



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Elaborado

Chetumal, Quintana Roo a 31 de agosto de 2023



## Índice

<b>I ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>II PRESENTACIÓN</b> .....	5
<b>III MARCO JURÍDICO</b> .....	6
<b>IV ORGANIGRAMA</b> .....	8
<b>V SIMBOLOGÍA</b> .....	9
<b>VI LISTADO DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	10
<b>VII DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	11
Instalación de la red de voz y datos .....	11
Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo .....	14
Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo .....	17
Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (soporte técnico) .....	20
Baja de equipo de cómputo .....	23
Desarrollo de sistemas .....	26
Mantenimiento de sistemas informáticos .....	29
Diseño, actualización y mantenimiento del sitio web .....	33
Respaldos de Información.....	37
Acceso a servicios de internet.....	41
<b>VIII ANEXOS</b> .....	45

## I ANTECEDENTES

La Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, nace el 15 de marzo de 2011, mediante el Decreto Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, en el cual se forma la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal. Pero sus antecedentes se remontan a 1974, año en que Quintana Roo hizo la Transición de territorio Federal a Entidad Federativa.

El 18 de octubre de 1974, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, se crea la Secretaría de Desarrollo Económico cuyo objetivo fundamental era promover y fomentar el desarrollo económico de la entidad en 1981 se adhiere a su estructura orgánica, la coordinación General del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado y la Operación del Convenio Único de Coordinación.

En abril de 1987, se le denominó Secretaría de Planeación, Conservando las funciones de la planeación, programación, control y evaluación de los proyectos de desarrollo, separando así todos los aspectos de la promoción económica.

Una nueva Reforma a la ley en la materia se realizó en enero de 1989, denominándose Secretaría de Programación y Presupuesto. En marzo de 1993 y con las mismas funciones se convierte en la Secretaría de Planeación y Programación.

En marzo de 1995, se reestructura la dependencia con el nombre de Secretaría de Desarrollo Social, añadiéndose a sus funciones la promoción y vigilancia del desarrollo urbano, Con estos cambios efectuados, se motivaron modificaciones a la estructura administrativa, con la finalidad de dar un mejor servicio a la ciudadanía, permitiendo manejar los programas sociales en el marco del Plan Estatal de Desarrollo.

El 8 de septiembre del año 2000, con las Reformas a la Ley Orgánica de la administración Pública Estatal, se realizó un nuevo cambio de dominación, mismo que dio origen a la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional, Sus atribuciones fueron encaminadas para proyectar y coordinar las políticas del desarrollo a través de la regulación y coordinación del Sistema Estatal y el comité de Planeación para el de Desarrollo del Estado. La SEPLADER contaba en su estructura con dos subsecretarías, la Planeación y la de Desarrollo Regional; y a partir del mes de mayo de 2007 con la publicación de la ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, se creó la Subsecretaría de Desarrollo Social.



El 15 de marzo de 2011, se publicó el decreto 438 en el Periódico Oficial del Estado, en el cual reformo que la Ley Orgánica de la Administración Pública de Estado de Quintana Roo, dando origen a la actual Secretaría de Desarrollo Social, la cual se construyó utilizando la estructura de la subsecretaría de Desarrollo Social de la hoy extinta Secretaría de Planeación. Y Desarrollo Regional. Lo anterior con la finalidad de coadyuvar y fomentar las relaciones con los grupos políticos sociales, así como dar adecuada atención política a las problemáticas de las comunidades indígenas y de las comunidades marginados en el Estado, en coordinación con las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública.

De acuerdo a la Reforma Publicada en el Periódico Oficial del Estado el 23 de junio de 2017 de la Ley Orgánica de la Administración del Estado de Quintana Roo, se modifica el nombre de la dependencia por Secretaría de Desarrollo Social. La reforma Publicada en el Periódico Oficial del Estado el 18 de marzo de 2023 de la Ley Orgánica de la Administración del Estado de Quintana Roo, se modifica el nombre de la dependencia por SECRETARÍA DE BIENESTAR.

Con la finalidad de formular, conducir y evaluar la política estatal de desarrollo social y programa sectorial de Bienestar Social, estableciendo una vinculación estrecha con los grupos sociales, mediante políticas públicas integrales, incluyentes y corresponsables para generar oportunidades y capacidades humanas a las personas con mayor desventaja social, impulsando la autosuficiencia alimentaria, inclusión a las actividades de la economía social y solidaria así como acciones que conlleven a la igualdad de oportunidades y bienestar social, para alcanzar el progreso de la población quintanarroense.

## II PRESENTACIÓN

El presente manual de procedimientos recopila de manera documental las actividades que realiza la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para proporcionar seguridad informática, llevar a cabo el desarrollo y mantenimiento de sistemas, de infraestructura informática y la prestación de servicios de tecnologías de la información, con el objetivo de que la Secretaría de Desarrollo Bienestar cuente con los siguientes alcances tecnológicos:

- Máximo aprovechamiento de los equipos de la infraestructura que proporciona voz y datos.
- Homologación de tecnologías para una administración y operación más eficaces.
- Movilidad para el acceso a los servicios tecnológicos para los usuarios.
- Soporte continuo para atender los incidentes tecnológicos.

A través de estos objetivos, se busca mantener los recursos tecnológicos a la vanguardia para brindar servicios informáticos eficientes.

Así mismo, los procedimientos del presente manual contemplan las actividades que permiten proporcionar los servicios correspondientes al desarrollo de sistemas, infraestructura tecnológica, telecomunicaciones, equipo de cómputo, servicios de apoyo a usuarios y seguridad informática.

El manual de Procedimientos tiene como objetivo ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar le confiere a la Unidad Administrativa, y contiene los siguientes apartados:

**Organigrama**, que muestra las áreas que integran el área la Unidad Administrativa.

**Simbología**, indica el nombre y significado de los símbolos utilizados en los diagramas de flujo de cada procedimiento.

**Descripción de procedimientos**, incluye el nombre, objetivo, normas, descripción narrativa y diagrama de flujo de las actividades que efectúan las áreas que integran la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### III MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Planeación.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Coordinación Fiscal.

#### Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo.
- Ley para el fomento de las Sociedades Cooperativas en el Estado de Quintana Roo.
- Constitución Política del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Coordinación fiscal del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social.
- Reglamento de la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de La Ley de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo.



- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027.

### IV ORGANIGRAMA

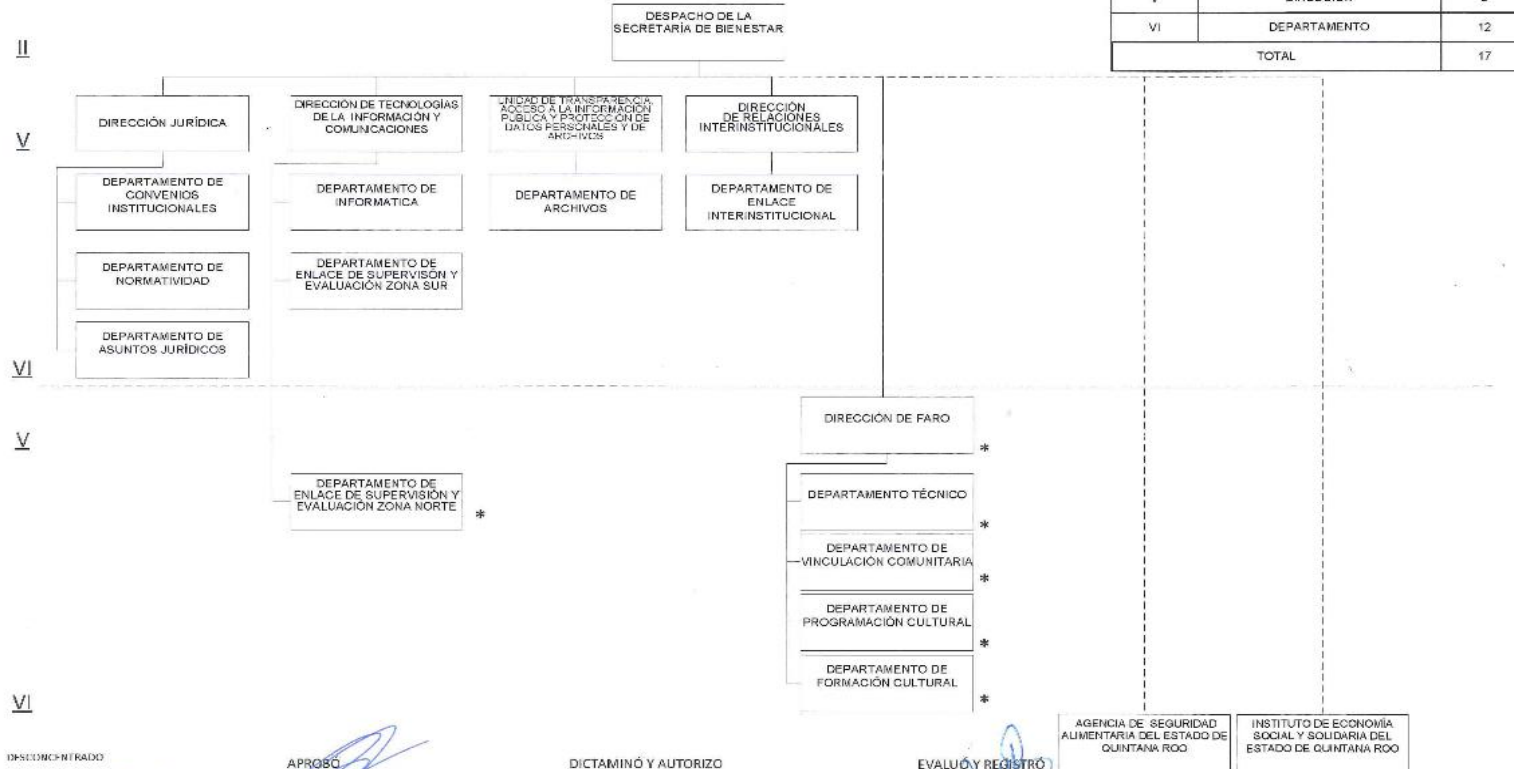


NIVEL

GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE BIENESTAR  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL AUTORIZADA  
JUNIO 2023



NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOTAL
II	DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR	-
V	DIRECCIÓN	5
VI	DEPARTAMENTO	12
TOTAL		17



DESIGNADO

APROBO

DICTAMINÓ Y AUTORIZO

EVALUÓ Y REGISTRÓ

*[Signature]*  
LIC. LUIS PABLO BUSTAMANTE BELTRÁN  
SECRETARIO DE BIENESTAR

*[Signature]*  
LIC. EUGENIO SEGURA VÁZQUEZ  
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

*[Signature]*  
LCP. REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO  
SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA





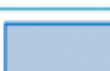








AGENCIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
INSTITUTO DE ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

\* Unidades administrativas adscritas a Cancún

LA PRESENTE ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL QUEDÓ REGISTRADA EL 28 DE JUNIO DE 2023, A CORTE JUNIO 2023 CON EL NÚMERO DE REGISTRO R-SECOES/ORG/017/DEP-SEBIEN/VI/2023, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 43 FRACCIÓN XXXIX DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Y ARTÍCULO 42 FRACCIÓN XXVII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA.



## V SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio o final	Indica el principio o el final del proceso.
	Entrada Datos	Entrada o salida de datos.
	Entrada manual	Introducción de datos.
	Subproceso predefinido	Conexión con procesos o rutinas ya definidas.
	Acción o proceso	Proceso, acción, tarea,...
	Decisión	Análisis de datos o proceso para tomar un camino u otro.
	Conector	Enlaza dos partes de un diagrama en la misma página.
	Conector fuera de página	Enlaza dos partes de un diagrama en diferentes páginas.
	Documento	Salida de documento.
	Multidocumento	Salida varios documentos.
	Línea de flujo	Dirección del proceso.
	Interacción	Une dos formas que tienen que realizarse a la vez.
	Repetición	Indica que se repita un número de veces las instrucciones.



## VI LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

1. Instalación de la red de voz y datos
2. Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo
3. Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo
4. Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (soporte técnico)
5. Baja de equipo de cómputo
6. Desarrollo de sistemas
7. Mantenimiento de sistemas informáticos
8. Diseño, actualización y mantenimiento del sitio web
9. Seguridad Informática
10. Acceso a servicios de Internet
11. Solicitud de Material

## VII DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>Nombre de la Unidad</b> <b>Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Instalación de la red de voz y datos	<b>Fecha:</b>  Agosto 2023
---	---	-------------------------------------

### Objetivo:

Integrar una infraestructura de comunicaciones funcional de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.

**Frecuencia:** Eventual

### Normas:

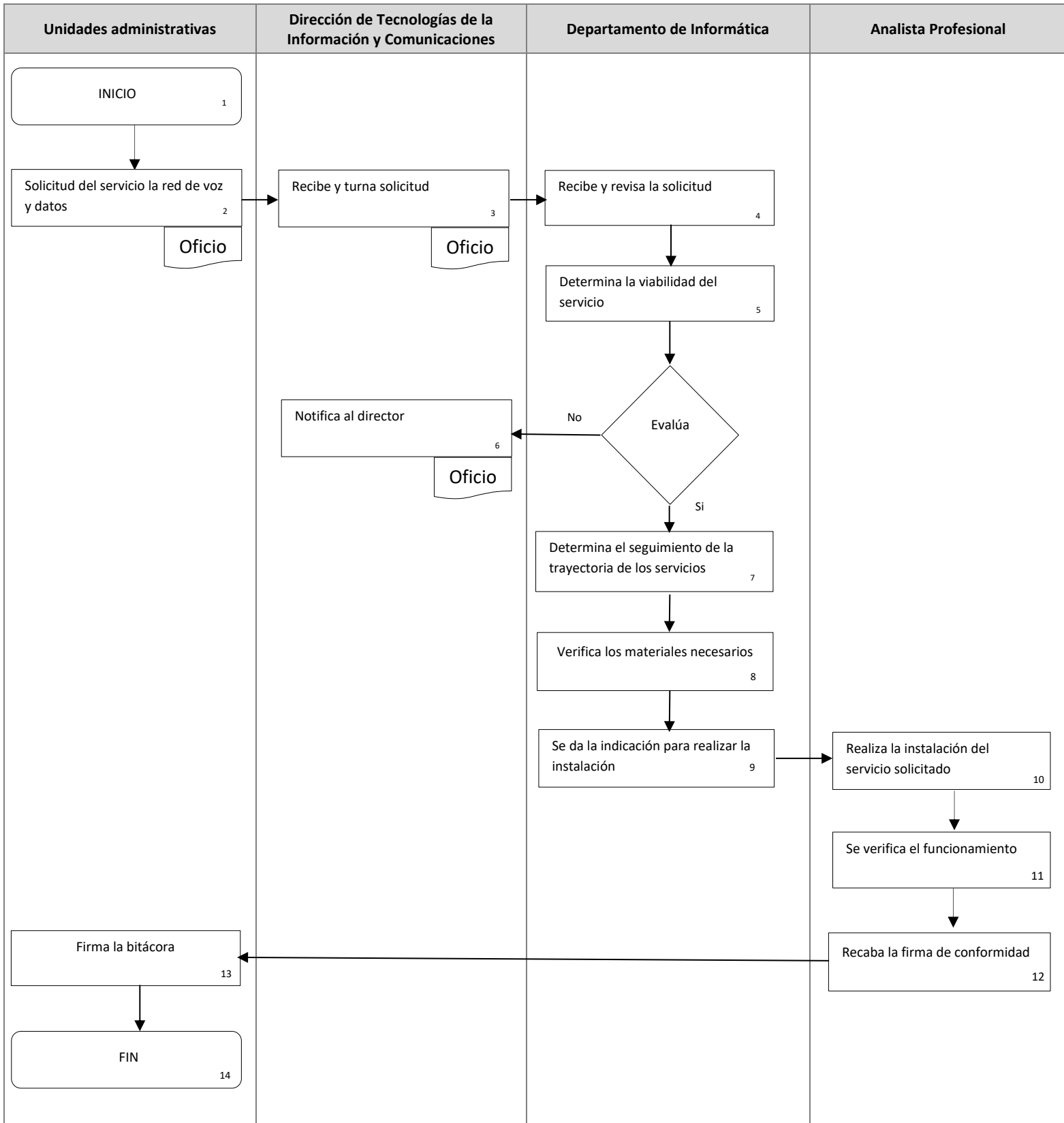
Las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar que requieran de instalación de los servicios de la red de voz y datos, deberán enviar su solicitud por escrito a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debidamente autorizada por el titular de la unidad administrativa; asimismo deberán ser registradas en el formato de bitácora de solicitudes (actividades en general) de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones determinará los requerimientos de materiales necesarios para instalar los servicios de la red de voz y datos, previa revisión física de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar y deberá solicitarlos a la Dirección Administrativa.

La instalación de la red de voz y datos dependerá de la ubicación física con la que se cuente y de las condiciones de seguridad para proporcionar el servicio.

Las fallas que se detecten en la red de voz y datos deberán ajustarse para que el usuario tenga acceso sin dificultad.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio el proceso.
2	Unidades administrativas	Solicitan a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones vía solicitud por oficio para instalar o ampliar la red de voz y datos.
3	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe la solicitud y turna al Departamento de Informática para su atención.
4	Departamento de Informática	Recibe y revisa el oficio de solicitud.
5	Departamento de Informática	Evalúa el área de trabajo de la unidad administrativa que envió dicha solicitud, para determinar la viabilidad de la instalación de los servicios de la red voz y datos.
6	Departamento de Informática	En caso de no ser viable la ubicación para instalar la red de voz y datos: Notifica al director.
7	Dirección de Tecnologías de la Información	En caso de ser viable la ubicación para instalar la red de voz y datos: Determina el seguimiento de la trayectoria de los servicios de la red de voz y datos y los requerimientos de materiales para efectuar la instalación.
8	Departamento de Informática	Verifica los materiales necesarios para la instalación.
9	Departamento de Informática	Da la indicación para elaborar la instalación.
10	Analista Profesional	Realiza la instalación del servicio solicitado.
11	Analista Profesional	Se verifica que el servicio funcione correctamente.
12	Analista Profesional	Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (actividades en general) del titular que recibió el servicio solicitado.
13	Unidad administrativa	Firma la bitácora de solicitudes (actividades en general).
14		Termina el procedimiento.



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	<b>Fecha:</b>
		Agosto 2023

**Objetivo:**

Que el equipo de cómputo con el que cuenta la Secretaría de Bienestar se encuentre en un nivel funcional óptimo, a fin de que las unidades administrativas de la Secretaría puedan procesar con oportunidad la información que manejan.

**Frecuencia:** Periódica

**Normas:**

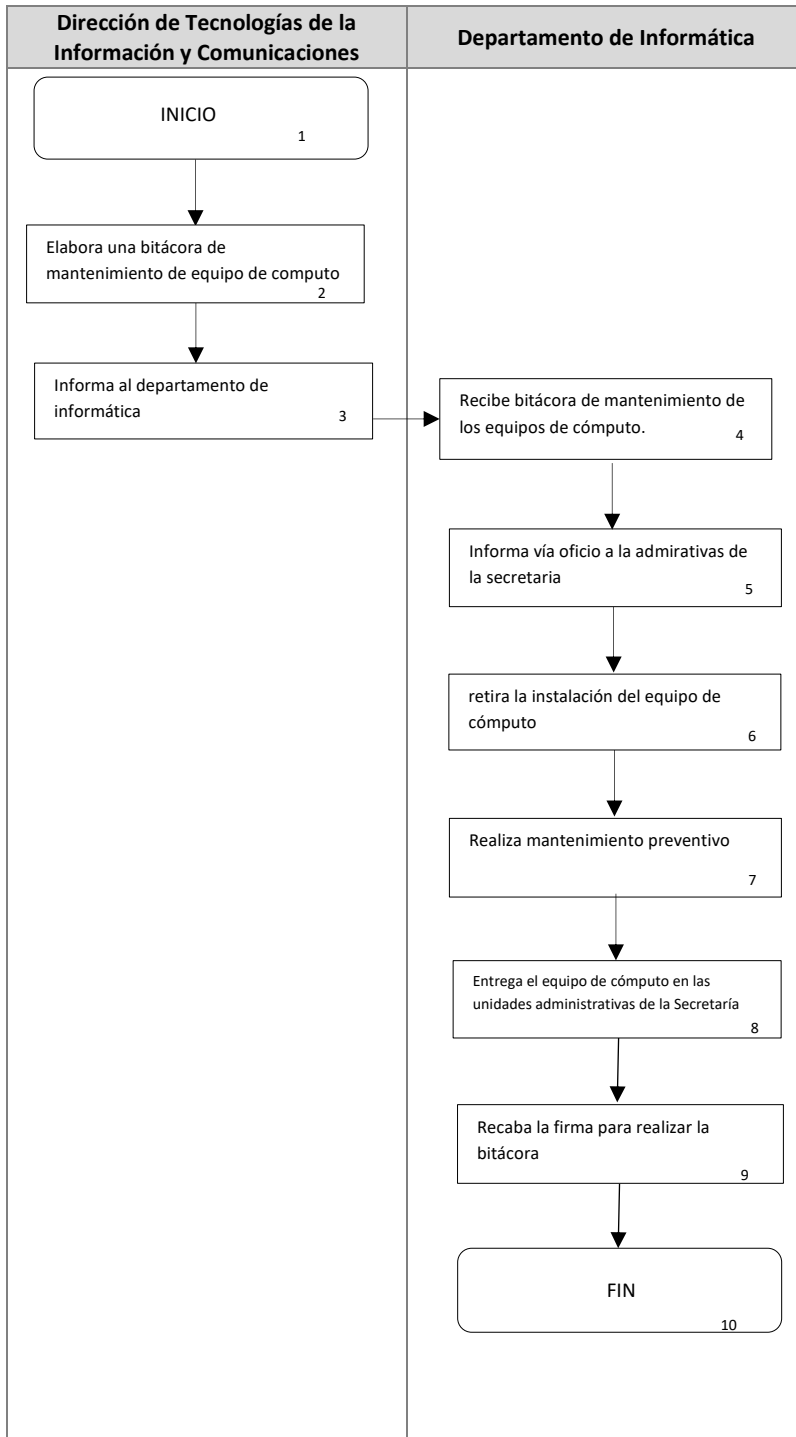
El mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, se elaborará con base en el inventario de equipo de cómputo con el que cuenten las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.

Las solicitudes de mantenimiento al equipo de cómputo, deberán ser registradas en el formato de bitácora de mantenimiento de equipos de cómputo, además de presentarse por oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El mantenimiento preventivo se proporcionará a los equipos siempre y cuando se cuente con los materiales necesarios para la realización del servicio.

El equipo de cómputo que se entregue a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su mantenimiento preventivo, se devolverá a las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar en el transcurso de un día hábil.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Dirección de Tecnologías de Información	Elabora una bitácora de mantenimiento de los equipos de cómputo derivada al organigrama de la Secretaría de Bienestar, donde llevara el control de los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo de la Secretaría.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Turna al Departamento de Informática vía oficio, el calendario del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Secretaría.
4	Departamento de Informática	Recibe bitácora de mantenimiento de los equipos de cómputo.
5	Departamento de Informática	Informa vía oficio, con un día de anticipación a las unidades administrativas de la Secretaría, la programación del mantenimiento al equipo de cómputo e instruye al personal a su cargo para atender la solicitud.
6	Analista Profesional	Acude a las unidades administrativas de la Secretaría, retira la instalación del equipo de cómputo programado para mantenimiento.
7		Realiza mantenimiento preventivo y depura el software del equipo de cómputo.
8		Entrega el equipo de cómputo en las unidades administrativas de la Secretaría y lo instala informando a los usuarios que ya fue realizado el mantenimiento preventivo.
9		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de mantenimiento de los equipos de cómputo del titular que recibió el servicio solicitado.
10		Termina el procedimiento.





<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-03	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo	Agosto 2023

**Objetivo del Servicio:**

El equipo de cómputo con el que cuentan las diversas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar se encuentre en óptimas condiciones, a fin de que la información que manejan pueda ser procesada oportunamente.

**Frecuencia:** Eventual

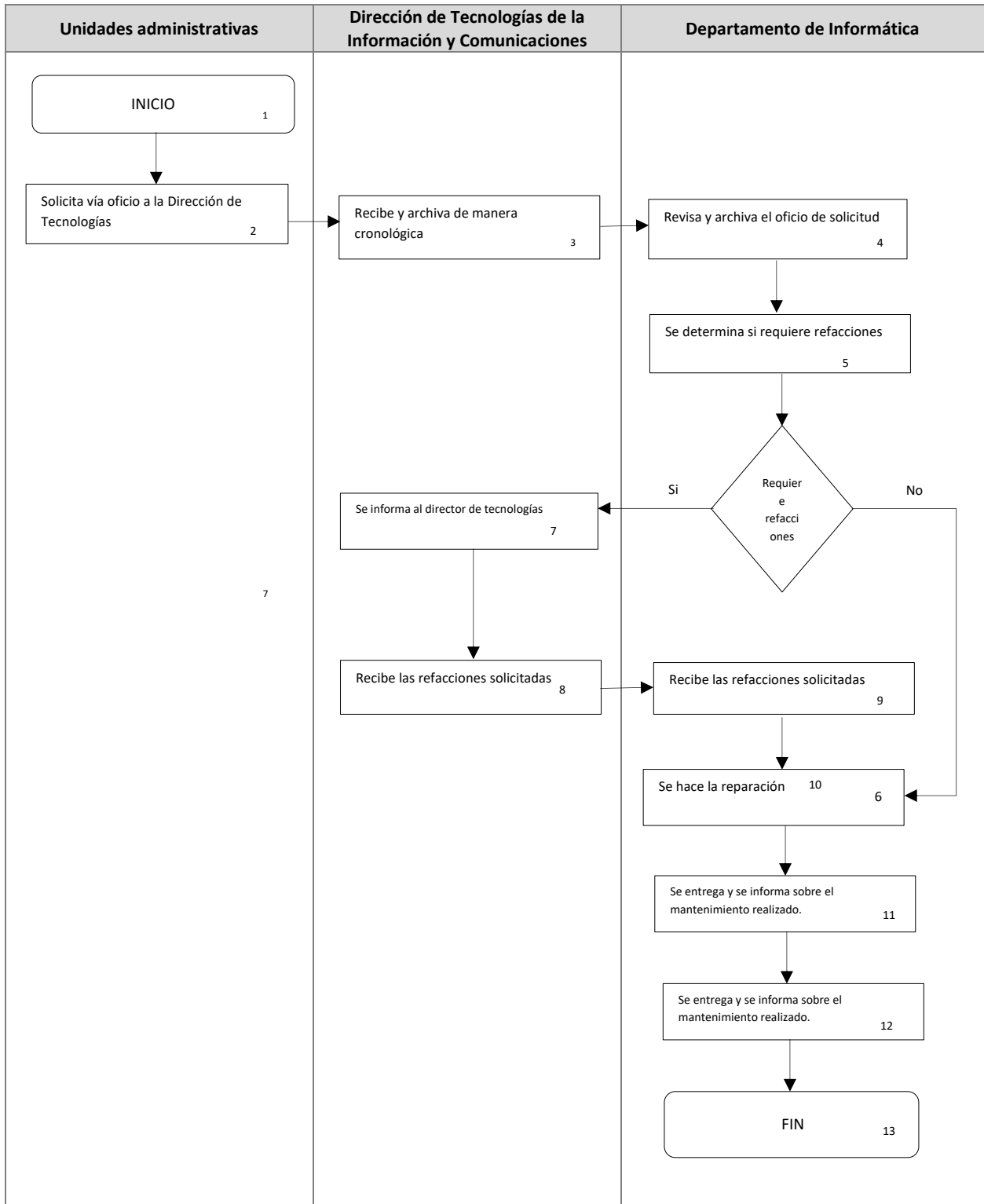
**Normas:**

Los servicios de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo, deberán anotarse en el formato de bitácora de mantenimiento de equipos de cómputo.

El mantenimiento correctivo se llevará a cabo a los equipos de cómputo siempre y cuando se cuente con el material necesario para la realización del servicio.

El equipo de cómputo que se entregue a la Dirección de Tecnologías de Información para su mantenimiento correctivo, será devuelto a las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar en tiempo y forma dependiendo de la falla existente.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Unidades administrativas	Solicita vía oficio en original a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la solicitud de servicio de mantenimiento de hardware de los equipos de cómputo.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe, archiva de manera cronológica y turna al Departamento de Informática.
4	Departamento de Informática	Revisa y archiva el oficio de solicitud e instruye al personal a su cargo para atender la solicitud.
5		Determina de acuerdo a las condiciones del equipo de cómputo si la falla detectada requiere de la compra de refacciones.
6		En caso de no requerir refacciones: Corrige las fallas al equipo de cómputo para que sea entregado en la unidad administrativa.
7		En caso de requerir refacciones: Informa al Director de Tecnologías de la Información.
8	Dirección de Tecnologías de Información	Elabora oficio en original para solicitar a la Dirección Administrativa la compra de refacciones.
9		Recibe de la Dirección Administrativa las refacciones solicitadas y las turna al Departamento de Informática para el equipo que requiere del mantenimiento correctivo.
10	Departamento de Informática	Recibe el material solicitado e instruye al personal a su cargo que efectúen la reparación que permita su funcionamiento adecuado.
11		Entrega el equipo de cómputo a la unidad administrativa, lo instala e informa a los usuarios del mantenimiento realizado.
12		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de mantenimiento de los equipos de cómputo del titular que recibió el servicio solicitado.
13		Termina el procedimiento.



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-04	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (soporte técnico)	Agosto 2023

**Objetivo del Servicio:**

Solucionar los problemas en cuanto a soporte técnico del equipo de cómputo se refiere, de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.

**Frecuencia:** Eventual

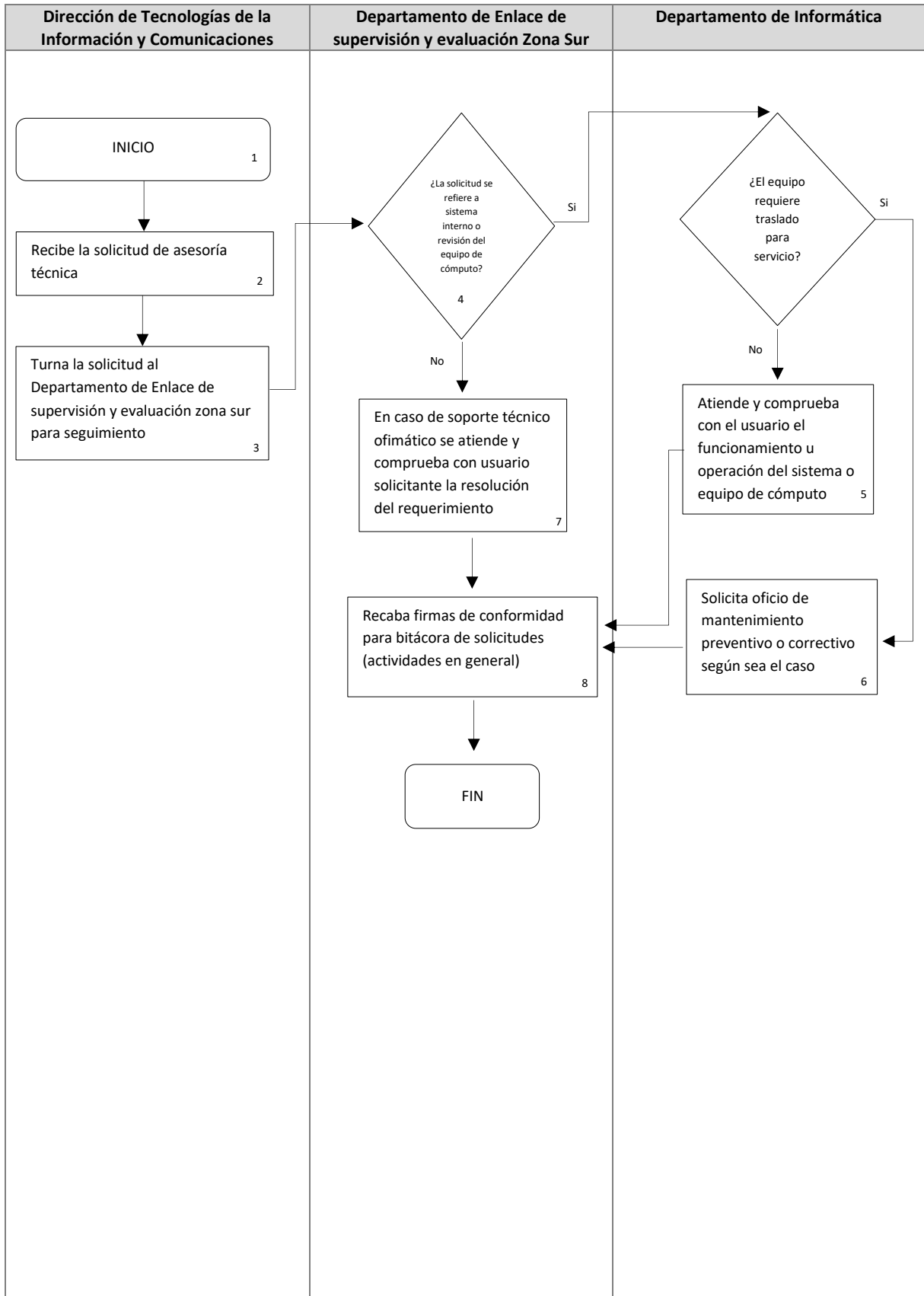
**Normas:**

Las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar deberán solicitar la asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o personalmente al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El servicio de asesoría de soporte técnico de equipo de cómputo se registrará en el formato de bitácora de solicitudes (actividades en general) en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tendrá la obligación de brindar asesoría técnica (vía telefónica o presencial) al personal de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar sobre el equipo de cómputo. En caso de ser necesario, se procede a la revisión física del equipo.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe vía telefónica o por correo electrónico de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar, la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.
3		Turna la solicitud vía telefónica o por correo electrónico de asesoría técnica al Departamento de enlace y supervisión zona sur para evaluación y seguimiento.
4	Departamento de Enlace de supervisión y evaluación zona sur	En caso de tratarse de un tema relacionado con sistemas o equipo de cómputo: Solicita apoyo al departamento de informática para dar atención.
5	Departamento de Informática	En caso de no requerir el traslado físico del equipo de cómputo: Explica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo. Comprueba con el usuario el funcionamiento u operación del sistema o equipo de cómputo y notifica de atendido en bitácora.
6	Departamento de Informática	En caso de requerir el traslado físico del equipo de cómputo: Informa al titular de la unidad administrativa que realice oficio de solicitud de mantenimiento preventivo o correctivo según sea el caso, a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y notifica a Departamento de enlace de supervisión y evaluación zona sur
7	Departamento de Enlace de supervisión y evaluación zona sur	En caso de tratarse de soporte técnico ofimático: atiende, da seguimiento a la solicitud y verifica con usuario le resolución del requerimiento.
8	Departamento de Enlace de supervisión y evaluación zona sur	Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (actividades en general) del titular que recibió el servicio solicitado.
9		Termina el procedimiento.



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-05	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Baja de equipo de cómputo	Agosto 2023

**Objetivo:**

El equipo de cómputo obsoleto y/o con daño físico de hardware o software que no cumplan con el objetivo de su adquisición y asignación sean desincorporados de la Red de Comunicaciones.

**Frecuencia:** Eventual

**Normas:**

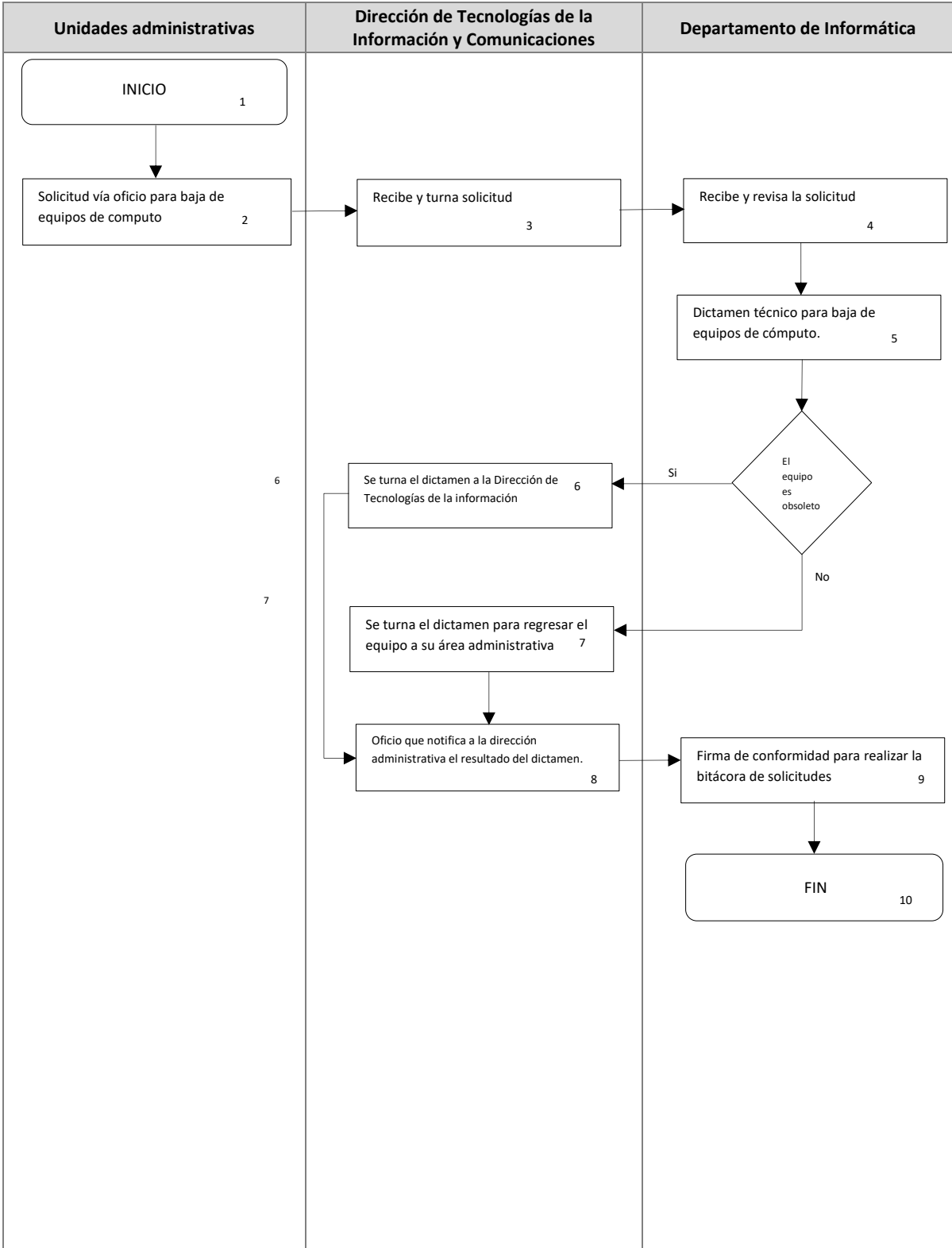
El equipo de cómputo que no cumpla con las especificaciones que permitan un rendimiento óptimo para las necesidades de Secretaría de Bienestar serán dados de baja con su respectivo dictamen técnico el cuál, especificará detalladamente el motivo de la baja.

El diagnóstico técnico será informado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a la Dirección Administrativa para su conocimiento y ellos realicen los trámites correspondientes.

El dictamen técnico especificará el motivo detallado de la baja de equipo de cómputo.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Unidades administrativas	Solicita vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el diagnóstico técnico para baja del equipo de cómputo.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe, archiva de manera cronológica y turna al Departamento de Informática.
4	Departamento de Informática	Revisa y archiva el oficio de solicitud e instruye al personal a su cargo para atender la solicitud.
5		Se realiza un dictamen técnico de acuerdo a las condiciones del equipo de cómputo para así determinar la baja del equipo.
6		En caso de que el dictamen técnico determine que el equipo de cómputo es obsoleto o inutilizable se turna dicho dictamen a la Dirección de Tecnologías de Información.
7		En caso de que el dictamen técnico determine que el equipo de cómputo no es obsoleto o inutilizable se turna dicho dictamen a la Dirección de Tecnologías de Información para regresar el equipo a su área de trabajo.
8	Dirección de Tecnologías de Información	Elabora oficio en original, notificándole a la dirección administrativa el resultado del dictamen técnico y procedan con el trámite correspondiente para baja del equipo de cómputo.
9	Departamento de Informática	Recaba la firma de conformidad en la bitácora de mantenimiento de los equipos de cómputo del titular que recibió el servicio solicitado.
10		Termina el procedimiento.





<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-06	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Desarrollo de sistemas	Agosto 2023

**Objetivo:**

Atender las necesidades para el manejo de la información que las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar lo requieran, implementando sistemas informáticos que permitan emitir informes oportunos para la toma de decisiones.

**Frecuencia:** Eventual

**Normas:**

Las solicitudes para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas de las áreas de la Secretaría de Bienestar, deberán ser registradas en el formato de bitácora de solicitudes (sistemas de información), además de presentarse por escrito a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El tiempo de la entrega del Sistema Informático a las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar, dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones proporcionará a la unidad administrativa solicitante los usuarios del Sistema, capacitación necesaria, a fin de que se aproveche a su máxima capacidad.

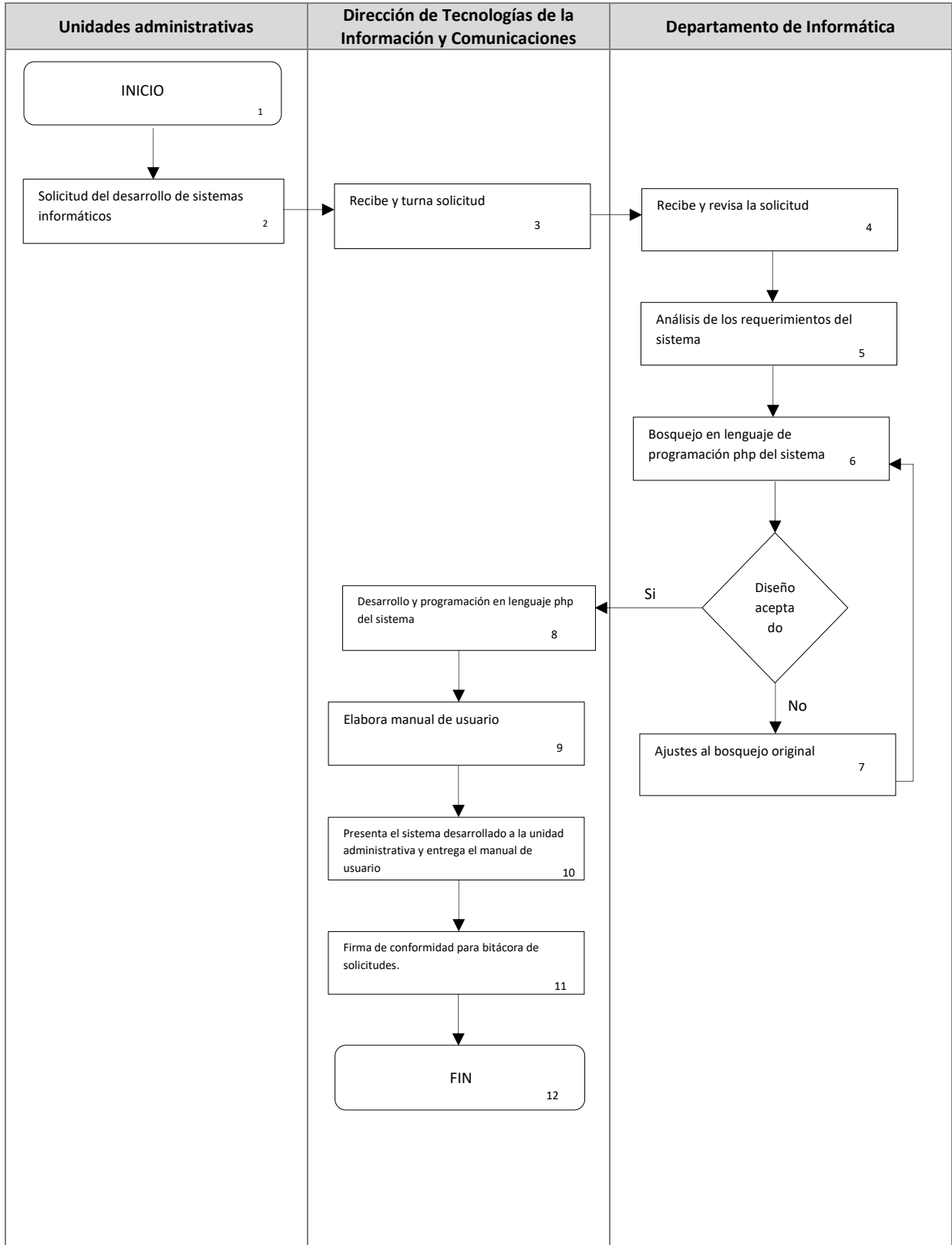
El lenguaje de programación que se utilizará para elaborar el Sistema Informático será PHP, de acuerdo a las necesidades que se requieran para el desarrollo del mismo.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones proporcionará mantenimiento y asesoría técnica permanente sobre los Sistemas Informáticos que se desarrollen para las áreas de la Secretaría de Bienestar.

El desarrollo de Sistemas Informáticos se realizará con base en la información que proporcionen las unidades administrativas a través de entrevistas con el personal usuario, además de considerar los documentos tales como cuestionarios, cédulas, tarjetas y formatos.

La unidad administrativa solicitante será responsable de proporcionar la información para el desarrollo de Sistemas Informáticos, con apego al marco normativo que corresponda al proceso a desarrollar.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Unidades administrativas	Solicita vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la solicitud para desarrollar un sistema informático que satisfaga sus necesidades en el manejo de la información.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe, archiva de manera cronológica y turna al Departamento de Informática.
4	Departamento de Informática	Revisa y archiva el oficio de la solicitud e instruye al personal a su cargo para atender la solicitud.
5		Se realiza un análisis de los requerimientos del sistema con la unidad administrativa solicitante y se determinan los tiempos de entrega, anotando los acuerdos en la bitácora de solicitudes (sistemas de información).
6		Elabora en lenguaje de programación un bosquejo del Sistema Informático y presenta a la unidad administrativa solicitante el diseño conceptual, alcance, beneficios y restricciones del sistema informático diseñado.
7		En caso de no aceptar el diseño del Sistema Informático: Realiza ajustes al bosquejo original con base en los requerimientos que requiera la unidad administrativa, anotando los cambios en la bitácora de solicitudes (sistemas de información).
8	Dirección de Tecnologías de Información	En caso de aceptar el diseño del Sistema Informático: Realiza el desarrollo y la programación del sistema informático en el lenguaje de programación php.
9		Elabora el manual del usuario.
10		Presenta a la unidad administrativa solicitante el sistema informático desarrollado y entrega el Manual del usuario.
11		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (sistemas de información) del titular que recibió el servicio solicitado.
12		Termina el procedimiento.



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-07	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Mantenimiento de sistemas informáticos	Agosto 2023

**Objetivo:**

Atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento en las diversas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar, a manera de estar acorde a las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actuales.

**Frecuencia:** Eventual

**Normas:**

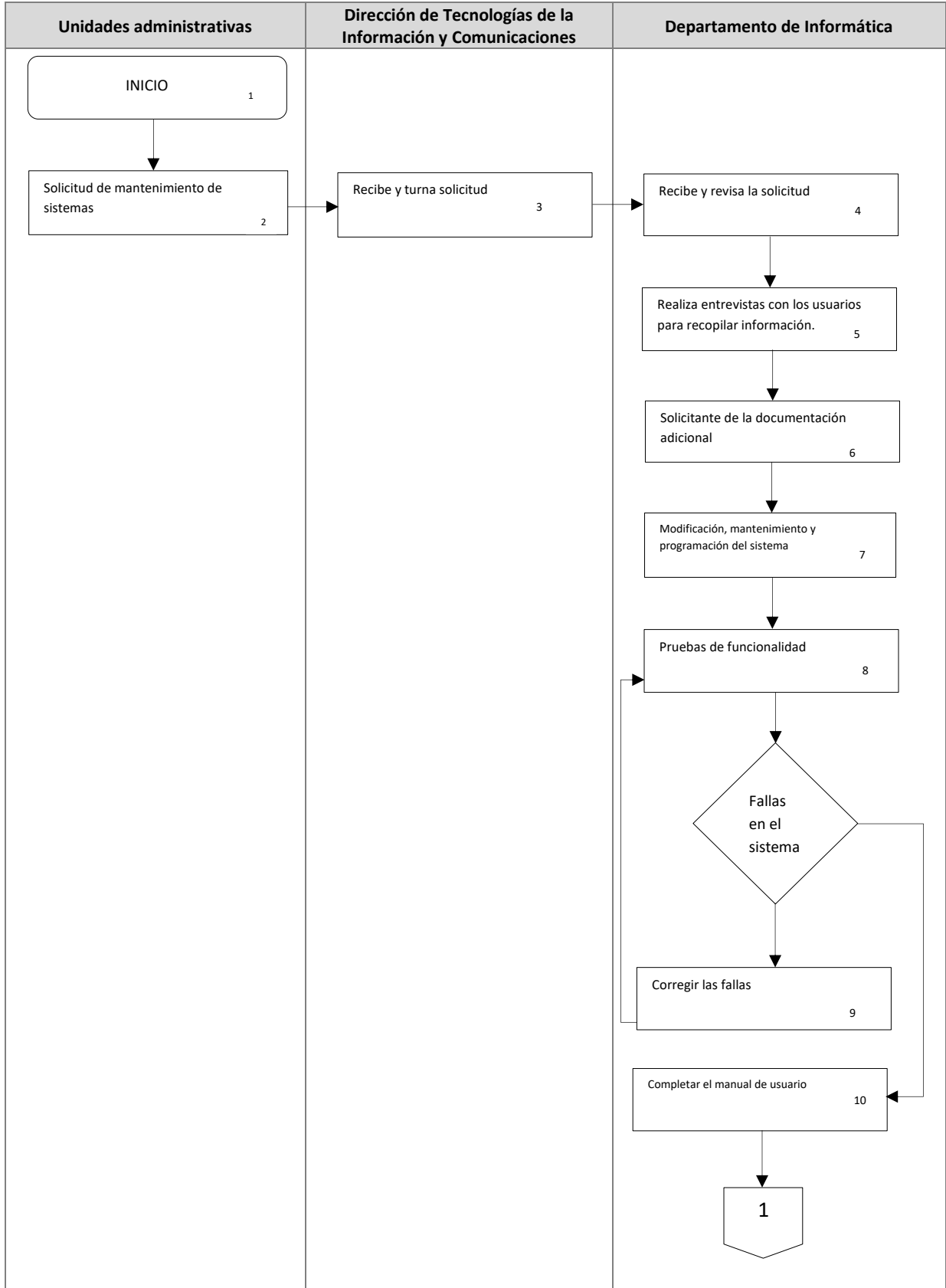
La solicitud de mantenimiento de sistemas se recibirá de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar por escrito, así mismo deberá ser registrada en el formato de bitácora de solicitudes (sistemas de información) de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El tiempo de modificación del sistema informático dependerá de la cantidad y complejidad de los procesos a actualizar.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones proporcionará la capacitación al personal usuario de la unidad administrativa solicitante sobre las adecuaciones realizadas al sistema informático.

La actualización de sistemas informáticos se realizará con base en la información que proporcionan las unidades administrativas usuarias del mismo, a través de entrevistas con el personal involucrado.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Unidades administrativas	Se envía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la solicitud de mantenimiento de sistemas, adecuar los sistemas informáticos de acuerdo a las necesidades actuales en el manejo de datos.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe, archiva de manera cronológica y turna al Departamento de Informática.
4	Departamento de Informática	Revisa y archiva la solicitud e instruye al personal a su cargo para tender la solicitud.
5		Acude a la unidad administrativa de la Secretaría de Bienestar que solicito las adecuaciones al sistema informático y realiza entrevistas con los usuarios, a fin de recopilar información que permita determinar las necesidades y anotándolos en la bitácora de solicitudes (sistemas de información).
6		Recibe de la unidad administrativa de la Secretaría de Bienestar solicitante la documentación adicional y la analiza para obtener mayor información.
7		Realiza la modificación, el mantenimiento y la programación del sistema Informático.
8		Realiza pruebas de funcionalidad y operación del sistema informático y verifica su correcto arranque y funcionamiento.
9		En caso de existir fallas: Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada al sistema informático.
10		En caso de no existir fallas: Complementa el Manual del usuario.
11		Presenta a la unidad administrativa solicitante el sistema informático desarrollado y entrega el Manual del usuario.
12		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (sistemas de información) del titular que recibió el servicio solicitado.
13		Termina el procedimiento.



Unidades administrativas	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Departamento de Informática
		<pre>graph TD; 1{{1}} --&gt; 11[Presentar el sistema a la unidad administrativa 11]; 11 --&gt; 12[Recaba firmas para conformidad de la bitácora 12]; 12 --&gt; 13[FIN 13];</pre>



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-08	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Diseño, actualización y mantenimiento del sitio web	Agosto 2023

**Objetivo:**

Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la Secretaría de Bienestar difundir y promover los programas, acciones y normatividad.

**Frecuencia:** Eventual

**Normas:**

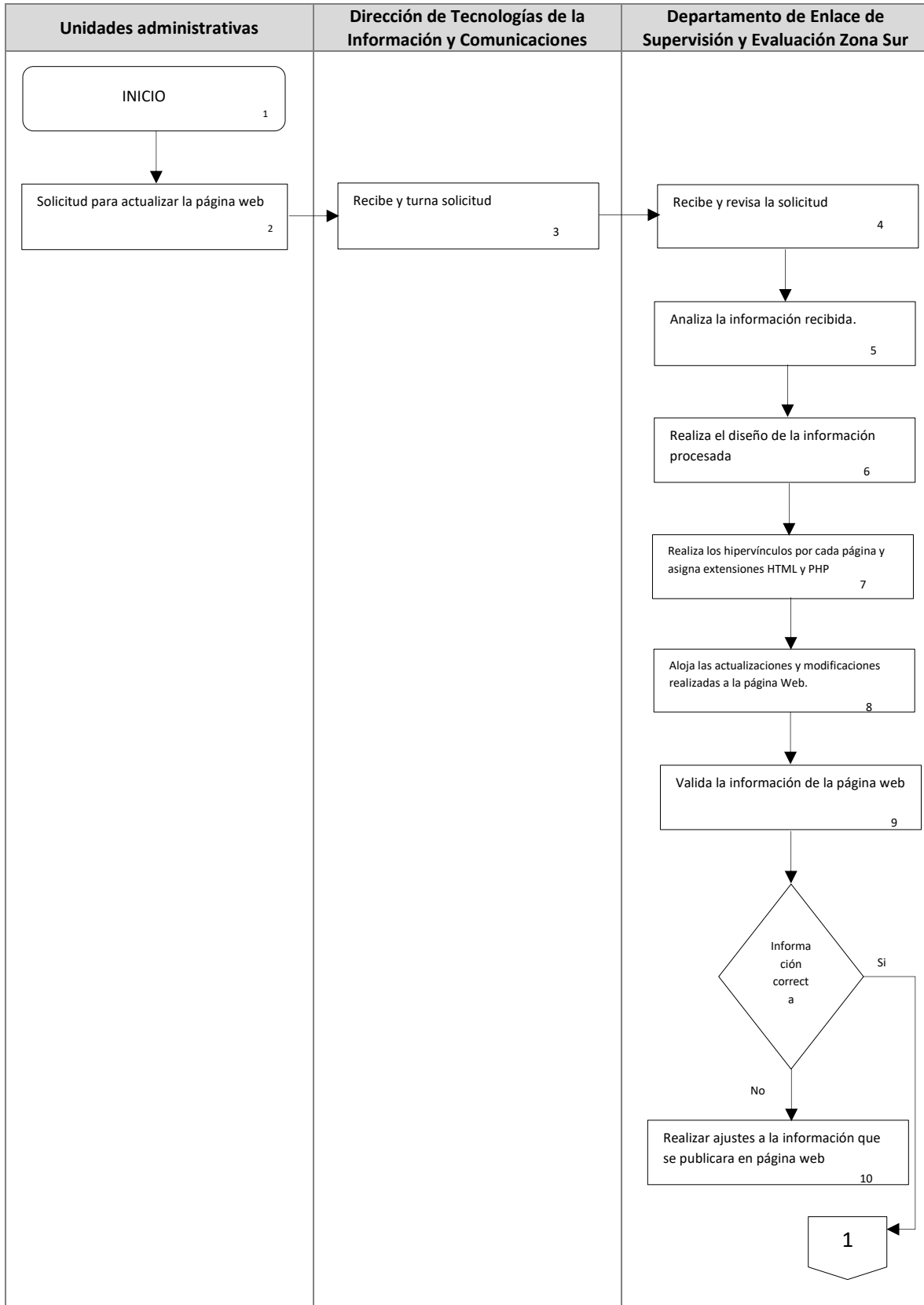
Las solicitudes de las unidades administrativas para la publicación de información en la página Web, deberán ser registradas en el formato bitácora de solicitudes (página web).

El oficio de solicitud para la actualización de la página Web, deberá ser autorizado por los titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.

La página web de la Secretaría de Bienestar será actualizada de manera permanente de acuerdo a los programas de difusión de la información de la Dependencia.

La información que las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar entreguen a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que sea incluida en la página web, deberá ser validada previamente por la Dirección de Comunicación Social y posteriormente proporcionada adjunta a la solicitud y vía correo electrónico.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Unidades administrativas	Solicita vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la solicitud para actualizar la página web.
3	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe, archiva de manera cronológica y turna al Departamento de Informática.
4	Departamento de enlace de supervisión y evaluación zona sur	Revisa y archiva la tarjeta de solicitud e instruye al personal a su cargo para atender la solicitud.
5		Analiza la información recibida y previamente aprobada por la Dirección de Comunicación Social.
6		Realiza el diseño de la información procesada y de la página Web en el software correspondiente.
7		Realiza los hipervínculos para cada una de las páginas que serán actualizadas y asigna extensiones HTML o PHP de acuerdo con la información procesada.
8		Acceso al Servidor de la Secretaría de Bienestar y aloja las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página Web.
9		Acude a la unidad administrativa solicitante y valida la información de la página Web, antes de que sea publicada en Internet.
10		En caso de no estar correcta la información que se publicará: Realiza los ajustes a la información que se publicará en la página Web, de acuerdo con las peticiones de la unidad administrativa de la Secretaría de Bienestar.
11		En caso de estar correcta la información que se publicará: Edita la página en el software correspondiente y realiza los hipervínculos finales que permitirán a los usuarios de la información consultar la página en Internet.
12		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (página web) del titular que recibió el servicio solicitado.
13		Termina el procedimiento.



Unidades administrativas	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Departamento de Enlace de Supervisión y Evaluación Zona Sur
		<pre>graph TD; A[1] --&gt; B[Edita y realiza los hipervínculos correspondientes de la página web 11]; B --&gt; C[Recaba firmar para la conformidad de la bitácora. 12]; C --&gt; D[FIN 13];</pre>

<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-09	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Resaldos de Información	Agosto 2023

**Objetivo:**

Mantener resguardada la información que generen las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar en medios externos (disco duro) ó servicios de almacenamiento virtual.

**Frecuencia:** Periódica

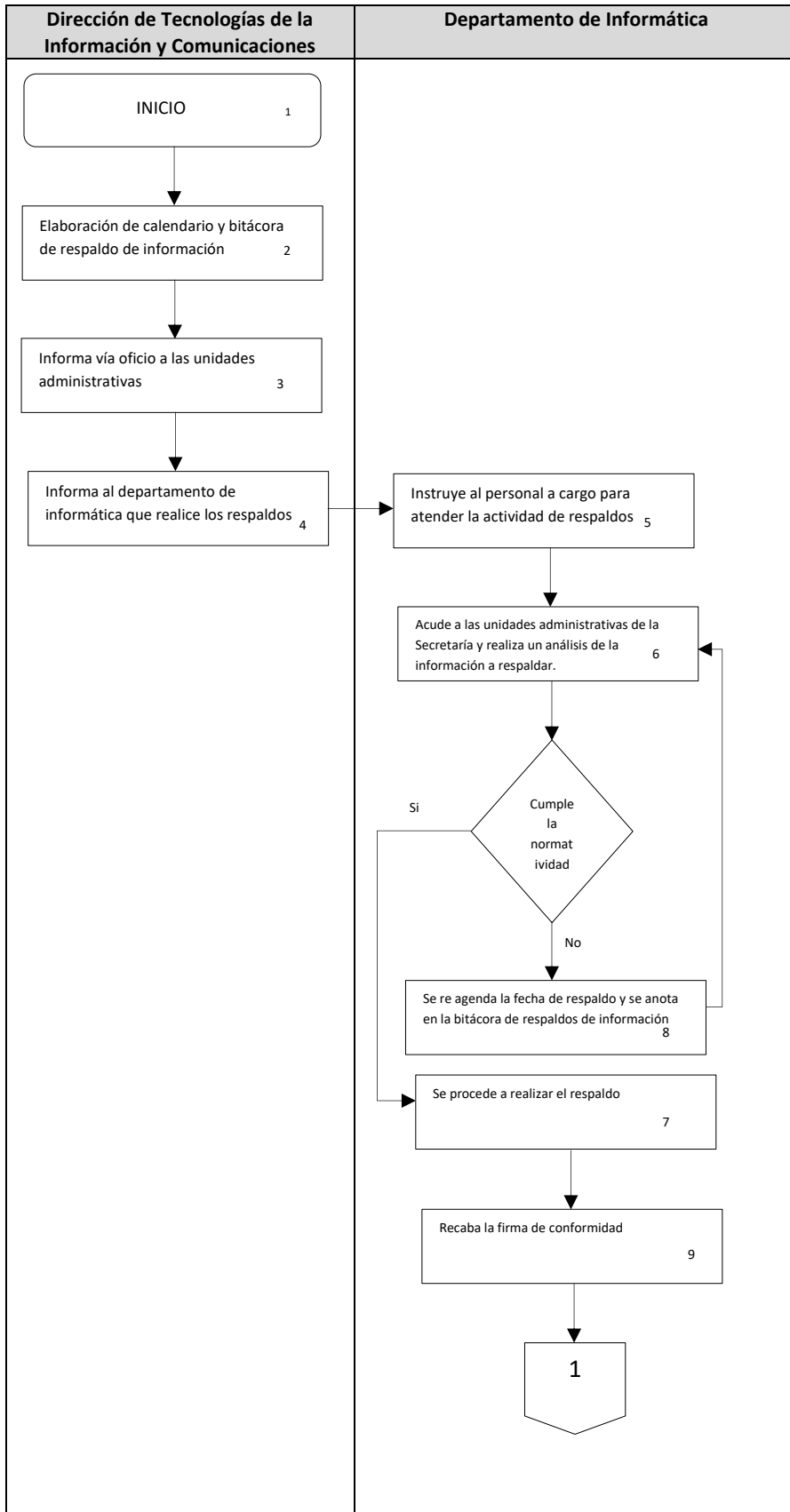
**Normas:**

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones será la encargada de realizar los respaldos de información de cada uno de los equipos utilizados y de los sistemas de información implementados en la Secretaría de Bienestar una vez al mes, almacenándolos en medios externos (disco duro) los cuales a su vez resguardará para el uso el cual sea requerido, deberán ser registradas en el formato bitácora de respaldos de información.

Las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar son responsables de crear un archivo en formato .rar o .zip en su equipo de cómputo asignado que contendrá la información a ser respaldada y solo podrá ser información de injerencia institucional de acuerdo a sus facultades.

Los respaldos de información que generen las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar serán depurados cada 6 meses y a su vez los medios externos (disco duro) que contendrán los respaldos de información serán resguardados en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Dirección de Tecnologías de Información	Elabora calendario y bitácora de respaldo de información de los equipos de cómputo de acuerdo a la estructura orgánica de la Secretaría de Bienestar.
3		Informa vía oficio a las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar de como quedo el calendario de respaldos de información.
4		Informa al Departamento de Informática que realice la actividad de respaldos de información de acuerdo al calendario, anotándolo en la bitácora de respaldos de información.
5	Departamento de informática	Instruye al personal a su cargo para atender la actividad de respaldo de información de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.
6		Acude a las unidades administrativas de la Secretaría y realiza un análisis de la información a respaldar.
7		En caso que la información a respaldar sea de injerencia institucional y de acuerdo a sus facultades, se procede a realizar el respaldo de información de la unidad administrativa.
8		En caso que la información a respaldar no cumpla con la normatividad, se procede a re agendar la fecha del respaldo de información de su unidad administrativa, anotándolo en la bitácora de respaldos de información.
9		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de respaldo de información de los equipos de cómputo del titular que recibió el servicio.
10		Entrega el medio externo (disco duro) a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Anotándolo en la bitácora de respaldos de información.
11		Termina el procedimiento.



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Departamento de Informática
	<pre>graph TD; Start([1]) --&gt; Process[Se entrega por medio externo (disco duro) los respaldos anotándolo en bitácora 10]; Process --&gt; End([FIN 11]);</pre>



<b>Nombre de la Unidad Responsable:</b> Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Homoclave:</b> SEDESO-DIT-0000-10	<b>Fecha:</b>
	<b>Nombre del Procedimiento TI:</b> Acceso a servicios de internet	Agosto 2023

**Objetivo:**

Facilitar el acceso a la navegación y la comunicación a través de la red de Internet para lograr un mejor desarrollo de la productividad institucional, mejorar el conocimiento en la calidad de los servicios a los usuarios.

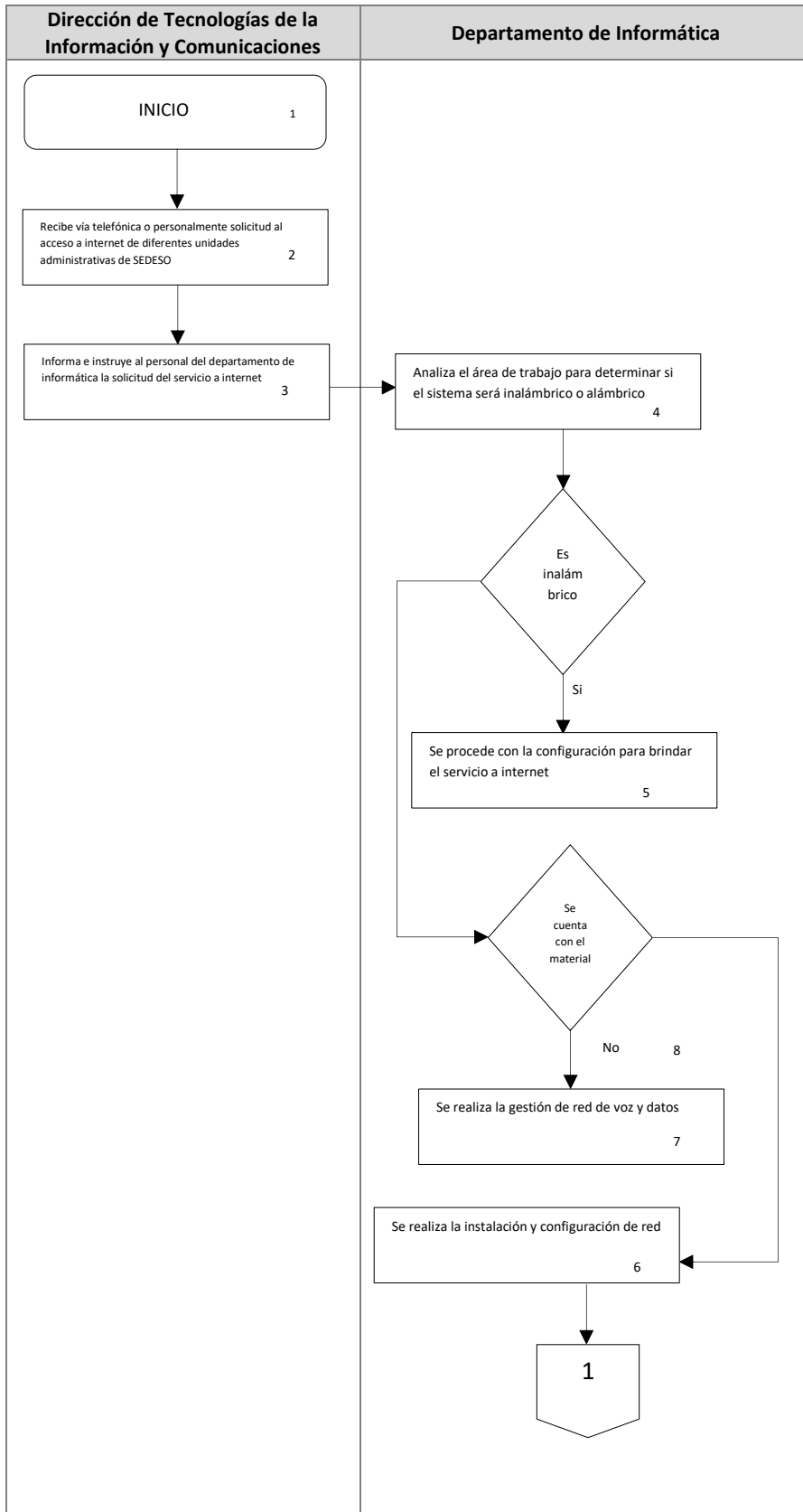
**Frecuencia:** Eventual

**Normas:**

Las solicitudes de las unidades administrativas para el acceso a la navegación y comunicación a través de la red de internet, deberá ser solicitada por el titular de una unidad administrativa vía telefónica o personalmente al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

El servicio de acceso a la navegación y comunicación a través de la red de internet se registrará en el formato de bitácora de solicitudes (actividades en general) en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

No. de actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Inicio del proceso.
2	Dirección de Tecnologías de Información	Recibe vía telefónica o personalmente de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar, la solicitud de acceso a internet.
3		Informa e instruye al personal del Departamento de Informática la solicitud del servicio de acceso a internet
4	Departamento de Informática	Analiza el área de trabajo de la unidad administrativa para determinar si el servicio será alámbrico o inalámbrico.
5		En caso de ser inalámbrico, se procede con la configuración de la red para que le brinde el servicio de internet.
6		En caso de ser alámbrico y se cuente con el material se realiza la instalación y configuración de la red para que le brinde el servicio de internet.
7		En caso de ser alámbrico y no se cuente con el material se realiza las gestiones del procedimiento de Instalación de la red de voz y datos. (conecta con el de procedimiento Instalación de la red de voz y datos).
8		Recaba la firma de conformidad en la bitácora de solicitudes (actividades en general) del titular que recibió el servicio solicitado.
9		Termina el procedimiento.



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Departamento de Informática
1	<pre>graph TD; 1[1] --&gt; 8[Se recaba la firma de conformidad para la bitácora]; 8 --&gt; 9[FIN];</pre>



### VIII ANEXOS

#### Bitácora de mantenimiento de equipo de computo



SECRETARÍA DE BIENESTAR  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  
BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO



Fecha	Nombre	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad

#### Bitácora de solicitudes Actividades en general



SECRETARÍA DE BIENESTAR  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  
BITÁCORA DE SOLICITUDES (ACTIVIDADES EN GENERAL)



Fecha	Nombre	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad



## Bitácora de solicitudes Sistemas de información



SECRETARÍA DE BIENESTAR  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  
BITÁCORA DE SOLICITUDES (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)



Fecha	Nombre	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad

## Bitácora de solicitudes Página web



SECRETARÍA DE BIENESTAR  
DEPARTAMENTO DE ENLACE DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN ZONA SUR  
BITÁCORA DE SOLICITUDES (PÁGINA WEB)



Fecha	Nombre	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad



## IX FIRMAS

**ELABORÓ**

**LIC. JUAN CARLOS  
MONSREAL PADILLA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE  
INFORMÁTICA**

**AUTORIZÓ**

**FERNANDO FEEA QUINTERO  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES**

Esta hoja de firmas pertenece al Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, compuesto por 47 páginas incluyendo la presente.