



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Juntos **Sí podemos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ABRIL 2023

Jus

GP

SIN TEXTO

May

20



AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información autorizado por la Secretaría de la Función Pública el 30 de abril de 2023.

Fecha de Actualización: 30 de abril 2023.

NOMBRE	PUESTO / UNIDAD INVOLUCRADA	DEPENDENCIA	FIRMA
Lic. María de los Ángeles Álvarez Hurtado	Secretaria	Secretaría de la Función Pública	
Ing. Walter Ignacio Zamarrón Estrada	Coordinador de Tecnologías de la Información	Secretaría de la Función Pública	
LSCA. Adriana Medina García	Jefa del Departamento de Análisis y Desarrollo de la Coordinación de Tecnologías de la Información	Secretaría de la Función Pública	
Ing. Erika Jersimay Andrade Meza	Jefa del Departamento de Organización y Procesos	Secretaría de la Función Pública	



CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ACTUALIZADO POR	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1.0	30/04/2023	Ana Cristina Torres Vázquez / Operadora de Computadora Sindicalizada	Manual de Procedimientos de la coordinación de Tecnologías de la Información

Jes



ÍNDICE

1.	Introducción	6
2.	Marco jurídico	7
3.	Definiciones	10
4.	Disposiciones generales	12
5.	Estructura funcional	16
6.	Estructura de procesos	17
7.	Simbología	18
8.	Procedimientos para Gestionar Proyectos de TI	
8.1.	Analizar y gestionar proyectos de TI	
8.1.1.	Analizar y gestionar proyectos de TI	20
8.2.	Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI	
8.2.1.	Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI	23
8.3.	Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI	
8.3.1.	Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI	28
8.3.2.	Analizar y diseñar aplicativos de TI	32
8.3.3.	Codificar aplicativos de TI	37
8.3.4.	Ejecutar pruebas integrales de aplicativos de TI	41
8.3.5.	Implementar aplicativos de TI	44
8.3.6.	Capacitar a usuarios	47
8.4.	Gestionar la operación de aplicativos de TI	
8.4.1.	Proporcionar soporte a aplicativos	49
8.4.2.	Administrar usuarios de aplicativos de TI	52
8.4.3.	Gestionar contenidos de portales	55
8.5.	Administrar infraestructura de TI	
8.5.1.	Actualizar servidores de aplicativos de TI	57
8.5.2.	Realizar respaldos de servidores	60
8.5.3.	Restaurar respaldos de servidores	62
9.	Procedimientos para Gestionar Soporte Técnico	
9.1.	Administrar inventario	
9.1.1.	Prestar equipo de TI	66
9.1.2.	Entregar equipo de TI por baja de personal	69
9.1.3.	Retirar equipo de TI	72
9.1.4.	Asignar equipo de TI	74
9.2.	Realizar mantenimiento	
9.2.1.	Realizar mantenimiento preventivo programado de equipo de TI	77
9.2.2.	Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI	79
9.2.3.	Realizar mantenimiento correctivo de software en equipo de TI	86
9.2.4.	Monitorear antivirus	89
9.2.5.	Monitorear SITE	91

Jay



9.2.6.	Administrar acceso a internet	95
9.2.7.	Administrar cuentas de correo electrónico institucional	100
9.2.8.	Administrar acceso a carpetas compartidas	105
9.2.9.	Administrar telefonía	108
9.2.10.	Administrar VPN	110
9.3	Proporcionar servicios especiales	
9.3.1	Apoyar en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría	115
9.3.2	Asesorar sobre la adquisición de equipo de TI	121
10	ANEXOS	
10.3	Anexo 1. SFP/CTI-01 Requerimiento de solución informática	124
10.4	Anexo 2. SFP/CTI-02 Propuesta de diseño de pantallas	125
10.5	Anexo 3. SFP/CTI-03 Cédula de requerimiento funcional	126
10.6	Anexo 4. SFP/CTI-04 Cédula de control de cambios	127
10.7	Anexo 5. SFP/CTI-05 Requerimientos técnicos necesarios para aplicativos de TI	128
10.8	Anexo 6. SFP/CTI-06 Formato de asignación de cuenta de acceso	129
10.9	Anexo 7. SFP/CTI-07 Cédula de validación	130
10.10	Anexo 8. SFP/CTI-08 Formato de capacitación de usuario	131
10.11	Anexo 9. SFP/CTI-09 Lista de asistencia a capacitación	132
10.12	Anexo 10. SFP/CTI-10 Acta de cierre de proyecto de TI	133
10.13	Anexo 11. SFP/CTI/ST-01 Formato de préstamo de equipo de TI	134
10.14	Anexo 12. Coordinación Administrativa. Formato de salida	135
10.15	Anexo 13. SFP/CTI/ST-02 Formato de entrega de equipos de TI por baja de personal	136
10.16	Anexo 14. SFP/CTI/ST-03 Formato de requisición de servicio de mantenimiento y compra de consumibles	139
10.17	Anexo 15. SFP/CTI/ST-04 Formato de orden de servicio	140
10.18	Anexo 16. SFP/CTI/ST-05 Bitácora de temperatura	141
10.19	Anexo 17. SFP/CTI/ST-06 Bitácora de SITE	142
10.20	Anexo 18. SFP/CTI/ST-07 Formato de solicitud de acceso a internet	143
10.21	Anexo 19. SFP/CTI/ST-08 Formato de solicitud de correo electrónico	144
10.22	Anexo 20. SFP/CTI/ST-9 Formato de solicitud para registro de ASITEL	145
10.23	Anexo 21. SFP/CTI/ST-10 Formato de solicitud de VPN	146

Juz



INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos es un instructivo de apoyo administrativo, que agrupa rutinas y métodos precisos con un objetivo común. Describe en forma lógica las distintas actividades que componen cada uno de los procedimientos que integran el manual, señalando qué, quién, cómo, cuándo, dónde, con qué y por qué han de realizarse.

Se entiende por procedimiento a la secuencia de pasos, actividades u operaciones que se siguen para generar productos, información o servicios partiendo de insumos tales como personal, materiales, recursos financieros, maquinaria y tecnología.

Los Manuales de Procedimientos tienen como propósito:

- Dar a conocer la operación de una Unidad Orgánica, mediante la agrupación ordenada de todas las rutinas y métodos que se desarrollan en la misma.
- Servir como instrumento de apoyo administrativo para capacitar al personal de nuevo ingreso, sobre los procedimientos que se efectúan en la Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado.
- Servir como fuente de información, para clarificar dudas que surjan en el desarrollo de las actividades diarias.

MARCO JURÍDICO

- Acuerdo de la C. Secretaría de la Función Pública, por el que se tiene como causa justificada la no presentación de las declaraciones de situación patrimonial y de intereses, en los plazos previstos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Acuerdo de la Secretaría de la Función Pública del Poder Ejecutivo mediante el cual se emiten las disposiciones y el manual administrativo de la aplicación general en materia de control interno.
- Acuerdo mediante la cual se establecen las Disposiciones, Marco Integrado y Manual Administrativo de aplicación general en materia de Control Interno.
- ACUERDO N 076/2022 de la C. Gobernadora Constitucional del Estado por el que se reforman y adicionan diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
- ACUERDO N° 002/2021 del C. Gobernador Constitucional del Estado por el que se reforman y adicionan diversos artículos del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
- ACUERDO N° 075/2021 del C. Gobernador Constitucional del Estado, por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
- Acuerdo por el que se determina la ampliación del término establecido en el diverso publicado el 29 de mayo del 2021 en el Periódico Oficial del Estado por el que se tiene como causa justificada la no presentación de las declaraciones de situación patrimonial y de intereses, en los Plazos previstos por la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Comité Coordinador para la Entrega Recepción.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones administrativas sobre las bases para la coordinación e intercambio de información con la Comisión de Transición.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Administrativas para el Proceso Entrega Recepción de los Recursos Humanos, Materiales, Financieros y demás Asuntos Relacionados con determinado empleo, cargo o comisión del Servicio Público del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para determinar los Órganos Internos de Control por Sector, conformados tales sectores por dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan los Procedimientos de Designación de las personas que conformen los Órganos Internos de Control en la Administración Pública del Estado de Chihuahua y las disposiciones generales para determinar los órganos internos de control por sector, conformados por dependencias y entidades de la administración pública estatal.
- Acuerdo que Establece los Lineamientos para la Elaboración de Libros Blancos y Memorias Documentales.
- Acuerdo se emite exhorto a todas las instancias del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para que observen los lineamientos para la organización y conservación de los archivos emitidos por el propio sistema con la finalidad de promover la organización y preservación de la documentación generada.



- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Chihuahua.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- Decreto no. LXV/RFLEY/0003/2016, mediante el cual se reforman, adicionan y derogan disposiciones del marco jurídico estatal, referente a la estructura y funcionamiento del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- Ley de Archivos del Estado de Chihuahua.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chihuahua.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las Mismas del Estado de Chihuahua.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chihuahua.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General del Sistema Anticorrupción.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.
- Lineamientos para Determinar los Catálogos y Publicación de Información de Interés Público; y para la Emisión y Evaluación de Políticas de Transparencia Proactiva.
- Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos.
- Lineamientos que Deberán Observar los Sujetos Obligados para la Atención de Requerimientos, Observaciones, Recomendaciones y Criterios que Emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Lineamientos Técnicos para la Publicación de las Obligaciones de Transparencia Contenidas en el Capítulo II, del Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua
- Listado de Documentos en revisión, dictaminados, autorizados, exentos y con opinión por parte de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo del 2022.
- Listado general de Tratados Internacionales obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Plataforma Nacional de Transparencia.



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Estado de Chihuahua.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Fuente: Información publicada por la Secretaría de la Función Pública en el Portal de Transparencia, según la fracción I, del artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, correspondiente al cuarto trimestre de 2022.

(<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MDg=&idSujetoObligado=MTUyMzI=#tarjetaInformativa>).

Juz



DEFINICIONES

Para facilitar la lectura del presente documento en lo subsecuente se entenderá por:

Aplicativos de TI: Sistemas y/o portales diseñados y desarrollados a la medida para automatizar tareas específicas al interior de la Secretaría de la Función Pública, así como Dependencias u Organismos Descentralizados de la Administración Pública centralizada, estatal.

Coordinación de Política Digital: Unidad Administrativa de la Secretaría de Coordinación de Gabinete, encargada de salvaguardar la información contenida en las bases de datos, así como de mantener en funcionamiento y administrar los accesos de la red de datos del Gobierno del Estado de Chihuahua.

CTI: Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública.

Dependencias: Las secretarías, Coordinaciones, la Fiscalía General del Estado y órganos desconcentrados del Poder Ejecutivo Estatal.

Entidades: Los Organismos Descentralizados, Empresas de Participación Estatal, Empresas propiedad del Estado y Fideicomisos Públicos que conforman la Administración Pública Paraestatal.

Equipo de TI: Equipos de cómputo de escritorio y dispositivos periféricos bajo el resguardo de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

Herramientas de Desarrollo: Herramienta informática que permite a los desarrolladores crear aplicativos de TI (Sistemas y/o Portales) para automatizar tareas específicas.

Mesa de Servicio (MS): Herramienta que permite gestionar y solucionar las incidencias o fallas de los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) y servicios soportados por la Secretaría de la Función Pública.

Mesa de Servicio de Política Digital (MSPD): Herramienta que permite gestionar y solucionar las incidencias o fallas dentro de la Secretaría de la Función Pública con los servicios que otorga la Coordinación de Política Digital de la Secretaría de Coordinación de Gabinete.

Pruebas integrales: Consiste en realizar el testeado para verificar que un aplicativo de TI (sistema y/o portal) funcione conforme a los requerimientos establecidos, son realizadas por el Departamento de Análisis y Desarrollo en colaboración con la Dependencia u Organismos Descentralizado, así como por la Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública Solicitante, durante el procedimiento de "Ejecutar pruebas Integrales".

Pruebas unitarias: Consiste en realizar el testeado para verificar que un aplicativo de TI (sistema y/o portal) funcione conforme a los requerimientos establecidos, son realizadas por el programador durante la fase de "Codificar aplicativos de TI".

Portal Gubernamental: Sitio web que ofrece al ciudadano de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de información y servicios relacionados con el quehacer de Gobierno del Estado.

Secretaría: Secretaría de la Función Pública.



Solicitante: Dependencia, Entidad o Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública.

TI: Tecnologías de la Información.

Unidad administrativa solicitante: Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública.

Usuarios: Servidores Públicos que operan los aplicativos de TI (sistemas y/o portales), después de que este ha sido desarrollado al interior de la Secretaría de la Función Pública e implementado para su operación, tienen interacción directa, a través de sus interfaces y son responsables de la administración y alimentación de información.

Jes



DISPOSICIONES GENERALES

Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Secretaría de la Función Pública contará con un Secretario, Subsecretarios, Directores Generales, Coordinadores, Directores, Jefes de Departamento, y con los demás servidores públicos que señala su Reglamento Interior, así como con el personal que se requiera para satisfacer las necesidades del servicio y que autorice el Presupuesto de Egresos.

Entre las Unidades de Apoyo Técnico y Asesoría, dependientes directamente de la persona titular de la Secretaría está la Coordinación de Tecnologías de la Información con su Departamento de Análisis y Desarrollo.

La Coordinación de Tecnologías de la Información tiene conferidas las siguientes atribuciones:

- I. Gestionar la infraestructura y servicios necesarios ante el área competente, para operar los sistemas informáticos que implemente la Secretaría.
- II. Proponer las disposiciones en materia de gobierno electrónico que deba emitir la Secretaría para el establecimiento de las políticas y programas en esa materia.
- III. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones emitidas en materia de gobierno electrónico.
- IV. Generar, investigar e impulsar normatividad sobre tecnologías de información relacionada al desarrollo del gobierno electrónico.
- V. Apoyar en la estrategia de digitalización de trámites y servicios gubernamentales, así como de los procesos entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables y los estándares y principios de interoperabilidad y mejora continua. Para efectos de la digitalización de trámites y servicios, la Coordinación de Tecnologías de la Información, desarrollará los trabajos inherentes de forma conjunta con la Dirección General de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
- VI. Ejercer el control de los medios de identificación de los sistemas de comunicación electrónica que tenga a su cargo, salvaguardando la seguridad y confidencialidad de la información que se reciba por esas vías.
- VII. Formular, en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría, el programa estratégico de tecnologías de información, el cual deberá estar alineado a las estrategias, programas y proyectos institucionales, así como coordinar su ejecución, evaluación y seguimiento.
- VIII. Supervisar y contribuir en la elaboración de propuestas de desarrollo de sistemas informáticos y someterlos a consideración de quien ocupe la titularidad de la Secretaría para su conocimiento y autorización superior.
- IX. Establecer, coordinar y supervisar los mecanismos de seguridad de los sistemas informáticos y de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones de la Secretaría.



- X. Revisar la administración y asistencia de las aplicaciones asignadas a la Coordinación.
- XI. Establecer criterios técnicos para el diseño y desarrollo de los sistemas electrónicos que la Secretaría requiera para realizar sus atribuciones.
- XII. Atender las consultas de las áreas de la Secretaría y realizar los estudios e investigaciones de tecnologías de información que requiera el desarrollo de herramientas tecnológicas y mantener informado a quien ocupe la titularidad de la Secretaría, sobre el progreso de estos desarrollos.
- XIII. Coadyuvar con el Departamento de Evolución Patrimonial e Investigación Forense, en el uso de las herramientas tecnológicas de información que le permita aplicar técnicas y metodologías que resulten de los procedimientos de investigación a cargo de la Secretaría.
- XIV. Vigilar el adecuado servicio de soporte técnico a los equipos propiedad del Ejecutivo asignados a la Secretaría, así como el establecimiento de las políticas y mecanismos de control para la administración de los inventarios de los bienes informáticos y bienes muebles a cargo de la Secretaría, en coordinación con la Secretaría de Hacienda.
- XV. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas funciones que le encomiende su superior jerárquico

Al Departamento de Análisis y Desarrollo, le competen las siguientes atribuciones:

- I. Mantener en operación los sistemas y portales web a cargo de la Secretaría.
- II. Analizar, diseñar, desarrollar e implementar nuevos sistemas requeridos al interior de la Secretaría, así como para uso a nivel estatal que sean administrados por la Secretaría.
- III. Establecer normas y procedimientos para salvaguardar la información generada por el uso de los sistemas y portales administrados por la Secretaría.
- IV. Elaborar la documentación técnica del análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas y portales web administrados por la Secretaría.
- V. Elaborar manuales de usuario y documentación necesaria para la capacitación sobre el uso de los sistemas administrados por la Secretaría.
- VI. Atender los requerimientos de desarrollo de sistemas informáticos sobre la base de especificaciones funcionales determinadas por las distintas unidades administrativas de la Secretaría.
- VII. Promover la opción de nuevas herramientas, estándares y tecnologías aplicables al ciclo de vida de los sistemas y portales web administrados por la Secretaría.
- VIII. Administrar eficientemente la operación de las bases de datos con el fin de garantizar la integridad de los mismos, bajo una adecuada definición, diseño, mantenimiento y seguridad de la información compartida en el sistema de base de datos de la Secretaría.



- IX. Establecer normas, estándares y procedimientos para las tareas de desarrollo y mantenimiento de sistemas y portales web administrados al interior la Secretaría.
- X. Investigar e implementar nuevas tecnologías que permitan la mejora en los sistemas desarrollados al interior de la Secretaría.
- XI. Supervisar que los proveedores cumplan con el nivel de servicio contratado en las áreas de su responsabilidad.
- XII. Diseñar y administrar proyectos de infraestructura tecnológica orientados a la Secretaría apegados a los requerimientos de alcance, costo y calidad.
- XIII. Proyectar, implementar y administrar la seguridad perimetral, servicio de correo electrónico, antivirus, directorio activo, y servidores que optimicen los recursos de la red de datos de la Secretaría.
- XIV. Asegurar la infraestructura y servicios necesarios ante el área competente para operar los sistemas informáticos que implemente la Secretaría.
- XV. Desarrollar y hospedar los sitios web institucionales a cargo de la Secretaría.
- XVI. Asegurar el control de los medios de identificación de los sistemas informáticos de comunicación que tenga a su cargo, salvaguardando la seguridad y confidencialidad de la información que se reciba y genere por esas vías.
- XVII. Instrumentar los mecanismos de seguridad de los sistemas informáticos y de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría.
- XVIII. Administrar, dar mantenimiento y soporte a las aplicaciones asignadas a este Departamento, así como a las de la Secretaría en caso de ser necesario, y además asesorar y capacitar de manera permanente a los administradores que operan dichas aplicaciones.
- XIX. Implementar criterios técnicos para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos que la Secretaría requiera para realizar sus atribuciones.
- XX. Verificar y coordinar la debida prestación del servicio de soporte técnico a los equipos informáticos propiedad del Ejecutivo asignados a la Secretaría, así como el establecimiento de las políticas y mecanismos de control para la administración de los inventarios de los bienes informáticos, bajo los lineamientos que dicte la Secretaría de Hacienda.
- XXI. Supervisar y dar seguimiento a las órdenes de servicio de soporte técnico informáticos al interior de la Secretaría.
- XXII. Coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura informática de la Secretaría.
- XXIII. Llevar el control del inventario de activo informático.
- XXIV. Apoyo técnico en eventos internos y externos de la Secretaría.

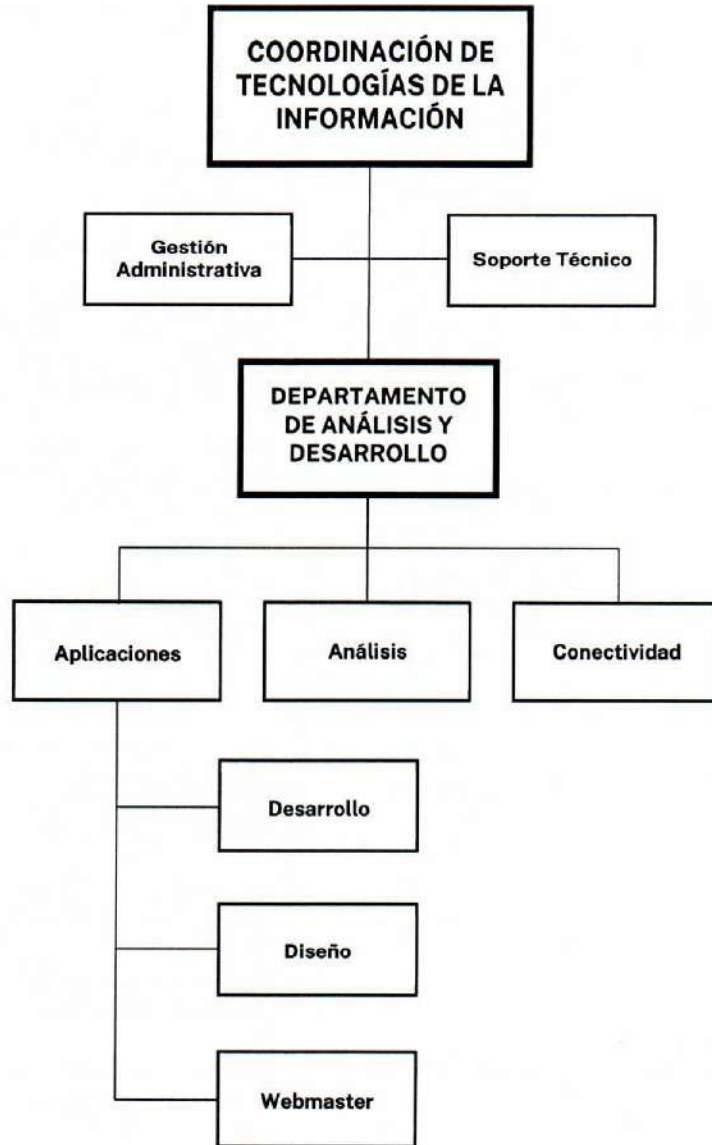


- XXV. Coordinar el soporte técnico de telefonía analógica, digital y voz IP, instalación de equipo de cómputo y el suministro de consumibles.
- XXVI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas y aquellas funciones que le encomienden sus superiores jerárquicos.

As

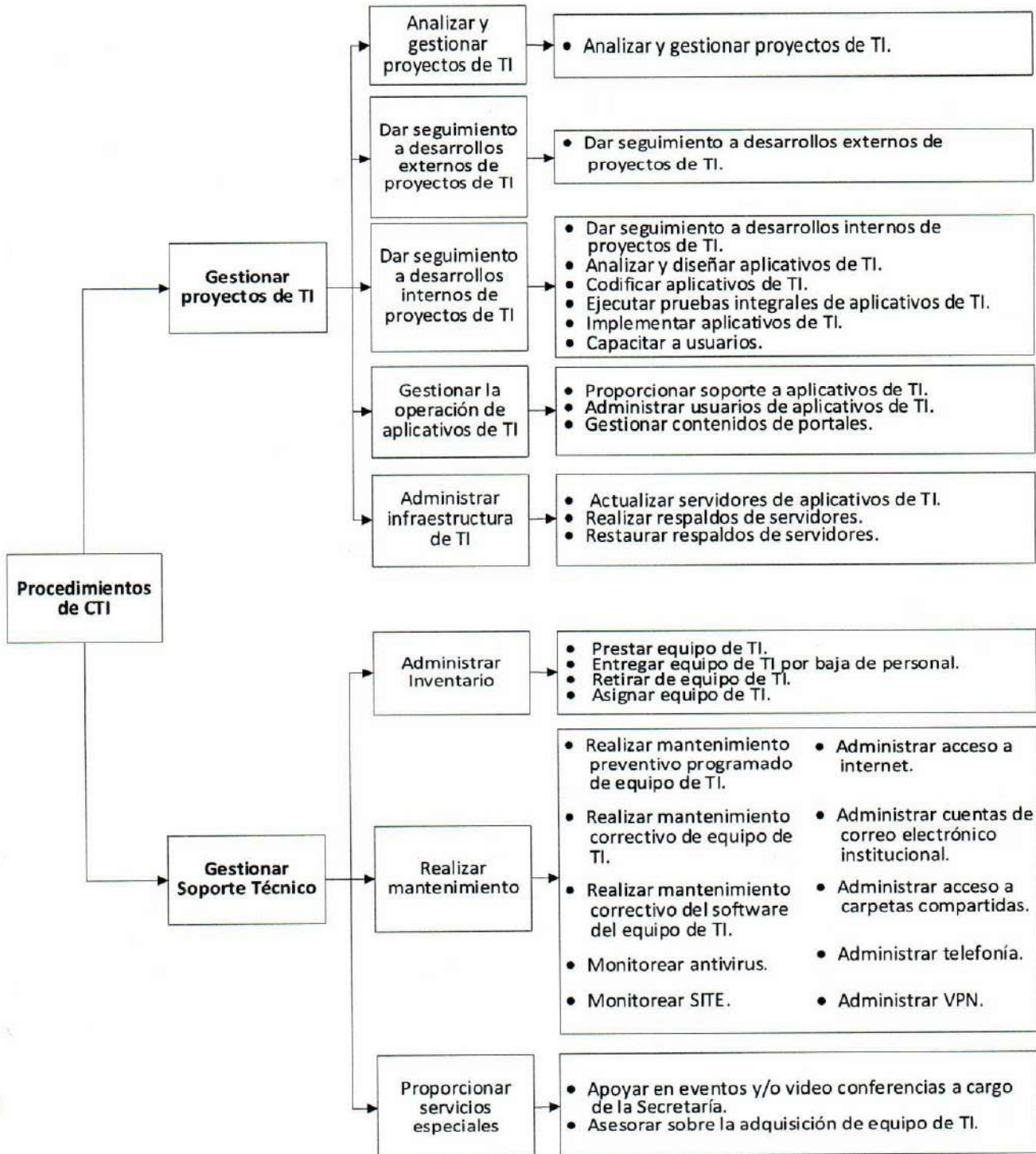


ESTRUCTURA FUNCIONAL



Jus

ESTRUCTURA DE PROCESO



Jes



SIMBOLOGÍA

Figura	Nombre	Descripción
	Inicio	Representa la manera gráfica con la que se da inicio a la descripción de un proceso.
	Actividad	Esta figura se utiliza cuando la Unidad Orgánica que participa en el procedimiento realiza una actividad o acción.
	Sistema	Esta imagen se emplea tanto para describir el nombre completo de una aplicación (en la parte superior), como para describir la actividad desarrollada dentro de la misma (en la parte inferior).
	Decisión	Se usa cuando en el proceso exista alguna toma de decisión o bien, que exista una bifurcación y deba seguirse una u otra alternativa, pudiendo en algunos casos llegar a tener más de dos opciones de respuesta.
	Documento	Este símbolo se utiliza para hacer referencia a cualquier tipo de documento que ingrese o se genere dentro del proceso o incluso que salga de él, (nombre y/o clave del formato, reporte, informe, etc.).
	Subproceso	Se emplea cuando dentro del proceso que se está describiendo exista o se dé inicio a otro proceso o subproceso más.
	Archivo	Se utiliza para indicar que, durante la descripción de un proceso, algún documento se llevó al archivo físico.
	Conector	Esta imagen se usa para dar continuidad entre una actividad y otra, evitando con ello el cruce de líneas con punta de flecha, su orden deberá ser numérico y progresivo.
	Nota	Este símbolo se emplea para realizar los comentarios adicionales que forman parte del proceso.
	Conector de página	Explica que existe continuidad entre una página y otra, su orden deberá ser numérico y progresivo.
	Líneas con punta de flecha	Simbolizan la unión entre las diferentes figuras para dar continuidad y dirección al flujo de actividades. Podrán trazarse de manera vertical y horizontal o incluso podrá utilizarse una combinación de ambas, siempre y cuando no se crucen entre sí.
	Fin	Representa la manera gráfica con que se da por finalizada la descripción de un proceso.



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información
Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR PROYECTOS DE TI

Juz



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: ANALIZAR Y GESTIONAR PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: ANALIZAR Y GESTIONAR PROYECTOS DE TI

OBJETIVO

Analizar las solicitudes de nuevas soluciones informáticas, así como las actualizaciones de soluciones informáticas existentes, evaluando los requerimientos necesarios, definiendo su viabilidad, y prioridad de atención, dando seguimiento a los desarrollos internos o externos de la Secretaría de la Función Pública, que permitan eficientar el desempeño de las funciones de los Solicitantes (Dependencia, Entidad o Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de una nueva solución informática o la actualización de una solución informática ya existente, podrá ser requerida por cualquier Unidad Administrativa al interior de la Secretaría de la Función Pública, así como por alguna dependencias o entidades del Gobierno del Estado, mediante oficio dirigido al titular de Coordinación de Tecnologías de la Información o al titular de esta Secretaría, mismo que deberá estar debidamente firmado por el titular correspondiente.
2. Para el caso de solicitudes de nuevas soluciones informáticas, la unidad solicitante, deberá generar y entregar debidamente firmado el Requerimiento de solución informática (Anexo 1).

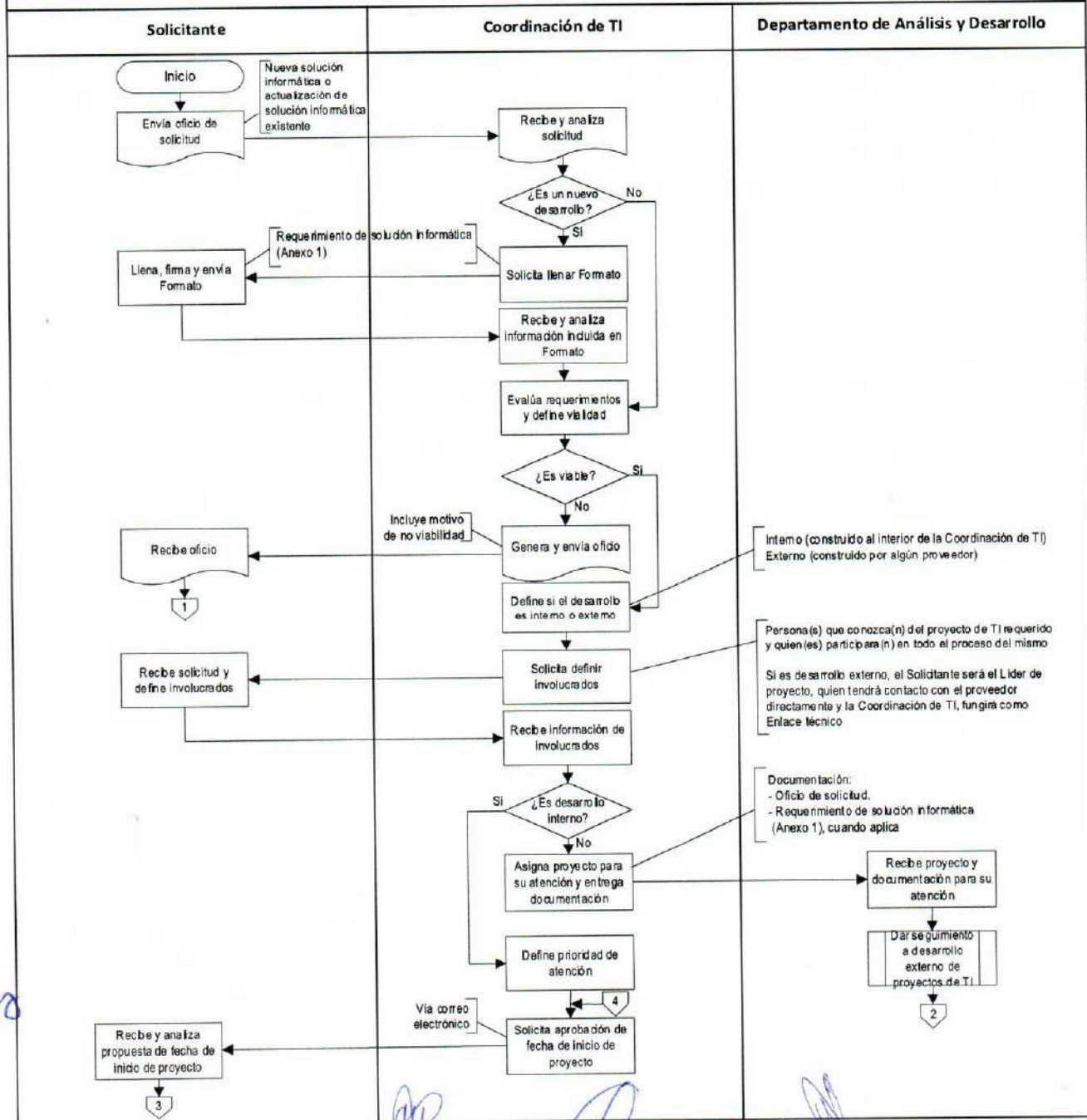
JL



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Analizar y gestionar proyectos de TI
Procedimiento: Analizar y gestionar proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2

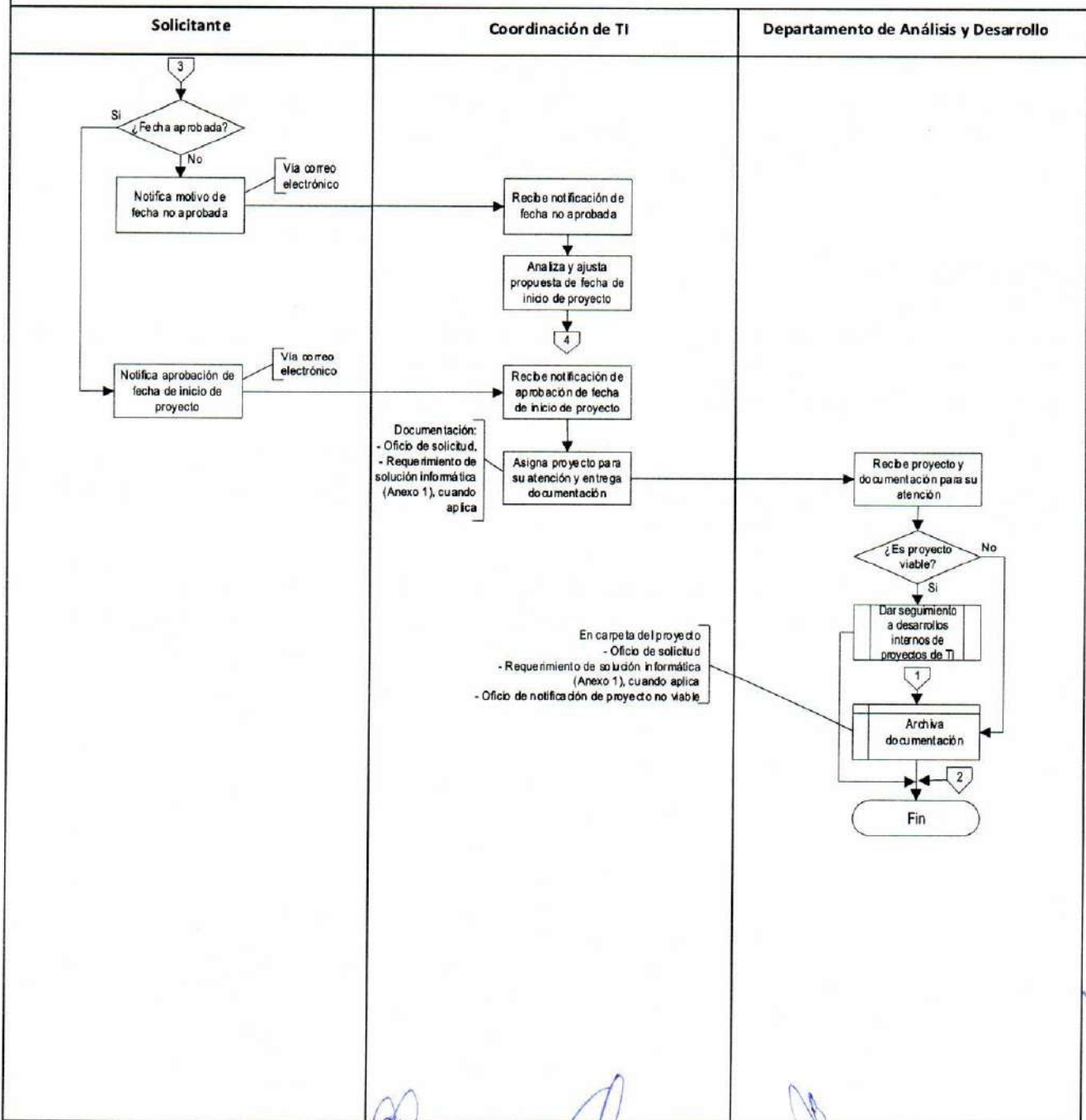




SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Analizar y gestionar proyectos de TI
Procedimiento: Analizar y gestionar proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



Jug



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS EXTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS EXTERNOS DE PROYECTOS DE TI

OBJETIVO

Realizar el análisis y generar la documentación de los requerimientos específicos necesarios para el desarrollo externo de aplicativos de TI (sistemas y/o portales) considerados como viables, así como apoyar como Enlace al Solicitante (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), en el seguimiento del proyecto con el Proveedor correspondiente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Coordinación de Tecnologías de la Información, solo dará atención y seguimiento aquellos desarrollos de proyectos de TI externos que, derivados del análisis correspondiente sean considerados como viables y de acuerdo con la prioridad asignada.
2. La Coordinación de Tecnologías de la Información participará como Enlace técnico de apoyo con la Unidad Administrativa o la dependencia o entidad del Gobierno del Estado solicitante, siendo esta última quien fungirá como Líder de proyecto de TI.
3. Los proyectos de TI deberán ser realizados por el proveedor correspondiente con base a la Normatividad y a los estándares establecidos por la Coordinación de Tecnologías de la Información.

Juz



Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

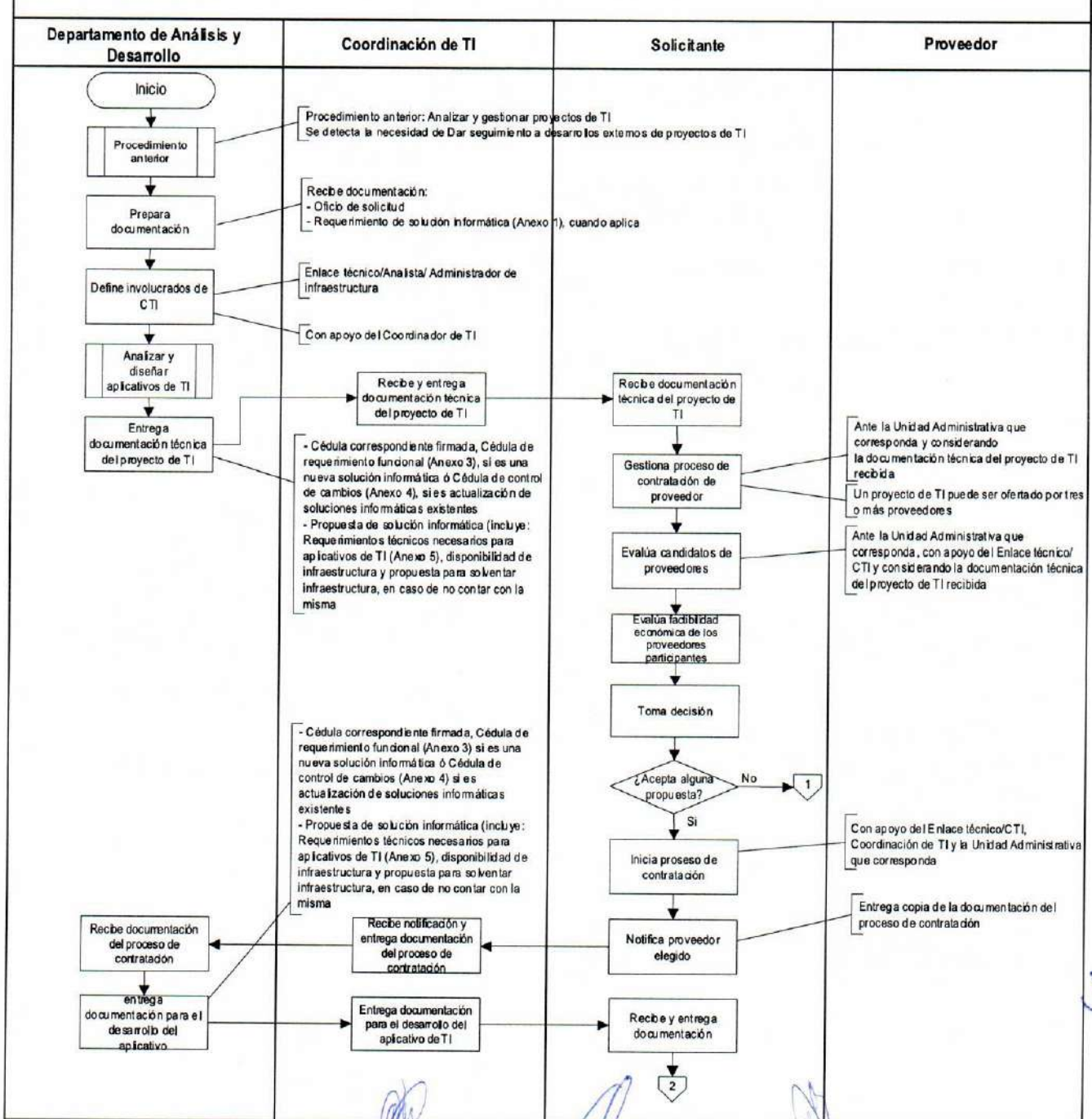
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI

HOJA 1 de 4

Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI



Jay

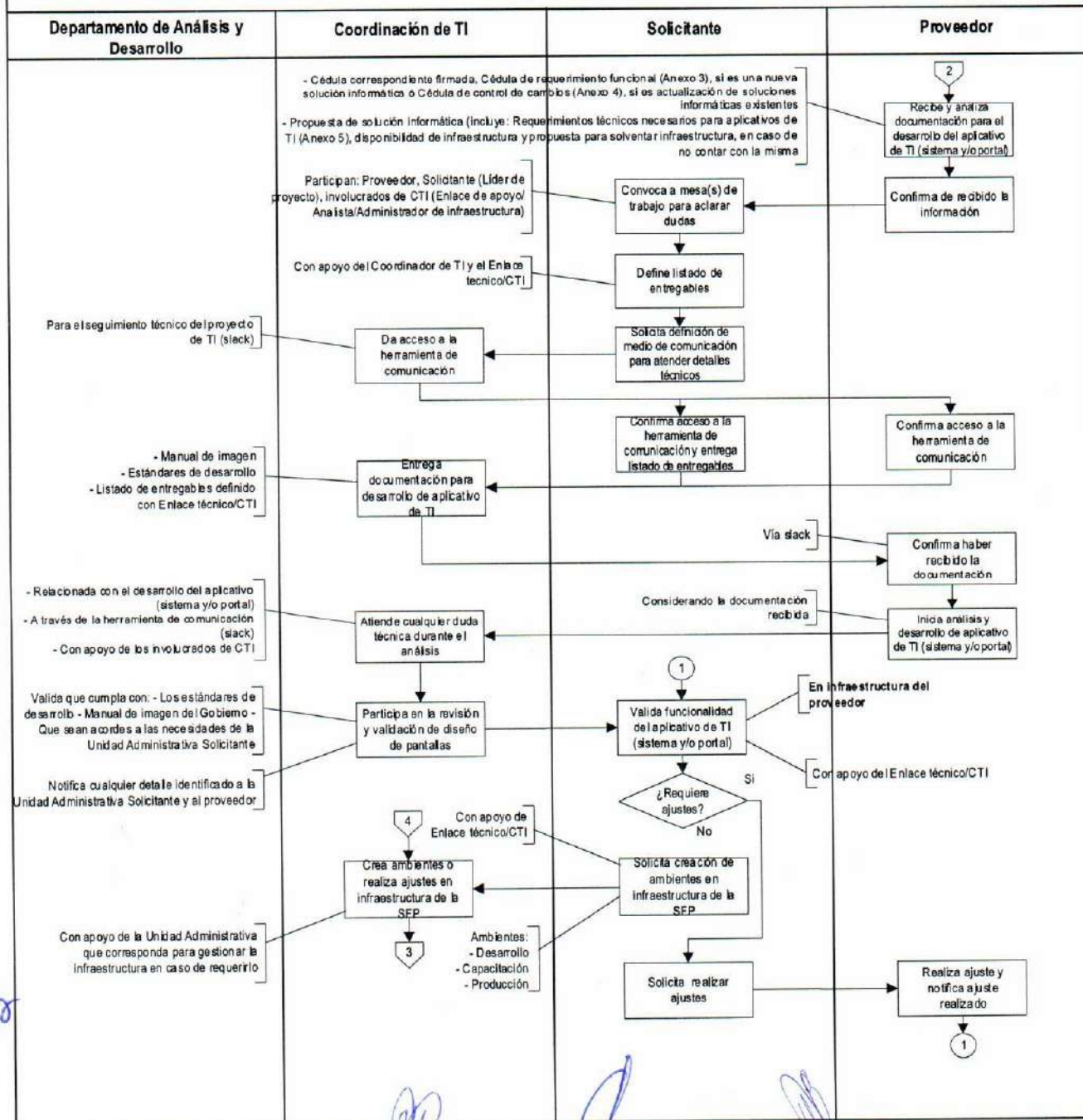


SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI
Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI

HOJA 2 de 4





SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

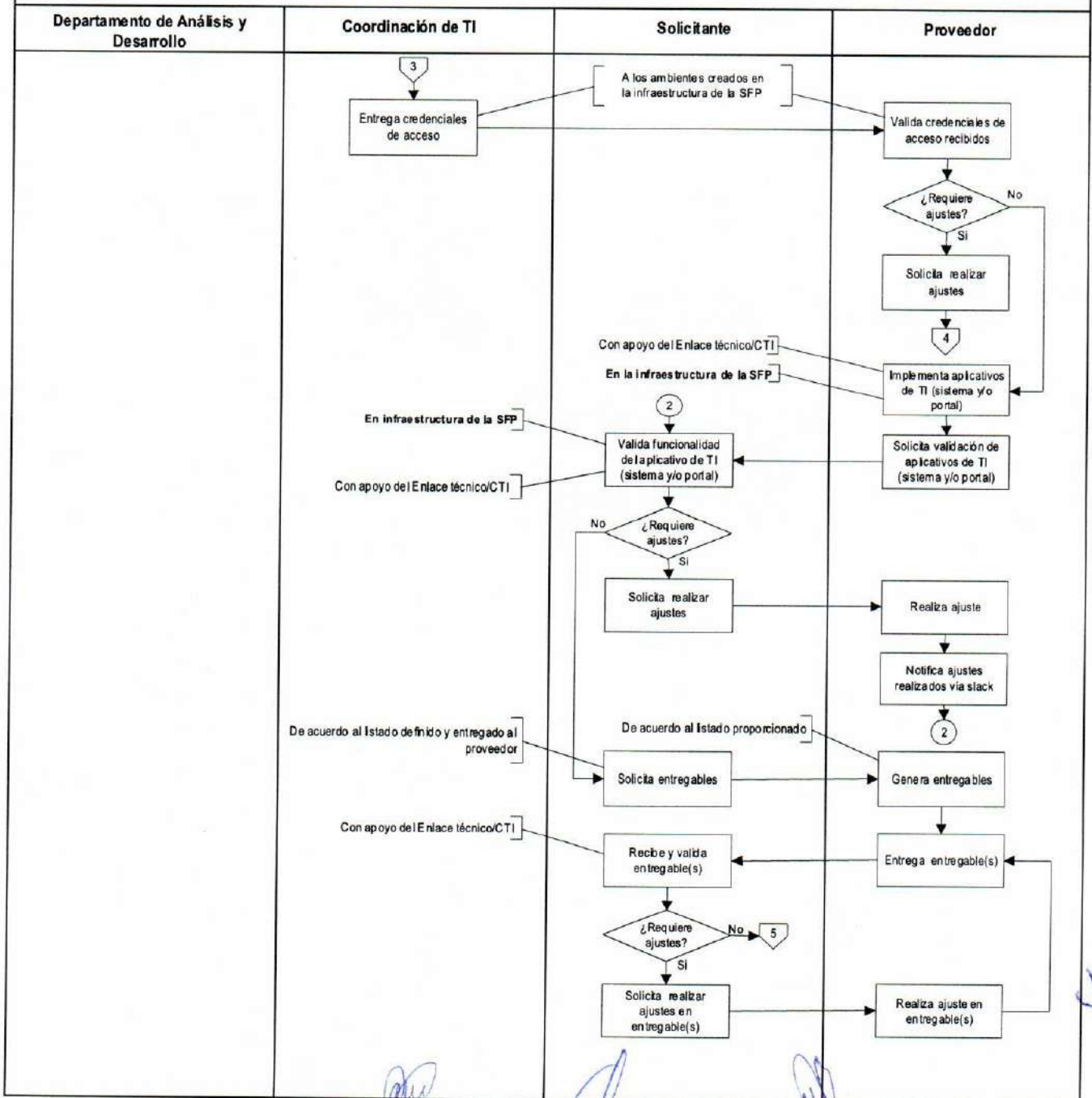
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI

Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI

HOJA 3 de 4





Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

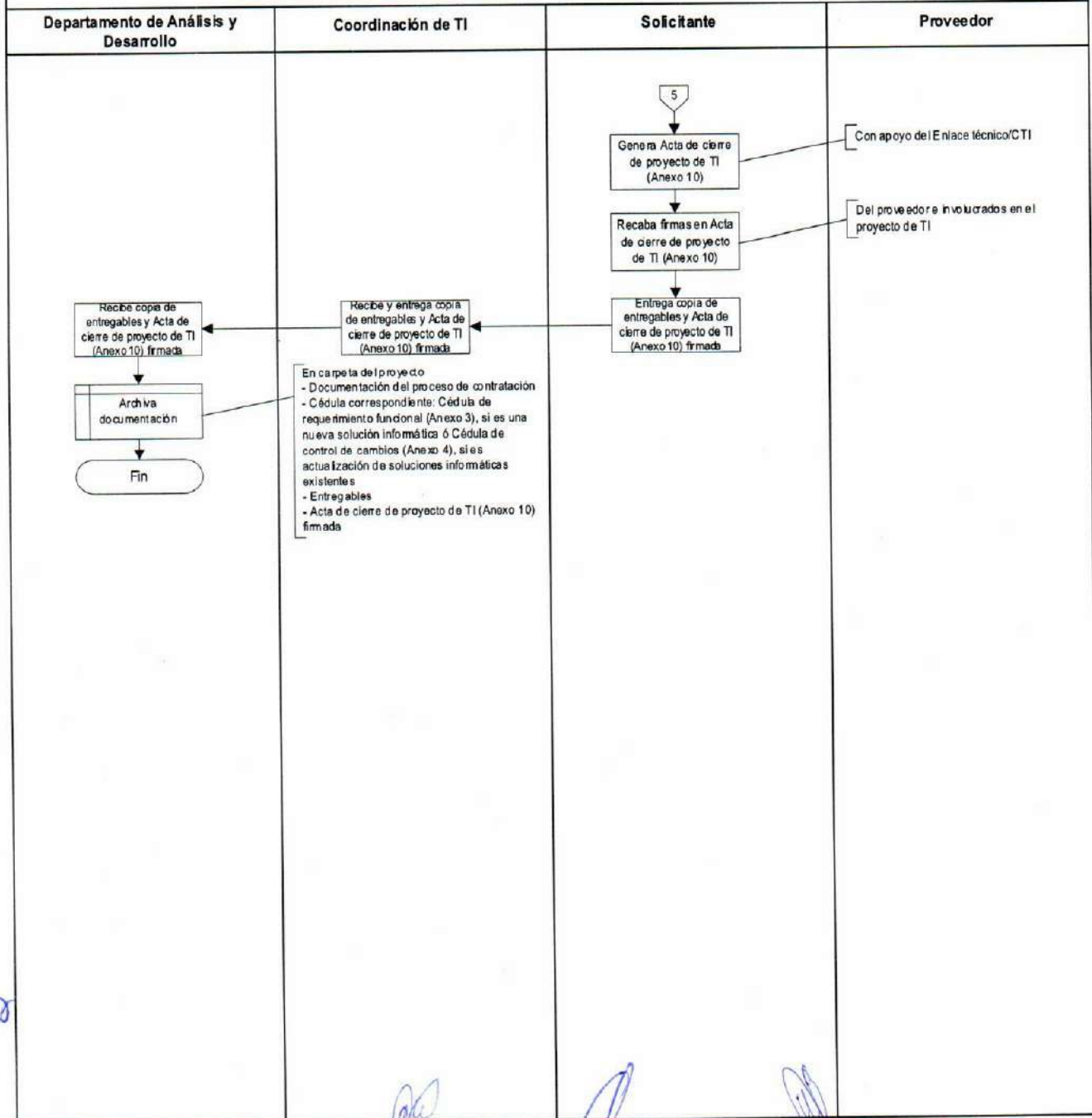
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI
Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos externos de proyectos de TI

HOJA 4 de 4



Juz

[Signature]

[Signature]

[Signature]



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI

OBJETIVO

Llevar el control y seguimiento de los desarrollos internos de proyectos de TI, considerados como viables para el logro de los objetivos establecidos por los Solicitantes (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Coordinación de Tecnologías de la Información, solo dará atención aquellos desarrollos de proyectos de TI que, derivados del análisis correspondiente, sean considerados como viables y de acuerdo con la prioridad asignada.
2. Los proyectos de TI serán realizados con base en la normatividad y los estándares de desarrollo de software, establecidos por la Coordinación de Tecnologías de la Información.





SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

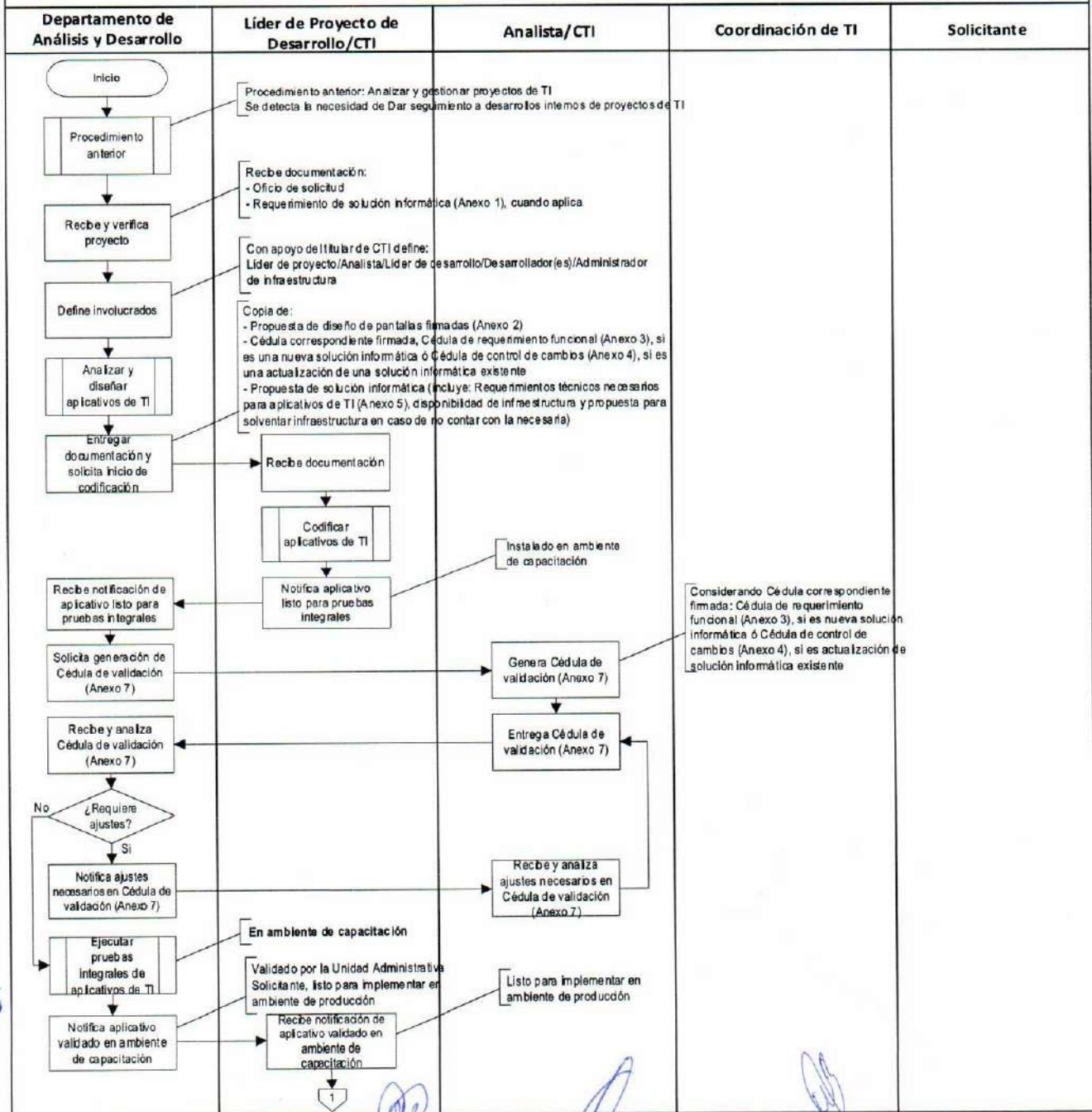
Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 3



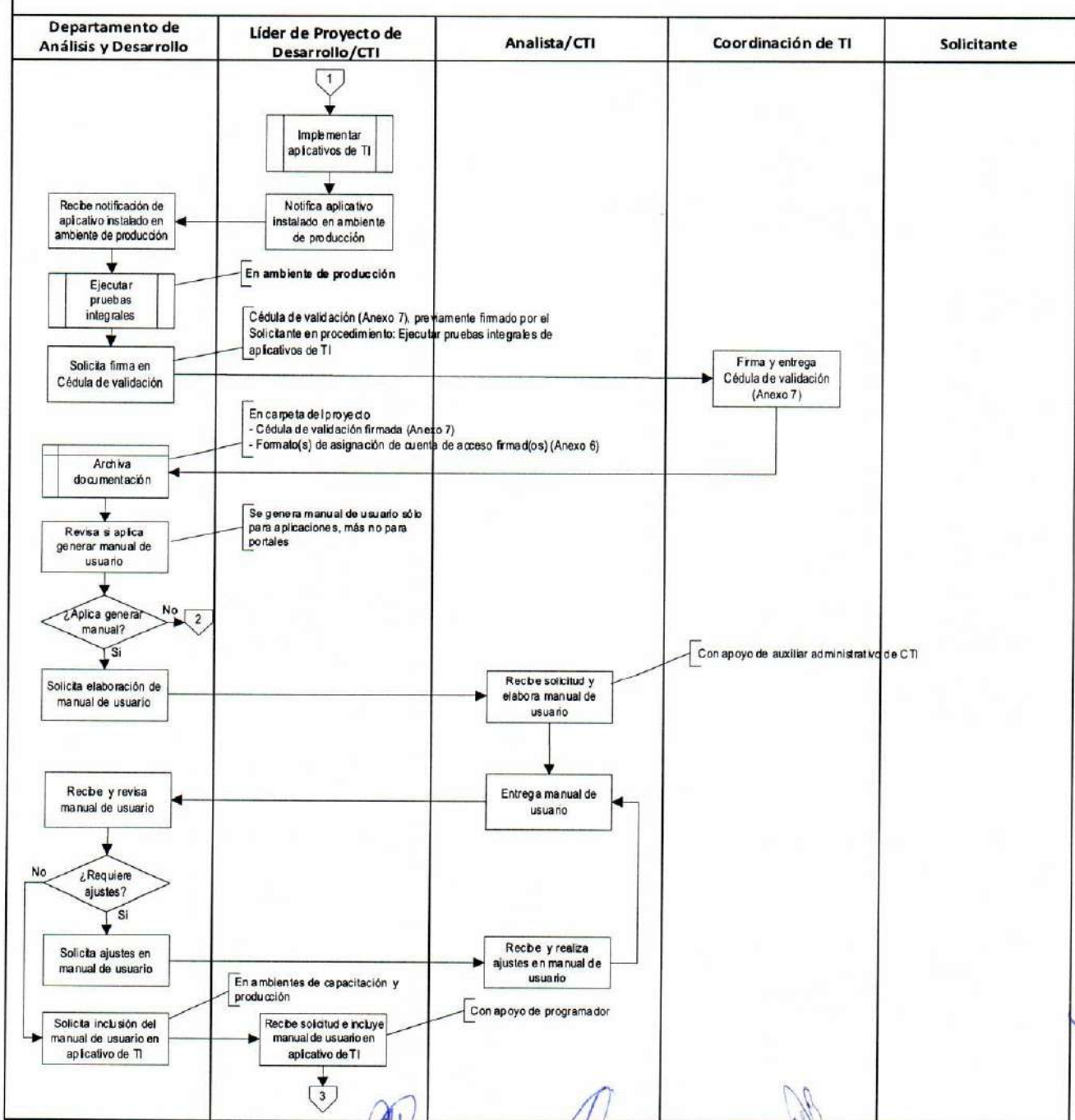
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 3





Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

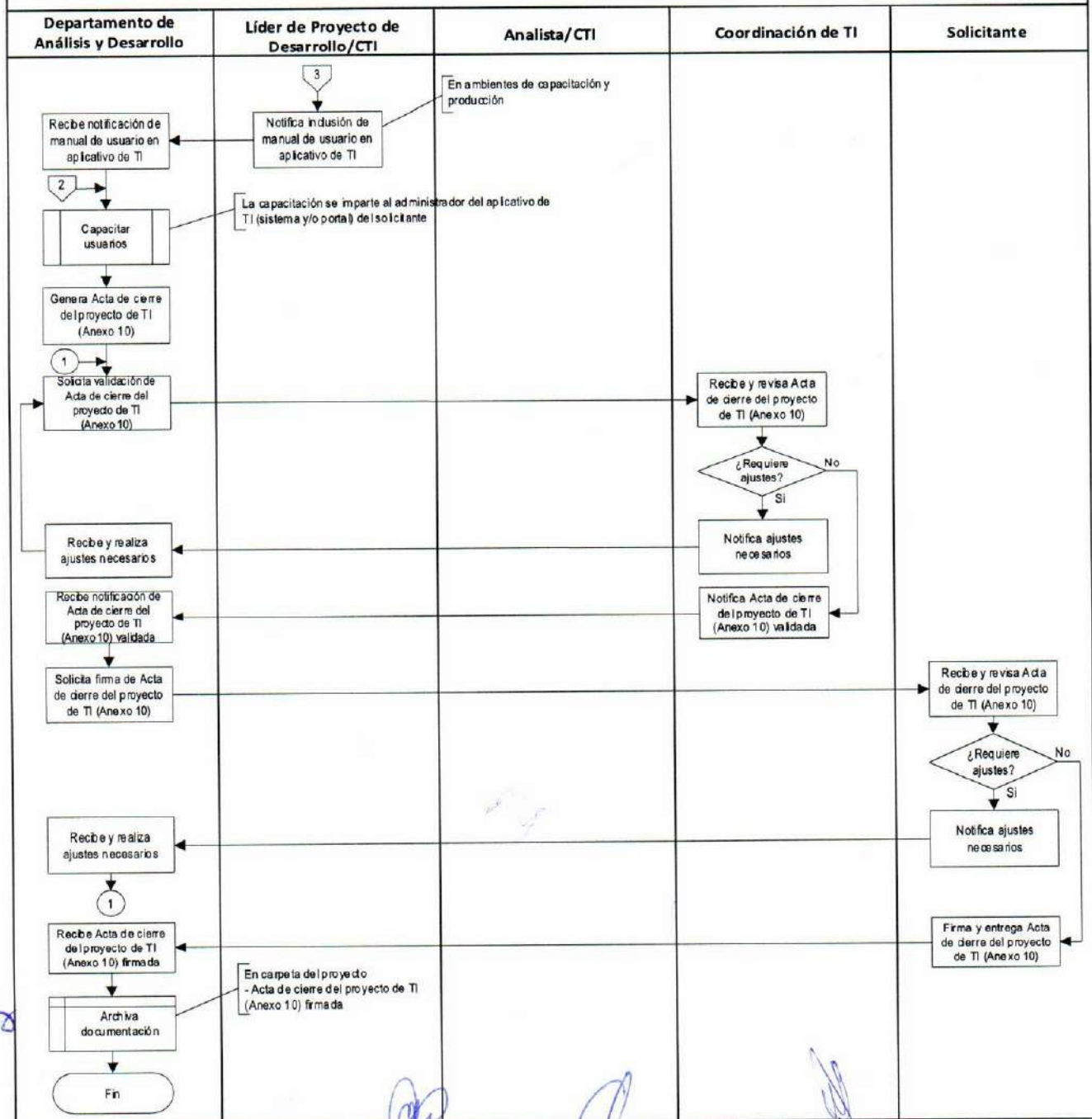
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Proceso: Gestionar proyectos de TI

FECHA: ABRIL 2023

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

HOJA 3 de 3





PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: ANALIZAR Y DISEÑAR APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Identificar las necesidades de los requerimientos técnicos y de infraestructura de TI específicos, generando la documentación correspondiente para el diseño y la construcción de las nuevas soluciones informáticas (sistemas y/o portales) o actualización de las soluciones informáticas existentes (sistemas y/o portales), requeridas por los Solicitantes (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública).

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. El análisis y diseño de los aplicativos de TI, deberán ser realizadas con base en la normatividad y los estándares de desarrollo de software, establecido por la Coordinación de Tecnologías de la Información.



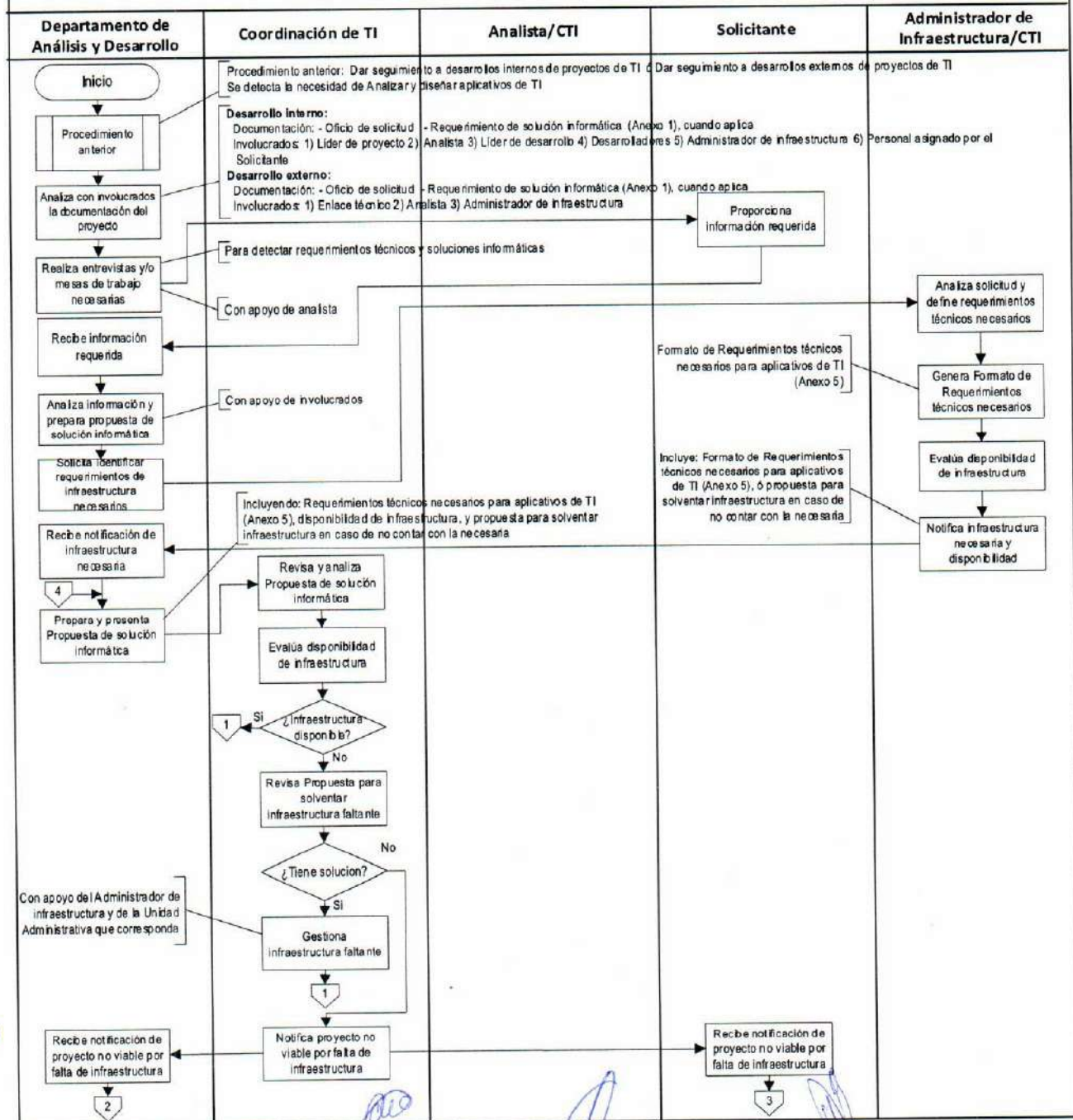
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Analizar y diseñar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 4

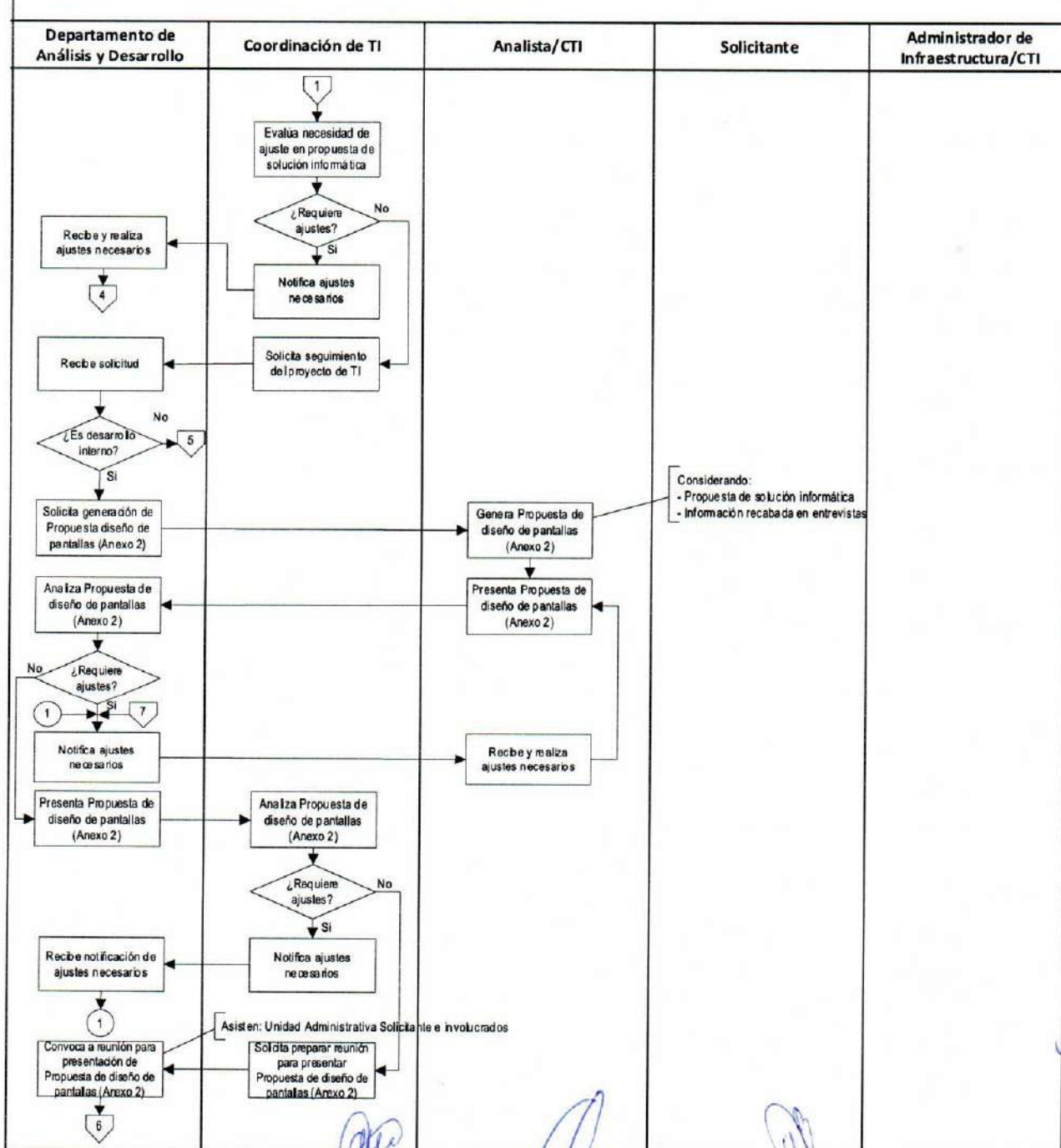




SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Analizar y diseñar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 4

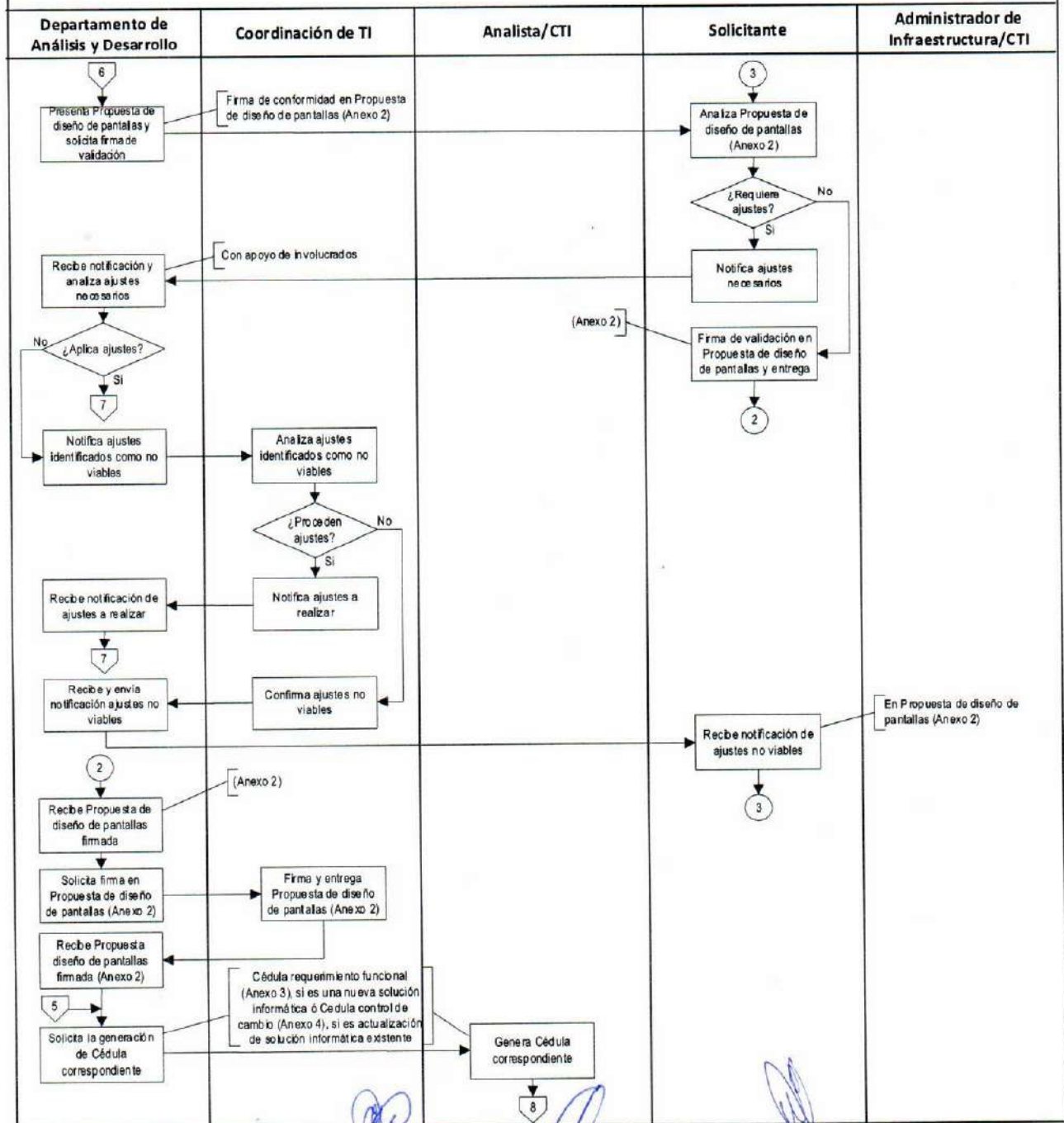




SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Analizar y diseñar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 4



Jes

[Signature]



Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

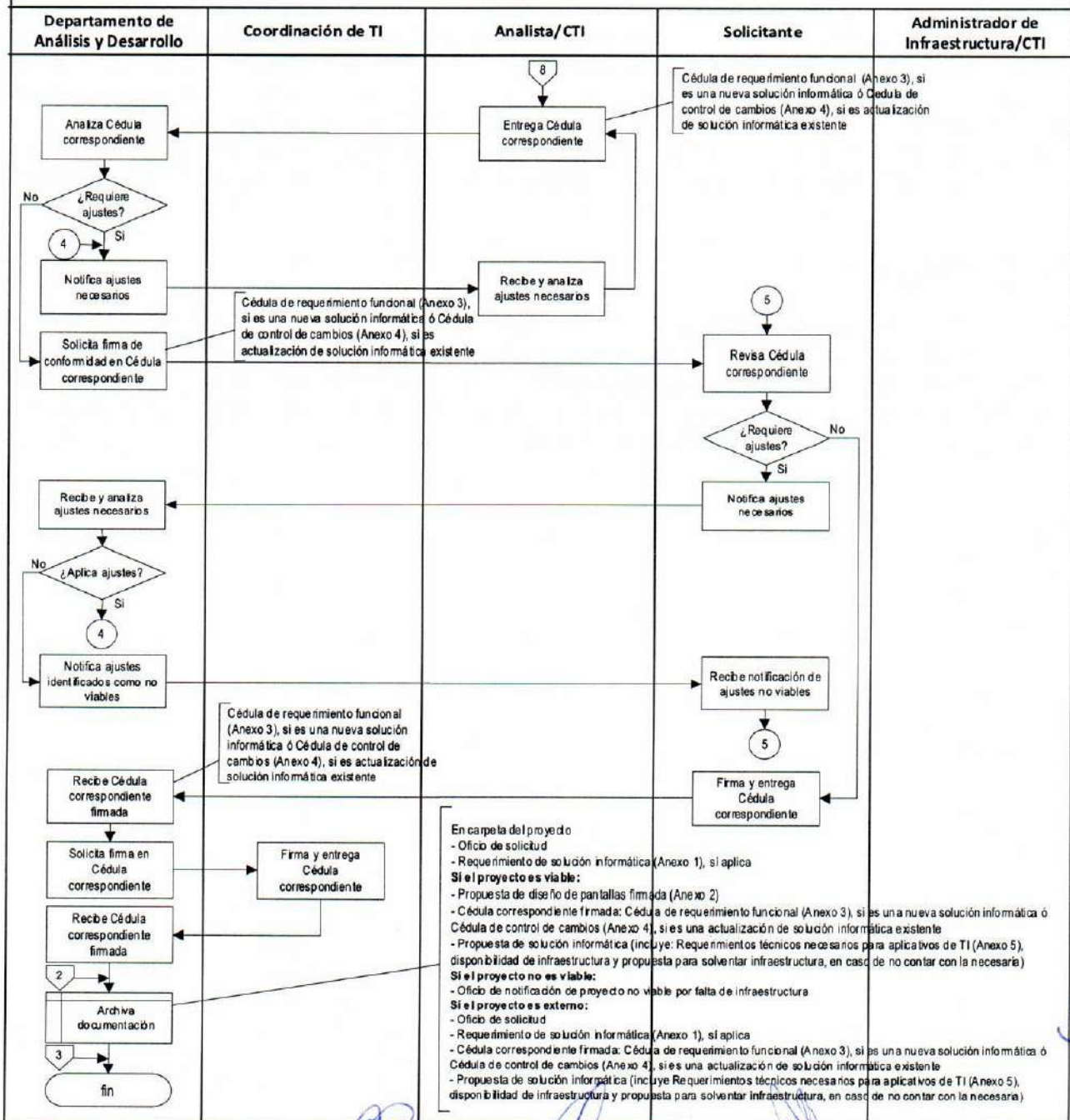
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

Procedimiento: Analizar y diseñar aplicativos de TI

HOJA 4 de 4





CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: CODIFICAR APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Convertir al lenguaje de programación establecido por la Coordinación de Tecnologías de la Información, los requerimientos generados en coordinación con el Solicitante (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), durante el análisis y diseño, detallados en la cédula correspondiente (de requerimiento funcional (Anexo 3) si es una nueva solución informática o de control de cambios (Anexo 4), si es una actualización de solución informática existente) para la construcción de aplicativos de TI (sistemas y/o portales), cumpliendo con lo establecido en la misma.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La codificación de los aplicativos de TI (sistemas y portales), deberán realizarse con base en la normatividad y a los estándares de desarrollo de software establecidos por la Coordinación de Tecnologías de la Información, basándose en la cédula correspondiente (de requerimiento funcional (Anexo 3), si es una nueva solución informática o de Control de cambios (Anexo 4), si es una actualización de solución informática existente).

Jes



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

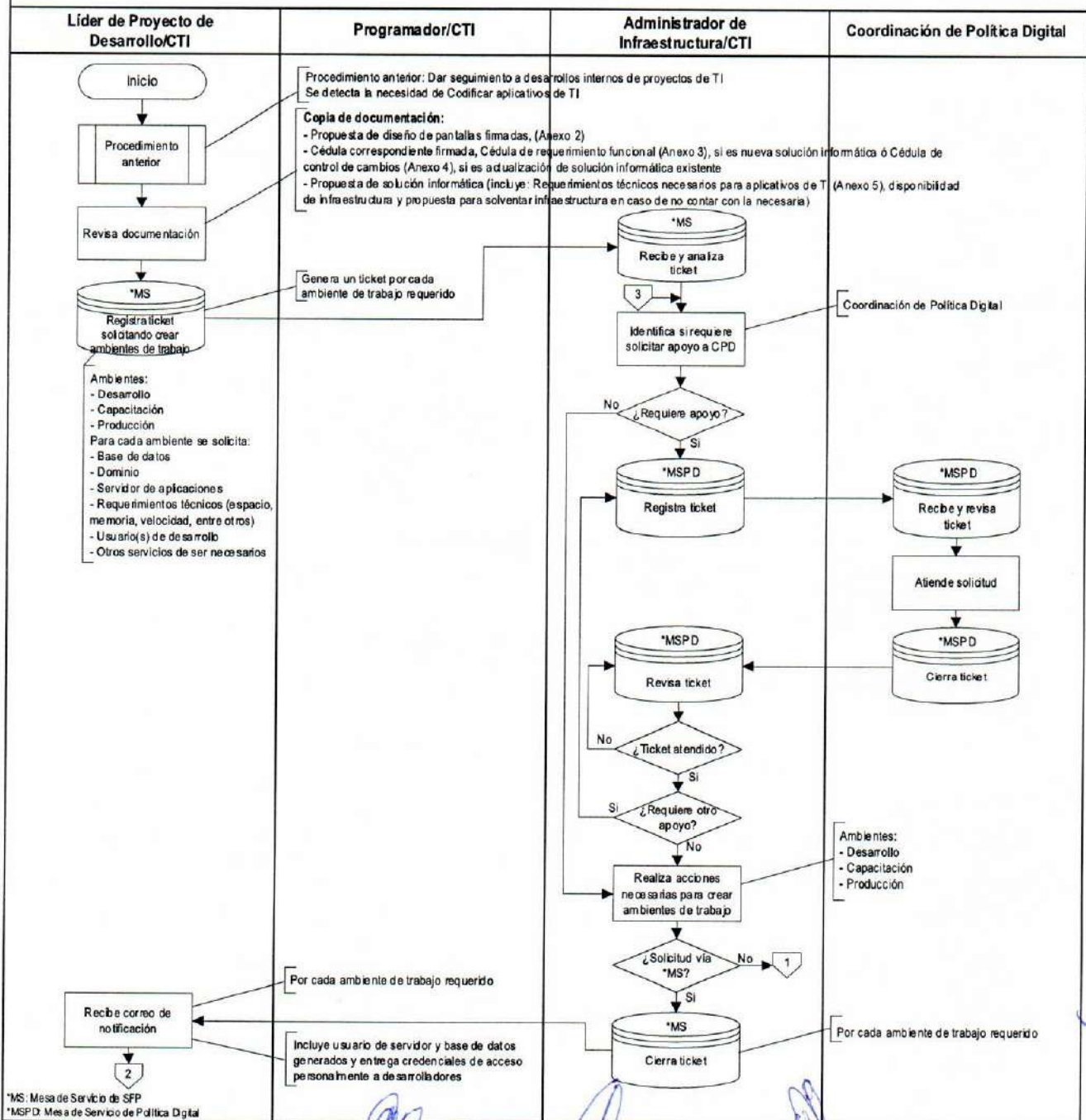
Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

Procedimiento: Codificar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 3



*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



Coordinación de Tecnologías de la Información Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

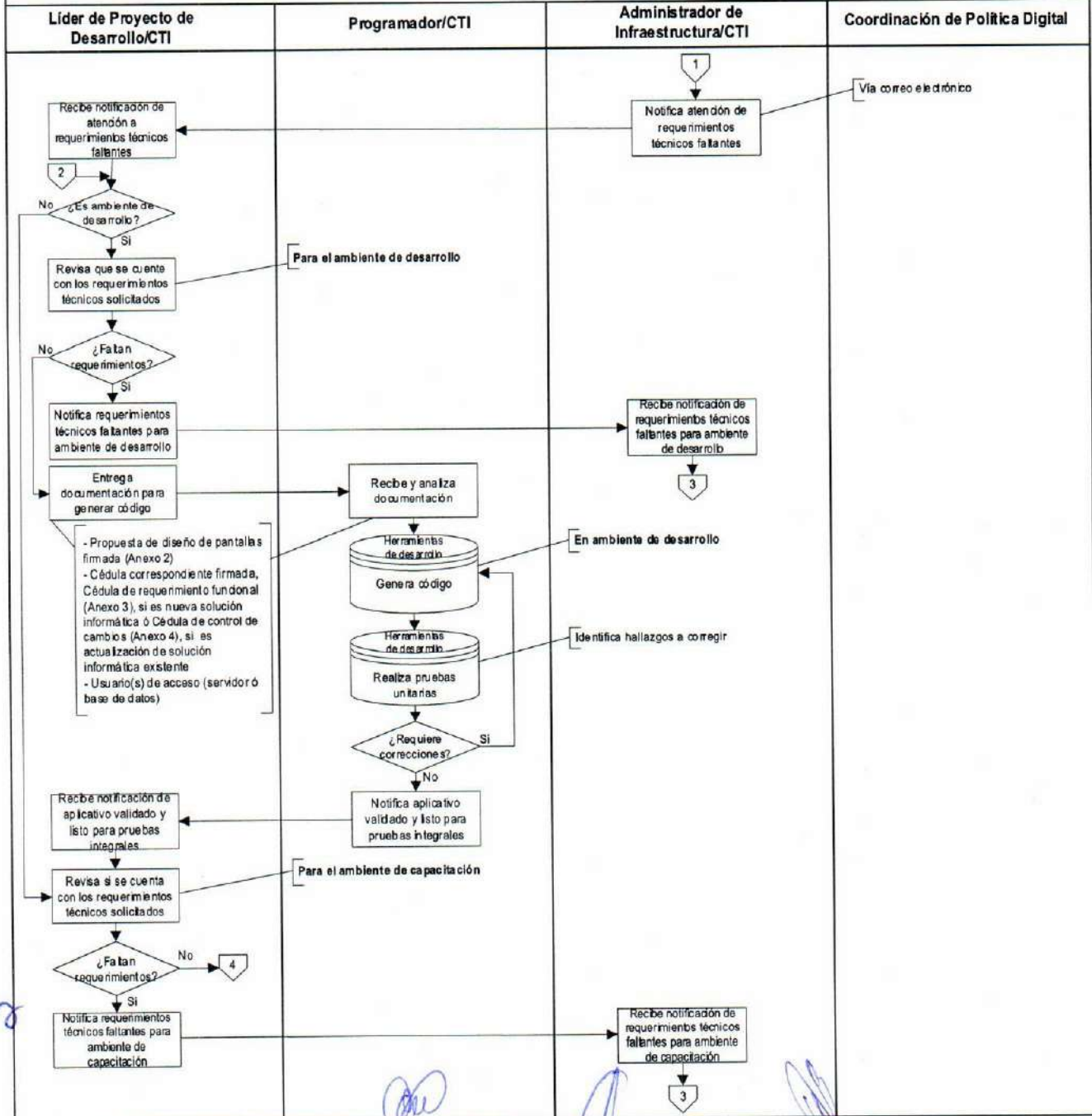
Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

Procedimiento: Codificar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 3





SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

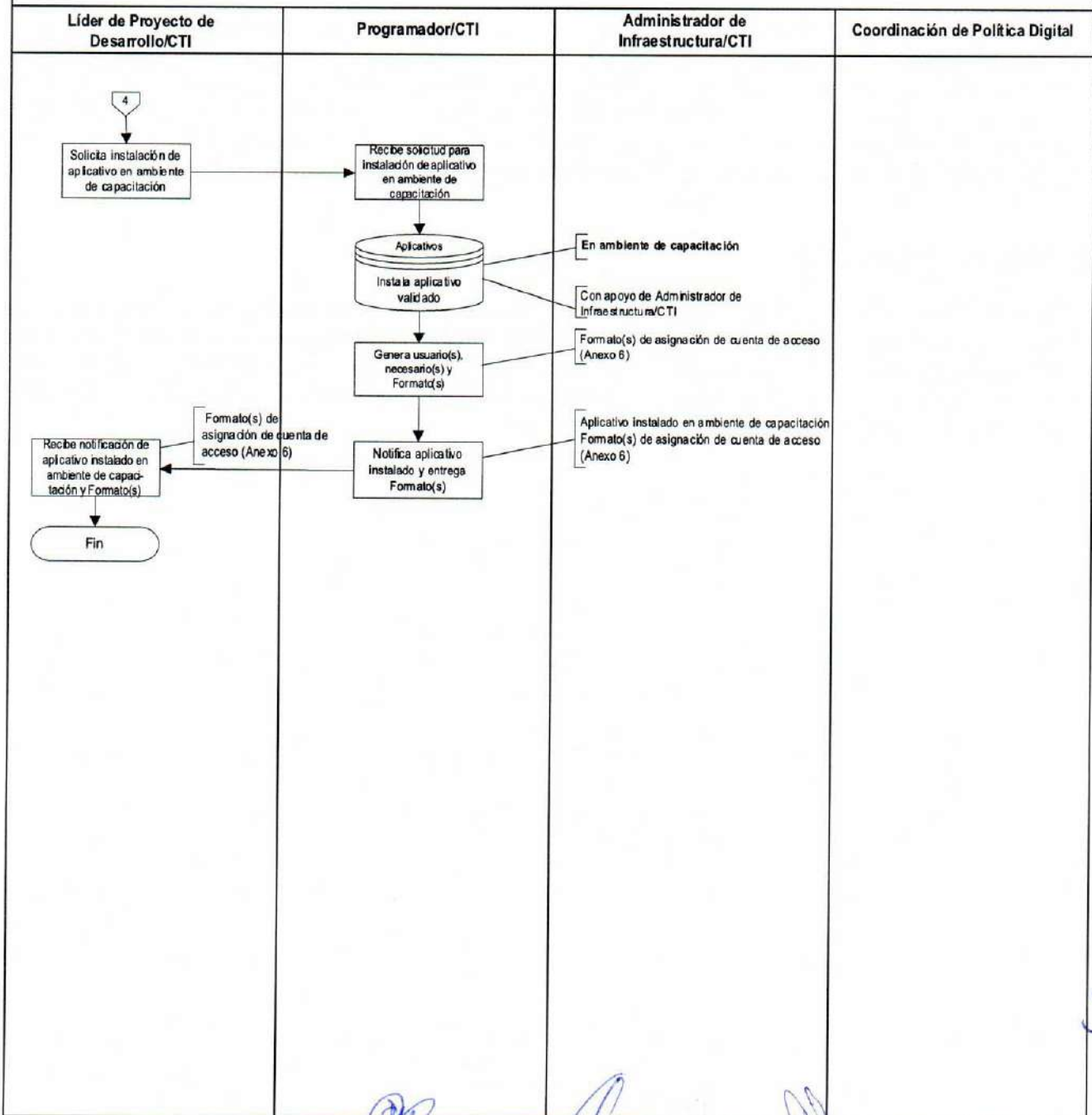
Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI

Procedimiento: Codificar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 3



Jus



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: EJECUTAR PRUEBAS INTEGRALES DE APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Realizar las pruebas integrales necesarias al interior de la Coordinación de Tecnologías de la Información y con la participación del Solicitante (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), para asegurar que los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) hayan sido construidos con base a los requerimientos establecidos durante el análisis y diseño, detallados en la cédula correspondiente (de requerimiento funcional (Anexo 3), si es una nueva solución informática o de Control de cambios (Anexo 4), si es una actualización de solución informática existente).

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La realización de las pruebas integrales de los aplicativos de TI (sistemas y portales), deberán ser realizadas con la participación de la Unidad Administrativa o la dependencia o entidad del Gobierno del Estado solicitante, considerando lo establecido en la cédula correspondiente (de requerimiento funcional (Anexo 3), si es una nueva solución informática o de Control de cambios (Anexo 4), si es una actualización de solución informática existente).

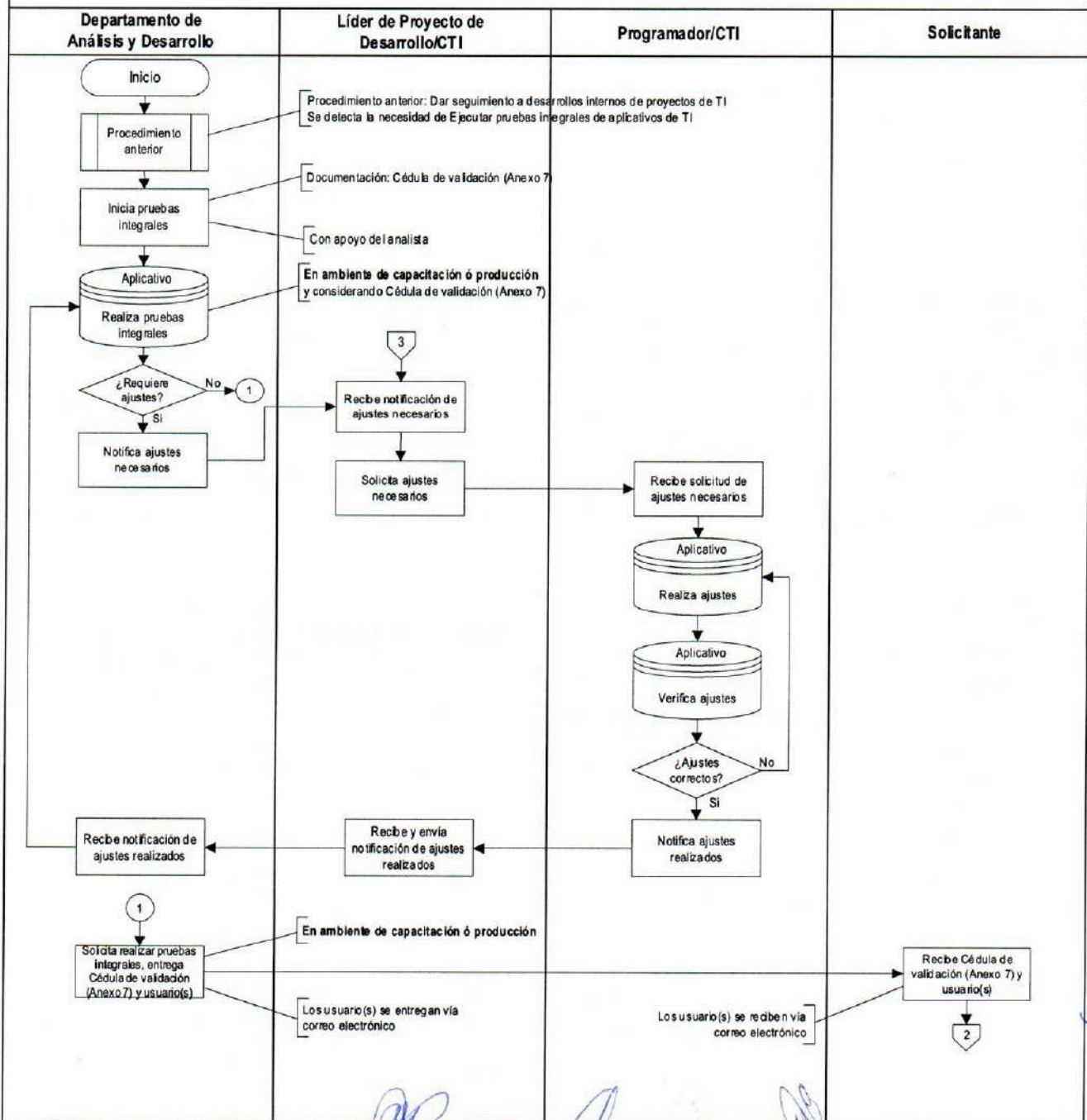
Jeg



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Ejecutar pruebas integrales de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



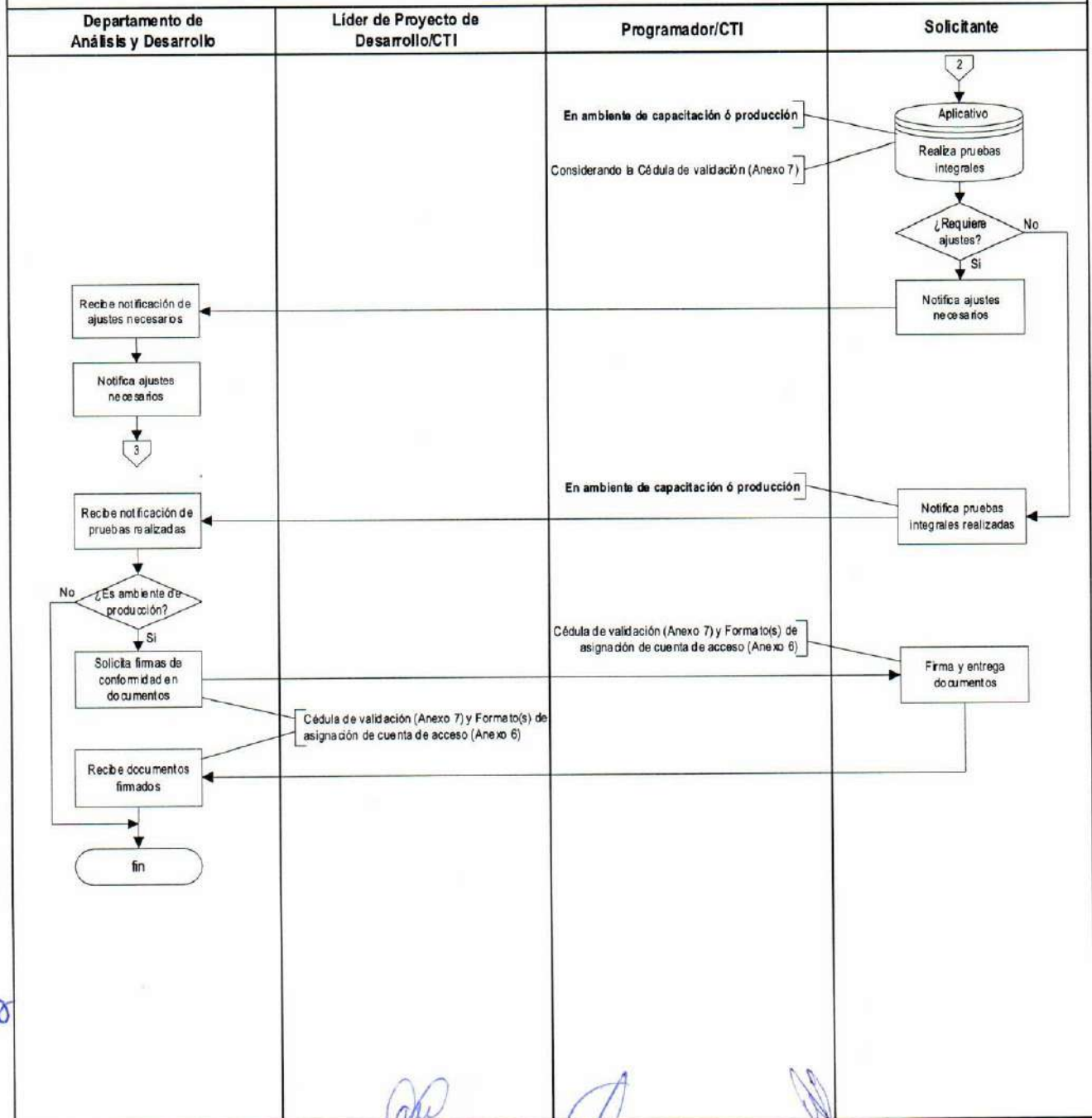
Jes



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Ejecutar pruebas integrales de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



Juz

[Signature]

[Signature]

[Signature]



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTAR APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Instalar en ambiente de producción los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) construidos al interior de la Coordinación de Tecnologías de la Información para uso del Solicitante (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), además de realizar las actividades necesarias para iniciar la operación de estos, generando la cédula de validación (Anexo 7), como evidencia de que todos los involucrados están de acuerdo en que el resultado obtenido, cumple con lo solicitado.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La Coordinación de Tecnologías de la Información deberá realizar las actividades necesarias y gestionar con el área correspondiente para proveer la infraestructura técnica requerida que permita la implementación de los aplicativos de TI (sistemas y portales).

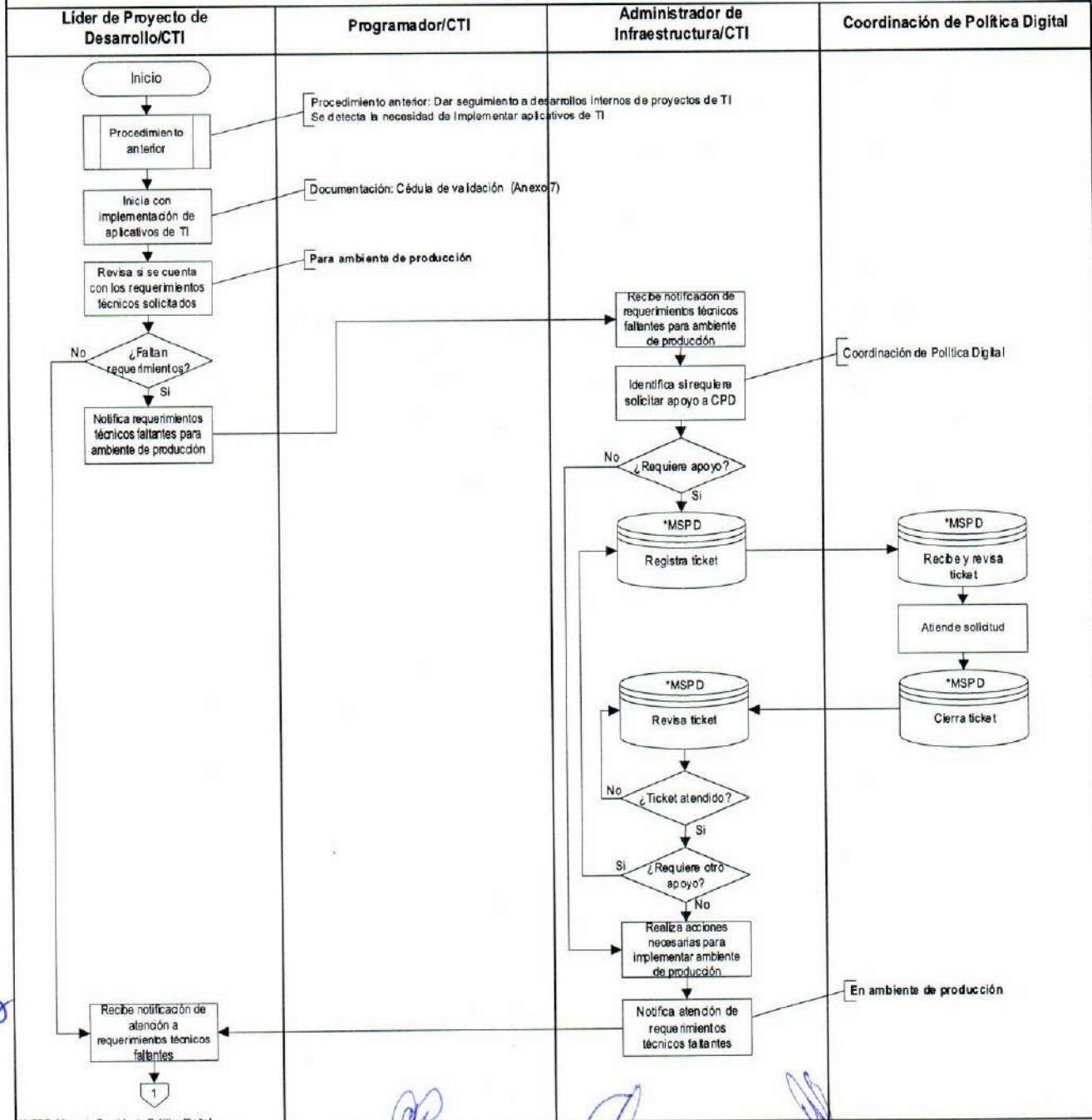
Jug



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Implementar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

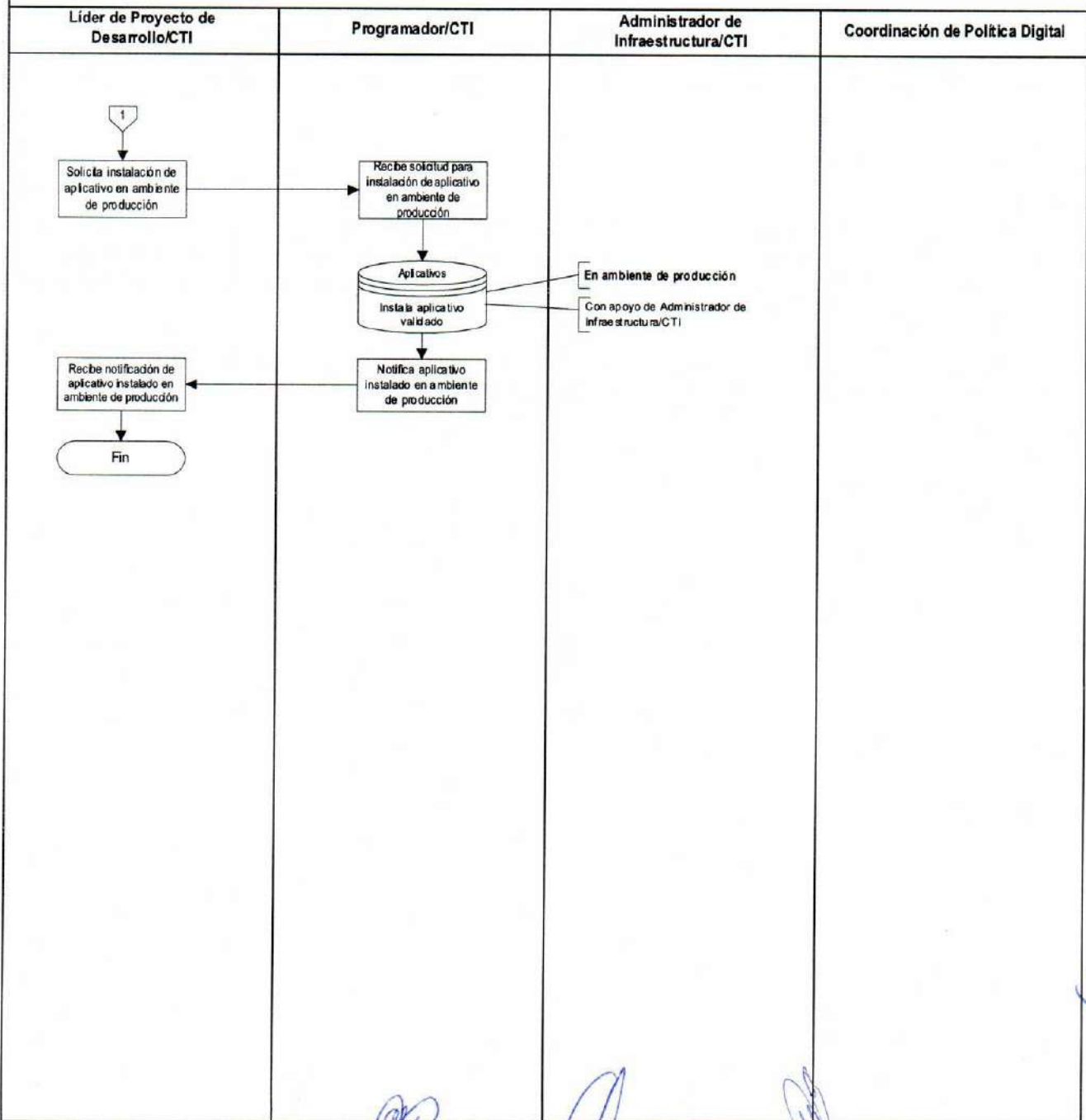
Handwritten signature



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Implementar aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



Jury



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: DAR SEGUIMIENTO A DESARROLLOS INTERNOS DE PROYECTOS DE TI
PROCEDIMIENTO: CAPACITAR A USUARIOS

OBJETIVO

Impartir la capacitación al administrador de los Aplicativos de TI (Sistemas y/o Portales) construidos al Interior de la Coordinación de Tecnologías de la Información, transmitiendo el conocimiento sobre la funcionalidad incluida en el mismo y proporcionando las reglas de operación para el uso adecuado.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Coordinación de Tecnologías de la Información impartirá la capacitación sobre el uso del aplicativo de TI (sistema y/o portal) construido al interior de la Coordinación de Tecnologías de la Información a servidores públicos que el Solicitante (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública) defina para dicho fin.
2. El servidor público capacitado, deberá transferir el conocimiento adquirido sobre el uso del aplicativo de TI (sistema y/o portal) al resto de los usuarios cuando así se requiera.

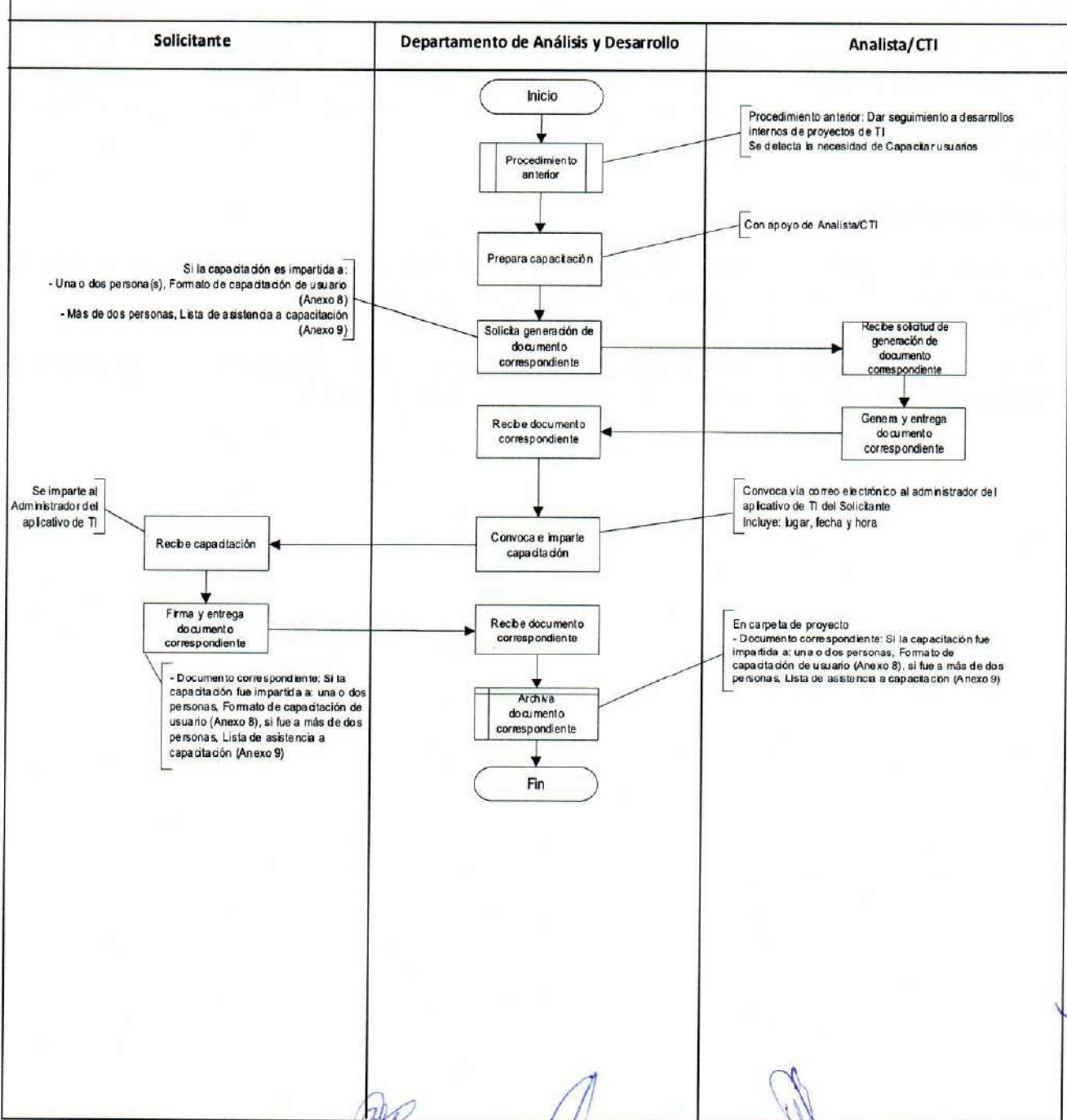
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Dar seguimiento a desarrollos internos de proyectos de TI
Procedimiento: Capacitar usuarios

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1





PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: GESTIONAR LA OPERACIÓN DE APLICATIVOS DE TI
PROCEDIMIENTO: PROPORCIONAR SOPORTE A APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Proporcionar atención a las incidencias o fallas reportadas por los Solicitantes (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), como usuarios de los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información, para mantener la operación de estos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Cualquier solicitud de soporte a aplicativos de TI (sistema y/o portal), deberá registrarse en la Mesa de servicio de la Secretaría de la Función Pública para su atención.
2. Solo serán atendidas aquellas solicitudes relacionadas con los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

Juz



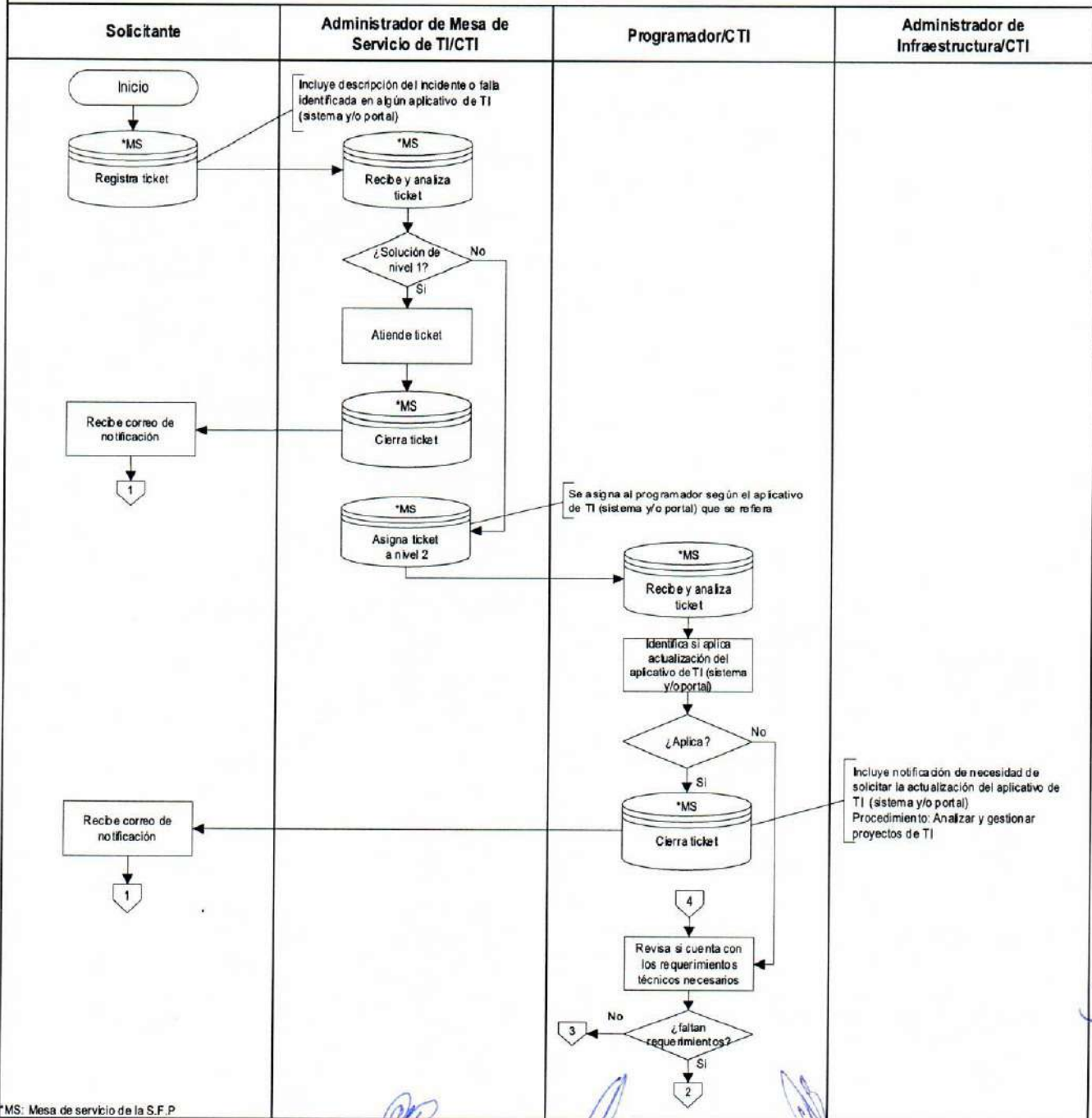
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Proceso: Gestionar proyectos de TI

Subproceso: Gestionar la operación de aplicativos de TI
Procedimiento: Proporcionar soporte a los aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



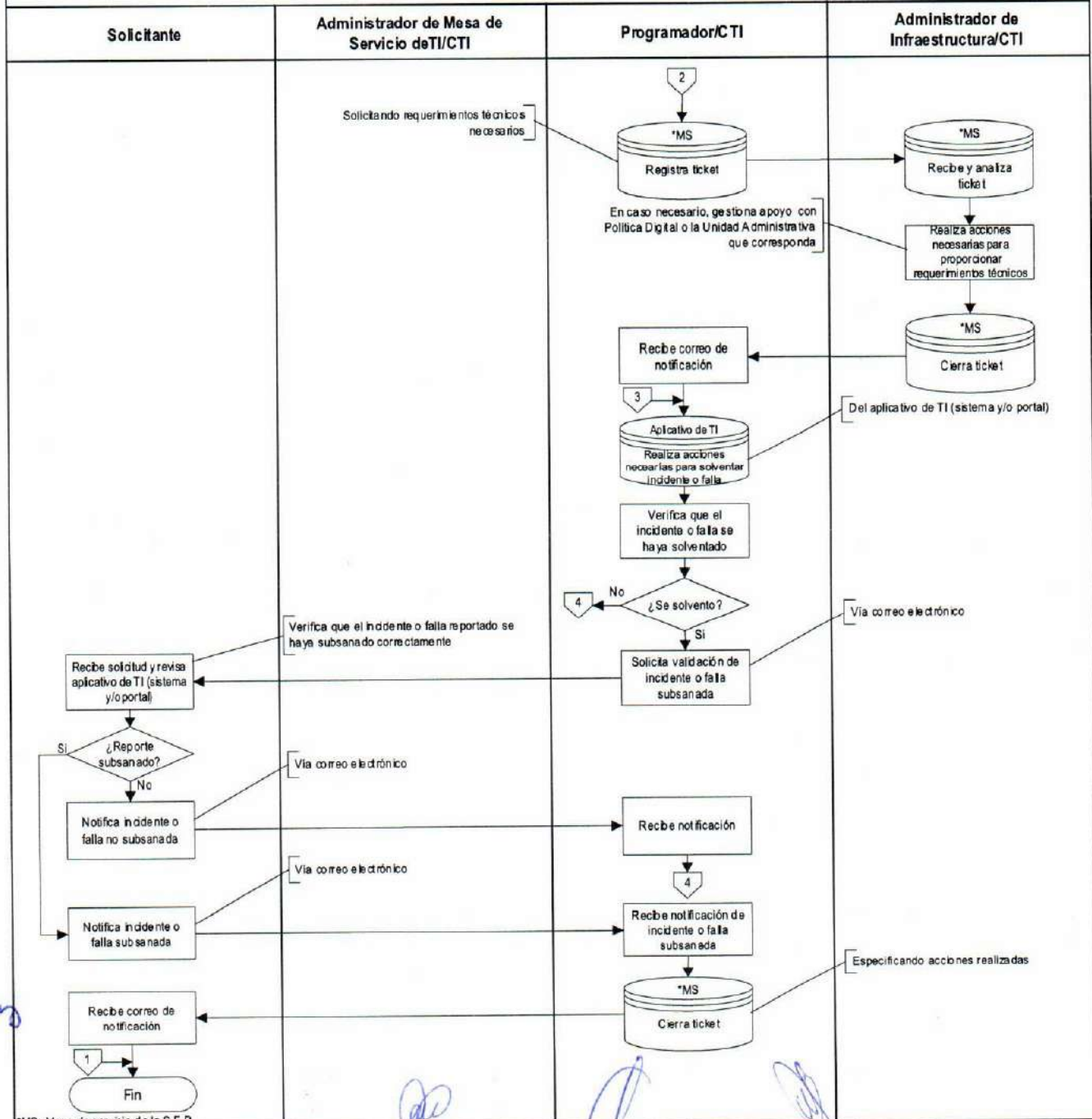
*MS: Mesa de servicio de la S.F.P.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Gestionar la operación de aplicativos de TI
Procedimiento: Proporcionar soporte a los aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



*MS: Mesa de servicio de la S.F.P.



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: GESTIONAR LA OPERACIÓN DE APLICATIVOS DE TI
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR USUARIOS DE APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Atender requerimientos de los Solicitantes (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), para administrar los usuarios con rol Administrador de los aplicativos de TI (sistemas y/o portales), a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información para mantener su operación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Cualquier solicitud para administrar usuarios con rol de administrador, deberá de realizarse mediante oficio dirigido al titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información.
2. Solo serán atendidas aquellas solicitudes relacionadas con los aplicativos de TI (sistemas y/o portales), a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

Jmg



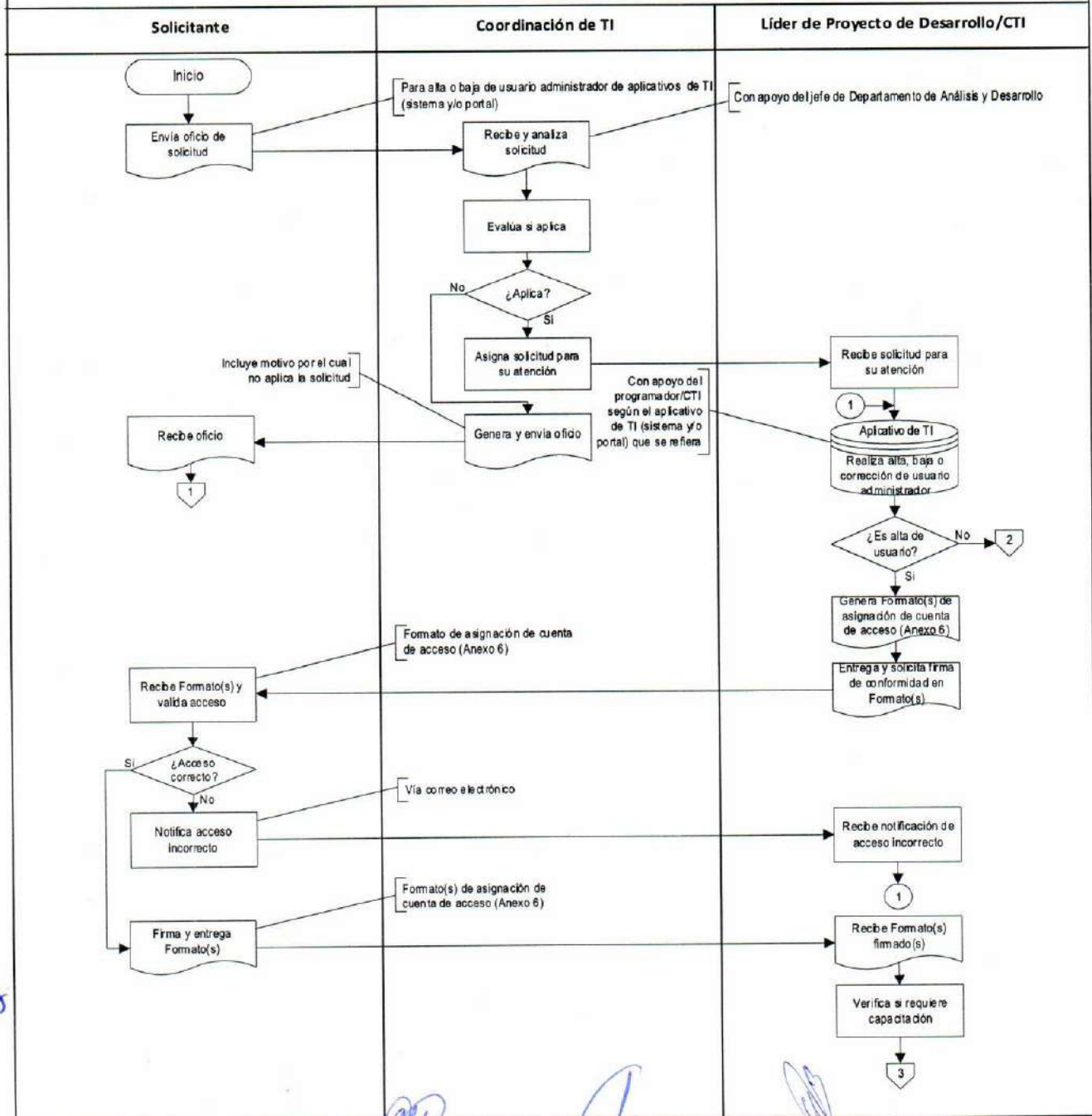
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Gestionar la operación de aplicativos de TI
Procedimiento: Administrar usuarios de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



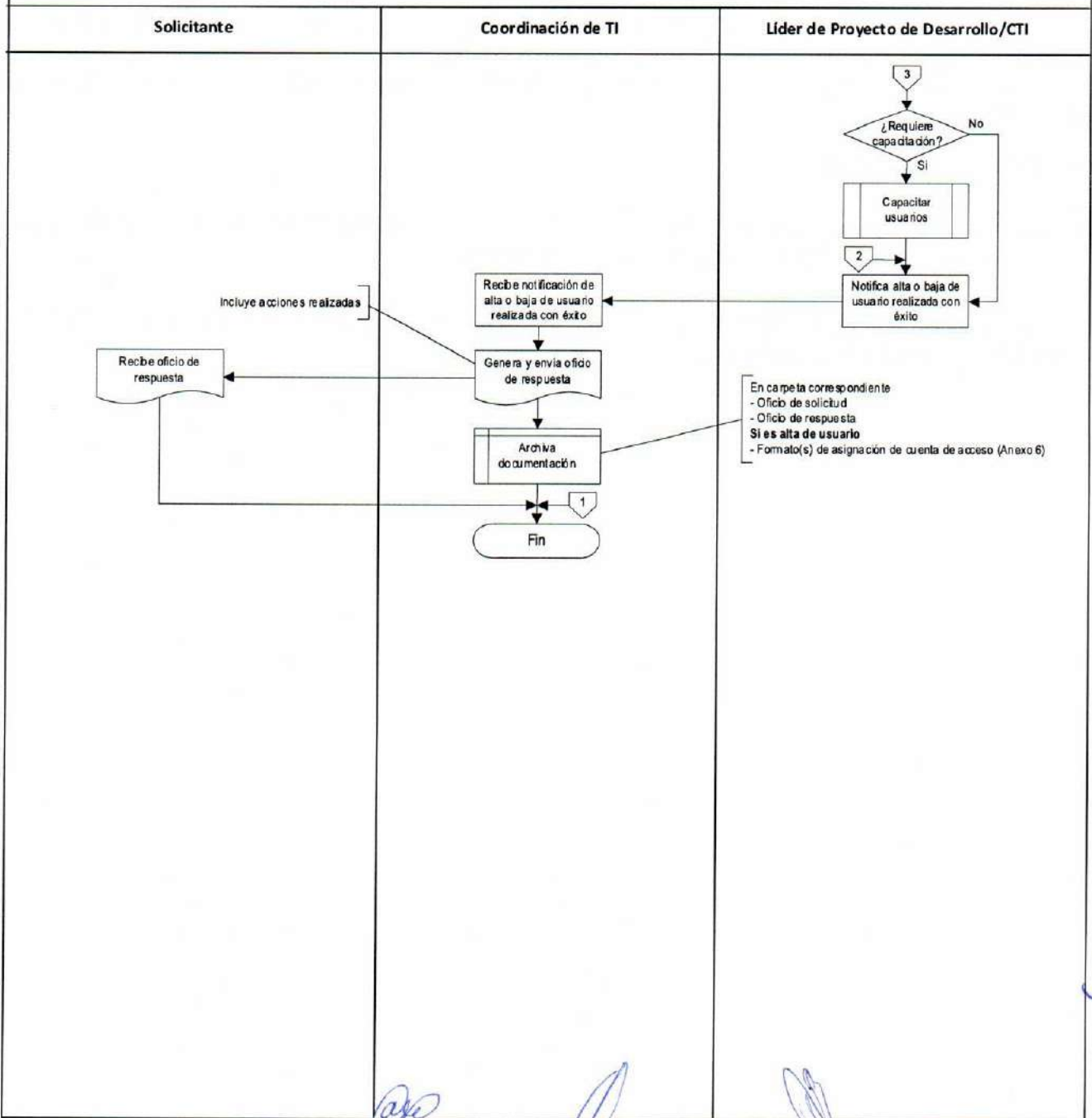
Jes



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Gestionar la operación de aplicativos de TI
Procedimiento: Administrar usuarios de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



JWS



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: GESTIONAR LA OPERACIÓN DE APLICATIVOS DE TI
PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CONTENIDOS DE PORTALES

OBJETIVO

Atender los requerimientos de los Solicitantes (Dependencia, Entidad ó Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública), relacionados con los contenidos de los portales a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información, para mantener actualizada la información incluida en dichos portales.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Cualquier solicitud para gestionar contenidos de portales, deberá de registrarse en Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública para su atención.
2. Solo serán atendidos aquellas solicitudes relacionadas con los portales a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

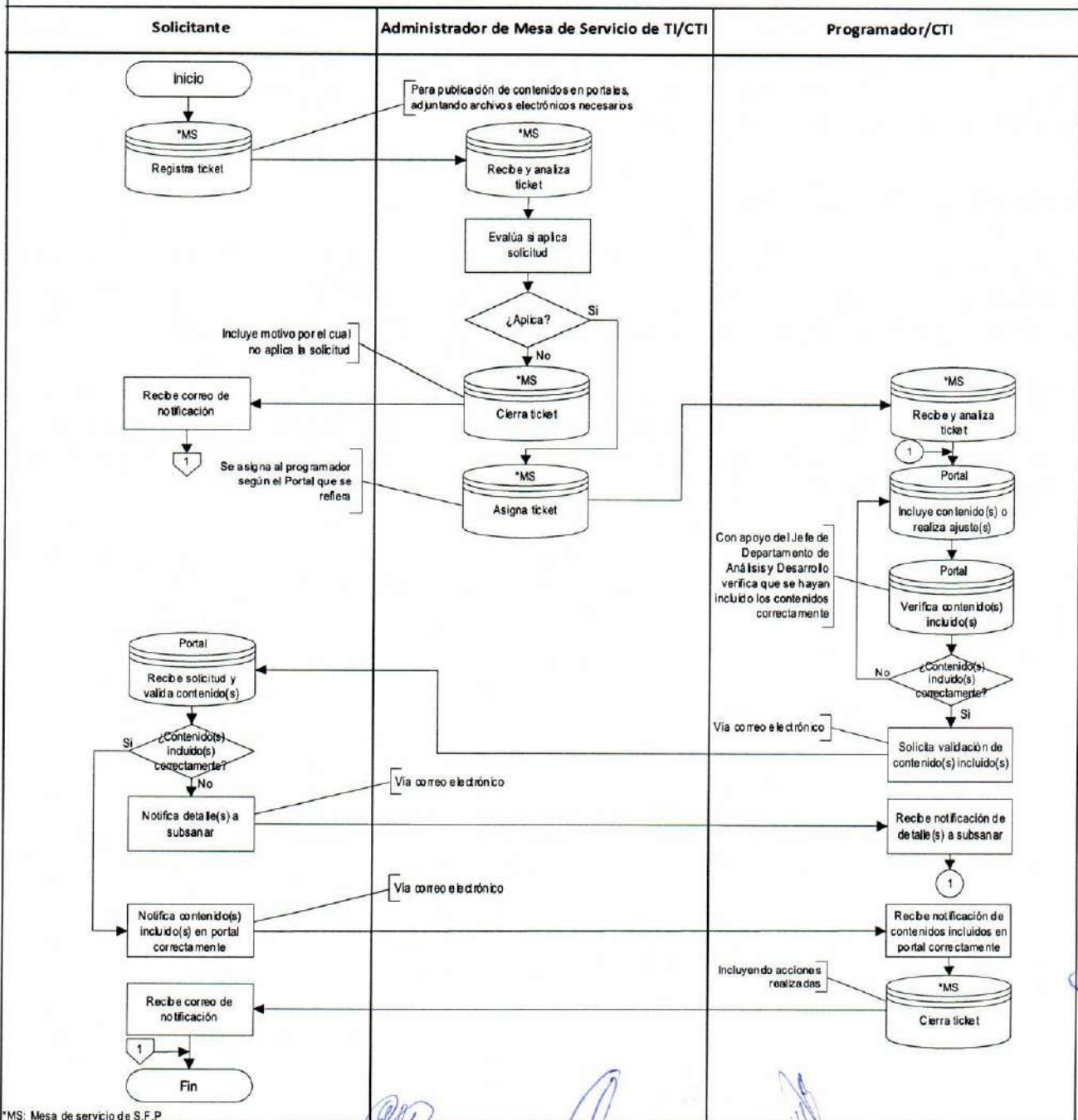
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Gestionar la operación de aplicativos de TI
Procedimiento: Gestionar contenidos de portales

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1



*MS: Mesa de servicio de S.F.P.



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INFRAESTRUCTURA DE TI
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZAR SERVIDORES DE APLICATIVOS DE TI

OBJETIVO

Actualizar el sistema operativo de los servidores asignados a la Secretaría de la Función Pública, gestionando los servicios de TI necesarios con el área competente para que los aplicativos de TI (sistemas y/o portales) a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Información, se mantengan en operación y disponibles los usuarios correspondientes.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El administrador de infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá monitorear periódicamente los servidores asignados a la Secretaría de la Función Pública, para identificar necesidades de actualizaciones del sistema operativo correspondiente.
2. El administrador de infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá suscribirse a medios de comunicación que permitan el conocimiento para la identificación de actualizaciones o versiones nuevas del sistema operativo instalado en los servidores asignados a la Secretaría de la Función Pública.

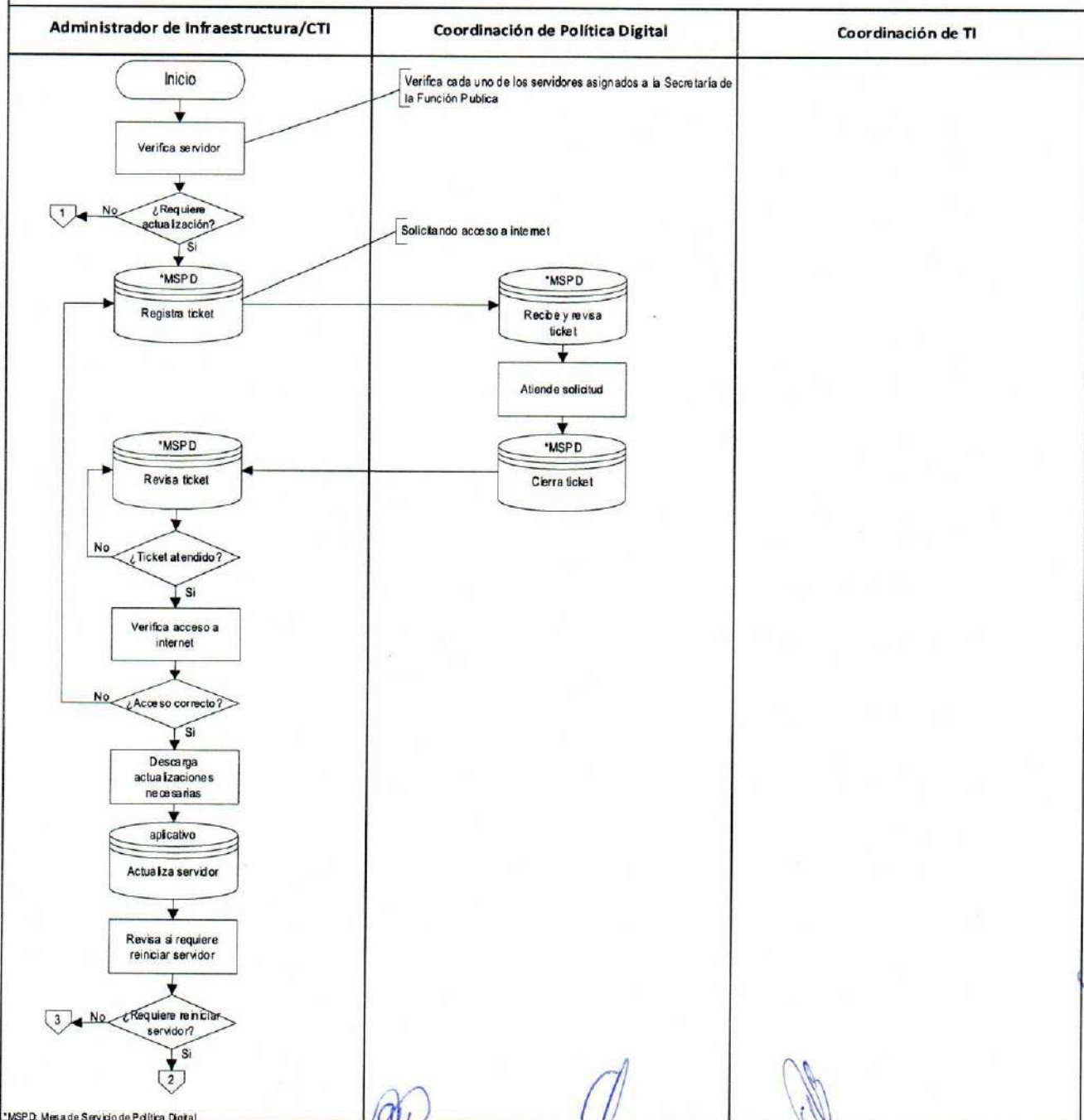
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Administrar infraestructura de TI
Procedimiento: Actualizar servidores de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



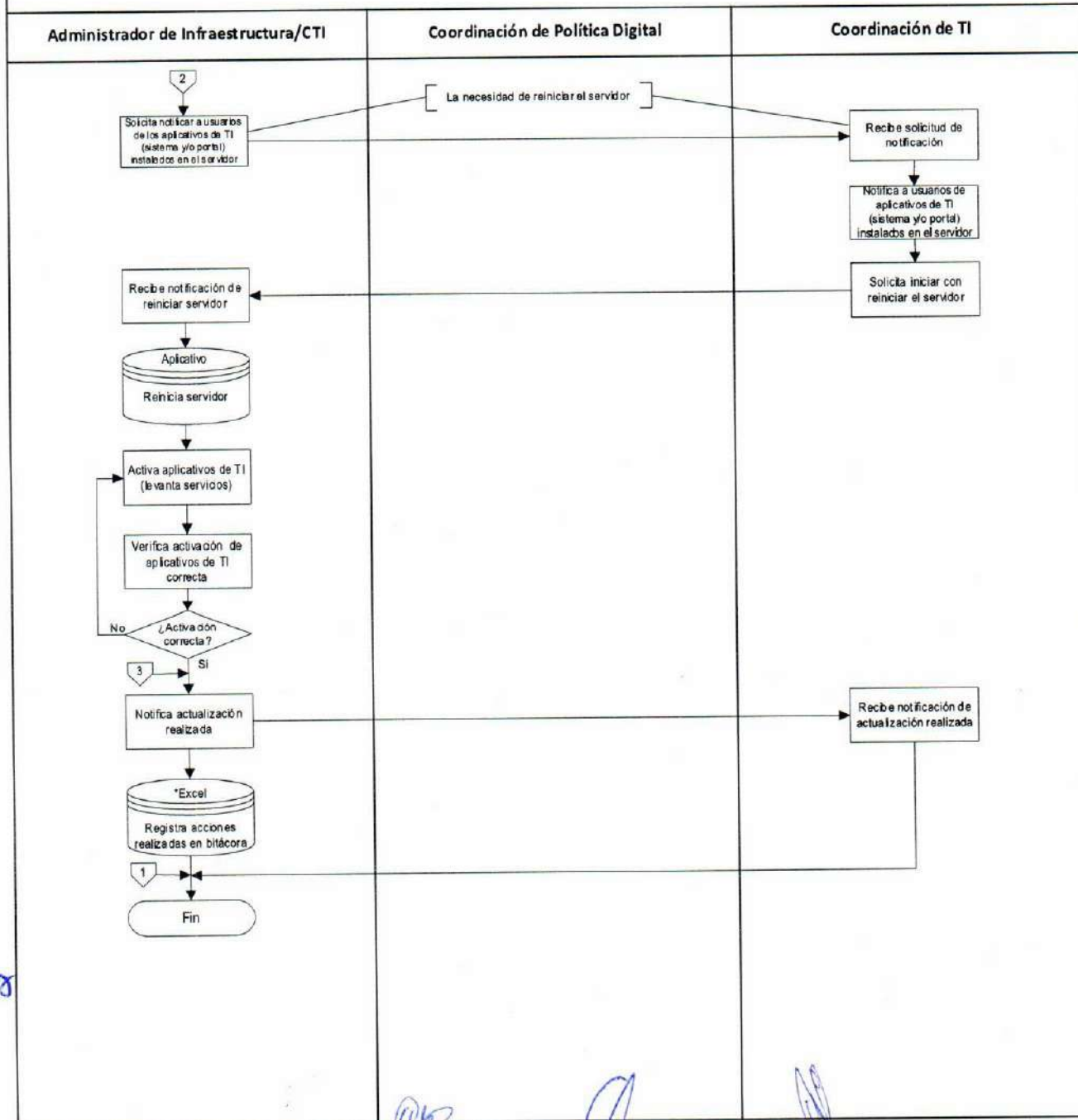
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Administrar infraestructura de TI
Procedimiento: Actualizar servidores de aplicativos de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



Jus

[Signature]

[Signature]

[Signature]



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INFRAESTRUCTURA DE TI
PROCEDIMIENTO: REALIZAR RESPALDOS DE SERVIDORES

OBJETIVO

Asegurar la integridad y disponibilidad de los aplicativos de TI (sistemas y portales) y archivos, almacenados en los servidores de la Secretaría de la Función Pública, así de las carpetas de los aplicativos de TI (sistemas y portales), archivos y bases de datos, hospedados en los servidores de la Coordinación de Política Digital.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. El Administrador de Infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información es el responsable de realizar periódicamente los respaldos de los sistemas, portales y archivos, contenidos únicamente en los servidores de la Secretaría de la Función Pública, el resto los servidores que contiene información de la Secretaría, deberán respaldados por la Coordinación de Política Digital.
2. El Administrador de Infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información es el responsable de realizar periódicamente un segundo respaldo de las carpetas de los sistemas, portales, archivos y bases de datos, hospedados en los servidores de la Coordinación de Política Digital.

Jesús

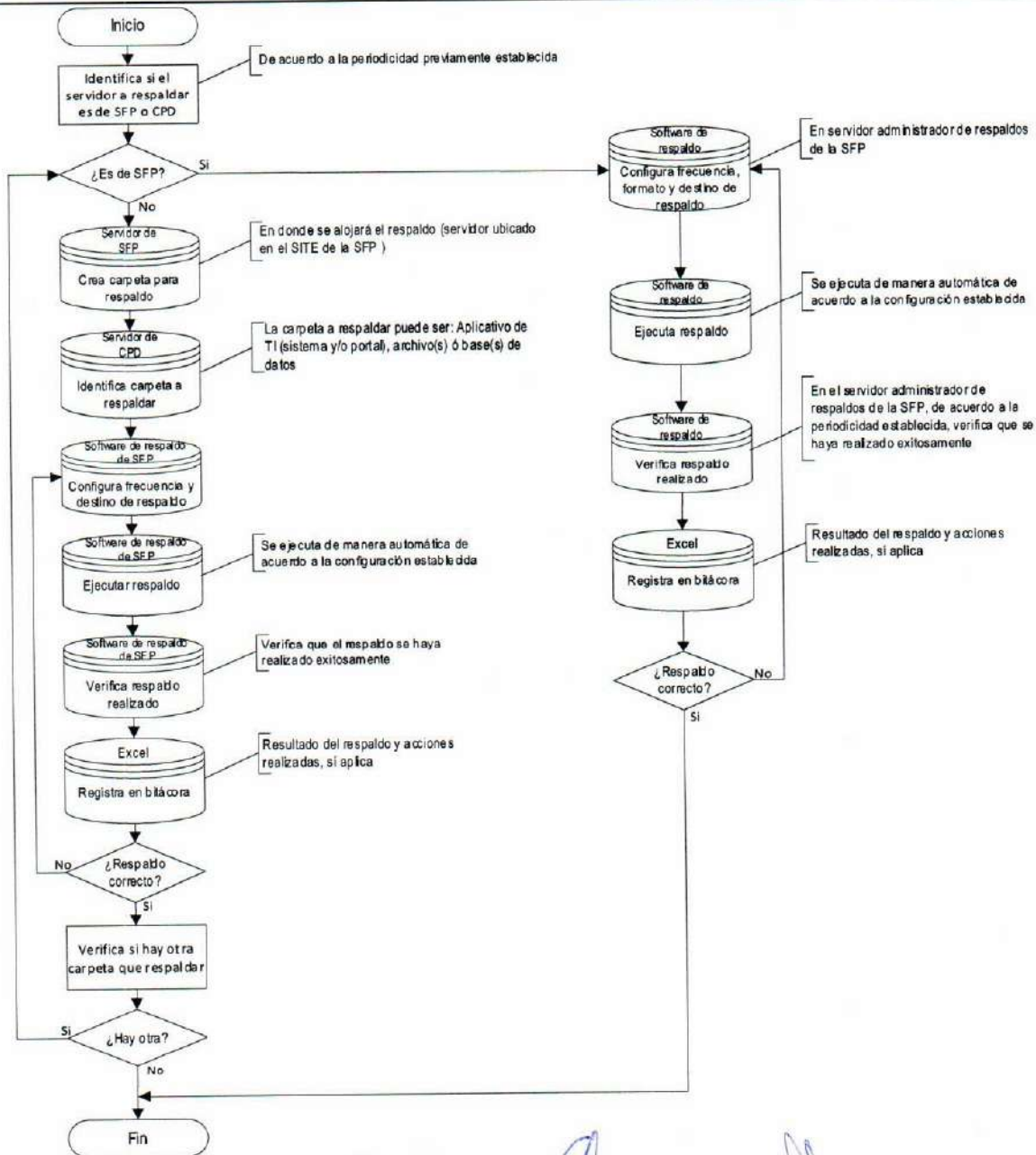


SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Administrar infraestructura de TI
Procedimiento: Realizar respaldos de servidores

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1

Administrador de Infraestructura/CTI



SFP: Secretaría de la Función Pública
CDP: Coordinación de Política Digital



PROCESO: GESTIONAR PROYECTOS DE TI
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INFRAESTRUCTURA DE TI
PROCEDIMIENTO: RESTAURAR RESPALDOS DE SERVIDORES

OBJETIVO

Restaurar sistemas, portales o archivos, respaldados por el Administrador de Infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información, así como gestionar la restauración de sistemas, portales, archivos o bases de datos respaldados por la Coordinación de Política Digital.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

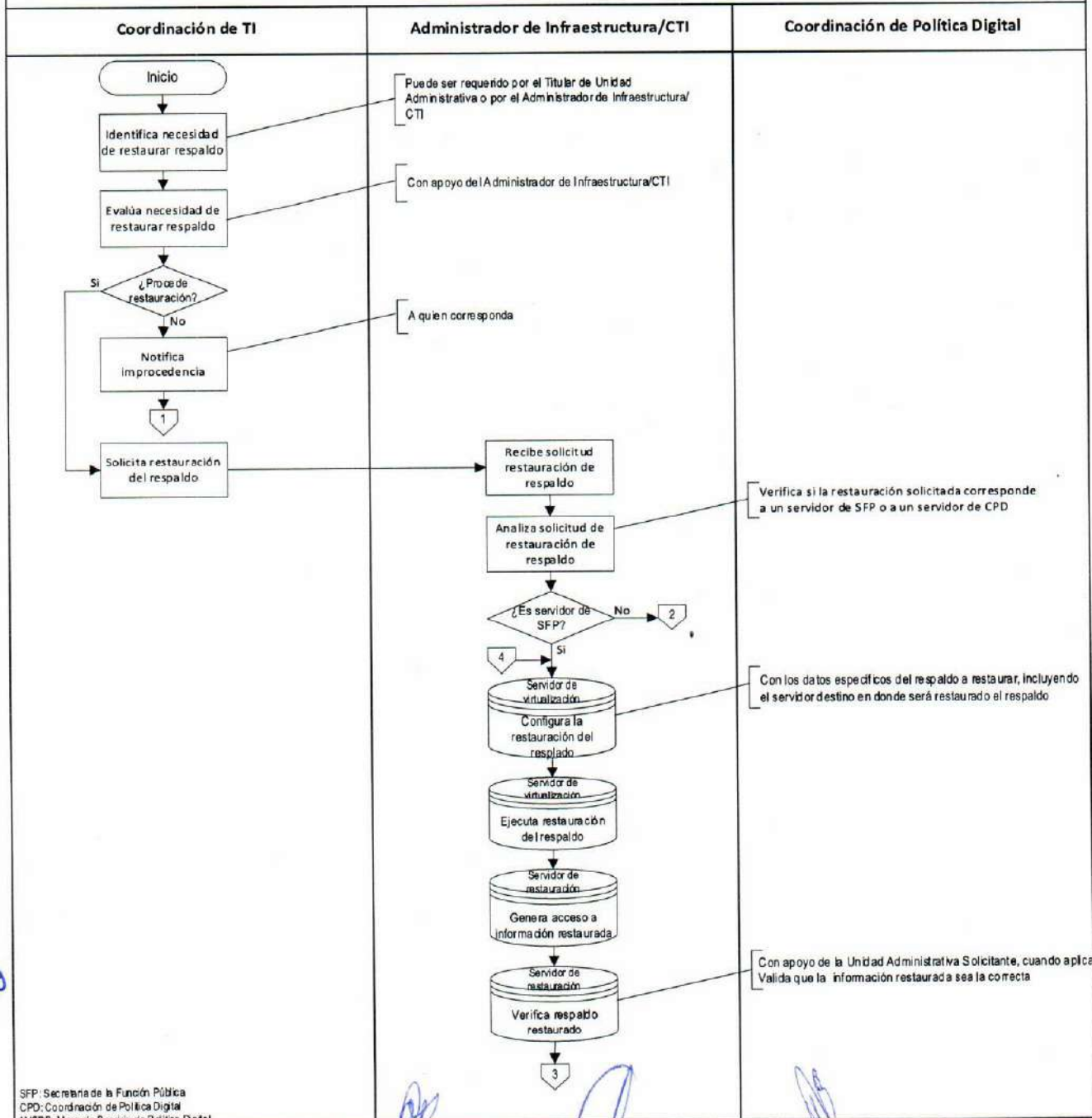
1. Cuando la restauración de respaldos sea solicitada por una Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública, el Administrador de Infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información, solo realizará o gestionará la restauración de sistemas, portales, archivos o bases de datos que estén relacionados a la Unidad Administrativa solicitante.
2. La solicitud para la restauración de respaldos podrá ser realizada por el titular de cualquier Unidad Administrativa la Secretaría de la Función Pública que así lo requiera, debiendo dirigirla al titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Administrar infraestructura de TI
Procedimiento: Restaurar respaldos de servidores

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2

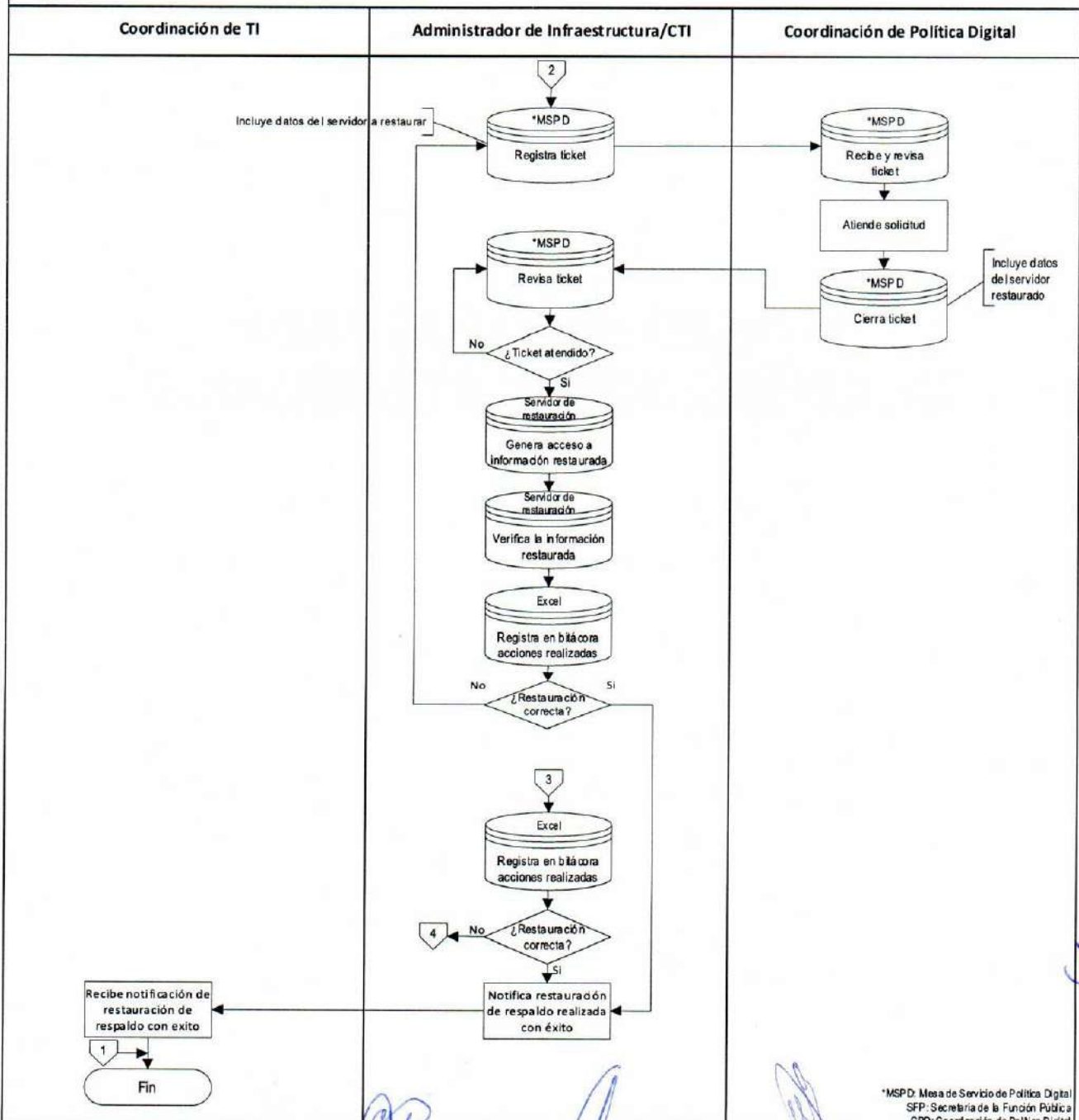




SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar proyectos de TI
Subproceso: Administrar infraestructura de TI
Procedimiento: Restaurar respaldos de servidores

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2





CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTOS PARA GESTIÓNAR SOPORTE TÉCNICO

Juz



PROCESO: GESTIÓNAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INVENTARIO
PROCEDIMIENTO: PRESTAR EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Llevar el control del equipo de TI, resguardado por la Coordinación de Tecnologías de la información para préstamo a servidores públicos al interior de las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública de acuerdo con la disponibilidad.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El préstamo de equipo de TI, podrá ser solicitado por cualquier Unidad Administrativa de la Secretaría a través de la Mesa de Servicio de la Función Pública.
2. El préstamo de equipo de TI, se llevará a cabo de acuerdo a la disponibilidad, la cual será verificada por personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información.
3. La ampliación del préstamo de equipo de TI, podrá ser solicitada únicamente dos veces consecutivas, de requerir una ampliación adicional, deberá ser solicitado nuevamente con otro registro en la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.

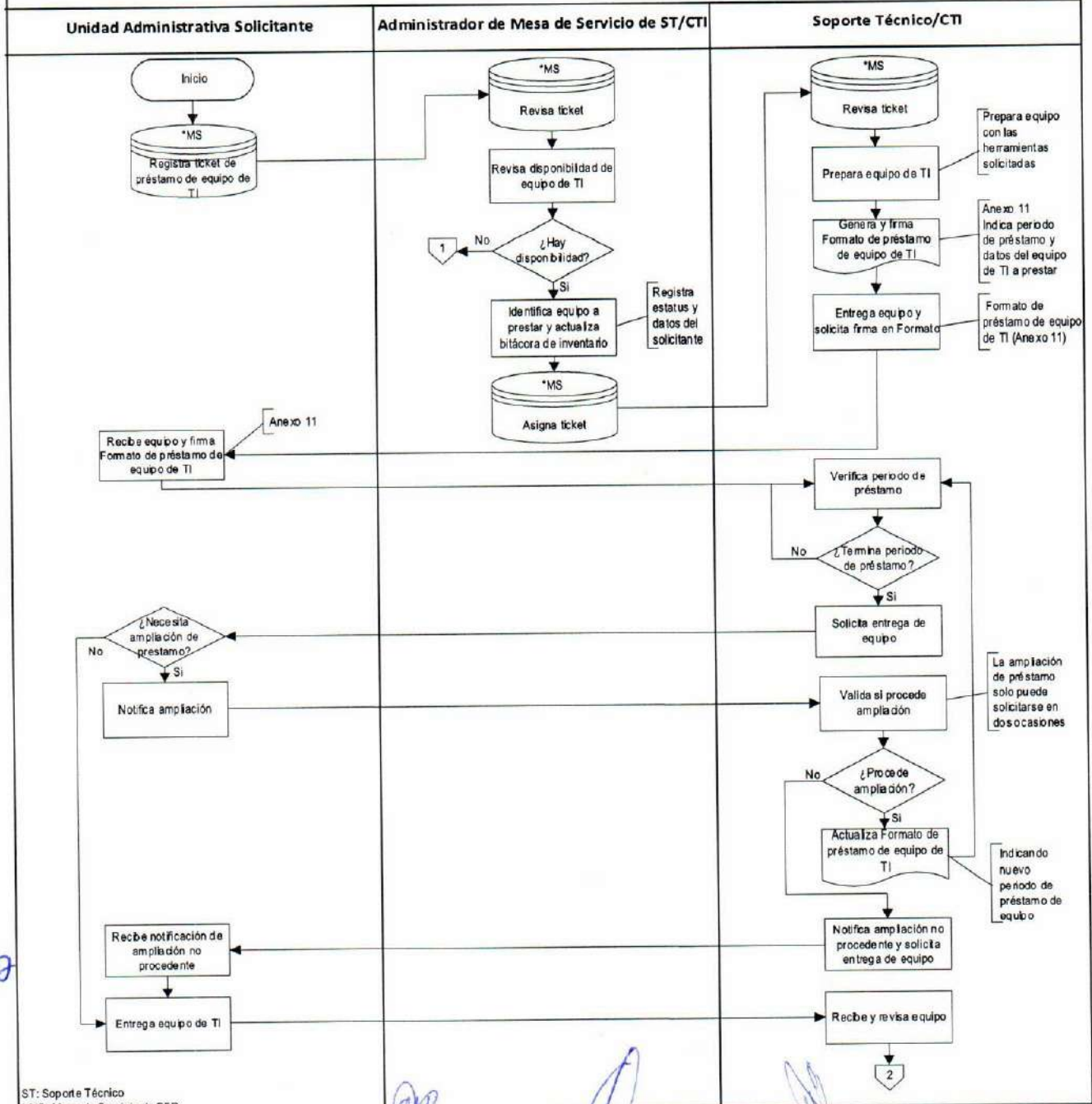
Jus



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Prestar equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



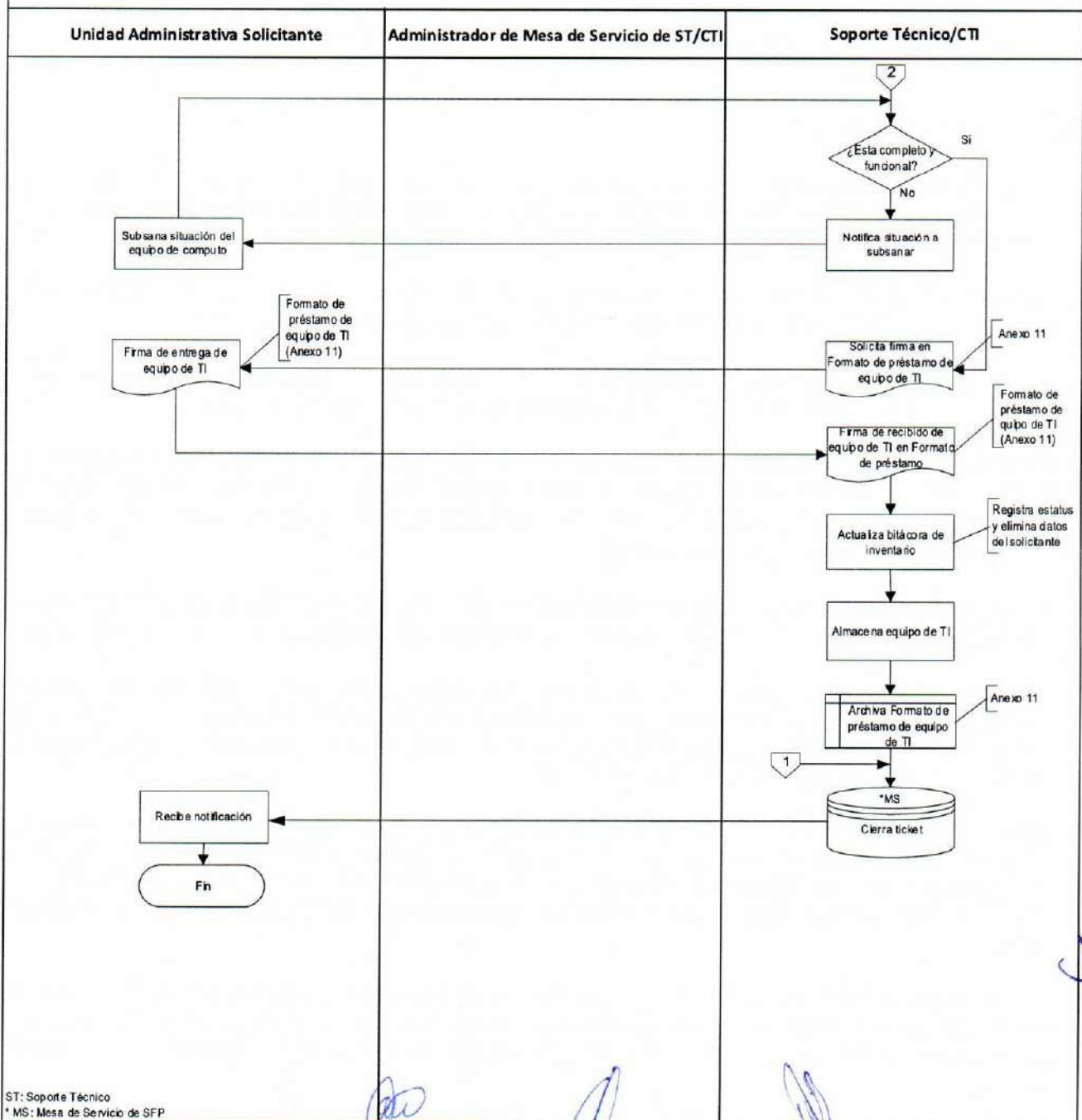
ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar de soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Prestar equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



ST: Soporte Técnico
* MS: Mesa de Servicio de SFP

Jey



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INVENTARIO
PROCEDIMIENTO: ENTREGAR EQUIPO DE TI POR BAJA DE PERSONAL

OBJETIVO

Llevar a cabo las actividades necesarias para la entrega de equipo de TI por baja de personal.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de entrega de equipo de TI por baja de personal deberá ser requerida por el Titular de la Coordinación Administrativa al Titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información, especificando fecha y hora de la entrega correspondiente.
2. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá acompañar al personal de la Coordinación Administrativa a la entrega de TI.
3. El jefe inmediato del servidor público saliente deberá asignar a la persona que definirá y validará el respaldo de la información del equipo de cómputo del servidor público saliente.
4. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá generar el respaldo de información del equipo de cómputo del servidor público saliente, incluyendo las cuentas de correo electrónico institucionales instaladas, con apoyo de la persona asignada por el jefe inmediato del servidor público saliente.
5. La persona asignada por el jefe inmediato del Servidor Público saliente, deberá proporcionar el medio (disco compacto, disco duro, entre otros) en el que, se realizará el respaldo correspondiente.
6. El respaldo de la información del equipo de cómputo del servidor público saliente, incluyendo las cuentas de correo institucional instaladas, deberá ser validado por la persona designada por el jefe inmediato del servidor público saliente, quien deberá firmar de conformidad el Formato de entrega de equipos de TI por baja de personal (Anexo 13).
7. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, entregará el respaldo de la información del equipo de cómputo del servidor público saliente, incluyendo las cuentas de correo institucional instaladas, al jefe inmediato del servidor público saliente, quien deberá firmar de recibido en el Formato de entrega de equipos de TI por baja de personal (Anexo 13).
8. Una vez entregado el respaldo de información del equipo de cómputo del servidor público saliente, incluyendo las cuentas de correo institucional instaladas, personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá formatear el equipo del servidor público saliente.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

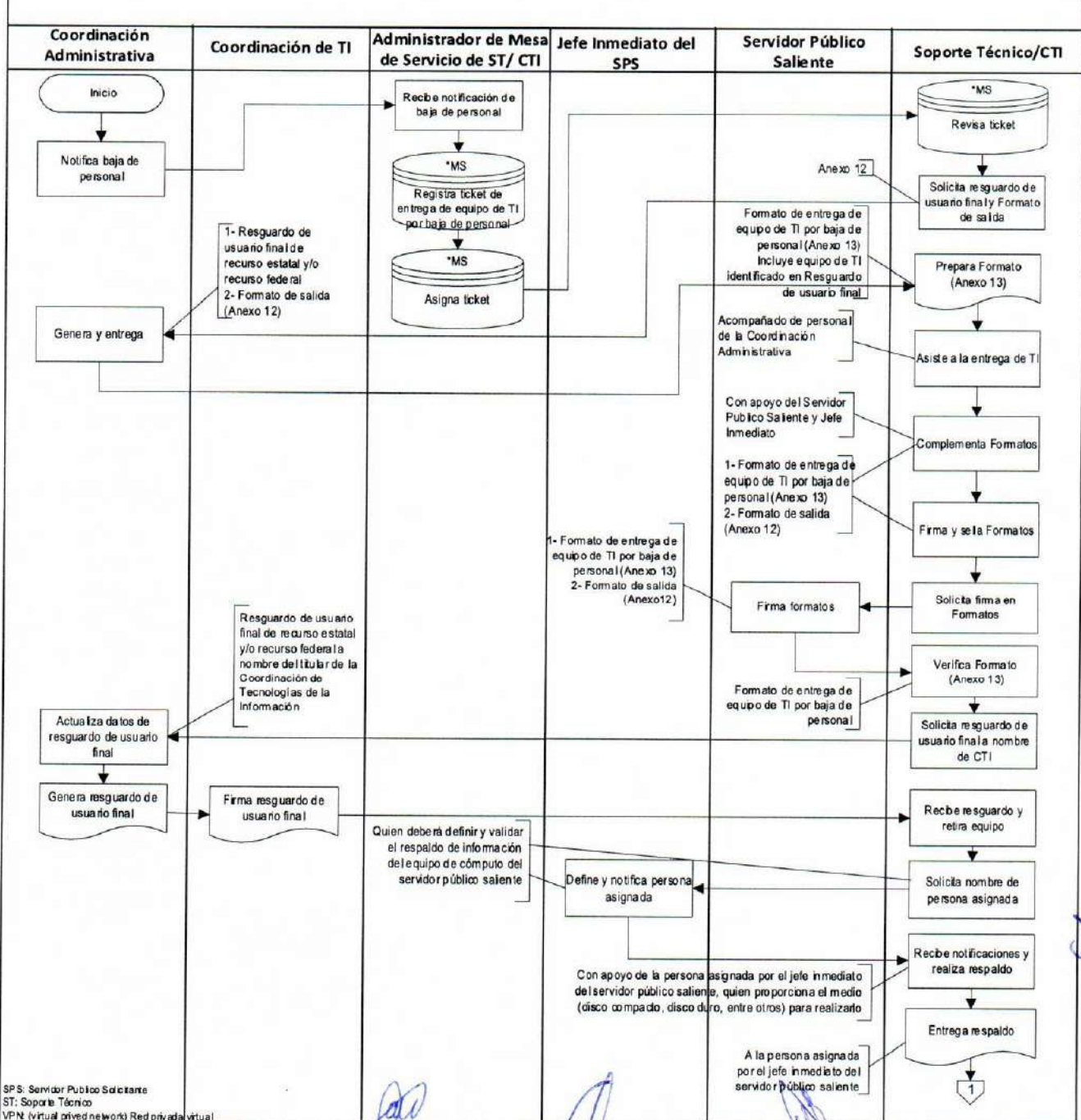
Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Administrar inventario

Procedimiento: Entregar equipo de TI por baja de personal

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



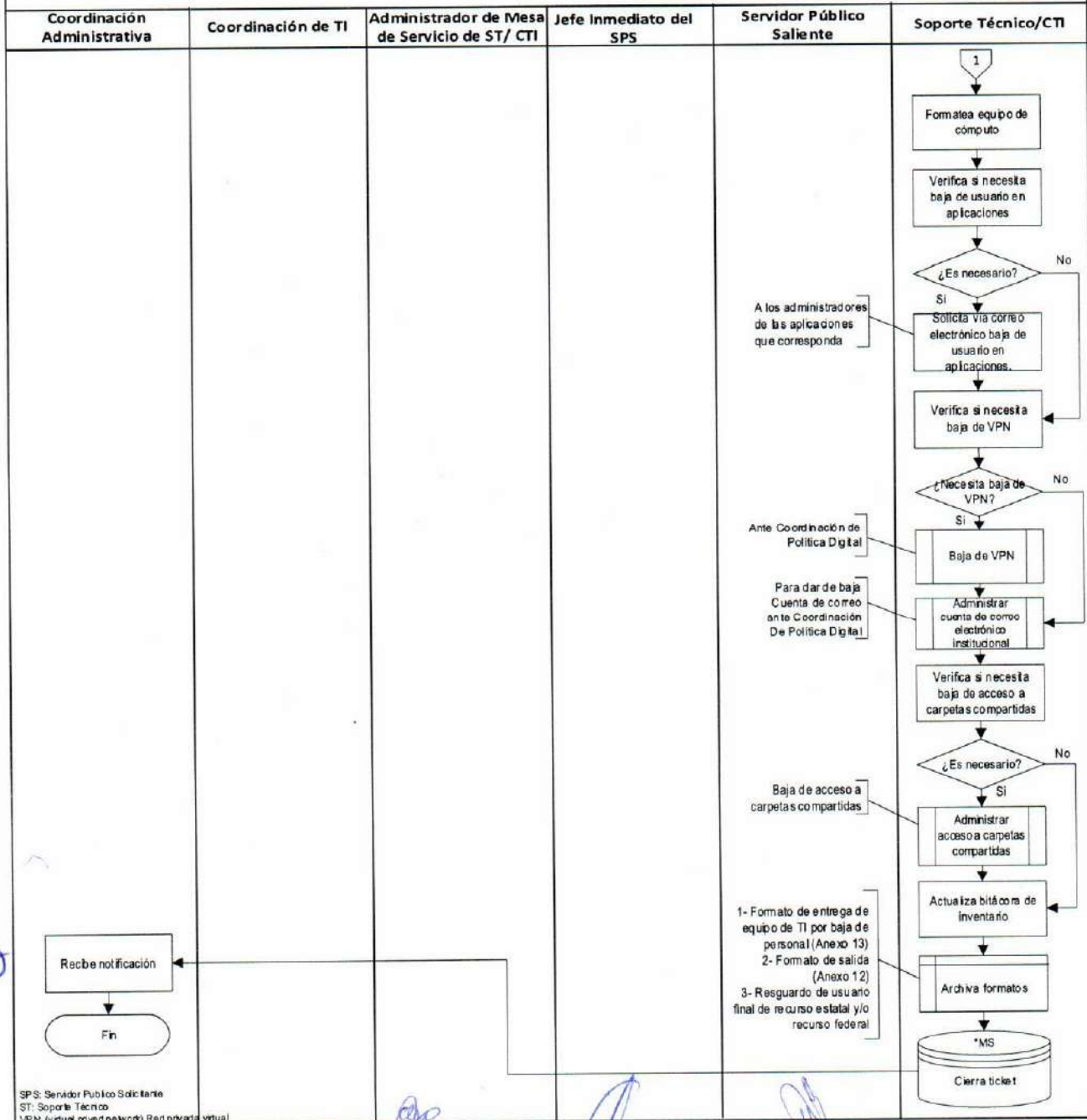
SPS: Servidor Público Saliente
ST: Soporte Técnico
VPN: (virtual private network) Red privada virtual



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Entregar equipo de TI por baja de personal

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2





PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INVENTARIO
PROCEDIMIENTO: RETIRAR EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Llevar el control de los equipos de TI retirados de las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública para ser resguardados en la Coordinación de Tecnologías de la Información.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La solicitud para retirar equipo de TI deberá registrarse en la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública para su atención, por cualquier Unidad Administrativa al interior de la Secretaría.

Juz



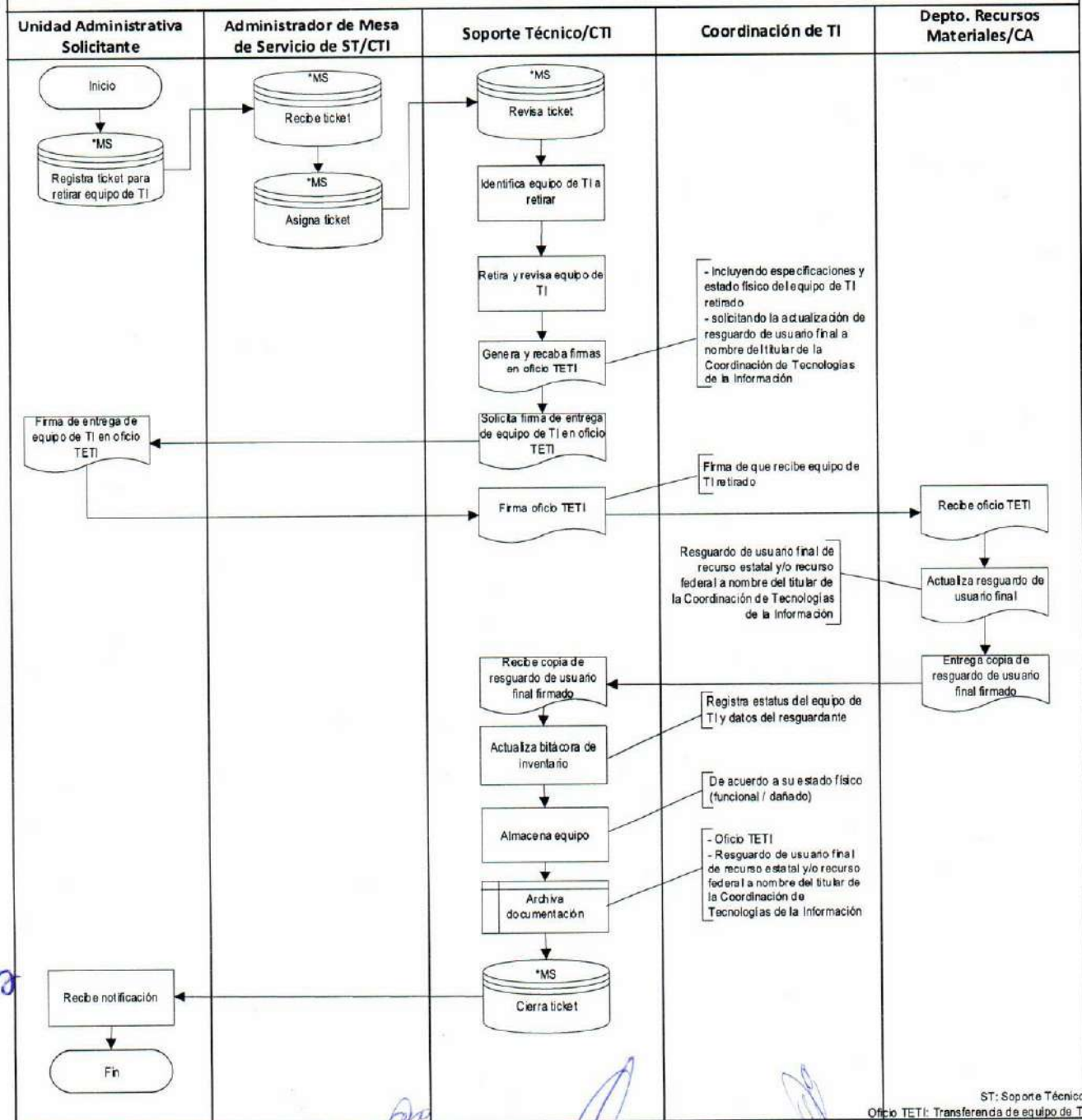
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Retirar equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1



ST: Soporte Técnico
Oficio TETI: Transferencia de equipo de TI



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: ADMINISTRAR INVENTARIO
PROCEDIMIENTO: ASIGNAR EQUIPO TI

OBJETIVO

Realizar la asignación de un equipo de TI al Servidor Público de la Unidad Administrativa solicitante para que pueda desempeñar sus actividades, de acuerdo con la disponibilidad de equipo de TI con el que se cuente al momento de la solicitud.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La asignación de equipo deberá requerirse en la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública para su atención, por cualquier Unidad Administrativa al interior de la Secretaría.

Juz



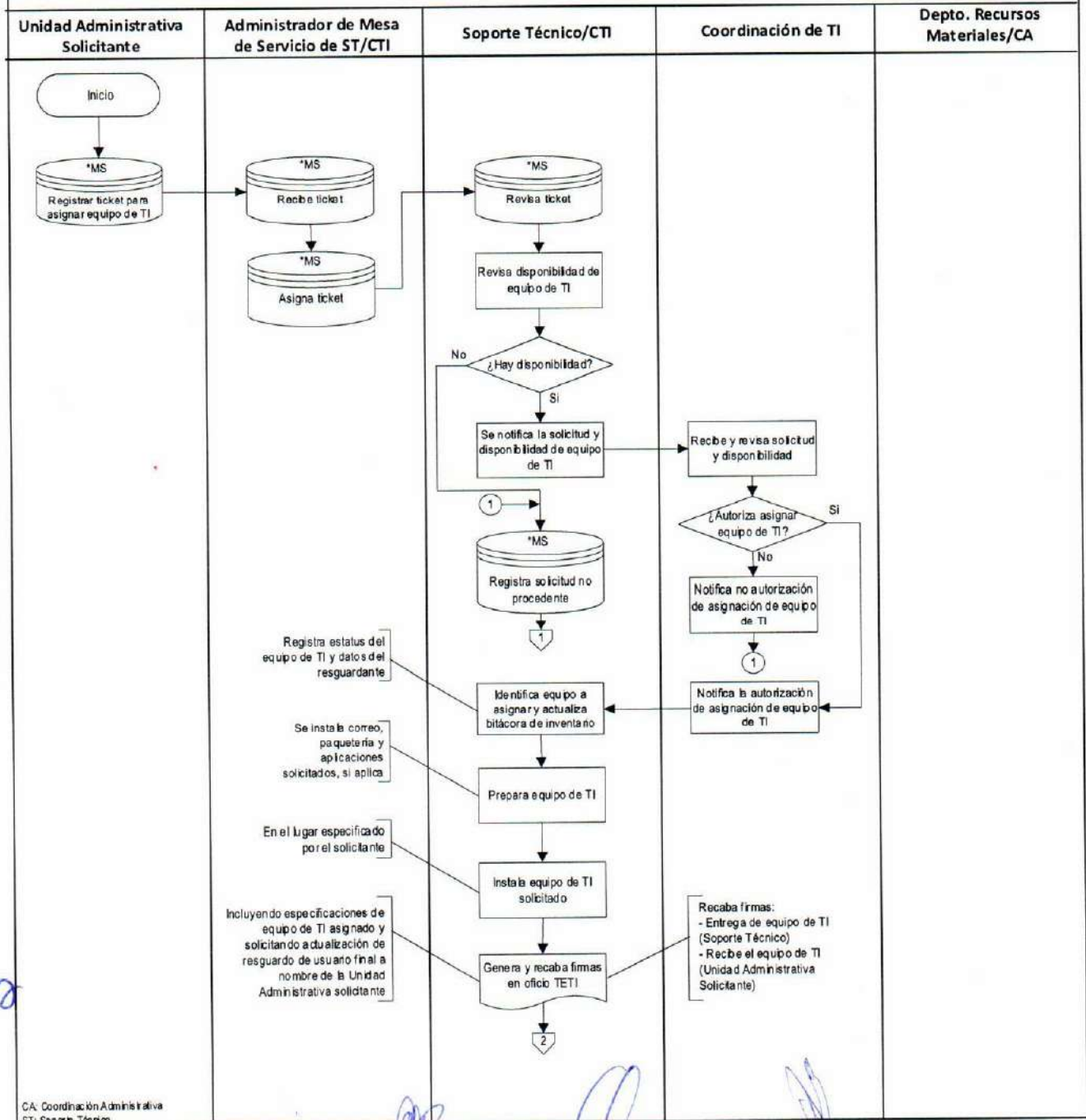
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Asignar equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



CA: Coordinación Administrativa
ST: Soporte Técnico



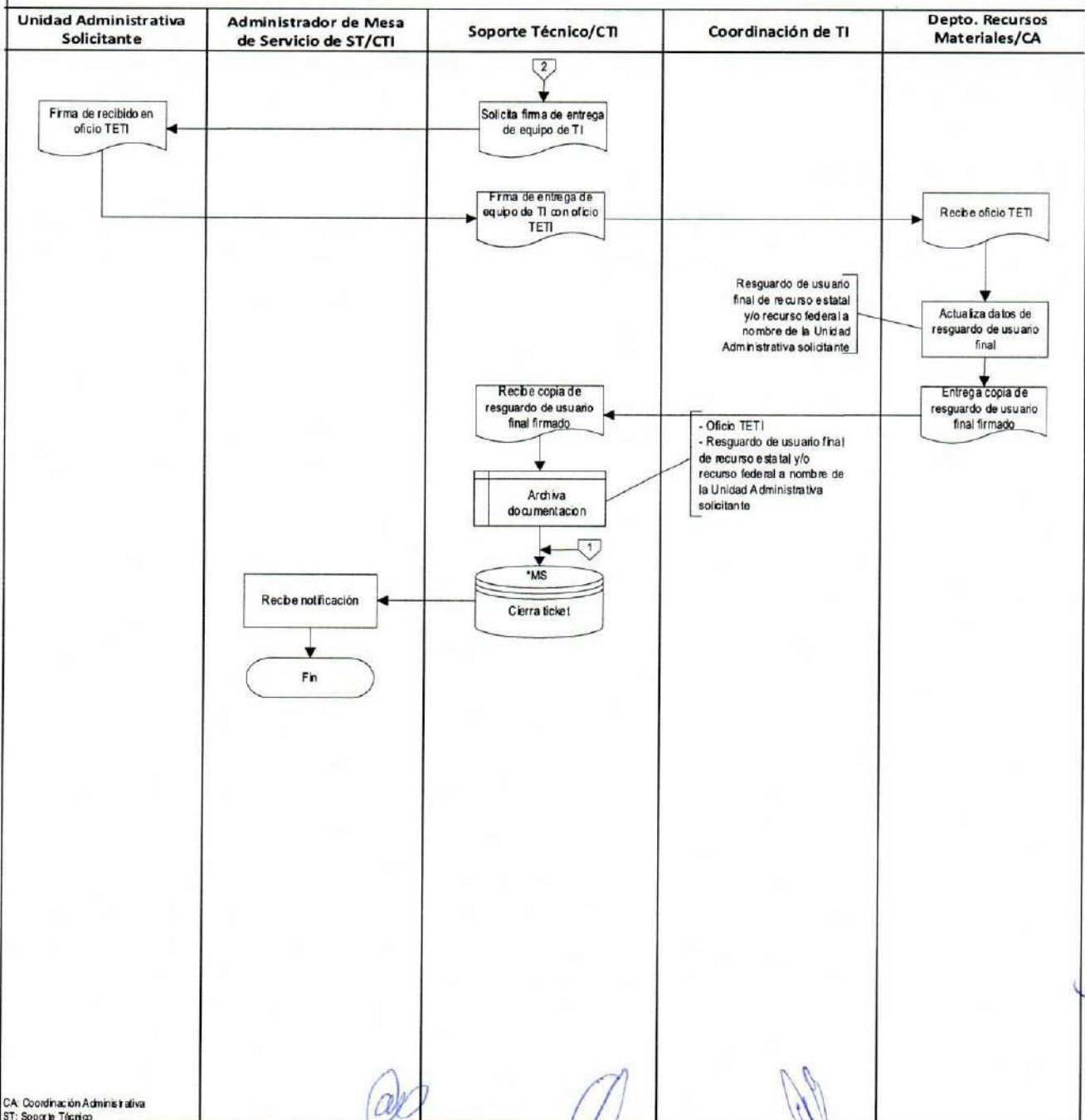
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Administrar inventario
Procedimiento: Asignar equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2



CA: Coordinación Administrativa
ST: Soporte Técnico

Jus



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO DE EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Llevar a cabo el mantenimiento preventivo de los equipos de TI asignado a servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública de acuerdo con el calendario anual establecido.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. El mantenimiento preventivo deberá realizarse de acuerdo con calendario anual autorizado por el Coordinador de Tecnologías de la Información.

Jus



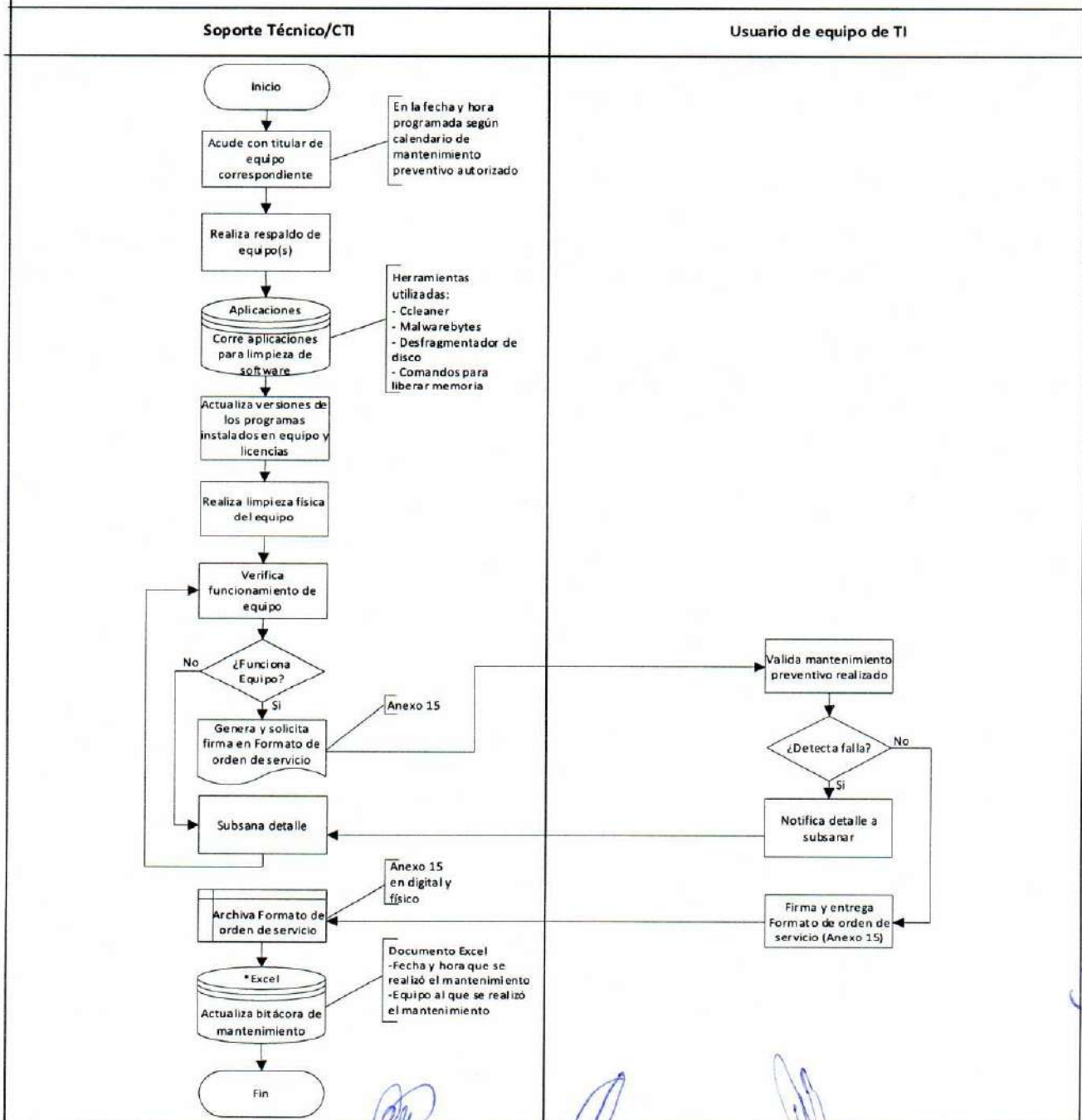
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Realizar mantenimiento

Procedimiento: Realizar mantenimiento preventivo programado de equipo de TI HOJA 1 de 1





PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Restaurar la operatividad del equipo de TI, reparando fallas o averías reportadas por las diferentes unidades administrativas de la Secretaría de la Función Pública.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La falla de un equipo de TI podrá ser reportada por cualquier servidor público de las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría a través de la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.
2. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá verificar si el equipo cuenta con garantía o no para definir tratamiento correctivo solicitado.

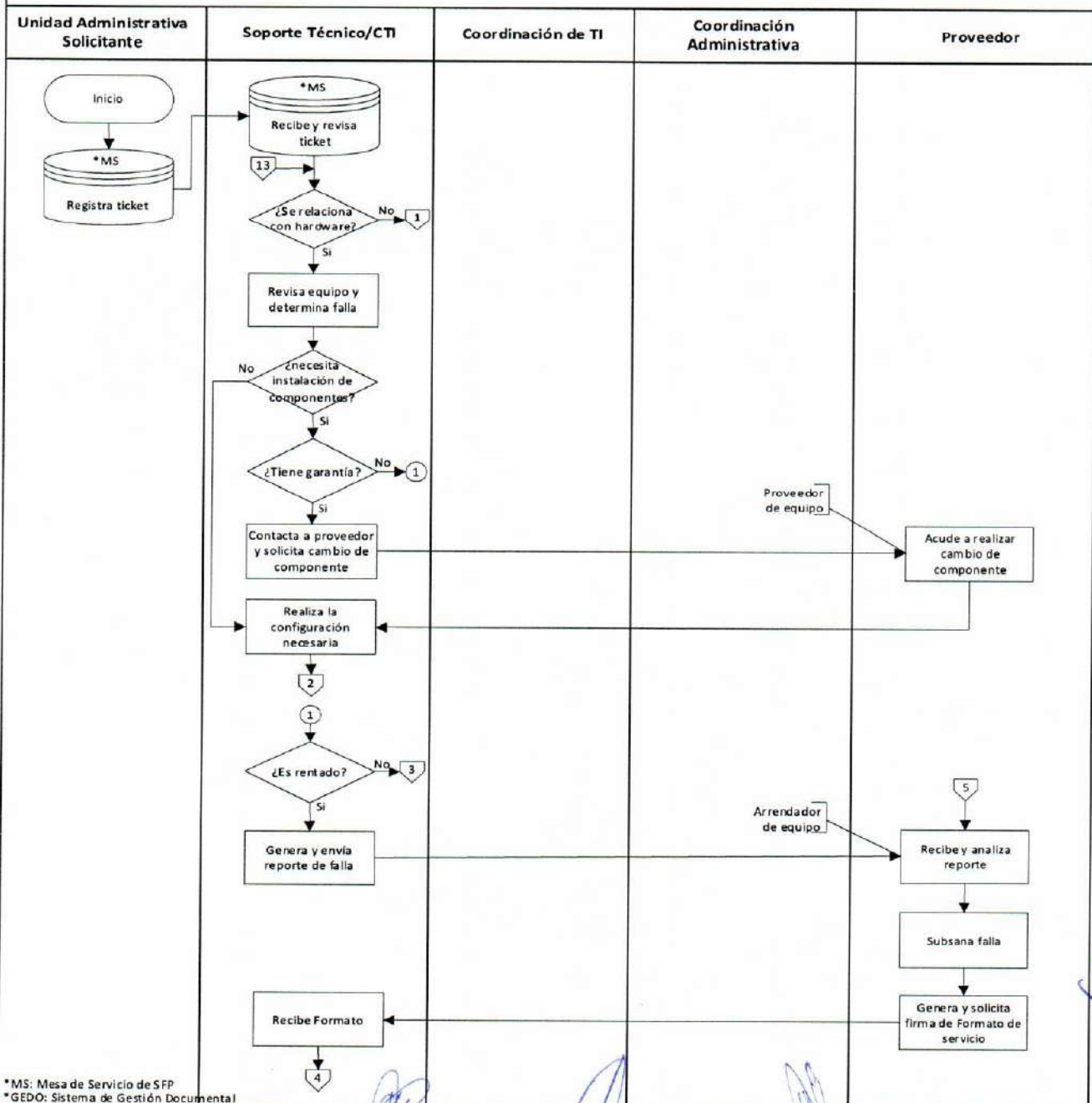
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 6



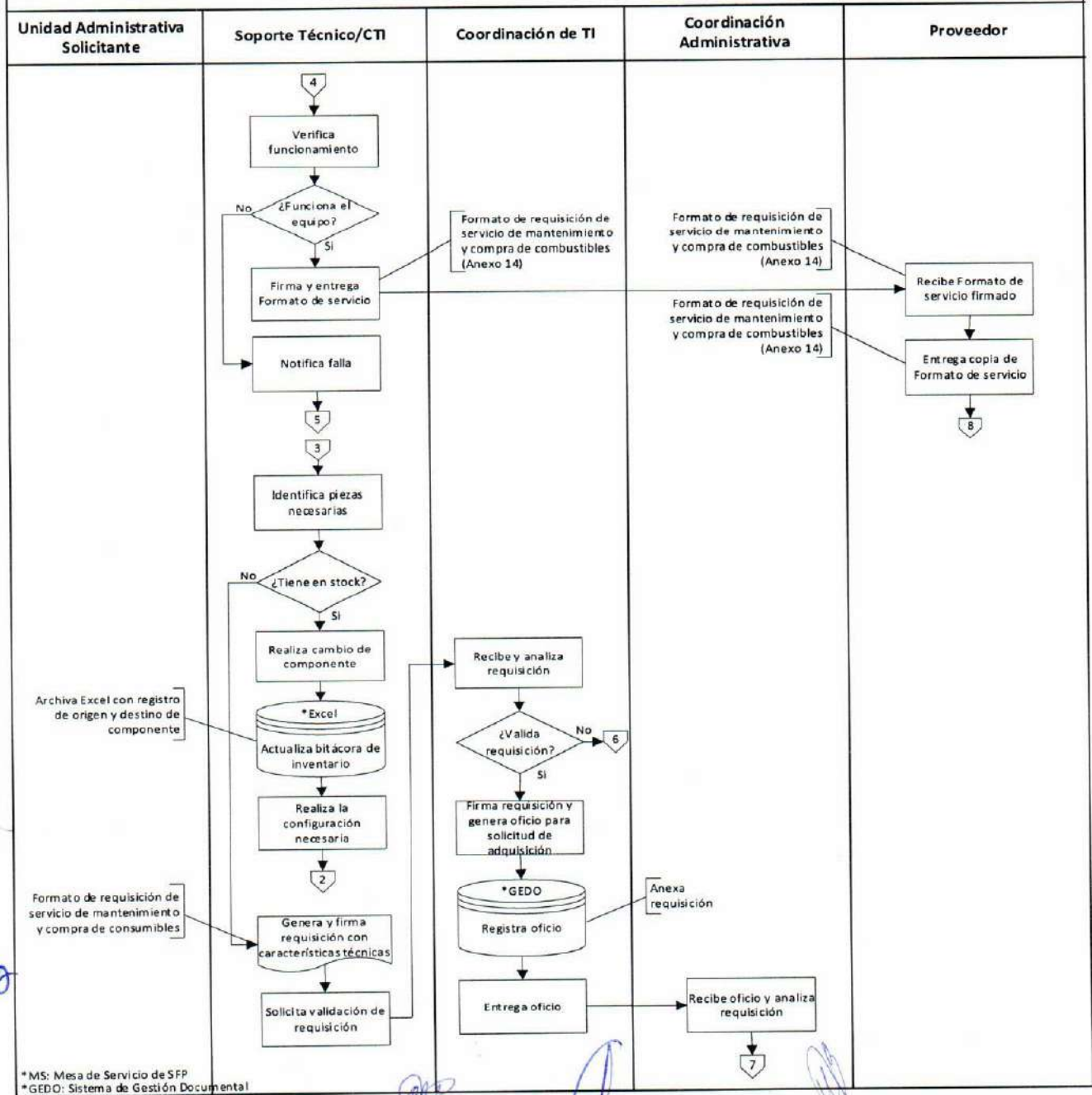
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*GEDO: Sistema de Gestión Documental



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 6



*MS: Mesa de Servicio de SFP
*GEDO: Sistema de Gestión Documental



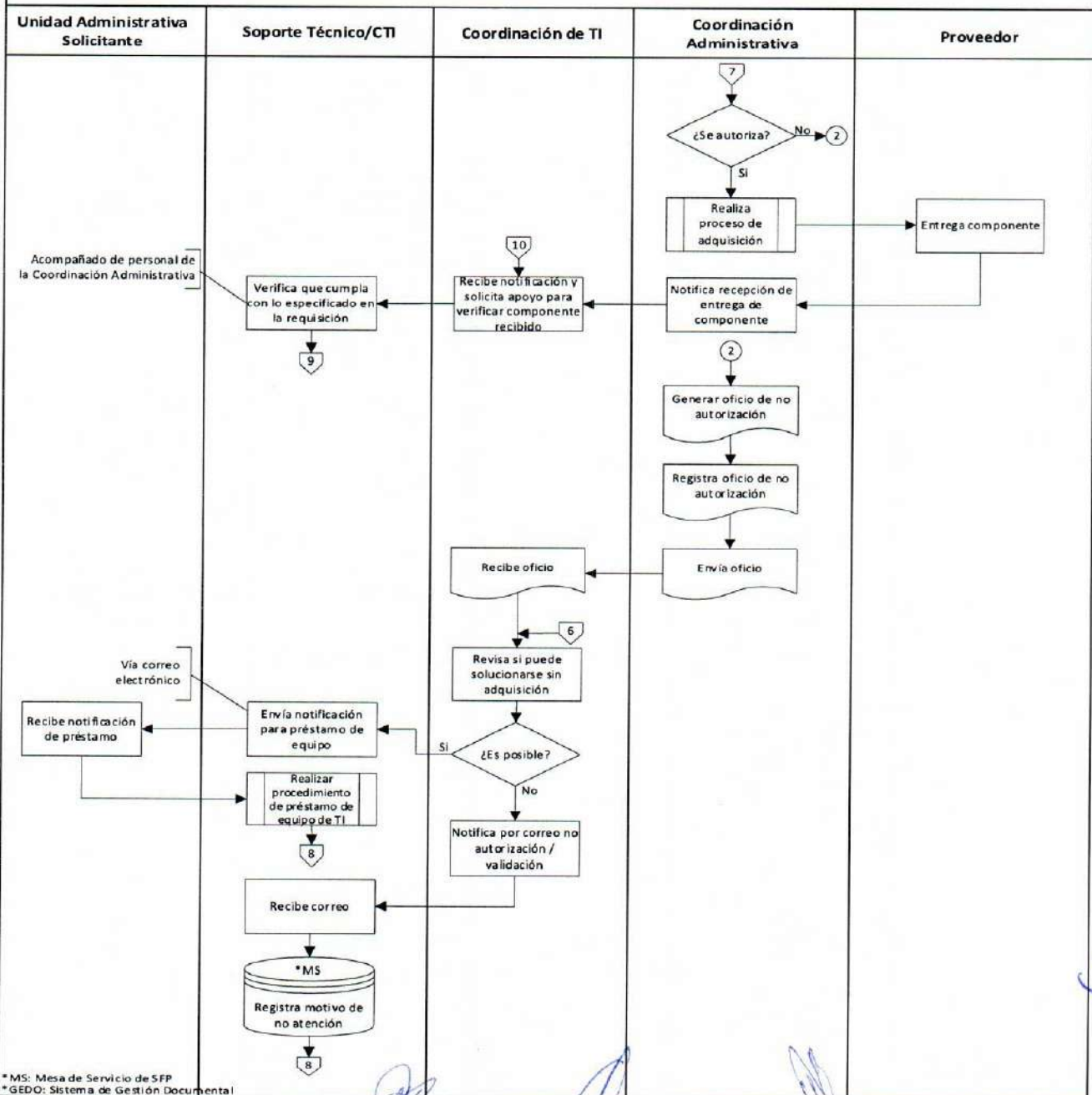
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 6



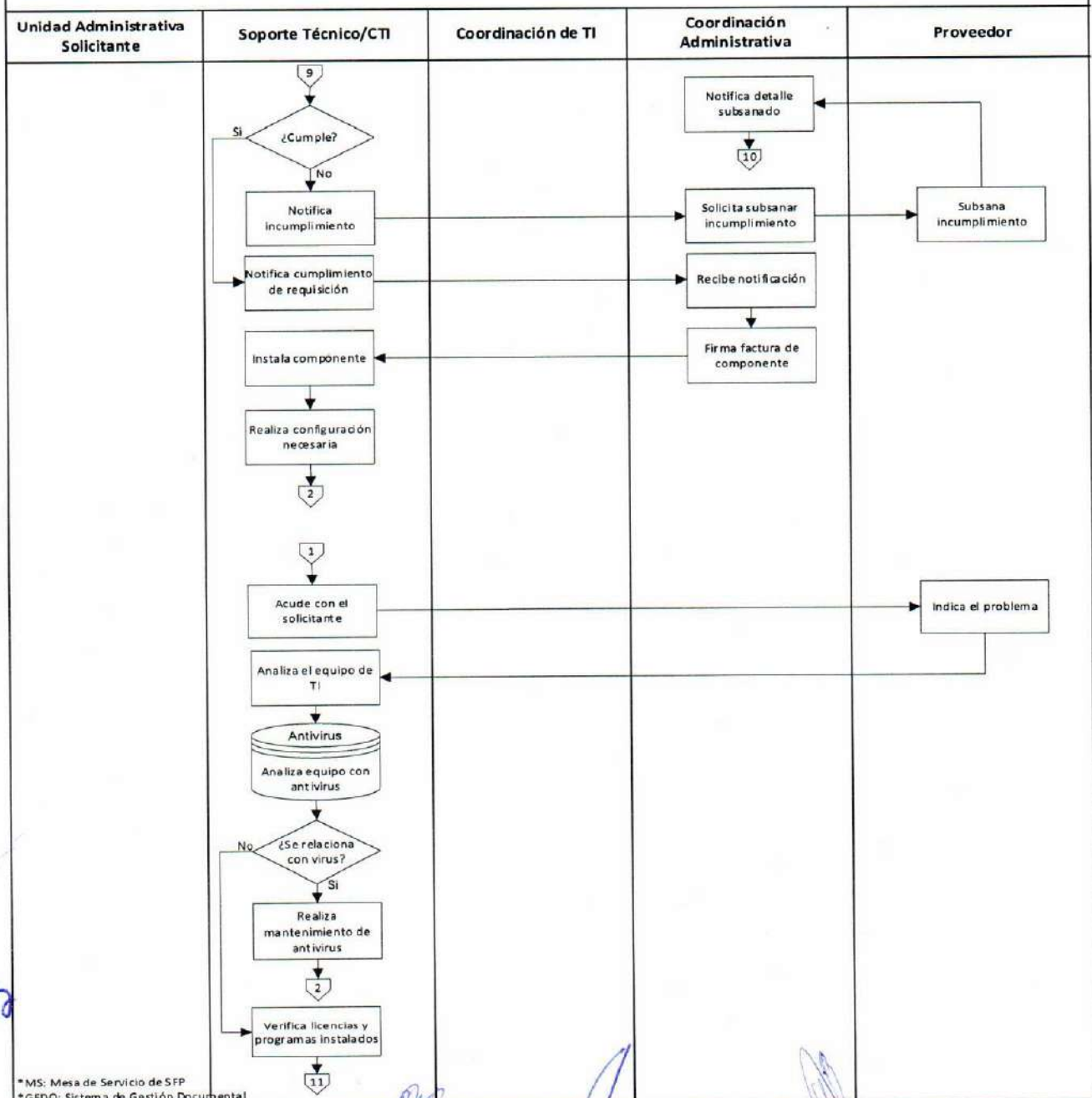
* MS: Mesa de Servicio de SFP
 * GEDO: Sistema de Gestión Documental



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 4 de 6



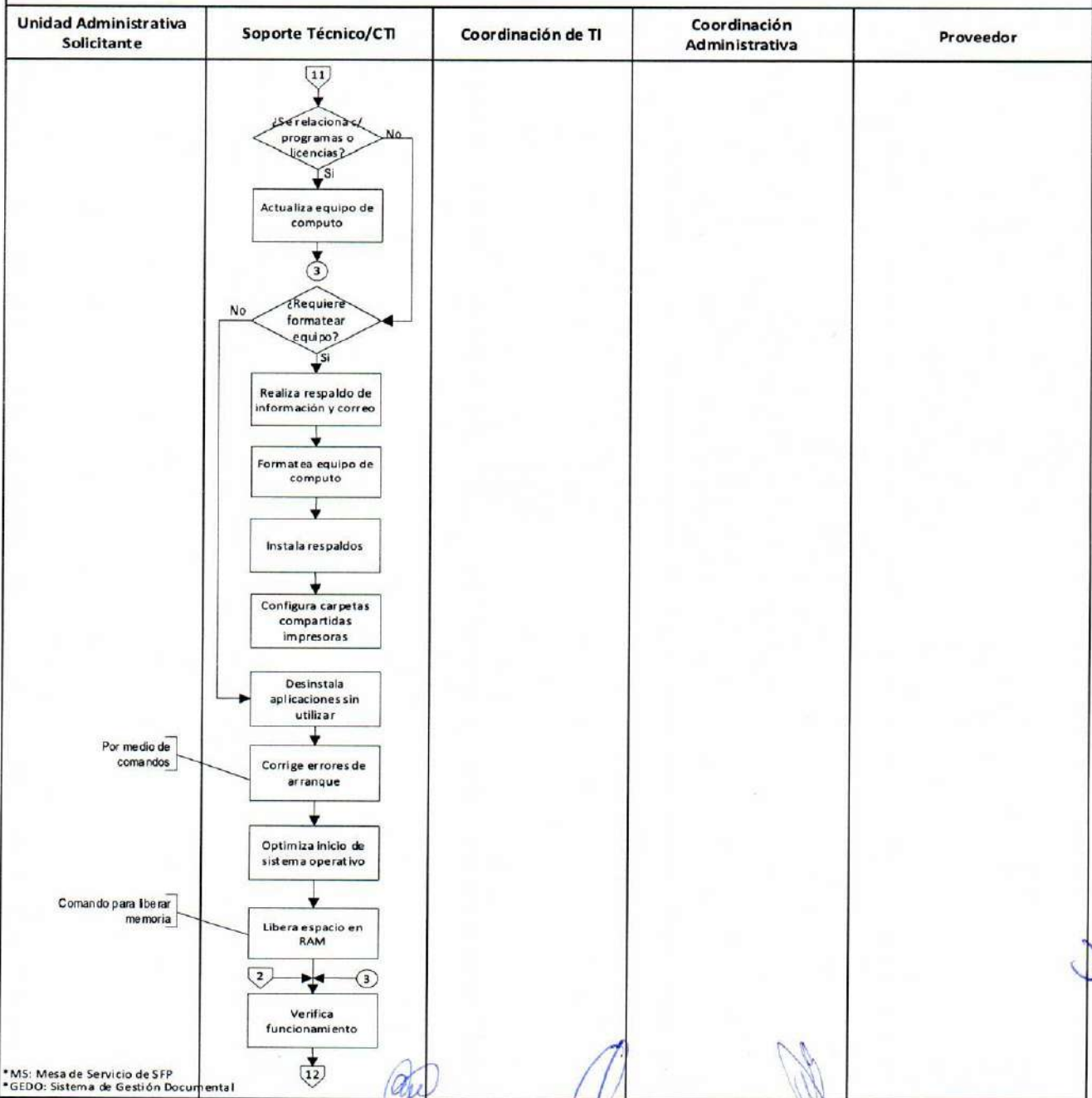
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*GEDO: Sistema de Gestión Documental



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 5 de 6



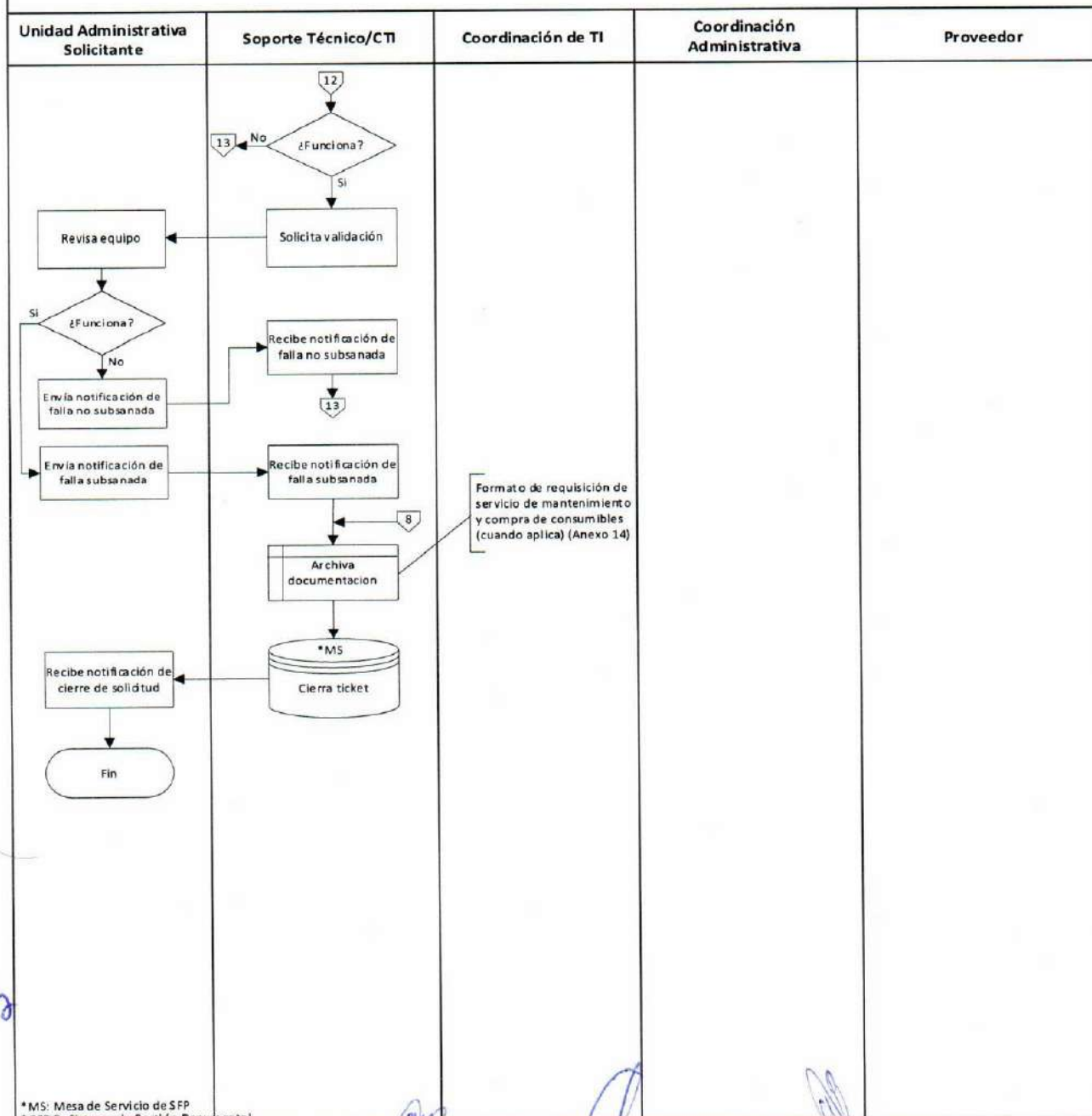
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*GEDO: Sistema de Gestión Documental



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 6 de 6



*MS: Mesa de Servicio de SFP
*GEDO: Sistema de Gestión Documental



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE EN EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Mantener en operación el software instalado en los equipos de TI de la Secretaría de la Función Pública para el desempeño de las funciones requeridas, reparando fallas reportadas por los usuarios de estos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La falla de software podrá ser reportada por cualquier Unidad Administrativa a través de la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.
2. La Coordinación de Tecnologías de la Información realizara el mantenimiento correctivo de software instalado solo en equipos de TI de la Secretaría de la Función Pública.

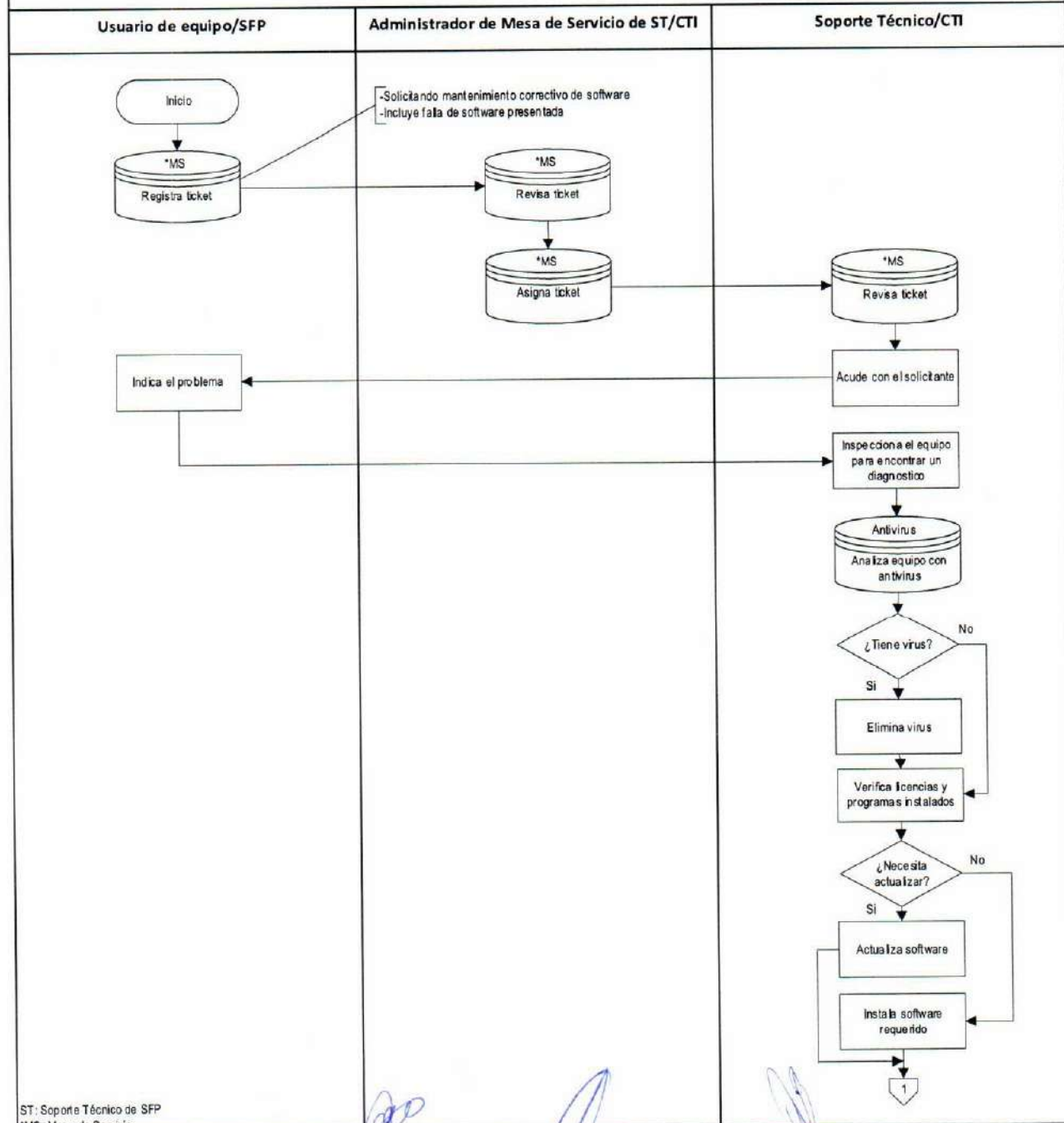
Jes



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento

FECHA: ABRIL 2023

Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo del software en equipo de TI HOJA 1 de 2



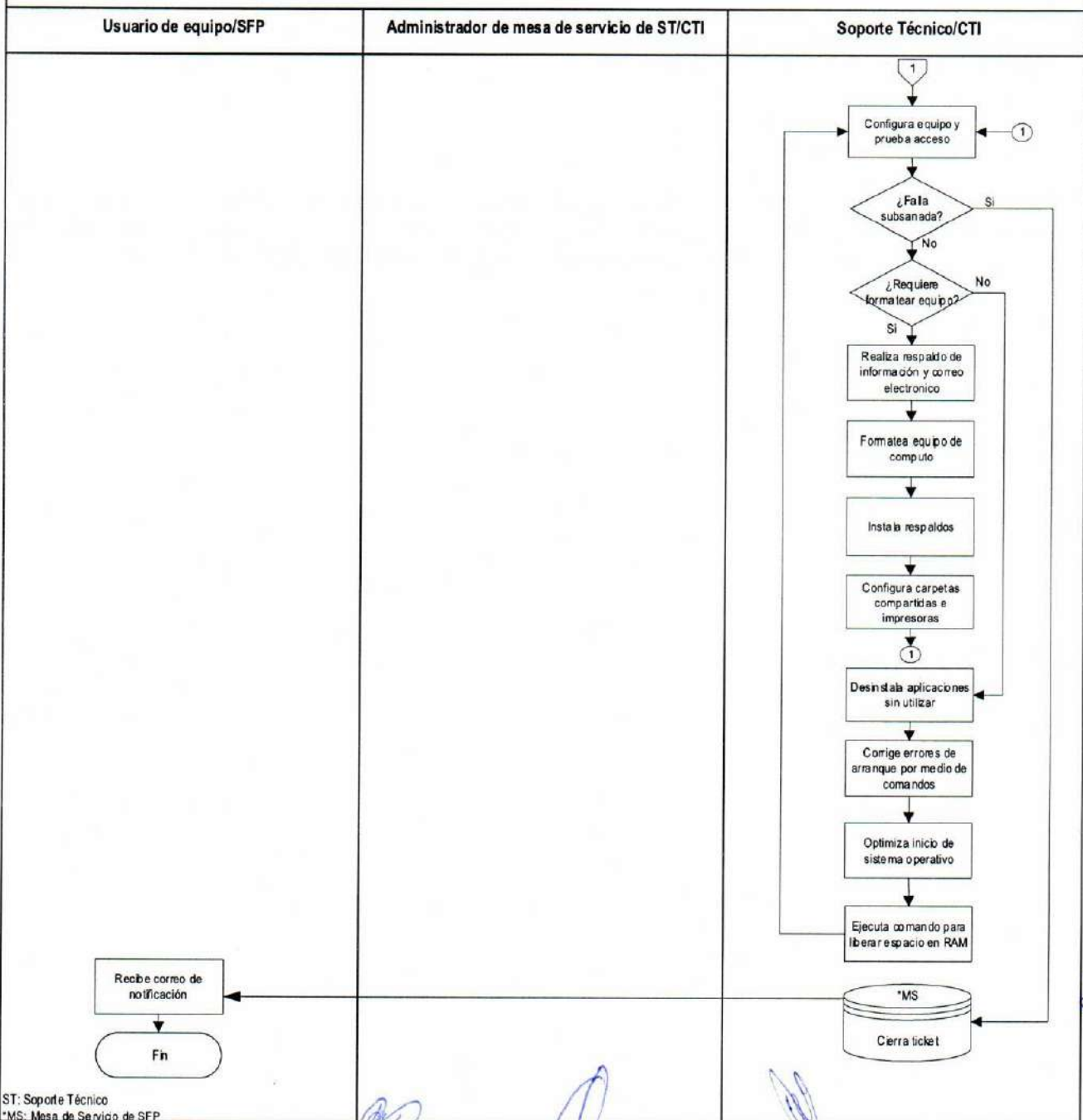
ST: Soporte Técnico de SFP
*MS: Mesa de Servicio



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento

FECHA: ABRIL 2023

Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo del software en equipo de TI HOJA 2 de 2



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: MONITOREAR ANTIVIRUS

OBJETIVO

Llevar el control y seguimiento del antivirus instalado en los equipos de TI de la Secretaría de la Función Pública para mantener la operatividad de estos.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá realizar el monitoreo del antivirus en los equipos de TI de la Secretaría de la Función Pública periódicamente, registrando dicha acción en la mesa de servicio de la Secretaría de la Función Pública.

Juz

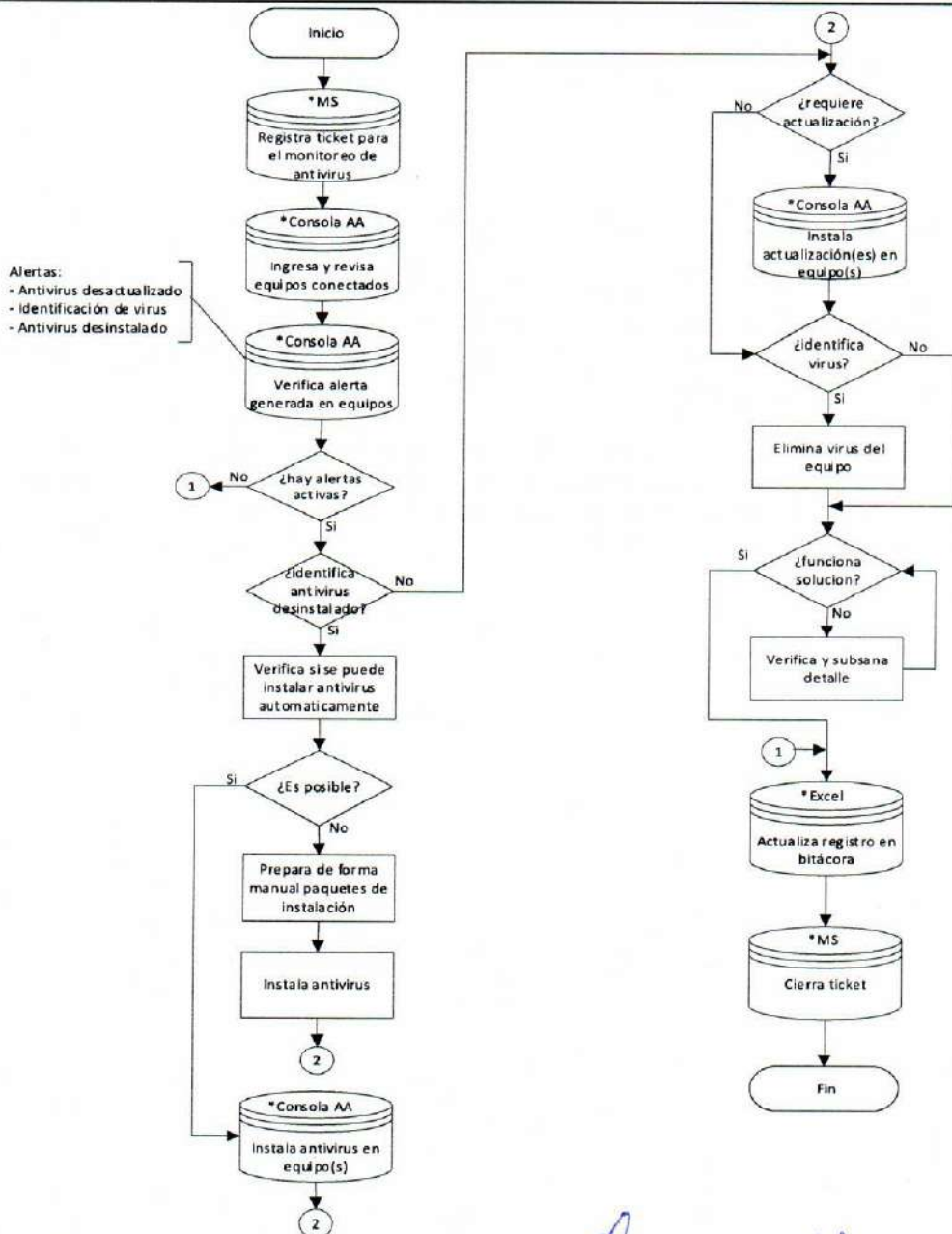


SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Monitorear antivirus

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1

Soporte Técnico/CTI



Alertas:
- Antivirus desactualizado
- Identificación de virus
- Antivirus desinstalado

*MS: Mesa de Servicio de SFP
*AA Consola: Consola para administrar antivirus



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: MONITOREAR SITE

OBJETIVO

Monitorear el funcionamiento de la red de datos y la red de voz, para prevenir problemas de comunicación al interior de la Secretaría de la Función Pública.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La revisión del SITE deberá realizarse bajo la programación establecida.
2. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá reportar al Área de Seguridad Institucional, movimientos en los equipos o conexiones de red de voz identificados y no registrados, falta de equipo o movimientos no registrados en bitácora SITE (Anexo 17), identificados durante el monitoreo.
3. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá registrar en la Mesa de Servicio de Coordinación de Política Digital la solicitud en caso de presentar alguna falla en la red de datos y/o red de voz, identificada durante el monitoreo.

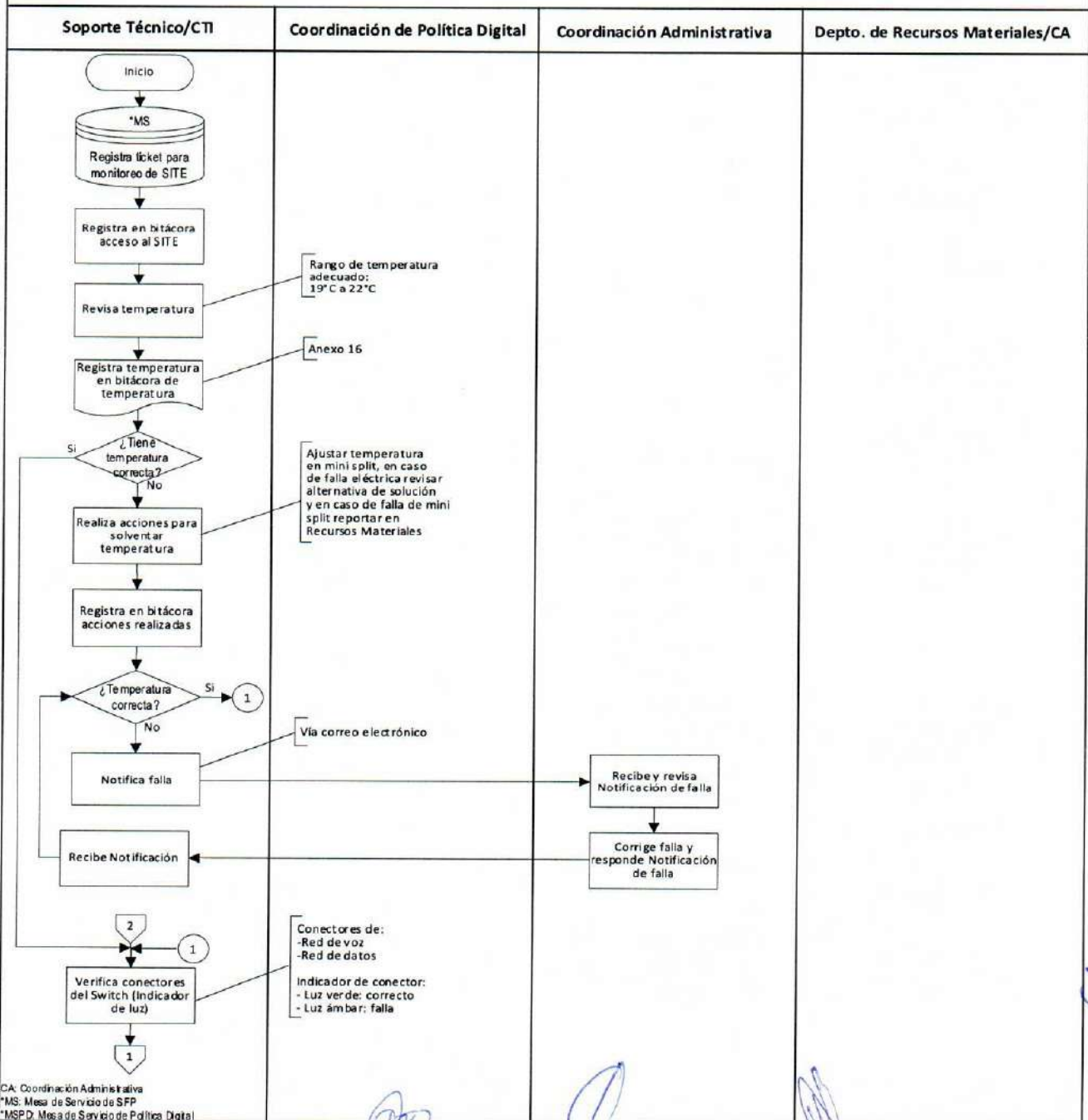
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Monitorear SITE

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 3



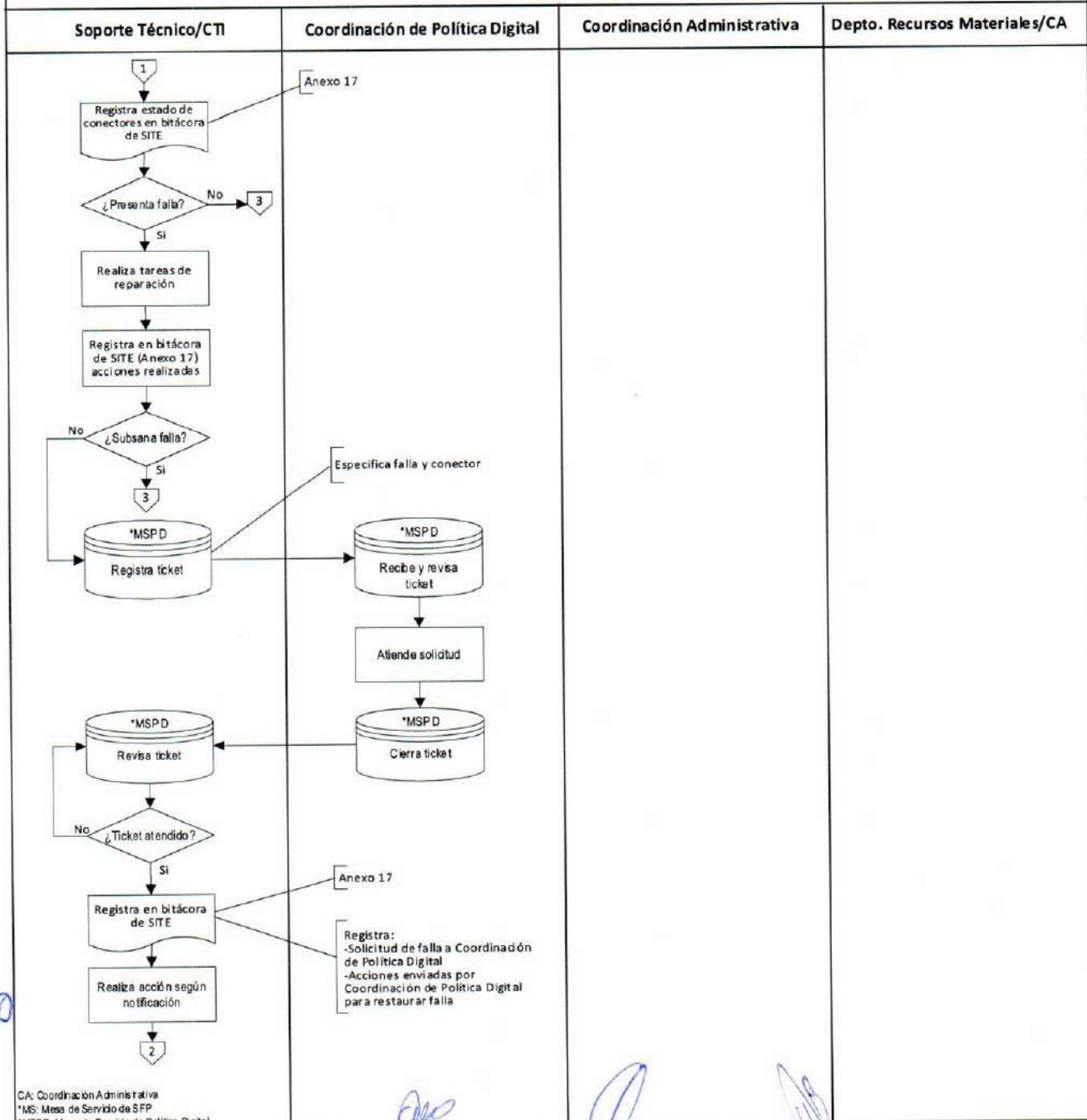
CA: Coordinación Administrativa
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Monitorear SITE

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 3



CA: Coordinación Administrativa
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



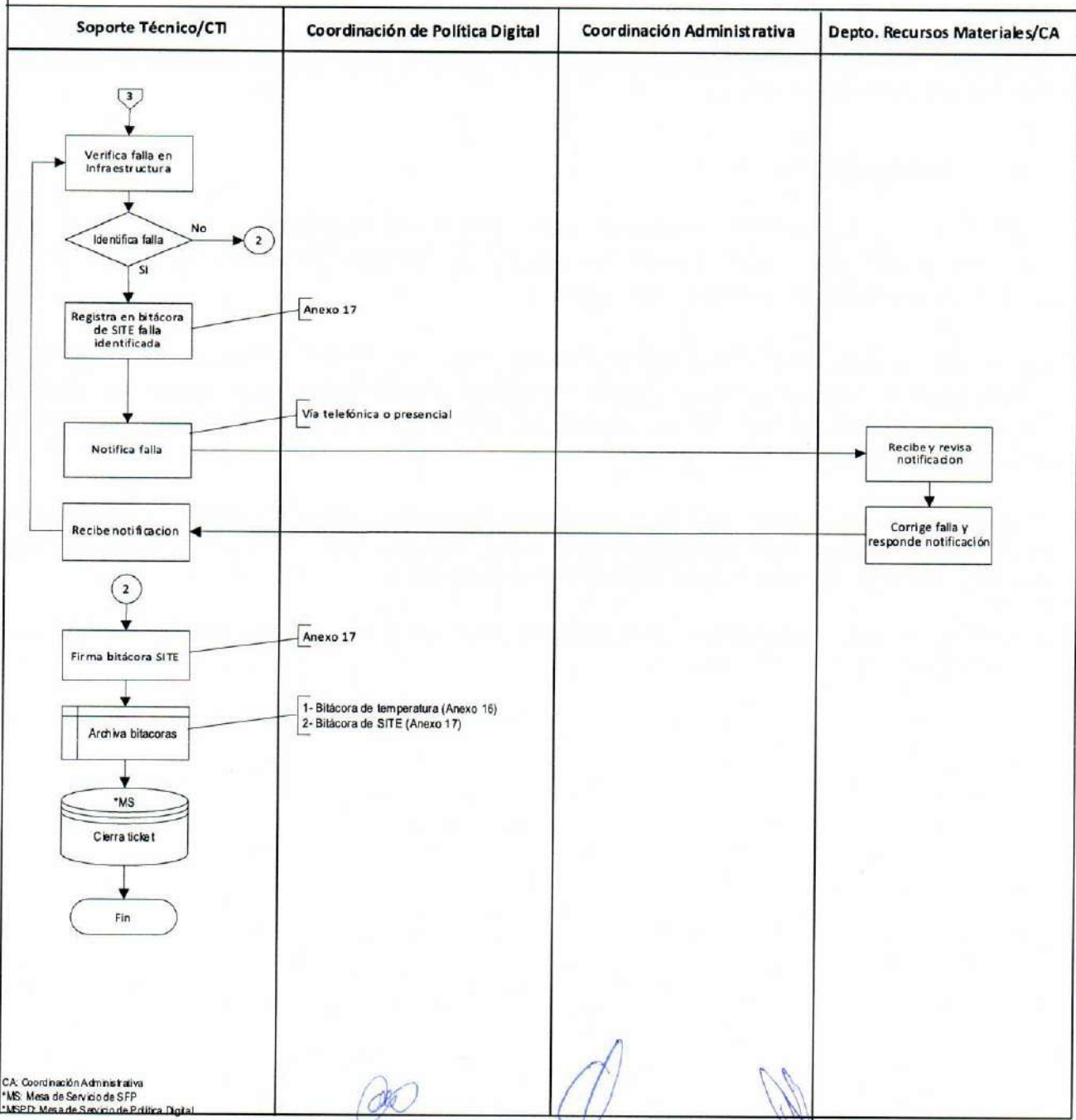
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Monitorear SITE

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 3



Jos

CA: Coordinación Administrativa
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR ACCESO A INTERNET

OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes para alta, baja o cambio de acceso a internet mediante, red inalámbrica o red ethernet de las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública, que cumplan con las políticas establecidas.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El alta, baja o cambio de acceso a internet (red ethernet o red inalámbrica) podrá ser solicitada por cualquier Unidad Administrativa de la Secretaría de la Función Pública a través de la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.
2. En caso de que la solicitud para el acceso a internet sea por medio de red ethernet se deberá, anexar el Formato de solicitud de acceso a internet (Anexo 18), el cual deberá ser generado por el servidor público de la Unidad Administrativa y firmado por el Jefe Superior de este, ambos de la Secretaría de la Función Pública.
3. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá registrar en la Mesa de Servicio de la Coordinación de Política Digital la solicitud para alta, baja o cambio de acceso a internet (ethernet) especificando la IP del solicitante.
4. El uso de la red inalámbrica será exclusivo para equipos autorizados por el titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

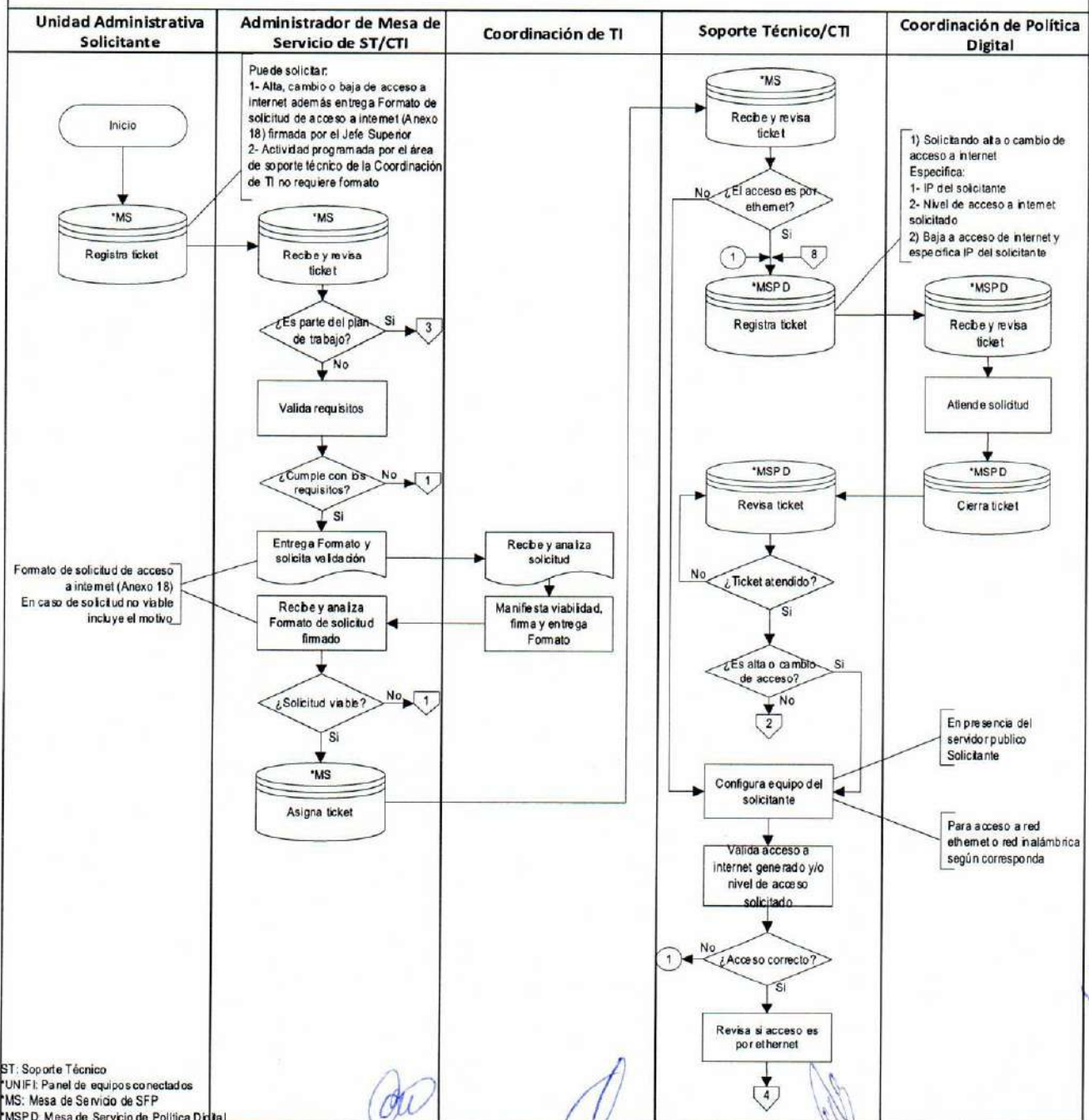
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar acceso a internet

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 4



ST: Soporte Técnico
*UNIFI: Panel de equipos conectados
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar acceso a internet

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 4

Unidad Administrativa Solicitante	Administrador de Mesa de Servicio de ST/CTI	Coordinación de TI	Soporte Técnico/CTI	Coordinación de Política Digital

Key

ST: Soporte Técnico
*UNIFI: Panel de equipos conectados
*MS: Mesa de Servicio de SPP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital

[Signature]

[Signature]

[Signature]



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar acceso a internet

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 4

Unidad Administrativa Solicitante	Administrador de Mesa de Servicio de ST/CTI	Coordinación de TI	Soporte Técnico/CTI	Coordinación de Política Digital
				<p>Redes inalámbricas: 1- GobE doChih-A 2- GobE doChih-B 3- GobE doChih-Ev</p>

ST: Soporte Técnico
*UNIFI: Panel de equipos conectados
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital

ELABORÓ:
A.T.V. Abril 2023

REVISÓ:
A.M.G. Abril 2023

AUTORIZÓ:
W.Z.E. Abril 2023



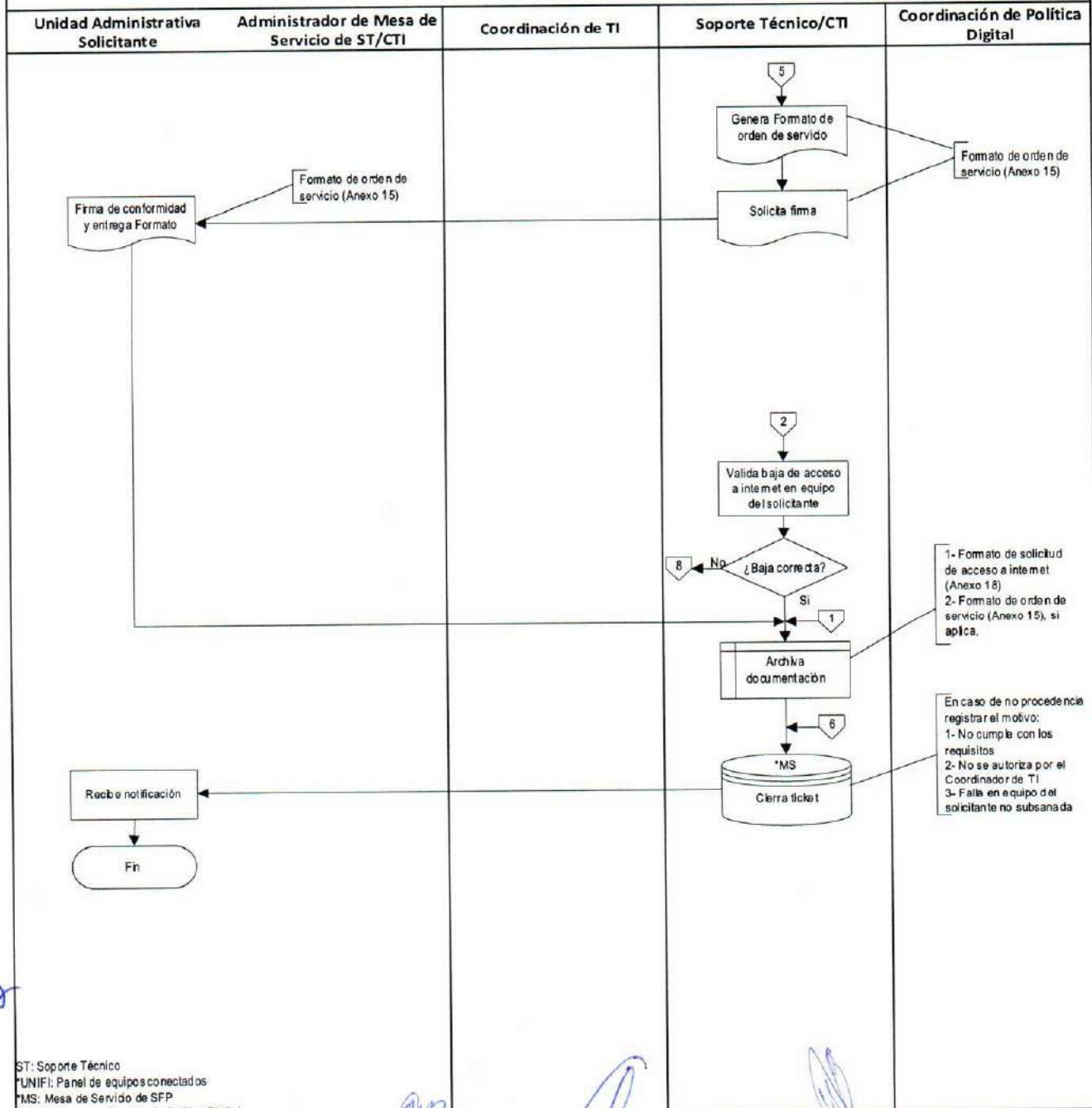
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar acceso a internet

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 4 de 4



ST: Soporte Técnico
UNIFI: Panel de equipos conectados
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

OBJETIVO

Realizar las actividades correspondientes para administrar las cuentas de correo electrónico institucionales de las Unidades Administrativas Solicitantes de la Secretaría de la Función Pública, que cumplan con las políticas establecidas.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los servicios de alta, baja, ampliación de capacidad y cambio de contraseña de cuenta de correo electrónico institucional podrá ser solicitadas por cualquier Unidad Administrativa a través de la mesa de servicio de la Secretaría de la Función Pública.
2. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información deberá registrar en la Mesa de Servicio de la Coordinación de Política Digital, la solicitud para el alta de la cuenta de correo electrónico institucional, adjuntando el Formato de solicitud de correo electrónico (Anexo 19) en formato PDF.
3. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá registrar en la Mesa de Servicio de la Coordinación de Política Digital, la solicitud de reactivación, baja, aumento de capacidad o cambio de contraseña de la cuenta de correo electrónico institucional.

Jus



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

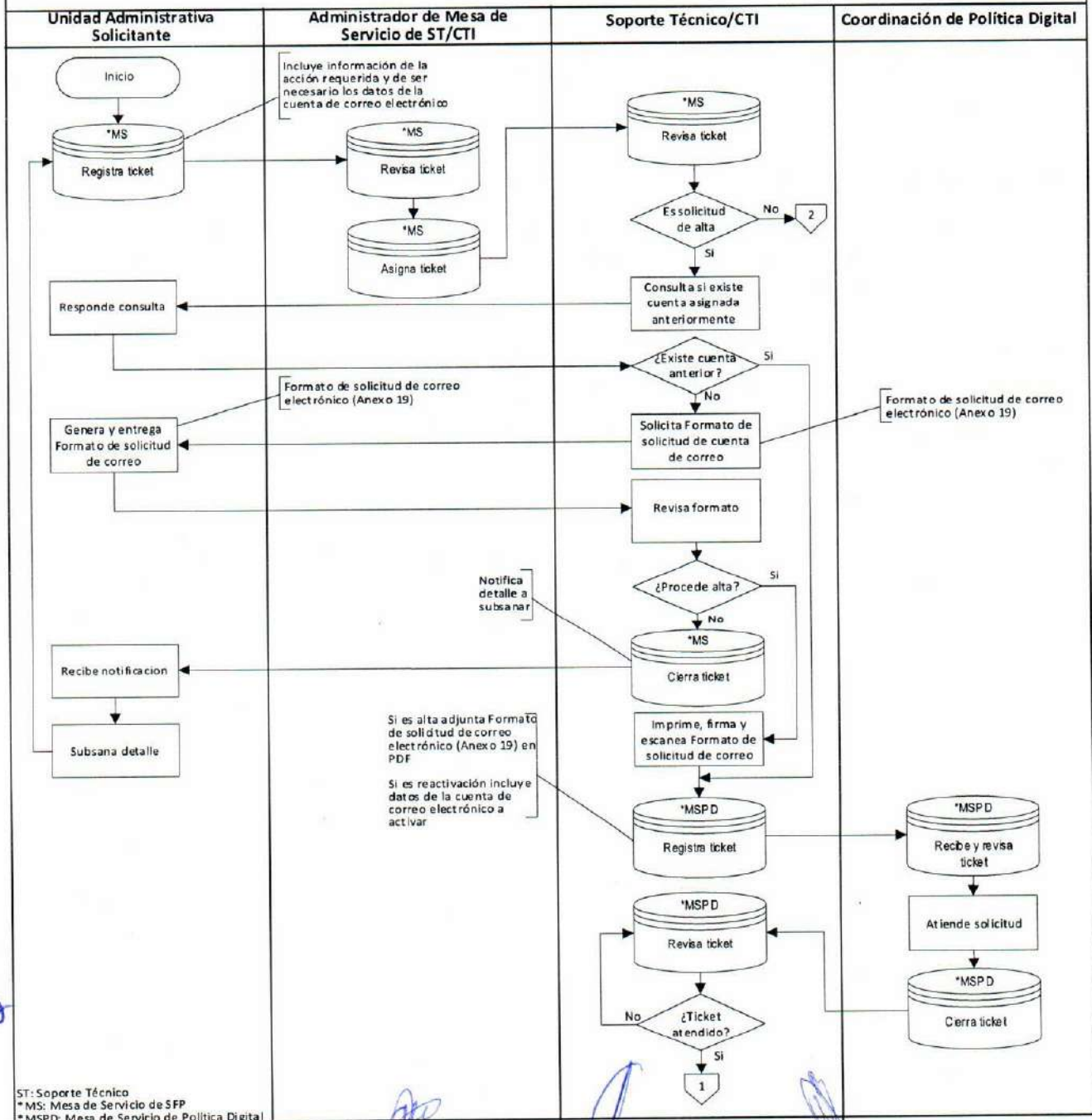
Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Realizar mantenimiento

Procedimiento: Administrar cuentas de correo electrónico institucional

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 4



ST: Soporte Técnico
 *MS: Mesa de Servicio de SFP
 *MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital

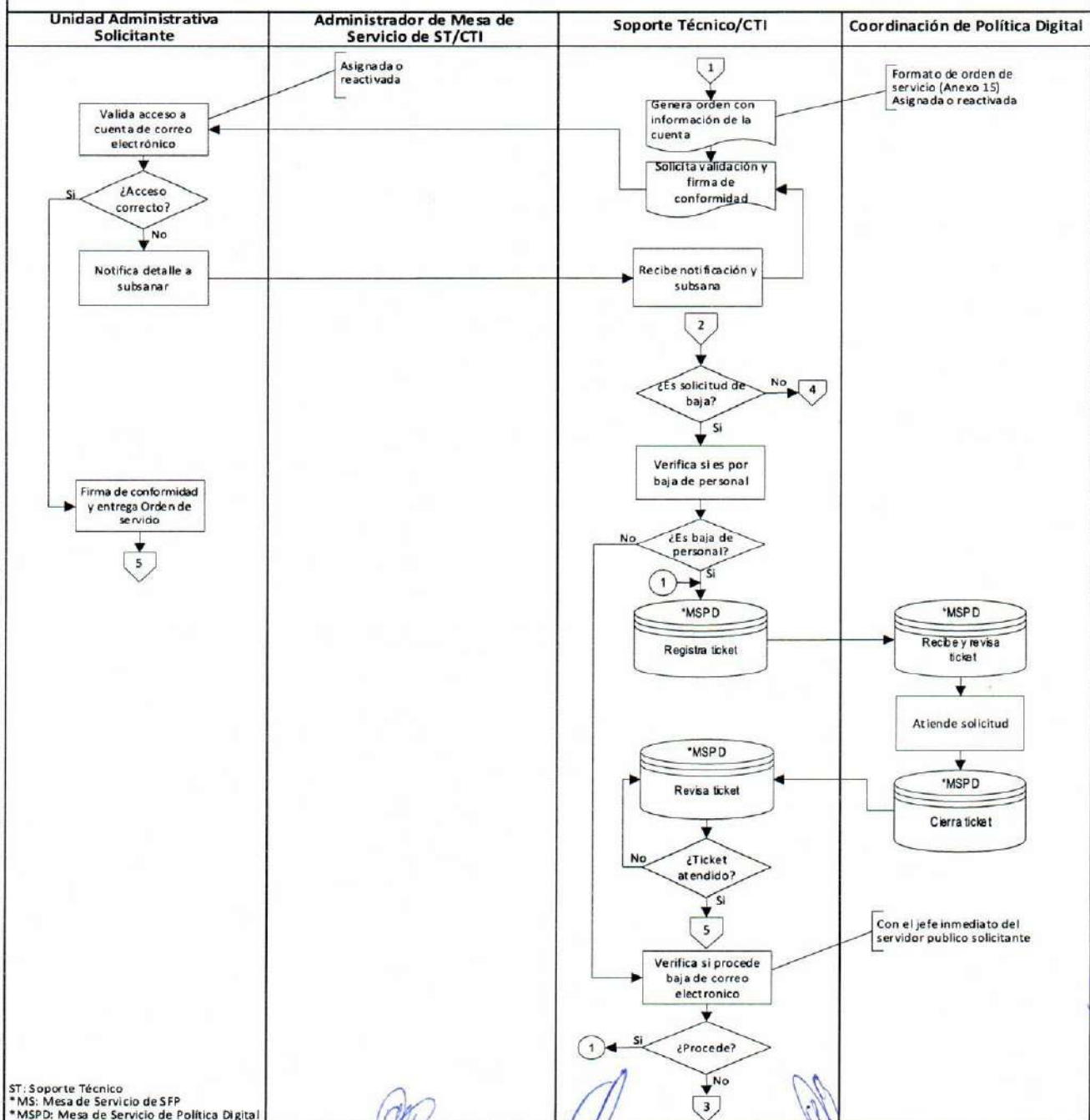


SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento

FECHA: ABRIL 2023

Procedimiento: Administrar cuentas de correo electrónico institucional

HOJA 2 de 4



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



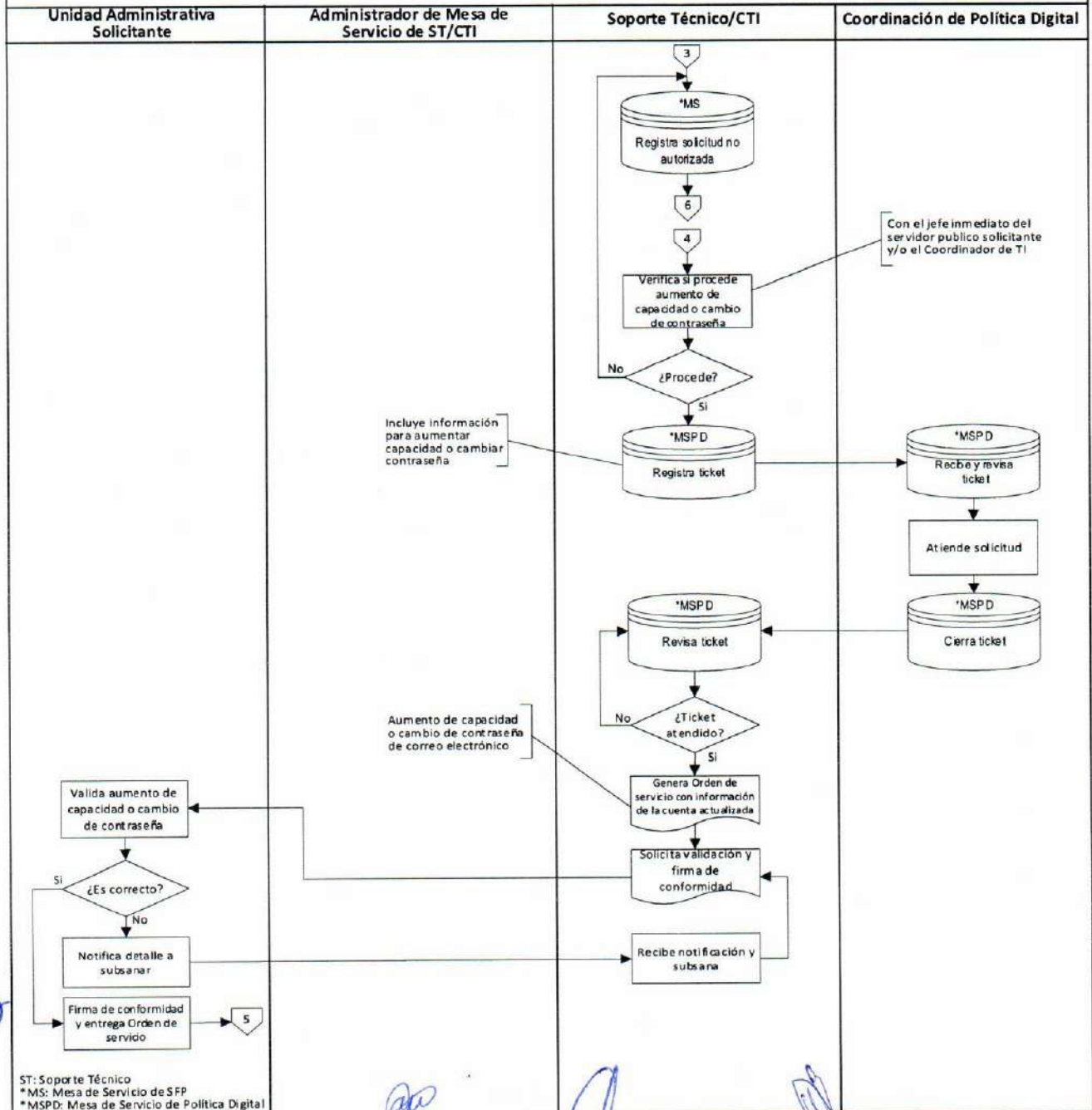
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar cuentas de correo electrónico institucional

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 4





SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

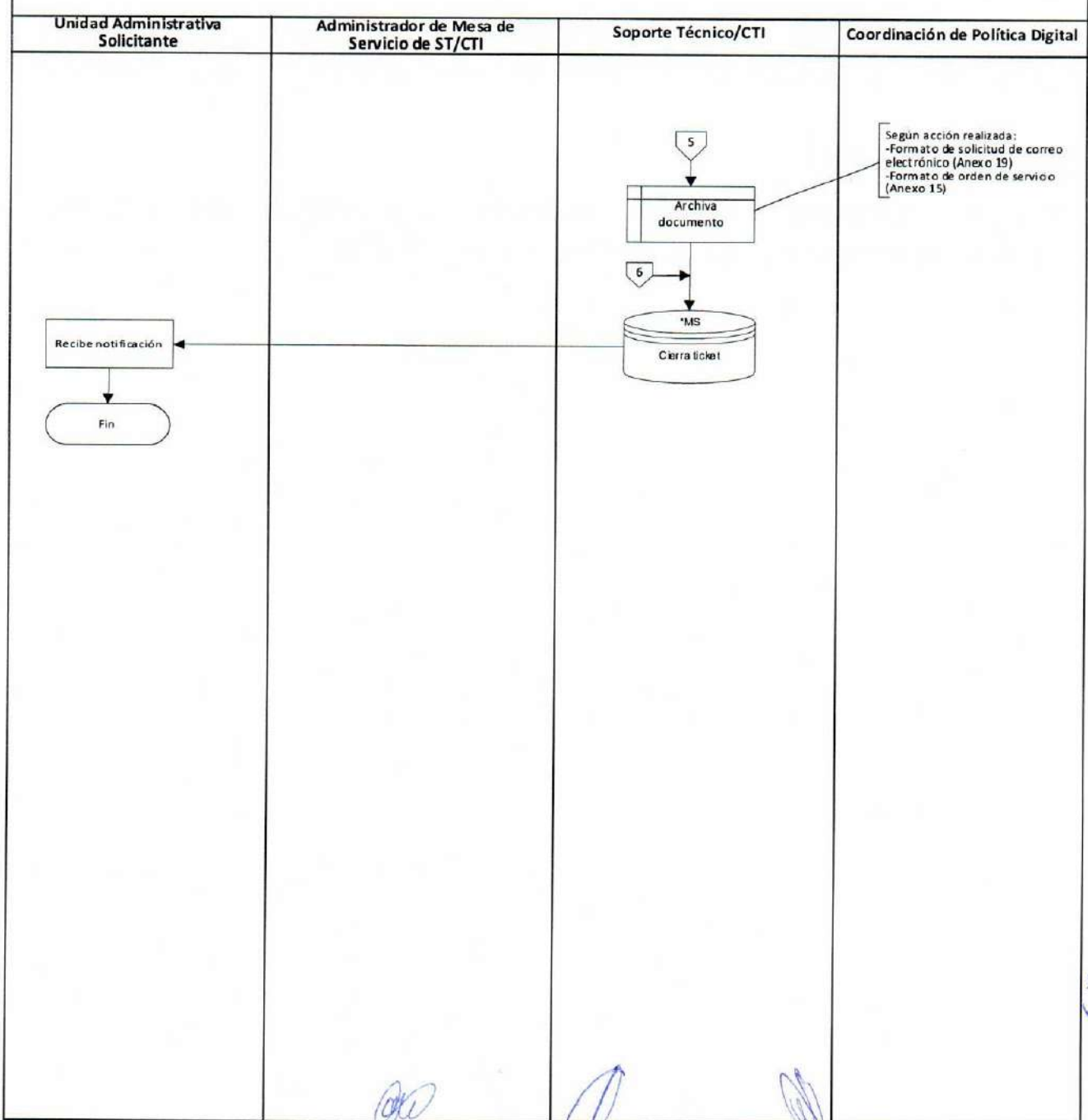
Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Realizar mantenimiento

Procedimiento: Administrar cuentas de correo electrónico institucional

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 4 de 4



Jos



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR ACCESO A CARPETAS COMPARTIDAS

OBJETIVO

Llevar el control del acceso a las carpetas compartidas asignado a las Unidades Administrativas solicitantes dentro de la Secretaría de la Función Pública que cumplan con las políticas establecidas.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. El acceso a las carpetas compartidas podrá ser solicitado por cualquier Unidad Administrativa a través de la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.

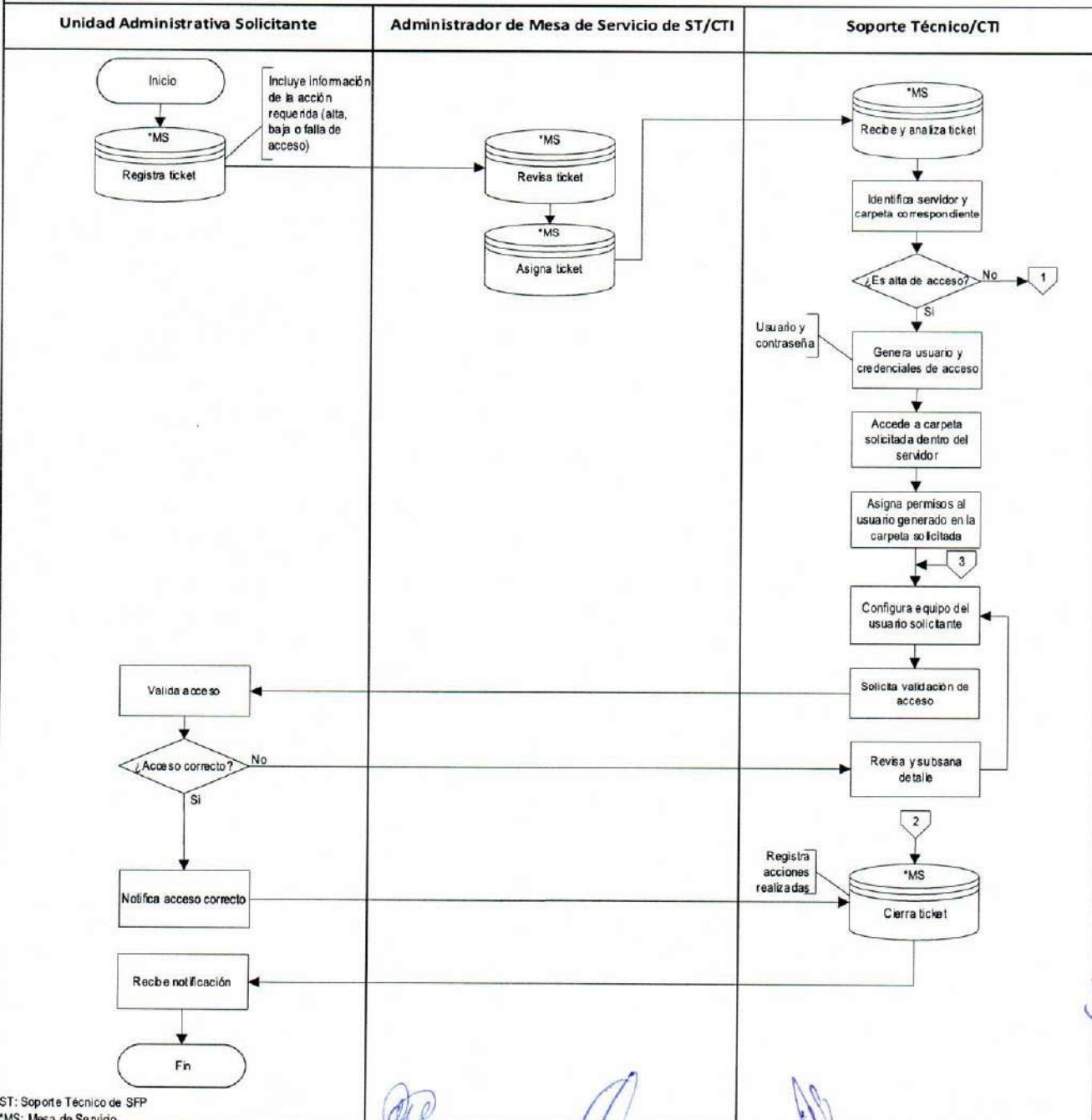
Jmg



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar Mantenimiento
Procedimiento: Administración de acceso a carpetas compartidas

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 2



ST: Soporte Técnico de SFP
*MS: Mesa de Servicio



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar acceso a carpetas compartidas

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 2

Unidad Administrativa Solicitante	Administrador de Mesa de Servicio de ST/CTI	Soporte Técnico/CTI
-----------------------------------	---	---------------------



Jery

ST: Soporte Técnico de SFP
MS: Mesa de Servicio

[Signature]

[Signature]

[Signature]



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR TELEFONÍA

OBJETIVO

Llevar el control de los servicios de la telefonía requerido por las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública, que cumplan con la política establecida.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. Los servicios de telefonía podrán ser solicitados por cualquier Unidad Administrativa a través de la Mesa de Servicio de la Secretaría de la Función Pública.

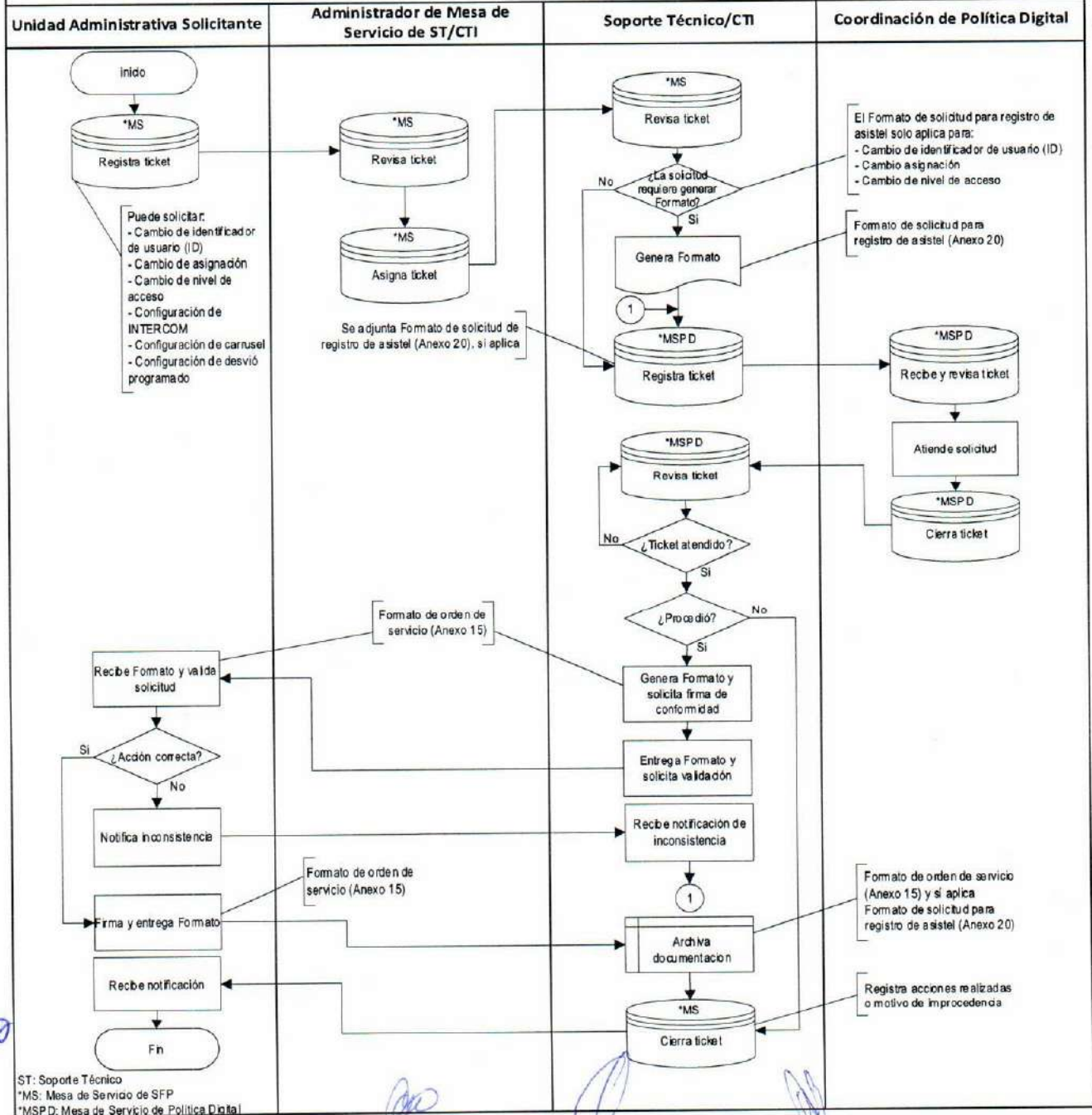
Jrs



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar telefonía

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: REALIZAR MANTENIMIENTO
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRAR VPN

OBJETIVO

Administrar el acceso a la red privada, solicitado por las diferentes Unidades Administrativas al interior de la Secretaría de la Función Pública que cumplan con las políticas establecidas para que puedan trabajar desde fuera de la red de Gobierno del Estado.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El alta de VPN deberá ser solicitada por cualquier servidor público de las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública, vía correo electrónico al titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información.
2. La baja de VPN podrá ser solicitada por cualquier servidor público de las Unidades Administrativas, solo en caso de baja de personal deberá ser solicitado por personal de la Coordinación Administrativa, en ambos casos la solicitud deberá ser vía correo electrónico al personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información.
3. Personal de Soporte Técnico de la Coordinación de Tecnologías de la Información, deberá registrar en la Mesa de Servicio de la Coordinación de Política Digital la solicitud para la alta, baja o ampliación de tiempo de VPN.

JMS



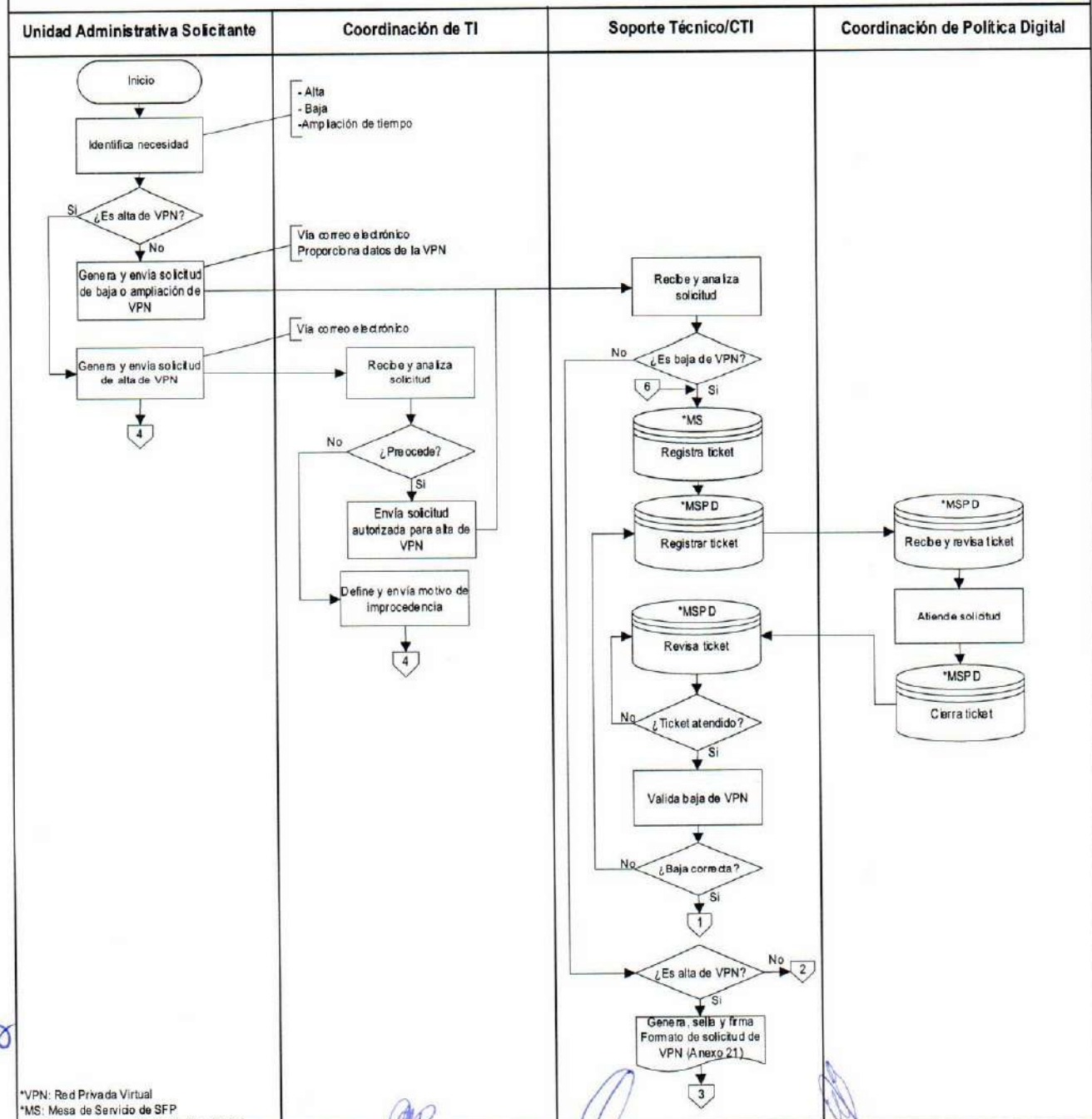
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar VPN

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 4



*VPN: Red Privada Virtual
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



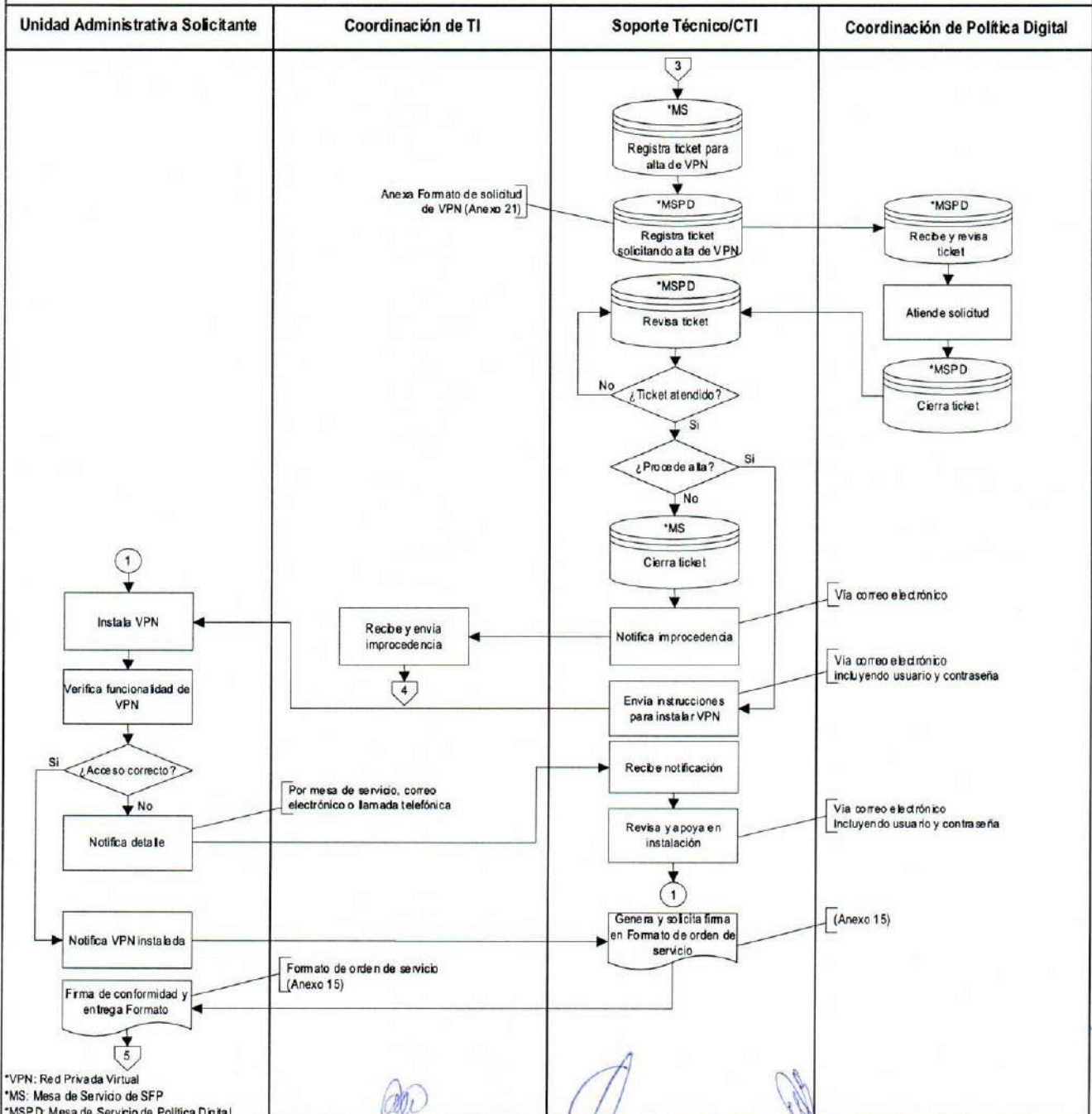
Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar VPN

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 2 de 4

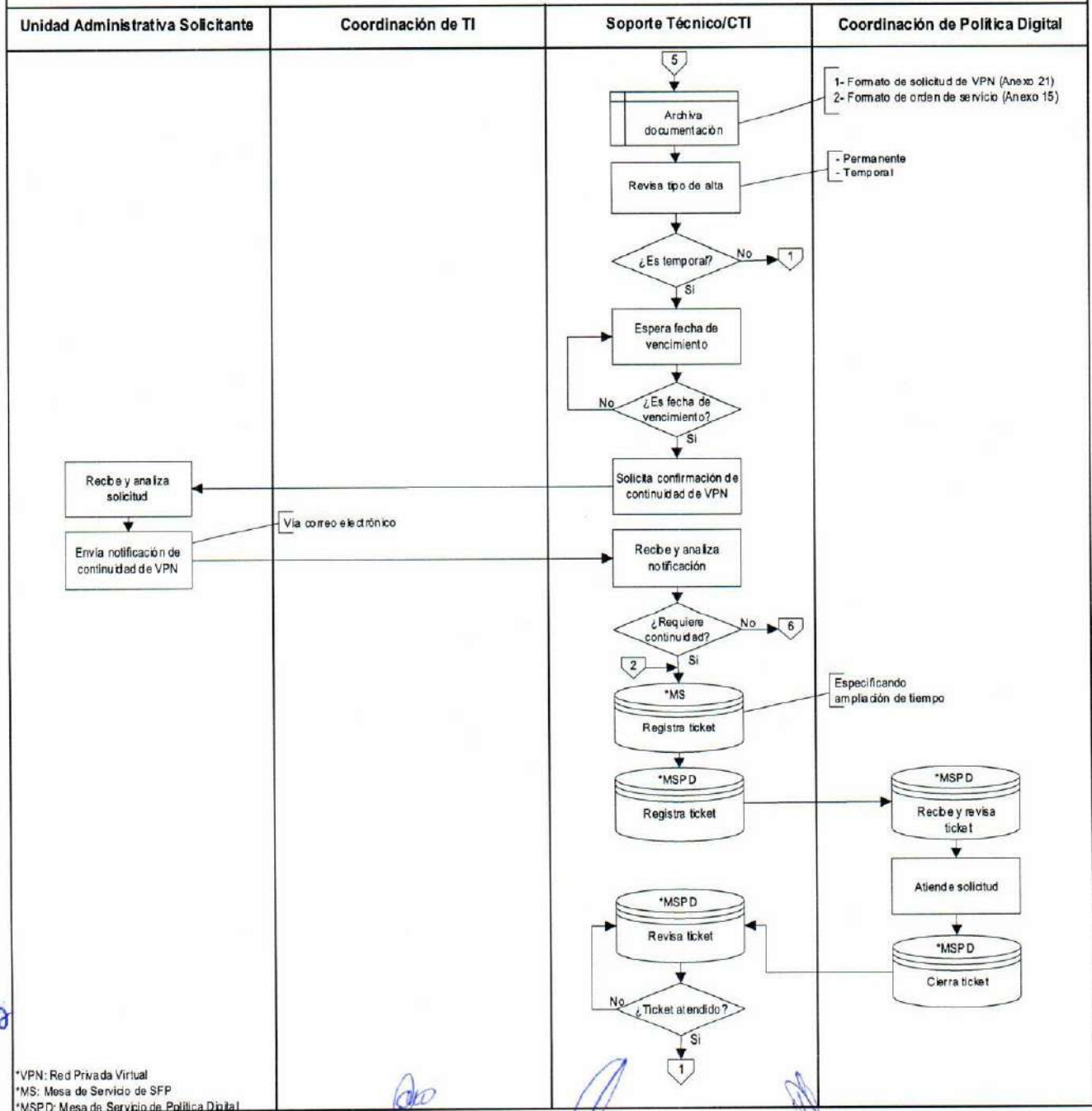




SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar VPN

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 3 de 4



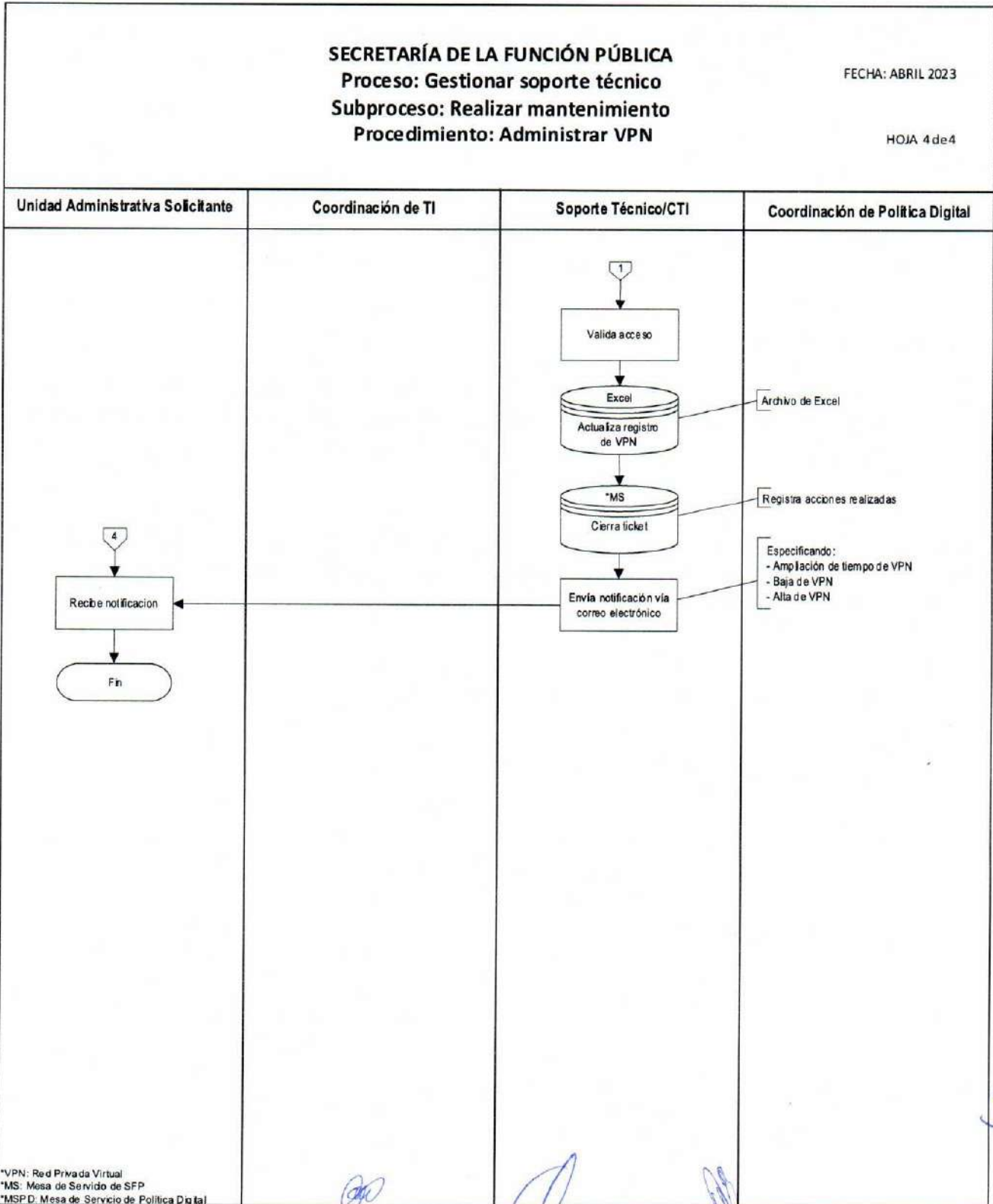
*VPN: Red Privada Virtual
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Realizar mantenimiento
Procedimiento: Administrar VPN

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 4 de 4



*VPN: Red Privada Virtual
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: PROPORCIONAR SERVICIOS ESPECIALES
PROCEDIMIENTO: APOYAR EN EVENTOS/VIDEO CONFERENCIAS A CARGO DE LA SECRETARÍA

OBJETIVO

Proporcionar el equipo de TI e instalar lo necesario para cubrir eventos o video conferencias dentro y fuera de las instalaciones de la Secretaría de la Función Pública solicitada por los servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de la Función Pública.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El apoyo para cubrir eventos y video conferencias dentro de las instalaciones de la Secretaría, podrá ser solicitado por cualquier servidor público de las diferentes Unidades Administrativas a través de la mesa de servicios de la Secretaría de la Función Pública, con al menos veinticuatro horas de anticipación.
2. El apoyo para cubrir eventos y video conferencias fuera de las instalaciones de la Secretaría, podrá ser solicitado por cualquier servidor público de las Unidades Administrativas mediante oficio, con al menos una semana de anticipación.

leg



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

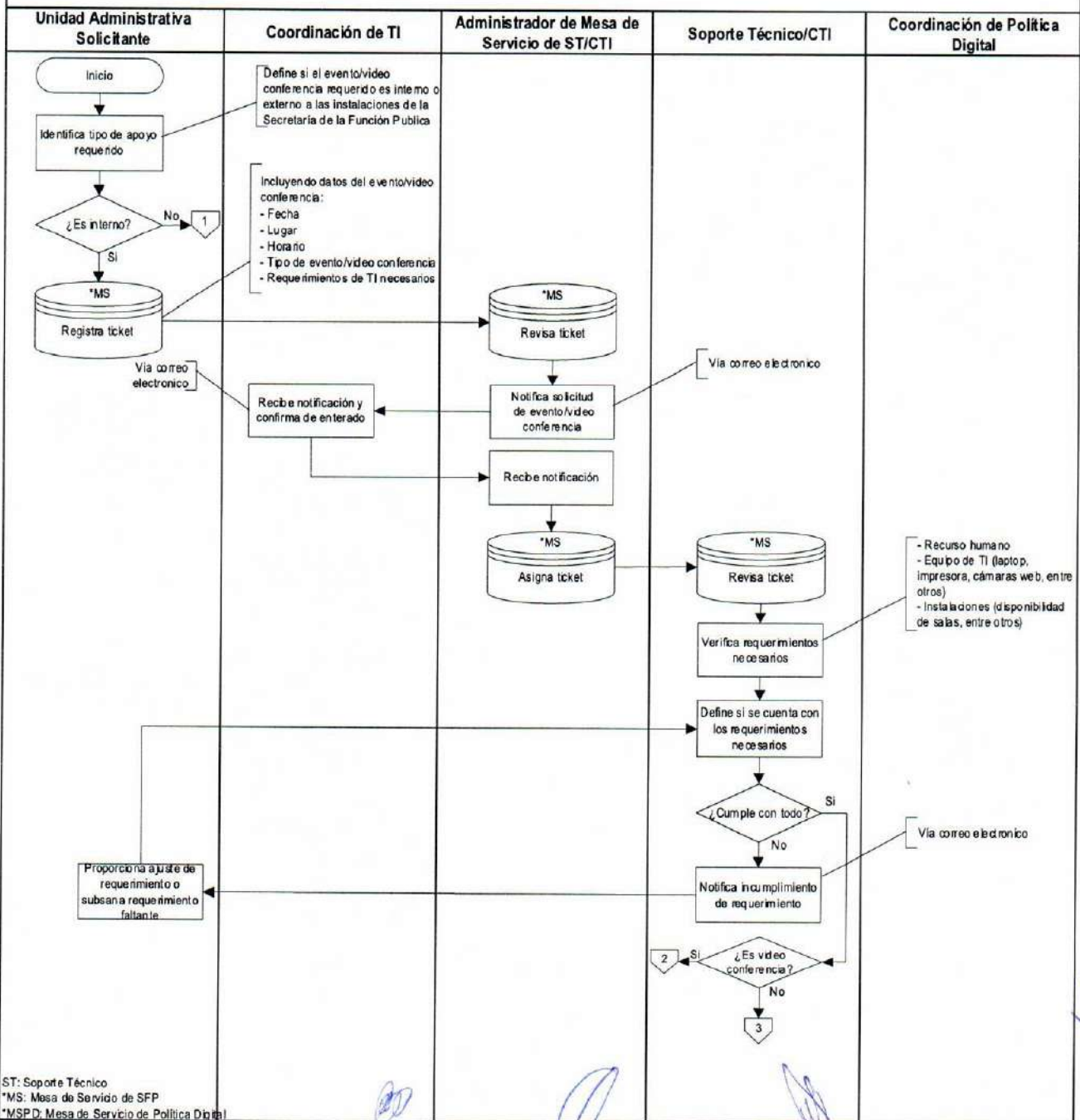
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Proporcionar servicios especiales

Procedimiento: Apoyo en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría

HOJA 1 de 5



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

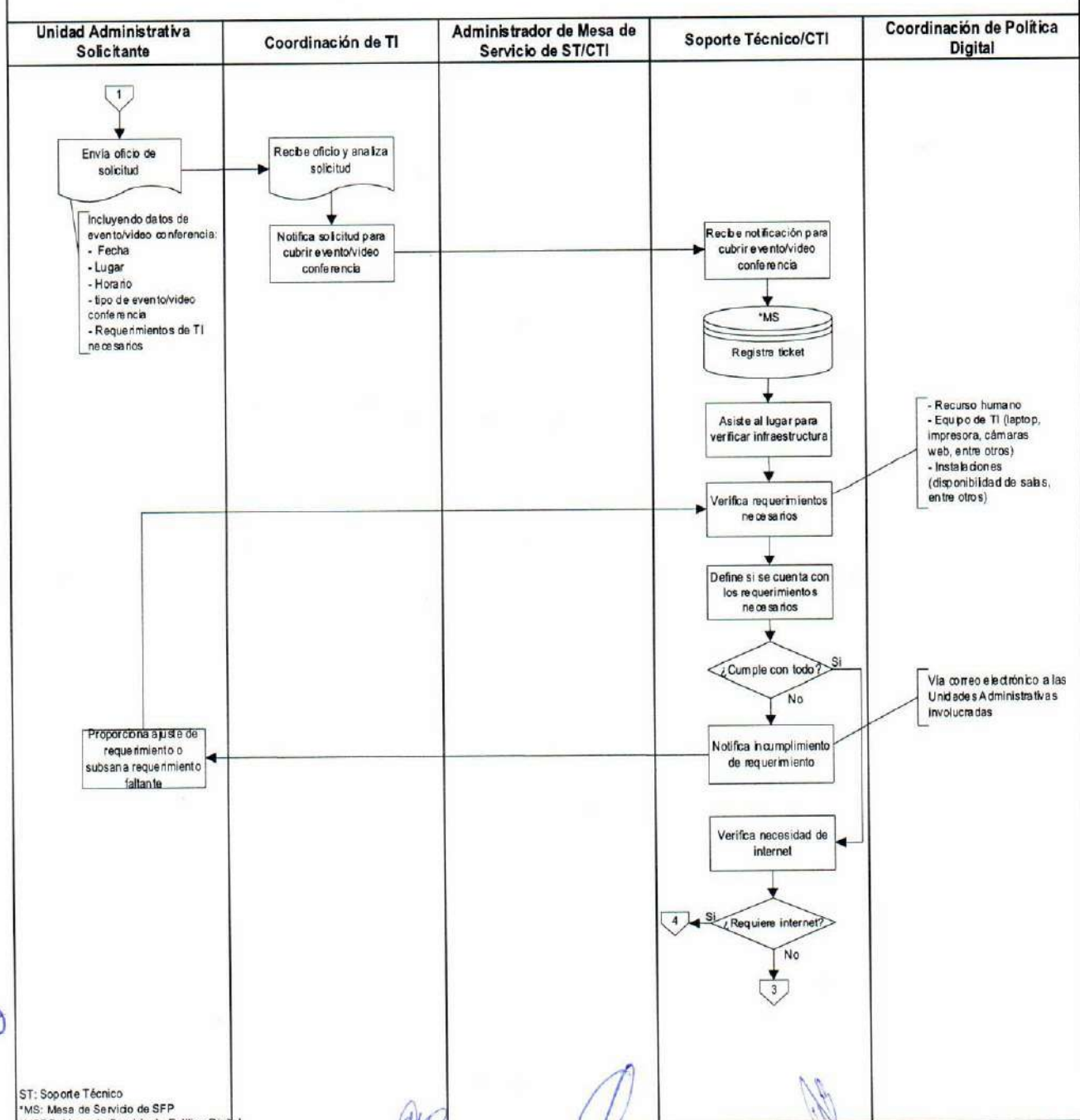
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Proporcionar servicios especiales

Procedimiento: Apoyo en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría

HOJA 2 de 5



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSP: Mesa de Servicio de Política Digital



Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

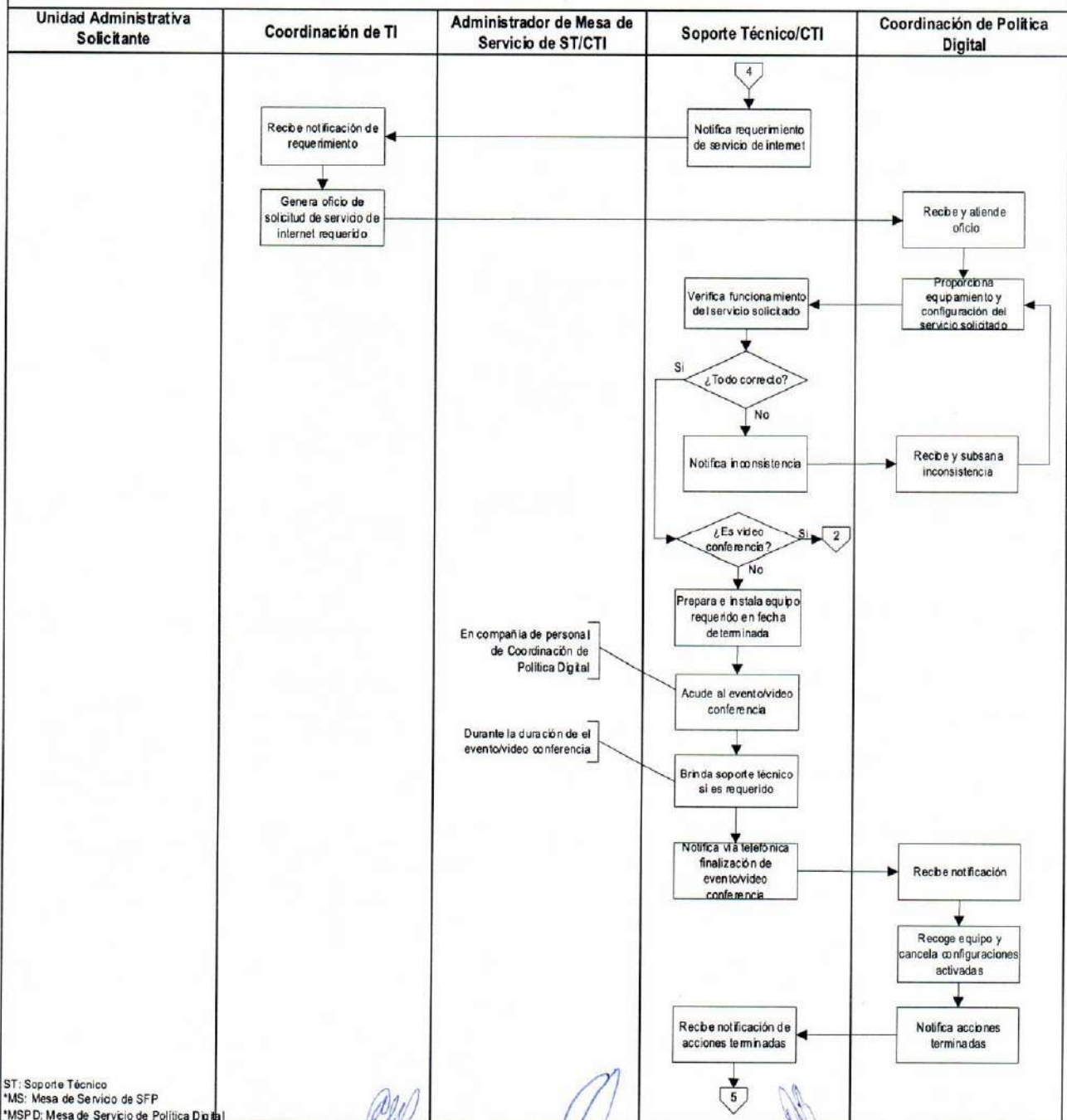
Proceso: Gestionar soporte técnico

FECHA: ABRIL 2023

Subproceso: Proporcionar servicios especiales

Procedimiento: Apoyo en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría

HOJA 3 de 5



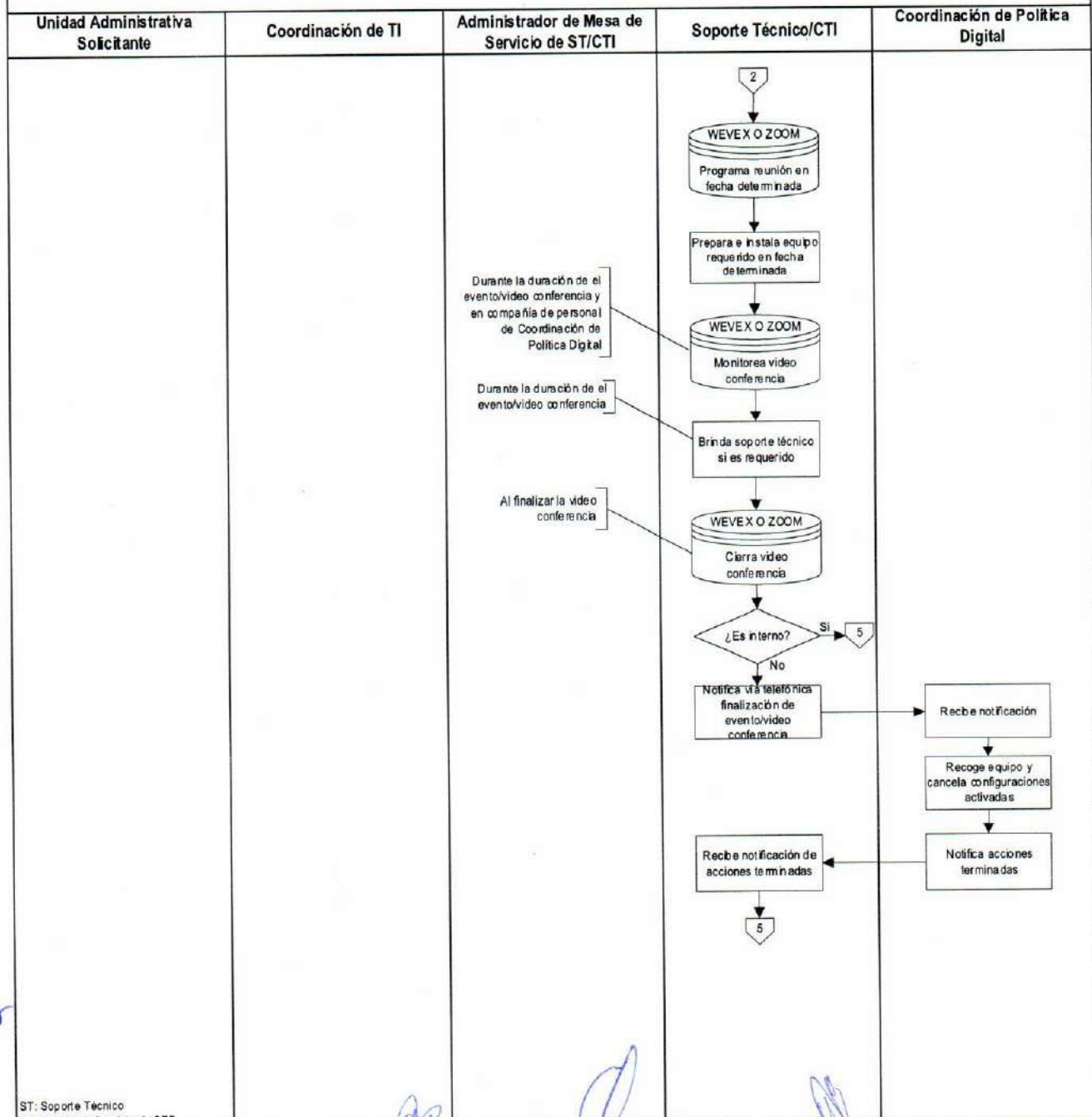
ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP
*MSPD: Mesa de Servicio de Política Digital

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Proporcionar servicios especiales

FECHA: ABRIL 2023

Procedimiento: Apoyo en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría

HOJA 4 de 5



Juz

[Signature]

[Signature]

[Signature]

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

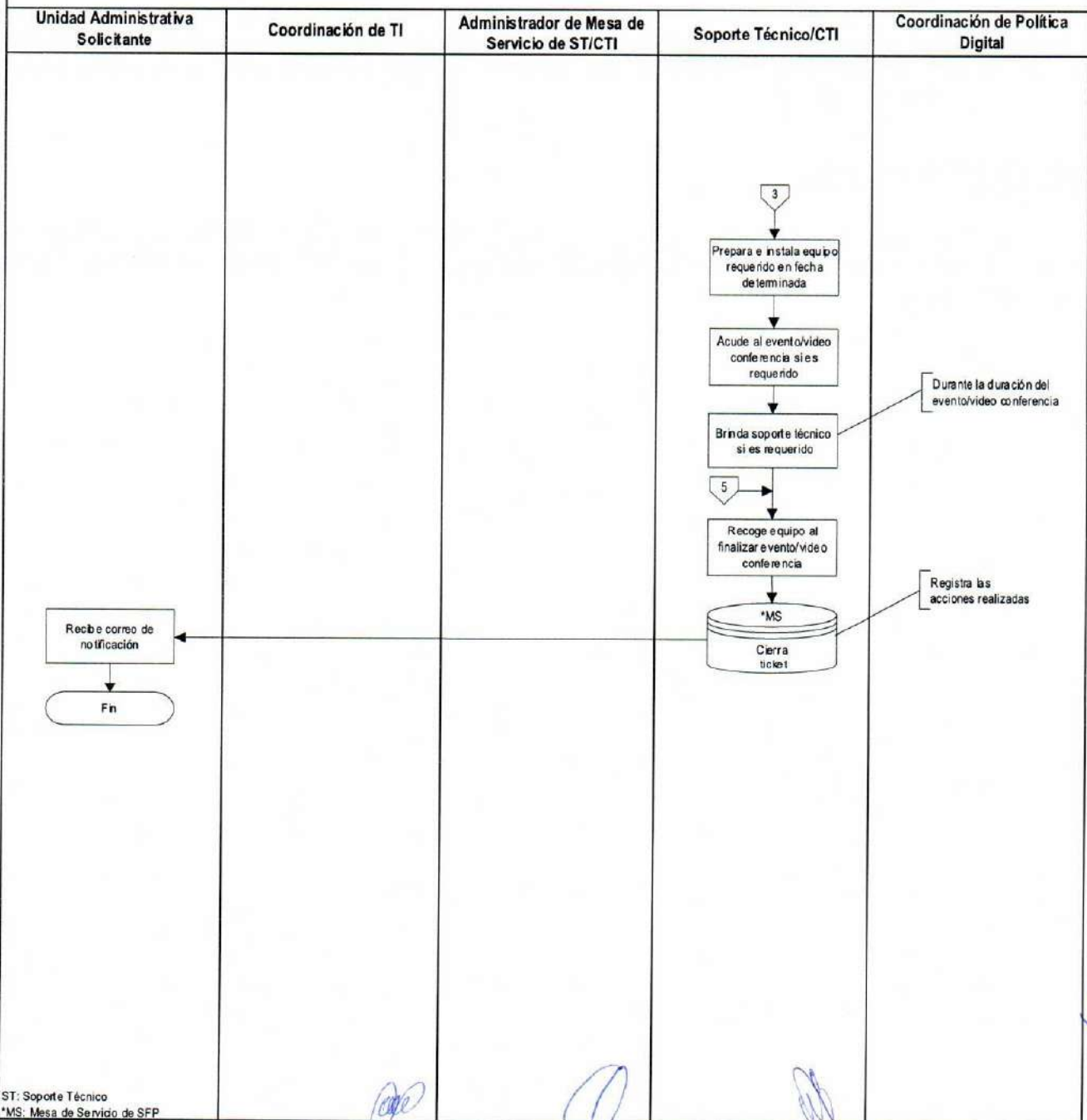
FECHA: ABRIL 2023

Proceso: Gestionar soporte técnico

Subproceso: Proporcionar servicios especiales

Procedimiento: Apoyo en eventos/video conferencias a cargo de la Secretaría

HOJA 5 de 5



ST: Soporte Técnico
*MS: Mesa de Servicio de SFP



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

PROCESO: GESTIONAR SOPORTE TÉCNICO
SUBPROCESO: PROPORCIONAR SERVICIOS ESPECIALES
PROCEDIMIENTO: ASESORAR SOBRE LA ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE TI

OBJETIVO

Evaluar y definir especificaciones técnicas para adquirir equipos de TI, acorde a las necesidades de operación de las Unidades Administrativas al interior de la Secretaría, manteniendo un estándar acorde a la infraestructura de TI de esta.

POLÍTICA DE OPERACIÓN

1. La asesoría para la adquisición de equipo de TI, deberá ser solicitada por la Coordinación Administrativa mediante oficio, incluyendo información del equipo de TI requerido, así como del uso que se le dará.

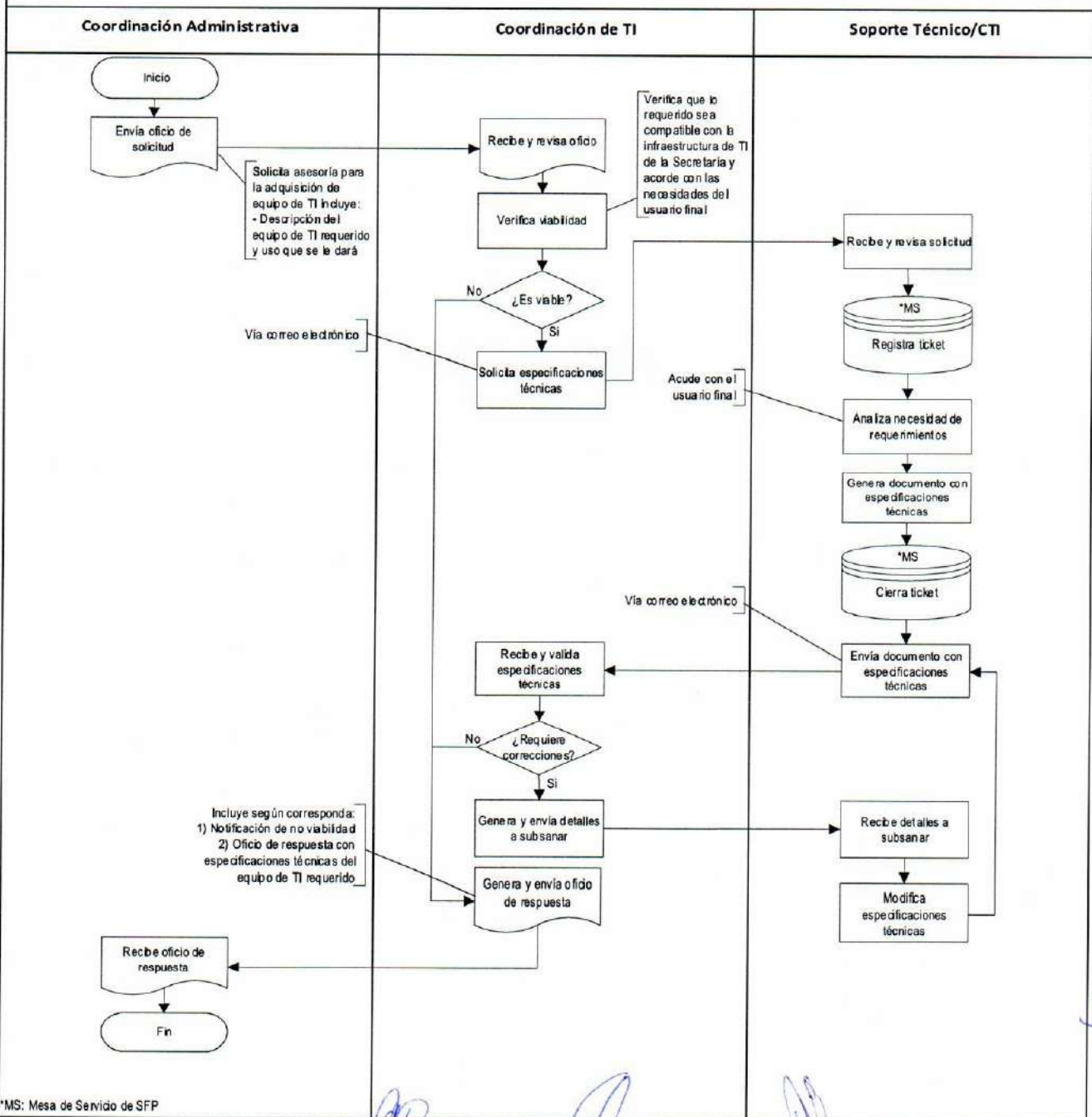
Juz



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Proceso: Gestionar soporte técnico
Subproceso: Proporcionar servicios especiales
Procedimiento: Asesorar sobre la adquisición de equipo de TI

FECHA: ABRIL 2023

HOJA 1 de 1





CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Coordinación de Tecnologías de la Información

Manual de Procedimientos

ANEXOS

Handwritten signature



ANEXO 1
REQUERIMIENTO DE SOLUCIÓN INFORMÁTICA

SFP/CTI-01

Instrucciones: Llene los espacios correspondientes a los datos del requerimiento de solución informática de acuerdo con las indicaciones especificadas en cada uno.

Fecha de solicitud: **1** dd/mm/aaaa

Unidad Solicitante					
2 Unidad solicitante:					
Información sobre la solución informática					
3	Tipo de desarrollo: <input type="checkbox"/> Portal <input type="checkbox"/> Aplicación web (sistema)	4	Si se relaciona con un trámite o servicio indique cuál es: <i>Escriba el nombre del trámite o servicio al que impacta la solución requerida</i>	5	Tipo de impacto: <input type="checkbox"/> A la ciudadanía <input type="checkbox"/> Interno al gobierno
6 Nombre de la solución informática: <i>Indicar el nombre de la solución informática requerida</i>					
7 Usuarios: <i>Escriba quiénes serán los usuarios de la solución informática requerida</i>			8 Áreas involucradas: <i>Escriba las áreas involucradas en la solución informática requerida</i>		
9 Descripción general del requerimiento: <i>Describa de manera general el requerimiento de la solución informática</i>					
10 Requerimientos funcionales: <i>Describa de manera detallada los requerimientos funcionales de la solución requerida (hasta dónde abarca, sin tecnicismos). Características principales relacionadas con su funcionalidad. Anexar estructura de información</i>					
11 Supuestos del proyecto: <i>Liste las condiciones, situaciones, premisas o características bajo los cuales se desarrollarán las acciones que se involucran en la solución informática, incluyendo otros puntos que pueden ser analizados y/o incluidos. Si requiere interacción con otras áreas</i>					
Normatividad que aplica					
12	Eje rector del Plan Estatal de Desarrollo:	13	Objetivo del Eje: <i>Indique el objetivo del eje al que impacta</i>	14	Objetivo Programa Especial de Buen Gobierno:
Vo.Bo.					
15	Nombre solicitante:	16	Extensión:	17	Correo electrónico:
				18	Firma: <i>Firma del solicitante como responsable del llenado del formato</i>
19	Nombre del superior jerárquico:	20	Extensión:	21	Correo electrónico:
				22	Firma: <i>Firma del superior jerárquico</i>

ANEXO 2
PROPUESTA DE DISEÑO DE PANTALLAS

SFP/CTI-02

Chihuahua, Chih., a --/--/----.

Unidades solicitantes:

DESCRIPCION:

A continuación, se incluye la propuesta de la secuencia de las pantallas.

Pantalla N°

Pantallas Finales:

La firma del presente documento manifiesta estar de acuerdo con los campos y características de las pantallas incluidas, las cuales representan la base sobre la cual, esta Coordinación dará inicio al desarrollo del sistema

Es importante mencionar que, una vez firmado el presente documento, cualquier cambio requerido deberá ser solicitado mediante oficio a esta Coordinación para el análisis correspondiente y la definición de su inclusión.

Presenta

(Nombre del Titular)
Coordinación de Tecnologías de la Información

Unidad Administrativa Solicitante

Valida

Valida y Autoriza

(Nombre)
Puesto

(Nombre del Titular)
Puesto

ANEXO 3
CÉDULA DE REQUERIMIENTO FUNCIONAL

SFP/CTI-03

NOMBRE DEL PROYECTO:

Señalar el nombre completo del proyecto (deberá utilizarse lenguaje que pueda entender cualquier persona no involucrada con el mismo).

FECHA DE DOCUMENTACIÓN:

1. DESCRIPCIÓN.

Descripción detallada de los requerimientos funcionales del proyecto.

2. PRIORIDAD.

3. ANEXOS.

4. FIRMAS.

Se da por validado los presentes requerimientos funcionales.

Puesto / Unidad	Nombre	Firma	Fecha

Handwritten signature



ANEXO 4
CÉDULA DE CONTROL DE CAMBIOS

SFP/CTI-04

Instrucciones: Llene los espacios correspondientes a los datos del control de cambios de acuerdo con las indicaciones especificadas en cada uno.

Fecha de solicitud:

1	DD/MM/AAAA
---	------------

Unidad Solicitante					
2	Nombre del proyecto:				3 No. De Cambio:
4	Unidad solicitante:				
Motivo de cambio					
5					
Detalle del cambio					
6					
Acción correctiva			Documentación de Soporte		
7	1. 2.	8	1. 2.		
Análisis del impacto del cambio					
9	Tiempo que implicar realizar el cambio	9	Costo que implicar realizar el cambio	10	Alcance (como impacta el cambio en el alcance)
Plan de acción					
10	Actividad:	11	Responsable:	12	Recursos estimados:
	1. 2.		1. 2.		13
					Fecha de cierre (DD/MM/AAAA): 1. 2.
Firmas de reporte, elaboración y autorización del cambio					
Elaboró:					
14	Nombre y Cargo			15	Firma
				16	Área / Unidad
Autorizó Área Técnica:					
17	Nombre y Cargo			18	Firma
				19	Área / Unidad
Autorizó Área Usuaría:					
20	Nombre y Cargo			21	Firma
				22	Área / Unidad

Jky



ANEXO 5
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA APLICATIVOS DE TI

SFP/CTI-05

Nombre del Aplicativo (Sistema y/o Portal) de TI

--

Tipos de servicio requerido:

<input type="checkbox"/> Creación de servidor de aplicaciones			
Espacio requerido: Disco duro 100 GB		Tipo de ambiente:	
<input type="checkbox"/> Extra _____		<input type="checkbox"/> Desarrollo <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Producción	
Sistema operativo:	Dominio(s):	Carpeta(s) a respaldar:	
<input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Linux	HTTPS	1	
Publicación del servidor:	<input type="checkbox"/>	2	
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/>	3
Memoria requerida:	<input type="checkbox"/>	4	
	<input type="checkbox"/>	5	
Software necesario:		Políticas a configurar:	
1		1	
2		2	

<input type="checkbox"/> Creación de servidor de base de datos			
Nombre de instancia o BD:		Manejador de BD:	Espacio inicial:
<input type="checkbox"/> Usuario de base de datos		<input type="checkbox"/> Creación <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Baja	
Nombre de base de datos o instancia:		Nombre de usuario:	
Tabla o vistas	Tipo de permiso	Personas con permisos	
1		1	
2		2	
<input type="checkbox"/> Usuario de servidor de aplicación <input type="checkbox"/> Creación <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Baja			
IP de servidor:			
Políticas a configurar		Personas con permisos	
1		1	
2		2	

Nombre y Firma

Administrador de Infraestructura de TI

Handwritten signature



ANEXO 6
FORMATO DE ASIGNACIÓN DE CUENTA DE ACCESO

SFP/CTI-06

La Secretaría de la Función Pública a través de la Coordinación de Tecnologías de la Información, hace entrega del usuario con el que tendrá acceso al sistema

Fecha:

Datos del usuario:

Nombre del usuario:
Unidad Administrativa:
Correo electrónico:
Teléfono y Ext.:

Página de acceso:

Asignación de acceso:

USUARIO: CONTRASEÑA:

Personal que genera el usuario:

Nombre: Firma:

Firma de recibido

Es responsabilidad del usuario:

- Garantizar el buen uso de la cuenta de usuario y contraseña asignados, debiendo ser intransferible.
- La veracidad de la información capturada en el sistema.
- Dar cumplimiento al acuerdo de confidencialidad.
- Visualizar solo las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos de la Dependencia o Entidad a la que pertenece.

Atención de soporte técnico a través de la mesa de servicio: <https://app.chihuahua.gob.mx/mesadeserviciosfp/>

Como medida de seguridad es conveniente fortalecer su contraseña, se sugiere considerar los siguientes puntos:

Acciones recomendables:

- Que la contraseña tenga una longitud mayor o igual a 8 caracteres.
- Incluir al menos un número.
- Utilice una combinación de letras mayúsculas y minúsculas.
- Incluya caracteres especiales. (- * & ! @ # \$ / () { } = . , ; : entre otros).
- No incluir espacios en blanco.

Acciones NO recomendables:

- Utilizar información personal en la contraseña (como su nombre, fecha de nacimiento, etc.)
- Utilizar patrones de teclado (qwerty) ni números en secuencia (1234).
- Utilizar únicamente números, mayúsculas o minúsculas en su contraseña.
- Repita caracteres (1111111).

Consejos para proteger su contraseña:

- No comparta la contraseña con nadie.
- No anote su contraseña en papel para recordarla.
- No incluya nunca su contraseña en programas de mensajería, correo electrónico, entre otros.

Key

ANEXO 7
CÉDULA DE VALIDACIÓN

SFP/CTI-07

FECHA

Unidad solicitante:

Comentarios de la validación:

Considerando la Cédula de Requerimientos _____, se realizaron pruebas de funcionalidad y se validan los puntos que se detallan a continuación:

	Punto de validación	Cumple Sí/No	Comentario
1.			
2.			
Pantalla			
3.			
4.			
5.			

NOTAS:

-

Entrega

Nombre y Firma
Titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información

Valida

Valida y Autoriza

Nombre y Firma
Unidad Administrativa Solicitante

Nombre y Firma
Unidad Administrativa Solicitante

Jus

ANEXO 8
FORMATO DE CAPACITACIÓN DE USUARIO

SFP/CTI-08

La Secretaría de la Función Pública a través de la Coordinación de Tecnologías de la Información, realiza la capacitación para la administración de _____.

Fecha:

Enlace:

Nombre:

Dependencia

Correo electrónico:

Teléfono: Ext.:

Página de acceso:

Nombre de la capacitación:

Administración de

Persona que realiza la capacitación:

Nombre:

Firma:

Firma de recibido



ANEXO 9
LISTA DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

SFP/CTI-09

Capacitación: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora: _____

Participantes:

No.	NOMBRE	UNIDAD ADMINISTRATIVA	EXTENSIÓN	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Persona que realiza la capacitación:

Nombre:	Firma:
---------	--------

Jro

ANEXO 11
FORMATO DE PRÉSTAMO DE EQUIPO DE TI

SFP/CTI/ST-01

FECHA (dd/mm/aaaa)

FOLIO

NO. TICKET MS

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre(s)	Unidad Administrativa
Apellido paterno	Extensión
Apellido materno	Puesto del empleado

PERIODO DE PRÉSTAMO Y DATOS DEL EQUIPO

Inicio (dd/mm/aaaa)	Fin (dd/mm/aaaa)
	Ampliación de préstamo (dd/mm/aaaa), (dd/mm/aaaa)
Núm. Inventario	Descripción

Observaciones del equipo:

PRÉSTAMO

ENTREGA

Nombre y Firma

RECIBE

Nombre y Firma

CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO

ENTREGA

Nombre y Firma

RECIBE

Nombre y Firma



ANEXO 12
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
FORMATO DE SALIDA

SERVIDOR PÚBLICO SALIENTE

Fecha: ____ / ____ / ____

Nombre: _____

Puesto: _____

Área de adscripción: _____

No. de empleado: _____

Nombre de Jefe Directo: _____

Firma del Servidor Saliente: _____

Área o Departamento	Activo o Herramienta	Si, No, N/A	Firma de quién entrega	Liberación del área correspondiente
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			Firma	Formato SFP/CTI/ST/Formato-ERP001 Nombre y Firma de quien verifica el estado físico de activos de TI.
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA R.H (Nombre)	1 Gafete Oficial 2 Documentación (Recibos de nómina, Fut de Baja, etc)		
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (Nombre)	3 Estado / 5 al Millar (Documentación, comprobaciones, viáticos reembolsos)		Firma	Sello
	4 Otros			
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA R.M, (Nombre)	5 Resguardo de Usuario Final de la Dirección de Bienes Muebles. Secretaria de Hacienda.			
	6 Inventario 5 Millar			
	7 Llaves de la oficina			
	8 Llaves de escritorios			
	9 Llaves de archivero			
	10 Flotilla (Infracciones, resguardos, llaves, etc)		Firma	Sello
	11 Otros			

Juz



OBSERVACIONES GENERALES

Empty box for general observations.

FIRMAS DE OBSERVACIONES GENERALES

VERIFICÓ

ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE
SERVICOR PÚBLICO QUE ENTREGA

Juz

[Signature]

[Signature]

[Signature]



RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO DEL SERVIDOR PÚBLICO SALIENTE

DESIGNACIÓN DE LA PERSONA PARA DEFINIR, VALIDAR Y RECIBIR EL RESPALDO DE INFORMACIÓN INCLUYENDO EL RESPALDO DE LA(S) CUENTA(S) DE CORREO INSTITUCIONAL(ES) INSTALADA(S), EN EL EQUIPO DE COMPUTO DEL SERVIDOR PÚBLICO SALIENTE.

PERSONAL DESIGNADA	
NOMBRE:	
PUESTO:	
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	
FECHA:	

FIRMA DE QUIEN DESIGNA	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR DEL SERVIDOR PÚBLICO SALIENTE:	FIRMA
PUESTO:	

VALIDACIÓN Y ENTREGA DE RESPALDO.

INFORMACIÓN DEL RESPALDO REALIZADO	
FECHA:	
DISPOSITIVO EN QUE SE ENTREGA DEL RESPALDO:	
DIRECTORIO DEL RESPALDO	
PESO DEL RESPALDO:	
PERSONAL DE CTI QUE ELABORO EL RESPALDO	

ENTREGÓ

VALIDA Y RECIBE

NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE Y PUESTO

FECHA:

ENTERADO DE ENTREGA DE RESPALDO

NOMBRE Y PUESTO DEL TITULAR DE PRIMER NIVEL

Handwritten mark



ANEXO 16
BITÁCORA DE TEMPERATURA DEL SITE

SFP/CTI/ST-05

FOLIO:			
FECHA	REVISÓ	TEMPERATURA	OBSERVACIONES
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?
DIA/MES/AÑO	NOMBRE DE QUIEN	GRADOS	?

Jus



ANEXO 17
BITÁCORA DE SITE

SFP/CTI/ST-06

		SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ST/SITE/BITÁCORA DE CONTROL/SFP/CTI/ST/06				
						HORA:		
NOMBRE	NOMBRE COMPLETO						ENTRADA	00:00
ADSCRITO	ESPECIFIQUE ÁREA O DEPARTAMENTO COMLETO						SALIDA	00:00
FECHA	DIA	MES	2023	ASUNTO	ESPECIFIQUE			
ACTIVIDAD	<p style="text-align: center;">FAVOR DE ESPECIFICAR CLARAMENTE LA ACTIVIDAD REALIADA</p>						FIRMA	

						HORA:		
NOMBRE	NOMBRE COMPLETO						ENTRADA	00:00
ADSCRITO	ESPECIFIQUE ÁREA O DEPARTAMENTO COMLETO						SALIDA	00:00
FECHA	DIA	MES	2023	ASUNTO	ESPECIFIQUE			
ACTIVIDAD	<p style="text-align: center;">FAVOR DE ESPECIFICAR CLARAMENTE LA ACTIVIDAD REALIADA</p>						FIRMA	

						HORA:		
NOMBRE	NOMBRE COMPLETO						ENTRADA	00:00
ADSCRITO	ESPECIFIQUE ÁREA O DEPARTAMENTO COMLETO						SALIDA	00:00
FECHA	DIA	MES	2023	ASUNTO	ESPECIFIQUE			
ACTIVIDAD	<p style="text-align: center;">FAVOR DE ESPECIFICAR CLARAMENTE LA ACTIVIDAD REALIADA</p>						FIRMA	



ANEXO 18
SOLICITUD DE ACCESO A INTERNET

SFP/CTI/ST-07

FECHA (dd/mm/aaaa)

NO. TICKET MS

DATOS DEL USUARIO		DATOS DEL EQUIPO	
NOMBRE		EQUIPO	
PUESTO		MODELO	
ADSCRITO		INV./SERIE	
EXTENSIÓN		COMENTARIOS	
CORREO			
SOLICITUD PARA			
ALTA	CAMBIO	BAJA	
NIVEL DE ACCESO A INTERNET			
CONSULTA	PUBLICACIÓN	DIRIGIR	
TIPO DE CONECTIVIDAD REQUERIDA			
ETHERNET (POR CABLE)		INALAMBIRCA	

Consulta- Nivel bajo, solo búsqueda y consulta de información
 Publicación - Nivel intermedio, acceso algunos portales especializados.
 Dirigir - Nivel de acceso total a información de internet y páginas sociales

JUSTIFICACIÓN DEL ACCESO A INTERNET

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE SUPERIOR
PUESTO

USO EXCLUSIVO DE COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
VIABILIDAD DE LA SOLICITUD	
SOLICITUD VIABLE	SOLICITUD NO VIABLE
OBSERVACIONES	

NOMBRE Y FIRMA
TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Jey

[Signature]
ELABORÓ:
A.T.V. Abril 2023

[Signature]
REVISÓ:
A.M.G. Abril 2023

[Signature]
AUTORIZÓ:
W.Z.E. Abril 2023

ANEXO 19
FORMATO DE SOLICITUD DE CORREO ELECTRÓNICO

SFP/CTI/ST-08

FECHA (dd/mm/aaaa)

NO. TICKET MS

DATOS DE LA DEPENDENCIA QUE LO SOLICITA

Departamento

Dirección

Secretaría

Ubicación

Municipio

Vo. Bo. DEL RESPONSABLE INFORMÁTICO DE LA DEPENDENCIA

Nombre

Extensión

Firma

AUTORIZACIÓN DEL JEFE INMEDIATO

Nombre

Extensión

Firma

FIRMA DEL SOLICITANTE

ANEXO 20
FORMATO DE SOLICITUD PARA REGISTRO DE ASISTEL

SFP/CTI/ST-09

Dependencia:	
Dirección:	
Departamento:	

USUARIO			EXTENSIÓN			EXTENSIÓN			Nombre completo del usuario o área	Cuenta de correo	No. Extensión	Extensión Compartida	Puesto	Ubicación (Edificio y piso)	Nivel Requerido		Unid.		Nivel Jerárquico	Observaciones	Código Generado	Realizado
Alta	Baja	Cambio	Alta	Baja	Cambio	Alta	Baja	Cambio							Ext.	Código	Si	No				


<p>NOTA: Cada nivel también deja marcar a lo permitido por los niveles inferiores. Los niveles INTERNOS permiten marcar TODAS las extensiones de la red estatal.</p> <p>Ejemplo 1: el nivel 5 permite: Nacionales, Estatales, Celulares y Locales</p> <p>Ejemplo 2: el nivel 3 permite: Celulares y Locales</p>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">Niveles (tipo de llamada permitida):</th> </tr> <tr> <td>SOLO Interna (NO permite salida, aun usando clave)</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Interna (permite salida usando clave)</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Locales</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Celulares</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Estatales</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Nacionales</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Internacionales (EUA & Canadá)</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Mundial</td> <td align="center">0</td> </tr> </table>	Niveles (tipo de llamada permitida):		SOLO Interna (NO permite salida, aun usando clave)	0	Interna (permite salida usando clave)	0	Locales	0	Celulares	0	Estatales	0	Nacionales	0	Internacionales (EUA & Canadá)	0	Mundial	0	<p>SELLO DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLÓGAS DE LA INFORMACIÓN</p>
Niveles (tipo de llamada permitida):																				
SOLO Interna (NO permite salida, aun usando clave)	0																			
Interna (permite salida usando clave)	0																			
Locales	0																			
Celulares	0																			
Estatales	0																			
Nacionales	0																			
Internacionales (EUA & Canadá)	0																			
Mundial	0																			

Handwritten mark

ANEXO 21
FORMATO DE SOLICITUD DE VPN

SFP/CTI/ST-10

Dependencia que solicita:			
Responsable:			
Fecha de solicitud:		Fecha de vigencia para acceso VPN:	

	REDES		
CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN
CPD-RED-FO-006			A

	Nombre y apellido	Correo Electrónico	Servicio para proveer				IP a la que se requiere acceder
			SSH	HTTP	HTTPS	Escritorio Remoto	
1							
2							
3							

Solicitado por:

Nombre y Firma

Observaciones:

Juo

SIN TEXTO

Jus

90



CHIHUAHUA
GOBIERNO DEL ESTADO

Juntos **Sí podemos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ABRIL 2023

Jmo

[Firma]

SIN TEXTO

Jus

Q