



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
RESPIRATORIAS
ISMAEL COSÍO VILLEGAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



OCTUBRE, 2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082

ÍNDICE	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
I. OBJETIVO DEL MANUAL	2
II. MARCO JURÍDICO	3
III. PROCEDIMIENTOS	17
1. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	17
2. ELABORACIÓN DE DICTAMINACIONES TÉCNICAS PARA LA PROVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS Y SOFTWARE	24
3. REVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS DE NUEVA ADQUISICIÓN Y/O ARRENDAMIENTO	36
4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO	45
5. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A BIENES INFORMÁTICOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO	52
6. PRÉSTAMO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, IMPRESORA O MULTIFUNCIONAL	64
7. ASESORÍA Y APOYO PARA EL USO DE SOFTWARE Y HARDWARE	72
8. ACCESO A LA RED DE DATOS INSTITUCIONAL	80
9. ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	89
10. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA(S) FUNCIONALIDAD(ES) EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	97
11. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS Y BASES DE DATOS ELECTRÓNICAS	107
12. PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UNA EXTENSIÓN TELEFÓNICA, UNA LÍNEA DIRECTA O UN ARREGLO SECRETARIAL	114
13. GENERACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS VIDEOS DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN	123
14. PUBLICAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	131
15. CONTROL DE CONSUMIBLES PARA LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN	141
16. ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA PLATAFORMA DE REUNIONES VIRTUALES	150
17. ACCESO AL SISTEMA DE INCIDENCIAS TÉCNICAS (SIT)	160

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082

18. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS PARA EL ACCESO AL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL 169

IV. APROBACIÓN DEL MANUAL 178

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 1 de 178

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos ha sido actualizado para que el personal que labora en el Departamento de Informática 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 Titular del Departamento de Informática, con asesoría del Departamento de Planeación y autorizada por la Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional, y estará disponible para consulta y difusión en la Página Web Institucional.

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 2 de 178

I. OBJETIVO

Establecer las políticas, normas y desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Informática, 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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 3 de 178

II. MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DOF. 05-02-1917. Última reforma publicada DOF 28-05-2021.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

DOF 29-12-1976. Última reforma publicada DOF 09-09-2022.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

DOF 26-05-2000. Última reforma publicada DOF 29-11-2019.

Ley Federal de Austeridad Republicana.

DOF 19-11-2019.

Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

DOF 04-04-2013 Última reforma publicada DOF 11-05-2022.

Ley General de Salud.

DOF 07-02-1984. Última reforma publicada DOF 16-05-2022.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

DOF 18-17-2016. Última reforma publicada DOF 22-11-2021.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

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

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 14-05-1986. Última reforma publicada DOF 01-03-2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 4 de 178

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

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

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DOF 04-01-2000. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 09-05-2016. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 04-05-2015. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

DOF 31-12-2004. Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Ley General de Archivos.

DOF 15-06-2018. Última reforma publicada DOF 05-04-2022.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DOF 30-03-2006. Última reforma publicada 27-02-2022.

Ley General de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

DOF 01-02-2007. Última reforma publicada 29-04-2022.

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

DOF 19-12-2002. Última reforma publicada DOF 11-05-2022.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 5 de 178

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

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

Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio Fiscal de 2022.

DOF 12-11-2021.

Ley Federal de Austeridad Republicana.

DOF 19-11-2019.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

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

CÓDIGOS

Código Civil Federal.

DOF 26-05-1928. Última reforma publicada DOF 11-01-2021.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

DOF. 24-02-1943. Última reforma publicada DOF 07-06-2021, Declaratoria de invalidez de artículo transitorio de decreto de reforma por Sentencia de la SCJN, DOF 18-02-2022.

Código Penal Federal.

DOF 14-08-1931. Última reforma publicada DOF 12-11-2021.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

DOF 05-03-2014. Última reforma publicada DOF 19-02-2021.

Código Fiscal de la Federación.

DOF 31-12-1981. Última reforma publicada 05-01-2022.

Código de Comercio.

DOF 07-10-1889. Última reforma publicada 30-12-2021.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 6 de 178

Código de Ética de la Administración Pública Federal.
DOF 08-02-2022.

REGLAMENTOS

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
DOF 09-08-1999. Última reforma publicada DOF 12-02-2016.

Reglamento de la Ley Federal de 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 17-07-2018.

Reglamento Federal de Seguridad, y Salud en el Trabajo.
DOF 13-11-2014.

Reglamento de Insumos para la Salud.
DOF 15-03-1999. Última reforma publicada DOF 31-05-2021.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 28-07-2010. Última reforma publicada DOF 02-06-2022.

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 Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006. Última reforma publicada DOF 13-11-2020.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 7 de 178

DECRETOS

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 2019-2024.

D.O.F. 30-08-2019.

Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.

DOF 23-04-2020.

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.

Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional.

DOF 04-06-2015.

Guía de Implementación de la Política de Datos Abiertos.

DOF 18-06-2015.

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DOF 09-08-2010. Última reforma publicada DOF 03-02-2016.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 8 de 178

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.

DOF 06-07-2017.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

DOF 24-07-17.

Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

DOF 06-12-2018.

Acuerdo por el que se emite la Clasificación Funcional del Gasto.

DOF 27-12-2010.

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

DOF 06-09-2021.

Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada "Tienda digital del Gobierno Federal" y se emiten las disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento.

DOF 31-07-2019.

Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

DOF 09-09-2010.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 9 de 178

Acuerdo por el que se establece la obligación de incorporar a CompraNet, la información relativa a la planeación de las contrataciones y la ejecución de contratos que regula la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

DOF 05-01-2017.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por lo que se aprueban los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos.

DOF 04-05-2016.

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-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad.

DOF 14-09-2012.

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

DOF 30-11-2012.

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 16-08-2010.

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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 10 de 178

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 8-01-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
DOF 09-12-08.

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.

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres Criterios para la prevención y atención.
DOF 16-04-2009.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-STPS-1998. Relativa a las Condiciones de Seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
DOF 02-02-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-STPS-1999. Sistemas de Protección y Dispositivos de Seguridad en la Maquinaria y Equipo que se Utilice en los Centros de Trabajo. (con la entrada en vigor de la presente norma se cancelan las siguientes normas oficiales mexicanas: NOM-107- STPS-1994 Y NOM-108-STPS -1).
DOF 31-05-1999.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 11 de 178

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 9-12-2010.

Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005, establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y listado de los residuos peligrosos.
DOF 23-06-2006.

Norma Oficial Mexicana NOM-26-NUCL-2011, vigilancia médica del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes.
DOF 26-10-2011.

Norma Oficial Mexicana NOM-012-STPS-2012, condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo donde se manejen fuentes de radiación ionizante.
DOF 31-10-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-137-SSA1-2008, Etiquetado de dispositivos médicos.
DOF 12-12-2008.

Norma Mexicana NMX R 025 SCFI 2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación. Declaratoria de vigencia de la NMX R 025 SCFI 2015.
DOF 19-10-2015.

LINEAMIENTOS

Lineamiento de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria 2019.
DOF 27-02-2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 12 de 178

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 en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.

DOF 18-09-2020.

Lineamientos que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como las resoluciones y notificación, y la entrega de información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección.

DOF 12-06-2003 Última reforma publicada DOF 02-12-2008.

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

DOF 03-07-2015.

Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

DOF 18-08-2003.

Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.

DOF 20-02-2004.

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 13 de 178

OTROS

Oficio Circular por el que se establece el procedimiento que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las entidades federativas que realicen contrataciones con recursos federales, previo a la formalización de los contratos o pedidos que sean celebrados bajo el ámbito de las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, para verificar que los proveedores o contratistas están al corriente en sus obligaciones fiscales
DOF19-09-2008.

Clasificador por Tipo de Gasto.

DOF 10-06-2010.

Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales.

DOF 30-10-2011.

Reglamento Interno del Circuito Cerrado de Televisión del Instituto.

28-03-2011.

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

DOF 12-07-2019.

Programa Sectorial de Salud 2020-2024.

DOF 17-08-2020.

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

DOF 30-08-2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 14 de 178

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.
05-11-2020.

Resolución Miscelánea Fiscal para el 2022.
DOF 18-02-2022.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaria de Salud 2016-2019.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 09-08-2010. Última reforma publicada D.O.F. 03-02-2016.

Lista de valores mínimos para desechos de bienes muebles que generen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 17-11-2021.

Manual de Contabilidad Gubernamental para el Sector Paraestatal Federal 2022.
DOF 14-01-2022.

Políticas, Bases y Lineamientos de Obra Pública y Servicio Relacionados con las mismas Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.
09-04-2018.

Políticas, Bases y Lineamientos Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.
01-04-2022.

Normas Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de la Administración Pública Federal Centralizada.
DOF 30-12-2004.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 15 de 178

Políticas, Bases y Lineamientos generales para la recepción, aceptación, registro y control de las donaciones en especie que reciba el INER.

15-03-2012.

Bases Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles del INER.

01-04-2022.

OTROS

Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal sujetas a la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 14-08-2020.

Criterio de interpretación de los artículos 22 fracción VI de la LAASSP y 19 de su Reglamento, para la Integración del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Criterio Normativo de Interpretación TU 03/2020. Para el uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en la ejecución de actos públicos y reuniones institucionales en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

30-03-2020.

Criterio Normativo de Interpretación TU 02/2020. Para la aplicación de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, en materia de contrataciones menores a trescientas veces la Unidad de Medida y Actualización (UMAS), al amparo de un contrato marco.

27-01-2020.

Criterio Normativo de Interpretación 01/2020. Para la determinación de la aplicación de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.

27-01-2020.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 16 de 178

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

Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales.
DOF 30-10-2011.

NOTA: el presente marco normativo incorpora de manera enunciativa 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. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 17 de 178

1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 18 de 178

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 Departamento de Informática.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 áreas usuarias deberán solicitar 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 videoconferencia
 - Sistema de Administración Hospitalaria y Expediente Clínico Electrónico
 - Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
 - Correo Electrónico y Líneas telefónicas
- 3.3. Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas por el personal adscrito al Departamento de Informática de acuerdo al ámbito de su competencia.
- 3.4. Queda estrictamente prohibido al personal adscrito al Departamento de Informática realizar reparaciones de equipos de cómputo que no estén registrados en el inventario del Instituto o no cuenten con resguardo a terceros.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 19 de 178

- 3.5. El personal adscrito al Departamento de Infomática debe realizar el reporte correspondiente en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), para el control y seguimiento de las solicitudes de servicios.
- 3.6. Todas las incidencias deben estar registradas en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).

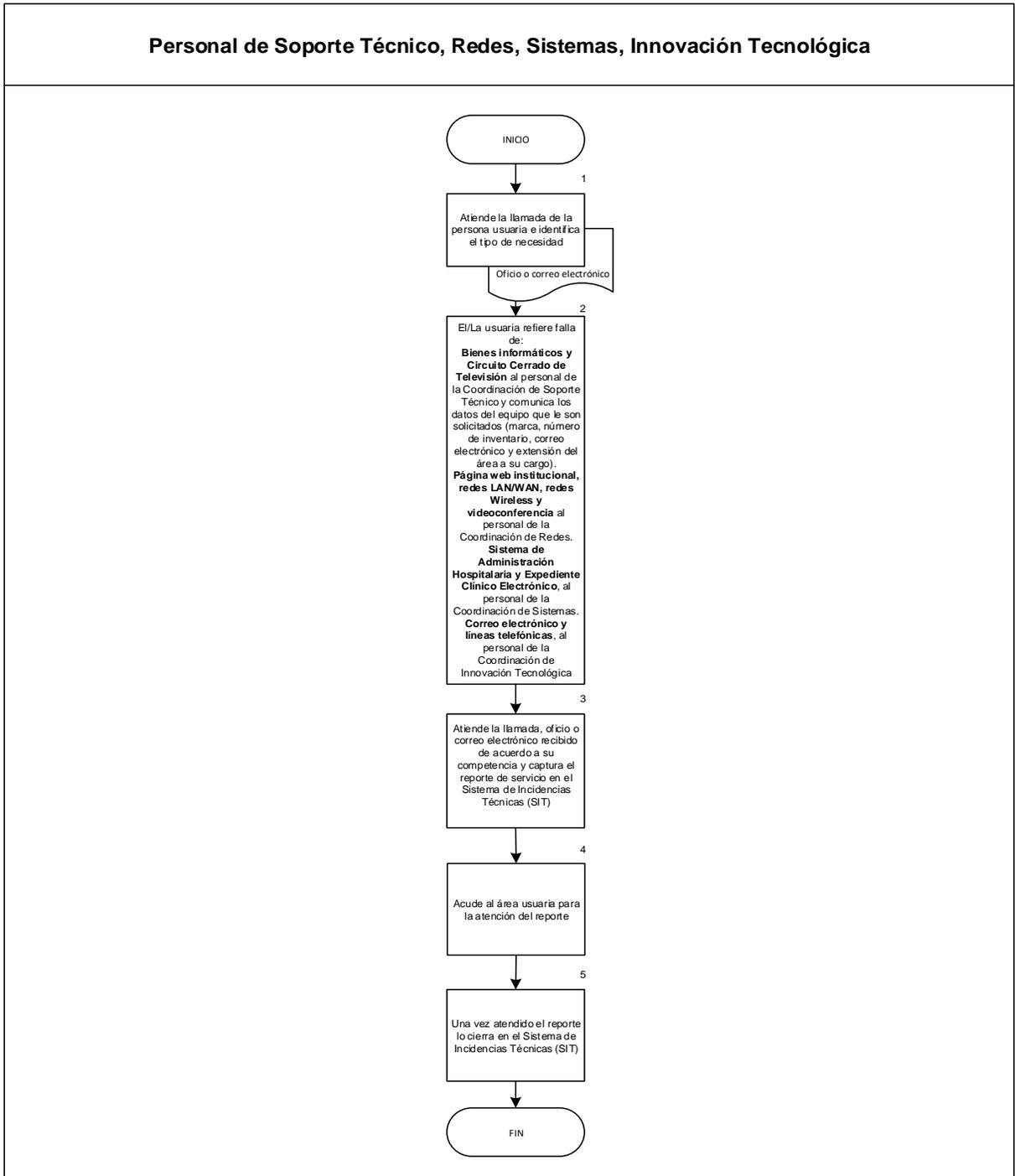
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 20 de 178

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 videoconferencia al personal de la Coordinación de Redes. Sistema de Administración Hospitalaria y Expediente Clínico Electrónico , al personal de la Coordinación de Sistemas. Correo electrónico y líneas telefónicas , 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	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 21 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 22 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 Bienes informáticos:** Para efectos de este manual se entenderá los equipos de cómputo, impresoras, multifuncionales, escaner, videocamaras, bocinas y videoproyectores.
- 8.2 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.
- 8.3 LAN:** Local Área Network. (Red de área local).
- 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 Sistema de Administración Hospitalaria (MEDSYS):** Sistema Electrónico de registro de las cuentas del paciente que se encuentra hospitalizado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	1. Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio		Hoja 23 de 178

8.6 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
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 24 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 25 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Gestionar el proceso de adquisición y/o arrendamiento de bienes informáticos y software proporcionando 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 Departamento de Informática.
2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a los usuarios del Instituto.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Informática será la responsable de:
- 3.1.1 Mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito, asimismo deberán cumplir este procedimiento 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.
 - 3.1.2 Realizar una campaña anual en la cual se solicite a las personas titulares de las Direcciones de Área, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y Servicio del Instituto, identifiquen las necesidades de bienes informáticos que tienen en sus áreas y lo envíen vía oficio o electrónico para su integración al Cuadro de Necesidades de Bienes Informáticos.
 - 3.1.3 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.
 - 3.1.4 Las diferentes áreas requirentes del Instituto que busquen adquirir, arrendar o contratar servicios que incluyan bienes informáticos y/o software, deberán elaborar la documentación para dictamen técnico, la cual se cargará en la herramienta de gestión de política de TIC:
 - 3.1.4.1 Justificación
 - 3.1.4.2 Anexo Técnico
 - 3.1.4.3 Resultado de la investigación de mercado
 - 3.1.4.3.1 Estudio costo beneficio
 - 3.1.4.3.2 Estudio de factibilidad
 - 3.1.4.3.3 Documento de suficiencia presupuestal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 26 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Informática	1	Solicita la detección de necesidades de bienes informáticos y software a cada Dirección de Área, Subdirección, Jefatura de Departamento y Servicio del área médica y administrativa del Instituto.	Correo electrónico o Comunicado
Titulares de las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y Servicios	2	Envía al Departamento de Informática mediante oficio o correo electrónico la solicitud de provisión de bienes informáticos o software, anexando su justificación respectiva.	Oficio o correo electrónico de solicitud
Titular del Departamento de Informática	3	Recibe las solicitudes de bienes informáticos o software, revisa la información y elabora Cuadro 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 de Necesidades de Bienes informáticos. Continúa la actividad 6.	
	6	Captura en la Herramienta de Gestión de TIC's el estudio de factibilidad con todos sus anexos, para su revisión y aprobación.	
	7	Envía la documentación para dictamen técnico al Órgano Interno de Control para su revisión .	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2.Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 27 de 128

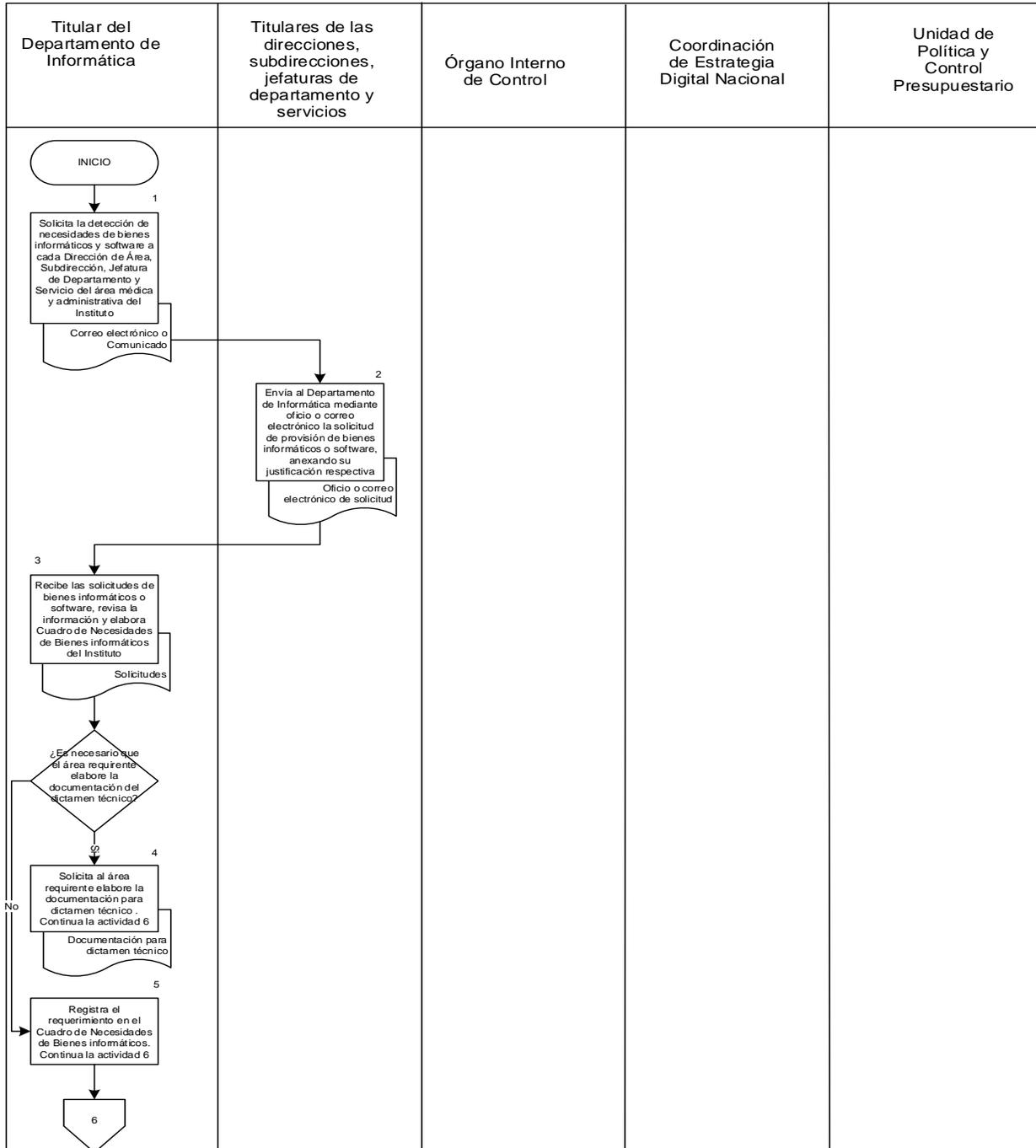
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Órgano Interno de Control	8	No. Informa los ajustes o recomendaciones. Regresa a la actividad 4.	Documentación para dictamen técnico
	9	Si. Envía el pronunciamiento para Dictamen Técnico a través de oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de TIC'S. Continúa la actividad.	
Titular del Departamento de Informática	10	Envía a revisión la documentación para dictamen técnico a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional a través de oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de política de TIC.	Documentación para dictamen técnico
Coordinación de Estrategia Digital Nacional	11	Revisa la documentación para dictamen técnico (oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de política de TIC) y emite pronunciamiento.	
	12	Revisa la documentación para dictamen técnico (oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de política de TIC) y emite pronunciamiento.	
	13	¿El dictamen técnico es aprobado? No. Emite correcciones. Regresa a la actividad No. 4.	
	14	Si.Continúa la actividad 15.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2.Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 28 de 128

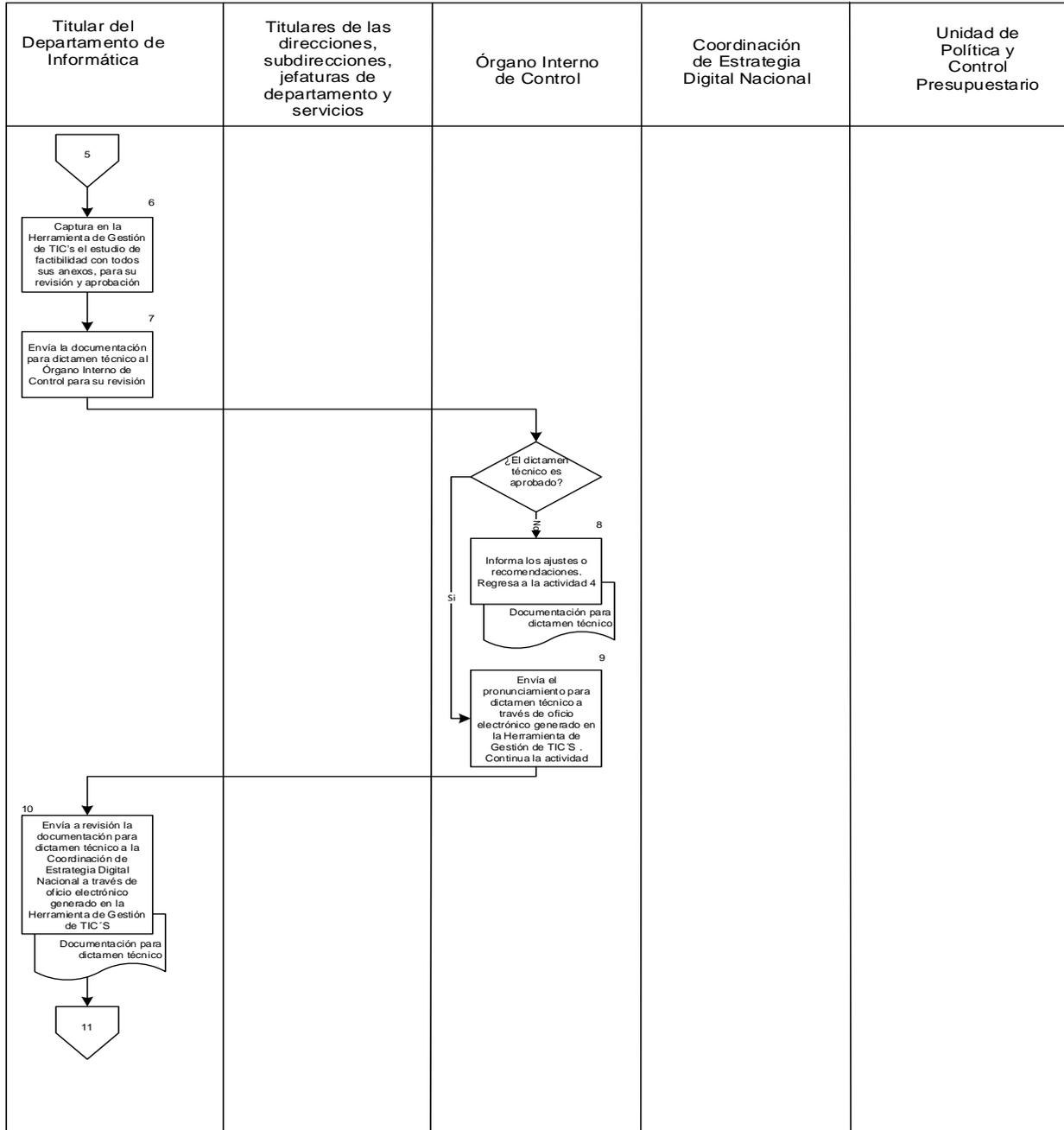
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Coordinación de Estrategia Digital Nacional	15	No. Es para arrendamiento. Emite oficio electrónico de pronunciamiento favorable y envía al titular del Departamento de Informática. Continúa la actividad 18.	Oficio electrónico de aprobación
	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 .	Documentación para dictamen técnico
Unidad de Política y Control Presupuestario	17	Emite oficio electrónico de aprobación para su adquisición y envía al Titular del Departamento de Informática.	Oficio electrónico de aprobación
Titular del Departamento de Informática	18	Recibe oficio electrónico de aprobación de la Unidad de Políticas de Control Presupuestario.	Oficio electrónico de aprobación
	19	Envía digitalizado el oficio de aprobación emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario al área usuaria para que realice el procedimiento de compra con el Departamento de Adquisiciones; y para el caso de arrendamiento envía el oficio electrónico emitido por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional al área requirente para que realice el procedimiento de contratación con el Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción.	Oficio de aprobación
Termina el procedimiento			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 29 de 178

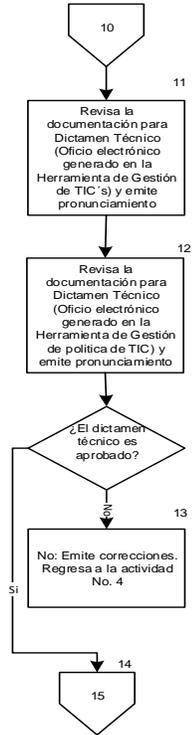
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



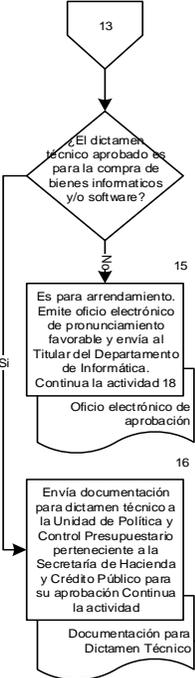
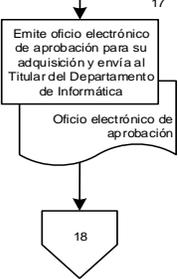
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictámenes técnicos para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 30 de 178



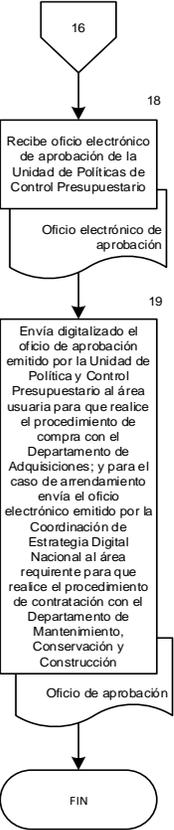
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 31 de 178

Titular del Departamento de Informática	Titulares de las direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento y servicios	Órgano Interno de Control	Coordinación de Estrategia Digital Nacional	Unidad de Política y Control Presupuestario
			 <pre> graph TD 10[10] --> 11[11: Revisa la documentación para Dictamen Técnico (Oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de TIC's) y emite pronunciamiento] 11 --> 12[12: Revisa la documentación para Dictamen Técnico (Oficio electrónico generado en la Herramienta de Gestión de política de TIC) y emite pronunciamiento] 12 --> D{¿El dictamen técnico es aprobado?} D -- No --> 13[13: No. Emite correcciones. Regresa a la actividad No. 4] D -- Si --> 14[14] 13 --> 14 14 --> 15[15] </pre>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictámenes técnicos para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 32 de 178

Titular del Departamento de Informática	Titulares de las direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento y servicios	Órgano Interno de Control	Coordinación de Estrategia Digital Nacional	Unidad de Política y Control Presupuestario
				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 33 de 178

Titular del Departamento de Informática	Titulares de las direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento y servicios	Órgano Interno de Control	Coordinación de Estrategia Digital Nacional	Unidad de Política y Control Presupuestario
 <pre> graph TD 16{{16}} --> 18[18 Recibe oficio electrónico de aprobación de la Unidad de Políticas de Control Presupuestario] 18 -- "Oficio electrónico de aprobación" --> 19[19 Envía digitalizado el oficio de aprobación emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario al área usuaria para que realice el procedimiento de compra con el Departamento de Adquisiciones; y para el caso de arrendamiento envía el oficio electrónico emitido por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional al área requerente para que realice el procedimiento de contratación con el Departamento de Mantenimiento, Conservación y Construcción] 19 -- "Oficio de aprobación" --> FIN([FIN]) </pre>				

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 34 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Oficio	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.3 Solicitudes	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.4 Documentación para Dictamen Técnico	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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 Informática.
- 8.2 **Coordinación de Estrategia Digital Nacional:** Área dependiente de Presidencia, que instrumenta y da seguimiento a la política de digitalización 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 Public Federal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	2. Procedimiento para la elaboración de dictaminaciones técnicas para la provisión de bienes informáticos y software		Hoja 35 de 178

- 8.3 **Estudio de factibilidad:** Es el análisis financiero, económico y social de una inversión.
- 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 TIC'S:** Plataforma electrónica que proporciona la Secretaría de la Función Pública para capturar y dar seguimiento a los Estudios de Factibilidad.
- 8.6 **Proveedor de tecnologías de la información:** Todas aquellas personas que proporcionan servicios relacionados con Hardware y Software.
- 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.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- 10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 36 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 37 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Revisar que el bien informático adquirido y/o arrendado por el Instituto, a través del cumplimiento de especificaciones técnicas establecidas en el proceso de contratación, con el fin de contar con equipos en buenas condiciones de funcionamiento, para que las áreas usuarias realicen sus actividades apropiadamente.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito, deberán cumplir el procedimiento 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 La persona titular del Departamento de Informática, a través del personal adscrito a la Coordinación de Soporte Técnico es responsable de revisar el equipo de cómputo de nueva adquisición y/o arrendamiento que ingrese al Instituto, previa notificación telefónica del Almacén de Activo Fijo.
- 3.3 La persona titular del Departamento de Informática 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 de visto bueno del Departamento de Informática.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 38 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

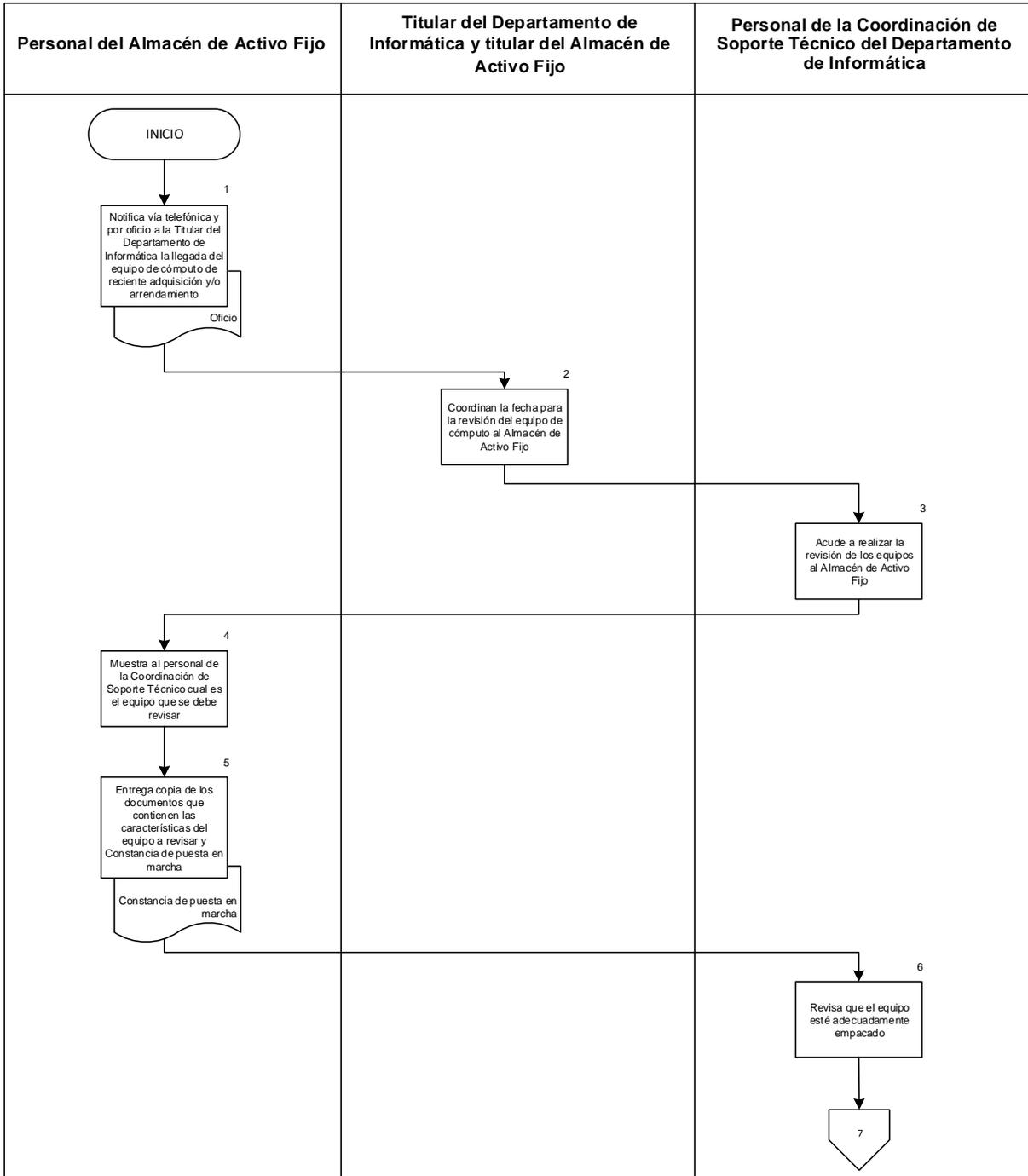
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal del Almacén de Activo Fijo	1	Notifica vía telefónica y por oficio a la persona titular del Departamento de Informática la llegada del equipo de cómputo de reciente adquisición y/o arrendamiento.	Oficio
Titular del Departamento de Informática y titular del Almacén de Activo Fijo	2	Coordinan la fecha para la revisión del equipo de cómputo al Almacén de Activo Fijo.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Informática	3	Acude a realizar la revisión de los equipos al Almacén de Activo Fijo.	
Personal del Almacén de Activo Fijo	4	Muestra al personal de la Coordinación de Soporte Técnico cual es el equipo que se debe revisar.	
	5	Entrega copia de los documentos que contienen las características del equipo a revisar y Constancia de puesta en marcha.	Constancia de puesta en marcha
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Informática	6	Revisa que el equipo esté adecuadamente empacado.	
	7	Revisa y verifica que el contenido y las características técnicas del equipo solicitadas al proveedor correspondan con la documentación proporcionada.	
	8	Conecta el equipo para revisar su funcionamiento.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 39 de 178

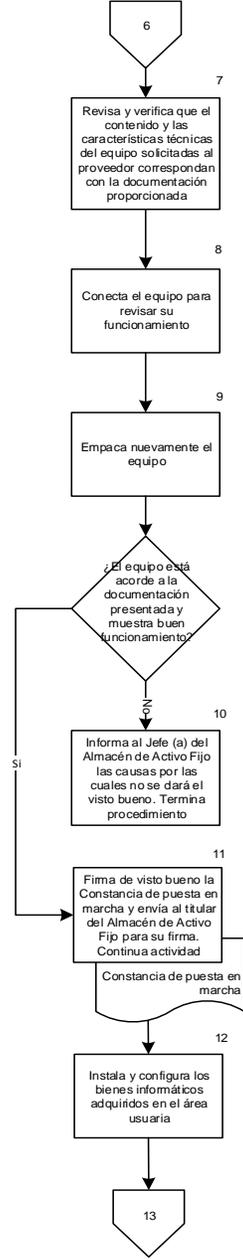
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Informática	9	Empaca nuevamente el equipo.	
		¿El equipo está acorde a la documentación presentada y muestra buen funcionamiento?	
	10	No. Informa al Jefe (a) del Almacén 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 al titular del Almacén de Activo Fijo para su firma. Continúa actividad.	Constancia de puesta en marcha
	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 el resguardo si es propiedad del Instituto. Termina el procedimiento	Resguardo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 40 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 41 de 178

Personal del Almacén de Activo Fijo	Titular del Departamento de Informática y titular del Almacén de Activo Fijo	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Informática
		 <pre> graph TD 6{{6}} --> 7[7 Revisa y verifica que el contenido y las características técnicas del equipo solicitadas al proveedor correspondan con la documentación proporcionada] 7 --> 8[8 Conecta el equipo para revisar su funcionamiento] 8 --> 9[9 Empaca nuevamente el equipo] 9 --> 9_5{9.5 ¿El equipo está acorde a la documentación presentada y muestra buen funcionamiento?} 9_5 -- SI --> 11[11 Firma de visto bueno la Constancia de puesta en marcha y envía al titular del Almacén de Activo Fijo para su firma. Continúa a actividad] 9_5 -- NO --> 10[10 Informa al Jefe (a) del Almacén de Activo Fijo las causas por las cuales no se dará el visto bueno. Termina procedimiento] 11 -- "Constancia de puesta en marcha" --> 12[12 Instala y configura los bienes informáticos adquiridos en el área usuaria] 12 --> 13{{13}} </pre>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 42 de 178

Personal del Almacén de Activo Fijo	Titular del Departamento de Informática y titular del Almacén de Activo Fijo	Personal de la Coordinación de Soporte Técnico del Departamento de Informática
		

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 43 de 178

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 Informática.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico de la Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Documentos Constancia de puesta en marcha	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Constancia de puesta en marcha	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Resguardo	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	3. Procedimiento para la revisión de bienes informáticos de nueva adquisición y/o arrendamiento		Hoja 44 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 45 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 46 de 178

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 Departamento de Informática y la Coordinación de Soporte Técnico y Almacén de Activo Fijo.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 El Departamento de informática 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 el proveedor adjudicado (en su caso), de acuerdo a los términos establecidos en el contrato formalizado.
- 3.3 El tipo de servicio que se otorga por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o el proveedor (en su caso) al área usuaria es bajo las siguientes modalidades:
 - 3.3.1 Equipo dentro de garantía
 - Revisión y diagnóstico
 - Mantenimiento
 - 3.3.2 Equipo fuera de garantía
 - Revisión, diagnóstico y/o reparación
 - Mantenimiento
 - Préstamo temporal de equipo
- 3.4 Todo bien informático que sea revisado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o el proveedor (en su caso), debe contar con la identificación física y/o resguardo correspondiente del inventario del Instituto, el cual debe ser emitido por el Departamento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 47 de 178

de Control de Bienes; de no contar con la identificación física o reguardo respectivo, el servicio no será realizado.

- 3.5 Para el mantenimiento preventivo el proveedor debe proponer un calendario de actividades a realizar y notificar a la persona titular del Departamento de Informática, 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 que se difundirá por comunicado a las Direcciones de área médica y administrativas, con la finalidad de que se otorguen las facilidades y el apoyo al personal que acuda a realizar el servicio.
- 3.6 Cuando el equipo requiera ser revisado por el proveedor 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.
- 3.7 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.

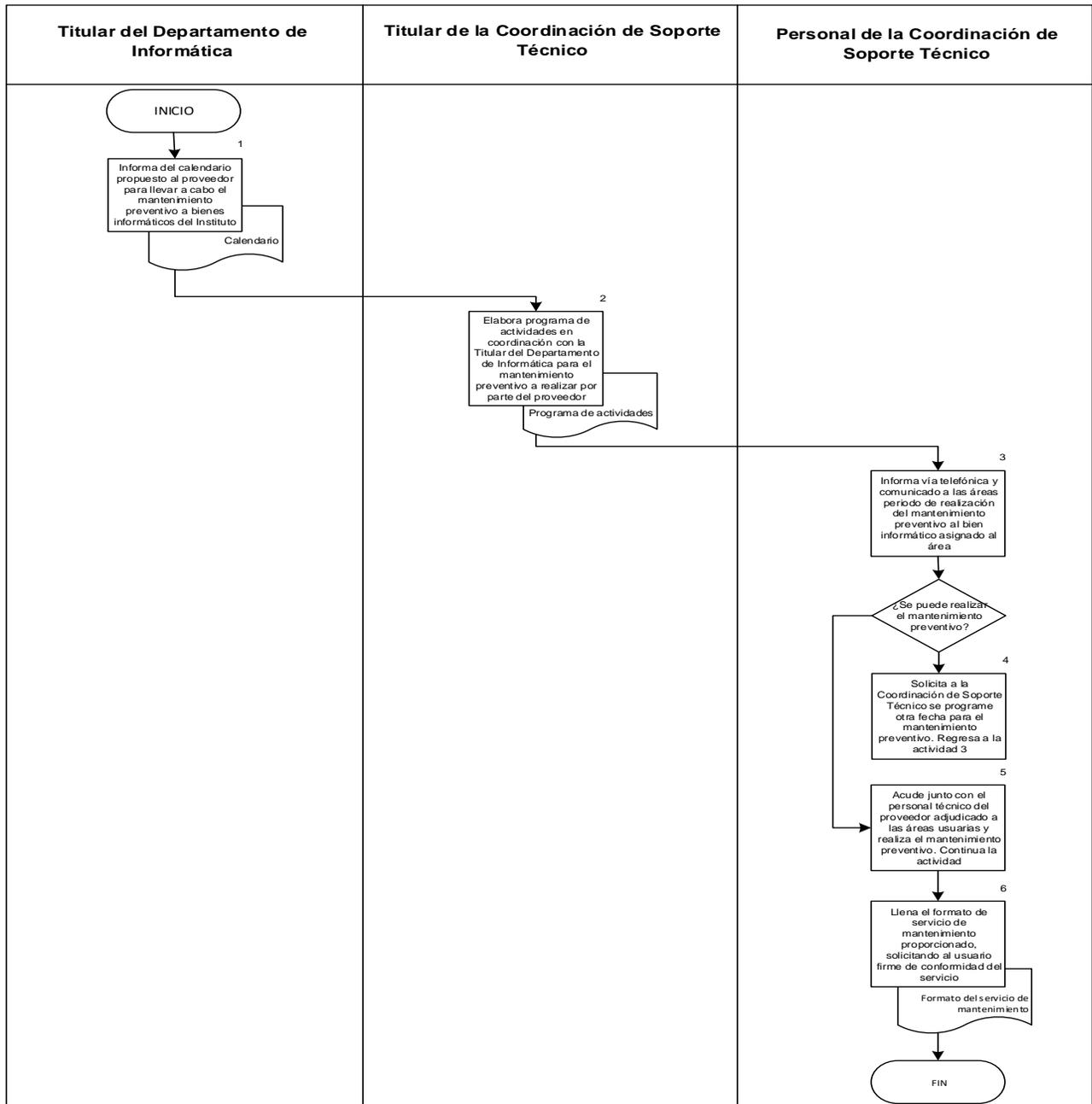
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 48 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Informática	1	Informa del calendario propuesto al proveedor para llevar a cabo el mantenimiento preventivo a bienes informáticos del Instituto.	Calendario
Titular de la Coordinación de Soporte Técnico	2	Elabora el programa de actividades en coordinación con la persona titular del Departamento de Informática para el 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.	
	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

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 49 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 50 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Programa de actividades	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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.
- 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 51 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 52 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 53 de 178

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 los usuarios.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 El servicio de mantenimiento correctivo, debe ser realizado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o por el proveedor adjudicado (en su caso).
- 3.3 Toda persona usuario/a que requiera de mantenimiento correctivo, debe solicitar el servicio vía telefónica, oficio o por correo electrónico al Departamento de Informática y/o a la Coordinación de Soporte Técnico (soporte@iner.gob.mx).
- 3.4 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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 54 de 178

- 3.5 Todo bien informático que sea revisado por el personal de la Coordinación de Soporte Técnico y/o por el proveedor debe contar con la identificación física y/o el resguardo correspondiente del inventario de equipo de cómputo del Instituto, el registro es emitido por el Departamento de Control de Bienes, de lo contrario el servicio no debe ser realizado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 55 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área Usuaría	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 el usuario.	
	3	Acude al área usuaria el técnico a revisar el equipo.	
Área Usuaría	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 con el personal del Departamento de Control de Bienes. Termina el procedimiento.	
	7	Si. Verifica la vigencia de la garantía del equipo. Continúa el procedimiento.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 56 de 178

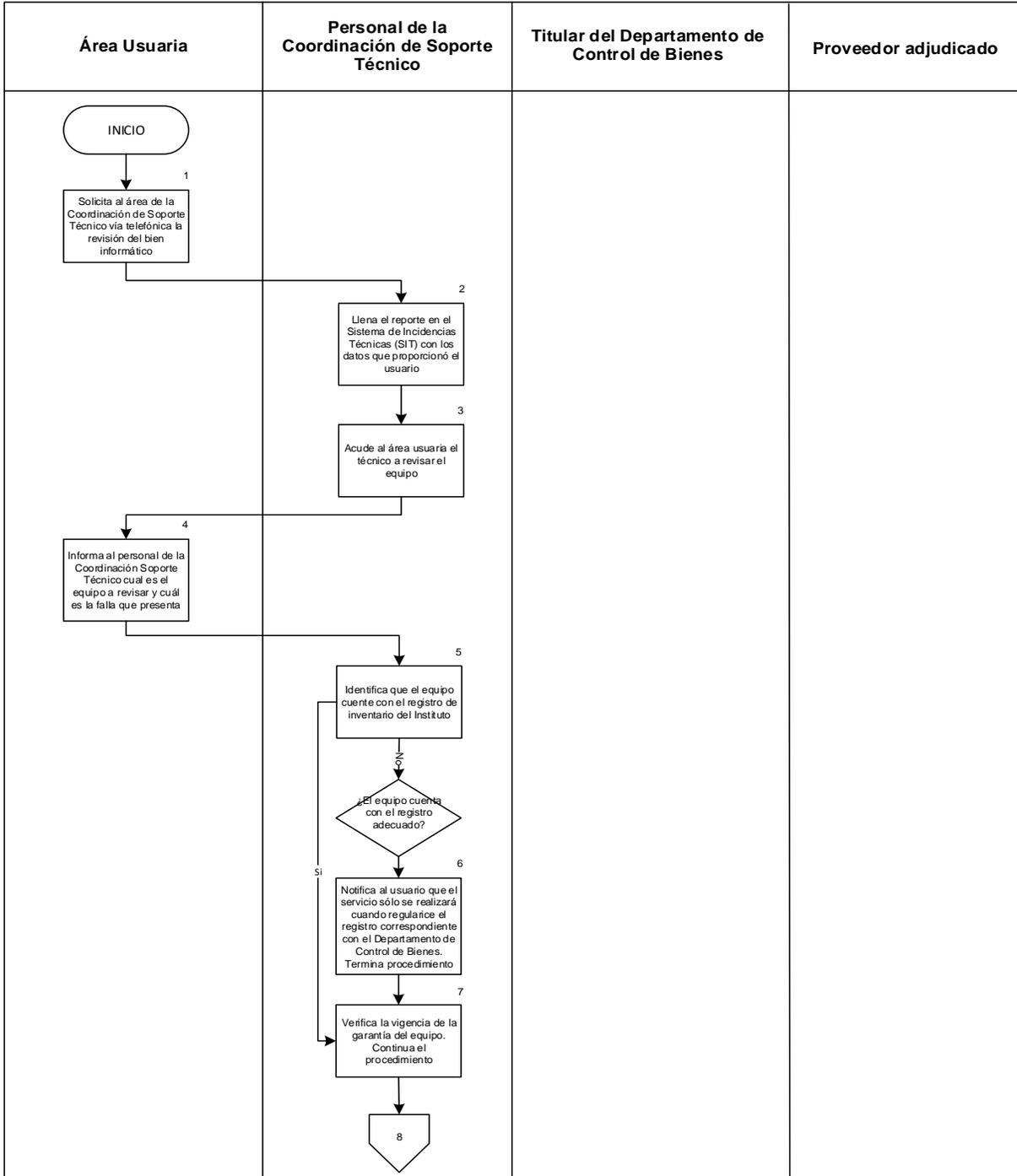
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	8	¿El equipo está contemplado en el mantenimiento a realizar? No. Revisa el equipo y valora si la reparación la puede hacer el personal de Soporte Técnico o el personal del proveedor, de 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 técnico, cotiza reparación, solicita autorización y suficiencia presupuestal para realizarlo. Termina el procedimiento.	
	9	Si. Elabora resumen de las fallas encontradas y contactan al 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
Proveedor adjudicado	11	Recibe informe verbal de fallas del Coordinador(a) de Soporte Técnico, y se lleva el equipo.	Informe de fallas
	12	Establece fecha compromiso con la persona titular del Departamento de Informática para devolución del equipo.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto	Hoja 57 de 178

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	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.	
Proveedor adjudicado	14	Entrega el equipo con las reparaciones realizadas.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	15	Verifica las reparaciones realizadas por el 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.	
Área usuaria	18	Firma el formato de conformidad del servicio de mantenimiento proporcionado constatando la funcionalidad correcta del bien informático. Termina el procedimiento	Formato servicio de mantenimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 58 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA**

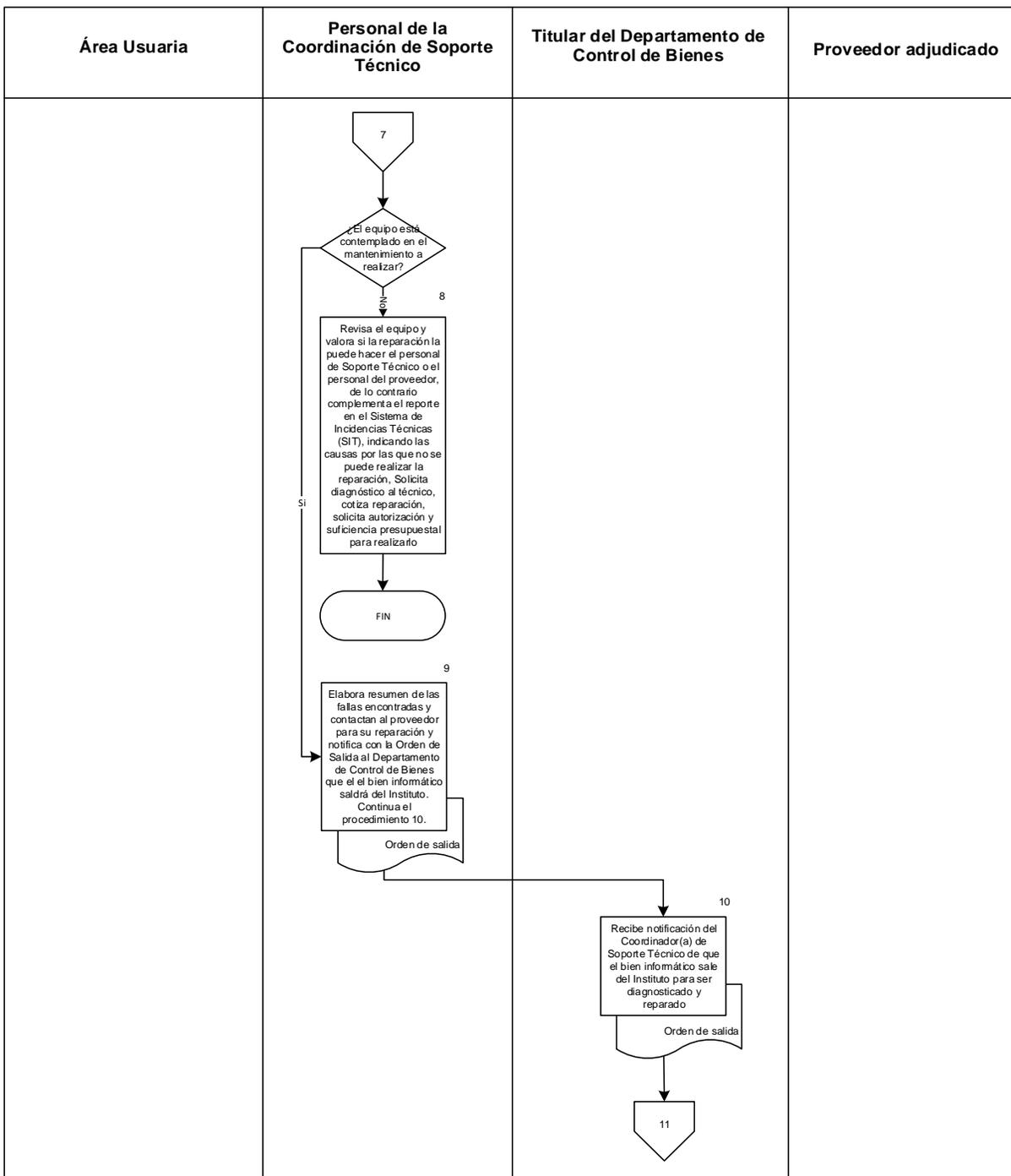
**5. Procedimiento para el
mantenimiento correctivo a bienes
informáticos propiedad del Instituto**



Rev. 8

Código:
NCDPR 082

Hoja 59 de 178





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA**

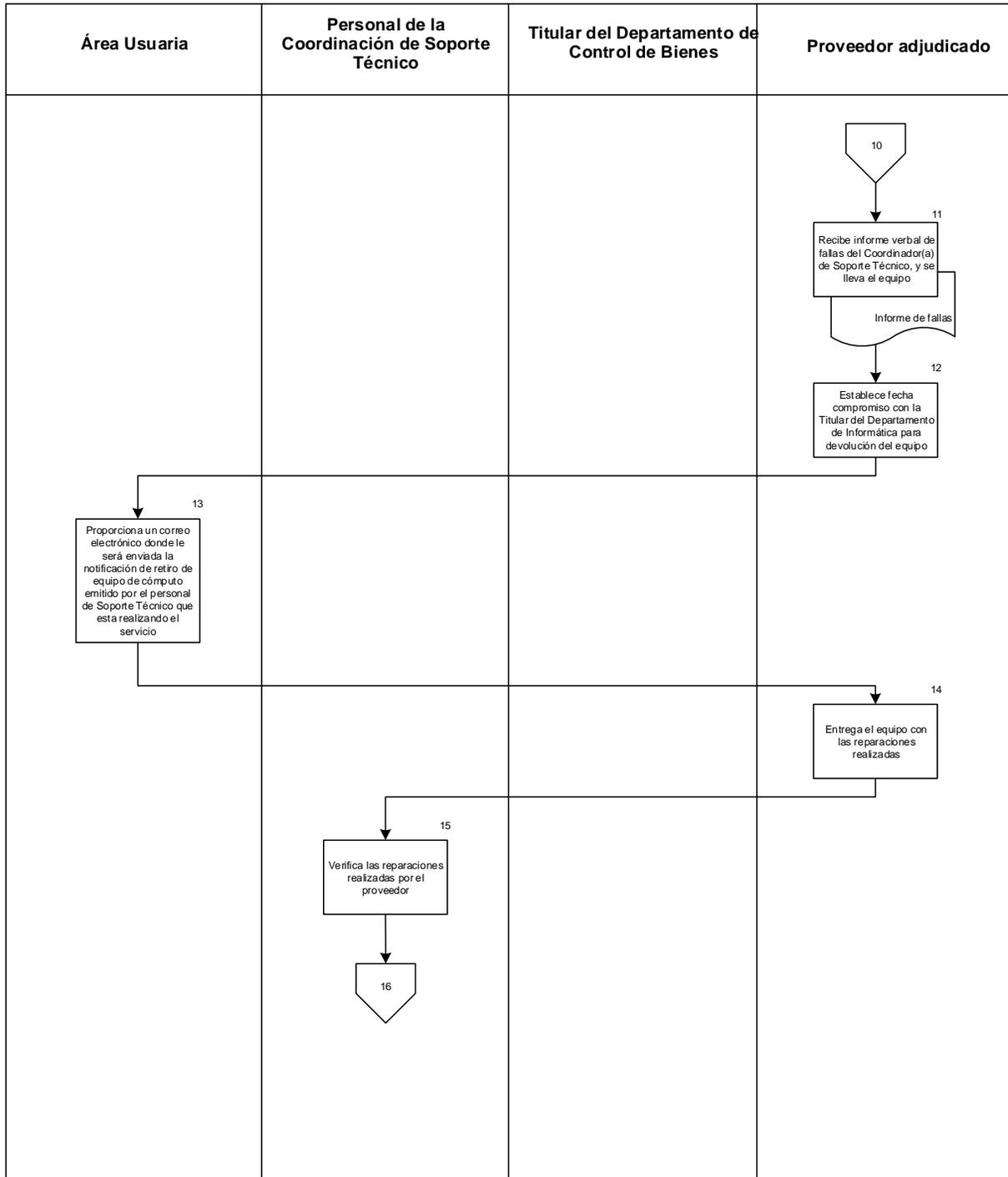
**5. Procedimiento para el
mantenimiento correctivo a bienes
informáticos propiedad del Instituto**



Rev. 8

**Código:
NCDPR 082**

Hoja 60 de 178





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA**

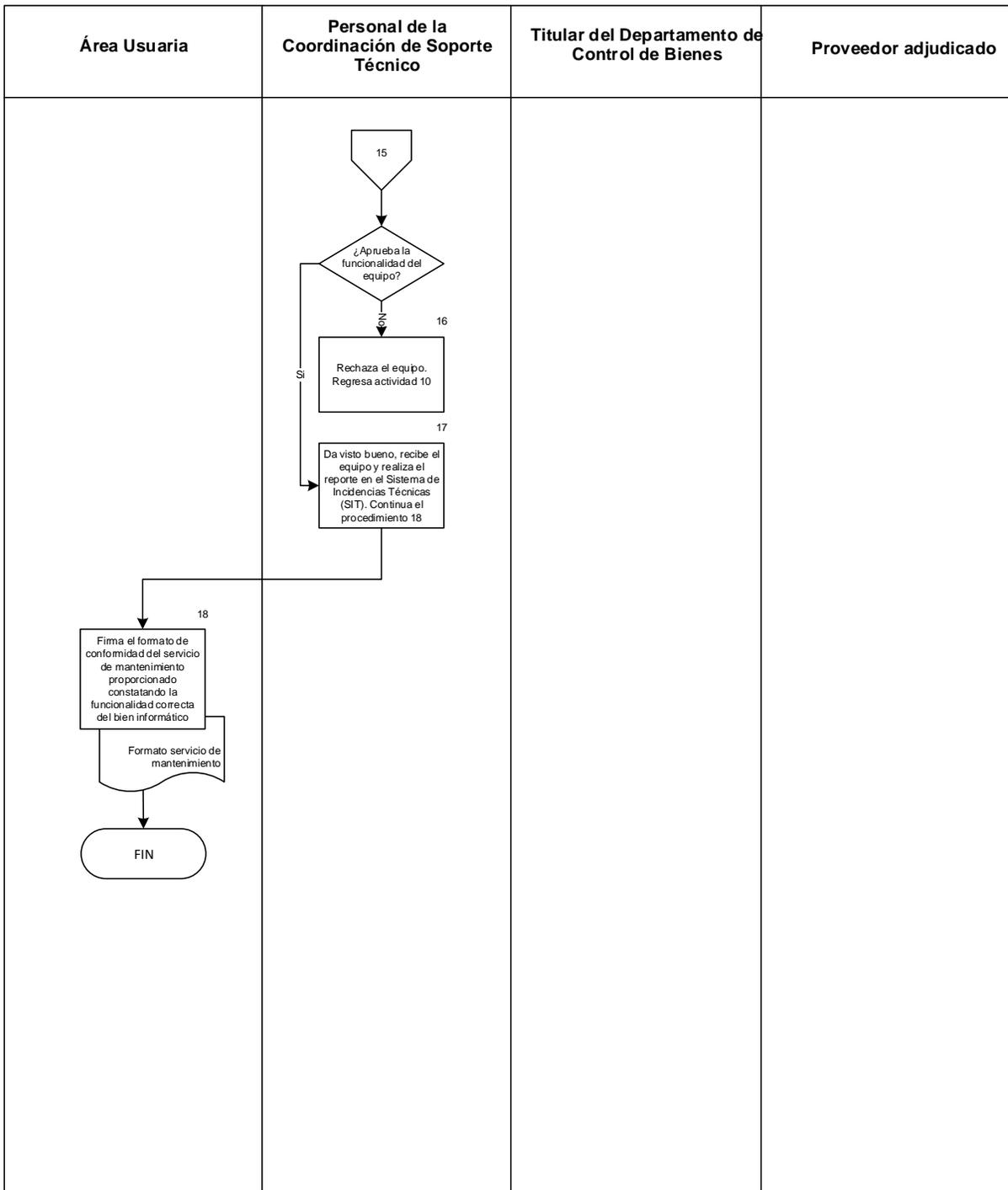
**5. Procedimiento para el
mantenimiento correctivo a bienes
informáticos propiedad del Instituto**



Rev. 8

Código:
NCDPR 082

Hoja 61 de 178



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 62 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Informe de fallas	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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.
- 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	5. Procedimiento para el mantenimiento correctivo a bienes informáticos propiedad del Instituto		Hoja 63 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional		Hoja 64 de 178

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

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional		Hoja 65 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Establecer las acciones para atender las necesidades de bienes informáticos, mediante su 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 Departamento de Informática 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito, deberán cumplir el procedimiento 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 Este procedimiento solo aplica cuando el Departamento de Informática tenga equipo en stock que se pueda destinar al préstamo del mismo en un área médica y/o administrativa del Instituto.
- 3.3 El área usuaria deberá solicitar vía oficio o correo electrónico al personal del Departamento de Informática y/o al personal de la Coordinación de Soporte Técnico el préstamo de equipo de cómputo justificando la necesidad del servicio.
- 3.4 Los criterios para el préstamo de equipo de cómputo se deben dar de acuerdo con la posibilidad de asignación en 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.
- 3.5 El área usuaria debe devolver el equipo de cómputo solicitado en las condiciones que le fueron entregadas por la persona titular del Departamento de Informática y/o el/la Coordinador(a) de Soporte Técnico.
- 3.6 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 66 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

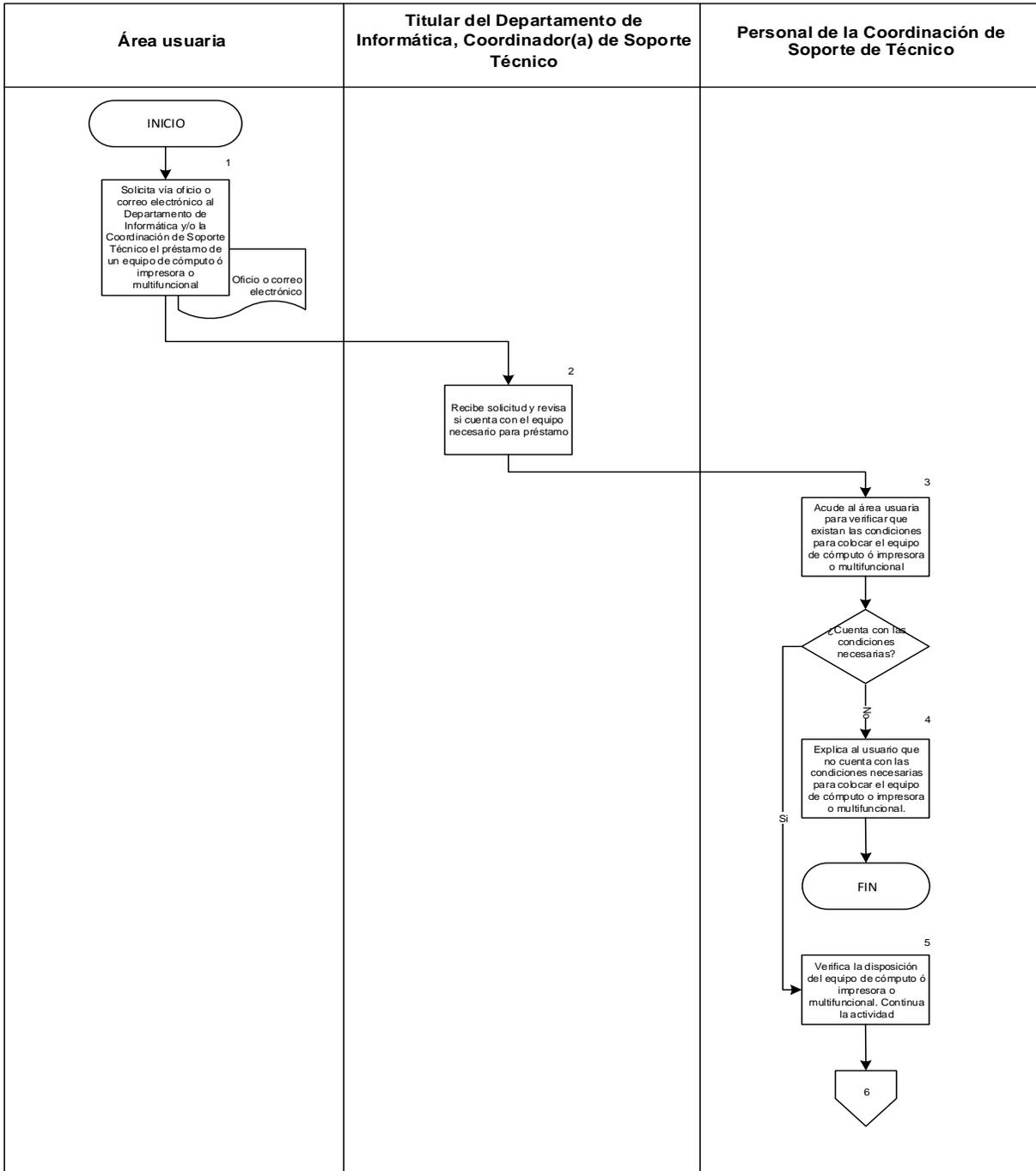
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área Usuaría	1	Solicita vía oficio o correo electrónico al Departamento de Informática y/o la Coordinación de Soporte Técnico el préstamo de un equipo de cómputo o impresora o multifuncional.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática, Coordinador(a) de Soporte Técnico	2	Recibe solicitud y revisa si cuenta con el equipo necesario para préstamo.	
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 procedimiento.	
	5	Si. Verifica la disposición del equipo de cómputo o impresora o multifuncional. Continúa la actividad.	
		¿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 y realiza reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas SIT. Continúa la actividad.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 67 de 178

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	8	Recibe equipo de cómputo o impresora o multifuncional en préstamo. <p style="text-align: center;">Termina el procedimiento</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 68 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA**

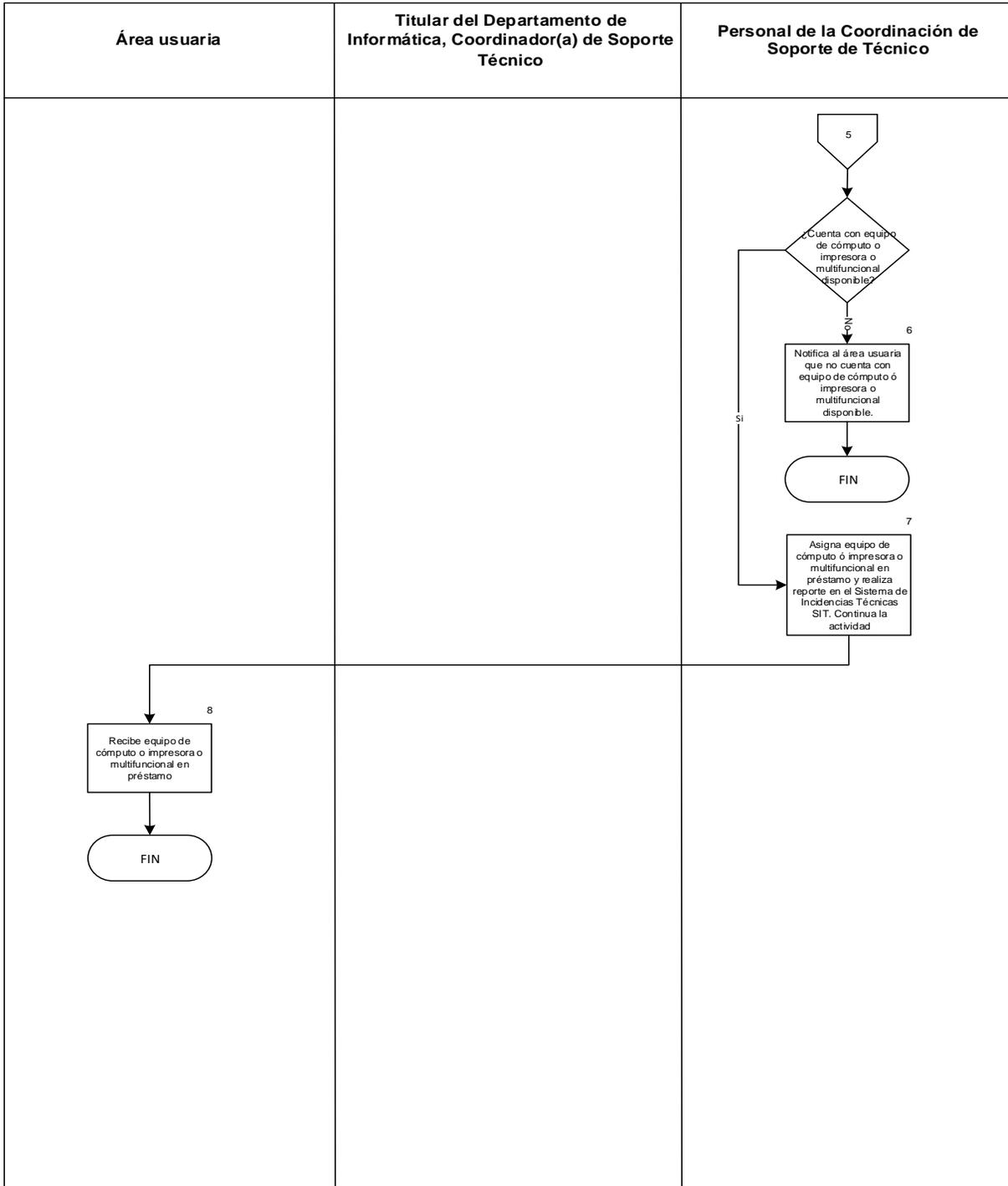
**6. Procedimiento para préstamo de
equipo de cómputo, impresora o
multifuncional.**



Rev. 8

**Código:
NCDPR 082**

Hoja 69 de 178



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 70 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

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.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	6. Procedimiento para préstamo de equipo de cómputo, impresora o multifuncional.		Hoja 71 de 178

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 72 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 73 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Apoyar y asesorar a las diferentes áreas usuarias del Instituto cuando así lo soliciten, en el uso del equipo de cómputo, así como del software institucional con que se cuenta para la realización de sus actividades.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 La asesoría y apoyo del uso de software y hardware que otorga el personal de la Coordinación de Soporte Técnico consiste en:
 - 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, esto es el permitido y/o autorizado por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la Secretaría de Salud.
 - Asesoría en el uso de equipo de cómputo o partes complementarias.
- 3.3 Las licencias de software propiedad del Instituto, deben ser administradas por la persona titular del Departamento de Informática.
- 3.4 Es responsabilidad de la persona titular del Departamento de Informática el resguardo de las licencias propiedad del Instituto.
- 3.5 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 74 de 178

- 3.6 El personal de la Coordinación de Soporte Técnico bajo ninguna circunstancia instala licencias propiedad del usuario o de alguna otra entidad, salvo las licencias de prueba (Shareware) o libres (Freeware).
- 3.7 Bajo ninguna circunstancia se permite a la persona usuaria realizar instalaciones de software, a los equipos de cómputo institucional.
- 3.8 La solicitud de software especializado debe realizarse a través del personal titular del Área o servicio, quien debe elaborar un oficio dirigido a la persona titular del Departamento de Informática, justificando las actividades a realizar con la licencia adquirida.

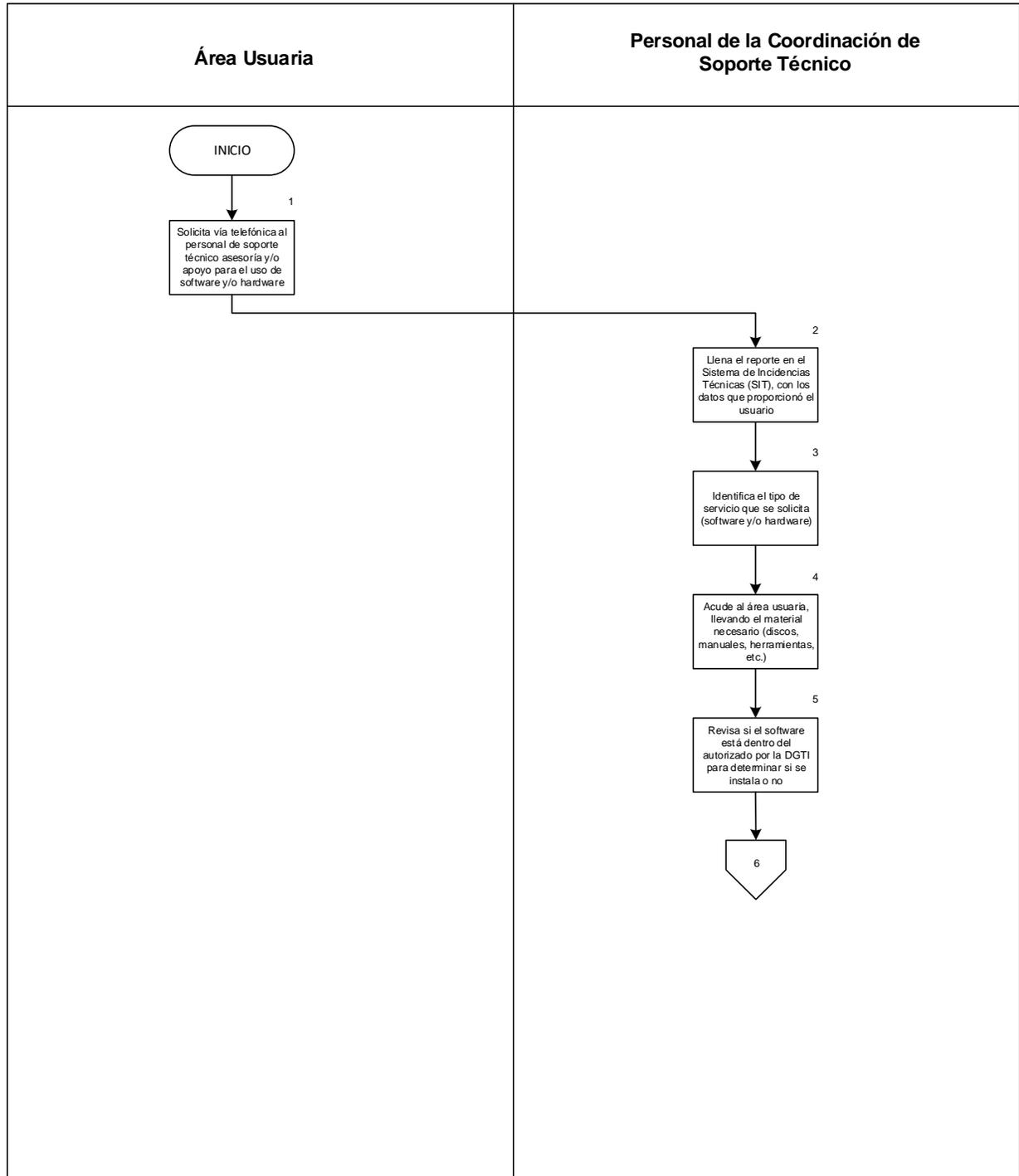
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 75 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

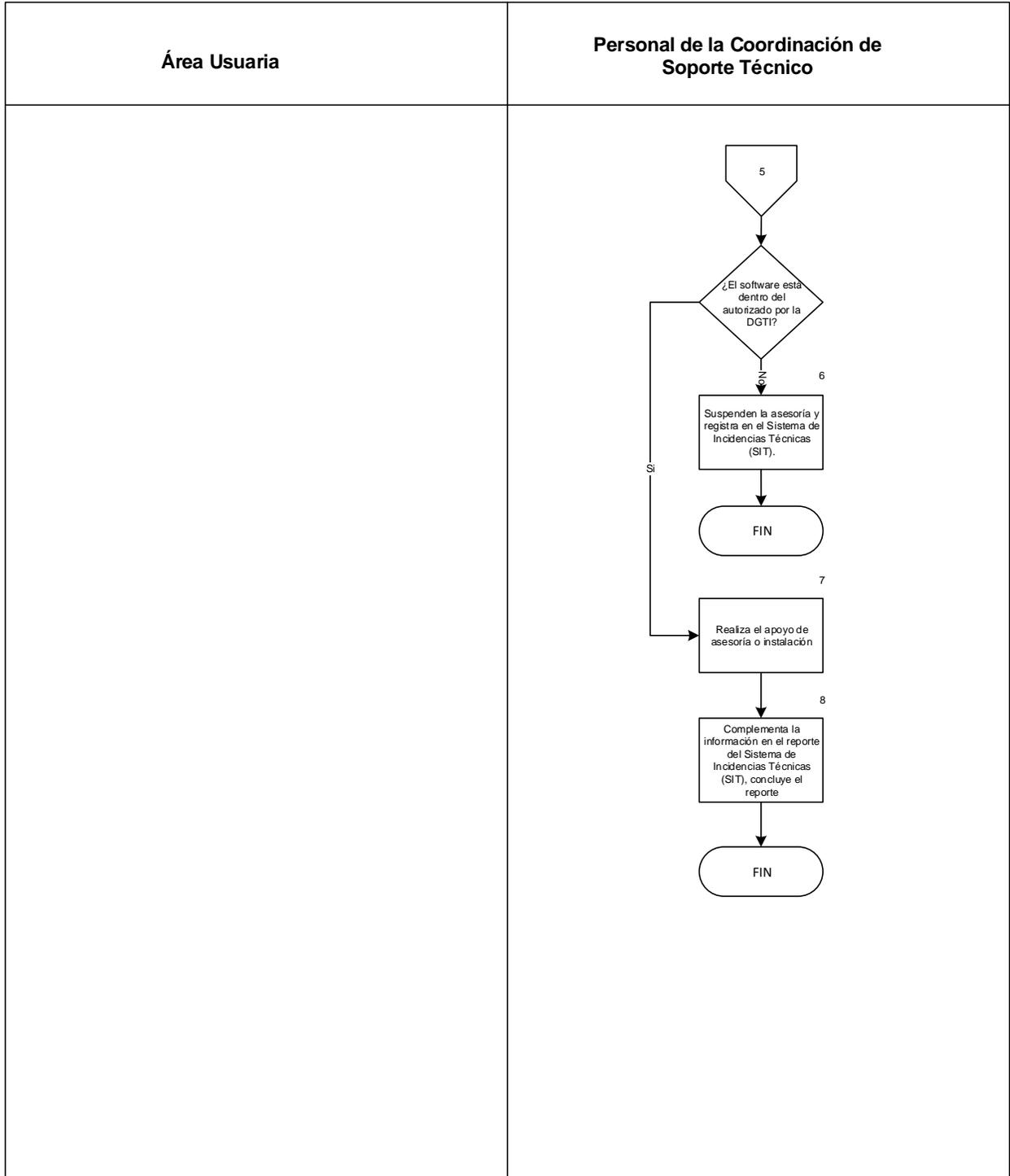
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área Usuaria	1	Solicita vía telefónica al personal de soporte técnico asesoría y/o apoyo para el uso de software y/o hardware.	
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	2	Llena el reporte en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT), con los datos que proporcionó el usuario.	
	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 dentro del autorizado por la DGTI para determinar si se instala o no. ¿El software está dentro del autorizado por la DGTI?	
	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. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 76 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 77 de 178



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 78 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3. Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	N/P

7.0 REGISTROS

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

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 **DGTI:** Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud.
- 8.2 **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.
- 8.3 **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- 8.4 **Shareware:** Es una modalidad de distribución del software, en la que el usuario puede evaluar de forma gratuita el producto, pero con limitaciones en el tiempo de uso o con restricciones en las capacidades finales.
- 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 **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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	7. Procedimiento para la asesoría y apoyo para el uso de software y hardware		Hoja 79 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 80 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos insitucional		Hoja 81 de 178

1.0. PROPÓSITO

- 1.1. Establecer los lineamientos para la comunicación entre los/las trabajadores/as del Instituto mediante el uso de la red de comunicaciones interna del Instituto que así lo requieran, para coadyuvar al adecuado funcionamiento de las áreas.

2.0. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática.
- 2.2. A nivel externo: El procedimiento es aplicable a las y los 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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. 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.
- 3.3. La/el responsable del Área debe determinar qué usuarios/as requieren acceso a Internet.
- 3.4. El personal de la Coordinación de Redes, evalúa las características mínimas e infraestructura del área solicitante, para determinar la viabilidad de instalación.
- 3.5. La Coordinación de Redes, debe registrar siempre las solicitudes en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).
- 3.6. Si la/el responsable del Área requiere que algún o algunos usuarios tengan acceso a sitios bloqueados de internet, debe solicitar por medio de oficio dirigido a la persona titular del Departamento de Informática, indicando el motivo y el nombre del/a usuario/a a quien se configurará el acceso.
- 3.7. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos insitucional		Hoja 82 de 178

no relacionados a las actividades propias del Instituto, salvo para casos de investigación especial, se debe notificar el acceso con previa justificación.

- 3.8. Si la/el responsable de Área considera necesaria la conexión inalámbrica en algún equipo de cómputo, debe solicitarlo con oficio y/o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Informática.
- 3.9. La Coordinación de Redes, es la 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 Titular del Departamento de Informática con los hallazgos detectados en las páginas web.
- 3.10. Únicamente el personal de informática tiene la facultad o atribución 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 el Departamento de Informática.
- 3.11. 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 83 de 178

4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

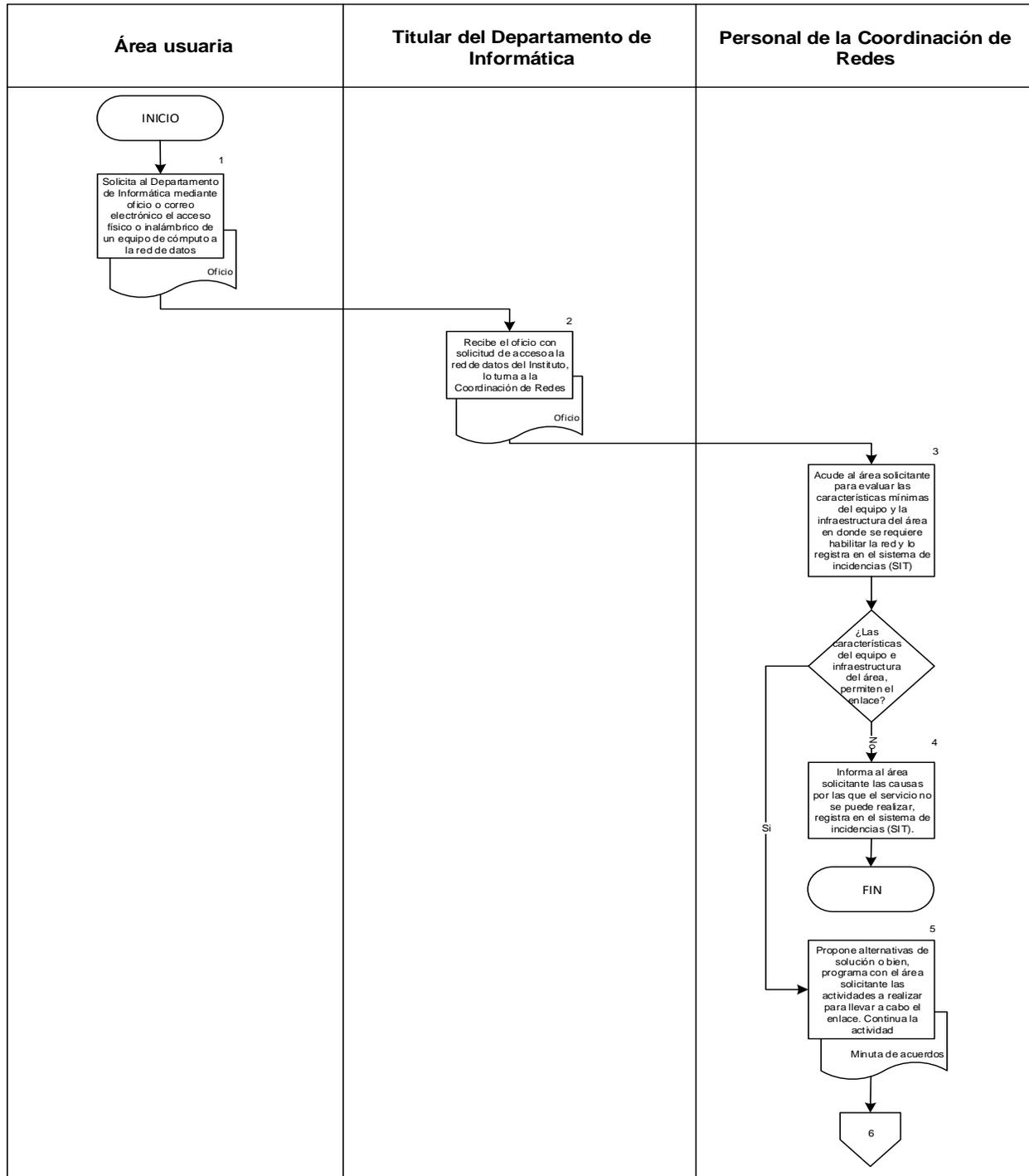
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita al Departamento de Informática mediante oficio o correo electrónico el acceso físico o inalámbrico de un equipo de cómputo a la red de datos.	Oficio
Titular del Departamento de Informática	2	Recibe el oficio con 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 donde se requiere habilitar la red y lo registra en el sistema de incidencias (SIT).	Minuta de acuerdos
		¿Las características del equipo e infraestructura del área, permiten el enlace?	
	4	No. Informa al área solicitante 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.	
	6	Acude al área usuaria para realizar la instalación.	
	7	Realiza pruebas de conexión y registra en el sistema de incidencias (SIT).	

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 84 de 178

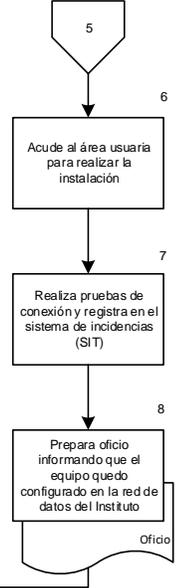
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes	8	Prepara oficio informando que el equipo quedó configurado en la red de datos del Instituto.	Oficio
Área usuaria	9	<p>Recibe oficio donde se informa que se atendió su petición de incorporar un equipo en la red de datos institucional.</p> <p>Termina el procedimiento</p>	Oficio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 7
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 85 de 178

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 7
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 86 de 178

Área usuaria	Titular del Departamento de Informática	Personal de la Coordinación de Redes
		

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 7
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 87 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Minuta de acuerdos	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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.
- 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 7
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	8. Procedimiento para el acceso a la red de datos institucional		Hoja 88 de 178

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
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 89 de 178

9. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 90 de 178

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 Departamento de Informática.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento es aplicable a todas las personas usuarias de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 La persona titular del Departamento de Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 Los sistemas hospitalarios que administra el Departamento de informática a través de la Coordinación de Sistemas son:
 - 3.2.1 Sistema de Administración Hospitalaria (MEDSYS),
 - 3.2.2 Expediente Clínico Electrónico,
- 3.3 Las (los) Responsables de Área, deben solicitar vía oficio o correo electrónico al Departamento de Informática, la instalación de los sistemas hospitalarios.
- 3.4 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 sí el equipo es particular (propiedad del usuario), que se encuentre debidamente registrado ante el Instituto con el formato de Resguardo a Terceros.
- 3.5 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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 91 de 178

- 3.6 La Coordinación de Sistemas es la encargada de generar y resguardar 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.
- 3.7 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 el proveedor adjudicado responsable del sistema (en su caso).
- 3.8 La Coordinación de Sistemas y el proveedor adjudicado (en su caso) son responsables de realizar los procesos de respaldos en la periodicidad indicada por la persona titular del Departamento de Informática 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.
- 3.9 La Coordinación de Sistemas es responsable de la creación, modificación o eliminación de las cuentas de usuario para ingresar a los sistemas hospitalarios.
- 3.10 Cada usuario de los sistemas hospitalarios debe contar con una contraseña personal, la cual es intransferible y es su responsabilidad el buen uso de la misma. En caso de identificar algún usuario/a haciendo mal uso de la clave, se le aplicará la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 3.11 Anualmente el personal del Departamento de Informática debe enviar vía comunicado la relación de los/as usuarios/as registrados por área; con la finalidad de que las personas titulares de área validen que estén activos o soliciten la baja de aquellos que ya no laboren en su área.
- 3.12 Para la cancelación de la clave de acceso de usuarios/as a los sistemas hospitalarios, el Departamento de Informática lo debe realizar únicamente a solicitud del/a titular del área usuaria, lo cual debe ser mediante oficio o correo electrónico, considerando que las peticiones deben realizarse en un periodo máximo de un mes después de que la persona usuaria dejó de laborar en el área.
- 3.13 El personal del Departamento de Informática y la Coordinación de Sistemas, debe realizar la modificación del perfil del/a usuario/a en los sistemas hospitalarios, solo cuando el área usuaria lo solicita, a través de oficio o correo electrónico.

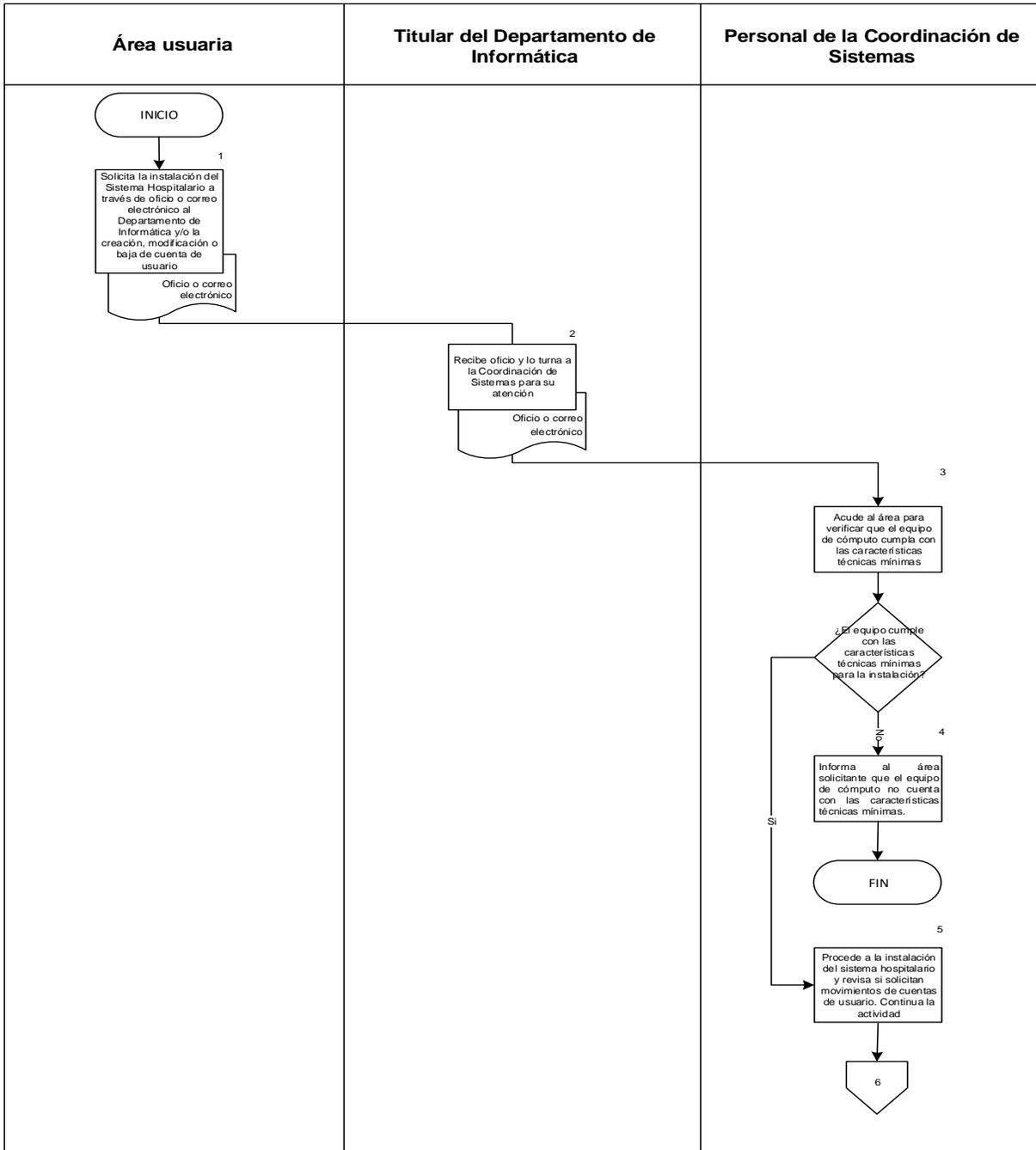
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 92 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

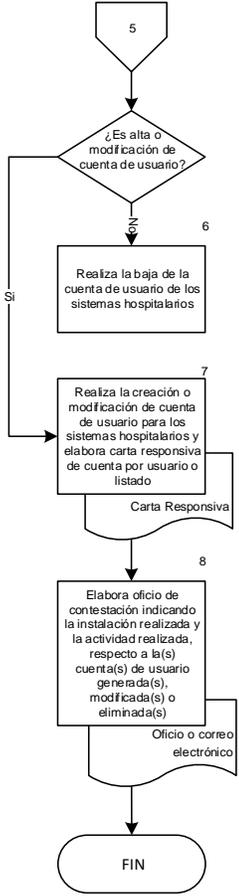
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área Usuaría	1	Solicita la instalación del Sistema Hospitalario, a través de oficio o correo electrónico al Departamento de Informática y/o la creación, modificación o baja de cuenta de usuario/a.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	2	Recibe oficio y lo turna a 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?	
	6	No. Realiza la baja de la cuenta de usuario de los sistemas hospitalarios.	
	7	Si. Realiza la creación o modificación de cuenta de usuario para los sistemas hospitalarios y elabora carta responsiva de cuenta por usuario o listado.	Carta Responsiva
	8	Elabora oficio de contestación indicando la instalación realizada y la actividad realizada, respecto a la(s) cuenta(s) de usuario generada(s), modificada(s) o eliminada(s).	Oficio o correo electrónico
		Termina el procedimiento	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 93 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 94 de 178

Área usuaria	Titular del Departamento de Informática	Personal de la Coordinación de Sistemas
		 <pre> graph TD 5{{5}} --> D{¿Es alta o modificación de cuenta de usuario?} D -- Si --> 6[Realiza la baja de la cuenta de usuario de los sistemas hospitalarios] D -- No --> 7[Realiza la creación o modificación de cuenta de usuario para los sistemas hospitalarios y elabora carta responsiva de cuenta por usuario o listado] 7 -- Carta Responsiva --> 8[Elabora oficio de contestación indicando la instalación realizada y la actividad realizada, respecto a la(s) cuenta(s) de usuario generada(s), modificada(s) o eliminada(s)] 8 -- Oficio o correo electrónico --> FIN([FIN]) </pre>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 95 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Carta responsiva	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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 del usuario.
- 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).

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	9. Procedimiento para la administración de los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 96 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 97 de 178

10. PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA(S) FUNCIONALIDAD(ES) EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 98 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Establecer el procedimiento para la administración del ciclo de vida de los módulos que integran los sistemas hospitalarios, así como la implementación de nueva(s) funcionalidad(es), con el objetivo de mantener actualizada su funcionalidad.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática.
- 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este, deberán cumplir este procedimiento 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 El personal del Departamento de Informática, debe realizarcambios en los Sistemas Hospitalarios (actualización, baja, incorporación, etc.), sólo cuando las áreas usuarias lo soliciten por oficio o correo electrónico o cuando el Departamento de Informática, a través de la Coordinación de Sistemas determinen la necesidad técnica para mejorar procesos o en los sistemas hospitalarios.
- 3.3 La Coordinacion 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.
- 3.4 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.
- 3.5 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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 99 de 178

- 3.6 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.
- 3.7 La Coordinación de Sistemas supervisa 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.
- 3.8 La liberación de la nueva funcionalidad se debe realizar mediante la firma de conformidad de los (las) responsables de las áreas involucradas durante las pruebas integrales, así como el visto bueno de la Coordinación de Sistemas.
- 3.9 La Coordinación de Sistemas debe revisar, aprobar y entregar la guía técnica de uso del sistema a los (las) responsables de área, involucrados en la implementación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 100 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

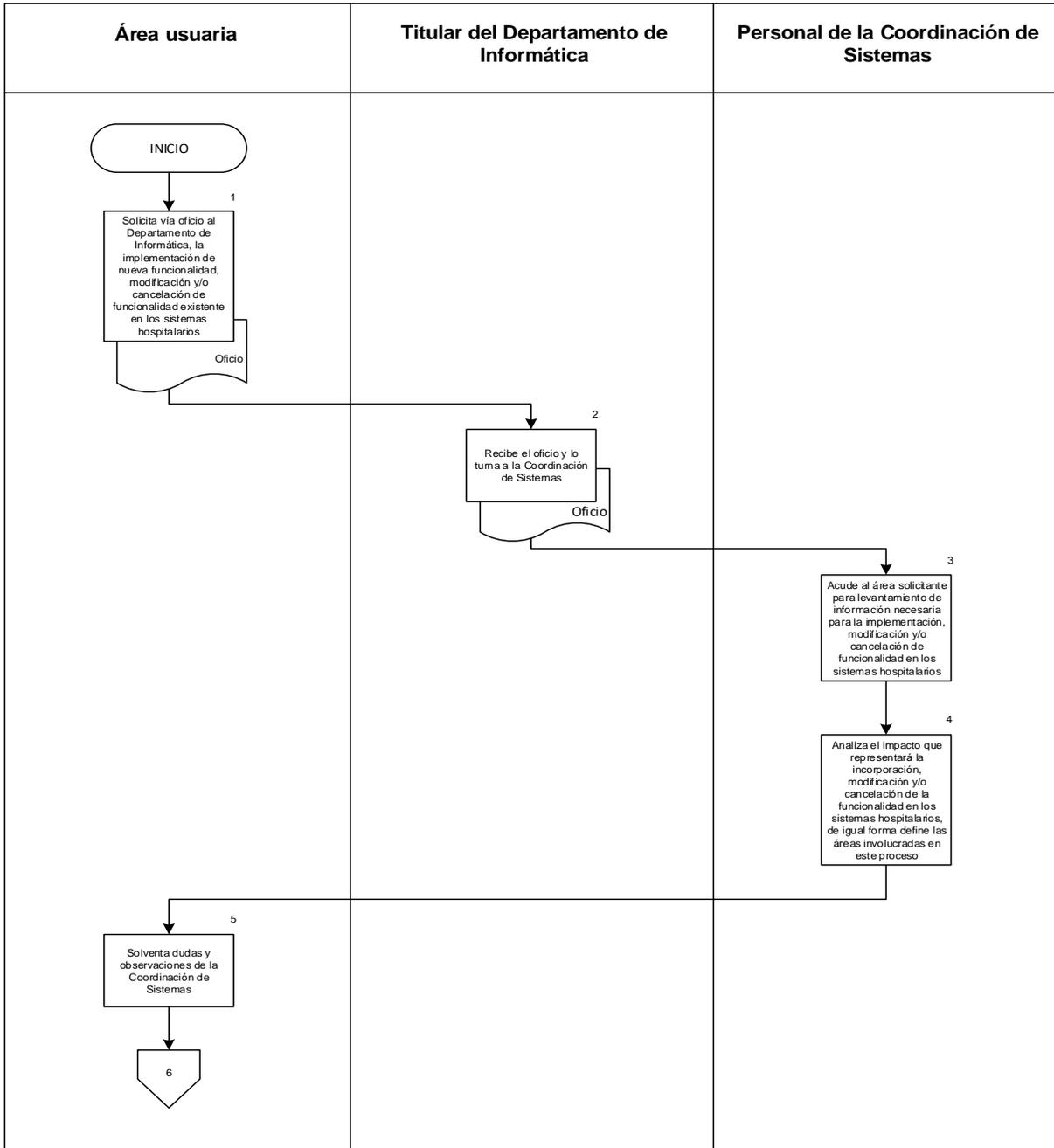
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área Usuaría	1	Solicita vía oficio al Departamento de Informática, la implementación de nueva funcionalidad, modificación y/o cancelación de funcionalidad existente en los sistemas hospitalarios.	Oficio
Titular del Departamento de Informática	2	Recibe el oficio y lo turna a 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 representará 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 de la Coordinación de Sistemas.	
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 proveedor adjudicado en su caso, para la implementación de funcionalidad.	Cronograma
	8	Realiza o solicita al proveedor (en su caso) el desarrollo, modificación, actualización de la funcionalidad solicitada.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 101 de 178

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Sistemas	9	Organiza en conjunto con el área solicitante, etapa de pruebas integrales y capacitación a usuarios de la nueva funcionalidad.	
	10	Realiza en coordinación con el proveedor adjudicado en su caso, pruebas integrales y validan funcionalidad del desarrollo.	
		¿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.	
	12	Si. Solicita capacitación a usuarios 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 nueva funcionalidad para asesoría y apoyo en caso de alguna eventualidad.	
Área usuaria	15	Elabora y entrega a través de la persona titular del Departamento de Informática el manual de usuario a los/as responsables del área solicitante.	
	16	Firma en conjunto con la persona titular del Departamento de Informática y del área solicitante la liberación de la nueva funcionalidad de conformidad.	
Personal de la Coordinación de Sistemas		Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 102 de 178

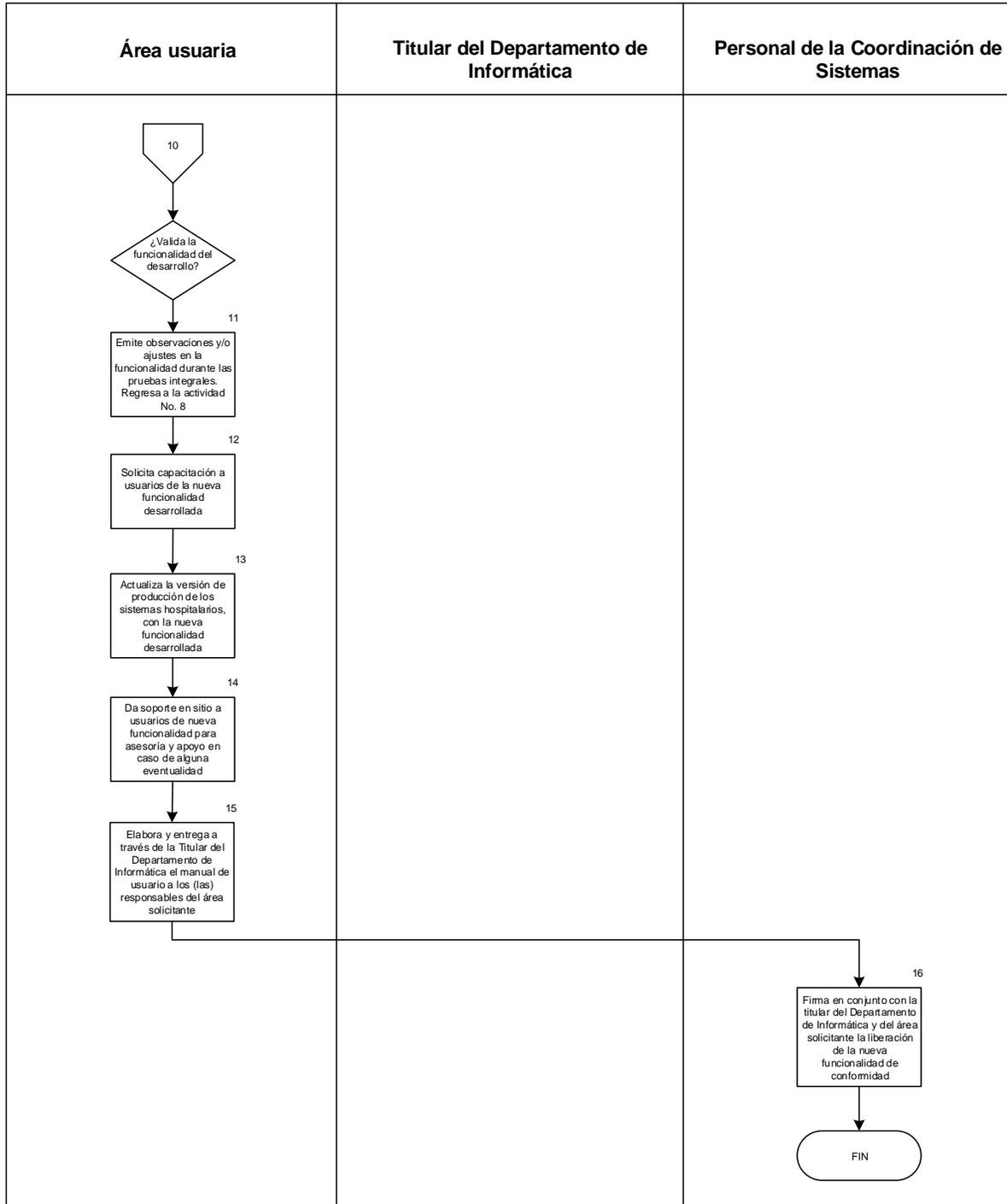
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 103 de 178

Área usuaria	Titular del Departamento de Informática	Personal de la Coordinación de Sistemas
		 <pre> graph TD 5{{5}} --> 6[6 Organiza reuniones para aclaración de dudas y observaciones con las áreas involucradas y las plasma en el requerimiento integral] 6 --> 7[7 Realiza cronograma de actividades en conjunto con el proveedor adjudicado en su caso, para la implementación de funcionalidad] 7 --> 8[8 Realiza o solicita al proveedor (en su caso) el desarrollo, modificación, actualización de la funcionalidad solicitada] 8 --> 9[9 Organiza en conjunto con el área solicitante, etapa de pruebas integrales y capacitación a usuarios de la nueva funcionalidad] 9 --> 10[10 Realiza en coordinación con el proveedor adjudicado en su caso, pruebas integrales y validan funcionalidad del desarrollo] 10 --> 11{{11}} </pre>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 104 de 178



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 105 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Requerimiento legal	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.3 Cronograma	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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 usuarios, 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	10. Procedimiento para actualización e implementación de nueva (s) funcionalidad (es) en los sistemas hospitalarios a cargo del Departamento de Informática		Hoja 106 de 178

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. (MEDSYS y Expediente Clínico Electrónico).

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.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Creación de procedimiento en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 107 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 108 de 178

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 Informática (ECE y MEDSYS).

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática.
- 2.2 A nivel externo: El procedimiento será 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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 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 Informática (ECE y MEDSYS).
- 3.3 El área solicitante es responsable de reportar inmediatamente, la pérdida de su información, por oficio, correo electrónico o vía telefónica al Departamento de Informática.
- 3.4 El personal del Departamento de Informática, debe turnar la solicitud a la Coordinación de Sistemas para proceder junto con el proveedor adjudicado (en su caso) a la revisión y definir el proceso de recuperación de información del área solicitante.
- 3.5 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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 109 de 178

- 3.6 Cuando el personal de la Coordinación de Sistemas y el proveedor adjudicado (en su caso) no puede recuperar la información mediante los respaldos de información programados y generados diariamente, debe emplear en la medida de lo posible las herramientas disponibles para la recuperación de archivos.
- 3.7 El personal de la Coordinación de Sistemas, el proveedor adjudicado (en su caso) y el área solicitante deben verificar que se haya recuperado la información en los sistemas hospitalarios (ECE y Medsys).

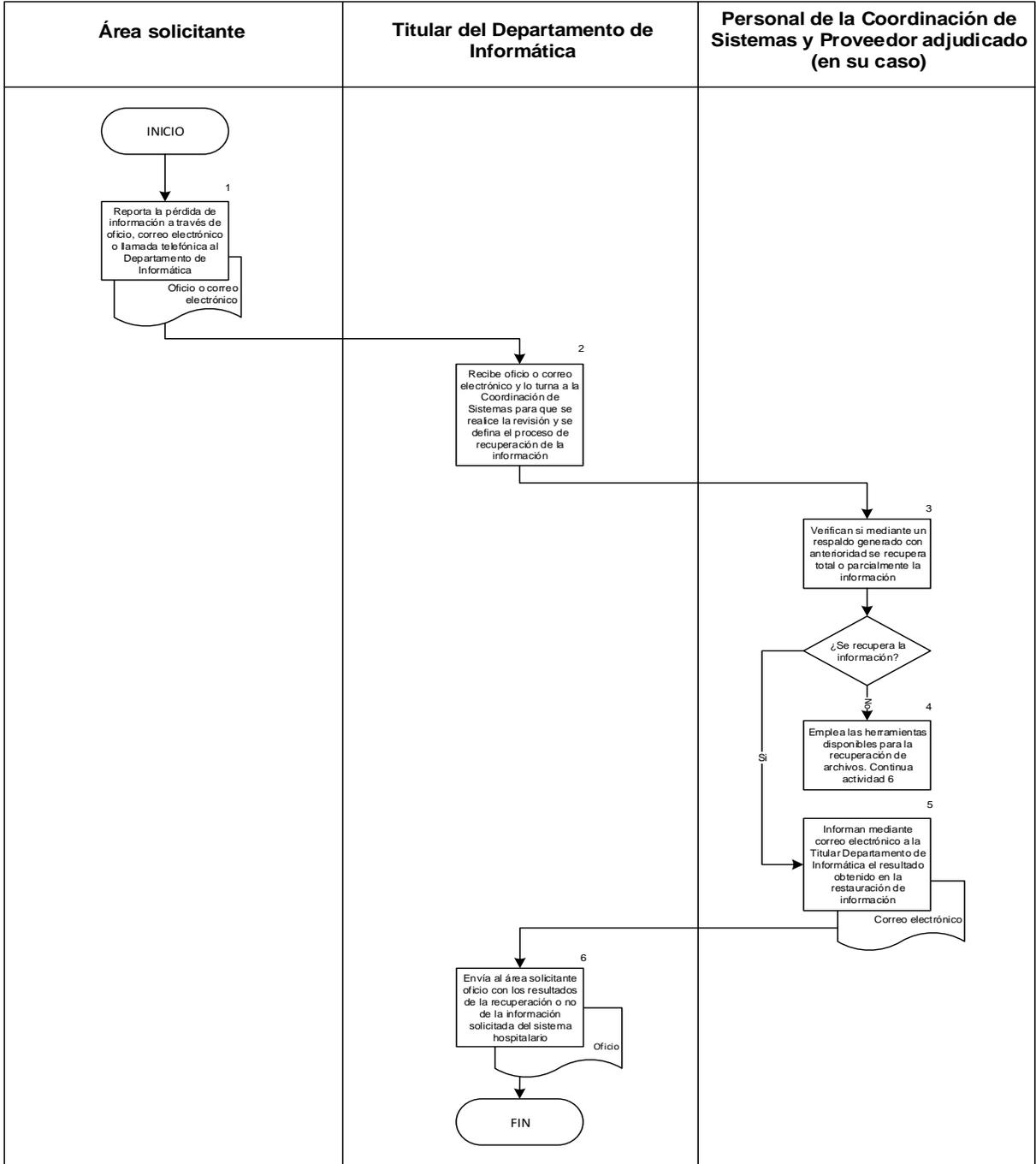
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 110 de 178

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 Informática.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	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 Proveedor adjudicado (en su caso)	3	Verifican si mediante un respaldo generado con anterioridad se recupera total o parcialmente la información.	Respaldo de información
		¿Se recupera la información?	
	4	No. Emplea las herramientas disponibles para la recuperación de archivos. Continúa actividad 6.	
	5	Si. Informan mediante correo electrónico a la Titular Departamento de Informática el resultado obtenido en la restauración de información.	Correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	6	Envía al área solicitante oficio con los resultados de la recuperación o no de la información solicitada del sistema hospitalario.	Oficio
		Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 111 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 112 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Respaldo de información	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	11. Procedimiento para la recuperación de información de los sistemas hospitalarios y bases de datos electrónicas		Hoja 113 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 114 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 115 de 178

1.0. PROPÓSITO

- 1.1. Establecer el procedimiento para la instalación telefónica de una extensión, línea directa y/o arreglo secretarial, atendiendo las necesidades de 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 Departamento de Informática.
- 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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. Para la instalación telefónica de una extensión o línea directa el personal del Departamento de Informática, solo debe realizarlas cuando el área usuaria lo solicite por oficio, correo electrónico o llamada telefónica.
- 3.3. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica es responsable de:
- 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 Informática, solo lo realiza cuando exista una solicitud por oficio o correo electrónico a la Titular del Departamento de Informática o a la Coordinación de Innovación Tecnológica.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 116 de 178

- 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 diariamente vía correo electrónico a la persona titular del Departamento de Informática así como generar un respaldo de la configuración actual del conmutador.
- 3.7. El personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica, es responsable de entregar a la persona titular del Departamento de Informática de forma mensual las ordenes de servicio atendidas en los primeros 5 días hábiles del mes inmediato, así como los oficios a firma de la dictaminación de baja de equipos telefónicos, asignación o reasignación de equipos en las diferentes áreas del Instituto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 117 de 178

4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

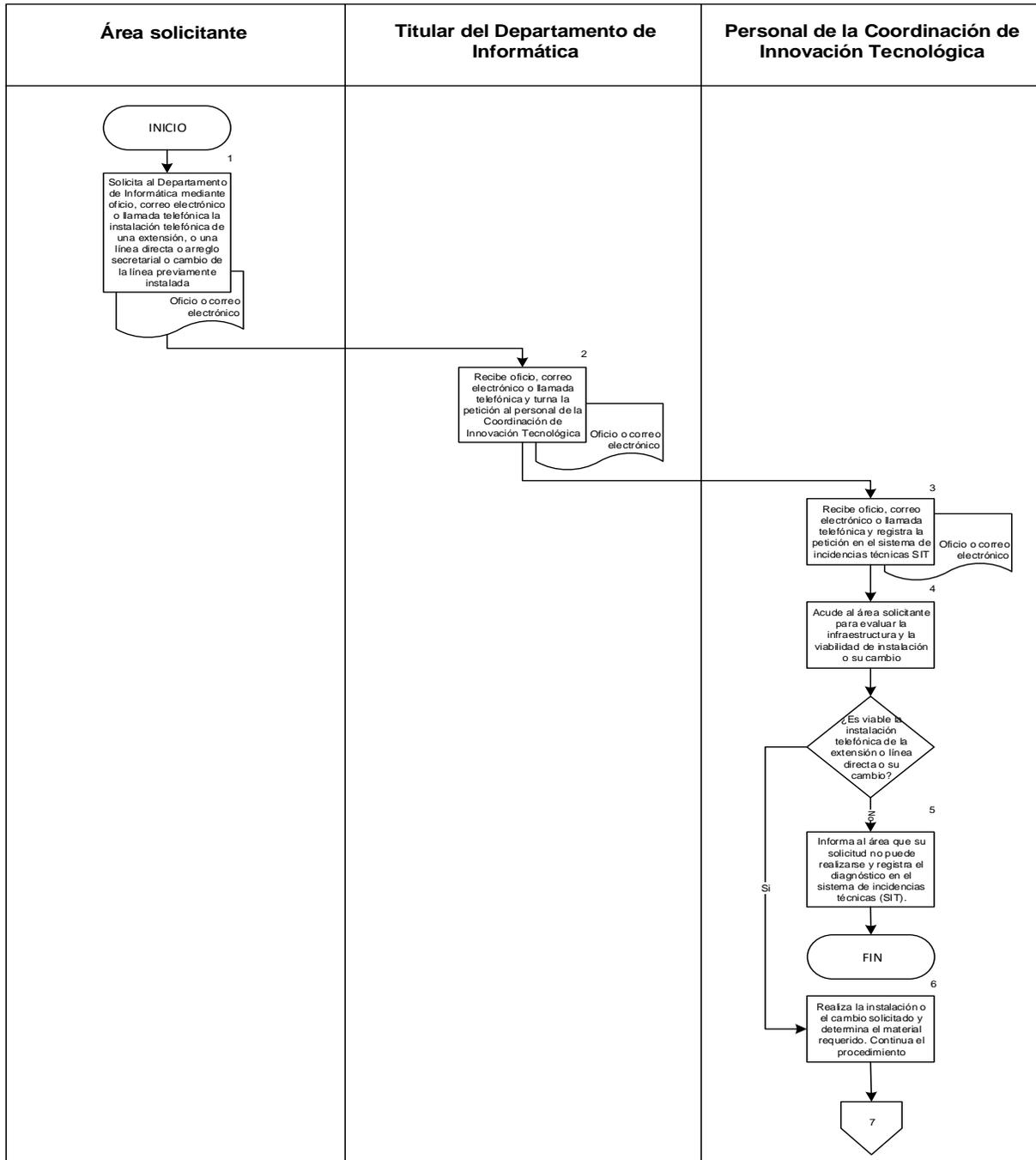
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita al Departamento de Informática mediante oficio, correo electrónico o llamada telefónica la instalación telefónica de una extensión, o una línea directa o arreglo secretarial o cambio de la línea previamente instalada.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	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.	
	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 unilínea o arreglo secretarial y/o procede al cambio del equipo (en su caso).	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 118 de 178

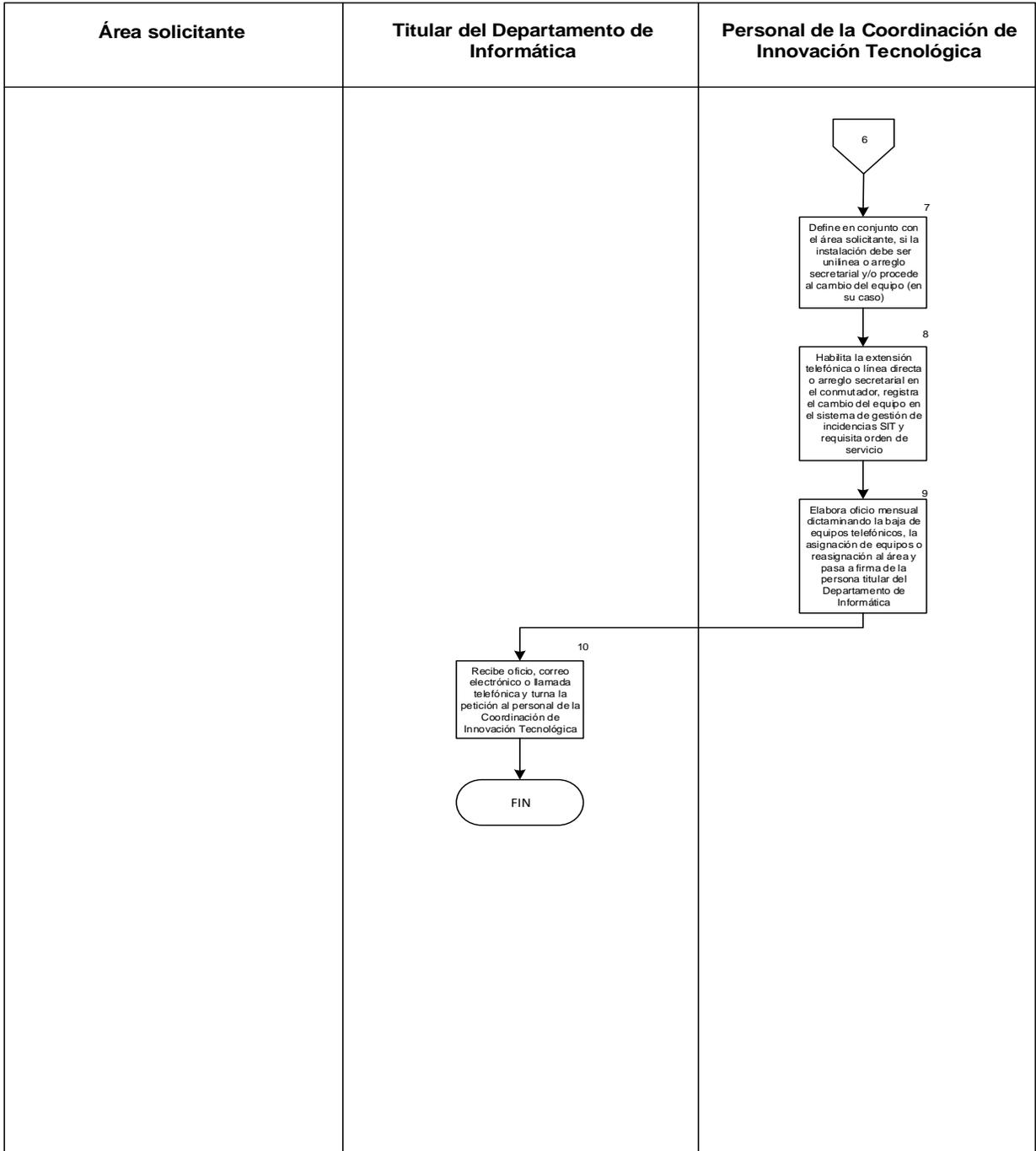
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	8	Habilita la extensión telefónica o línea directa o arreglo secretarial en el conmutador, registra el cambio del equipo en el sistema de gestión de incidencias SIT y requisita orden de servicio.	
	9	Elabora oficio mensual 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 Informática.	Oficio
	10	Recibe acuse de oficio.	Oficio
Titular del Departamento de Informática		Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 119 de 178

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 120 de 178



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 121 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. **Arreglo Secretarial (línea):** Se refiere a una extensión que es compartida por dos o más personas.
- 8.2. **Extensión telefónica:** Se refiere a una línea telefónica que consta de cuatro dígitos, considerada también como un número telefónico interno.
- 8.3. **Línea directa:** Se refiere a una línea telefónica que consta de diez dígitos, considerada como un número telefónico directo.
- 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. **Unilínea:** Se refiere a una extensión o línea directa que no se comparte.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	12. Procedimiento para la instalación de una extensión telefónica, una línea directa o un arreglo secretarial		Hoja 122 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 123 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 124 de 178

1.0. PROPÓSITO

- 1.1. Establecer el procedimiento para generar copias de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), atendiendo las necesidades de las áreas autorizadas a solicitar videograbaciones.

2.0. ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Informática.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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. El personal del Departamento de Informática solo puede proporcionar copia de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) a las siguientes áreas: el Departamento de Asuntos Jurídicos, el Órgano Interno de Control (sus tres áreas que lo integran), la Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal, el Departamento de Relaciones Laborales, la Subdirección de Recursos Materiales.
- 3.3. Para proporcionar una copia de seguridad de los videos del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) el área autorizada debe informar al Departamento de Informática lo más exacto posible, los siguientes datos: lugar exacto, fecha y hora del suceso que se quiere revisar.
- 3.4. El solicitante deberá considerar que solo 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 DVR's por máximo 20 días naturales.
- 3.5. El Departamento de Informática, a través de la Coordinación de Soporte Técnico es la responsable de:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 125 de 178

- 3.5.1. Atender la solicitud.
 - 3.5.2. Registrar la solicitud y conclusión en el Sistema de Incidencias Técnicas (SIT).
 - 3.5.3. Acudir a la videgrabadora digital correspondiente, al lugar señalado en la solicitud, para generar o no la(s) copia(s) de seguridad de las videgrabaciones de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
 - 3.5.4. Proporcionar una USB para que se descargue el video de circuito cerrado de televisión generado.
- 3.6. El Departamento de Informática, debe entregar por medio de oficio al área solicitante, la(s) copia(s) de seguridad del(las) videgrabacione(s) del Circuito Cerrado de Televisión, para su descarga, si fuese requerido podrán entregarse en medios ópticos (DVD o CDROM).
- 3.7. El personal de la Coordinación de Soporte Técnico, responsable de descargar las videgrabaciones 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).
- 3.8. El personal de la Coordinación de Soporte Técnico es responsable de revisar diariamente la funcionalidad y estado de las cámaras de TV, DVR, etc, y reportar alguna incidencia técnica en su funcionamiento de manera inmediata a la persona titular del Departamento de Informática vía correo electrónico.

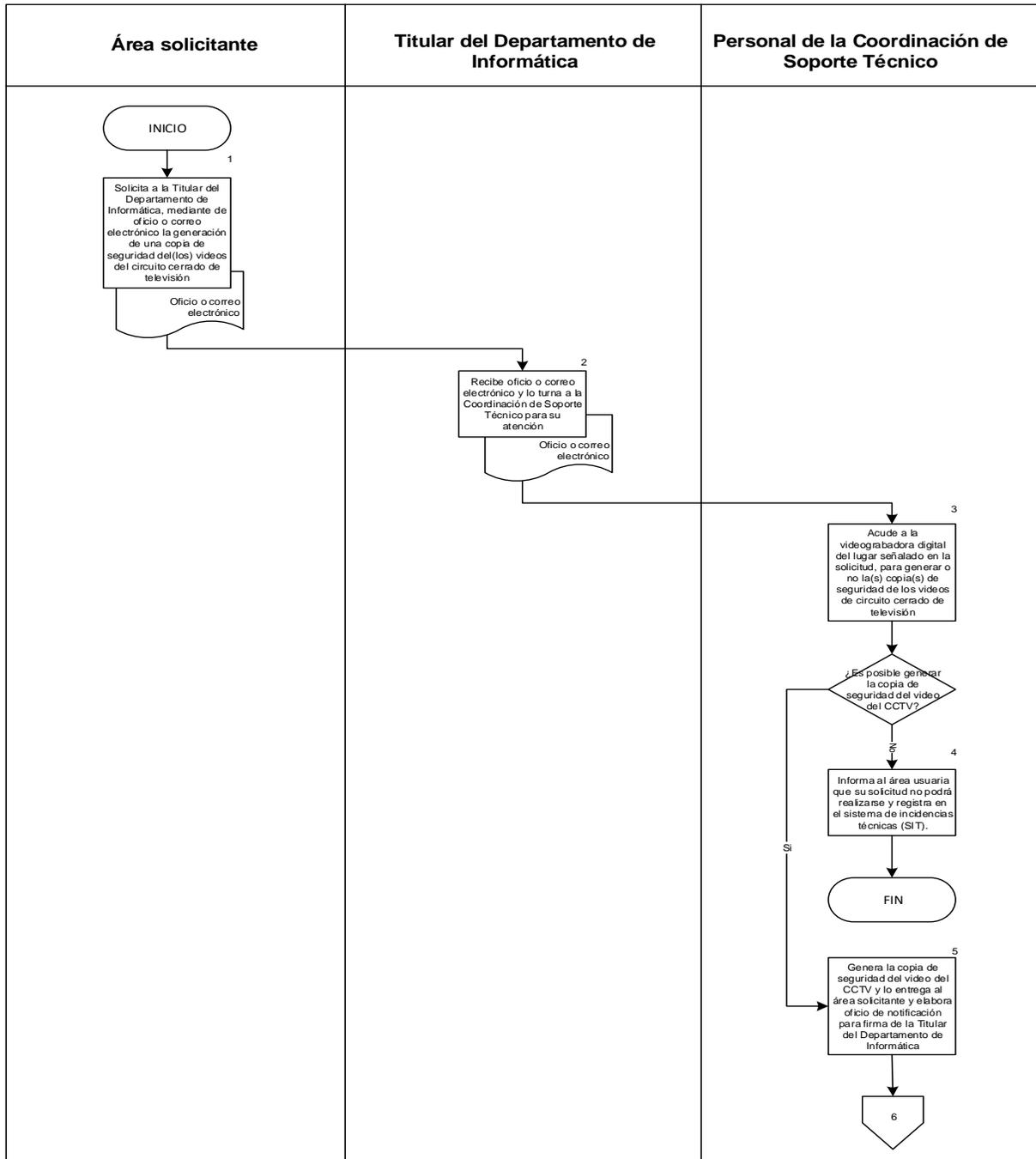
 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 126 de 178

4.0. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

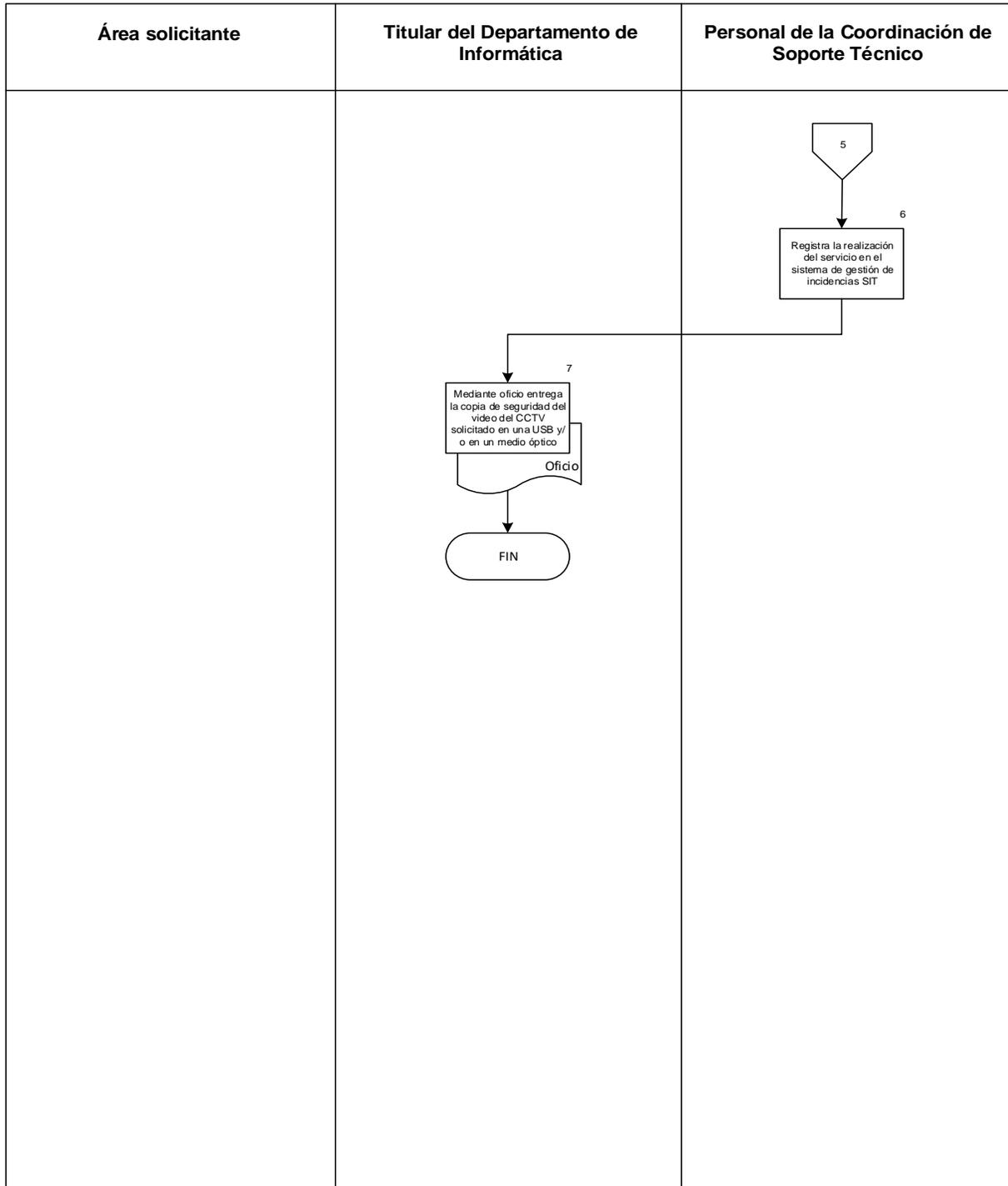
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita a la persona titular del Departamento de Informática, mediante de oficio o correo electrónico la generación de una copia de seguridad del(los) videos del circuito cerrado de televisión.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	2	Recibe el oficio o correo electrónico y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico para su atención.	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 y registra en el sistema de incidencias técnicas (SIT). Termina procedimiento.	
	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 Titular del Departamento de Informática.	
	6	Registra la realización del servicio en el sistema de gestión de incidencias SIT.	
Titular del Departamento de Informática	7	Mediante oficio entrega la copia de seguridad del video del CCTV solicitado en una USB y/o en un medio óptico.	Oficio
		Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 127 de 178

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 128 de 178



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 129 de 178

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 Dirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

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.
- 8.3. **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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	13. Procedimiento para la generación de copias de seguridad de los videos del circuito cerrado de televisión		Hoja 130 de 178

9.0. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 131 de 178

14. PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 132 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Establecer los lineamientos para la publicación de contenidos en la página web del Instituto, con el fin de apoyar a las áreas del Instituto en la difusión de información previamente validada por los Enlaces autorizados.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática.
- 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este Departamento, deberán cumplir este procedimiento 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 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 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.
- 3.3 El personal del Departamento de Informática 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 ubicación de dónde deberá ubicarse la información.
 - Título de la publicación.
 - Adjuntar los archivos electrónicos con la información a publicar, y
 - Vigencia de la publicación.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 133 de 178

- 3.4 La información a publicar debe estar validada y aprobada por los enlaces autorizados en cada dirección de área del Instituto, por lo que el Departamento de Informática, sólo debe atender los requerimientos establecidos por los 6 enlaces de las siguientes direcciones: Dirección General, Dirección de Administración, 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 Informática 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.
- 3.5 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).
 - 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.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 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.
- 3.9 El personal de la Coordinación de Redes debe coordinarse con el área solicitante para cumplir con los siguientes aspectos:
- 3.9.1 Revisar la información publicada y comunicar los cambios pertinentes de las inconsistencias encontradas, si es el caso.
 - 3.9.2 Informar la permanencia, actualización y/o retiro de la información publicada.
- 3.10 El Departamento de Informática realizará una campaña anual, solicitando a los Enlaces autorizados 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 actualizarla.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 134 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

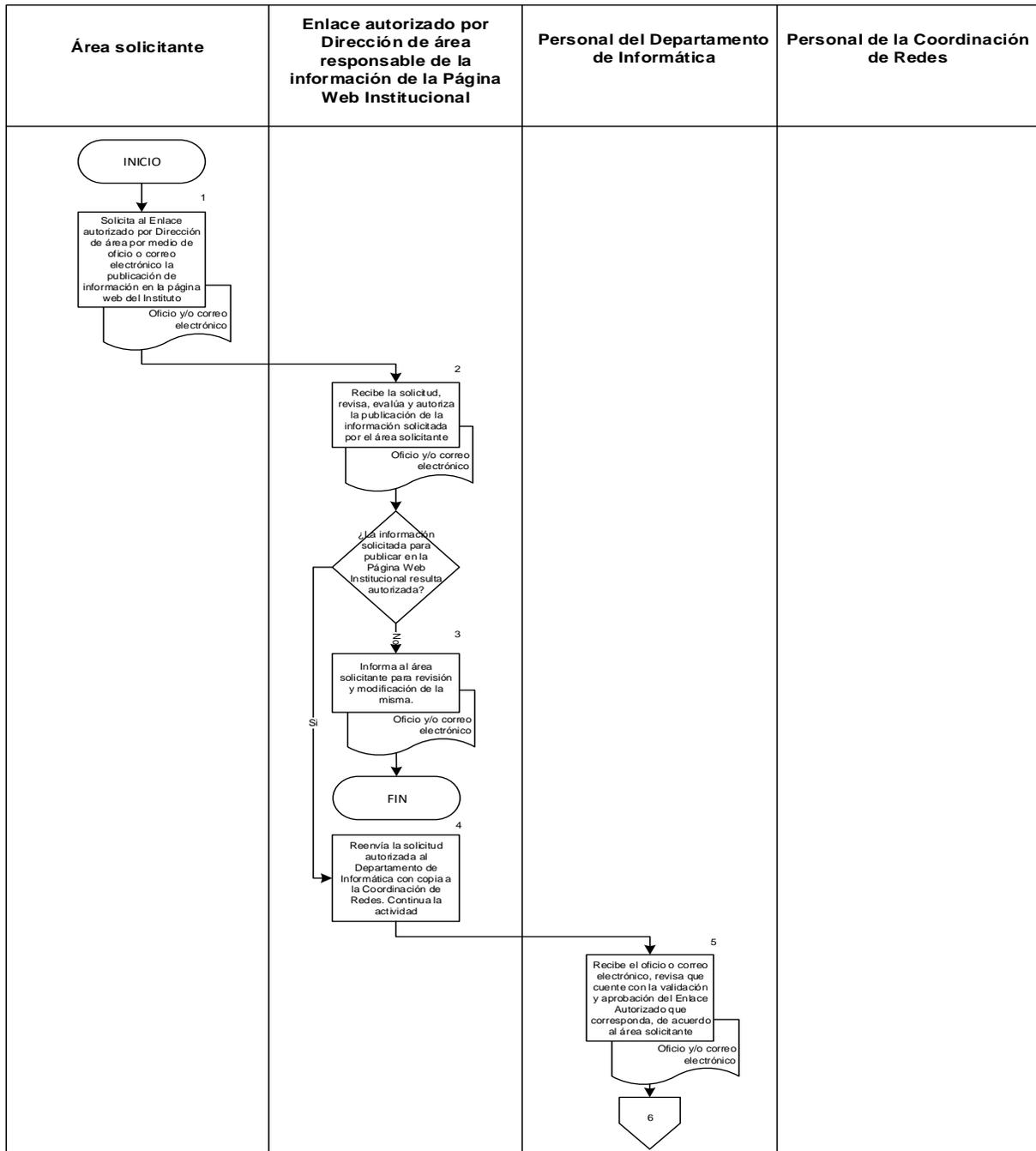
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita al enlace autorizado por Dirección de área por medio de oficio o correo electrónico la publicación de información en la página web del Instituto.	Oficio y/o correo electrónico
Enlace autorizado por Dirección 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. ¿La información solicitada para publicar en la Página Web Institucional resulta autorizada?	Oficio y/o correo electrónico
	3	No. Informa al área solicitante para revisión y modificación de la misma. Termina el procedimiento.	Oficio y/o correo electrónico
Personal del Departamento de Informática	4	Si. Reenvía la solicitud autorizada al Departamento de Informática 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. ¿La información a publicar se encuentra validada?	Oficio o correo electrónico
	6	No. Informa que no puede atenderse la solicitud, requiriendo la validación y aprobación del enlace correspondiente. Termina procedimiento.	
	7	Si. Turna el oficio o correo electrónico a la Coordinación de Redes para su atención.	Oficio o correo electrónico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 135 de 178

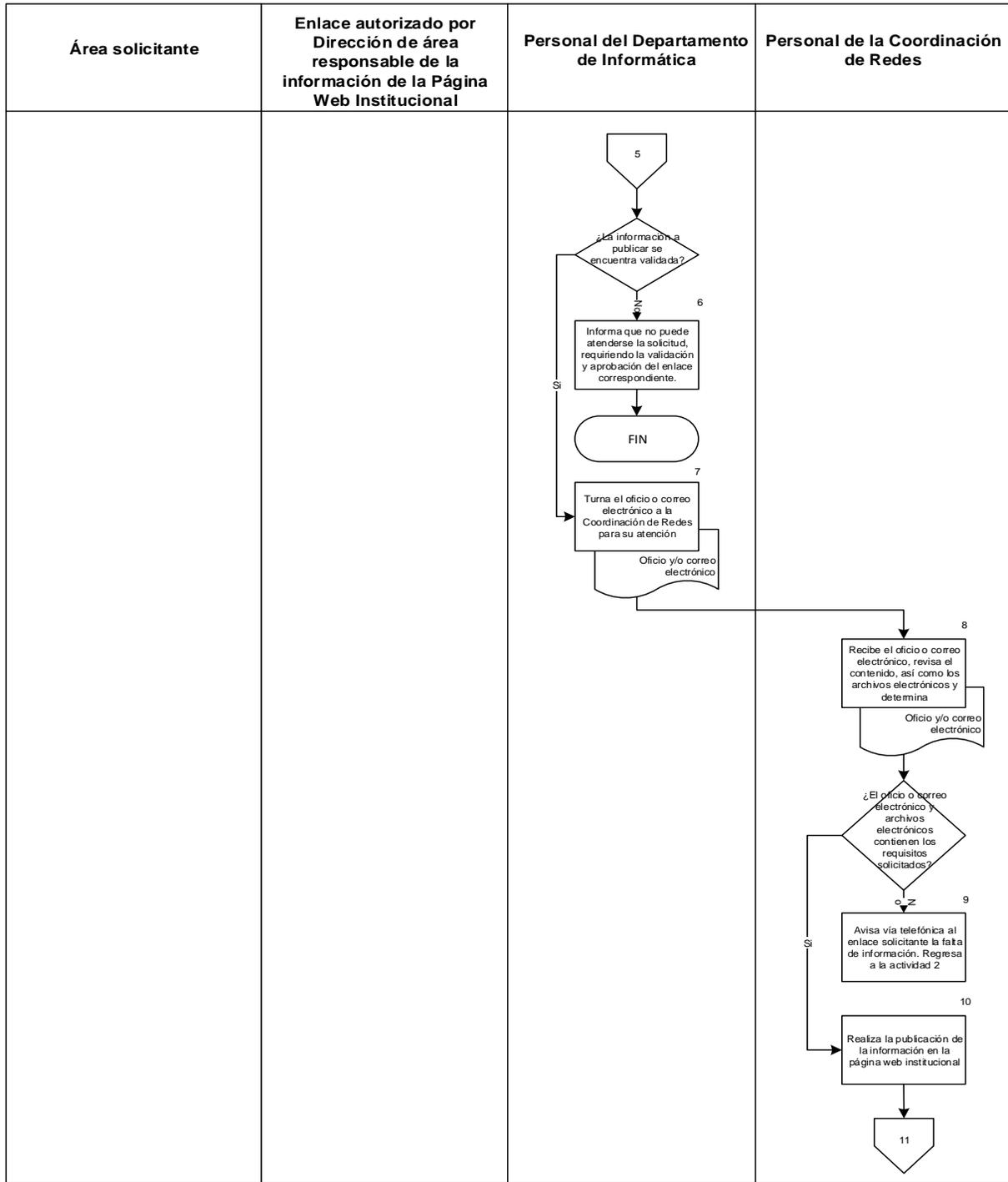
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes	8	Recibe el oficio o correo electrónico, revisa el contenido, así como los archivos electrónicos y determina. ¿El oficio o correo electrónico y archivos electrónicos contienen los requisitos solicitados?	Oficio y/o correo electrónico
	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.	
Enlace autorizado por Dirección de área responsable de la información de la Página Web Institucional	11	Revisa la publicación de la información en la página web institucional. ¿La información publicada es correcta?	Correo electrónico
	12	No. Informa a la Coordinación de Redes las inconsistencias encontradas para que se realicen los cambios. Regresa a la actividad 6.	
Personal de la Coordinación de Redes	13	Si. Aprueba la publicación y notifica a la Coordinación de Redes que la información publicada es correcta.	Oficio y/o correo electrónico
	14	Elabora el oficio y/o correo electrónico informando que la petición ha sido atendida y anexa evidencia de lo realizado. Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 136 de 178

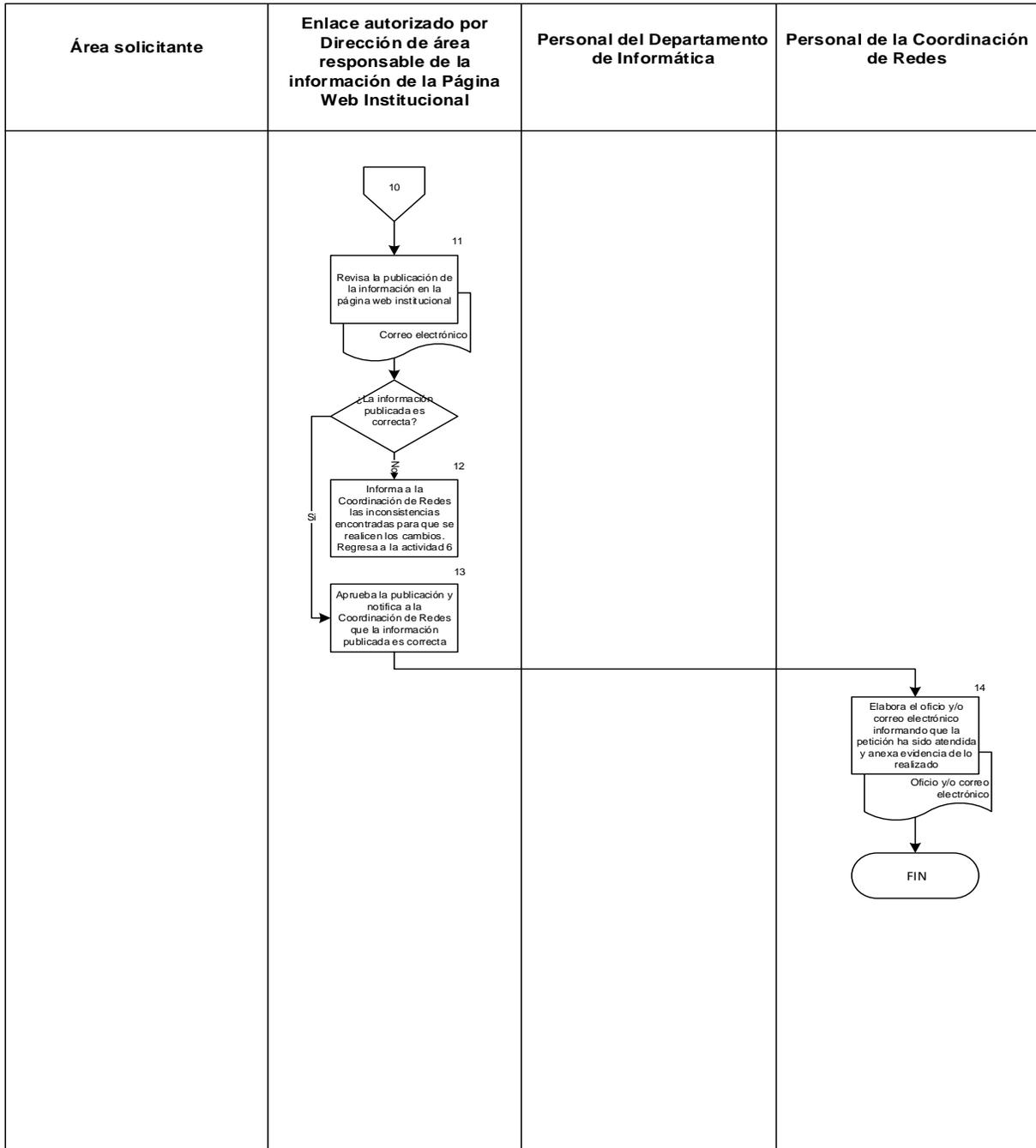
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 137 de 178



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 138 de 178



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 139 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

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.
- 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 inglés Portable Document Format, Formato de Documento Portátil. Es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	14. Procedimiento para publicar información en la página web institucional		Hoja 140 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 141 de 178

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

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 142 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Asegurar el continuo, oportuno y adecuado uso de los consumibles para proporcionar los servicios de impresión de manera constante y así optimizar la eficiencia en las operaciones del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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 Para la entrega de consumibles a las diferentes áreas del Instituto, el personal del Departamento de Informática sólo debe admitir el vale de salida del Almacén de Varios en el formato INER-CB-01 del Departamento de Control de Bienes, debidamente requisitado (unidad de medida, cantidad solicitada y firma del titular del área).
- 3.3 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, filiminis, gomas, sensores (según sea el caso).
- 3.4 El personal del Departamento de Informática debe verificar que reste en el consumo del tonner el 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.
- 3.5 Es responsabilidad del personal de la Coordinación de Soporte Técnico realizar el cambio del tonner y retirar el vacío en las diferentes áreas del Instituto y llevarlo al Departamento de Informática.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 143 de 178

- 3.6 Es responsabilidad del personal de la Coordinación de Soporte Técnico, elaborar un listado para entregarlo al personal del Almacén de Varios, con el detalle de los tonners vacíos, para que se realice la recolección de los mismos.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 144 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

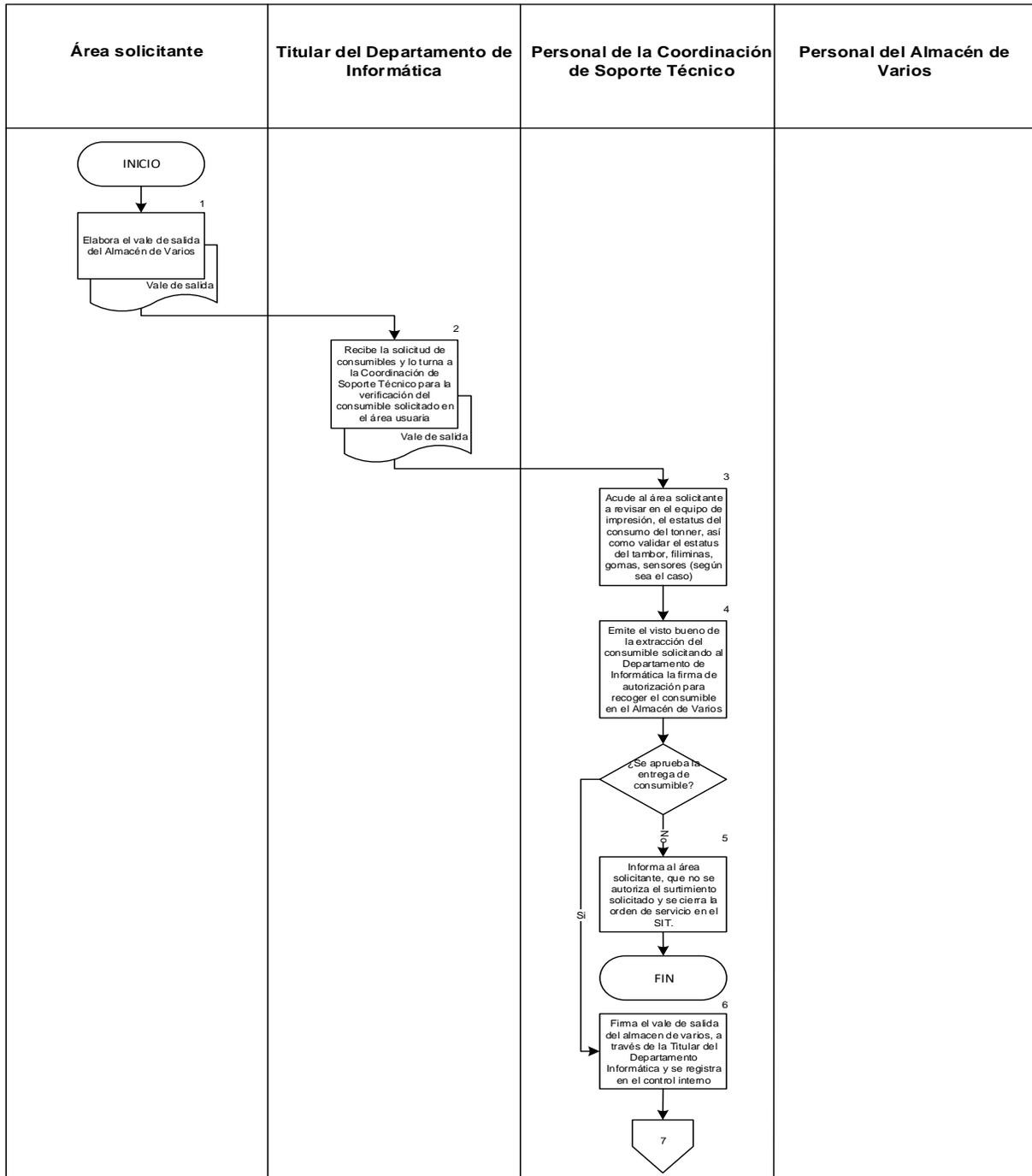
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Elabora el vale de salida del Almacén de Varios.	Vale de salida
Titular del Departamento de Informática	2	Recibe la solicitud de consumibles y lo turna a la Coordinación de Soporte Técnico para la verificación del consumible solicitado en el área usuaria.	Vale de salida
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 Informática 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.	
	6	Si. Firma el vale de salida del Almacén de Varios, a través de la Titular del Departamento Informática y se registra en el control interno.	
	7	Acude al área solicitante a instalar el consumible o refacción solicitada por el área usuaria.	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 145 de 178

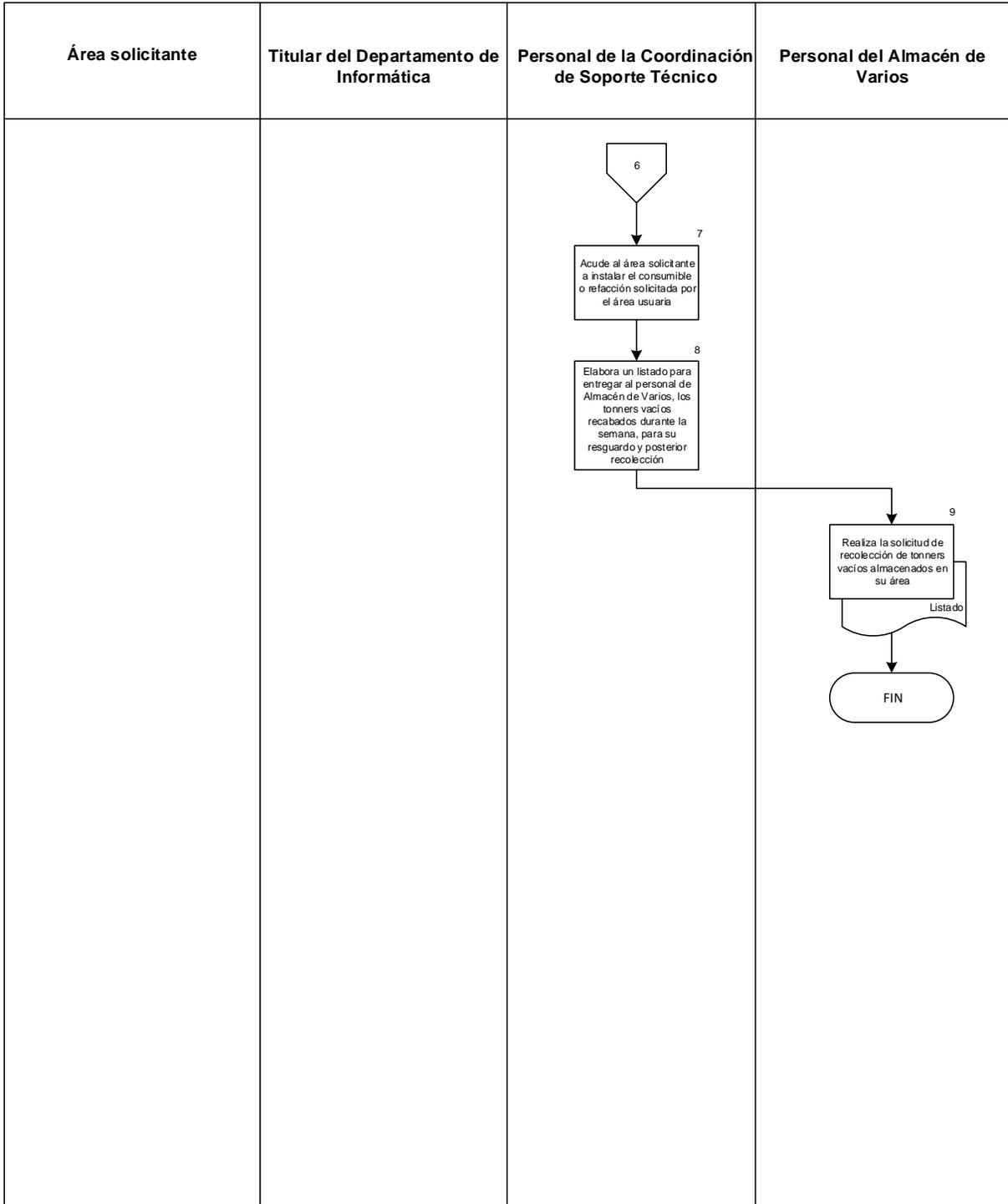
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Soporte Técnico	8	Elabora un listado para entregar al personal de almacén de varios, los tonners vacíos recabados, para su resguardo y posterior recolección.	Listado
Personal del Almacén de Varios	9	Realiza la solicitud de recolección de tonners vacios almacenados en su área. Termina el procedimiento	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 146 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 147 de 178



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 148 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Informática	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Vale de salida	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Listado	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0 GLOSARIO

8.1 N/P.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Creación de procedimiento en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	15. Procedimiento para el control de consumibles para los equipos de impresión		Hoja 149 de 178

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 150 de 178

16. ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA PLATAFORMA DE REUNIONES VIRTUALES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 151 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Permitir a los/as trabajadores/as el acceso a la plataforma de reuniones virtuales institucional, para el desarrollo de sesiones y/o eventos académicos en línea, con la finalidad de favorecer las reuniones y los eventos académicos de forma remota.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática.
- 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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. El personal del Departamento de Informática debe informar a las áreas usuarias los siguientes aspectos:
 - 3.2.1. La cuenta para acceso a la plataforma es para uso exclusivo de la persona servidora pública del Instituto.
 - 3.2.2. El uso de la cuenta es para actividades institucionales inherentes al cargo que desempeña cada usuario.
- 3.3. Toda creación o cancelación de cuentas para la plataforma, deben ser solicitadas por el/la titular del área donde se encuentre adscrito/a el personal, mediante oficio o correo electrónico dirigido a la persona titular del Departamento de Informática, 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 152 de 178

- 3.4. El Departamento de Informática, a través de la Coordinación de Redes será la responsable de:
- 3.4.1. Atender las solicitudes recibidas.
 - 3.4.2. 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.
 - 3.4.3. Dar respuesta a la solicitud recibida en el Departamento de Informática, 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.
- 3.5. El personal del Departamento de Informática 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.
- 3.6. La Coordinación de Redes debe enviar por correo electrónico copia del formato de asignación de cuentas con las firmas requisitadas, así como las instrucciones y documentación de apoyo para el uso de la plataforma e informar al usuario lo siguiente:
- 3.6.1. Activar su cuenta y generar una contraseña de acceso para poder empezar a utilizarla.
 - 3.6.2. En caso de fallas de la plataforma debe reportar la incidencia vía correo electrónico o llamada telefónica a la Coordinación de Redes.
- 3.7. El personal del Departamento de Informática, 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 Informática, indicando el nombre del personal y el correo electrónico registrado.
- 3.8. 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.
- 3.9. El personal del Departamento de Informática debe notificar al/a usuario/a los siguiente:
- 3.9.1. Queda prohibido el uso de la plataforma de reuniones remotas para el uso de sesiones con fines políticos, partidista y electoral o de cualquier tipo de uso personal.
 - 3.9.2. Será responsabilidad de la persona usuaria el cuidado y uso correcto de la cuenta asignada en la plataforma de reuniones remotas.
 - 3.9.3. Es responsabilidad de la persona usuaria salvaguardar la contraseña de la cuenta asignada en la plataforma de reuniones remotas.
 - 3.9.4. En caso de que el/a usuario/a olvide la contraseña para acceder a la plataforma

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 153 de 178

de reuniones virtuales, 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 .

- 3.9.5. Es responsabilidad de la persona usuaria realizar un respaldo de las grabaciones que realice en su cuenta autorizada en el equipo de cómputo que utilice en el Instituto.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 154 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

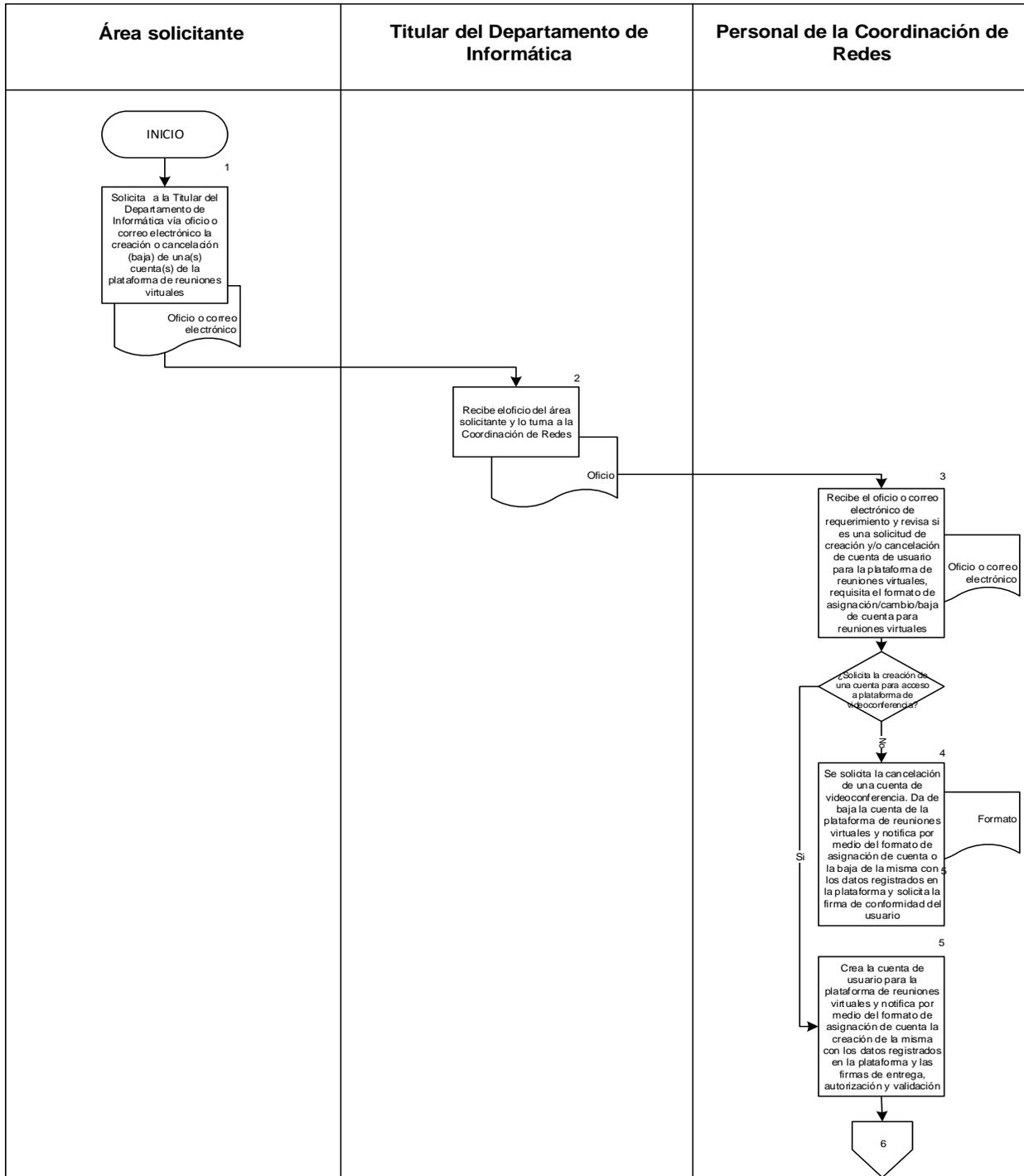
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área solicitante	1	Solicita a la persona titular del Departamento de Informática vía oficio o correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de la plataforma de reuniones virtuales.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	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, requisita el formato de asignación/cambio/baja de cuenta para reuniones virtuales.	Oficio o correo electrónico /Formato
	4	¿Solicita la creación de una cuenta para acceso a plataforma de videoconferencia? No. Se solicita la cancelación de una cuenta de videoconferencia. 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 del usuario.	Formato
	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.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 155 de 178

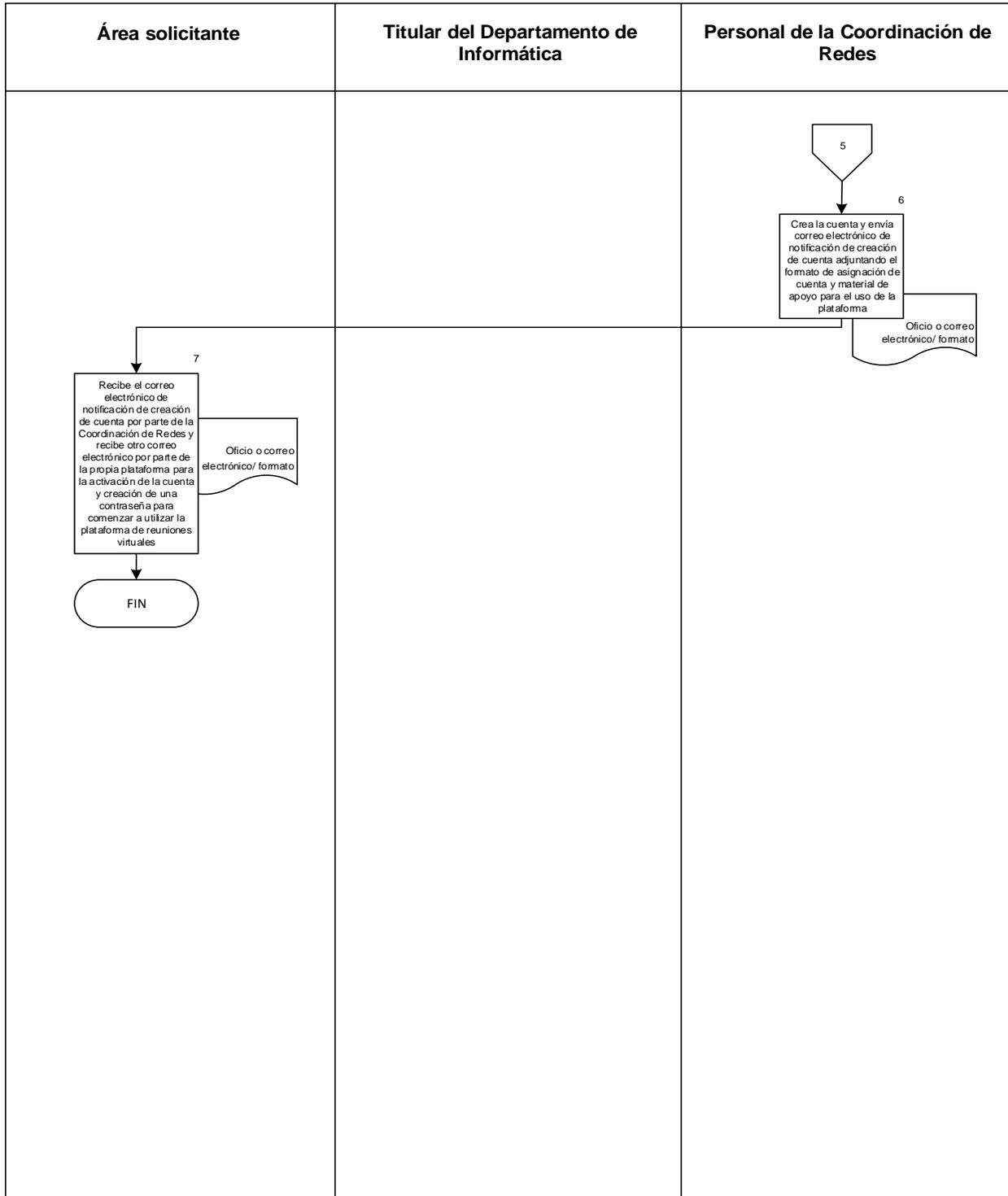
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Redes	6	Crea la cuenta y envía correo electrónico de notificación de creación de cuenta adjuntando el formato de asignación de cuenta y material de apoyo para el uso de la plataforma.	Oficio o correo electrónico /Formato
Área Usuaría	7	<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>Termina el procedimiento</p>	Correo electrónico/Formato

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 156 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 157 de 178



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 158 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Formato	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0 GLOSARIO

8.1 N/P.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Creación de procedimiento en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	16. Procedimiento para la asignación de cuentas para plataforma de reuniones virtuales		Hoja 159 de 178

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 160 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 161 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1 Permitir al personal adscrito al Departamento de Informática acceder como usuarios tipo Staff al Sistema de Incidencias Técnicas SIT; para atender y documentar las incidencias técnicas relacionadas con los servicios que brinda el Departamento de Informática en materia de tecnologías de la información y comunicaciones a las diferentes áreas del Instituto.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática, 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 Informática 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 Informática, será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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. La cuenta de staff del SIT, será responsabilidad del personal adscrito al Departamento de Informática.
- 3.3. Toda creación o cancelación de cuentas de correo electrónico institucional para el personal del Departamento de Informática, debe ser solicitada por la persona titular de este Departamento, indicando nombre completo de la persona responsable de la cuenta y el área donde labora y que categorías atenderá.
- 3.4. Todas las incidencias técnicas realizadas por el personal del Departamento de Informática 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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 162 de 178

- 3.5. El Departamento de Informática, a través de la Coordinación de Innovación Tecnológica será responsable de:
- 3.5.1. 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.
 - 3.5.2. El personal con perfil de staff, debe atender las categorías inherentes a cada Coordinación de la cual forma parte.
- 3.6. El/La usuario/a debe cambiar su contraseña y nombre en las opciones de su perfil, una vez iniciando sesión.
- 3.7. El/La 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.
- 3.8. El/La usuario/a staff del SIT, podrá adjuntar archivos de hasta 20 Mb.
- 3.9. Cuando un/a usuario/a staff del SIT deje de laborar, deberá notificarse para realizar la baja correspondiente.
- 3.10. 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 Informática, así como los servicios atendidos por cada persona del Departamento de Informática.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 163 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

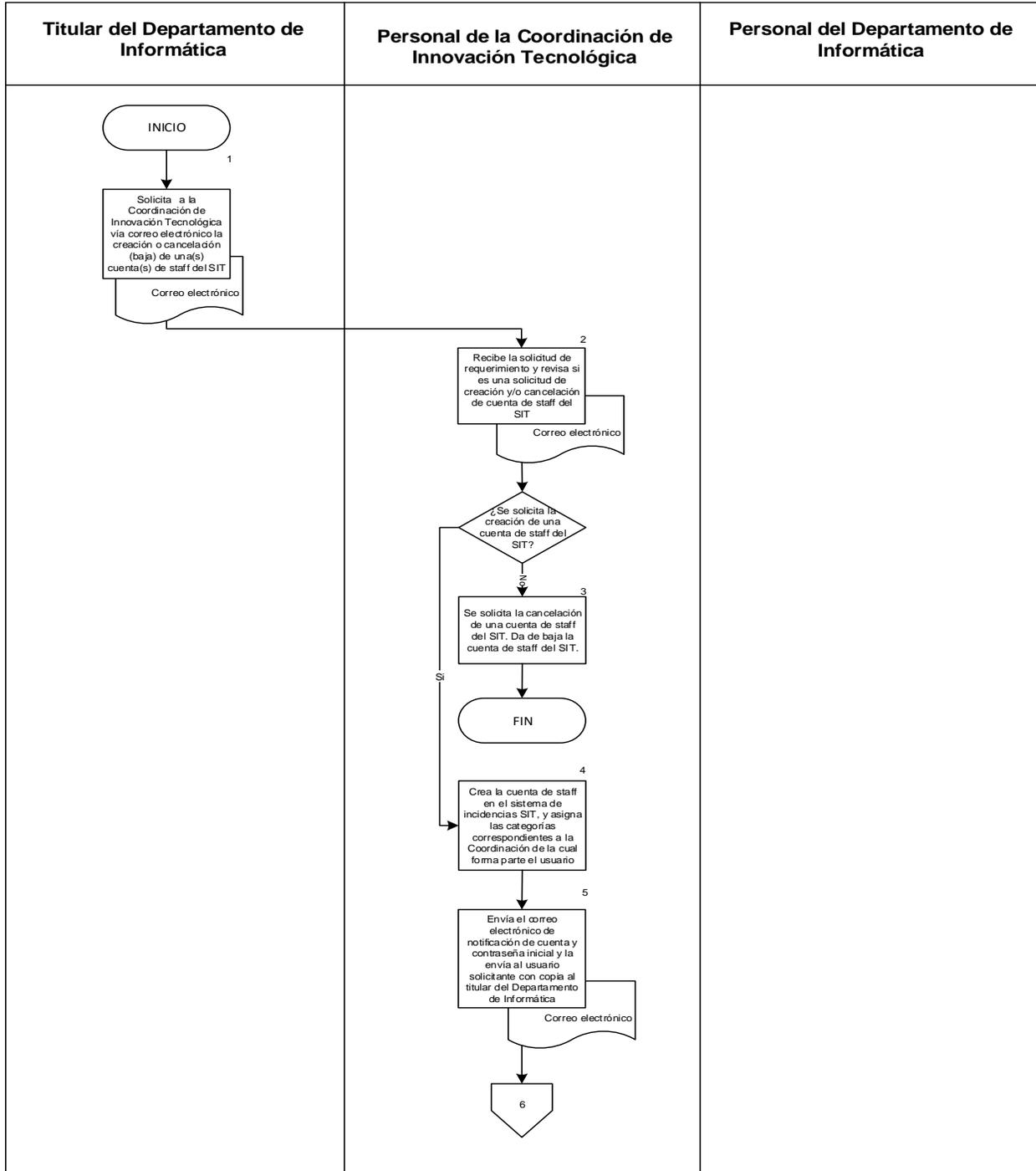
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Titular del Departamento de Informática	1	Solicita a la Coordinación de Innovación Tecnológica vía correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de staff del SIT.	Correo electrónico
Personal de la Coordinación 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.	Correo electrónico
	3	¿Se solicita la creación de una cuenta de staff del SIT? No. Se 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 el usuario.	
Personal del Departamento de Informática	5	Envía el correo electrónico de notificación de cuenta y contraseña inicial y la envía al/a usuario/a solicitante con copia al titular del Departamento de Informática.	Correo electrónico
	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.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 164 de 178

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica	8	<p>Genera las estadísticas mensuales, trimestrales o anuales de los servicios atendidos en el Sistema de Incidencias Técnicas SIT.</p> <p>Termina el procedimiento</p>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 165 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA**

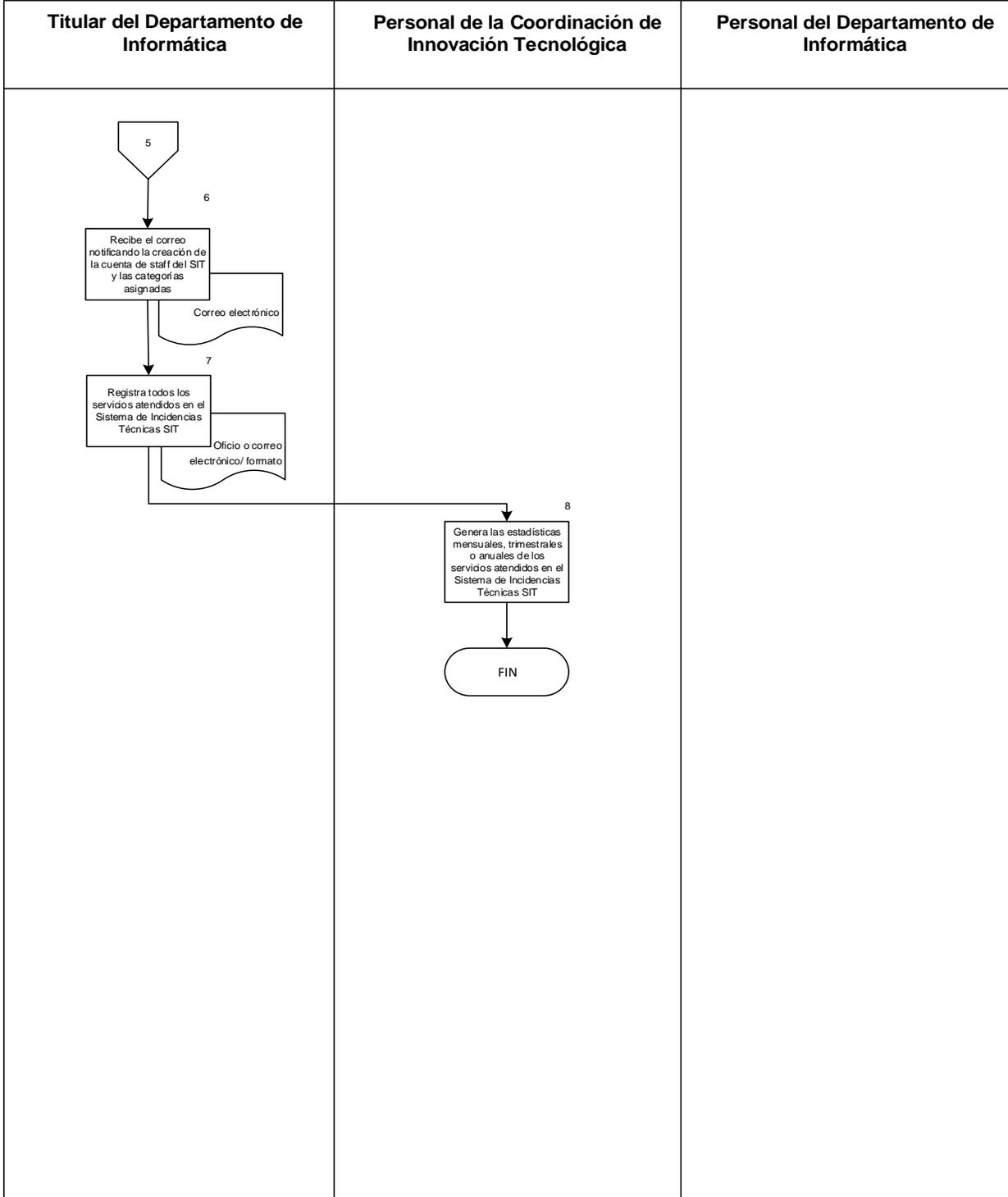
**17. Procedimiento para el acceso al
Sistema de Incidencias Técnicas
(SIT)**



Rev. 8

Código:
NCDPR 082

Hoja 166 de 178



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 167 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3	Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P

8.0 GLOSARIO

- 8.1 **Categoría:** Temas que cada coordinación que forma parte del departamento de Informática 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.
- 8.3 **MB:** Megabytes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	17. Procedimiento para el acceso al Sistema de Incidencias Técnicas (SIT)		Hoja 168 de 178

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
9	Octubre, 2022	Creación de procedimiento en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional		Hoja 169 de 178

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 170 de 178

1.0 PROPÓSITO

- 1.1. Permitir a las personas trabajadoras del INER el acceso óptimo y adecuado al correo electrónico institucional para el desarrollo de sus actividades.

2.0 ALCANCE

- 2.1. A nivel interno: El procedimiento es aplicable al personal adscrito al Departamento de Informática.
- 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 Informática será responsable de mantener actualizado este manual en colaboración con el personal adscrito a este departamento, deberán cumplir este procedimiento 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. Toda creación o cancelación de cuenta de correo electrónico institucional, debe ser solicitada por el/la Titular del Área donde se encuentre adscrito el personal, mediante oficio o correo electrónico dirigido a la persona titular del Departamento de Informática, indicando nombre completo del responsable de la cuenta y el área donde labora.
- 3.3. El personal del Departamento de Informática, debe informar a la persona usuaria solicitante sus obligaciones como usuario/a del correo electrónico:
 - 3.3.1. El correo electrónico es para uso exclusivo de la persona servidor público del Instituto.
 - 3.3.2. 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.
 - 3.3.3. 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.
 - 3.3.4. Reportar cualquier falla o incidencia en la recepción o emisión de correos electrónicos a la Coordinación de Innovación Tecnológica.
 - 3.3.5. El/La usuario/a del correo electrónico institucional, podrá adjuntar archivos de

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 171 de 178

hasta 20 Mb.

- 3.3.6. 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.
 - 3.3.7. 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 Informática para que sea autorizado el envío de los mismos.
 - 3.3.8. Queda prohibido abrir archivos recibidos con sospecha de SPAM. La persona usuaria debe notificar a la Coordinación de Innovación Tecnológica cualquier mensaje de correo que considere sospecha de SPAM, para que se verifique su contenido.
 - 3.3.9. Salvaguardar la contraseña del correo electrónico institucional, cambiándola de forma periódica, en caso de olvidarla la Coordinación de Innovación Tecnológica no podrá proporcionar la contraseña actual, por lo que se creará una nueva contraseña temporal, una vez que el/a usuario/a haya hecho la solicitud por correo electrónico y/o oficio a la titular del Departamento de Informática.
 - 3.3.10. El/La 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.
- 3.4. El Departamento de Informática, a través de la Coordinación de Innovación Tecnológica será responsable de:
- 3.4.1. Atender las solicitudes recibidas.
 - 3.4.2. Generar la cuenta de correo electrónico institucional, utilizando el nombre completo del personal, y en caso de ser necesario, un alías para la cuenta cuando exista un homónimo.
 - 3.4.3. Dar respuesta a la solicitud recibida en el Departamento de Informática, 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 requerente.
- 3.5. El personal del Departamento de Informática, debe cancelar las cuentas de correo

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 172 de 178

electrónico institucional sólo cuando el/a Jefe/a inmediato notifique la cancelación de la cuenta por medio de oficio o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Informática, indicando el nombre del personal y el correo electrónico registrado. Asimismo, deberá indicar si requiere respaldo de la información contenida en el correo.

- 3.6. La Coordinación de Innovación Tecnológica, dará de baja aquellas cuentas que no presenten actividad en más de un año y se notificará al área correspondiente vía oficio.
- 3.7. Es responsabilidad de la Coordinación de Innovación Tecnológica, analizar el contenido de un archivo SPAM para su liberación o no, así como emitir un informe de dicho análisis dirigido al/a usuario/a y con copia al responsable de Área.
- 3.8. El Departamento de Informática debe realizar una campaña anual, notificando vía comunicado a las personas titulares de las áreas médicas, las cuentas de correo institucional activas, con la finalidad de que se revisen y depuren, de esta forma se mantendrá actualizada la base de datos de correos institucionales.

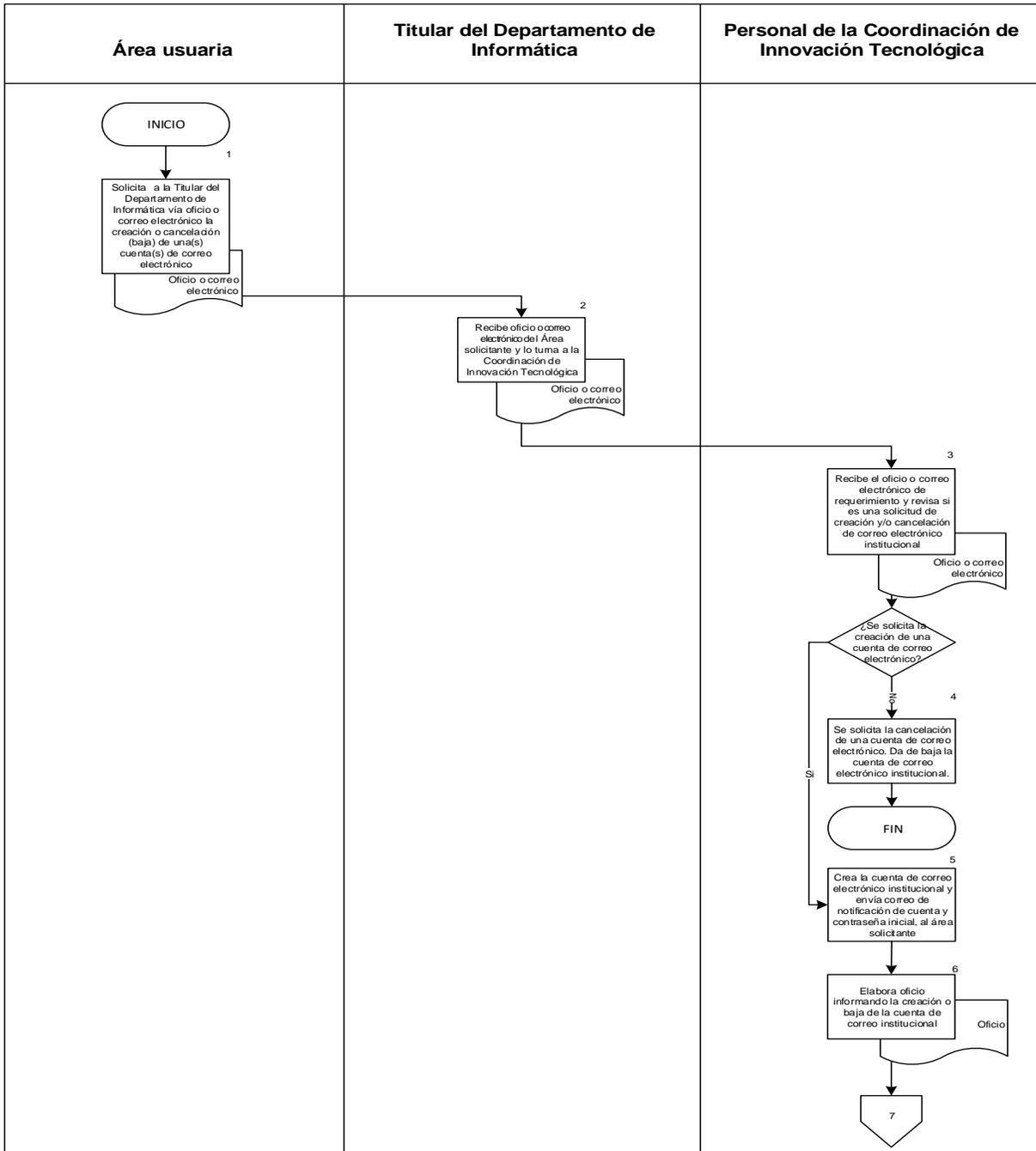
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 INER	Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 173 de 178

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

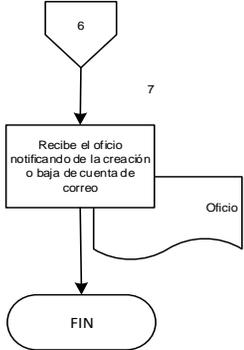
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documentos o anexo
Área usuaria	1	Solicita a la persona titular del Departamento de Informática vía oficio o correo electrónico la creación o cancelación (baja) de una(s) cuenta(s) de correo electrónico.	Oficio o correo electrónico
Titular del Departamento de Informática	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
	4	¿Se solicita la creación de una cuenta de correo electrónico? 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
	6	Elabora oficio informando la creación o baja de la cuenta de correo institucional.	Oficio
Área Usuaria	7	Recibe el oficio notificando de la creación o baja de cuenta de correo. Termina el procedimiento	Oficio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 174 de 178

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 175 de 178

Área usuaria	Titular del Departamento de Informática	Personal de la Coordinación de Innovación Tecnológica
 <pre> graph TD 6{{6}} --> 7[Recibe el oficio notificando de la creación o baja de cuenta de correo] Oficio[Oficio] --> 7 7 --> FIN([FIN]) </pre>		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 176 de 178

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 Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional.	N/P
6.3 Manual de Organización Específico del Departamento de Informática.	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 institucional	Departamento de Informática	N/P
7.2 Oficio	Lo que se establece el catálogo institucional	Departamento de Informática	N/P

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 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
	18. Procedimiento para la administración de cuentas para el acceso al correo electrónico institucional.		Hoja 177 de 178

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
9	Octubre, 2022	Actualización de procedimientos en cumplimiento con la acción de mejora comprometida dentro del Programa de Trabajo de Control Interno.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1. N/P.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 8
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		Código: NCDPR 082
			Hoja 178 de 178

IV. APROBACIÓN DEL MANUAL

REALIZÓ

LCDA. BERENICE ALEJO VARGAS
Titular del Departamento de Informática

REVISÓ

LCDA. ANA CRISTINA GARCIA MORALES
Titular del Departamento de Asuntos Jurídicos

LCDA. GABRIELA FLORES MARTÍNEZ
Personal del Departamento de Planeación

SANCIONÓ

L.C.P. ROSA MARÍA VIVANCO OSNAYA
Titular del Departamento de Planeación

AUTORIZÓ

LCDA. ADRIANA DÍAZ TOVAR
Titular de la Dirección de Planeación Estratégica
y Desarrollo Organizacional

FECHA DE APROBACIÓN:	DÍA	MES	AÑO
	31	10	2022