

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Elaborado

Chetumal, Quintana Roo a 16 de noviembre de 2020

2020

Índice

I ANTECEDENTES	3
II PRESENTACIÓN	5
III MARCO JURÍDICO	6
IV ORGANIGRAMA	8
V SIMBOLOGÍA	9
VI LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	10
VII DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	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	24
Desarrollo de sistemas	27
Mantenimiento de sistemas informáticos	31
Diseño, actualización y mantenimiento del sitio web	36
Respaldos de Información.....	40
Acceso a servicios de internet.....	44
VIII ANEXOS	48
IX FIRMAS	50

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.

El 19 de agosto de 2013, mediante el Decreto 305 publicado en el periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, se expidió una nueva ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, misma que da origen a la actual SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL E INDÍGENA, con la finalidad de formular, conducir y evaluar la política de desarrollo social y las acciones correspondientes para el combate efectivo de la pobreza, procurando el desarrollo integral de la población del estado en coordinación con las diferentes Dependencias y Entidades de la Administración pública.

El 26 de junio de 2017, con las Reformas a la Ley Orgánica de la administración Pública del Estado de Quintana Roo se realizó un nuevo cambio de dominación, a SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, (SEDESOS).

II PRESENTACIÓN

El presente manual de procedimientos recopila de manera documental las actividades que realiza la Dirección de Tecnologías de la Información 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 Social 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 Desarrollo Social le confiere a la Unidad Administrativa, y contiene los siguientes apartados:

Organigrama, que muestra las áreas que integran el área.

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 el Departamento de Tecnologías de la Información.

III MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación. Última reforma DOF 06-05-2015.
- Ley General de Desarrollo Social Última reforma DOF 07-11-2013. Ú 02-07-2015.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Última reforma DOF 11-08-2015
- Ley de Planeación. Última reforma DOF 06-05-2015.
- Ley General de Desarrollo Social. Última reforma DOF 07-11-2013.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma. Ultima reforma DOF 11-08-2015.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Ultima reforma DOF 10-11-2015.
- Ley de Coordinación Fiscal. Ultima reforma DOF 11-08-2015.

Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 27 de febrero de 2015.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 14 de agosto 2013
- Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el 1 junio del 2010.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el 31 de octubre 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 19 de noviembre 2016.
- Ley de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo. Ley Publicada en el Periódico Oficial el 31 de octubre de 2011
- Ley para el fomento de las Sociedades Cooperativas en el Estado de Quintana Roo. Publicada en el Periódico Oficial el 01 de julio 2013.
- Constitución Política del Estado de Quintana Roo. Ultima Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 27 de febrero de 2015.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo. Ultima Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 14 de septiembre de 2013.

- Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el 15 de junio del 2010.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial 31 de octubre de 2011.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas del Estado de Quintana Roo. Publicada en el Periódico Oficial el 10 de diciembre del 2010.
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 19 de septiembre de 2013.
- Ley de Coordinación fiscal del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el día 4 de diciembre del 2013.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el 18 de diciembre de 1998.
- Reglamento de la Ley de Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial el 30 de enero de 2009.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social. Publicado en el Periódico Oficial el 30 de enero de 2015.
- Reglamento de la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo. Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 27 de noviembre de 2007.
- Reglamento de La Ley de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo. Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 30 de enero de 2012.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Estado de Quintana Roo. Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 10 de marzo de 2011.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo. Última Reforma Publicada en el Periódico Oficial del Estado el 18 de mayo de 2010.
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.

IV ORGANIGRAMA



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
ORGANIGRAMA ESTRUCTURA
ENERO 2020

ANEXO 1
HOJA 3 DE 3



NIVEL

II

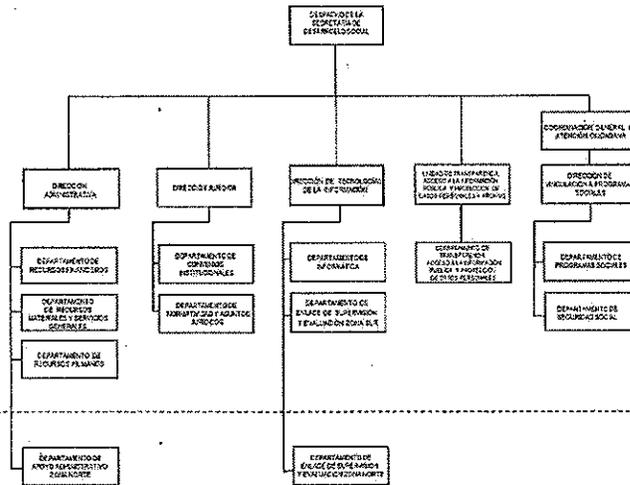
IV

V

VI

VI

NIVEL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOTAL
II	ESPASIO DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	-
III	SUBSECRETARÍA	-
IV	COORDINACIÓN GENERAL	1
V	DIRECCIÓN	2
V	DEPARTAMENTO	1
VI	DEPARTAMENTO	22
	TOTAL	18



APROBO

MTRA. ROCÍO MORENO MENDOZA
ENCARGADA DE LA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

DICTAMINO

M. Y. TORRES MUÑOZ
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

AUTORIZO

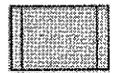
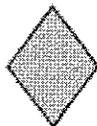
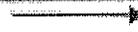
MRO. MANUEL SOSA CILLA CEBALLOS
OFICIAL MAYOR

REGISTRO

LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL
SECRETARIO DE LA CONTRALORIA

EL PRESENTE ORGANIGRAMA QUEDO REGISTRADO EL 29 DE JUNIO DE 2020, A CORTE ENERO 2020 CON EL NÚMERO DE REGISTRO ORGE/002/VI/DEP-SEDESO/2020 DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS 43 FRACCIÓN XXXIX DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Y ARTÍCULO 51, 52 Y 54 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORIA.

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	Una o 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

Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Nombre del Procedimiento TI: Instalación de la red de voz y datos	Fecha: Noviembre 2020
---	---	------------------------------------

Objetivo:

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

Frecuencia: Eventual

Normas:

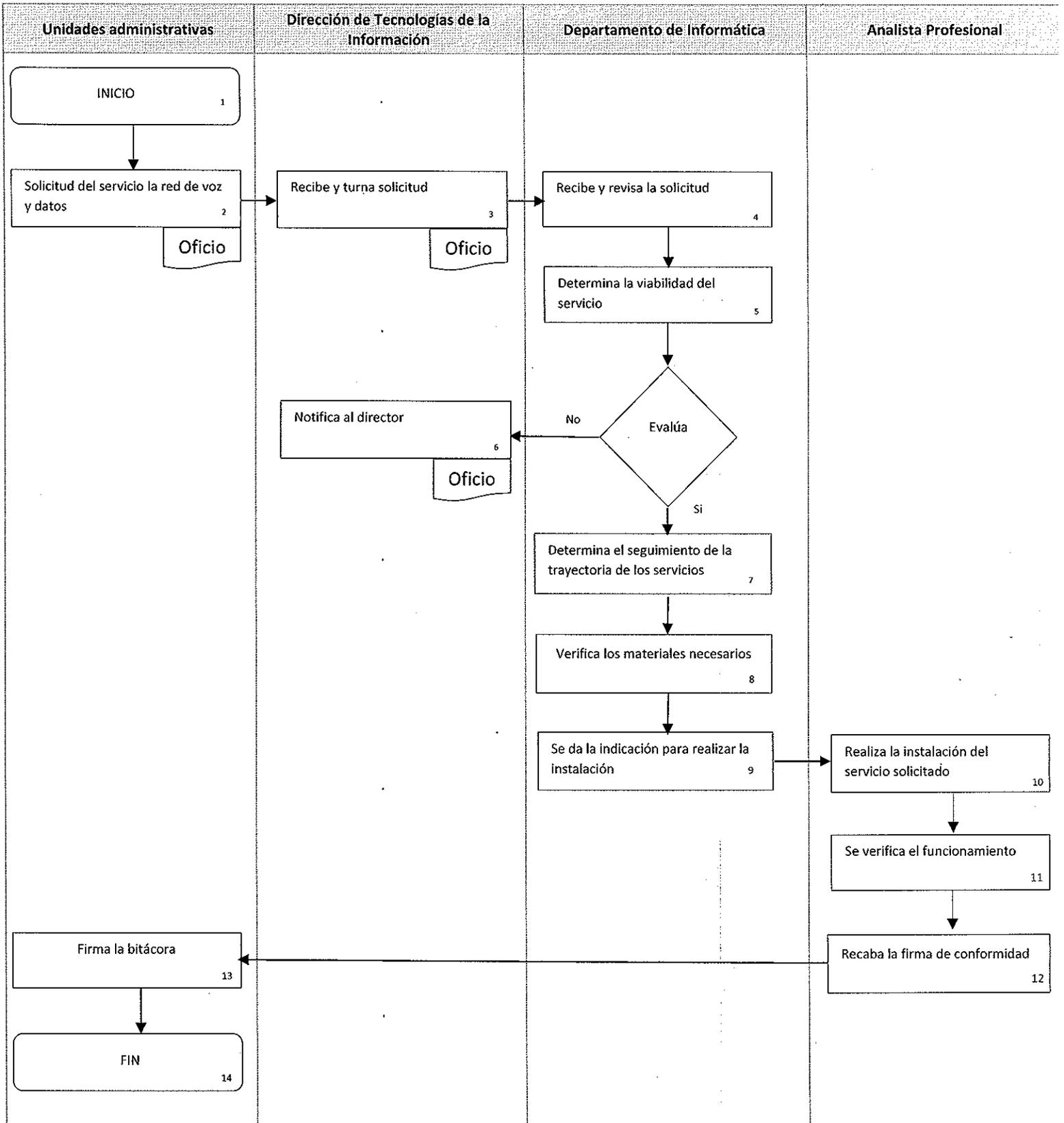
Las unidades administrativas de la Secretaria de Desarrollo Social que requieran de instalación de los servicios de la red de voz y datos, deberán enviar su solicitud por escrito a la Dirección de Tecnologías de la Información, debidamente autorizada por el titular de la unidad administrativa; asimismo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

La Dirección de Tecnologías de la Información 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 Desarrollo Social 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 vía solicitud por oficio para instalar o ampliar la red de voz y datos.
3	Dirección de Tecnologías de la Información	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 Informática	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.



Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Nombre del Procedimiento TI: Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	Fecha:
		Noviembre 2020

Objetivo:

Que el equipo de cómputo con el que cuenta la Secretaría de Desarrollo Social 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:

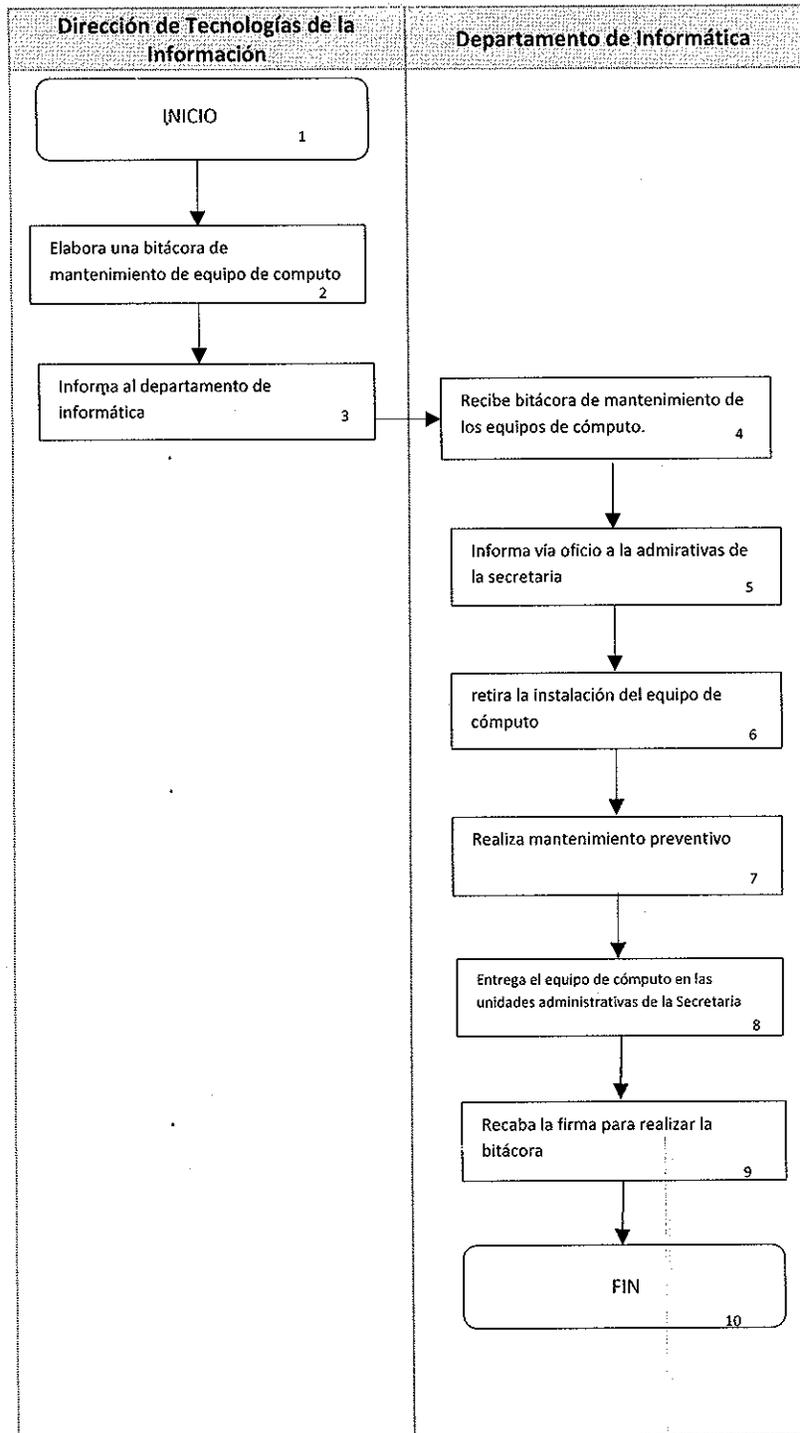
El mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, se elaborará con base en el inventario de equipo de cómputo con el que cuentan las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social

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.

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 para su mantenimiento preventivo, se devolverá a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social 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 Desarrollo Social, 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.



Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-03	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo	Diciembre 2020

Objetivo del Servicio:

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

Frecuencia: Eventual

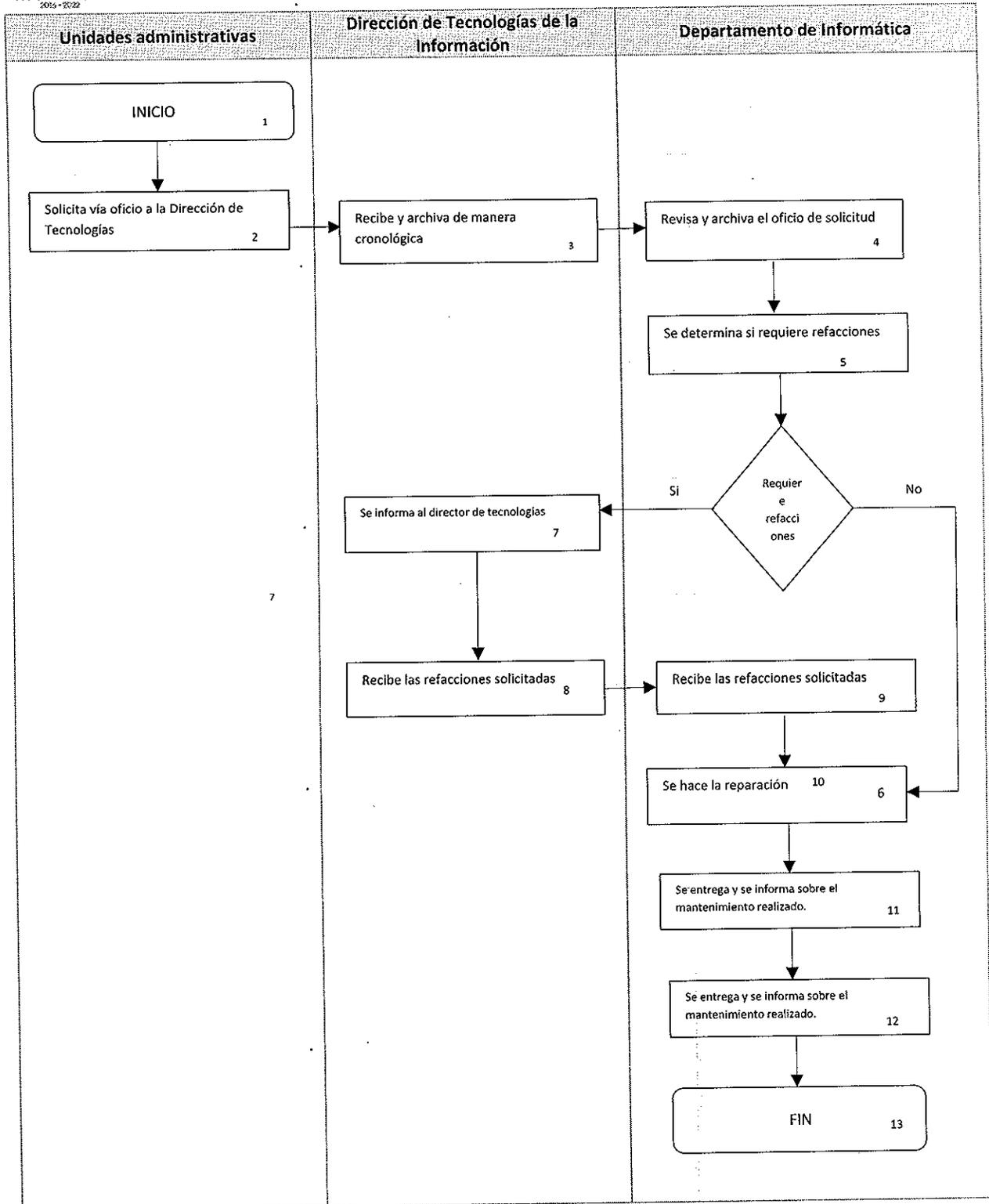
Normas:

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 Desarrollo Social 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 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.



Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-04	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (soporte técnico)	Diciembre 2020

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 Desarrollo Social.

Frecuencia: Eventual

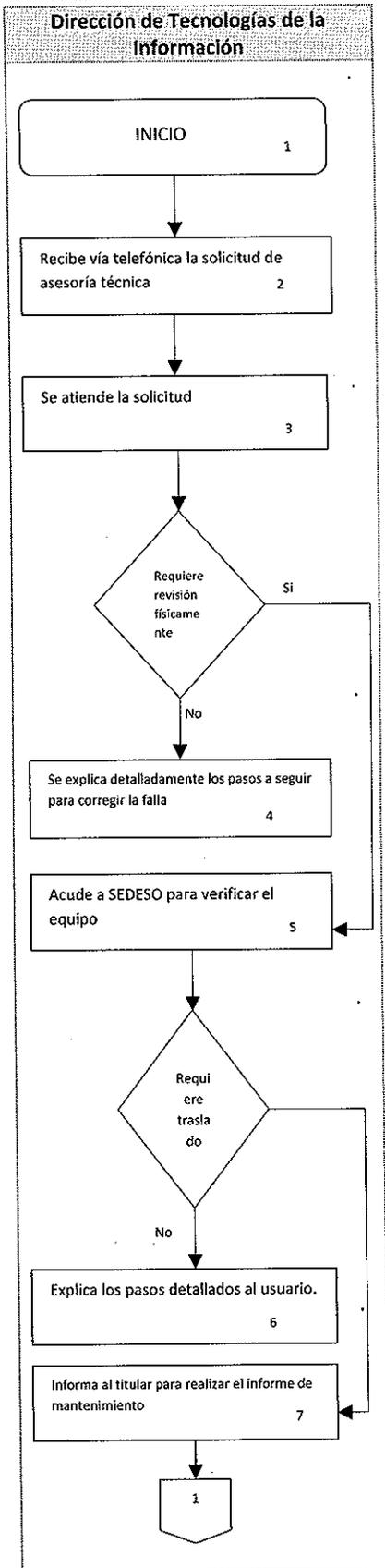
Normas:

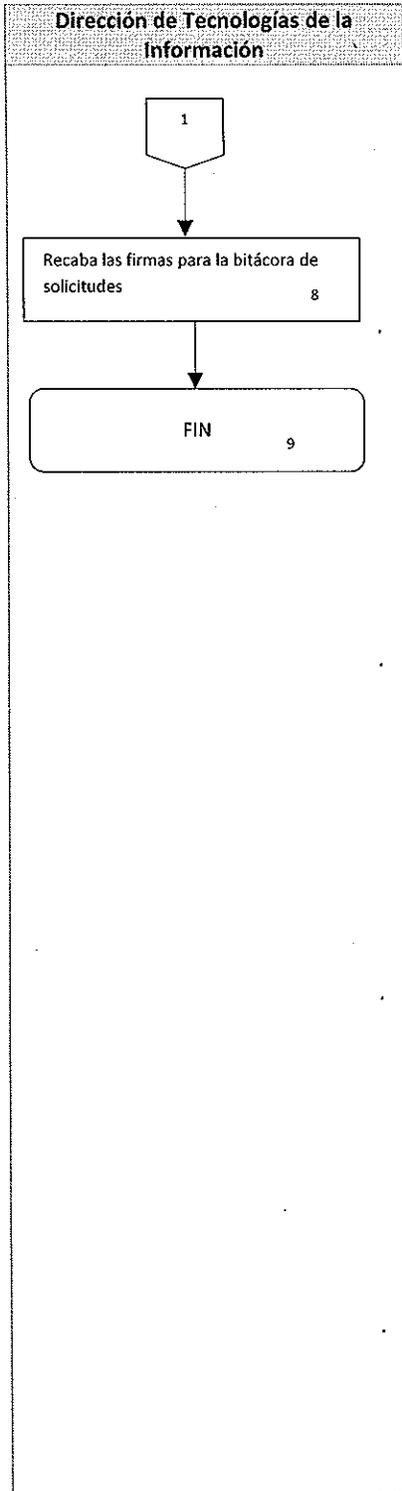
Las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social deberán solicitar la asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o personalmente al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.

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.

La Dirección de Tecnologías de la Información tendrá la obligación de brindar asesoría técnica (vía telefónica o presencial) al personal de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social 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 de las distintas unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social, la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.
3		Atiende vía telefónica la solicitud de asesoría técnica y evalúa el grado de complejidad del problema presentado.
4		En caso de no ser necesario revisar físicamente el equipo: Explica vía telefónica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo.
5		En caso de ser necesario revisar físicamente el equipo: Acude a la unidad administrativa de la Secretaría de Desarrollo Social y verifica físicamente el equipo de cómputo para determinar su traslado.
6		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.
7		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.
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.





Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-05	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Baja de equipo de cómputo	Diciembre 2020

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

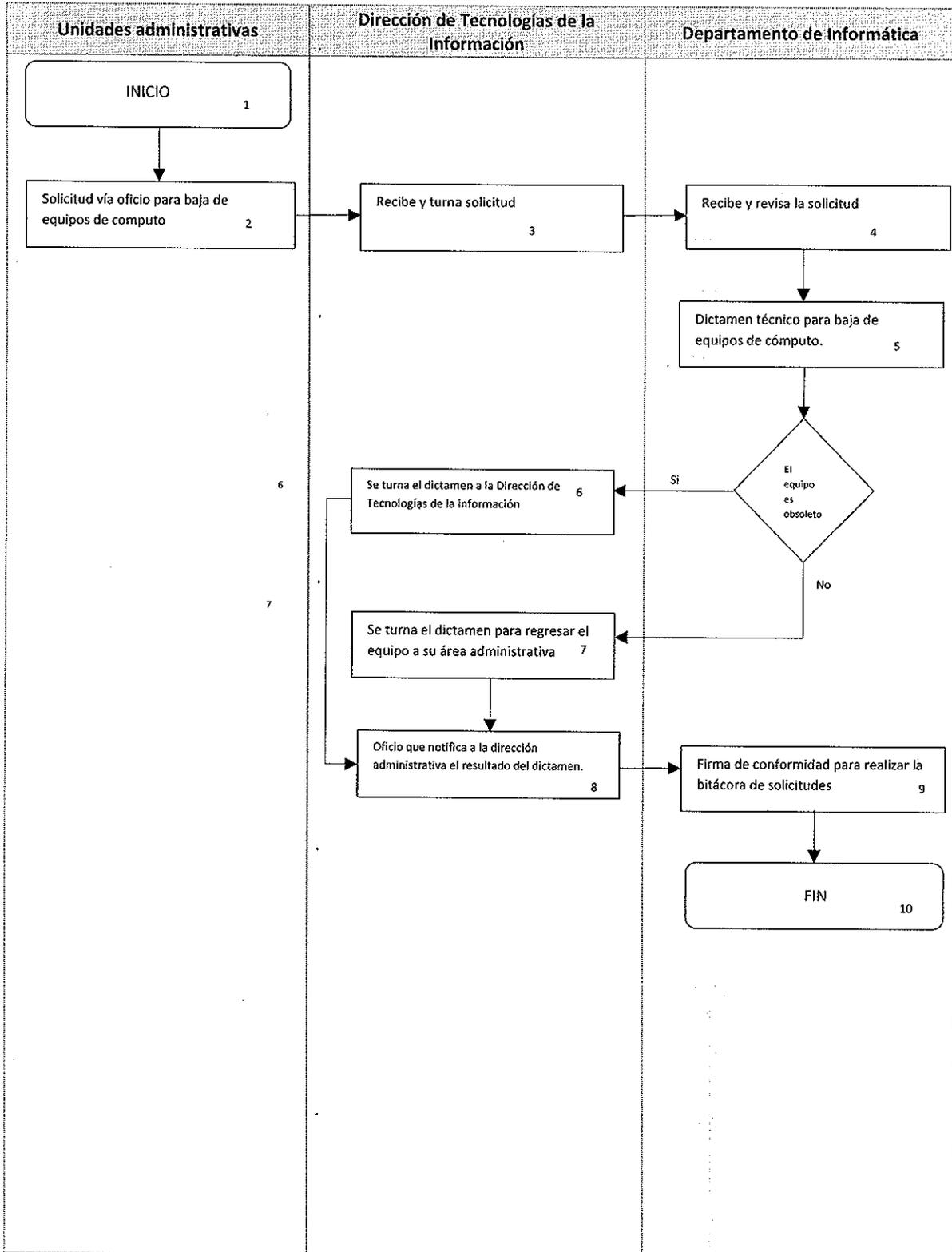
Normas:

El equipo de cómputo que no cumpla con las especificaciones que permitan un rendimiento óptimo para las necesidades de Secretaría de Desarrollo Social 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 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 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.



Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-06	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Desarrollo de sistemas	Diciembre 2020

Objetivo:

Atender las necesidades para el manejo de la información que las unidades administrativas de la Secretaria de Desarrollo Social 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 Secretaria de Desarrollo Social, 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.

El tiempo de la entrega del Sistema Informático a las unidades administrativas de la Secretaria de Desarrollo Social, dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar.

La Dirección de Tecnologías de la Información 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.

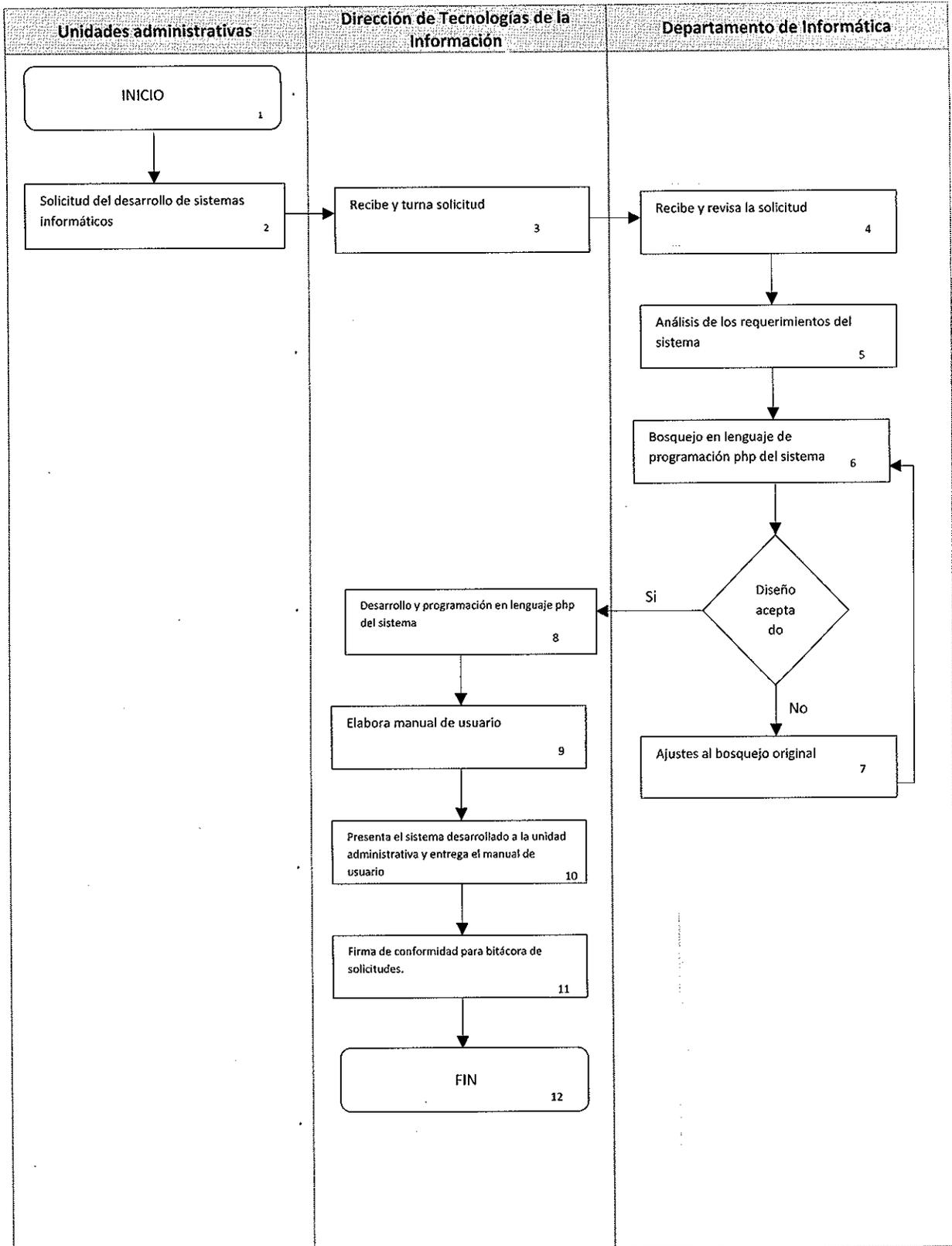
La Dirección de Tecnologías de la Información proporcionará mantenimiento y asesoría técnica permanente sobre los Sistemas Informáticos que se desarrollen para las áreas de la Secretaría de Desarrollo Social.

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 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.



Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información.	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-07	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Mantenimiento de sistemas informáticos	Diciembre 2020

Objetivo:

Atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento en las diversas unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social, 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 Desarrollo Social 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.

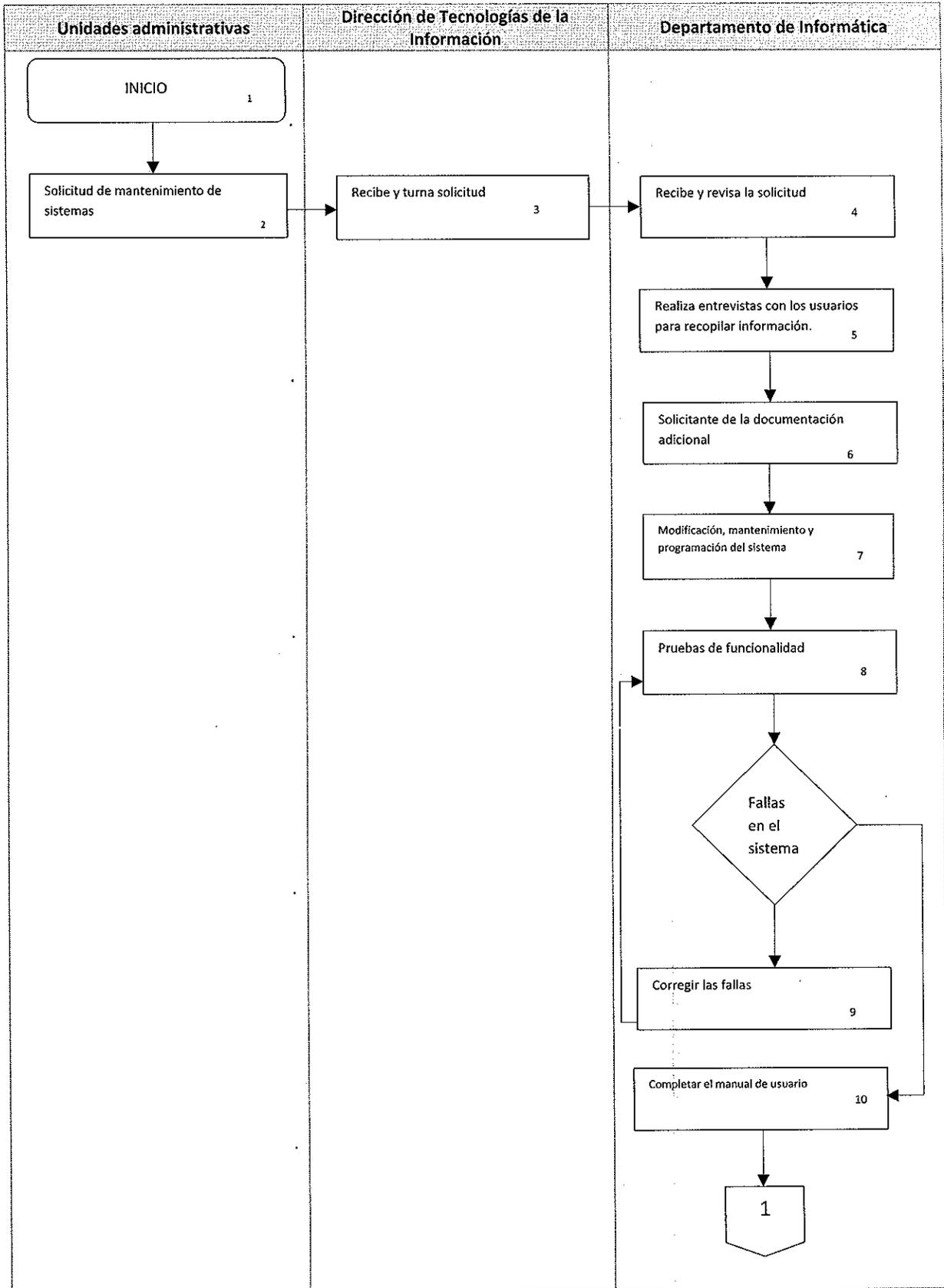
El tiempo de modificación del sistema informático dependerá de la cantidad y complejidad de los procesos a actualizar.

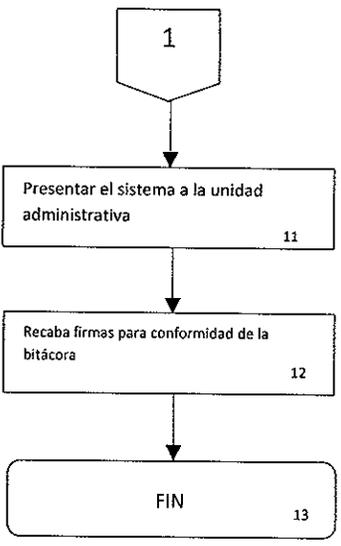
La Dirección de Tecnologías de la Información proporcionará la capacitación al personal usuario de la unidad administrativa solicitante sobre las adecuaciones realizadas al sistema informático.

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 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 atender la solicitud.
5		Acude a la unidad administrativa de la Secretaría de Desarrollo Social 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 Desarrollo Social 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	Departamento de Informática
		 <pre>graph TD; 1{{1}} --> 11[Presentar el sistema a la unidad administrativa 11]; 11 --> 12[Recaba firmas para conformidad de la bitácora 12]; 12 --> 13[FIN 13];</pre>

Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-08	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Diseño, actualización y mantenimiento del sitio web	Diciembre 2020

Objetivo:

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

Frecuencia: Eventual

Normas:

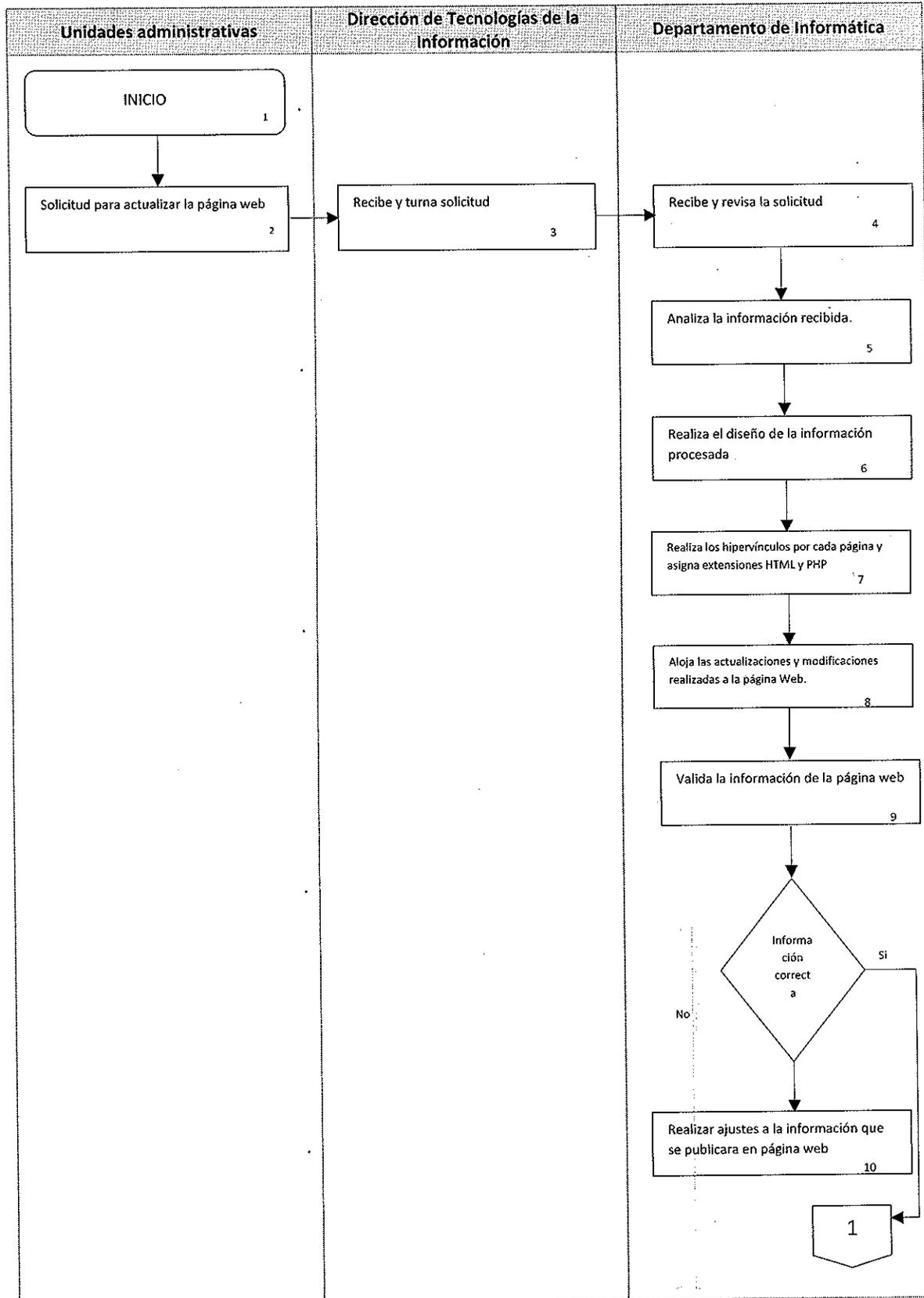
Las solicitudes de las unidades administrativas para la publicación de información en la página Web, deberán ser registradas en el formato bitácora de solicitudes (página web).

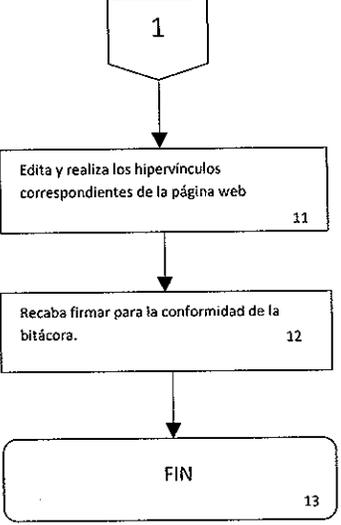
El oficio de solicitud para la actualización de la página Web, deberá ser autorizado por los titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social.

La página web de la Secretaría de Desarrollo Social 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 Desarrollo Social entreguen a la Dirección de Tecnologías de la Información 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 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 Informática	Revisa y archiva la tarjeta de solicitud e instruye al personal a su cargo para tender 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 Desarrollo Social 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 Desarrollo Social.
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	Departamento de Informática
		 <pre> graph TD Start{{1}} --> Step11[Edita y realiza los hipervinculos correspondientes de la página web 11] Step11 --> Step12[Recaba firmar para la conformidad de la bitácora. 12] Step12 --> End[FIN 13] </pre>

Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-09	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Respaldos de Información	Diciembre 2020

Objetivo:

Mantener resguardada la información que generen las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social en medios externos (disco duro).

Frecuencia: Periódica

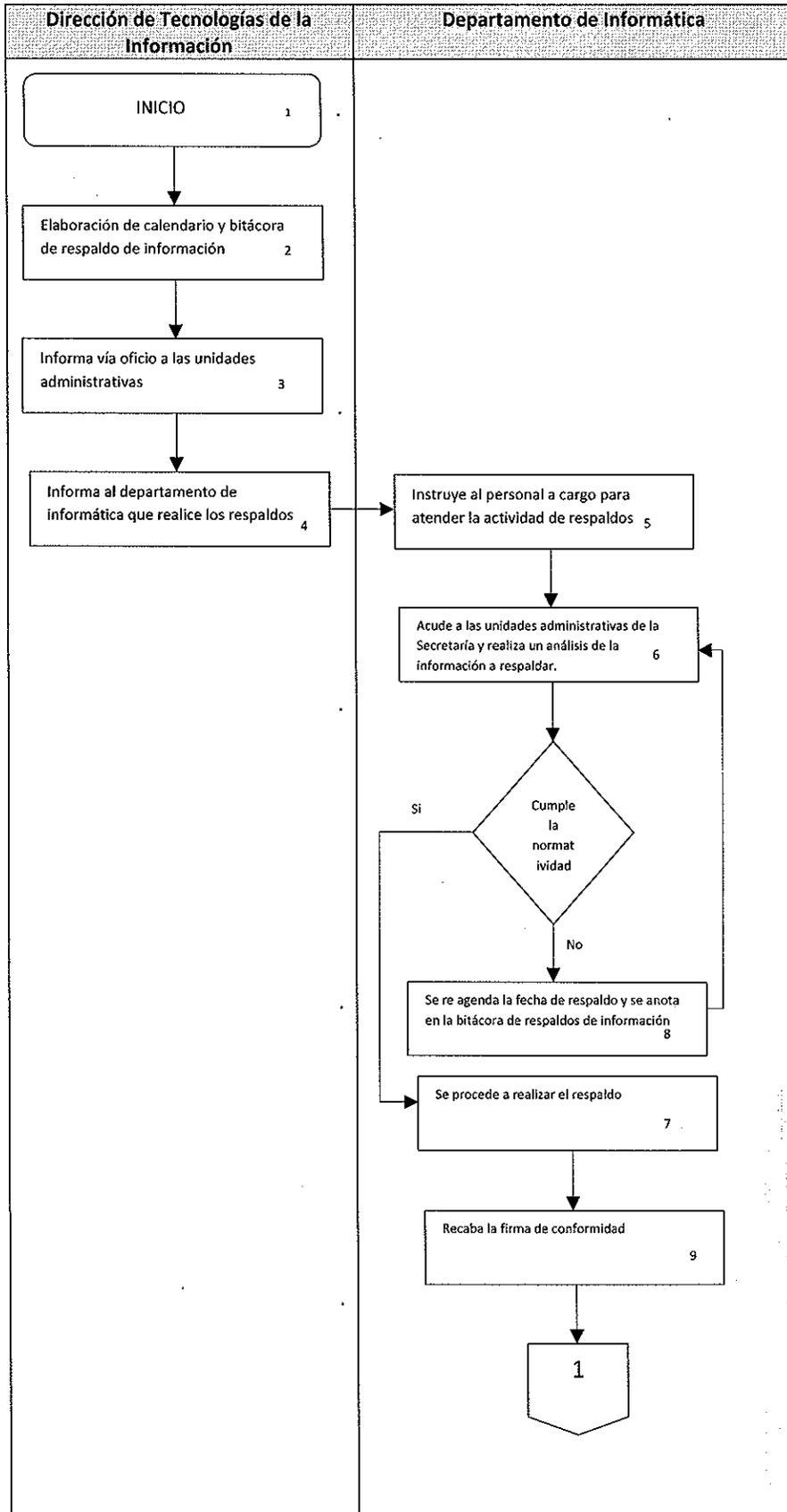
Normas:

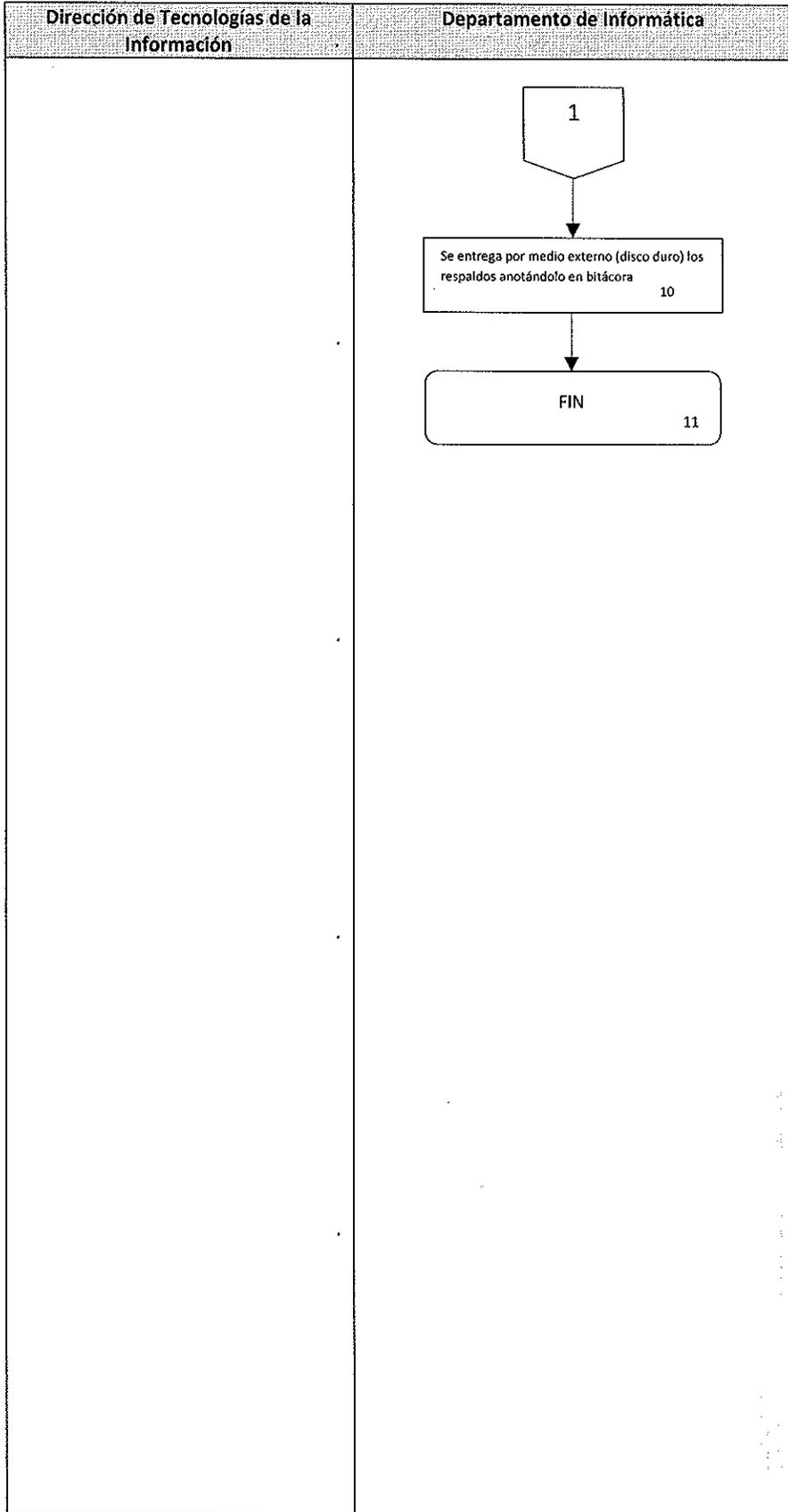
La Dirección de Tecnologías de la Información será la encargada de realizar los respaldos de información de cada uno de los equipos utilizados y de los sistemas de información implementados en la Secretaría de Desarrollo Social una vez al mes, almacenándolos en medios externos (disco duro) los cuales 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 Desarrollo Social 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 Desarrollo Social 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.

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 Desarrollo Social.
3		Informa vía oficio a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social 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 Desarrollo Social.
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. Anotándolo en la bitácora de respaldos de información.
11		Termina el procedimiento.





Nombre de la Unidad Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información	Homoclave: SEDESOS-DIT-0000-10	Fecha:
	Nombre del Procedimiento TI: Acceso a servicios de internet	Diciembre 2020

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.

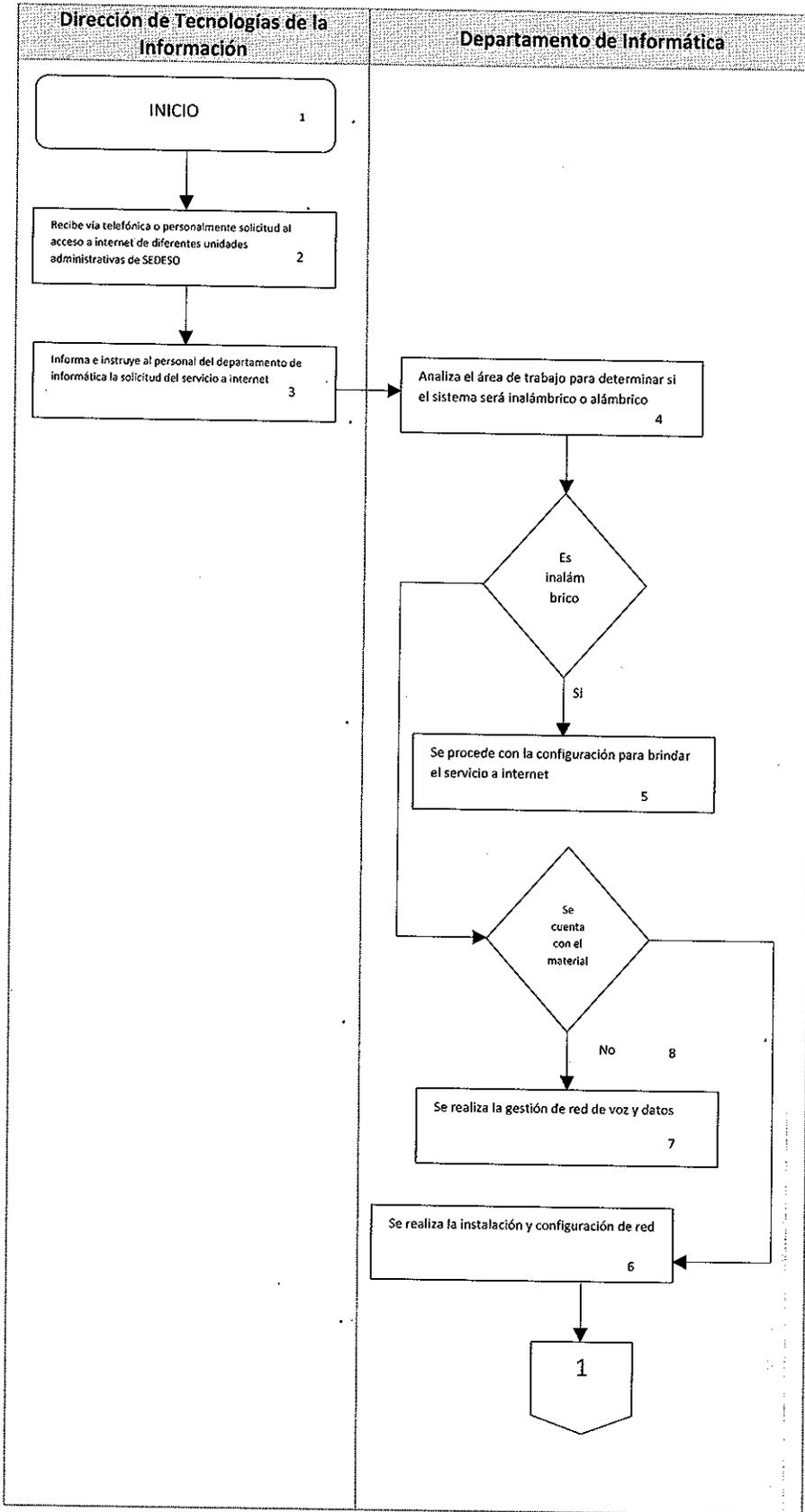
Frecuencia: Eventual

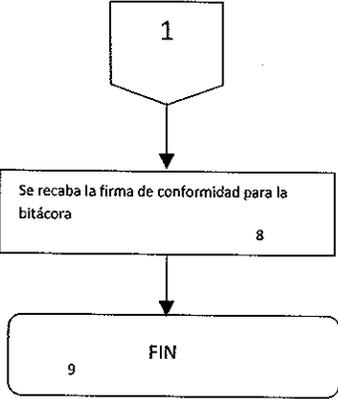
Normas:

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

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.

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 Desarrollo Social, 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	Departamento de Informática
1	 <pre>graph TD; 1{{1}} --> 8[Se recaba la firma de conformidad para la bitácora]; 8 --> 9[FIN];</pre>

VIII ANEXOS

Bitácora de mantenimiento de equipo de computo

 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO							
#	Fecha	Nombre y Cargo	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad

Bitácora de solicitudes Actividades en general

 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA BITÁCORA DE SOLICITUDES (ACTIVIDADES EN GENERAL)							
#	Fecha	Nombre y Cargo	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad

Bitácora de solicitudes
Sistemas de información

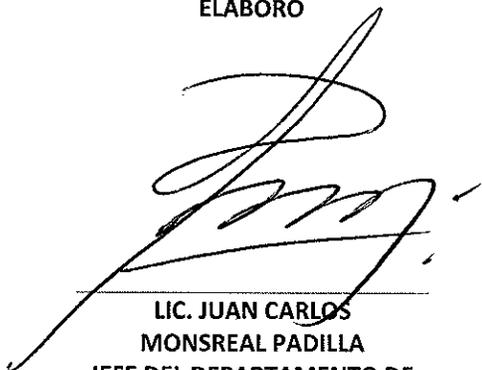
 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA BITÁCORA DE SOLICITUDES SISTEMAS DE INFORMACIÓN 							
#	Fecha	Nombre y Cargo	Descripción de la solicitud	Situación de la Solicitud	Atendió la solicitud	Observaciones	Firma de conformidad

Bitácora de solicitudes
Página web

 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA BITÁCORA DE SOLICITUDES Página web 							
#	Fecha	Nombre y Cargo	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

REVISÓ



FERNANDO PEREA QUINTERO
DIRECTOR DE INNOVACIÓN,
COMUNICACIÓN Y UNIDAD
DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA Y
PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

AUTORIZÓ



MTRA. ROCÍO MORENO
MENDOZA
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

Esta hoja de firmas pertenece al Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información, compuesto por 50 páginas incluyendo la presente.