CONVENIO DE COOPERACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA, EN LO SUCESIVO EL "ILCE", REPRESENTADO POR EL LIC. DAVID RICARDO DE LA GARZA LEAL, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL, ASISTIDO POR EL ING. MAURICIO GARZA ZUAZUA, RESPONSABLE TÉCNICO, Y POR LA OTRA, EL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO, EN LO SUCESIVO "EL GOBIERNO DEL ESTADO", REPRESENTADO POR EL LIC. ISIDRO MUÑOZ RIVERA SECRETARIO DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO, ASISTIDO POR LA PROFRA. EVANGELINA LARA ALCÁNTARA, SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA Y NORMAL, Y EL MTRO. EUGENIO MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, COORDINADOR DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

A N T E C E D E N T E S

Con el fin de mantener el acceso a todos los programas educativos operados por el "ILCE" y/u otras dependencias federales y estatales, se ha dotado de equipamiento en las Tic's (Tecnologías de la Información y Comunicación) en los últimos años en diferentes proyectos y con diversas instancias a nivel nacional (Secretaría de Educación Pública, Secretarías de Educación Estatales y Gobierno Federal), detectándose la necesidad a través de estudios especializados en la materia, de mantener en óptimas condiciones de operación dicha infraestructura.

En 2002 el "ILCE" hace un levantamiento de información a nivel nacional para la realización de un estudio sobre la situación de las instalaciones de cómputo y Edusat. El resultado de estudio nos permitió conocer una importante área de oportunidad en materia de mantenimiento y soporte técnico.

En base a los resultados encontrados, el "ILCE" se dio la tarea de plantear una forma de apoyar y participar en el manejo y cuidado óptimo de los equipos, proyectando la necesidad de implementar un sistema de soporte técnico en coparticipación con los Estados, con el propósito de sumar esfuerzos y directrices en la toma de decisiones.

D E C L A R A C I O N E S

I. DEL "ILCE":

1. Que es un Organismo Internacional con autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio al servicio de los países de América Latina y el Caribe, de acuerdo con el Convenio de Cooperación suscrito el 31 de mayo de 1978, por los países miembros, aprobado por la Cámara de Senadores del Congreso de la Unión en los términos de lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el 20 de diciembre de 1978, cuya promulgación se publicó en el Diario Oficial de la Federación del 28 de marzo de 1979 y modificado por resolución del Consejo Directivo de fecha 21 de abril de 1994, publicada en el mismo medio informativo, el 2 de junio de 1995.

2. Que tiene su sede en la Ciudad de México, Distrito Federal, de conformidad con el Decreto de la H. Cámara de Senadores del Congreso de la Unión que aprobó el acuerdo entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el "ILCE" publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de enero de 1982.

3. Que de acuerdo con el Convenio de Cooperación referido en la declaración I.1, son sus objetivos la cooperación regional en la investigación, experimentación, producción, distribución y difusión de materiales audiovisuales, la formación y capacitación de recursos humanos en el área de la tecnología educativa, la recopilación de materiales y documentación audiovisuales y los demás que convengan a los Estados miembros y que, en coordinación con los mismos Estados miembros, tendrá como propósitos y funciones, entre otros:

- Cooperación en materia de comunicación educativa para los países de la Región

- Estudiar, informar y difundir el uso apropiado de la tecnología educativa y de los medios de comunicación social para el desarrollo de la educación abierta o a distancia, la capacitación para el trabajo y la difusión cultural.

- Cooperar con autoridades e instituciones para fortalecer producciones nacionales y subregionales de materiales didácticos audiovisuales, proporcionando el apoyo de documentación audiovisual con que cuenta y en el establecimiento y operación de centros subregionales o nacionales, a solicitud de los gobiernos de los Estados miembros

- Producir y difundir materiales audiovisuales preferentemente para los países de la Región

4. Que su Director General acredita su personalidad en los términos de Convenio de Cooperación arriba citado y con el Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo, misma que consta en la Escritura Pública número 62,651 de fecha 26 de febrero de 2003, otorgada ante la fe del Notario Público número 135 del Distrito Federal Lic. Mario Filogonio Rea Field.

5. Que el Ing. Mauricio Garza Zuazua, Coordinador de Logística, como Responsable Técnico, y en el ámbito de su competencia, deberá vigilar el correcto cumplimiento de las obligaciones contraídas por virtud del presente instrumento, así como validar la información técnica relacionada con el mismo, siendo responsable de los hechos y acciones que ordene, así como de las decisiones que tome y las autorizaciones que otorgue respecto de este Convenio.

6. Que para los efectos legales de este Instrumento, señala como su domicilio el ubicado en Calle del Puente número 45, Colonia Ejidos de Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14380 de la Ciudad de México, Distrito Federal.

II. DE "EL GOBIERNO DEL ESTADO":

1. Que es una entidad libre y soberana, de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3 y 4 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, con capacidad legal, organización política y administrativa para celebrar el presente Convenio.

2. Que cuenta en su estructura orgánica con la Secretaría de Educación del Estado de México, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 78 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 3, 15, 19 fracción V, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, y le corresponde planear, desarrollar, dirigir y vigilar la educación a cargo del Gobierno Estatal y de los particulares en todos los tipos, niveles y modalidades previstos en la legislación aplicable.

3. Que el Licenciado Isidro Muñoz Rivera, Secretario de Educación y la Profesora Evangelina Lara Alcántara, Subsecretaria de Educación Básica y Normal, están facultados para suscribir el presente Convenio, en los términos de lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, 3.8 fracción III del Código Administrativo del Estado de México, 3 fracción I, 5, 7 fracción IV y XII y 8 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación.

4. Que para los efectos del presente Convenio, señala como domicilio el ubicado en el Palacio del Poder Ejecutivo, sito en la Avenida Sebastián Lerdo de Tejada Poniente número 300, puerta 329, segundo piso, Colonia Centro, C.P. 50000, en la Ciudad de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México

III. DE "LAS PARTES":

1. Que reconocen ampliamente la personalidad y atribuciones que ostentan

2. Que están de acuerdo en cooperar mutuamente y se comprometen en los términos y condiciones insertos en las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA. Es objeto del presente Instrumento llevar a cabo la puesta en marcha del Sistema de Atención a Usuarios y Servicios en Red en lo sucesivo **"SAYSNET"** a fin de garantizar la correcta operación de los sitios de recepción de la señal Edusat, la Red Escolar y los programas educativos operados por el "ILCE". Considerando la conveniencia de fortalecer la cooperación entre instituciones en el campo de Soporte Técnico, "El Gobierno del Estado de México a través de **"EL GOBIERNO DEL ESTADO"** y el **"ILCE"** acuerdan unir experiencia, esfuerzos y recursos, a fin de cumplir los siguientes objetivos específicos.

- Optimizar el buen funcionamiento de las instalaciones ya existentes, para la correcta recepción y funcionamiento de la señal Satelital Edusat y de la Red Escolar.
- Aumentar la cobertura de la señal Edusat.
- Monitorear y reducir el tiempo de respuesta para la corrección de fallas de las Tic's (Tecnologías de la Información y Comunicación)
- Apoyar y mejorar el aprovechamiento de los Proyectos Educativos operados por el **"ILCE"**.
- Llevar un registro de desempeños y fallas para cada punto de recepción de la señal Edusat así como las estadísticas globales
- Prevenir fallas de bienes de las Tic's (Tecnologías de la Información y Comunicación) a futuro y reducir costos asociados
- Aumentar la eficiencia de instalación de bienes informáticos y reducir el costo de su mantenimiento
- Dirigir la capacitación a puntos sensibles enfocados al soporte técnico.

SEGUNDA. "Las Partes" se comprometen a aportar todos los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros que de conformidad a sus objetivos y disponibilidad presupuestal, sean necesarios para el logro de los compromisos convenidos y todos aquellos que de común acuerdo decidan y sirvan para el eficaz cumplimiento del presente Instrumento.

TERCERA. Para llevar a cabo el objetivo de este Convenio **"EL GOBIERNO DEL ESTADO"**, se compromete a

a) Contar con los requerimientos y especificaciones técnicas mínimas, tanto de hardware como de software, necesarios para llevar a cabo la instalación, operación y administración del **"SAYSNET"** que permitan su óptimo desempeño, mismas que se integran como anexo "A" y que debidamente firmado por las partes se integra al presente Convenio

b) Proporcionar al **"ILCE"** la información del padrón de municipios así como de coordinaciones regionales estatales y elementos adicionales que le fueran requeridos para estructuración y la puesta en marcha del **"SAYSNET"**

c) Utilizar el sistema como la herramienta de **"Mesa de Ayuda"** en el Estado de acuerdo al manual de operación que debidamente firmado por las partes se integra al presente Convenio como anexo "B", administrando los reportes de mantenimiento correctivo y preventivo.

d) Asignar a un responsable del **"SAYSNET"** para su administración y operación y notificar al **"ILCE"** los datos del mismo para efectos de coordinación, seguimiento y mejoras al proyecto

e) Capacitar en el "SAYSNET" a los técnicos involucrados con las tareas de soporte técnico a fin de que el sistema sea utilizado en forma dinámica en el Estado, considerando los privilegios y atributos que tendrán cada uno de éstos respecto al "SAYSNET".

f) Dar un buen uso y utilización al "SAYSNET" a fin de contar con información fidedigna, considerando que las solicitudes de mantenimiento y soporte técnico son capturadas y administradas hasta su cierre, en el sistema "SAYSNET"

g) Dotar a su equipo técnico de la infraestructura y herramientas que les permitan realizar sus tareas de soporte técnico y mantenimiento, según lo permita la disposición técnica y financiera del Estado para esta tarea.

CUARTA Por su parte el "ILCE" se obliga a:

a) Brindar el acceso del sistema mediante navegador (Internet).

b) Mantener el sistema dentro de las instalaciones del "ILCE" en óptimas condiciones.

c) Brindar capacitación y asesoría para la puesta en marcha del "SAYSNET". Para este fin, se compromete a realizar hasta dos visitas cubriendo las obligaciones financieras que de éstas se generen (gastos de viáticos, transportación, instructores y otros).

d) Contar con el soporte tecnológico de hardware, software, bases de datos y aplicación.

e) En cuanto a la información que maneja el Estado dentro del "SAYSNET":

1. Tener acceso y disponibilidad todo el tiempo, como mínimo lunes a viernes de 8 a 18 hrs.
2. Otorgar seguridad
3. Asegurar la confidencialidad de la información

f) Mantener una línea de comunicación con el Estado para la atención de adecuaciones y resolución de dudas sobre la operación del "SAYSNET".

g) Realizar mejoras y actualizaciones que proponga el Estado al "SAYSNET", previo acuerdo de las partes y en homologación con el resto de las entidades del país.

QUINTA. El presente Convenio surtirá efectos a partir de la fecha de su firma y su vigencia será por tiempo indefinido, y podrá ser modificado mediante común acuerdo de "Las Partes".

Éstas podrán darlo por terminado en cualquier tiempo dentro de su vigencia, previa notificación por escrito entre "Las Partes" con 15 (quince) días hábiles de anticipación, pero en este caso se tomarán las providencias necesarias a efecto de que las acciones iniciadas antes del aviso, se desarrollen hasta su total conclusión si las partes así lo acordaran

SEXTA. Para los efectos de enlace, coordinación y seguimiento de las acciones de cooperación materia del presente Convenio, por parte del "ILCE" designa al Director de Soporte Técnico, perteneciente a la Coordinación de Logística y por parte de "EL GOBIERNO DEL ESTADO" designa al Mtro. Eugenio Martínez Gutiérrez perteneciente a la Coordinación de Educación a Distancia, a quienes se encomienda la ejecución de las actividades relacionadas con el logro de los objetivos establecidos y quienes informarán a sus superiores de los avances y resultados de dichas acciones de cooperación

"Las Partes" acuerdan que para fines de evaluación y seguimiento de las acciones concertadas, podrán intercambiarse informes por escrito sobre los avances y resultados de aquéllas y celebrar periódicamente reuniones en las sedes de una u otra para cumplir con este compromiso.

El "ILCE" podrá revisar en cualquier tiempo la ejecución del sistema y sugerir a "EL GOBIERNO DEL ESTADO" a través de sus instancias respectivas, las acciones correctivas que desde el punto de vista administrativo, técnico y pedagógico estime procedentes.

SÉPTIMA "Las Partes" se comprometen a no divulgar en forma parcial o total, la información que se utilice con motivo de cumplimiento de este Convenio, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue la otra parte.

Asimismo, ninguna de "Las Partes" podrá divulgar o revelar a ninguna persona física o moral cualquier información técnica, proceso de la otra parte, así como ningún material designado como confidencial por la otra parte, incluyéndose aquellos materiales calificados como confidenciales y que no hayan sido divulgados con anterioridad a la entrada en vigor de este Convenio.

El compromiso que adquieren "Las Partes" mediante la presente cláusula prevalecerá aún cuando la vigencia del Convenio haya llegado a su término, salvo respecto a la información técnica, proceso o material del dominio público.

OCTAVA "Las Partes" acuerdan que los recursos materiales y humanos designados para la realización del presente Instrumento, se entenderán relacionados exclusivamente con aquélla que los contrate, por ende cada una asumirá su responsabilidad en cualquier situación que pudiera derivarse en el desarrollo del presente Instrumento.

NOVENA "Las Partes" no podrán ceder, total ni parcialmente los derechos que adquieren en virtud de este Instrumento, sin previo consentimiento por escrito de la otra parte.

DÉCIMA Con excepción de las obligaciones establecidas en este Instrumento, "Las Partes" no adquieren ni reconocen otras distintas a su cargo.

DÉCIMA PRIMERA El presente Convenio podrá ser modificado en cualquiera de sus Cláusulas, previo acuerdo por escrito que celebren "Las Partes" dentro del término de su vigencia.

DÉCIMA SEGUNDA. El presente Instrumento es producto de la buena fe, por lo que "Las Partes" acuerdan que cualquier diferencia que surja respecto a la ejecución de las acciones derivadas de este Instrumento, será resuelta de común acuerdo entre las mismas.

Leído que fue el presente Convenio y enteradas "Las Partes" del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas, lo firman de conformidad y por cuadruplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los seis días del mes de marzo de dos mil seis.

POR "EL GOBIERNO DEL ESTADO"	POR EL "ILCE"
LIC. ISIDRO MUÑOZ RIVERA SECRETARIO DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO	LIC. DAVID RICARDO DE LA GARZA LEAL DIRECTOR GENERAL

ILCE
Dirección Jurídica

COEVEPO

PROFRA. EVANGELINA LARA ALCÁNTARA.
SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA Y NORMAL

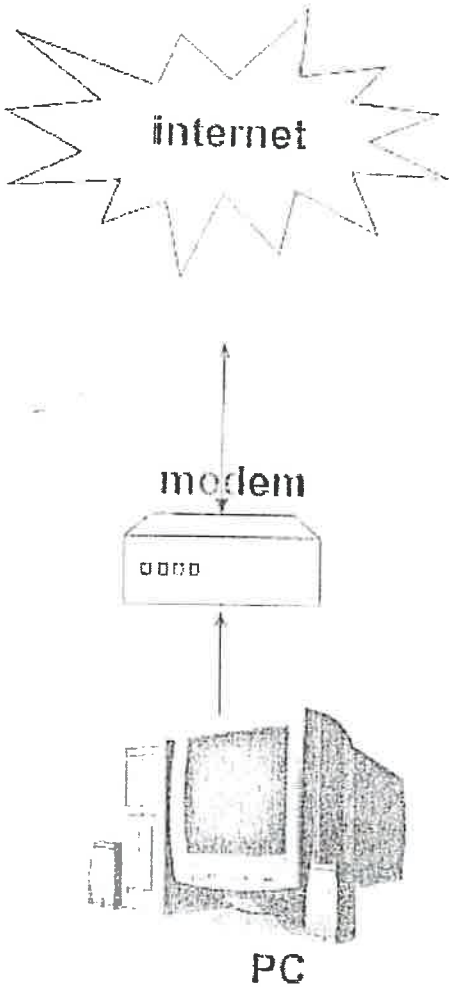
ING. MAURICIO GARZA ZUAZUA
RESPONSABLE TÉCNICO

MTRO. EUGENIO MARTINEZ GUTIERREZ
COORDINADOR DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

ULTIMA HOJA DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DEL 2006, SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA Y EL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO.

ANEXO A

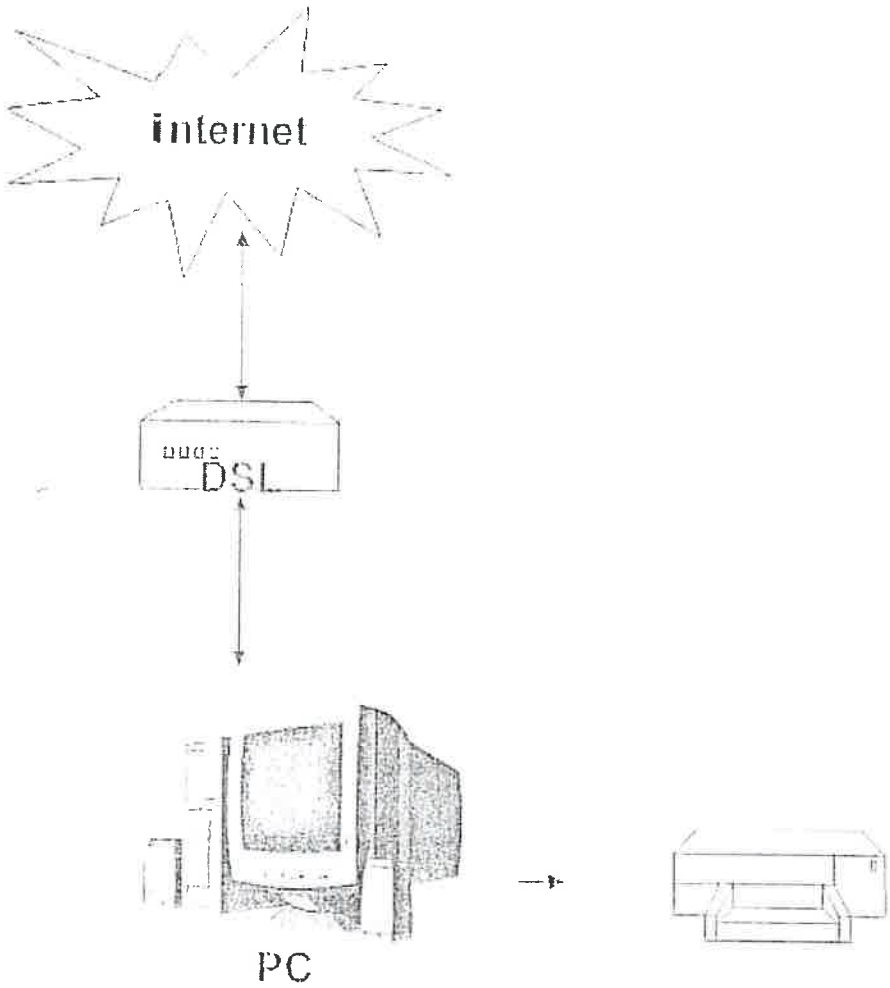
REQUERIMIENTOS MINIMOS



Los requerimientos mínimos para la utilización del SAYSNET son:

- Una conexión a Internet.
- Un módem de 56 Kbps.
- Una PC con un navegador para Internet (Internet Explorer, Netscape, etc)

REQUERIMIENTOS ÓPTIMOS



Los requerimientos óptimos para la utilización del SAYSNET son:

- Una conexión a Internet de banda ancha, ya sea por medio de un DSL, Microondas o Cable. (Se recomienda INFINITUM con un mínimo de 512 Kbps de velocidad).
- Una PC con un navegador para Internet (Internet Explorer, Netscape, etc).

Las caracteristicas en cuanto al equipo de cómputo se recomienda:

- Procesador Pentium IV a 2.4 Ghz.
- 256 Mb. De Memoria RAM
- Disco Duro de 40Gb.
- Tarjeta de Red 10/100
- Unidad de CD-RW
- Windows XP Profesional
- Navegador para Internet (Internet Explorer, Netscape, etc.)

Impresora Láser con 16Mb de Memoria incorporados para la impresión de reportes. (opcional)

Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa
Coordinación de Logística
Dirección de Soporte Técnico

"ANEXO B"

MANUAL DEL ADMINISTRADOR ESTATAL SAYSNET VER. 1.1

Introducción

El ILCE, Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, es un organismo internacional sin fines de lucro, integrado por trece países miembros de Latinoamérica, **Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haiti, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela** siendo **México** el país sede.

Misión del ILCE

Contribuir al aprovechamiento de los recursos tecnológicos para mejorar en las personas competencias útiles para la vida y el trabajo.

Somos una institución de vanguardia dedicada a satisfacer los requerimientos en educación, capacitación y formación de instituciones y sociedades latinoamericanas, potenciando la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación a través de la investigación, desarrollo y producción de materiales y modelos educativos innovadores que facilitan la formación integral de las personas e inciden en el mejoramiento de su calidad de vida, sus comunidades y países.

Soporte Técnico

El objetivo General del proyecto SAYSNET es garantizar la Correcta Operación de los Sitios de Recepción a Nivel Nacional para los programas educativos operados por el ILCE, la Secretaría de Educación Pública de México y las Entidades Federativas.

Así mismo se buscan los siguientes objetivos específicos:

- Optimizar las instalaciones ya existente.
- Aumentar la cobertura de la recepción a nivel nacional.
- Reducir el tiempo de respuesta para la corrección de fallas.
- Garantizar la continuidad de los Proyectos Educativos.
- Llevar un registro de desempeños y fallas para cada punto de recepción y estadísticas globales.
- Prevenir fallas a futuro y reducir costos asociados.
- Aumentar la eficiencia de instalación y reducir el costo de mantenimiento.
- Direccionar la capacitación a puntos sensibles enfocados al soporte técnico.

Manual SAYSNET

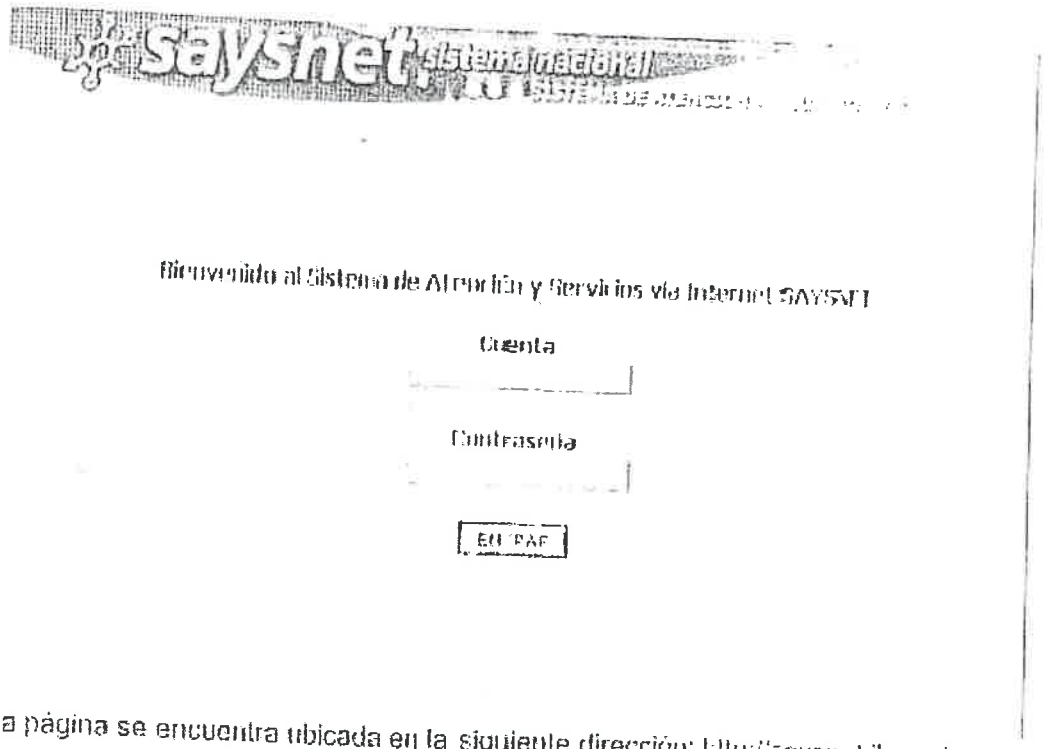
El presente manual se realiza en torno a los trabajos iniciales de Soporte Técnico en un esfuerzo de integrar la tecnología de Mesa de ayuda en todos los estados y conjuntar información que permita toma de decisiones regionales, estatales y nacionales.

SAYSNET (Sistema de Atención a Usuarios y Servicios en RED) es un sistema de apoyo para llevar el control de Soporte Técnico a los equipos de cómputo y de Edusat en las dependencias de Educación de cada uno de los gobiernos estatales. El sistema funciona a través de un navegador lo cual genera que no consuma recursos en los clientes, es amigable y presenta todos sus comandos en un formato visual, que permite que los datos puedan ser ubicados a partir de colores, lo que facilita su manejo.

El objetivo de este manual es que los administradores y usuarios cuenten con una guía breve que les asista para acceder al sistema; además el sistema en si permite que se aprenda sobre la misma operación en virtud de manejar pantallas sencillas.

Esperamos que ésta sea una herramienta útil y que pueda ser aprovechada al máximo.

Página principal del Sistema de Atención y Servicios vía Internet



La página se encuentra ubicada en la siguiente dirección: http://saysnet.ilce.edu.mx

Para accesar al sistema se requiere la cuenta de usuario y el password correspondiente.

Acceso a tus regiones y/o municipios

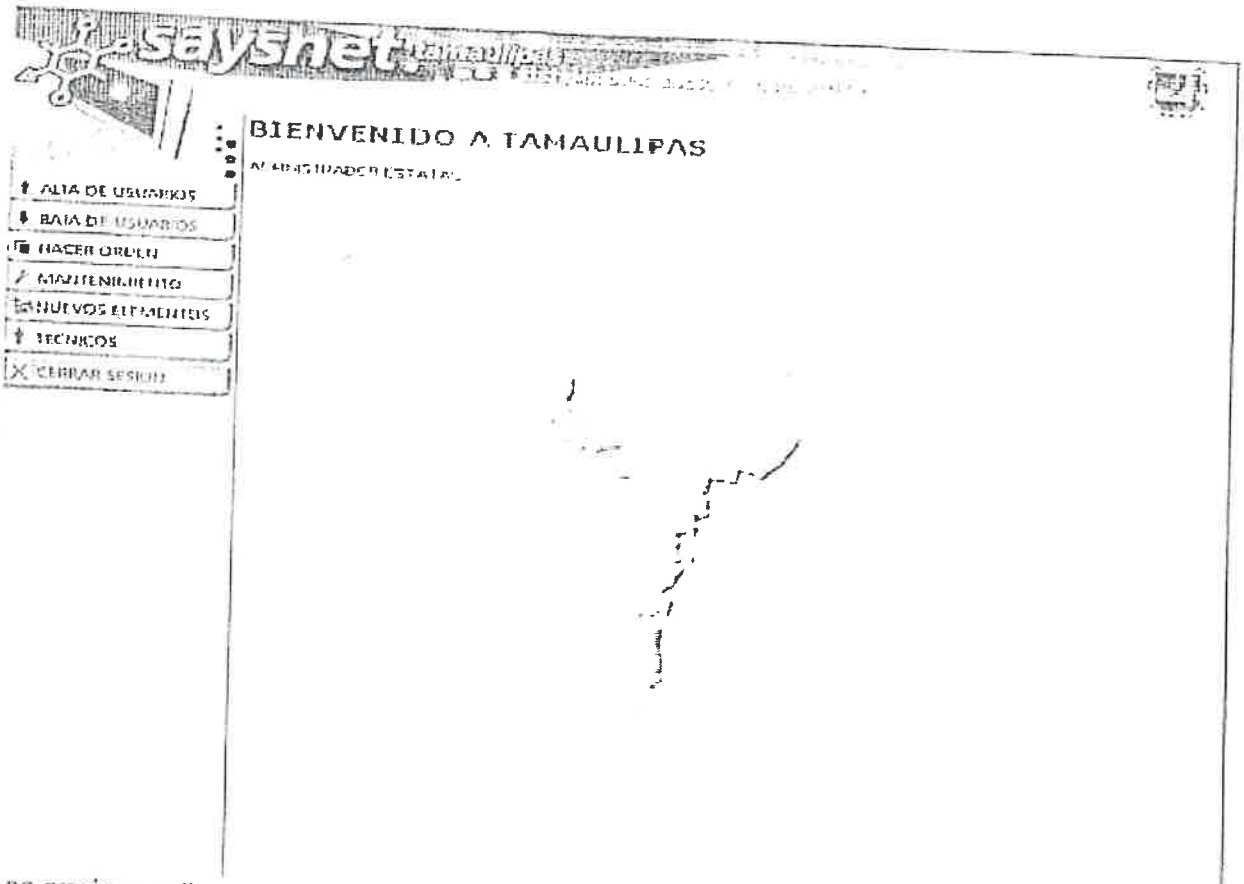
Al ingresar al sistema, aparece la siguiente ventana con el mapa de tu estado en donde se puede visualizar todos los municipios o coordinaciones que la integran, damos un click sobre la imagen del estado y nos abre el menu principal, al dar un click sobre las coordinaciones nos muestra los municipios o áreas que le pertenecen a cada coordinación y los datos de cada una.
Para obtener información estadística damos un click sobre la imagen de la flecha y nos abre información histórica de meses anteriores.
Para imprimir la información estadística se da un click en la pestaña imprimir.

Las imagenes de circulos de colores nos informa la situación en la que se encuentran las ordenes

Azul.- Total de ordenes
Verde.- Ordenes terminadas
Amarillo.- Pendientes por falta de Recursos
Rojo.- Ordenes pendientes

(Nota.- Los ejemplos de pantallas son del estado de Tamaulipas)

Con un click del botón izquierdo del mouse sobre la opción deseada se puede accesar a cada una de las opciones.

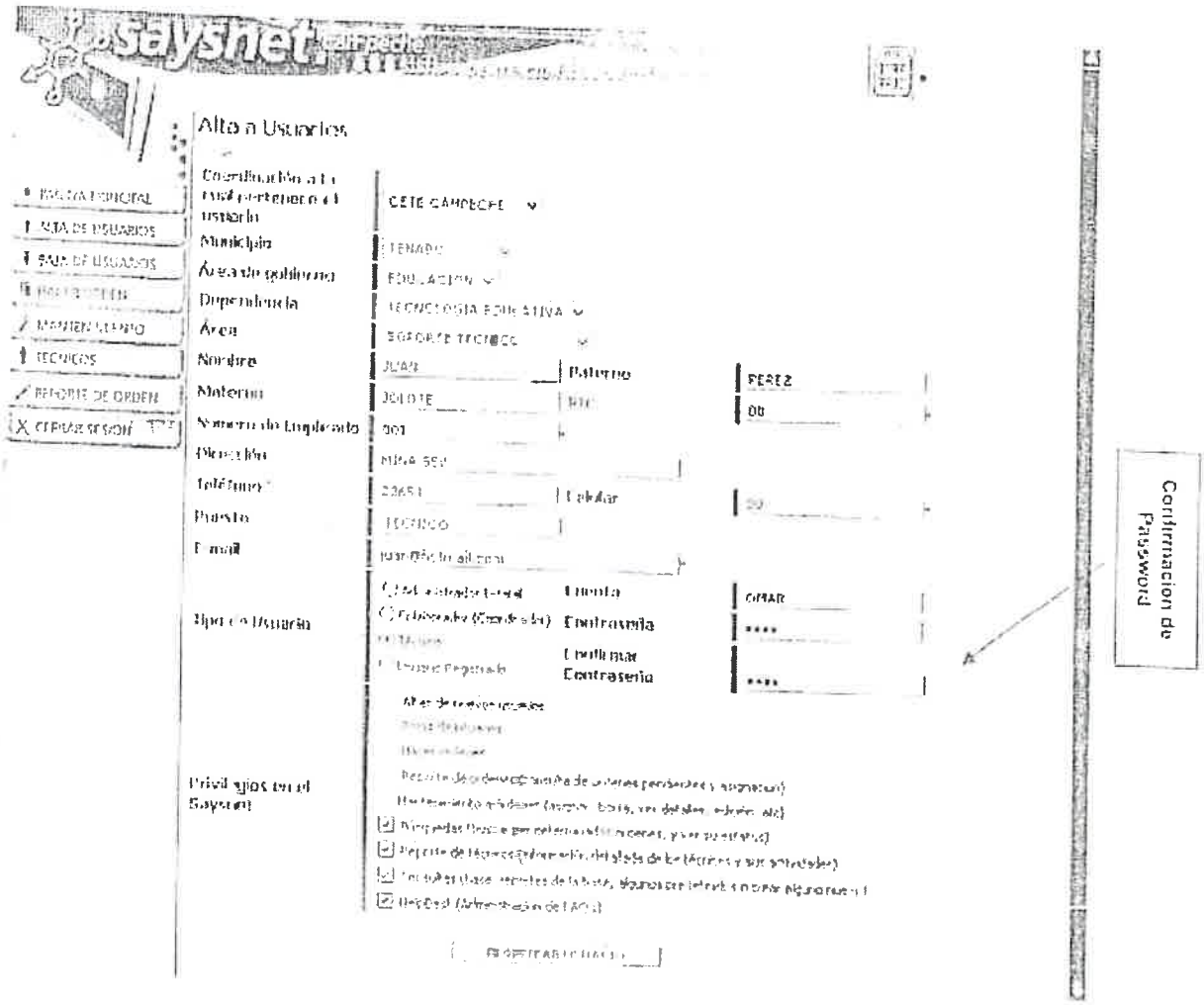


Las opciones disponibles son las siguientes:

Opciones	Función	Ver detalle Pág.
Alta de usuario.	La generación de usuarios	7
Baja de usuario	La eliminación de usuarios	10
Hacer orden	La realización de un reporte de servicio a imprimir	11
Mantenimiento de órdenes	Dar seguimiento y cerrar órdenes de servicio	17
Crear nuevos elementos	Generar marcas y modelos que no se encuentren en la base actual	20
Técnicos	Ver información y servicios de cada técnico	21
Cerrar sesión	Salir de la sesión	-

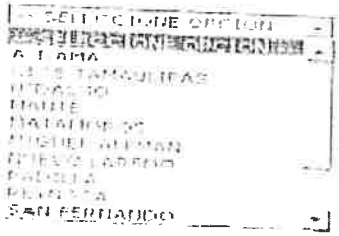
Alta de usuarios.

En esta ventana se registran las altas de los usuarios del sistema, desde un administrador nacional, estatal, colaborador o Coordinador, técnicos y usuario registrado.
Es necesario registrar los datos personales del usuario, la entidad a la que pertenece, el tipo de usuario y los privilegios que tendrá.
Se confirma password. Además cuando falta algún dato de los obligatorios en el momento de hacer el registro aparece la alerta de datos faltantes.



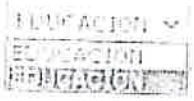
Campos de alta a usuarios:

Coordinación a la cual pertenece el usuario. Al inicio de la ventana, como se muestra en el ejemplo, se solicita identificar la entidad en la cual estará registrado el usuario.

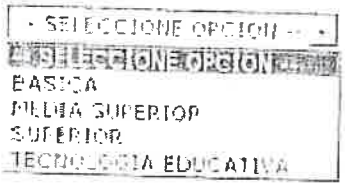


Municipio.
En esta opción se debe seleccionar el municipio al cual pertenece el nuevo usuario.

Área de gobierno.
En esta opción se debe seleccionar el área al cual pertenece el nuevo usuario.



Dependencia.
En esta opción se debe seleccionar la dependencia a la cual pertenece el usuario.



Tipo de usuario.
Se debe seleccionar el tipo de usuario del sistema, asignar la cuenta de acceso y la contraseña correspondiente. Así mismo confirmar contraseña.

Tipo de Usuario

- ○ Administrador Estatal
- ○ Colaborador (Coordinador)
- ◉ Técnico
- ○ Usuario Registrado

Cuenta: OTAR

Contraseña: ••••

Confirmar Contraseña: ••••

Privilegios.

Se eligen los privilegios que tendrá el usuario y seleccionar la casilla para asignar el atributo correspondiente.

Privilegios en el Saysnet

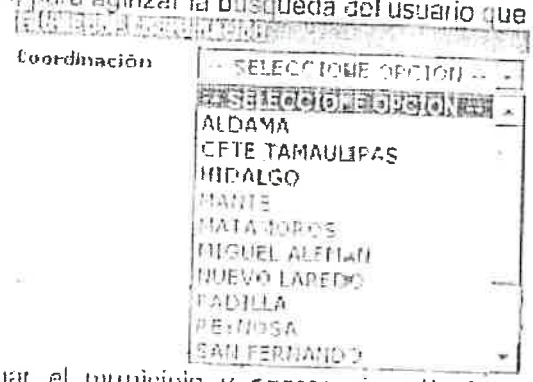
- ☐ Altas de nuevos usuarios
- ☐ Bajas de usuarios
- ☐ Hacer órdenes
- ☐ Reporte de órdenes (consulta de órdenes pendientes y asignación)
- ☐ Mantenimiento a órdenes (asignar, borra, ver detalles, edición, etc)
- ☐ Crear nuevos elementos en la base (nuevas marcas de equipo, tipo de dispositivos, nuevos subgrupos)
- ☐ Busquedas (buscar por determinadas órdenes, y ver su estatus)
- ☐ Reporte de técnicos (información detallada de los técnicos y sus actividades)
- ☐ Consultas (hacer reportes de la base, algunos predefinidos o crear alguno nuevo)
- ☐ Helpdesk (Administración de FAQ's)

REGISTRAR USUARIO

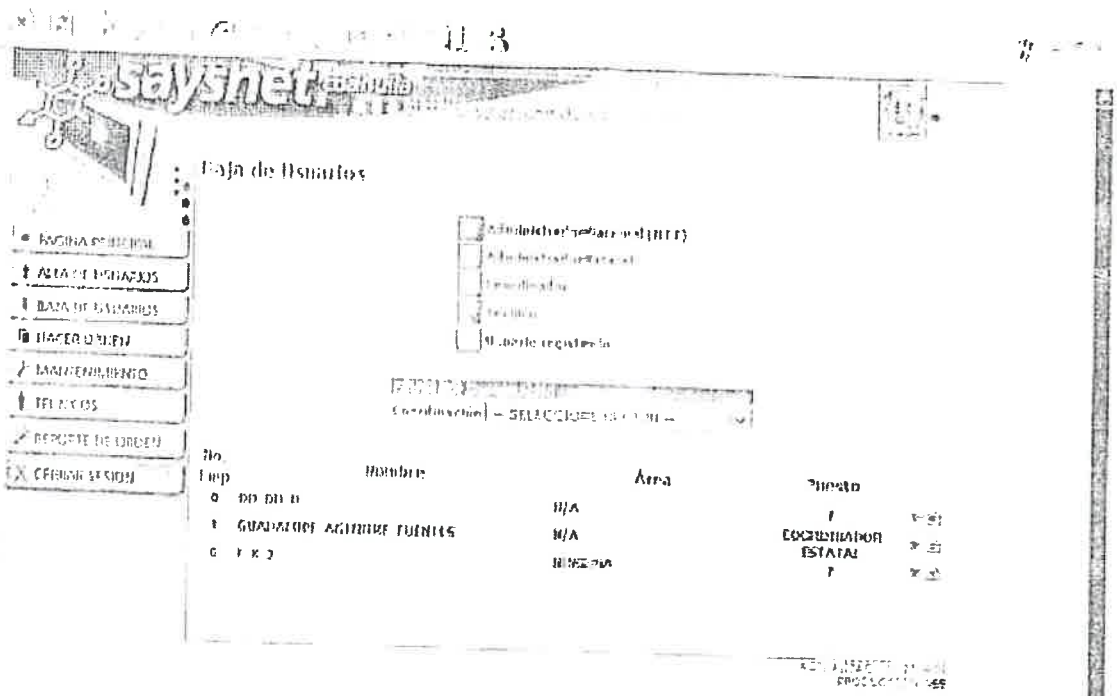
Para finalizar el registro se debe seleccionar el botón **<registrar usuario>**.

Baja de usuarios.

En esta ventana es donde se pueden realizar las bajas de los usuarios del sistema. Se puede filtrar a los usuarios por Coordinación, para agilizar la búsqueda del usuario que se dará de baja.

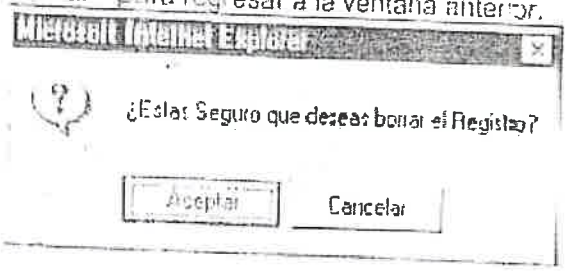


Sólo es necesario seleccionar el municipio y aparecerán sólo los usuarios registrados en esa coordinación.

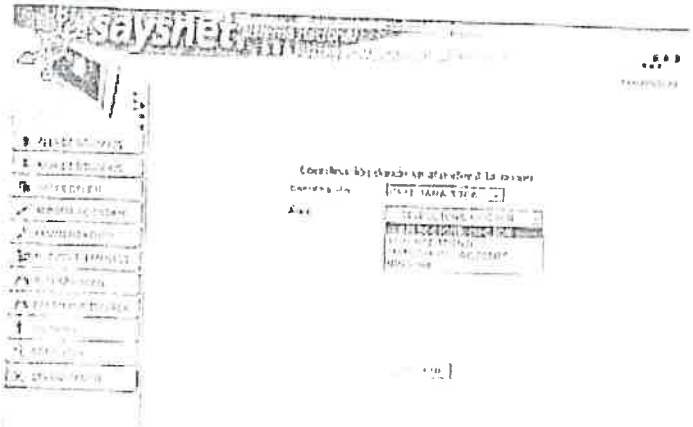


Para borrar sólo se requiere ubicar al usuario y presionar el botón <X>.

A continuación aparece la siguiente ventana donde se deberá seleccionar <aceptar> para borrar al usuario, de otra manera **<cancelar>** para regresar a la ventana anterior.



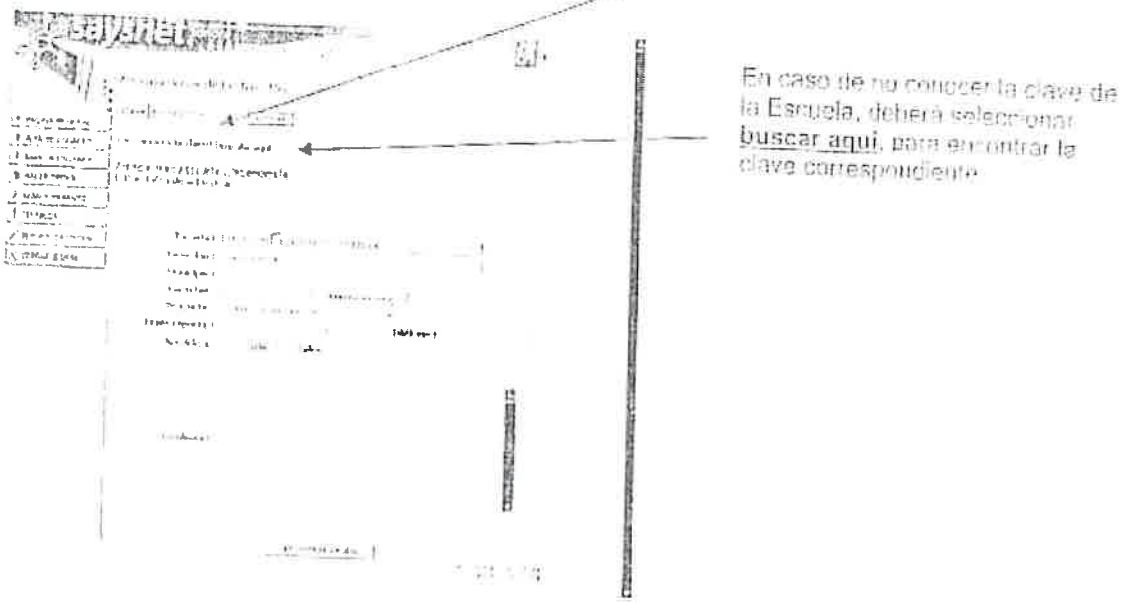
Hacer orden.



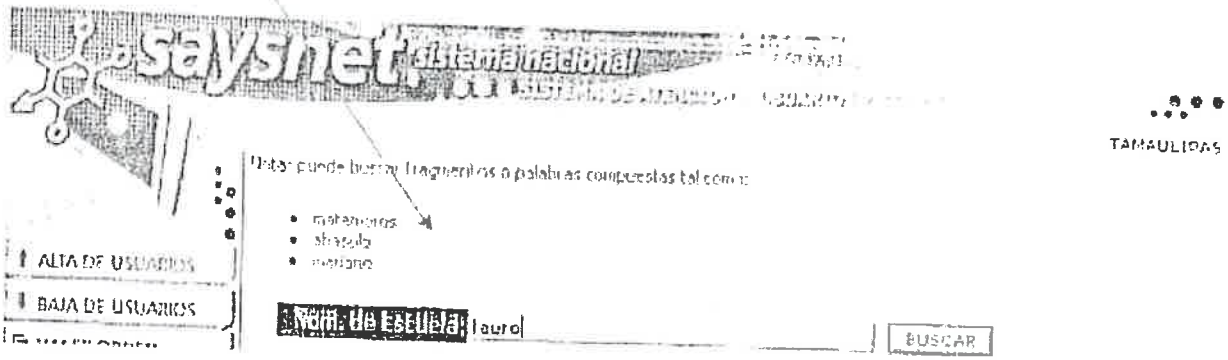
En esta opción se selecciona la coordinación a la que pertenece la orden que se desea registrar, después presione continuar.

Si se elige por ejemplo CETE-Tamaulipas aparecerá otra ventana en la que se deberá seleccionar el área a la cual se va asignar el servicio.

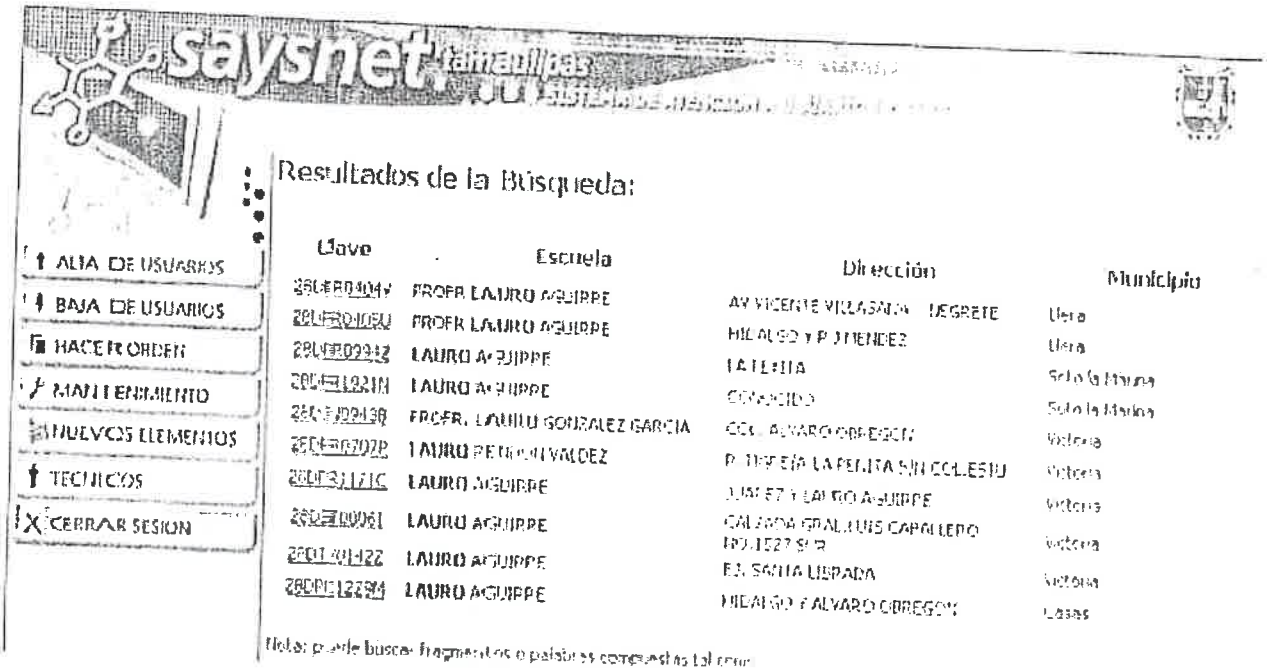
Enseguida aparece esta ventana, donde se deberá teclear la Clave de la Escuela para registrar la orden con sus datos, existe la opción para agregar Nueva escuela o Dependencia, así como la opción de Editar datos de la escuela.



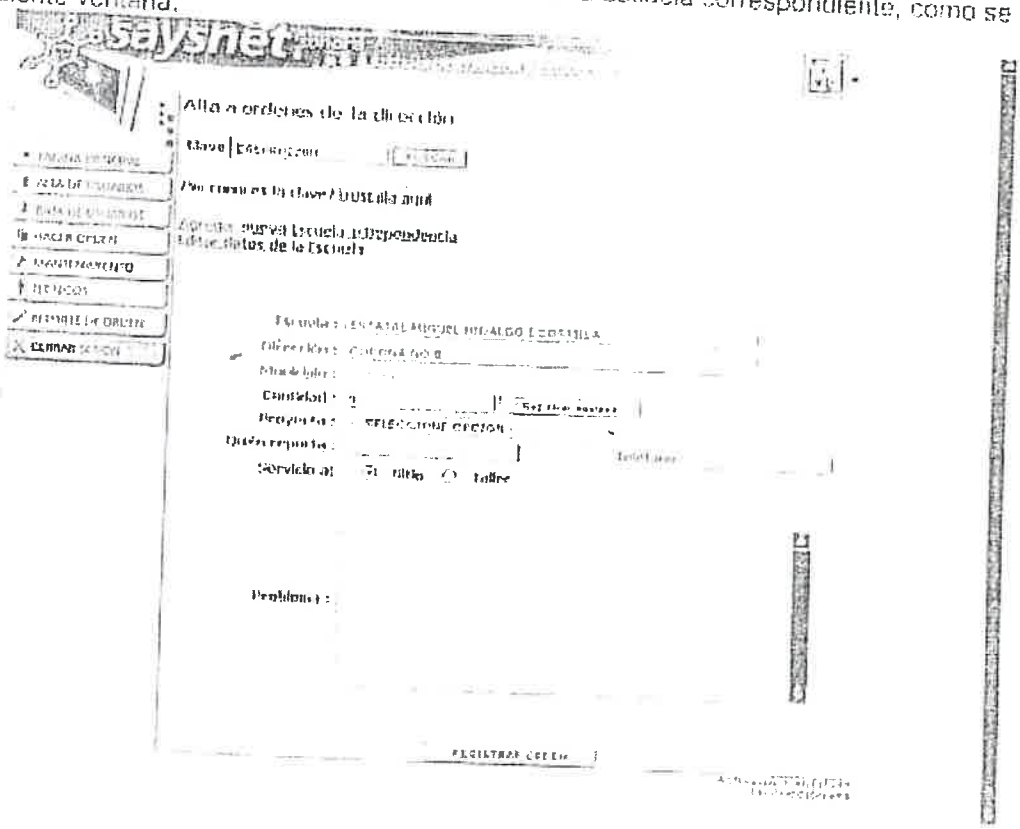
En la opción <buscar aquí>,
Nos da la opción de buscar la clave por el Nombre de la Escuela, sólo es necesario teclear el nombre o parte del Nombre de la Escuela como aparece a continuación:



La siguiente ventana muestra los resultados de la búsqueda, en donde aparece la lista de las escuelas que coincidan con el nombre especificado, y sólo es necesario dar un click en la clave que deseamos.


saysnet tamaulipas
ALTA DE USUARIOS
BAJA DE USUARIOS
HACER ORDEN
MANTENIMIENTO
NUEVOS ELEMENTOS
TECNICOS
CERRAR SESION
Resultados de la Búsqueda:
Clave
Escuela
Dirección
Municipio
FROFR LAURO AGUIRRE
FROFR LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
FROFR. LAURO GONZALEZ GARCIA
LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
LAURO AGUIRRE
AV VICENTE VILLASANA DEGRETE
HIDALGO Y P ORTIENDEZ
LA FELITA
CONAFCIDO
COL ALVARO OBREGON
P TERFERIA LA FELITA SIN COLESIO
JUAREZ Y LAURO AGUIRRE
CALZADA GRAL LUIS CABALLERO
EJ SANTA LIBRADA
HIDALGO Y ALVARO OBREGON
Victoria
Victoria
Victoria
Victoria
Victoria
Victoria
Victoria
Casas
Nota: puede buscar fragmentos o palabras compuestas Ej: cruz

Después de seleccionar la clave, aparecen los datos de la escuela correspondiente, como se muestra en la siguiente ventana.



Registrar equipos. En esta pantalla aparece la pestaña de registro de equipo junto al campo de cantidad como opción de registro de las caracteristicas y numero de serie de equipos.

Escuela : VIGLE HIDALGO
Dirección : CONOCIDO
Municipio :
Cantidad : 1 [Registrar equipos]
Proyecto :
Quién reporta :
Teléfono :
Servicio a: (•) Sitio ( ) Taller

Problema :

[REGISTRAR ORDEN]

Introduzca los datos correspondientes

Datos del equipo 1

Tipo de equipo: DISCO DURO
Marca: IBM
Número de serie: 78K542
Número de inventario: 1012
Caracteristicas: 40GB

[Registrar]

Terminar de llenar datos de la orden

Escuela : MIGUEL HIDALGO

Dirección : CONOCIDO

Municipio : [illegible]

Cantidad : 1 Registrar equipos

Proyecto : MODERNIZACION EDUCATIVA

Quién reporta : JUAN PEREZ Teléfono : 83213423

Servicio a: (•) Sitio ( ) Taller

Problema : MUY LENTO

REGISTRAR ORDEN

Una vez que se llena la parte que queda (quien reporta y el problema) existe una opción para pasar a otra pantalla que es del servicio que se le dará al equipo.

Servicios que se le darán al equipo

Grupo : HARDWARE / EQUIPO

Subgrupo : MANTENIMIENTO Y/O INSTALACION

Servicio :
MANT PREVENTIVO
[redacted]
CONFIGURACION DE EQUIPO
INSTALACION DE EQUIPO
BRIGADAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Equipos :
[redacted]
6726K
1105R

Asignar servicios a equipos

Servicio(s) Equipo(s) que se atenderán

Hecho

En esta misma pantalla en el campo de servicio se selecciona la opción y se oprime la postaña de **<asignar servicios a equipos>**, una vez que se elige la opción para la cantidad de equipos que se les va a dar el servicio se da un click la postaña **<Hecho>**, y aparece la siguiente información:

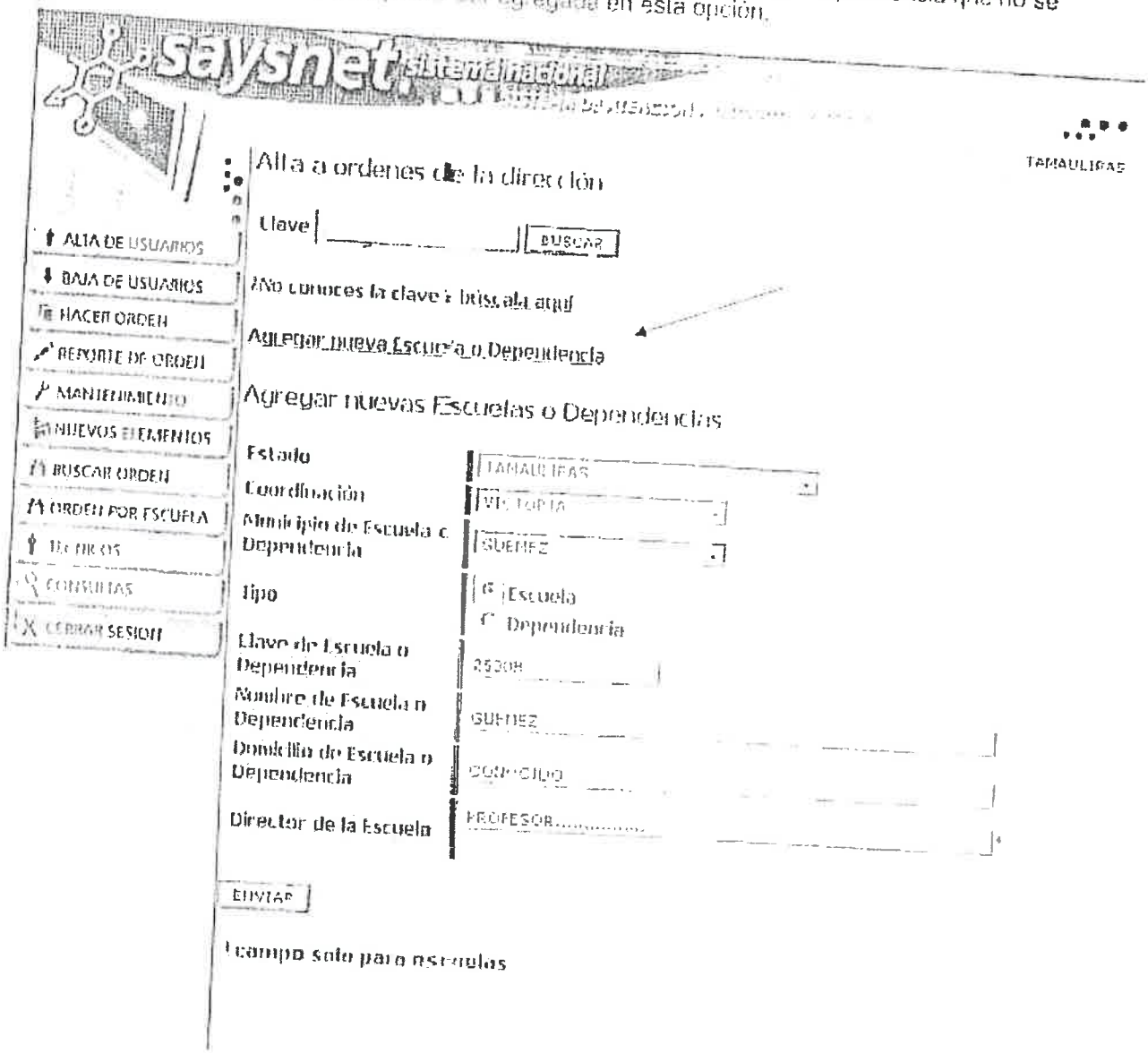
Los datos de la orden han sido registrados con éxito

Ir a mantenimiento de órdenes

Para registrar la orden, se debe seleccionar **<registrar orden>**

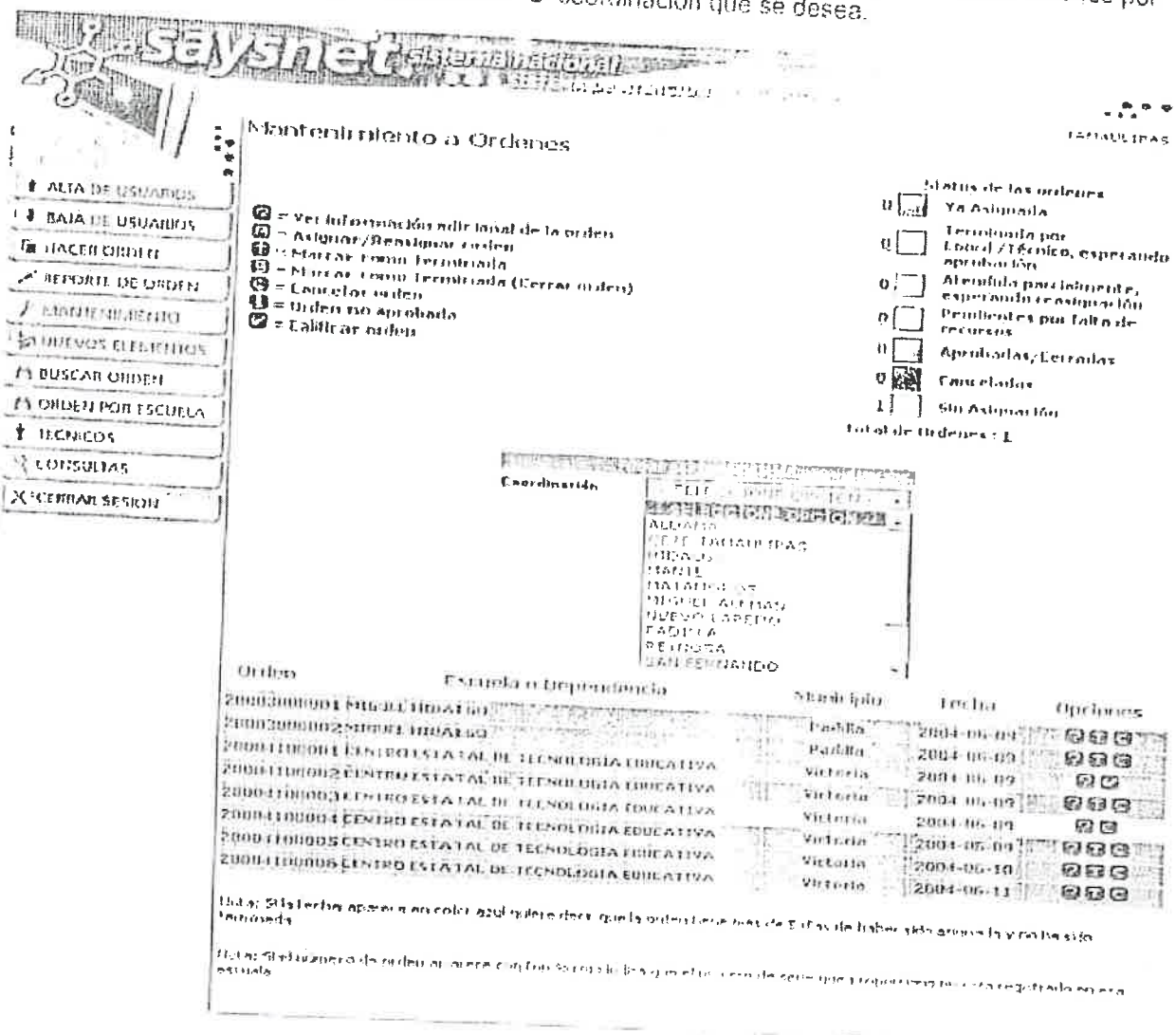
Agregar nuevas Escuelas o Dependencias

En caso de que la orden a registrar corresponda a una Escuela o una Dependencia que no se encuentre en la base de datos, podrá ser agregada en esta opción.



Mantenimiento .

Esta ventana permite ver las órdenes que se han realizado. Es posible visualizar estas órdenes por coordinación, sólo se requiere seleccionar la coordinación que se desea.



Una vez realizada la selección, aparecen las órdenes de esta coordinación, con los datos del número de orden, Escuela o Dependencia, el municipio y la fecha de registro. A su lado derecho aparecen las diversas opciones para realizar el mantenimiento de cada orden como se describe a continuación.

Símbolo	Breve descripción
	Nos muestra otra ventana con la información.
	Asigna la orden a algún técnico o se reasigna según sea el caso.
	Manda a otra ventana en la cual debemos explicar la solución o atención que se brindó.

[illegible]	El administrador estatal hace una supervisión de los servicios y da por terminada la orden
[illegible]	Cancelamos la orden, aparecerá una ventana en la cual debemos justificar la cancelación (la Orden puede cancelarse cuando este dificada)
[illegible]	Orden no aprobada, se indica que la atención no corresponde a la satisfacción del servicio.
[illegible]	Cuando este terminada la orden se realiza una encuesta de calidad del servicio al usuario.

El status de la orden se ve en el color del renglón:

- Azul.- Cuando la orden ya ha sido asignada a un técnico o grupo de técnicos.
- Amarillo-. Cuando la orden ya ha sido terminada y sólo esta en espera para su aprobación por el administrador estatal.
- Gris.- Cuando la orden ha sido atendida parcialmente por un técnico y debido a alguna situación esta en espera de ser asignada a otro tecnico, o el servicio corresponde a otra área.
- Naranja.- Cuando excede los recursos con los que cuenta el departamento (materiales y viáticos entre otros).
- Verde.- Cuando ya han sido terminadas y aprobadas.
- Rojo.- Cuando están canceladas las ordenes.
- Blanco.- Cuando sólo han sido recibidas pero aun no han sido asignadas.

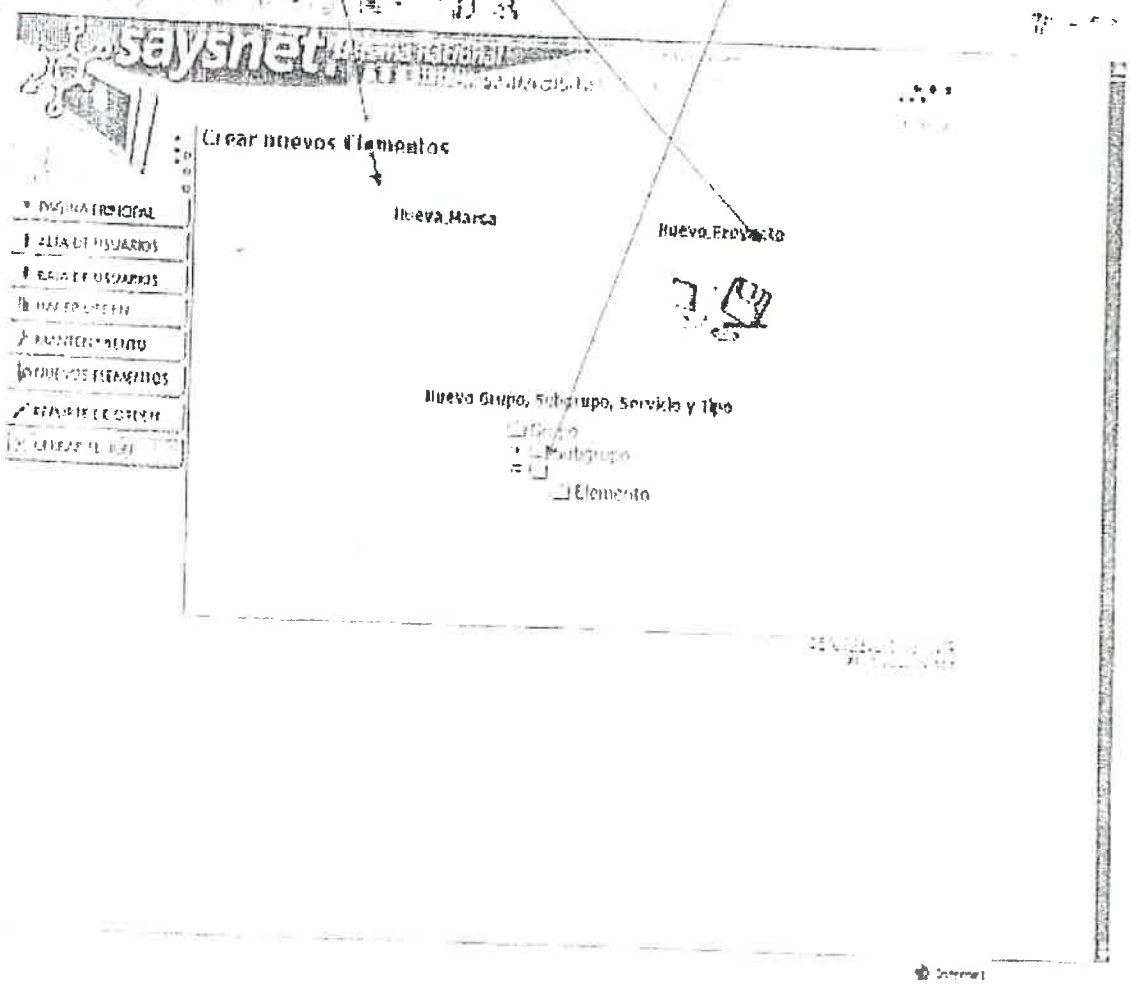
Por último en la parte inferior se despliegan notas informativas

Nota: Si la fecha aparece en color azul quiere decir que la orden tiene mas de 5 dias de haber sido asignada y no ha sido terminada.

Nota: Si el número de orden aparece con fondo rojo indica que el numero de serie que proporcionó no esta registrado en esa escuela

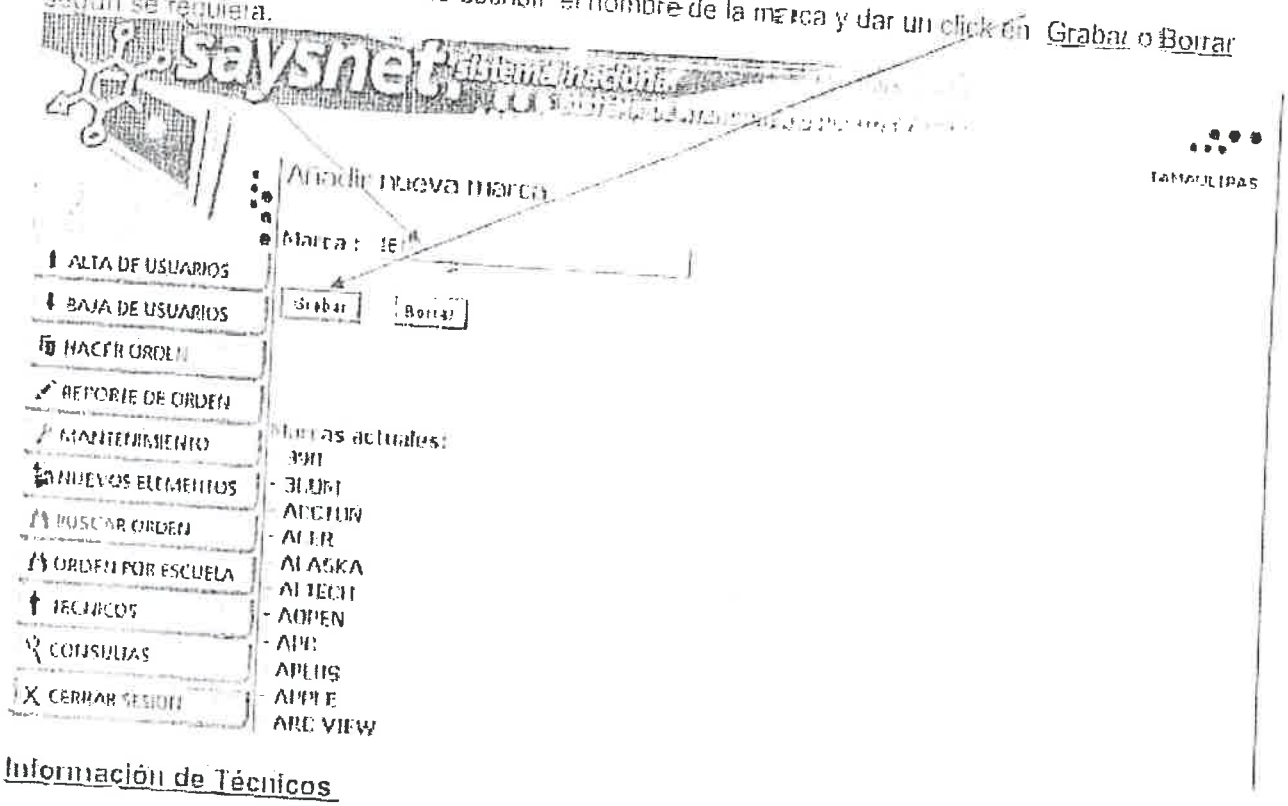
Nuevos elementos.

Aquí se puede dar de alta una nueva marca, nuevo tipo o nuevo subprograma.
Con sólo dar un click en lo que deseamos crear.



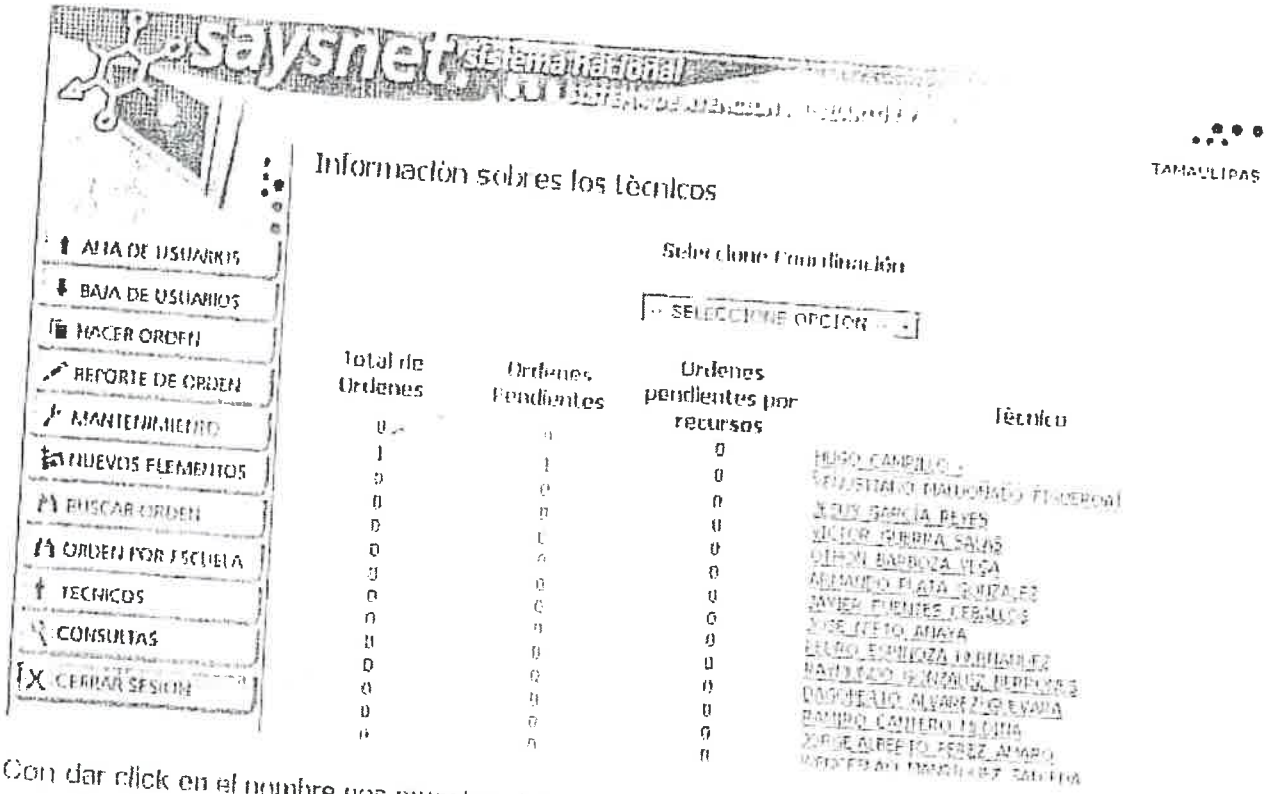
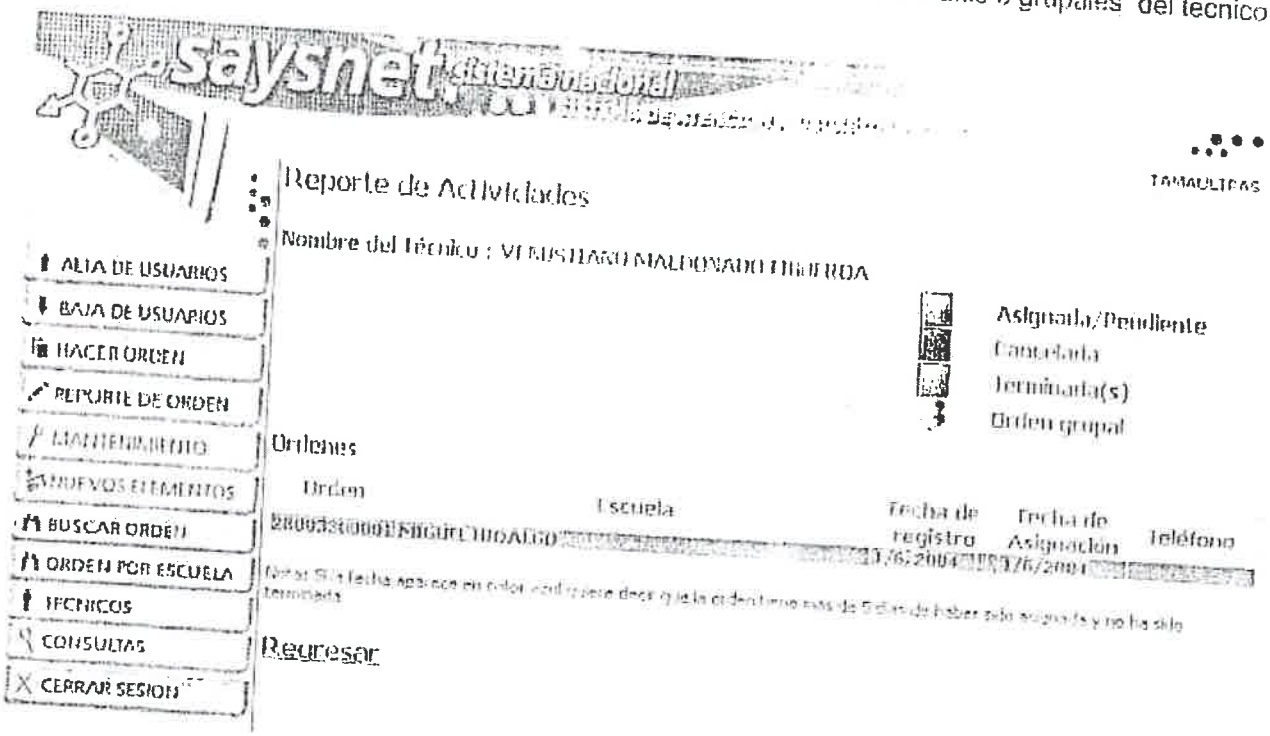
Añadir nueva marca

En esta opción solo es necesario escribir el nombre de la marca y dar un click en Grabar o Borrar según se requiera.



Información de Técnicos

La siguiente ventana muestra un listado de ordenes asignadas a que técnico y el status de las órdenes pendientes. En la parte superior muestra un filtro para seleccionar el o los técnicos por coordinación o en forma general.



Con dar click en el nombre nos muestra el reporte de actividades individuales o grupales del técnico que se seleccionó.