



IDEA
INSTITUTO DURANGUENSE
DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS



SEED
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE DURANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

OFICINA DE DESARROLLO INFORMÁTICO

ELABORÓ: SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ING. JUAN LIRA GÓMEZ	REVISÓ: SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ING. JUAN LIRA GÓMEZ	AUTORIZÓ: SECRETARIO TÉCNICO MTRO. JESÚS EDMUNDO RAVELO DUARTE
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Manual de Procedimientos del Instituto Duranguense de Educación para Adultos
VALIDADO-REGISTRO 15 ABRIL 2024 MP/IDEA/REV. A

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-DSI-DGN-01	 SEED SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO
Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
1. Desarrollo de Sistemas Informáticos	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 1 de 3

OBJETIVO.

Analizar, desarrollar e implementar herramientas de software que permitan al personal del IDEA realizar un trabajo ágil, rápido, seguro y eficiente.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.

La Oficina de Desarrollo Informático se encarga de la automatización de procesos requeridos por las diversas áreas administrativas del IDEA.

ALCANCE.

Aplica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, Oficina de Desarrollo Informático, y demás áreas que requieran la automatización de algún proceso de trabajo.

REFERENCIA NORMATIVA

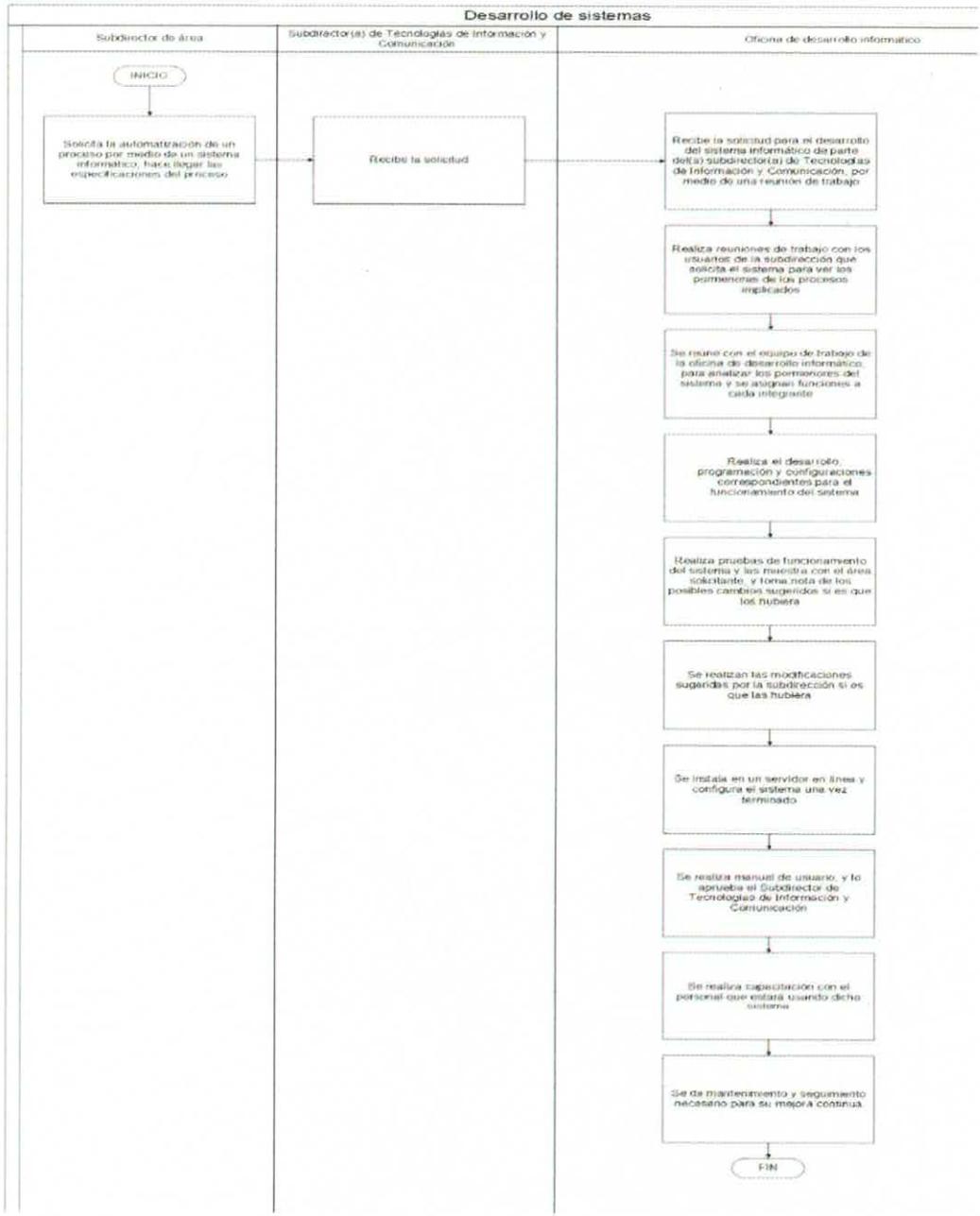
- Manual de Organización del IDEA.
- Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal en curso.

DESCRIPCIÓN DE LA NARRATIVA.

Responsable	Paso	Detalle de la actividad
Dirección General, Subdirector, Coordinador Regional, Jefe de Departamento, Jefe de Unidad, Coordinador de Zona.	1	Solicita la automatización de un proceso por medio de un sistema informático, hace llegar las especificaciones del proceso.
Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación.	2	Recibe la solicitud de la automatización del proceso
Oficina de desarrollo Informático.	3	Recibe la solicitud para el desarrollo del sistema informático de parte del subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación, por medio de una reunión de trabajo.
Oficina de desarrollo Informático.	4	Realiza reuniones de trabajo con el usuario del área que solicita el sistema para tener conocimiento de las implicaciones del proceso a automatizarse.
Oficina de desarrollo Informático	5	Se reúne con el equipo de trabajo de la oficina de desarrollo informático, para analizar los pormenores del sistema a desarrollar y se asignan funciones a cada auxiliar administrativo.
Oficina de desarrollo Informático	6	Realiza el análisis, desarrollo, programación y configuraciones correspondientes para el funcionamiento del sistema solicitado.
Oficina de desarrollo Informático	7	Realiza pruebas de funcionamiento del sistema y las comparte con el área solicitante, toma nota de los posibles cambios sugeridos, si es que los hubiera.
Oficina de desarrollo Informático	8	Se realizan las modificaciones y adecuaciones sugeridas, si las hubiera.
Oficina de desarrollo Informático	9	Se instala en un servidor en línea y configura el sistema una vez terminado.
Oficina de desarrollo Informático	10	Se realiza manual de usuario, lo aprueba el Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación.

Oficina de desarrollo Informático	11	Se realiza capacitación con el personal que estará usando dicho sistema.
Oficina de desarrollo Informático	12	Se da el mantenimiento y seguimiento necesario para su mejora continua.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



 DURANGO <hr/> IDEA <small>INSTITUTO DURANGUENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-DSI-DGN-01	 SEED <small>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO</small>
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	1. Desarrollo de Sistemas Informáticos	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 3 de 3

DETALLE DE LA ACTIVIDAD

1. Solicita la automatización de un proceso por medio de un sistema informático, hace llegar las especificaciones del proceso.
2. Recibe la solicitud de la automatización del proceso
3. Recibe la solicitud para el desarrollo del sistema informático de parte del subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación, por medio de una reunión de trabajo.
4. Realiza reuniones de trabajo con los usuarios del área que solicita el sistema para ver los pormenores de los procesos implicados.
5. Se reúne con el equipo de trabajo de la oficina de desarrollo informático, para analizar los pormenores del sistema a desarrollar y se asignan funciones a cada auxiliar administrativo.
6. Realiza el desarrollo, programación y configuraciones correspondientes para el funcionamiento del sistema solicitado.
7. Realiza pruebas de funcionamiento del sistema y las muestra con el área solicitante, toma nota de los posibles cambios sugeridos si es que los hubiera.
8. Se realizan las modificaciones sugeridas si las hubiera.
9. Se instala en un servidor en línea y configura el sistema una vez terminado.
10. Se realiza manual de usuario, y lo aprueba el Subdirector de Tecnologías de Información y Comunicación.
11. Se realiza capacitación con el personal que estará usando dicho sistema.
12. Se da el mantenimiento y seguimiento necesario para su mejora continua.

Fin del procedimiento.

GLOSARIO.

IDEA: Instituto Duranguense de Educación para Adultos

INEA: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

Sistema informático. Es un sistema que permite almacenar y procesar información.

Software. Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Usuario. Persona que utiliza una computadora, software o un servicio de red.

Servidor. Es un conjunto de computadoras capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-CMCFET-DGN-02	
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	2. Configurar y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 1 de 3

OBJETIVO.

Mantener en funcionamiento los equipos de telecomunicación de las oficinas centrales del Instituto.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.

La Oficina de Desarrollo Informático se encarga de la administración de los equipos de telecomunicaciones con los que cuenta el IDEA.

ALCANCE.

Aplica a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación, Oficina de Desarrollo Informático, y diferentes áreas de las oficinas centrales.

REFERENCIA NORMATIVA

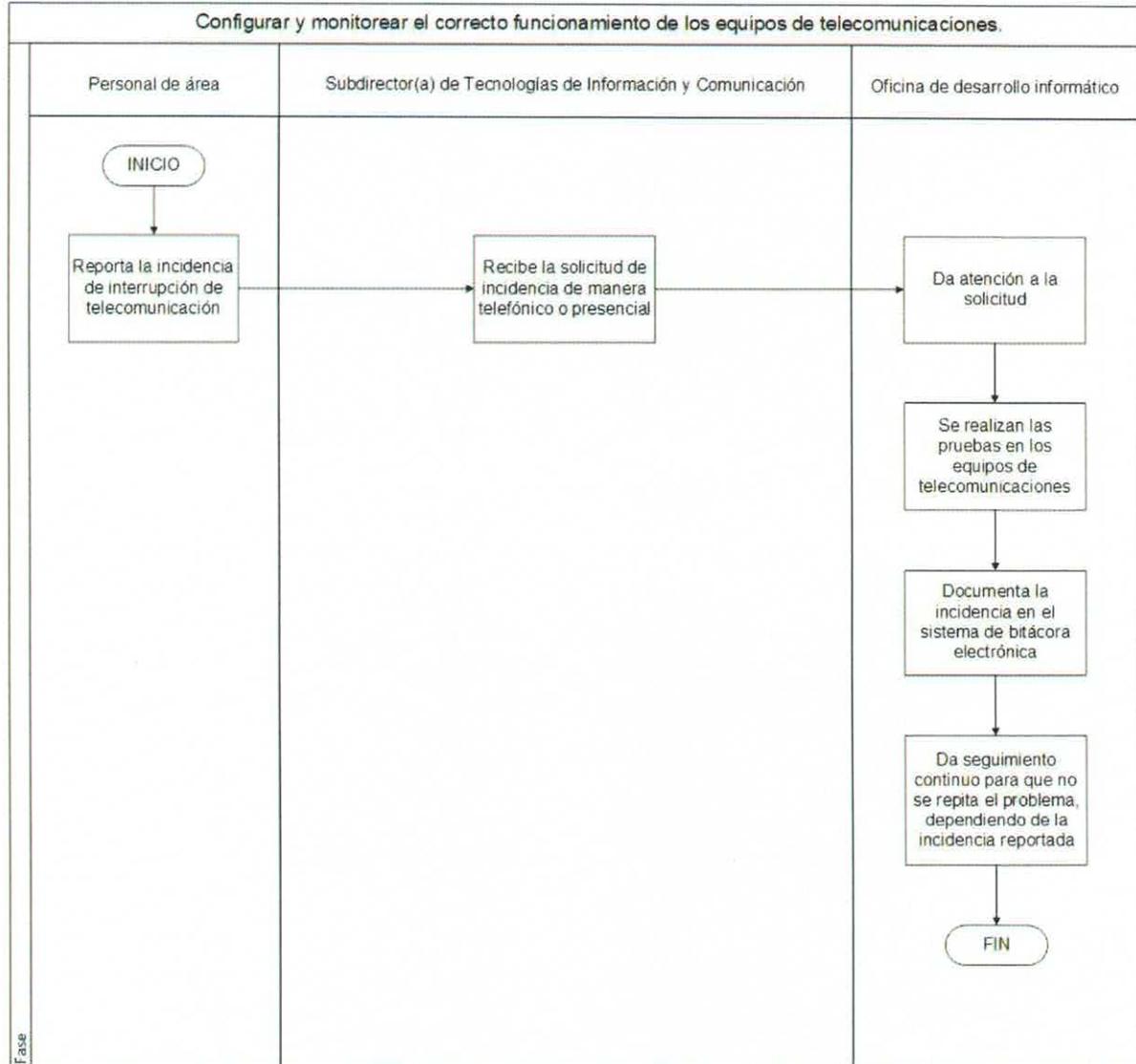
- Lineamientos de uso de internet y red de datos en el IDEA.
- Plan de recuperación en caso de desastres del IDEA.

DESCRIPCIÓN DE LA NARRATIVA.

Responsable	Paso	Detalle de la actividad
Personal de área.	1	Reporta la incidencia de interrupción en un equipo de telecomunicación.
Subdirector(a) de Tecnologías de Información y Comunicación. Oficina de Desarrollo informático.	2	Recibe la solicitud de incidencia de manera telefónico o presencial.
Oficina de desarrollo Informático.	3	Da atención a la solicitud.
Oficina de desarrollo Informático.	4	Se realizan una prueba en los equipos de telecomunicaciones.
Oficina de desarrollo Informático	5	Documenta la incidencia en el sistema de bitácora electrónica.
Oficina de desarrollo Informático	6	Da seguimiento continuo para que no se repita el problema, dependiendo de la incidencia reportada.
		Fin del procedimiento

 <p>DURANGO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO</p> <p>IDEA INSTITUTO DURANGUENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-CMCFET-DGN-02	 <p>SEED SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO</p>
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	2. Configurar y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 2 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-CMCFET-DGN-02	
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	2. Configurar y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 3 de 3

DETALLE DE LA ACTIVIDAD

1. Reporta la incidencia de interrupción en un equipo de telecomunicación.
2. Recibe la solicitud de incidencia de manera telefónico o presencial.
3. Da atención a la solicitud.
4. Se realizan una prueba en los equipos de telecomunicaciones.
5. Documenta la incidencia en el sistema de bitácora electrónica.
6. Da seguimiento continuo para que no se repita el problema, dependiendo de la incidencia reportada.

Fin del procedimiento.

GLOSARIO.

IDEA: Instituto Duranguense de Educación para Adultos

INEA: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

Equipo de Telecomunicación. Hardware utilizado para los fines de telecomunicaciones.

Telecomunicaciones. Toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

Bitácora electrónica. Sistema en línea propio de la subdirección donde se reportan las incidencias y quedan registradas para futuras consultas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-ALU-DGN-03	
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	3. Atención en línea a usuarios	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 1 de 3

OBJETIVO.

Atender las solicitudes de información por medio del mensajero en línea de la página institucional.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN.

La Oficina de Desarrollo Informático se encarga de la atención en línea a los diferentes usuarios o visitantes de la página institucional mediante el chat en tiempo real que se encuentra en la página institucional.

ALCANCE.

Aplica a la Oficina de Desarrollo Informático, y usuarios que solicitan la información.

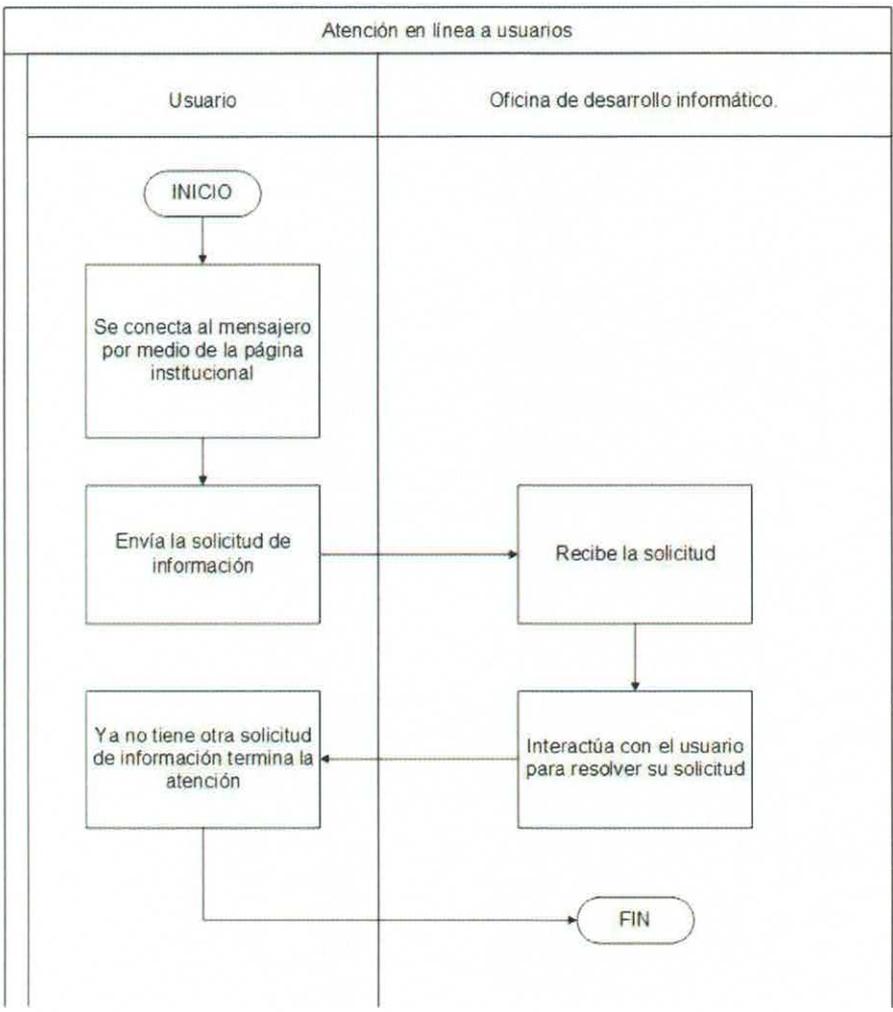
REFERENCIA NORMATIVA

- Manual de Organización del IDEA
- Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal en curso.
- Políticas Estatales del IDEA para el ejercicio fiscal en curso.

DESCRIPCIÓN DE LA NARRATIVA.

Responsable	Paso	Detalle de la actividad
Usuario.	1	Se conecta al mensajero por medio de la página institucional.
Usuario.	2	Envía la solicitud de información.
Oficina de desarrollo informático.	3	Recibe la solicitud
Oficina de desarrollo informático.	4	Interactúa con el usuario para resolver su solicitud.
Usuario	5	Ya no tiene otra solicitud de información termina la atención.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



 DURANGO  IDEA <small>INSTITUTO DURANGUENSE DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No. Control: IDEA-STICODI-ALU-DGN-03	 DURANGO  SEED <small>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE DURANGO</small>
	Procedimiento para la Oficina de Desarrollo Informático	Revisión: A	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación
	3. Atención en línea a usuarios	Fecha de entrada en vigor: 15/04/2024	Hoja No. 3 de 3

DETALLE DE LA ACTIVIDAD

1. Reporta la incidencia de interrupción en un equipo de telecomunicación.
2. Recibe la solicitud de incidencia de manera telefónico o presencial.
3. Da atención a la solicitud.
4. Se realizan una prueba en los equipos de telecomunicaciones.
5. Documenta la incidencia en el sistema de bitácora electrónica.
6. Da seguimiento continuo para que no se repita el problema, dependiendo de la incidencia reportada.

Fin del procedimiento.

GLOSARIO.

IDEA: Instituto Duranguense de Educación para Adultos

INEA: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

Equipo de Telecomunicación. Hardware utilizado para los fines de telecomunicaciones.

Telecomunicaciones. Toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

Bitácora electrónica. Sistema en línea propio de la subdirección donde se reportan las incidencias y quedan registradas para futuras consultas.