



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

Hermosillo, Sonora, a 18 de diciembre del 2020.

Despacho de la Secretaría.

No. de oficio DS-1125-2020.

Asunto: Validación de manuales de procedimientos

C.P. José Martín Nava Velarde

Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores
del Estado de Sonora

Presente.

Una vez concluido el análisis y revisión de los documentos electrónicos de los proyectos de manuales de procedimientos de la Dirección General; Unidad de Planeación, Evaluación y Transparencia; y Unidad de Tecnologías de Información de ese Instituto, remitidos para tal efecto a través del Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos (SICAD), se determina que son acordes con lo establecido en las políticas y lineamientos expedidos en la materia por esta Secretaría.

Es importante señalar que con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, los manuales referidos se deberán mantener permanentemente actualizados, y atender su publicación en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Lo anterior, de conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 26, apartado B, fracciones XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Agradezco su atención, y le saludo con afecto.

Atentamente

"Sufragio Efectivo. No Reelección"

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro

Secretario

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA

RECIBIDO
14 ENE 2021
12:26 PM
Dirección General
Hermosillo, Sonora.
3

Secretaría de la
Contraloría General
Hermosillo, Sonora

Ccp. C.P. Eduardo Soto González, jefe de la Unidad de Planeación, Evaluación y Transparencia
C.P. Rafael Ángel Velázquez Encinas, titular del Órgano Interno de Control
Archivo/Minutario

MAMA/JASV/JOP

SONORA
UNIDOS CONSTRUYEMOS MÁS

Centro de Gobierno, Edificio Hermosillo, Segundo nivel. Blvd. Paseo del Río y Galeana C.P. 83280.

Teléfono: (662) 217 1885, (662) 217 2517. Hermosillo, Sonora / www.sonora.gob.mx



Gobierno del Estado de Sonora

Instituto de Seguridad y Servicios
Sociales de los Trabajadores del
Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

S I C A D

SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Manual de Procedimientos

**Instituto de Seguridad y Servicios
Sociales de los Trabajadores del Estado
de Sonora**

Unidad de Tecnologías de Información

Elaboró

M.C. Salvador Contreras
Orozco /Jefe de la Unidad de
Tecnologías de la Información
del ISSSTESON

Revisó

C.P. Jose Martin Nava Velarde/
Director General del isssteson

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo
Aispuro / Secretario de la
Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el
artículo 26, Apartado B fracción XI de la Ley
Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de
Sonora, según oficio DS-1125-2020 de fecha
18/12/2020"

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los procedimientos

Introducción.

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito ser un instrumento claro y específico garantizando el buen funcionamiento, al compendiar la óptima operación y desarrollo en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades realizadas en Unidad de Tecnologías de la Información del Instituto, cuidando que estas atiendan a la misión del Gobierno Estatal, así como el servir como una guía de apoyo y mejora institucional.

Contempla en forma ordenada y detallada las actividades de los procedimientos.

Es importante señalar, que este documento se actualiza en la medida que se presenten modificaciones en la realización de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura de la Unidad de Tecnologías de la Información, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo

Objetivo del Manual.

Documentar la serie de procedimientos necesarios que se siguen para dar cumplimiento a cada una de las principales funciones de Unidad de Tecnologías de la Información, y de la misma manera orientación interinstitucional de una manera ordenada de operar y dar certeza a los empleados y derechohabientes del trabajo que actualmente se realiza en la Unidad.



RED DE PROCESOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

Fecha de elaboración	Hojas
18/12/2020	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
63-UTI-RP/Rev.00	

Macroproceso: 03 - Planeación, Programación y Presupuesto

Subproceso:	01 - soporte tecnico	Responsable:	Jefe de la Unidad de Tecnologias de la Informacion
Tipo:	Soporte	Producto:	Servicios solicitados
Eje Estratégico:	4 - TODOS LOS SONORENSES TODAS LAS OPORTUNIDADES: Gobierno promotor del desarrollo y equilibrio social	Indicador:	numero de servicios atendidos
Reto:	15 - Apoyar la ampliación y el fortalecimiento de los servicios de seguridad social.	Facultades:	Administración Institucional

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	63-UTI-P01/Rev.00	Atencion a usuarios de sistemas e infraestructura tecnologica	Ordenes de servicio atendidas	numero de casos atendidos / numero de casos solicitados	Unidades Administrativas y medicas del ISSSTESON
2	63-UTI-P02/Rev.00	Solicitud y ejecucion de Alta, Baja o Cambio de Usuarios de la Red.	Número de solicitudes atendidas	Numero de solicitudes atendidas /numero de solicitudes registradas	Todas las unidades administrativas y médicas del ISSSTESON.
3	63-UTI-P03/Rev.00	Solicitud y ejecucion de alta, baja o cambios de rol de usuario en los sistemas.	Solicitudes atendidas	Numero de solicitudes atendidas /numero de solicitudes registradas	Todas las unidades administrativas y medicas
4	63-UTI-P04/Rev.00	Sistema o APP (Aplicación) de Información desarrollado	Sistema o Aplicación de Información desarrollado	Numero de solicitudes atendidas / numero de solicitudes registradas	Todas las Unidades Administrativas y Medicas

Elaboró	Revisó	Validó
M.A.E. Melina Portillo Lozano/Coordinador interno del SICAD de la Unidad de Tecnologias de la Informacion	M.C. Salvador Contreras Orozco /Jefe de la Unidad de Tecnologias de la Informacion del ISSSTESON	C.P. Jose Martin Nava Velarde/ Director General del isssteson



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a usuarios de sistemas e infraestructura tecnologica

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P01/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 20/08/2020

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar la atención eficiente y eficaz, a todos los usuarios que desempeñen actividades que requieran del uso de herramientas de tecnologías de la información del ISSSTESON bajo estándares de calidad basados en las buenas prácticas en todos los servicios que otorga la Unidad de Tecnologías de la Información para la operatividad y buen desempeño del Instituto.

II.- ALCANCE

Todos los usuarios de sistemas e infraestructura tecnológica del ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

Mesa de Servicio: Ventanilla única electrónica de entrada de solicitudes de servicio mediante un Centro de Contacto

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Usuario: Persona que utiliza cualquier servicio administrado por la Unidad de TI de ISSSTESON.

SHD: Software de Help Desk Plus (mesa de servicio)

Niveles de Servicio: Es la manera estándar de medir la calidad de servicios que se otorga

IV.- REFERENCIAS

Ley 38, ISSSTESON decreto 114, B.O. No. 3 sección 1, fecha 11 de Julio del 2011

Diagrama de flujo:

Software "Service Desk Plus"

Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora. B.O. Jueves 04 de Julio de 2019. CCIV Número 2 Secc. I

Manual de Organización de la Unidad de Tecnologías de la Información.

V.- POLÍTICAS

1.- Todo servicio será realizado previa solicitud a través de la Mesa de Servicio.

2.- Todos los servicios serán documentados a través de la herramienta de Help Desk Plus.

3.- Se proporcionará un nivel de servicio conforme a estándares de calidad definidos.

4.- En caso que la impresora sea subrogada se solicitará al usuario que se comuniquen con el proveedor.

5.- Los equipos para dictamen técnico deberán ser propiedad del ISSSTESON y encontrarse físicamente en el área solicitada.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-UTI-P01-I01/Rev.00	Mantenimiento preventivo y correctivo	Ver anexo
63-UTI-P01-I02/Rev.00	Soporte Tecnico de equipo	Ver anexo
63-UTI-P01-A01/Rev.00	Diagrama atención a usuarios de Sistema e Infraestructura tecnológica	Ver anexo
63-UTI-P01-I03/Rev.00	Emision de Dictamen Tecnico	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de la Solicitud	
1.1	Usuario	Genera la Solicitud por medio de: •Llamada Telefónica al 777 •Oficio*	
1.2	Asesor de Mesa de Ayuda	Recibe la solicitud y se registra en el sistema.	Registro SHD
2		Evaluación de la Solicitud y Diagnóstico	
2.1	Asesor de mesa de ayuda	Revisa si la solicitud es viable	
		Si es viable se le da el primer nivel de atención	Registro de Diagnostico
2.2		Atiende la solicitud vía remota. (Vía telefónica y escritorio remoto).	
2.3		Resuelve y cierra la solicitud	Cierre de Solicitud
2.4		Documenta base de conocimiento y se informa al usuario.	Reporte de Solución en SHD
		Si no es viable	
2.5		Envía la actividad al segundo nivel de atención	
2.6		Asigna vía SHD al área correspondiente	
2.7	Coordinador de Soporte Técnico Estatal/Técnico de soporte presencial/ Coordinador de Desarrollo de Sistemas/Coordinador de Redes y Telecomunicaciones	Recibe la solicitud e inicia su procedimiento o instructivo de trabajo según corresponda.	Notificación vía SHD
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

M.A.E. Melina Portillo
Lozano/Coordinador interno del
SICAD de la Unidad de Tecnologías
de la Información

C.Alfonso Palma
Lizarraga/Coordinador de Soporte
Técnico Presencial

M.C. Salvador Contreras Orozco/
Jefe de la Unidad de Tecnologías de
la Información de ISSSTESON

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atencion a usuarios de sistemas e infraestructura tecnologica	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 20/08/2020

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Registro SHD	asesor de mesa de ayuda	Electrónico	1 año	plataforma SHD	Coordinacion de soporte tecnico
2	Registro de Diagnostico	asesor de mesa de ayuda	Electrónico	1 año	plataforma SHD	Coordinacion de soporte tecnico
3	Cierre de Solicitud	asesor de mesa de ayuda	Electrónico	1 año	plataforma SHD	Coordinacion de soporte tecnico
4	Notificación vía SHD	Coordinador de Soporte Técnico Estatal/Técnico de soporte presencial/ Coordinador de Desarrollo de Sistemas/Coordinador de Redes y Telecomunicaciones	Electrónico	1 año	Plataforma SHD.	Plataforma SHD.

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud y ejecución de Alta, Baja o Cambio de Usuarios de la Red.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P02/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2020

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con un mecanismo efectivo de control de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales, bajo los criterios de las políticas de seguridad del Instituto, teniendo como propósito principal proteger la confidencialidad e integridad de la información.

II.- ALCANCE

Todas las áreas del Instituto.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Usuario de red: persona que utiliza algún servicio de red o sistema del ISSSTESON.

Políticas de Seguridad Informática: son las reglas que se establecen para la protección de activos de la información que se manejan en todos los sistemas.

Página SDS: Formato en el Portal del Sistema de Mesa de Servicio.

Active directory: Plataforma digital para el manejo de directorio de usuarios.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

SHD: Software de Help Desk Plus (mesa de servicio)

IV.- REFERENCIAS

Ley 38, ISSSTESON decreto 114, B.O. No. 3 Sección 1, fecha 11 de Julio del 2011

Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora. B.O. Jueves 04 de Julio de 2019. CCIV Número 2 Secc. I

Manual de Organización de la Unidad de Tecnologías de la Información.

V.- POLÍTICAS

1.- Toda alta de usuario o modificación de su nivel del rol o perfil debe ser solicitado por mando superior del área de adscripción del mismo mediante oficio.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-UTI-P02-I01/Rev.00	Instructivo de trabajo respaldo de bases de datos	Ver anexo
63-UTI-P02-A01/Rev.00	Diagrama de Solicitud y ejecución de alta, baja o cambios de usuarios de red	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Asignación de Rol de Usuario	
1.1	Secretaria	Recibe oficio y turna al jefe de la unidad de tecnologías de la información.	
1.2	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Valida la solicitud según su cumplimiento con los criterios de políticas de seguridad de TIC.	
		No procede	
1.3	Secretaria	Registra solicitud en SHD y elabora oficio de respuesta a solicitante	SHD
1.4		Si procede	
		Registra la solicitud y la turna Coordinador de redes y telecomunicaciones	SHD
1.5	Coordinador de redes y telecomunicaciones	Recibe la solicitud y turna al administrador de servidores para su realización.	
2		Alta, baja o cambio de rol de usuarios	
2.1	Administrador de Servidores	Ejecuta alta, baja o cambio de rol de usuarios dentro de la plataforma del active directory y lo turna al asesor de mesa de servicio.	
3		Cierre de Solicitud	
3.1	Asesor de mesa de servicio	Cierra la solicitud en SHD y abre una solicitud nueva de acuerdo a las necesidades que presenta el oficio y remite a la coordinación correspondiente.	SHD
3.2		Turna el oficio a la secretaria.	
3.3	Secretaria	Recibe el oficio y lo archiva	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

M.A.E. Melina Portillo
Lozano/Coordinador interno del
SICAD de la Unidad de Tecnologías
de la Información

NG. DANIEL SAMANIEGO
F./COORDINADOR DEL ÁREA DE
INFRAESTRUCTURA Y REDES.

ING. SALVADOR CONTRERAS
OROZCO/JEFE DE LA UNIDAD DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN DEL ISSSTESON

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud y ejecucion de Alta, Baja o Cambio de Usuarios de la Red.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P02/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2020

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SHD	secretaria	Electrónico y/o Papel	1 año	Plataforma SHD	Plataforma SHD
2	SHD	coordinador y/o Tecnico	Electrónico y/o Papel	1 año	Plataforma SHD	Plataforma SHD

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud y ejecución de alta, baja o cambios de rol de usuario en los sistemas.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P03/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2020

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar el acceso de los usuarios a los sistemas designados dentro del ISSSTESON, bajo los criterios de Políticas de Seguridad en los sistemas con el fin de que realicen sus actividades.

II.- ALCANCE

Todos los empleados del ISSSTESON que requieran acceso a Sistemas de cualquier tipo.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Usuario: Persona que utiliza alguno de los sistemas del ISSSTESON.

Políticas de Seguridad Informática: son las reglas que se establecen para la protección de activos de la información que se maneja en todos los sistemas.

Plataforma SHD: Formato en el Portal del Sistema de Mesa de Servicio.

SHD: Software de Service Help Desk (Sistema de la mesa de servicio)

TICs: Conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

IV.- REFERENCIAS

Ley 38, ISSSTESON decreto 114, B.O. No. 3 sección 1, fecha 11 de Julio del 2011

Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora. B.O. Jueves 04 de Julio de 2019. CCIV Número 2 Secc. I

Manual de Organización de la Unidad de Tecnologías de la Información.

V.- POLÍTICAS

1.- Toda alta, baja o cambio, en el nivel de rol o perfil de usuario para el acceso dentro de un sistema, debe ser Solicitado por el Jefe del Departamento y/o Subdirector, quienes sean los responsables de autorizar el acceso o cambio solicitado.

2.- Todos los movimientos de rol y perfil de seguridad tienen que ser solicitados vía Oficio acompañado de la carta compromiso de uso de TICs. Con los datos y firma del responsable, se registra en el Sistema Help Desk.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-UTI-P03-A01/Rev.00

Nombre
DIAGRAMA SOLICITUD DE ALTA BAJA
O CAMBIOS DE ROL DE USUARIOS EN
LOS SISTEMAS

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Alta de Rol de Usuario.	
1.1	Secretaria	Recibe el Oficio con su anexo "Carta compromiso de uso de las TICs." donde se solicita Alta de usuario en el o los sistemas y se turna al jefe de la Unidad Tecnologías de la Información.	
1.2	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Revisa la solicitud y asigna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas, y lo turna a la secretaria.	
1.3	Secretaria	Registra la solicitud en el SHD y lo turna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas.	SHD
1.4	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Recibe y verifica la petición o solicitud, y asigna al desarrollador correspondiente, registrándose en el SHD.	SHD
1.5	Desarrollador	Recibe la petición y realiza el alta, notificándole al Coordinador de Desarrollo de Sistemas.	
1.6	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Elabora la tarjeta confidencial con la clave de usuario y contraseña para su entrega.	
1.7		Cierra la solicitud en SHD, notifica al área solicitante y entrega tarjeta confidencial al usuario.	SHD
2		Baja o Cambio de Rol de Usuario.	
2.1	Secretaria	Recibe el Oficio donde se solicita Baja o Cambio de usuario en el o los sistemas y se turna al Titular de la Unidad Tecnologías de la Información.	
2.2	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Revisa la solicitud y asigna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas	
2.3	Secretaria	Registra la solicitud en el SHD y lo turna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas.	SHD
2.4	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Recibe y verifica la petición o solicitud, y asigna al desarrollador correspondiente, registrándose en el SHD.	SHD
2.5	Desarrollador	Recibe la petición y realiza el movimiento, notificándole al Coordinador el fin del proceso.	
2.6	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Notifica al solicitante mediante oficio la Baja o Cambio de rol de usuario en el o los Sistemas.	
2.7		Cierra la solicitud en SHD.	SHD
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

M.A.E. Melina Portillo
Lozano/Coordinador interno del
SICAD de la Unidad de Tecnologías
de la Información

L.I. FERNANDO ROMANDIA
RODRIGUEZ/ COORDINADOR DE
DESARROLLO DE SISTEMAS DEL
ISSSTESON

M.C.. SALVADOR CONTRERAS
OROZCO/JEFE DE LA UNIDAD DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN DEL ISSSTESON

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud y ejecucion de alta, baja o cambios de rol de usuario en los sistemas.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P03/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2020

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SHD	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Electrónico y/o Papel	3 años	Coordinacion de sistemas /Plataforma SHD	Coordinacion de sistemas /Plataforma SHD

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Sistema o APP (Aplicación) de Información desarrollado		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P04/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 19/08/2020
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Contribuir con el desarrollo de los Sistemas de Información con la finalidad de mejorar el servicio que las áreas otorgan y cumplir con las expectativas de los usuarios y derechohabientes del ISSSTESON		
II.- ALCANCE		
Todos los usuarios y derechohabientes del ISSSTESON		
III.- DEFINICIONES		
TI: Tecnologías de la Información ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora Usuario: Persona que requiere un rol dentro del Sistema Informático. Derechohabiente: Persona que utiliza los servicios de ISSSTESON. Infraestructura Tecnológica: infraestructura de red de comunicaciones de Voz y Datos, así como equipo de cómputo y periféricos. Sistemas: Todo software que se utiliza como herramienta informática de manera individual o grupal SDH: Software de Service Help Desk (Sistema de la mesa de servicio)		
IV.- REFERENCIAS		
Ley 38, ISSSTESON decreto 114, B.O. No. 3 sección 1, fecha 11 de Julio del 2011 Políticas de Compatibilidad, Seguridad y Visión de Tecnología del ISSSTESON Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora. B.O. Jueves 04 de Julio de 2019. CCIV Número 2 Secc. I Manual de Organización de la Unidad de Tecnologías de la Información		
V.- POLÍTICAS		
1.- Toda solicitud deberá por vía Oficio y registrada en el Sistema Help Desk. 2.- Toda solicitud de Desarrollo de Software o Innovación del Sistema, deberá cumplir con un Plan de Trabajo y calendarización de reuniones con el Solicitante, los Desarrolladores, el Coordinador de Desarrollo de Sistemas y el titular de la Unidad de Tecnologías de la Información.		
VI.- ANEXOS		
Clave de Anexo	Nombre	Link
63-UTI-P04-A01/Rev.00	DIAGRAMA SISTEMA O APP	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Desarrollo de sistema o APP de información	
1.1	Secretaria	Recibe el Oficio de Solicitud y lo turna al jefe de la Unidad Tecnologías de la Información.	
1.2	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Revisa Oficio de Solicitud y verifica Objetivo del Proyecto, su Justificación y Beneficios. Lo asigna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas y lo turna a la secretaria para su registro	
1.3		Asigna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas y lo turna a la secretaria para su registro	
1.4	Secretaria	Registra en el Sistema Help Desk (SHD) y lo turna al coordinador de desarrollo de sistemas	SHD
2		Asignación de programadores	
2.1	Coordinación de Desarrollo de Sistema	Designa al o los programadores que tendrán a cargo el Proyecto de Desarrollo	
2.2	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Programa reunión, por cualquier medio, con todos los involucrados en el proyecto para detectar las necesidades y para elaborar el proyecto registrándose minuta.	Minuta de Reunión
2.3	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	Realiza el análisis para el Desarrollo y/o adecuado de los procesos y/o módulos del Sistema o APP requeridos.	
2.4	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Programa fecha para próxima reunión donde se presentará: Áreas Involucradas, Fecha de Inicio y Fecha probables de Término, así como los Proyectos Relacionados	
2.5		Verifica avances del anteproyecto ante el jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y el Titular del Área Solicitante.	Minuta de reunión
2.6	Coordinador de Desarrollo de Sistema	Realiza reunión con el o los programadores asignados para afinar los detalles técnicos relacionados con el Desarrollo del Sistema o APP registrándose minuta.	
2.7		Presenta el Sistema o APP (Aplicación) desarrollada ante el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y el Titular del Área Solicitante.	
2.8	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Autoriza Sistema o APP a desarrollar	
3		Capacitación a usuarios	
3.1	Coordinación de Desarrollo de Sistema	Presenta y capacita a los usuarios sobre el uso del Sistema o APP	
4		Elaboración de Manual de Procedimientos y Manual de uso del Sistema	
4.1		Entrega Manual de Procedimientos y Manual del Uso del Sistema o APP	
5		Recopilación de Información	
5.1	Programador asignado	Genera Documentación del Proyecto donde se incluye: •Charter del Proyecto •WBS (Work Breakdown Structure) •Declaracion de Alcance •ERS (Requerimientos del Software) •Diagrama de Casos de Uso •Manual del Usuario •Manual Técnico •Lista de Contactos •Glosario de Términos	Carpeta
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

M.A.E. Melina Portillo
Lozano/Coordinador interno del
SICAD de la Unidad de Tecnologías
de la Información

Revisó:

L.I. Fernando Romandía Rodríguez
/ Coordinador de Desarrollo de
Sistemas de ISSSTESON

Validó:

M.C. Salvador Contreras Orozco/
Jefe de la Unidad de Tecnologías de
la Información de ISSSTESON

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Unidad de Tecnologías de Información

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Sistema o APP (Aplicación) de Información desarrollado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-UTI-P04/Rev.00	Fecha de elaboración: 19/08/2020

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SHD	Secretaria	Electrónico y/o Papel	3años	Coordinacion de sistemas/archivo correspondencia	Coordinacion de sistemas/archivo correspondencia
2	Minuta de Reunión	Coordinador de sistemas	Electrónico y/o Papel	3 años	Coordinacion de sistemas	Coordinacion de sistemas
3	Carpeta	Coordinador de desarrollo de sistemas	Carpeta	2	Coordinacion de sistemas	Coordinacion de Sistemas

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.