



SCG

SECRETARÍA

S-1727-2015

Hermosillo, Sonora, a 31 de agosto de 2015.



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora, Sistema de Gestión de Calidad Certificado por American Trust Register, S. C., en los procesos de Gestión Interna

Núm. de Certificado: ATR0177
Vigencia de Certificación: 13-12-2014
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008

"2015: Año del Empleo".

Asunto: Validación de documentos administrativos.

MTRO. JORGE LUIS IBARRA MENDIVIL
Secretario de Educación y Cultura
Presente.-

De conformidad con el artículo 26, apartado B, fracción XI y XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, hago de su conocimiento que una vez revisados los proyectos de manual de organización de la Subsecretaría de Educación Media superior y Superior y de procedimientos de las Direcciones Generales de: Informática, Administración y Finanzas e Intercambios y Asuntos Internacionales de esa Secretaría, se validan los documentos electrónicos correspondientes, debido a que cumplen con las políticas y lineamientos expedidos en la materia por esta Dependencia, los cuales se encuentran integrados al Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos (SICAD).

Así mismo, se aprueba la estructura orgánica presentada en el mismo, quedando registrada con la clave SECOG-MA/2015-062, misma que se adjunta al presente; dicha aprobación no constituye una autorización presupuestal, en su caso deberá realizar el procedimiento correspondiente.

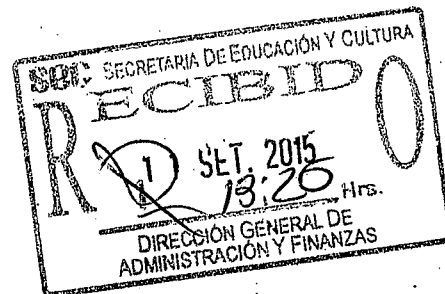
Para darle cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley antes citada, se deberá mantener actualizada la información a través del mismo sistema; así mismo deberá publicar el manual en los términos de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN".
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL



Secretaría de la
Contraloría General
Hermosillo, Sonora



C.P.C. MARÍA GUADALUPE RUIZ DURAZO.
"2015: Bienestar, Crecimiento y Desarrollo"

C.c.p.: C. P. Eduardo Soto González, Director General de Planeación.
C.c.p.: Lic. Miguel Méndez Méndez, Subsecretario de Recursos Humanos.
C.c.p.: Archivo.

MGRD/FJM/ST/OP/CAMG.



SONORA
BIENESTAR, CRECIMIENTO
Y DESARROLLO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
CENTRO DE GOBIERNO, EDIFICIO HERMOSILLO, SEGUNDO NIVEL.
COMONFORT Y PASEO RÍO SONORA. TEL. (662) 217 25 17, 217 18 85, FAX 217 18 40
HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO. www.contraloria.sonora.gob.mx



SEC

Manual de Procedimientos

Dirección General de Informática

agosto 2015

Manual de Procedimientos

Dirección General de
Informática

Elaboró

Ing. Joaquín García Romero
Director General de Informática

Presentó

Mtro. Jorge Luis Ibarra Mendivil
Secretario de Educación y Cultura

Validó

María Guadalupe Ruiz Durazo
Secretaria de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
S-1727-2015 de fecha 31/08/2015".

Contenido

- I. Introducción
- II. Objetivo del Manual
- III. Red de Procesos
- IV. Lista Maestra
- V. Presentación de los procedimientos
 - Listado de Procedimientos

Introducción

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, dentro de la Secretaría de Educación y Cultura, del Gobierno del Estado de Sonora, al conformar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que realiza la Dirección General de Informática.

Los mecanismos y normas que regulan el quehacer de esta Unidad Administrativa, son las que se describen en este manual, procurando darse una visión amplia de las actividades, procesos y bases normativas que se aplican.

Se describen para cada una de las áreas de trabajo los procedimientos que la integran.

Cabe aclarar que el contenido de este manual es un reflejo de la forma de operación actual, por lo que está sujeto a las modificaciones que se deriven de la dinámica de cambio de las disposiciones normativas, así como los cambios que se propongan dentro del marco normativo de los programas de simplificación y modernización administrativa que se implementen en un futuro.

Objetivo del Manual

Contar con una guía de operación y de funcionamiento de todas aquellas operaciones y actividades que se realizan al interior de la Dirección General de Informática, unificando con ello criterios que permitan llegar al logro de los objetivos y metas propuestos por la Dirección General de Informática.



RED DE PROCESOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

Fecha de Elaboración	Hojas
03/10/2014	Hoja 1 de 3
Código de la Red	
08-DGI-RP/Rev.01	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
3.1	C	1	01	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	De Soporte	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Sistemas y Portales Web	# de sistemas desarrollados / # de sistemas requeridos	01	Desarrollo de Aplicaciones	Nuevas Aplicaciones y Portales Web	# de nuevas aplicaciones desarrolladas / # de nuevas aplicaciones requeridas	Personal Administrativo y Docente
3.1	C	1	01	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	De Soporte	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Sistemas y Portales Web	# de sistemas desarrollados / # de sistemas requeridos	02	Mantenimiento de Aplicaciones	Mantenimientos y soportes técnicos	# de mantenimientos otorgados a aplicaciones / # de mantenimientos requeridos a aplicaciones	Personal Administrativo y Docente
3.1	C	1	02	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de servicios realizados / # de servicios requeridos	03	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Soporte a los sistemas operativos y comunicaciones	# de soportes otorgados a los sistemas operativos / # de soportes requeridos a los sistemas operativos	Personal Administrativo
3.1	C	1	03	Soporte Técnico de Nóminas	De Soporte	Director de Soporte Técnico de Nómina Federal	Soporte Técnico	# de soportes otorgados / # de soportes requeridos	04	Soporte Técnico de Nómina Federal	Soportes técnicos a Nómina Federal	# de soportes técnicos realizados a nómina federal / # de soportes técnicos programados a Nómina Federal	Dirección General de Recursos Humanos
3.1	C	1	03	Soporte Técnico de Nóminas	De Soporte	Director de Soporte Técnico de Nómina Federal	Soporte Técnico	# de soportes otorgados / # de soportes requeridos	05	Soporte Técnico de Nómina Estatal	Soportes técnicos a Nómina Estatal	# de soportes técnicos realizados a nómina estatal / # de soportes técnicos programados a nómina estatal	Dirección General de Recursos Humanos
3.1	C	1	02	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de servicios realizados / # de servicios requeridos	06	Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Respaldos de información.	# de respaldos de información realizados / # de respaldos de información programados	Personal programador de sistemas.

3.1	C	1	04	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	07	Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Mantenimientos de Aulas de Tecnología.	# de mantenimientos realizados a aulas de tecnología / # de mantenimientos programados a aulas de tecnología	Centros Escolares
3.1	C	1	04	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	08	Garantía de Aulas de Tecnología	Garantía y reparación del equipo de Aulas de Tecnología.	# de garantías y reparaciones otorgadas / # de garantías y reparaciones requeridas	Centros Escolares
3.1	C	1	04	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	09	Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Soportes Técnicos de Aulas de Tecnología	# de soportes técnicos otorgados a aulas de tecnología / # de soportes técnicos requeridos a aulas de tecnología	Centros Escolares
3.1	C	1	04	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	10	Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Mantenimiento y soporte de Enciclomedias Tipo ASA.	# de mantenimientos y soportes otorgados a enciclomedias tipo ASA / # de mantenimientos y soportes requeridos a enciclomedias tipo ASA	Centros Escolares
3.1	C	1	01	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	De Soporte	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Sistemas y Portales Web	# de sistemas desarrollados / # de sistemas requeridos	11	Administración de Base de Datos	Bases de Datos	# de servicios de bases de datos otorgados / # de servicios de bases de datos requeridos	Analistas y Desarrolladores de Sistemas
3.1	C	1	02	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de servicios realizados / # de servicios requeridos	12	Operación de la Mesa de Ayuda de Informática	Soportes técnicos de TIC	# de soportes técnicos de TIC otorgados / # de soportes técnicos de TIC requeridos	Unidades Administrativas y Planteles Educativos

Catálogo de Macroprocesos	
1	La Calidad y Mejoramiento Continuo del Sistema Educativo
2	La Pertinencia de la Educación con el Empleo
3	La Administración Escolar del Sistema Educativo
4	Acceso, Garantía de permanencia y Éxito Escolar
5	La Valoración Social y Promoción de la Profesionalización del Magisterio
6	La Educación para la Vida y el Trabajo
7	La Descentralización de Funciones y el Desarrollo Regional
8	El Desarrollo Cultural y Deportivo en la Educación
9	Planeación y Administración de la Gestión Interna

Catálogo de Facultades	
A	Operación Educativa
B	Coordinación y Política Educativa
C	Fomento a la Cultura, Investigación, Recreación
D	Ejecución de Normatividad Educativa y Cultura
E	Planeación y Control Administrativo
F	Política, Programas Educativos y Capacitación

Elaboró	Revisó	Validó
C.P. René Manuel Escalante Sánchez Coordinación ISO de la DGI	Ing. Joaquín García Romero Director General de Informática	Mtro. Jorge Luis Ibarra Mendivil Secretario de Educación y Cultura



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las peticiones de desarrollo de nuevas aplicaciones solicitadas por los distintos clientes de la Secretaría, que permitan lograr los objetivos de control de la Institución.

II.- ALCANCE

Todas las áreas que requieran automatizar sus procedimientos

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DIN: Dirección General de Informática.

DADS: Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas.

Nuevas Aplicaciones: Todos los sistemas, publicaciones y módulos de algún sistema existente que se crean para eficientar los procesos administrativos de la Secretaría.

Desarrollo: Proceso de Creación de Aplicaciones, que incluye todas las etapas de un ciclo de desarrollo (análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación).

Petición: Oficio, memorándum y/o minuta de reunión con acuerdo de solicitud de una aplicación.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha Lunes 20 de diciembre de 2010: Decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha Jueves 28 de abril de 2011: Lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
2. Siempre se explicará el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a los resultados.
3. En los casos en que se determine obtener la solución tecnológica mediante adquisición, se deberá emitir un oficio por parte del Director General de Informática solicitando el dictamen técnico a la Secretaría de la Contraloría General del Estado.

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

4. Se realizarán pruebas en conjunto con el usuario a fin de comprobar resultados de la aplicación hasta lograr la correspondencia con lo solicitado.

5. Cuando hay cambio de personal externo (cliente) se debe hacer una reunión con el nuevo personal para revalidar los requisitos.

6. Si el cliente quiere modificar los requisitos al final del procedimiento de mantenimiento o de desarrollo de sistemas, se debe indicar que primero se va a liberar la parte que se determinó en el análisis y después de esto se iniciará con un nuevo proceso; a menos que este cambio afecte la funcionalidad del sistema.

7. Cuando hay cambio de personal interno, se debe capacitar al nuevo integrante, para que cuanto antes se continúe con los trabajos. De igual forma, se realiza reunión con el cliente para informar del movimiento de personal y efectuar cualquier modificación que se requiera, ya sea en los requisitos o en el cronograma.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo**

08-DGI-P01-F01/Rev.01

Nombre del Formato/Instructivo

Cronograma de actividades

08-DGI-P01-F02/Rev.01

Requisitos del Cliente y Etapas del Desarrollo

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

08-DGI-P01-A01/Rev.01

Nombre

Diagrama de Flujo del Procedimiento Desarrollo de Aplicaciones

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	PERSONAL DE LA DADS	Vinculación de peticiones	Solicitud de sistema
1.1		Recibe petición. La petición pasa automáticamente a ser pendiente de la DADS para iniciar su trámite	
1.2		El director de la DADS analiza petición en conjunto con el personal que potencialmente vayan a participar en el proyecto.	
		<p>“¿Autoriza o rechaza petición?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si autoriza, pasa al punto 2.1 - No autoriza, pasa al punto 8. 	
2	DIRECTOR DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	Seguimiento de peticiones	
2.1		Designa al responsable(s) del proyecto.	
3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANALISIS / JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Análisis de la aplicación	Lista de asistencia Minuta de junta Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo
3.1		Define equipo de trabajo	
3.2		Convoca a reunión con el cliente para especificar las necesidades y propuestas	
3.3		Analiza el proyecto	
3.4		Elabora plan de trabajo para el desarrollo de la nueva aplicación	
3.5		Diseña el proyecto en conjunto con su equipo.	
4	ANALISTA DE SISTEMAS	Diseño y desarrollo de la aplicación	Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo Diagrama de bloques Diagrama general de bases de datos
4.1		Diseña y crea las Bases de Datos	
4.2		Desarrolla el módulo n+1 del sistema	
4.3		Punto de revisión interna del sistema.	
5	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANALISIS / JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Presentación al cliente	Diagrama entidad-relación Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo Lista de asistencia Minuta de junta
5.1		Revisa el sistema previo a la presentación con el cliente.	
5.2		Verifica el sistema junto con el cliente. “¿Pasa la etapa de verificación?” <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 5.3. - No, pasa a 6.1 	

5.3		Valida el sistema junto con el cliente “¿Pasa etapa de validación?” - Si, pasa a 6.2 - No, pasa al punto 6.1.	
6	ANALISTA DE SISTEMAS	Realización de ajustes al sistema	Manual de usuario Lista de asistencia Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo
6.1		Realiza ajustes al proyecto. “Terminados los ajustes necesarios, pasa al punto 5.1” “¿El proyecto ha sido terminado?” - Si, pasa al punto 6.2. - No, pasa a 4.2	
6.2		Elabora manual del usuario	
6.3		Capacita al cliente	
6.4		Informa al jefe del departamento la aceptación del proyecto por el cliente.	
6.5		Libera el sistema para inicio de operaciones.	
7	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANALISIS / JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Elaboración del expediente técnico	Expediente Técnico
7.1		Integra el expediente técnico de la aplicación desarrollada	
7.2		Informa al Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas la aceptación del proyecto.	
8	DIRECTOR DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	Elaboración de respuesta	Oficio y/o Memorandum de Respuesta
8.1		Redacta oficio y/o memorandum dirigido al cliente	
8.2		Envía el documento al Director General de Informática.	
8.3		Registra asunto finalizado en el SGD.	
8.4		Envía documento de respuesta al cliente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Analista de sistemas
Ing. Paloma Adela Corella
Romero

Revisó:

Director de Análisis y Desarrollo
de Sistemas
Ing. Francisco Martín Morales
Núñ

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 09:59:33a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud de sistema	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
2	Lista de asistencia	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
3	Minuta de Junta	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
4	Cronograma de actividades	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
5	Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
6	Diagrama de bloques	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
7	Diagrama general de bases de datos	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
8	Diagrama entidad-relación	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
9	Manual de usuario	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
9	Manual de usuario	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
10	Expediente Técnico	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración
11	Oficio y/o Memorandum de Respuesta	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe petición?			
2	¿Designa al responsable(s) del proyecto?			
3	¿Convoca a reunión con el cliente para especificar las necesidades y propuestas?			
4	¿Elabora plan de trabajo para el desarrollo de la nueva aplicación?			
5	¿Diseña y crea las Bases de Datos?			
6	¿Desarrolla el módulo n+1 del sistema?			
7	¿Revisa el sistema previo a la presentación con el cliente?			
8	¿Valida el sistema junto con el cliente?			
9	¿Elabora manual del usuario?			
10	¿Capacita al cliente?			
11	¿Libera el sistema para inicio de operaciones?			
12	¿Integra el expediente técnico de la aplicación desarrollada?			
13	¿Envía documento de respuesta al cliente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender en tiempo y forma todas aquellas solicitudes de mantenimiento pertinentes, a los sistemas implementados en la Secretaría de Educación y Cultura.

II.- ALCANCE

Todos los sistemas implementados en la SEC que requieran mantenimiento para su óptimo funcionamiento .

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DIN: Dirección General de Informática.

ADS: Análisis y Desarrollo de Sistemas.

Mantenimiento: Todas aquellas modificaciones que impliquen contenido, código fuente, estructura de bases de datos y/o diseño de un sistema de información ya implementado, así como el procesamiento de datos y la instalación de aplicaciones (servicios).

Petición: Oficio, memorándum, correo electrónico, llamada telefónica, minuta de reunión con acuerdo de solicitud de mantenimiento.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha Lunes 20 de diciembre de 2010: Decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha Jueves 28 de abril de 2011: Lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
2. Si la solicitud de mantenimiento se realiza mediante oficio, la respuesta será dada por el mismo medio, en cualquier otro caso, la respuesta será el Reporte de Atención de Servicios y/o correo electrónico.
3. Si el servicio solicitado no excede de 10 días hábiles para ser llevado a cabo, no será necesario elaborar el formato de etapas de desarrollo ni el cronograma de actividades.

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Para asegurar que nuestro producto será de conformidad con el cliente, se incluyen las siguientes medidas:

4. Se realizarán pruebas en conjunto con el usuario a fin de comprobar resultados de la aplicación hasta que ésta sea de conformidad con el cliente.
5. Cuando hay cambio de personal externo (cliente) se debe hacer una reunión con el nuevo personal para revalidar los requisitos.
6. Si el cliente quiere modificar los requisitos al final del procedimiento de mantenimiento, se debe indicar que primero se va a liberar la parte que se determinó en el análisis y después de esto se iniciará con un nuevo proceso ; a menos que este cambio afecte la funcionalidad del sistema.
7. Cuando hay cambio de personal interno, se debe capacitar al nuevo integrante, para que cuanto antes se continúe con los trabajos. De igual forma, se realiza reunión con el cliente para informar del movimiento de personal y efectuar cualquier modificación que se requiera, ya sea en los requisitos o en el cronograma.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
Clave de Formato/Instructivo 08-DGI-P02-F01/Rev.01		Nombre del Formato/Instructivo Reporte de Atención de Servicios	
VII.- ANEXOS			
Clave de Anexo 08-DGI-P02-A01/Rev.01		Nombre Diagrama de Flujo del Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	
VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	Vinculación de peticiones	Petición
1.1		Recibe petición. La petición pasa automáticamente a ser pendiente de la DADS para iniciar su trámite.	
2	ANALISTA DE SISTEMAS	Ejecución del mantenimiento	Correo electrónico jefe analista de sistemas
2.1		Establece contacto con el cliente.	
2.2		Determina en conjunto con el cliente los requisitos necesarios para el mantenimiento.	
		“¿El mantenimiento tarda más de 10 días hábiles?” - Si, pasa al punto 2.3. - No, pasa al punto 2.5.	
2.3		Llena el Formato de Etapas de Desarrollo y el Cronograma de Actividades.	Formato de Requisitos Del Cliente y Etapas de Desarrollo Cronograma de Actividades
2.4		Informa al cliente la programación del mantenimiento.	
2.5		Realiza el mantenimiento.	
2.6		Realiza las pruebas	
2.7		Establece contacto con el cliente para validación de cambios.	Reporte de Atención de Servicios
		“¿Pasa la etapa de validación?” - Si, pasa al punto 2.8. - No, pasa al punto 2.5.	
2.8		Notifica al Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollos la terminación del mantenimiento.	Oficio, Reporte de Atención de Servicios y/o Correo Electrónico
2.9		Da respuesta al cliente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Analista de Sistemas
Ing. Paloma Adela Corella
Romero

Revisó:

Director de Análisis y sistemas
Ing. Francisco Martín Morales
Núñez

Aprobó:

Director General de Informatica
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 09:59:45a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Petición ConSis	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
02	Correo electrónico	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
03	Requisitos Del Cliente y Etapas de Desarrollo	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
04	Cronograma de Actividades	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
05	Reporte de Atención de Servicios	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
06	Expediente Electrónico en ConSis	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion
07	Oficio	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe petición?			
2	¿Designa al responsable(s) del proyecto?			
3	¿Determina en conjunto con el cliente los requisitos necesarios para el mantenimiento?			
4	¿Realiza el mantenimiento?			
5	¿Realiza las pruebas?			
6	¿Establece contacto con el cliente para validación de cambios?			
7	¿Integra al expediente las evidencias correspondientes?			
8	¿Da respuesta al cliente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener el funcionamiento requerido de los sistemas operativos y de comunicaciones Proporcionar mediante el soporte a la infraestructura de la Secretaria de Educación y Cultura del Estado de Sonora.

II.- ALCANCE

Desde la recepción de una petición de servicio de soporte y comunicaciones, hasta la resolución y su respuesta.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaria de Educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora
DIN: Dirección General de Informática.
SGD: Sistema de Gestión Documental
Petición: Oficio, memorándum, correo electrónico.
Sistema Operativo: Conjunto de programas o software.
Mantenimiento: Trabajo o actividades programadas.
Soporte: Actividad realizada en base a solicitud del cliente.
ServiceDesk: Sistema Mesa de Ayuda.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.
Manual de Organización de la Dirección General de Informática.
B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.
B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Atención en base a autorización del Director General.
2. Documentar los requisitos del cliente relacionados con el producto antes de ser atendidos.
3. Atender los servicios requeridos por nuestros clientes locales, en un plazo no mayor de 16 hrs. laborables al primer contacto y dar solución en un plazo no mayor a 5 días, mientras no requiera un costo económico y tenga las facilidades técnicas para solventar la petición.
4. Atender los servicios requeridos por nuestros clientes de las unidades regionales, conforme a la programación de visitas establecidas.
5. Toda petición que tenga por su naturaleza 6 meses de antigüedad al concluirse, se permite dar una respuesta vía correo electrónico.
6. Al recibir un equipo de cómputo se procederá a la verificación de la existencia de la información, en caso de tener acceso a la misma se realiza el respaldo y se restaurará el sistema operativo, aplicaciones básicas e información. Por lo contrario si no hay forma de acceder, se le informará al usuario la pérdida de la misma y se iniciará la restauración del sistema operativo y aplicaciones básicas utilizadas por el cliente.
7. Cuando se realice el servicio de formateo de un equipo, el Ing. de soporte que lo realizará debe de solicitarle al usuario que le informe donde tiene ubicada la información de trabajo que le interesa respaldar, además de una notificación de aceptación de la misma para poder proceder al respaldo del perfil de usuario de Windows, así mismo la información adicional que se haya mencionado, de la cual el usuario es el responsable.
8. Se considera como producto no conforme las siguientes situaciones:
 - a) Incumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte a sistemas operativos.
 - b) Incumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte a las comunicaciones.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo**

08-DGI-P03-F01/Rev.01

Nombre del Formato/Instructivo

Formato para identificar los equipos

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

08-DGI-P03-A01/Rev.01

Nombre

Diagrama de Flujo del Procedimiento Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Director General de Informática y/o Secretaria	Vinculación de peticiones.	
1.1		Recibe petición y captura en SGD	Oficio y/o Memorando de petición.
1.2		Analiza petición y vincula al área	
		“¿Autoriza o rechaza petición?” - Si autoriza, pasa al punto 2.1 - No autoriza, pasa al punto 4.1	
2	Director, Subdirector y/o Secretaria de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Revisión de peticiones.	
2.1		Recibe petición de forma impresa, electrónica y/o telefónica.	
2.2		Analiza la petición	
2.3		Designa al responsable(s) de dar el seguimiento a las peticiones	
		“¿La petición es de una unidad foránea?” - Si, pasa al punto 2.4 - No, Pasa al punto 2.5	
2.4	Secretaria	Gestiona el trámite de viáticos a la Dirección General de Administración y Finanzas	
		“¿Se autoriza el recurso para uso de viáticos?” - Si, pasa al punto 2.5 - No, pasa al punto 4.1	
2.5	Director, Subdirector y/o Secretaria de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Se turna petición a Mesa de Ayuda para su tratamiento.	
3	Jefe de Departamento, Ing. de Soporte	Ejecución de Requerimientos y /o peticiones de atención	Ticket en el ServiceDesk (Folio)
3.1		Recibe Ticket en el sistema ServiceDesk	
3.2		Contacta al cliente y verifica la petición de servicio.	
		“¿El problema se puede resolver en sitio?” - Si, pasa al punto 3.11 - No, pasa al punto 3.3	
3.3		Lleva el equipo al departamento de Sistemas Operativos y Comunicaciones.	
3.4		Etiqueta el equipo y lo resguarda mientras se soluciona la falla del equipo.	Formato para identificar los equipos
3.5		Revisa la falla del equipo	
		“¿Que tipo de Problema es?” - Software, pasa al punto 3.11 - Hardware, pasa al punto 3.6	
3.6		Verifica si el equipo tiene garantía	
		“¿Tiene Garantía el equipo?” - Si, pasa al punto 3.7 - No, pasa al punto 3.8	

3.7		Efectúa el trámite de Garantía	
3.8		Verifica en el stock de informática.	
		<p>“¿Se cuenta con el componente que se requiere?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 3.10 - No, pasa al punto 3.9 	
3.9		Informar al cliente que no se cuenta con los componentes y que requieren adquirirlos y pasa al punto 3.12	
3.10		Proveer componentes necesarios para resolver la falla del equipo.	
3.11		Realizar las acciones pertinentes para dar seguimiento y resolver la petición	
3.12		Entregar el equipo al cliente e informarle el seguimiento de su equipo	
3.13		Registrar seguimiento y / o conclusión del servicio en el sistema ServiceDesk	Ticket en el ServiceDesk (Folio)
4	Director, Subdirector y/o Secretaria de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Elaboración de respuesta	Oficio, Memorándum y/o correo electrónico de respuesta
4.1		Redacta Oficio, Memorándum y / o Correo electrónico dirigido al cliente	
4.2		Verifica el documento de respuesta.	
4.3		Envía el documento al Director General de Informática.	
		“Firmada y autorizada la respuesta”	
4.4		Registra asunto finalizado en el SGD.	
4.5		Envía documento de respuesta al cliente	
5	Secretaria	Elaboración de expediente de petición	
5.1		Integra el expediente de la petición	
5.2		Archiva el expediente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Ingeniero de Soporte
T.S.U. Claudia J. Pérez
Hernandez

Revisó:

Director de Sistemas
Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 09:59:58a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio y/o Memorando de petición.	Secretaria	Electrónico y/o Papel	2 Años	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion
02	Formato para identificar los equipos	Ing. de Soporte	Papel	Tramite	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion
03	Ticket en el ServiceDesk (Folio)	Ing. de Soporte	Electrónico	2 años	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion
04	Oficio, Memorándum y/o correo electrónico de respuesta	Secretaria	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se designa al responsable(s) de dar el seguimiento a las peticiones?			
2	¿ Se gestiona el trámite de viáticos a la Dirección General de Administración y Finanzas?			
3	¿Se turna petición a Mesa de Ayuda para su tratamiento?			
4	¿Se contacta al cliente y verifica la petición de servicio?			
5	¿Se etiqueta el equipo y lo resguarda mientras se soluciona la falla del equipo?			
6	¿Se registra seguimiento y / o conclusión del servicio en el sistema ServiceDesk?			
7	¿Se redacta Oficio, Memorándum y / o Correo electrónico dirigido al cliente?			
8	¿Se registra asunto finalizado en el SGD?			
9	¿Se envía documento de respuesta al cliente?			
10	¿Archiva el expediente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Federal

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Colaborar en la realización de la remuneración salarial del personal administrativo y docente Federal proporcionando el soporte técnico a los procesos de nómina.

II.- ALCANCE

Desde la descarga de Nómina, la impresión de cheques y generación de informes.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DGI: Dirección General de Informática.

SNTE 28: Sindicato Nacional de los trabajadores de la Educación. SECCION 28

ORGANISMO DE SERVICIOS: Seguro de Vehículos, ISSSTE y Vivienda.

TERCEROS: Crédito Educativo del Estado de Sonora, Molina Editores, Edilar, FASM, Larouse, Crédito Ianix y Línea Magisterial.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

Oficios en la materia emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Las actividades del proceso serán realizadas considerando al calendario de actividades de nómina.
2. El Calendario de Actividades de Nómina no es un documento inamovible, debido a que puede ser susceptible de cambios derivados de lineamientos ó actividades ajenas al alcance de este procedimiento.
3. Los registros de descuentos enviados por los Organismo de Servicios serán rechazados si se presenta las siguientes circunstancias a). Que el empleado no cuente con plaza activa en la quincena; b). Si el cheque generado al empleado no cuenta con suficiente liquidez; c), si los registros del descuentos son incorrectos d) si el empleado no existe en base de datos.
4. Las modificaciones a la programación y tablas del sistema serán realizadas en base de peticiones hechas por la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Si los descuentos enviados por los Terceros y Organismos de Servicios no se recibieran en las fechas marcadas en el calendario y en el formato correspondiente, no serán aplicados.
6. El medio de soporte de la información electrónica recibida debe ir acompañada de un oficio que contenga el nombre del archivo, concepto, número de registros y el importe. Una vez aplicada la información recibida, el medio de soporte se desecha.
7. Las entradas de Terceros no se cargan en el caso de nóminas complementarias, pero se aplican, en el momento en que la plaza le sea calculado un pago, cuando existan en el sistema descuentos pendientes por aplicar.
8. Se definió como producto no conforme cuando el cheque:
 - a. No es legible.
 - b. No contenga banda magnética completa.
 - c. Presenta corrimiento de tinta.
 - d. Formato incompleto de imprenta.
 - e. Cheque mal cortado o separado.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P04-F01/Rev.01	Bitácora de procesos
08-DGI-P04-F02/Rev.01	Control de descuentos
08-DGI-P04-F03/Rev.01	Control de cheques y recibos emitidos
08-DGI-P04-F04/Rev.01	Entrega de productos
08-DGI-P04-F05/Rev.01	Solicitud de servicios

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P04-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte y Producción de Nómina Federal

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA	Vinculación de peticiones.	
1.1		Recibe oficio de petición y registra en el sistema	Oficio de petición con folio
1.2		Autoriza petición y turna al área correspondiente.	
2	DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO	Atención a los requisitos del cliente.	
2.1		Analiza la factibilidad de la solicitud del cliente	
2.2		Turna la solicitud al personal que le compete y supervisa el seguimiento de la solicitud en gestión.	Solicitud de servicios
2.3		Elabora respuesta a la solicitud del cliente	Oficio de respuesta a la petición
3	DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO	Recopilación de insumos de entrada para ejecución de cálculo de nómina	Memorandum de entrega de terceros
3.1	ANALISTA PROGRAMADOR	Aplica descuentos a terceros y deducciones personales "Si es Quincena Ordinaria"	Control de descuentos
3.2	DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO	Realiza descarga de productos e informes en medios magnéticos en sistema.	
3.3	ESPECIALISTA EN TELEINFORMATICA Y ANALISTA PROGRAMADOR	Genera reporte de contabilidad, productos e informes en medios magnéticos	
3.4	ANALISTA PROGRAMADOR	Genera archivos por tipo de pago	Control de cheques y recibos
4	ANALISTA PROGRAMADOR	Impresión de cheques y/o recibos	
4.1	ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO	Solicita a la Administración de Formas los formatos de cheque y/o recibos	
4.2		Imprime nómina, contabilidades y reportes de producto.	
4.3		Separa y corta los productos	Entrega de Productos
4.4		Envía las contabilidades por tipo de pago a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Recursos Financieros	
4.5	ANALISTA PROGRAMADOR	Registra los descuentos de terceros y envía a Recursos Humanos para su aceptación.	Control de descuentos
5	ANALISTA DE SISTEMAS MACROCOMPUTACIONALES	Llevar la cuenta de cheques federales y depósitos y mantener el balance.	
6	ANALISTA DE SISTEMAS MACROCOMPUTACIONALES	llevar el registro de la Unión de los bancos	Bitácora de proceso
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Analista de Sistemas
C. Carmen Julia Nieves
Morales

Revisó:

Director de Soporte Técnico de
Nóminas
Lic. Jesús Urquides Tapia

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Federal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:00:15a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio de petición con folio	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
02	Solicitud de servicios	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
03	Oficio de respuesta a la petición	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
04	Memorandum de entrega de terceros	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
05	Control de descuentos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
06	Control de cheques y recibos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
07	Entrega de Productos	Administrativo Especializado	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion
08	Bitácora de Procesos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Federal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe oficio de petición y registra en el sistema?			
2	¿Elabora respuesta a la solicitud del cliente?			
3	¿Aplica descuentos a terceros y deducciones personales?			
4	¿Realiza descarga en sistema de productos e informes en medios magnéticos?			
5	¿Genera archivos por tipo de pago?			
6	¿Separa y corta los productos?			
7	¿Envía las contabilidades por tipo de pago a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Recursos Financieros?			
8	¿Registra los descuentos de terceros y envía a Recursos Humanos para su aceptación?			
9	¿Protección de cheques federales y depósitos?			
10	¿Unión de los bancos?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Colaborar en la realización de la remuneración salarial del personal administrativo y docente Estatal proporcionando el soporte técnico a los procesos de nómina.

II.- ALCANCE

Desde el cierre de captura de incidencias y hasta la apertura de incidencias para la siguiente quincena.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DGI: Dirección General de Informática.

SNTE 54: Sindicato Nacional de los trabajadores de la Educación. Sección 54

ISSSTESON: Instituto de Seguridad Social y de servicios para los Trabajadores del Estado de Sonora .

FOVISSSTESON: Fondo para la Vivienda de los Trabajadores al Servicio del Estado de Sonora .

ODP: Orden de pago

BD: Base de Datos.

PRT: Plan de Remuneración Total.

ORGANISMOS DE SERVICIOS: Crédito Educativo del Estado de Sonora, Molina Editores, Edilar, Larouse, Crédito Lanix, Caja de Ahorro, Seguro de Vehículos, Vivienda, Cooperativa, Seguros Magistral, Seguros Línea Magisterial, Editorial Letras, AVISA.

INCIDENCIAS: Son todos aquellos registros capturados en el módulo de movimientos de personal del sistema de nómina de HARWEB.

INFORMES CONTABLES: Son los documentos en los que se concentran las cifras del ejercicio presupuestal quincenal.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

Oficios en la materia emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Las actividades sustantivas del proceso serán realizadas de acuerdo al calendario de actividades de nómina.
2. El Calendario de Actividades de Nómina no es un documento inamovible, debido a que puede ser susceptible de cambios derivados de lineamientos ó actividades ajenas al alcance de este procedimiento.
3. Los registros de descuentos enviados por los Organismos de Servicios, serán rechazados si se presentan las siguientes circunstancias: a). Que el empleado no cuente con plaza activa en la quincena; b). si el cheque generado al empleado no cuenta con suficiente liquidez; c). si los registros del descuento son incorrectos.
4. Las modificaciones a la programación y tablas del sistema serán realizadas en base a peticiones hechas por la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Se podrá iniciar el proceso de cálculo de nómina, sólo hasta que la Dirección de Personal Estatal haya realizado la revisión de la captura que proporciona el sistema.
6. Si los descuentos enviados por los Organismos de Servicios no se recibieran en las fechas marcadas en el calendario y en el formato correspondiente, se procederá aplicar los registros recibidos para la quincena inmediata anterior, con excepción de los correspondientes al Instituto de Crédito Educativo, Corporativo Lanix, Crédito Educativo SNTE, Clave 10, Clave 73, Editorial Letras y Molina Editores, los cuales no se aplicarán.
7. Se considera como producto no conforme las siguientes situaciones: Incumplimiento en requisitos de los registros necesarios para la impresión de cheques y en requisitos de informes contables.
8. Para la entrega de los informes contables el "tiempo" estará determinado por la fecha de pago de la quincena en turno, y no deberá ser posterior al día del pago de la misma; la "forma" se refiere a las características requeridas en el documento.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P05-F01/Rev.01	Bitácora de procesos
08-DGI-P05-F02/Rev.01	Control de descuentos
08-DGI-P05-F03/Rev.01	Entrega de Productos

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P05-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte Técnico de Nómina Estatal

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA	Vinculación de peticiones.	Oficio de petición
1.1		Recibe oficio de petición y registra en el sistema.	
1.2		Autoriza petición y hace llegar al área correspondiente.	
2	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	Recopilación de insumos de entrada.	Control de descuentos
2.1	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	Recibe de organismos de servicios descuentos a aplicar.	
2.2	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Incorpora deducciones de Organismos de Servicios.	Tabla CapTer
2.3		Realiza cierre de captura	
2.4		Realiza afectación de movimientos de personal "Si existen movimientos rechazados"	
2.5		Se recibe por parte de la Dirección de Procesos de Nómina la información corregida.	
2.6	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Realiza afectación de pagos y descuentos diversos	
2.7		La Dirección General de Recursos Humanos realiza las correcciones necesarias.	
2.8	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Realiza afectación de: terceros, datos personales, movimientos especiales y descuentos de terceros.	
3	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Ejecución del cálculo de nómina	Bitácora de procesos
3.1		Realiza cálculo previo	
3.2		Aplica auditoría de cálculo. Si existen líquidos negativos:	
3.3		Ajusta descuentos para líquidos negativos	
4	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Separación de archivos de bancos	
4.1		Descarga archivos para separación de bancos.	
4.2		Inspección de archivos para detección de inconsistencias	
4.3		Separa Bancos	
4.4		Ejecuta proceso de separación de bancos	
4.5		Revisa resultados de separación de bancos.	
5	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Revisión de suficiencias presupuestales	
5.1		Genera archivo para verificación de suficiencias	
5.2		Envía reporte a la Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado.	
5.3		La Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado proporciona suficiencias.	

6	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Generación de información para impresión de cheques.	
6.1		Asigna números de folio	
6.2		Graba información en disco	
6.3		Envía información para impresión de cheques a la Dirección General de Recursos Humanos de la SEC. (La cual la hace llegar a la Dirección de Egresos del Gobierno del Estado).	
7	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Realización de cierre de captura	
7.1		Realiza cierre de quincena	
7.2		Realiza cambio de quincena	
8	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Realización de apertura de captura para siguiente quincena	
8.1		Realiza apertura de quincena	
9	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	Generación de reportes para pago de nómina.	
9.1		Genera, imprime y entrega reportes para pago de nómina	Entrega de productos
10	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Generación O.D.P.	
10.1		Genera O.D.P	
10.2		La Dirección de Contabilidad del Gobierno del Estado revisa las O.D.P	
10.3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	Imprime O.D.P	
10.4		Entrega O.D.P. a Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC	Oficio de entrega de O.D.P
10.5		La Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC entrega las O.D.P. a firma y las envía al Gobierno del Estado".	
11	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	Generación y envío de información para Organismos de Servicios y Contabilidad del Gobierno del Estado	
11.1		Genera reportes para Organismos de Servicios.	
11.2		Genera informes contables.	
11.3		Envío de reportes para Organismos de Servicios	
12	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	Generación de respaldo de nómina	
12.1		Copia archivos de resultados de nómina original a las carpetas de respaldo	
12.2		Copia archivos de resultados de nómina con PRT a las carpetas de respaldo.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de
Soporte T. de Nómina Estatal
Lic. Guadalupe Amador Soli

Revisó:

Director de Soporte Técnico de
Nóminas
Lic. Jesús Urquides Tapia

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:00:27a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio de petición	Director de Nómina Estatal	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion
02	Control de descuentos	Jefe de Departamento	Electrónico	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion
03	Tabla CapTer	Director de Nómina Estatal	Electrónico	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion
04	Bitácora de procesos	Director de Nómina Estatal	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion
05	Entrega de productos	Jefe de Departamento	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion
06	Oficio de entrega de ODP	Jefe de Departamento	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe oficio de petición y registra en el sistema?			
2	¿Recibe de organismos de servicios descuentos a aplicar?			
3	¿Incorpora deducciones de Organismos de Servicios?			
4	¿Aplica auditoria de cálculo?			
5	¿Descarga archivos para separación de bancos?			
6	¿Envía reporte a la Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado?			
7	¿Envía información para impresión de cheques a la Dirección General de Recursos Humanos de la SEC?			
8	¿Genera, imprime y entrega reportes para pago de nómina?			
9	¿Entrega O.D.P. a Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC?			
10	¿Envío de reportes para Organismos de Servicios?			
11	¿Generación de respaldo de nómina?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P06/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Generar respaldos de información, que garanticen la integridad y el acceso a la información.

II.- ALCANCE

Desde la realización del calendario de resguardo, hasta el resguardo de los medios utilizados para respaldar la información.

III.- DEFINICIONES

DGI: Dirección General de Informática.

SEC: Secretaria de Educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

Medios de Respaldo: Dispositivo donde se respalda la información, puede ser cinta magnética, DVD, CD, Disco Duro, Disco Extraíble.

Script: Instrucciones que asignan unidades lógicas de servidores a respaldar y generan la transferencia de información de los servidores de aplicaciones y Web al servidor de respaldo.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento interior de la SEC

Manual de Organización de la Dirección General de Informática

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. El calendario de resguardo se realiza cada 6 meses, en base a los lineamientos establecidos por la alta dirección.

2. La Alta Dirección define que se realicen respaldos de información cada tercer día, (excepción de Domingo) los Martes, Jueves y Sábados de cada semana a excepción de fechas de recesos laborales, se nos define horario para inicio de respaldo estableciéndose a las 10:00 p.m.

3. Los respaldos de información se realizan en base al calendario de resguardo establecido.

4. La solicitud de restauración de un respaldo de información debe ser realizada por el analista del área afectada.

5. Los criterios para realizar los respaldos de Aplicaciones Web y Bases de Datos son establecidas con el área de desarrollo de sistemas.

6. Se realiza un respaldo histórico mensual del servidor de respaldos, el cual contempla la información que se generó hasta el último respaldo del mes, mismo que se resguarda en DVD y/o cinta magnética.

7. Se mantendrá dentro del servidor de respaldo en disco duro información de dos meses de los respaldos de información.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P06-F01/Rev.01	Calendario de resguardo
08-DGI-P06-F02/Rev.01	Bitácora de resguardo
08-DGI-P06-I01/Rev.01	Instructivo para generar respaldos

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P06-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Elaboración de calendario de resguardo	
1.1		Realiza la programación en el Calendario de resguardo de Información en base a políticas	Calendario de Resguardo
2	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Realización del respaldo de información en servidor de respaldo.	
2.1		Crea carpetas para hospedar la información en servidor de respaldo	
2.2		Elabora los scrips de respaldo que se utilizaran para el traspaso de información de servidores Web y aplicaciones al servidor de respaldos	
2.3		Genera tareas programadas (en servidor de respaldos) para la ejecución de los mismos en base a las políticas definidas para generar respaldo de información en servidor y se ejecuta la tarea del respaldo	
2.4		Verifica la realización de respaldos y registro en Bitácora.	Bitácora de Resguardo
		“Si el respaldo no se realizo correctamente”, pasa al punto 2.3 “Si el respaldo no es histórico”, pasa al punto 5.	
3	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Generación de respaldos históricos en base a políticas definidas.	
3.1		Selecciona el medio para respaldar la información.	
4	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Realización de respaldo histórico en medio de respaldo	
4.1		Accesa al equipo, se introduce el medio de respaldo correspondiente con identificación de codificación y etiqueta.	
4.2		Accesa al programa para respaldar	
4.3		Selecciona la información a respaldar del servidor de respaldo.	
4.4		Verifica la capacidad de la información a respaldar.	
4.5		Selecciona la capacidad máxima de la información a respaldar, con respecto a la capacidad de la unidad de respaldo.	
4.6		Inicia la copia de respaldo de información	
4.7		Finaliza copia de respaldo de información	
4.8		Verifica que el respaldo realizado, tenga la información completa y correcta.	
		“Si no esta correcta la información y/o la capacidad total de la misma, se regresa al punto 4.3 del procedimiento”.	
5	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Almacenamiento de medios de respaldo.	

5.1		Resguarda el medio donde se realizo el respaldo histórico en la bóveda de la Dirección General de Informática.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de
Comunicaciones
Ing. Eduardo Rafael
Montenegro Izaguirre

Revisó:

Director de Sistemas
Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P06/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:03:20a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Calendario de resguardo	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Electrónico	1 año	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion
02	Bitácora de resguardo	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Electrónico	1 año	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P06/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Realiza la programación en el Calendario de resguardo de Información en base a políticas definidas?			
2	¿Crea carpetas para hospedar la información en servidor de respaldo?			
3	¿Verifica la realización de respaldos y registro en Bitácora?			
4	¿Verifica que el respaldo realizado, tenga la información completa y correcta?			
5	¿Resguarda el medio donde se realizo el respaldo histórico en la bóveda de la Dirección General de Informática?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener en buenas condiciones el hardware (HD) y software (SW) de los equipos que integran las aulas de tecnología de las instituciones educativas del estado de sonora con una cobertura del 90%.

II.- ALCANCE

Instituciones educativas que cuenten con aula de tecnología en el estado de sonora.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DGI: Dirección General de Informática.

DAT: Departamento de Aulas de Tecnología.

AT: Aula de Tecnología.

Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones.

Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología.

Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software.

Enlace: persona facultada para atender a los técnicos de AT en las escuelas y que deberá contar con sello y llaves de el AT y de la escuela.

SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SE (vigente)

Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente)

Procedimiento de Garantías Aulas de Tecnología (vigente)

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Atención de acuerdos a una calendarización previa.

2. La atención estará sujeta a la disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.

3. Las instituciones educativas a visitar deberán contar con un enlace al momento de realizar el servicio, en caso contrario se levantará un acta de no prestación del servicio.

4. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo.

5. Los componentes del aula de tecnología que cuenten con garantía no deben presentar alteraciones en sus partes por personas ajenas a la DIN.

6. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a los mantenimientos de HD y SW de las aulas de tecnología.

7. Las brigadas de mantenimiento deberán atender 2 escuelas diarias. Es decir, la meta a cumplir para brigadas de Hermosillo son 10 mantenimientos, pero de 9 mantenimientos para brigadas comisionadas fuera de Hermosillo, considerando las distancias y los tiempos de traslado al lugar de la comisión.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P07-F01/Rev.01

Recibo de reporte

08-DGI-P07-F02/Rev.01

Acta de no prestación de servicio

08-DGI-P07-F03/Rev.01

Recibo de equipo a reparación

08-DGI-P07-F04/Rev.01

Etiqueta de equipo a reparación

08-DGI-P07-F05/Rev.01

Revisión de vehículo

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P07-A01/Rev.01

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Mantenimiento de Aulas de Tecnología

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	ADMINISTRADOR DE OPERACIONES	Programación de visitas.	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
1.1		Programa visita a las Aulas de Tecnología.	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
		“Llegada la fecha para la visita” “Si el trabajo no es foráneo pasa al punto 3”	
2	ADMINISTRADOR	Gestión de vehículos y viáticos	Revisión de Vehículo
2.1		Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos	Revisión de Vehículo
2.2		Envía los oficios de gasolina a la Subdirección General de Vehículos y Combustibles para su autorización	Revisión de Vehículo
2.3		Envía los oficios de gasolina y comisión a la Dirección General de Administración y Finanzas para la elaboración de cheques.	Revisión de Vehículo
		“Elaborados y entregados los cheques”	
2.4		Entrega los vehículos a las Brigadas	Revisión de Vehículo
2.5		Entrega la programación para brindar el mantenimiento y los avisos de comisión a las Brigadas.	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
3	BRIGADISTA	Revisión de herramientas y material de trabajo.	
3.1		Revisa las herramientas y material de trabajo que se requerirán para llevar a cabo el mantenimiento al AT.	
4	BRIGADISTA	Realización del Mantenimiento a las Aulas de Tecnología	
4.1		Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.	
4.2		Identifica a la directiva o enlace de la institución y se presenta	
4.3		Solicita la llave del A.T. y procede a su apertura	
4.4		Verifica el funcionamiento de todos los equipos del A.T. Lo cual consiste en: - Abrir equipos. - Limpiar gabinetes, monitores, teclados y ratones con espuma limpiadora para equipo electrónico. - Rociar spray antiestático a las tarjetas del gabinete. - Prender los equipos y reinstalar el sistema operativo actualizado.	
4.5		Repara en el A.T. aquellos equipos que se encuentren dañados	
4.6		Resguarda los equipos para llevarlos al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología.	
4.7		Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología	

4.8		Si el equipo no cuenta con garantía se dejara en el aula y se levantara un Recibo de Equipo en Reparación y/o sustitución en sitio	Recibo de Equipo a Reparación
4.9		Se genera etiqueta para identificación del equipo en reparación y/o sustitución en sitio	Etiqueta de Equipo a Reparación
4.10		Cierra los equipos	
4.11		Revisa que todos los equipos cuenten con Internet y red.	
4.12		Verifica la red local e Internet	
4.13		Verifica ruteador, tarjetas de red, grupos de trabajo y nombres de los equipos	
4.14		Verifica las conexiones al MODEM	
4.15		Verifica el MODEM del proveedor del servicio	
4.16		Verifica el funcionamiento de los demás componentes que conforman el A.T	
4.17		Si el equipo no cuenta con Garantía se dejara en el aula y se levantara un Recibo de Equipo en Reparación y/o sustitución en sitio	
4.18		Se genera etiqueta para identificación del equipo en reparación y/o sustitución en sitio	
4.19		Levanta un reporte del servicio otorgado que puede incluir los equipos llevados a garantía.	
4.20		Actualiza datos de la escuela	
4.21		Solicita sello y firma del recibo de reporte al enlace del A.T	Recibo de Reporte
5	BRIGADISTA	Reintegración de Brigadas al D.A.T	
5.1		Entrega aquellos equipos dañados a Garantías	Etiqueta de Equipo a Reparación
5.2		Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador	Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio
5.3		Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.	Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Jefe de Departamento de Aulas
 de Tecnología Ing. Jesús Ma.
 Sabori Valenzuela

Revisó:

 Director de Sistemas
 Operativos y Comunicaciones
 Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

 Director General de Informática
 Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:03:06a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
02	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
03	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
04	Recibo de Equipo a Reparación	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
05	Etiqueta de Equipo a Reparación	Brigadista	Papel	Hasta el momento de reparación del equipo	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
06	Recibo de Reporte	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Programa visita a las Aulas de Tecnología?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Elabora el informe de comisión?			
4	¿Verifica el funcionamiento de todos los equipos del A.T.?			
5	¿Repara en el A.T. aquellos equipos que se encuentren dañados?			
6	¿Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología?			
7	¿Revisa que todos los equipos cuenten con Internet y red?			
8	¿Verifica el funcionamiento de los demás componentes que conforman el A.T.?			
9	¿Levanta un reporte del servicio otorgado que puede incluir los equipos llevados a garantía?			
10	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar las garantías vigentes que permitan reponer y mantener los equipos de las Aulas de Tecnología y Enciclomedia.

II.- ALCANCE

Todos los equipos de cómputo pertenecientes a las aulas de tecnología .

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DGI: Dirección General de Informática.

DAT: Departamento de Aulas de Tecnología.

AT: Aula de Tecnología.

Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones.

Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología.

Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software.

SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SE (vigente)

Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente)

Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente)

Procedimiento de Soporte Técnico a Componentes de Aulas de Tecnología (vigente)

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Para brindar garantía el equipo debe formar parte del programa aula de tecnología o enciclomedia que cuenten con garantía vigente.

2. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo.

3. Los componentes de los equipos de cómputo del aula de tecnología no deben presentar alteraciones en sus piezas por personas ajenas a la DIN.

4. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes o brigadistas con respecto a reparación del HW y SW.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P08-F01/Rev.01

Recibo Entrega de Garantía

08-DGI-P08-F02/Rev.01

Recibo Envíos a Garantía

08-DGI-P08-F03/Rev.01

Etiqueta de Equipo Listo

08-DGI-P08-F04/Rev.01

Etiqueta de Equipo Dañado

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P08-A01/Rev.01

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Garantías de Aulas de Tecnología.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Reporta el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía. "Si la empresa tiene garantía en sitio pasa, al punto 2.3"	Etiqueta de Equipo a Reparación
1	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Recepción de equipo de cómputo	
1.1		Recibe equipo de cómputo ya capturado en el sistema y etiquetado. "Si el equipo no tiene garantía y/o no necesita enviarse a garantía, pasa al punto 3"	
2	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Gestión de equipo de cómputo a garantía	
2.2		Remite el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía.	
2.3		Espera que la empresa encargada de la garantía acuda a la oficina a reparar el equipo	
3	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Transmisión de equipo de cómputo	Etiqueta de Equipo Listo o Etiqueta de Equipo Dañado
3.1		Se cambia la etiqueta del equipo de cómputo a una etiqueta de equipo listo	
3.2		Asigna un lugar para resguardar el equipo de cómputo. "En el momento que una brigada sea comisionada al lugar correspondiente al equipo de cómputo en garantía"	
3.3		Entrega el equipo de cómputo a la brigada correspondiente.	
3.4		Entrega el recibo de entrega para que sea firmado por la persona que reciba el equipo de cómputo. "Entregado el equipo de cómputo por las brigadas"	
4	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Modificación del estatus en sistema	Recibo Entrega de Garantía
4.1		Recibe el recibo de entrega turnado a las brigadas	
4.2		Cambia el estatus del equipo en el sistema.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Jefe de Departamento de Aulas
 de Tecnología
 Ing. Jesús Ma. Sabori
 Valenzuela

Revisó:

 Director de Sistemas
 Operativos y Comunicaciones
 Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

 Director General de Informática
 Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:03:50a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Etiqueta de Equipo a Reparación	Jefe de departamento de brigadas	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
02	Recibo de Envíos a Garantía	Jefe de departamento de brigadas	Electrónico y/o Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
03	Etiqueta de Equipo Listo	Jefe de departamento de brigadas	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
04	Etiqueta de Equipo Dañado	Jefe de departamento de brigadas	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
05	Recibo Entrega de Garantía	Jefe de departamento de brigadas	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe equipo de cómputo ya capturado en el sistema y etiquetado?			
2	¿Reporta el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía?			
3	¿Entrega el equipo de cómputo a la empresa?			
4	¿Se cambia la etiqueta del equipo de cómputo a una etiqueta de equipo listo?			
5	¿Entrega el equipo de cómputo a la brigada correspondiente?			
6	¿Cambia el estatus del equipo en el sistema?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	08-DGI-P09/Rev.01	FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Mantener el funcionamiento requerido de los equipos de cómputo de las Aulas de Tecnología mediante el soporte técnico correctivo.		
II.- ALCANCE		
Instituciones educativas que cuenten con aula de tecnología en el estado de sonora.		
III.- DEFINICIONES		
SEC: Secretaría de educación y Cultura. SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora. DGI: Dirección General de Informática. DAT: Departamento de Aulas de Tecnología. AT: Aula de Tecnología. Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones. Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología. Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software. Enlace: persona facultada para atender a los técnicos de AT en las escuelas y que deberá contar con sello y llaves de el AT y de la escuela. SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.		
IV.- REFERENCIAS		
Reglamento Interior de la SE (vigente) Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente) Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente) Procedimiento de Garantías Aulas de Tecnología (vigente) B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones. B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones. B.O. No. 50 secc. III, de fecha Lunes 20 de diciembre de 2010: DECRETO QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, ASÍ COMO LAS UNIDADES DE APOYO DIRECTAMENTE ADSCRITAS AL TITULAR DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, EN MATERIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. B.O. No. 34 secc. I, de fecha Jueves 28 de abril de 2011: LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y UNIDADES DE APOYO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, EN LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		
V.- POLITICAS		

1. Los maestros de aulas de tecnología a través del director del plantel son responsables de notificar a la Dirección General de Informática los problemas técnicos que se susciten al hacer uso del equipamiento de aulas de tecnología, para levantar el reporte correspondiente.

2. Toda atención se basara en reporte solicitado vía correo electrónico, llamada telefónica, petición directa de administrador de operaciones, memorando y/o equipo listo en base de datos en modulo de garantía.

3. La atención estará sujeta a la disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.

4. Las instituciones educativas a visitar deberán contar con un enlace al momento de realizar el servicio, en caso contrario se levantara un acta de no prestación del servicio.

5. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo.

6. Los componentes del aula de tecnología que tengan garantías vigentes, no deben presentar alteraciones en sus partes por personas ajenas a la DIN.

7. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a soporte de HW y SW de las aulas de tecnología y entrega de equipo de cómputo reparado.

8. Las brigadas de soporte técnico deberán atender 3 reportes diarios. es decir, la meta a cumplir para brigadas de hermosillo son 15 soportes y de 12 soportes mínimo para brigadas fuera de hermosillo, considerando las distancias y los tiempos de traslado al lugar de la comisión.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
N/A	

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P09-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte Técnico de Aulas de Tecnología

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Secretaria	Recepción de reportes	Recibo de Reporte
1.1		Recibe reporte de soporte técnico.	
1.2		Captura reporte para programar visita	
2	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Programación de visitas	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
2.1		Programa visita a las AT.	
		Llegada la fecha para la visita” “Si el trabajo no es foráneo pasa al punto 4”	
3	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Gestión de vehículos y viáticos	Revisión de Vehículo
3.1		Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos.	Revisión de Vehículo
3.2		Realiza estimación del kilometraje a recorrer para solicitar oficio de gasolina.	Revisión de Vehículo
3.3		Envía los oficios de gasolina a la Subdirección General de Vehículos y Combustibles para su autorización.	Revisión de Vehículo
		“Autorizados los oficios de gasolina”	
3.4		Elabora el informe de comisión	Revisión de Vehículo
3.5		Envía los oficios de comisión a la Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones para su autorización. “Autorizados los oficios de comisión	Revisión de Vehículo
3.6		Envía los oficios de gasolina y comisión a la Dirección General de Administración y Finanzas para la elaboración de cheques.	Revisión de Vehículo
		“Elaborados y entregados los cheques”	
3.7		Entrega los vehículos a las Brigadas	
3.8		Entrega la programación para brindar el soporte y los avisos de comisión a las Brigadas.	Itinerario Mantenimiento Completo Y Soporte Técnico
4	Brigadista	Revisión de herramientas y material de trabajo.	
4.1		Revisa las herramientas y material de trabajo que se requerirán para llevar a cabo el soporte técnico al AT. “Si no existen componentes que requieran ser entregados pasa al punto 6”	
5	Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología	Transmisión de componentes	Recibo de Entrega de Garantía
5.1		Entrega los componentes a la Brigada correspondiente.	Recibo de Entrega de Garantía
6	Brigadista	Realización del Soporte Técnico a las Aulas de Tecnología	
6.1		Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.	
6.2		Identifica a la directiva o enlace de la institución y se presenta.	
6.3		Solicita la llave del A.M. y procede a su apertura.	

		“Si no se localiza a ninguna persona y/o no puede ser abierta el A.T.”	
6.4		Levanta el acta de no prestación de servicio y pasa al punto 7.	
6.5		Entrega los componentes en garantía	
6.6		Levanta la observación correspondiente	Recibo de Entrega de Garantía
6.7		Levanta la observación correspondiente	
6.8		Verifica el funcionamiento de todos los componentes del A.T.	
6.9		Resguarda los componentes con garantía vigente para llevarlos al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología	
6.10		El resto de componentes se dejaran etiquetados como reparación y/o sustitución en sitio.	
6.11		Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología.	Recibo de Equipo a Reparación
6.12		Revisa que todos lo equipos cuenten con Internet y red	Etiqueta de Equipo a Reparación
6.13		Actualiza datos de la escuela	Etiqueta de Equipo a Reparación
6.14		Actualiza inventario de los componentes del A.T. (Quitar)	
6.15		Solicita sello y firma del recibo de reporte al enlace del A.T.	
7	Brigadista	Reintegración de Brigadas al D.A.T	
7.1		Entrega aquellos equipos dañados	
7.2		Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador.	
7.3		Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Jefe de Departamento de Aulas
 de Tecnología
 Ing. Jesús Ma. Sabori
 Valenzuela

Revisó:

 Director de Sistemas
 Operativos y Comunicaciones
 Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

 Director General de Informática
 Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P09/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:05:03a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Recibo de Reporte	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
02	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
03	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
04	Recibo de Entrega de Garantía	Garantía	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
05	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
06	Recibo de Equipo a Reparación	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
07	Etiqueta de Equipo a Reparación	Brigadista	Papel	Hasta el momento de reparación del equipo	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P09/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Captura reporte para programar visita?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Entrega el equipo de cómputo a la empresa?			
4	¿Elabora el informe de comisión?			
5	¿Entrega los componentes a la Brigada correspondiente?			
6	¿Verifica el funcionamiento de todos los componentes del A.T.?			
7	¿Repara en el A.T. aquellos componentes que se encuentren dañados?			
8	¿Revisa que todos lo equipos cuenten con Internet y red?			
9	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar mantenimiento y soporte preventivo a equipos de Enciclomedia Fase ASA en escuelas del Estado para que su uso sea óptimo y de conforme a los lineamientos de la secretaria.

II.- ALCANCE

A todas las instituciones educativas que cuenten con equipamiento de enciclomedia fase asa en el Estado de Sonora

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DGI: Dirección General de Informática.
DAT: Departamento de Aulas de Tecnología.
AT: Aula de Tecnología.
Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones.
Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología.
Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software.
SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC (vigente)
Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente)
Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente)
B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.
B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Atención de acuerdo a una calendarización previa para mantenimiento y de soporte técnico de acuerdo a reportes.
2. La atención estará sujeta a disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.
3. Se brindara mantenimiento completo a Enciclomedias Tipo ASA una o mas veces por año y se atenderán los reportes de fallas que se originen durante el ciclo escolar.
4. Los maestros de aulas con Enciclomedia Fase ASA a través del director del plantel son responsables de notificar a la dirección general de informática los problemas técnicos que se susciten al hacer uso del equipamiento de enciclomedia.
5. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a los soportes y mantenimientos brindados.
6. La brigada de mantenimiento de Enciclomedias Tipo ASA, deberá atender 18 aulas por semana en hermosillo o un mínimo de 7 escuelas atendidas, en el resto del estado deberá atender 16 aulas o 6 escuelas atendidas como mínimo.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo**

08-DGI-P10-F01/Rev.01

08-DGI-P10-F02/Rev.01

Nombre del Formato/Instructivo

Reporte Equipos Enciclomedia

Reporte por Aula Enciclomedia

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

08-DGI-P10-A01/Rev.01

NombreDiagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte y
Mantenimiento Enciclomedias Tipo ASA

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	ADMINISTRADOR DE OPERACIONES	Programación de visitas	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
1.1		Programa visita a las Aulas con Enciclomedia.	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
		“Llegada la fecha para la visita” “Si el trabajo no es foráneo pasa al punto 3”	
2	ADMINISTRADOR	Gestión de vehículos y viáticos.	Revisión de Vehículo
2.1		Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos.	Revisión de Vehículo
2.2		Realiza estimación del kilometraje a recorrer para solicitar oficio de gasolina.	Revisión de Vehículo
2.3		Envía los oficios de gasolina a la Subdirección General de Vehículos y Combustibles para su autorización.	
		“Autorizados los oficios de gasolina	
2.4		Elabora el informe de comisión	Revisión de Vehículo
2.5		Envía los oficios de comisión a la Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones para su autorización.	
2.6		Envía los oficios de gasolina y comisión a la Dirección General de Administración y Finanzas para la elaboración de cheques.	
		“Elaborados y entregados los cheques”	
2.7		Entrega los vehículos a las Brigadas	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
2.8		Entrega la programación y los avisos de comisión a las Brigadas para brindar el soporte y mantenimiento.	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
3	BRIGADISTA	3. Revisión de herramientas y material de trabajo.	
3.1		Revisa las herramientas y material de trabajo que se requerirán para llevar a cabo el soporte y mantenimiento al Aula con Enciclomedia	
4	BRIGADISTA	Localización del aula con enciclomedia	
4.1		Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.	
4.2		Identifica las aulas con equipamiento enciclomedia.	
		Si el aula se encuentra disponible, pasa al punto 5”.	
4.3		Solicita al maestro reubicar la clase para brindar el servicio.	
		“Si el aula pudo ser desocupada, pasa al punto 5”.	
4.4		Levanta el acta de no prestación del servicio y pasa al punto 6.	Acta de No Prestación del Servicio
5	BRIGADISTA	Realización del soporte y/o mantenimiento a las aulas.	
5.1		Atiende problema que indica el reporte y pasa al punto 5.4.	

5.2		Procede al aspirado y limpieza de: mueble, equipo de enciclomedia, proyector y pizarra.	
5.3		Se Reinstala sistema operativo con programa de enciclomedia versión 2.0	
5.4		Revisa el correcto funcionamiento del equipo enciclomedia, impresora, proyector y pizarra.	
		“Si no se encontró componente dañado, pasa al punto 5.7”	
5.5		Repara o reemplaza si hay en existencia componente dañado.	
		“Si se resolvió el problema, pasa al punto 5.7 “	
5.6		Se recoge componente para garantía, si es Reequipamiento SEC para garantía, se pasa al punto 5.8	
5.7		Alinea proyector y calibra pizarra	Recibo de Entrega de Garantía
5.8		Registra el reporte del servicio otorgado, solicitando sello y firma de recibido.	Reporte Equipos Enciclomedia
5.9		Genera lista de componentes actualizada	Reporte Por Aula Enciclomedia
6	BRIGADISTA	Reintegración de brigadas a la D.A.T.	
		“Si no se transfirieron componentes a garantía pasa al punto 6.2”	
6.1		Entrega componentes dañados a Garantías.	Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio
6.2		Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador.	Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio
6.3		Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.	Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Jefe de Departamento de Aulas
 de Tecnología Ing. Jesús Ma.
 Sabori Valenzuela

Revisó:

 Director de Sistemas
 Operativos y Comunicaciones
 Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

 Director General de Informática
 Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:05:34a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
02	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
03	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
04	Reporte Equipos Enciclomedia	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion
05	Reporte por Aula Enciclomedia	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	Archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Programa visita a las Aulas con Enciclomedia?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Elabora el informe de comisión?			
4	¿Revisa el correcto funcionamiento del equipo enciclomedia, impresora, proyector y pizarra?			
5	¿Alinea proyector y calibra pizarra?			
6	¿Registra el reporte del servicio otorgado, solicitando sello y firma de recibido?			
7	¿Genera lista de componentes actualizada?			
8	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración de Base de Datos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P11/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar de manera eficiente, respaldar y vigilar las bases de datos de la Secretaría de Educación y Cultura del estado de Sonora.

II.- ALCANCE

Todas las bases de datos del SITE

III.- DEFINICIONES

Diagrama Entidad Relación: es una herramienta para el modelado de datos que permite representar las entidades relevantes de un sistema de información así como sus interrelaciones y propiedades.

Base de Datos: Una base de datos o banco de datos (en ocasiones abreviada con la sigla BD o con la abreviatura b. d.) es un lugar físico o virtual, donde se almacenan expresiones evaluables por sistemas de información.

SCRIPT SQL: El lenguaje de consulta estructurado o SQL (por sus siglas en inglés structured query language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellas. Una de sus características es el manejo del álgebra y el cálculo relacional que permiten efectuar consultas con el fin de recuperar de forma sencilla información de interés de bases de datos, así como hacer cambios en ella.

Llaves Primarias: En base de datos, una llave primaria es un conjunto de uno o más atributos de una tabla, que tomados colectivamente nos permiten identificar un registro como único, es decir, en una tabla podemos saber cual es un registro en específico sólo con conocer la llave primaria. Ejemplo el número de seguridad social, o la clave de única el registro de población, permiten identificar a una persona en particular en una entidad de personas.

Llaves Foráneas: La llave foránea identifica una columna o grupo de columnas en una tabla (tabla hija o referendo) que se refiere a una columna o grupo de columnas en otra tabla (tabla maestra o referenciada). Las columnas en la tabla referendo deben ser la llave primaria u otra clave candidata en la tabla referenciada.

Índices: El índice de una base de datos es una estructura de datos que mejora la velocidad de las operaciones, permitiendo un rápido acceso a los registros de una tabla en una base de datos. Al aumentar drásticamente la velocidad de acceso, se suelen usar sobre aquellos campos sobre los cuales se hacen frecuentes búsquedas

DBA: El administrador de base de datos es la persona responsable de los aspectos ambientales de una base de datos.

Accesos: Conjunto de permisos para el ingreso a una base de datos.

CLIENTE INTERNO es el personal de la Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas.

CLIENTE EXTERNO es el personal ajeno a la Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas, pero que labora en la Secretaría de Educación y Cultura.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha Lunes 20 de diciembre de 2010: Decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha Jueves 28 de abril de 2011: Lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

B.O. No. 50 secc. III, de fecha Lunes 20 de diciembre de 2010: Decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha Jueves 28 de abril de 2011: Lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. El nombre de la cuenta de usuario deberá dar una idea global para la base de datos que se usara.
2. Únicamente se recibirá una solicitud mediante el formato de solicitud de administración de bases de datos ya sea por correo electrónico o físicamente, la respuesta se dará por el mismo medio.
3. La revisión de la petición se hará por el DBA
4. Los requisitos de administración de base de datos será de acuerdo a la guía para diseño de base de datos.
5. La solicitud de una nueva base de datos deberá estar acompañada del diagrama entidad relación y/o del SCRIPT SQL con llaves primarias y foráneas bien definidas así como los índices.
6. La solicitud de modificación de la base de datos así como la creación de accesos y modificación de accesos deberá estar bien justificada.
7. El Formato de solicitud de administración de bases de datos deberá estar firmada de conformidad por el cliente para considerar cerrada la petición.
8. El aviso de la ejecución de la solicitud, se realizará mediante el formato de solicitud de administración de bases de datos, el cual se entregará al cliente con el fin de que éste, valide la información registrada y pueda proceder a firmar la aceptación de las actividades realizadas.
9. La satisfacción del cliente se medirá con la firma de aceptación del formato de solicitud de administración de bases de datos.
10. Las contraseñas de las cuentas de usuario serán entregadas personalmente.
11. Las contraseñas deberán ser cambiadas cada 6 meses.
12. Si la solicitud de administración de base de datos es de CLIENTE EXTERNO deberá ser aprobada por el Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P11-F01/Rev.01	Solicitud de administración de bases de datos
08-DGI-P11-F02/Rev.01	Relacion de base de datos
08-DGI-P11-F03/Rev.01	Solicitud de respaldo

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P11-A01/Rev.01	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS	Recibe la solicitud.	Solicitud de administración de bases de datos / Solicitud de respaldo
2		Revisa la solicitud.	
		¿Cumple con los requisitos? Si: pasa al punto 5. No: Pasa al punto 4	
3		Envía un aviso mediante correo electrónico justificando el incumplimiento de los requisitos de la solicitud al solicitante: Pasa al FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
		¿La solicitud es de creación de una nueva base de datos? Si: pasa al punto 6. No: pasa al punto 9	
4		Crea la nueva Base de Datos basándose en la guía para diseño	
5		Crea los accesos y permisos a la Base de Datos. Pasa al punto 13.	
		¿Es nuevo acceso? Si: pasa al punto 9. No: pasa al punto 10.	
6		Crea los usuarios con sus respectivos permisos a la base de datos que se indica en la solicitud. Pasa al punto 13.	
		¿Es modificación de usuario? Si: pasa al punto 11. No: pasa al punto 12.	
7		Modifica el usuario. Pasa al punto 13.	
8		Modifica la Base de Datos. Pasa al punto 13.	
9		Realiza verificación y validación	
10		Registra en inventario	Inventario de base de datos
11		Da respuesta al solicitante mediante el envío la solicitud de administración de base de datos.	Solicitud de administración de bases de datos.
	CLIENTE INTERNO / CLIENTE EXTERNO	¿Acepta las actividades realizadas mediante el formato de solicitud de administración de bases de datos? Si: pasa al punto 18 No: Se realizan las correcciones. Pasa al punto 17	
12		Realiza ajustes. Pasa al punto 13	
13		Firma formato de solicitud de administración de bases de datos	Solicitud de administración de bases de datos
		¿La solicitud es de creación de una nueva base de datos? Si: pasa al punto 20 No: pasa al FIN DEL PROCEDIMIENTO	
14		Se envía solicitud de respaldo a sistemas operativos. Pasa al FIN DEL PROCEDIMIENTO	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Administrador de Base de
Datos
Ing. Gabriel Quijada Andrade

Revisó:

Director de Análisis y Desarrollo
de Sistemas
Ing. Martin Morales Núñez

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración de Base de Datos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P11/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:06:37a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud de administración de bases de datos.	Administrador de base de datos	Electrónico y/o Papel	2 años	direccion general informatica	archivo de concentracion
2	Inventario de base de datos	Administrador de base de datos	Electrónico	2 años	Dirección general de informatica	archivo de concentracion
3	Solicitud de respaldo	Administrador de base de datos	Electrónico y/o Papel	2 años	Dirección general de informatica	archivo de concentracion

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración de Base de Datos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P11/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿ Se recibe la solicitud?			
2	¿Cumple con los requisitos?			
3	¿Se registra en el inventario?			
4	¿Se da respuesta al solicitante mediante el envió la solicitud de administracion de base de datos?			
5	¿Se envía solicitud de respaldo a sistemas operativos?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Operación de la Mesa de Ayuda de Informática

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P12/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 18/08/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Resolver y/o canalizar las solicitudes de soporte técnico de primera necesidad de nuestros clientes.

II.- ALCANCE

Los incidentes y las solicitudes que requieran una atención técnica en hardware y software notificadas a la extensión 6000, al 01 800 696 4000, y al correo mesadeayuda@sec.gob.mx

III.- DEFINICIONES

Mesa de Ayuda: Conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten gestionar o solucionar los requerimientos de soporte técnico de los usuarios informáticos en una organización.

Incidente: Problema o falla que se presenta en la operación cotidiana del hardware y software del cliente.

Solicitud: Petición que se requiere para adquirir, modificar o eliminar un servicio técnico del hardware y software del cliente.

Producto/Servicio:

a) Soporte técnico.- Resolución de problemas y fallas que se presentan en la operación cotidiana del hardware y software del cliente.

b) Gestión de los servicios de TIC.- Gestión de peticiones que se requieren para adquirir, modificar o eliminar un servicio del hardware y software del cliente.

Ticket: Número consecutivo asignado por el sistema para registrar y dar seguimiento a los incidentes y solicitudes de los clientes.

Ticket Abierto: Ticket pendiente de atenderse.

Ticket Cerrado: Ticket atendido con resolución negativa. Lo solicitado no fue autorizado o posible otorgarse al cliente.

Ticket En Espera: Ticket en proceso de revisión.

Ticket Resuelto: Ticket atendido con resolución positiva. Lo solicitado fue otorgado al cliente.

Ticket Turnado: Ticket reenviado a personal técnico de la mesa de ayuda. La solicitud corresponde a otro proceso o asunto.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC (vigente).

Normas ISO 9000, 9001 y 9004 (vigentes).

Manual de calidad (vigente).

B.O. No. 50 secc. III, de fecha lunes 20 de diciembre de 2010: decreto que establece las disposiciones que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como las unidades de apoyo directamente adscritas al titular del poder ejecutivo del estado, en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

B.O. No. 34 secc. I, de fecha jueves 28 de abril de 2011: lineamientos técnicos para la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que deberán observar las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la administración pública estatal, en la adquisición de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

V.- POLITICAS

1. Es responsabilidad de todo el personal de Informática concientizar e informar a sus usuarios de que acudan a la mesa de ayuda para el registro y atención de los requerimientos de soporte técnico y gestión de los servicios de TIC.
2. Es responsabilidad de todo el personal de Informática atender los tickets asignados a través de la Mesa de Ayuda; así como registrar en el sistema la información acerca de la causa de la falla y la solución otorgada.
3. Son factores de éxito de la Mesa de Ayuda en el cumplimiento a los requisitos de los clientes :
 - a) Nivel de conocimiento del HW y SW.
 - b) Nivel de accesos y permisos al HW y SW.
 - c) Nivel de experiencia en el uso y corrección de fallas del HW y SW.
4. Para solicitar se agreguen servicios de soporte técnico o gestión de TIC el administrador de dichos servicios deberá cumplir con los siguientes requerimientos:
 - a) Entrega de manual conceptual del proceso de atención y solución de fallas.
 - b) Otorgar los accesos y permisos en el HW y SW requeridos para proporcionar el servicio.
 - c) Capacitar a personal de mesa de ayuda en el proceso de atención y solución de fallas.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
	N/A

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P12-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento Operación de la Mesa de Ayuda de Informática

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Mesa de Ayuda (Nivel 1)	ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL. N1	
1.1		Recibe las llamadas de los clientes.	
1.2		Identifica a qué proceso corresponde el incidente o la solicitud .	
1.3		Revisa los requerimientos y posibles soluciones. "¿Se solucionó el problema?" Si: Termina llamada. No: Pasa al punto 1.4	
1.4		Registra y Turna al (Nivel 2) el incidente o la solicitud en el sistema.	Alta de ticket (Nivel 1)
2	Soporte Técnico (Nivel 2)	ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL. N2	
2.1		Recibe del Nivel 1 el ticket no resuelto.	
2.2		Analiza el problema y evalúa las acciones tomadas en los anteriores niveles.	
2.3		Contacto con el cliente (Teléfono / Visita)	
2.4		Toma acciones para resolver el ticket.	
2.5		Registra las acciones tomadas. "¿Se resolvió el ticket?" Si: Pasa al punto 2.6. No: Turna al Nivel 3; y pasa al punto 3.	
2.6		Cierra el ticket y notifica al cliente. "Finaliza procedimiento"	Baja de ticket (Nivel 2)
3	Soporte Técnico (Nivel 3)	ATENCIÓN DE TERCER NIVEL. N3	
3.1		Recibe del Nivel 2 el ticket no resuelto.	
3.2		Analiza el problema y evalúa las acciones tomadas en los anteriores niveles.	
3.3		Toma acciones para resolver el ticket.	
3.4		Registra las acciones tomadas. "¿Se resolvió el ticket?" Si: Pasa al punto 3.5. No: Turna al Nivel 4; y pasa al punto 4.	
3.5		Cierra el ticket y notifica al cliente. "Finaliza procedimiento"	Baja de ticket (Nivel 3)
4	Soporte Técnico (Nivel 4)	ATENCIÓN DE CUARTO NIVEL. N4	
4.1		Recibe del Nivel 3 el ticket no resuelto.	

4.2		<p>Analiza antecedentes y evalúa las acciones tomadas en los anteriores niveles. “¿Esta dentro del alcance del área la solución del ticket?”</p> <p>Si: Toma acciones para resolver el ticket, pasa punto 4.3.</p> <p>No: Brindar las alternativas de solución, pasa punto 4.4.</p>	
4.3		Registra las acciones tomadas	Baja de ticket
4.4		<p>Cierra el ticket y notifica al cliente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

T.S.U. Claudia J. Pérez
Hernandez Ing. de Soporte

Revisó:

Ing. Ignacio Berumen Preciado
Director de Sistemas
Operativos y Comunicacione

Aprobó:

Ing. Joaquín García Romero
Director General de Informática

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Operación de la Mesa de Ayuda de Informática	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P12/Rev.01	Fecha de elaboración: 18/08/2015 10:06:48a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Alta y baja de Ticket	Mesa de ayuda. soporte tecnico	Electrónico	N/A	Dirección General de informática	Archivo de Concentración

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Operación de la Mesa de Ayuda de Informática	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P12/Rev.01	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe la llamada del cliente?			
2	¿Revisa los requerimientos y posibles soluciones?			
3	¿Registra y turna al siguiente nivel el incidente o la solicitud en el sistema?			
4	¿Recibe de un nivel anterior el ticket no resuelto?			
5	¿Analiza el problema y evalúa las acciones tomadas en los anteriores niveles?			
6	¿Contacta al cliente teléfono/visita?			
7	¿Toma acciones para resolver el ticket?			
8	¿Registra las acciones tomadas y cierra el ticket?			