



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

COBAEV
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ELABORÓ: DIRECCIÓN DE
PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y
PRESUPUESTO

XALAPA, VERACRUZ
AGOSTO 2018

COBAEV.edu.mx



Índice		
I	Presentación.....	3
II	Estructura Orgánica.....	4
III	Simbología.....	6
IV	Descripción de Procedimientos.....	8
1.-	Elaboración y Validación de Diseños Gráficos Institucionales para el COBAEV en conformidad al manual de Identidad de Gobierno del Estado.....	9
2.-	Publicación de Información de Medios electrónicos.....	12
3.-	Atención a usuarios de Sistemas Informáticos y solicitudes de Servicios de los centros de trabajo de COBAEV.....	15
4.-	Servicio de Mantenimiento y atención a usuarios con problemas de Red e Internet.....	18
5.-	Desarrollo y Mantenimiento de sistemas Informáticos.....	22
6.-	Servicio, Mantenimiento, Reparación Externa y trámite de Garantías de equipos de informática.....	27
V	Directorio.....	35
VI	Firmas de autorización.....	36



Presentación

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Veracruz, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene como propósito impartir e impulsar la Educación Media Superior en el Estado, y la Misión de “proporcionar servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del educando, con recursos didácticos y tecnologías modernas, a través de métodos que atiendan las características diferenciadas del alumnado, y con docentes altamente capacitados que garanticen procesos de enseñanza - aprendizaje apropiados para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo y para integrarlos competitivamente a estudios a nivel superior”.

Así mismo el COBAEV asume el reto nacional e internacional de trasmitir el conocimiento a jóvenes bachilleres bajo el desarrollo de sus competencias, tomando como base la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), impulsada por la Secretaría de Educación Pública (SEP). El COBAEV, como Institución Educativa, ha tenido un desempeño de altura, ya que los índices en cuanto alumnado y profesorado que participan en forma conjunta han obtenido resultados significativos, que se confirman con el número importante de egresados, trabajadores y docentes altamente capacitados que intervienen en él.

En esta nueva administración, se ha estipulado asumir nuestro trabajo con responsabilidad social, realizando nuestras tareas en base a una cultura de mejora continua, es por ello que se integra el presente Manual Específico de Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información en cumplimiento a lo establecido por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz y el Reglamento Interior de la Contraloría General, los cuales señalan la obligatoriedad para expedir y actualizar los Manuales Administrativos en todas las dependencias, dichos trabajos deberán estar alineados con lo establecido en los documentos normativos: Decreto de creación, Estatuto Orgánico y Estructura Orgánica vigentes.

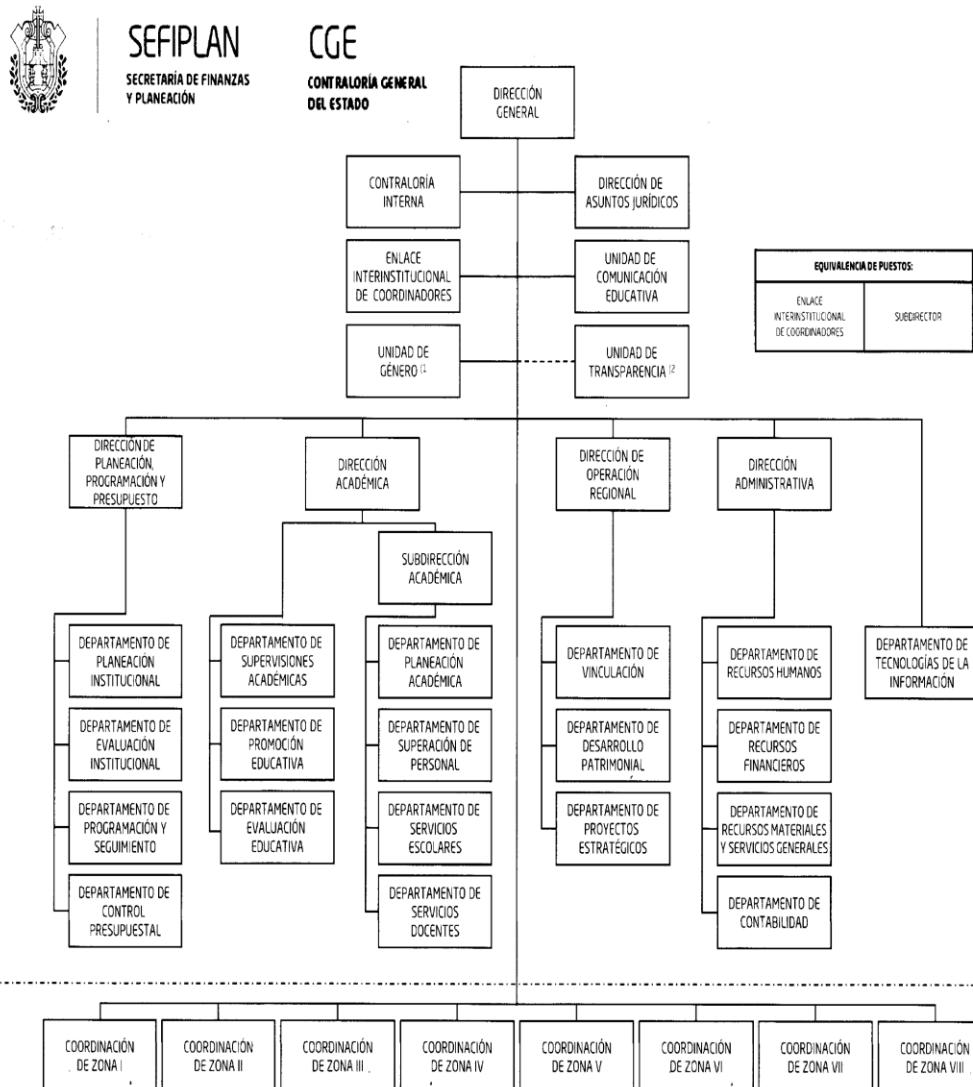
Este documento normativo es un instrumento de información y consulta en el desarrollo de los procedimientos administrativos del Colegio, es una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, también se utiliza para facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso y describe en forma detallada los procedimientos sustantivos de acuerdo con las funciones establecidas en el Manual Específico de Organización del área específica y serán elaborados bajo criterios de eficiencia y eficacia y está integrado por índice, presentación, estructura orgánica, simbología, descripción de los procedimientos con su respectivo diagrama de flujo, directorio de funcionarios y firmas de autorización de los integrantes de la H. Junta Directiva, como lo establece la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos, emitida por la Contraloría General.

El presente Manual Específico de Procedimientos tiene vigencia a partir de la autorización de la Honorable Junta Directiva; tiene información actualizada que atiende en tiempo y circunstancia al Colegio para que continúe proporcionando los servicios educativos en forma eficaz, fundamentados en una guía de acción.

Cabe mencionar que el lenguaje empleado en el presente manual, no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género, representan a ambos sexos."



Estructura Orgánica



Anexo de Oficio
AEO/007/2017

(1) Nivel jerárquico equivalente a jefe de Oficina
(2) Esta función puede ser desempeñada en forma honorífica por alguna de las áreas existentes

Abril, 2017

af



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

COBAEV
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Estructura Orgánica



CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
REGISTRO ESTATAL DE ESTRUCTURAS ORGÁNICAS DE LAS DEPENDENCIAS
Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO
Con fundamento en el Artículo 25 fracciones V y VI del Reglamento Interior de la
Contraloría General, se extiende el registro número:
COBAEV-04-AED-007-307
5 Abril, 2017
LIC. PEDRO JOSÉ VARGAS ZARRABAL
ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Simbología	
Terminal	Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.
Operación	Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
Decisión y/o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).
Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.
Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones: A Alfabético. N Numérico. C Cronológico.
Archivo Provisional	Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.
Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
Dirección de flujo o Líneas de unión	Conecta los símbolos, señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.
Preparación o Conector de procedimiento	Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.
Pasa el tiempo	Representa una interrupción del proceso.



Simbología	
	Sistema Informático Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento
	Efectivo o Cheque Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento
	Aclaración Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento
	Dirección de flujo de actividades simultáneas Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección de flujo.
	Disco compacto Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.
	Objeto Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.
	USB Representa un archivo digital en memoria USB.



SEV
ESTADO DE VERACRUZ

COBAEV
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Descripción de Procedimientos



Procedimiento

Nombre:	Elaboración y Validación de Diseños Gráficos Institucionales para el COBAEV en conformidad al manual de Identidad de Gobierno del Estado.
Objetivo:	Atender oportunamente las solicitudes de diseño gráfico que requieran las diferentes áreas del COBAEV, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad de Gobierno del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Eventual

Normas

- Los centros de trabajo deben solicitar sus diseños a través de un oficio dirigido al Departamento de Tecnologías de la Información (llamada telefónica o correo electrónico).
- El Departamento de Tecnologías de la Información elabora los diseños gráficos que requieran los centros de trabajo del COBAEV, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de Gobierno del Estado.
- El centro de trabajo solicitante es responsable de proveer el material y/o información alusiva a los diseños que van a elaborarse, ya sea material fotográfico, textos en archivo electrónico y fechas.
- Las solicitudes deben detallar claramente el trabajo que se requiere, así como la fecha y las especificaciones de entrega del mismo.
- Las solicitudes que requieran de impresión especial, es decir, de alto volumen o material específico deben ser atendidas por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, previa disponibilidad presupuestal.

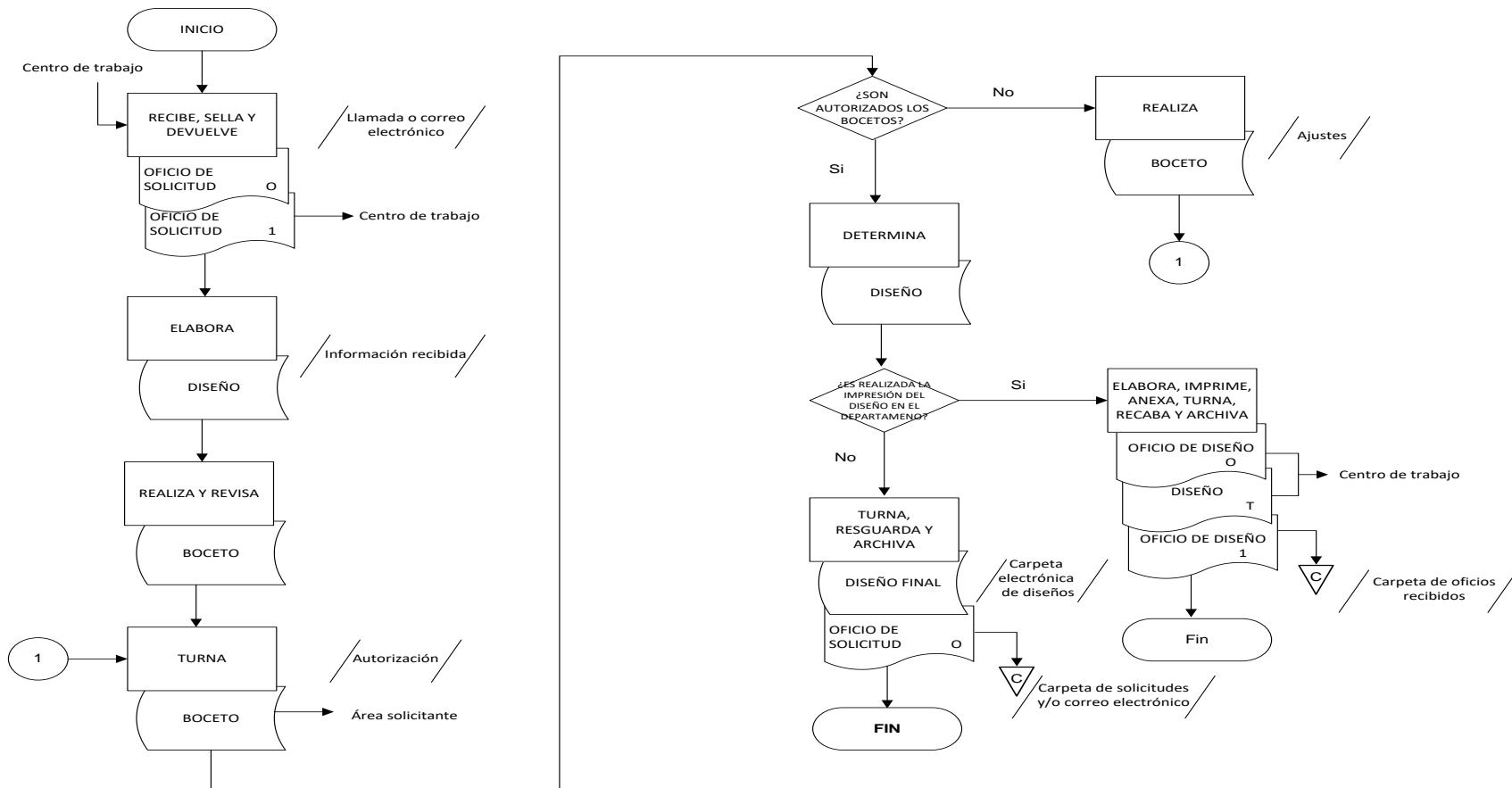
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Agosto 2018	Septiembre 2018	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1 2 3 4 4A 5 5A 6	<p>Recibe Oficio de solicitud en Original y copia, llamada o correo electrónico de diseño gráfico de los Centros de Trabajo, incluyendo la información a desarrollarse para su análisis y atención, sella copia del Oficio de solicitud y devuelve.</p> <p>Elabora propuestas electrónicas de los diseños solicitados con la información proporcionada.</p> <p>Realiza un boceto para cada diseño electrónico elaborado, y revisa que cumpla con lo solicitado.</p> <p>Turna los bocetos de los diseños a las áreas solicitantes para su autorización.</p> <p>¿Son autorizados los bocetos?</p> <p><u>En caso de que no sean autorizados:</u> Realiza los ajustes necesarios del boceto requeridos por el área solicitante.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p> <p><u>En caso de que si sean autorizados:</u> Determina si las impresiones del diseño se realizan en el Departamento o con proveedor/a externo.</p> <p>¿Es realizada la impresión del diseño en el Departamento?</p> <p><u>En caso de que si:</u> Elabora Oficio de diseño en original y copia; imprime y anexa el diseño en los tantos necesarios y los turna al Centro de Trabajo solicitante; recaba acuse de recibo en la copia del Oficio de diseño y la archiva de manera cronológica permanente en la carpeta de oficios recibidos.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de que no se imprima en el Departamento:</u> Turna el archivo electrónico del diseño final al Centro de Trabajo solicitante y se resguarda en la carpeta electrónica de diseños y el Oficio de solicitud se archiva de manera cronológica permanente en la carpeta de solicitudes y/o en el correo electrónico imagen.institucional@cobaev.edu.mx.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE DISEÑOS GRÁFICOS INSTITUCIONALES PARA EL COBAEV EN CONFORMIDAD AL MANUAL DE IDENTIDAD DE GOBIERNO DEL ESTADO.





Procedimiento

Nombre:	Publicación de información en medios electrónicos
Objetivo:	Realizar el diseño de contenidos digitales en apego a la normatividad vigente para su publicación en la página web del Colegio www.cobaev.edu.mx
Frecuencia:	Eventual

Normas

- La publicación de información en Internet se realiza en el portal del COBAEV con dirección <http://www.cobaev.edu.mx>
- El Departamento de Tecnologías de la Información es el encargado de atender y vigilar las actividades de este procedimiento.
- Los contenidos publicados en la página web del Colegio www.cobaev.edu.mx están apegados a la normatividad vigente del Manual de Identidad del Gobierno del Estado de Veracruz.
- El Departamento de Tecnologías de la Información Cuenta con los recursos tecnológicos, humanos y logísticos para la realización de los diseños.
- La solicitud de estos servicios se reciben de forma escrita dirigido al Departamento de Tecnologías de la Información.
- Para la publicación de contenidos solicitados con ligas a sitios homólogos o particulares, se debe realizar previamente un análisis de contenidos, formas y alcances para asegurar que estos sean acordes a las actividades del COBAEV.
- En el caso de los Centros de Trabajo que tienen asignado un módulo para publicar contenidos específicos en la página web, toda la información insertada en estos espacios es responsabilidad del centro de trabajo que tiene asignado la operación de los módulos para publicación.

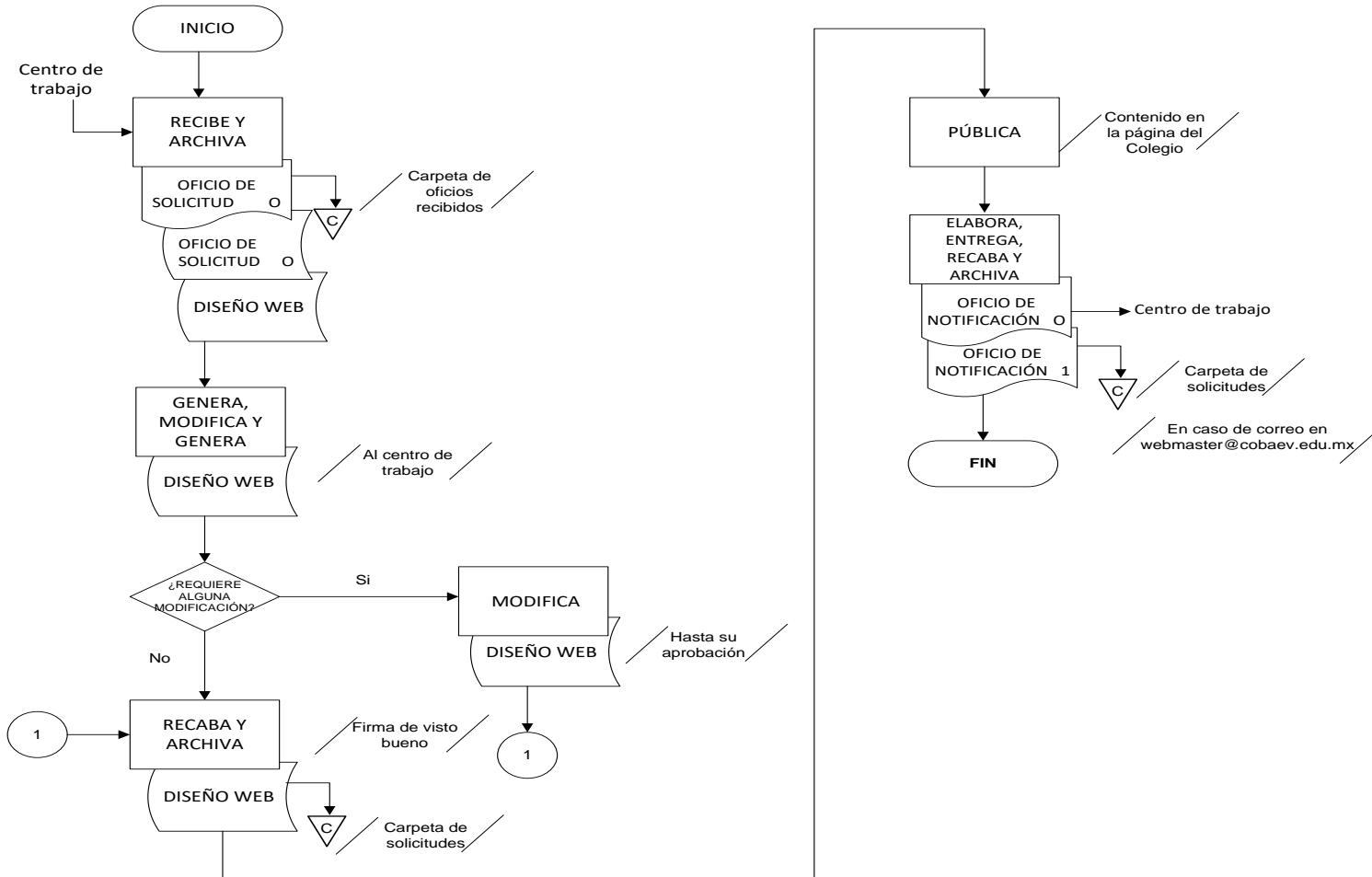
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Agosto 2018	Septiembre 2018	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe del Centro de Trabajo, Oficio de solicitud original y/o correo electrónico y el documento con el diseño web a producir o publicar y archiva Oficio de solicitud de manera cronológica permanente en la carpeta de oficios recibidos.
	2	Genera o modifica el Diseño web de acuerdo a la solicitud y muestra al Centro de trabajo solicitante para autorización. ¿Requiere alguna modificación? <u>En caso de requerir modificación:</u> Modifica Diseño web hasta su aprobación.
	2A	Continúa con actividad número 3
	3	<u>En caso de no requerir modificación:</u> Recaba la firma del Centro de Trabajo solicitante en el original del Documento con el diseño como visto bueno y Archiva, de manera cronológica permanente en la Carpeta de Solicitudes de publicación para la página web.
	4	Publica el contenido digital en la página web del Colegio.
	5	Elabora Oficio de notificación de publicación en original y copia, dirigido al centro de trabajo solicitante, entrega el original del Oficio de notificación ; recaba acuse de recibo en la copia del Oficio y archiva ésta de manera cronológica permanente en la Carpeta de Solicitudes de publicación para la página web, en el caso de ser por correo electrónico, se archiva en el correo webmaster@cobaev.edu.mx.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS





Procedimiento

Nombre:	Atención a usuarios de Sistemas Informáticos y Solicitudes de Servicio de los Centros de Trabajo del COBAEV
Objetivo:	Realizar la atención oportuna a usuarios de los Sistemas Informáticos y proporcionar los diferentes servicios de Producción ó Multimedios que requieran los diferentes Centros de Trabajo para desarrollar una mejora continua en atención y servicio.
Frecuencia:	Diaria

Normas

- El Departamento de Tecnologías de la Información es el encargado/a de atender las solicitudes de los Centros de Trabajo.
- El Departamento de Tecnologías de la Información cuenta con los recursos tecnológicos, humanos y logísticos para la realización de este procedimiento.
- El Departamento de Tecnologías de la Información recibe oficio de solicitud de los diversos servicios que presta este Centro de Trabajo.
- La solicitud de atención a los Centros de Trabajo que hacen uso de sistemas informáticos se reciben por medios tales como: Oficio, llamada telefónica o correo electrónico: produccion@cbaev.edu.mx.
- Las notificaciones de respuesta serán enviadas al Centro de Trabajo correspondiente por la misma modalidad en la que fueron recibidas.
- El Departamento de Tecnologías de la Información elabora el diseño gráfico de los documentos a producir en conformidad al Manual de Identidad del Gobierno del Estado
- La Producción de Datos se refiere a:
 - ✓ Préstamo de equipo de cómputo y de audio
 - ✓ Digitalización de documentos
 - ✓ Impresiones en alto volumen
 - ✓ Captura de información
 - ✓ Reproducción de material didáctico digital
 - ✓ Emisión de credenciales
 - ✓ Captura y edición de video

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva
Agosto 2018	Septiembre 2018			

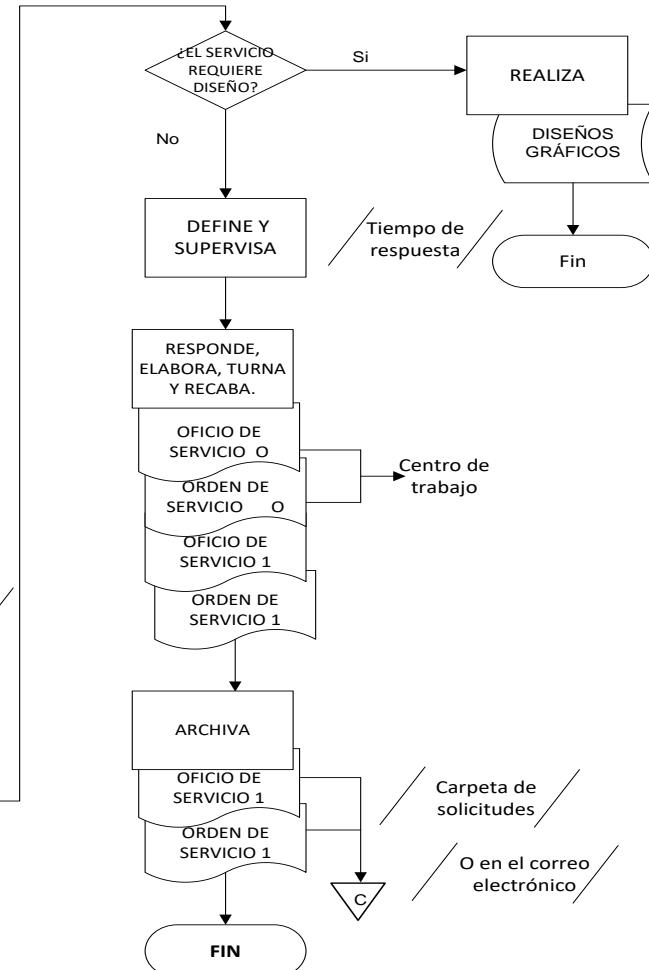
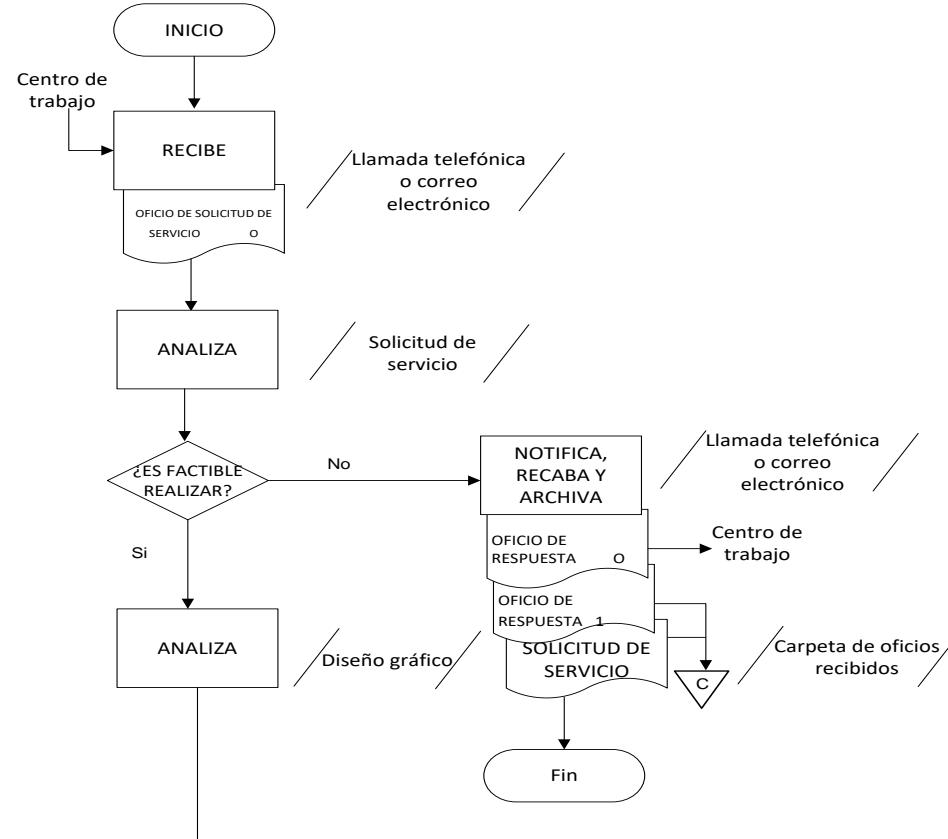


Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe Solicitud de Servicio mediante Llamada Telefónica, Correo Electrónico produccion@cobaev.edu.mx , u Oficio de solicitud de servicio original de los Centros de Trabajo.
	2	Analiza la Solicitud de Servicio para determinar si es factible de realizar ¿Es factible de realizar?
	2 A	<u>En caso de que no:</u> Notifica al Centro de Trabajo que no es factible realizar la solicitud, mediante Correo Electrónico, Llamada Telefónica u Oficio de respuesta original y copia, recaba firma en la copia y se archiva con la Solicitud de Servicio en la carpeta de oficios recibidos Fin.
	3	<u>En caso de que si:</u> Analiza si se requiere Diseño Gráfico . ¿El servicio requiere Diseño Gráfico ? <u>Si el servicio requiere Diseño Gráfico:</u> Realiza los Diseños Gráficos con la Información necesaria para la elaboración de propuestas. Fin.
	4	<u>Si el servicio no requiere Diseño Gráfico:</u> Define tiempo de respuesta para la atención de la solicitud y supervisa la producción de datos o el seguimiento a los sistemas informáticos según corresponda.
	5	Responde a la Solicitud de Servicio mediante Correo Electrónico, llamada telefónica informando o mediante oficio de servicio que ya fue atendida la solicitud, en caso de solicitudes de producción de datos se elabora Orden de Servicio y Oficio de servicio ambos en original y copia, turna los originales al centro de trabajo recaba acuse de recibo en la copias del oficio y de la Orden de Servicio .
	6	Archiva las copias del Oficio del servicio y Orden de Servicio en la Carpeta de Solicitudes Atendidas de manera cronológica permanente, en el caso que sea vía correo electrónico, se almacena cronológicamente en el correo produccion@cobaev.edu.mx .
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE USUARIOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SOLICITUDES DE SERVICIO DE LOS CENTROS DE TRABAJO DEL COBAEV





Procedimiento

Nombre:	Servicio de Mantenimiento y Atención a Centros de Trabajo con Problemas de Red e Internet.
Objetivo:	Otorgar Servicios de Mantenimiento y Reparación a la Estructura de Red y Problemas de Red e Internet del COBAEV
Frecuencia:	Diaria

Normas

- El Departamento de Tecnologías de la Información a través de los/las analistas de red están a cargo de administrar, supervisar y realizar monitoreo de la infraestructura de la Red en los Centros de Trabajo con los que cuenta el COBAEV, así como proporcionar el apoyo necesario para el correcto funcionamiento de los servicios de Internet buscando la mejora continua en la Institución.
- El Departamento de Tecnologías de la Información es el encargado de gestionar la adquisición de materiales y accesorios para atender los requerimientos y necesidades de reparación de la Estructura Física de Red así como equipos propias de intercomunicación de Red.
- La solicitud de servicio se recibe por escrito, en el caso de Planteles y Coordinaciones de Zona, firmada por las Direcciones del Plantel o Subdirección Administrativa del Plantel o bien, por la Coordinación de Zona, procurando describir de forma clara el servicio que se requiere, así como detallar las circunstancias presentadas por falla en el Servicio de Red e Internet.
- La solicitud de servicio o mantenimiento de oficinas centrales se recibe por escrito (memorándum u oficio) al Departamento de Tecnologías de la Información en caso de fallas graves de conexión o telefónicamente a los /las analistas de Redes y Telecomunicaciones.
- La atención de servicio para oficinas centrales se designará a los/las analistas en Redes para su atención al usuario /a solicitante.
- La atención de servicio para planteles está sujeta a la disponibilidad del recurso humano y financiero para realizar la comisión en sitio.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Agosto 2018	Septiembre 2018	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe de los Centros de Trabajo solicitantes Oficio de Solicitud original y copia o memorándum especificando los requerimientos del servicio de mantenimiento y atención de red e internet.
	2	Recaba información del Centro de Trabajo solicitante sobre el servicio requerido y determina si es factible atenderlo. ¿Es factible atender la solicitud? <u>En caso de que no:</u> Informa al Centro de Trabajo solicitante las razones por las que no se puede atender la solicitud mediante llamada telefónica, correo electrónico u oficio , elabora Oficio de respuesta original y copia, turna el original y archiva copia del Oficio de respuesta junto al Oficio de solicitud de manera cronológica permanente en la carpeta de orden de servicio. Fin.
	2 A	<u>En caso de que si sea factible:</u> Analiza la información a detalle del Oficio de solicitud o memorándum y determina si la reparación es mayor o menor. ¿Requiere reparación mayor? <u>En caso de que no:</u> Atiende el servicio y elabora orden de servicio en original y copia, se recaba firma del área solicitante, en el original y se archiva la copia junto con el oficio de solicitud o memorándum original de manera cronológica permanente en la carpeta de orden de servicios. Fin.
	3	<u>En caso de que si requiera reparación mayor:</u> Realiza revisión de componentes de red para verificar la parte dañada y determina si requiere de algún repuesto. ¿Existe el repuesto de la parte dañada? <u>En caso de que si:</u> Realiza reemplazo de las partes dañadas y verifica su funcionamiento.
	3 A	
	4	
	4 A	
	4A1	Elabora orden de servicio en original y copia, recaba firma del solicitante, entrega original y archiva la copia junto con el oficio de solicitud o memorándum de manera cronológica permanente en la carpeta de órdenes de servicio. Fin



	5	<p><u>En caso de que no:</u></p> <p>Informa al área solicitante que no cuenta con los repuestos necesarios para que esta gestione su adquisición.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
--	---	---



SEV

ESTADO DE VERACRUZ

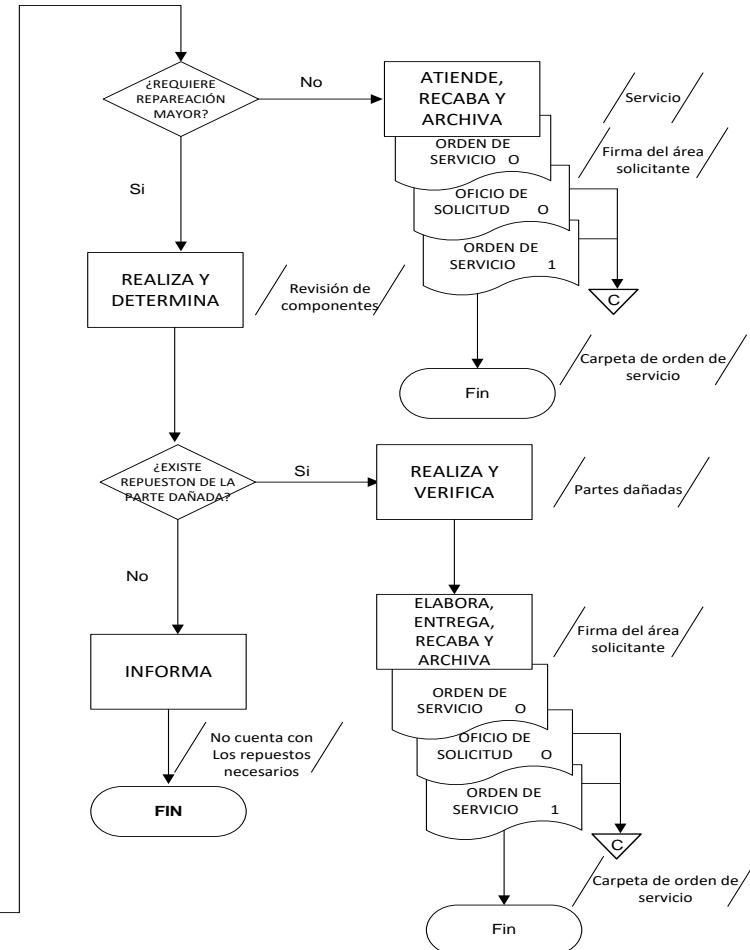
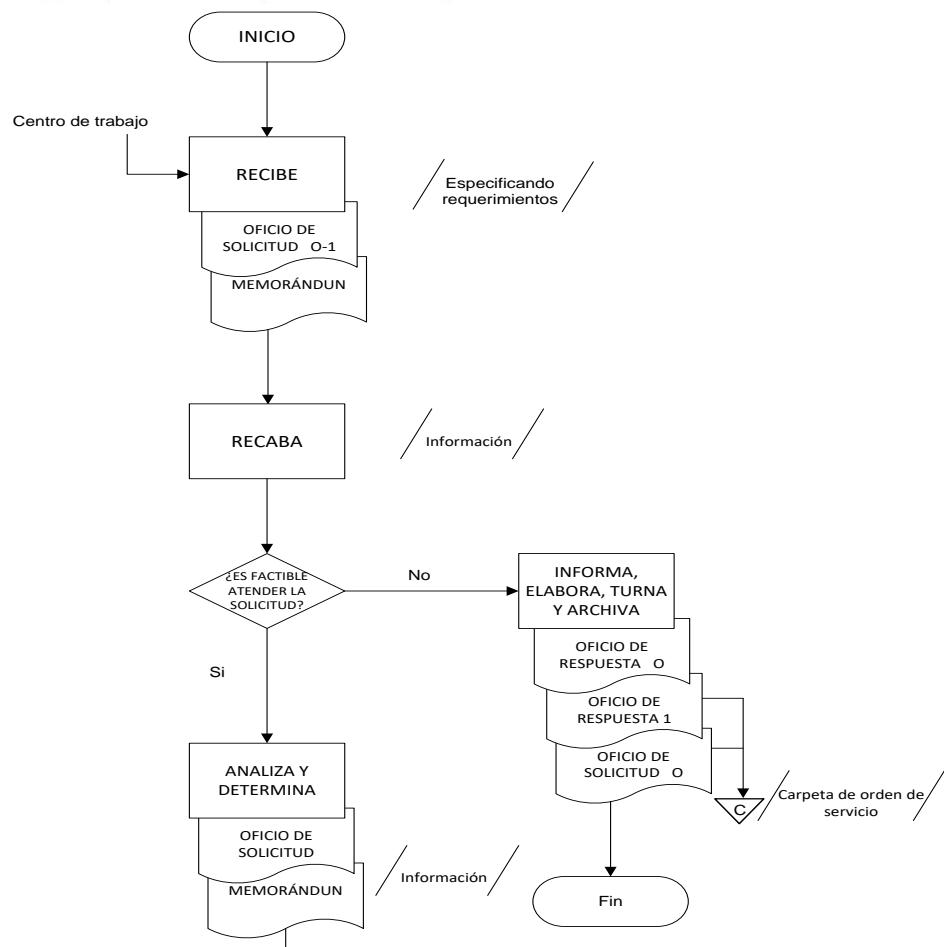
COBAEV
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ATENCIÓN A USUARIOS CON PROBLEMAS DE RED E INTERNET





Procedimiento

Nombre:	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos
Objetivo:	Atender las solicitudes de desarrollo y mantenimiento de software para las áreas del Colegio.
Frecuencia:	Eventual

Normas

- El Departamento de Tecnologías de la Información es el encargado de atender las solicitudes de desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.
- El Departamento de Tecnologías de la Información cuenta con los/las analistas capacitados/as para llevar a cabo este procedimiento.
- Las solicitudes de desarrollo y mantenimiento de software se reciben por medio de Oficio dirigido al Departamento de Tecnologías de la Información.
- El Centro de Trabajo solicitante es corresponsable del diseño, seguimiento y supervisión del desarrollo o mantenimiento.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Agosto 2018	Septiembre 2018	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe del Centro de Trabajo, Oficio de requerimiento original, copia de la Solicitud para el desarrollo o mantenimiento de un sistema; analiza la factibilidad, verifica que haya recursos humanos, económicos y materiales. Archiva Oficio de requerimiento y Solicitud de manera cronológica permanente en la Carpeta de Oficios Recibidos. ¿Es factible el desarrollo o mantenimiento?
	1 A	<u>En caso de no ser factible:</u> Elabora Oficio de no factibilidad en original y copia, dirigido al Centro de Trabajo solicitante, para notificar la imposibilidad de llevar a cabo la actividad, turna Oficio de no factibilidad original, recaba acuse de recibo en la copia y archiva ésta de manera cronológica permanente en la Carpeta de Oficios Enviados . Fin.
	2	<u>En caso de ser factible:</u> Realiza un diagnóstico y planea las actividades para el desarrollo o mantenimiento del sistema, en un Cronograma de Desarrollo en original y copia.
	3	Elabora Oficio informativo en original y copia dirigido al Centro de Trabajo solicitante, turna original junto con copia del Cronograma de Desarrollo . Recaba acuse de recibo en la copia del Oficio informativo y archiva de manera cronológica permanente en la Carpeta de Oficios Enviados.
	4	Solicita y recibe del Centro de Trabajo, un tanto de la Documentación de entrada y salida de los procesos a sistematizar.
	5	Diseña el funcionamiento del sistema, de acuerdo con las necesidades indicadas en la Documentación en un tanto y presenta el prototipo, al Centro de Trabajo para su revisión, así como las modificaciones. ¿Requiere modificaciones?
	5 A	<u>En caso de requerir modificaciones:</u> Analiza la documentación en un tanto. Continúa con la actividad 5.
	6	<u>En caso de no requerir modificaciones:</u> Programa el sistema y realiza pruebas internas y depuraciones.
	7	Presenta de manera presencial el sistema al Centro de Trabajo para su revisión.

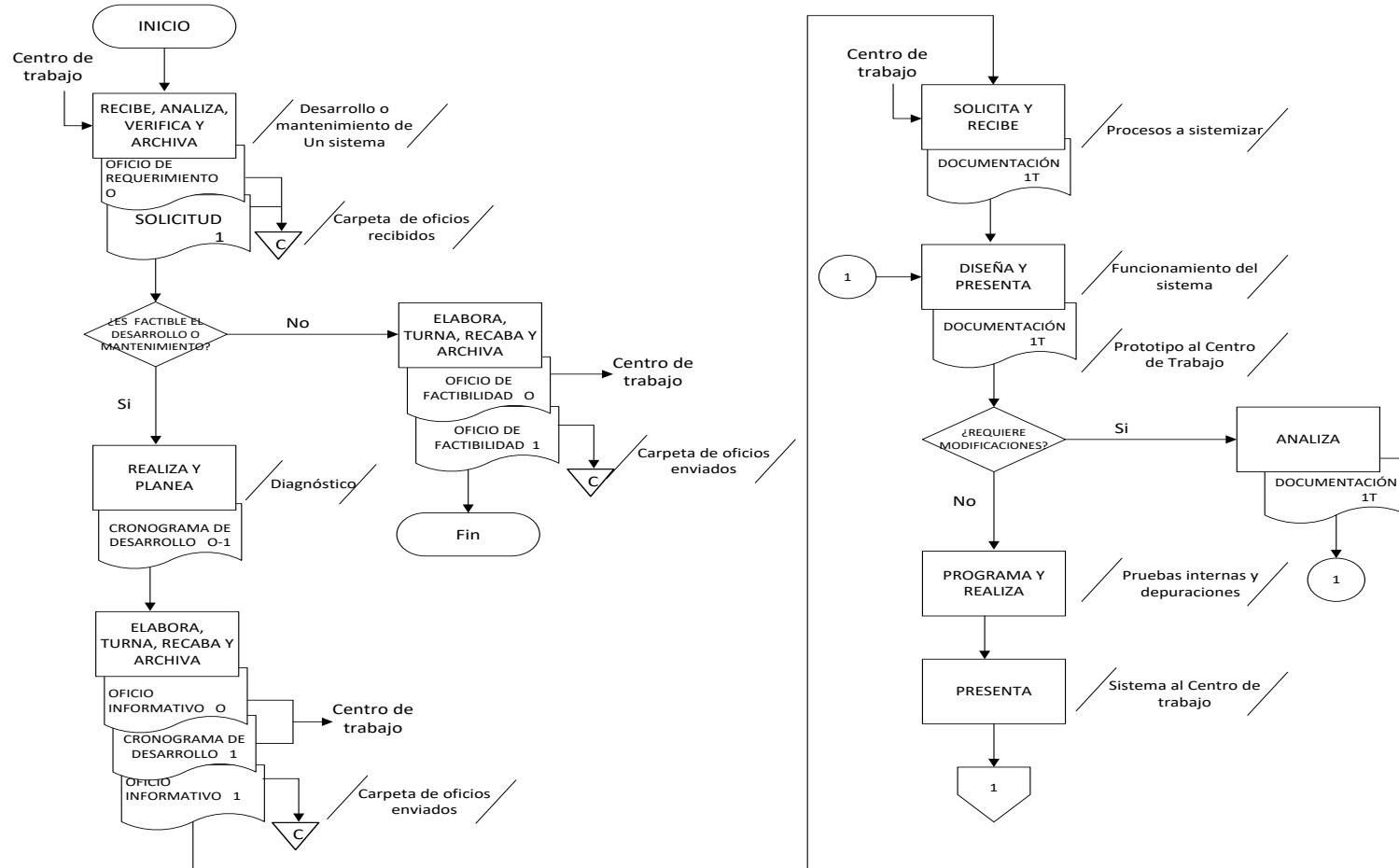


	8	Capacita a los/las Analistas de los centros de Trabajo mediante sesiones presenciales de demostración y prueba.
	9	Elabora Oficio de liberación del sistema en original y copia, dirigido al Centro de Trabajo, turna el original, recaba acuse de recibo en la copia del Oficio de liberación , y archiva ésta de manera cronológica permanente en la Carpeta de Oficios enviados.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS





SEV
ESTADO DE VERACRUZ

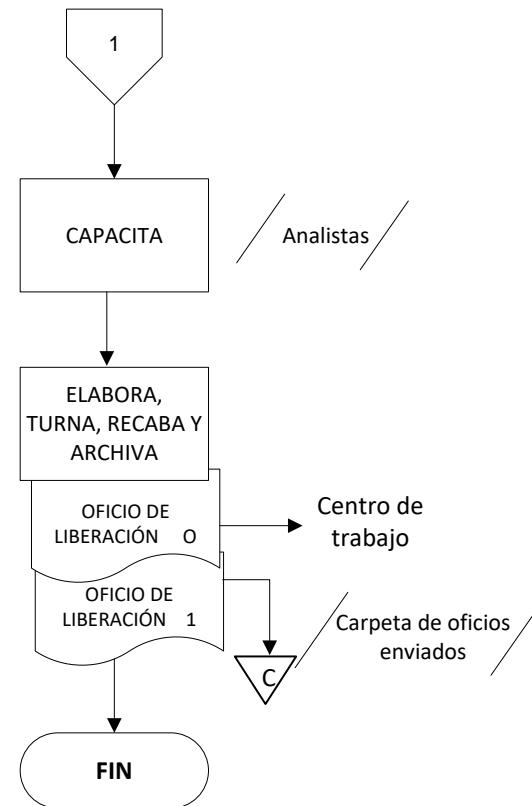
COBAEV
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS



**Procedimiento**

Nombre:	Servicio, mantenimiento reparación externa y trámite de garantías de equipos de informática
Objetivo:	Otorgar servicios de mantenimiento al equipo informático del COBAEV para asegurar el buen funcionamiento y con ello prolongar su vida útil
Frecuencia:	Diaria

Normas

- El Departamento de Tecnologías de la Información está a cargo de proveer mantenimiento y servicios, supervisar las reparaciones externas así como los trámites de garantía del equipo informático del COBAEV.
- El Departamento de Tecnologías de la Información realiza un Plan anual de Mantenimiento Preventivo que contempla todos los equipos de los Centros de Trabajo del COBAEV, así como las visitas a los Centros de Trabajo que no se encuentran en la ciudad de Xalapa, Veracruz, dependiendo del presupuesto asignado para dicha actividad.
- El Departamento de Tecnologías de la Información gestiona la adquisición de refacciones para atender los requerimientos y necesidades de reparación.
- Las solicitudes de todos los Centros de Trabajo se reciben por escrito, procurando tener una descripción clara por los analistas de los Centros de Trabajo solicitantes, así como detallar las circunstancias específicas presentadas alrededor de la falla detectada.
- En el caso de los Centros de Trabajo de La Dirección General, la solicitud de servicio o mantenimiento se recibe por escrito o telefónicamente al Departamento de Tecnologías de la Información
- Previo a la atención de servicio y/o reparación en el caso exclusivo del Equipo Informático (Computadoras de Escritorio, Laptops y Servidores), los/las Analistas de los Centros de Trabajo del equipo en Oficinas Centrales , así como en Planteles y Coordinaciones de Zona son responsables de realizar un respaldo de archivos de la información que considere necesaria, previo a la atención de servicio y/o reparación del equipo informático (Computadoras de Escritorios, Laptops y Servidores)

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Agosto 2018	Septiembre 2018	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	Departamento de Tecnologías de la Información	H. Junta Directiva



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe Solicitud de servicio o mantenimiento vía telefónica en el caso de Oficinas Centrales, o por medio de Oficio de solicitud original, en el caso de Planteles y Coordinaciones de Zona; archiva de manera cronológica temporal en la Carpeta de Pendientes
	2	Registra el Oficio de solicitud original o la solicitud de servicio o mantenimiento en la Libreta de Turnos, elabora una cédula de Orden de Servicio en original y copia, y asigna el turno de servicio.
	3	Atiende servicio, genera diagnóstico y lo registra en la cédula de Orden de Servicio en original y copia y verifica si se requiere trámite de garantía o reparación mayor ¿Requiere trámite de garantía o reparación mayor? <u>En caso de que no:</u> Analiza la problemática presentada y determina si requiere refacciones en la Orden de Servicio en original y copia. ¿Requiere Refacciones? <u>En caso de que si:</u> Informa verbalmente al Centro de Trabajo para que solicite por escrito la dotación de refacciones de acuerdo al diagnóstico escrito en la cédula de Orden de Servicio en original y copia.
	3A	 <u>En caso de que no:</u> Analiza la problemática presentada y determina si requiere refacciones en la Orden de Servicio en original y copia. ¿Requiere Refacciones? <u>En caso de que si:</u> Informa verbalmente al Centro de Trabajo para que solicite por escrito la dotación de refacciones de acuerdo al diagnóstico escrito en la cédula de Orden de Servicio en original y copia.
	3B	 <u>En caso de que no:</u> Analiza la problemática presentada y determina si requiere refacciones en la Orden de Servicio en original y copia. ¿Requiere Refacciones? <u>En caso de que si:</u> Informa verbalmente al Centro de Trabajo para que solicite por escrito la dotación de refacciones de acuerdo al diagnóstico escrito en la cédula de Orden de Servicio en original y copia.
	3B1	 Recibe del Centro de Trabajo, Oficio de dotación de refacciones original y copia. Firma y sella de recibido en la copia del Oficio y la devuelve. Archiva original de manera cronológica permanente en la Carpeta de Ordenes de Servicios . Continúa con la actividad 3.
	3A1	 <u>En caso de no :</u> Realiza la reparación, servicio, configuración o asesoría y completa cédula de Orden de servicio en original y copia, recaba en ésta, firma de conformidad del Centro de Trabajo y como responsable del servicio realizado, entrega copia de la cédula de Orden de servicio .
	3A2	 Archiva cédula de orden de servicio original de manera cronológica permanente en la Carpeta de Órdenes de Servicios.
	3A3	 Obtiene en el caso de Planteles y Coordinaciones de Zona, Oficio de servicio original archivado de manera cronológica temporal en la Carpeta de pendientes.



	3A4	Archiva de manera cronológica permanente, en la Carpeta de Órdenes de Servicios. Fin. <u>En caso de si requerir :</u> 4 Verifica en el Sistema, si el equipo cuenta con garantía. ²⁷ ¿El equipo cuenta con garantía? <u>En caso de si:</u> 4A Solicita y recibe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, copia de la Factura . 4A1 Elabora Orden de Salida en original y copia, y entrega la copia al proveedor/a, junto con copia de la Factura y el equipo. Recaba acuse de recibo en el original de la Orden de salida y archiva éste como resguardo del equipo, de manera cronológica temporal en la Carpeta de Órdenes de Salidas. Pasa el tiempo. 4A2 Recibe del proveedor/a, equipo reparado. Obtiene de la Carpeta de Órdenes de Salida, la Orden de Salida original, archivada de manera cronológica temporal, y asienta la fecha de recepción del equipo en ésta. Archiva de manera cronológica permanente en la Carpeta de Órdenes de Salidas. 4A3 Entrega el equipo al Centro de Trabajo, Completa cédula Orden de servicio en original y copia, recaba en ésta, firma de conformidad del Centro de Trabajo, y entrega al Centro de Trabajo, copia de la Orden de servicio . Archiva original de manera cronológica permanente en la Carpeta de Órdenes de Servicios. 4A4 Obtiene en el caso de Planteles y Coordinaciones de Zona, Oficio original archivado de manera cronológica temporal en la Carpeta de pendientes, y archiva de manera cronológica permanente junto a la Orden de Servicio original en la carpeta de Órdenes de Servicio. Fin. <u>En caso de no:</u> 5 Elabora Orden de Salida en Original y copia y entrega copia al proveedor/a de servicios junto con el equipo solicita cotización de la reparación , recaba acuse de recibo del proveedor/a en el original de la Orden de Salida y archiva esta como resguardo de manera cronológica y temporal en la carpeta de Órdenes de Salida
--	-----	--



		Pasa el tiempo
6		Recibe del proveedor/a de servicios cotización original y analiza su factibilidad y conserva la cotización de manera temporal ¿Es factible la reparación?
6A		<u>En caso de no ser factible</u> Elabora Oficio y Dictamen Técnico de baja en original y copia, turna Oficio original y copia del Dictamen Técnico de baja al Centro de Trabajo, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio y archiva cronológicamente en la carpeta de Entradas y Salidas de Circulares, Oficios y Memorándums.
		Fin
7		<u>En caso de ser factible:</u> Informa verbalmente al proveedor/a que proceda con la reparación
		Pasa el tiempo
8		Recibe del proveedor/a factura original y fotocopia, Elabora Afectación Presupuestal , Orden de pago en original y dos copias , turna al Departamento de Recursos Financieros Originales de afectación presupuestal , Orden de pago y factura para tramitar el pago y turna las primeras copias de los documentos al Departamento de Control presupuestal para su aprobación, archiva de manera cronológica permanente las segundas copias de Afectación Presupuestal / Orden de pago con la Cotización Original en la carpeta de Órdenes de Pago.
		Pasa el tiempo
9		Recibe del proveedor/a equipo reparado obtiene de la carpeta de ordenes de salida la Orden de Salida original archivada de manera cronológica temporal y asienta en esta la fecha de recepción del equipo y archiva de manera cronológica permanente en la carpeta de Órdenes de Salida
10		Entrega el equipo reparado al Centro de Trabajo y completa la cedula de Orden de Servicio en original y copia, recaba firma de conformidad del Centro de Trabajo y firma el servicio realizado. Entrega al Centro de Trabajo copia de la orden de servicio y archiva original de manera cronológica permanente en la carpeta de Órdenes de Servicio
11		Obtiene en el caso de planteles y coordinadores de zona Oficio original archivado de manera cronológica temporal en la carpeta de pendientes.
12		Archiva de manera cronológica permanente junto a la Orden de Servicio , en la carpeta de Órdenes de Servicio.



FIN DEL PROCEDIMIENTO

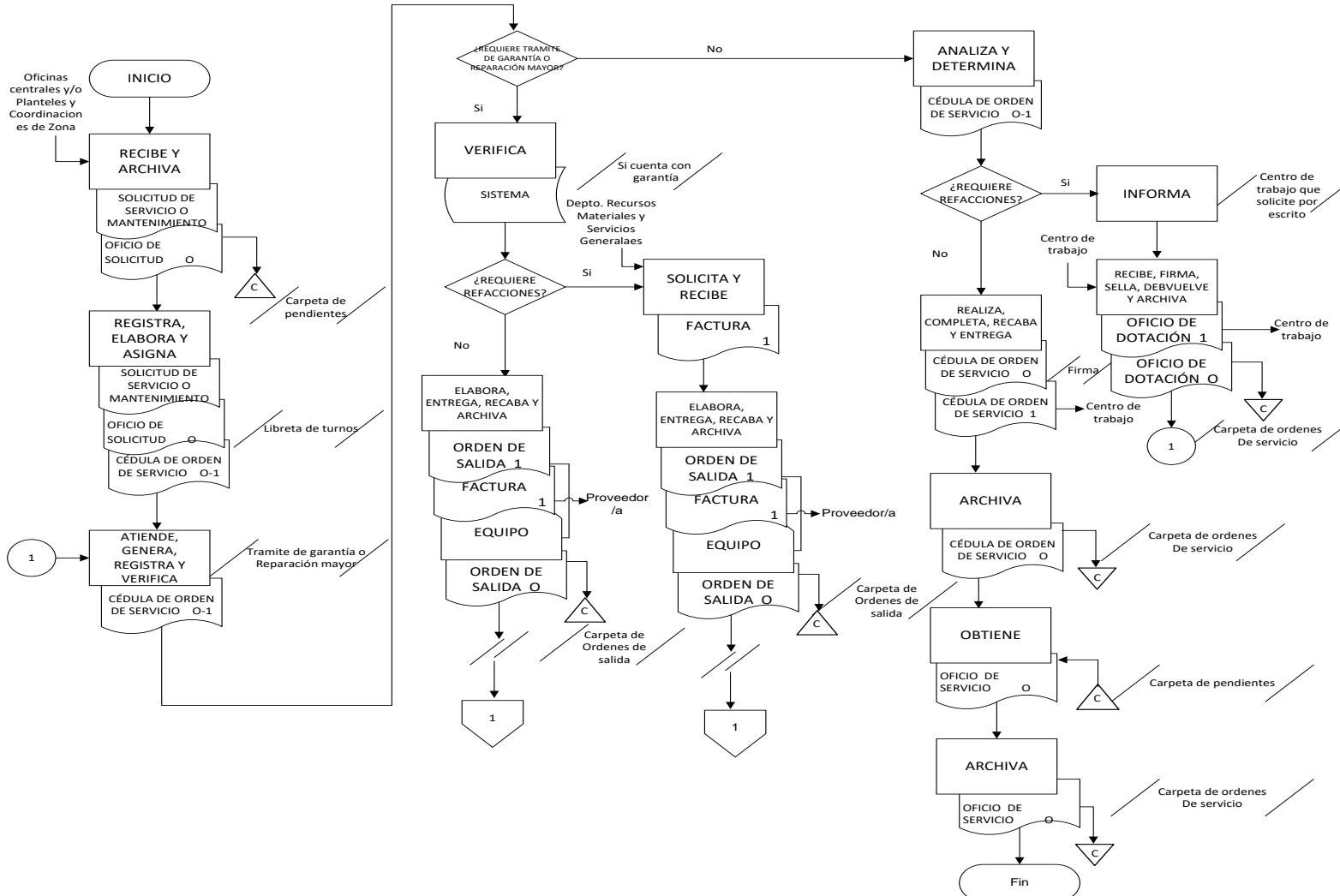
Conecta con los procedimientos:

- Pago de fondos Rotativos, sujetos a comprobar, viáticos, proveedores, servicios, terceros y otros, del departamento de Recursos Financieros
- Baja de bienes del departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

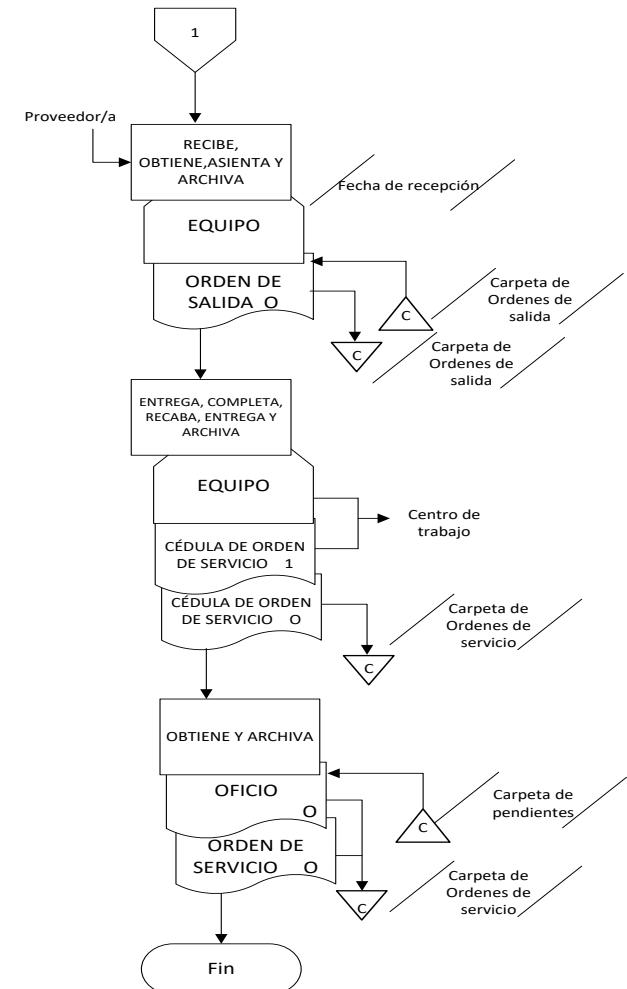
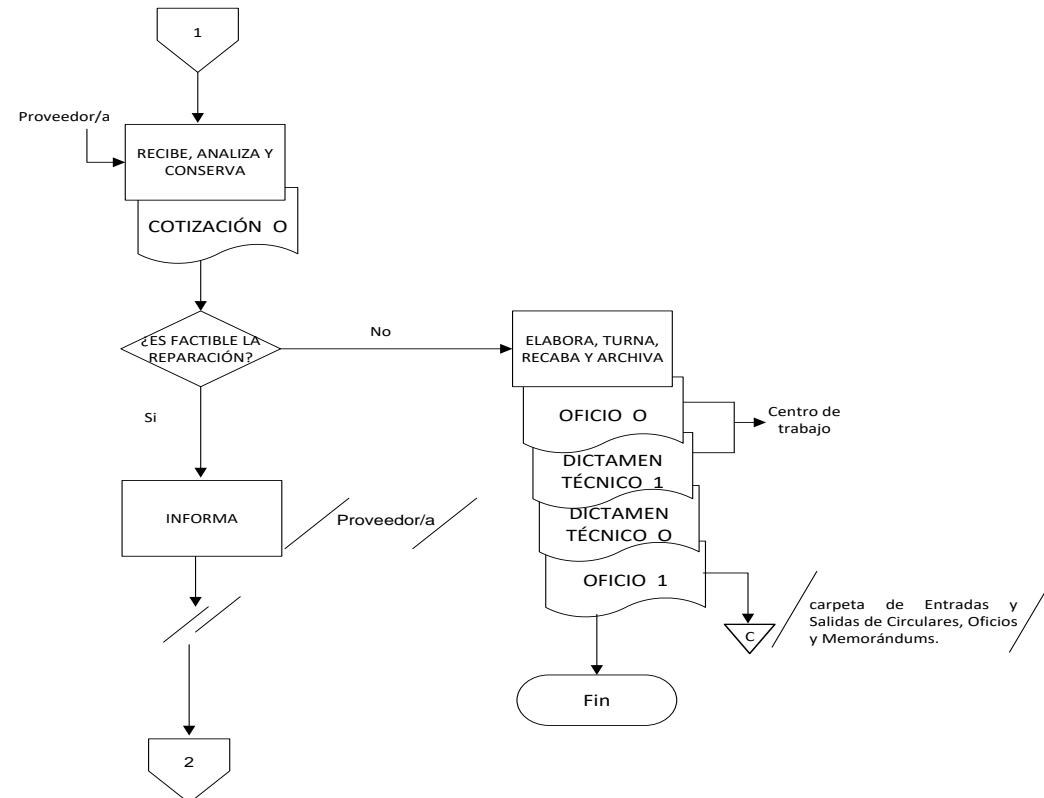
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO, MANTENIMIENTO REPARACIÓN EXTERNA Y TRAMITE DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE INFORMÁTICA





NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

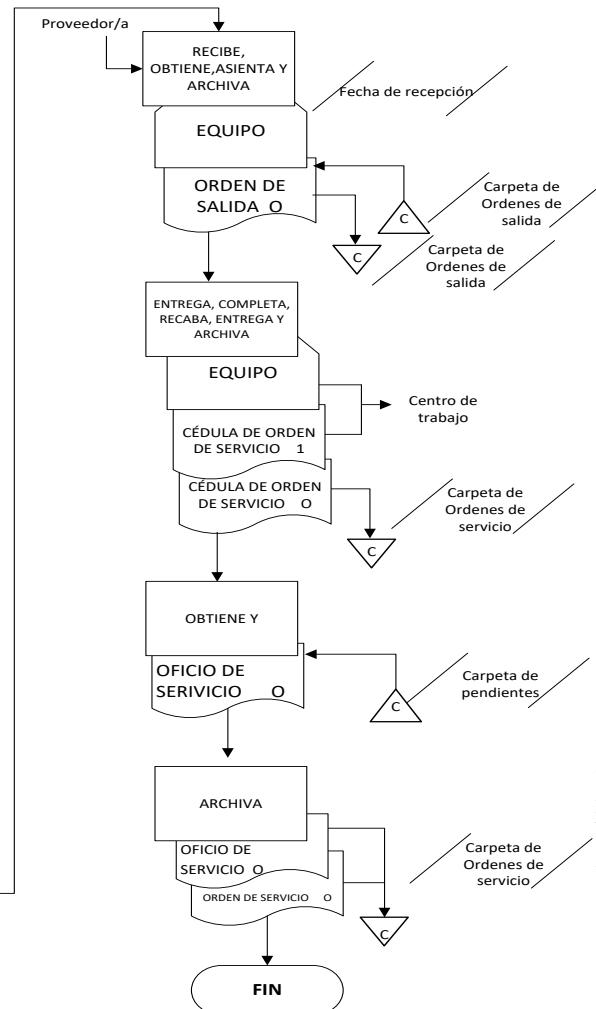
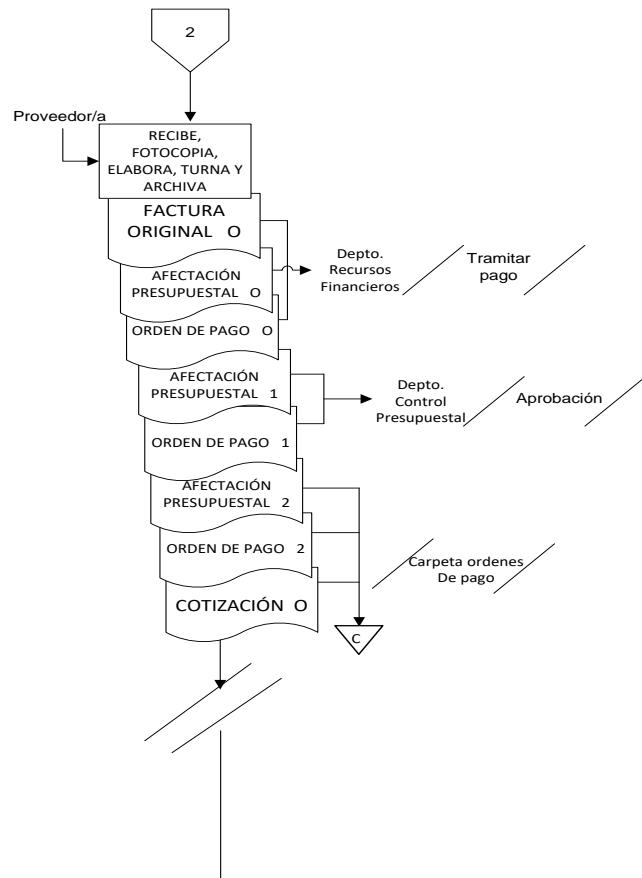
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO, MANTENIMIENTO REPARACIÓN EXTERNA Y TRAMITE DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE INFORMÁTICA





NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO, MANTENIMIENTO REPARACIÓN EXTERNA Y TRAMITE DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE INFORMÁTICA





Directorio

Lic. Abel Pérez Arciniega

Director General

Mtro. Leonel Lara Serna

Titular Del Órgano Interno de Control

Lic. Ricardo Garduño Rosales

Director de Asuntos Jurídicos

Lic. Claudio Arturo Espinoza Soto

Enlace Interinstitucional de Coordinadores

Mtra. Esperanza Aurora Hakim Vista

Titular de la Unidad de Género

Lic. Josafat Parada Ortega

Jefe de la Unidad de Comunicación Educativa

Dra. Yracema Cuevas Ortiz

Jefa de la Unidad de Transparencia



Firmas de Autorización

ELABORÓ

L.C. Onésimo Pérez Peralta

Director de Planeación, Programación y Presupuesto

REVISÓ

Lic. Claudio Arturo Espinoza soto

Enlace Interinstitucional de Coordinadores

AUTORIZACIÓN

En la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta Directiva, celebrada el día 28 de septiembre del 2018

Lic. Enrique Pérez Rodríguez
Secretario de Educación de Veracruz y
Presidente de la H. Junta Directiva

Ing. Miguel Alberto González Pérez
Director General de Planeación, Evaluación para el
Desarrollo de la SEFIPLAN y suplente del Dr. Guillermo Moreno Chazzarini
Secretario de Finanzas y Planeación

Lic. Abel Pérez Arciniega
Director General del COBAEV y
Presidente del Consejo Consultivo de Directores