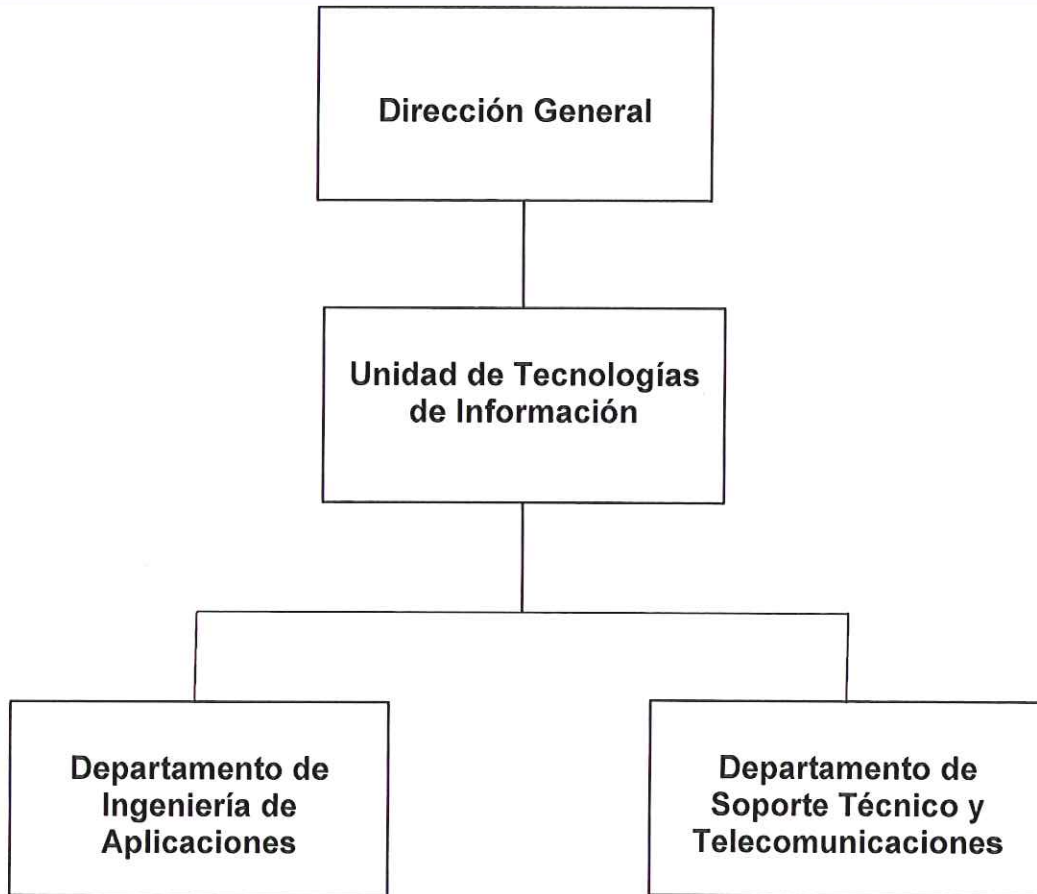




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	G

[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the right and several initials or marks at the bottom.]

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

Nombre del procedimiento: Desarrollo y/o actualización de sistemas de información.

Propósito: Proporcionar servicios tecnológicos para el desarrollo y/o actualización de sistemas de información en el ISSTECH.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud de sistemas de información o actualizaciones hasta su entrega o liberación .

Responsable del procedimiento: Departamento de Ingeniería de Aplicaciones

Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PG-DIA-DSI)

Políticas:

- Los requerimientos mínimos para la programación y desarrollo de los sistemas de información, debe ser PHP versión 7 o superior, el motor de base de datos MYSQL versión 5.7 o superior, SQL Server, Apache 2.4 o superior.
- El sistema de información una vez liberado al Órgano administrativo requirente, deberá ser administrado por el mismo, por lo que los desarrolladores no deberán de tener acceso y con ello evitar la centralización de los procesos en la Unidad de Tecnologías de Información.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page.]

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo la solicitud de Sistemas de información, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad 1a. Si. Continúa en la actividad 2.</p>	<p>Formato de Solicitud de Sistemas de Información y Diseño Gráfico PG-DIA-DSI_FR_1</p>		
1a	Regresa la solicitud al usuario informando el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.			
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.			
3	Desarrolla el plan de trabajo.			
4	Diseña la estructuración de la base de datos, menú principal del sistema e inicia el desarrollo.			
5	<p>Revisa en conjunto con el Titular de la Unidad de Tecnologías de Información el plan de trabajo y el desarrollo del sistema.</p> <p>¿Es correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>			
5a	Realiza las modificaciones instruidas en la revisión. Regresa en la actividad No. 5			
6	<p>Presenta el sistema al usuario solicitante.</p> <p>¿Cumple con las necesidades del usuario?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7</p>			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018			Noviembre 2019	2/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right margin and several smaller marks at the bottom.]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6a	Realiza las modificaciones solicitadas por el usuario. Regresa en la actividad No. 6		
7	Capacita al usuario, libera el sistema y recaba firma de conformidad. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right margin and several smaller marks at the bottom.]

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	SOLICITUD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DISEÑO GRÁFICO	PG-DIA-DSI_FR_1	V01	

Folio: 1

ÁREA SOLICITANTE: (2)		FECHA: (3)	
NOMBRE DEL SOLICITANTE: (4)		CORREO: (5)	
PUESTO: (6)		EXTENSIÓN: (7)	
TRABAJO A REALIZAR: (8)			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		DISEÑO GRÁFICO	
<input type="radio"/> DESARROLLO DE UN SISTEMA <input type="radio"/> MODIFICACIÓN AL SISTEMA <input type="radio"/> CLAVE DE ACCESO A SISTEMAS	<input type="radio"/> REPORTES <input type="radio"/> PROCESO	<input type="radio"/> LOGOTIPOS <input type="radio"/> DIPLOMAS <input type="radio"/> FOLLETOS	<input type="radio"/> FORMATOS <input type="radio"/> GAFETES <input type="radio"/> EDICIÓN DE VIDEO
OTROS (ESPECIFIQUE): (9)			
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO: (10)			
SOLICITO	Vp. Bp.	ENTERADO	
_____ NOMBRE Y FIRMA	_____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES	_____ JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	
(11)			
PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (12)			
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ?			
TURNADO A:	FECHA:	HORA:	NOTA:
FECHA PROPUESTA DE ENTREGA:	FECHA DE INICIO:	FECHA DE TÉRMINO:	
ACCIÓN REALIZADA:			
OBSERVACIONES:			
ELABORÓ		RECIBIÓ	
_____ NOMBRE Y FIRMA		_____ NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA	

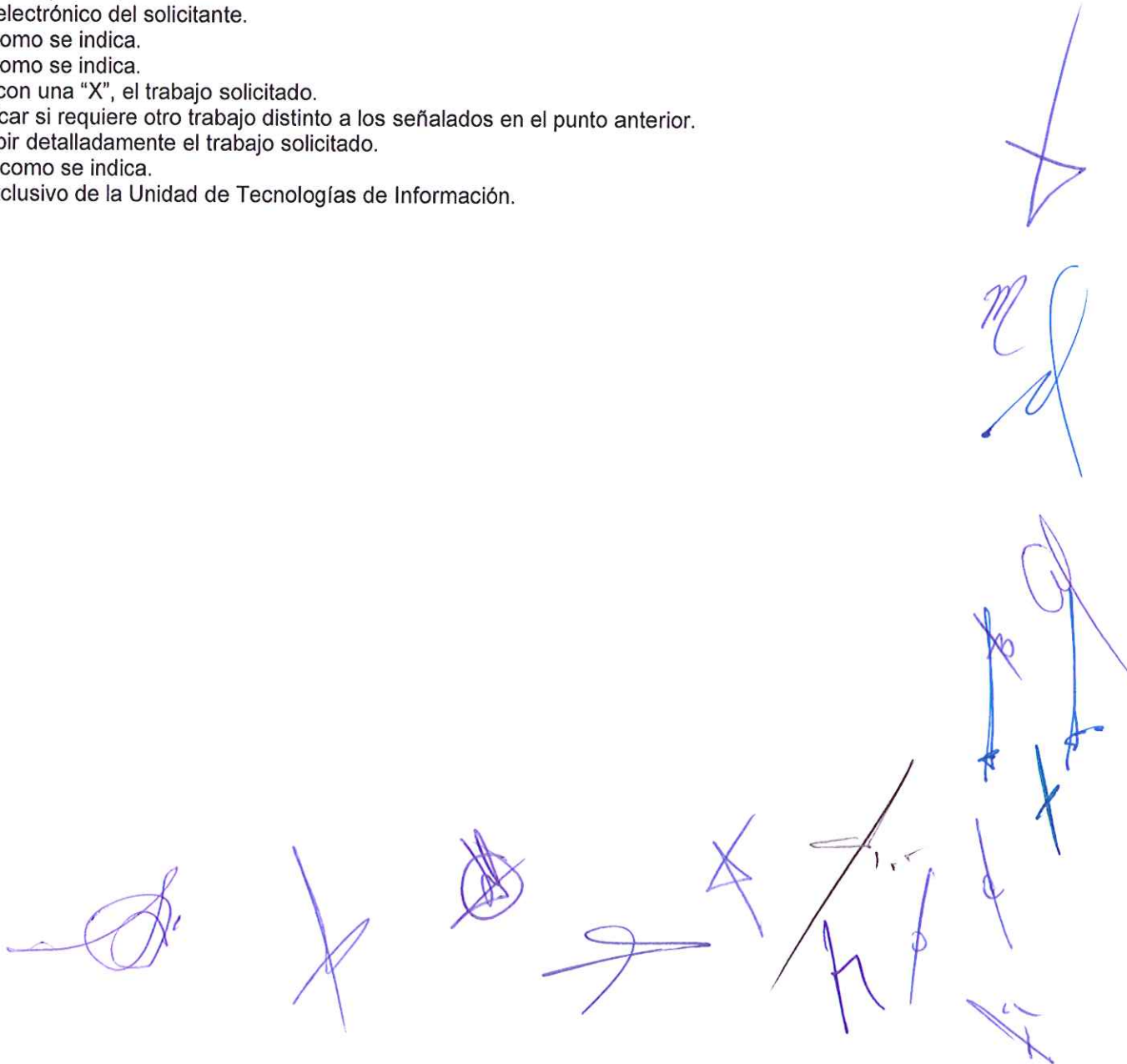
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side and several initials at the bottom of the page.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del formato "Solicitud de sistemas de información y diseño gráfico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, está conformado de tres letras que representan al Departamento y un número consecutivo de cuatro dígitos, ejemplo: DIA-0001.
2. Llenar como se indica.
3. Día, mes y año de la solicitud.
4. Nombre completo del solicitante.
5. Correo electrónico del solicitante.
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica.
8. Marcar con una "X", el trabajo solicitado.
9. Especificar si requiere otro trabajo distinto a los señalados en el punto anterior.
10. Describir detalladamente el trabajo solicitado.
11. Llenar como se indica.
12. Uso exclusivo de la Unidad de Tecnologías de Información.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-2

Nombre del procedimiento: Diseño gráfico.

Propósito: Realizar trabajos de diseño gráfico en el ISSTECH.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud de diseño gráfico hasta su entrega.

Responsable del procedimiento: Departamento de Ingeniería de Aplicaciones

Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PG-DIA-DSI)

Políticas:

- Para los trabajos de diseño gráfico, deberán especificar el tipo de formato requerido y el tamaño, además la información a publicar debe de ser legible y muy clara.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2

(Handwritten signatures and marks in blue ink)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo la solicitud de diseño gráfico, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad 1a. Si. Continúa en la actividad 2.</p>	<p>Formato de Solicitud de Sistemas de Información y Diseño Gráfico PG-DIA-DSI_FR_1</p>	
1a	Regresa la solicitud al usuario informando el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	Desarrolla el plan de trabajo y realiza el diseño gráfico solicitado.		
4	<p>Revisa en conjunto con el Titular de la Unidad de Tecnologías de Información el plan de trabajo y el desarrollo del sistema.</p> <p>¿Es correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5</p>		
4a	Realiza las modificaciones instruidas. Regresa en la actividad No. 4		
5	<p>Presenta el diseño gráfico al Órgano Administrativo solicitante.</p> <p>¿Cumple con las necesidades del solicitante?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Realiza las modificaciones solicitadas. Regresa en la actividad No. 5		
6	<p>Entrega al solicitante el diseño en formato digital, en su caso imprime el trabajo o publica en la página web y recaba firma de conformidad.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		
Primera emisión	Actualización		
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	SOLICITUD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DISEÑO GRÁFICO	PG-DIA-DSL_FR_1	V01	

Folio: 11

ÁREA SOLICITANTE: (2)		FECHA: (3)	
NOMBRE DEL SOLICITANTE: (4)		CORREO: (5)	
PUESTO: (6)		EXTENSIÓN: (7)	
TRABAJO A REALIZAR: (8)			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		DISEÑO GRÁFICO	
<input type="radio"/> DESARROLLO DE UN SISTEMA <input type="radio"/> MODIFICACIÓN AL SISTEMA <input type="radio"/> CLAVE DE ACCESO A SISTEMAS	<input type="radio"/> REPORTES <input type="radio"/> PROCESO	<input type="radio"/> LOGOTIPOS <input type="radio"/> DIPLOMAS <input type="radio"/> FOLLETOS	<input type="radio"/> FORMATOS <input type="radio"/> GAFETES <input type="radio"/> EDICIÓN DE VIDEO
<input type="radio"/> DISEÑO GRÁFICO DE CARTELES <input type="radio"/> FORMATOS			
OTROS (ESPECIFIQUE): (9)			
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO: (10)			
SOLICITO		Vd. Bp.	ENTERADO
_____ NOMBRE Y FIRMA		_____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES	_____ JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
(11)			
PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (12)			
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ?			
TURNADO A:	FECHA:	HORA:	NOTA:
FECHA PROPUESTA DE ENTREGA:	FECHA DE INICIO:	FECHA DE TÉRMINO:	
ACCIÓN REALIZADA:			
OBSERVACIONES:			
ELABORÓ		RECIBIÓ	
_____ NOMBRE Y FIRMA		_____ NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA	

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the right side and several initials and marks at the bottom of the page.

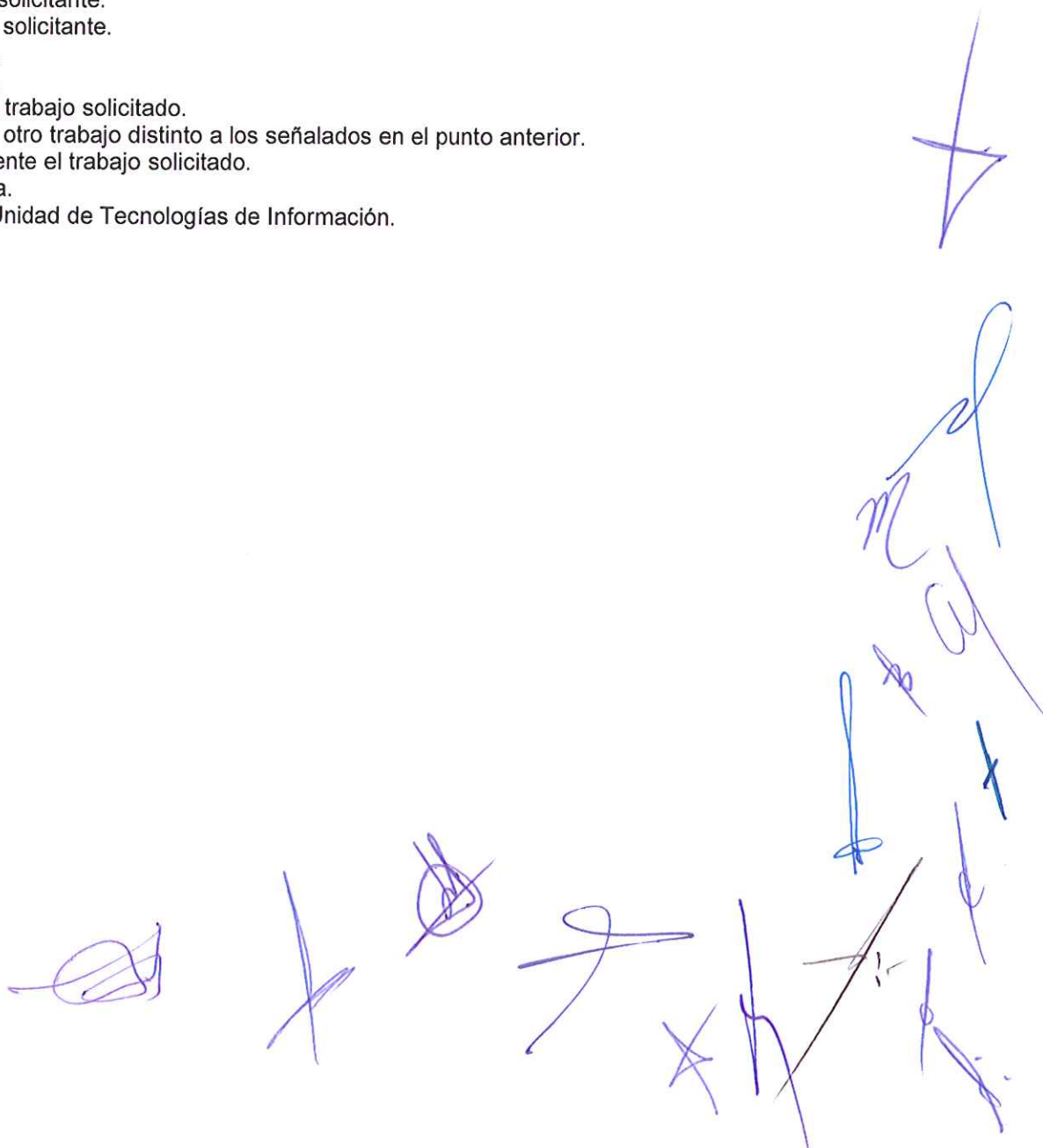


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del formato "Solicitud de sistemas de información y diseño gráfico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, está conformado de tres letras que representan al Departamento y un número consecutivo de cuatro dígitos, ejemplo: DIA-0001.
2. Llenar como se indica.
3. Día, mes y año de la solicitud.
4. Nombre completo del solicitante.
5. Correo electrónico del solicitante.
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica.
8. Marcar con una "X", el trabajo solicitado.
9. Especificar si requiere otro trabajo distinto a los señalados en el punto anterior.
10. Describir detalladamente el trabajo solicitado.
11. Llenar como se indica.
12. Uso exclusivo de la Unidad de Tecnologías de Información.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

Nombre del procedimiento: Soporte Técnico y Telecomunicaciones.

Propósito: Proporcionar servicio de Soporte Técnico y de Telecomunicaciones para el óptimo funcionamiento de los equipos que operan en los diversos órganos Administrativos del ISSTECH

Alcance: Desde que se recibe la orden de servicio y/o pedido hasta que se realiza el servicio y recaba la firma de conformidad del solicitante.

Responsable del procedimiento: Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones

Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PA-DST-STT)

Políticas:

- Las órdenes de trabajo y/o servicio en las que requiera la reparación de piezas o la sustitución de las mismas, el costo de éste no debe de superar el costo de factura del equipo de cómputo o telecomunicaciones a reparar.
- En aquellos casos en los que las piezas a reemplazar tengan que ser por medio de dictámenes de compra a través del Departamento de Adquisiciones, la sustitución dependerá de los tiempos de compra y el Departamento por ningún motivo está obligado a proporcionar uno en préstamo.
- En los casos en los que se considere un daño total al equipo de cómputo o de telecomunicaciones no podrá ser reemplazado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo requirente Orden de Trabajo y/o servicio, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad 1a Si. Continúa en la actividad 2</p>	Formato Orden de Trabajo y/o servicio PG_DST_STT_FR_1	
1a	<p>Cancela la Orden de Trabajo y/o servicio y notifica de manera económica al Órgano Administrativo, el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.</p>		
2	<p>Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.</p>		
3	<p>Valida física y técnicamente el equipo de cómputo, analiza la falla, la probable solución y determina.</p> <p>¿Tiene reparación?</p> <p>No. Continúa en la actividad No.3a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
3a	<p>Busca si hay un equipo que no sea de nueva adquisición y que pueda sustituir al dañado.</p> <p>¿Existe reemplazo?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 3b Si. Continúa en la actividad No. 4</p>		
3b	<p>Informa de manera económica al Órgano Administrativo, que no es posible la reparación del equipo, que no hay reemplazo y realiza la baja correspondiente. Continúa en la actividad No. 5.</p>		
4	<p>Sustituye equipo dañado por otro en buen estado y verifica que haya sido configurado con el software necesario para las funciones del área solicitante.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3

Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page, including a large 'X' and several illegible signatures.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Llena formato de salida de mobiliario y/o equipo y notifica mediante una copia a la Oficina de Almacén y Registro Patrimonial para que realice el movimiento correspondiente del resguardo.	Formato de salida de mobiliario y/o equipo PG_DST_STT_FR_2	
6	Realiza reparación y/o mantenimiento de los equipos, entrega al Órgano Administrativo y recaba firma de conformidad.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page]

[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FORMATO ORDEN DE SERVICIO TECNICO	PA-DST-STT_FR_1	V01	

1

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

FOLIO: _____

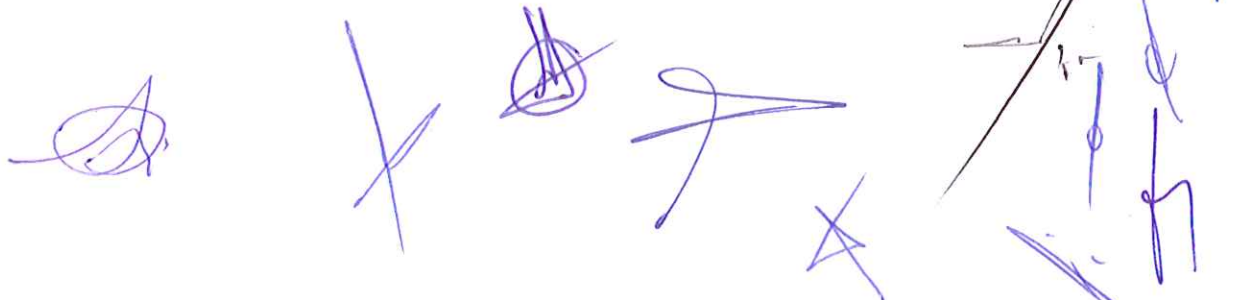
AREA SOLICITANTE: 2 _____		FECHA: 3 _____		
NOMBRE DEL SOLICITANTE: 4 _____		CORREO: 5 _____		
PUESTO: 6 _____		EXTENSIÓN: 7 _____		
TRABAJO A REALIZAR 8 RESPALDO DE INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> 9 IMPRESIONES <input type="checkbox"/> 10 ESCANEO <input type="checkbox"/> 11 OTRO <input type="checkbox"/> 17 DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO: 17 _____				
TELEFONIA <input type="checkbox"/> 13 REDES <input type="checkbox"/> 14 INTERNET <input type="checkbox"/> 15 OTRO: 16 _____				
DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
18	19	20	21	22
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO: 23 _____				
SOLICITÓ 24 _____ NOMBRE Y FIRMA		Vo. Bo. 25 _____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES	ENTERADO 26 _____ JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	
PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES				
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ? 27 _____				
TURNADO A: 28 _____		FECHA DE RECEPCIÓN: 29 _____	HORA: 30 _____	
FECHA DE ENTREGA: 31 _____	ACCIÓN REALIZADA: 32 _____			
INSUMOS UTILIZADOS: 33 _____				
OBSERVACIONES: 34 _____				
ELABORÓ 35 _____ NOMBRE Y FIRMA		RECIBIÓ 36 _____ NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del formato " Orden de Servicio Técnico"



Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
2. Nombre del Órgano Administrativo que solicita servicio Técnico
3. Día, mes y año de elaboración de la orden de servicio técnico.
4. Nombre del solicitante del Órgano Administrativo que solicita la orden de servicio técnico.
5. Llenar como se indica .
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica
8. Marque en los cuadros el trabajo a realizar como se indica.
9. Marque con una "X" en el caso de requerir Respaldo de información (copias de seguridad).
10. Marque con una "X" en el caso de requerir Impresión de Carteles, trípticos, portadas, reconocimientos.
11. Marque con una "X" en el caso de requerir escaneo de documentos.
12. Marque con una "X" en el caso de requerir otros trabajos como: Solicitud de firma electrónica, asesoría, reparación, mantenimiento.
13. Marque con una "X" en el caso de requerir cambio de nombre de extensión, cambios de extensión, servicios telefónicos.
14. Marque con una "X" en el caso de requerir Cableado, configuración de redes.
15. Marque con una "X" en el caso de requerir Accesos a los servicios de Internet.
16. Marque con una "X" en el caso de requerir otros Servicios no mencionados anteriormente.
17. Describir las características de los equipos a los cuales solicita el servicio Técnico.
18. Describir el tipo de equipo de cómputo (CPU, monitor, teclado, mouse, unidades de respaldo, etc.).
19. Llenar como se indica.
20. Llenar como se indica.
21. Llenar como se indica.
22. Numero de Inventario
23. Describir de forma detallada el servicio requerido.
24. Llenar como se indica.
25. Llenar como se indica.
26. Llenar como se indica.
27. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
28. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
29. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
30. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
31. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
32. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
33. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
34. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
35. Llenar como se indica.
36. Nombre, firma, día, mes y año de la conformidad del servicio técnico solicitado.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FORMATO DE SALIDA DE EQUIPO DE COMPUTO	PA_DST_STT_FR_2	V01	

SALIDA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Fecha: 1			Folio: 2
-----------------	--	--	-----------------

Descripción	Marca	Modelo	Serie	Inventario
3	4	5	6	7

Área Actual 8	Área Destino 9
----------------------	-----------------------

Autorizo 10	Recibió
Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información	11

Autorización de Salida

Motivo de Salida: 12
Observaciones: 13

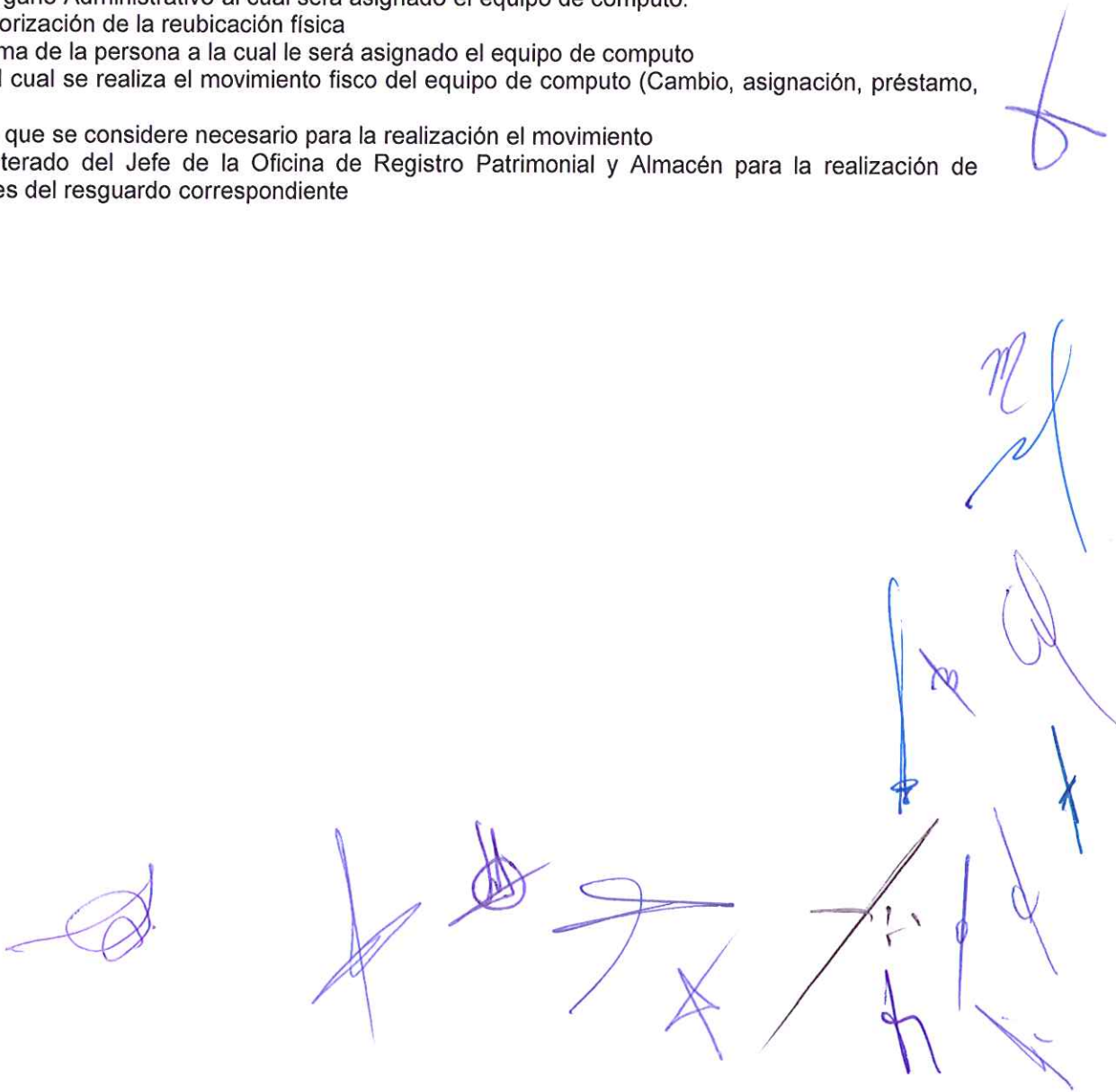
Enterado 14
Jefe de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del formato " Salida de Equipo de Cómputo "

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año en el que se realiza el movimiento físico del equipo ya sea por sustitución o asignación.
2. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
3. Describe el tipo de equipo asignado (CPU, monitor, teclado, mouse, unidad de respaldo, etc.)
4. Llenar como se indica.
5. Llenar como se indica.
6. Llenar como se indica.
7. Número de Inventario
8. Nombre de Órgano Administrativo donde se encuentra actualmente el equipo de computo por asignar.
9. Nombre de Órgano Administrativo al cual será asignado el equipo de computo.
10. Firma de autorización de la reubicación física
11. Nombre y firma de la persona a la cual le será asignado el equipo de computo
12. Motivo por el cual se realiza el movimiento físico del equipo de computo (Cambio, asignación, préstamo, etc.)
13. Observación que se considere necesario para la realización el movimiento
14. Firma de enterado del Jefe de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén para la realización de actualizaciones del resguardo correspondiente

The page contains several handwritten signatures in blue ink. One large signature is on the right side, near item 10. Another large signature is on the right side, near item 11. There are several smaller signatures scattered across the bottom half of the page, some appearing to be initials or short names.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

Nombre del procedimiento: Seguridad de los Sistemas de Información.

Propósito: Garantizar la seguridad de los sistemas de información, estableciendo los diferentes niveles de acceso para el buen funcionamiento de la red interna.

Alcance: Desde que se recibe del Órgano Administrativo requirente la solicitud hasta proporcionarle al usuario el acceso correspondiente.

Responsable del procedimiento: Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones

Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-DST-SSI)

Políticas:

- Se definirán perfiles para los usuarios y se asignarán diferentes permisos de acceso, los cuales dependerán de sus funciones y responsabilidades.
- Se asignarán reglas que permitan o prohíban el tráfico de información en la red, controlando diferentes aplicaciones y servicios implementados en el firewall o en el servidor. (El Firewall es un equipo que se conecta entre la red de voz y datos y el cable de conexión a internet (hardware) que permite controlar las comunicaciones que pasan de una red a otra mediante políticas de seguridad, monitoreo y puntos de control).
- Se usarán tablas de control de acceso por identificador MAC para registrar aquellas direcciones MAC de las computadoras a las cuales se les proporcionara acceso a ciertos recursos de la red.
- Se establecerán mecanismos de seguridad que aseguren la privacidad de la red de datos, mediante una conexión a la red a través de los Access Point (Wi Fi) instalados en diferentes puntos del edificio, mediante encriptación WEP de 64 bits o 128 bits (Wired Equivalent Privacy) recomendando cambiar su clave de acceso al menos cada mes.
- Se bloqueará la red Wi-Fi en el Service Set Identifier (SSI) logrando que permanezca oculta, reduciendo las oportunidades de ataque de los hackers.
- Se usara una Virtual Private Network (VPN) la cual permitirá un acceso remoto de los usuarios autorizados en las diferentes coordinaciones médicas a través del firewall a la red interna, creando mecanismos de seguridad muy altos para evitar conexiones no autorizadas a la red interna y permitiendo, sin embargo; el acceso remoto de equipos autorizados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3

Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo requirente Orden de Trabajo y/o servicio, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>	Formato Orden de Trabajo y/o servicio PG_DST_STT_FR_1	
1a	Devuelve la solicitud y notifica de manera económica al Órgano Administrativo, el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	<p>Accesa a la red interna (ISSTECH) para darle de alta al usuario y determina su nivel de acceso y el tipo de política a seguir.</p> <p>¿Acceso a la red, sin acceso a sistemas?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
3a	Determina nivel de acceso y el grupo de trabajo que le corresponde de acuerdo al nivel de navegación.		
4	Ingresa datos de usuario a la base de control de usuarios en la red.		
5	Asigna nombre de usuario y contraseña y valida su acceso a la red. Termina procedimiento.		
6	Ingresa datos del usuario a la base para el control de la infraestructura tecnológica en la red interna.		
7	Asigna la dirección IP, usuario y contraseña para el acceso a la infraestructura de red.		
8	Ingresa datos en el Firewall (Fortinet) para su alta en la lista de usuarios de clientes de DHCP asigna usuario, IP y MAC.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3

Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side and bottom of the page.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	<p>Ingresar datos del usuario en el catálogo de la red, de acuerdo al grupo o nivel de acceso requerido en el Firewall e infraestructura, para darle de alta y validar su acceso a la infraestructura tecnológica.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the right side and several initials and scribbles at the bottom of the page.]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<p>GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			<p>ISSTECH</p>
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FORMATO ORDEN DE SERVICIO TECNICO	PA-DST-STT_FR_1	V01	

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

FOLIO: 1

ÁREA SOLICITANTE: 2		FECHA: 3		
NOMBRE DEL SOLICITANTE: 4		CORREO: 5		
PUESTO: 6		EXTENSIÓN: 7		
TRABAJO A REALIZAR 8				
RESPALDO DE INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> 9	TELEFONÍA <input type="checkbox"/> 13			
IMPRESIONES <input type="checkbox"/> 10	REDES <input type="checkbox"/> 14			
ESCANEO <input type="checkbox"/> 11	INTERNET <input type="checkbox"/> 15			
OTRO <input type="checkbox"/>	OTRO: 16			
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO: 17				
DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
18	19	20	21	22
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO: 23				
SOLICITÓ	Va. Bo.	ENTERADO		
24	25	26		
PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES				
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ? 27				
TURNADO A: 28	FECHA DE RECEPCIÓN: 29		HORA: 30	
FECHA DE ENTREGA: 31	ACCIÓN REALIZADA: 32			
INSUMOS UTILIZADOS: 33				
OBSERVACIONES: 34				
ELABORÓ		RECIBIÓ		
35		36		
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del formato " Orden de Servicio Técnico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

37. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
38. Nombre del Órgano Administrativo que solicita servicio Técnico
39. Día, mes y año de elaboración de la orden de servicio técnico.
40. Nombre del solicitante del Órgano Administrativo que solicita la orden de servicio técnico.
41. Llenar como se indica .
42. Llenar como se indica.
43. Llenar como se indica
44. Marque en los cuadros el trabajo a realizar como se indica.
45. Marque con una "X" en el caso de requerir Respaldo de información (copias de seguridad).
46. Marque con una "X" en el caso de requerir Impresión de Carteles, trípticos, portadas, reconocimientos.
47. Marque con una "X" en el caso de requerir escaneo de documentos.
48. Marque con una "X" en el caso de requerir otros trabajos como: Solicitud de firma electrónica, asesoría, reparación, mantenimiento.
49. Marque con una "X" en el caso de requerir cambio de nombre de extensión, cambios de extensión, servicios telefónicos.
50. Marque con una "X" en el caso de requerir Cableado, configuración de redes.
51. Marque con una "X" en el caso de requerir Accesos a los servicios de Internet.
52. Marque con una "X" en el caso de requerir otros Servicios no mencionados anteriormente.
53. Describir las características de los equipos a los cuales solicita el servicio Técnico.
54. Describir el tipo de equipo de cómputo (CPU, monitor, teclado, mouse, unidades de respaldo, etc.).
55. Llenar como se indica.
56. Llenar como se indica.
57. Llenar como se indica.
58. Numero de Inventario
59. Describir de forma detallada el servicio requerido.
60. Llenar como se indica.
61. Llenar como se indica.
62. Llenar como se indica.
63. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
64. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
65. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
66. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
67. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
68. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
69. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
70. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
71. Llenar como se indica.
72. Nombre, firma, día, mes y año de la conformidad del servicio técnico solicitado.