

**Código**  
PR-CGT-ITE-12 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
31/08/2023

Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo

## ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	3
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
PR-CGT-ITE-12 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
31/08/2023

Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para incorporar al usuario y equipo y/o buzón de correo en el directorio activo de la dependencia, con la finalidad de estandarizar el servicio unificando criterios establecidos por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

## II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Subjefatura de Centro de Datos del Departamento de Infraestructura Tecnológica, de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, perteneciente a la Secretaría de Educación.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Artículo 2 y 45, fracción IV; de la Ley General de Archivos.  
Artículo 24, fracción IX; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### Ámbito Estatal

Artículo 2, Fracción VI; de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Yucatán.  
Artículo 36, Fracción III; del Código de la Administración Pública de Yucatán.  
Artículo 140, Fracción VI; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.  
Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

## IV. DEFINICIONES

Administrador de Servidores Windows: Operador de Sistemas Certificado en Administración de Servidores Windows.

Auxiliar de Mesa de Ayuda: Personal que labora en la Subjefatura de Soporte Técnico que auxilia con las responsabilidades asignadas al Responsable de la Mesa de Ayuda.

Buzón de correo: Nombre definido con el servicio de mensajería de correo electrónico asociado al usuario.

Cuenta de Equipo: Equipo de cómputo o Sistema informático que forma parte del dominio.

Cuenta de Usuario: Permite a una persona poder identificarse en el dominio, generalmente mediante un password, para obtener seguridad, acceso al sistema, y administrar recursos.

CRS: Coordinación de Redes y Servidores.

CST: Coordinación de Soporte Técnico.

DA: Directorio Activo, es un servicio de directorio, para la administración de usuarios dentro de una red corporativa.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."





**Código**  
**PR-CGT-ITE-12 R01**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo

**Dominio:** Es una agrupación lógica de servidores de red y otros equipos que comparten una misma información de seguridad y cuentas de usuarios.

**Incorporación:** Agregar, incluir, anexas en equipo o usuario, en el Directorio Activo de la SEGEY.

**Password:** Palabra utilizada de al menos 7 caracteres que identifica al usuario y otorga el derecho de uso de la carpeta compartida en la Red.

**Servidor Windows:** Equipo de cómputo con Sistema Operativo Microsoft Windows Server, conectado a la red y que ofrece recursos, tales como: Directorios, Archivos y volúmenes de disco para uso diverso de la Secretaría.

**STIC:** Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Usuario:** Cuenta de usuario almacenado en la base de datos del servicio de directorio de la red de gobierno o en la base de datos local del equipo de cómputo.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Responsable de Área de Mesa de Ayuda:
  - 1.1. Organizar la atención de las diversas solicitudes recibidas a través del correo de Mesa de Ayuda, comprobando la atención de los mismos.
2. Administrador de Servidores (TIC) de la Subjefatura de Centro de Datos:
  - 2.1. Brindar asistencia en la creación de usuario, Equipo y/o buzón de Correo de la Secretaría de Educación.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Área de Mesa de Ayuda /Auxiliar de Mesa de Ayuda

1. Recibe por correo electrónico a través de la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Educación, las diversas solicitudes de servicios del Departamento de Infraestructura Tecnológica y lo distribuye al Administrador de Servidores (TIC) de la Subjefatura de Centro de Datos.

Administrador de Servidores (TIC)

2. Recibe vía correo la solicitud del servicio con F-PR-POA-01 Solicitar Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo, siendo que; en caso de las solicitudes de creación de correo electrónico, deberá tener anexo el Formato de la STIC F-PL-GST-03 Permisos de Buzón y Navegación de Internet.
3. Verifica la existencia del usuario en el Directorio Activo.
4. ¿Existe el usuario en el Directorio Activo?  
Si: Continúa en la actividad 6.  
No: Continúa en la actividad 5.
5. Crea el usuario en el Directorio Activo. Continúa en la actividad 10.
6. Verifica si el usuario requiere actualización de sus datos en el Directorio Activo.
7. ¿El usuario requiere actualización de datos?  
Si: Continúa en la actividad 9.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
PR-CGT-ITE-12 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2020

**Fecha de actualización**  
31/08/2023

Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo

- No: Continúa en la actividad 8.
8. Asigna un Password para el usuario. Continúa en la actividad 10.
  9. Actualiza sus datos en el Directorio Activo.
  10. Verifica si el usuario requiere creación de Equipo.
  11. ¿El usuario requiere la creación de equipo?  
Si: Continúa en la actividad 12.  
No: Continúa en la actividad 13.
  12. Incorpora (mediante configuración) el equipo en el Directorio Activo (DA) para la administración del usuario dentro de la Red,
  13. ¿Requiere el usuario de buzón de correo electrónico?  
Si: Continúa en la actividad 14.  
No: Continúa en la actividad 17.
  14. Se envía correo electrónico y F-PL-GST-03 Permisos de Buzón y Navegación de Internet a la Mesa de Ayuda de la STIC con la justificación de creación de buzón de correo.
  15. Espera respuesta de la STIC.
  16. Recibe correo electrónico de la Mesa de Ayuda de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, señalando que se realizó la creación de buzón de correo.
  17. Envía correo electrónico informativo a la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Educación, notificando que ya fue atendida la solicitud, con copia al Subjefe de Centro de Datos para efectos de supervisión y control y resguarda el correo electrónico de notificación de la solicitud atendida conforme a la Ley General de Archivos.
- Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo, creado.

**Fin del procedimiento.**

## VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Atención en Tiempo.	$A = (B/C) * 100$ A= Porcentaje B= Solicitudes atendidas en tiempo. C= Solicitudes asignadas.	Porcentaje	Mensual	100%

## VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear Cuenta	INF	2 años	3 años	5 años	Eliminar

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
**PR-CGT-ITE-12 R01**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2020**

**Fecha de actualización**  
**31/08/2023**

Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo

	de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo					
F-PR-POA-01	Solicitud de Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía	INF	2 años	4 años	6 años	Eliminar


\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo.
31/08/2023	01	Actualización del Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo.

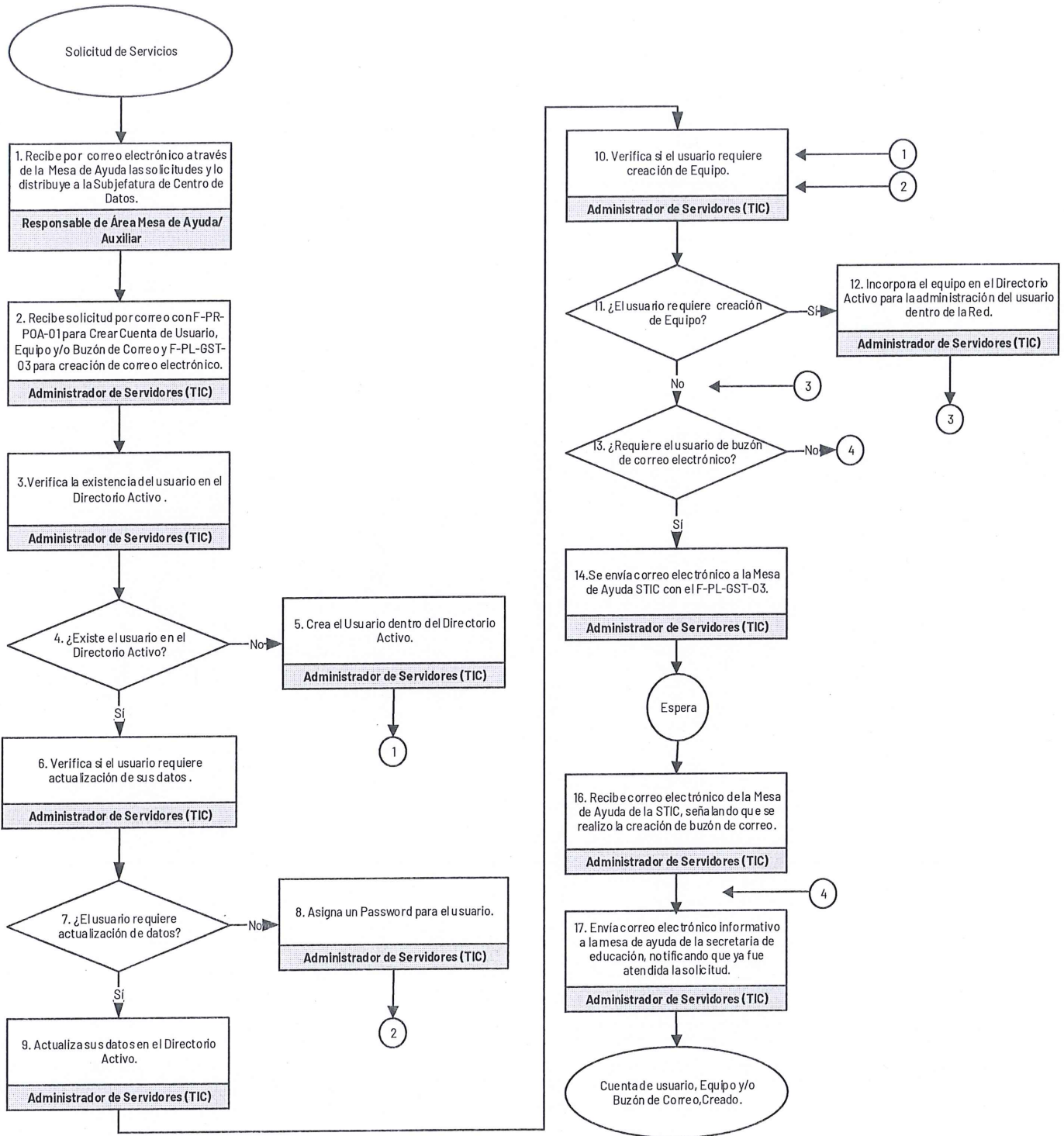
**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

  
\_\_\_\_\_  
**I.S.C. Gilberto Burgos De Santiago**  
**Coordinador General de Tecnologías de la**  
**Información y Comunicaciones**

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Crear Cuenta de Usuario, Equipo y/o Buzón de Correo



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”





**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**  
 Despacho del Secretario de Educación  
 Coordinación General de Tecnologías  
 de la Información y Comunicaciones



Solicitud de Servicio para Equipos de Cómputo, Periféricos, Red y Telefonía

Departamento de Infraestructura Tecnológica  
 Coordinación de Soporte Técnico

Fecha: Día/Mes/Año \_\_\_\_\_

No. Servicio \_\_\_\_\_

EQUIPO DE CÓMPUTO / PERIFÉRICO	
Descripción del equipo:	
Marca:	Modelo:
No. de serie:	No. de inventario:
Área:	Contacto:
Observaciones:	

SERVICIOS DE RED Y TELEFONÍA	
<input type="checkbox"/> Clave telefónica para: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Celular local <input type="checkbox"/> Larga distancia <input type="checkbox"/> Celular larga distancia	
<input type="checkbox"/> Nueva extensión. Marca y modelo de teléfono a conectar:	
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Si la solicitud de servicio es de telefonía para llamadas a celular y/o larga distancia, se requiere de la firma del Director de área.</i>	
Servicio de red: <input type="checkbox"/> Incorporar usuario <input type="checkbox"/> Incorporar equipo a red de gobierno	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico personal <input type="checkbox"/> Correo electrónico envío masivo <input type="checkbox"/> Cableado (nodo)	
¿Ha tenido cuenta en? <input type="checkbox"/> Dentro de SEGEY <input type="checkbox"/> Otra Secretaría <input type="checkbox"/> Ninguna	
Justificación de correo:	
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Si solicita incorporar a un usuario a la red debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 y 10.</i>	
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Si solicita el servicio de correo electrónico debe completar en DATOS DEL USUARIO los puntos: 1, 5, 6, 7, 9 y 10.</i>	

DATOS DEL USUARIO	
1. Nombre completo:	
2. Cargo:	3. Jefe inmediato:
4. Tel. / ext. donde ubicarlo:	5. Departamento:
6. Usuario de red (nombre.apellido):	7. Dirección de :
8. E-mail :                      @ yucatan.gob.mx	9. ¿Cuenta con equipo propio?: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Comparte
10. Nombre del edificio donde se ubica el usuario:	

- Nota:**
- **Hago constar que el equipo relacionado en el presente documento para el que solicito servicio, es propiedad de la Secretaría de Educación, asignado al área a mi cargo.**
  - **Toda solicitud de software y telefonía estará sujeta a la disponibilidad de servicios y licencias de software con las que se cuente en la Secretaría.**
  - **La solicitud de servicio puede ser firmada por el Enlace Técnico, el Jefe de Departamento y/o el Director de Área**
  - **Para cualquier duda o aclaración, favor de comunicarse a la Mesa de Ayuda: Tel. 9999303950 Ext. 51245**

SOLICITA	Vo.Bo.	RECIBE DE CONFORMIDAD
Nombre y Firma Enlace Técnico/Jefe de Depto./Director de Área	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Nombre, Firma y Fecha