



No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

**CONTROL DE FIRMAS**

**Elaboración:**

Lic. Mireya Rodríguez Navarro  
Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas

**Revisión:**

Dr. Luis Antonio Pérez González  
Subdirector de Tecnologías de la Información

**Aprobación:**

Ing. Román Acosta Solís  
Director de Acreditación y Sistemas

**Control de Cambios**

Revisión	Páginas (s) Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del cambio



No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

## Instructivo de Trabajo para la Atención y Solución a Solicitudes de Usuarios de SASA en línea

### 1. Objetivo

Establecer un instrumento de apoyo administrativo que guie la atención y solución de las sugerencias, mejoras, quejas o incidencias de los usuarios de Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación.

### 2. Alcance

El presente instructivo de trabajo aplica a la Subdirección de Tecnologías de la Información para la atención y solución a las sugerencias, mejoras, quejas o incidencias de los usuarios del SASA en Línea.

### 3. Descripción de Actividades

- a) Descripción de actividades para la atención y solución a solicitudes de usuarios de SASA en Línea.

No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
4.1	Jefe(a) de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas	Recibe solicitud del usuario por diversos medios: oficio, correo o SATIC.	RE-DAS-STI-13 RE-DAS-STI-15 RE-DAS-STI-27
4.2	Jefe(a) de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas	Analiza caso, verificando registros en la base de datos.	
4.3	Jefe(a) de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas	Envía contestación indicando el procedimiento.	RE-DAS-STI-07 RE-DAS-STI-14 RE-DAS-STI-29
4.4	Analista	Revisa la información del query.	
4.5	Analista	Solicita ejecución del query en las bases de datos a través del SATIC.	RE-DAS-STI-27
4.6	Analista	Recibe a través del SATIC, la información de la ejecución del query.	RE-DAS-STI-27
4.7	Analista	Revisa en la aplicación los cambios solicitados.	
4.8	Analista	Notifica al jefe de departamento que se aplicaron los cambios solicitados.	



INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA  
ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SOLICITUDES  
DE USUARIOS DE SASA EN LÍNEA

No. Control:  
IT-DAS-STI-02

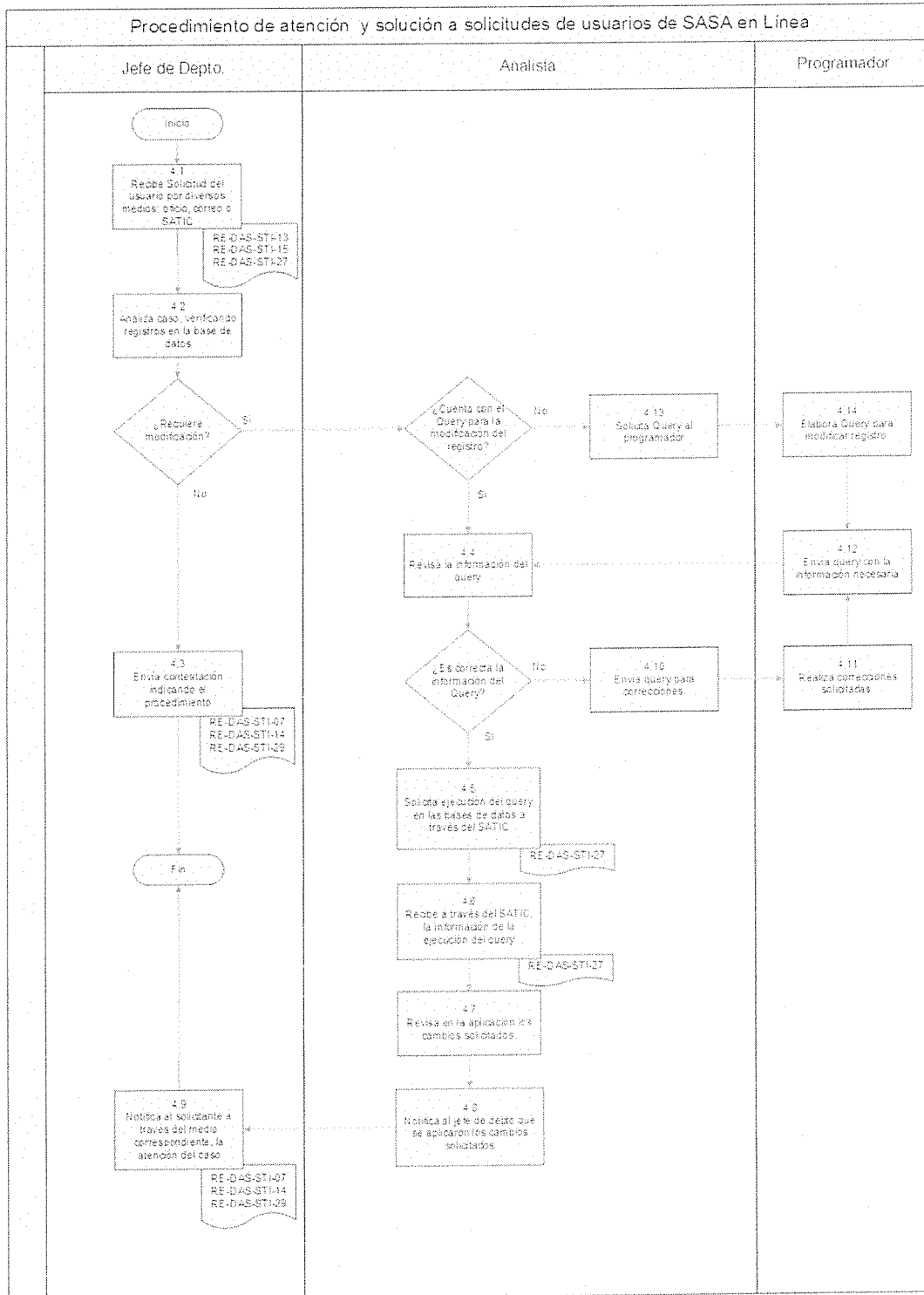
Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
4.9	Jefe(a) de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas	Notifica al solicitante a través del medio correspondiente, la atención del caso.	RE-DAS-STI-07 RE-DAS-STI-14 RE-DAS-STI-29
4.10	Analista	Envía query para correcciones.	
4.11	Programador	Realiza correcciones solicitadas.	
4.12	Programador	Envía query con la información necesaria. Continúa en la actividad 4.4	
4.13	Jefe(a) de Departamento de Pruebas e Implementación de Sistemas	Solicita query al programador.	
4.14	Programador	Elabora query para modificar registro.	

b) Diagrama de flujo: Atención y Solución a Solicitudes de Usuarios de SASA en Línea.





No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

#### 4. Registros

No. de Control	Nombre
RE-DAS-STI-13	Solicitud de atención por oficio
RE-DAS-STI-14	Oficio de respuesta de solicitud de atención
RE-DAS-STI-27	Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC
RE-DAS-STI-07	Notificación al usuario de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC
RE-DAS-STI-15	Solicitud de Atención por correo electrónico
RE-DAS-STI-29	Respuesta por correo a solicitud de atención

#### 5. Anexos

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1	Solicitud de atención por oficio	RE-DAS-STI-13
2	Oficio de respuesta de solicitud de atención	RE-DAS-STI-14
3	Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC	RE-DAS-STI-27
4	Notificación al usuario de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC	RE-DAS-STI-07
5	Solicitud de Atención por correo electrónico	RE-DAS-STI-15
6	Respuesta por correo a solicitud de atención	RE-DAS-STI-29



No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

Anexo 1

RE-DAS-STI-13 Solicitud de atención por oficio

En atención a las solicitudes remitidas a esta Subdirección de los Estados de Tamaulipas y Puebla por correo electrónico y mediante oficio IEEA/DG/DPPE/472/15 respectivamente, solicito a usted girar las instrucciones necesarias para que en el sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) se puedan realizar los cambios en el SASA de acuerdo a lo siguiente:

2015 AÑO DEL CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

DPAYE/SPPP/ 0364 / 2015

Dirección de Planeación, Administración y Evaluación.  
Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto  
México D.F. a 12 de Marzo del 2015

Asunto: Solicitud cambio en el SASA


DR. LUIS ANTONIO PÉREZ GONZÁLEZ  
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
P R E S E N T E

- Tamaulipas: la posibilidad de vincular en las coordinaciones de zona a la figura de Enlace Regional como Responsable de una microrregión para el seguimiento de educandos con proceso de alfabetización, para lo cual se requiere el rol de esta figura que fungirá como Técnico Docente.
- Puebla: permitir vincular en el SASA al Enlace Operativo a una coordinación de zona, ya que las labores de esta figuras las realiza en esta unidad administrativa

Lo anterior, se requiere con la finalidad de llevar a cabo un adecuado seguimiento operativo de los Institutos en mención, así como apoyar las acciones de las coordinaciones de zona a favor del cumplimiento de las metas planteadas para este presente ejercicio fiscal, en el marco de la Campaña Nacional de Alfabetización y Abandono del Rezago Educativo.




Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

  
JOSÉ CARLOS ROCHA SILVA  
SUBDIRECTOR

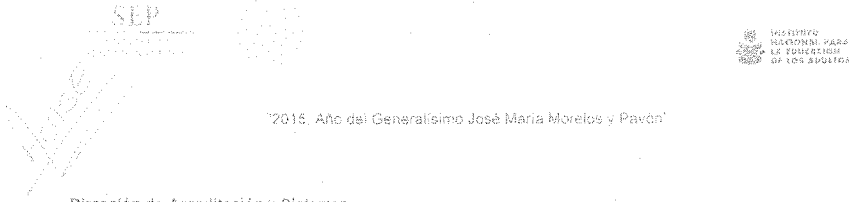
70 MAR 2015

Dr. José Carlos Rocha Silva      Director de Acreditación y Sistemas  
C.P. Alicia Montañez García      Director de Planeación, Programación y Presupuesto

  		<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE USUARIOS DE SASA EN LÍNEA</b>	
No. Control: IT-DAS-STI-02	Revisión: 00	Fecha entrada en vigor: 10-agosto-2015	Dirección de Acreditación y Sistemas

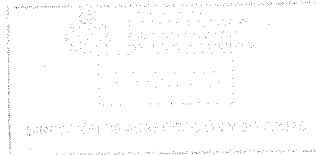
## Anexo 2

RE-DAS-STI-14 Oficio de respuesta de solicitud de atención



Dirección de Acreditación y Sistemas  
Subdirección de Tecnologías de la Información  
México, D.F. a 20 de marzo de 2015  
Oficio DAS/STI/ 039 /2015

Asunto: Cambios al SASA



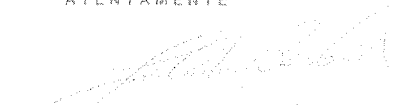
LIC. JOSÉ CARLOS ROCHA SILVA  
SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO  
P R E S E N T E

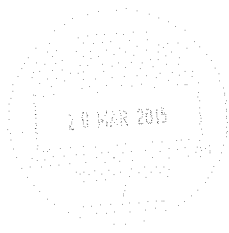
Me refiero al oficio DPAyE/SPPP/0364/2014 con fecha 12 de marzo del presente año, en donde solicita que en el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) se pueda realizar el registro de los Enlaces Operativos a nivel coordinación de zona para el estado de Puebla y el registro de los Enlaces Regionales a nivel microrregión para el estado de Tamaulipas.

Sobre el particular, le informo que han quedado actualizada en SASA en Línea los catálogos de Figuras Operativas de acuerdo a sus especificaciones.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

  
LUIS ANTONIO PÉREZ GONZÁLEZ  
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN







No. Control:  
IT-DAS-STI-02

Revisión: 00

Fecha entrada en vigor:  
10-agosto-2015

Dirección de Acreditación y  
Sistemas

Anexo 3

RE-DAS-STI-27 Registro de Solicitud de servicio de TIC en SATIC

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

Nombre de Usuario: ajimenez [Página Principal](#) [Ayuda](#) [Reportar Incidencia](#) [Salir](#)

Solicitud de servicio de TIC

Num. incidencia: 201508171019101  
 Status: Nuevo  
 Fecha: 17/08/2015  
 Estado: JALISCO  
 Asunto: CORRECCION DE RFE  
 Nombre: Rodolfo Romero Rangul  
 Email: jal\_acred@inea.gob.mx [Nueva incidencia]  
 IP: 187.237.141.34  
 Teléfono: 3330394350  
 Prioridad: Normal   
 Asistente de Soporte: Cecilia Cruz Armas

Sistema: SASAOL  Enviar alerta?:

Nota de la Transferencia: Transferido de SASAOL Bases Datos Sistema (Monday, August 17 2015 11:02am)




Justificación: CORRECCION DE RFE

Impacto: LA IMPRESION DEL DUPLICADO CON DATOS CORRECTOS

Monday, August 17 2015 10:19am


Archivos: Adjuntos: 933\_Vaca Villa Briseida Guadalupe.pdf (1.33 MB)


EL EDUCANDO VACA VILLA BRISEIDA GUADALUPE APARECE EN EL ESQUEMA DEL EDUCANDO CON EL RFE VAVB980930113, Y AL MOMENTO DE SOLICITAR EL DUPLICADO APARECE EL RFE VIRB980930P16, ESTO DEBIDO A QUE HUBO UN CAMBIO DE ACTA DERIVADO DE UN RECONOCIMIENTO DE SU PADRE. EL RFE CORRECTO ES VAVB980930113

  		<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE USUARIOS DE SASA EN LÍNEA</b>	
No. Control: IT-DAS-STI-02	Revisión: 00	Fecha entrada en vigor: 10-agosto-2015	Dirección de Acreditación y Sistemas

### Anexo 4

RE-DAS-STI-07 Notificación al usuario de la conclusión de la solicitud de servicio de TIC en SATIC





[Inicio](#)
[Inicio de la sesión](#)
[Inicio Principal](#)
[Ayuda](#)
[Ayuda de Usuario](#)
[Salir](#)

---

**Solicitud de Servicio de TIC**

Num. incidencia: 2015017019101  
 Status: Cerrado  
 Fecha: 10/08/2015  
 Estado: Jul 2015  
 Asunto: CORRECCION DE RFE  
 Usuario: REGINA ESPINOZ FANGEL  
 Email: reg\_espinoz@inead.gov.mx (Inicia sesión)  
 IP: 187.217.144.34  
 Teléfono: 037000050  
 Prioridad: Normal     
 Asistente de soporte: Carolina Cruz Armas

---

**Sistema:** SASA  Mensaje Operador

**Nota de la preferencia:** Transacción de SASA-01 Base Datos Saberes (Lectura) Agosto 17 2015 17:02am

**Distribución:** CORRECCION DE RFE

**Impacto:** LA IMPRESION DEL Duplicado con datos de BARRIO FOX

**Mensajes Privados:**

- Carolina Cruz Armas (Monday, August 17 2015 10:36am)    
 Se envia quien que cuando este requerimiento aparezca en la red de producción de SASA una vez terminado por favor en copia al sistema e transaccón a SASA01, deveser antes de la ejecución del proceso
- Hue Sandoval Perez (Monday, August 17 2015 11:02am)    
 Solicita asistencia (1 copy) attached
- Hue Sandoval Perez (Monday, August 17 2015 11:02am)    
 Solicita asistencia (1 copy) attached

---




**Detalle:** August 17 2015 10:36am  
 Atendido (Atendido): 000, Operación Base de Datos de 01 a 15 MB  
 El EDUCACIONE MIRA VILLA BUSCOVA GUARDALUPE APARECE EN EL PROGRAMA DEL FIELSANO CON EL EL VARIACIONES Y A MOMENTO DE SOLICITAR EL DUBLICADO APARECE EN RFE VARIACIONES. ESTE DUBLICADO A CADA VEZ EN CAMBIO DE ALTA DEBIDO DE UN RECORRIMIENTO DE LOS DATOS. EL RFE DUBLICADO ES VARIACIONES

Carolina Cruz Armas (Monday, August 17 2015 11:06am)  
 Nota de correo no se leda (1 copy)

Respuesta:  
 Monday, August 17 2015 11:06am  
 GILASCOA

Carolina Cruz Armas (Monday, August 17 2015 11:06am)  
 Nota de correo por correo de producción, no es necesario que una aplicación se de datos y a detalle

Respuesta:

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>	  <p>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</p>	<p><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE USUARIOS DE SASA EN LÍNEA</b></p>	
<p>No. Control: IT-DAS-STI-02</p>	<p>Revisión: 00</p>	<p>Fecha entrada en vigor: 10-agosto-2015</p>	<p>Dirección de Acreditación y Sistemas</p>

### Anexo 5

#### RE-DAS-STI-15 Solicitud de Atención por correo electrónico

De: Celia del Socorro Solís Sánchez  
 Enviado: martes, 11 de agosto de 2015 01:06 p. m.  
 Para: Luis Antonio Pérez González  
 Cc: Susana Magaña Barajas; Alfredo Llorente Martínez  
 Asunto: bases de datos de localidades atendidas en Oaxaca

Estimado Antonio:  
 Para atender la solicitud de la Dra. Ganem Secretaria Técnica del CONAPASE; te solicito la base de datos de localidades de el Estado de Oaxaca donde se cuente con servicios educativos de educación para adultos. Estas bases de datos deberán incluir la clave INEGI y el nombre de la localidad. Te solicito que me informes la fecha aproximada en la que podrá enviarse la base de datos solicitada.

**CELIA DEL SOCORRO SOLÍS SÁNCHEZ**  
 Directora Académica  
 Instituto Nacional para la Educación de los Adultos  
 Francisco Márquez No. 160, Col. Condesa  
 06140 Delegación Cuauhtémoc  
 México, D.F.,  
 Tel. 5241-2750  
[ssolis@inea.gob.mx](mailto:ssolis@inea.gob.mx)

### Anexo 6

#### RE-DAS-STI-29 Respuesta por correo a solicitud de atención

De: Mireya Rodríguez Navarro  
 Enviado: martes, 11 de agosto de 2015 05:31 p.m.  
 Para: Celia del Socorro Solís Sánchez  
 Cc: Luis Antonio Pérez González; Susana Magaña Barajas; Alfredo Llorente Martínez; Roman Acosta Solís  
 Asunto: Re: bases de datos de localidades atendidas en Oaxaca

Buenas tardes

Por instrucciones del Dr. Luis Antonio Pérez, y atendiendo a su solicitud, anexo "base de datos de localidades de el Estado de Oaxaca donde se cuente con servicios educativos de educación para adultos". Esta base de datos incluye "la clave INEGI y el nombre de la localidad".

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto

Saludos

Mireya Rodríguez Navarro  
 Subdirección de Tecnologías de la Información  
 Dirección de Acreditación y Sistemas  
 Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

"Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Cuidemos nuestro planeta!"