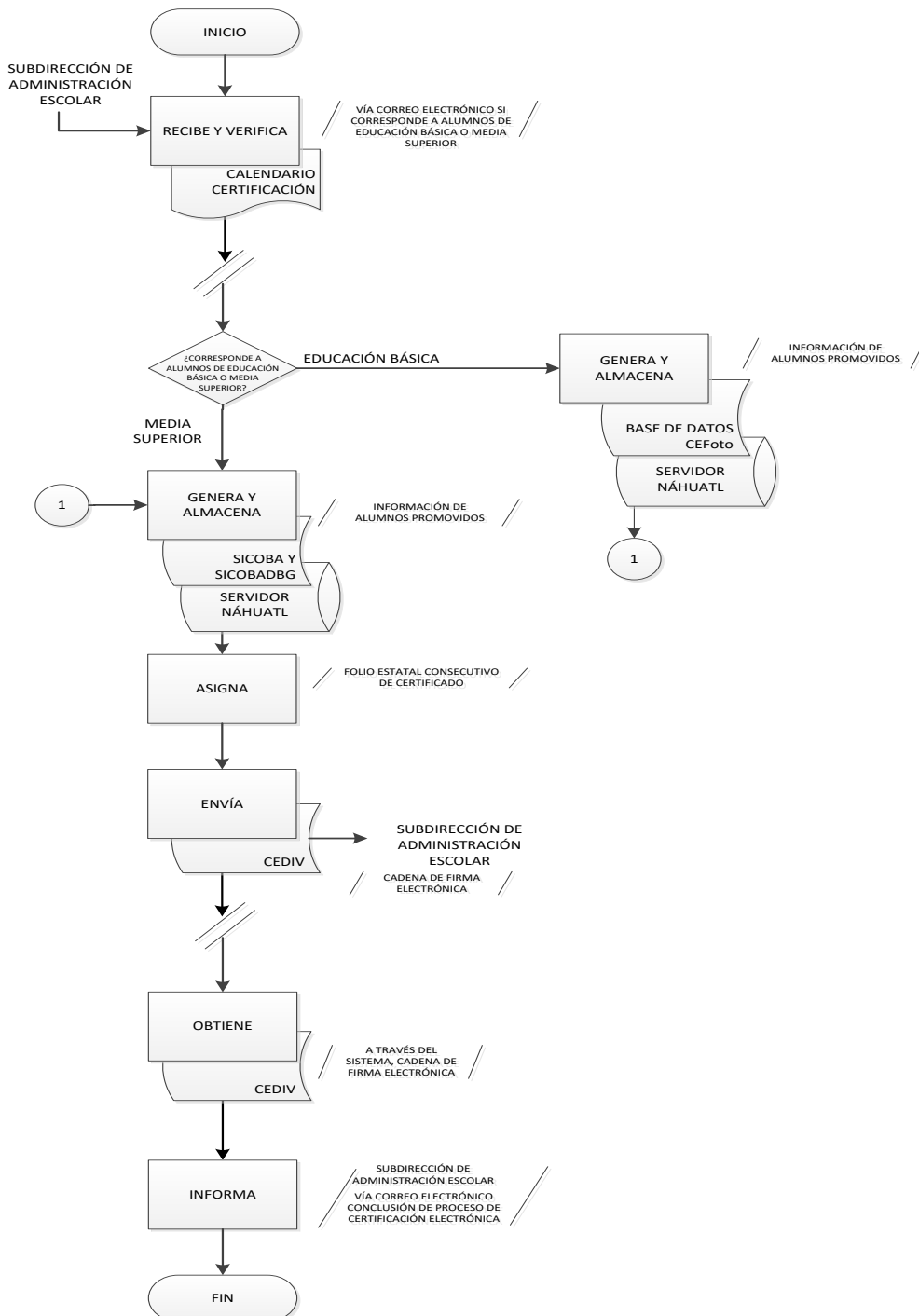
Actividad	Descripción
7	<p><u>En caso de que sea de educación básica:</u>                      Turna a través de la Certificación Digital de Veracruz (CEDIV) la Cadena Original y el Certificado Digital a la Secretaría de Educación Pública por medio de SIGED para que se genere el certificado digital federal.</p> <p>Pasa el tiempo</p>
8	<p>Descarga los certificados electrónicos federales y se suben la base de datos cefoto.</p> <p><u>En caso de que sea de Educación Media o Superior.</u>                      Se continua con el paso 9.</p>
9	<p>Informa mediante correo electrónico a la Subdirección de Administración Escolar que ha concluido el proceso de certificación electrónica por nivel educativo.</p>
10	<p>Publica los certificados para su descarga por parte de la escuela y su validación por parte de terceros</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.2.6. Generación de la Información para la Emisión de Certificados de Terminación de Estudios de Alumnos de Educación Básica, Media Superior y Superior.

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Administración Escolar.



## Procedimiento

### 3.2.7. Generación de Información de Centros de Trabajo, con Datos de Infraestructura, Coordenadas y Datos de Alumnos.

**Área:**

Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración.

**Objetivo:**

Contribuir a ubicar los centros de trabajo geográficamente para la toma de decisiones en materia de equipamiento y dotación de servicios a escuelas (agua, luz, laboratorios, Internet,) en zonas estratégicas.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El Jefe(a) de Oficina Sistemas de Apoyo a la Administración debe tener acceso a la información básica de las escuelas: catálogo de centros de trabajo, catálogos básicos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en (localidades), información estadística, de infraestructura, para los distintos informes comparativos.
- El área solicitante debe proporcionar de manera complementaria a su solicitud, los requerimientos necesarios (por delegación regional, municipio, localidad, por zona, por nivel educativo, por tipo de sostenimiento o grupo de centros de trabajo, etc.) que permitan delimitar la información que se le va a entregar, tanto de la ubicación de los centros de trabajo como de lo que quiere saber sobre ellos.
- Se conforma el archivo de información con datos generales de los centros de trabajo, más la información que haya requerido el área solicitante: Estadística educativa (F911), Infraestructura del inmueble y terreno, Torres de comunicaciones (de RTV y C4), para colocación de antenas inalámbricas (Wi-Max); entre otras.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa****3.2.7. Generación de Información de Centros de Trabajo, con Datos de Infraestructura, Coordenadas y Datos de Alumnos.****Responsable:**

Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración.

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Documento Oficial</b> para la ubicación física de centros de trabajo del Estado de Veracruz y verifica si los requerimientos están completos.</p> <p>¿Los requerimientos están completos?</p>
1A	<p><u>En caso de no estar los requerimientos completos:</u> Solicita vía correo electrónico al área solicitante la información faltante.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
1A.1	<p>Recibe del área solicitante vía correo electrónico los requerimientos faltantes.</p> <p>Continúa con la actividad 2.</p>
2	<p><u>En caso de estar completos:</u> Verifica si ya se tienen las coordenadas geográficas para los centros de trabajo solicitados.</p> <p>¿Se cuenta con las coordenadas geográficas?</p>
2A	<p><u>En caso de no contar con las coordenadas geográficas:</u> Integra en el Archivo Electrónico Localidades las coordenadas de la localidad en las que se ubica el centro de trabajo.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p>
3	<p><u>En caso de contar con las coordenadas geográficas:</u> Conforma el Archivo electrónico de Información con datos generales de los centros de trabajo y la información que haya requerido el área solicitante, y turna al Jefe(a) de Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones para su validación.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones el Archivo Electrónico de información y verifica si fue validado.</p> <p>¿Fue validado?</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.7. Generación de Información de Centros de Trabajo, con Datos de Infraestructura, Coordenadas y Datos de Alumnos.

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración.

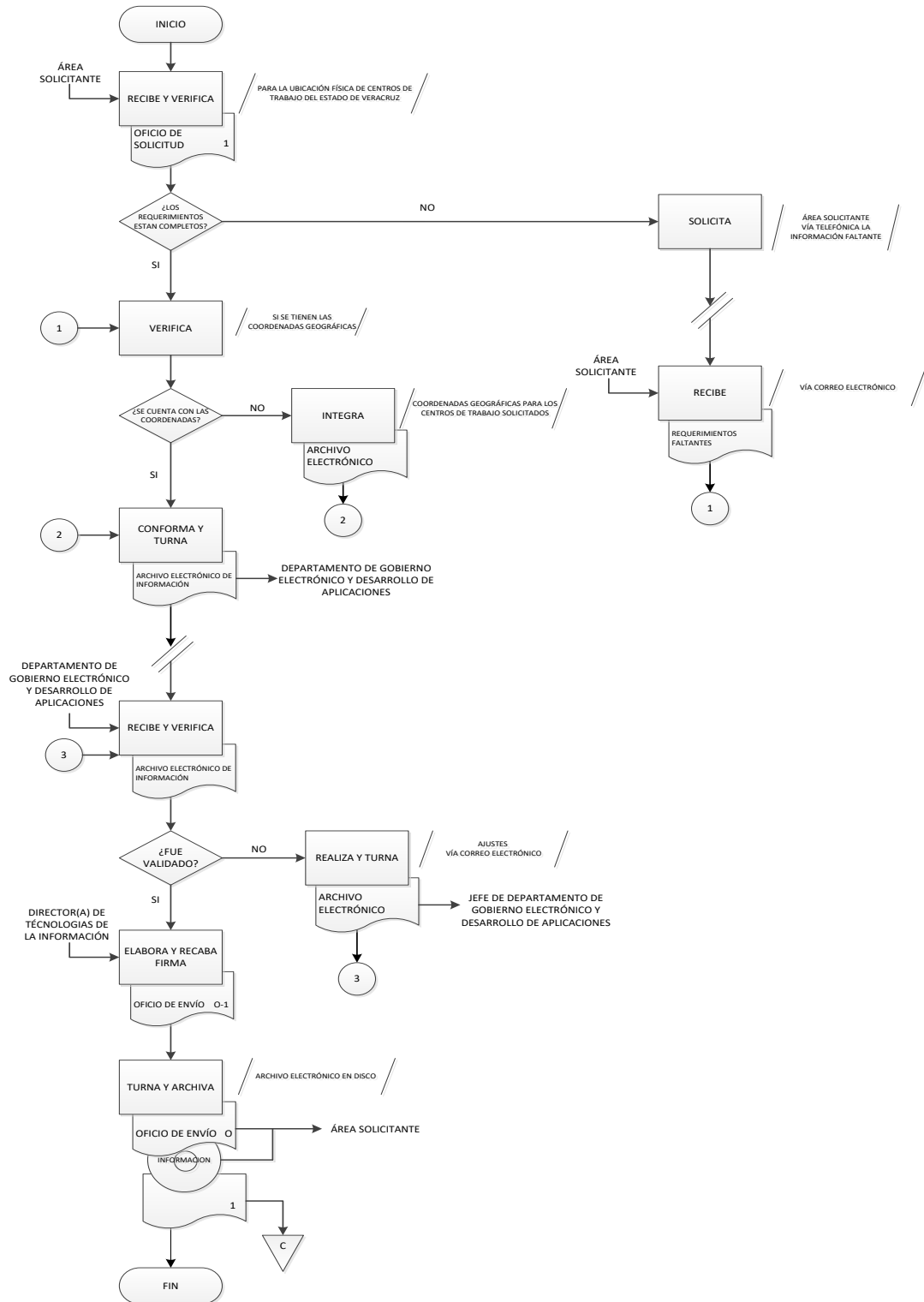
Actividad	Descripción
4A	<p><u>En caso de no estar validado:</u> Realiza los ajustes al Archivo Electrónico de Información y turna vía correo electrónico al Jefe(a) de Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones para su validación.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p>
5	<p><u>En caso de si estar validado:</u> Turna <b>Documento Oficial</b> al área solicitante, junto con el Archivo Electrónico de Información en medio electrónico.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.2.7. Generación de Información de Centros de Trabajo, con Datos de Infraestructura, Coordenadas y Datos de Alumnos.

**Responsable:**

Oficina de Sistemas de Administración Escolar.



## Procedimiento

### 3.3.1 Elaboración de Diseño Gráfico, Videos y Recursos Educativos

**Área:**

Oficina de Diseño Multimedia.

**Objetivo:**

Atender los requerimientos de Diseño, elaboración de Videos y programación de Recursos Educativos para así coadyuvar con la funcionalidad y operación de las áreas institucionales.

**Frecuencia:**

Diaria

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de solicitudes.
- El Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia debe revisar y analizar las solicitudes de Diseño, producción de Videos y programación de Recursos Educativos, las que deberán ser acompañadas con información completa del servicio solicitado (diseño editorial, video tutorial o video informativo, manuales, diseño gráfico para aplicaciones, etc.) para su elaboración.
- El Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia, debe asignar las actividades a los diseñadores o programadores en función de las prioridades solicitadas.
- El Jefe (a) de la Oficina de Diseño Multimedia hará del conocimiento al solicitante del recurso humano y tecnológico con el que cuenta, así como el tiempo que se requiere para su elaboración.
- Solo se proporciona atención a las solicitudes correspondientes a las áreas institucionales de la Secretaría.
- Todos los productos terminados serán entregados formalmente al área solicitante.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.3.1 Elaboración de Diseño Gráfico, Videos y Recursos Educativos

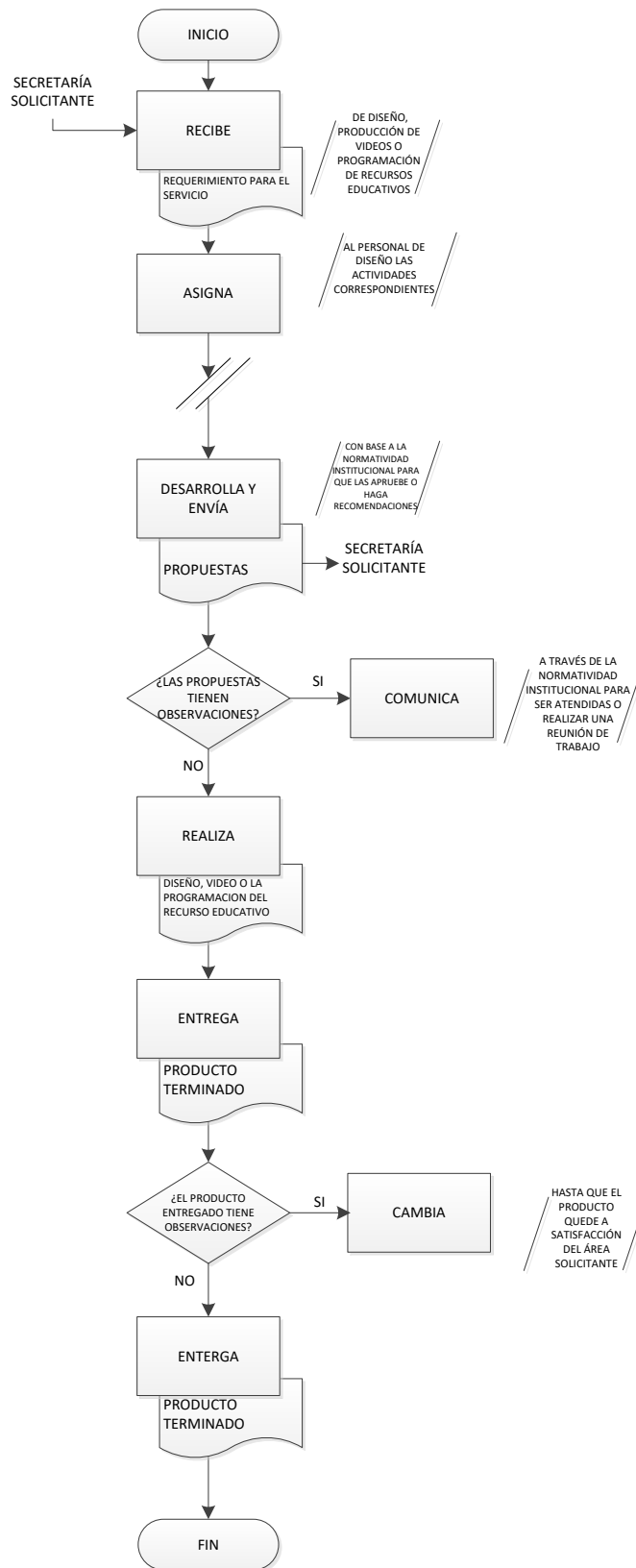
**Responsable:**

Oficina de Diseño Multimedia

Actividad	Descripción
1	Recibe del área de la Secretaría solicitante el requerimiento para el servicio de Diseño, producción de Videos o programación de Recursos Educativos.
2	Asigna al personal de diseño o de programación las actividades correspondientes para atender la solicitud.  Pasa el tiempo.
3	Desarrolla algunas propuestas y se envían con base a la normatividad institucional para que el solicitante las apruebe o haga recomendaciones.
4	¿Las propuestas tienen observaciones?  <u>En caso de que tengan observaciones:</u> Comunica al solicitante a través de la normatividad institucional para ser atendidas las observaciones o en su caso realizar una reunión de trabajo con el fin de tomar acuerdos.  <u>No tiene observaciones:</u>
5	Realizar el diseño, video o la programación del recurso educativo.
6	Entrega el producto terminado al área solicitante para una segunda revisión y corrección.  ¿El producto entregado tiene observaciones?  <u>Si existen observaciones</u>
7	Realiza los cambios hasta que el producto quede a satisfacción del área solicitante.  <u>No tiene observaciones:</u>
8	Entrega el producto final con base a la normatividad institucional  FIN DEL PROCEDIMIENTO

## Flujograma

### 3.3.1 Elaboración de Diseño Gráfico, Videos y Recursos Educativos



## Procedimiento

### 3.3.2 Capacitación Presencial Office 365

**Área:**

Oficina de Diseño Multimedia

**Objetivo:**

Capacitar a personal institucional que solicite el aprendizaje de las herramientas de Office 365, las cuales son afines con las prácticas de la enseñanza y el aprendizaje en el aula, esto con el fin de coadyuvar con los objetivos y metas institucionales.

**Frecuencia:**

Eventual.

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de solicitudes.
- El jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia debe revisar y analizar las solicitudes de capacitación de Office 365 que deberán ser acompañadas con información complementaria del servicio solicitado para su programación.
- El jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia hará del conocimiento al solicitante que los participantes deben tener habilitada su cuenta de correo institucional para poder recibir la capacitación de Office 365.
- El jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia hará del conocimiento al solicitante la fecha, horario y lugar de la capacitación, así como la entrega de un tutorial para el proceso de inscripción en la plataforma Educator Community Academy.

- El jefe (a) de la Oficina de Diseño Multimedia hará del conocimiento al solicitante del recurso humano y tecnológico con el que cuenta para llevar a cabo la capacitación.
- El jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por los facilitadores durante la capacitación de Office 365

El jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia, verifica el cumplimiento de las certificaciones obtenidas por los asistentes al curso de Office 365.

Solo se proporciona atención a las solicitudes de capacitación de Office 365 a las áreas institucionales de la Secretaría.

Todos los reportes asociados a la capacitación de Office 365 serán entregados al área solicitante a través de la normatividad institucional.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo y Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.3.2 Capacitación presencial Office 365

**Responsable:**

Oficina de Diseño Multimedia

Actividad	Descripción
1	Recibe del Departamento de Soporte Técnico solicitud para el servicio de capacitación de Office 365.
2	<p>Revisa la solicitud en lo referente a la fecha, horario, lugar, número de participantes, correo institucional de los participantes y recursos tecnológicos para su realización.</p> <p>¿La solicitud cuenta con los requisitos mínimos para llevar a cabo la capacitación?</p> <p><u>Si cuenta con los requisitos mínimos:</u></p> <p>¿Los participantes cuentan con correo institucional ?</p> <p><u>Si cuentan con correo institucional:</u></p>
3	Informa al solicitante fecha, lugar y horario donde se realizará la capacitación.
4	<p>Informa a los facilitadores para preparar las actividades para la capacitación-</p> <p>Pasa el tiempo</p>
5	Recibe a los participantes en el lugar y horario acordado y así dar la bienvenida a los participantes
6	Apertura la capacitación con el acceso de los participantes a través de su cuenta de correo institucional en la plataforma de Educator Community Academy.
7	Transcurre la capacitación
8	Evaluar en línea a los participantes con la herramienta One Note para obtener su certificación.
9	Transcurre la evaluación
10	<p>Verifica el cumplimiento de las certificaciones de cada uno de los participantes.</p> <p>Clausura de la capacitación</p>

## Descripción Narrativa

### 3.3.2 Capacitación presencial Office 365

**Responsable:**  
Oficina de Diseño Multimedia

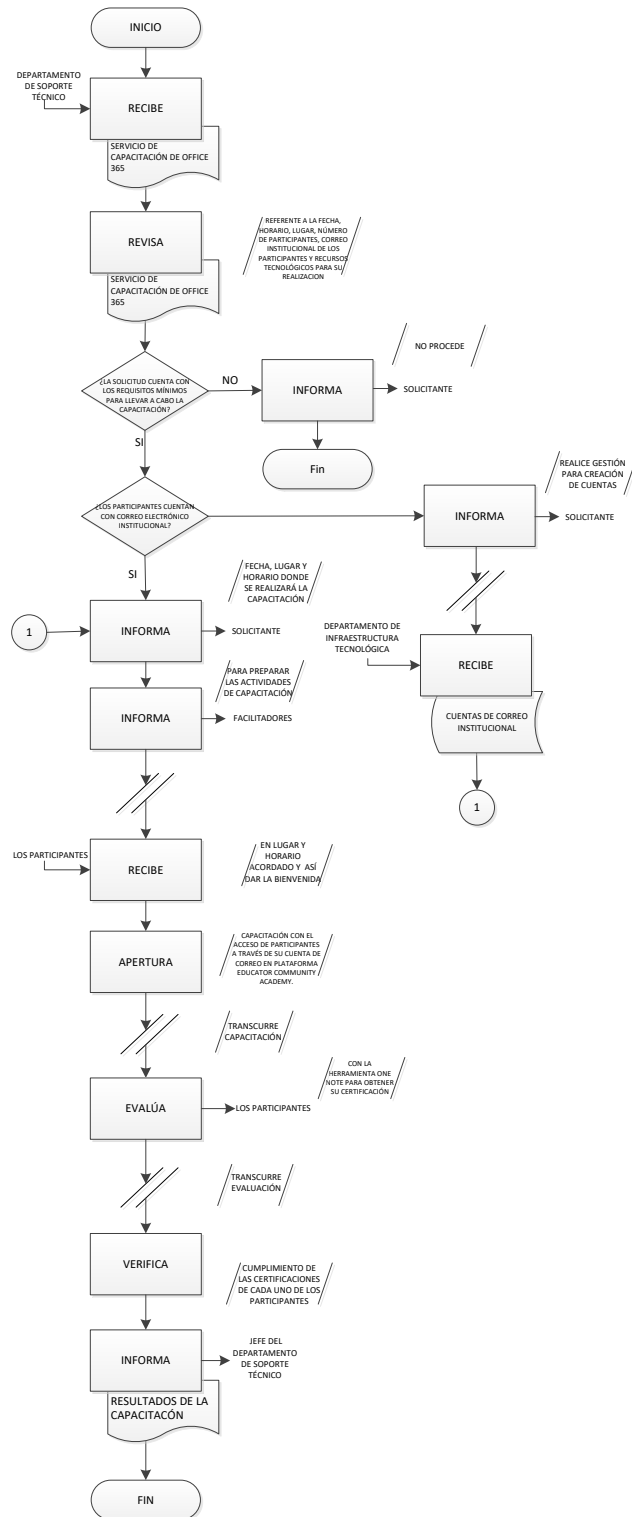
Actividad	Descripción
11	Informa al jefe del Departamento de Soporte Técnico los resultados de la capacitación.
	<u>No cuentan con correo institucional:</u>
11A	Informa al solicitante que realice la gestion en el Departamento de Infraestructura Tecnologica para la creación de cuentas de los participantes.
	Pasa el tiempo
11A1	El Departamento de Infraestructura Tecnologica entrega cuentas de correo institucional a la Oficina de Sistemas Multimedia  Continúa con la actividad 3A  Fin
	<u>No cuenta con los requisitos minimos:</u>
12	Informa de manera institucional al solicitante que no procede.  FIN DEL PROCEDIMIENTO

## Flujograma

### 3.3.2 Capacitación presencial Office 365

**Responsable:**

Oficina de Diseño Multimedia



## Descripción Narrativa

### 3.3.3 Asignación y configuración de quioscos de impresión.

**Área:**

Oficina de Atención a Usuarios.

**Objetivo:**

Que las oficinas metropolitanas accedan de manera permanente a los servicios de impresión y digitalización de documentos a través de los quioscos de impresión administrados por la Dirección de Tecnologías de la información.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de solicitudes
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa y verifica el cumplimiento de las actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe revisar y analizar las solicitudes de requerimientos de equipos de impresión de las áreas metropolitanas mismas que deben ser acompañadas con información completa del servicio solicitado para su atención.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios proporcionará a sus colaboradores del área las solicitudes para determinar que cumplan con las especificaciones técnicas de los equipos de impresión con los que se cuenta.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, debe dictaminar con base a la demanda de impresión del área y número de usuarios en la misma el total de equipos que cubrirán sus necesidades.
- El Jefe (a) de la Oficina de Atención a Usuarios hará del conocimiento al jefe de Departamento de Soporte Técnico del dictamen realizado para su aprobación o no y, así dar una respuesta al solicitante.
- Solo se proporciona atención a las solicitudes correspondientes a las áreas metropolitanas de la Secretaría.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo y Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Procedimiento**

**3.3.3 Asignación y configuración de quioscos de impresión.**

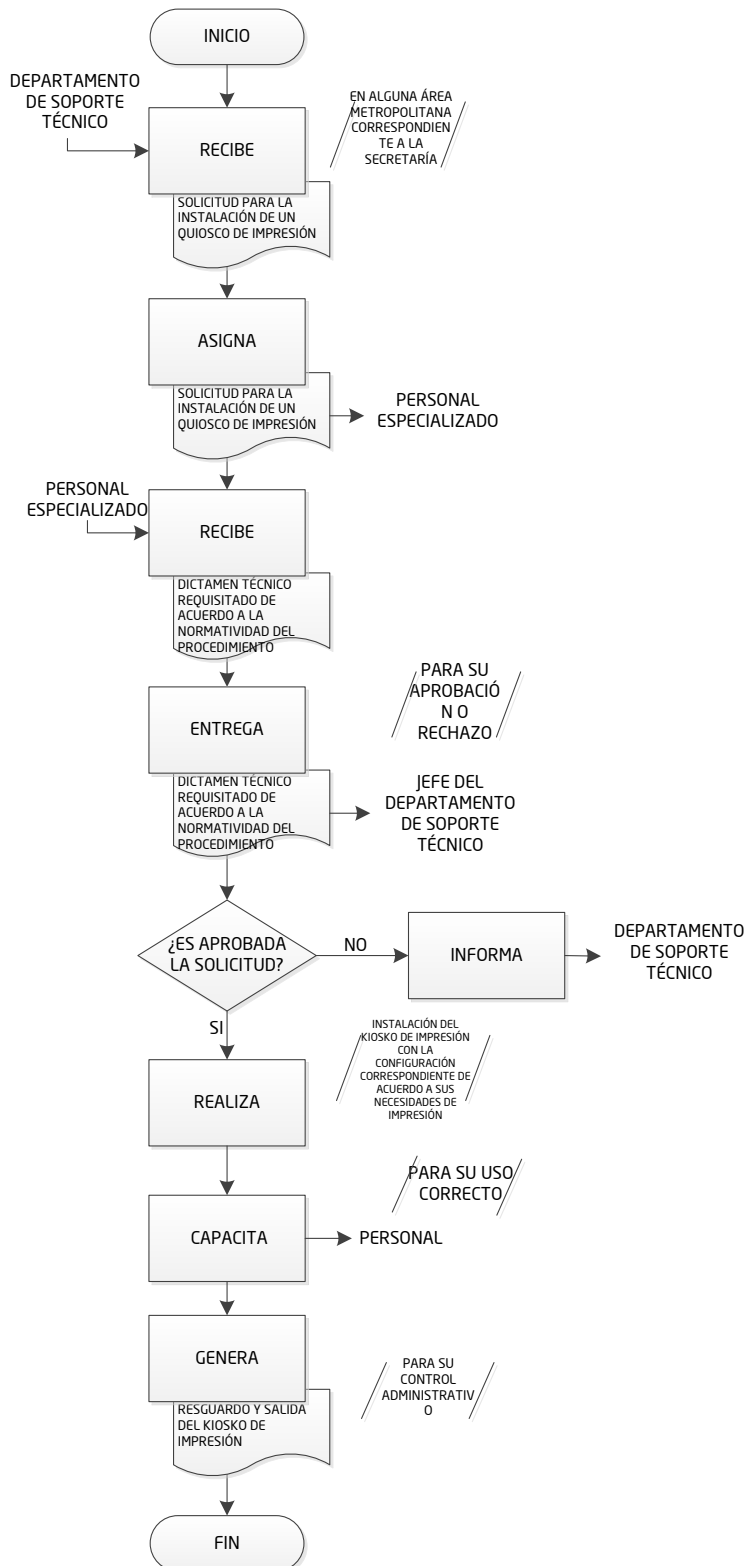
**Responsable:**  
Oficina de Atención a Usuarios

Actividad	Descripción
1	Recibe del área administrativa o del Departamento de Soporte Técnico solicitud para la instalación de un quiosco de impresión en alguna área metropolitana correspondiente a la Secretaría.
2	Asigna al personal especializado la solicitud para que determine la viabilidad para la instalación y la configuración de un kiosko de impresión en el área solicitante.
3	Recibe del personal especializado el dictamen tecnico requisitado de acuerdo a la normatividad del procedimiento.
4	Entrega al Jefe de Departamento de Soporte Técnico el dictamen final para su aprovacion o rehazo del mismo.  Si es aprobada la solicitud.
5	Realiza la instalación del kiosko de impresión en el area solicitante y con la configuración correspondiente de acuerdo a sus necesidades de impresión.
6	Capacita al personal del area en donde se instala el kiosko de impresión para su uso correcto.
7	Genera la documentacion de resguardo y salida del kiosko de impresión para su control administrativo
8	Si no es aprobada: Informar al area solicitante a traves de la normatividad institucional.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.3 Asignación y configuración de quioscos de impresión.

**Responsable:** Oficina de Atención a Usuarios



## Procedimiento

### 3.3.4 Reporte Mensual de Impresiones

**Área:**

Oficina de Atención a Usuarios

**Objetivo:**

Obtener la información estadística mensual de las impresiones, consumo de tóner y, registro de la unidad de imagen, realizadas a través del servicio de impresión en oficinas metropolitanas, para decidir y tomar las acciones encaminadas al buen uso de éste

**Frecuencia:**

Mensual

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa y verifica el cumplimiento de las actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe programar las visitas en sitio para tomar lectura del número de impresiones realizadas, así como el consumo de tóner, récord de la unidad de imagen y kit de mantenimiento.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios comunica con anticipación a los responsables de cada quiosco de impresión instalado en áreas metropolitanas de la próxima visita del personal técnico que realizara la lectura de impresiones, consumo de tóner, récord de la unidad de imagen y kit de mantenimiento.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios proporcionará a sus colaboradores la planeación, logística y formatos para esta actividad.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios llevará un expediente detallado de cada uno de los quioscos de impresión instalados en las áreas metropolitanas.
- El Jefe (a) de la Oficina de Atención a Usuarios hará del conocimiento al Jefe de Departamento de Soporte Técnico de un reporte mensual de las lecturas de las impresiones realizadas, consumo de tóner, récord de la unidad de imagen y kit de mantenimiento de cada uno de los quioscos instalados en las áreas metropolitanas.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo y Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.3.4 Reporte Mensual de Impresiones**

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.

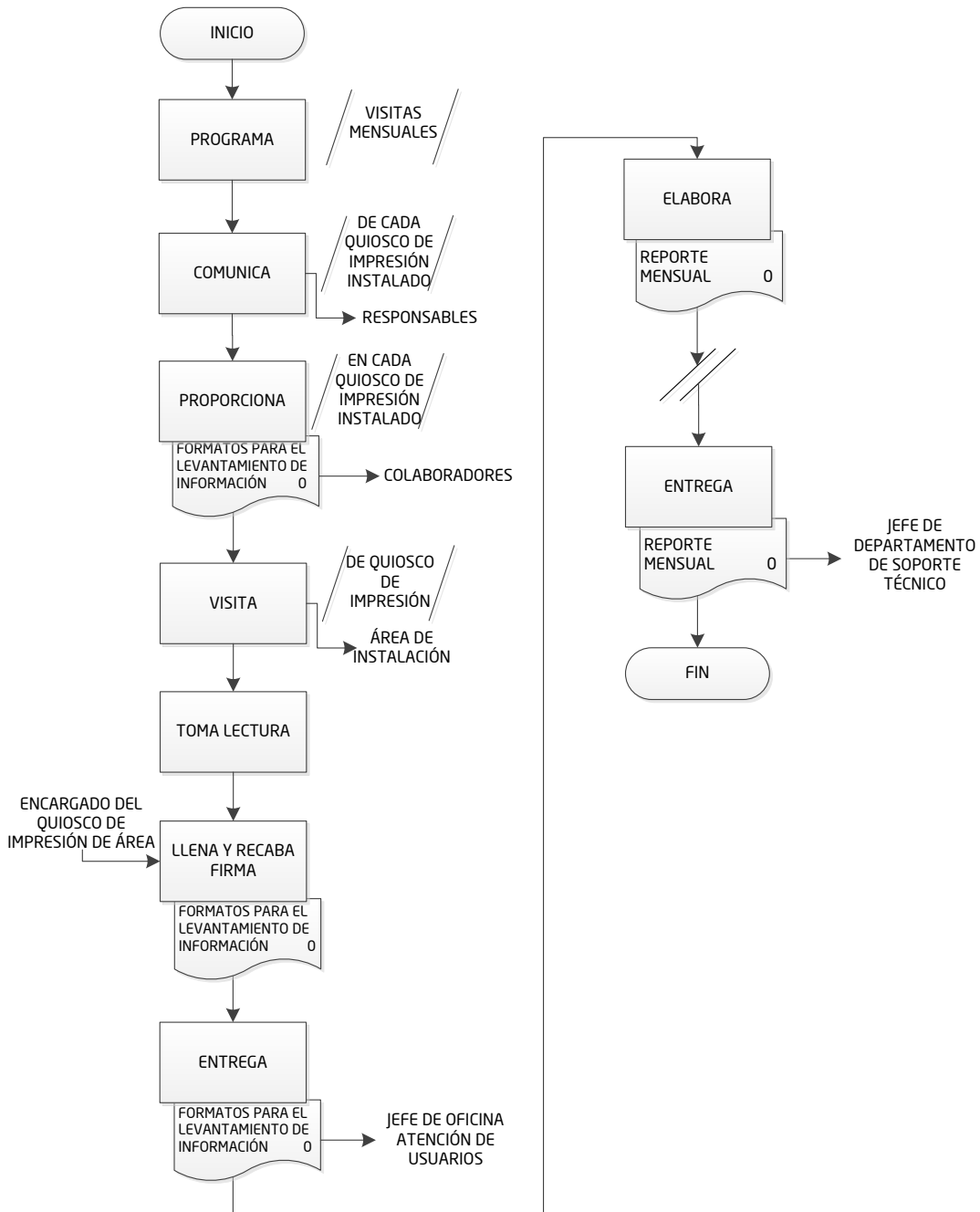
Actividad	Descripción
1	Programar las visitas mensuales en sitio para la toma de lectura del número de impresiones realizadas, consumo de tóner, récord de la unidad de imagen y kit de mantenimiento en los quioscos de impresión.
2	Comunica a los responsables de cada quiosco de impresión instalado de la visita del personal técnico que realizara la lectura de impresiones, consumo de tóner, récord de la unidad de imagen y kit de mantenimiento.
3	Proporciona a sus colaboradores la planeación, logística y formatos para el levantamiento de información en cada quiosco instalado.
4	Realiza la visita en el área donde se encuentra instalado el kiosko de impresión de acuerdo a la planeación establecida.
5	Tomar la lectura correspondiente en el panel de control del kiosko de impresión.
6	Llenar el formato correspondiente y recabar la firma del encargado del kiosko de impresio del área.
7	Entregar la información recabada al Jefe de Oficina de Atención de Usuarios.
8	Elaborar con la información recabada por cada uno de los técnicos el reporte mensual correspondiente.  Pasa el tiempo.
9	Entregar el reporte mensual al Jefe de Departamento de Soporte Técnico  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.4 Reporte Mensual de Impresiones

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.



## Procedimiento

### 3.3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión.

**Área:**

Oficina de Atención a Usuarios

**Objetivo:**

Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los quioscos de impresión que se encuentran instalados en oficinas metropolitanas para procurar su correcta operación y funcionamiento.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de quioscos de impresión.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe tener bajo su resguardo el registro de inventario correspondiente a los consumibles requeridos para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los quioscos de impresión.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe revisar en línea el status técnico del quiosco de impresión y, atender las llamadas telefónicas de los usuarios correspondientes al mantenimiento preventivo y correctivo del mismo.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención de Usuarios debe revisar y analizar el dictamen técnico de diagnóstico de cada de uno de los equipos de impresión que requieren servicio y que son elaborados por los técnicos especializados para su reparación o en su caso realizar el trámite de garantía.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención de Usuarios, debe asignar las tareas o servicios a los técnicos especializados en función del folio y/o prioridades de reparación.
- El Reporte de servicio original y copia debe ser requisitado por el personal especializado que acudió al área, especificando el servicio realizado y el

## Procedimiento

### 3.3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión.

- T estado de funcionamiento en que deja el quiosco de impresión.
- T
- Solo se proporciona el servicio de mantenimiento a quioscos de impresión de las áreas metropolitanas correspondientes a la Secretaría y que cuente con número de inventario institucional.
  - Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión.**

**Responsable:**  
Oficina de Atención a Usuarios.

Actividad	Descripción
1	Recibe del área administrativa o del departamento de Soporte Técnico solicitud para realizar un servicio de mantenimiento correctivo o preventivo de un quiosco de impresión.
2	Asigna al personal especializado la solicitud para que acuda al área metropolitana solicitante a realizar el servicio correspondiente, y elabore un <b>Reporte</b> en original y copia.  ¿El equipo quedo reparado con el servicio o requiere cambio de piezas?
2A	<u>En caso de su reparación total:</u> Recibe del personal especializado el <b>Reporte</b> del servicio en original y requisitado con firma del enlace informático del área atendida.
2A.1	Archiva de manera física y cronológica el reporte de servicio de forma permanente.
3	<u>En caso de no quedar reparado en sitio:</u> Comunica al enlace informático que debe llevar el quiosco de impresión a la Dirección de Tecnologías de la Información para su servicio.  Pasa el tiempo
4	Recibe el quiosco de impresión en las instalaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información
5	Realiza el servicio requerido y cambio de piezas, verifica el buen funcionamiento del quiosco de impresión.

## Descripción Narrativa

### 3.3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión.

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.

Actividad	Descripción
6	<p>Notifica vía telefónica al enlace informático que su quiosco de impresión está funcionando y listo para su entrega.</p> <p>Pasa el tiempo</p>
7	<p>Entrega el quiosco de impresión al usuario informático con vale de salida y servicio realizado.</p>
8	<p>Archiva de manera física y cronológica el reporte de servicio de forma permanente.</p> <p>Fin</p>
9	<p><u>Si requiere servicio de garantía:</u></p> <p>Recibe del personal especializado el reporte de este con firma del enlace informático. Comunica al usuario de entregar el equipo en las instalaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información para iniciar el proceso de garantía.</p> <p>Pasa el tiempo</p>
10	<p>Recibe el quiosco de impresión en las instalaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información</p>
11	<p>Elabora <b>Vale</b> de entrada para el usuario.</p>
12	<p>Comunica al proveedor de la existencia de un equipo para garantía.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
13	<p>Recibe de la empresa el reporte de servicio de garantía realizado y verifica el buen funcionamiento del quiosco de impresión.</p>
14	<p>Notifica vía telefónica al enlace informático que su quiosco de impresión está funcionando y listo para su entrega.</p> <p>Pasa el tiempo</p>
15	<p>Entrega el quiosco de impresión al enlace informático con copia del servicio de garantía realizado y vale de salida.</p>

**Descripción Narrativa**

**3.3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Quioscos de Impresión.**

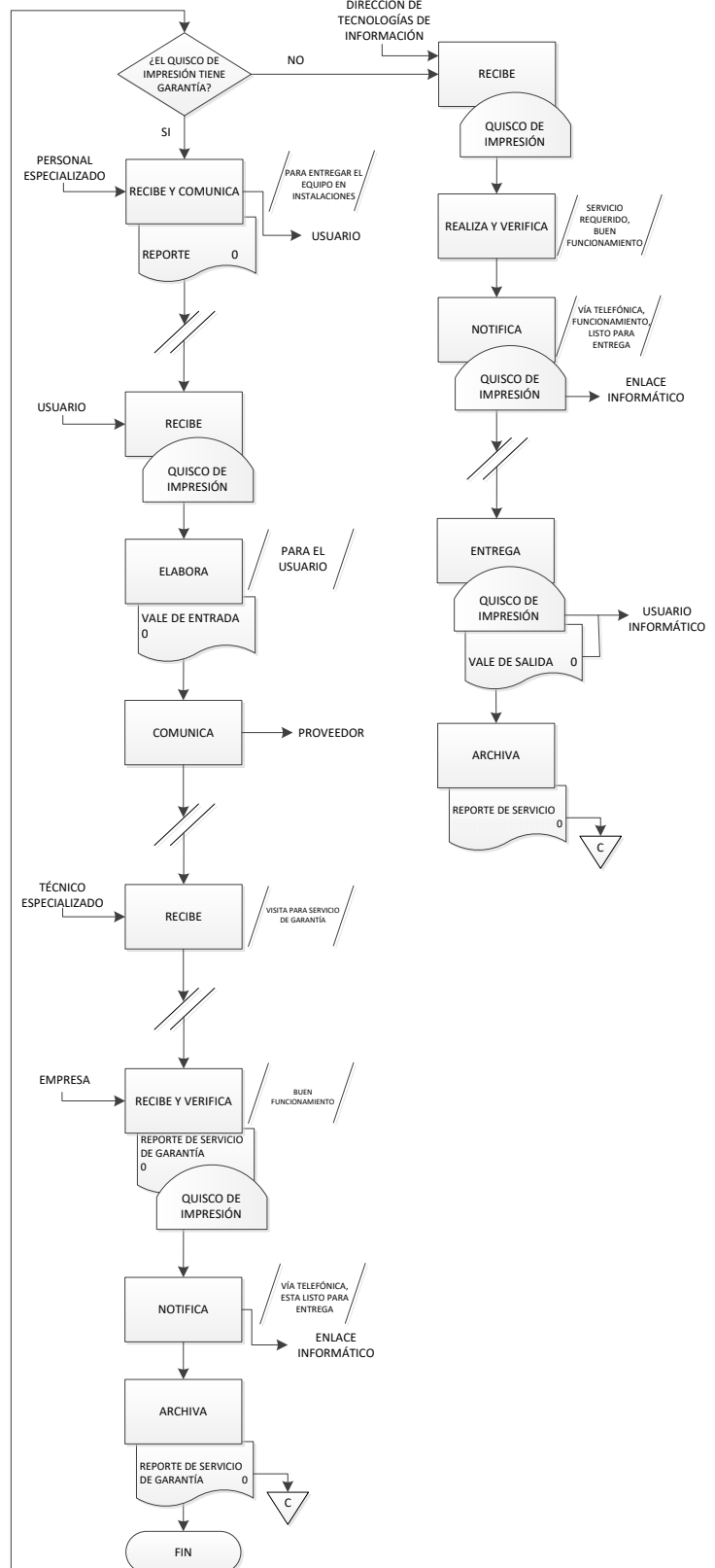
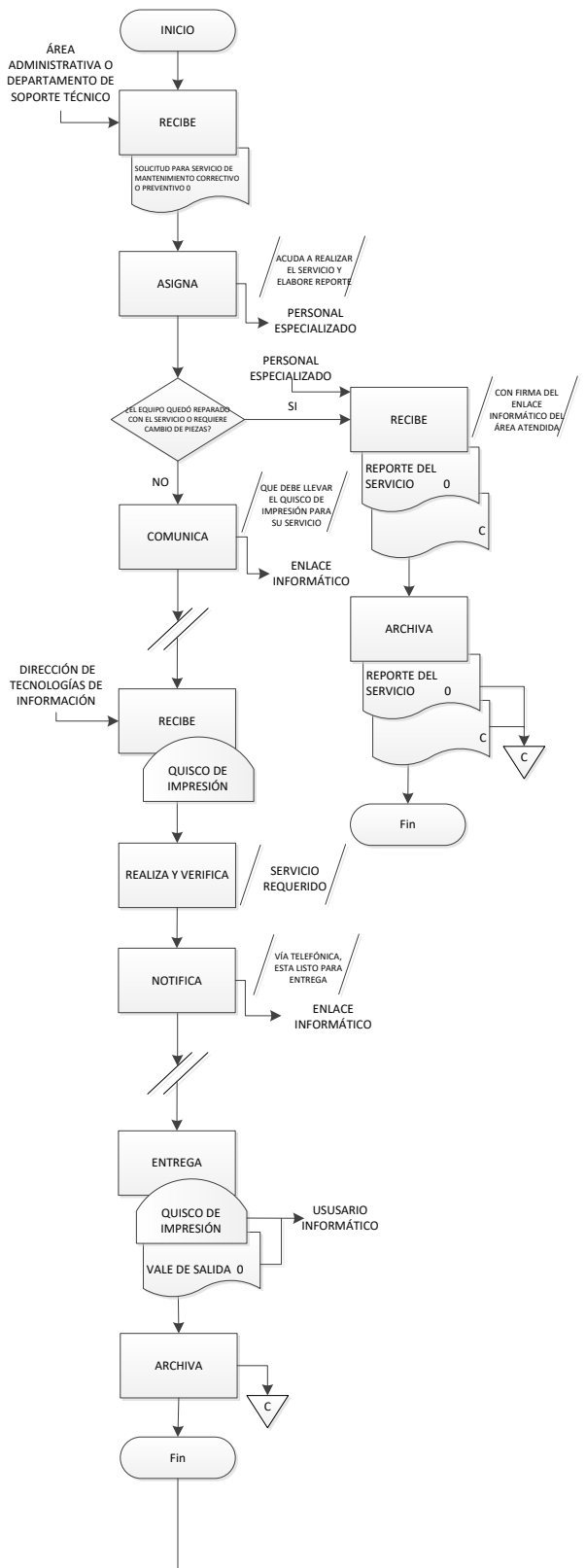
**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.

Actividad	Descripción
16	Archiva de manera física y cronológica el reporte de servicio de garantía de forma permanente.
17	<u>No requiere servicio de garantía:</u> Recibe el quiosco de impresión en las instalaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información
18	Realiza el servicio requerido y verifica el buen funcionamiento del quiosco de impresión
19	Notifica vía telefónica al enlace informático que su kiosko de impresión está funcionando y listo para su entrega.
20	Pasa el tiempo. Entrega el quiosco de impresión al usuario informático con vale de salida y servicio realizado
21	Archiva de manera física y cronológica el reporte de servicio de forma permanente  FIN DEL PROCEDIMIENTO

## Flujograma

### 3.3.5 Generación de procesos de nómina estatal.



## Procedimiento

### 3.3.6 Control de Inventarios.

**Área:**

Oficina de Atención a Usuarios

**Objetivo:**

Controlar y administrar el inventario de los insumos requeridos para el servicio de los quioscos de impresión, así como de equipos de cómputo para eventos especiales de la Secretaría.

**Frecuencia:**

Mensual

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe tener bajo su resguardo el registro de inventario correspondiente a los consumibles requeridos para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los quioscos de impresión, así como el registro de los equipos de cómputo requeridos para eventos especiales de la Secretaría
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe informar periódicamente o cuando se le solicite el estado del inventario a su cargo.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.3.6 Control de Inventarios.**

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.

ENTRADAS

Actividad	Descripción
1	Mantiene al día el resguardo de inventarios de insumos para el servicio de kioscos de impresión así como de equipos de cómputo reservados para eventos especiales.
	¿Se requieren insumos ?
	<u>Si se requieren insumos:</u>
3	Elabora solicitud a la Dirección de Adquisiciones.
3A	Envía solicitud a la Dirección de Adquisiciones.
3A.1	Recibe acuse de recibido de la Dirección de Adquisiciones.
	Pasa el tiempo
3A.2	Recibe y revisa los insumos solicitados.
3A.3	Acomoda los insumos en el lugar asignado en la bodega.
3A.4	Registra en el inventario la entrada de los insumos por descripción y número de serie y/o inventario.
	<u>No se requieren insumos:</u>
4	Vigila el número de insumos para el servicio de kioscos de impresión así como de equipos de cómputo reservados para eventos especiales hasta que se requieran.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Descripción Narrativa

### 3.3.6 Control de Inventarios.

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios.

SALIDAS

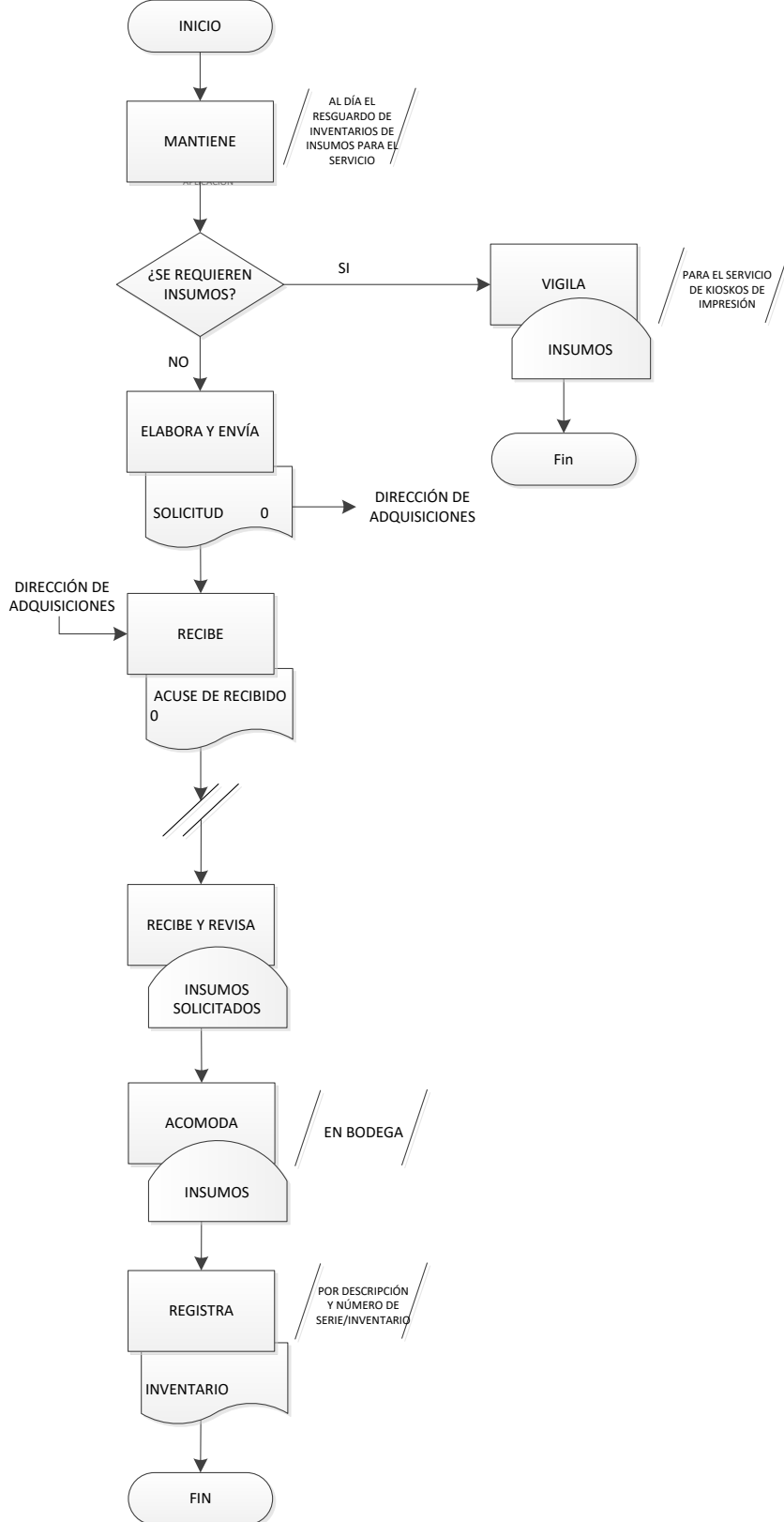
Actividad	Descripción
1	Monitorea la consola de administración de los kioskos de impresión.
2	¿El quiosco necesita insumos ? <u>Si requiere insumos:</u>
2A	¿Se requiere entregar en sitio? <u>Si se requiere entregar en sitio:</u>
2A.1	Acude al sitio y se los entrega al responsable técnico
2 A.2	Recaba firma del vale de entrega.
2 A.3	Registra en el inventario la salida de insumos por descripción y número de serie  <u>Si no requiere entregar en sitio:</u>
3	Notifica al responsable técnico que recoja los insumos en la Dirección de Tecnologías de la Información.
3 A	Recaba firma del vale de entrega
3 A.1	Registra en el inventario la salida de insumos por descripción y número de serie  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.6 Control de inventario

Responsable:

Oficina de Atención a Usuarios. ENTRADAS

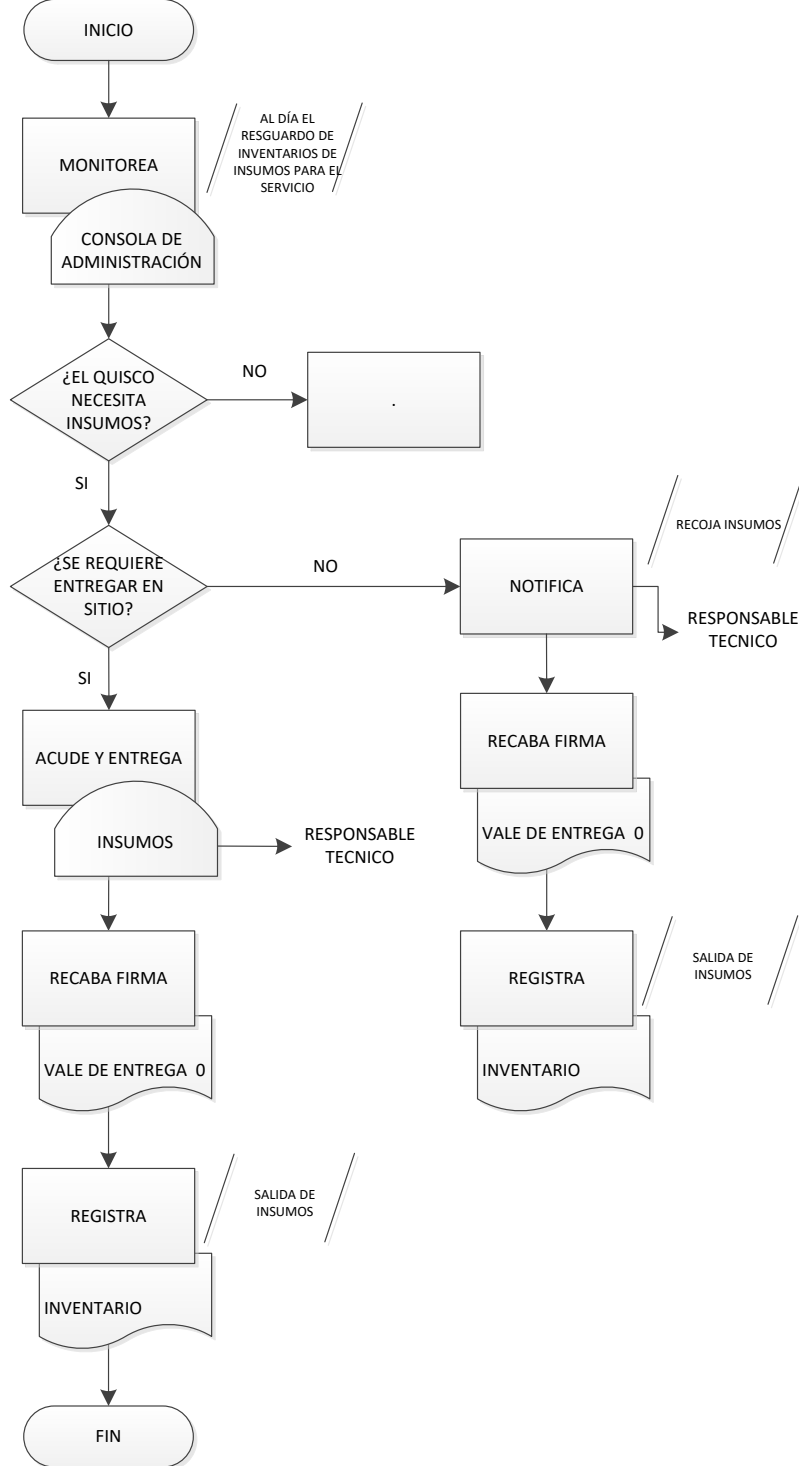


## Flujograma

### 3.3.6 Control de inventario

**Responsable:**

Oficina de Atención a Usuarios. SALIDAS



## Procedimiento

### 3.3.7 Control de Equipos en Eventos Especiales

**Área:**

Oficina de Atención a Usuarios.

**Objetivo:**

Controlar y administrar el inventario de los equipos de cómputo que están tienen asignados a esta oficina para el apoyo de eventos institucionales en donde se requiere de la instalación de infraestructura tecnológica.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada una de ellas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe tener bajo su resguardo el registro de inventario correspondiente a los equipos de cómputo asignados para el apoyo de los eventos que se realizan donde se requiere de la instalación de infraestructura tecnológica.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe proporcionar a la Oficina de Soporte Técnico los equipos necesarios para su instalación de infraestructura tecnológica en los eventos institucionales que realiza la Secretaría.
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe recibir en buen estado de la Oficina de Soporte Técnico los equipos utilizados para su instalación de infraestructura tecnológica en los eventos institucionales que realiza la Secretaría
- El Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios debe informar periódicamente o cuando se le solicite el estado del inventario a su cargo.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.3.7 Control de Equipos en Eventos Especiales.**

**Responsable:**  
Oficina de Atención de Usuarios.

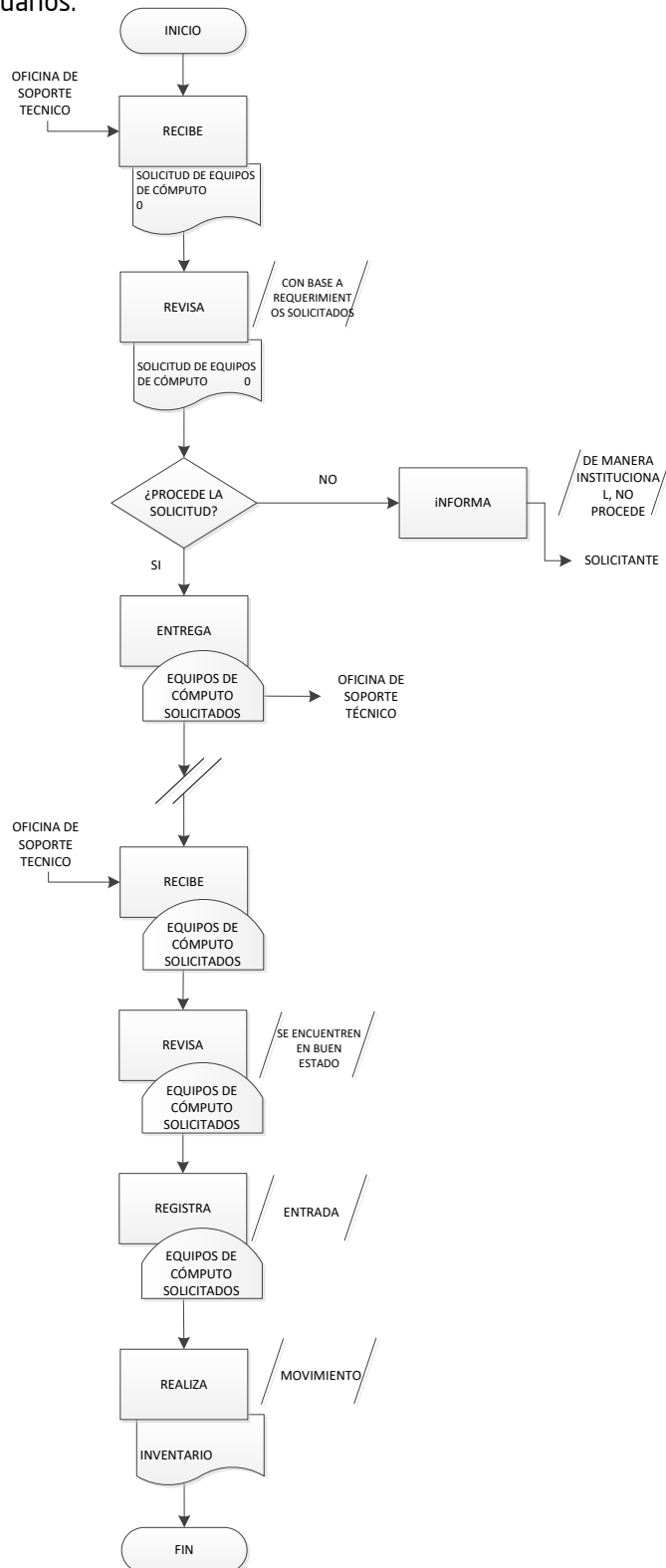
Actividad	Descripción
1	Recibe de la Oficina de Soporte Técnico solicitud de equipos de cómputo para un evento oficial donde se requiere instalación de infraestructura tecnológica.
2	Revisa la solicitud en base a los requerimientos solicitados y con la autorización del Jefe del Departamento de Soporte Técnico.
3	¿Procede la solicitud?  <u>Si procede:</u>
4	Entrega a la Oficina de Soporte Técnico los equipos de cómputo solicitados para su instalación.  Pasa tiempo
4A	Recibe de la Oficina de Soporte Técnico los equipos de cómputo utilizados en el evento oficial.
4A.1	Revisa que los equipos de cómputo se encuentren en buen estado para su ingreso a la bodega correspondiente.
4A.2	Registra la entrada de equipo de cómputo.  Realiza el movimiento en el inventario.
5	<u>No procede:</u>  Se informa de manera institucional al solicitante que su petición no procede.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

## Flujograma

### 3.3.7 Control de Equipos en Eventos Especiales.

**Responsable:**

Oficina de Atención de Usuarios.



## Procedimiento

### 3.3.8 Mantenimiento de Equipos de Cómputo.

**Área:**

Oficina de Soporte Técnico

**Objetivo:**

Atender los requerimientos de mantenimiento preventivo o correctivo de equipos de cómputo en tiempo y forma, a fin de coadyuvar con la funcionalidad y operación de las áreas o usuarios del servicio.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de equipo de cómputo.
- El jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa el llenado de los formatos de las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada uno de ellos.
- El jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, debe asignar las tareas o servicios al personal especializado en función del folio y/o prioridades de reparación.
- El jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe revisar y analizar el dictamen de diagnóstico de cada uno de los equipos que elaboran los técnicos especializados, dando continuidad al mismo, ya sea reparado, no reparado, baja o garantía.
- El reporte técnico de los equipos de cómputo debe ser revisado por los técnicos que correspondan con las actividades realizadas y el estatus del equipo, así como también que cumplan los estándares y especificaciones técnicas requeridas.
- El Reporte de servicio original y copia debe ser requisitado por el personal técnico especificando el servicio realizado y el estado de funcionamiento en que deja el equipo de cómputo.
- Solo se proporciona el servicio de mantenimiento a equipo de cómputo de la Secretaría que cuente con número de inventario institucional y que tengan todos sus componentes periféricos y electrónicos.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

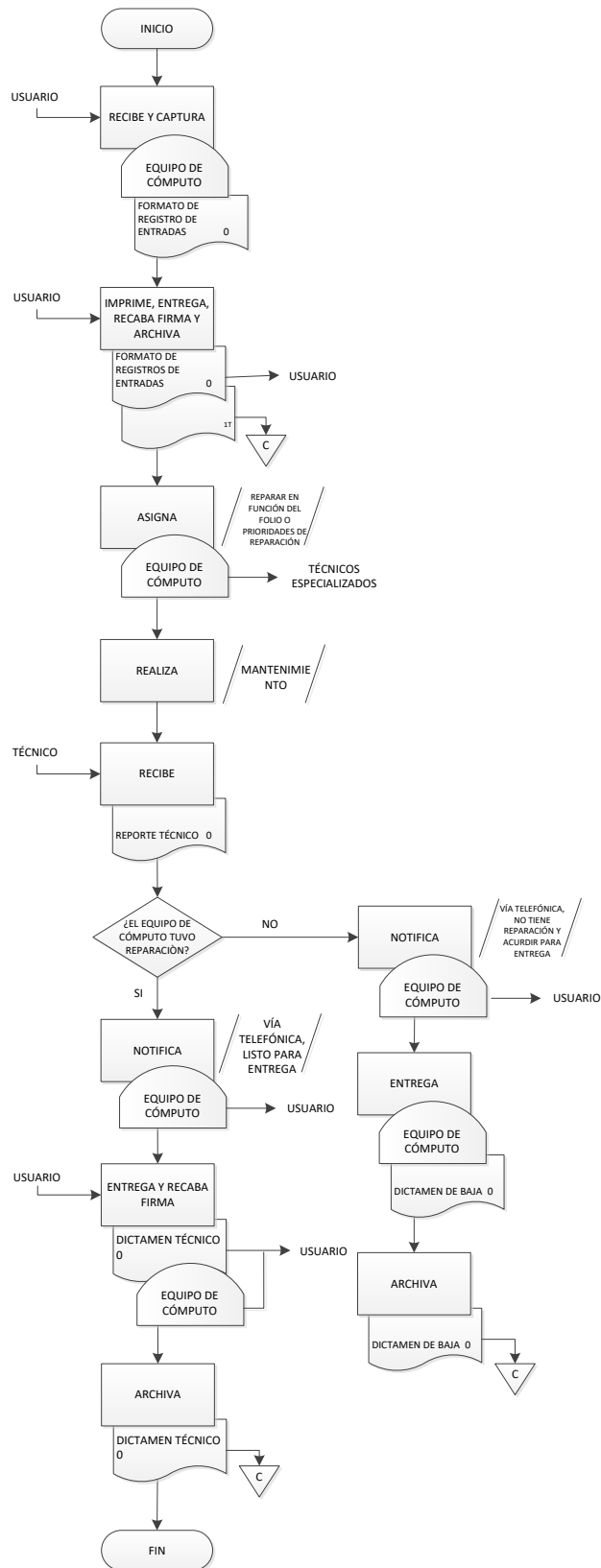
### 3.3.8 Mantenimiento de Equipos de Cómputo.

**Responsable:**  
Oficina de Soporte Técnico.

Actividad	Descripción
1	Recibe del usuario el equipo de cómputo y captura los datos en el Formato de Registros de Entradas.
2	Imprime el Formato de Registros de Entradas en dos tantos, entrega el primer tanto al usuario, y recaba en el segundo tanto firma de recibido, archiva como acuse de recibo de manera cronológica permanente.
3	Asigna un número consecutivo para control interno a cada uno de los equipos de cómputo ingresados e informa de manera verbal al usuario la fecha probable de entrega.
4	Asigna a cada uno de los técnicos especializados los equipos de cómputo a reparar en función del folio o prioridades de reparación.
5	Realiza mantenimiento.
6	Recibe del técnico el Reporte Técnico, detallando el diagnóstico y acciones realizadas.
7	¿El equipo de cómputo tuvo reparación?  <u>Si tuvo reparación:</u>
7 A	Notifica vía telefónica al usuario que se atendió su solicitud y está listo el equipo de cómputo para su entrega.
7 A.1	Entrega el Dictamen Técnico y el equipo de cómputo al usuario y recaba firma de recibido
8	Archiva de manera física y cronológica el Reporte Técnico de forma permanente.  <u>No tuvo reparación:</u>
9	Notifica vía telefónica al usuario que su equipo de cómputo no tiene reparación y deberá acudir para su entrega.
9 A	Entrega el equipo de cómputo con dictamen de baja.
9A.1	Archiva de manera física y cronológica el Dictamen de Baja de forma permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.8 Mantenimiento de Equipos de Cómputo.



## Procedimiento

### 3.3.9 Asistencia y Mantenimiento de Equipos de Cómputo en Sitio.

**Área:**

Oficina de Soporte Técnico.

**Objetivo:**

Atender los requerimientos de asesoría técnica y mantenimiento de equipos de cómputo en sitio, en tiempo y forma, a fin de coadyuvar con la funcionalidad y operación de las áreas o usuarios del servicio.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- El horario de atención al público es de 9:00 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas para la recepción y entrega de equipo de cómputo.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa el llenado de los formatos de las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada uno de ellos.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, debe asignar las tareas o servicios a los técnicos especializados en función del folio y/o prioridades de reparación.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe programar los mantenimientos preventivos en sitio a los equipos de cómputo y acordarlo con las áreas de la Secretaría.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe revisar y analizar el dictamen técnico de diagnóstico de cada uno de los equipos que están en sitio y que elaboran los técnicos especializados, dando continuidad al mismo, ya sea para su reparación, no reparación, baja o garantía.
- El reporte técnico de los equipos de cómputo debe ser revisado por los técnicos que correspondan con las actividades realizadas y el estatus del equipo, así como también que cumplan los estándares y especificaciones técnicas requeridas.
- El Reporte de servicio original y copia debe ser requisitado por el personal técnico especificando el servicio realizado y el estado de funcionamiento en que.
- Solo se proporciona el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo de la Secretaría que cuenten con número de inventario institucional y que tengan todos sus componentes periféricos y electrónicos.

## Procedimiento

### 3.3.9 Asistencia y Mantenimiento de Equipos de Cómputo en Sitio.

- Solo se proporciona el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio a las oficinas ubicadas en el área metropolitana
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.3.9 Asistencia y Mantenimiento de Equipos de Cómputo en Sitio.

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico.

Actividad	Descripción
1	Recibe del área administrativa solicitud para el servicio de mantenimiento o reparación de equipo de cómputo.
2	Asigna al técnico para que acuda a la oficina solicitante para proporcionar el servicio solicitado.  Pasa el tiempo
3	Recibe del técnico el Reporte de Servicio.  ¿El equipo de cómputo se reparó?  <u>Si quedo reparado</u>
4	El usuario firma hoja de servicio.
4 A	Resguarda documentación.  FIN.
5	<u>Si no quedo reparado:</u>  Se le informa al usuario que debe llevar el equipo a la Dirección de Tecnologías de la Información.  Pasa el tiempo
5 A	Recibe equipo de cómputo.  Pasa el tiempo
5 A1.1	Asigna al técnico el equipo de cómputo.
5 A1.2	Realiza mantenimiento o servicio al equipo de cómputo.  Pasa el tiempo
5 A1.3	Recibe del técnico reporte del servicio.  ¿El equipo de cómputo se reparó?  <u>Si quedo reparado:</u>

**Descripción Narrativa**

**3.3.9 Asistencia y Mantenimiento de Equipos de Cómputo en Sitio.**

**Responsable:**  
Oficina de Soporte Técnico.

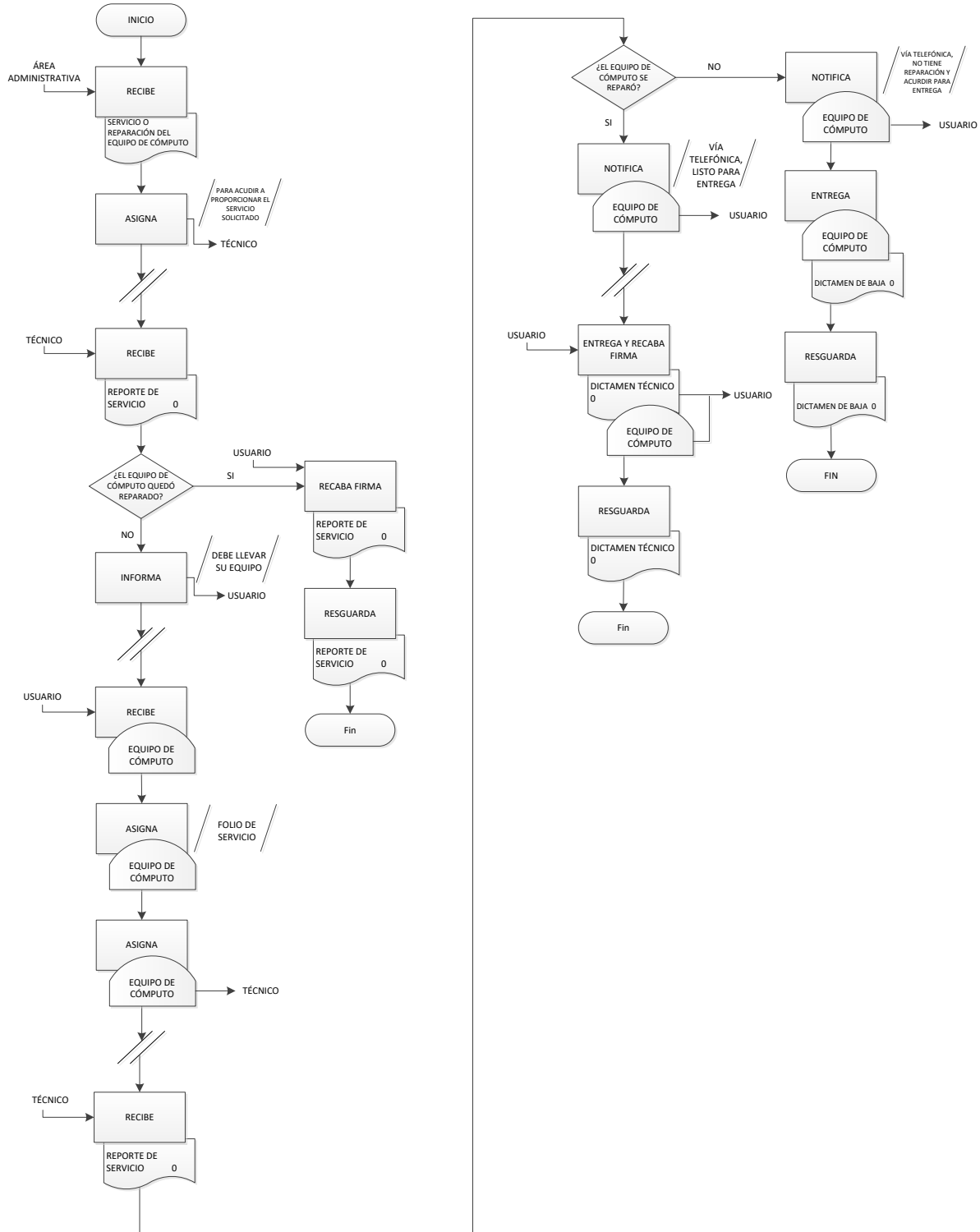
Actividad	Descripción
6	Notifica al usuario que el equipo esta reparado y listo para su entrega.  Pasa el tiempo
6 A	Entrega al usuario el equipo de cómputo y reporte técnico.
6 A.1	Resguarda documentación  FIN  <u>Si no quedo reparado:</u>
7	Notifica al usuario que el equipo no tiene reparación y debe recogerlo en la Dirección de Tecnologías de la Información.  Pasa el tiempo
7 A	Entrega el equipo al usuario con dictamen de baja.
7 A.1	Resguarda documentación   FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.9 Asistencia y Mantenimiento de Equipos de Cómputo en Sitio.

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico.



## Procedimiento

### 3.3.10 Instalación y Mantenimiento de Cableado Estructurado.

**Área:**

Oficina de Soporte Técnico

**Objetivo:**

Atender los requerimientos de instalación y mantenimiento del cableado estructurado institucional, a fin de coadyuvar con la funcionalidad y operación de las áreas o usuarios del servicio.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa el llenado de los formatos de las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada uno de ellos.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe revisar y analizar el dictamen técnico de diagnóstico de servicio de red de los equipos que están en sitio y que elaboran los técnicos especializados, dando continuidad al mismo, ya sea para su reparación o no reparación.
- El Reporte técnico de los equipos de cómputo debe ser revisado por los técnicos que correspondan con las actividades realizadas y el estatus del equipo, así como también que cumplan los estándares y especificaciones técnicas requeridas.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe revisar y analizar el proyecto para la instalación o reinstalación de un cableado estructurado en el área solicitada.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe contar con el inventario actualizado de los recursos mínimos necesarios para la instalación o reinstalación de un cableado estructurado en el área solicitada.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, debe asignar las tareas o servicios a los técnicos especializados de acuerdo a la prioridad de la solicitud.
- Solo se proporciona el servicio en equipos de cómputo, instalación y mantenimiento a las áreas que pertenecen a la Secretaría.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa**

**3.3.10 Instalación y Mantenimiento de Cableado Estructurado.**

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico.

Actividad	Descripción
1	Recibe del área administrativa solicitud para el servicio de red en equipo de cómputo, instalación o reinstalación de una red de cableado estructurado.
2	¿Corresponde el servicio de red en equipo de cómputo?  <u>En caso de que el servicio de red corresponda a equipos de cómputo:</u>
3	Asigna al técnico para que acuda a la oficina solicitante y proporcione el servicio de red al equipo de cómputo reportado.
3A	Realiza servicio.  Pasa el tiempo.
3A 1	Recibe del técnico el Reporte de Servicio requisitado con la firma del usuario que tiene asignado el equipo de cómputo atendido.
3A 1.1	Resguarda documentación.  Fin,  <u>En caso de que el servicio corresponda a la instalación física de cableado estructurado:</u>
4	Realiza una visita al sitio donde se requiere la instalación de cableado estructurado y hace un levantamiento para establecer los recursos necesarios para su implementación.  Pasa el tiempo.
4A	Envía al área solicitante el requerimiento de los recursos materiales que se deben proveer para la implementación de cableado estructurado.
4A 1	Recibe respuesta del área solicitante  ¿Se cuenta con los recursos materiales?  <u>Si se cuenta con los recursos materiales:</u>

## Descripción Narrativa

### 3.3.10 Instalación y Mantenimiento de Cableado Estructurado.

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico.

Actividad	Descripción
4A 1.1	Asigna al personal para iniciar los trabajos de instalación de cableado estructurado.  Pasa el tiempo
4A 1.2	Finaliza la instalación y se realizan las pruebas necesarias.
4A 1.3	Recibe del técnico el Reporte de Servicio de instalación, y verifica que esté firmado con el visto bueno del área solicitante.
4A 1.4	Resguarda la documentación.  <u>Si no cuenta con los recursos materiales:</u> Espera a que el área solicitante cuente con ellos.
5	Fin  <u>En caso de que el servicio corresponda a la ampliación de cableado estructurado:</u>
6	Realiza una visita al sitio donde se requiere la ampliación de cableado estructurado y hace un levantamiento para establecer los recursos necesarios para su implementación.  Pasa el tiempo.
6A	Elabora propuesta para la ampliación de cableado estructurado y adjunta una relación de los recursos materiales necesarios para su implementación.
6A 1	Envía al área solicitante el requerimiento de los recursos materiales que se deben proveer para la ampliación de cableado estructurado.  Pasa el tiempo
6A 1.1	Recibe respuesta del área solicitante.  ¿Se cuenta con los recursos materiales?  <u>Si se cuenta con los recursos materiales:</u>

**Descripción Narrativa**

**3.3.10 Instalación y Mantenimiento de Cableado Estructurado.**

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico.

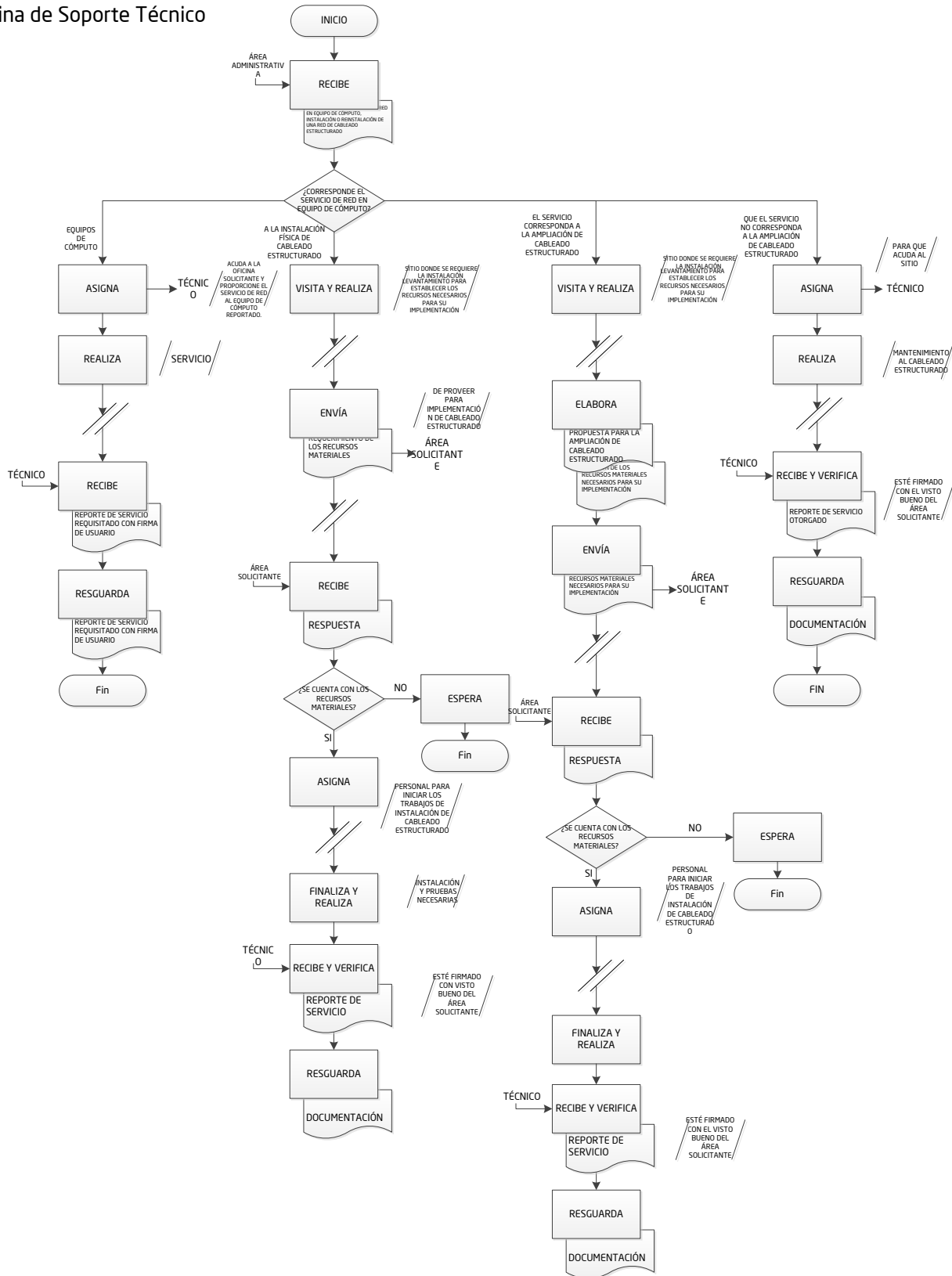
Actividad	Descripción
6A 1.2	Asigna al personal para iniciar los trabajos de ampliación de cableado estructurado.  Pasa el tiempo.
6A 1.3	Finaliza la ampliación y se realizan las pruebas necesarias.
6A 1.4	Recibe del técnico el Reporte de Servicio de ampliación de cableado estructurado, y verifica que esté firmado con el visto bueno del área solicitante.
6A1.5	Resguarda la documentación.  <u>Si no cuenta con los recursos materiales:</u>
7	Espera a que el área solicitante cuente con ellos.  Fin  <u>En caso de que el servicio no corresponda a la ampliación de cableado estructurado:</u>
8	Asigna al técnico para que acuda al sitio
8A	Realiza mantenimiento al cableado estructurado.  Pasa el tiempo.
8A1	Recibe del técnico el Reporte de Servicio otorgado, y verifica que esté firmado con el visto bueno del área solicitante.
8A1.1	Resguarda la documentación.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.10 Instalación y Mantenimiento de Cableado Estructurado.

Responsable:

Oficina de Soporte Técnico



## Procedimiento

### 3.3.11 Apoyo en Eventos que Requieren Infraestructura Tecnológica.

**Área:**

Oficina de Soporte Técnico

**Objetivo:**

Organizar, coordinar y supervisar las tareas necesarias para la puesta a punto y soporte técnico en los eventos que requieran la utilización de infraestructura tecnológica.

**Frecuencia:**

Eventual

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa el llenado de los formatos de las diferentes actividades desempeñadas por el área, así como el registro y archivo de cada uno de ellos.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, supervisa y verifica el cumplimiento de las diversas actividades desempeñadas en el área.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe revisar y analizar el proyecto para la instalación de infraestructura tecnológica de eventos especiales.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico debe contar con el inventario actualizado de los recursos necesarios para la instalación de infraestructura tecnológica de eventos especiales.
- El Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico, debe asignar las tareas o servicios a los técnicos especializados de acuerdo a la prioridad de la solicitud.
- Solo se proporciona el servicio de instalación de infraestructura tecnológica a las áreas que pertenecen a la Secretaría.
- Todos los oficios de salida de recursos necesarios para el servicio de instalación de infraestructura tecnológica deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío y archivo.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.3.11 Apoyo en Eventos que Requieren Infraestructura Tecnológica.

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico

Actividad	Descripción
1	Recibe del área administrativa solicitud de equipos de cómputo para un evento oficial donde se requiere instalación de infraestructura tecnológica.
2	<p>Revisa la solicitud en base a los requerimientos solicitados y con la autorización del Jefe del Departamento de Soporte Técnico.</p> <p><u>¿Es viable la solicitud?</u></p> <p>Si es viable:</p>
3	Realiza una visita al sitio donde se requiere la instalación de infraestructura y hace un levantamiento para establecer los recursos necesarios para su implementación.
3A	<p>Solicita los recursos informáticos a la Oficina de Atención de Usuarios.</p> <p>Pasa tiempo</p>
3A1	Recibe los recursos informáticos
3A1.1	Asigna personal para iniciar los trabajos de instalación de los equipos de cómputo y red de datos.
3A1.2	Finaliza la instalación y se realizan las pruebas necesarias
3A1.3	Asigna a personal especializado como soporte técnico al área solicitante.
3A1.4	<p>Entrega al área solicitante la operación de la infraestructura tecnológica.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
3A1.5	Recibe del área solicitante el aviso del término del evento.
3A1.6	Asigna personal para iniciar los trabajos de desinstalación de los equipos de cómputo y red de datos.

## Descripción Narrativa

### 3.3.11 Apoyo en Eventos que Requieren Infraestructura Tecnológica.

**Responsable:**

Oficina de Soporte Técnico

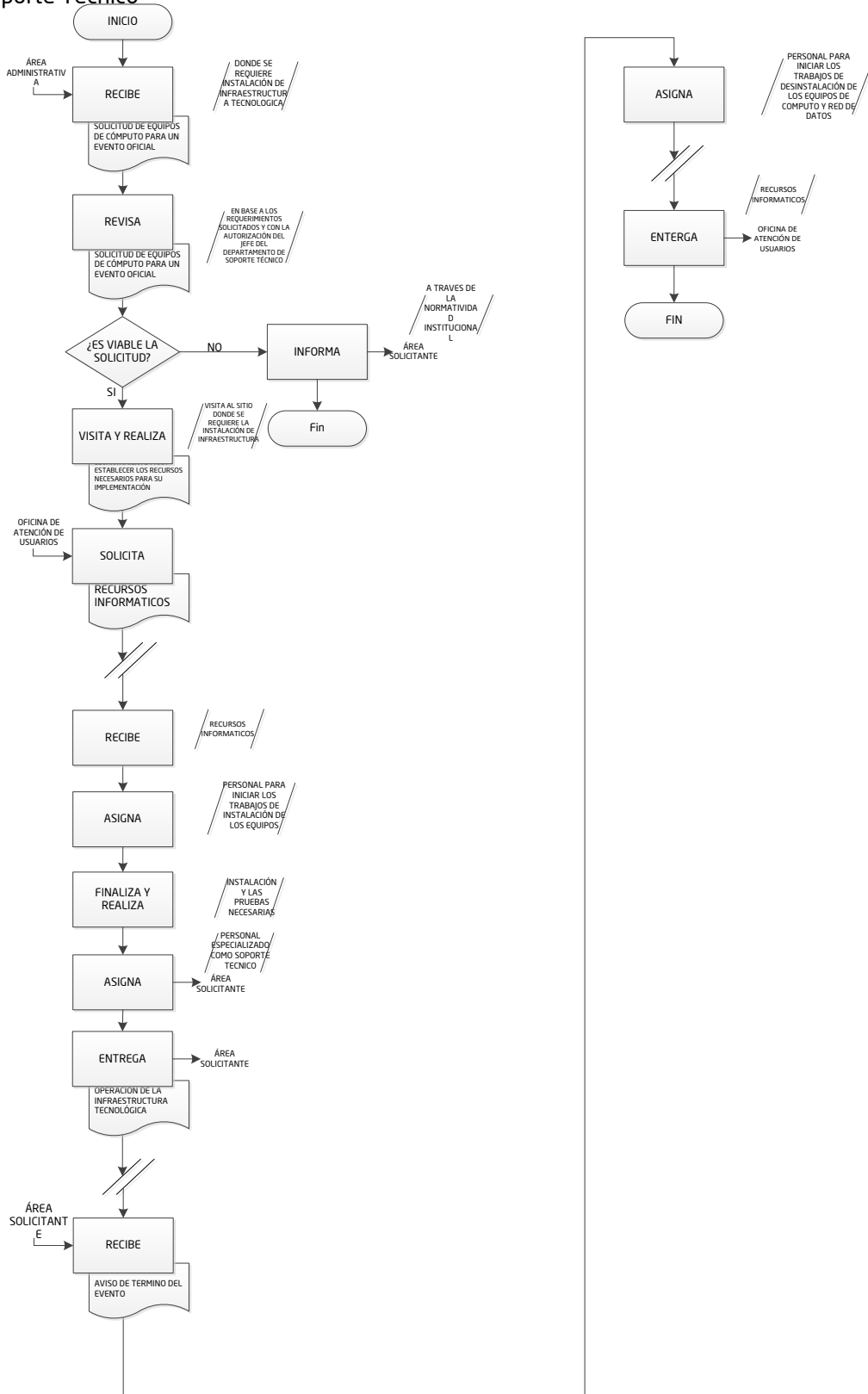
Actividad	Descripción
3A1.7	Pasa el tiempo. Entrega recursos informaticos a la Oficina de Atención de Usuarios. Fin <u>No es viable:</u>
4	Informa al area solicitante a traves de la normatividad institucional.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.11 Apoyo en Eventos que Requieren Infraestructura Tecnológica..

Responsable:

Oficina de Soporte Técnico



## Procedimiento

### 3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo Y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación.

**Área:**

Oficina de Gestión

**Objetivo:**

Entregar oportunamente a las áreas solicitantes equipos de cómputo y de proyección.

**Frecuencia:**

Periódica

**Normas:**

- El Jefe(a) de la Oficina de Gestión recibe en tiempo y forma mediante oficio, correo electrónico o vía telefónica la solicitud por parte de las áreas de la Secretaría de Educación de Veracruz del equipo de cómputo y proyección.
- El préstamo de los equipos se proporciona a las áreas que pertenezcan a la Secretaría de Educación
- El **Formato de salida** debe contener los datos del personal que recoge el equipo, la fecha de compromiso de entrega, las condiciones físicas del equipo y conteo de los accesorios que lo componen.
- El personal que recoge el equipo debe presentar fotocopia de identificación oficial.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su envío.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa****3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación.**

**Responsable:**  
Oficina de Gestión

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del área solicitante <b>Oficio de Solicitud</b> original, requiriendo el préstamo de equipo de cómputo y/o proyector y verifica la disponibilidad del equipo solicitado.</p> <p>¿Existe disponibilidad del equipo?</p>
1A	<p><u>En caso de que no exista disponibilidad:</u> Elabora <b>Oficio de Notificación</b> original y copia dirigido al área, a fin de informar la falta de disponibilidad del equipo solicitado y recaba en éste firma del Director(a) de Tecnologías de la Información.</p>
1A.1	<p>Turna <b>Oficio de Notificación</b> original al área solicitante, archiva la copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>Fin.</p>
2	<p><u>En caso de que si exista disponibilidad:</u> Llena el <b>Formato de Salida</b> en dos tantos y recaba en éste firma de autorización del Jefe(a) de la Oficina de Gestión.</p>
3	<p>Recaba en el <b>Formato de Salida</b> en dos tantos la firma del área solicitante y entrega el equipo de cómputo y/o proyector junto con el <b>Formato de Salida</b> en primer tanto, archiva en el <b>Expediente de Formatos de Salida</b> el segundo tanto como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Verifica en el <b>Expediente de Formatos de Entrada</b> si el área devolvió el equipo en la fecha establecida.</p> <p>¿El área devolvió el equipo?</p>
4A	<p><u>En caso de que el área no haya devuelto el equipo:</u> Elabora <b>Tarjeta de Solicitud</b> en original y copia, dirigida al área a fin de requerirle la entrega inmediata del equipo en préstamo y recaba en ésta firma del Director(a) de Tecnologías de la Información.</p>
4A.1	<p>Turna <b>Tarjeta de Solicitud</b> en original al área, archiva la copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p>

**Descripción Narrativa****3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación.**

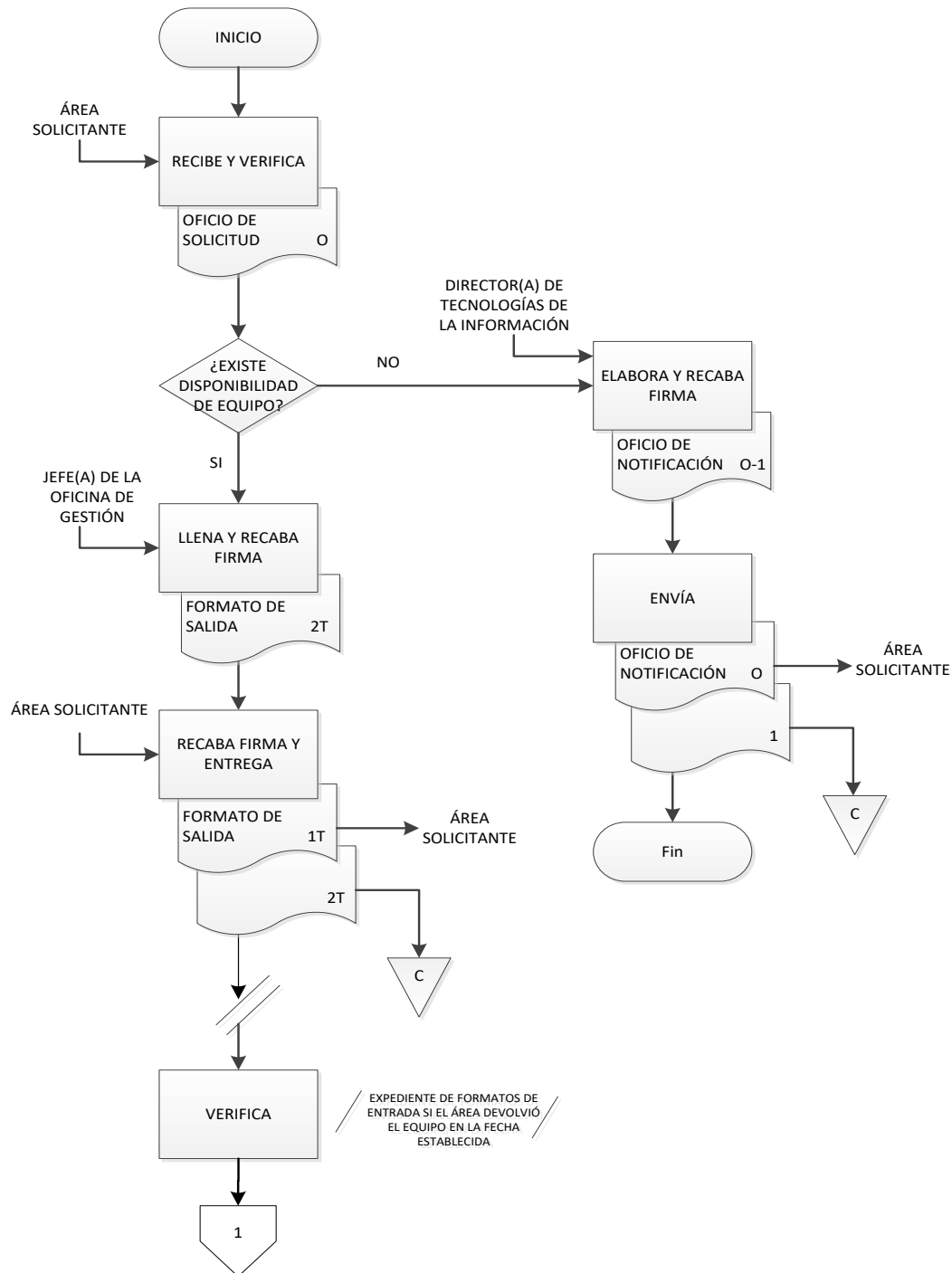
**Responsable:**  
Oficina de Gestión

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
4A.2	<p>Pasa el tiempo.</p> <p>Recibe del área el equipo en préstamo.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p>
5	<p><u>En caso de que el área si haya devuelto el equipo:</u> Obtiene el <b>Formato de Salida</b> del <b>Expediente de Formatos de Salida</b>, sella de cancelado éste, archiva en el <b>Expediente de Formatos de Salida</b> de manera cronológica permanente.</p>
6	<p>Llena el <b>Formato de entrada</b> en dos tantos y entrega primer tanto al área y archiva en el <b>Expediente de Formatos de Entrada</b> el segundo tanto como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo Y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación.

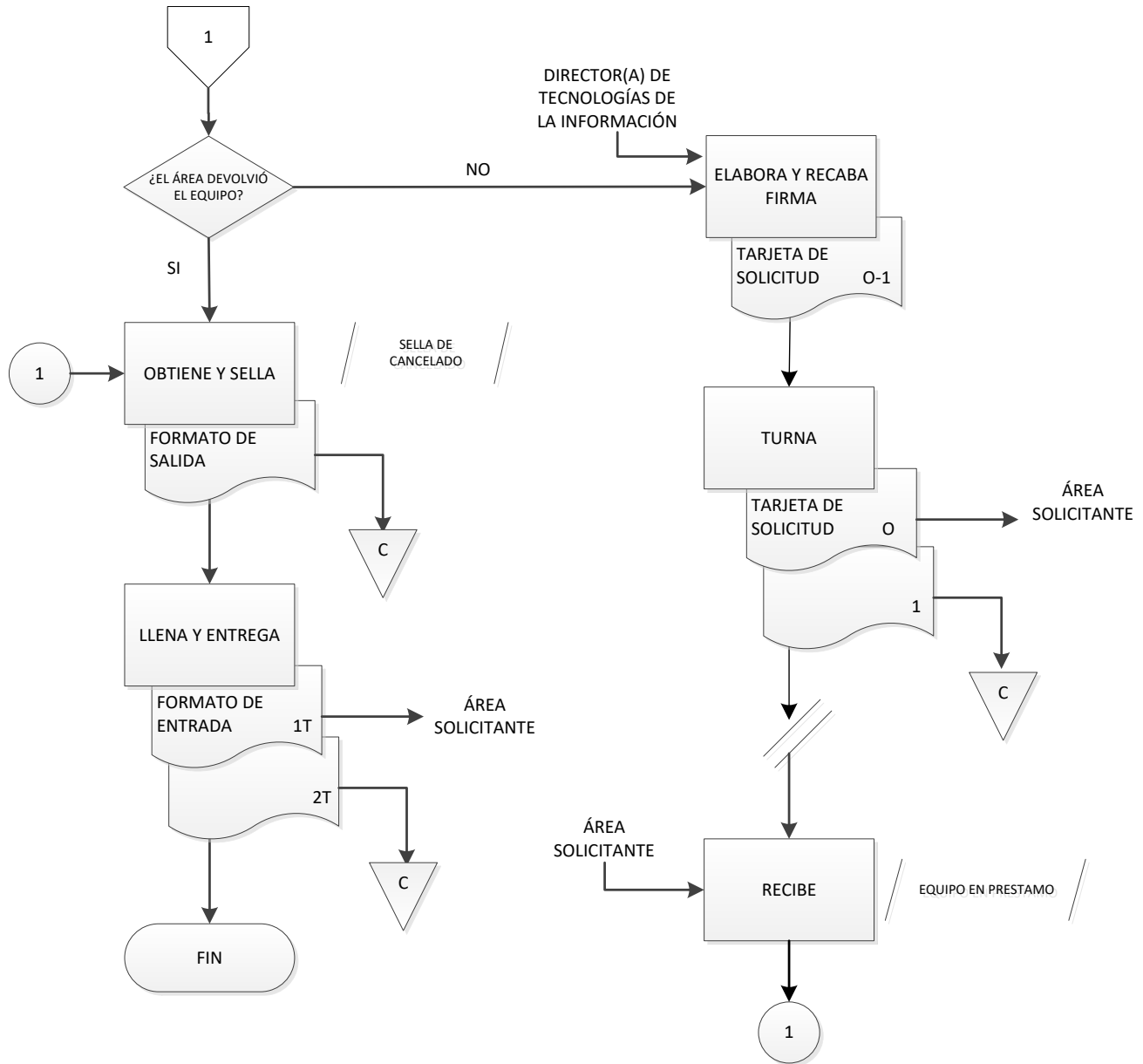
**Responsable:**  
Oficina de Gestión



### Flujograma

#### 3.3.12 Control de Préstamos de Equipo de Cómputo Y Proyección a las áreas de la Secretaría de Educación.

**Responsable:**  
Oficina de Gestión



## 4. GLOSARIO

Término	Definición
<b>Aplicación</b>	Tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar un o diversos tipos de trabajo.
<b>Backup</b>	Una copia de seguridad o backup en informática es un archivo digital, un conjunto de archivos o la totalidad de los datos considerados lo suficientemente importantes para ser conservados.
<b>Base de Datos</b>	Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
<b>C4:</b>	Es el órgano dependiente de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Estatal de Seguridad Pública, encargado de proveer, mediante tecnología computacional e infraestructura de comunicaciones a nivel estatal conectada a una red nacional, mecanismos para la coordinación de acciones en materia de seguridad pública de las distintas instancias que conforman el Consejo Estatal de Seguridad Pública, asimismo es el responsable de Coordinar y Operar el Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 066, a través del cual la ciudadanía reporta emergencias, faltas y delitos que son canalizados a las Instituciones de Procuración de Justicia, Seguridad Pública, Protección Civil y las demás asistenciales Públicas y Privadas para su atención.
<b>Aplicación</b>	Tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar un o diversos tipos de trabajo.
<b>Backup</b>	Una copia de seguridad o backup en informática es un archivo digital, un conjunto de archivos o la totalidad de los datos considerados lo suficientemente importantes para ser conservados.
<b>Capas básicas (de la cartografía)</b>	Cualquier elemento relativo a la superficie terrestre que tiene tamaño, es decir, que presenta una dimensión física (alto, ancho, largo) y una localización espacial en el espacio relativo a la superficie terrestre.

<b>Cartografía:</b>	Arte de trazar mapas geográficos.
<b>Cliente de correo</b>	También llamado en inglés mailer o Mail User Agent (MUA) es un programa de ordenador usado para leer y enviar e-mails.
<b>Corel Photo Paint II</b>	Aplicación informática de edición de gráficos que viene incluida en la suite informática de Corel Draw.
<b>Dictamen Técnico</b>	Certificado derivado de una verificación de la norma en la materia que valida el cumplimiento a los puntos de la misma.
<b>Digitalizar</b>	Proceso por el cual se asignan valores numéricos, en función de su intensidad, a diferentes muestras de una onda eléctrica que contiene información de audio o video. (Codificación).
<b>Diseñadores instruccionales</b>	Experto en estrategias de aprendizaje; con visión amplia e integral, que selecciona los medios, materiales y orienta el acto educativo en eventos a distancia.
<b>Diseño gráfico</b>	Proceso de programar, proyectar, coordinar, seleccionar y organizar una serie de elementos para producir objetos visuales destinados a comunicar mensajes específicos a grupos determinados.
<b>Dominio</b>	Nombre con el que será identificado el portal Web desde cualquier locación del mundo y que se compone por nombre del servidor y tipo de servicio y locación mundial, separados por puntos y sin espacios en blanco.
<b>Dreamweaver</b>	Software desarrollado por Macromedia que cumple la finalidad de editor de contenidos escritos en formato HTML.
<b>Explorador Web</b>	Aplicación software libre que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente descritos en HTML, desde servidores Web de todo el mundo a través de Internet. Esta red de documentos es denominada World Wide Web (WWW).

<b>FORM SCAPE</b>	Programa para racionalizar los procesos y mejorar las relaciones entre empresas, ya que permite a los usuarios crear, gestionar y distribuir documentos personalizados a través de múltiples canales.
<b>Formato ASCII</b>	Código Estadounidense Estándar para el Intercambio de Información. Ya que las computadoras solamente entienden números. El código ASCII es una representación numérica de un carácter como 'a' o '@'.
<b>Georefenciar</b>	Significa el aplicar una descripción a un lugar de la Tierra, sea este un punto, vector, área, volumen, o incluso línea de tiempo (conceptuable también como, movimiento o cambio), sobre el espacio terrestre virtual, utilizando como soporte programas de mapas digitales, especialmente, por su masividad y usabilidad.
<b>HTML</b>	Lenguaje de Marcas de Hipertexto, por sus siglas en inglés, es un lenguaje de programación de computadoras para la presentación de contenidos, el cual es interpretado por los navegadores de Internet.
<b>Internet</b>	Red Mundial de computadoras que mediante reglas de comunicación o protocolos, permite acceder a información.
<b>Intranet</b>	Red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar.
<b>Latitud</b>	Distancia que hay desde un punto de la superficie terrestre al Ecuador, contada en grados de meridiano.
<b>Log de transacciones</b>	Aquella tabla de la base de datos donde todos los cambios a los datos son registrados.
<b>Longitud:</b>	Distancia expresada en grados, entre el meridiano de un punto y otro tomado como referencia en el Ecuador.
<b>Medio de almacenamiento magnético</b>	Nombre genérico que se da a los medio de almacenamiento que basan su funcionamiento con principios magnéticos para leer los datos, como Discos Floppy (3.5").

<b>Medio de almacenamiento óptico</b>	Nombre genérico que se da a los medios de almacenamiento que basan su funcionamiento en el uso de luz o láser para leer los datos, como Discos Compactos, Mini Discos Compactos, DVD, mini DVD, etc.
<b>Memoria técnica</b>	El objetivo de la memoria técnica es documentar la infraestructura de voz, datos y/o video de acuerdo a las necesidades del cliente.
<b>Micrositio</b>	Página Web que cuenta con una URL personalizada, dentro del cual se encuentra solo información del área para la cual fue destinada.
<b>Navegador de Internet</b>	Software escrito específicamente para la interpretación y presentación de contenidos basados en hipertexto.
<b>NIC-México</b>	Network Information Center, es la entidad encargada de la regulación, autorización y asignación de dominios en México.
<b>Página Web</b>	Documento electrónico cuyo contenido es establecido con formato HTML.
<b>Parametrizable</b>	Uso de un conjunto de parámetros (procedimiento) que modifican el resultado de un programa.
<b>Photoshop CS2</b>	Software desarrollado por la compañía Adobe Corp. Cuya finalidad es el tratamiento de imágenes electrónicas.
<b>Pool de conexiones</b>	Manejo de una colección de conexiones abiertas a una base de datos de manera que puedan ser reutilizadas al realizar múltiples consultas o actualizaciones.
<b>Publicación</b>	Creación e Inclusión de información en formato de hipertexto dentro del micrositio o página Web.
<b>RTV</b>	Radiotelevisión de Veracruz.
<b>Servicio Electrónico</b>	Conjunto de Hardware y Software implementado para atender peticiones específicas de los usuarios sobre los recursos asignados al equipo de cómputo.

<b>Servidor</b>	Equipo de cómputo que cuenta con una configuración específica para brindar determinados servicios electrónicos a los usuarios que acceden al mismo.
<b>Sistema Operativo</b>	Software de sistema, es decir, un conjunto de programas de computación destinados a realizar muchas tareas entre las que destaca la administración de los dispositivos periféricos.
<b>Software</b>	Programa de cómputo que se encuentra escrito en código máquina, que permite la automatización de una tarea en específico.
<b>SQL</b>	Lenguaje de consulta estructurado, es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en éstas.
<b>Story Board</b>	Técnica de trazar en papel la secuencia de las pantallas y esbozar diseño visual.
<b>Ubicación georeferenciada</b>	Descripción y ubicación de un lugar en la tierra.
<b>UML</b>	Lenguaje de modelado de sistemas de software más conocido y utilizado en la actualidad, Es un lenguaje gráfico para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema.
<b>URL</b>	Localizador Uniforme de Recursos, por sus siglas en inglés, es un estándar para la nomenclatura de direcciones electrónicas en la cual se incluye el protocolo del recurso, nombre del servidor y ruta de ubicación.
<b>Web</b>	Red Global Mundial basada en un documento de hipertexto y/o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.
<b>WiMax</b>	'Worldwide Interoperability for Microwave Access', (interoperabilidad mundial para acceso por microondas). Este estándar permitirá velocidades similares al ADSL o módem, sin cables, y hasta una distancia de 50-60 km. Este estándar será compatible con otros, como el de Wi-Fi (IEEE 802.11).

## 5. DIRECTORIO

**Rosendo Manuel Gómez Ruiz**

Director de Tecnologías de la Información  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa- Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190. Xalapa, Veracruz  
01(228) 841 77 00 ext 7010  
rgomezr@msev.gob.mx

**Allan Antonio Arzaba Hernández**

Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa- Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190. Xalapa, Veracruz  
01(228) 841 77 00 ext 7004  
aarzaba@msev.gob.mx

**Remedios Gisela Peralta Morales**

Jefe del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa- Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190. Xalapa, Veracruz  
01(228) 841 77 00 ext 7001  
gperalta@msev.gob.mx

**Julio César Reyes Domínguez**

Jefe del Departamento de Soporte Técnico  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa- Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190. Xalapa, Veracruz  
01(228) 841 77 00 ext 7003  
jcreyes@msev.gob.mx



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO | NOVIEMBRE 2018

## Elaboración

BEATRIZ F. CABRERA EXCELENTE  
TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL EDUCATIVO  
S.E.V. VERACRUZ  
UNIDAD DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL EDUCATIVO



ABEL IGNACIO CUEVAS MELO  
OFICIAL MAYOR

## Revisión

ROSENDO MANUEL GÓMEZ RUIZ  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



S.E.V. VERACRUZ  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## Autorización

ENRIQUE PÉREZ RODRÍGUEZ  
SECRETARIO DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ

## Créditos

Beatriz F. Cabrera Excelente  
Rosendo Manuel Gómez Ruiz  
Ricardo Camacho Lozano  
**Coordinación Ejecutiva**

Leticia López Bonilla  
Armando Ortega Luna  
**Coordinación Operativa**

Elia Juárez  
**Consultoría**

Alejandra G. Sarquís Gómez  
**Revisión**

Erika Guerrero Rosete  
Erik Jaramillo Güiris  
**Integración**



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN