



Instituto de Seguridad Social de los  
Trabajadores del Estado de Chiapas

**iHECHOS,  
NO PALABRAS!**

# Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

Agosto de 2009



# HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

## NOMBRE DEL DOCUMENTO

**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

## SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

Contiene las disposiciones y procedimientos que regularán la prestación de servicios de tecnologías de información, las supervisiones, el mantenimiento y soporte técnico que otorga la Unidad; así como para el uso adecuado del equipo informático asignado a los usuarios de los diferentes centros de trabajo del Instituto.

## AUTORIZACIONES


El Director General

  
Mtro. José Luis Echeverría Escobar

El Subdirector General

  
Lic. Francisco Moisés Bedwell Jiménez

El Jefe de la Unidad de  
Tecnologías de Información

  
Ing. Carlos Mario Grajales González

## Fecha de Autorización

Día	Mes	Año
12	Agosto	2009



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>3. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>6</b>
Disposiciones Generales	6
Del Desarrollo de Sistemas de Información Computacionales	7
De los Servicios de tecnologías de Información	7
Del Servicio de la Página Web del Instituto	9
De la Programación y Aplicación de Sistemas	9
Del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	10
Del Servicio de Soporte Técnico	10
<b>4. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN:</b>	
Para el Desarrollo de Nuevos Sistemas	13
Para la Prestación de Servicios Informáticos	16
Para el Suministro de Insumos Informáticos	18
Para el Mantenimiento de Programas y/o Corrección de Errores	20
Para el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo	22
<b>5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE UTILIZACIÓN:</b>	
<b>UTI-01</b> Orden de Trabajo y/o Servicio	27
<b>UTI-02</b> Solicitud de Insumos Informáticos	31
<b>UTI-03</b> Solicitud de Servicio de Internet y/o Messenger	34
<b>UTI-04</b> Solicitud de Servicio de Correo Electrónico	37
<b>UTI-05</b> Salida de Equipo Informático	40
<b>UTI-06</b> Solicitud de Servicio de Telefonía	43

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología de la información, constituye para las organizaciones una herramienta fundamental para la modernización y simplificación de sus sistemas y procesos; de ahí la importancia de contar con un manual que guíe la operación de estos servicios en el Instituto, a fin de contribuir a hacer más eficiente y expedita su operación.

El presente Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información, se integra de cinco apartados, el primero contiene el marco normativo que encuadra la actuación de esta Unidad; el segundo plasma el objetivo para lo cual se emite este manual de procedimientos; el tercero establece las diversas normas y disposiciones que deberán cumplirse para la operación de los servicios de tecnologías de información; el cuarto apartado se integra con los procedimientos de actuación; y el quinto contiene los formatos e instructivos de utilización.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## 1. MARCO NORMATIVO

- Ley del Instituto de Seguridad Social de los trabajadores del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior Administrativo del ISSTECH.
- Manual General de Organización del ISSTECH.
- Normatividad General de la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos que regulen los servicios de tecnologías de información que se otorgan, y que garanticen a los usuarios la disponibilidad de recursos tecnológicos, materiales e insumos necesarios para eficientar la operación de las diversas áreas del Instituto.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

### **3. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

#### **Disposiciones generales**

1. Las políticas que a continuación se describen, regirán las actividades de la Unidad de Tecnologías de Información, así como de los servicios de tecnologías de información requeridos por las distintas áreas del Instituto, para el buen desarrollo de las actividades administrativas.
2. Las áreas que cuenten con equipo informático, deberán propiciar el máximo aprovechamiento del recurso, a fin de que la Unidad de Tecnologías de Información pueda dar respuesta a requerimientos reales.
3. Toda persona que deje de prestar sus servicios en el ISSTECH y que tenga bajo su resguardo o responsabilidad la operación o administración de sistemas de cómputo, debe realizar la entrega física y por escrito, a quien le suceda en el cargo o a su jefe inmediato; de los respaldos, base de datos y todo archivo almacenado en medios magnéticos que contenga información relacionada.
4. La Oficina de Registro Patrimonial y Almacén, llevará a cabo la recepción, almacenamiento y control de entradas y salidas de los insumos informáticos que son solicitados por los centros de trabajo del Instituto.
5. El suministro de insumos informáticos a los centros de trabajo del Instituto, será realizado por la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén, previa revisión y visto bueno de la Unidad de Tecnologías de Información.
6. La Unidad de Tecnologías de Información realizará un análisis de consumos de material e insumos, así como los requerimientos de equipamiento, entre otros, que se concentran y se cuantifican para la elaboración del Programa Operativo Anual en cada ejercicio.
7. Para los efectos del presente manual se entenderá por la:

**Unidad:** a la Unidad de Tecnologías de Información.

**Departamento de Soporte Técnico:** al Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.

**Departamento de Ingeniería:** al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

HECHOS,  
NO PALABRAS!

### Del Desarrollo de sistemas de información computacionales

8. La Unidad presentará dentro de los primeros quince días naturales de cada año, su Anteproyecto Anual de Desarrollo de Sistemas a la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica, debiendo cumplir invariablemente con lo siguiente:
  - a).- Su elaboración debe apegarse estrictamente a lo estipulado en la Fase I de planificación contenida en la metodología para el desarrollo de sistemas.
  - b).- Contener las firmas del Jefe de la Unidad, con el visto bueno del Director General del Instituto.
  - c).- Todo proyecto de desarrollo, deberá estar enunciado en el anteproyecto anual para el desarrollo de sistemas.

### De los servicios de tecnologías de información

9. Para el requerimiento de servicios de soporte técnico, como el mantenimiento e instalación de equipos, instalación y actualización de software (paquetería), antivirus, etc., las áreas solicitantes deberán requisitar el formato "Orden de Trabajo y/o Servicio", el cual será controlado por la Unidad.
10. Para la formulación de reportes, procesos, modificaciones al sistema, respaldos de información, impresiones, scaneo y otros trabajos de esta naturaleza, las áreas solicitantes de estos servicios, deberán requisitar el formato "Orden de Trabajo y/o Servicio"; y el control de este formato lo tendrá la Unidad.
11. Cuando la Orden de Trabajo y/o Servicio sea relativos a la captura de documentos, formatos, o reportes, elaboración de presentaciones, reconocimientos, credenciales, impresiones, scaneo, etc., deberán presentarse los anexos consistentes en modelos que ejemplifiquen el servicio solicitado, así como los insumos requeridos.
12. Los trabajos y/o servicios requeridos, deberán ser descritos en forma clara y explícita; y los facultados para autorizar el formato Orden de Trabajo y/o Servicio serán los Subdirectores de Área, Jefes de Unidad; o Jefes de Departamento del Instituto.
13. Los tiempos de realización y entrega de resultados, serán acordados entre el solicitante y la Unidad, en atención a prioridades y cargas de trabajos.
14. La Unidad presentará al área solicitante, las pruebas de los trabajos solicitados, para su aprobación y posterior emisión de la versión definitiva. Asimismo, cuando se trate de la actualización o desarrollo de programas en línea, éstos serán liberados en la red institucional una vez que hayan sido aprobados por el área solicitante, y la Unidad proporcionará la capacitación para su utilización cuando ésta se requiera.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

¡HECHOS,  
NO PALABRAS!

15. Para el adecuado uso de los equipos y dispositivos de cómputo, la Unidad, indicará a los usuarios de los mismos las siguientes disposiciones para su cumplimiento:
- a) Mantener limpia el área de trabajo y procurar por la integridad de los equipos y dispositivos de cómputo.
  - b) Instalar el equipo sobre escritorios o muebles especialmente diseñados.
  - c) Ubicar el equipo lejos de la luz del sol, de ventanas abiertas y en áreas de poco movimiento de personal.
  - d) No conectar otros aparatos (radios, calculadoras, máquinas de escribir, cafeteras, ventiladores, etc.) en la misma toma de corriente de la computadora.
  - e) Al terminar las labores, apagar todos los equipos (computadora, no-break, impresoras, dispositivos, etc.)
  - f) Evitar colocar sobre o cerca de la computadora ganchos, clips y alimentos que se puedan caer accidentalmente dentro del equipo.
  - g) Solicitar a la Unidad, cuando lo requiera, el mantenimiento correctivo para los equipos y dispositivos de cómputo, mediante el formato Orden de Trabajo y/o Servicio.
  - h) Utilizar el papel adecuado en la impresora asignada.
  - i) Evitar destapar y tratar de arreglar los equipos sin la asesoría y apoyo técnico de la Unidad.
  - j) Los equipos y dispositivos de cómputo no deben ser abiertos ni alterados en su configuración original bajo ninguna circunstancia, sin previa autorización y asistencia de la Unidad.
  - k) Los equipos no deben ser utilizados por personas que desconozcan su correcta operación o sin la supervisión necesaria.
  - l) No sustraer los bienes informáticos o utilizarlos para fines distintos a sus labores, el trasladar el equipo o accesorio de cómputo, sólo se realizará con la autorización y asistencia de la Unidad.
  - m) No instalar software (juegos, programas, aplicaciones, etc.), sin la autorización de la Unidad; ni mucho menos, descargar, copiar y/o grabar archivos no oficiales al equipo de cómputo
  - n) El equipo de cómputo no debe ser utilizado por personas ajenas al centro de trabajo.
  - o) No introducir equipos o accesorios de cómputo al área de trabajo que no sean propiedad del Instituto (impresoras, no-breaks, scanner, unidad de respaldo, bocinas, módem, etc.).

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

16. La omisión a las disposiciones indicadas en el numeral anterior ocasionará la aplicación de sanciones administrativas o económicas, según el caso, para el personal responsable del equipo de cómputo, con base a lo dispuesto en la Normatividad Informática para regular la gestión de tecnologías de información y el desarrollo tecnológico en las dependencias y entidades del poder ejecutivo.

### Del servicio de la página web del instituto

17. La Unidad tendrá a su cargo el diseño y actualización de la página web del Instituto.
18. Con fundamento a la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública del Estado de Chiapas, la publicación, actualización o sustitución de información institucional a través de la página Web del Instituto, se realizará mediante las solicitudes que presenten los centros de trabajo, a la Unidad.

Para el caso de la publicación de manuales administrativos y reglamentos en la página Web, serán solicitados por conducto de la Subdirección General del Instituto.

### De la programación y aplicación de sistemas

19. El Departamento de Ingeniería, a solicitud oficial de los centros de trabajo, desarrollará nuevos requerimientos que impliquen la adición de módulos y/o funcionalidades no existentes previamente a los sistemas o que impliquen la creación de un nuevo sistema de información, como la creación de una nueva pantalla o un nuevo reporte.
20. A solicitud oficial de los usuarios, el Departamento de Ingeniería atenderá aquellos requerimientos que impliquen la modificación de módulos y/o funcionalidades existentes en un sistema; dicho mantenimiento consistirá en la actualización de los programas para que se ajusten a las nuevas necesidades de la Institución.
21. En la corrección de errores, el Departamento de Ingeniería, atenderá los requerimientos cuyo objetivo sea eliminar o corregir alguna falla existente en el sistema, los cuales deben ser determinados antes de hacer cualquier arreglo como: errores debidos a la no-validación del tipo de datos de entrada.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## **Del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo**

22. El Departamento de Soporte Técnico, cuidará que el equipo informático del Instituto no presente fallas físicas o lógicas en su operación en un futuro, mediante el mantenimiento preventivo de equipos, como: defragmentación del disco duro, limpieza de cabezales de impresión, tarjetas electrónicas, driver's, etc.
23. El Departamento de Soporte Técnico efectuará la reparación del equipo informático que presente fallas físicas o lógicas, mediante el mantenimiento correctivo de equipos, tales como rastreo y localización del componente que ocasiona la falla, corrección o reemplazo de partes dañadas, dictaminación de baja de un equipo no recuperable, etc.
24. El Departamento de Soporte Técnico efectuará una correcta configuración a los programas, sistemas instalados, sistema operativo, acceso a red, etc. en los equipos de cómputo del instituto. Asimismo, efectuará la instalación y actualización de software y sistemas de cómputo para el buen funcionamiento de dichos equipos.

## **Del servicio de soporte técnico**

25. La Unidad a través del Departamento de Soporte Técnico, administrará los Servicios de Internet, Messenger, Correo Electrónico y Solicitud de Servicio de Telefonía, para darle mayor fluidez a la comunicación institucional y a las actividades relacionadas con las funciones laborales del Instituto.
26. El Departamento de Soporte Técnico dará asesoría técnica a los centros de trabajo para solucionar dudas que los usuarios presenten, para continuar sus labores o evitar futuros problemas con sus equipos.
27. El Departamento de Soporte Técnico, respaldará todo sistema de información computacional en medios magnéticos; asimismo, realizará el respaldo diario de la información más relevante que sea generada en el Instituto y los resguardará en dispositivos a prueba de incendio o inundaciones.
28. A solicitud oficial de los centros de trabajo, el Departamento de Soporte Técnico, actualizará las bases de datos de nóminas de sueldos; nóminas de pensiones y jubilaciones; nóminas de préstamos; pólizas de cheques; pólizas contables; etc., toda vez que le sea solicitado por escrito por las áreas correspondientes.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

¡HECHOS,  
NO PALABRAS!

29. El Departamento de Soporte Técnico, realizará monitoreo constante en la red del Instituto y asignará contraseñas para acceder a la red y a los equipos de cómputo; así como las restricciones en las páginas de Internet de pornografías y de música, con la finalidad de detectar acciones que atenten contra la seguridad y confidencialidad de la información Institucional.
30. En la creación de contraseñas se indicará a los usuarios del equipo de cómputo que la misma puede ser mayor de 8 caracteres, combinando alfabetos y números para su integración, y que éstas no sean fácilmente descifrables.  

Asimismo, se indicará a los usuarios sobre la importancia de conservar en estricta confidencialidad las contraseñas de acceso.
31. El Departamento de Soporte Técnico, realizará actividades esporádicas que solicitan las diferentes áreas del instituto, tales como corrección de la información en las bases de datos, colocar en línea información a solicitud de algún usuario o centro de trabajo, etc.
32. El Departamento de Soporte Técnico, a solicitud de las unidades médicas, realizará mantenimiento a las bases de datos, configuración de red, colas de impresión, etc., para un correcto desempeño.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

#### 4. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

- Para el Desarrollo de Nuevos Sistemas
- Para la Prestación de Servicios Informáticos
- Para el Suministro de Insumos Informáticos
- Para el Mantenimiento de Programas y/o Corrección de Errores
- Para el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

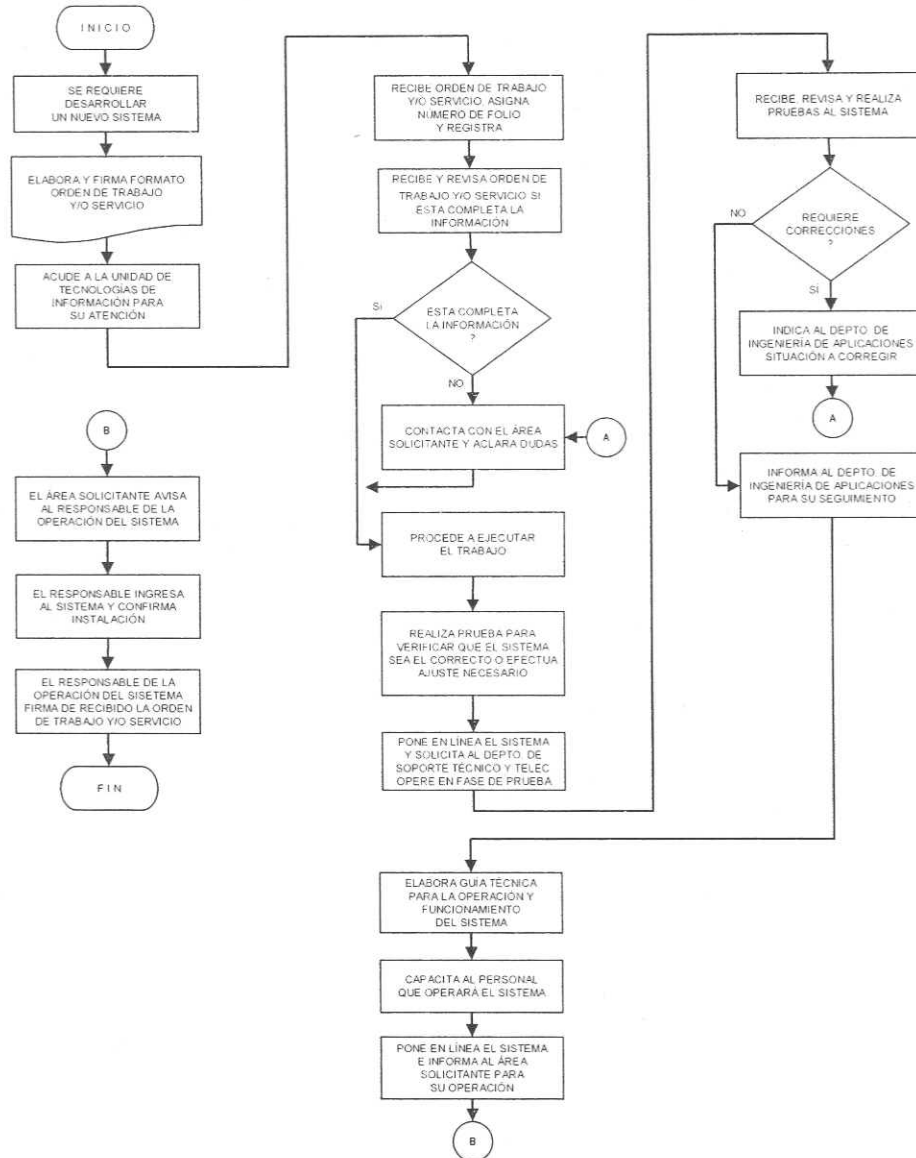
**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS**

01 NUEVOS SISTEMAS

ÁREA SOLICITANTE	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES	DEPTO. DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES
------------------	--	--



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Desarrollo de Nuevos Sistemas.

1/2

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Area Solicitante	<p>1.1 El área solicitante tiene la necesidad de requerir el desarrollo de un nuevo sistema.</p> <p>1.2 Elabora y firma el Formato Orden de Trabajo y/o Servicio y lo envía a la Unidad.</p>
2. Unidad.	<p>2.1 Recibe Orden de Trabajo y/o Servicio, le asigna un Número de folio, la registra y la turna al Departamento de Ingeniería, para su atención.</p>
3. Depto. de Ingeniería de Aplicaciones.	<p>3.1 Recibe y verifica el Formato Orden de Trabajo y/o Servicio si está completa la información.</p> <p>3.2 ¿Está completa la información?</p> <p>a) No, Contacta con el usuario para aclaración de dudas.</p> <p>b) Sí, Procede el desarrollo del nuevo sistema solicitado.</p> <p>3.3 Realiza las pruebas para verificar que el sistema sea el correcto o efectúa los ajustes necesarios.</p> <p>3.4 Pone en línea el sistema y solicita al Depto. de Soporte Técnico y Telecomunicaciones para su operación en fase de prueba.</p>
4. Depto. de Soporte Técnico y Telecomun.	<p>4.1 Recibe y revisa el sistema, realiza las pruebas necesarias.</p> <p>4.2 ¿Requiere de correcciones?</p> <p>a) Sí, indica al Departamento de Ingeniería situación a corregir.</p> <p>b) No, informa al Departamento de Ingeniería para su seguimiento.</p>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Desarrollo de Nuevos Sistemas.

2/2

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5. Depto. de Ingeniería de Aplicaciones.	5.1 Se elabora Guía Técnica para la operación y funcionamiento del sistema. 5.2 Capacita al personal que operará el sistema. 5.3 Pone en línea el sistema e informa al área solicitante para su operación.
6. Area Solicitante.	6.1 El área solicitante avisa al responsable de la operación del sistema 6.2 El responsable ingresa al sistema y confirma instalación. 6.3 Firma el responsable de la operación del sistema de recibido la Orden de Trabajo y/o Servicio. 6.4 Finaliza el procedimiento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DIA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

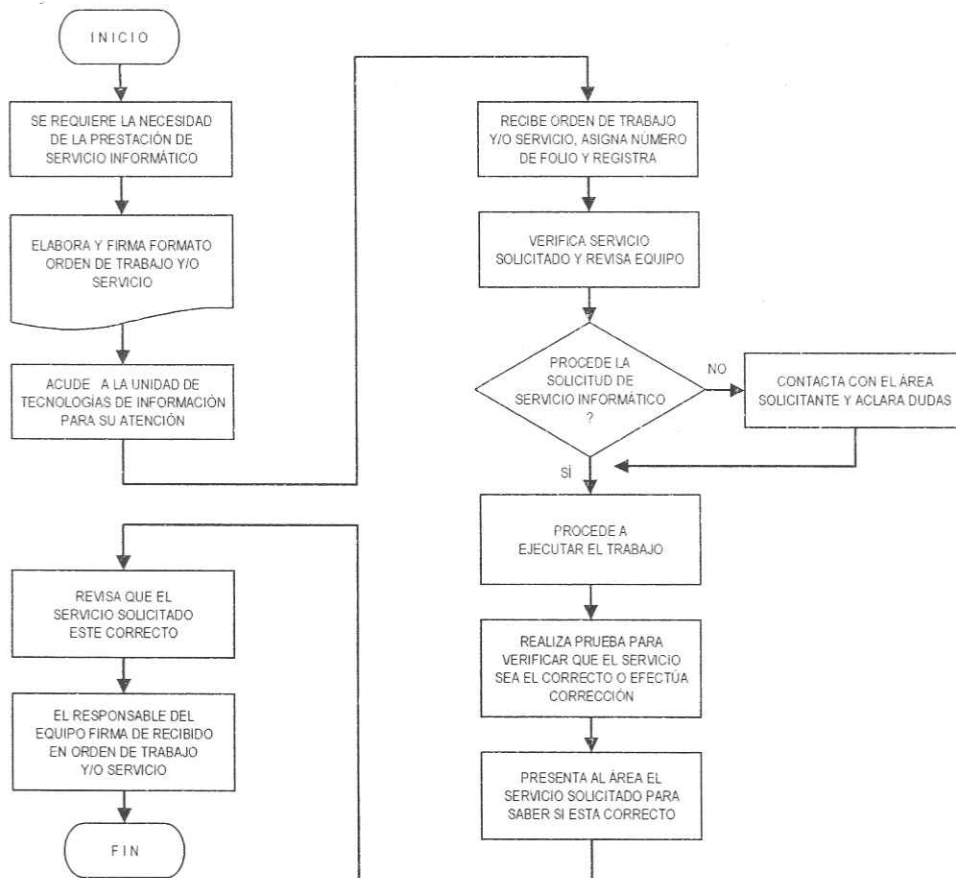


## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

02 PRESTACIÓN DE SERVICIOS



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para la Prestación de Servicios Informáticos.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Area Solicitante	1.1 El área solicitante requiere de apoyo informático.  1.2 Elabora y firma Formato Orden de Trabajo y/o Servicio y turna a la Unidad.
2. Unidad.	2.1 Recibe la Orden de Trabajo y/o Servicio, le asigna número de folio, la registra y la turna al Jefe del Departamento de Soporte Técnico para su atención.
3. Depto. de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.	3.1 Verifica el servicio solicitado y revisa el equipo cómputo.  3.2 ¿Procede la solicitud del servicio informático solicitado?  a) No, contacta con el usuario solicitante para aclarar dudas.  b) Sí, procede a ejecutar el trabajo.  3.3 Realiza prueba para verificar que el servicio sea correcto o efectúa ajuste necesario.  3.4 Presenta al área el servicio solicitado para saber si está correcto.
4. Area Solicitante	4.1 Recibe y verifica el trabajo o servicio debidamente concluido.  4.2 Se firma la Orden de Trabajo y/o Servicio de entregado por parte de quien prestó el servicio y de recibido por parte del usuario.  4.3 Finaliza el procedimiento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

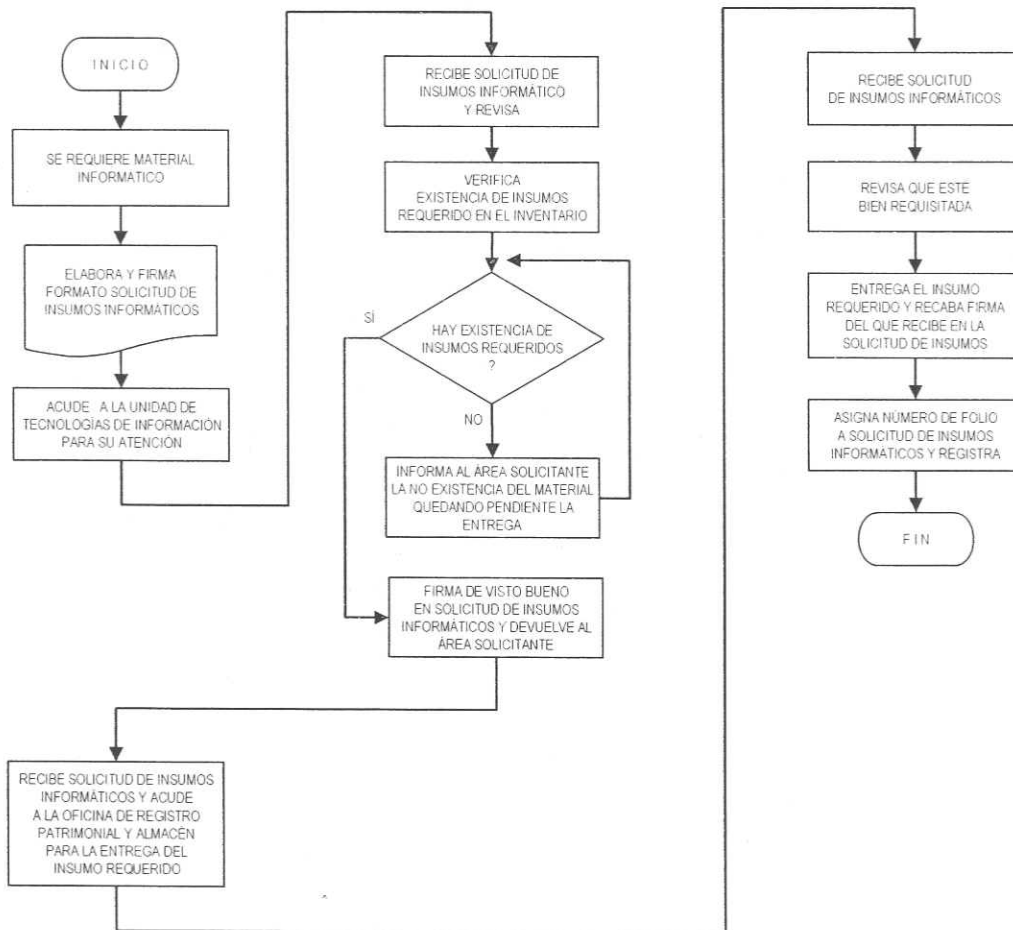
**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**PARA EL SUMINISTRO DE INSUMOS INFORMÁTICOS**

03 SUMINISTRO DE INSUMOS

ÁREA SOLICITANTE	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	OFICINA DE REGISTRO PATRIMONIAL Y ALMACÉN
------------------	--------------------------------------	---



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Suministro de Insumos Informáticos.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Area Solicitante	1.1 Surge la necesidad de requerir insumos informático.  1.2 Elabora y firma Formato Solicitud de Insumos Informáticos y turna a la Unidad.
2. Unidad.	2.1 Recibe y revisa la Solicitud de Insumos informáticos  2.2 Verifica existencia del insumo informático requerido en el inventario.  2.3 ¿Hay existencia del insumo requerido? a) No, informa al área solicitante la no existencia del material, quedando pendiente la entrega.  b) Sí, firma de visto bueno en la solicitud de insumos informáticos y se lo regresa al solicitante para la entrega del insumo requerido.
3. Oficina de Registro Patrimonial y Almacén	3.1 Recibe solicitud de insumos informáticos.  3.2 Revisa que la solicitud de insumos informático contenga las firmas de visto bueno de la Unidad y por el área solicitante, así proceder a surtir el insumo informático requerido.  3.3 Entrega el insumo requerido y recaba firma del que recibe en la solicitud de insumos informáticos.  3.4 Después de haber surtido el material requerido asigna número de folio a la solicitud de insumos informáticos y registra en el sistema de inventario.  3.5 Finaliza procedimiento.

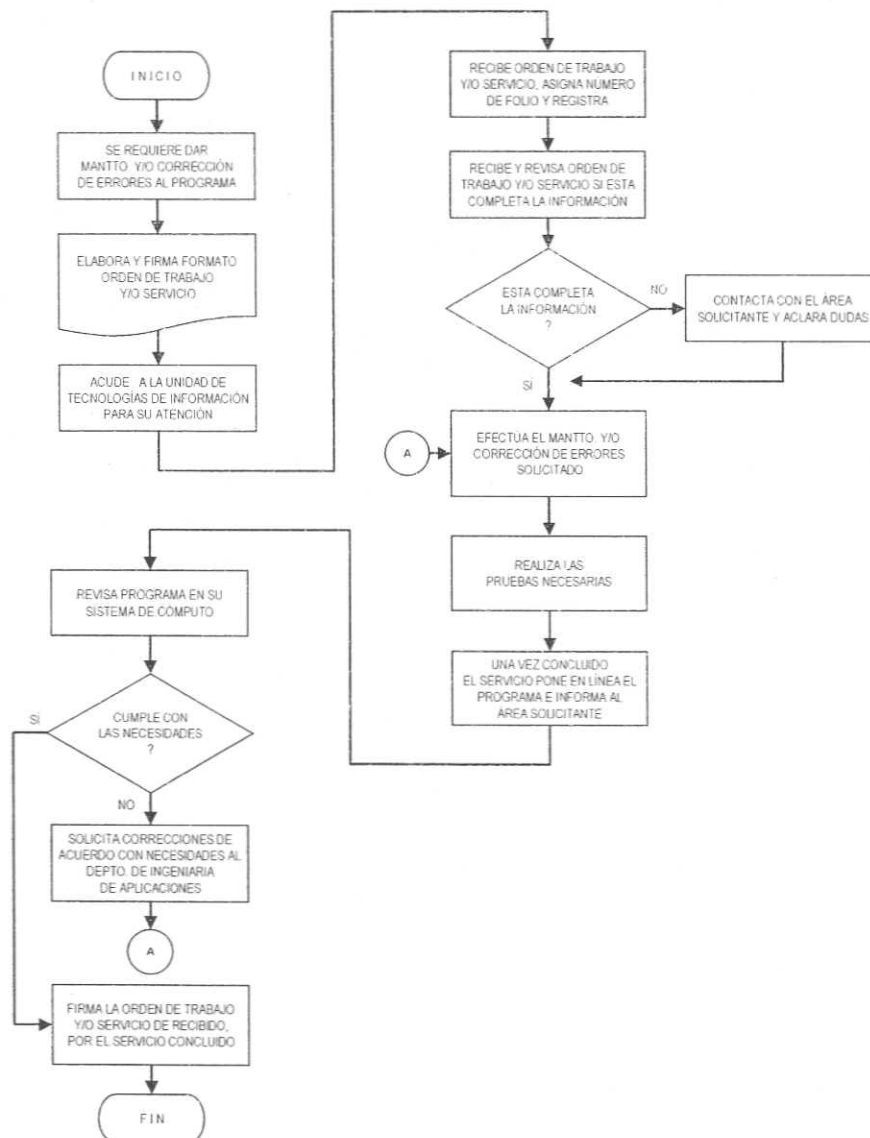
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**PARA EL MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS  
Y/O CORRECCIÓN DE ERRORES**

04 MANTTO. DE PROGRAMAS



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Mantenimiento de Programas y/o Corrección de Errores.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Area Solicitante.	1.1 El área solicitante requiere del servicio de mantenimiento al programa instalado para el desarrollo de una actividad específica y/o corrección de errores capturados.  1.2 Elabora y firma Formato Orden de Trabajo y/o Servicio y envía a la Unidad.
2. Unidad.	2.1 Recibe la Orden de Trabajo y/o Servicio, le asigna un número de folio, la registra y la turna al Departamento de Ingeniería para su atención.
3. Depto. de Ingeniería de Aplicaciones.	3.1 Recibe y revisa el Formato Orden de Trabajo y/o Servicio.  3.2 ¿Está completa la información?  a) No, contacta con el usuario solicitante para aclarar dudas.  b) Sí, Realiza las pruebas necesarias hasta que el programa opere correctamente.  3.4 Una vez concluído el servicio pone en línea el programa, e informa al área solicitante
4. Área Solicitante.	4.1 Revisa el programa en su sistema de cómputo.  4.2 ¿Cumple con las necesidades?  a) No, corrige de acuerdo a necesidades.  b) Sí, firma la Orden de Trabajo y/o Servicio de recibido, por el servicio concluído.  4.2 Finaliza procedimiento.

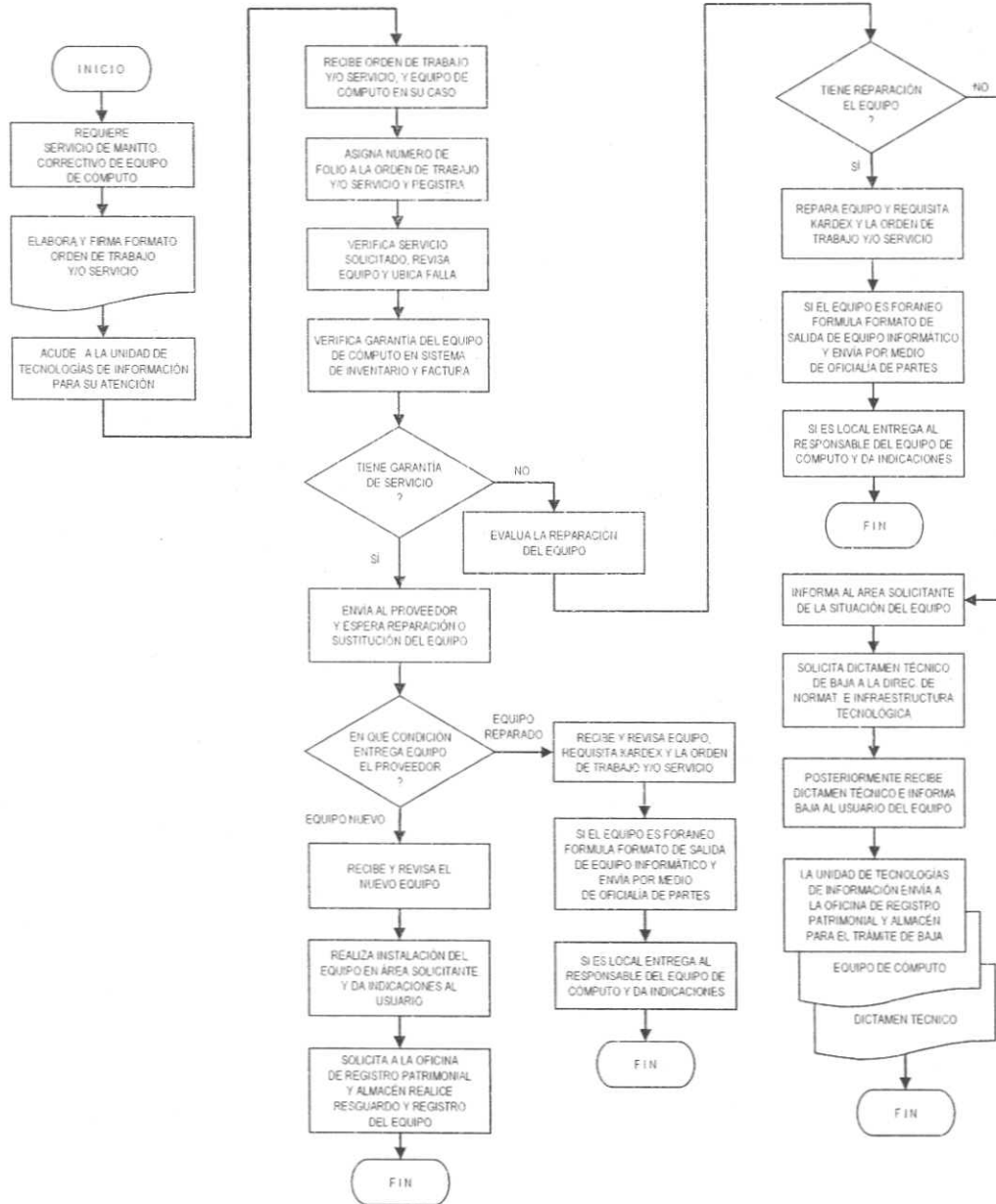
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

HECHOS,  
NO PALABRAS!

### PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

05 MANTTO CORRECTIVO



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo.

1/3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Área Solicitante	1.1 Surge la necesidad de requerir del servicio de mantenimiento correctivo del equipo de cómputo.
	1.2 Si es local elabora y firma Formato Orden de Trabajo y/o Servicio y turna a la Unidad.
2. Depto. de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.	2.1 Recibe Formato Orden de Trabajo y/o Servicio o memorandum, y equipo de cómputo en su caso.
	2.2 Asigna número de folio a la Orden de Trabajo y/o Servicio y registra en sistema de inventario.
	2.3 Verifica el servicio solicitado, revisa equipo de cómputo y ubica falla.
	2.4 Verifica la garantía del equipo de cómputo en sistema de Inventario y factura para conocimiento de garantía.
	2.5 Si tiene garantía el equipo de cómputo envía al proveedor y espera reparación o sustitución del equipo.
	2.6 ¿En que condición entrega equipo el proveedor?
	<p><b>a) Reparado:</b> Recibe y revisa equipo requisita kardex y la orden de trabajo y/o servicio.</p>
	<p>Si el equipo es foráneo formula formato de Salida de Equipo Informático y lo envía por medio de oficialía de partes.</p>
	<p>Si es local entrega al responsable del equipo de cómputo y da indicaciones.</p>
	<p>Finaliza procedimiento.</p>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo.

2/3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-------------	-------------

**b) Nuevo:** Recibe y revisa el nuevo equipo de cómputo que funcione correctamente.

Realiza instalación del equipo de cómputo en el área solicitante y da indicaciones al usuario para el buen funcionamiento del equipo.

Solicita a la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén, realice el resguardo y registro del equipo de cómputo a través del Formato Salida de Equipo Informático.

Finaliza procedimiento.

2.7 En caso de que el equipo recibido no tenga garantía evalúa la reparación del mismo.

2.8 ¿Tiene reparación el equipo?

**a) No,** informa al área solicitante de la situación del equipo.

Solicita dictamen técnico de baja a la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica.

Posteriormente recibe dictamen técnico e informa baja al usuario del equipo.

La Unidad envía a la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén para el trámite de baja:

- Equipo de cómputo.
- Dictamen Técnico.

Finaliza procedimiento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



### Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**DESCRIPCIÓN:** Para el Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo.

3/3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
-------------	-------------

**b) Sí,** repara equipo y requisita kardex y la orden de trabajo y/o servicio.

Si el equipo es foráneo formula formato de Salida de Equipo Informático y lo envía por medio de oficialía de partes.

Si es local entrega al responsable del equipo de cómputo y da indicaciones.

Finaliza procedimiento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

Handwritten signatures and initials are present at the bottom right of the page, including a large signature and several smaller initials.



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

HECHOS,  
NO PALABRAS!

### 5. FORMATOS

UTI-01 Orden de Trabajo y/o Servicio.

UTI-02 Solicitud de Insumos Informáticos.

UTI-03 Solicitud de Servicio de Internet y/o Messenger.

UTI-04 Solicitud de Servicio de Correo Electrónico.

UTI-05 Salida de Equipo Informático.

UTI-06 Solicitud de Servicio de Telefonía.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

HECHOS,  
NO PALABRAS!

### ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

- Nombre:** Orden de Trabajo y/o Servicio.
- Clave:** UTI-01
- Objetivo:** Servir como medio para la solicitud de servicios de soporte técnico, y la solicitud de diversos trabajos como: reportes, procesos, actualización de sistemas, respaldos de información, impresiones, scaneo, etc. a la Unidad.
- Tamaño:** Carta.
- Medio de Elaboración:** Mecanográfico o Manual.
- Elabora:** Área que Solicita el Servicio.
- Controla:** Unidad.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



**ORDEN DE TRABAJO Y/O SERVICIO**

FOLIO: (1)

ÁREA SOLICITANTE: (2)

FECHA: (3)

**TRABAJO A REALIZAR: (4)**

- REPORTE  
 PROCESOS  
 MODIFICACIÓN AL SISTEMA  
 RESPALDOS DE INFORMACIÓN  
 IMPRESIONES  
 SCANEEO  
 OTROS

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:

(5)

**MANTENIMIENTO: (6)**

CORRECTIVO  PREVENTIVO

C.P.U.

MARCA:	MODELO:	SERIE:	NÚM. DE INVENTARIO:
MONITOR			
TECLADO			
MOUSE			
IMPRESORA			
NO BREAK			
OTROS:			

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO:

(7)

SOLICITÓ

Vo. Bo.

(8)

(9)

**PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:**

FECHA DE RECEPCIÓN: (10)	HORA: (11)	NOMBRE DE QUIEN RECIBE: (12)		
TURNADO AL ÁREA DE: (13)		FECHA PROPUESTA DE ENTREGA: (14)	FECHA DE INICIO: (15)	FECHA DE TÉRMINO: (16)
ACCIÓN REALIZADA: (17)				
OBSERVACIONES: (18)				
INSUMOS UTILIZADOS O PIEZAS SUSTITUIDAS: (19)				

ELABORO

ENTREGÓ

RECIBIÓ

(20)

(21)

(22)

FIRMA, FECHA Y HORA

**OBSERVACIÓN DEL USUARIO:**

¿CÓMO CONSIDERA EL SERVICIO REALIZADO?

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO

¿REQUIERE NUEVAMENTE EL SERVICIO?

NO CUMPLIR CON LO SOLICITADO  LA MISMA FALLA  OTRA ANOMALÍA (DESCRIBA) \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO  
ORDEN DE TRABAJO Y/O SERVICIO**

1/2

**COLUMNA O RENGLÓN**

**S E A N O T A R Á**

- (1) El número de folio consecutivo de la orden de trabajo.
- (2) El nombre del área de trabajo que solicita el servicio.
- (3) La fecha de elaboración de la orden de trabajo y/o servicio.
- (4) El trabajo a realizar ejemplo reportes procesos impresiones etc.
- (5) La explicación detallada del trabajo a realizar, e indica si envía anexos (formatos o muestras).
- (6) El mantenimiento que se requiere si es correctivo o preventivo y las características del equipo de cómputo.
- (7) La descripción detallada de la falla y/o servicio que se le realizará al equipo de cómputo.
- (8) El nombre completo y firma del responsable del centro de trabajo.
- (9) El nombre completo y firma del responsable del área que atendió del servicio solicitado.
- (10) La fecha de recepción de la orden de trabajo y/o servicio.
- (11) La hora que se recibió la orden de trabajo y/o servicio.
- (12) El nombre de la persona a quien se le asigna llevar a cabo los trabajos solicitados.
- (13) El área que se le fue turnada la orden trabajo y/o servicio.
- (14) La fecha propuesta de entrega del equipo de cómputo.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### DESCRIPCIÓN DEL FORMATO ORDEN DE TRABAJO

2/2

**COLUMNA O RENGLÓN**

**S E A N O T A R Á**

- (15) La fecha en que se inicia la actividad del servicio solicitado.
- (16) La fecha en que finaliza el servicio.
- (17) Las actividades realizadas respecto al servicio solicitado.
- (18) Las observaciones que crea convenientes.
- (19) El nombres de los insumos utilizados y piezas sustituidas durante la realización del servicio.
- (20) El nombre y firma del trabajador encargado de efectuar el servicio solicitado.
- (21) La fecha, nombre y firma de la persona que entrega los trabajos concluidos o el quipo de cómputo que se le brindo el servicio.
- (20) La fecha, nombre y firma de quien recibe los trabajos concluidos o el equipo de cómputo que se le realizó servicio.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DIA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

- Nombre:** Solicitud de Insumos Informáticos.
- Clave:** UTI-02.
- Objetivo:** Servir como medio para el surtimiento de insumos informáticos que son utilizados en los centros de trabajo.
- Tamaño:** Carta.
- Medio de Elaboración:** Mecanográfico o manual.
- Elabora:** El área que solicita los insumos.
- Controla:** Unidad / Oficina de Registro Patrimonial y Almacén.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009





**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO  
SOLICITUD DE INSUMOS INFORMÁTICOS**

**COLUMNA O RENGLÓN**

**S E A N O T A R Á**

- (1) El número de folio consecutivo de la solicitud.
- (2) El nombre del área que requiere el insumo informático.
- (3) La fecha de elaboración de la solicitud.
- (4) La clave del insumo informático solicitado.
- (5) Las características y/o modelo del insumo informático solicitado.
- (6) La unidad de medida del insumo solicitado (pieza, paquete, metros, etc).
- (7) La cantidad en relación a la unidad de medida del insumo solicitado.
- (8) El personal asignado para efectuar el surtimiento del material o insumo informático debe anotar la cantidad en relación a la unidad de medida del insumo surtido.
- (9) El precio unitario del insumo informático solicitado.
- (10) El importe total de cada insumo informático solicitado.
- (11) El nombre completo y firma del responsable del centro de trabajo solicitante.
- (12) El nombre completo y firma del Jefe de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén quien autorizó el surtimiento.
- (13) La nombre completo y firma del Jefe de la Unidad que da el visto bueno.
- (14) El nombre completo y firma de quien surtió la solicitud de insumos informáticos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DIA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

**Nombre:** Solicitud de Servicio de Internet y/o Messenger.

**Clave:** UTI-03.

**Objetivo:** Apoyar exclusivamente al desarrollo de funciones Institucionales a través de los canales formales de comunicación.

**Tamaño:** Carta.

**Medio de Elaboración:** Mecnográfico o manual.

**Elabora:** El área que solicita el servicio.

**Controla:** Unidad.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET Y/O MESSENGER

FECHA:

(1)

DATOS DEL SOLICITANTE:

(2)

NOMBRE:

R.F.C.

ENLACE:

TELÉFONO Y EXTENSIÓN

ÁREA DE TRABAJO:

ADSCRIPCIÓN:

SERVICIO SOLICITADO:

(3)

Internet:

Messenger:

Alta:

Baja:

JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

(4)

Internet:

Messenger:

SOLICITANTE

(5)

FIRMA DEL SUBDIRECTOR O JEFE DE UNIDAD

AUTORIZA

(6)

JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS  
DE INFORMACIÓN

UTI-03

## DISPOSICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET Y/O MESSENGER

**PRIMERA.-** Serán sujetos a las presentes disposiciones los servidores públicos del ISSTECH que hagan o pretendan hacer uso del servicio de Internet y/o Messenger.

**SEGUNDA.-** La Unidad de Tecnologías de Información (UTI) es el órgano administrativo del ISSTECH encargado de administrar el servicio de servicio de Internet y/o Messenger. En el caso de las Coordinaciones Médicas, es responsabilidad del Titular de la misma el cumplimiento de la normatividad vigente en tecnologías de la información y comunicaciones, así como la implementación de las presentes disposiciones.

**TERCERA.-** Se proporcionará el servicio de Internet y/o Messenger exclusivamente para apoyar los canales formales de comunicación institucional y las actividades relacionadas con las funciones laborales. Queda prohibido su uso con fines distintos a los aquí señalados.

**CUARTA.-** Todo requerimiento de utilización de los servicios deberá ser solicitado, exponiendo su justificación vía formato oficial por el Subdirector o Jefe de Unidad.

**QUINTA.-** La UTI es la única facultada para la configuración de equipos que tenga acceso a Internet y/o Messenger, y ésta no deberá ser modificada, quedando prohibido que los usuarios remuevan o agreguen componentes tanto de software como hardware, en caso de requerir algún cambio solicitarlo a la misma.

**SEXTA.-** La UTI, pondrá a disposición el uso de Internet y/o Messenger de forma automática a todo el personal con categoría de Jefe de Departamento y superiores. Para el resto del personal se deberá solicitar vía formato oficial y éstos serán analizados y otorgados en la medida de los accesos posibles y análisis de la justificación. Queda prohibido la utilización de este recurso a personas ajenas al Instituto.

**SÉPTIMA.-** Los servidores públicos del ISSTECH, tendrán las siguientes normas respecto al uso del servicio:

- I. Prohibido utilizar el servicio para acceder a sitios con contenidos pornográficos, recreativos, juegos, chistes, estaciones de radio y televisión.
- II. Prohibido diseminar virus, gusanos, troyanos y otros tipos de programas dañinos, para este medio.
- III. Utilizar el servicio para actividades relacionadas con las funciones laborales y no para llevar a cabo actividades fuera de la Ley, con fines particulares o comerciales.
- IV. El servicio debidamente autorizado y habilitado, deberá ponerse en operación sólo después de que el personal de la UTI aplique medidas de seguridad básicas.
- V. Por razones de seguridad y riesgos asociados, se prohíbe el uso de software de mensajería instantánea, Chat y similares a menos que se justifique el uso del mismo, debiendo ser autorizado vía oficio.
- VI. Prohibido congestionar los servicios mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin o que no son de uso propio en el ambiente laboral.

**OCTAVA.-** En caso de infracción de alguna de las normas, el infractor será advertido oficialmente. Si hubiese reincidencia de infracción de alguna de las normas, la UTI hará del conocimiento a los directivos del Instituto el hecho, para tomar las medidas disciplinarias y/o administrativas adecuadas, además de quitar el servicio al usuario infractor y excluir del uso posterior del mismo.

**NOVENA.-** los servidores públicos de mando del ISSTECH, en el ámbito de su respectiva competencia, deberán promover el conocimiento y observancia de estas Disposiciones entre el personal adscrito a las áreas que tengan a su cargo, así como reportar ante el órgano de Control Interno en el Instituto aquellas violaciones de las que tengan conocimiento.

He leído y acepto las obligaciones y responsabilidades respecto al uso de Internet y/o Messenger que establecen las Disposiciones para el Uso del Servicio de Internet y/o Messenger.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**  
SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET Y/O MESSENGER

**COLUMNA O RENGLÓN**

**S E A N O T A R Á**

- (1) La fecha de elaboración de la solicitud.
- (2) Los datos del empleado que se le asignará el servicio de Internet y/o Messenger.
- (3) Con una "X" el tipo de servicio solicitado.
- (4) Detalladamente el motivo que origina la solicitud de servicio de Internet y/o Messenger.
- (5) El nombre completo y firma del Subdirector o Jefe de Unidad que solicita el servicio de Internet y/o Messenger.
- (6) El nombre completo y firma del Jefe de la Unidad, quien autoriza el servicio de Internet y/o Messenger.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

**Nombre:** Solicitud de Servicio de Correo Electrónico.

**Clave:** UTI-04.

**Objetivo:** Apoyar exclusivamente al desarrollo de funciones Institucionales a través de los canales formales de comunicación.

**Tamaño:** Carta.

**Medio de Elaboración:** Mecanográfico o manual.

**Elabora:** El área que solicita el servicio.

**Controla:** Unidad.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

## SOLICITUD DE SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

FECHA: (1)

### DATOS DEL SOLICITANTE: (2)

NOMBRE:

R.F.C.:

ENLACE:

TELÉFONO Y EXTENSIÓN:

ÁREA DE TRABAJO:

ADSCRIPCIÓN:

SERVICIO SOLICITADO: (3)

Alta:  Baja:

### JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

(4)

He leído y acepto las obligaciones y responsabilidades respecto al uso del correo electrónico que establecen las Disposiciones para Uso del Servicio de Correo Electrónico, contenidas al reverso del formato.

SOLICITANTE

(5)

(6)

JEFE INMEDIATO

CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO:

(7)

Vo. Bo.

(8)

JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS  
DE INFORMACIÓN

UTI-04



## DISPOSICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

**PRIMERA.-** Serán sujetos a las presentes disposiciones los servidores públicos del ISSTECH que hagan o pretendan hacer uso del servicio de correo electrónico.

**SEGUNDA.-** La Unidad de Tecnologías de Información (UTI) es el órgano administrativo del ISSTECH encargado de administrar el servicio de servicio de correo electrónico institucional. Para la organización y prestación del mismo podrá apoyarse en la infraestructura de los responsables informáticos de las unidades médicas.

**TERCERA.-** El ISSTECH proporcionará el servicio de correo electrónico exclusivamente para apoyar los canales formales de comunicación institucional y las actividades relacionadas con las funciones laborales. Queda prohibido su uso con fines distintos a los aquí señalados.

**CUARTA.-** El contenido de los mensajes enviados a través del servicio correo electrónico objeto de estas Disposiciones, es responsabilidad de los remitentes; los servidores públicos que reenvían un mensaje, serán igualmente responsables de su contenido.

**QUINTA.-** Sólo los servidores públicos del Instituto tienen derecho al uso de su servicio de correo electrónico. Para solicitar una cuenta de correo electrónico, se debe cumplir con el procedimiento establecido por la UTI.

**SEXTA.-** El administrador del servicio de correo electrónico del Instituto es el autorizado para asignar las cuentas de correo electrónico a los servidores públicos de su unidad administrativa, conforme a los criterios establecidos en el procedimiento mencionado en la disposición anterior.

**SÉPTIMA.-** El administrador del servicio de correo electrónico no deberá acceder al contenido de los mensajes de correo electrónico enviados o recibidos por los servidores públicos del ISSTECH.

**OCTAVA.-** Los servidores públicos del ISSTECH, tendrán las siguientes obligaciones respecto al uso del servicio de correo electrónico:

- I. Utilizar el software cliente de correo autorizado por la UTI en el Estándar Institucional de Software.
- II. Escanear los archivos que pretendan enviar adjuntos a un mensaje, así como los que reciban por la misma vía, para evitar su propagación de virus por este medio.
- III. No enviar archivos adjuntos mayores a 2 Megabytes (2048 Kilobytes), en caso de necesitar enviar archivos mayores, deberán solicitar asistencia técnica al administrador de red correspondiente a su unidad administrativa para su envío o transferencia por otro medio o incremento de su buzón.

IV. No enviar mensajes masivos (Se considera masivo el mensaje que se dirige a más de 25 personas). En caso de requerir enviar un mensaje masivo, deberán solicitar autorización al administrador de los servicios centrales de correo electrónico de la UTI, para enviarlo mediante el sistema de envío masivo de comunicación electrónicos.

V. Verificar regularmente su dirección de correo electrónico, para evitar la saturación de los dispositivos de almacenamiento del equipo servidor de correo electrónico.

VI. Seguir las recomendaciones de uso del correo electrónico que se anexan a esta Norma.

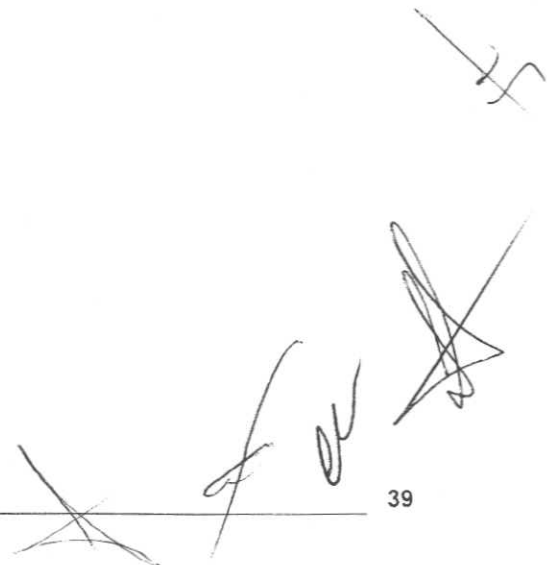
**NOVENA.-** Las áreas de recursos humanos del Instituto, deberán incluir en sus procedimientos la solicitud de cancelación del servicio de correo electrónico, en casos de licencia o renuncia del personal.

**DÉCIMA.-** los servidores públicos de mando del ISSTECH, en el ámbito de su respectiva competencia, deberán promover el conocimiento y observancia de estas Disposiciones entre el personal adscritos a las áreas que tengan a su cargo, así como reportar ante el Órgano de Control Interno en el Instituto aquellas violaciones de las que tengan conocimiento.

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**  
**SOLICITUD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO**

COLUMNA O RENGLÓN	SE ANOTARÁ
(1)	La fecha de elaboración de la solicitud.
(2)	Los datos del empleado que se le asignará el correo electrónico.
(3)	Con una "X" el servicio solicitado.
(4)	Detalladamente el motivo que origina la solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico.
(5)	El nombre completo y firma del responsable del correo electrónico.
(6)	El nombre completo y firma del Jefe Inmediato que solicita el correo electrónico.
(7)	La cuenta de correo electrónico asignada.
(8)	El nombre completo y firma de visto bueno del jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

- Nombre:** Salida de Equipo Informático.
- Clave:** UTI-05.
- Objetivo:** Servir como medio para justificar la salida del equipo informático que se encontraba en servicio o reparación en la Unidad de Tecnología de Información.
- Tamaño:** Carta.
- Medio de Elaboración:** Mecanográfico o manual.
- Elabora y Controla:** Unidad.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO

FOLIO: (1)

FECHA: (2)

ÁREA DE DESTINO: (3)

### CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO: (4)

DESCRIPCIÓN	MARCA:	MODELO:	SERIE:	NO. DE INVENTARIO:

MOTIVO DE LA SALIDA: (5)

OBSERVACIÓN: (6)

AUTORIZÓ

(7)

\_\_\_\_\_  
JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN

Vo. Bo.

(8)

\_\_\_\_\_  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO  
Y SERVICIOS GENERALES

RECIBIÓ

(9)

UTI-05

NOTA: ESTE DEBERÁ ENTREGARSE AL VIGILANTE EN TURNO PARA EFECTOS DE CONTROL INTERNO.

①

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO  
SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO**

COLUMNA O RENGLÓN	SE ANOTARÁ
(1)	El número de folio consecutivo del formato de salida de equipo informático.
(2)	La fecha de elaboración del formato de salida de equipo informático.
(3)	El área, centro de trabajo o unidad médica, donde será enviado el equipo de cómputo.
(4)	Las características del equipo de cómputo que se le realizó el servicio o reparación como: marca, modelo, serie y número de inventario.
(5)	El motivo de la salida del equipo de cómputo.
(6)	Las observaciones que sean pertinentes.
(7)	La firma de autorización del Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.
(8)	La firma de visto bueno del Jefe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.
(9)	La firma del responsable del equipo de cómputo a quien se le entrega.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009



## Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### ESPECIFICACIÓN DEL FORMATO

- Nombre:** Solicitud de Servicio de Telefonía.
- Clave:** UTI-06.
- Objetivo:** Servir como medio para la asignación de claves, cambios de extensión o líneas y mantenimiento de los teléfonos que son asignadas a los centros de trabajo.
- Tamaño:** Carta.
- Medio de Elaboración:** Mecanográfico o manual.
- Elabora y Controla:** Unidad.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DIA	MES	AÑO
12	Agosto	2009

**SOLICITUD DE SERVICIO DE TELEFONÍA**

FOLIO: (1)

FECHA: (2)

CENTRO DE TRABAJO: (3)

USUARIO: (4) EXTENSIÓN: (4)

**SERVICIO REQUERIDO:** (5)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| INSTALACIÓN DE UNA LÍNEA NUEVA O EXTENSIÓN <input type="checkbox"/> | CANCELACIÓN DE LINEA O EXTENSIÓN <input type="checkbox"/> | CAMBIO DE EXTENSIÓN <input type="checkbox"/>            |
| LLAMADAS LOCALES <input type="checkbox"/>                           | LLAMADAS A CELULAR <input type="checkbox"/>               | SERVICIO DE LARGA DISTANCIA <input type="checkbox"/>    |
| CONFIGURACIÓN DE CLAVES Y NOMBRES <input type="checkbox"/>          | FALLAS DEL TELÉFONO <input type="checkbox"/>              | FALLAS DE LA LÍNEA O EXTENSIÓN <input type="checkbox"/> |

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR: (6)

**PARA SER LLENADO POR LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:**

TIEMPO	
FECHA DE INICIO: (7)	HORA: (7)
FECHA DE TÉRMINO: (8)	HORA: (8)

DESCRIPCIÓN	
TIPO DE CLAVE: (9)	TIPO DE TELÉFONO: (9)

OBSERVACIONES: (10)

SOLICITÓ

(11)

FIRMA DEL SUBDIRECTOR O  
JEFE DE UNIDAD

Vo. Bo.

(12)

JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO  
SOLICITUD DE SERVICIO DE TELEFONÍA**

COLUMNA O RENGLÓN	SE ANOTARÁ
(1)	El número de folio consecutivo de la Solicitud de Servicio de Telefonía.
(2)	La fecha de elaboración de la Solicitud de Servicio de Telefonía.
(3)	El nombre del centro de trabajo que solicita el servicio de telefonía.
(4)	El nombre completa del usuario y el número de extensión que está bajo su resguardo.
(5)	El servicio requerido.
(6)	Detalladamente la descripción del servicio a realizar.
(7)	La fecha de inicio y hora de la reparación del teléfono.
(8)	La fecha de término y hora que será entregado el teléfono.
(9)	El tipo de clave y el tipo del teléfono en reparación.
(10)	Las observaciones que sean pertinentes.
(11)	El nombre completo y firma del Subdirector o Jefe de Unidad.
(12)	El nombre completo y firma de visto bueno del Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009





**Manual de Procedimientos de la  
Unidad de Tecnologías de Información**

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**Vo. Bo.**

Ing. Carlos Mario Grajales González  
**Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información**

C.P. Luis Gabriel Moguel Acotto  
**Subdirector de Administración**

Ing. Javier Valdez Flores  
**Jefe de la Unidad de Planeación**

**ACTUALIZÓ**

Lic. Francisco Gómez de la Rosa  
**Jefe del Departamento de Soporte Técnico y  
Telecomunicaciones**

C. Ardiamante Díaz Pérez  
**Jefe del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones**

Lic. Esther García Balbuena  
**Jefa del Departamento de Organización y Sistemas**

C. Julio César Ramos López  
**Analista del Departamento de Organización y Sistemas**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
12	Agosto	2009