



**SEFIPLAN**

SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subsecretaría de Finanzas y Administración  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Subdirección de Infraestructura Tecnológica

**MANUAL**

**DE  
PROCEDIMIENTOS**

COPIA NO CONTROLADA

Departamento de Redes

**Febrero 2015**

Secretaría de Finanzas y Planeación  
Subsecretaría de Finanzas y Administración  
Dirección General de Administración  
Subdirección de Organización y Procesos Administrativos  
SFA/DGIT/SIT-P-02-A4



**ÍNDICE**

**Presentación**

<b>Estructura Orgánica del Departamento</b> .....	1
<b>Simbología de Diagramas</b> .....	2

**Descripción y Diagramas de Procedimientos**

**Departamento de Redes**

Configuración de un Equipo en Red .....	4
Monitoreo del Equipo de Comunicación Interno .....	8
Activación de Enlace Nuevo .....	11
Reconfiguración de Equipo de Comunicación Externo .....	14
Monitoreo del Equipo de Comunicación Externo .....	17
Elaboración del Dictamen Técnico para la Licitación de Equipos de Comunicación .....	20
Asesoría sobre Funcionamiento y Uso de Equipo de Comunicación .....	23
<b>Firmas de Autorización</b> .....	26

COPIA NO CONTROLADA



## PRESENTACIÓN

La presente administración se caracteriza por promover una mejora en los procesos y resultados del Gobierno para eficientar la función pública, bajo criterios de mejoras operacionales y administrativas, evaluando permanentemente la organización, funcionamiento y responsabilidades de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, establece en sus acciones impulsar el desarrollo organizacional y proveer a los órganos y áreas administrativas de herramientas que permitan mejorar la función pública, a fin de coadyuvar en el establecimiento de un Sistema de Planeación Estatal Moderno, que responda con oportunidad a las necesidades de los diferentes sectores y regiones de la Entidad.

La Secretaría de Finanzas y Planeación a través de los Manuales de Procedimientos, establece los procesos que realizan las áreas administrativas, con el fin de que contribuyan a lograr la eficiencia, calidad y productividad que demanda la sociedad, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación y Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.

La estructura del contenido del Manual de Procedimientos del Departamento de Redes ofrece una respuesta a las necesidades del área administrativa. Para su manejo se indican y describen brevemente los componentes que lo integran:

- *Estructura Orgánica del Departamento:* Refleja en forma esquemática la jerarquización del área, objeto del Manual en cuestión.
- *Simbología de Diagramas:* Incluyen las figuras que se utilizan en las representaciones gráficas de los procedimientos.
- *Descripción y Diagramas de Procedimientos:* Expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área administrativa y/o puesto responsable de realizarlas.
- *Firmas de Autorización:* Incluyen las firmas de autorización desde el Secretario de Finanzas y Planeación hasta el Jefe de Departamento, dando formalidad al documento.

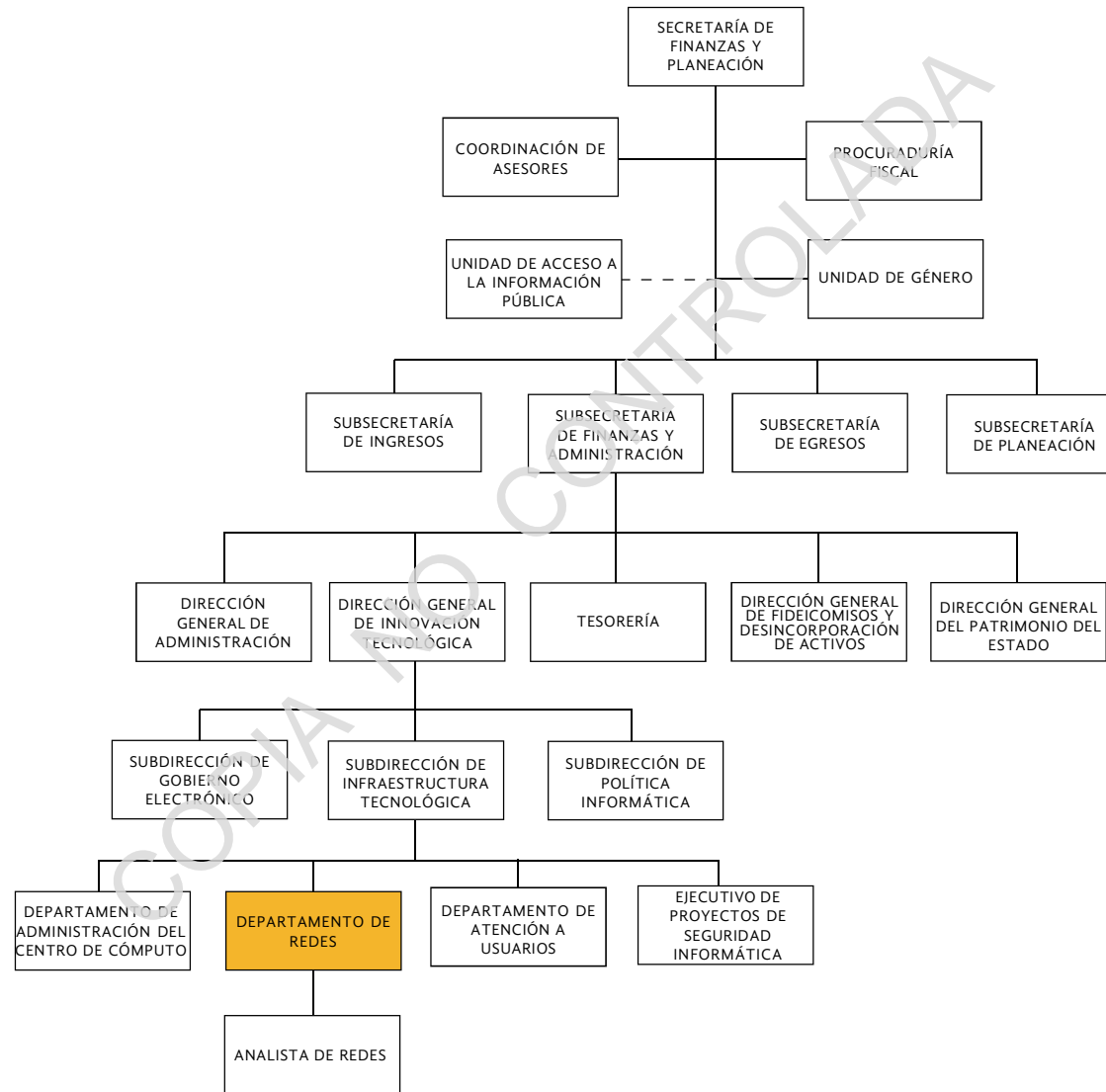
La información que integra este Manual, fue obtenida por un procedimiento que tiene dos modalidades: a) indirecto: a través del análisis del Manual anterior; b) directo: por medio de entrevistas con los niveles involucrados en cada procedimiento.

Procesada la información, se presenta en un formato que incluye:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo que se persigue en la realización del mismo.
- Frecuencia de realización.
- Procedimientos con los que conecta.
- Normas que rigen el procedimiento.
- Firma de validación del procedimiento.
- Descripción del procedimiento especificando áreas administrativas o puestos involucrados y las actividades que deben llevarse a cabo para operar el proceso.
- Diagrama correspondiente.

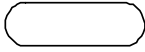



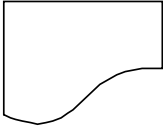

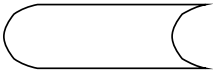
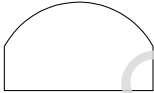
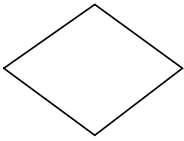







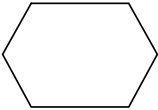



**ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO**





**SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS**

	Inicio y fin		Archivo temporal: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Actividad		Archivo definitivo: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Documento		Efectivo o cheque
	Sistema y/o archivo informático		Objeto o cosa
	Decisión		Actividades que se realizan de manera continua
	Pasa el tiempo		Actividades que se realizan de manera simultánea
	Conector de actividad		Indicadores de texto
	Conector de página		Disco compacto (CD) o Disco de video digital (DVD)
	Conector de procedimientos		
	Cinta magnética		



**DEPARTAMENTO DE REDES**

COPIA NO CONTROLADA



#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Configuración de un Equipo en Red.**

#### **OBJETIVO**

Disponer las condiciones necesarias para que los usuarios de los equipos de cómputo puedan utilizar la red de área local LAN (Local Area Network) y la Red de área amplia WAN (Wide Area Network).

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- El usuario debe contar con equipo de cómputo asignado por el Departamento de Administración del Centro de Cómputo, el cual incluya tarjeta de red, así como el cableado de red debidamente instalado en el lugar donde se encuentra el equipo de cómputo.
- El usuario debe solicitar por medio del Centro de Atención a Usuarios (CAU), la configuración, cuenta de usuario de red y contraseña para su equipo.
- La configuración que realice el personal del Departamento de Redes en el equipo de cómputo, no debe ser modificada o eliminada por el usuario.
- La cuenta de usuario de red debe solicitarse previamente al Departamento de Administración del Centro de Computo.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Configuración de un Equipo en Red.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

**ACTIVIDAD**

Jefe de Departamento de Redes.

1. Recibe el **Reporte** de los usuarios para configurar su equipo en la red a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).

2. Asigna el **Reporte** vía electrónica a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) al Analista de Redes.

Analista de Redes.

3. Recibe notificación de asignación de **Reporte**, enviado automáticamente por el Centro de Atención a Usuarios (CAU) vía correo electrónico (e-mail).

4. Accesa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) y consulta el **Reporte** correspondiente.

5. Contacta al usuario vía telefónica y verifica si cuenta con equipo de cómputo instalado.

¿El usuario cuenta con equipo de cómputo instalado?

En caso de que el usuario no cuente con equipo de cómputo instalado:

5A. Proporciona, vía telefónica al usuario, número de extensión y nombre, para recibir llamada telefónica en cuanto el Departamento de Atención a Usuarios instale el equipo.

Pasa el tiempo.

5A.1. Recibe del usuario, vía telefónica, información que el equipo está instalado.

Continúa con la actividad No. 6.

En caso de que el usuario cuente con equipo de cómputo instalado:

6. Asiste con el usuario y toma los siguientes datos: nombre del equipo, nombre del usuario, cuenta de usuario, Departamento al que pertenece y contraseña de acceso a la red interna que usará en lo subsecuente.

7. Establece en el **Equipo de cómputo** del usuario, la opción de conexión por medio de DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), la cuenta de usuario, la contraseña de acceso a la red de área local LAN (Local Area Network) y la Red de área amplia WAN (Wide Area Network).





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Configuración de un Equipo en Red.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Analista de Redes.

**ACTIVIDAD**

8. Rastrea el puerto y switch en que se encuentra conectada la roseta y configura dicho puerto a la VLAN (Virtual LAN 'red de área local virtual') correspondiente al piso donde se encuentra.
9. Realiza pruebas de enlace, para validar el alta en el registro de usuarios y verificar la conectividad.
10. Informa al usuario, personalmente o vía telefónica, que ya puede utilizar el equipo en la red.
11. Accesa al Centro de Atención a Usuarios (CAU) y cierra el **Reporte**, señalando la realización del mismo.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

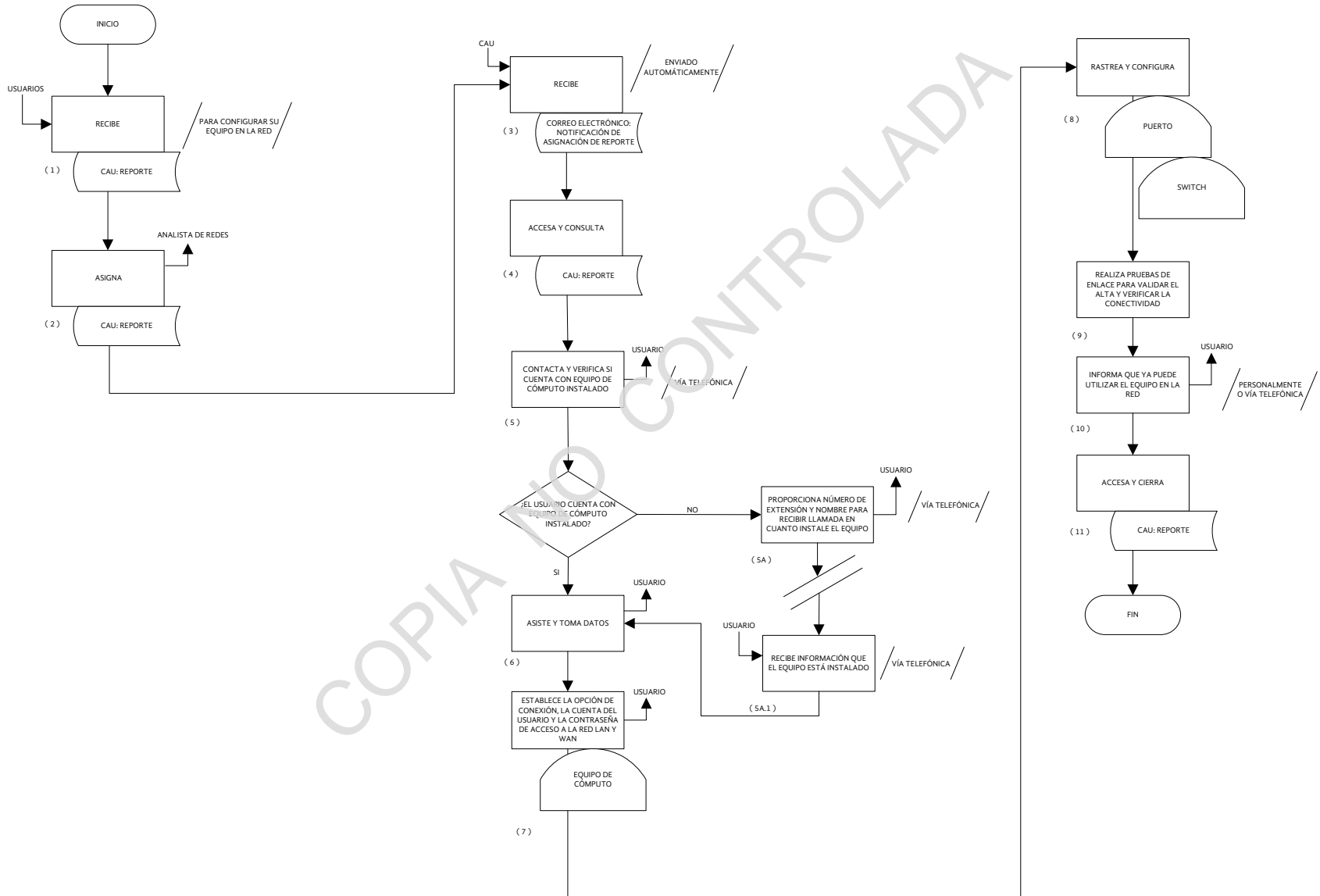
COPIA NO CONTROLADA

CONFIGURACIÓN DE UN EQUIPO EN RED

DEPARTAMENTO DE REDES

JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES

ANALISTA DE REDES



COPIA NO CONTROLADA



#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Monitoreo del Equipo de Comunicación Interno.**

#### **OBJETIVO**

Vigilar el funcionamiento del equipo de comunicaciones instalado en la Secretaría de Finanzas y Planeación.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Diaria.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- La configuración que realice el personal del Departamento de Redes en el equipo de cómputo, no debe ser modificado o eliminado por el usuario.
- El Departamento de Redes debe verificar el correcto funcionamiento de las conexiones de red en los equipos.
- El monitoreo del equipo de comunicación debe realizarse durante todo el día.
- En el Sistema de Monitoreo establecido, se deben verificar las señales que mandan los switches del equipo de comunicaciones ubicado en cada piso de la Secretaría.
- En el Sistema de Monitoreo se debe verificar la utilización de los enlaces de la red de área amplia WAN (Wide Area Network), así como la disponibilidad de los equipos y la calidad de servicio QoS (Quality of Service) de los mismos.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Monitoreo del Equipo de Comunicación Interno.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

**ACTIVIDAD**

Jefe de Departamento de Redes.

1. Accesa al Sistema de Monitoreo y verifica si la red está funcionando correctamente.

¿Está funcionando correctamente la red?

En caso de que la red no esté funcionando correctamente:

1A. Asigna de manera verbal, a un Analista de Redes, para que verifique el fallo en la red.

Analista de Redes.

1A.1. Recibe de manera verbal la notificación del fallo en la red del Jefe de Departamento de Redes.

1A.2. Busca las causas del fallo, ya sea en el equipo del usuario, en los switches de los pisos o en los protocolos de red y realiza la corrección para dejar funcionando la red con apoyo del Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC).

1A.3. Informa de manera verbal al Jefe de Departamento de Redes el trabajo realizado.

Jefe de Departamento de Redes.

1A.4. Recibe información del trabajo realizado del Analista de Redes de manera verbal.

Continúa con la actividad No. 1.

En caso de que la red esté funcionando correctamente:

2. Determina como adecuado el funcionamiento de la red.

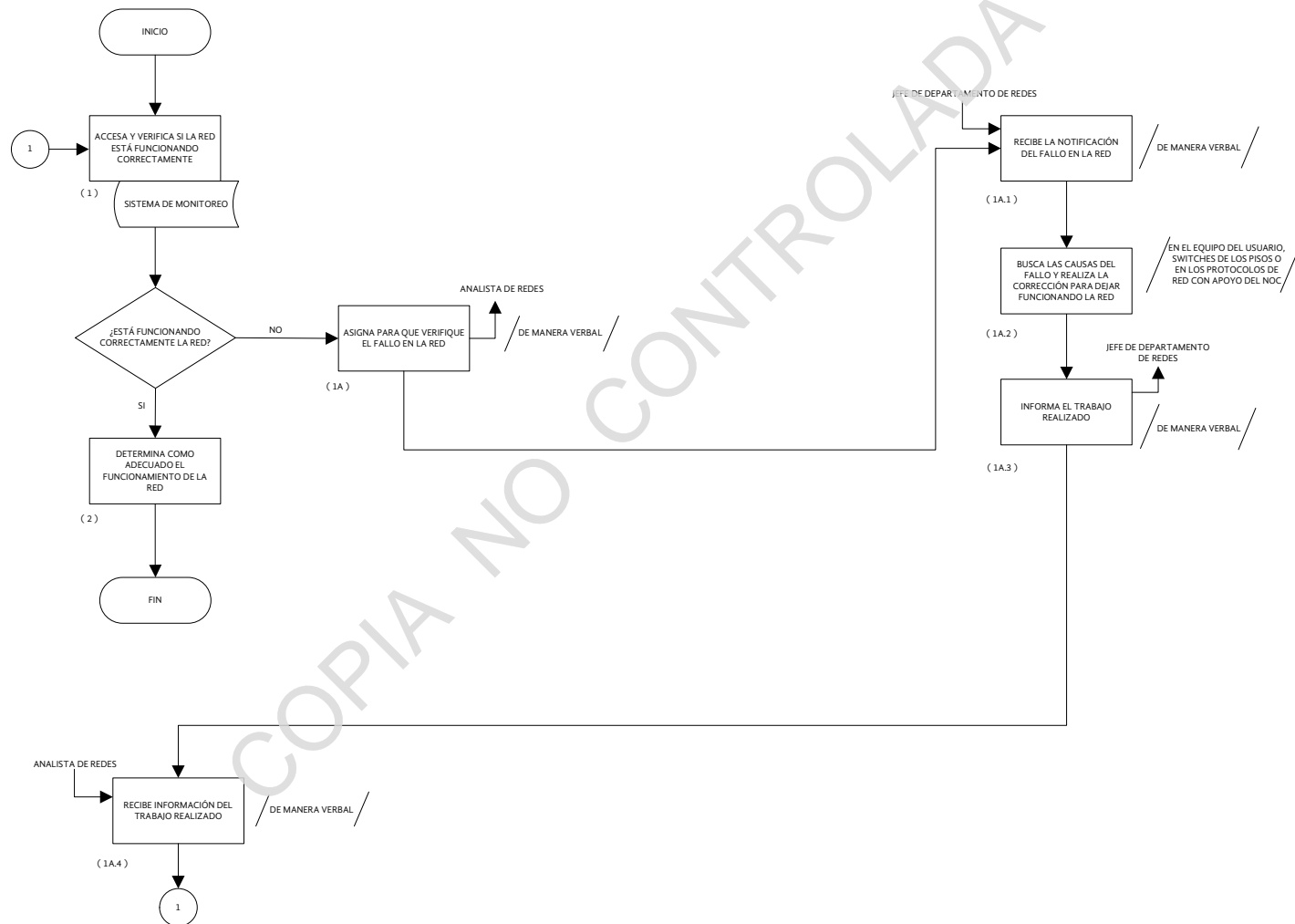
FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## MONITOREO DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN INTERNO

DEPARTAMENTO DE REDES

JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES

ANALISTA DE REDES





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Activación de Enlace Nuevo.**

#### **OBJETIVO**

Facilitar la conexión de las Dependencias del Gobierno Estatal, a la red de área amplia WAN (Wide Area Network).

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Reconfiguración de Equipo de Comunicación Externo.

#### **NORMAS**

- El usuario debe contar con equipo de cómputo que incluya tarjeta de red.
- La configuración que realice el personal del Departamento de Redes en el equipo de cómputo, no debe ser modificado o eliminado por el usuario.
- La SEFIPLAN debe proporcionar al administrador de red de la Dependencia, el direccionamiento y datos que se requieran para la configuración de las computadoras que se conectarán a ésta Secretaría.
- El Jefe de Departamento de Redes, debe recibir la notificación de la instalación del enlace del Administrador de Red de la Dependencia, de Teléfonos de México (TELMEX) o del Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC).

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Activación de Enlace Nuevo.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Redes.

**ACTIVIDAD**

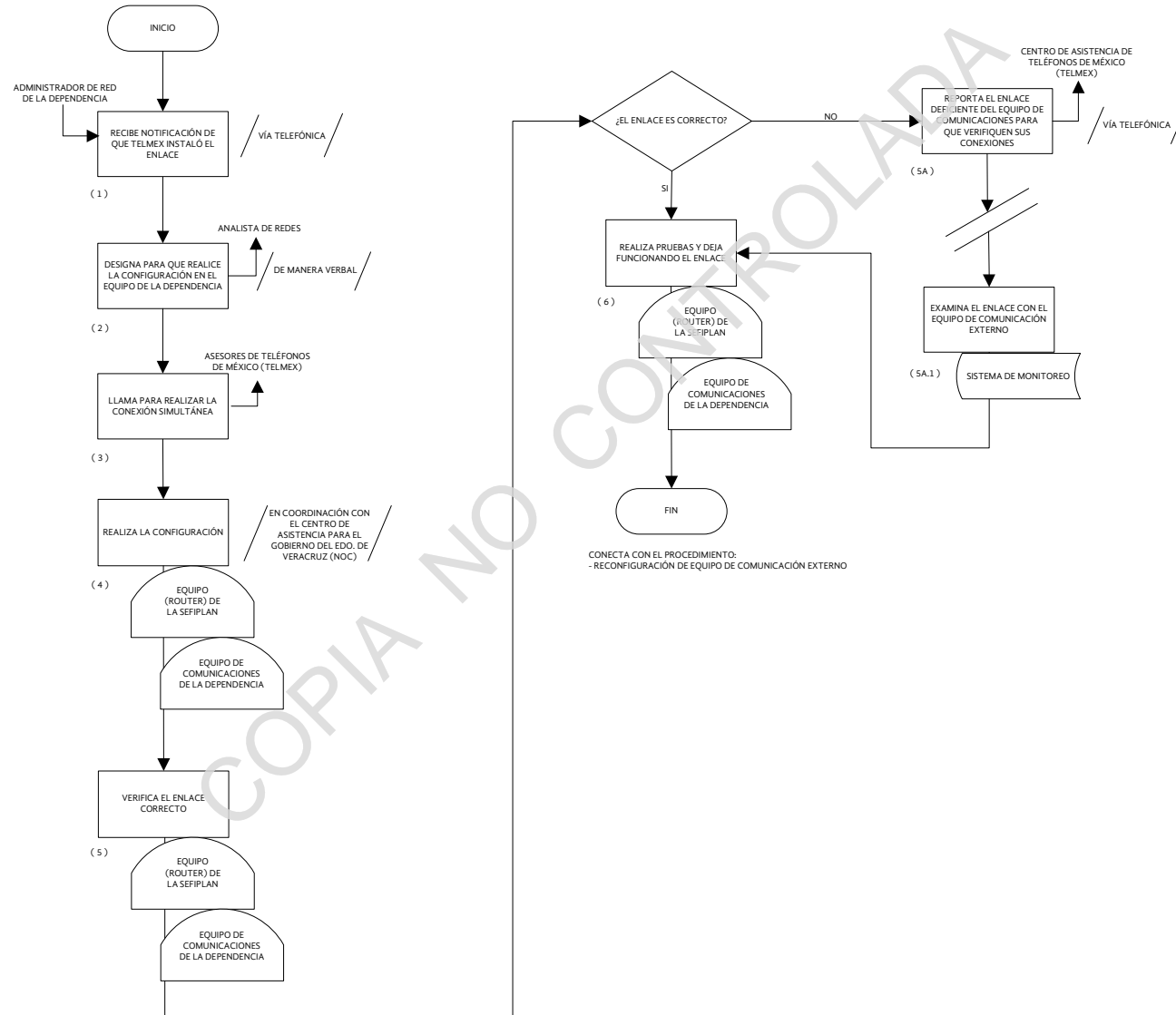
1. Recibe notificación de que Teléfonos de México (TELMEX) instaló el enlace, vía telefónica, del Administrador de Red de la Dependencia.
2. Designa para que realice la configuración en el equipo de la Dependencia, de manera verbal, al Analista de Redes.
3. Llama para realizar la conexión simultánea a los Asesores de Teléfonos de México (TELMEX).
4. Realiza la configuración en el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN** y en el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia**, en coordinación con el Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC).
5. Verifica en el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN**, el enlace correcto entre el mismo y el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia**.  
  
¿El enlace es correcto?  
  
En caso de que el enlace no sea correcto:
- 5A. Reporta el enlace deficiente del equipo de comunicaciones para que verifiquen sus conexiones, vía telefónica, al Centro de Asistencia de Teléfonos de México (TELMEX).  
  
Pasa el tiempo.
- 5A.1. Examina a través del Sistema de Monitoreo, el enlace con el equipo de comunicación externo.  
  
Continúa con la actividad No. 6.  
  
En caso de que el enlace sea correcto:
6. Realiza pruebas para el envío de archivos y paquetes entre el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN** y el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia** y deja funcionando el enlace.  
  
FIN DEL PROCEDIMIENTO.  
  
Conecta con el procedimiento:  
- Reconfiguración de Equipo de Comunicación Externo.



## ACTIVACIÓN DE ENLACE NUEVO

DEPARTAMENTO DE REDES

JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES







#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Reconfiguración de Equipo de Comunicación Externo.**

#### **OBJETIVO**

Disponer en secuencia un equipo de comunicación externo para permitir su aplicación en las Dependencias del Gobierno Estatal.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

- Monitoreo del Equipo de Comunicación Externo.

#### **NORMAS**

- Los equipos de comunicación deben operarse únicamente por personal del Departamento de Redes.
- Los usuarios tanto locales como de las diversas Dependencias deben apegarse a las medidas de seguridad y funcionamiento de los equipos.
- Al llamar al Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC), se debe recibir un número de reporte al que se hace referencia en el caso de realizar más llamadas referentes al enlace deficiente o nulo de los equipos.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Reconfiguración de Equipo de Comunicación Externo.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Redes.

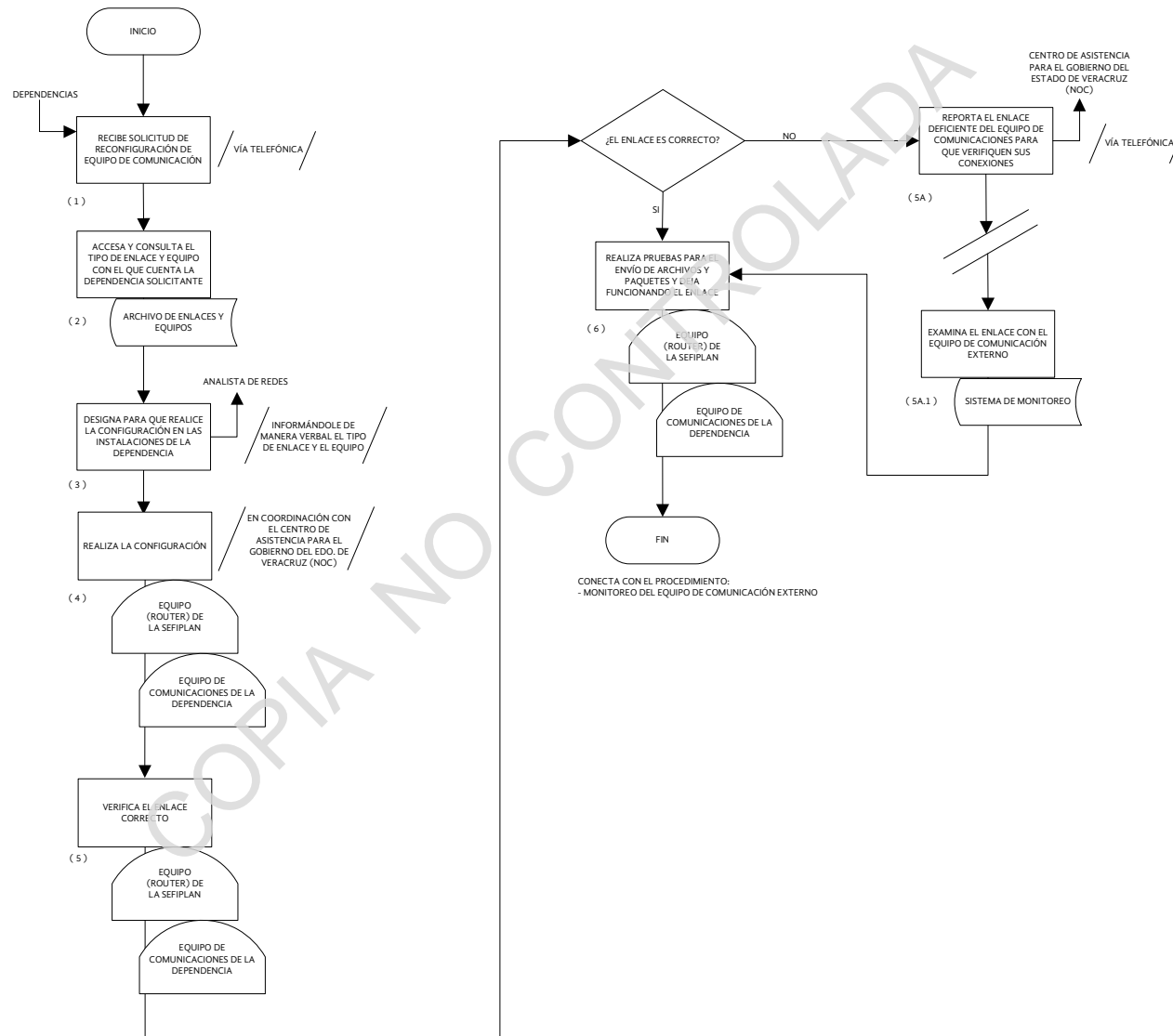
**ACTIVIDAD**

1. Recibe de las Dependencias solicitud de reconfiguración de equipo de comunicación, vía telefónica.
2. Accesa al **Archivo de enlaces y equipos** y consulta el tipo de enlace y el equipo con el que cuenta la Dependencia solicitante.
3. Designa para que realice la configuración en las instalaciones de la Dependencia, al Analista de Redes, informándole de manera verbal, el tipo de enlace y el equipo.
4. Realiza la configuración en el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN** y en el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia** en coordinación con el Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC).
5. Verifica en el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN**, el enlace correcto entre el mismo y el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia**.  
¿El enlace es correcto?  
En caso de que el enlace no sea correcto:
- 5A. Reporta el enlace deficiente del equipo de comunicaciones, para que verifiquen sus conexiones, vía telefónica, al Centro de Asistencia para el Gobierno del Estado de Veracruz (NOC).  
Pasa el tiempo.
- 5A.1. Examina a través del Sistema de Monitoreo, el enlace con el equipo de comunicación externo.  
Continúa con la actividad No. 6.  
En caso de que el enlace sea correcto:
6. Realiza pruebas, para el envío de archivos y paquetes entre el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN** y el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia** y deja funcionando el enlace.  
  
FIN DEL PROCEDIMIENTO.  
  
Conecta con el Procedimiento:  
- Monitoreo del Equipo de Comunicación Externo.

## RECONFIGURACIÓN DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN EXTERNO

DEPARTAMENTO DE REDES

JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Monitoreo del Equipo de Comunicación Externo.**

#### **OBJETIVO**

Vigilar el enlace entre el equipo de comunicaciones instalado en la Secretaría de Finanzas y Planeación y las Dependencias de Gobierno del Estado.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Diaria.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- La configuración que realice el personal del Departamento de Redes en el equipo de cómputo, no debe modificarse o eliminarse por el usuario.
- El Departamento de Redes, debe verificar el correcto funcionamiento de las conexiones de red en los equipos.
- El monitoreo del equipo de comunicación, debe realizarse durante todo el día a través del Sistema de Monitoreo.
- Al llamar al Centro de Asistencia para el Estado de Veracruz (NOC), se debe recibir un número de reporte al que se hará referencia en el caso de realizar más llamadas referentes al enlace deficiente o nulo de los equipos.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Monitoreo del Equipo de Comunicación Externo.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Redes.

**ACTIVIDAD**

1. Accesa al Sistema de Monitoreo y verifica si los enlaces de comunicación con las Dependencias están funcionando correctamente.

¿Están funcionando correctamente los enlaces de comunicación?

En caso que no estén funcionando correctamente los enlaces de comunicación:

1A. Revisa en el Sistema de Monitoreo, las gráficas de tráfico y alarmas que se presenten, tales como mala calidad del enlace, inconsistencias, fallas y fuera de servicio.

1A.1. Realiza pruebas para el envío de archivos y paquetes entre el **Equipo (Router) de la SEFIPLAN** y el **Equipo de comunicaciones de la Dependencia.**

1A.2. Reporta el enlace deficiente de equipo de comunicaciones, para que verifiquen sus conexiones, vía telefónica, al Centro de Asistencia para el Estado de Veracruz (NOC).

Continúa con la actividad No. 1.

En caso de que estén funcionando correctamente los enlaces de comunicación:

2. Determina como adecuado el enlace de comunicación con el equipo de comunicación externo.

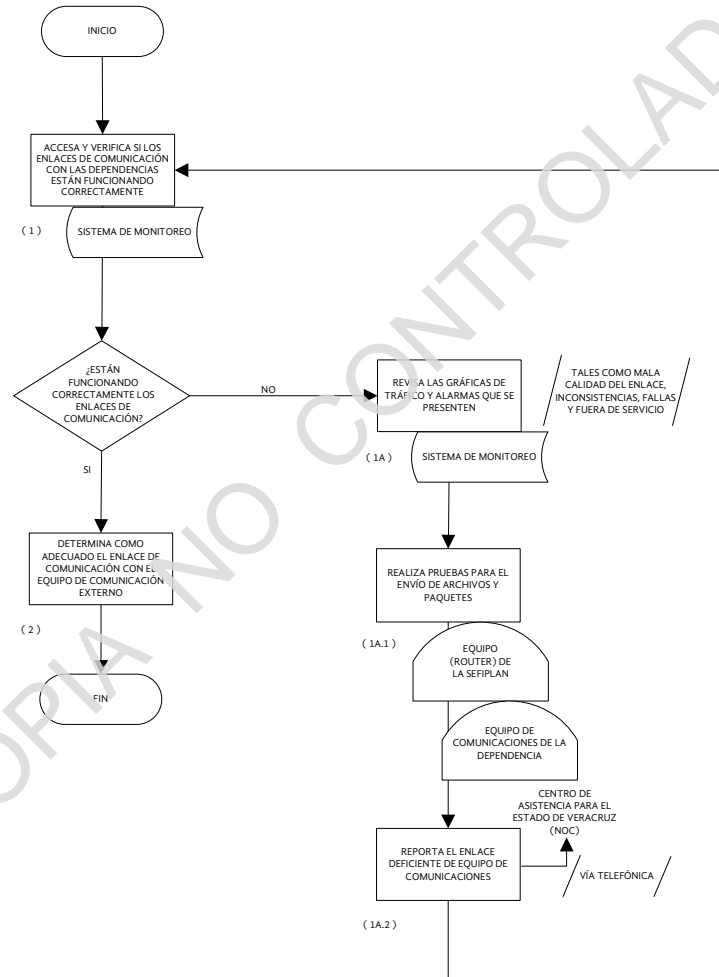
FIN DEL PROCEDIMIENTO.



### MONITOREO DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN EXTERNO

DEPARTAMENTO DE REDES

JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES



COPIA NO CONTROLADA



#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboración del Dictamen Técnico para la Licitación de Equipos de Comunicación.**

#### **OBJETIVO**

Ofrecer una opinión fundada sobre especificaciones, funcionamiento, calidad, versatilidad, etc., para la toma de decisiones en las licitaciones de **Equipos de comunicación**.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- Para la emisión del **Anexo técnico**, se debe reunir toda la información que resulte necesaria, apoyándose para ello de fuentes documentales o electrónicas.
- Al analizar y calcular la capacidad que debe tener el **Equipo de comunicaciones**, se toma en cuenta el crecimiento que se requiere a futuro.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboración del Dictamen Técnico para la Licitación de Equipos de Comunicación.**

**ÁREA Y/O PUESTO**

Jefe de Departamento de Redes.

**ACTIVIDAD**

1. Recibe información de los requerimientos de equipo de comunicaciones a licitar de una Dependencia de manera verbal, del Subdirector de Infraestructura Tecnológica.
  2. Accesa a Internet y detecta la tecnología existente que cubre los requerimientos de la Dependencia.
  3. Define las características que debe tener el equipo de acuerdo a los requerimientos de la Dependencia y a la tecnología existente en el mercado.
  4. Elabora las **Características del equipo para las bases de licitación** en original, con base en las características definidas.
  5. Turna las **Características del equipo para las bases de licitación** en original, al Subdirector de Infraestructura Tecnológica.  
Pasa el tiempo.
  6. Recibe las **Propuestas técnicas** en original del Subdirector de Infraestructura Tecnológica.
  7. Elabora el **Dictamen técnico** en original, con base en el análisis de las **Propuestas técnicas** en original.
  8. Turna el **Dictamen técnico** en original y las **Propuestas técnicas** en original al Subdirector de Infraestructura Tecnológica.
- FIN DEL PROCEDIMIENTO.

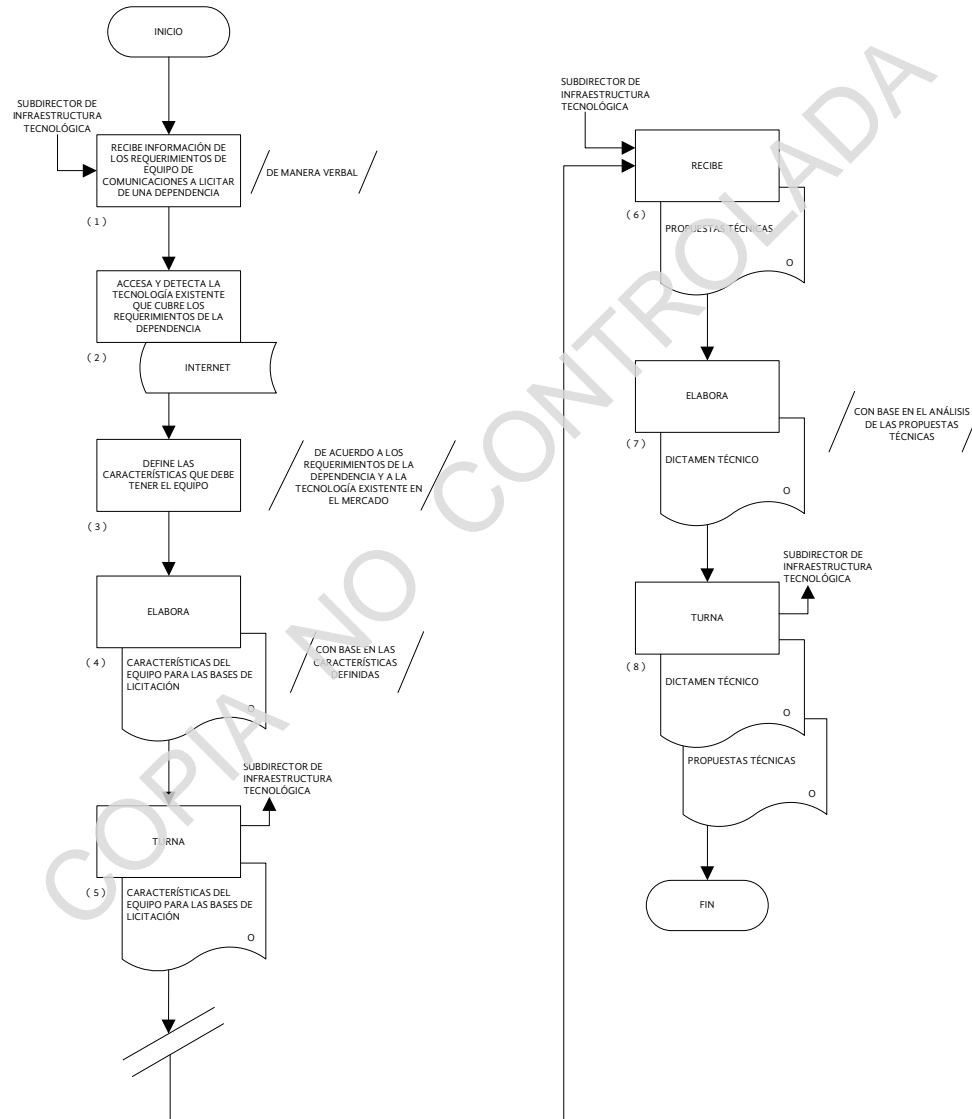




### ELABORACIÓN DEL DICTAMEN TÉCNICO PARA LA LICITACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

#### DEPARTAMENTO DE REDES

#### JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES





#### **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Asesoría sobre Funcionamiento y Uso de Equipo de Comunicación.**

#### **OBJETIVO**

Brindar apoyo respecto de dudas reales y concretas que presenten las Dependencias, referentes al funcionamiento y utilización de equipo de comunicación.

#### **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN**

Eventual.

#### **PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA**

Ninguno.

#### **NORMAS**

- Los equipos para su buen funcionamiento, deben configurarse por personal del Departamento de Redes y en su caso, por los especialistas técnicos del Proveedor.
- Se puede brindar asesoría para la solución o detección de causas de problemas, recepción de equipo reparado, prueba de equipo y activación del servicio.
- La solicitud de asesoría se puede realizar vía telefónica directamente con el Jefe de Departamento de Redes; o mediante **Oficio**, dirigido al Subdirector de Infraestructura Tecnológica o al Director General de Innovación Tecnológica.
- El Departamento de Redes, debe cerciorarse de la plena satisfacción del servicio prestado a las Dependencias solicitantes.

#### **FIRMA DE VALIDACIÓN**

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Asesoría sobre Funcionamiento y Uso de Equipo de Comunicación.**

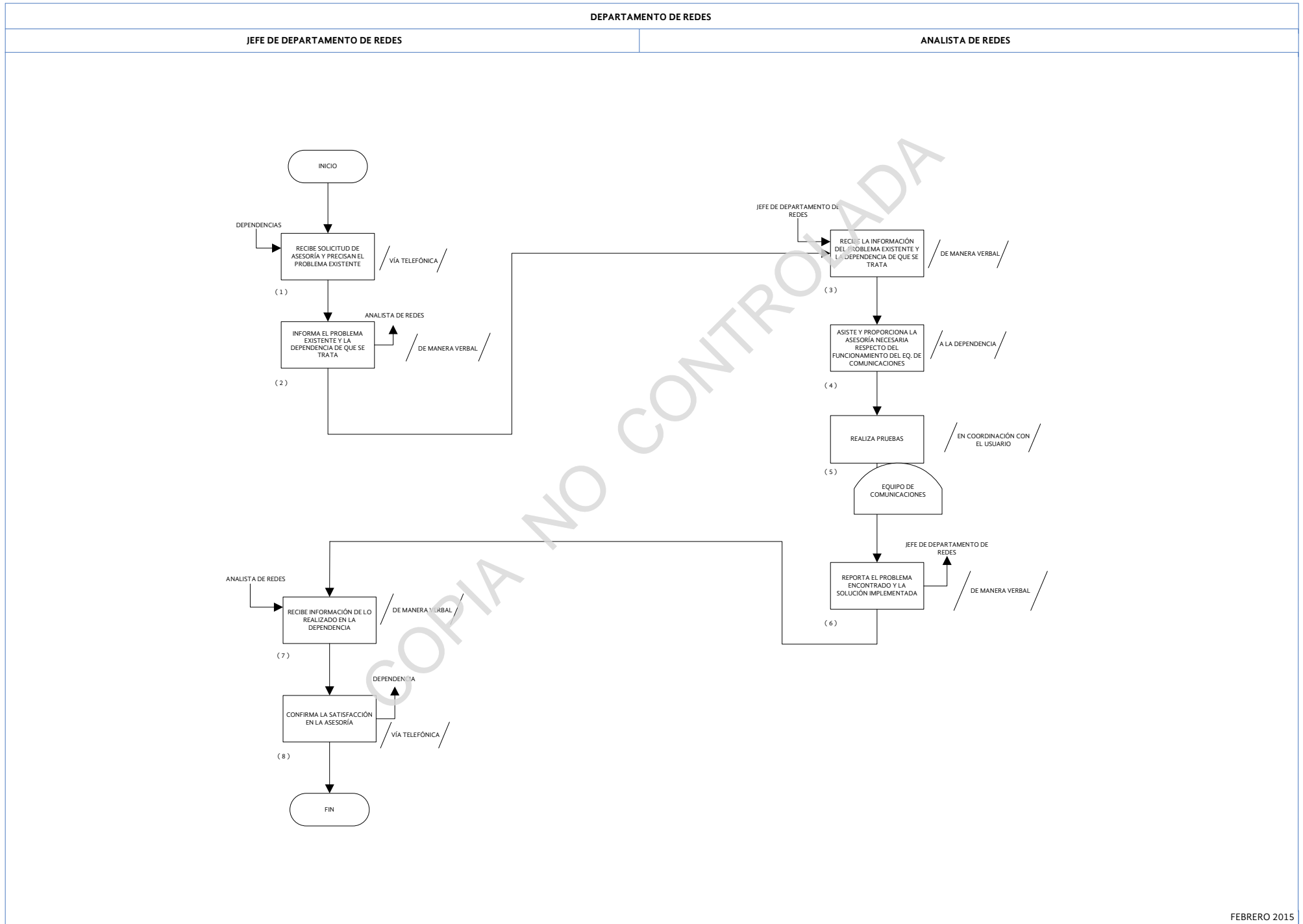
**ÁREA Y/O PUESTO**

**ACTIVIDAD**

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| Jefe de Departamento de Redes. | 1. Recibe solicitud de asesoría y precisan el problema existente de las Dependencias, vía telefónica.                                 |
|                                | 2. Informa al Analista de Redes el problema existente y la Dependencia de que se trata , de manera verbal.                            |
| Analista de Redes.             | 3. Recibe la información del problema existente y la Dependencia de que se trata del Jefe de Departamento de Redes, de manera verbal. |
|                                | 4. Asiste a la Dependencia y proporciona la asesoría necesaria respecto del funcionamiento del equipo de comunicaciones instalado.    |
|                                | 5. Realiza en el <b>Equipo de comunicaciones</b> pruebas en coordinación con el usuario.  |
|                                | 6. Reporta el problema encontrado y la solución implementada de manera verbal al Jefe de Departamento de Redes.                       |
| Jefe de Departamento de Redes. | 7. Recibe información de lo realizado en la Dependencia, de manera verbal, del Analista de Redes.                                     |
|                                | 8. Confirma la satisfacción en la asesoría, vía telefónica, con la Dependencia.   |
|                                | FIN DEL PROCEDIMIENTO.  |



### ASESORÍA SOBRE FUNCIONAMIENTO Y USO DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN





**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

---

**MTRO. MAURICIO MARTÍN AUDIRAC MURILLO**  
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

---

**LIC. JUAN MANUEL DEL CASTILLO GONZÁLEZ**  
SUBSECRETARIO DE FINANZAS  
Y ADMINISTRACIÓN

---

**LIC. JOSÉ DAVID GONZÁLEZ BARRADAS**  
DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

---

**MTRO. EDUARDO CONTRERAS ROJANO**  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

---

**L.A. GABRIEL SALVADOR ARNAU TOM**  
ASESOR ESPECIAL DEL C. SECRETARIO EN LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA DE  
FINANZAS Y PLANEACIÓN  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Infraestructura Tecnológica  
**Manual de Procedimientos**

**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

---

**LSCA. EDUARDO JUÁREZ DEL ÁNGEL**  
SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA

---

**L.R.I. MARIANA GALLEGOS HERNÁNDEZ**  
SUBDIRECTORA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS

---

**LSCA. CARLOS GUZMÁN DE LEÓN**  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES

Elaborado y autorizado en febrero de 2015  
Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave.