



SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Xalapa, Ver.,
Noviembre 2016**

Índice	
Presentación	4
Estructura Orgánica	5
Simbología	6
Descripciones de Procedimientos	8
Sección de Sistemas	
Desarrollo de Sistemas de Información	9
Asesoría para Usuarios de Sistemas de Información	13
Mantenimiento y Actualización de Sistemas de Información	16
Administración y Desarrollo de Micrositios	20
Requerimiento de Diseño Gráfico	23
Sección de Redes y Telecomunicaciones	
Generación de Cuentas de Correo Electrónico Institucionales	26
Restablecimiento de Contraseña de Cuenta de Correo Electrónico Institucional	30
Instalación de la Red de voz y Datos	33
Aplicación de Medidas de Seguridad para la Red de Voz y Datos	37
Administración de Líneas Telefónicas y Servicios	40
Viabilidad de Servicio de Líneas Telefónicas y/o Servicio de Internet	44
Gestión y Apoyo de Reportes de Fallas en Líneas Telefónicas y Servicios de Internet	47
Baja de Servicios de Internet y Conexión a Red del Personal de SESVER	51
Mantenimiento Básico de Equipo de Radiocomunicación de SESVER	54

Índice	
Sección de Administración de Bases de Datos y Servidores	
Respaldo de Base de Datos	58
Integración de Información en Base de Datos	61
Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios	
Mantenimiento de Equipo de Cómputo	64
Baja de Equipo de Cómputo	67
Asesoría y Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo	70
Asesoría y Atención de Usuarios de Software de Ofimática	73
Directorio	76
Firmas de Autorización	77
Créditos	78

Presentación

El Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016 se orienta a atender las expectativas de la sociedad que demanda un gobierno ordenado, honesto y transparente, es por ello, que Servicios de Salud de Veracruz ha actualizado las disposiciones administrativas para impulsar una mayor eficiencia institucional.

El propio Programa Veracruzano de Salud que guía el funcionamiento de este Organismo, se ha concebido como un instrumento de cambio, este Programa establece una serie de objetivos y acciones para mejorar la salud y la calidad de vida de la población Veracruzana.

El presente Manual Específico de Procedimientos, es el resultado del esfuerzo conjunto, realizado por el Departamento de Tecnologías de la Información, coordinado por la Dirección Administrativa, tiene como objetivo contribuir a guiar y mejorar el desarrollo de los procedimientos de este Departamento, a través de la delimitación precisa de las operaciones y procedimientos que le corresponden a las áreas que lo integran, siguiendo los criterios en materia de simplificación y desarrollo administrativo establecidos en la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos emitida por la Contraloría General.

El Manual se integra con los apartados que a continuación se citan:

- Estructura Orgánica: muestra la ubicación del área en el Organismo.
- Simbología ANSI: es la simbología sugerida por el American National Standard Institute (ANSI) para el desarrollo de los Diagramas de Flujo.
- Descripciones de Procedimientos: se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de actividad y la tercera, la actividad que se desarrolla.
- Diagrama de Flujo: es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.
- Directorio: enlista los nombres de los servidores públicos responsables de este Manual.
- Firmas de Autorización: a través de las cuales se precisa la responsabilidad de las áreas en la elaboración, revisión y autorización del documento.

Es importante mencionar que el lenguaje empleado en la redacción del presente Manual hace referencias o alusiones hacia un género y representa a ambos sexos.



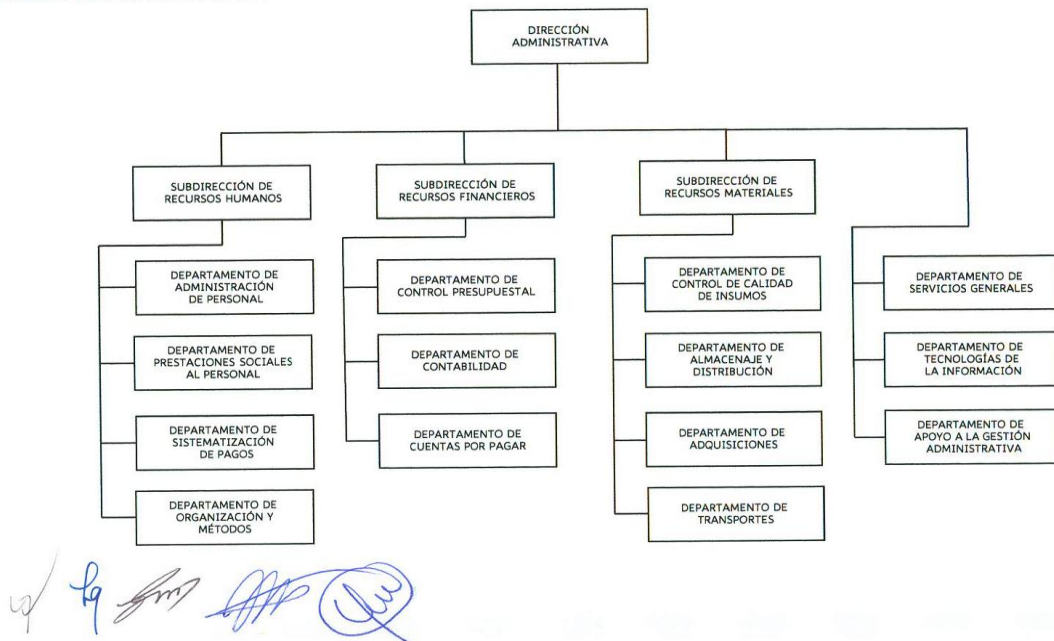
Estructura Orgánica



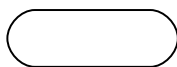
SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

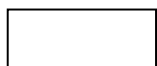


Simbología para la Elaboración de Diagramas de Flujo (ANSI)



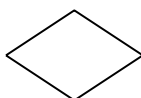
Terminal

Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.



Operación

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



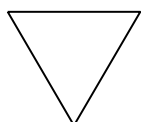
Decisión y/o alternativa

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



Documento

Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.



Archivo definitivo

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

A Alfabético.

N Numérico.

C Cronológico.



Archivo Provisional

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



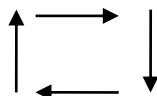
Conector

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



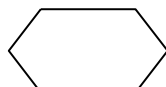
Conector de página

Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



Dirección de flujo o Líneas de unión

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



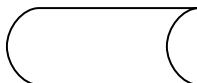
Preparación o Conector de procedimiento

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



Pasa el tiempo

Representa una interrupción del proceso.



Sistema Informático

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



Efectivo o Cheque

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



Aclaración

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

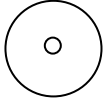


Dirección de flujo de actividades simultáneas

Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección de flujo.



Simbología para la Elaboración de Diagramas de Flujo (ANSI)



Disco compacto

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



Objeto

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



USB

Representa un archivo digital en memoria USB.



DESCRIPCIONES DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento	
Nombre:	Desarrollo de Sistemas de Información.
Objetivo:	Atender las necesidades para el manejo de la información, de todas las áreas de Servicios de Salud de Veracruz que lo requieran, a través de la implementación de sistemas institucionales e integrales, que permitan administrar la información y operación del área, así como la emisión de informes de manera oportuna, para la toma de decisiones.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-Las solicitudes para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas de todas las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), deben ser presentadas por escrito a la Dirección Administrativa para su autorización y/o visto bueno con atención al Departamento de Tecnologías de la Información. -El área de trabajo solicitante será responsable de proporcionar la información para el desarrollo de Sistemas de Información, con apego al marco normativo que corresponda al proceso a desarrollar. -El desarrollo de Sistemas de Información se realiza con base en la información que proporcionan las áreas de trabajo; a través de entrevistas con el personal usuario, además de considerar los documentos tales como normas, manuales, cuestionarios, cédulas, tarjetas y formatos. -El tiempo de la entrega del Sistema de Información a todas las áreas solicitantes, depende de la complejidad del sistema a desarrollar, la colaboración del usuario del área solicitante y el respaldo de los mandos medios y superiores. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe proporcionar mantenimiento y asesoría técnica permanente sobre los Sistemas de Información que se desarrollen para las áreas de SESVER. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe proporcionar a los usuarios del Sistema, la capacitación necesaria, para su correcta operación. -La implementación del Sistema de Información solicitado es responsabilidad del área solicitante.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



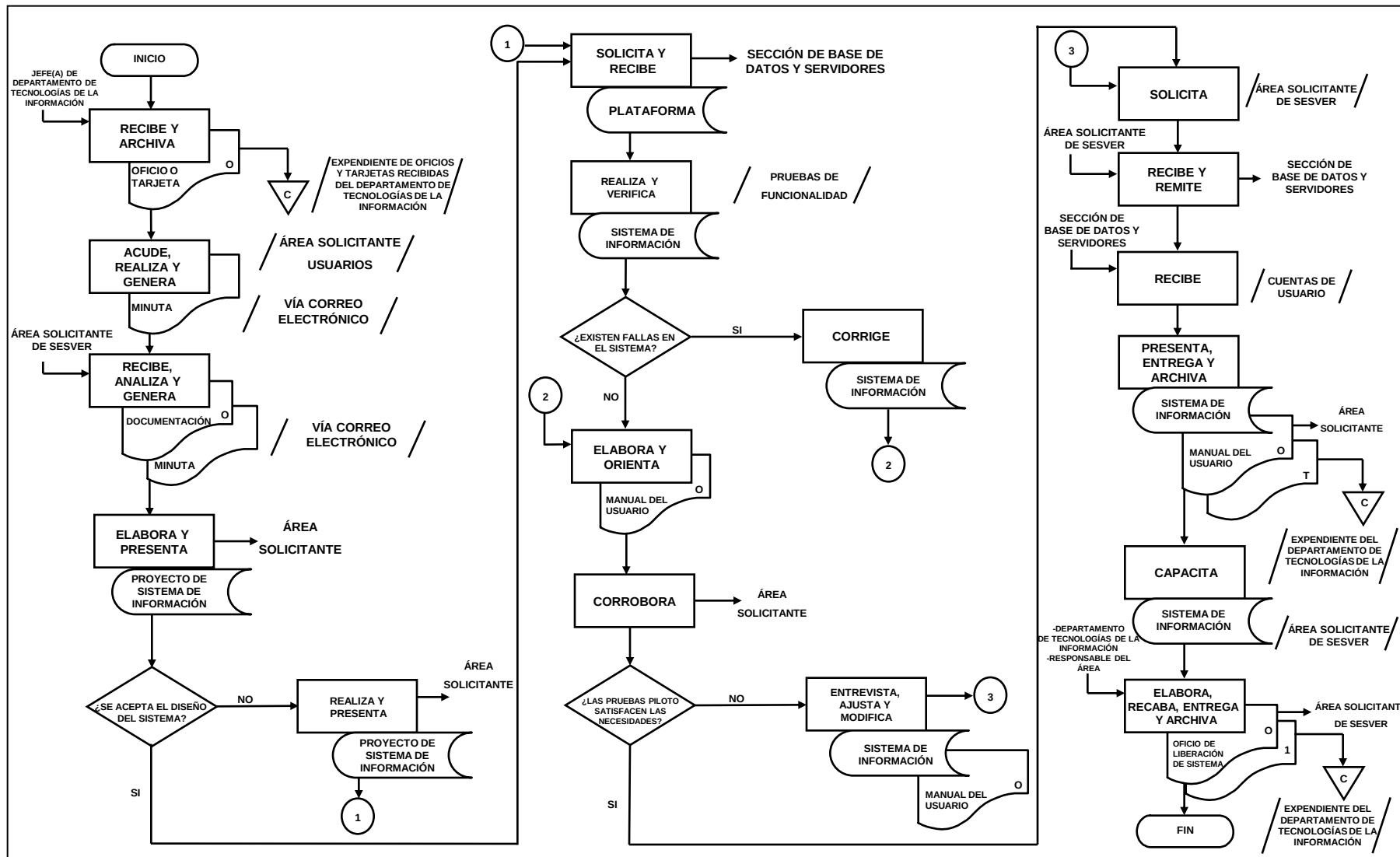
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	1	Recibe de la Dirección Administrativa, a través del Departamento de Tecnologías de la Información, Oficio o Tarjeta de las áreas de SESVER, solicitando desarrollar un sistema de información que satisfaga sus necesidades en el manejo de sus procesos y datos, y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de Oficios y Tarjetas recibidas del Departamento de Tecnologías de la Información.
	2	Acude al área solicitante del Sistema de Información, realiza entrevistas con los usuarios a fin de recopilar todos los elementos que permitan llevar a cabo un análisis y diseño para el desarrollo del Sistema de Información y genera Minuta vía correo electrónico de los acuerdos tomados.
	3	Recibe del área solicitante, la Documentación adicional en original, analiza para determinar las prioridades y necesidades del área; y genera Minuta vía correo electrónico.
	4	Elabora el proyecto en lenguaje de programación un bosquejo del Sistema de Información y presenta al área solicitante el diseño conceptual, los objetivos, alcance, beneficios y restricciones del sistema. ¿Se acepta el diseño del Sistema de Información?
	4A	<u>En caso de no aceptar el diseño del Sistema:</u> Realiza ajustes en los procesos con base en los requerimientos que presenta el área solicitante y presenta nuevamente el proyecto de Sistema de Información. Continúa con la actividad número 5.
	5	<u>En caso de aceptar el diseño del sistema:</u> Solicita y recibe de la Sección de Base de Datos y Servidores la creación del ambiente de desarrollo en la plataforma correspondiente.
	6	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del Sistema de Información y verifica su correcto funcionamiento. ¿Existen fallas en el Sistema?
	6A	<u>En caso de existir fallas en el Sistema:</u> Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada al Sistema de Información. Continúa con la actividad número 7



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	7	<u>En caso de no existir fallas en el Sistema:</u> Elabora el Manual del usuario en original, para facilitar la operación de los módulos liberados del sistema y orienta al área solicitante para que realice pruebas piloto paralelo a la operación normal.
	8	Corroborar con el área solicitante la operación de las pruebas piloto. ¿Las pruebas piloto del Sistema satisfacen las necesidades del área solicitante?
	8A	<u>En caso de no satisfacer las necesidades del área solicitante:</u> Entrevista al personal del área solicitante, ajusta los cambios solicitados en el Sistema de Información y modifica el Manual del usuario . Continúa con la actividad número 9.
	9	<u>En caso de satisfacer las necesidades del área solicitante:</u> Solicita al área solicitante, la información sobre los usuarios del Sistema Informático (nombre, roles y permisos).
	10	Recibe del área solicitante la información requerida y remite a la Sección de Base de Datos y Servidores para que generen las cuentas de usuarios.
	11	Recibe de la Sección de Base de Datos y Servidores las cuentas de usuario.
	12	Presenta al área solicitante los módulos liberados del Sistema de Información desarrollado, entrega cuentas de usuario y el Manual del usuario y archiva un tanto del mismo de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
	13	Capacita al personal del área solicitante sobre la operación y funcionamiento de los módulos liberados del Sistema de Información.
	14	Elabora Oficio de liberación de sistema original y copia, recaba firma del Jefe(a) de Departamento de Tecnologías de la Información y del responsable del área solicitante, entrega original al área solicitante y archiva copia de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE SISTEMAS
DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN





Procedimiento	
Nombre:	Asesoría a Usuarios de Sistemas de Información.
Objetivo:	Atender las necesidades o dudas que presenten los usuarios de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) en cuanto la operación de los Sistemas de Información.
Frecuencia:	Eventual.

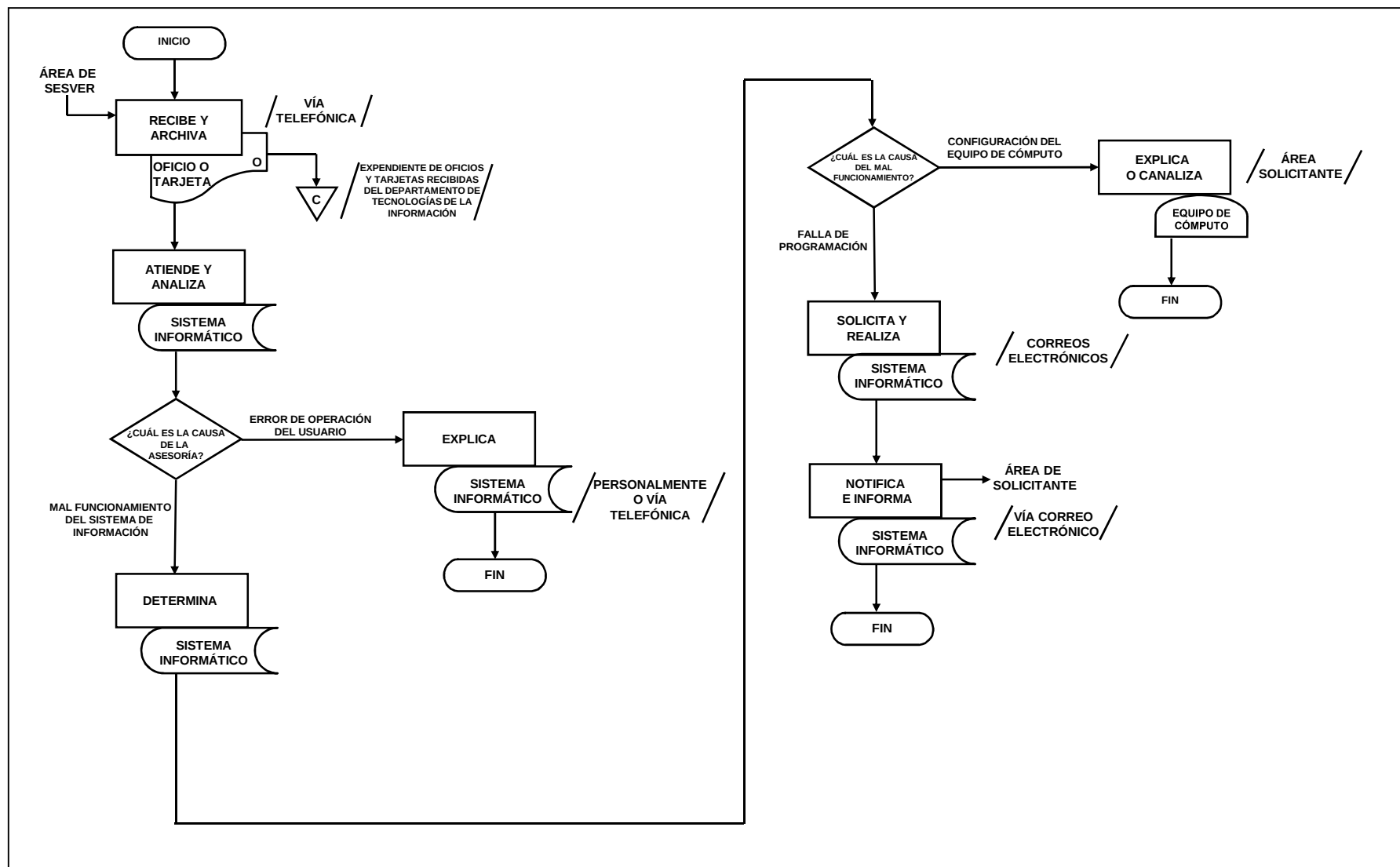
Normas				
-Las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) que requieran asesoría técnica en cuanto a sistemas de información, deberán hacerlo por escrito, por correo electrónico o vía telefónica. -El Departamento de Tecnologías de la Información deberá brindar asesoría técnica sobre la operación del Sistema de Información a las diversas áreas de SESVER.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	1	Recibe de las áreas de SESVER mediante Oficio o Tarjeta original o vía telefónica la solicitud de asesoría técnica debido a dudas en la forma de operación de los Sistemas de Información o mal funcionamiento de los mismos y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de Oficios y Tarjetas recibidas del Departamento de Tecnologías de la Información.
	2	Atiende la solicitud de asesoría técnica y analiza la duda o mal funcionamiento del Sistema de Información. ¿Cuál es la causa de la solicitud de asesoría?
	2A	<u>En caso de que la solicitud de asesoría se deba a error por operación del usuario:</u> Explica al usuario solicitante la operación adecuada del sistema, personalmente o vía telefónica. Fin.
	3	<u>En caso de que la solicitud de asesoría sea por mal funcionamiento del Sistema de Información:</u> Determina la causa del mal funcionamiento del Sistema de Información. ¿Cuál es la causa del mal funcionamiento?
	3A	<u>En caso de que se deba a la configuración del equipo de cómputo:</u> Explica al usuario solicitante de manera personal o vía telefónica el proceso para la configuración óptima del equipo de cómputo o canaliza con la Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios o Sección de Redes y Telecomunicaciones, según sea el caso. Fin.
	4	<u>En caso de que se deba a una falla de programación:</u> Solicita los correos electrónicos con las copias correspondientes para el conocimiento de los involucrados. Realiza las correcciones necesarias al Sistema de Información y las pruebas correspondientes.
	5	Notifica vía correo electrónico al área solicitante que el Sistema ha sido modificado y actualizado e informa sobre las adecuaciones del Sistema de Información.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE SISTEMAS
ASESORÍA A USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN





Procedimiento	
Nombre:	Mantenimiento y Actualización de Sistemas de Información.
Objetivo:	Atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento en las diversas áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a manera de estar actualizados acorde a las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actuales.
Frecuencia:	Periódica.

Normas				
-El Oficio o Tarjeta de Solicitud de Mantenimiento o Actualización de Sistemas de Información, debe ser dirigido al Departamento de Tecnologías de la Información cuando se trate de cambios menores (cambio de diseño de formatos, ajuste de sistema o errores en el sistema). -El Oficio o Tarjeta de Solicitud de Mantenimiento o Actualización de Sistemas de Información, debe ser dirigido a la Dirección Administrativa para su aprobación y visto bueno, y con atención al Departamento de Tecnologías de la Información cuando se trate de cambios mayores (cambio de normas, cambios de procesos o cambios de responsables y cualquier otra actividad que implique responsabilidad en el Sistema Informático). -El tiempo de modificación del Sistema Informático depende de la cantidad y complejidad de los procesos a actualizar. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe proporcionar la capacitación al personal usuario sobre las adecuaciones realizadas al Sistema Informático. -La actualización de Sistemas Informáticos se realiza con base en la información que proporcionan las áreas usuarias del mismo, a través de entrevistas con el personal involucrado.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



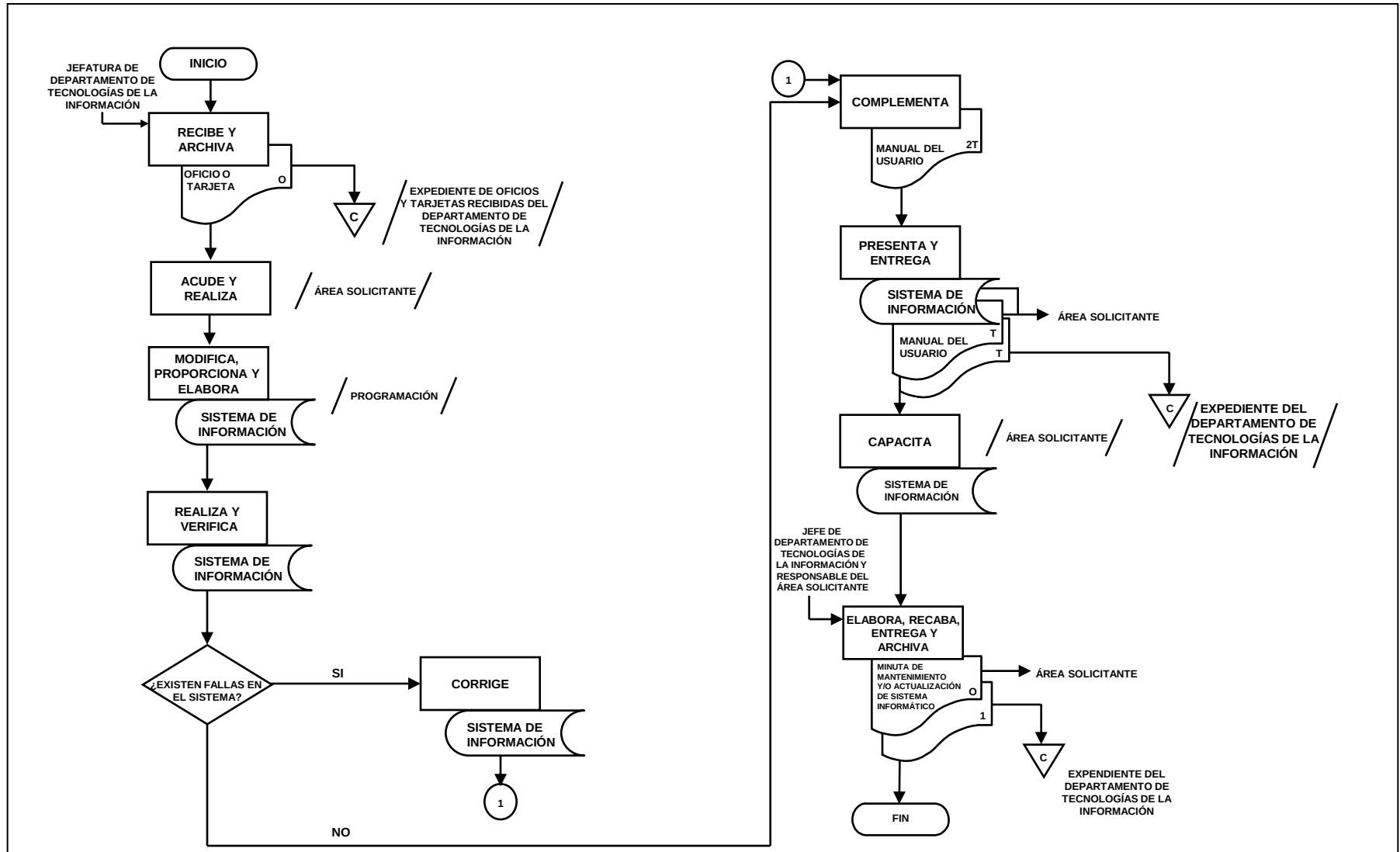
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	1	Recibe de la Dirección Administrativa o del área usuaria de SESVER a través de la Jefatura de Departamento de Tecnologías de la Información, Oficio o Tarjeta original solicitando mantenimiento o actualización de sistemas para adecuar los Sistemas de Información de acuerdo a las necesidades actuales en el manejo de datos y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de Oficios y Tarjetas recibidas del Departamento de Tecnologías de la Información
	2	Acude al área de SESVER que solicite adecuaciones a los Sistemas de Información y realiza entrevistas con los usuarios, recopila información que permita determinar las necesidades.
	3	Modifica, proporciona mantenimiento y elabora la programación del Sistema de Información.
	4	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del Sistema de Información y verifica su correcto arranque y funcionamiento.
		¿Existen fallas en el Sistema?
	4A	<u>En caso de existir fallas:</u> Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada al Sistema de Información. Continúa con la Actividad número 5.
	5	<u>En caso de no existir fallas en el Sistema:</u> Complementa el Manual del usuario en dos tantos, detallando el procedimiento y generalidades para la operación del Sistema de Información.
	6	Presenta al área solicitante, el Sistema de Información modificado, entrega un tanto del Manual del usuario y archiva otro tanto en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
	7	Capacita al personal del área solicitante sobre las actualizaciones del Sistema de Información.



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	8	Elabora Minuta de mantenimiento y/o actualización de sistema en original y copia, recaba firma del Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información y el responsable del área solicitante, entrega original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica y permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE SISTEMAS
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



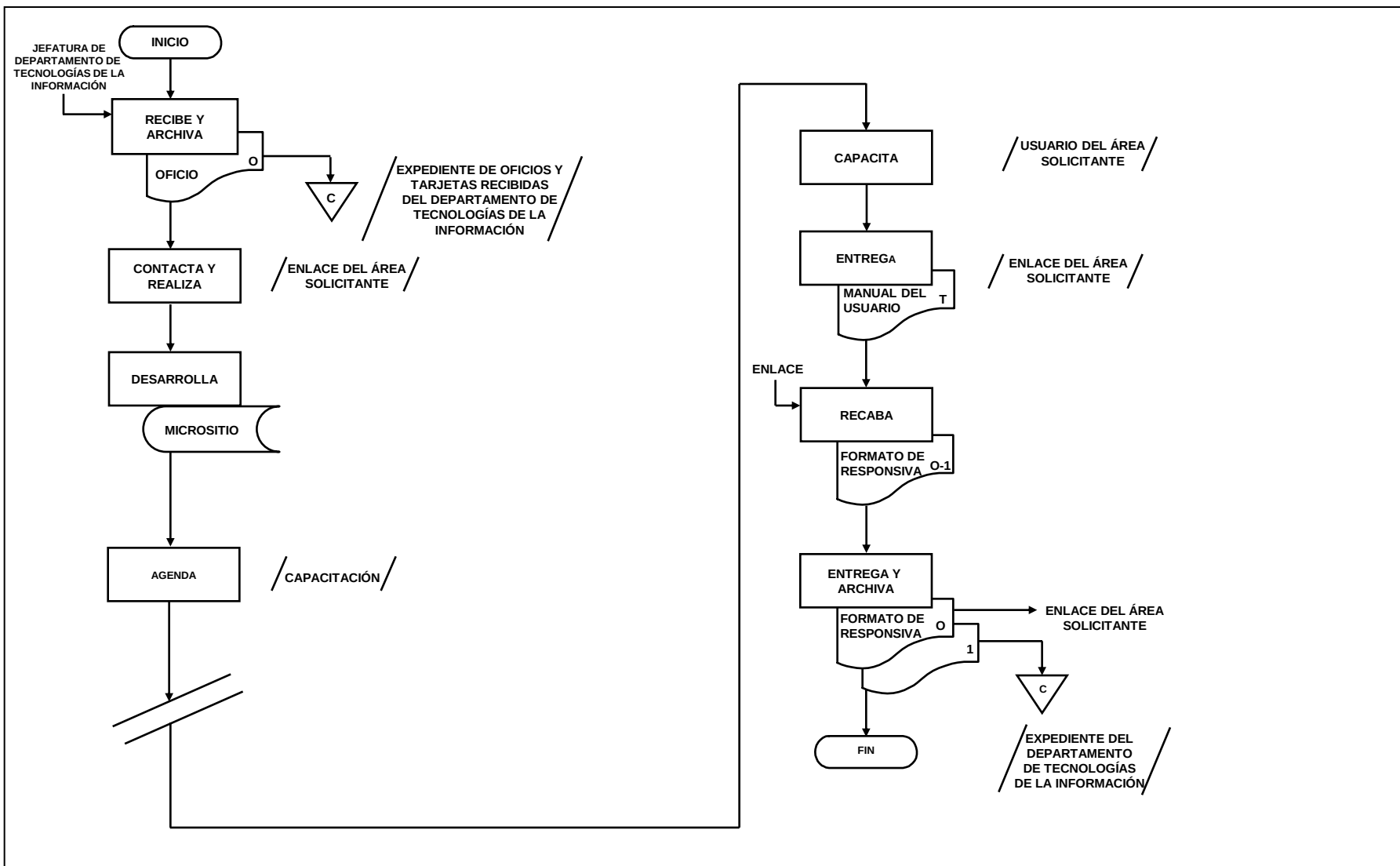


Procedimiento	
Nombre:	Administración y Desarrollo de Micrositios.
Objetivo:	Proporcionar a las áreas de Servicios de Salud de Veracruz interesadas en difundir, promover y publicar la información a través del portal de SESVER, un micrositio diseñado y desarrollado bajo los estándares de seguridad necesarios y apegados a la normatividad (identidad) del gobierno estatal, para la manipulación y administración de la información publicada por parte de cada uno de los responsables del área solicitante.
Frecuencia:	Periódica.

Normas				
-Las áreas que solicitan un micrositio deben presentar solicitud por escrito al Departamento de Tecnologías de la Información, informando el nombre del enlace responsable de la publicación y actualización de la información del micrositio. -Debe realizarse por parte del área usuaria un oficio con la correspondiente solicitud dirigida al jefe del Departamento de Tecnologías de la Información para su revisión y autorización. -Para que el portal se mantenga vigente, el área usuaria debe comprometerse a mantener actualizada la información publicada. -El enlace del área usuaria estará coordinado y asesorado por el personal de la Sección de Sistemas designado a administrar el portal institucional. -La autoría de los materiales para su publicación en los micrositios, corre por cuenta del usuario enlace y/o responsable del micrositio. Esta información deberá ser avalada y autorizada por el enlace de Comunicación Social. -El diseño, imagen y contenido del micrositio, debe apegarse a la normatividad y estándares del portal institucional, mismos que están apegados a la normatividad vigente del Gobierno del Estado. -Al usuario enlace, se le entrega una cuenta de acceso junto con un documento de responsiva el cual estará firmado por él y su Jefe de inmediato, en el cual se detallan las responsabilidades que conllevan el tener esta cuenta.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE SISTEMAS
ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE MICROSITIOS





Procedimiento	
Nombre:	Requerimiento de Diseño Gráfico.
Objetivo:	Apoyar a las áreas de SESVER en coordinación con el Enlace de Comunicación Social, en el diseño de gráficos para su difusión en la página web e impresos, que permitan el desarrollo de las actividades operativas.
Frecuencia:	Eventual.

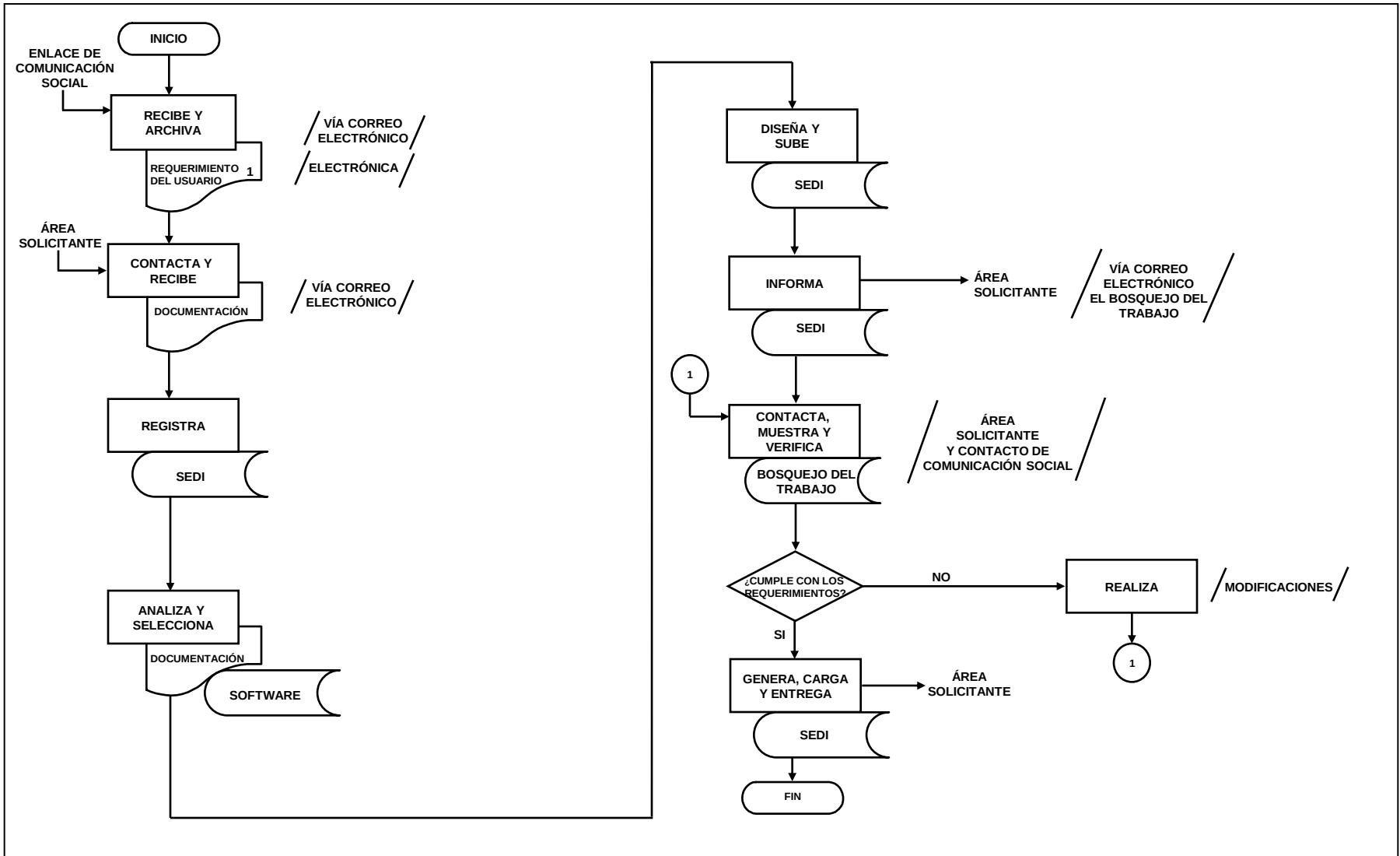
Normas				
-Las solicitudes para la validación y el diseño de gráfica para difusión en la página web e impresos que las áreas de Servicios de Salud de Veracruz requieran, debe solicitarse por correo electrónico al Enlace de Comunicación Social a la siguiente cuenta de correo electrónico: comunicacion.social@ssaver.gob.mx, con copias a la cuentas portal@ssaver.gob.mx y al jefe inmediato del solicitante, en el caso de que lo amerite, copias a los jefes superiores con su correspondiente oficio. -El tipo de apoyo brindado por el Departamento de Tecnologías de la Información, se da en el caso de ser solicitado por el enlace de Comunicación Social, en coordinación con el usuario final.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Sistemas	1	Recibe del enlace de Comunicación Social, vía correo electrónico, copia adjunta del Requerimiento del usuario y archiva de manera electrónica en la Carpeta correspondiente.
	2	Contacta al área solicitante y recibe la información, Documentación y especificaciones del trabajo a realizar, vía correo electrónico.
	3	Registra el requerimiento en el Sistema Electrónico de Diseño de Impresiones (SEDI), para darle el seguimiento a la actividad.
	4	Analiza la Documentación recibida y selecciona el software con el que se diseñará y procesará la información para atender los requerimientos del área solicitante.
	5	Diseña el requerimiento especificado, con las características requeridas por el área solicitante y sube al SEDI.
	6	Informa vía correo electrónico al área solicitante, que el Bosquejo del trabajo está terminado, el cual podrá ser monitoreado a través de SEDI.
	7	Contacta al área solicitante y al contacto de comunicación social responsable de la coordinación del diseño, muestra el Bosquejo del trabajo solicitado y verifica si cumple con los requerimientos solicitados. ¿Cumple con los requerimientos?
	7A	<u>En caso de no cumplir con los requerimientos:</u> Realiza las modificaciones solicitadas por el área. Continúa con la actividad número 7.
	8	<u>En caso de cumplir con los requerimientos:</u> Genera entregables, carga el Trabajo final al SEDI, de acuerdo a los requerimientos presentados y entrega el diseño al área solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE SISTEMAS
REQUERIMIENTO DE DISEÑO GRÁFICO





Procedimiento	
Nombre:	Generación de Cuentas de Correo Electrónico Institucionales.
Objetivo:	Integrar, Generar, almacenar y enviar la información Institucional de manera electrónica, contribuyendo a la optimización de la comunicación, disminuyendo sustancialmente el uso de papel y mensajería.
Frecuencia:	Periódica.

Normas				
-Los Lineamientos para el uso del Correo Electrónico Institucional de la Administración Pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. -El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe brindar cuentas de correo electrónico a todo el personal que lo solicite, previa autorización del Jefe Inmediato.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



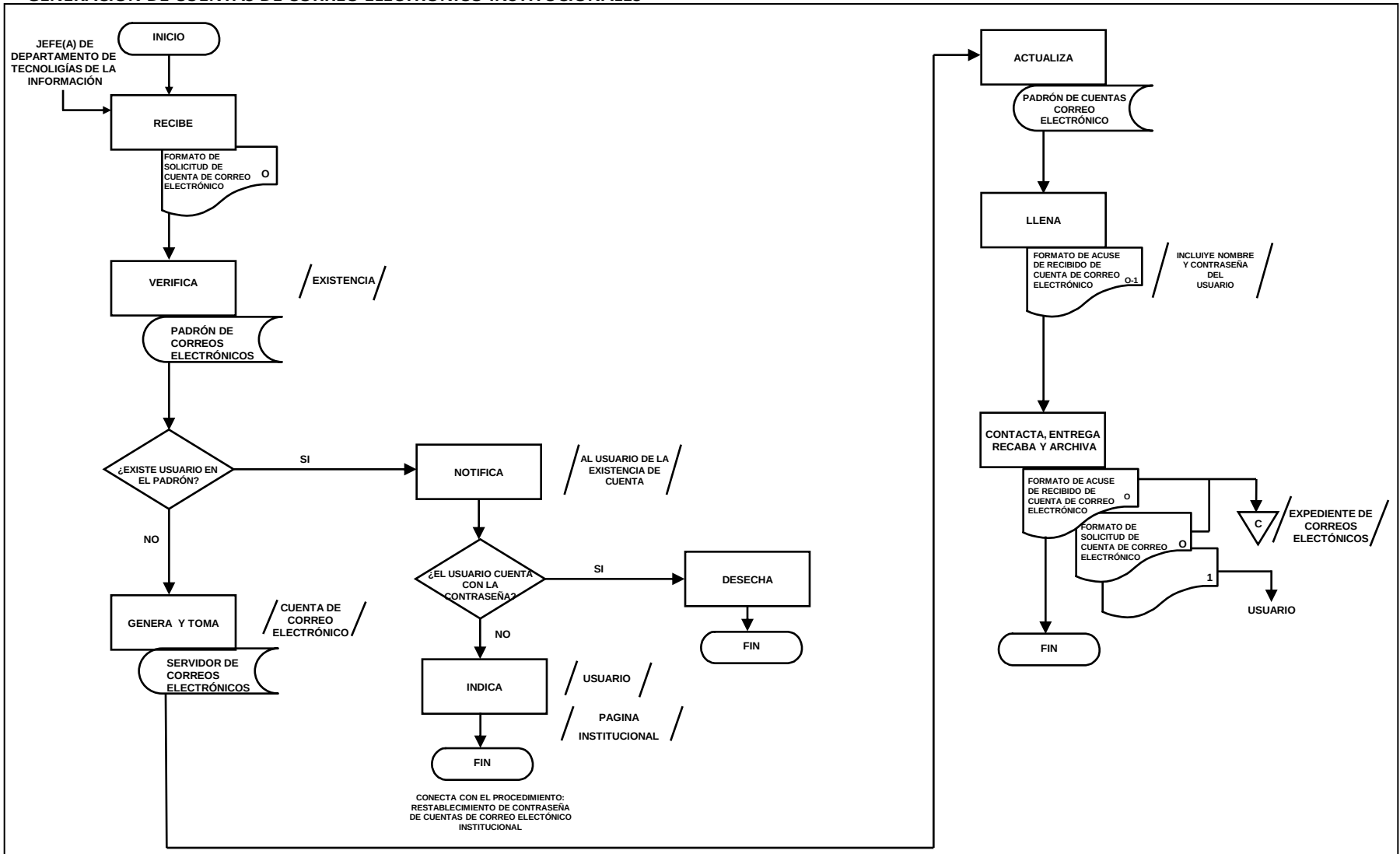
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe del Jefe(a) de Departamento de Tecnologías de la Información el Formato de solicitud de cuenta de correo electrónico original.
	2	Verifica la existencia del usuario en el Padrón de correos electrónicos. ¿Existe el usuario en el padrón de correos electrónicos?
	2A	<u>En caso de existir en el padrón de correos electrónicos:</u> Notifica al usuario la existencia de una cuenta de correo electrónico a su nombre. ¿El usuario cuenta con la contraseña del correo electrónico?
	2B	<u>En caso de si contar con la contraseña:</u> Desecha la solicitud. Fin.
	2C	<u>En caso de no contar con la contraseña:</u> Indica al usuario que llene el formato de restablecimiento de contraseña de cuentas de correo electrónico que se encuentra en la página institucional. Fin. Conecta con el Procedimiento: Restablecimiento de Contraseña de Cuenta de Correo Electrónico Institucional.
	3	<u>En caso de no existir en el padrón de correos electrónicos:</u> Genera la cuenta de Correo Electrónico en el Servidor de correos electrónicos y toma nota del nombre de usuario y contraseña.
	4	Actualiza la Base de datos del Padrón de Cuentas de Correo Electrónico.
	5	Llena el Formato de acuse de recibido de cuenta de correo electrónico en original y una copia que incluya nombre y contraseña del usuario.



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	6	Contacta al Usuario solicitante, entrega una copia del Formato de Acuse de recibido de cuenta de correo electrónico, recaba firma de acuse de recibido y archiva el original de manera cronológica permanente en Expediente de correos electrónicos junto con el Formato de solicitud de cuenta de correo electrónico. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y
TELECOMUNICACIONES
GENERACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONALES





Procedimiento	
Nombre:	Restablecimiento de Contraseña de Cuenta de Correo Electrónico Institucional.
Objetivo:	Apoyar a los usuarios a restablecer la contraseña de correo electrónico para que puedan reutilizar su correo electrónico Institucional.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-Los Lineamientos para el uso del Correo Electrónico Institucional de la Administración Pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. -El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe restablecer las contraseñas cuentas de correo electrónico existentes a todo el personal que lo solicite.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

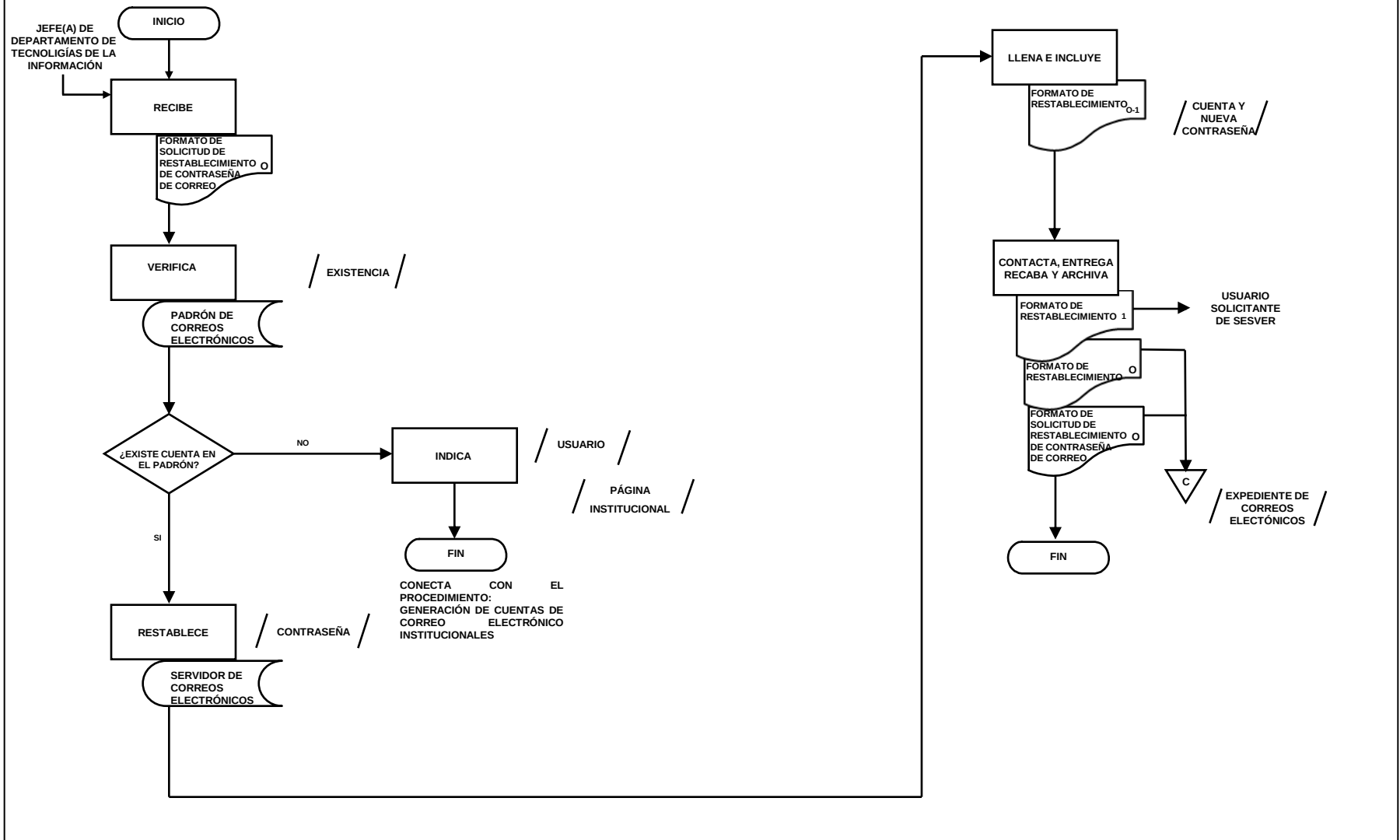


Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe del Jefe(a) de Departamento de Tecnologías de la Información el Formato de solicitud de restablecimiento de contraseña de correo electrónico institucional original.
	2	Verifica la existencia del usuario en el padrón de correos electrónicos. ¿Existe la cuenta de usuario en el padrón de correos electrónicos?
	2A	<u>En caso de no existir cuenta de usuario en el padrón de correos electrónicos:</u> Indica al usuario llenar el formato de solicitud de correo electrónico institucional que se encuentra publicado en la página institucional. Fin. Conecta con el Procedimiento: Generación de Cuentas de Correo Electrónico Institucionales
	3	<u>En caso de existir cuenta de usuario en el padrón de correos electrónico:</u> Restablece la contraseña del usuario en el Servidor de Correos Electrónicos.
	4	Llena el Formato de restablecimiento de contraseña de correo electrónico, en original y una copia, incluye la cuenta de correo electrónico y la nueva contraseña.
	5	Contacta al Usuario solicitante, entrega copia del Formato de restablecimiento de contraseña de correo electrónico institucional, recaba acuse de recibido en el original del Formato de restablecimiento de contraseña de correo electrónico Institucional y archiva de manera cronológica permanente en el expediente de correos electrónicos junto con el original del Formato de solicitud de Restablecimiento de contraseña de correo electrónico institucional. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y
TELECOMUNICACIONES

RESTABLECIMIENTO DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL





Procedimiento	
Nombre:	Instalación de la Red de Voz y Datos.
Objetivo:	Facilitar la comunicación entre las áreas de Servicios de Salud de Veracruz, para optimizar los procesos.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-Las áreas de SESVER que requieren de la instalación de los servicios de la red de datos, deben enviar su solicitud por escrito, debidamente autorizada por el titular del área. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe determinar los requerimientos de materiales necesarios para instalar los servicios de la red de datos, previa revisión física de las áreas de SESVER, de no contar con el material en mención, informar al solicitante del servicio para que realice los trámites conducentes ante la Subdirección de Recursos Materiales. -La instalación de la red de datos depende 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 datos deben solucionarse para que el usuario tenga acceso sin dificultad por el Departamento de Tecnologías de la Información.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



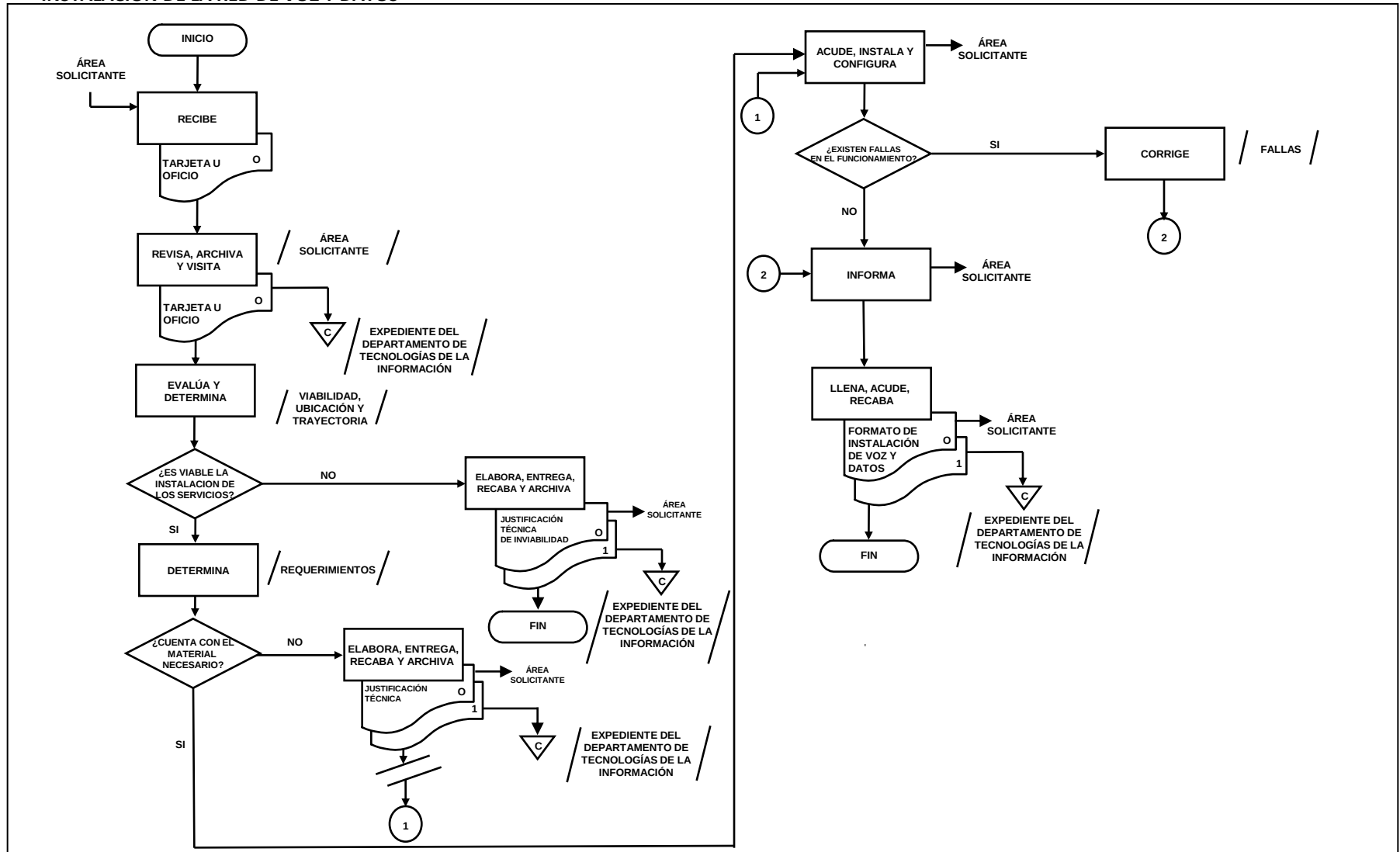
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe del área solicitante Tarjeta u Oficio de solicitud en original para instalar o ampliar la red de datos.
	2	Revisa la Tarjeta u Oficio de solicitud, la archiva de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información y visita el área solicitante.
	3	Evalúa la viabilidad de la instalación de los servicios de la red de datos en el área solicitante y determina la ubicación y la trayectoria de los mismos. ¿Es viable la instalación de los servicios?
	3A	<u>En caso de no ser viable:</u> Elabora Justificación técnica de inviabilidad en original y copia, entrega original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. Fin.
	4	<u>En caso de ser viable:</u> Determina los requerimientos necesarios para la instalación. ¿Cuenta con el material necesario para la instalación de la red de datos?
	4A	<u>En caso de no contar con el material necesario para la instalación de la red de datos:</u> Elabora Justificación técnica en original y copia del material necesario para la instalación, entrega original al área solicitante para que realice los trámites conducentes de compra de material ante la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad número 5.
	5	<u>En caso de contar con el material necesario para la instalación de la red de datos:</u> Acude al área solicitante, instala y/o configura el servicio solicitado.



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	5A	¿Existen fallas en el funcionamiento de la red de voz y datos ampliada? <u>En caso de existir fallas en la red de datos:</u> Corrige las fallas detectadas en la red de voz y datos. Continúa con la actividad número 6.
	6	<u>En caso de no existir fallas en la red de datos:</u> Informa verbalmente al área solicitante que ya cuenta con los servicios solicitados.
	7	Llena Formato instalación de voz y datos y acude con el solicitante para recabar la firma de conformidad y satisfacción del servicio instalado y/o configurado, entrega el formato original al área solicitante y archiva la copia con la firma de recibido de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. FIN DE PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y
TELECOMUNICACIONES
INSTALACIÓN DE LA RED DE VOZ Y DATOS





Procedimiento	
Nombre:	Aplicación de Medidas de Seguridad para la Red de Voz y Datos.
Objetivo:	Establecer medidas de seguridad que prevengan o disminuyan la vulnerabilidad de la red estatal de telecomunicaciones de Servicios de Salud de Veracruz (SESV), que afecten la integridad de la comunicación.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -Los Lineamientos para el uso de la Internet Institucional en la Administración Pública del Estado publicados el 27 de agosto del 2008 en la Gaceta Oficial de Estado de Veracruz. -Las medidas de seguridad que se establezcan, son de cumplimiento obligatorio para los usuarios de la Red LAN que cuenten con los servicios que se prestan a través de ésta. -Los accesos a aquellas páginas o sitios que puedan generar alto consumo de ancho de banda, distraigan la atención de las actividades propias de la función encomendada a los empleados o provoquen fuga de información estarán restringidas. -Los servicios que proporciona la red de telecomunicaciones del Organismo que sean usados con fines ilícitos, propaganda, protesta, comercial, electoral, religioso, terrorista, entre otros; serán objeto de restricción con independencia de la responsabilidad administrativa o penal a que dieran lugar. -Los usuarios cuyas tareas específicas que desempeñe, requiere acceder a los sitios de almacenamiento en la nube, blogs y redes sociales, deberá solicitar estos servicios, previa autorización del Jefe de Departamento, Subdirector o Director del área a la cual se encuentre adscrito, esto a través del formato establecido para ello.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

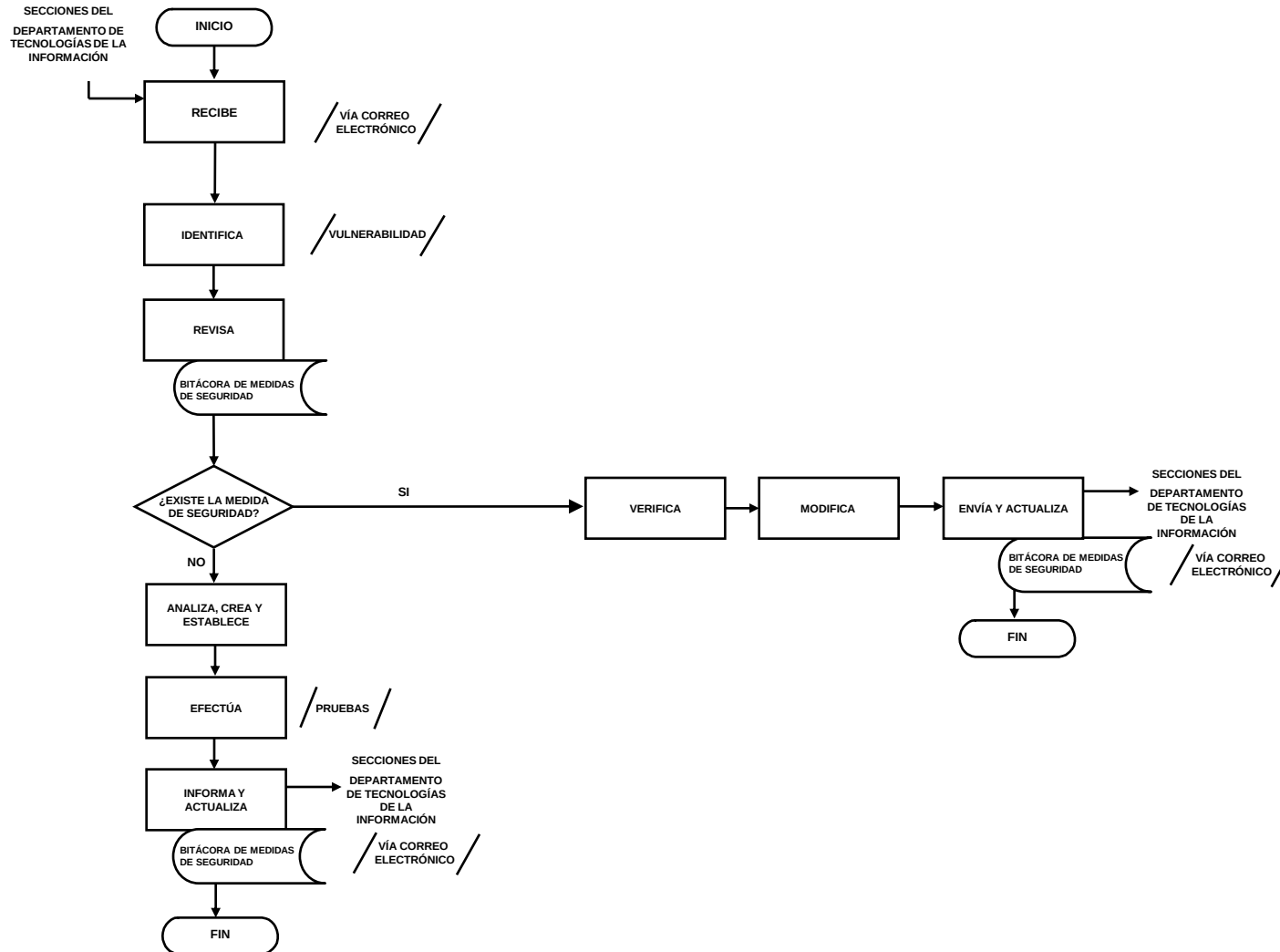


Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe de las Secciones del Departamento de Tecnologías de la Información, correo electrónico de establecimiento de una medida de seguridad.
	2	Identifica la vulnerabilidad de la red de voz y datos.
	3	Revisa en la Base de datos Bitácora de medidas de seguridad si existe alguna medida de seguridad. ¿Existe la medida de seguridad?
	3A	<u>En caso de existir la medida de seguridad:</u> Verifica la efectividad de la medida existente implementada.
	3A.1	Modifica los parámetros de seguridad.
	3A.2	Envía correo electrónico a la Sección de Tecnologías de la Información solicitante sobre la modificación y actualiza la Base de datos Bitácora de medidas de seguridad. Fin.
	4	<u>En caso de no existir la medida de seguridad:</u> Analiza, crea y establece la medida de seguridad.
	5	Efectúa pruebas de efectividad de la medida implementada.
	6	Informa a la Sección del Departamento de Tecnologías de la Información solicitante sobre la creación de la medida de seguridad y actualiza la Base de datos Bitácora de medidas de seguridad. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y
TELECOMUNICACIONES

APLICACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA RED DE VOZ Y DATOS





Procedimiento	
Nombre:	Administración de Líneas Telefónicas y Servicios.
Objetivo:	Optimizar los gastos en servicios de telefonía e internet a través del análisis de costo-beneficio para todas las áreas de SESVER.
Frecuencia:	Mensual.

Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



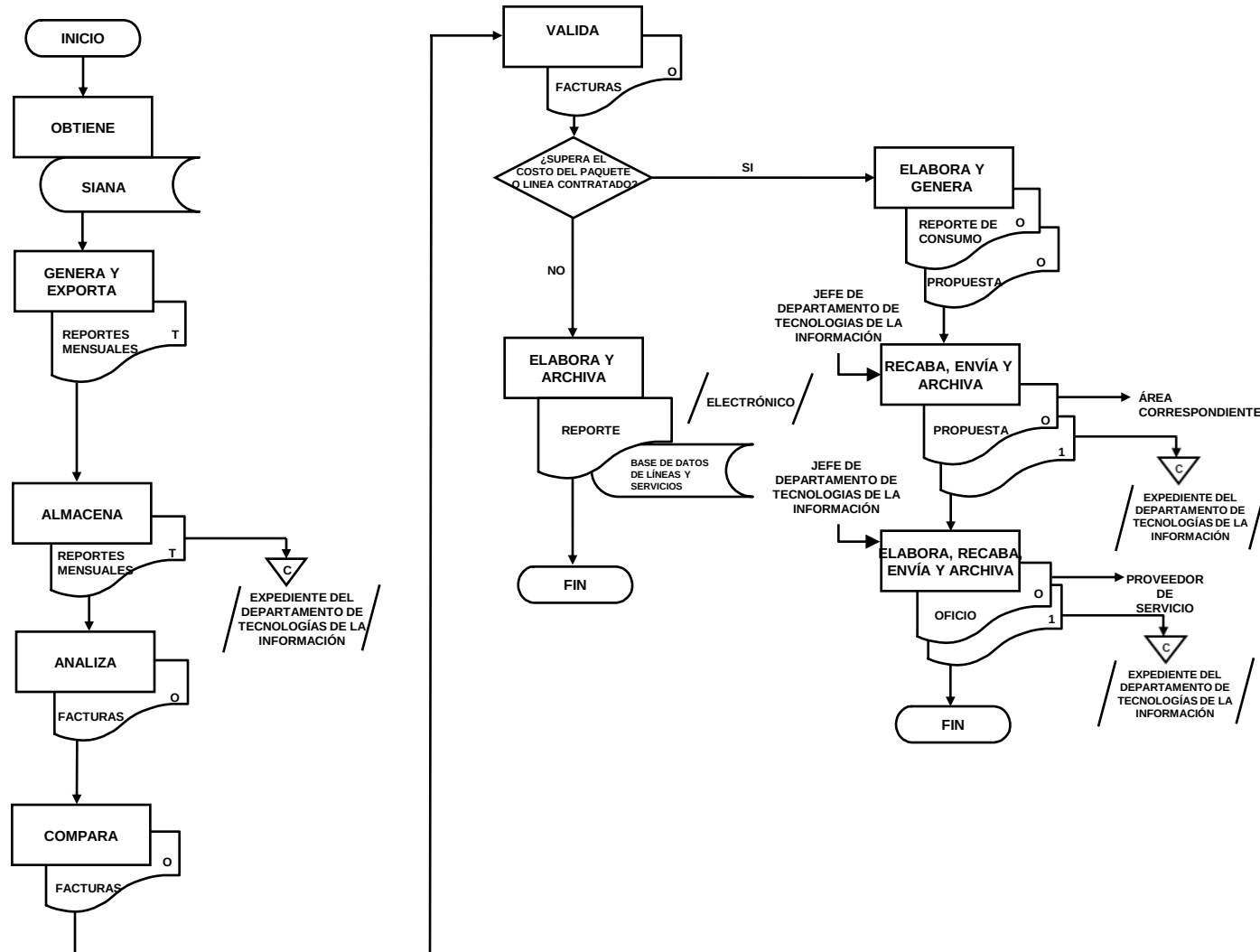
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Obtiene a través del servicio de facturación en línea de Telmex (SIANA) las facturas con los consumos de las cuentas maestras contratadas por Servicios de Salud de Veracruz.
	2	Genera y exporta los Reportes mensuales en un tanto de cada cuenta maestra.
	3	Almacena los Reportes mensuales en un tanto en orden cronológico permanente, en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información identificando cada una de las cuentas maestras contratadas.
	4	Analiza en las Facturas originales los gastos de consumo tomando en cuenta los aspectos siguientes: -Ubicación de la unidad -Costo de la línea telefónica -Equipamiento con que cuenta -Tipo y costo de los servicios agregados a la línea -Costo de cada paquete empresarial existente
	5	Compara las Facturas , los gastos de consumo actual con los del mes inmediato anterior.
	6	Valida las Facturas , los gastos de consumo de cada línea y servicio contratado. ¿Los gastos de consumo superan el costo del paquete contratado del que se trate?
	6A	<u>En caso de superarlo:</u> Elabora Reporte de consumo original y genera Propuesta en original para reducir costos de consumo de la Unidad Aplicativa de que se trate.
	6A.1	Recaba firma en la Propuesta original del Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, envía al área correspondiente que presenta la situación, recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de Tecnologías de la Información.
	6A.2	Elabora Oficio original y copia dirigido al proveedor del servicio de que se trate, en donde solicita la modificación del paquete de servicios que se requiera, recaba firma del Titular del Departamento de Tecnologías de la Información, envía el original al proveedor y archiva la copia en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. Fin.



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	7	<u>En caso de no superarlo:</u> Elabora Reporte electrónico e indica el consumo normal de la Unidad Aplicativa y archiva de manera electrónica en la Base de Datos de líneas y servicios. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES
ADMINISTRACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y SERVICIOS





Procedimiento	
Nombre:	Viabilidad de Servicio de Líneas Telefónicas y/o Servicio de Internet.
Objetivo:	Garantizar la comunicación entre las áreas de SESVER para agilizar trámites y procedimientos.
Frecuencia:	Eventual.

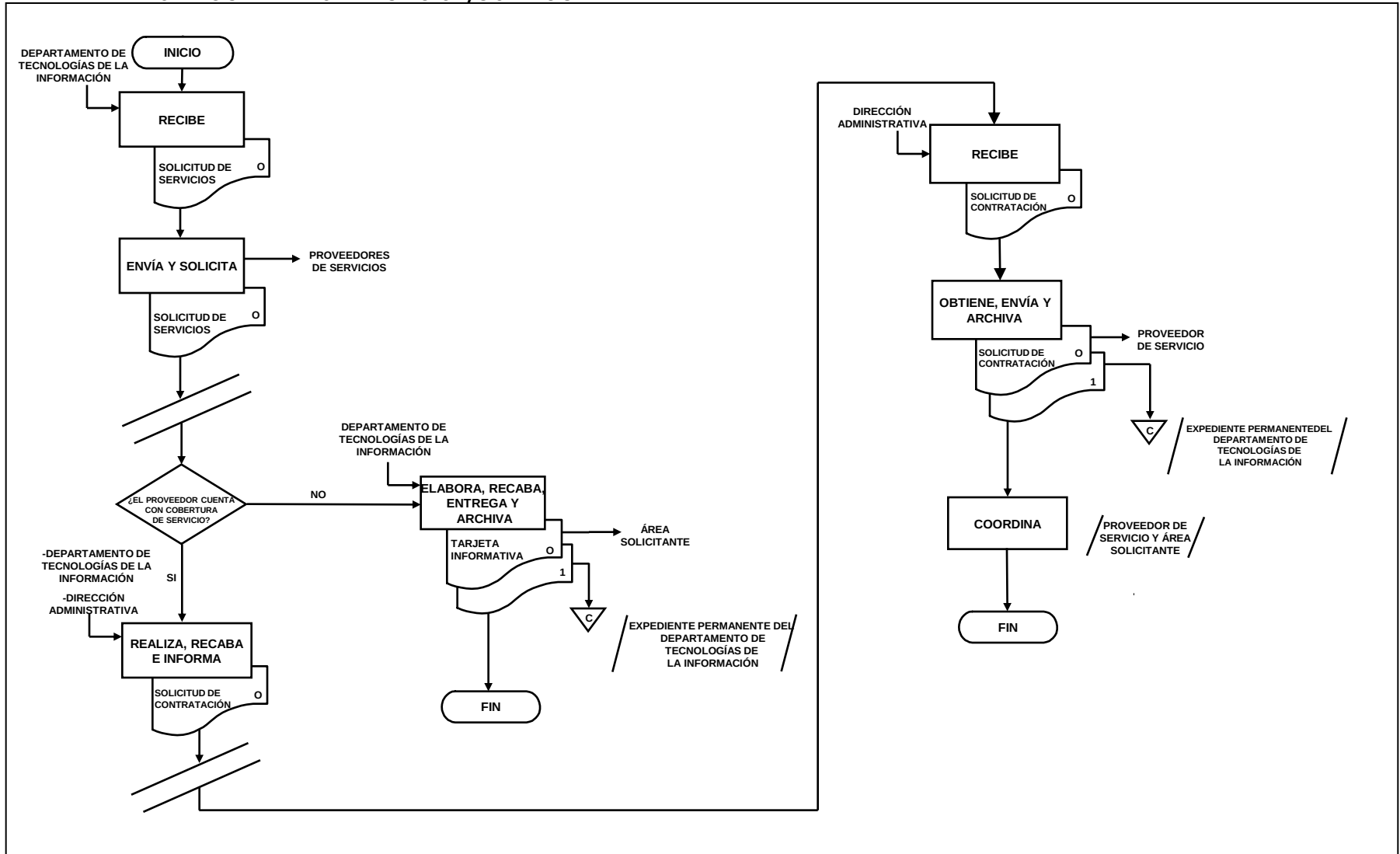
Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -El Oficio de solicitud de contratación de líneas telefónicas y/o servicio de internet, debe ser autorizado por los titulares de las áreas de SESVER, dirigido al Director Administrativo para su aprobación y visto bueno, y con atención al Departamento de Tecnologías de la Información. -Antes de contratar cualquier tipo de Servicio de Comunicación, se debe contar con presupuesto para dicha partida. -El personal del Departamento de Tecnologías de la Información debe determinar si el servicio puede ser proporcionado a través de la red interna de SESVER, así como corroborar en la base de datos los Servicios contratados para identificar si el área solicitante ya cuenta con alguna línea o servicio. -Los servicios de Comunicación serán contratados previo análisis por personal del Departamento de Tecnologías de la Información para hacer constar que es necesaria la contratación.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe del Jefe(a) de Departamento de Tecnologías de la Información el formato previamente validado de la Solicitud de servicios de Línea Telefónica y/o Servicio de Internet en original.
	2	Envía la Solicitud de servicio en original a los proveedores de servicios y solicita informen si cuentan con cobertura de servicio en el área solicitante. Pasa el tiempo. ¿El proveedor de servicios cuenta con cobertura para el área solicitante?
	2.A	<u>En caso de no contar con cobertura:</u> Elabora Tarjeta informativa en original y copia dirigida al área solicitante sobre la imposibilidad de proporcionar el servicio, recaba firma del Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, entrega original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia y archiva la copia de manera cronológica permanente en el expediente permanente del Departamento de Tecnologías de la Información. Fin.
	3	<u>En caso de contar con cobertura:</u> Realiza la Solicitud de contratación del servicio requerido en original, recaba firma del Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información y del Director Administrativo. Informa al área solicitante. Pasa el tiempo.
	4	Recibe de la Dirección Administrativa la Solicitud de contratación firmada.
	5	Obtiene copia de la Solicitud de contratación , envía original al proveedor del servicio y archiva copia en el Expediente permanente del Departamento de Tecnologías de la Información.
	6	Coordina junto con el proveedor de servicio y la persona designada como contacto del área solicitante las actividades de instalación del servicio. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA Y ATENCIÓN A USUARIOS
VIABILIDAD DE SERVICIO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O SERVICIO DE INTERNET





Procedimiento	
Nombre:	Gestión y Apoyo de Reportes de Fallas en Líneas Telefónicas y Servicios de Internet.
Objetivo:	Restablecer el servicio de las líneas telefónicas e internet en las áreas de SESVER.
Frecuencia:	Diaria.

Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -Las áreas de SESVER serán las encargadas de reportar al proveedor de servicio de que se trate, la falla que se presenta en la línea telefónica o servicio, a los números siguientes, según corresponda: -Telmex 01 800 22 61 500 -México conectado (enlaces satelitales) 01 800 90 000 14 -Metrocarrier (Megacable negocios) 6 90 00 00 -Si un reporte no es atendido durante las primeras 24 horas posteriores a su levantamiento, el Departamento de Tecnologías de la Información, vuelve a enviar correo electrónico al proveedor de servicio de que se trate y lo debe reforzar con una llamada telefónica al ejecutivo de cuenta. -Si pasadas 48 horas posteriores al segundo correo enviado por el Departamento de Tecnologías de la Información no es resuelto el problema reportado, el Departamento en mención, debe solicitar la instalación temporal de una línea telefónica o servicio de internet según sea el caso en tanto sea solucionado el problema.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe vía telefónica o correo electrónico del área afectada de SESVER, el número de reporte de falla proporcionado por el proveedor del servicio que se trate.
	2	Envía correo electrónico al ejecutivo de cuenta del proveedor del servicio y abre reporte en donde se incluya el número de reporte de falla, falla que se trate y los datos del contacto del área afectada de SESVER.
	3	Informa al área afectada de SESVER y solicita el apoyo del área para que el proveedor realice las reparaciones.
	4	Verifica con el área afectada de SESVER si el reporte fue solucionado. Pasa el tiempo (de 24 a 48 horas). ¿Fue solucionado el reporte?
	4A	<u>En caso de que el reporte haya sido solucionado:</u> Informa al ejecutivo de cuenta del proveedor del servicio sobre el restablecimiento del servicio, genera el Reporte de cierre de seguimiento en original y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. Fin.
	5	<u>En caso de que el reporte no se haya solucionado:</u> Solicita por correo electrónico y/o vía telefónica al ejecutivo de cuenta del proveedor del servicio una nueva línea telefónica o servicio de internet temporal.
	6	Solicita al área afectada de SESVER que informe a la Sección de Redes y Telecomunicaciones del Departamento de Tecnologías de la Información cuando se haya resuelto la falla. Pasa el tiempo.
	7	Corroborar vía telefónica o correo electrónico con el área afectada de SESVER sobre la resolución de la falla.



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	8	Contacta al ejecutivo de cuenta del proveedor del servicio, solicita la cancelación de la línea telefónica o servicio de internet temporal y genera el Reporte de cierre original de seguimiento y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



Procedimiento	
Nombre:	Baja de Servicios de Internet y Conexión a Red del Personal de SESVER.
Objetivo:	Optimizar el rendimiento de los recursos de internet, telefonía, correo electrónico y recursos compartidos mediante la cancelación de los mismos en consecuencia de la terminación de la relación laboral del personal con el Organismo.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -Los Lineamientos para el uso del Correo Electrónico Institucional de la Administración Pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. -La Subdirección de Recursos Humanos notifica al Departamento de Tecnologías de la Información mediante oficio o tarjeta informativa, las bajas de personal.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016			
		Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

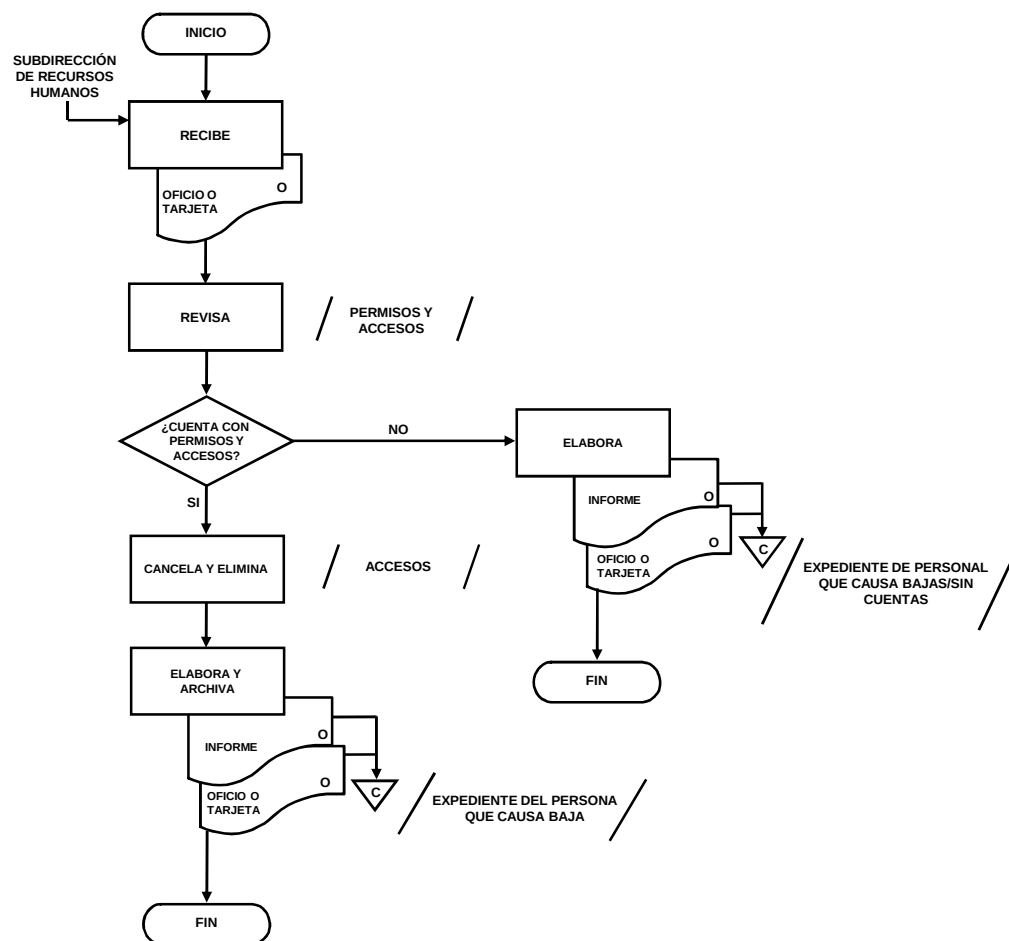


Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe de la Subdirección de Recursos Humanos, Oficio o Tarjeta de notificación original, de la terminación laboral de un empleado con el Organismo.
	2	Revisa los permisos y accesos asignados a la persona que se dio de baja. ¿Cuenta con permisos y accesos?
	2A	<u>En caso de no contar con permisos y recursos:</u> Elabora Informe en original, anota en el Oficio o Tarjeta que no existen permisos y accesos concedidos y archiva cronológicamente en el Expediente Personal que causa baja/Sin Cuentas. Fin.
	3	<u>En caso de contar con permisos y accesos:</u> Cancela y elimina los permisos y accesos concedidos.
	4	Elabora Informe en original de los permisos y accesos eliminados y cancelados y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente Personal que causa baja, con el Oficio o Tarjeta de notificación original. FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y
TELECOMUNICACIONES

BAJA DE SERVICIOS DE INTERNET Y CONEXIÓN A RED DEL PERSONAL DE SESVER





Procedimiento	
Nombre:	Mantenimiento Básico de Equipo de Radiocomunicación de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
Objetivo:	Optimizar la infraestructura de Radiocomunicación de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -La normatividad vigente en materia de Telecomunicaciones aplicable. -Los equipos a revisar, deberán trasladarse al Departamento de Tecnologías de la Información siempre y cuando las condiciones físicas de los mismos lo permitan. -Los equipos podrán ser reparados siempre y cuando el Departamento de Tecnologías de la Información cuente con el equipo y material necesario para tal efecto. -El personal del Departamento de Tecnologías de la Información solo acudirá al sitio donde se encuentre el equipo de radiocomunicación cuando exista suficiencia presupuestal disponible por concepto de Viáticos.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



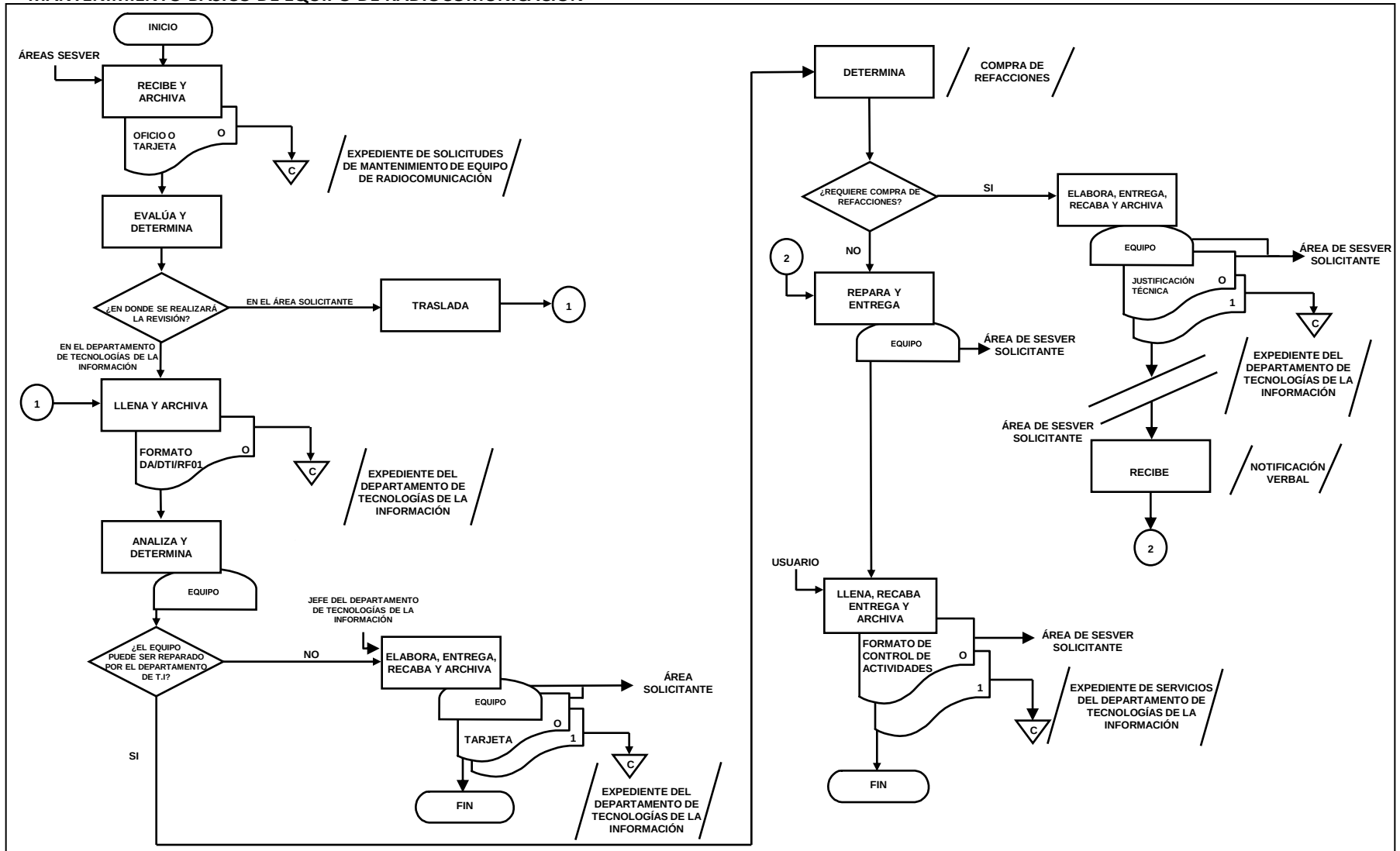
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones	1	Recibe de las áreas de SESVER el Oficio o Tarjeta de solicitud de revisión física y técnica del equipo y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de solicitudes de mantenimiento de equipo de radiocomunicación.
	2	Evalúa la problemática y determina si es necesario el traslado al área solicitante o se puede realizar la revisión en el Departamento de Tecnologías de la Información. ¿En dónde se realizará la revisión?
	2A	<u>En el área solicitante:</u> Traslada al sitio donde se ubica el equipo. Continúa con la actividad 3.
	3	<u>En el Departamento de Tecnologías de la Información:</u> Llena el Formato (DA/DTI/RF01) de Atención de Servicio de Radio Frecuencia con los datos generales del equipo y del área solicitante y archiva de manera cronológica permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
	4	Analiza la falla y determina de acuerdo a las condiciones del equipo si la falla puede ser atendida por el Departamento de Tecnologías de la Información. ¿El equipo puede ser reparado por el Departamento de Tecnologías de la Información?
	4A	<u>En caso de que el equipo no pueda ser reparado por el Departamento de Tecnologías de la Información:</u> Elabora Tarjeta en original y copia para el área solicitante, informa que debe solicitar el apoyo de la Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas del Estado de Veracruz (SIOP), y/o a un proveedor de servicio según corresponda, recaba firma del Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, entrega original de la Tarjeta junto con el equipo de radiocomunicación al área de SESVER y recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente permanente del Departamento de Tecnologías de la Información. Fin.
	5	<u>En caso de que el equipo pueda ser reparado por el Departamento de Tecnologías de la Información:</u> Determina de acuerdo a las condiciones del equipo de



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Redes y Telecomunicaciones		radiocomunicación si la falla detectada requiere de la compra de refacciones.
		¿Requiere compra de refacciones?
	5A	<u>En caso de requerir compra de refacciones:</u> Elabora Justificación técnica en original y copia de las refacciones necesarias para la reparación y junto con el equipo, entrega original al área solicitante para que realice los trámites conducentes ante la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido en la copia y archiva de manera cronológica en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
		Pasa el tiempo.
	5A.1	Recibe notificación verbal vía telefónica del área solicitante que ya se cuenta con las refacciones necesarias para la reparación del equipo.
		Continúa con la actividad número 6.
	6	<u>En caso de no requerir compra refacciones:</u> Repara y entrega el equipo para que sea devuelto al área solicitante.
	7	Llena el Formato de control de actividades en original y copia, recaba firma de conformidad del usuario y entrega original, archiva copia de manera cronológica permanente en el Expediente de servicios del Departamento de Tecnologías de la Información.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES
MANTENIMIENTO BÁSICO DE EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN





Procedimiento	
Nombre:	Respaldo de Base de Datos.
Objetivo:	Garantizar la disponibilidad de la información que generen las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), en caso de incidencias para que sea depositada en las bases de datos de los sistemas automatizados.
Frecuencia:	Diaria.

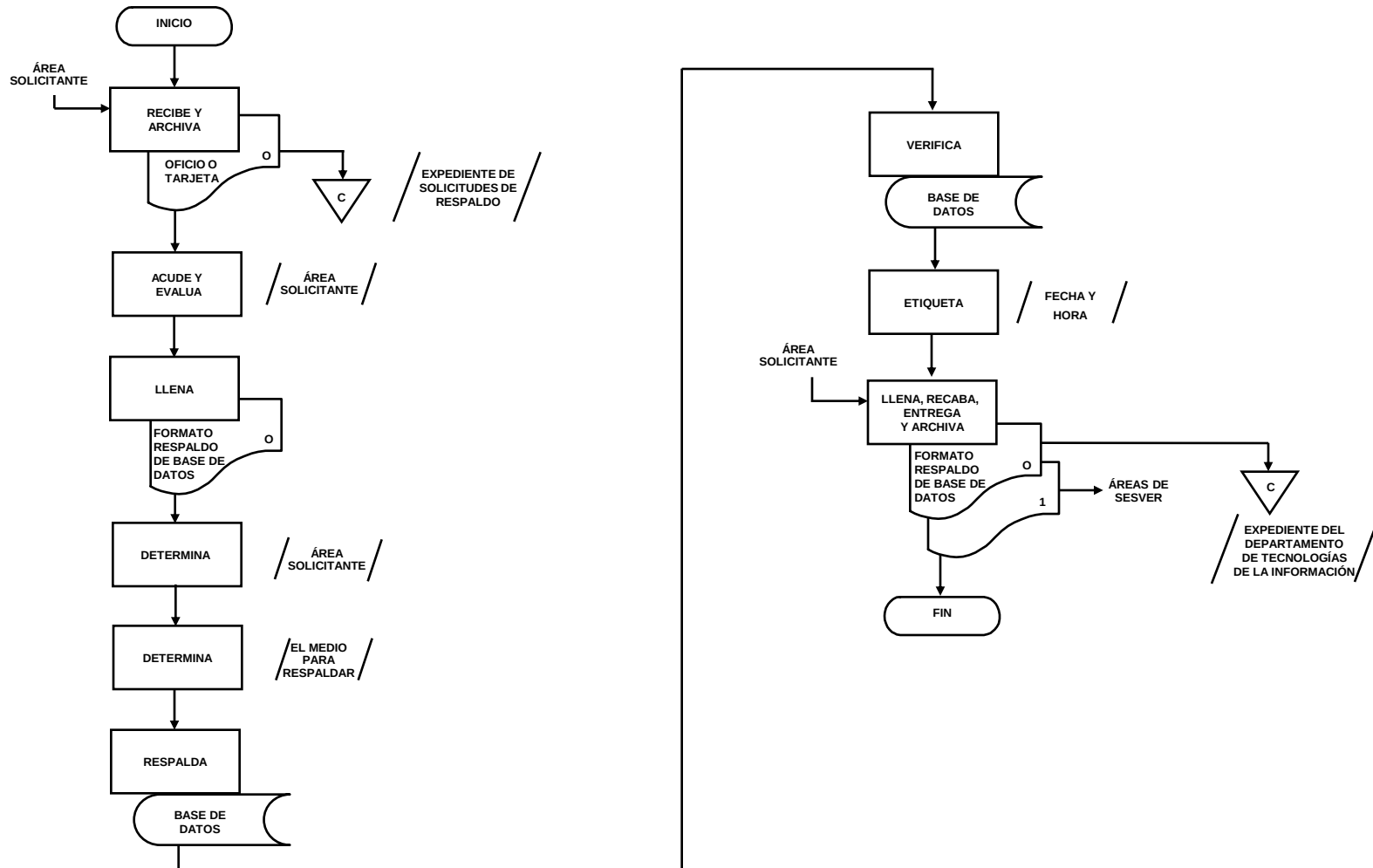
Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER). -Las solicitudes para el respaldo de base de datos que las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) requieran, deben ser presentadas por escrito al Departamento de Tecnologías de la Información. -Cuando se trate de bases de datos de sistemas dependientes del Departamento de Tecnologías de la Información, la solicitud puede ser enviada vía correo electrónico oficial.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Administración de Bases de Datos y Servidores	1	Recibe del área solicitante el Oficio, Tarjeta en original o correo electrónico de solicitud de respaldo de base de datos y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de solicitudes de respaldo.
	2	Acude al área solicitante y evalúa el tipo de información a respaldar.
	3	Llena el Formato de respaldo de base de datos original, con los datos generales del área solicitante.
	4	Determina en coordinación con el área solicitante la periodicidad del respaldo solicitado.
	5	Determina el medio para respaldar la información.
	6	Respalda la base de datos solicitada.
	7	Verifica que la base de datos respaldada esté completa.
	8	Etiqueta el medio de respaldo identificando tipo de base de datos, fecha y hora.
	9	Llena el Formato respaldo de base de datos en original y copia y recaba firma de conformidad del área solicitante, entrega copia al área solicitante y archiva original de manera cronológica permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS Y SERVIDORES
RESPALDO DE BASE DE DATOS





Procedimiento	
Nombre:	Integración de Información en Base de Datos.
Objetivo:	Integrar en una base de datos la información que generen las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) para la emisión de reportes y el resguardo de la información.
Frecuencia:	Eventual.

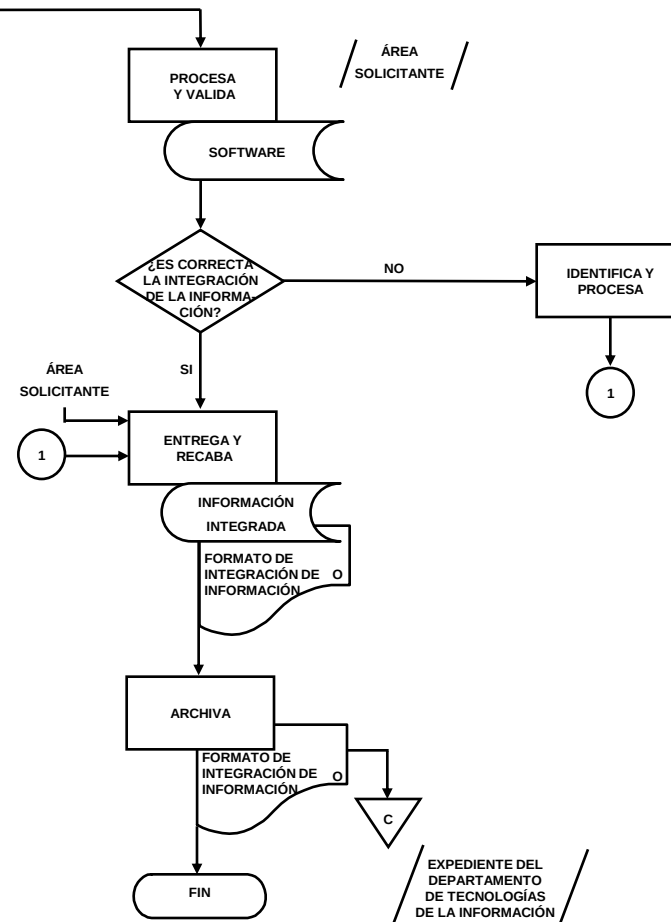
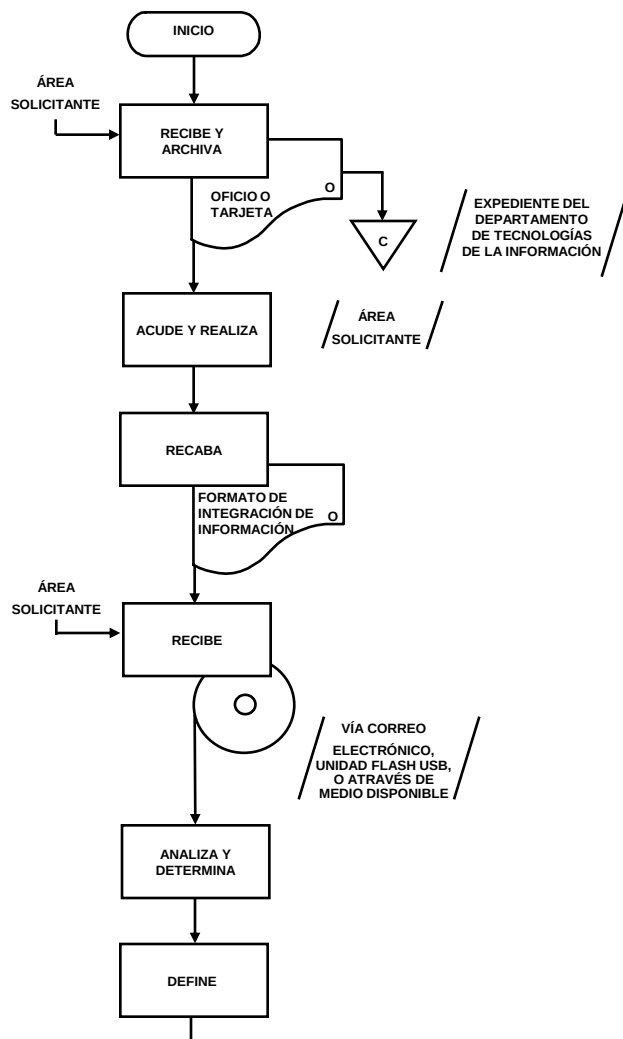
Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER). -Las solicitudes para el procesamiento de información en base de datos que las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) requieran para la administración y optimización de datos, deberán ser presentadas por Oficio o Tarjeta al Departamento de Tecnologías de la Información.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Administración de Bases de Datos y Servidores	1	Recibe por Oficio o Tarjeta la solicitud de integración de información del área solicitante y archiva de manera cronológica permanente en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información.
	2	Acude al área solicitante y realiza entrevistas al personal para conocer los requerimientos del proceso.
	3	Recaba los datos generales del área solicitante en el Formato de integración de información original.
	4	Recibe del área solicitante la información a través del medio disponible para su traslado ya sea en CD, DVD, unidad flash USB, correo electrónico, etc. a fin de ser procesada en una base de datos.
	5	Analiza la información y determina los procesos a seguir que atiendan las necesidades del área solicitante.
	6	Define el software que utilizará para procesar la información.
	7	Procesa la información en el software correspondiente y valida con el área solicitante que los resultados finales cumplan con las necesidades.
	7A	¿Es correcta la integración de la información? <u>En caso de no ser correcta la integración de la información:</u> Identifica las modificaciones a realizar y procesa la información. Continúa con la actividad 8.
	8	<u>En caso de ser correcta la integración de la información:</u> Entrega la información integrada en la base de datos y recaba firma de conformidad del responsable del área solicitante en el Formato de integración de información original.
	9	Archiva el Formato de integración de información original firmado de manera cronológica permanente en el Expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS
Y SERVIDORES
INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS





Procedimiento	
Nombre:	Mantenimiento de equipo de cómputo.
Objetivo:	Garantizar que el equipo de cómputo perteneciente a Servicios de Salud de Veracruz (SESV) se encuentre en óptimas condiciones con la finalidad de hacer eficientes y oportunos los servicios brindados por el Organismo.
Frecuencia:	Eventual.

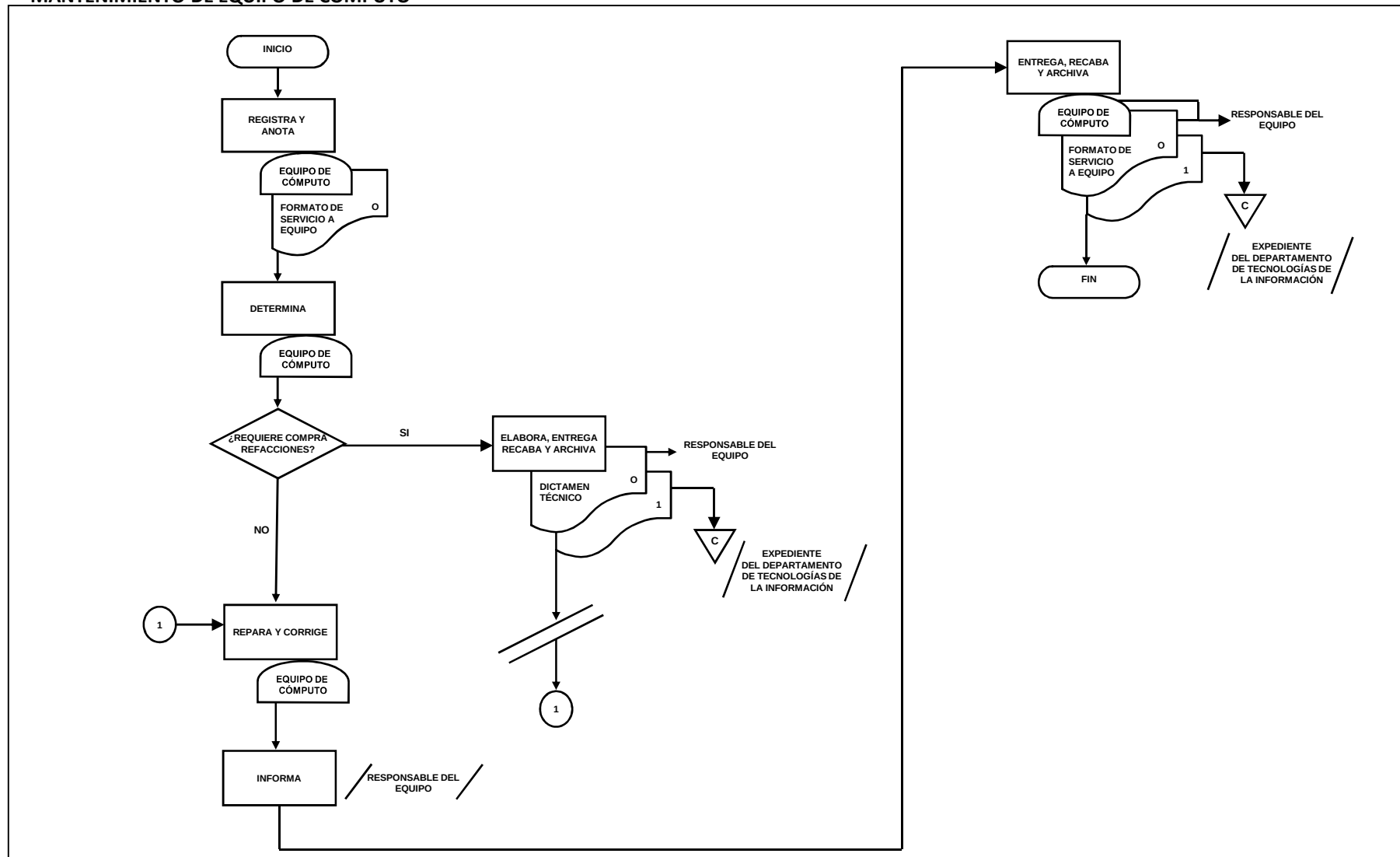
Normas				
-El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. -El mantenimiento correctivo se lleva a cabo siempre y cuando se cuente con el material necesario para la realización del servicio. -El personal de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios en coordinación con el usuario, trasladarán el equipo de cómputo al Departamento de Tecnologías de la Información para su mantenimiento correctivo, el cual debe ser devuelto a las áreas de Servicios de Salud de Veracruz en tiempo y forma dependiendo de la falla que presente. -Este procedimiento conecta del procedimiento Asesoría y atención a usuarios de equipo de cómputo.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Junio 2016	Noviembre 2016	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios	1	Registra el equipo en el Formato de Servicio a equipo y anota los datos generales del solicitante y del equipo.
	2	Determina de acuerdo a las condiciones del equipo de cómputo si la falla detectada requiere de la compra de refacciones. ¿Requiere compra de refacciones?
	2A	<u>En caso de requerir compra de refacciones:</u> Elabora Dictamen técnico de las refacciones necesarias para la reparación en original y copia, entrega el original al responsable del equipo para que realice los trámites conducentes ante la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido y archiva copia del Dictamen técnico de manera cronológica en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad número 3.
	3	<u>En caso de no requerir compra de refacciones:</u> Repara y corrige las fallas del equipo de cómputo para que sea devuelto al área correspondiente.
	4	Informa al responsable del equipo sobre el mantenimiento realizado.
	5	Entrega el equipo y recaba firma de conformidad del responsable del equipo en el Formato servicio a equipo en original y archiva la copia del mismo de manera cronológica en el expediente del Departamento de Tecnologías de la Información. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA Y ATENCIÓN A USUARIOS
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO





Procedimiento	
Nombre:	Baja de Equipo de Cómputo.
Objetivo:	Retirar de servicio el equipo de cómputo que se encuentre obsoleto o con daño de hardware que no sea reparable.
Frecuencia:	Eventual.

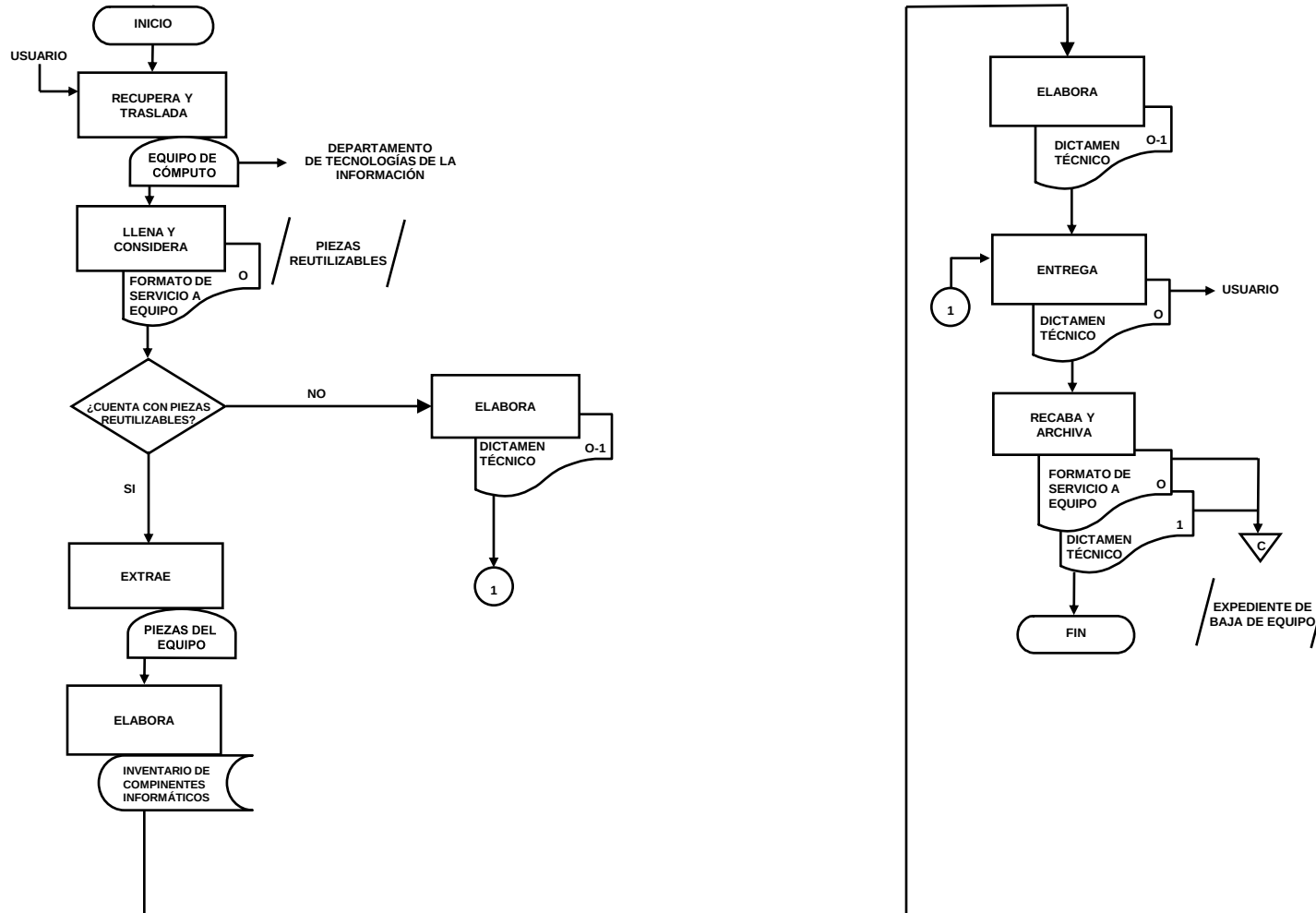
Normas				
-La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. -El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER). -El equipo de cómputo que no cumpla con las especificaciones que permitan un rendimiento óptimo para las necesidades de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) son dados de baja con su respectivo Dictamen técnico el cual debe especificar detalladamente el motivo de la baja. -Los motivos por los cuales se produce la baja del equipo de cómputo son los siguientes: • Obsolescencia del equipo: Es la pérdida de utilidad de los bienes informáticos por su antigüedad y por no ser provechosos para los fines con que fueron adquiridos. • Sobrecosto en su mantenimiento o reparación. • Fallas técnicas irreparables. -El Diagnóstico técnico es informado verbalmente al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información para su conocimiento y es capturado en el Sistema de Control de Equipo de Cómputo en el apartado "Equipo de Baja". -El Dictamen técnico debe especificar el motivo detallado de la baja del equipo de cómputo.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información/ Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios	1	Recupera equipo de cómputo del usuario y traslada al Departamento de Tecnologías de la Información.
	2	Llena el Formato de servicio a equipo en original del equipo de cómputo, detallando el estatus en que se encuentra y considera la factibilidad de extraer piezas reutilizables. ¿Cuenta con piezas reutilizables?
	2A	<u>En caso de no contar con piezas reutilizables:</u> Elabora Dictamen técnico en original y copia del equipo a dar de baja, especificando los motivos. Continúa con la actividad número 6.
	3	<u>En caso de contar con piezas reutilizables:</u> Extrae las piezas del equipo.
	4	Elabora Inventario de las piezas reutilizables extraídas del equipo, en la Base de datos del inventario de componentes informáticos para el uso de reparaciones posteriores.
	5	Elabora Dictamen técnico en original y copia del equipo a dar de baja, especificando la falla y las piezas que fueron extraídas para ser reutilizadas.
	6	Entrega Dictamen técnico original al usuario para la tramitación de la baja del equipo ante la Subdirección de Recursos Materiales.
	7	Recaba firmas del usuario en el Formato de servicio a equipo original, así como en la copia del Dictamen técnico y los archiva de manera cronológica permanentemente en el Expediente de baja de equipo. FIN DEL PROCEDIMIENTO.



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA Y ATENCIÓN A USUARIOS
BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO





Procedimiento	
Nombre:	Asesoría y Atención a Usuarios de Equipo de Cómputo.
Objetivo:	Solucionar los problemas que se presenten en cuanto a Soporte Técnico del equipo de cómputo de las diferentes áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
Frecuencia:	Diaria.

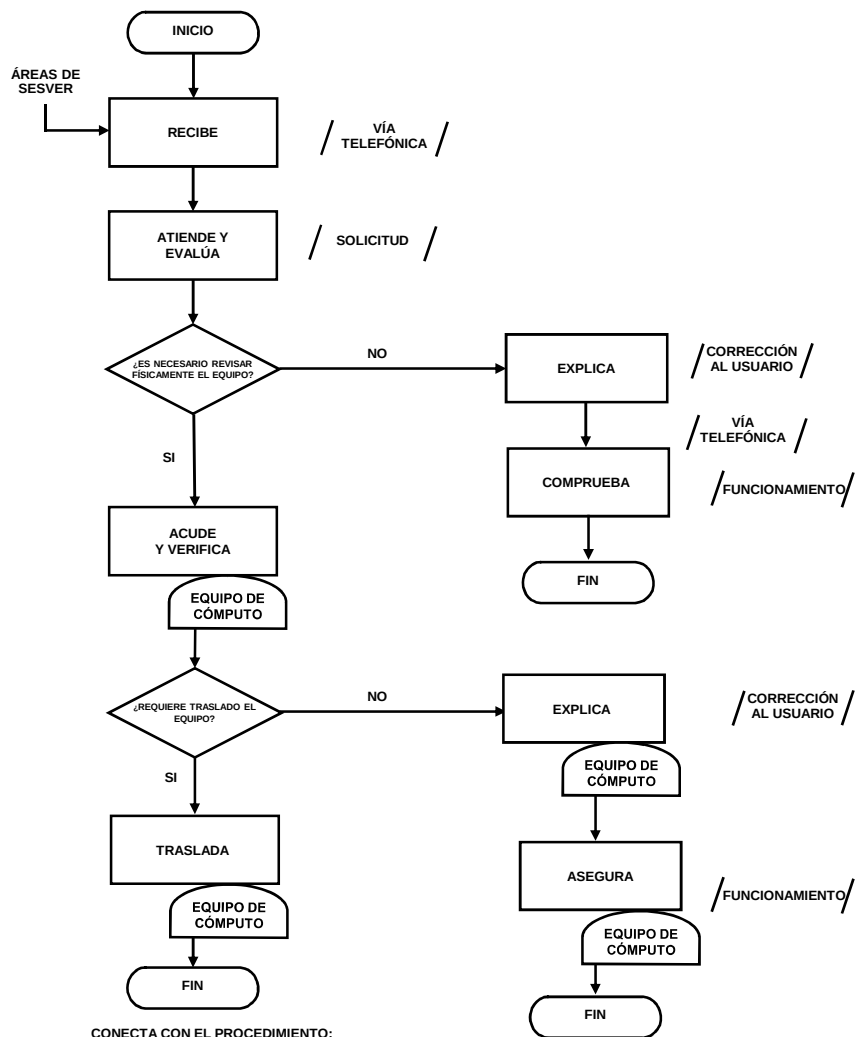
Normas				
-Las áreas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) deberán solicitar la asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o personalmente al personal del Departamento de Tecnologías de la Información. -El Departamento de Tecnologías de la Información tendrá la obligación de brindar asesoría técnica (vía telefónica) al personal de las distintas áreas de SESVER sobre el equipo de cómputo. En caso de ser necesario, se procede a trasladarse al área para realizar la revisión física del equipo.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios	1	Recibe vía telefónica de las áreas de SESVER, la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.
	2	Atiende vía telefónica la solicitud de asesoría técnica y evalúa el grado de complejidad de la falla. ¿Es necesario revisar físicamente el equipo?
	2A	<u>En caso de no ser necesaria la revisión física del equipo:</u> Explica vía telefónica al usuario los pasos a seguir para corregir la falla presentada.
	2A.1	Comprueba vía telefónica con el usuario el correcto funcionamiento del equipo. Fin.
	3	<u>En caso de ser necesaria la revisión del equipo:</u> Acude al área de SESVER solicitante del servicio y verifica el equipo para determinar si es posible reparar la falla en sitio o si es necesario trasladar el equipo. ¿Requiere traslado el equipo de cómputo?
	3A	<u>En caso de no requerir traslado del equipo de cómputo:</u> Explica al usuario del equipo los pasos detallados para corregir la falla presentada.
	3A.1	Asegura junto al usuario el correcto funcionamiento del equipo. Fin.
	4	<u>En caso de requerir traslado del equipo de cómputo:</u> Traslada el equipo al Departamento de Tecnologías de la Información en coordinación con el usuario la realizar la reparación del mismo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento Mantenimiento de equipo de cómputo.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE
INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A USUARIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO
ASESORÍA Y ATENCIÓN A USUARIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO





Procedimiento	
Nombre:	Asesoría y Atención a Usuarios de Software de Ofimática.
Objetivo:	Solucionar los problemas que se presenten en cuanto a soporte de software de ofimática de las oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
Frecuencia:	Diaria

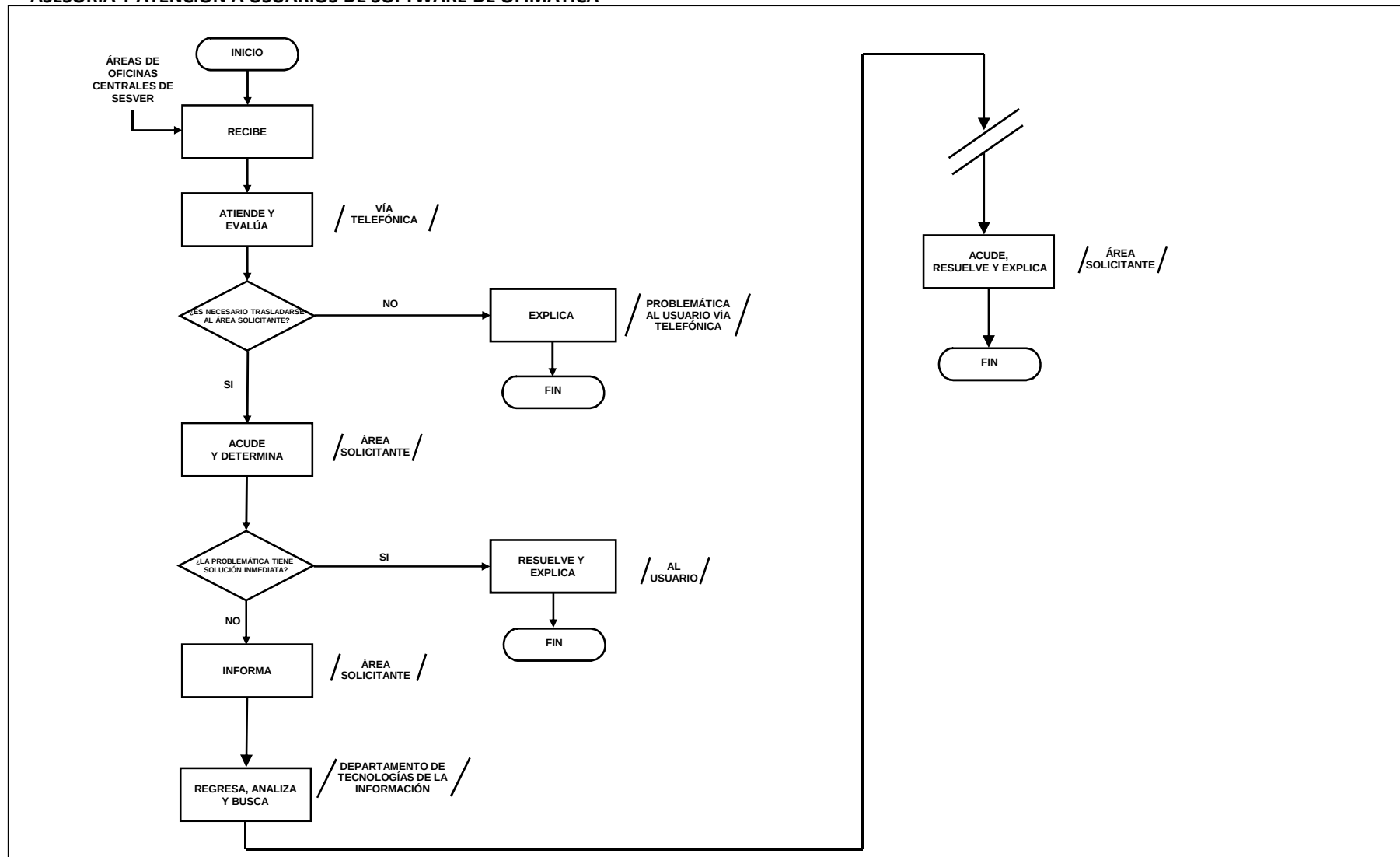
Normas				
-Las áreas de oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) que requieran asesoría o soporte en cuanto a software, deberán solicitarlo por correo electrónico o vía telefónica. -El Departamento de Tecnologías de la Información debe brindar asesoría al personal de las distintas áreas de las oficinas centrales de SESVER, y cuando sea necesario, se debe trasladar al área solicitante. -Cuando se trate de instalación de software, el Departamento de Tecnologías de la Información solo podrá instalar el software que se encuentre debidamente licenciado.				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno
Junio 2016	Noviembre 2016			



Área	Actividad	Descripción
Departamento de Tecnologías de la Información / Sección de Infraestructura Tecnológica y Atención a Usuarios	1	Recibe mediante correo electrónico o vía telefónica de las distintas áreas de las oficinas centrales de SESVER, la solicitud de asesoría para la operación de software.
	2	Atiende vía telefónica la solicitud de asesoría sobre software evalúa el grado de complejidad de la solicitud. ¿Es necesario trasladarse al área solicitante?
	2A	<u>En caso de no ser necesario el traslado al área solicitante:</u> Explica vía telefónica al usuario de manera clara los pasos a seguir para resolver su problemática. Fin.
	3	<u>En caso de ser necesario el traslado al área solicitante:</u> Acude al área de oficinas centrales de SESVER que solicita el servicio y determina si puede resolver la problemática en cuanto a software de manera inmediata. ¿La problemática tiene solución inmediata?
	3A	<u>En caso de tener solución inmediata:</u> Resuelve la problemática en cuanto a software y explica al usuario los pasos detallados para solucionar el problema presentado. Fin.
	4	<u>En caso de no tener solución inmediata:</u> Informa al área solicitante que se buscará una alternativa para solucionar la problemática.
	5	Regresa al Departamento de Tecnologías de la Información, analiza la problemática y busca soluciones en internet o por otra vía. Pasa el tiempo.
	6	Acude al área de oficinas centrales de SESVER que solicita el servicio y resuelve la problemática en cuanto a software y explica al usuario los pasos detallados para resolver el problema presentado. FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN/ SECCIÓN DE
INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A USUARIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO
ASESORÍA Y ATENCIÓN A USUARIOS DE SOFTWARE DE OFIMÁTICA





Directorio

Dr. Fernando Benítez Obeso
Director General

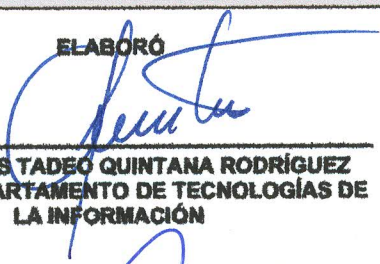
C.P. Hugo Odón Flores Lira
Director Administrativo

Acto. Jesús Tadeo Quintana Rodríguez
Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información

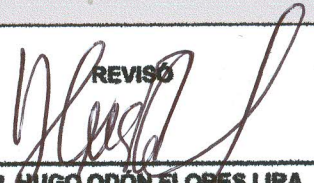


Firmas de Autorización

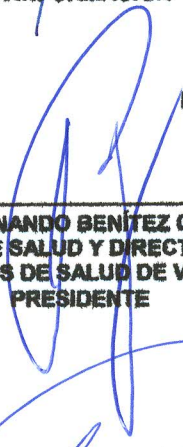
ELABORÓ

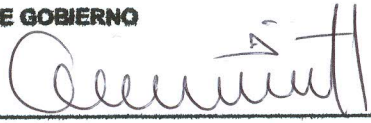

ACTO. JESÚS TADEO QUINTANA RODRÍGUEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

REVISÓ


C.P. HUGO ODÓN FLORES LIRA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

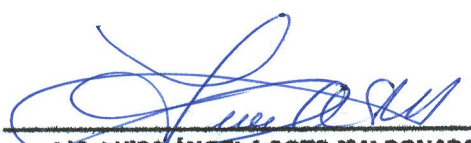
AUTORIZÓ
INTEGRANTES DE LA H. JUNTA DE GOBIERNO


DR. FERNANDO BENÍTEZ OBESO
SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL
DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ,
PRESIDENTE


LIC. CAROLINA HUERTA AGUILAR,
SUBDIRECTORA DE ACUERDOS Y
COMPROMISOS DE LOS O.P.D. DEL CONSEJO
NACIONAL DE SALUD, SUPLENTE DEL
DR. ISIDRO ÁVILA MARTÍNEZ SECRETARIO
TÉCNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE
SALUD, REPRESENTANTE FEDERAL
INTEGRANTE


PROFR. SAMUEL GÁLVEZ MONTALVO,
COORDINADOR DEL PROGRAMA "ESCUELA Y
SALUD" DE LA SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BÁSICA DE LA SEV, SUPLENTE DE LA MTRA.
XÓCHITL ADELA OSORIO MARTÍNEZ, SECRETARIA
DE EDUCACIÓN,
INTEGRANTE


LIC. ARMANDO RUIZ SÁNCHEZ, DIRECTOR
JURÍDICO Y CONSULTIVO DEL DIF ESTATAL,
SUPLENTE DEL LIC. JULIÁN ALBERTO RUBÍN
SANDOVAL, DIRECTOR DEL SISTEMA
ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA,
INTEGRANTE


LIC. LUISA ÁNGELA SOTO MALDONADO
REPRESENTANTE DEL COMITÉ EJECUTIVO
NACIONAL DEL SINDICATO NACIONAL DE
LA SECRETARÍA DE SALUD,
INTEGRANTE


C.P.A. MARÍA EUGENIA GÓMEZ ROMERO
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN LA SECRETARÍA DE SALUD Y EN EL O.P.D.
SESVER, SUPLENTE DEL C.P.C. FRANCISCO
SALVADOR TORRES PERALTA, COMISARIO
PÚBLICO EN SESVER


C.P. NORA HILDA BENAVIDEZ CRUZ,
SUBDIRECTORA DE PRESUPUESTO DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y
PRESUPUESTO DE LA SEFIPLAN, SUPLENTE
DEL LIC. ANTONIO GÓMEZ PELEGRIN,
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN,
INTEGRANTE


C.P. HUGO ODÓN FLORES LIRA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DE
SALUD DE VERACRUZ, SECRETARIO TÉCNICO



Créditos:

Elaboración

Ing. Lorena Romero Martínez

Analista Especializado

Lic. Alberto Martínez Hernández

Auxiliar Administrativo

Revisión

C.P. Norma Pulido Loya

Subdirectora de Recursos Humanos

M.C.A. Gracia Del Ángel Mendo

Jefa del Departamento de Organización y Métodos

L.R.I. Bárbara Romero Moreno

Analista Especializado

Responsable de la elaboración:
Departamento de Tecnologías de
la Información, Oficinas Centrales,
Calle Soconusco No. 31, Col.
Aguacatal, C.P. 91130, Xalapa, Ver.
Tel. 01(228)8423000, Ext. 3679.

Responsable de la revisión:
Dirección Administrativa,
Subdirección de Recursos
Humanos, Departamento de
Organización y Métodos, Oficinas
Centrales, Calle Soconusco No. 31,
Col. Aguacatal, C.P. 91130, Xalapa,
Ver. Tel. 01(228)8423000, Ext.
3346.



CGE
ESTADO DE VERACRUZ

VER Control
CONTRALORÍA GENERAL
DEL ESTADO

**CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
REGISTRO ESTATAL DE MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS
Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO**

Con fundamento en el Artículo 25 fracciones VII y VIII del Reglamento Interior de la Contraloría General, se extiende el registro número:

**SESVER-11-DGFP-004-17-MEP-1020/01
Enero 17, 2017**



**LIC. PEDRO JOSÉ VARGAS ZARRABAL
DIRECTOR GENERAL ENCARGADO**