



SECRETARÍA DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
RESPIRATORIAS
ISMAEL COSÍO VILLEGAS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

AGOSTO , 2025

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082

ÍNDICE	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
I. OBJETIVO DEL MANUAL	2
II. MARCO JURÍDICO	3
III. PROCEDIMIENTOS	13
1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	13
2. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DICTAMINACIONES TÉCNICAS PARA LA PROVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS Y SOFTWARE	20
3. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS DE NUEVA ADQUISICIÓN Y/O ARRENDAMIENTO	36
4. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO	47
5. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO	57
6. PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA O MULTIFUNCIONAL	70
7. PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORÍA Y APOYO PARA EL USO DE SOFTWARE Y HARDWARE	79
8. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LA RED DE DATOS INSTITUCIONAL	87
9. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	98
10. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA(S) FUNCIONALIDAD(ES) EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	110
11. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS Y BASES DE DATOS ELECTRÓNICAS	123

Handwritten signature and initials in blue ink, including a star symbol.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082

12. PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UNA EXTENSIÓN TELEFÓNICA, UNA LÍNEA DIRECTA O UN ARREGLO SECRETARIAL	131
13. PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS VIDEOS DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN	141
14. PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	151
15. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CONSUMIBLES PARA LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN	163
16. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA PLATAFORMA DE REUNIONES VIRTUALES	173
17. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS TÉCNICAS (SIT)	184
18. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PARA EL ACCESO AL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	194
IV. APROBACIÓN DEL MANUAL	205



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 1 de 205

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos ha sido actualizado para que el personal que labora en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuente con un documento vigente que les permita desempeñar eficientemente sus funciones y actividades asignadas.

La actualización de este manual ha sido realizada por la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con asesoría del Departamento de Planeación y autorizado por la Unidad de Administración y Finanzas, disponible para consulta y difusión en la Página Web Institucional.

Cabe señalar que el manual debe ser revisado y actualizado conforme las necesidades del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o cuando exista algún cambio en la normatividad aplicable en la materia.

G.R.P. x

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 2 de 205

I. OBJETIVO

Establecer las políticas, normas y desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la finalidad de ofrecer un documento que sirva de guía en el ejercicio de las funciones del personal que integra el área y al personal de nuevo ingreso, como medio de inducción.

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 3 de 205

II. MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DOF 05-02-1917. Última reforma publicada DOF 15-04-2025.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

DOF 29-12-1976. Última reforma publicada DOF 16-07-2025.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 14-05-1986. Última reforma publicada DOF 08-05-2023.

Ley Federal de Austeridad Republicana.

DOF 19-11-2019. Última reforma publicada DOF 16-04-2025.

Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

DOF 04-04-2013. Última reforma publicada DOF 24-01-2024.

Ley General de Salud.

DOF 07-02-1984. Última reforma publicada DOF 07-06-2024.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

DOF 04-08-1994. Última reforma publicada DOF 18-05-2018.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

DOF 18-07-2016. Última reforma publicada DOF 02-01-2025.

ERC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 4 de 205

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

DOF 29-12-1978. Última reforma publicada DOF 12-11-2021.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

DOF 18-07-2016. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DOF 16-04-2025.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

DOF 29-06-1992. Última reforma publicada DOF 01-04-2024.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

DOF 31-12-2004. Última reforma publicada DOF 29-12-2023.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

DOF 26-05-2000. Última reforma publicada DOF 11-05-2022.

Ley General de Archivos.

DOF 15-06-2018. Última reforma publicada DOF 19-01-2023.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DOF 30-03-2006. Última reforma publicada DOF 16-07-2025.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

DOF 19-12-2002. Última reforma publicada DOF 30-04-2024.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

DOF 18-07-2016. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Handwritten initials and marks:
 A large blue 'G' is written vertically.
 To its right, there are several smaller blue marks, including what looks like 'R', 'G', and some scribbles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 5 de 205

Ley General de Protección Civil.

DOF 06-06-2012. Última reforma publicada DOF 21-12-2023.

Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación.

DOF 08-05-2023.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

DOF 11-06-2003. Última reforma publicada DOF 01-04-2024.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

DOF 20-03-2025.

Ley Federal del Derecho de Autor.

DOF 24-12-1996. Última reforma publicada DOF 01-07-2020.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

DOF 02-08-2006. Última reforma publicada DOF 16-12-2024.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

DOF 01-02-2007. Última reforma publicada DOF 16-12-2024.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

DOF 25-06-2002. Última reforma publicada DOF 14-06-2024.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

DOF 30-05-2011. Última reforma publicada DOF 14-06-2024.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 20-03-2025.

S
R
G
r
d

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 6 de 205

CÓDIGOS

Código Civil Federal.

DOF 26-05-1928. Última reforma publicada DOF 17-01-2024.

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.

DOF 07-06-2023. Última reforma publicada DOF 16-12-2024.

Código Penal Federal.

DOF 14-08-1931. Última reforma publicada DOF 07-06-2024.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

DOF 05-03-2014. Última reforma publicada DOF 16-12-2024.

Código Fiscal de la Federación.

DOF 31-12-1981. Última reforma publicada DOF 12-11-2021.

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

DOF 08-02-2022.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 26-01-1990. Última reforma publicada DOF 23-11-2010.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

DOF 14-05-1986. Última reforma publicada DOF 17-07-2018.

9 +

h P e

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 7 de 205

Reglamento de Insumos para la Salud.

DOF 04-02-1998. Última reforma publicada DOF 31-05-2021.

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

DOF 17-06-2003. Última reforma publicada DOF 29-11-2006.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

DOF 11-03-2008. Última reforma publicada DOF 14-03-2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.

DOF 04-05-2000. Última reforma publicada DOF 08-09-2022.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DOF 28-06-2006. Última reforma publicada DOF 27-09-2024.

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.

DOF 13-05-2014. Última reforma publicada DOF 09-12-2015.

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021-2024.

DOF 28-12-2021.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2021-2024.

DOF 30-08-2019.

R
G
T

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 8 de 205

ACUERDOS

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

DOF 06-09-2021.

Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.

DOF 06-09-2021.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana NOM-003-NUCL-2021. Clasificación de instalaciones que utilizan fuentes abiertas.

DOF 12-10-2021.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA-2023. Para la atención médica integral a personas con discapacidad.

DOF 22-05-2023.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012. Sistemas de registro electrónico para la salud. Intercambio de Información en salud.

DOF 30-11-2012.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 9 de 205

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2018. Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

DOF 09-07-2020.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002. Protección ambiental. Salud ambiental Residuos peligrosos biológico-infecciosos-Clasificación y especificaciones de manejo.

DOF 17-02-2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012. Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

DOF 08-01-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2024. Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

DOF 28-03-2025.

Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008. Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.

DOF 30-12-2008.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo Funciones y actividades.

DOF 22-12-2009. Última reforma publicada DOF 20-08-2015.

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

DOF 16-04-2009.

✓
P
P
P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 10 de 205

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-005-STPS-2017. Manejo de sustancias químicas peligrosas o sus mezclas en los centros de trabajo-Condiciones y procedimientos de seguridad y salud.

DOF 22-06-2017.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-004-STPS-2020. Maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo. Sistemas de protección y dispositivos de seguridad.

DOF 08-02-2021.

Norma Oficial Mexicana NOM-010-STPS-2014. Agentes Químicos contaminantes del ambiente laboral-Reconocimiento, evaluación y control.

DOF 28-04-2014.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010. Condiciones de seguridad, prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo.

DOF 09-12-2010.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012. Del Expediente Clínico.

DOF 15-10-2012.

LINEAMIENTOS

Lineamientos para la creación y uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos.

DOF 03-07-2015.

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.

DOF 18-09-2020.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 11 de 205

Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

DOF 22-02-2016.

Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

DOF 11-07-2023.

Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos del Poder Ejecutivo Federal.

DOF 03-07-2015

Lineamientos para la creación, operación e interconexión informática de los Registros de Personas Acreditadas de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal.

DOF 02-07-2004.

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.

DOF 15-04-2025.

Programa Sectorial de Salud 2024-2030.

En proceso de publicación en el Diario Oficial de la Federación.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 12 de 205

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.
24-04-2025.

Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.
17-10-2022.

OTROS

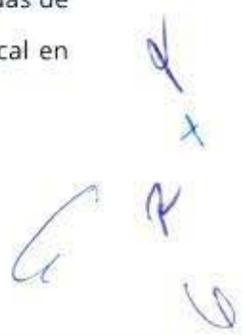
Reglamento Interno del Circuito Cerrado de Televisión del Instituto.
28-03-2011.

Guía Técnica para la realización de respaldos de los sistemas informáticos.
05-08-2024.

Guía de Implementación de la Política de Datos Abiertos.
DOF 12-12-2017.

Recomendaciones para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 10-02-2009.

NOTA: el presente marco normativo incorpora disposiciones vigentes al momento de su elaboración, con independencia de la expedición y/o modificación de disposiciones realizadas de manera posterior, particularmente de aquellas cuya vigencia queda sujeta al ejercicio fiscal en curso.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 13 de 205

1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

*R
S
C
L
A
R*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 14 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Establecer los lineamientos para canalizar las solicitudes de servicio y dar respuesta a las mismas, a través de la asistencia técnica que se brinda a las personas usuarias en los bienes informáticos, la red de datos, los sistemas hospitalarios, el correo electrónico y las líneas telefónicas, de esta manera se permite el óptimo funcionamiento de los dispositivos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de contribuir al desempeño eficiente de las diferentes áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias de servicios de tecnologías de la información del Instituto.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 15 de 205

- 3.3. Las áreas usuarias deben solicitar, mediante vía telefónica, correo electrónico u oficio los siguientes servicios:
- Bienes informáticos: Equipo de cómputo, impresoras, multifuncional, escáner, entre otros.
 - Página web institucional, redes LAN/WAN, redes Wireless y reuniones virtuales
 - Sistema de Administración Hospitalaria, Expediente Clínico Electrónico y sistema COI
 - Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
 - Correo Electrónico y Líneas telefónicas
- 3.4. Las solicitudes de servicio deben ser atendidas por el personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- 3.5. Queda estrictamente prohibido al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones realizar reparaciones de equipos de cómputo, impresoras, multifuncionales, escaners, que no estén registrados en el inventario del Instituto.
- 3.6. El personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe realizar el reporte correspondiente en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), para el control y seguimiento de las solicitudes de servicios.
- 3.7. Todas las incidencias deben estar registradas en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 16 de 205

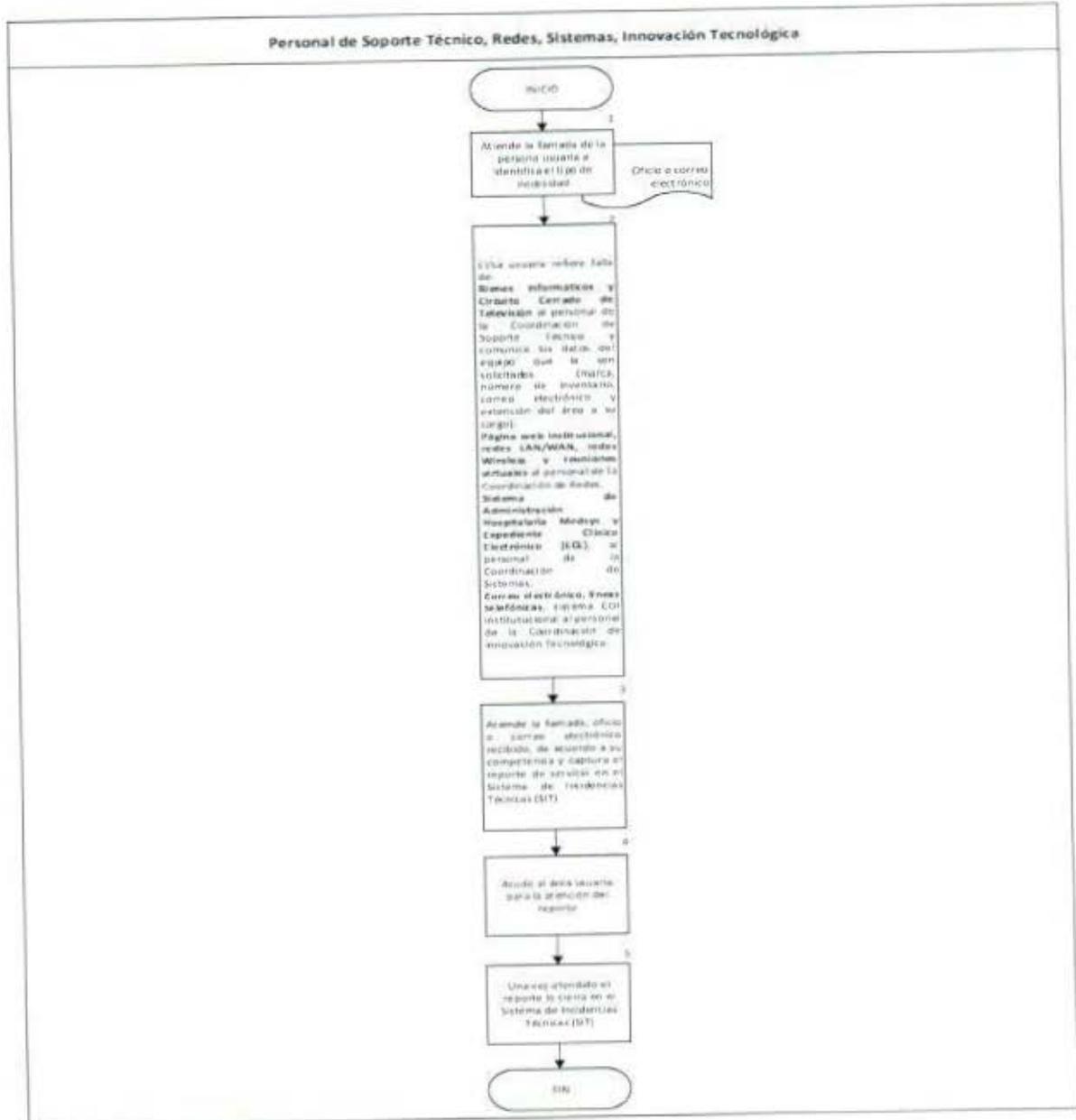
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de Soporte Técnico, Redes, Sistemas, Innovación Tecnológica	1	Atiende la llamada de la persona usuaria e identifica el tipo de necesidad.	Oficio o correo electrónico
	2	El/La usuaria refiere falla de: Bienes informáticos y Circuito Cerrado de Televisión al personal de la Coordinación de Soporte Técnico y comunica los datos del equipo que le son solicitados (marca, número de inventario, correo electrónico y extensión del área a su cargo). Página web institucional, redes LAN/WAN, redes Wireless y reuniones virtuales al personal de la Coordinación de Redes. Sistema de Administración Hospitalaria Medsys y Expediente Clínico Electrónico (ECE) , al personal de la Coordinación de Sistemas. Correo electrónico, líneas telefónicas, sistema COI institucional al personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica.	
	3	Atiende la llamada, oficio o correo electrónico recibido, de acuerdo a su competencia y captura el reporte de servicio en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).	
	4	Acude al área usuaria para la atención del reporte.	
	5	Una vez atendido el reporte lo cierra en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT). Termina el procedimiento	

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'L' and 'R' at the bottom right.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 17 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



P
L
K
E

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 18 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 Bienes informáticos:** Para efectos de este manual se entenderá los equipos de cómputo, laptop, impresoras, multifuncionales, escaner y videoproyectores.
- 8.2 COI.** Sistema para llevar los registros contables institucionales, para cumplir con las disposiciones fiscales.
- 8.3 Expediente Clínico Electrónico (ECE):** Sistema electrónico que almacena la información de los pacientes que acuden al INER y cuentan con un expediente para su seguimiento y atención médica.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio.		Hoja 19 de 205

8.4 **LAN:** Local Área Network. (Red de área local).

8.5 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

8.6 **Sistema de Administración Hospitalaria (MEDSYS):** Sistema Electrónico de registro de las cuentas del paciente que se encuentra hospitalizado.

8.7 **Tecnologías de la Información:** Para efectos de este manual se entenderá como actividades relacionadas a las tecnologías de información, todas aquellas que involucren temas como Sistemas de Información, Programación de Sistemas, Bases de Datos, Redes, Sistemas de Telecomunicaciones, Intranet y Página Web Institucional, Correo Electrónico, Soporte Técnico, etcétera.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto ,2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

R
G
H
+

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 20 de 205

2. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DICTAMINACIONES TÉCNICAS PARA LA PROVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 21 de 205

1.0 PROPÓSITO

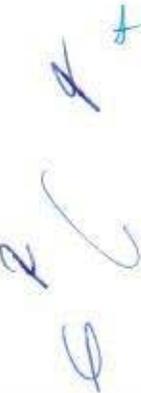
- 1.1 Gestionar el proceso de adquisición y/o arrendamiento de bienes informáticos y software, a través de los elementos técnicos necesarios para su provisión, a fin de contribuir con el buen funcionamiento de las diferentes áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias del Instituto.

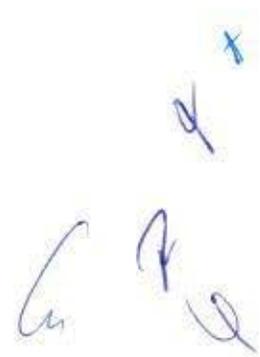
3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 22 de 205

- 3.3.1 Las personas titulares de las Direcciones de Área del Instituto, deben identificar las necesidades de bienes informáticos que tienen en sus áreas y notificarlo vía oficio o correo electrónico al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su integración al Cuadro Anual de Necesidades de Bienes Informáticos.
- 3.3.2 Elaborar con el apoyo de la persona titular de la Coordinación de Soporte Técnico, las dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software.
- 3.3.3 Las diferentes áreas requirentes del Instituto que busquen adquirir, arrendar o contratar servicios que incluyan bienes informáticos y/o software, deben elaborar la documentación para proceso de dictaminación técnica, la cual se debe cargar en la herramienta de gestión de política de TIC:
- 3.3.3.1 Justificación.
 - 3.3.3.2 Anexo Técnico.
 - 3.3.3.3 Investigación de mercado.
 - 3.3.3.4 Estudio costo beneficio
 - 3.3.3.5 Estudio de factibilidad.
 - 3.3.3.6 Documento de autorización de suficiencia presupuestal.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 23 de 205

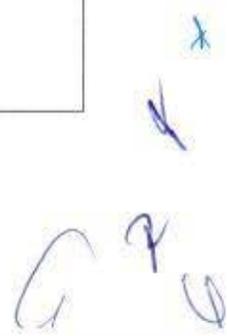
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Persona titular del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones	1	Solicita la detección de necesidades de bienes informáticos a las personas titulares de cada Dirección de Área del Instituto.	Correo electrónico o Comunicado
Personas titulares de las direcciones, subdirecciones, departamentos y servicios	2	Envían al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante oficio o correo electrónico la solicitud de provisión de bienes informáticos, anexando su justificación respectiva.	Oficio o correo electrónico de solicitud
Persona titular del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones	3	Recibe las solicitudes de bienes informáticos, revisa la información y elabora Cuadro Anual de Necesidades de Bienes informáticos del Instituto.	Solicitudes
		¿Es necesario que el área requirente elabore la documentación del dictamen técnico?	
	4	Si. Solicita al área requirente elabore la documentación para dictamen técnico. Continúa la actividad 6.	Documentación para dictamen técnico
	5	No. Registra el requerimiento en el Cuadro Anual de Necesidades de Bienes informáticos. Continúa la actividad 6.	
	6	Carga en la Herramienta de Gestión de política de TIC's los documentos para proceso de dictaminación técnica, para su revisión y aprobación.	

R
C
G
J

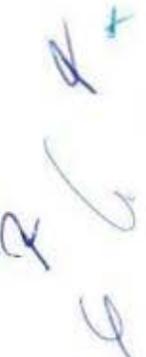
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 24 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Oficina de Representación	7	Envía la documentación para proceso de dictaminación técnica al personal de la Oficina de Representación, para su revisión.	Documentación para dictamen técnico
		¿El dictamen técnico es aprobado?	
	8	No. Informa los ajustes o recomendaciones. Regresa a la actividad 4.	
Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9	Si. Envía el pronunciamiento para proceso de dictaminación técnica a través de oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de TIC'S. Continúa la actividad 10.	Documentación para dictamen técnico
	10	Envía a revisión la documentación para proceso de dictaminación técnica a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, a través de oficio electrónico generado en la herramienta de gestión de política de TIC.	
	11	Revisa la documentación para proceso de dictaminación técnica (oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de política de TIC) y emite pronunciamiento.	
Personal de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones	12	Revisa la documentación para proceso de dictaminación técnica (oficio electrónico generado en la herramienta de gestión de política de TIC) y emite pronunciamiento.	



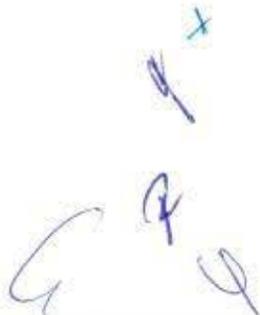
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 25 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones	13	¿El dictamen técnico es favorable? No. Emite correcciones. Regresa a la actividad No. 4.	
	14	Si. Continúa la actividad 15.	
	15	¿El dictamen técnico favorable es para la compra de bienes informáticos? No. Es para arrendamiento. Emite oficio electrónico de pronunciamiento favorable a través de la herramienta de política de TIC y envía a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Continúa la actividad 18.	Oficio electrónico de aprobación
Personal de la Unidad de Política y Control Presupuestario	16	Si. Envía documentación para dictamen técnico a la Unidad de Política y Control Presupuestario perteneciente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su aprobación. Continúa la actividad 17.	Documentación para dictamen técnico
Personal de la Unidad de Política y Control Presupuestario	17	Emite oficio electrónico de aprobación o negación para su adquisición y envía a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Oficio electrónico de aprobación
Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	18	Recibe oficio electrónico de aprobación o negación de la Unidad de Políticas de Control Presupuestario.	Oficio electrónico de aprobación



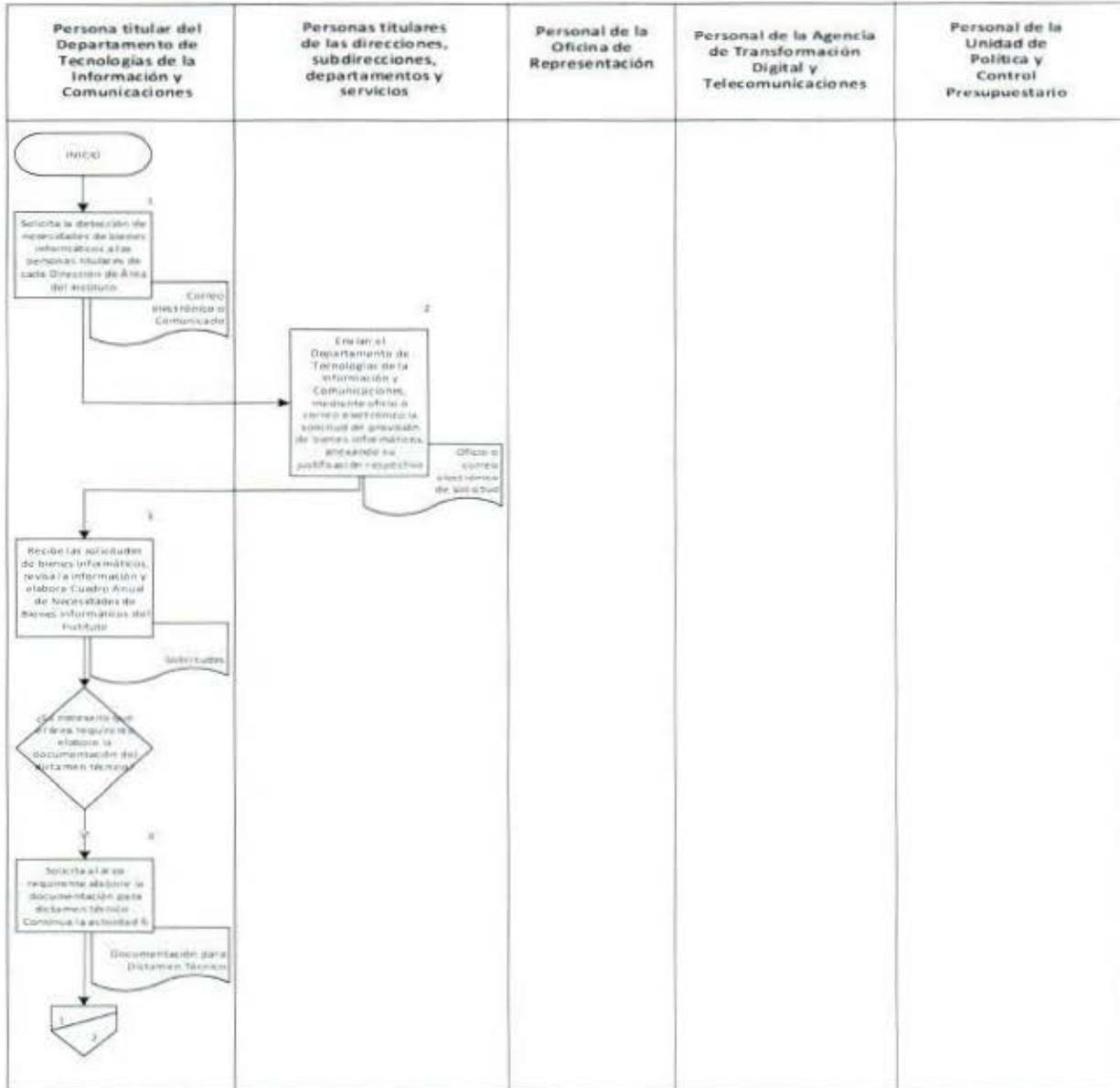
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 26 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
	19	<p>Envía digitalizado el oficio de aprobación emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario al área requiriente y/o ejecutora de gasto para que realice el procedimiento de compra con el personal del Departamento de Adquisiciones; y para el caso de arrendamiento envía el oficio electrónico emitido por el personal de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones junto con los documentos requeridos al área de contratos para que realice el procedimiento de contratación con el personal del Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción.</p> <p style="text-align: center;">Termina el procedimiento</p>	Oficio de aprobación



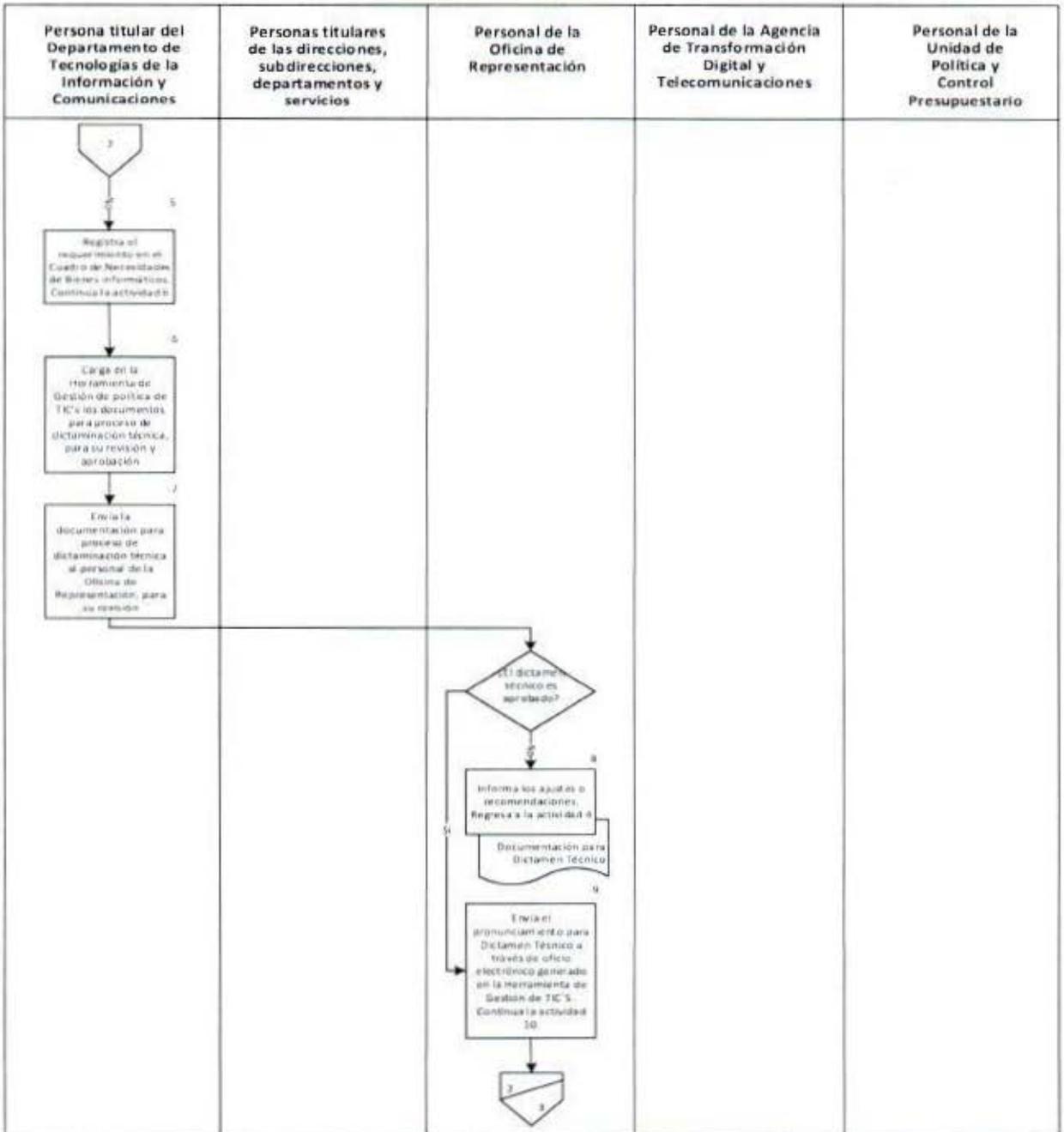
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 27 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 28 de 205

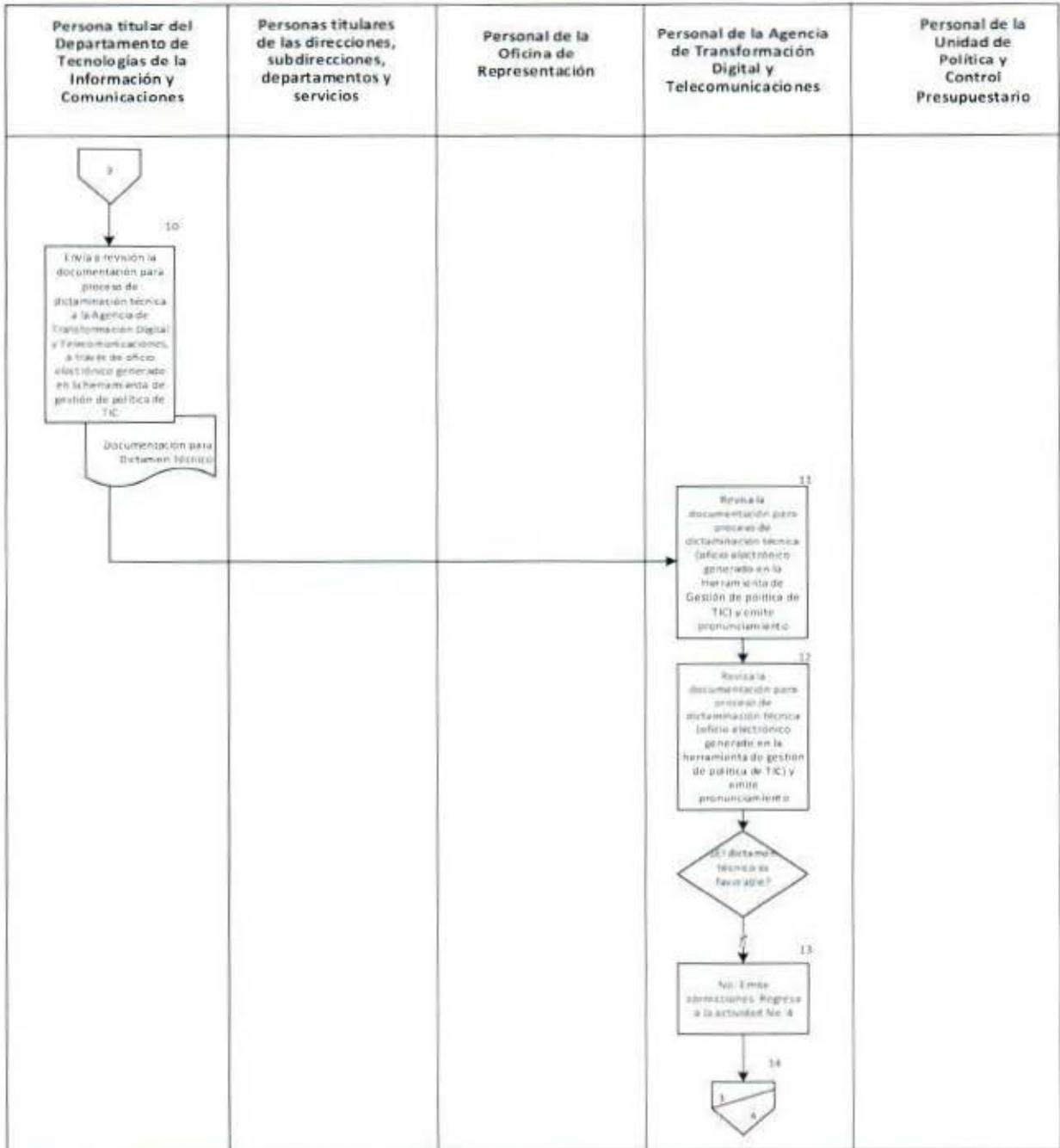


4+

U

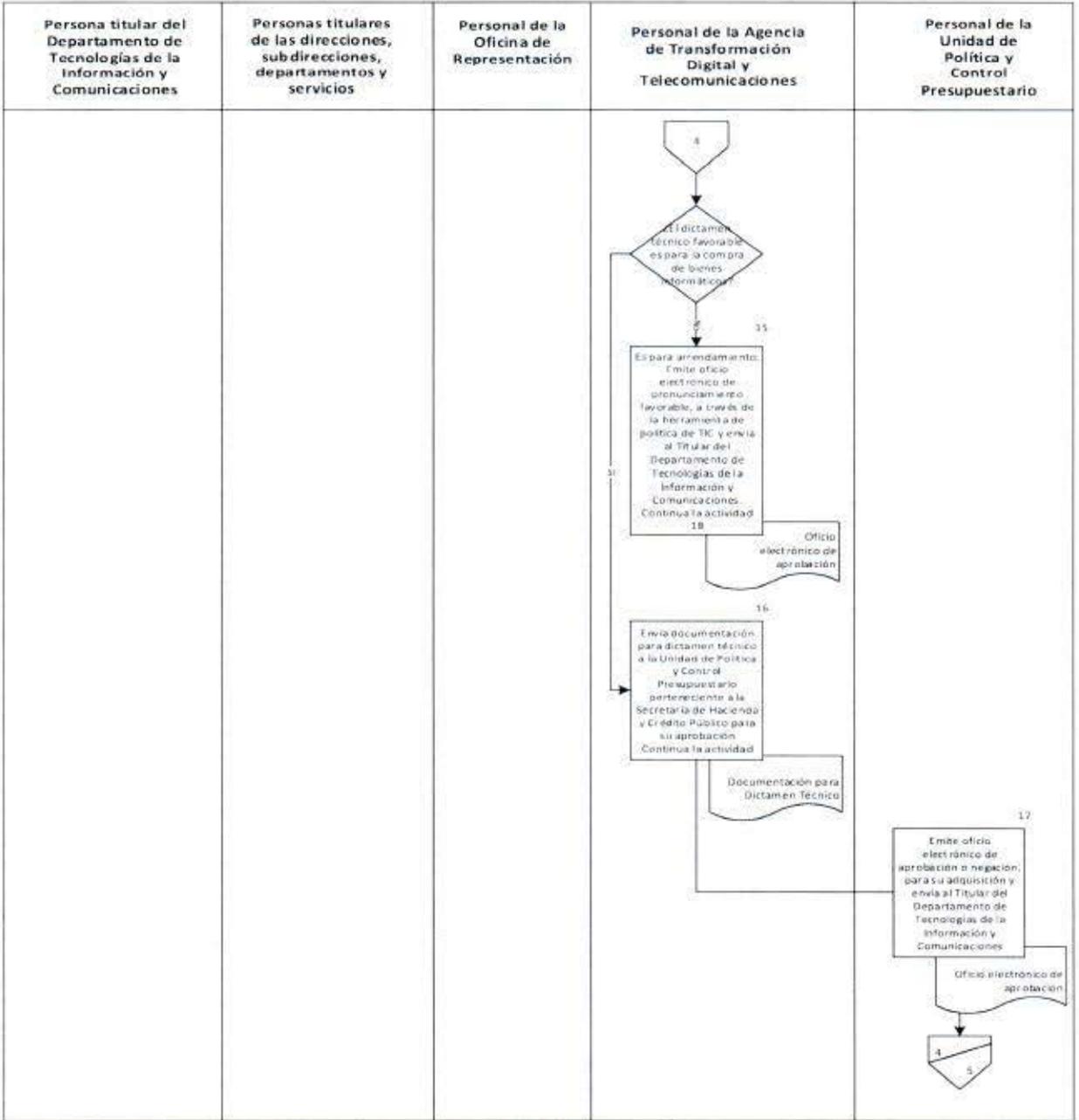
20

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 29 de 205



B
G
x
e

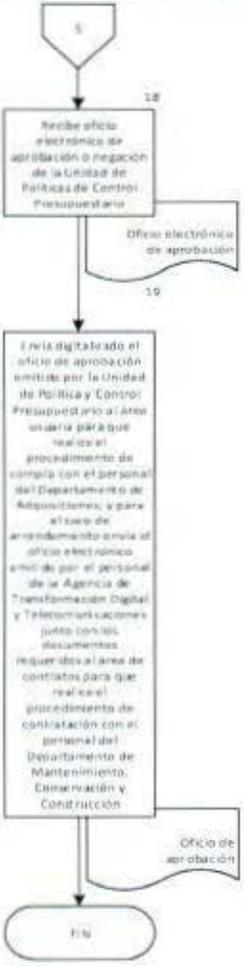
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 30 de 205







	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 31 de 205

Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personas titulares de las direcciones, subdirecciones, departamentos y servicios	Personal de la Oficina de Representación	Personal de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones	Personal de la Unidad de Política y Control Presupuestario
				

R
 G
 S

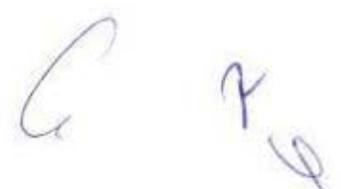
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 32 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Correo electrónico	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.3 Solicitudes	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 33 de 205

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.4 Documentación electrónica para proceso de dictaminación técnica	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Anexo técnico:** Documento donde se especifican las características del bien a adquirir o arrendar, así como la opinión técnica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 8.2 **Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones:** Área dependiente de Presidencia, que instrumenta y da seguimiento a la política de digitalización y transformación del gobierno, a través del uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de Información y comunicación, y la seguridad de la información en la administración Pública Federal.
- 8.3 **Dictaminación Técnica:** Es el análisis financiero, económico y social de una inversión para llevar a cabo un nuevo proyecto en materia de tecnologías de la información y comunicación.
- 8.4 **Hardware:** En informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- 8.5 **Herramienta de gestión de políticas de TIC'S:** Plataforma electrónica que proporciona la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno para capturar y dar seguimiento a los procesos de dictaminación técnica.
- 8.6 **Proveedor de tecnologías de la información:** Todas aquellas personas que proporcionan servicios relacionados con Hardware y Software.

R
G
+

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 34 de 205

- 8.7 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un equipo de cómputo.
- 8.8 **TIC'S:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- 8.9 **Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP):** Área dependiente de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que da seguimiento a las adquisiciones relacionadas a las tecnologías de información y comunicaciones que solicitan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Handwritten marks and signatures in the bottom right corner of the page, including a large 'G' and several illegible signatures.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos.		Hoja 35 de 205

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

N/P.

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 36 de 205

3. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS DE NUEVA ADQUISICIÓN Y/O ARRENDAMIENTO

G
R
4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 37 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Revisar que el bien informático adquirido y/o arrendado por el Instituto, cuente con las especificaciones técnicas establecidas en el proceso de contratación, a través de la administración y ejecución de los actos jurídicos administrativos contraídos, con el fin de que los equipos se encuentren en buenas condiciones de funcionamiento, y que las áreas usuarias desempeñen sus actividades institucionales.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a las personas usuarias del Instituto y proveedores de tecnologías de la información participantes en el procedimiento de contratación.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 38 de 205

- 3.3 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en ningún caso debe dar su aprobación para el ingreso del equipo de cómputo si se detecta alguna anomalía en el funcionamiento del mismo o en relación a los aspectos técnicos que deba tener.
- 3.4 La garantía del equipo de cómputo debe iniciar su vigencia a partir de la fecha del visto bueno del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Handwritten marks and signatures in the bottom right corner of the page.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 39 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal del Almacén de Activo Fijo	1	Notifica vía telefónica y por oficio a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la llegada del bien informático de reciente adquisición y/o arrendamiento.	Oficio
Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Titular del Almacén de Activo Fijo	2	Coordinan la fecha para la revisión del bien informático al Almacén de Activo Fijo.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	3	Acude a realizar la revisión de los bienes informáticos al Almacén de Activo Fijo.	
Personal del Almacén de Activo Fijo	4	Muestra al personal de la Coordinación de Soporte Técnico cual es el bien informático que se debe revisar.	
	5	Entrega copia de los documentos que contienen las características del bien informático a revisar y Constancia de puesta en marcha.	Constancia de puesta en marcha del Almacén de Activo Fijo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 40 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6	Revisa que el bien informático esté adecuadamente empacado.	
	7	Revisa y verifica que el contenido y las características técnicas del bien informático solicitadas al proveedor correspondan con la documentación proporcionada.	
	8	Conecta el equipo para revisar su funcionamiento.	
	9	Empaca nuevamente el equipo.	
	10	¿El equipo está acorde a la documentación presentada y muestra buen funcionamiento? No. Informa a la personal titular del Almacén de Activo Fijo las causas por las cuales no se dará el visto bueno. Termina procedimiento.	
11	Si. Firma de visto bueno la constancia de puesta en marcha y envía a la persona titular del Almacén de Activo Fijo para su firma. Continúa la actividad 12.	Constancia de puesta en marcha	





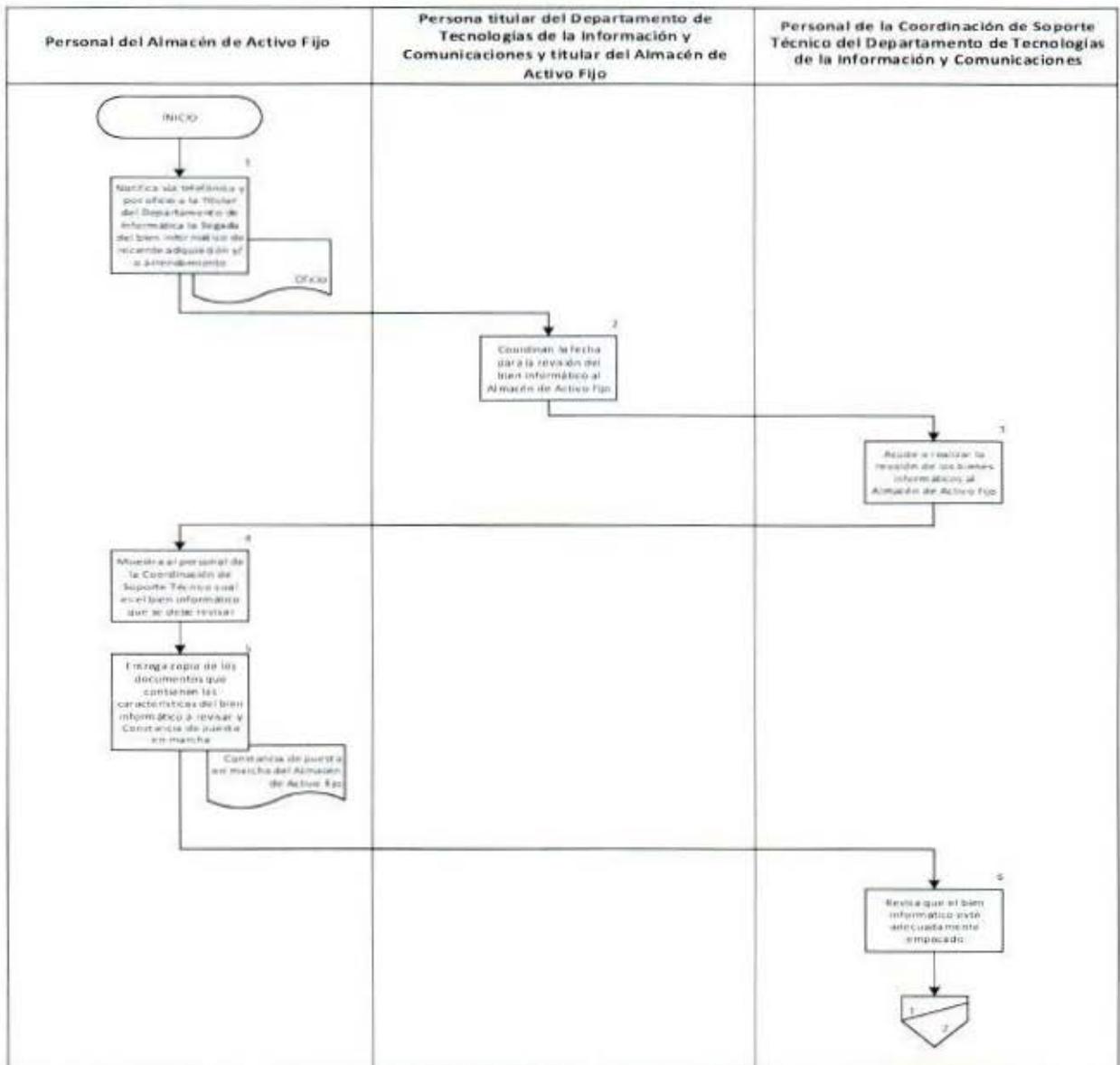
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 41 de 205

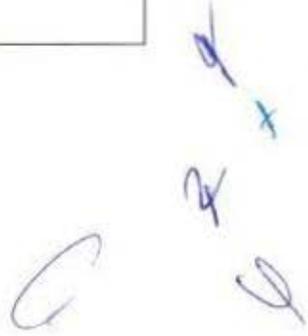
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
	12	Instala y configura los bienes informáticos adquiridos en el área usuaria.	
	13	Obtiene firma de resguardo del bien si es de arrendamiento, o solicita al personal del Almacén de Activo Fijo elabore la tarjeta de resguardo, si es propiedad del Instituto.	Resguardo
		Termina el procedimiento	



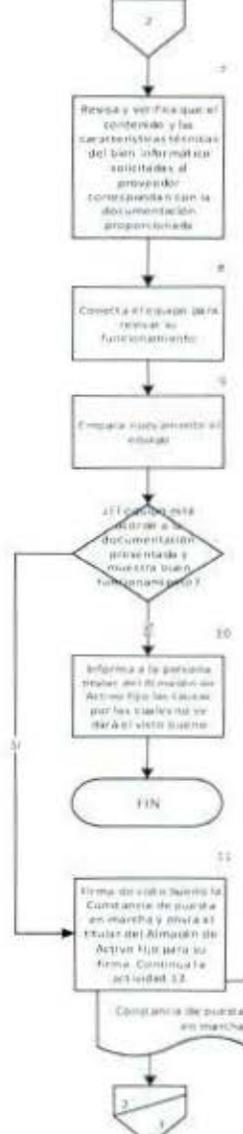
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 42 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





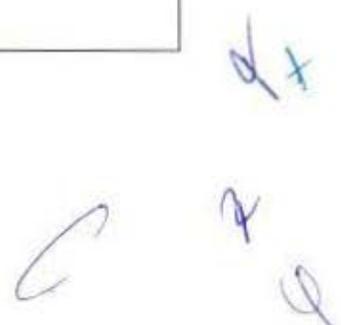
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 43 de 205

Personal del Almacén de Activo Fijo	Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y titular del Almacén de Activo Fijo	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step1[Revisa y verifica que el contenido y las características técnicas del bien informático solicitados al proveedor correspondan con la documentación proporcionada.] Step1 --> Step2[Conecta el equipo para revisar su funcionamiento.] Step2 --> Step3[Empaca y se presenta al usuario.] Step3 --> Step4{¿El equipo está correcto y la documentación presentada muestra buen funcionamiento?} Step4 -- Sí --> Step5[Imprimo a la persona titular del Almacén de Activo Fijo los datos por los cuales se dará el visto bueno.] Step4 -- No --> Step6[Se firma de cobro dentro la Constancia de puesta en marcha y envía al titular del Almacén de Activo Fijo para su firma. Continúa la actividad 12.] Step5 --> End([FIN]) Step6 --> Step7[Constancia de puesta en marcha.] Step7 --> End </pre>

R G A
e

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 44 de 205

Personal del Almacén de Activo Fijo	Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y titular del Almacén de Activo Fijo	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 <pre> graph TD A[Obtiene firma de resguardo del bien si es de arrendamiento, si solicita al personal del Almacén de Activo Fijo elabora la tarjeta del resguardo, si es propiedad del instituto] --> B([FIN]) A --> A </pre>		 <pre> graph TD C{ } --> D[Instala y configura los bienes informáticos adquiridos en el área usuaria] </pre>



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 45 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Documentos Constancia de puesta en marcha	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Constancia de puesta en marcha	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

R
 G
 +

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento.		Hoja 46 de 205

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.2 Resguardo	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 N/P.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

Handwritten notes:
 R
 q
 *

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 47 de 205

4. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO

Handwritten signature in blue ink, possibly 'R. C. P.'

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 48 de 205

1.0 PROPÓSITO

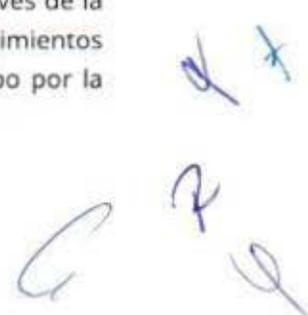
- 1.1. Brindar mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, mediante la programación periódica de servicios para su limpieza y revisión, con la finalidad de disminuir la presencia de fallas en el funcionamiento de los equipos.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Coordinación de Soporte Técnico.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas del Instituto que solicitan mantenimiento preventivo.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de la Coordinación de Soporte Técnico supervisa la realización de los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo, mismos que se deben llevar a cabo por la



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 49 de 205

persona proveedora adjudicado (en su caso), de acuerdo a los términos establecidos en el contrato formalizado.

- 3.4 El tipo de servicio que se otorga por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o la persona proveedora (en su caso) al área usuaria es bajo las siguientes modalidades:
- 3.4.1 Equipo dentro de garantía.
 - Revisión y diagnóstico.
 - Mantenimiento.
 - 3.4.2 Equipo fuera de garantía.
 - Revisión, diagnóstico y/o reparación.
 - Mantenimiento.
 - Préstamo temporal de equipo .
- 3.5 Todo bien informático que sea revisado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o la persona proveedora (en su caso), debe contar con la identificación física del resguardo correspondiente del inventario del Instituto, el cual debe ser emitido por el personal del Departamento de Control de Bienes; de no contar con la identificación física o resguardo respectivo, es decir, equipo inventariado, el servicio no será realizado.
- 3.6 Para el mantenimiento preventivo el proveedor debe proponer un calendario de actividades a realizar y notificar a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como a la persona titular de la Coordinación de Soporte Técnico para la programación de actividades de mantenimiento preventivo en el Instituto, ambos establecerán un calendario de trabajo, con la finalidad de que se otorguen las facilidades y el apoyo al personal que acuda a realizar el servicio.
- 3.7 Cuando el equipo requiera ser revisado por la persona proveedora fuera del Instituto para su reparación, se debe hacer del conocimiento del área usuaria a través de la papeleta de retiro de equipo de cómputo.

R
S
L
P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 50 de 205

- 3.8 El personal de la Coordinación de Soporte Técnico, debe requisitar el formato por cada bien informático en el que se describa el servicio proporcionado, los datos de identificación del equipo y se firme de común acuerdo entre el técnico del proveedor adjudicado y el personal de soporte técnico que supervisó el proceso.



 R

 Q

 +

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 51 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Informa del calendario propuesto al proveedor para llevar a cabo el mantenimiento preventivo a bienes informáticos del Instituto.	Calendario
Persona titular de la Coordinación de Soporte Técnico	2	Elabora programa de actividades y presenta a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del mantenimiento preventivo a realizar por parte del proveedor.	Programa de actividades
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico.	3	Informa vía telefónica y comunica a las áreas el periodo de realización del mantenimiento preventivo al bien informático asignado al área. ¿Se puede realizar el mantenimiento preventivo?	
	4	No. Solicita al personal de la Coordinación de Soporte Técnico se programe otra fecha para el mantenimiento preventivo. Regresa a la actividad 3.	
	5	Si. Acude junto con el personal técnico del proveedor adjudicado a las áreas usuarias y realiza el mantenimiento preventivo. Continúa la actividad.	

R
C
F

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 52 de 205

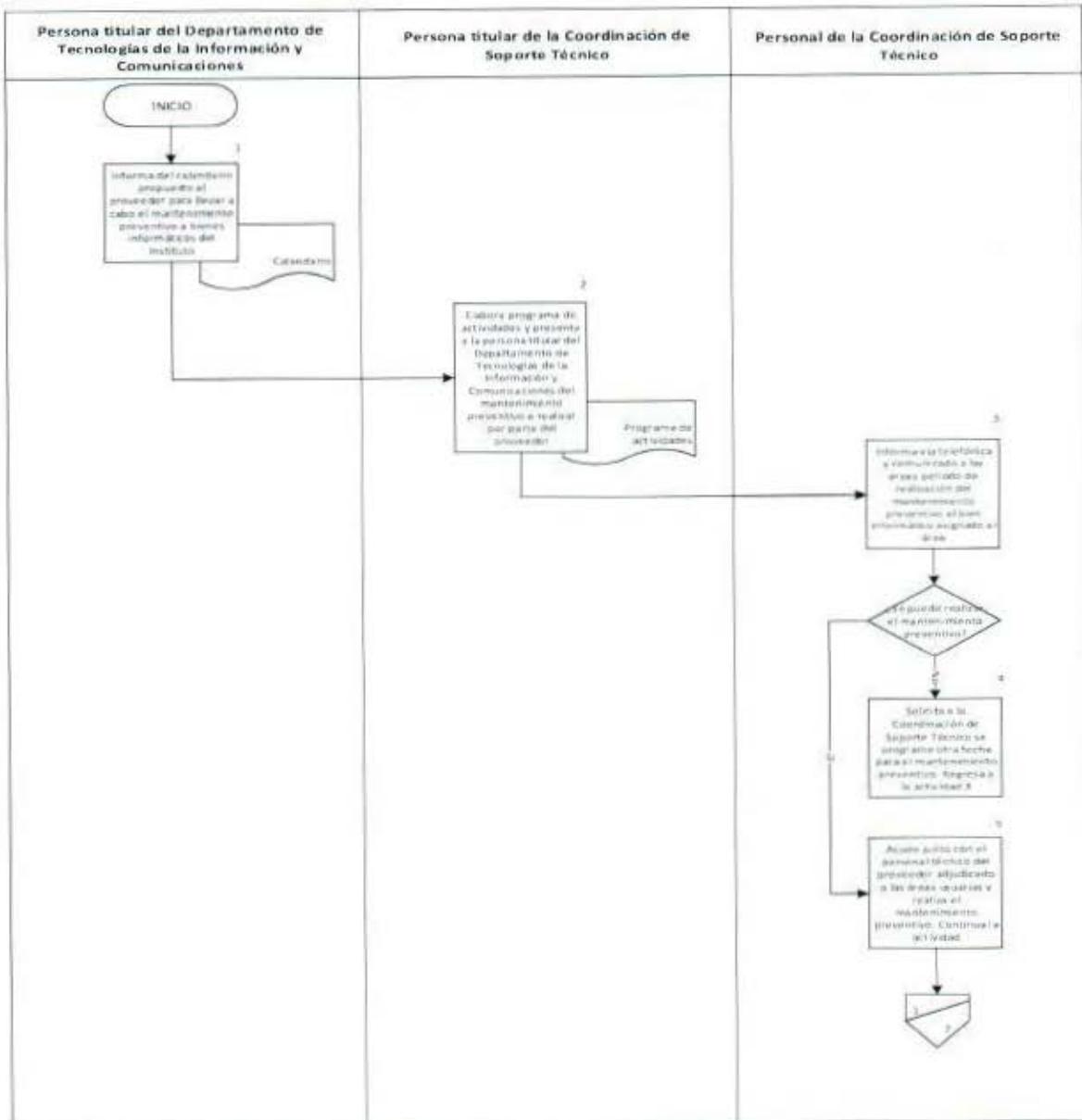
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
	6	Llena el formato de servicio de mantenimiento proporcionado, solicitando a la persona usuaria firme de conformidad del servicio. Termina el procedimiento	Formato del servicio de mantenimiento





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 53 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



RGA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 54 de 205

Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Persona titular de la Coordinación de Soporte Técnico	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico
		 <pre> graph TD Start([2]) --> Process[6 Llena el formato de servicio de mantenimiento programado, solicitando a la persona usuaria firma de conformidad del servicio] Process --> Output[/Formato del servicio de mantenimiento/] Output --> End([FIN]) </pre>



 R R +

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 55 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Calendario	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Programa de actividades	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Proveedor adjudicado:** Empresa que participa y gana el procedimiento administrativo de contratación para llevar a cabo el servicio de mantenimiento preventivo al equipo de cómputo del Instituto.

R G V
φ

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 56 de 205

8.2 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'G' and several initials like 'P', 'R', and 'X'.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 57 de 205

5. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO

Handwritten signature or initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 58 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Definir las acciones para la atención de solicitudes de mantenimiento correctivo, a través de revisión, diagnóstico y/o reparación oportuna de los equipos de computo, con el fin de minimizar las afectaciones de las personas usuarias.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Coordinación de Soporte Técnico.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas del Instituto que solicitan el servicio de mantenimiento correctivo.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 El servicio de mantenimiento correctivo, debe ser realizado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o por el personal proveedor adjudicado (en su caso).





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 59 de 205

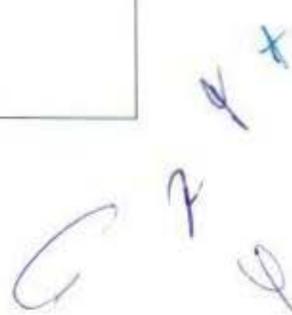
- 3.4 Toda persona usuaria que requiera de mantenimiento correctivo, debe solicitar el servicio, mediante vía telefónica, oficio o por correo electrónico al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o a la Coordinación de Soporte Técnico (soporte@iner.gob.mx).
- 3.5 El tipo de servicio que otorga el personal de la Coordinación de Soporte Técnico al área usuaria se da bajo las siguientes modalidades:
- a) Equipo dentro de garantía.
 - a.1 Revisión y diagnóstico.
 - a.2 Mantenimiento.
 - b) Equipo fuera de garantía.
 - b.1 Revisión, diagnóstico y/o reparación.
 - b.2 Mantenimiento.
 - b.3 Préstamo temporal de equipo.
- 3.9 Todo bien informático que sea revisado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o el personal proveedor (en su caso), debe contar con la identificación física del resguardo correspondiente del inventario del Instituto, el cual debe ser emitido por el personal del Departamento de Control de Bienes; de no contar con la identificación física o resguardo respectivo, es decir, equipo inventariado, el servicio no será realizado.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 60 de 205

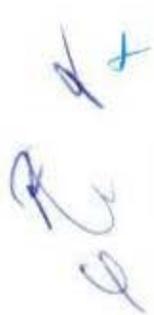
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita al personal de la Coordinación de Soporte Técnico vía telefónica la revisión del bien informático.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	2	Llena el reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), con los datos que proporcionó la persona usuaria.	
	3	Acude al área usuaria el personal técnico a revisar el equipo.	
Área usuaria	4	Informa al personal de la Coordinación Soporte Técnico cual es el equipo a revisar y cuál es la falla que presenta.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	5	Identifica que el equipo cuente con el registro de inventario del Instituto. ¿El equipo cuenta con el registro adecuado?	
	6	No. Notifica a la persona usuaria que el servicio sólo se realizará cuando regularice el registro correspondiente ante el Departamento de Control de Bienes, es decir, el bien este inventariado. Termina el procedimiento.	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 61 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	7	Si. Verifica la vigencia de la garantía del equipo. Continúa el procedimiento.	
		¿El equipo está contemplado en el mantenimiento a realizar?	
Titular del Departamento de Control de Bienes	8	No. Revisa el equipo y valora si la reparación la puede hacer el personal de Soporte Técnico o el personal del proveedor, de lo contrario complementa el reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), indicando las causas por las que no se puede realizar la reparación, solicita diagnóstico al personal técnico, cotiza reparación, solicita autorización y suficiencia presupuestal para realizarlo. Termina el procedimiento.	
	9	Si. Elabora resumen de las fallas encontradas y contactan al personal del proveedor para su reparación y notifica con la orden de salida al personal del Departamento de Control de Bienes que el bien informático saldrá del Instituto. Continúa el procedimiento 10.	Orden de salida
Titular del Departamento de Control de Bienes	10	Recibe notificación del Coordinador(a) de Soporte Técnico de que el bien informático sale del Instituto para ser diagnosticado y reparado.	Orden de salida



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 62 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Persona proveedor adjudicado	11	Recibe informe verbal de fallas del Coordinador(a) de Soporte Técnico, y se lleva el equipo.	Informe de fallas
Área usuaria	12	Establece fecha compromiso con el Coordinador(a) de Soporte Técnico y valida con la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para devolución del equipo.	
	13	Proporciona un correo electrónico donde le será enviada la notificación de retiro de equipo de cómputo emitido por el personal de Soporte Técnico que esta realizando el servicio.	
Personal proveedor adjudicado	14	Entrega el equipo con las reparaciones realizadas.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	15	Verifica las reparaciones realizadas por el personal del proveedor. ¿Aprueba la funcionalidad del equipo?	
	16	No. Rechaza el equipo. Regresa actividad 10.	
	17	Si. Da visto bueno, recibe el equipo y realiza el reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT). Continúa el procedimiento 18.	



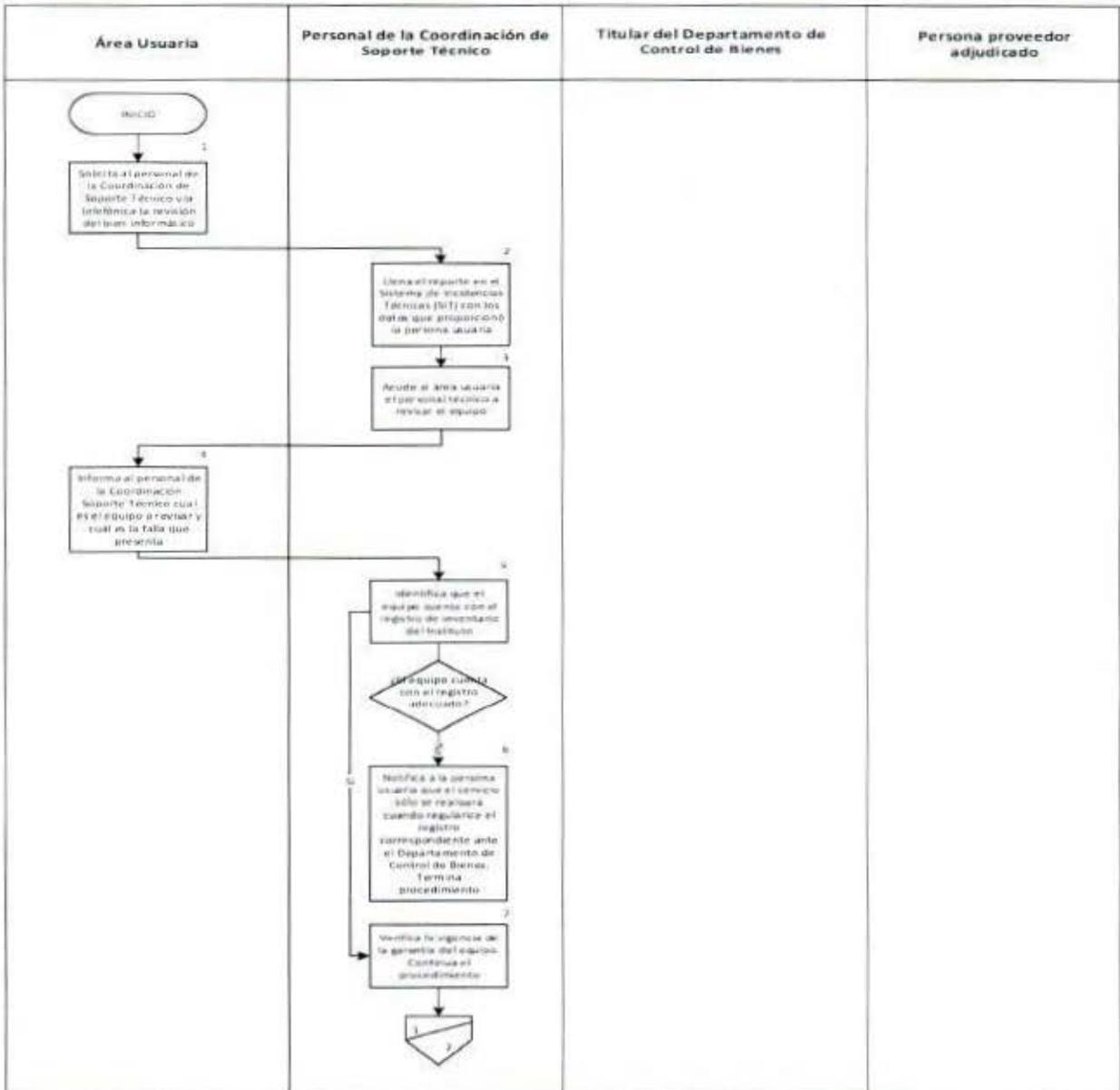

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 63 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	18	<p>Firma el formato de conformidad del servicio de mantenimiento proporcionado constatando la funcionalidad correcta del bien informático.</p> <p>Termina el procedimiento</p>	Formato servicio de mantenimiento

Handwritten signature and initials in blue ink.

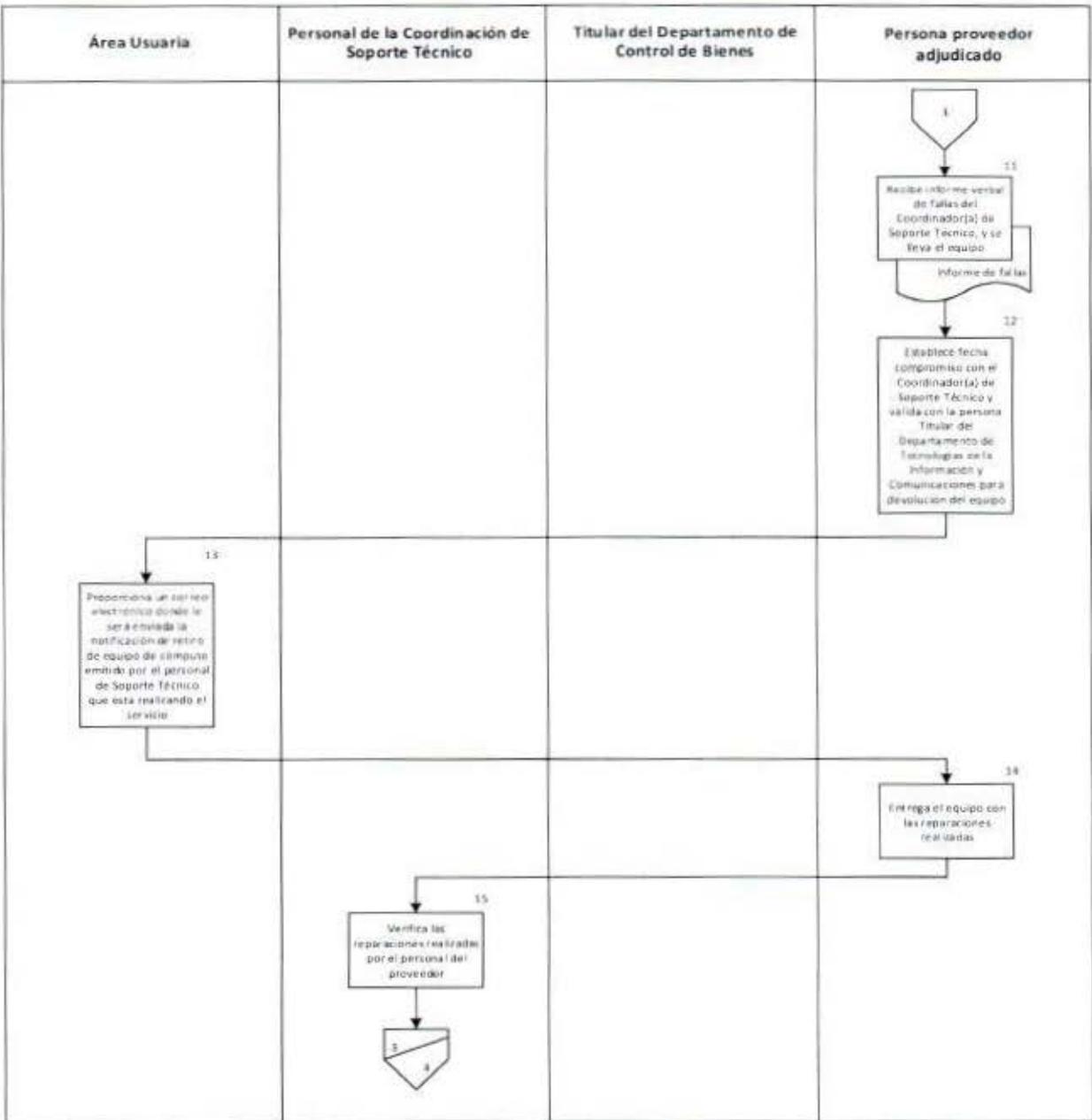
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 64 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



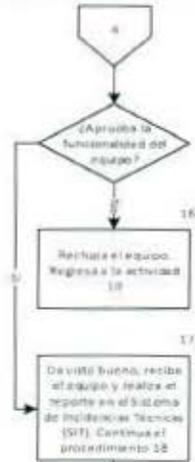
R G P
 S G +

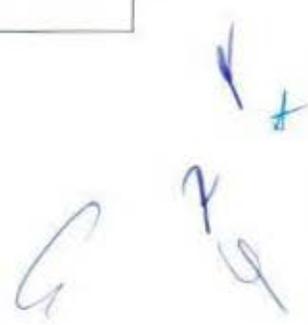
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 66 de 205



R G P
 P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 67 de 205

Área Usuaria	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	Titular del Departamento de Control de Bienes	Persona proveedor adjudicado
			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 68 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Orden de salida	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Informe de fallas	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Proveedor adjudicado:** Empresa que participa y se le adjudica el procedimiento administrativo de contratación para llevar a cabo el servicio de mantenimiento correctivo al bien informático del Instituto.

R
G
P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto.		Hoja 69 de 205

8.2 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 70 de 205

6. PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA O MULTIFUNCIONAL

Handwritten signature/initials in blue ink, possibly reading "FC x p".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 71 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Establecer las acciones para atender las necesidades de bienes informáticos, mediante un préstamo temporal, ya sea por equipo en reparación o personal de nuevo ingreso, con la finalidad de contribuir al desarrollo de actividades de las diferentes áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y a la Coordinación de Soporte Técnico.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que solicitan préstamo de equipo de cómputo.

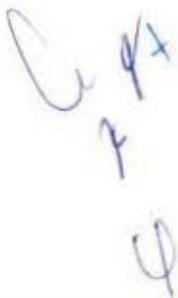
3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.

G
P
P
+

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 72 de 205

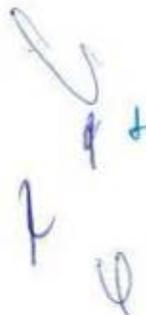
- 3.3 Este procedimiento sólo aplica cuando el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tenga equipo disponible en stock que se pueda destinar al préstamo del mismo en un área médica y/o administrativa del Instituto.
- 3.4 El área usuaria debe solicitar vía oficio o correo electrónico al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o al personal de la Coordinación de Soporte Técnico el préstamo de equipo de cómputo justificando la necesidad del servicio.
- 3.5 Los criterios para el préstamo de equipo de cómputo se deben dar de acuerdo con los siguientes casos:
- No contar con equipo de cómputo por ser personal de nuevo ingreso.
 - No contar con equipo de cómputo por reparaciones por parte del proveedor.
- 3.6 El área usuaria debe devolver el equipo de cómputo solicitado en las condiciones que le fueron entregadas por la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o el/la Coordinador(a) de Soporte Técnico.
- 3.7 El personal de Soporte Técnico y de Redes, debe verificar en el área usuaria que existan nodos o conexión WiFi, en el lugar donde se instalará el equipo, en caso de que no se cuente con infraestructura, se verificará la viabilidad de habilitarlos para que el equipo funcione adecuadamente, sino no podrá asignarse el equipo en préstamo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 73 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita vía oficio o correo electrónico al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o la Coordinación de Soporte Técnico el préstamo temporal de un equipo de cómputo o impresora o multifuncional.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones,	2	Recibe solicitud y revisa si cuenta con el equipo necesario para el préstamo.	
Coordinador(a) de Soporte Técnico Personal de la Coordinación de Soporte de Técnico	3	Acude al área usuaria para verificar que existan las condiciones para colocar el equipo de cómputo o impresora o multifuncional. ¿Cuenta con las condiciones necesarias?	
	4	No. Explica a la persona usuaria que no cuenta con las condiciones necesarias para colocar el equipo de cómputo ó impresora o multifuncional. Termina el procedimiento.	
	5	Si. Verifica la disposición del equipo de cómputo o impresora o multifuncional. Continúa la actividad.	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 74 de 205

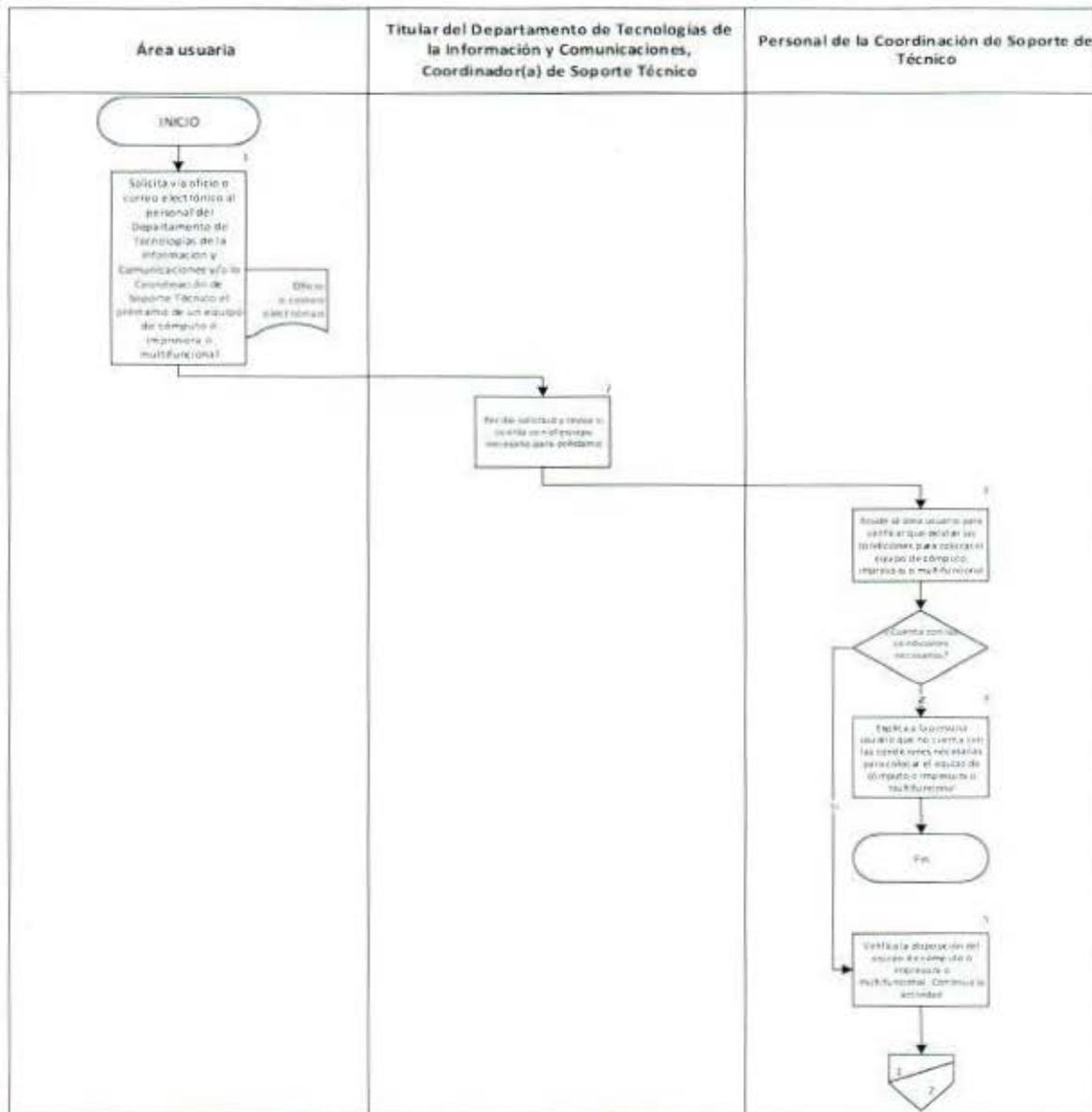
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria		¿Cuenta con equipo de cómputo o impresora o multifuncional disponible?	
	6	No. Notifica al área usuaria que no cuenta con equipo de cómputo o impresora o multifuncional disponible. Termina procedimiento.	
	7	Si. Asigna equipo de cómputo o impresora o multifuncional en préstamo temporal y realiza reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas SIT. Continúa la actividad.	
	8	Recibe equipo de cómputo o impresora o multifuncional en préstamo temporal. Termina el procedimiento	



 G-R

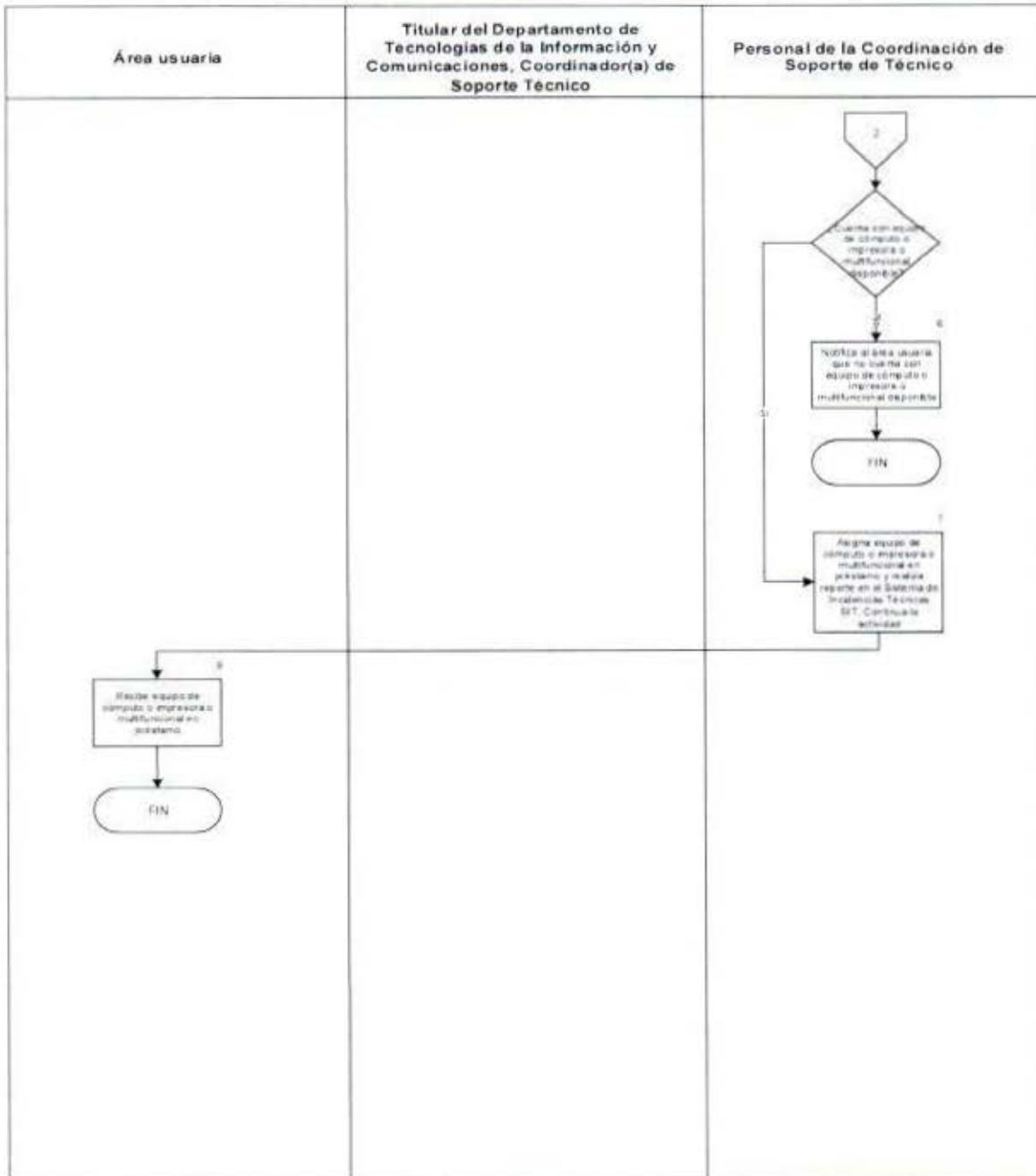
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 75 de 205

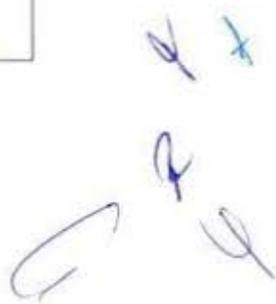
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



R
G
4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 76 de 205





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 77 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas)**. Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

Handwritten notes:
 R
 C
 +
 P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 78 de 205

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large 'C' and the letters 'R', 'F', and 'C' with a plus sign.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 79 de 205

7. PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORÍA Y APOYO PARA EL USO DE SOFTWARE Y HARDWARE

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 80 de 205

1.0 PROPÓSITO

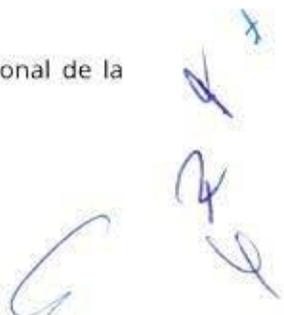
- 1.1. Apoyar a las diferentes áreas usuarias del Instituto, mediante la asesoría técnica cuando así lo soliciten en el uso del equipo de cómputo, o en el manejo del software institucional, para la realización de sus actividades asignadas.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o a la Coordinación de Soporte Técnico.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que soliciten servicios informáticos.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 La asesoría y apoyo del uso de software y hardware que otorga el personal de la Coordinación de Soporte Técnico consiste en:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 81 de 205

- Instalación de un bien informático o periféricos.
- Instalación y/o asesoría en el uso de software, siempre y cuando sea licenciado (en su caso) o software libre estándar y seguro.
- Asesoría en el uso de equipo de cómputo o partes complementarias.

- 3.4 Las licencias de software propiedad del Instituto, deben ser administradas por la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 3.5 Es responsabilidad de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el resguardo de las licencias propiedad del Instituto.
- 3.6 El personal de la Coordinación de Soporte Técnico es responsable de llevar a cabo la instalación de Software a equipos de cómputo con licencias propiedad del Instituto, de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias.
- 3.7 El personal de la Coordinación de Soporte Técnico bajo ninguna circunstancia instala licencias propiedad de la persona usuaria o de alguna otra entidad, salvo las licencias de prueba (Shareware) o libres (Freeware).
- 3.8 Bajo ninguna circunstancia se permite a la persona usuaria realizar instalaciones de software, a los equipos de cómputo institucionales.
- 3.9 La solicitud de software especializado debe realizarse, a través de la persona titular del área o servicio, quien debe elaborar un oficio o correo dirigido a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, justificando las actividades a realizar con la licencia adquirida.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 82 de 205

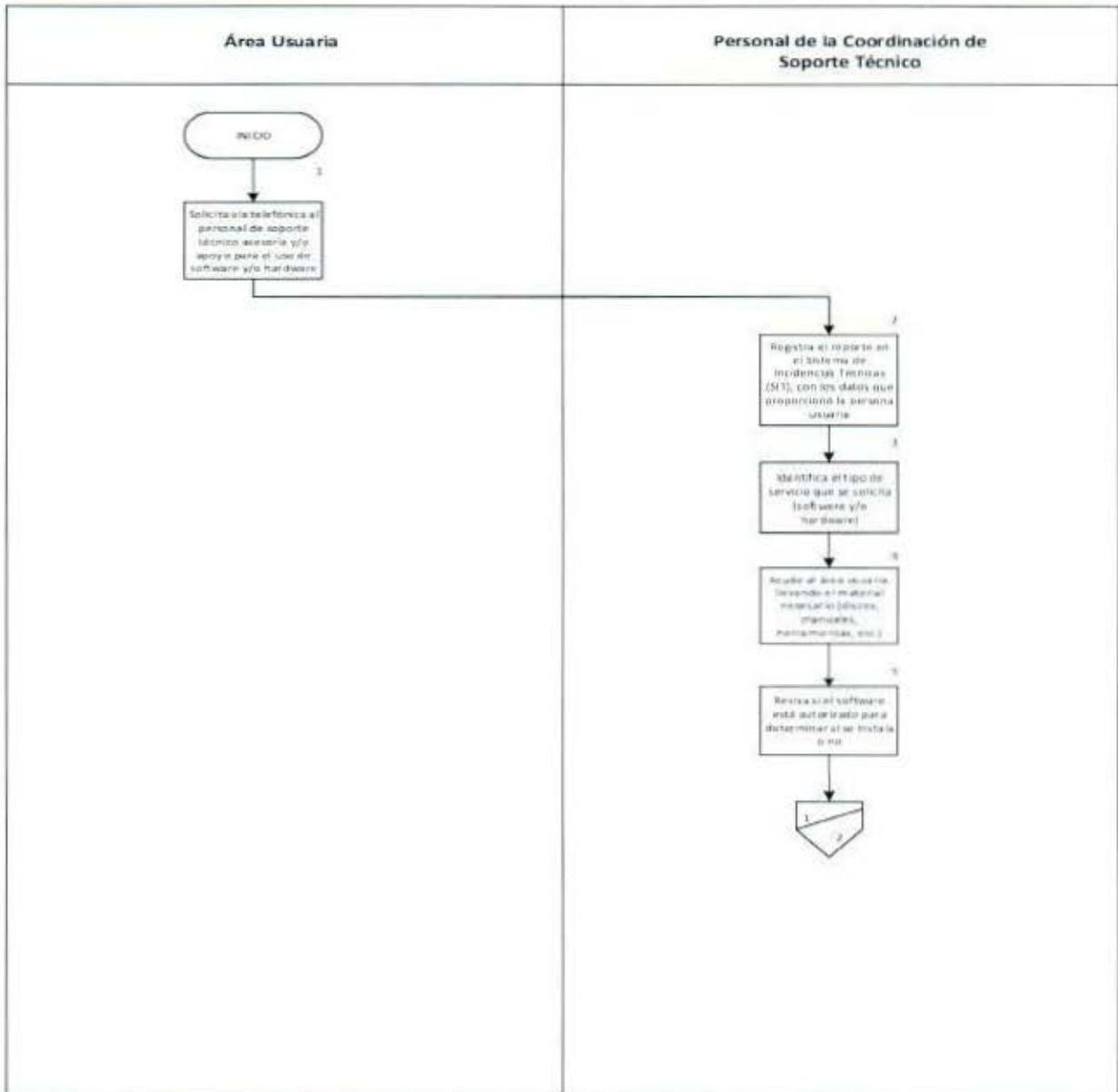
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo	
<p>Área usuaria</p> <p>Personal de la Coordinación de Soporte Técnico</p>	1	Solicita vía telefónica al personal de soporte técnico asesoría y/o apoyo para el uso de software y/o hardware.		
	2	Registra el reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), con los datos que proporcionó la persona usuaria.		
	3	Identifica el tipo de servicio que se solicita (software y/o hardware).		
	4	Acude al área usuaria, llevando el material necesario (discos, manuales, herramientas, etc.).		
	5	Revisa si el software está autorizado para determinar si se instala o no.		
			¿El software está dentro del autorizado?	
	6	No. Suspenden la asesoría y registra en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT). Termina el procedimiento.		
	7	Si. Realiza el apoyo de asesoría o instalación.		
8	Complementa la información en el reporte del Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), concluye el reporte. Termina el procedimiento			

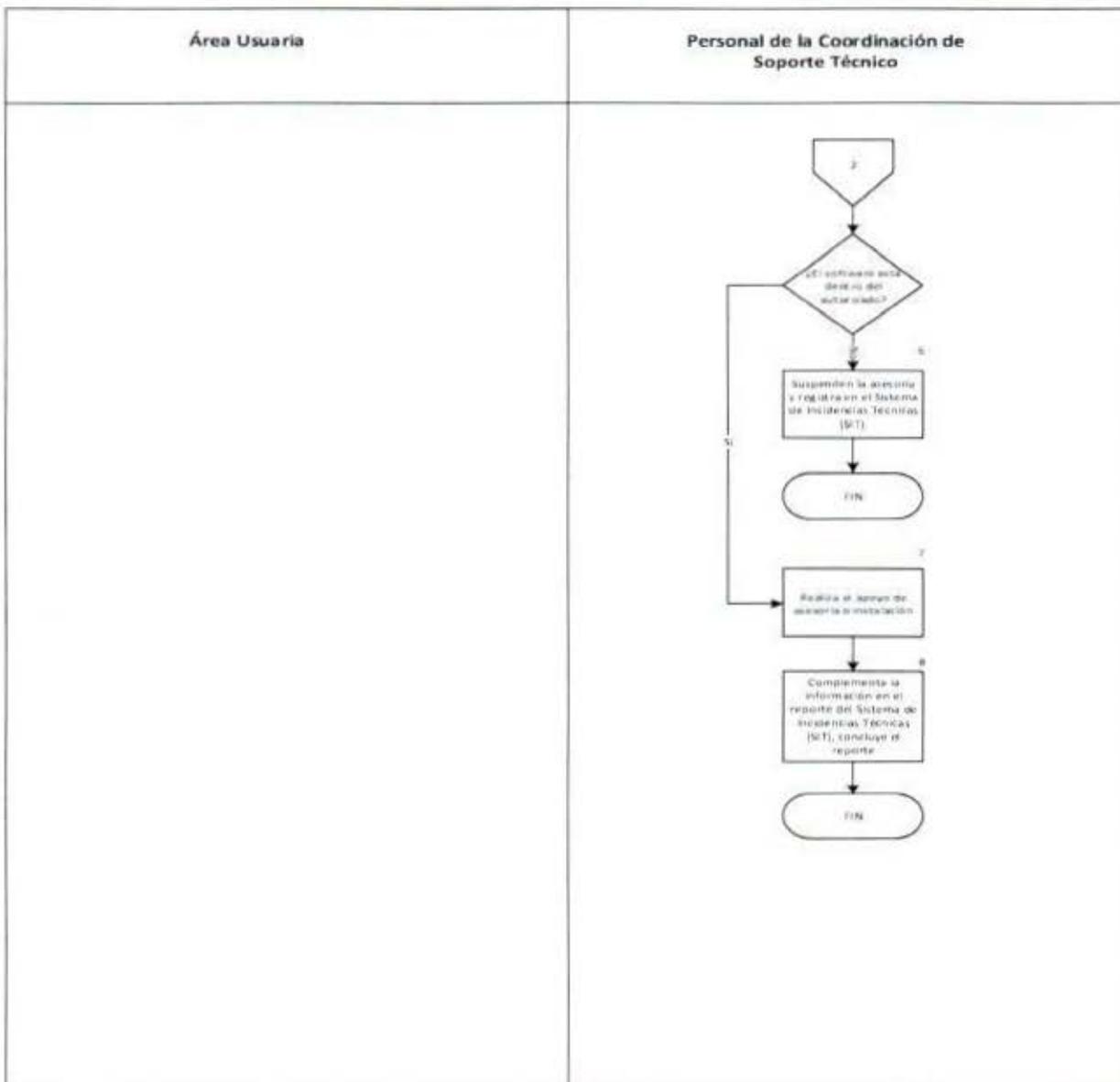



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 83 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Handwritten signatures and initials in blue ink.



G
 R
 P
 G

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 85 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2. Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3. Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
N/A	N/A	N/A	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Freeware:** Se refiere al software libre que es todo aquel programa informático cuyo código fuente puede ser estudiado, modificado y utilizado libremente con cualquier fin.
- 8.2 **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- 8.3 **Shareware:** Es una modalidad de distribución del software, en la que el/la usuario/a puede evaluar de forma gratuita el producto, pero con limitaciones en el tiempo de uso o con restricciones en las capacidades finales.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and some initials.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 86 de 205

8.4 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

8.5 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un equipo de cómputo.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' and the letters 'R' and 'G'.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 87 de 205

8. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LA RED DE DATOS INSTITUCIONAL

Handwritten notes in blue ink, including a large checkmark and some illegible characters.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 88 de 205

1.0. PROPÓSITO

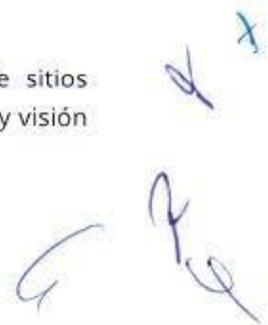
- 1.1. Establecer las políticas internas para la comunicación entre las personas trabajadoras del Instituto, mediante el uso de la red de comunicaciones interna del Instituto que así lo requieran, para contribuir al adecuado funcionamiento de las áreas.

2.0. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a las personas responsables de área que soliciten el acceso a la red de comunicaciones, al personal que bajo su cargo y consideración, lo requieran para la ejecución de su trabajo.

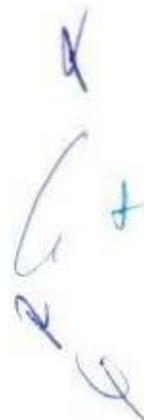
3.0. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3. El uso de Internet en el INER sólo debe destinarse para la consulta de sitios considerados de apoyo para cumplir con las funciones inherentes a la misión y visión de la institución, toda vez que son recursos públicos.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 89 de 205

- 3.4. La persona titular de cada área sustantiva y/o administrativa debe determinar qué personas usuarias requieren acceso a Internet.
- 3.5. El personal de la Coordinación de Redes, evalúa las características mínimas e infraestructura del área solicitante, para determinar la viabilidad de instalación.
- 3.6. El personal de la Coordinación de Redes, debe registrar siempre las solicitudes en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).
- 3.7. Si la/el responsable del área sustantiva y/o administrativa requiere que algún o algunos/as usuarios/as tengan acceso a sitios bloqueados de internet, debe solicitar por medio de oficio o correo dirigido a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, indicando el motivo del requerimiento y el nombre del/a usuario/a a quien se configurará el acceso.
- 3.8. Queda prohibido el acceso a sitios con contenido pornográfico, propagandístico, político, partidista y electoral o de cualquier tipo de uso personal, así como la descarga de archivos no relacionados a las actividades propias del Instituto, toda vez que son recursos públicos, salvo para casos de investigación especial, se debe notificar el acceso con previa justificación.
- 3.9. La persona titular de cada área que considere necesaria la conexión inalámbrica en algún equipo de cómputo, debe solicitarlo con oficio o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 3.10. La Coordinación de Redes es responsable de monitorear, filtrar, analizar y revisar el contenido de la Red de Datos del INER, así como de emitir un informe dirigido a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con los hallazgos detectados en las páginas web.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 90 de 205

- 3.11. Únicamente el personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tienen la facultad de realizar instalaciones físicas para el acceso a la red de datos institucional, no se pueden instalar switches, concentradores o hub, que no sean aprobados previamente por la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 3.12. Todo equipo de cómputo, debe contar con la identificación física y/o el resguardo correspondiente ya sea del inventario de equipo de cómputo del Instituto o propiedad de terceros, el cual debe ser emitido por el Departamento de Control de Bienes, de no contar con la identificación física o resguardo respectivo, el servicio no será realizado.

Handwritten initials in blue ink: "GR" and "R" with a checkmark.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 91 de 205

4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

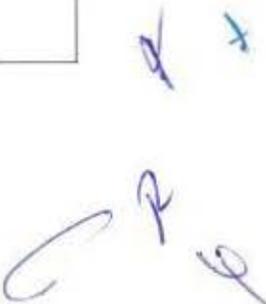
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante oficio o correo electrónico el acceso físico o inalámbrico de un equipo de cómputo a la red de datos.	Oficio
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe el oficio con solicitud de acceso a la red de datos del Instituto, lo turna a la Coordinación de Redes.	Oficio
Personal de la Coordinación de Redes	3	Acude al área solicitante para evaluar las características mínimas del equipo y la infraestructura del área en la cual se requiere habilitar la red y lo registra en el sistema de incidencias (SIT).	
		¿Las características del equipo e infraestructura del área, permiten el enlace?	
	4	No. Informa al área solicitante via oficio o correo electrónico las causas por las que el servicio no se puede realizar, registra en el sistema de incidencias (SIT). Termina el procedimiento.	
	5	Si. Propone alternativas de solución o bien, programa con el área solicitante las actividades a realizar para llevar a cabo el enlace. Continúa la actividad.	Minuta de acuerdos





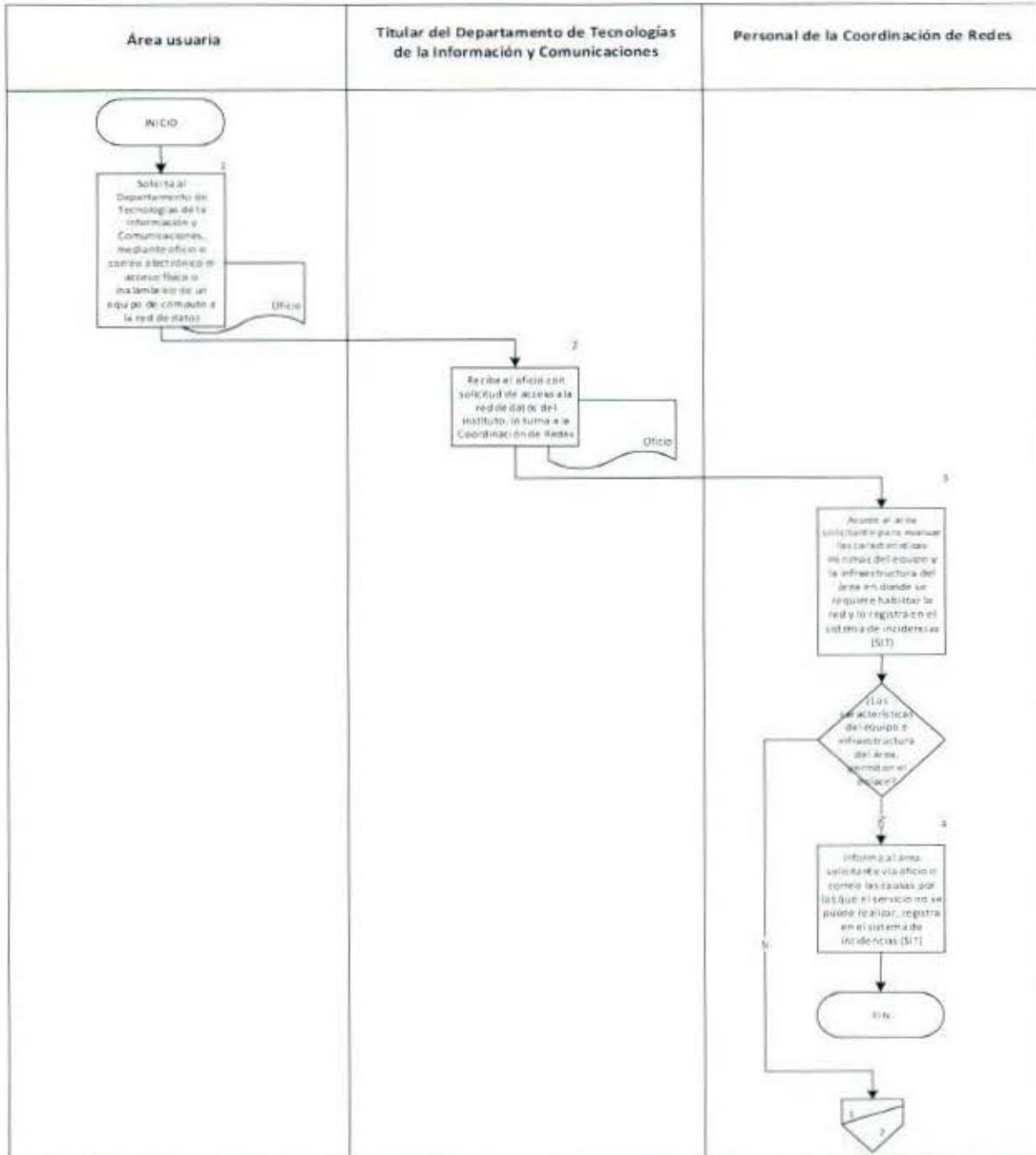
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 92 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes Área usuaria	6	Acude al área usuaria para realizar la instalación.	
	7	Realiza pruebas de conexión y registra en el sistema de incidencias (SIT).	Oficio/Correo
	8	Prepara oficio o correo electrónico informando que el equipo quedó configurado en la red de datos del	Oficio/Correo
	9	Recibe oficio o correo electrónico en el cual se informa que se atendió su petición de incorporar un equipo en la red de datos. Termina el procedimiento	

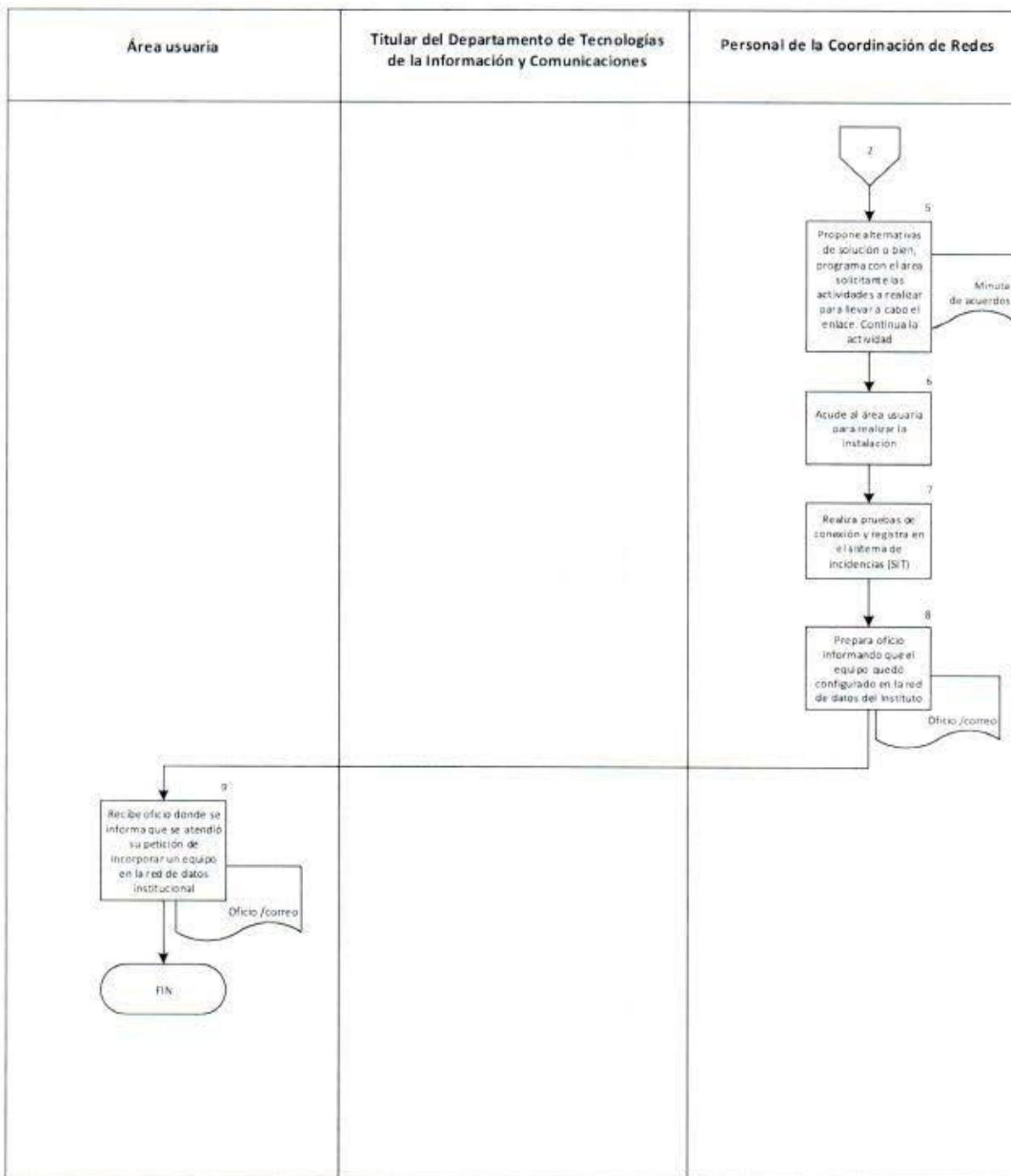


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 93 de 205

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO



R
 S
 C



GRUPO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 95 de 205

6.0. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Ancho de banda:** En computación de redes es la medida de datos y recursos de comunicación disponible o consumida expresados en bits o múltiplos de él como serían los Kilobits, Megabits y Gigabits.
- 8.2 **Enlace físico:** Conexión que se lleva a cabo mediante el cableado de red.
- 8.3 **Enlace inalámbrico:** Conexión que se lleva a cabo mediante el uso de equipos de red inalámbricos.

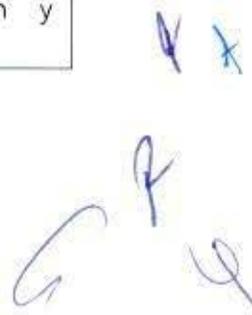
R
G
J

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 96 de 205

- 8.4 **Internet:** Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial.
- 8.5 **Red de comunicaciones:** Conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos.
- 8.6 **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Sistema que permite la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.
- 8.7 **Sitios bloqueados:** Páginas de Internet cuyo contenido no está autorizado para su navegación.
- 8.8 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un equipo de cómputo.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional.		Hoja 97 de 205

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.

Handwritten initials and marks in blue and green ink, including a large 'G', 'P', and 'P' with a plus sign.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 98 de 205

9. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



 R. P. +

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 99 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Establecer los lineamientos para el manejo de los sistemas hospitalarios, a través de la instalación, acceso, actualización y seguridad de los mismos, con el fin de regular su uso en las diferentes áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.

GR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 100 de 205

3.3 Los sistemas hospitalarios que administra el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de la Coordinación de Sistemas son los siguientes:

3.3.1 Sistema de Administración Hospitalaria (MEDSYS).

3.3.2 Expediente Clínico Electrónico (ECE).

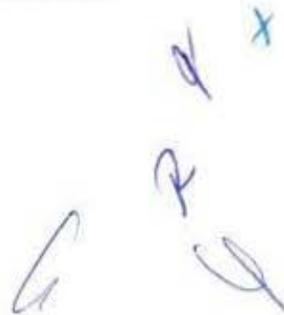
3.4 Las personas titulares de cada área, deben solicitar vía oficio o correo electrónico al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la instalación de los sistemas hospitalarios.

3.5 La Coordinación de Sistemas instala los sistemas hospitalarios en los equipos de cómputo, que tengan la identificación física de inventario emitida por el Departamento de Control de Bienes o si el equipo es particular (propiedad de la persona usuaria), que se encuentre debidamente registrado ante el Instituto con el formato: Registro de Bienes Propiedad de Terceros para acceso al Instituto INER-SRM-08.

3.6 El personal de la Coordinación de Sistemas debe revisar que el equipo de cómputo cuente con las características técnicas mínimas necesarias para realizar la instalación de los sistemas hospitalarios.

3.7 El personal de la Coordinación de Sistemas es encargada/o de generar y resguardar de forma anual las cartas responsivas individuales o por listado que firman las personas usuarias donde se les entrega el nombre de usuario y contraseña para el acceso a los sistemas hospitalarios.

3.8 La administración del servidor y el resguardo de la información de las bases de datos y/o aplicaciones contenidas en los sistemas hospitalarios, están a cargo de la Coordinación de Sistemas y por la persona proveedora adjudicado/a responsable del sistema (en su caso).



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 101 de 205

- 3.9 La Coordinación de Sistemas y la persona proveedora adjudicado/a (en su caso) son responsables de realizar los procesos de respaldos en la periodicidad indicada por la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la información contenida en los sistemas hospitalarios, en caso de alguna pérdida o destrucción de la misma, se procederá a restaurar utilizando la última copia de seguridad de la base de datos.
- 3.10 La Coordinación de Sistemas es responsable de la creación, modificación o eliminación de las cuentas de usuario para ingresar a los sistemas hospitalarios.
- 3.11 Cada persona usuaria de los sistemas hospitalarios debe contar con una contraseña personal, la cual es personal e intransferible y es su responsabilidad el buen uso de la misma. En caso de identificar algún/a usuario/a haciendo mal uso de la clave, se hará acreedor/a a lo que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas, reportando al área correspondiente en el Instituto.
- 3.12 Trimestralmente la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones solicitará las bajas de personal del Instituto a la Subdirección de Recursos Humanos y Organización, para actualizar las bases de datos de las personas usuarias que ingresan a los sistemas hospitalarios, que tienen cuenta asignada en el directorio activo, si cuentan con correo electrónico institucional y si tienen algún equipo personal configurado a la red de datos institucional, para mantener actualizados los accesos a las plataformas que administra el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 3.13 Para la cancelación de la clave de acceso de las personas usuarias a los sistemas hospitalarios, el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe realizarlo únicamente a solicitud de la persona titular del área usuaria o cuando se reciba la lista trimestral de bajas de personal del Instituto, lo cual debe ser mediante oficio o correo electrónico, considerando que las peticiones de baja en las áreas deben realizarse inmediatamente después de que la persona usuaria dejen de laborar en el área o de forma trimestral al recibir las bajas oficiales del Instituto en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 102 de 205

- 3.14 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe notificar de formar trimestral las bajas realizadas en las plataformas que administra el Departamento a las personas titulares de las direcciones de área del Instituto, adjuntado el reporte de lo realizado.
- 3.15 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Coordinación de Sistemas, debe realizar la modificación del perfil de las personas usuarias en los sistemas hospitalarios, sólo cuando el área usuaria lo solicita, a través de oficio o correo electrónico.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 103 de 205

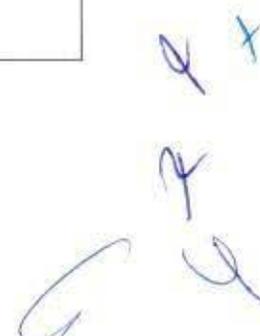
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita la instalación del Sistema Hospitalario, a través de oficio o correo electrónico al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y/o la creación, modificación o baja de cuenta de la persona usuaria.	Oficio o correo electrónico
Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe oficio y lo turna al personal de la Coordinación de Sistemas para su atención.	Oficio o correo electrónico
Personal de la Coordinación de Sistemas	3	Acude al área para verificar que el equipo de cómputo cumpla con las características técnicas mínimas. ¿El equipo cumple con las características técnicas mínimas para la instalación?	
	4	No. Informa al área solicitante que el equipo de cómputo no cuenta con las características técnicas mínimas. Termina el procedimiento.	
	5	Si. Procede a la instalación del sistema hospitalario y revisa si solicitan movimientos de cuentas de usuario. Continúa la actividad. ¿Es alta o modificación de cuenta de usuario?	



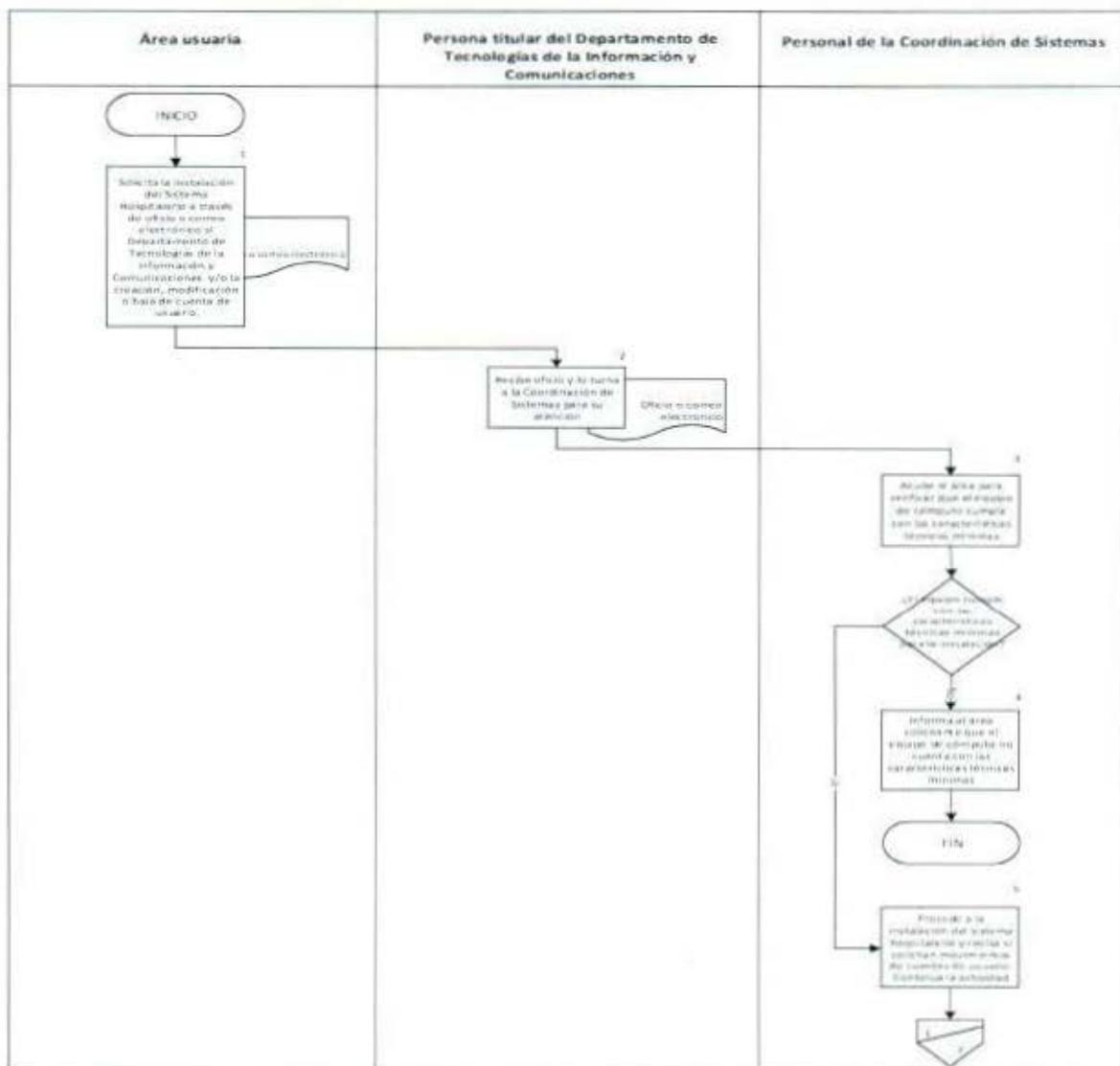
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 104 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
	6	No. Realiza la baja de la cuenta de usuario de los sistemas hospitalarios, con base en lo solicitado o al listado de bajas recibido.	
	7	Si. Realiza la creación o modificación de cuenta de usuario para los sistemas hospitalarios y elabora carta responsiva de cuenta por persona usuaria o listado.	Carta Responsiva
	8	Elabora oficio o correo electrónico de contestación indicando la instalación realizada y la actividad realizada, respecto a la(s) cuenta(s) de la persona usuaria generada(s), modificada(s) o eliminada(s).	Oficio o correo electrónico
		Termina el procedimiento	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 105 de 205

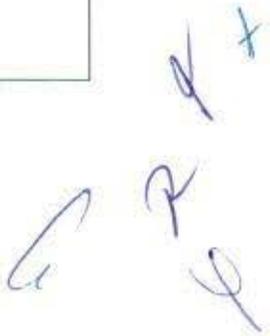
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 106 de 205

Área usuaria	Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personal de la Coordinación de Sistemas
		 <pre> graph TD Start([2]) --> Decision{¿Se pide o modificación de cuenta de usuario?} Decision -- SI --> Step6[6. Realiza la baja de la cuenta de usuario de los sistemas hospitalarios, con base en la solicitud o al estado de Bajas recibido] Decision -- NO --> Step7[7. Realiza la creación o modificación de cuenta de usuario para los sistemas hospitalarios y elabora carta respnsiva de cuenta por usuario o listado] Step7 --> Step8[8. Elabora oficio de contestación indicando la instalación o estado y la actualizad realizada respecto a la(s) cuenta(s) de usuario generada(s), modificada(s) o eliminada(s)] Step8 --> End([FIN]) </pre>



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 107 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Carta responsiva	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.3 Registro de Bienes Propiedad de Terceros para acceso al Instituto.	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Control de Bienes	INER-SRM-08



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 108 de 205

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Características técnicas mínimas necesarias:** Tipo de microprocesador, memoria RAM, espacio en disco duro y resolución de monitor.
- 8.2 **Equipo personal:** Equipo de cómputo propiedad de la persona usuaria.
- 8.3 **Equipos propiedad del Instituto:** Equipo de cómputo que se encuentra registrado en el inventariado del Instituto.
- 8.4 **Sistemas hospitalarios:** Herramienta electrónica para administrar datos e información médica propia del Instituto. (MEDSYS y Expediente Clínico Electrónico).

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- 10.1 Registro de Bienes Propiedad de Terceros para acceso al Instituto INER-SRM-08.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'R', 'P', and 'X'.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 109 de 205

**10.1 Registro de Bienes Propiedad de Terceros para acceso al Instituto
INER-SRM-08**

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	REGISTRO DE BIENES PROPIEDAD DE TERCEROS PARA ACCESO AL INSTITUTO	 INER <small>INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS (SARAS) (COPAS) (VILLALBA)</small> <small>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES</small>
FECHA:	FOLIO:	
DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO:		
MARCA	MODELO	SERIE
SERVICIO:		
<small>Estoy de acuerdo en que este formato únicamente reconoce que el bien que se describe, es de la persona cuyo nombre aparece como propietario y exime al Instituto por los daños, pérdida total o parcial que pudiere ocurrirle al bien durante su estancia dentro de las instalaciones del Instituto.</small>		
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		PERSONAL DE SEGURIDAD:
FECHA DE SALIDA DEL BIEN:		
PERSONAL DE VIGILANCIA QUE VERIFICA LA SALIDA:		

INER-SRM-08 (03.2024)

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	REGISTRO DE BIENES PROPIEDAD DE TERCEROS PARA ACCESO AL INSTITUTO	 INER <small>INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS (SARAS) (COPAS) (VILLALBA)</small> <small>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES</small>
FECHA:	FOLIO:	
DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO:		
MARCA	MODELO	SERIE
SERVICIO:		
<small>Estoy de acuerdo en que este formato únicamente reconoce que el bien que se describe, es de la persona cuyo nombre aparece como propietario y exime al Instituto por los daños, pérdida total o parcial que pudiere ocurrirle al bien durante su estancia dentro de las instalaciones del Instituto.</small>		
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		PERSONAL DE SEGURIDAD:
FECHA DE SALIDA DEL BIEN:		
PERSONAL DE VIGILANCIA QUE VERIFICA LA SALIDA:		

INER-SRM-08 (03.2024)

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 110 de 205

10. PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA(S) FUNCIONALIDAD(ES) EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 111 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Establecer el procedimiento para la administración del ciclo de vida de los módulos que integran los sistemas hospitalarios institucionales que administra el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ECE y MEDSYS), mediante un levantamiento de requerimientos que permitan la implementación de nueva(s) funcionalidad(es), para mantener actualizado el sistema institucional.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias de los Sistemas Hospitalarios.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 112 de 205

- 3.3 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe realizar cambios en los Sistemas Hospitalarios Expediente Clínico Electrónico y Administración Hospitalaria Medsys (actualización, baja, incorporación, etc.), sólo cuando las áreas usuarias lo soliciten por oficio o correo electrónico o cuando el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través de la Coordinación de Sistemas determinen la necesidad técnica, para mejorar procesos en los sistemas hospitalarios.
- 3.4 El personal de la Coordinación de Sistemas, debe analizar la solicitud realizada por los (las) responsables de procesos, para determinar los módulos afectados, así como la(s) área(s) involucrada(s) en la modificación, baja y/o implementación de la funcionalidad.
- 3.5 El personal de la Coordinación de Sistemas, debe gestionar las reuniones necesarias con las áreas involucradas para el levantamiento de información, el desarrollo e implementación de las solicitudes de actualización y/o implementación de funcionalidad a los sistemas hospitalarios, y documentar el requerimiento integral.
- 3.6 El personal adscrito a la Coordinación de Sistemas y las áreas involucradas en el desarrollo de la nueva funcionalidad, deben revisar y validar que la implementación cumpla con los requisitos especificados por escrito en el requerimiento integral, así como en la validación de pruebas integrales previo a la liberación en producción.
- 3.7 El personal de la Coordinación de Sistemas debe organizar junto con los (las) responsables de las áreas involucradas, la capacitación correspondiente al personal usuario/a del desarrollo concluido, previo a la liberación en producción.
- 3.8 La Coordinación de Sistemas verifica que se dé soporte a usuarios/as en sitio, desde el inicio de la implementación hasta una semana posterior, para evitar retraso en la atención de pacientes derivado de la nueva funcionalidad implementada.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 113 de 205

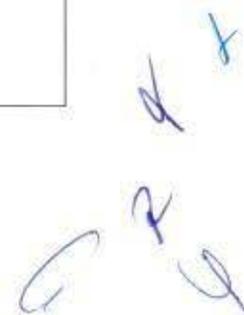
- 3.9 La liberación de la nueva funcionalidad se debe realizar mediante la aprobación de las personas responsables de las áreas involucradas durante las pruebas integrales, así como el visto bueno de la Coordinación de Sistemas.
- 3.10 El personal de la Coordinación de Sistemas debe revisar, aprobar y entregar la guía técnica de uso del sistema (en su caso) de las personas responsables de área, involucradas en la implementación.
- 3.11 El personal de la Coordinación de Sistemas debe elaborar oficio o correo electrónico de liberación de funcionalidad a los/as responsables de área, involucrados/as en la implementación.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 114 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita vía oficio o correo electrónico al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la implementación de nueva funcionalidad, modificación y/o cancelación de funcionalidad existente en los sistemas hospitalarios.	Oficio
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe el oficio o correo y lo turna al personal de la Coordinación de Sistemas.	Oficio
Personal de la Coordinación de Sistemas	3	Acude al área solicitante para levantamiento de información necesaria para la implementación, modificación y/o cancelación de funcionalidad en los sistemas hospitalarios.	
	4	Analiza el impacto que representa la incorporación, modificación y/o cancelación de la funcionalidad en los sistemas hospitalarios, de igual forma define las áreas involucradas en este proceso.	
Área usuaria	5	Solventa dudas y observaciones del personal de la Coordinación de Sistemas.	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 115 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Sistemas	6	Organiza reuniones para aclaración de dudas y observaciones con las áreas involucradas y las plasma en el requerimiento integral.	Requerimiento integral
	7	Realiza cronograma de actividades en conjunto con el personal proveedor adjudicado en su caso, para la implementación de funcionalidad.	Cronograma
	8	Realiza o solicita al personal proveedor (en su caso) el desarrollo, modificación, actualización de la funcionalidad solicitada.	
	9	Organiza en conjunto con el área solicitante, etapa de pruebas integrales y capacitación a usuarios/as de la nueva funcionalidad.	
	10	Realiza en coordinación con el proveedor adjudicado en su caso, pruebas integrales y validan funcionalidad del desarrollo.	
Área usuaria		¿Valida la funcionalidad del desarrollo?	
	11	No. Emite observaciones y/o ajustes en la funcionalidad durante las pruebas integrales. Regresa a la actividad No. 8.	





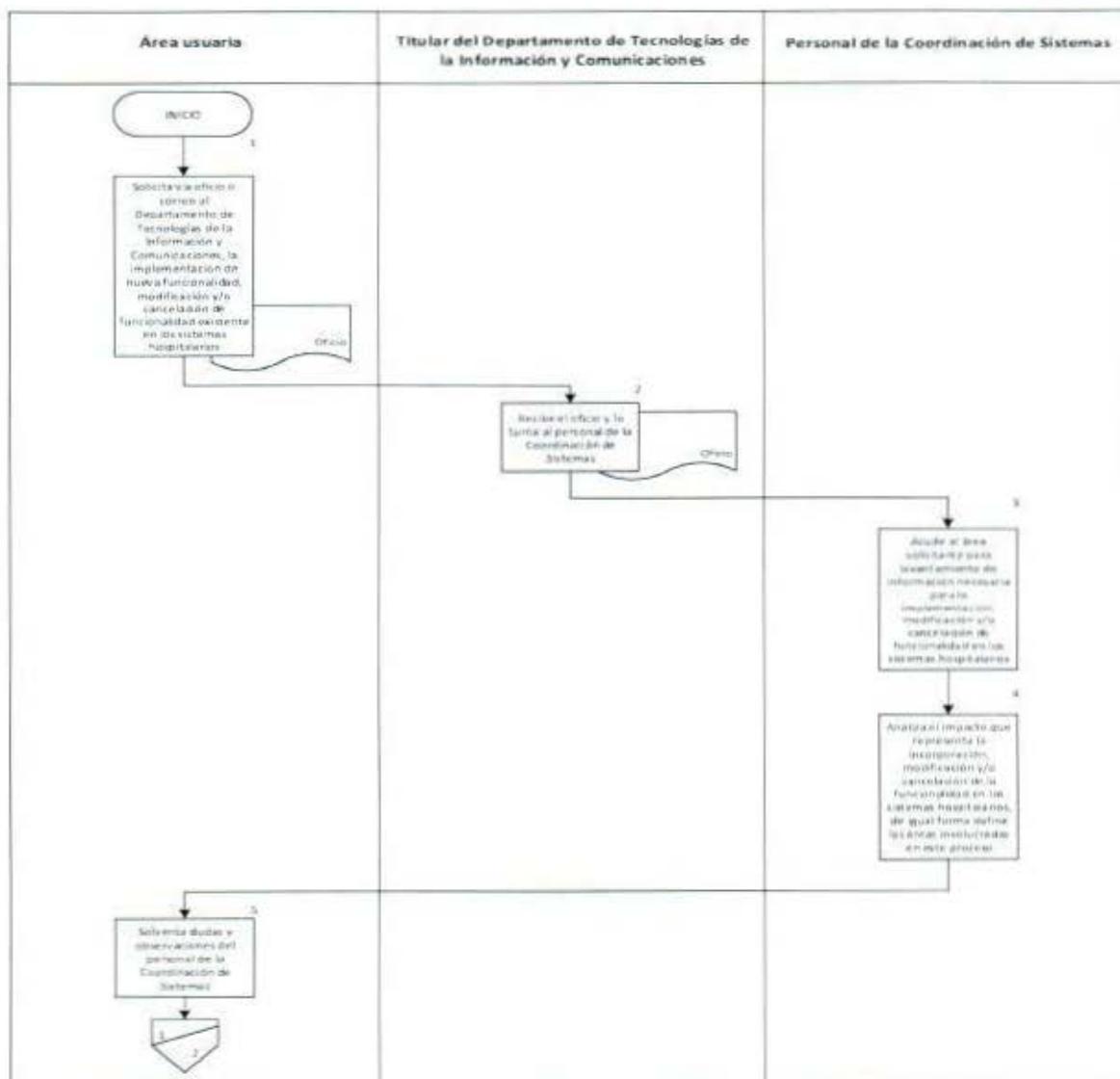
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 116 de 205

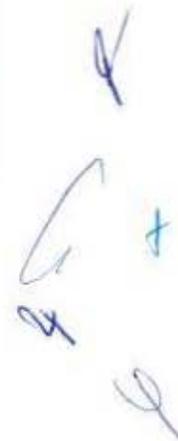
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Sistemas	12	Si. Solicita capacitación a usuarios/as de la nueva funcionalidad desarrollada.	
	13	Actualiza la versión de producción de los sistemas hospitalarios, con la nueva funcionalidad desarrollada.	
	14	Da soporte en sitio a usuarios/as de la nueva funcionalidad para asesoría y apoyo en caso de alguna eventualidad.	
	15	Elabora y entrega a través de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la guía técnica de usuario (en su caso) a los/as responsables del área solicitante.	
	16	Notifica la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones al área solicitante la liberación de la nueva funcionalidad de conformidad. Termina el procedimiento	

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 117 de 205

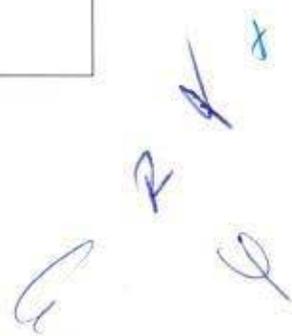
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



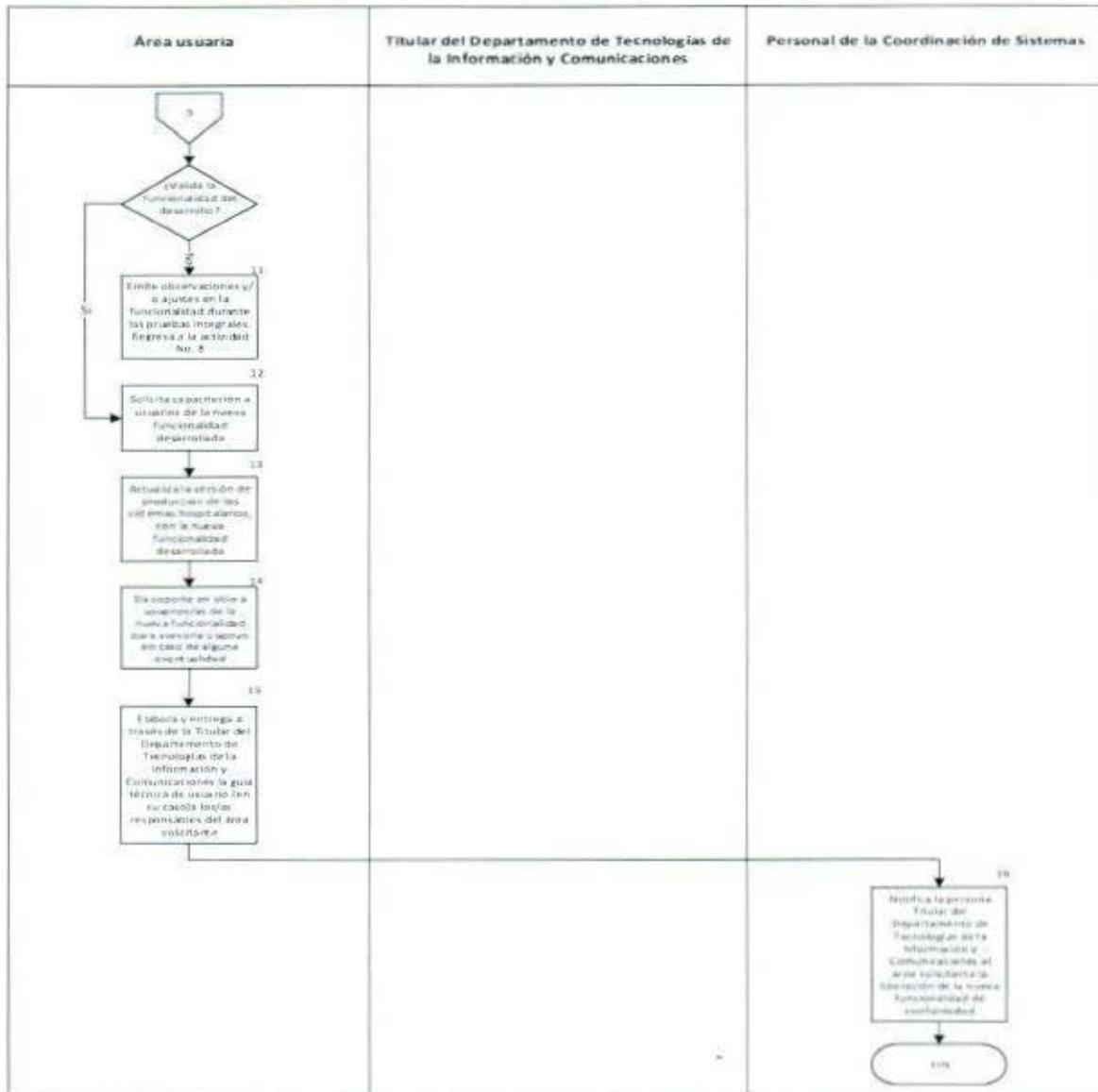


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 118 de 205

Área usuaria	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personal de la Coordinación de Sistemas
		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 119 de 205





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 120 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Requerimiento integral	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

Handwritten notes in blue ink: "C", "R", "P", "X", "G", "P", "P".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 121 de 205

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.3 Cronograma	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Funcionalidad:** Capacidad del producto de software para suministrar un conjunto de funciones que satisfagan las necesidades implícitas o explícitas de los/as usuarios/as, al ser utilizado bajo condiciones específicas.
- 8.2 **Implementación:** Ejecución o puesta en marcha de una aplicación informática.
- 8.3 **Levantamiento de Información:** Proceso mediante el cual el analista recopila datos e información de la situación actual de un sistema, con el propósito de identificar problemas y oportunidades de mejora.
- 8.4 **Requerimiento integral:** Documentación de la(s) funcionalidad(es) que debe tener un proceso completo dentro del sistema.
- 8.5 **Sistemas hospitalarios:** Herramienta electrónica para administrar datos e información médica propia del Instituto administrada por el Departamento de Informática, correspondiente a los sistemas de administración hospitalaria (MEDSYS) y Expediente Clínico Electrónico (ECE).
- 8.6 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un equipo de cómputo.

G
R
A
S
Í
A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		Hoja 122 de 205

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 123 de 205

11. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS Y BASES DE DATOS ELECTRÓNICAS

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 124 de 205

1.0 PROPÓSITO

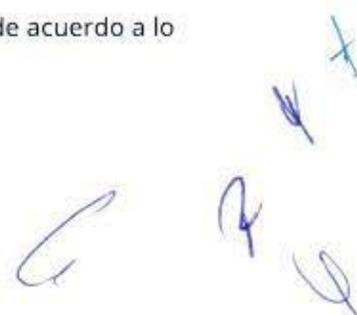
- 1.1 Establecer mecanismos para restaurar bases de datos electrónicas, mediante el uso de herramientas para la recuperación de información, con el fin de minimizar los daños en los sistemas hospitalarios institucionales que administra el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ECE y MEDSYS).

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias de los Sistemas Hospitalarios y Bases de Datos Electrónicas Institucionales.

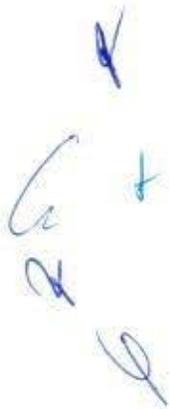
3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 125 de 205

- 3.3 Para efectos de este procedimiento se entiende como actividades relacionadas a la recuperación de información después de haber experimentado una contingencia (pérdida) de información en las bases de datos electrónicas institucionales de los Sistemas Hospitalarios a cargo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ECE y MEDSYS).
- 3.4 El área solicitante es responsable de reportar inmediatamente, la pérdida de su información, por oficio, correo electrónico o vía telefónica al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 3.5 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe turnar la solicitud a la Coordinación de Sistemas para proceder junto con la persona proveedora adjudicado (en su caso) a la revisión y definir el proceso de recuperación de información del área solicitante.
- 3.6 La Coordinación de Sistemas junto con el proveedor adjudicado (en su caso) debe verificar si mediante un respaldo generado con anterioridad se recupera la totalidad o parcialidad de la información.
- 3.7 Cuando el personal de la Coordinación de Sistemas y la persona proveedora adjudicado (en su caso) no pueda recuperar la información mediante los respaldos de información programados y generados diariamente, debe emplear en la medida de lo posible todas las herramientas disponibles para la recuperación de archivos.
- 3.8 El personal de la Coordinación de Sistemas y la persona proveedora adjudicado (en su caso) y el área solicitante deben verificar que se haya recuperado la información en los sistemas hospitalarios (ECE y Medsys).



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 126 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Reporta la pérdida de información a través de oficio, correo electrónico o llamada telefónica al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe oficio o correo electrónico y lo turna a la Coordinación de Sistemas para que se realice la revisión y se defina el proceso de recuperación de la información.	
Personal de la Coordinación de Sistemas y Persona proveedora adjudicado (en su caso)	3	Verifican si mediante un respaldo generado con anterioridad se recupera total o parcialmente la información.	Respaldo de información
	4	¿Se recupera la información? No. Emplea las herramientas disponibles para la recuperación de archivos. Continúa actividad 6.	
	5	Si. Informan mediante correo electrónico a la persona titular Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el resultado obtenido en la restauración de información.	Correo electrónico





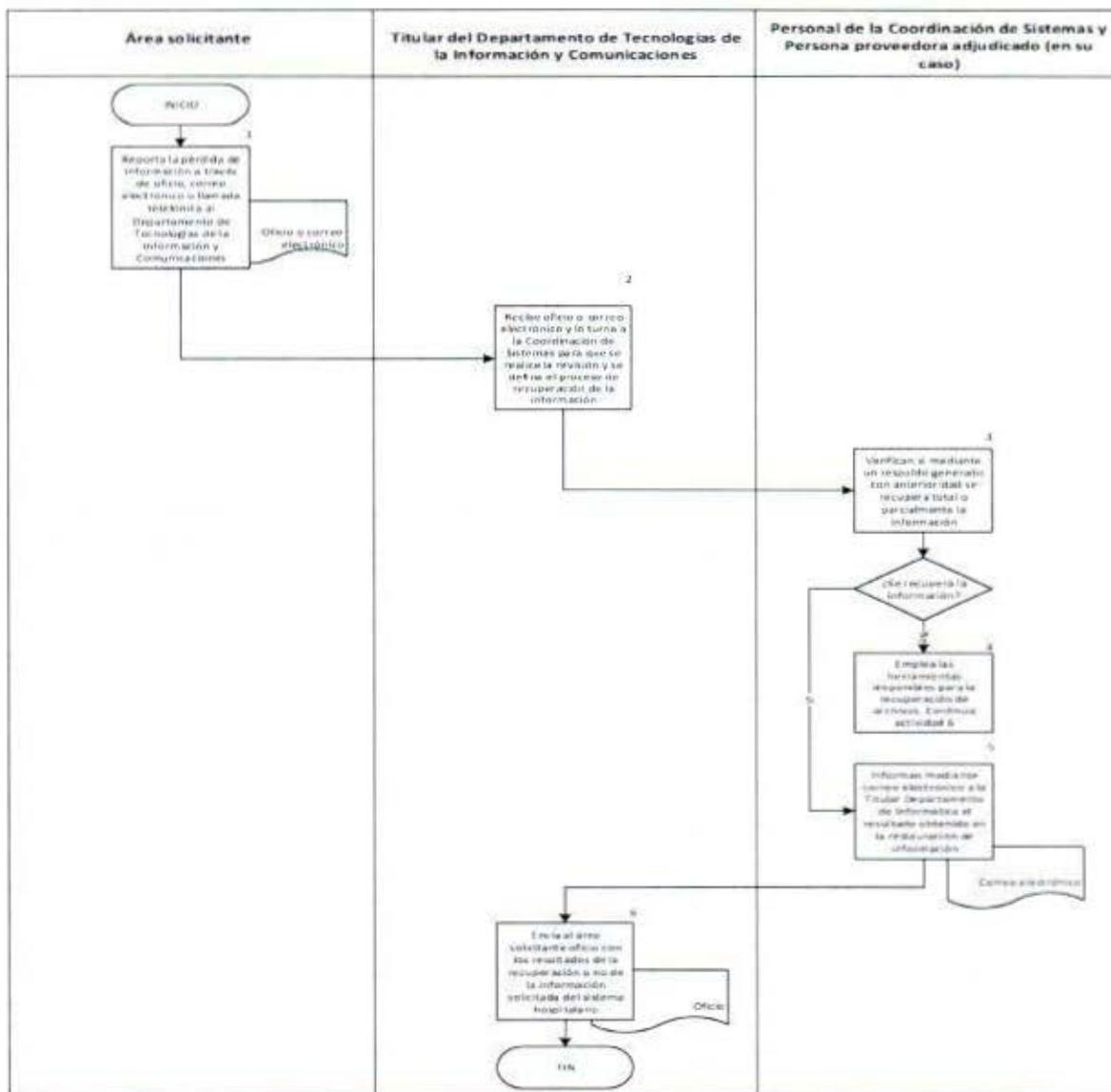
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 127 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6	Envía al área solicitante oficio con los resultados de la recuperación o no de la información solicitada del sistema hospitalario. <p style="text-align: center;">Termina el procedimiento</p>	Oficio



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 128 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



R
P
φ

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 129 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio.	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Respaldo de información	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Bases de datos electrónicas institucionales:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso dentro de los sistemas hospitalarios.

Handwritten marks: A blue checkmark, the initials "RS", and a blue signature.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas.		Hoja 130 de 205

8.2 **Sistemas hospitalarios:** Herramienta electrónica para administrar datos e información médica propia del Instituto. (MEDSYS y ECE).

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 131 de 205

12. PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UNA EXTENSIÓN TELEFÓNICA, UNA LÍNEA DIRECTA O UN ARREGLO SECRETARIAL

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 132 de 205

1.0. PROPÓSITO

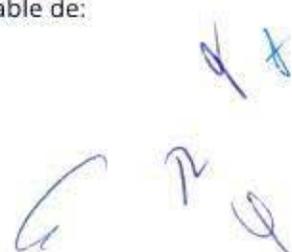
- 1.1. Establecer el procedimiento para la instalación telefónica de una extensión, línea directa y/o arreglo secretarial, a través de la solicitud del área usuaria identificando las necesidades de infraestructura en las áreas usuarias, con el fin de mantener la comunicación interna y externa del Instituto.

2.0. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento será aplicable a todas las áreas del Instituto que requieran la instalación telefónica de una extensión, línea directa o arreglo secretaria.

3.0. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica es responsable de:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 133 de 205

- 3.3.1. Atender las solicitudes de instalación telefónica de una extensión, línea directa o arreglo secretarial.
- 3.3.2. Habilitar en el conmutador la extensión, línea directa o arreglo secretarial (en su caso).
- 3.3.3. Evaluar la infraestructura del área solicitante, para determinar la viabilidad de la instalación que se requiere y definir la forma en que se habilitará.

- 3.4. Para el cambio del equipo telefónico por descompostura y/o fallas, el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sólo lo realiza cuando exista una solicitud por oficio o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o a la Coordinación de Innovación Tecnológica.

- 3.5. Es obligatorio para el personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, registrar las solicitudes de asistencia técnica en el sistema de incidencias técnicas (SIT).

- 3.6. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, es responsable de revisar diariamente la funcionalidad y estado de las líneas telefónicas y del conmutador, y reportar el estatus lunes, miércoles y viernes, vía correo electrónico a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones así como generar un respaldo de la configuración actual del conmutador, la cual enviará sólo los días viernes.

- 3.7. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, es responsable de entregar a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de forma mensual las ordenes de servicio atendidas en los primeros 5 días hábiles del mes inmediato.

- 3.8. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, es responsable de entregar a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información, los oficios a firma de la dictaminación técnica de baja de equipos telefónicos, asignación o reasignación de equipos en las diferentes áreas del




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 134 de 205

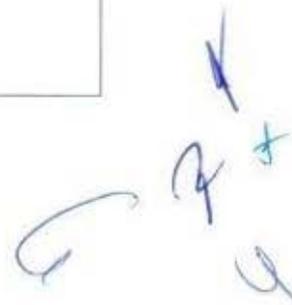
Instituto, cada que se realice dicho proceso, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la atención otorgada.

Handwritten signature or initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 135 de 205

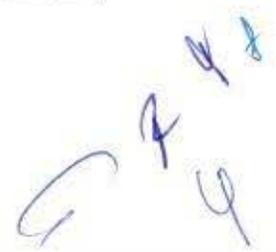
4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones mediante oficio, correo electrónico o llamada telefónica la instalación telefónica de una extensión, o una línea directa o arreglo secretarial o cambio de la línea previamente instalada.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe oficio, correo electrónico o llamada telefónica y turna la petición al personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica.	Oficio o correo electrónico
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	3	Recibe oficio, correo electrónico o llamada telefónica y registra la petición en el sistema de incidencias técnicas SIT.	Oficio o correo electrónico
	4	Acude al área solicitante para evaluar la infraestructura y la viabilidad de instalación o su cambio. ¿Es viable la instalación telefónica de la extensión o línea directa o su cambio?	
	5	No. Informa al área que su solicitud no puede realizarse y registra el diagnóstico en el sistema de incidencias técnicas (SIT). Termina el procedimiento.	



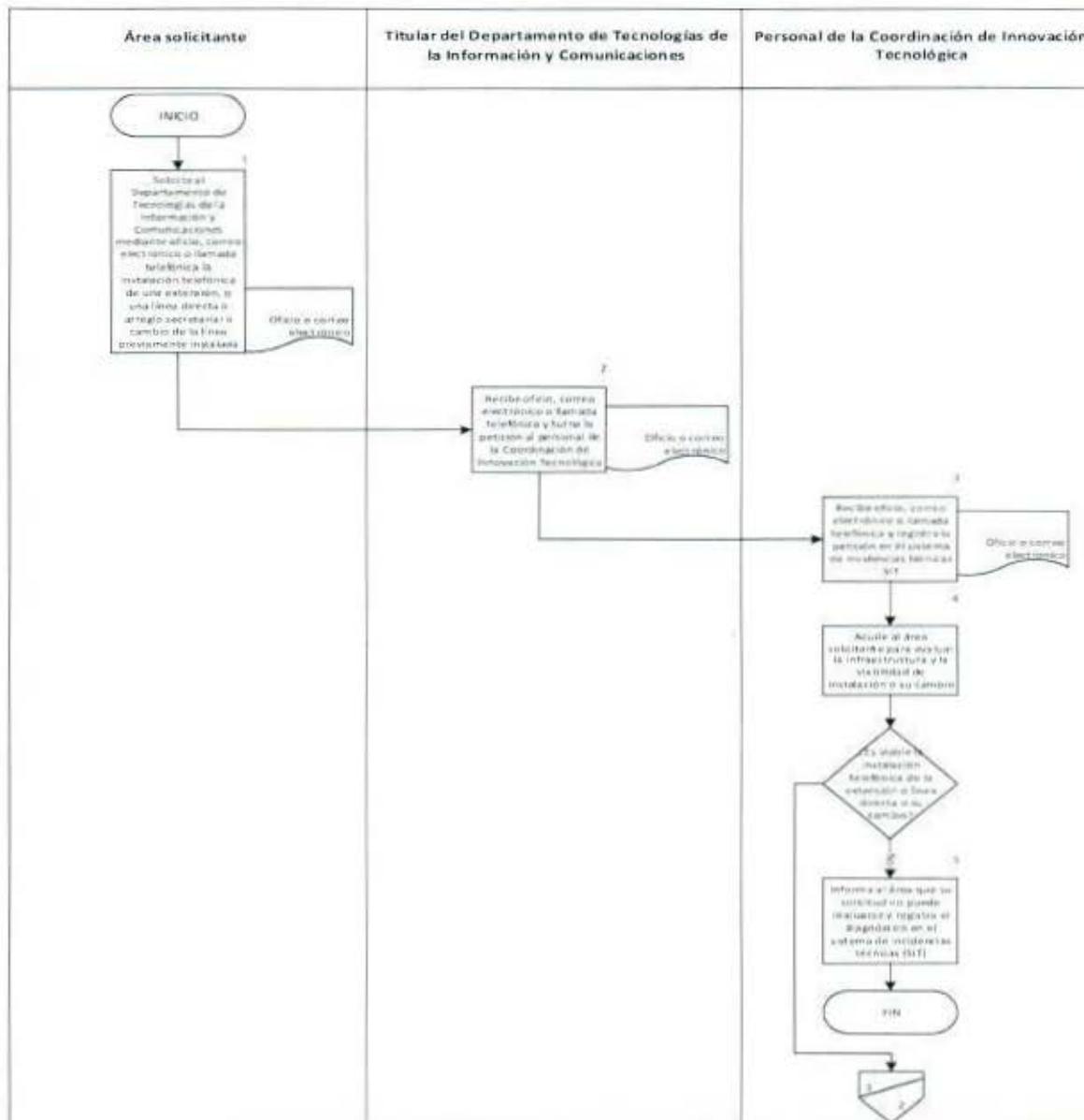
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 136 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	6	Si. Realiza la instalación o el cambio solicitado y determina el material requerido. Continúa el procedimiento.	
	7	Define en conjunto con el área solicitante, si la instalación debe ser unilinea o arreglo secretarial y/o procede al cambio del equipo (en su caso).	
	8	Habilita la extensión telefónica o línea directa o arreglo secretarial en el conmutador, registra el cambio del equipo en el sistema de gestión de incidencias SIT y requisita orden de servicio.	
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9	Elabora oficio dictaminando la baja de equipos telefónicos, la asignación de equipos o reasignación al área y pasa a firma de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Oficio
	10	Recibe acuse de oficio. Termina el procedimiento	Oficio



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 137 de 205

4.0. DIAGRAMA DE FLUJO



P
G
Q



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

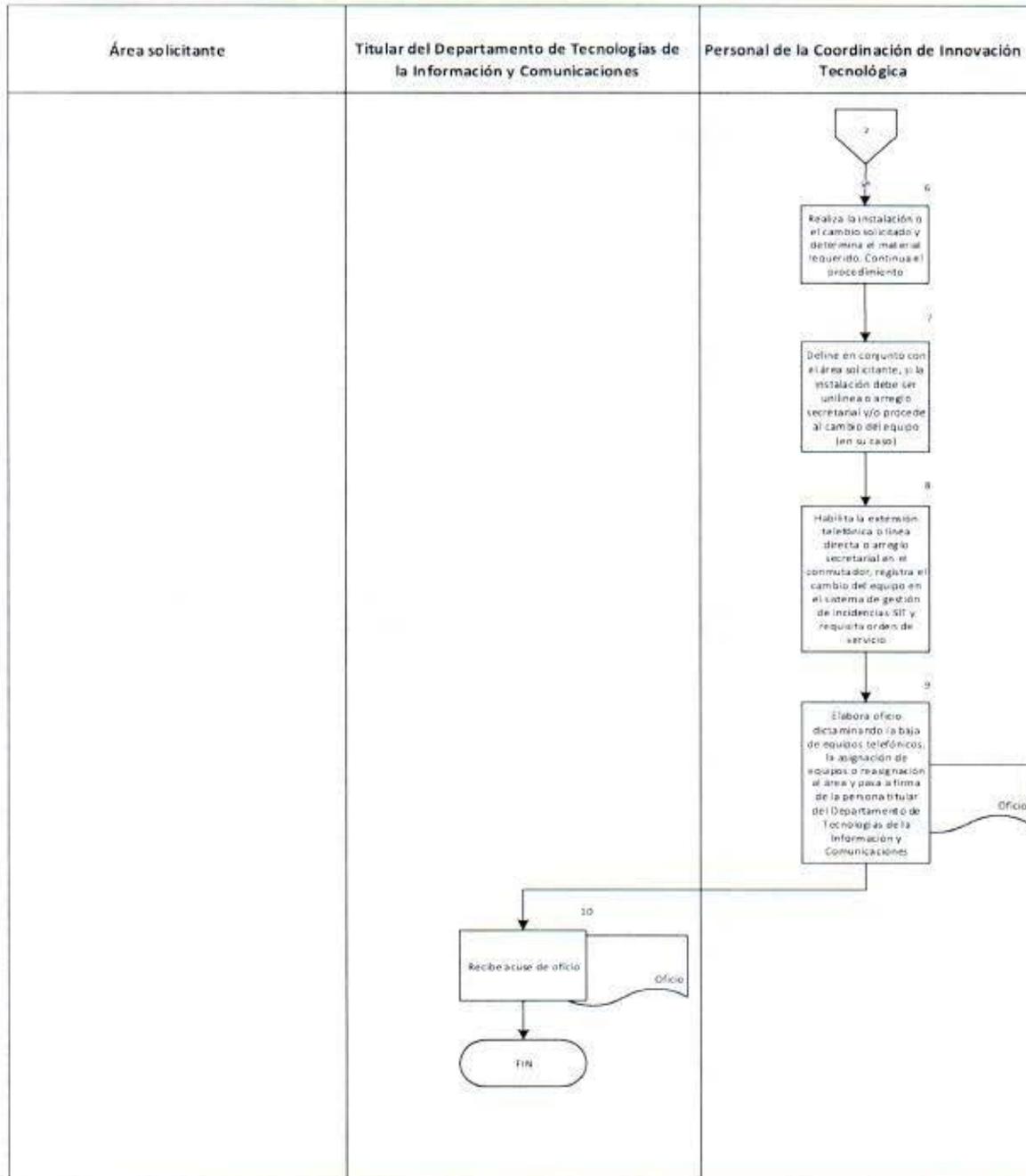
12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.



Rev. 10

Código: NCDPR082

Hoja 138 de 205



Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 139 de 205

5.0. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

6.0. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

7.0. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1. **Arreglo Secretarial (línea):** Se refiere a una extensión que es compartida por dos o más personas.
- 7.2. **Extensión telefónica:** Se refiere a una línea telefónica que consta de cuatro dígitos, considerada también como un número telefónico interno.
- 7.3. **Línea directa:** Se refiere a una línea telefónica que consta de diez dígitos, considerada como un número telefónico directo.

Handwritten notes in blue ink: "R.G." and "4" with a checkmark.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial.		Hoja 140 de 205

7.4. **SIT (Sistema de Incidencias Técnicas):** Aplicación informática que consiste en la captura de reportes de servicio de las áreas usuarias en donde se da seguimiento a cada reporte.

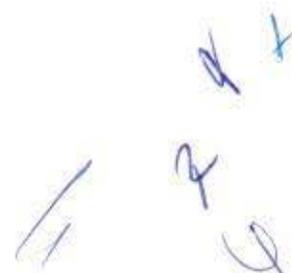
7.5. **Unilínea:** Se refiere a una extensión o línea directa que no se comparte.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 141 de 205

13. PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS VIDEOS DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

[Handwritten marks and signatures in blue ink]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 142 de 205

1.0. PROPÓSITO

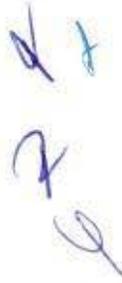
- 1.1. Establecer el procedimiento para generar copias de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), mediante la descarga de videograbaciones solicitadas por las áreas autorizadas, con el fin de proporcionar imágenes oportunas que contribuyan al desarrollo de sus actividades.

2.0. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas del Instituto que requieran una copia de seguridad de las videograbaciones del circuito cerrado de televisión a través de las áreas autorizadas para solicitarlos.

3.0. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 143 de 205

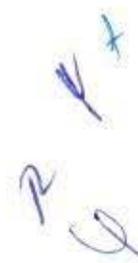
- 3.3. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sólo puede proporcionar copia de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) a las siguientes áreas: Dirección General, Unidad de Administración y Finanzas, Subdirección de Servicios Generales, Departamento de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Oficina de Representación en el Instituto (sus áreas que lo integran), Subdirección de Recursos Humanos y Organización y Departamento de Relaciones Laborales.
- 3.4. Para proporcionar una copia de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) el área autorizada debe informar al personal Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones lo más exacto posible, los siguientes datos: lugar exacto, fecha y hora del suceso que se quiere revisar, para ubicar la cámara cercana a la zona.
- 3.5. El solicitante debe considerar que sólo hayan transcurrido hasta 10 días naturales como máximo, del día en que ocurrió el suceso a la fecha de la solicitud, debido a que sólo se almacenan las videograbaciones en las NVR's o DVR's por un máximo de 20 días naturales.
- 3.6. El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del personal de la Coordinación de Soporte Técnico es responsable de:
 - 3.6.1. Atender la solicitud.
 - 3.6.2. Registrar la solicitud y conclusión en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).
 - 3.6.3. Acudir a la videograbadora digital correspondiente, al lugar señalado en la solicitud, para generar o no la(s) copia(s) de seguridad de las videograbaciones de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
 - 3.6.4. Proporcionar una USB provisional para que el área autorizada descargue el video de circuito cerrado de televisión generado.
 - 3.6.5. Entregar la copia de seguridad y notificarlo por escrito.
- 3.7. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe entregar por medio de oficio al área solicitante, la(s) copia(s) de seguridad




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 144 de 205

del(las) videograbacione(s) del Circuito Cerrado de Televisión, para su descarga, si fuese requerido podrán entregarse en medios ópticos (DVD o CD).

- 3.8. El personal de la Coordinación de Soporte Técnico, responsable de descargar las videograbaciones del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), debe registrar todas las asistencias técnicas, así como la solicitud de copias de seguridad en el sistema de incidencias técnicas (SIT).
- 3.9. El personal de la Coordinación de Soporte Técnico es responsable de revisar cada tercer día la funcionalidad y estado de las cámaras de TV, DVR, etc, y reportar alguna incidencia técnica en su funcionamiento de manera inmediata vía correo electrónico a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en caso de que el tiempo de restauración de la misma no sea inmediato, debe notificar vía correo electrónico a la Subdirección de Servicios Generales, que no habra videograbaciones en la cámara identificada con un desperfecto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 145 de 205

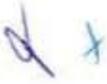
4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante oficio o correo electrónico la generación de una copia de seguridad del(los) videos del circuito cerrado de televisión.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe el oficio o correo electrónico y lo turna para su atención por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico.	Oficio o correo electrónico
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	3	Acude a la videgrabadora digital del lugar señalado en la solicitud, para generar o no la(s) copia(s) de seguridad de los videos de circuito cerrado de televisión. ¿Es posible generar la copia de seguridad del video del CCTV?	
	4	No. Informa al área usuaria que su solicitud no podrá realizarse, registra en el sistema de incidencias técnicas (SIT) y elabora correo electrónico con la notificación. Termina procedimiento.	



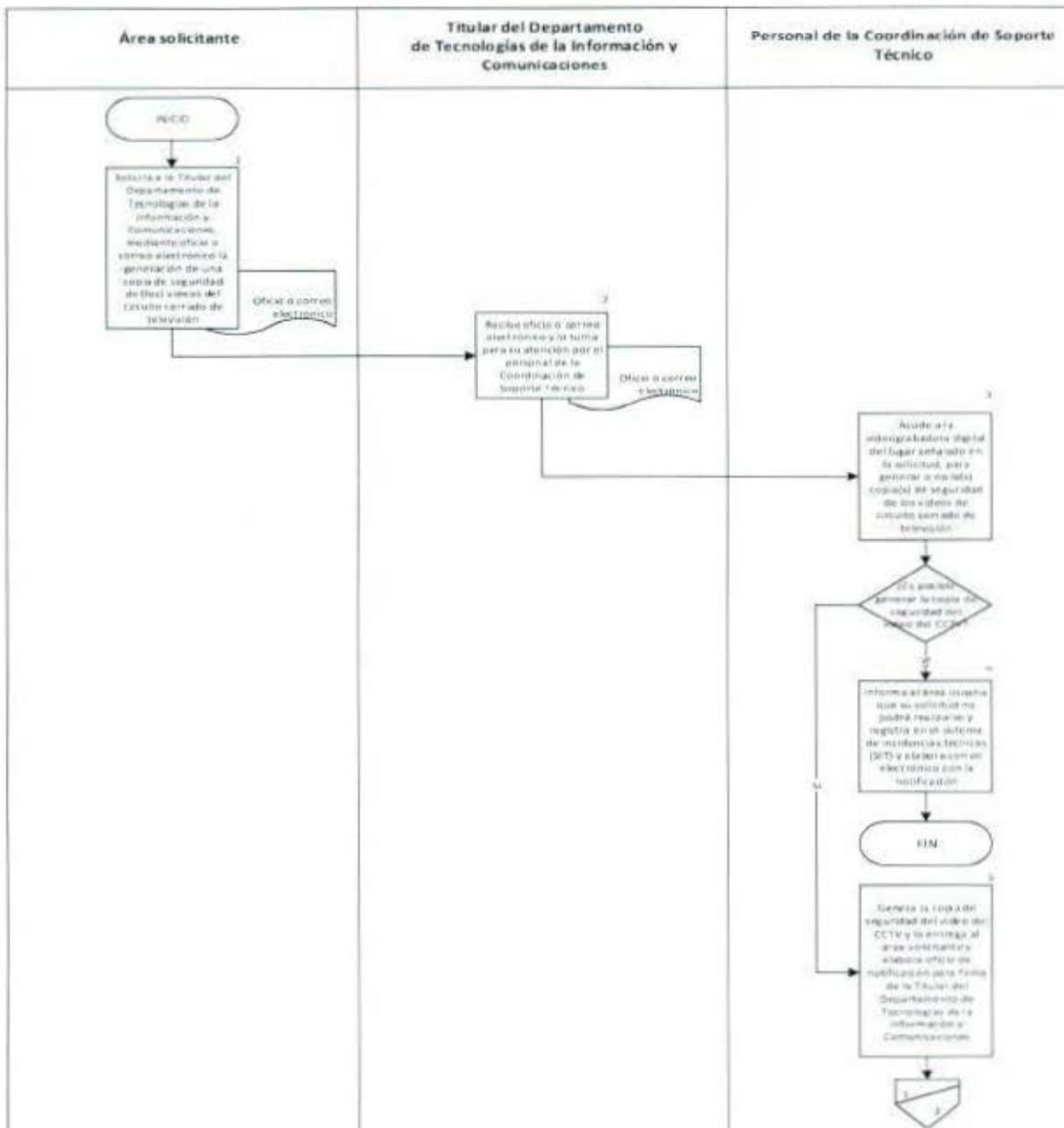

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 146 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	5	Si. Genera la copia de seguridad del video del CCTV y lo entrega al área solicitante y elabora oficio de notificación para firma de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Oficio
	6	Registra la realización del servicio en el sistema de gestión de incidencias SIT.	
	7	Mediante oficio entrega la copia de seguridad del video del CCTV solicitado en una USB y/o en un medio óptico. Termina el procedimiento	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 147 de 205

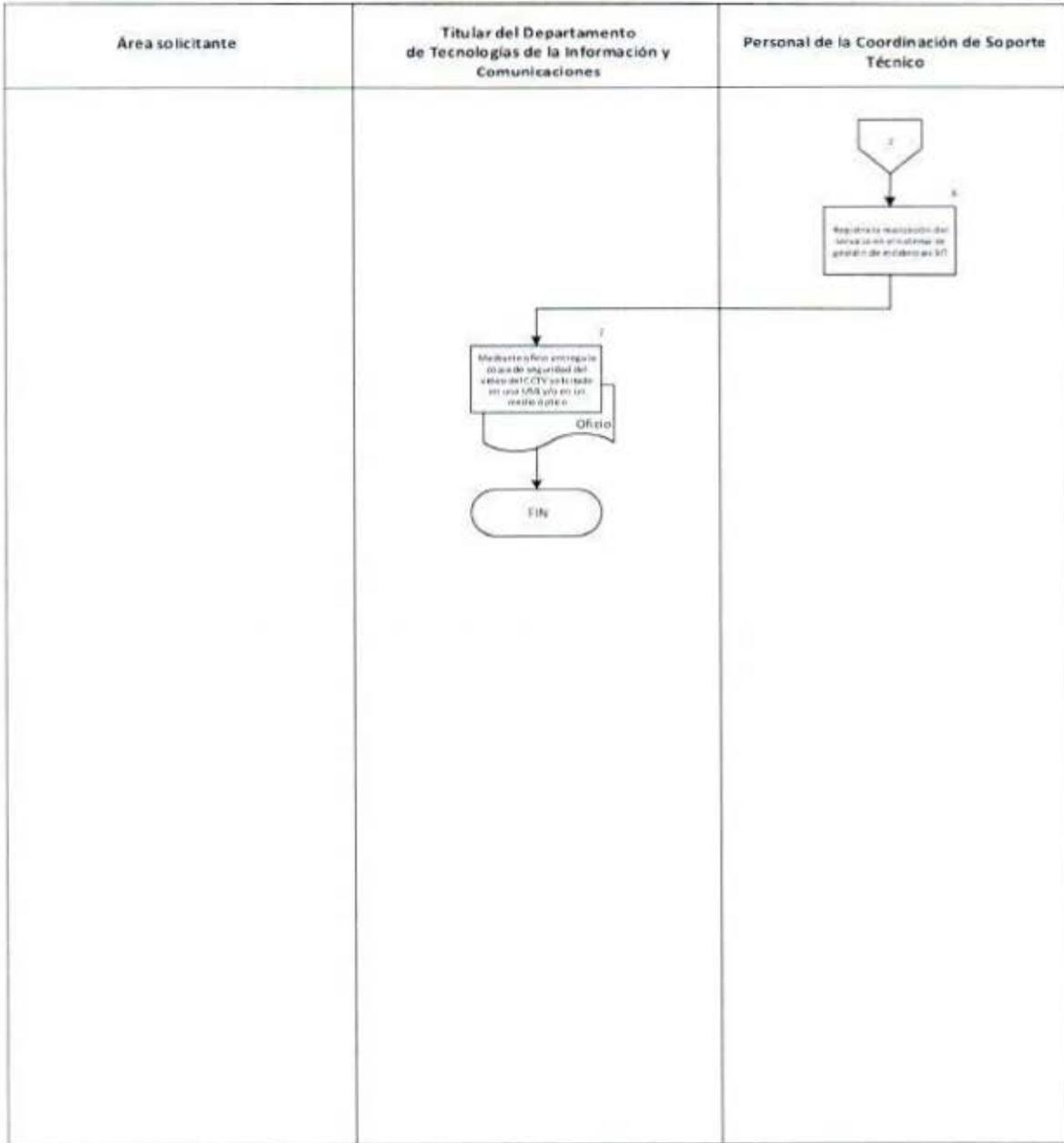
5.0. DIAGRAMA DE FLUJO

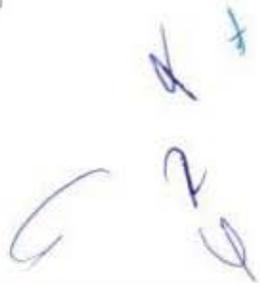







	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 148 de 205





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 149 de 205

6.0. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión, es una tecnología de videovigilancia diseñada para supervisar una diversidad de ambientes y actividades.
- 8.2. **DVR:** Digital Video Recorder (Grabador de Video Digital) es un dispositivo de grabación en formato digital.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión.		Hoja 150 de 205

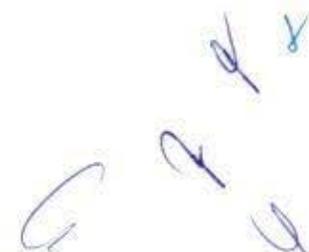
- 8.3. **NVR** (Network Video Recorder) o grabador de video en red, es un dispositivo que opera dentro de la red de datos y cuya principal función es la de almacenar videograbaciones en forma de datos que provienen de las cámaras IP que se conecten o se configuren en dicho dispositivo.
- 8.4. **USB**: Universal Serial Bus o memoria USB, es un tipo de dispositivos de almacenamiento de datos que utiliza circuitos de estado sólido para guardar datos e información.

9.0. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 151 de 205

14. PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Handwritten notes in blue ink, including a large '4' and some illegible characters.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 152 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Establecer los lineamientos para la publicación de contenidos, a través de la página web del Instituto, con el fin de apoyar a las áreas del Instituto en la difusión de información previamente validada por el personal enlace autorizado por Dirección de Área.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que soliciten la publicación de información en la página web del Instituto.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 El personal de la Coordinación de Redes debe coordinarse con el enlace designado en cada Dirección de área para la concentración y autorización de la información a publicar



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 153 de 205

en la Página Web Institucional, así como revisar la calidad de la información, validando ortografía y gramática de la misma, actividad que se realiza de forma anual.

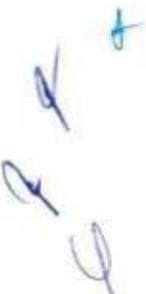
3.4 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sólo publica información (texto, imagen e hipervínculo) en la página web del Instituto, cuando la solicitud sea a través de oficio o correo electrónico y con tres días de anticipación, la información debe contener lo siguiente:

- Texto, imagen e hipervínculo a publicar.
- De acuerdo al ámbito de su competencia, la identificación de dónde deberá publicarse la información, en los apartados de la página web institucional.
- Título de la publicación.
- Adjuntar los archivos electrónicos con la información a publicar, y
- Vigencia de la publicación.

3.5 La información a publicar debe estar validada y aprobada por los enlaces autorizados en cada dirección de área del Instituto, por lo que el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sólo debe atender los requerimientos establecidos por los enlaces de las siguientes direcciones: Dirección General, Unidad de Administración y Finanzas, Dirección de Investigación, Dirección Médica, Dirección de Enseñanza y Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional, los cuales serán designados mediante oficio circular y difundidos al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y a las áreas que conforman al Instituto, para que a través de ellos se remitan las solicitudes de la información a publicar en la página web institucional.

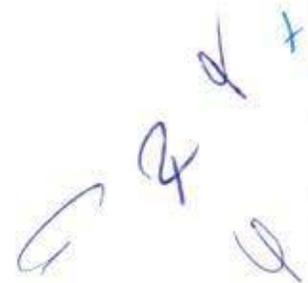
3.6 El personal de la Coordinación de Redes, debe dar seguimiento a los archivos electrónicos adjuntos a la solicitud (oficio o correo electrónico) cuando cumplan con las siguientes características:

- Texto: (formato Word y/u Hoja de Cálculo Excel),
- Imágenes: en tamaño igual o menor a 5Mb, en formato JPG o GIF,
- Fotografías: en tamaño igual o menor a 5Mb, en formato JPG o GIF. Asimismo, se debe adjuntar el consentimiento de aceptación firmado por la(s) persona(s) fotografiadas para su publicación en la página web institucional (si fuera el caso).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 154 de 205

- Documentos como artículos, folletos y/o trípticos, deben adjuntarse en formato PDF,
 - Hipervínculos: la(s) liga(s) que indique(n) la(s) página(s) destino.
- 3.7 El personal de la Coordinación de Redes, es responsable de atender la solicitud del área responsable publicando en la página web institucional la información del área solicitante.
- 3.8 El personal de la Coordinación de Redes, debe notificar y solicitar la revisión de la información publicada en la página web institucional, vía correo electrónico al área solicitante, anexando la evidencia de lo publicado e indicando la ubicación de la información.
- 3.9 El personal de la Coordinación de Redes, debe elaborar el oficio o correo electrónico de notificación informando al área solicitante lo realizado y adjuntando la evidencia.
- 3.10 El personal de la Coordinación de Redes debe coordinarse con el área solicitante para cumplir con los siguientes aspectos:
- 3.10.1 Revisar la información publicada y comunicar los cambios pertinentes de las inconsistencias encontradas, si es el caso.
 - 3.10.2 Informar la permanencia, actualización y/o retiro de la información publicada.
- 3.11 El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe solicitar de forma anual a los/as personas autorizadas como enlace por cada dirección de área, la revisión del contenido de la información publicada en la página web institucional, con la finalidad de revisar, depurar y actualizar los apartados de cada área.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 155 de 205

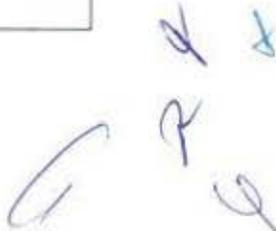
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita al enlace autorizado por Dirección de Área por medio de oficio o correo electrónico la publicación de información en la página web del Instituto.	Oficio y/o correo electrónico
Personal autorizado por Dirección de Área responsable de la información de la Página Web Institucional	2	Recibe la solicitud, revisa, evalúa y autoriza la publicación de la información solicitada por el área solicitante.	Oficio y/o correo electrónico
	3	¿La información solicitada para publicar en la Página Web Institucional resulta autorizada? No. Informa al área solicitante para revisión y modificación de la misma. Termina el procedimiento.	Oficio y/o correo electrónico
Personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	4	Si. Reenvía la solicitud autorizada al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con copia a la Coordinación de Redes. Continúa la actividad.	
	5	Recibe el oficio o correo electrónico, revisa que cuente con la validación y aprobación del enlace autorizado que corresponda, de acuerdo al área solicitante.	Oficio o correo electrónico




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 156 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes	6	¿La información a publicar se encuentra validada? No. Informa que no puede atenderse la solicitud, requiriendo la validación y aprobación del enlace correspondiente. Termina el procedimiento.	
	7	Si. Turna el oficio o correo electrónico a la Coordinación de Redes para su atención.	Oficio o correo electrónico
	8	Recibe el oficio o correo electrónico, revisa el contenido, así como los archivos electrónicos y determina. ¿El oficio o correo electrónico y archivos electrónicos contienen los requisitos solicitados?	Oficio y/o correo electrónico
Enlace autorizado por Dirección de Área responsable de la información de la Página Web Institucional	9	No. Avisa vía telefónica al enlace solicitante la falta de información. Regresa a la actividad 2.	
	10	Si. Realiza la publicación de la información en la página web institucional.	
	11	Revisa la publicación de la información en la página web institucional. ¿La información publicada es correcta?	Correo electrónico



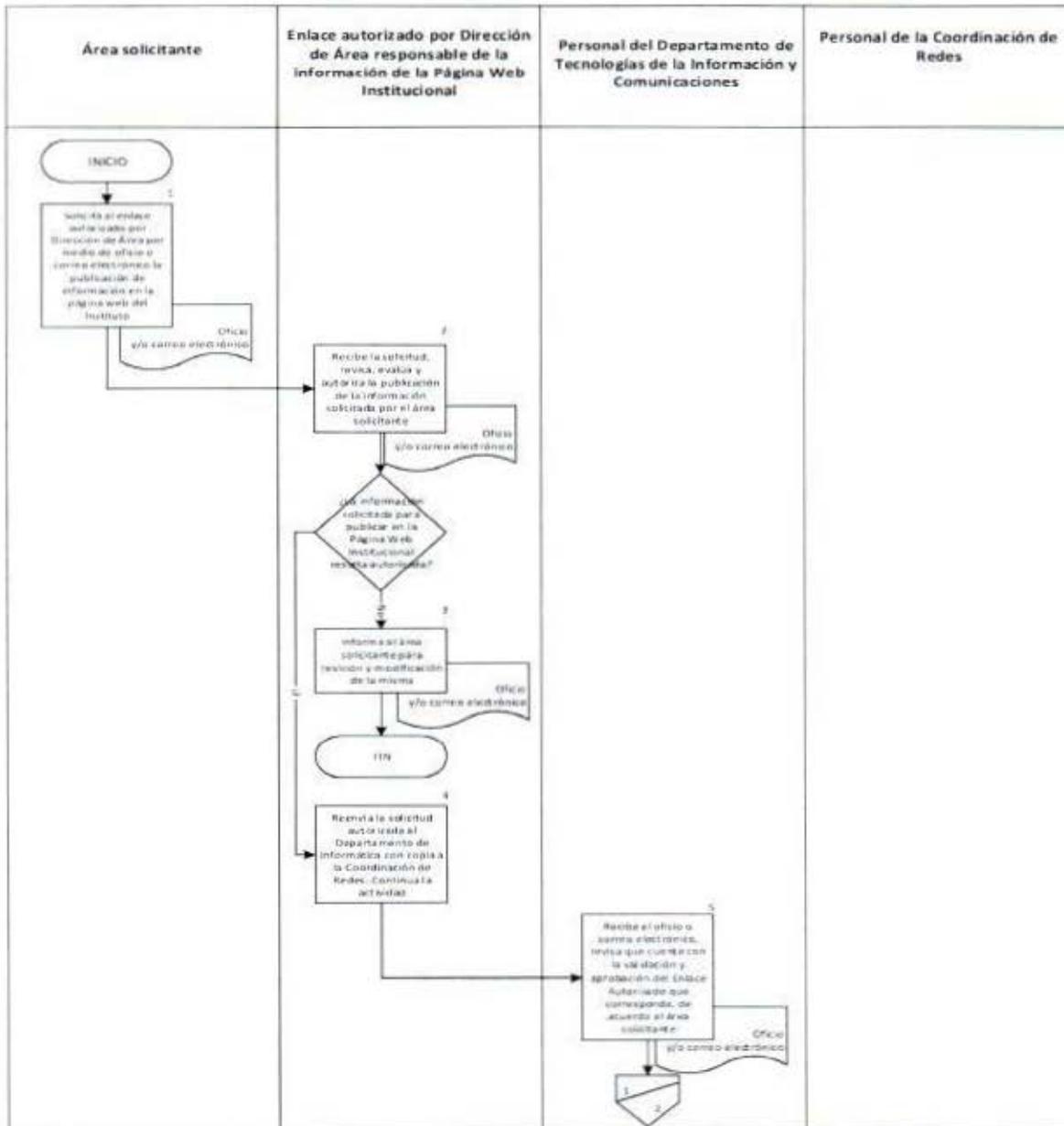
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 157 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes	12	No. Informa a la Coordinación de Redes las inconsistencias encontradas para que se realicen los cambios. Regresa a la actividad 6.	Oficio y/o correo electrónico
	13	Si. Aprueba la publicación y notifica a la Coordinación de Redes que la información publicada es correcta. Continúa la actividad.	
	14	Elabora el oficio y/o correo electrónico informando que la petición ha sido atendida y anexa evidencia de lo realizado. Termina el procedimiento	

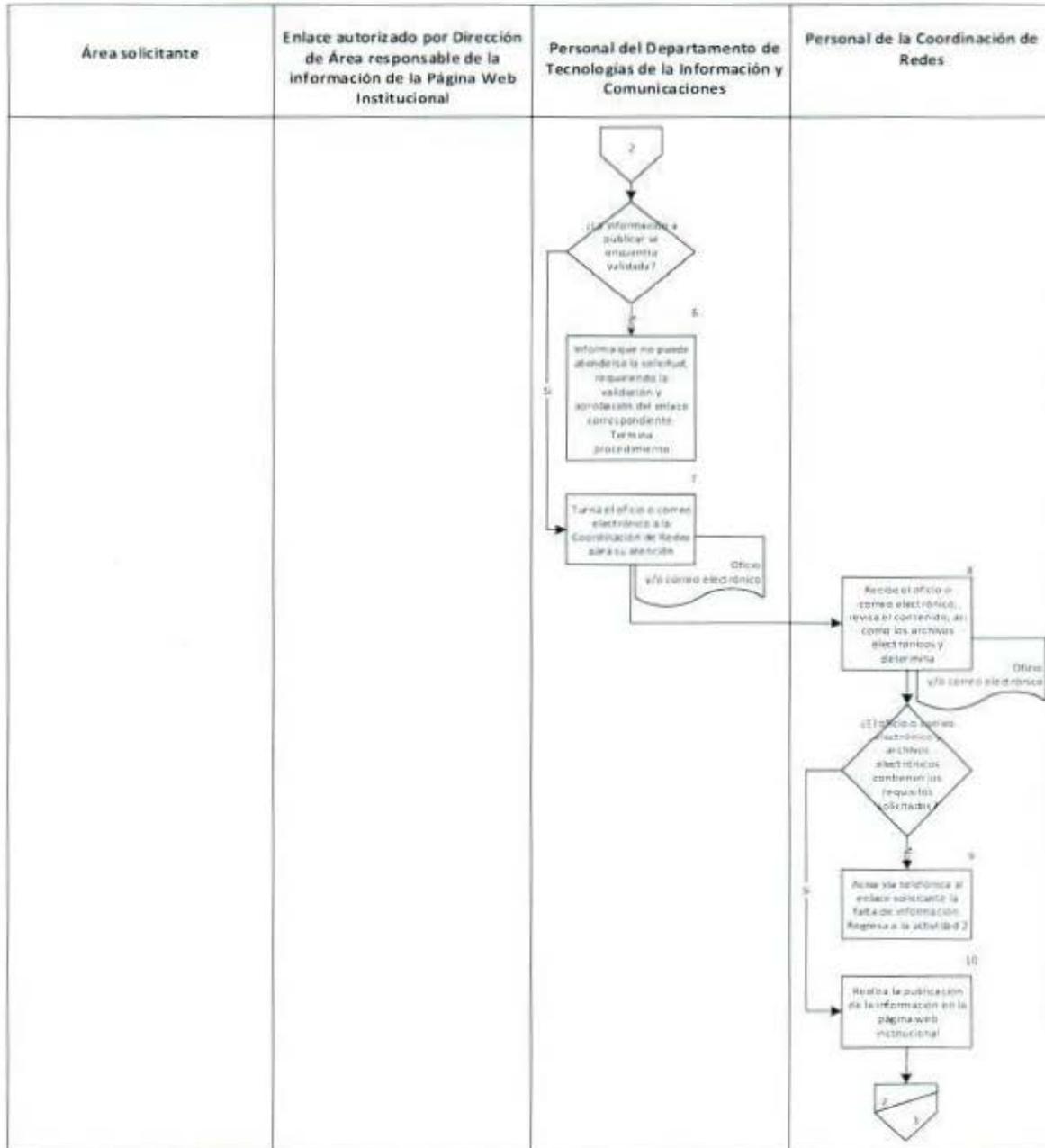
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'G' and several smaller initials.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 158 de 205

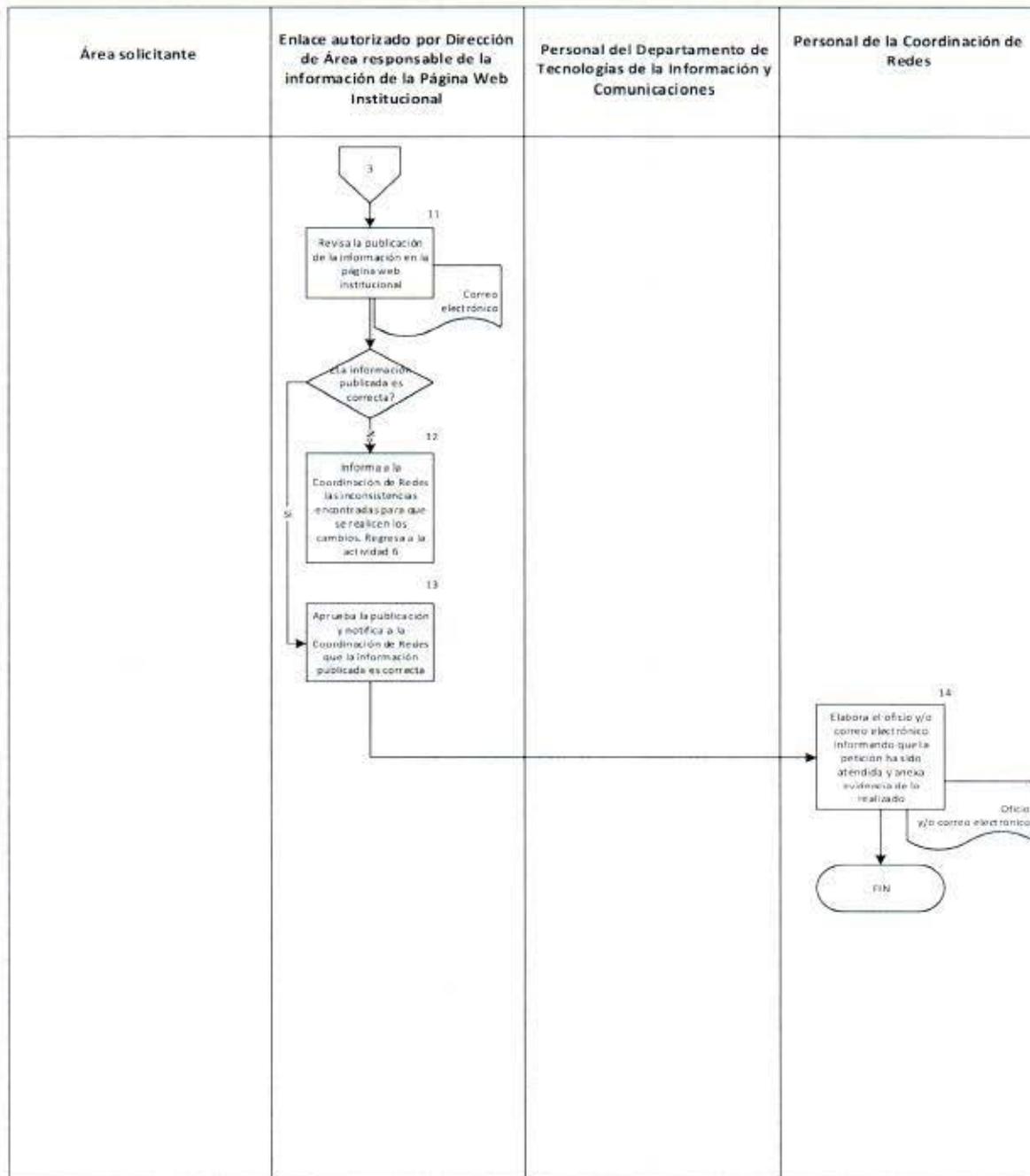
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO

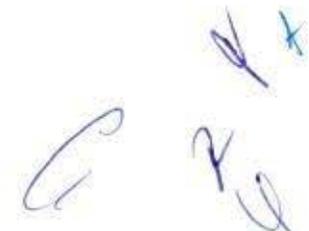




Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'G' and several smaller initials.





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 161 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **Hipervínculo:** Es un enlace normalmente entre dos páginas web de un mismo sitio, pero es también un enlace que apunta a una página de otro sitio web.
- 8.2 **JPG o GIF:** Son los formatos de imágenes más comunes y utilizados por las cámaras fotográficas digitales y otros dispositivos de captura de imagen. También es un formato para el almacenamiento y la transmisión de imágenes fotográficas en la World Wide Web.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional.		Hoja 162 de 205

8.3 **Página Web:** Se le llama también página electrónica, es un documento que contiene información electrónica capaz de contener texto, sonido, video, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas adaptadas para la llamada www (World Wide Web) que puede ser accedida mediante un navegador.

8.4 **PDF:** De sus siglas en ingles Portable Document Format, Formato de Documento Portátil. Es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 163 de 205

**15. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CONSUMIBLES
PARA LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN**

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 164 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Verificar el uso adecuado de los insumos utilizados en los equipos de impresión, mediante la revisión del estatus de consumo del toner, para contar con equipos disponibles en las diferentes áreas y contribuir al desarrollo de sus actividades en el Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que soliciten la publicación de información en la página web del Instituto.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2 Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3 Para la entrega de consumibles a las diferentes áreas del Instituto, el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sólo debe admitir el




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 165 de 205

vale de salida del Almacén de Varios en el formato establecido por el Departamento de Control de Bienes, debidamente requisitado (unidad de medida, cantidad solicitada y firma de la persona titular del área).

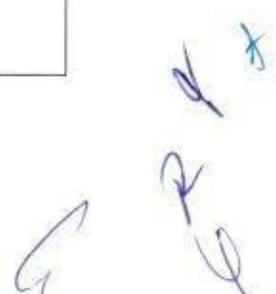
- 3.4 El Personal de la Coordinación de Soporte Técnico, debe acudir al área solicitante a revisar en el equipo de impresión, el estatus del consumo del tonner, así como validar el estatus del tambor, filminas, gomas, sensores (según sea el caso).
- 3.5 El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe verificar que reste en el consumo del tonner menos del 10% en los equipos, para que se autorice la entrega e instalación del mismo y en el caso de las refacciones del equipo estas deben indicar un desgaste total de la pieza para su sustitución.
- 3.6 Es responsabilidad del personal de la Coordinación de Soporte Técnico realizar el cambio del tonner, retirar el vacío en las diferentes áreas del Instituto y llevarlo al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones junto con el formato: Vale de salida del Almacén de Varios/Viveres INER-CB-01.
- 3.7 Es responsabilidad del personal de la Coordinación de Soporte Técnico, elaborar un listado de tonners vacíos para entregarlo al personal del Almacén de Varios, con el detalle de los tonners por caja, para que se realice la recolección y desecho de los mismos.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 166 de 205

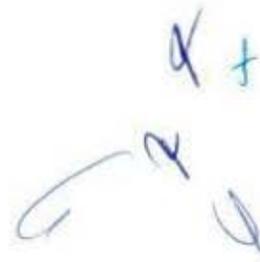
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Elabora el Vale de salida del Almacén de Varios/Viveres.	INER-CB-01
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe la solicitud de consumibles y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico para la verificación del consumible solicitado en el área usuaria.	INER-CB-01
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	3	Acude al área solicitante a revisar en el equipo de impresión, el estatus del consumo del tonner, así como validar el estatus del tambor, filiminas, gomas, sensores (según sea el caso).	
	4	Emite el visto bueno de la extracción del consumible solicitando al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para la firma de autorización para recoger el consumible en el Almacén de Varios. ¿Se aprueba la entrega de consumible?	
	5	No. Informa al área solicitante, que no se autoriza el surtimiento solicitado y se cierra la orden de servicio en el SIT. Termina el procedimiento.	



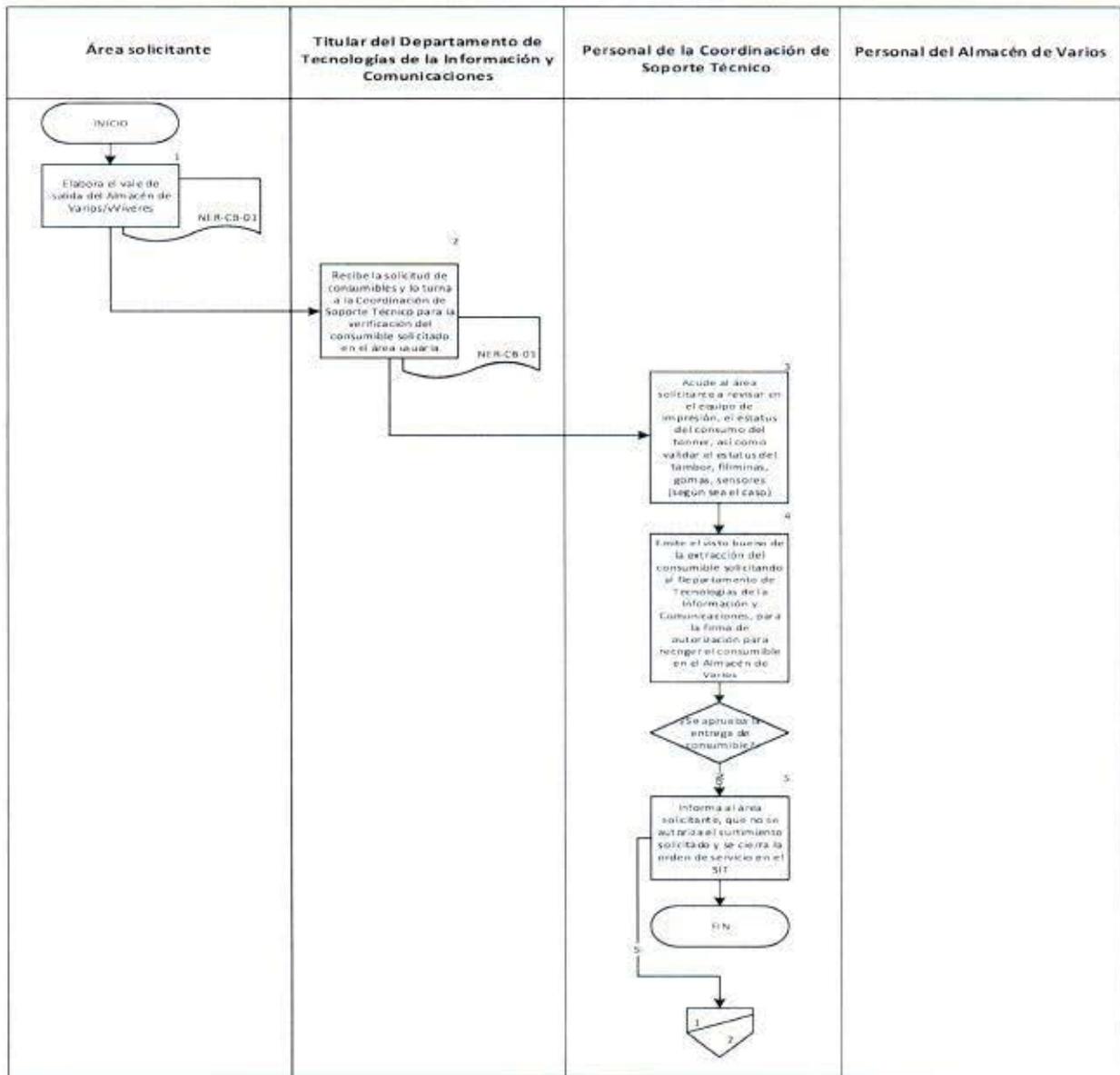
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 167 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico Personal del Almacén de Varios	6	Si. Firma el vale de salida del Almacén de Varios, a través de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se registra en el control interno.	INER-CB-01
	7	Acude al área solicitante a instalar el consumible o refacción solicitada por el área usuaria.	Listado
	8	Elabora un listado para entregar al personal de almacén de varios, los tonners vacíos recabados, para su resguardo y posterior recolección.	
	9	Realiza la solicitud de recolección de tonners vacíos almacenados en su área. Termina el procedimiento	



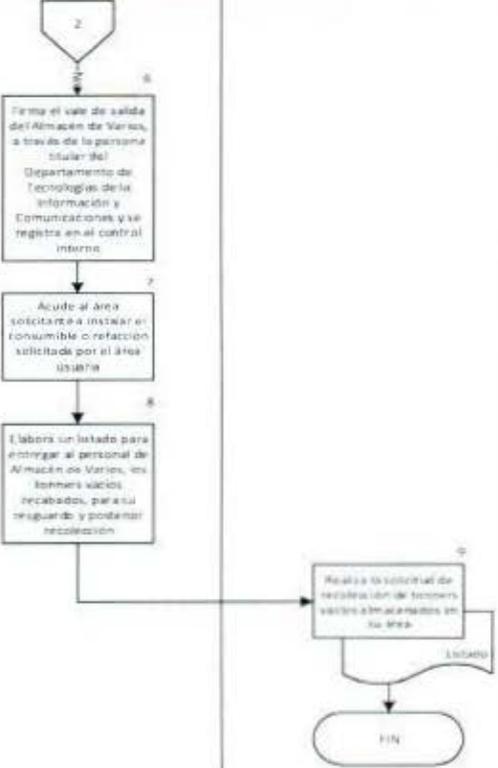
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 168 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 169 de 205

Área solicitante	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	Personal del Almacén de Varios
		 <pre> graph TD Start([2]) --> Step2[2. Firma el vale de salida del Almacén de Varios, a través de la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se registra en el control interno.] Step2 --> Step3[3. Acude al área solicitante a instalar el consumible o refacción solicitada por el área usuaria.] Step3 --> Step4[4. Elabora un listado para entregar al personal de Almacén de Varios, los formatos vacíos recabados, para su resguardo y posterior recolección.] Step4 --> Step5[5. Realiza la solicitud de recepción de consumibles almacenados en su área.] Step5 --> Step6([6. FIN]) </pre>	

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large arrow pointing left and some illegible scribbles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 170 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos		Código (cuando aplique)
6.1	Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud	N/P
6.2	Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Vale de salida del Almacén de Varios/Viveres.	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Almacén de Varios	INER-CB-01
7.2 Listado	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO

8.1 N/A.

Handwritten notes:
 R y +
 y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 171 de 205

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

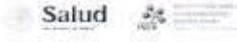
10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Vale de salida del Almacén de Varios/Viveres, INER-CB-01 .

Handwritten initials and marks in blue ink, including a large 'G' and the letters 'R', 'A', and 'H'.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión.		Hoja 172 de 205

**10.1 Vale de salida del Almacén de Varios/Viveres
INER-CB-01**


VALE DE SALIDA DEL ALMACÉN DE VARIOS/VIVERES


UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE BIENES

Área solicitante:	No. de Departamento:	Folio no.:
-------------------	----------------------	------------

Descripción	Unidad de medida	Cantidad		Código
		Solicitada	Surtida	

Ciudad de México, a _____ de _____ de _____

Solicitado por	Autorizado por	Recibido por
Nombres y Firmas		

INER-CB-01 (01.2025)


VALE DE SALIDA DEL ALMACÉN DE VARIOS/VIVERES


UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE BIENES

Área solicitante:	No. de Departamento:	Folio no.:
-------------------	----------------------	------------

Descripción	Unidad de medida	Cantidad		Código
		Solicitada	Surtida	

Ciudad de México, a _____ de _____ de _____

Solicitado por	Autorizado por	Recibido por
Nombres y Firmas		

INER-CB-01 (01.2025)

P
 R
 P

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 173 de 205

16. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA PLATAFORMA DE REUNIONES VIRTUALES

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'C' and 'R'.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 174 de 205

1.0 PROPÓSITO

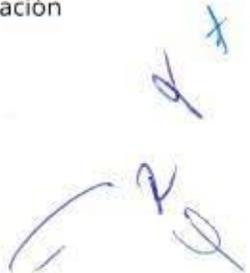
- 1.1 Proporcionar cuentas de acceso a la plataforma de reuniones virtuales, mediante la solicitud de las áreas directivas y la disponibilidad de cuentas, con la finalidad de favorecer el desarrollo de sesiones y/o eventos académicos que se realizan en el Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que soliciten el acceso a la plataforma de reuniones virtuales.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3. La titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe considerar el número de cuentas que se tengan activas y disponibles para asignación de las áreas usuarias en el Instituto.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 175 de 205

3.4. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe informar a las áreas usuarias los siguientes aspectos:

3.4.1. La cuenta para acceso a la plataforma es para uso exclusivo de la persona servidora pública del Instituto.

3.4.2. El uso de la cuenta es para actividades institucionales inherentes al cargo que desempeña cada persona usuaria.

3.5. Toda creación o cancelación de cuentas para la plataforma, deben ser solicitadas por la persona titular del área donde se encuentre adscrito/a el personal, mediante oficio o correo electrónico dirigido a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, indicando nombre completo del/a responsable de la cuenta, área donde labora, justificación de la actividad a desempeñar con la cuenta de la plataforma de reuniones virtuales y un correo electrónico el cual quedará registrado en la plataforma de videoconferencias.

3.6. El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del personal de la Coordinación de Redes es responsable de:

3.6.1. Atender las solicitudes recibidas.

3.6.2. Generar la cuenta de la plataforma de reuniones virtuales, utilizando el nombre completo del personal y correo electrónico con el que se registrará la cuenta en la plataforma.

3.6.3. Dar respuesta a la solicitud recibida en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por medio del requisitado del formato de asignación de cuenta, en el cual se plasmará el nombre completo del/a usuario/a, correo electrónico, área, rol asignado para el uso de la cuenta, las cláusulas de uso y las firmas requisitadas de la persona que entrega, autoriza y recibe.

3.7. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de la Coordinación de Redes debe solicitar al/a usuario/a la firma en el formato de asignación de cuenta estando de acuerdo en las cláusulas que vienen especificadas en el mismo.

3.8. La Coordinación de Redes debe enviar por correo electrónico copia del formato de




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 176 de 205

asignación de cuentas con las firmas requisitadas, así como las instrucciones y documentación de apoyo para el uso de la plataforma e informar a la persona usuaria lo siguiente:

- 3.8.1. Activar su cuenta y generar una contraseña de acceso para poder empezar a utilizarla.
- 3.8.2. En caso de fallas de la plataforma debe reportar la incidencia vía correo electrónico o llamada telefónica a la Coordinación de Redes.
- 3.9. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe cancelar las cuentas de usuario sólo cuando el/a titular de área solicite la cancelación de la cuenta por medio de oficio a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, indicando el nombre del personal y el correo electrónico registrado.
- 3.10. El personal de la Coordinación de Redes, debe dar de baja aquellas cuentas que no presenten actividad en un año y se debe notificar al área correspondiente vía oficio.
- 3.11. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe notificar al/a usuario/a lo siguiente:
 - 3.11.1. Queda prohibido el uso de la plataforma de reuniones virtuales para el uso de sesiones con fines políticos, partidista y electoral o de cualquier tipo de uso personal.
 - 3.11.2. Es responsabilidad de la persona usuaria el cuidado y uso correcto de la cuenta asignada en la plataforma de reuniones virtuales.
 - 3.11.3. Es responsabilidad de la persona usuaria salvaguardar la contraseña de la cuenta asignada en la plataforma de reuniones virtuales.
 - 3.11.4. En caso de que el/a usuario/a olvide la contraseña para acceder a la plataforma de reuniones virtuales, el personal de la Coordinación de Redes no podrá proporcionar la contraseña actual, el/a usuario/a tendrá que gestionar directamente, a través de la plataforma de reuniones virtuales la creación de una nueva contraseña .
 - 3.11.5. Es responsabilidad de la persona usuaria realizar un respaldo de las



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 177 de 205

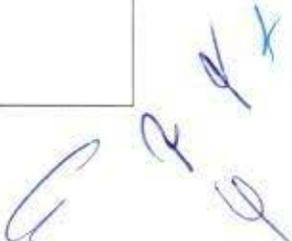
grabaciones que realice en su cuenta asignada en la plataforma, la cual debe guardar en el equipo de cómputo que utilice en el Instituto y no saturar el espacio asignado.

Handwritten initials in blue ink:
 R +
 P
 φ

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 178 de 205

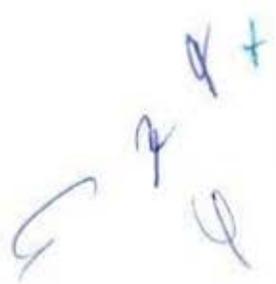
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones vía oficio o correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de la plataforma de reuniones virtuales.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe el oficio del área solicitante y lo turna a la Coordinación de Redes.	Oficio
Personal de la Coordinación de Redes	3	Recibe el oficio o correo electrónico de requerimiento y revisa si es una solicitud de creación y/o cancelación de cuenta de usuario para la plataforma de reuniones virtuales, revisa el formato de asignación/cambio/baja de cuenta para reuniones virtuales. ¿Solicita la creación de una cuenta para acceso a reuniones virtuales?	Oficio o correo electrónico /Formato
	4	No. Se solicita la cancelación de una cuenta de reuniones virtuales. Da de baja la cuenta de la plataforma de reuniones virtuales y notifica por medio del formato de asignación de cuenta o la baja de la misma con los datos registrados en la plataforma y solicita la firma de conformidad de la persona usuaria.	Formato



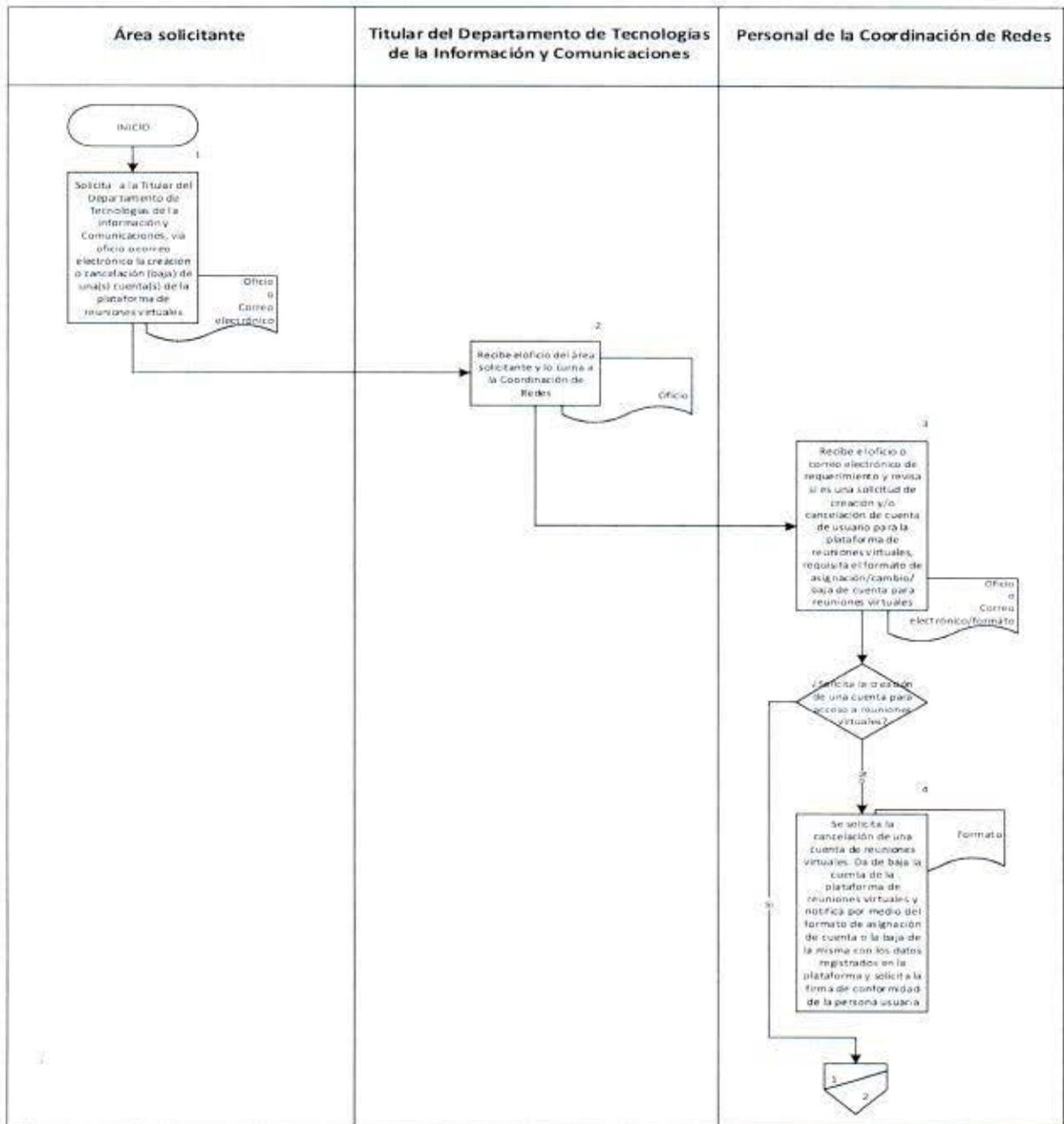
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 179 de 205

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	5	Si. Crea la cuenta de usuario para la plataforma de reuniones virtuales y notifica por medio del formato de asignación de cuenta la creación de la misma con los datos registrados en la plataforma y las firmas de entrega, autorización y validación.	Oficio o correo electrónico /formato
	6	<p>Recibe el correo electrónico de notificación de creación de cuenta por parte de la Coordinación de Redes y recibe otro correo electrónico por parte de la propia plataforma para la activación de la cuenta y creación de una contraseña para comenzar a utilizar la plataforma de reuniones virtuales.</p> <p style="text-align: center;">Termina el procedimiento</p>	Correo electrónico/formato



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 180 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





 P R F x



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

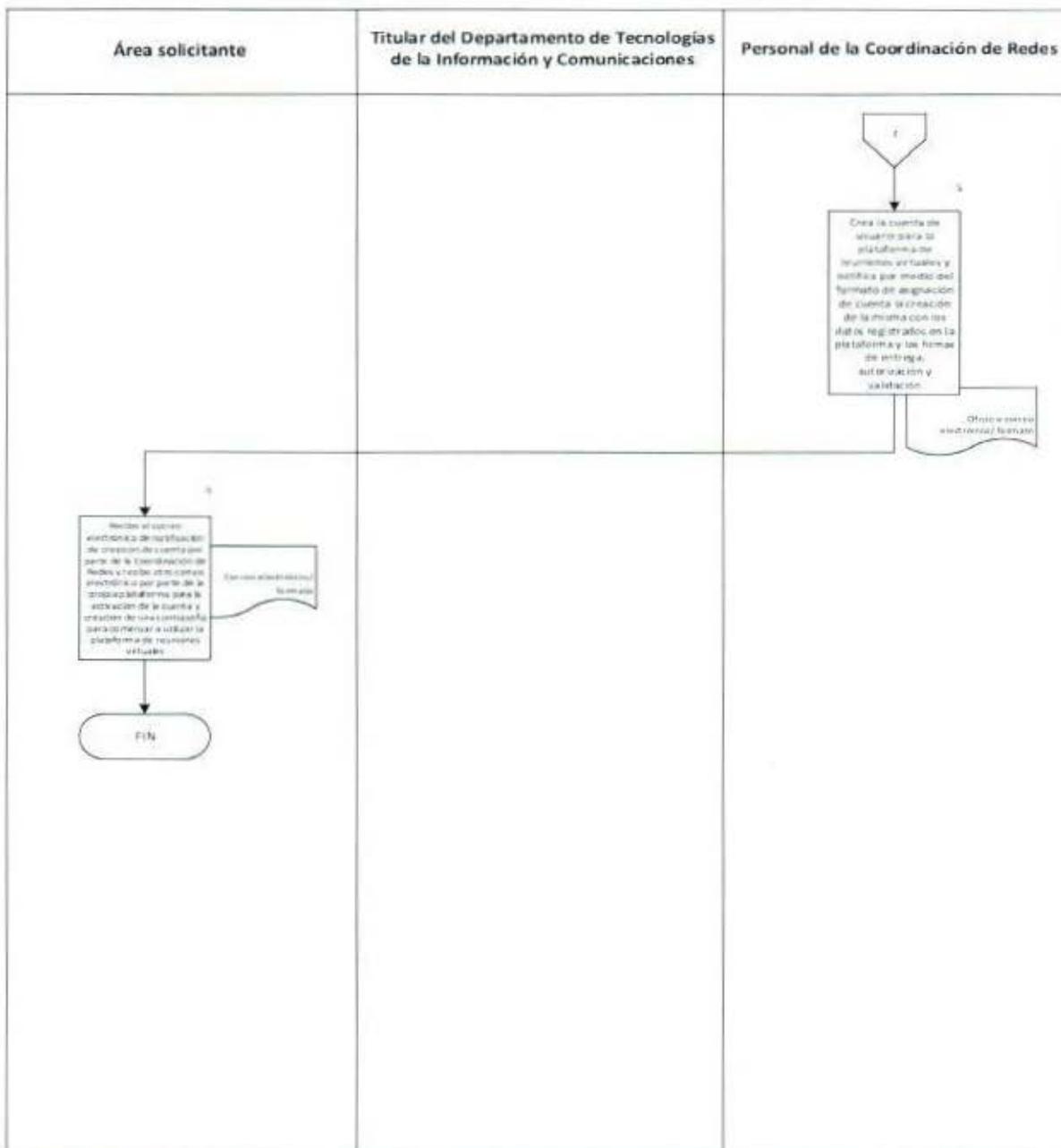
16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.



Rev. 10

Código:
NCDPR082

Hoja 181 de 205



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 182 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos		Código (cuando aplique)
6.1	Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2	Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
7.2 Formato	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO

8.1 N/A.

Handwritten notes:
G
R
P
x

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales.		Hoja 183 de 205

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.

Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 184 de 205

17. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS TÉCNICAS (SIT)

G R P x
φ

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 185 de 205

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Atender y documentar las incidencias técnicas por el personal de este Departamento relacionadas con los servicios que se brindan en materia de tecnologías de la información y comunicaciones a las diferentes áreas del Instituto, a través del registro y seguimiento en el Sistema de Incidencias Técnicas SIT, para otorgar un servicio oportuno a las áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que resuelve incidencias técnicas o da seguimiento a las mismas.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable para las personas usuarias de los servicios que solicitan al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

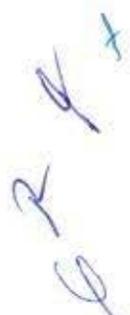
3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos
- 3.3. La cuenta de staff del SIT, es responsabilidad del personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 186 de 205

- 3.4. Toda creación o cancelación de cuentas de correo electrónico institucional para el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe ser solicitada por la persona Titular de este Departamento, indicando nombre completo de la persona responsable de la cuenta, Coordinación donde labora y que categorías atenderá.
- 3.5. Todas las incidencias técnicas realizadas por el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deben de ser registradas en el sistema, ya sea que hayan sido solicitadas por el/a usuario/a, o bien generadas a través de la página inicial (sit.iner.gob.mx) requisitando los datos solicitados en los formularios.
- 3.6. El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica será responsable de:
 - 3.6.1. Generar la cuenta de acceso al SIT con perfil de Staff nombre completo del personal, y en caso de ser necesario, un alias para la cuenta cuando exista un homónimo.
 - 3.6.2. El personal con perfil de staff, debe atender las categorías inherentes a cada Coordinación de la cual forma parte.
- 3.7. El personal usuario debe cambiar su contraseña y nombre en las opciones de su perfil, una vez iniciando sesión.
- 3.8. El personal usuario staff del SIT, debe reportar cualquier falla o incidencia con el sistema de incidencias técnicas SIT a la Coordinación de Innovación Tecnológica para su debida atención y solución.
- 3.9. El personal usuario staff del SIT, podrá adjuntar archivos de hasta 20 Mb.
- 3.10. Cuando el personal usuario staff del SIT deje de laborar, debe notificarlo para realizar la baja correspondiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 187 de 205

3.11. La persona Titular de la Coordinación de Innovación Tecnológica, es responsable de realizar mejoras al sistema, respaldos de la información contenida en el mismo, así como generar las estadísticas necesarias para medir la productividad de las coordinaciones que conforman el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como los servicios atendidos por cada persona del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 188 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Solicita a la Coordinación de Innovación Tecnológica vía correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de staff del SIT.	Correo electrónico
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	2	Recibe la solicitud de requerimiento y revisa si es una solicitud de creación y/o cancelación de cuenta de staff del SIT. ¿Se solicita la creación de una cuenta de staff del SIT?	Correo electrónico
	3	No. Solicita la cancelación de una cuenta de staff del SIT. Da de baja la cuenta de staff del SIT. Termina procedimiento.	
	4	Si. Crea la cuenta de staff en el sistema de incidencias SIT, y asigna las categorías correspondientes a la coordinación de la cual forma parte la persona usuaria.	
	5	Envía el correo electrónico de notificación de cuenta y contraseña inicial y la envía a la persona usuaria solicitante con copia al titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Correo electrónico





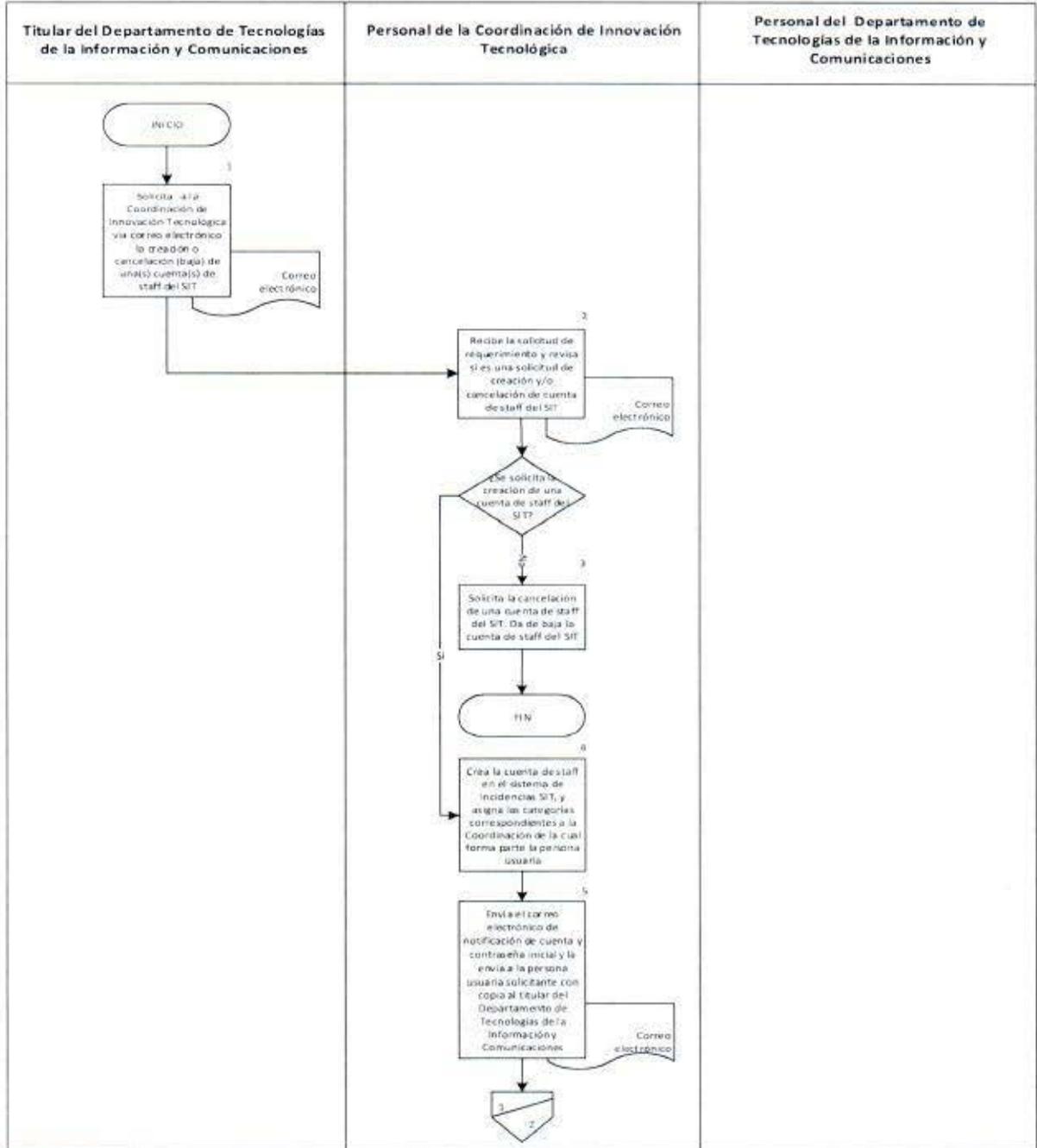


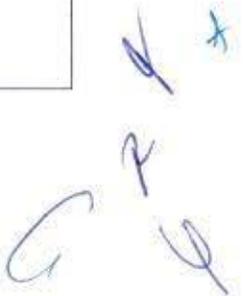

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6	Recibe el correo notificando la creación de la cuenta de staff del SIT y las categorías asignadas.	Correo electrónico
	7	Registra todos los servicios atendidos en el Sistema de Incidencias Técnicas SIT.	
		Termina el procedimiento	

Handwritten marks:
R
φ
+

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 190 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO







Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	Personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 <pre> graph TD Start([2]) --> Step1[Recibe el correo notificando la creación de la cuenta de staff del SIT y las categorías asignadas] Step1 --> Step2[Registra todos los servicios solicitados en el sistema de incidencias técnicas SIT] Step2 --> End([FIN]) Note[6. Correo electrónico] -.-> Step1 Note[7] -.-> Step2 </pre>		

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 192 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

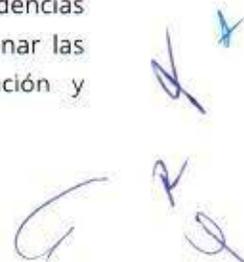
Documentos		Código (cuando aplique)
6.1	Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2	Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas.	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Correo electrónico.	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

8.0 GLOSARIO

- 8.1 **Categoría:** Temas que cada coordinación que forma parte del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene en el ámbito de su competencia y especialización.
- 8.2 **Cuenta de staff del SIT:** Cuenta para iniciar sesión desde la plataforma de incidencias Técnicas con el objetivo de dar seguimiento, responder, documentar y solucionar las incidencias presentadas en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).		Hoja 193 de 205

8.3 MB: Megabytes.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/A.

Handwritten initials: G, R, A, C

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 194 de 205

18. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PARA EL ACCESO AL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Handwritten signature and initials

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 195 de 205

1.0 PROPÓSITO

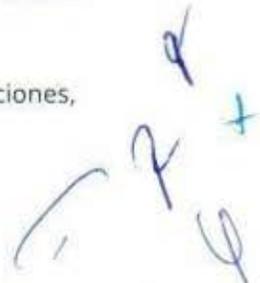
- 1.1. Apoyar en la comunicación interna y externa del personal del Instituto ,a través de la asignación de una cuenta de correo electrónico, para el desarrollo eficiente de sus actividades.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las áreas que soliciten el acceso al correo electrónico institucional.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

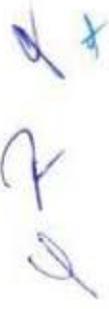
- 3.1. La persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de mantener actualizado este procedimiento en colaboración con las personas adscritas, quienes deben dar cumplimiento al mismo, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, evitando la duplicidad de funciones.
- 3.2. Las personas adscritas al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben contribuir con la conservación de la documentación generada con motivo de sus actividades, de conformidad con la clasificación archivística y Catálogo de Disposición Documental que corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivos.
- 3.3. La titular del Departamento debe asignar cuentas de correo electrónico considerando la disponibilidad de la totalidad de cuentas en el Instituto.
- 3.4. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones,



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 196 de 205

debe informar a la persona usuaria solicitante sus obligaciones como usuario/a del correo electrónico:

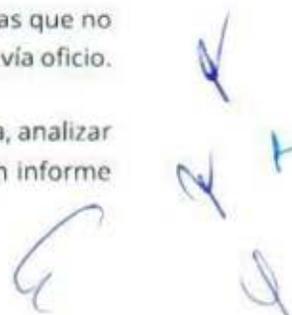
- 3.4.1. El correo electrónico institucional es para uso exclusivo de la persona servidora pública
- 3.4.2. Las cuentas autorizadas de correo electrónico institucional deben utilizarse exclusivamente para actividades que estén relacionadas con los propósitos y funciones institucionales que desempeñen las personas servidoras públicas del Instituto.
- 3.4.3. Elegir ingresar a su correo electrónico institucional por medio de algún cliente de correo electrónico POP3 o IMAP o navegador de internet, entre otras; y deberá cambiar su contraseña, la cual sólo será de su conocimiento.
- 3.4.4. Reportar cualquier falla o incidencia en la recepción o emisión de correos electrónicos a la Coordinación de Innovación Tecnológica.
- 3.4.5. La persona usuaria del correo electrónico institucional, podrá adjuntar archivos de hasta 20 Mb.
- 3.4.6. Queda prohibida la recepción e intercambio de archivos con datos, imágenes o videos, de contenido pornográfico, propagandístico, político, partidista y electoral o de cualquier tipo de uso personal.
- 3.4.7. Esta prohibido el envío interno o hacia el exterior de correos SPAM de cualquier índole. Se consideran correos spam aquellos no relacionados con las funciones específicas a los procesos de trabajo. Los correos masivos institucionales que por necesidades específicas de un área requieran ser enviados a todo el Instituto, deberán ser solicitados por oficio o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que sea autorizado el envío de los mismos.
- 3.4.8. Queda prohibido abrir archivos recibidos con sospecha de SPAM. La persona usuaria debe notificar al personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica cualquier mensaje de correo que considere sospecha de SPAM, para que se verifique su contenido.
- 3.4.9. Salvaguardar la contraseña del correo electrónico institucional, cambiándola de forma periódica, en caso de olvidarla el personal de la



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 197 de 205

Coordinación de Innovación Tecnológica no podrá proporcionar la contraseña actual, por lo que se creará una nueva contraseña temporal, una vez que la persona usuaria haya hecho la solicitud por correo electrónico y/o oficio a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- 3.4.10. La persona usuaria debe hacer copias y/o respaldos de la información contenida en su buzón, así como depurar periódicamente la información contenida en el mismo, en caso de desconocer las herramientas para la realización de estas acciones podrá solicitar asistencia técnica al personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica.
- 3.5. El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica es responsable de:
- 3.5.1. Atender las solicitudes recibidas.
 - 3.5.2. Generar la cuenta de correo electrónico institucional, utilizando el nombre completo del personal, y en caso de ser necesario, un alias para la cuenta cuando exista un homónimo.
 - 3.5.3. Dar respuesta a la solicitud recibida en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por medio de oficio, enviando los datos de la cuenta del correo electrónico institucional generada, indicando usuario y contraseña, a una cuenta de correo alterna proporcionada por el área requirente.
- 3.6. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debe cancelar las cuentas de correo electrónico institucional sólo cuando la persona titular del área notifique la cancelación de la cuenta por medio de oficio o correo electrónico a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, indicando el nombre del personal y el correo electrónico registrado. Asimismo, deberá indicar si requiere respaldo de la información contenida en el correo.
- 3.7. La Coordinación de Innovación Tecnológica, debe dar de baja aquellas cuentas que no presenten actividad en más de un año y se notificará al área correspondiente vía oficio.
- 3.8. Es responsabilidad del personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, analizar el contenido de un archivo SPAM para su liberación o no, así como emitir un informe



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 198 de 205

de dicho análisis dirigido a la persona usuaria y con copia a la persona titular del área.

- 3.9. El personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe notificar de forma anual vía oficio o correo electrónico dirigido a las personas titulares de las direcciones de área, las cuentas de correo institucional dadas de baja, de esta forma se mantendrá actualizada la base de datos de correos institucionales.



 R P x

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 199 de 205

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita a la persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones vía oficio o correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de correo electrónico.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe oficio o correo electrónico del área solicitante y lo turna a la Coordinación de Innovación Tecnológica.	Oficio o correo electrónico
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	3	Recibe el oficio o correo electrónico de requerimiento y revisa si es una solicitud de creación y/o cancelación de correo electrónico institucional.	Oficio o correo electrónico
		¿Se solicita la creación de una cuenta de correo electrónico?	
	4	No. Se solicita la cancelación de una cuenta de correo electrónico. Da de baja la cuenta de correo electrónico institucional. Termina el procedimiento.	
	5	Si. Crea la cuenta de correo electrónico institucional y envía correo de notificación de cuenta y contraseña inicial, al área solicitante.	Correo electrónico



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 200 de 205

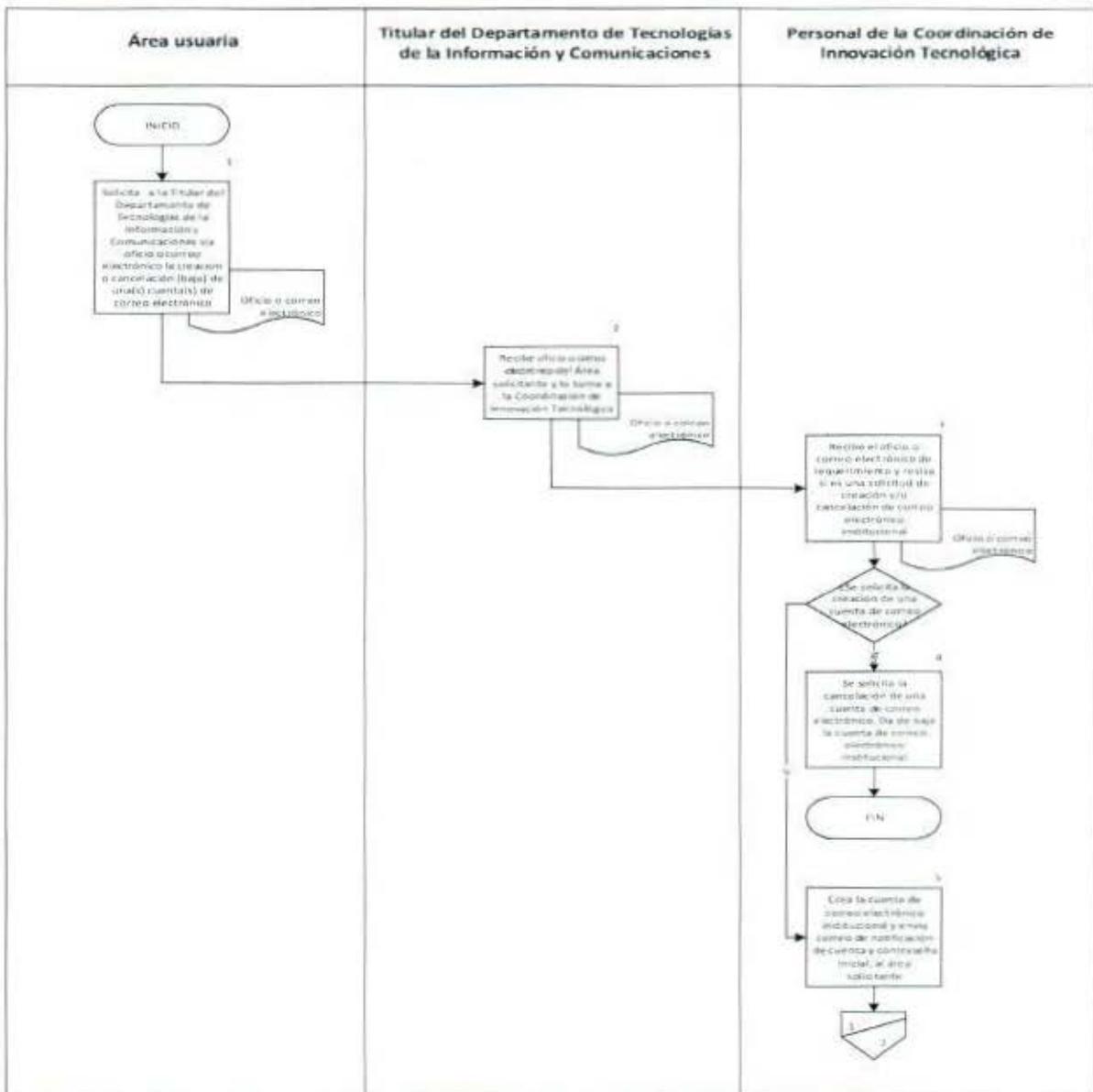
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	6	Elabora oficio informando la creación o baja de la cuenta de correo institucional.	Oficio
	7	Recibe el oficio notificando de la creación o baja de cuenta de correo.	Oficio
		Termina el procedimiento	

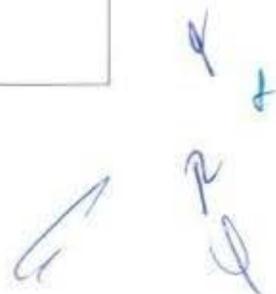


 R P x
 P

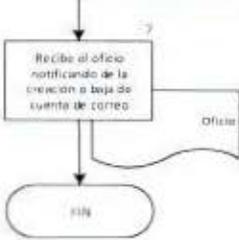
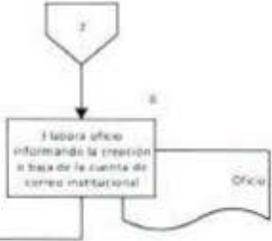
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 201 de 205

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 202 de 205

Área usuaria	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica
		




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 203 de 205

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

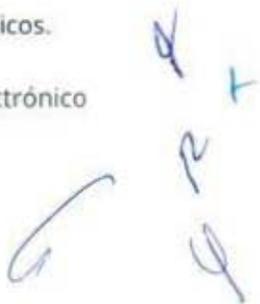
Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/P
6.2 Manual de Organización Específico de la Unidad de Administración y Finanzas	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Correo electrónico	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y	N/A
7.2 Oficio	Lo que se establece el Catálogo de Disposición Documental	Departamento de Tecnologías de la Información y	N/A

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. **Correo electrónico institucional:** Herramienta y medio de comunicación electrónico proporcionado a los servidores públicos del INER para el desarrollo de sus funciones encomendadas.
- 8.2. **Espacio de almacenamiento:** Espacio asignado para almacenar los correos electrónicos.
- 8.3. **IMAP:** Internet Message Access Protocol, le permite acceder a su correo electrónico



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 204 de 205

dondequiera que esté, desde cualquier dispositivo. Cuando lee un mensaje de correo electrónico con IMAP, en realidad no lo descarga ni almacena en el equipo; en su lugar, lo está leyendo desde el servicio de correo electrónico.

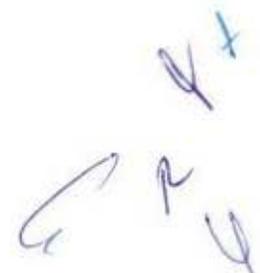
- 8.4. **POP3:** Post Office Protocol, se basa en la descarga de los correos almacenados en el servidor al equipo local.
- 8.5. **Responsable de área:** Directores de área, Jefes(a) de Departamento, Jefes(a) de Servicio Clínico y Jefes(a) de Oficinas.
- 8.6. **SPAM:** Mensajes de correo electrónico no solicitado, no deseado o con remitente no conocido que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
09	31/octubre/2022	Actualización de políticas, normas y lineamientos.
10	11/agosto, 2025	Actualización de procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales que establecen el modelo organizacional y de operación de las Unidades de Administración y Finanzas.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- 10.1. N/A.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 10
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Código: NCDPR 082
			Hoja 205 de 205

IV. APROBACIÓN DEL MANUAL

Realizó



Lcda. Berenice Alejo Vargas
Titular del Departamento de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Revisó



Lcda. Ana Cristina Garcia Morales
Titular del Departamento de Asuntos Jurídicos
y Unidad de Transparencia



Lcda. Gabriela Flores Martínez
Personal del Departamento de Planeación

Sancionó



L.C.P. Rosa María Vivanco Osnaya
Titular del Departamento de Planeación

Autorizó



Mtra. Sandra Angélica Zamora Rodríguez
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

FECHA DE APROBACIÓN:	DÍA	MES	AÑO
	11	08	2025