



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 1o. de agosto de 2014  
No. 24

## SUMARIO:

SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN EL ISEM.

“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”

SECCION QUINTA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE SALUD



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

MARZO DE 2014

© Derechos Reservados.  
Primera Edición, marzo de 2014.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Salud.  
Instituto de Salud del Estado de México.  
Independencia Ote. 1009,  
Colonia Reforma y Ferrocarriles Nacionales. C.P. 50070.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca, México.  
Correo electrónico: [webmasterisem@salud.gob.mx](mailto:webmasterisem@salud.gob.mx)

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa del profeso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

“El cimiento de la Seguridad Integral será la organización innovadora de la administración pública. Los tiempos exigen renovar a las instituciones, para hacerlas más eficientes, coordinando adecuadamente sus actividades para resolver los problemas reales de la población”.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2014
	Código:	217B30200
	Página	

**ÍNDICE**

Presentación.....

Aprobación.....

Objetivo General.....

Identificación e Interacción de Procesos  
(Mapa de Procesos de Alto Nivel).....

Relación de Procesos y Procedimientos.....

Descripción de los Procedimientos.....

1	Evaluación a Medidas de Seguridad y Autorización de Programas de Contingencia para la Recuperación de Información en las Unidades Aplicativas del ISEM.	217B30200/01
2	Desarrollo o Cambio de Sistemas de Información Automatizados en las Unidades Aplicativas del ISEM.	217B30201/02
3	Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes Informáticos del ISEM.	217B30202/03
4	Gestión de Dictamen Técnico para la Adquisición o Contratación de Bienes o Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación.	217B30203/04
5	Gestión de Movimientos de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.	217B30202/05
6	Actualización al Contenido del Portal de la Secretaría de Salud.	217B30200/06

Simbología.....

Registro de Ediciones.....

Distribución.....

Validación.....

Créditos.....

## PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instrucciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual de procedimientos documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Informática del Instituto de Salud del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa adscrita a este organismo del Sector Salud.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

## APROBACIÓN

Con fundamento en el artículo 293, fracción IV del Reglamento de Salud del Estado de México, el H. Consejo Interno del Instituto de Salud del Estado de México en sesión ordinaria número **196**, aprobó el presente "**Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática**", el cual contiene la información referente a consideraciones generales, mapa de procesos y procedimientos, así como políticas para dar cumplimiento en materia de Tecnologías de Información.

FECHA DE ACUERDO	NÚMERO DE ACUERDO
30 de junio de 2014	ISE/196/010

**Lic. Manuel Marcué Díaz**

Director de Administración y

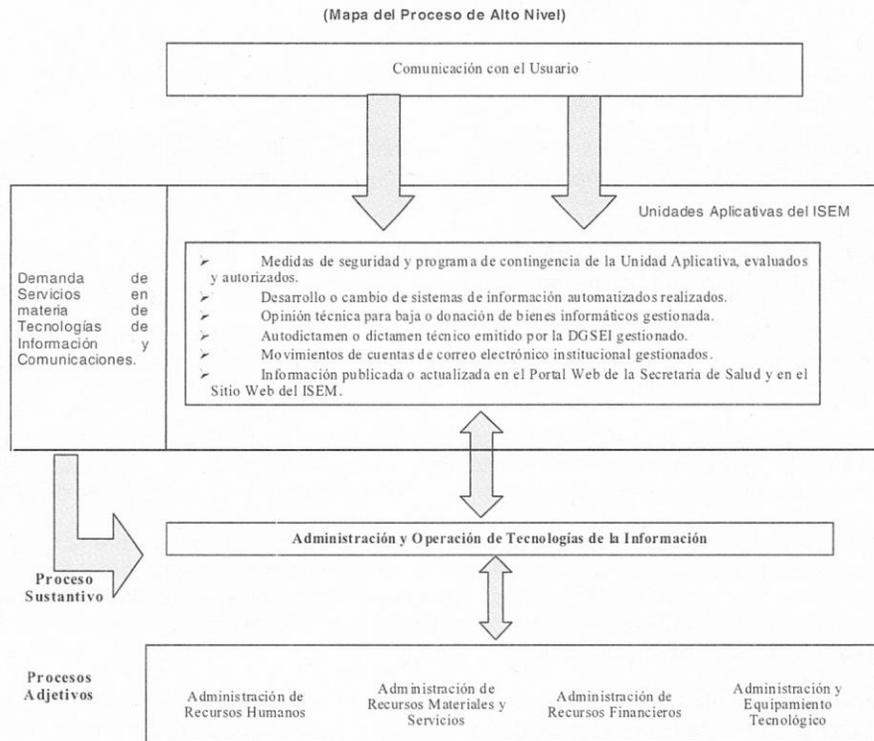
Secretario del H. Consejo Interno del ISEM

(Rúbrica).

## OBJETIVO GENERAL

Mejorar los servicios en materia de tecnologías de información y comunicaciones que proporciona la Unidad de Informática a las unidades administrativas del Instituto de Salud del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo; así como el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de los servidores públicos que participan en la ejecución de los mismos.

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso:**

**Administración y Operación de Tecnologías de la Información:** De la evaluación y autorización de medidas de seguridad y programas de contingencia en las Unidades Aplicativas; a la actualización del contenido del Portal de la Secretaría de Salud y Sitio Web del ISEM.

**Nombre de los Procedimientos:**

1. Evaluación a Medidas de Seguridad y Autorización de Programas de Contingencia para la Recuperación de Información en las Unidades Aplicativas del ISEM.
2. Desarrollo o Cambio de Sistemas de Información Automatizados en las Unidades Aplicativas del ISEM.
3. Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes Informáticos del ISEM.
4. Gestión de Dictamen Técnico para la Adquisición o Contratación de Bienes o Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación.
5. Gestión de Movimientos de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.
6. Actualización al Contenido del Portal de la Secretaría de Salud.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición: Primera
	Fecha: Marzo de 2014
	Código: 217B30200/01
	Página

**PROCEDIMIENTO 01:** Evaluación a Medidas de Seguridad y Autorización de Programas de Contingencia para la Recuperación de Información en las Unidades Aplicativas del ISEM.

**OBJETIVO:**

Garantizar la protección, conservación y, en su caso, recuperación de la información y los recursos informáticos de las Unidades Aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México, mediante la evaluación a medidas de seguridad y autorización de programas de contingencia.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática, que tengan a su cargo y responsabilidad la evaluación y autorización de las medidas de seguridad y programas de contingencia en las Unidades Aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Cuarto, Sección Cuarta, artículos 36, 52, 53 y 58. Gaceta del Gobierno, 10 de agosto de 2011.
- Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Apartados 5 y 7, 18 de febrero de 2010.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30200 Unidad de Informática. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.
- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo I, inciso 1.17. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.

**RESPONSABILIDADES:**

**La Unidad de Informática, a través del Área de Control y Seguridad** es la unidad administrativa responsable de evaluar las medidas de seguridad y autorizar los programas de contingencia, implementados por las Unidades Aplicativas para mantener protegida la información y los recursos informáticos del Instituto de Salud del Estado de México.

**El Jefe de la Unidad de Informática deberá:**

- Informar por escrito a las Unidades Aplicativas del ISEM, el calendario anual de supervisión y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia.
- Autorizar mediante su firma la documentación soporte del programa de contingencia implementado en la Unidad Aplicativa en medio magnético e impreso.

**El Jefe de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Remitir al Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA) copia del calendario anual de supervisión, seguimiento y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia.

**El Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS) deberá:**

- Llevar a cabo la visita de supervisión, verificar que la Unidad Aplicativa cuente con la documentación soporte correspondiente y requisitar el formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia".
- Realizar el simulacro, requisitar el formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" y evaluar el programa de contingencia propuesto.
- Informar las observaciones correspondientes a la Unidad Aplicativa en caso de que el programa de contingencia no cumpla y agendar nueva fecha de revisión.
- Dar visto bueno al programa de contingencia propuesto para autorización, así como validar la documentación soporte.

**El Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA) deberá:**

- Requisitar los formatos que conforman la documentación soporte de medidas de seguridad y programas de contingencia para revisión, en las fechas de supervisión por parte del Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática.
- Corregir las observaciones del "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" y esperar nueva fecha de supervisión del programa de contingencia.
- Enviar la documentación soporte en medio magnético e impreso al Jefe de la Unidad de Informática para su aprobación y autorización.

**DEFINICIONES:**

**Contingencia:** Suceso que es probable que ocurra, aunque no se tiene una certeza, por lo cual se debe prever (ej. robo).

**Desastre:** Es un evento extraordinario que origina destrucción considerable de bienes materiales. Estos sucesos pueden ser causados por el hombre (incendios, guerras, etc.) o naturales (terremotos, tornados).

**Medidas de Seguridad:** Acciones realizadas para reducir el riesgo de acceso, daño o pérdida de la información o recursos.

**Medio Magnético:** Dispositivo externo donde se guardan datos (USB, CD, Diskette).

**Programa de Contingencia:** Documento que contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas, necesarias para garantizar la continuidad de las operaciones de un negocio ante desastres.

**Simulacro:** Ensayo acerca de cómo se debe actuar en caso de que ocurra una contingencia, siguiendo un plan o programa previamente establecido, basado en procedimientos de seguridad y protección.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**MSPC:** Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia.

**RACS:** Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática.

**RUA:** Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental.

**INSUMOS:**

- Calendario anual de supervisión y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia en las Unidades Aplicativas del ISEM.

**RESULTADOS:**

- Medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa, evaluados y autorizados.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- No aplica.

**POLÍTICAS:**

- El responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa deberá realizar la evaluación y seguimiento de medidas de seguridad y programas de contingencia conforme a los Lineamientos de Seguridad de Tecnologías de Información emitidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).
- El responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa deberá mostrar copia del acuse de las visitas de evaluación anteriores, como antecedente, al Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática en la visita de evaluación.
- El responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa deberá integrar la documentación soporte para el simulacro de medidas de seguridad y programas de contingencia con los siguientes formatos:
  - "Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad".
  - "Programa de Contingencia".
  - "Configuración de Equipo de Cómputo".
  - "Directorio de Servidores Públicos del ISEM".
  - "Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento a Equipos de Cómputo y Comunicaciones".
  - "Cuestionario sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información".
- El Jefe de la Unidad de Informática deberá enviar la documentación soporte: "Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad", "Programa de Contingencia", "Configuración de Equipo de Cómputo", "Directorio de Servidores Públicos del ISEM", "Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento a Equipos de Cómputo y Comunicaciones" y "Cuestionario sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información", previamente validada, al Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial de Tecnologías de Información.
- La Unidad de Informática deberá informar por escrito al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa, el período en el que será sujeto de revisión la documentación soporte de medidas de seguridad y programas de contingencia.

**DESARROLLO:**

**PROCEDIMIENTO 01:** Evaluación a Medidas de Seguridad y Autorización de Programas de Contingencia para la Recuperación de Información en las Unidades Aplicativas del ISEM.

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de la Unidad de Informática	Elabora oficio de envío del calendario anual en original y dos copias dirigido al Jefe de la Unidad Aplicativa, anexa el calendario anual de supervisión y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia para su conocimiento y entrega, asimismo, turna copia del oficio y del calendario al RACS para su atención. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente, previo acuse de recibido.
2	Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)	Recibe copia del oficio y del calendario anual de supervisión y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia, firma acuse y devuelve, se entera de las fechas de supervisión y archiva copia del oficio y calendario en el expediente correspondiente. Espera fecha para la visita de supervisión en la Unidad Aplicativa, conforme al calendario. <b>Se conecta con la operación No. 5.</b>
3	Jefe de la Unidad Aplicativa	Recibe oficio y calendario anual de supervisión y evaluación a medidas de seguridad y programas de contingencia, firma acuse y devuelve, se entera, obtiene copia adicional del oficio y remite oficio con el calendario al responsable de medidas de seguridad y

- programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA). Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente, previo acuse de recibido.
- 4 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe oficio original y calendario, firma de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, archiva, revisa los formatos que integran la documentación soporte en original y copia (Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad, Programa de Contingencia, Configuración de Equipo de Cómputo, Directorio de Servidores Públicos del ISEM, Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento a Equipos de Cómputo y Comunicaciones y Cuestionario sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información), la archiva temporalmente y espera fecha de visita de supervisión.
  - 5 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** En la fecha establecida en el calendario, acude a la Unidad Aplicativa y solicita documentación soporte en impreso y medio magnético al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia.
  - 6 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** En la fecha de visita de supervisión, recibe al responsable del área de control y seguridad de la Unidad de Informática (RACS), extrae de archivo la documentación soporte solicitada en medio impreso y magnético y entrega.
  - 7 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** Recibe documentación soporte en medio impreso y magnético, la revisa al mismo tiempo que revisa en original y copia el formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia" y determina:  
**¿La documentación soporte está completa?**
  - 8 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** **No está completa la documentación soporte.** Notifica al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA) la documentación faltante, establece nueva fecha para el cumplimiento y la actualización y/o corrección del formato "Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad" y lo indica en el apartado correspondiente del formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia", lo firma, obtiene firma del responsable y le entrega copia junto con la documentación soporte y se retira. Archiva original del cuestionario.
  - 9 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe copia del "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia" y documentación soporte, se entera, complementa la documentación faltante, actualiza y/o corrige el formato "Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad", archiva en expediente y espera nueva visita establecida en el cuestionario para la entrega de la documentación.  
**Se conecta con la operación No. 6.**
  - 10 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** **Sí está completa la documentación soporte.** Establece fecha e informa la mecánica a seguir para el simulacro en el formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia", lo firma y solicita firma al responsable.
  - 11 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Se entera de la mecánica a seguir para el simulacro, recibe el formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia", lo firma y devuelve.
  - 12 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** Recibe el formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia" firmado y le entrega copia del formato junto con la documentación soporte al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA) y se retira. Archiva original del formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia" y espera fecha de simulacro para la evaluación del programa de contingencia de la Unidad Aplicativa.
  - 13 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe copia del formato "Cuestionario de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia" y documentación soporte. Archiva en el expediente correspondiente y espera fecha para el simulacro.

- 14 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** En la fecha señalada, extrae de archivo el formato en original y copia "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica", acude a la Unidad Aplicativa y solicita documentación soporte.
- 15 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** En la fecha señalada para el simulacro, recibe al responsable del área de control y seguridad de la Unidad de Informática (RACS), extrae de archivo la documentación soporte en original y copia y entrega.
- 16 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** Recibe documentación soporte en original y copia, realiza simulacro, evalúa el programa de contingencia propuesto por el responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA), requisita el formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" y determina:  
**¿Es viable el programa de contingencia?**
- 17 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** **No es viable.**  
 Registra las observaciones encontradas al programa de contingencia en el "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" e informa al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa, agenda nueva fecha de simulacro, firma formato y solicita firma al responsable.
- 18 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Se entera de las observaciones, recibe original y copia del formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica", firma y devuelve.
- 19 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** Recibe formato firmado, le entrega copia junto con la documentación soporte, se retira y archiva original en el expediente correspondiente de la Unidad Aplicativa.
- 20 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe copia del formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" y documentación soporte, revisa las observaciones y, en su caso, las corrige. Archiva temporalmente copia del formato y documentación soporte y espera nueva fecha de evaluación del programa de contingencia establecida en el cuestionario.  
**Se conecta con la operación No. 15.**
- 21 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** **Si es viable.**  
 Valida el programa de contingencia en el formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica", valida con su firma los formatos que conforman la documentación soporte en original y copia (Identificación de Riesgos y Medidas de Seguridad y Programa de Contingencia, Configuración de Equipo de Cómputo, Directorio de Servidores Públicos del ISEM, Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento a Equipos de Cómputo y Comunicaciones y Cuestionario sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información); solicita firma del responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA) en el formato original y copia y le devuelve los documentos soporte en original y copia.
- 22 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe original y copia del formato "Cuestionario a Simulacro de Recuperación de Información de Misión Crítica" y documentos soporte original y copia, firma formato y devuelve.
- 23 **Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)** Recibe formato firmado y entrega copia al responsable de medidas de seguridad y programas de contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA), se retira y archiva original del formato en el expediente correspondiente.
- 24 **Responsable de Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia de la Unidad Aplicativa (RUA)** Recibe copia del formato en el que se valida el programa de contingencia y archiva, elabora oficio en original y copia dirigido al Jefe de la Unidad de Informática, obtiene la firma del Jefe de la Unidad Aplicativa y envía la documentación soporte en medio magnético e impreso en original y copia para su aprobación. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.

25 Jefe de la Unidad de Informática

Recibe oficio con la documentación soporte del programa de contingencia implementado en medio magnético e impreso en original y copia, firma de recibido en copia del oficio y devuelve, se entera, registra en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y lo delega al responsable del área de control y seguridad de la Unidad de Informática (RACS) para su seguimiento.

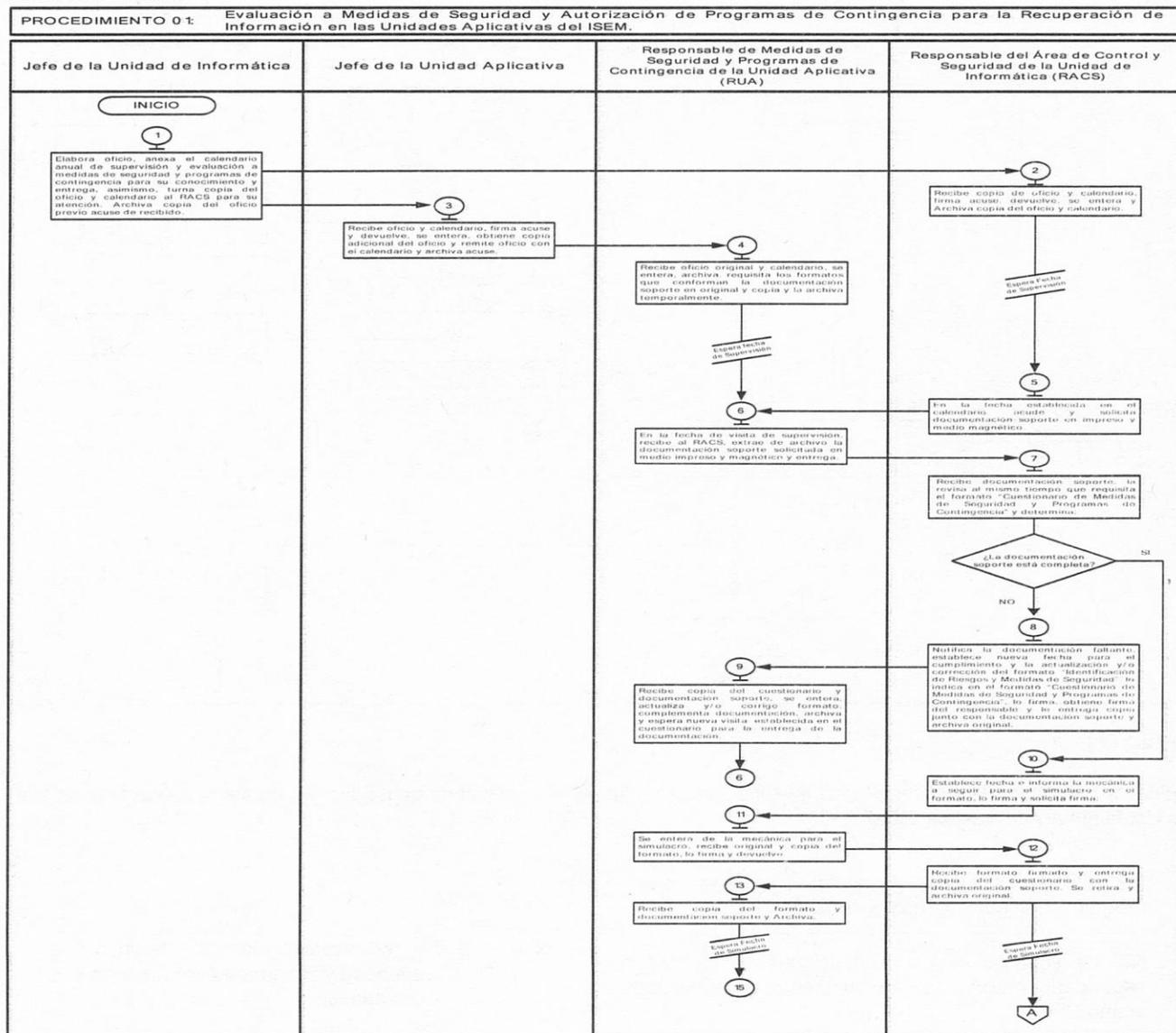
26 Responsable del Área de Control y Seguridad de la Unidad de Informática (RACS)

Recibe mediante el SGD oficio original y documentación soporte del programa de contingencia implementado y en medio magnético e impreso en original y copia; confirma que sea el validado y archiva oficio recibido con medio magnético, elabora oficio de autorización en original y copia, obtiene firma del Jefe de la Unidad de Informática en el oficio y en los formatos que conforman la documentación soporte en original y copia, y envía a la Unidad Aplicativa oficio de autorización con documentación soporte original y archiva copia del oficio con copia de la documentación soporte en el expediente correspondiente previo acuse de recibido.

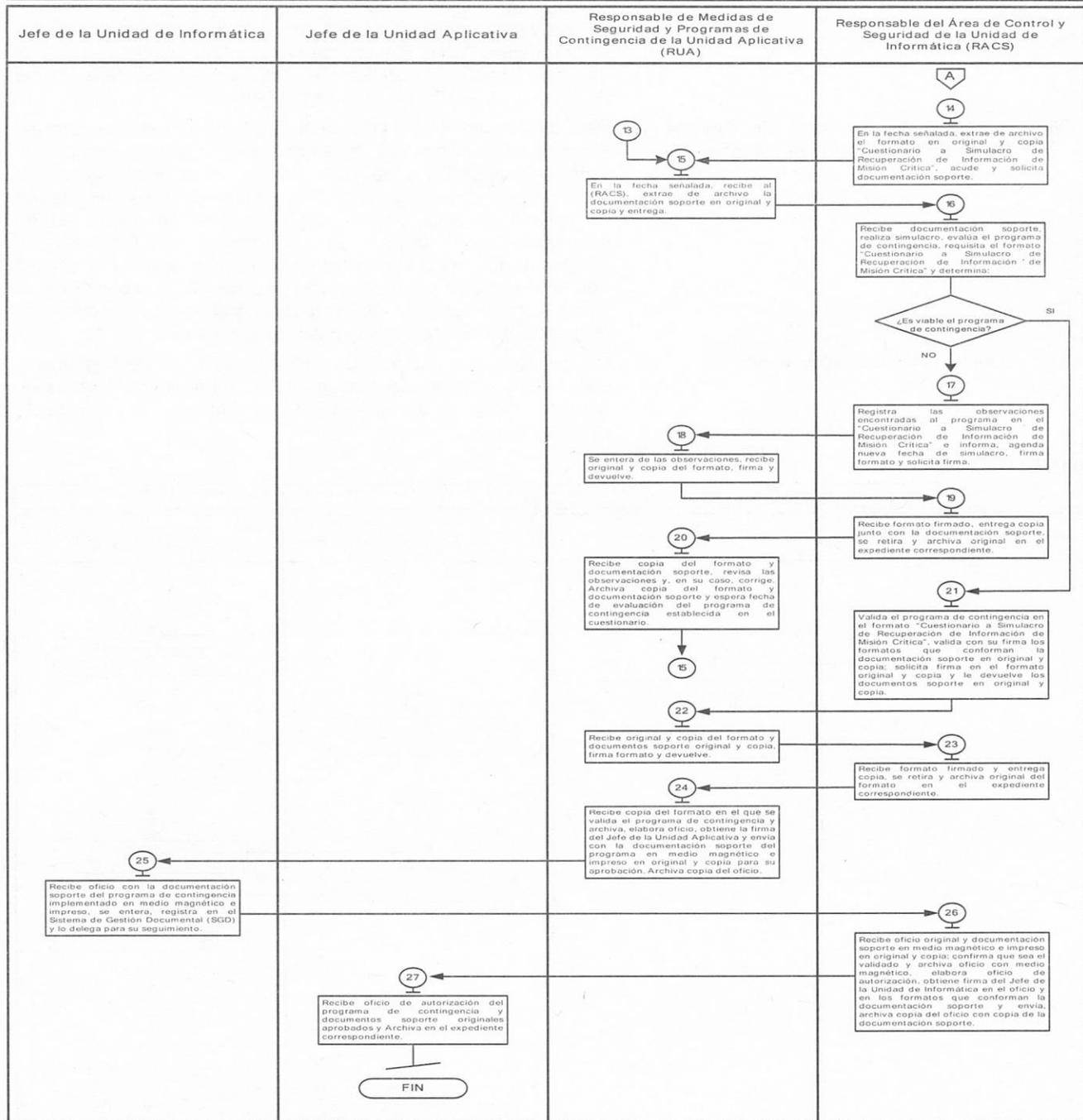
27 Jefe de la Unidad Aplicativa

Recibe oficio de autorización del programa de contingencia y documentos soporte originales aprobados, firma acuse y devuelve. Archiva oficio y documentación soporte en el expediente correspondiente.

**DIAGRAMACIÓN:**



**PROCEDIMIENTO 01: Evaluación a Medidas de Seguridad y Autorización de Programas de Contingencia para la Recuperación de Información en las Unidades Aplicativas del ISEM.**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la evaluación y autorización a medidas de seguridad y programas de contingencia en las Unidades Aplicativas del ISEM.

No. de evaluaciones a medidas de seguridad y programas de contingencia autorizados al año.

No. de supervisiones y evaluaciones a medidas de seguridad y programas de contingencia calendarizadas al año.

$$X 100 = \frac{\text{\% de evaluaciones a Medidas de Seguridad y Programas de Contingencia autorizados.}}{\text{No. de supervisiones y evaluaciones a medidas de seguridad y programas de contingencia calendarizadas al año.}}$$













**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**  
Programa de Contingencia.

**Objetivo:**  
Mantener un registro de la información de misión crítica, a través del seguimiento de instrucciones previamente establecidas.

**Distribución y Destinatario:**  
El formato se genera en original y copia; el original lo resguarda el responsable de medidas de seguridad de la Unidad Aplicativa y la copia se archiva en el área de control y seguridad de la Unidad de Informática.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	ÁREA RESPONSABLE	Indicar el nombre del área o departamento que requisita el formato.
2	FECHA	Anotar el día, mes y año en el que se requisita el formato.
3	PLAN DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	Colocar la identificación de la información a la que se refiere el plan, indicando si es: <b>MC.</b> - Misión Crítica, <b>MI.</b> - Misión Importante.
4	No.	Anotar el número consecutivo que corresponda a la actividad.
5	ACTIVIDAD	Describir de manera breve la actividad a realizar.
6	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Escribir de manera detallada la actividad a realizar.
7	RESPONSABLE Y SUPLENTE	Anotar el nombre del responsable o suplente que está capacitado para realizar dicha actividad.
8	REFERENCIAS DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA	A
9	SE CUENTA CON MANUAL	Escribir si existe alguna otra referencia documental que complete la actividad a realizar guías, manuales, procedimientos, instructivos o cualquier otra información.
10	ELABORÓ	Anotar si la actividad para la recuperación de información se encuentra incluida en un manual.
11	REVISÓ	Asentar el nombre y firma del responsable de la elaboración del formato.
12	APROBÓ	Asentar el nombre, firma y cargo del responsable de la revisión del departamento.
		Asentar el nombre, firma y cargo del responsable de la Unidad de Informática.



**Configuraciones de Equipos de Cómputo**

1/ ÁREA RESPONSABLE:						2/ FECHA:
3/ RESPONSABLE	4/ No. INVENTARIO	5/ DISPOSITIVO y No. SERIE	6/ SOFTWARE INSTALADO	7/ VERSIÓN	8/ CUENTA CON LICENCIA	9/ OBSERVACIONES
10/ ELABORÓ		11/ REVISÓ		12/ APROBÓ		
(CARGO, NOMBRE Y FIRMA)		(CARGO, NOMBRE Y FIRMA)		(CARGO, NOMBRE Y FIRMA)		





**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento a Equipo de Cómputo y Comunicaciones.

**Objetivo:**

Llevar un registro de las empresas que brindan mantenimiento a equipo de cómputo y comunicaciones.

**Distribución y Destinatario:**

El formato se genera en original y copia; el original lo resguarda el responsable de medidas de seguridad de la Unidad Aplicativa y la copia se archiva en el área de control y seguridad de la Unidad de Informática.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Anotar el nombre de la Unidad Administrativa a la cual corresponda el Directorio de Empresas que Brindan Mantenimiento.
2	ENLACE DE SEGURIDAD	Anotar el nombre del Titular responsable de la Unidad Administrativa.
3	No.	Indicar el número consecutivo que corresponda.
4	NOMBRE DE LA EMPRESA	Anotar el nombre de la empresa responsable de brindar mantenimiento a equipo de cómputo y comunicaciones.
5	ÁREA DE LA QUE ES RESPONSABLE	Indicar el nombre del área de la cual es responsable de brindar el mantenimiento.
6	DOMICILIO	Escribir el domicilio de la empresa responsable de brindar mantenimiento a equipo de cómputo.
7	TELÉFONO	Anotar el número telefónico con lada y número de extensión en su caso.
8	ELABORÓ	Asentar el nombre, firma y cargo del responsable de la elaboración del formato.
9	REVISÓ	Asentar nombre, firma y cargo del responsable de la revisión del departamento.
10	APROBÓ	Asentar nombre, firma y cargo del responsable de la Unidad de Informática.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**Cuestionario Sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información**

1/ ÁREA RESPONSABLE:

2/ FECHA:

No.	(3) AUTOEVALUACIÓN DE LOS SIGUIENTES RUBROS	NULO	REGULAR	BUENO	NO APLICA	(4) OBSERVACIONES
1	ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS A LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (2.2)					
2	SEPARACIÓN DE LAS APLICACIONES DEL AMBIENTE DE DESARROLLO, DE LAS DE PRODUCCIÓN Y PRUEBAS (2.5)					
3	DIFUSIÓN A LOS USUARIOS DE POLÍTICAS PARA EL BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET (2.12), (2.13)					
4	CONTROL DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE USUARIOS (3.14)					
5	RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD, PARA SU ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE CONTRAMEDIDAS (4.4), (4.5)					
6	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD INTERNA EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (6)					
7	CONTROLAR QUE CUALQUIER BIEN INFORMÁTICO INCLUYENDO COPIADORAS Y FAXES UTILIZADOS EN ESCRITORIOS ESTEN RESGUARDADOS DEL ACCESO Y DISPOSICIÓN NO AUTORIZADA (7.5)					
8	CONTROLAR QUE LOS QUIPOS PORTÁTILES Y DE ESCRITORIO CUENTEN CON DISPOSITIVOS QUE EVITEN EL MOVIMIENTO FÍSICO NO AUTORIZADO DE LOS ELEMENTOS QUE ALMACENAN INFORMACIÓN EN LOS MISMOS, TALES COMO DISCO DURO, MEMORIAS, CPU, ETC. (7.5)					
9	CONTROLAR QUE LOS USUARIOS TENGAN ESTRICTAMENTE PROHIBIDO FUMAR, COMER O INGERIR BEBIDAS EN EL CENTRO DE COMPUTO Y ESPACIOS DONDE SE ENCUENTRAN LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (7.5)					
10	¿SOBRE LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE DE CÓMPUTO SE TIENE DETECCIÓN/SUPRESIÓN DE INCENDIO, AIRE ACONDICIONADO, ALIMENTACIÓN CORRECTA (8.2)					
11	ESPECIFICACIÓN CLARA DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD CON QUE DEBEN CONTAR LAS APLICACIONES (9)					

12	SE DEFINEN REQUERIMIENTOS DE CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS PARA ACEPTAR NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES Y CAMBIOS A NUEVAS VERSIONES. (9.1)				
13	SE REVISARON PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE RUTINA PARA ACEPTAR NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES Y CAMBIOS A NUEVAS VERSIONES (9.1)				
14	SE ESTABLECEN MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA ACEPTAR NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES Y CAMBIOS A NUEVAS VERSIONES (9.1)				
15	SE ESTABLECEN CONTROLES DE SEGURIDAD PARA ACEPTAR NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES Y CAMBIOS A NUEVAS VERSIONES (9.1)				
16	CONSERVAR EVIDENCIA DE QUE LA ADQUISICIÓN, ACTUALIZACIÓN, RECONFIGURACIÓN Y CAMBIOS DE VERSIONES. NO AFECTAN NEGATIVAMENTE LA OPERACIÓN NORMAL NI LA SEGURIDAD (9.1)				
17	CAPACITAR EN LA OPERACIÓN Y USO DE NUEVAS APLICACIONES (9.1)				
18	HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES ESTAN ACCESIBLES SOLO PARA LOS MIEMBROS AUTORIZADOS DEL DESARROLLO DE LAS APLICACIONES (9.2)				
19	SEPARACIÓN DEL AMBIENTE DE DESARROLLO DEL DE PRUEBAS (9.2)				
20	VERIFICAR QUE LAS HERRAMIENTAS DE DESARROLLO NO SE ENCUENTREN INSTALADAS EN LOS AMBIENTES DE PRODUCCIÓN O PRUEBAS (9.2)				
21	ARCHIVAR LAS PRUEBAS HECHAS DE LAS APLICACIONES DURANTE LA VIDA OPERACIONAL DE LA VERSIÓN (9.2)				
22	DOCUMENTAR TODO EL PROCESO DE DESARROLLO DE APLICACIONES DESDE SU PLANEACIÓN HASTA LA ENTREGA (9.2)				
23	ANTES DE LIBERAR UNA APLICACIÓN REALIZAR PRUEBAS A LOS CONTROLES DE SEGURIDAD Y CÓDIGO FUENTE (9.3)				
24	PRACTICAR PRUEBAS DE ESTRÉS Y DE CARGA PARA ASEGURAR QUE LA APLICACIÓN CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD (9.3)				
25	VERIFICAR QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, SE COPIE EL CÓDIGO FUENTE DE LA APLICACIÓN Y MUCHO MENOS SE MODIFIQUE EN EL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN (9.3)				
26	EL MANTENIMIENTO A LAS APLICACIONES ESTA BAJO UN PROCEDIMIENTO QUE ESPECIFICA LAS ACTIVIDADES A REALIZAR (9.4)				
27	APROBAR LAS MODIFICACIONES A LAS APLICACIONES ANTES DE ENTRAR A LOS AMBIENTES DE PRODUCCIÓN (9.4)				
28	REVISAR Y SUPERVISAR TODOS LOS CAMBIOS A LAS APLICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES DE SEGURIDAD (9.4)				
29	RESTRINGIR AL GRUPO DE DESARROLLO EL ACCESO AL CÓDIGO FUENTE (9.5)				
30	CONTAR CON PROCEDIMIENTOS, DOCUMENTACIÓN Y/O HERRAMIENTAS QUE PERMITAN CONTROLAR LOS CAMBIOS DE VERSIONES DEL CÓDIGO FUENTE (9.5)				
31	CONTAR CON UN RESPONSABLE QUE CONTROLE EL REGISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LAS APLICACIONES (9.5)				
32	HACER USO DE CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS DE ACUERDO AL NIVEL DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN AL DESARROLLAR APLICACIONES (9.7)				
33	PROTEGER LAS CLAVES UTILIZADAS PARA CIFRAR INFORMACIÓN AL DESARROLLAR APLICACIONES CONTRA MODIFICACIONES O DESTRUCCIÓN, ASÍ COMO DE DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA (9.7)				
34	LLEVAR A CABO A TRAVÉS DE UN RESPONSABLE LAS ACCIONES NECESARIAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS VULNERABILIDADES IDENTIFICADAS EN LAS APLICACIONES (9.8)				

35	IMPLEMENTAR CONTROLES DE SEGURIDAD PARA EVITAR PÉRDIDAS DE ACTIVOS, E IDENTIFICAR ADECUADAS MEDIDAS PREVENTIVAS, DE DETECCIÓN Y CORRECTIVAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS (10)				
36	PROMOVER Y VIGILAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE UN COMITÉ (10.1)				
37	APROBAR LAS POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES O ROLES, ASÍ COMO ESTÁNDARES Y PROCESOS DE SEGURIDAD (10.1)				
38	EVALUAR LOS RIESGOS ANTE LOS CAMBIOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (10.1)				
39	APROBAR Y PROMOVER ENTRE LOS USUARIOS PROGRAMAS DE CONCIENTIZACIÓN DE SEGURIDAD (10.1)				
40	¿LA DGSEI REVISY Y APRUEBA LOS PLANES DE REVISIÓN DE SEGURIDAD? (10.2)				
41	¿LA DGSEI EFECTÚA EVALUACIONES PERIÓDICAS PARA IDENTIFICAR LA EFECTIVIDAD EN LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD? (10.2)				
42	¿LA DGSEI REALIZA EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO PARA IDENTIFICAR DEBILIDADES Y PARA LLEVAR A CABO LOS PLANES CORRECTIVOS NECESARIOS? (10.2)				
43	MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN CON BASE EN LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TRSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN APLICABLE MEDIANTE UN ACUERDO FIRMADO POR LOS USUARIOS (10.3)				
(6) ELABORO		(7) REVISÓ			(8) APROBÓ
_____ (CARGO,NOMBRE Y FIRMA)		_____ (CARGO,NOMBRE Y FIRMA)			_____ (CARGO,NOMBRE Y FIRMA)

217B30000-414-12



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**AUTOEVALUACIÓN CUANDO SE PRESENTA CONTRATO CON TERCEROS**

No.	(3) AUTOEVALUACIÓN DE LOS SIGUIENTES RUBROS	NULO	REGULAR	BUENO	NO APLICA	(4) OBSERVACIONES
1	VERIFICAR QUE LAS APLICACIONES DE TERCEROS CUMPLAN LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS Y LA POLÍTICA DE LICENCIAMIENTO DE APLICACIONES (9.6)					
2	EN LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES CONSIDERAR LA PROYECCIÓN DEL TERCERO A FUTURO (9.6)					
3	VALORAR EL IMPACTO DE LOS COSTOS DE MANTENIMIENTO FUTUROS, LOS CAMBIOS EN PROCESOS DE MANTENIMIENTO Y EL CONTROL DE VERSIONES EN LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES (9.6)					
4	CONSIDERAR EL RIESGO DE INCORPORAR NUEVOS CONTROLES Y PROCESOS (9.6), (10.4)					
5	CONSIDERAR DENTRO DE LOS CONTRATOS LA PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE TI (10.5)					
6	COMPROMETER QUE AL OCURRIR ALGUN INCIDENTE CON LOS ACTIVOS DE TI, SE SOLUCIONARÁ EL PROBLEMA RECOBRANDO LA OPERACIÓN NORMAL (10.5)					
7	CONTROLAR DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD (10.5)					
8	RESTRINGIR EL COPIADO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN CLASIFICADA. (10.5)					
9	DESCRIBIR LOS SERVICIOS QUE SE LLEVEN A CABO (10.5)					
10	ESPECIFICAR NIVELES DE SERVICIO (10.5)					
11	RESPONSABILIDAD DE CADA PARTE (10.5)					
12	CONTROLAR ACCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIÓN PARA ACCEDER A LOS ACTIVOS DE TI (10.5)					

13	RESPONSABILIDAD DELIMITADA CON RESPECTO AL HARDWARE E INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES (10.5)				
14	MÉTODOS DE REPORTES Y EVALUACIÓN (10.5)				
15	ASEGURAR CONTROLES PARA LA PROTECCIÓN CONTRA CÓDIGO MALICIOSO Y VIRUS (10.5)				
16	RESPONSABLE POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL TERCERO (10.5)				
17	DATOS DEL TERCERO (10.5)				
18	ACTIVIDADES Y HORARIOS CALENDARIZADAS (10.5)				
19	PENALIZAR EL INCUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD (10.5)				
20	INFORMAR ANTICIPADAMENTE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD (10.6)				
21	EVALUAR PERIÓDICAMENTE EL DESEMPEÑO, VERIFICADO QUE SE CUMPLAN LOS LINEAMIENTOS DEL CONTRATO (10.7)				

(6) ELABORÓ	(7) REVISÓ	(8) APROBÓ
_____ (CARGO, NOMBRE Y FIRMA)	_____ (CARGO, NOMBRE Y FIRMA)	_____ (CARGO, NOMBRE Y FIRMA)

217B30000-414-12

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

Cuestionario sobre Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información.

**Objetivo:**

Obtener un diagnóstico del nivel de acciones en materia de seguridad informática que aplican en la Unidad Administrativa a su cargo.

**Distribución y Destinatario:**

El formato se genera en original y copia; el original lo resguarda el responsable de medidas de seguridad de la Unidad Aplicativa y la copia se archiva en el área de control y seguridad de la Unidad de Informática.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	ÁREA RESPONSABLE	Indicar el nombre del área o departamento que requisita el formato.
2	FECHA	Anotar la fecha de aplicación del cuestionario.
3	AUTOEVALUACIÓN DE LOS SIGUIENTES RUBROS.	Marcar en cada uno de los rubros de autoevaluación la casilla que corresponda con una "X".
4	OBSERVACIONES	Escribir si existen observaciones a cada uno de los rubros de autoevaluación.
6	ELABORÓ	Anotar el nombre, firma y cargo del responsable de la elaboración del formato.
7	REVISÓ	Asentar nombre, firma y cargo del responsable de la revisión del departamento.
8	APROBÓ	Asentar nombre, firma y cargo del responsable de la Unidad de Informática.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**

Edición:	Primera
Fecha:	Marzo de 2014
Código:	217B30201/02
Página	

**PROCEDIMIENTO 02:** Desarrollo o Cambio de Sistemas de Información Automatizados en las Unidades Aplicativas del ISEM.

**OBJETIVO:**

Mejorar y resolver las necesidades de administración de información de las Unidades Aplicativas del ISEM, mediante el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Desarrollo de Sistemas que tengan a su cargo y responsabilidad el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Cuarto, Sección Primera, artículos 51, 52 y 55. Gaceta del Gobierno, 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30201 Departamento de Desarrollo de Sistemas. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.
- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo 6, inciso 6.4, 6.5, 6.8, 6.10, 6.21, 6.22 y 6.23. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.
- Estándar de Desarrollo de Aplicaciones de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Estándar No. 202.005.i.2 v2.2. 17 de junio de 2011. <http://www.edomex.gob.mx/portalgem/dgsei/doc/pdf/Estandares/EGDA.pdf>

**RESPONSABILIDADES:**

**El Departamento de Desarrollo de Sistemas** es la unidad administrativa responsable de desarrollar o cambiar los sistemas de información automatizados que resuelvan las necesidades de las distintas Unidades Aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México.

**El Jefe de la Unidad de Informática deberá:**

- Registrar y delegar en el Sistema de Gestión Documental la solicitud de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.
- Firmar oficio mediante el cual se envía la evidencia documental del proceso del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados (formatos requisitados durante las fases del EDA) para su revisión y registro, al Director General del Sistema Estatal de Informática.

**El Jefe de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Solicitar por escrito al Jefe de la Unidad de Informática el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.
- Enviar los requerimientos y justificaciones a la solicitud planteada.
- Firmar de conformidad el "Documento de Aceptación" o "Control de Cambios" de la DGSEI, respectivamente; una vez concluido el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados solicitado.

**El Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas deberá:**

- Asignar al personal del departamento para llevar a cabo el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, informar e instruir para su atención.
- Informar por escrito al Jefe de la Unidad Aplicativa la conclusión del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.
- Requisar el "Documento de Aceptación" o el "Documento de Control de Cambios" de la DGSEI para firma de la Unidad Aplicativa.

**El Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas deberá:**

- Determinar conjuntamente con el responsable de la Unidad Aplicativa a detalle el objetivo del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, así como el plan de pruebas.
- Elaborar y firmar minuta de trabajo.
- Llevar a cabo el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, conforme al EDA de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**DEFINICIONES:**

**Plan de Pruebas:** Proceso que permite verificar la resolución de los requerimientos del usuario.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**EDA:** Estándar de Desarrollo de Aplicaciones de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**ISEM:** Instituto de Salud del Estado de México.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados.

**RESULTADOS:**

- Desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados realizados.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento: "Estándar de Desarrollo de Aplicaciones", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**POLÍTICAS:**

- Toda solicitud para el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados deberá ser mediante oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática.
- Las solicitudes para el desarrollo de sistemas de información deberán ser elaboradas únicamente por mandos medios o equivalentes.
- La Unidad Aplicativa solicitante deberá designar a un responsable con amplio conocimiento del proceso sobre el cual se va a trabajar, para facilitar la definición de requerimientos y necesidades a resolver.
- Con el propósito de evaluar el control y calidad de desarrollo o cambio a sistemas de información automatizados la Unidad de Informática a través del Área de Control y Seguridad deberá realizar en conjunto con la Unidad Aplicativa, las pruebas necesarias al mismo.
- La Unidad de Informática, a través del Departamento de Desarrollo de Sistemas, deberá documentar el proceso de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados de las Unidades Aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México conforme al Estándar de Desarrollo de Aplicaciones (EDA) de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).
- La Unidad Aplicativa, deberá revisar los avances del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados presentados por el Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas, así como autorizar o puntualizar las mejoras a llevar a cabo.
- Con el propósito de evaluar al personal y mejorar los productos y servicios prestados por la Unidad de Informática, al concluir el desarrollo de sistemas de información automatizados, el Área de Control y Seguridad deberá entregar al Jefe o personal asignado de la Unidad Aplicativa el "Cuestionario de Satisfacción del Usuario", quien deberá devolverlo debidamente contestado.

**DESARROLLO:**

**PROCEDIMIENTO 02:** Desarrollo o Cambio de Sistemas de Información Automatizados en las Unidades Aplicativas del ISEM.

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de la Unidad Aplicativa	Elabora oficio en original y copia dirigido al Jefe de la Unidad de Informática, mediante el cual solicita el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados e informa las justificaciones y necesidades a resolver de la Unidad Aplicativa y del personal asignado para el seguimiento correspondiente. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente, previo acuse de recibido.
2	Jefe de la Unidad de Informática	Recibe oficio, acusa de recibo en la copia y devuelve, se entera de la solicitud de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, de las justificaciones y necesidades a resolver de la Unidad Aplicativa, obtiene una copia del oficio, registra en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y delega e instruye al Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas para su atención y le entrega oficio de solicitud original. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente, previo acuse de recibo.
3	Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas	Recibe oficio de solicitud de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados e instrucción a través del SGD, se

- entera y asigna al personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas para realizar el desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, informa e instruye. Archiva oficio de solicitud en expediente correspondiente.
- 4 **Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas** de Se entera de la justificación y necesidades de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados y atiende instrucción, convoca de manera telefónica a reunión al personal asignado de la Unidad Aplicativa solicitante para llevar a cabo el proceso de construcción del sistema o cambio solicitado conforme a las fases del Estándar de Desarrollo de Aplicaciones (EDA).
- 5 **Personal Asignado de la Unidad Aplicativa** Recibe llamada, se entera y acude a la reunión.
- 6 **Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas** de Recibe al personal asignado de la Unidad Aplicativa y conjuntamente determinan a detalle el objetivo del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados, así como el plan de pruebas, elabora minuta de trabajo la firma, solicita firma del personal designado de la Unidad Aplicativa, le entrega copia y concluye reunión.
- 7 **Personal Asignado de la Unidad Aplicativa** Recibe minuta de trabajo, la firma, devuelve, recibe copia y se retira.
- 8 **Personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas** de Recibe minuta de trabajo firmada y archiva, realiza y determina con base en las pruebas la mejor alternativa de solución al requerimiento y necesidades de la Unidad Aplicativa, evalúa el resultado, determina su aplicación a sistemas de información automatizados y requisita en los formatos del EDA de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática el proceso del desarrollo o cambio y entrega en medio magnético e informa de manera verbal al Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas el desarrollo del nuevo sistema o cambio.
- 9 **Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas** Recibe medio magnético, se entera del desarrollo o el cambio a sistemas de información automatizados realizado, elabora oficio dirigido al Director General del Sistema Estatal de Informática, mediante el cual informa y envía en medio magnético la evidencia documental del proceso del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados realizado (formatos requisitados durante las fases del EDA), para su revisión y registro correspondiente, obtiene firma del Jefe de la Unidad de Informática y envía. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
- 10 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Recibe oficio original y medio magnético, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados realizado y procede a su revisión y registro.  
**Se conecta con el procedimiento "Estándar de Desarrollo de Aplicaciones", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.**
- 11 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Concluida la revisión de las fases del EDA, envía al Jefe de la Unidad de Informática oficio de notificación del registro del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados en original y copia. Obtiene acuse de recibido en la copia del oficio y lo archiva en el expediente de la DGSEI.
- 12 **Jefe de la Unidad de Informática** Recibe oficio de notificación del registro del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados de la DGSEI en original, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, obtiene una copia del oficio, registra en el Sistema de Gestión Documental (SGD), delega e instruye al Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas para su atención y le entrega oficio de solicitud original. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente, previo acuse de recibo.

**13 Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas**

Recibe oficio de notificación del registro del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados de la DGSEI en original, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, de la instrucción a través del SGD, requisita el formato "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios" del Estándar de Desarrollo de Aplicaciones (EDA), elabora oficio mediante el cual informa la conclusión del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados en original y copia dirigido al Jefe de la Unidad Aplicativa, adjunta formato para firma y envía. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido con el oficio de notificación.

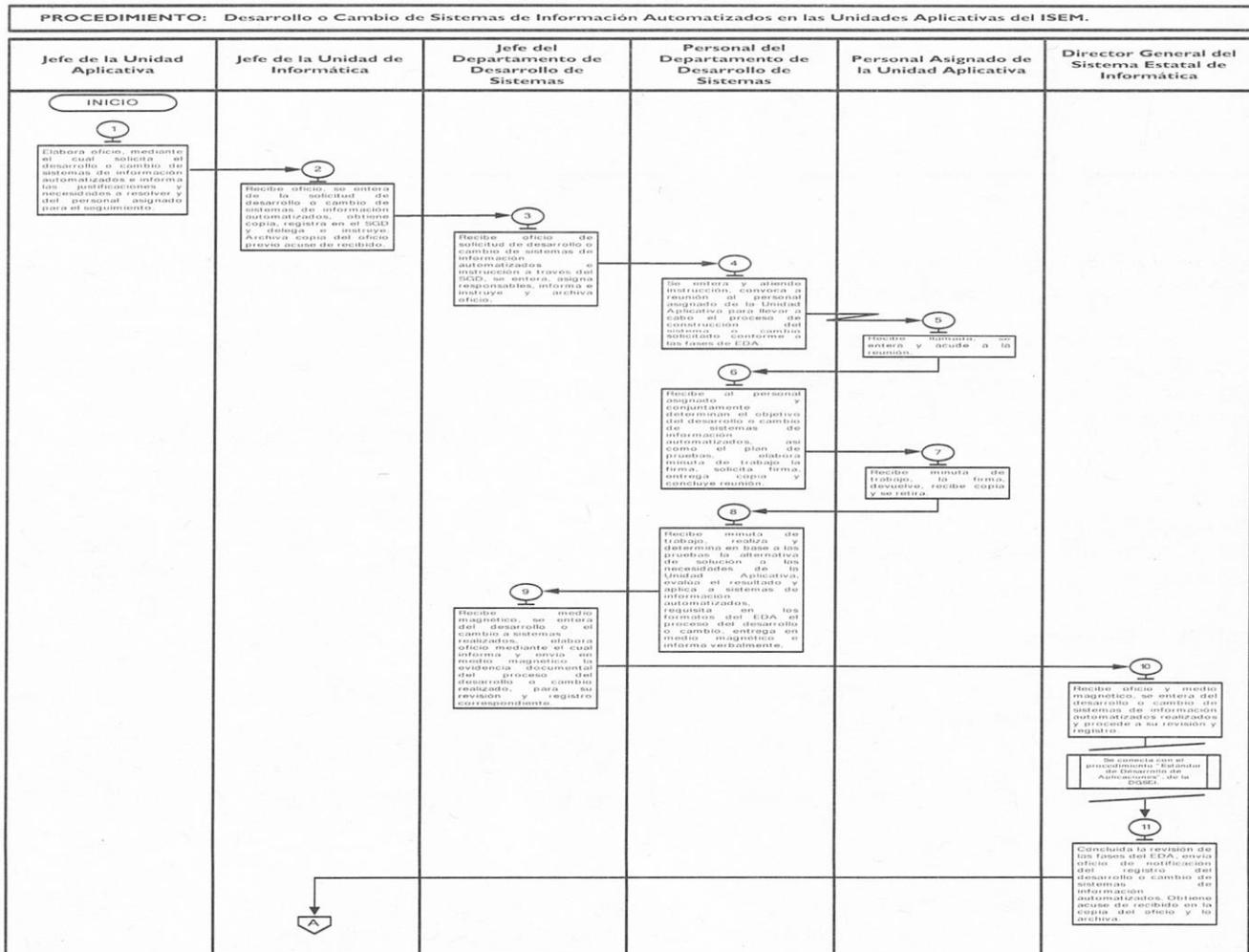
**14 Jefe de la Unidad Aplicativa**

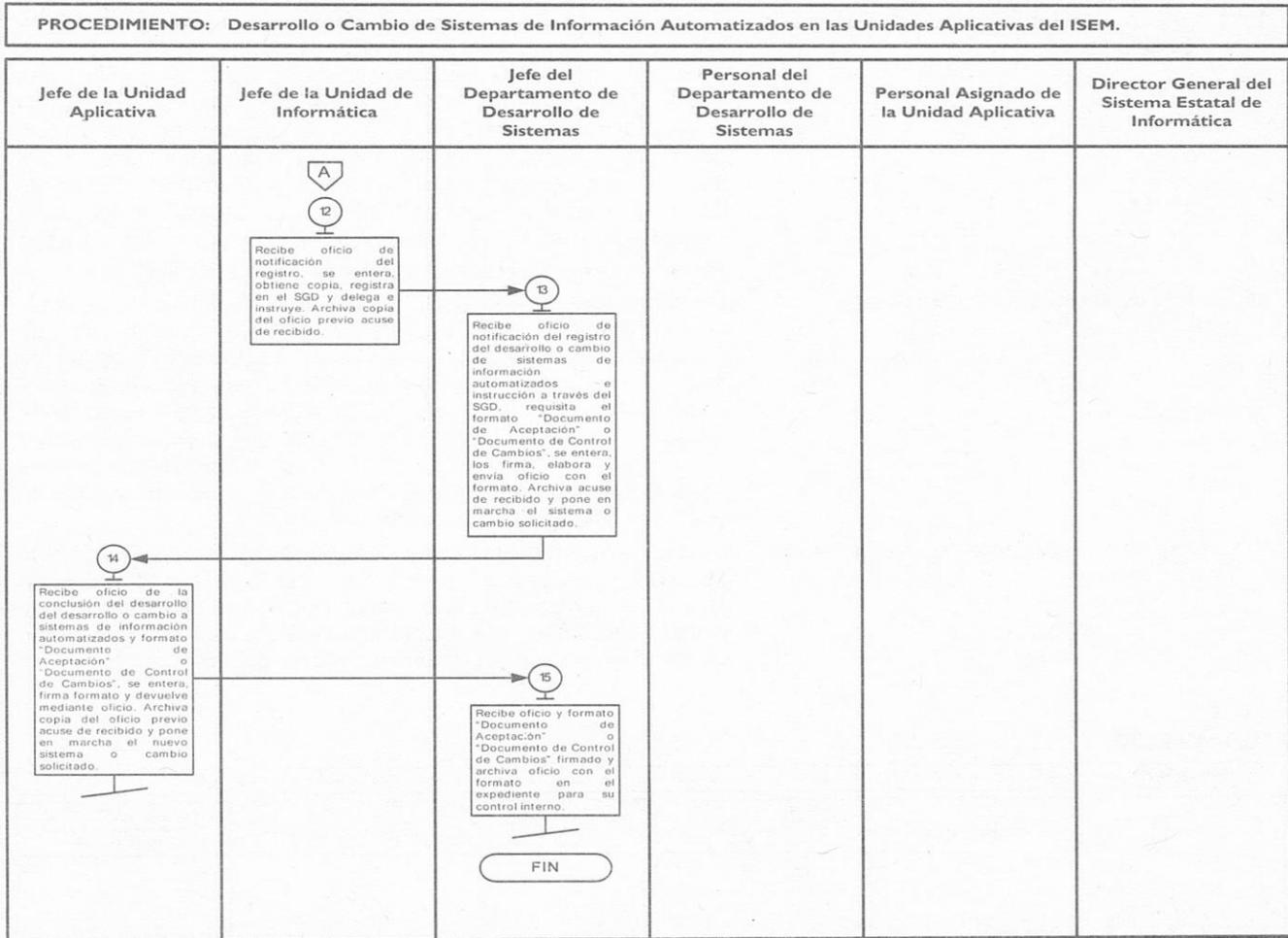
Recibe oficio de la conclusión del desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados y formato "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios", acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera firma formato y elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas, mediante el cual remite el "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios" debidamente firmado. Archiva copia del oficio en expediente previo acuse de recibido y pone en marcha el nuevo sistema o cambio solicitado.

**15 Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas**

Recibe oficio y formato "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios" del EDA de la DGSEI firmado, acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, archiva oficio junto con el formato "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios" en el expediente correspondiente para control interno.

**DIAGRAMACIÓN:**





**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la capacidad de respuesta a las solicitudes de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados de las Unidades Aplicativas del ISEM.

No. de desarrollos de sistemas de información automatizados realizados en el mes

$$\frac{\text{No. de desarrollos de sistemas de información automatizados realizados en el mes}}{\text{No. de desarrollos de sistemas de información automatizados solicitados en el mes.}} \times 100 =$$

% de desarrollos de sistemas de información automatizados realizados.

No. de cambios de sistemas de información automatizados realizados en el mes.

$$\frac{\text{No. de cambios de sistemas de información automatizados realizados en el mes.}}{\text{No. de cambios de sistemas de información automatizados solicitados en el mes.}} \times 100 =$$

% de cambios de sistemas de información automatizados realizados.

**Registro de Evidencias:**

- La solicitud de desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados queda registrada en el Sistema de Gestión Documental de la Unidad de Informática.
- El desarrollo o cambio de sistemas de información automatizados queda registrado en los formatos "Documento de Aceptación" o "Documento de Control de Cambios" del EDA de la DGSEI que se archivan en el expediente correspondiente que se encuentran resguardados en el Departamento de Desarrollo de Sistemas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- "Documento de Aceptación" de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- "Documento de Control de Cambios" de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2014
	Código:	217B30203/03
	Página	

**PROCEDIMIENTO 03:** Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes Informáticos del ISEM.

**OBJETIVO:**

Obtener la evaluación especializada de los bienes informáticos obsoletos o de poca utilidad, que permita determinar su baja o donación a otras Unidades Aplicativas del ISEM, mediante la gestión de opinión técnica ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Procesamiento de Datos que tengan a su cargo y responsabilidad, la gestión de opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos de las Unidades Aplicativas del ISEM, así como a las Unidades Aplicativas que requieran la baja o donación de bienes informáticos.

**REFERENCIAS:**

- Normas Administrativas. Apartado VI Sistema Estatal de Informática, Norma SEI-021 y SEI-022. Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30202 Departamento de Procesamiento de Datos. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre del 2013.
- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo XII, incisos 12.1 y 12.2. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.

**RESPONSABILIDADES:**

**El Departamento de Procesamiento de Datos** es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo la gestión de opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**El Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos deberá:**

- Dar atención a toda solicitud de baja o donación de bienes informáticos de las Unidades Aplicativas del ISEM.
- Revisar el bien informático, cotejar los datos del bien informático con la documentación soporte y enviar mediante oficio el formato FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos" o el FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos" en impreso y medio magnético a la DGSEI.
- Entregar por escrito al Jefe de la Unidad Aplicativa copia del oficio de opinión técnica para baja o donación, emitido por la DGSEI para los trámites administrativos correspondientes.
- Resguardar el bien informático, en caso de donación, para ser transferido conforme a las necesidades de las Unidades Aplicativas.

**El Jefe de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Solicitar por escrito al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos la baja o donación de bienes informáticos.
- Enviar mediante oficio al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos la documentación soporte correspondiente para la baja o donación de bienes informáticos.

**El personal de Departamento de Procesamiento de Datos deberá:**

- Indicar al responsable del activo fijo de la Unidad Aplicativa la documentación soporte necesaria para la baja o donación de bienes informáticos.

**El responsable del activo fijo de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Solicitar e integrar la documentación soporte necesaria para la baja o donación de bienes informáticos.
- Entregar el bien informático al Departamento de Procesamiento de Datos, en caso de donación.
- Solicitar por escrito al Departamento de Bienes Muebles del ISEM la baja o donación de bienes informáticos, una vez obtenido el oficio de opinión técnica de la DGSEI.

**DEFINICIONES:**

**Activo fijo:** Control en el cual se registran todos los bienes adquiridos por el Instituto de Salud del Estado de México, cuyo costo sea mayor o igual a siete veces el salario mínimo vigente.

**Baja:** Proceso mediante el cual se lleva a cabo la salida de un bien informático obsoleto, del activo fijo del Instituto de Salud del Estado de México.

**Bienes informáticos:** Activos de cómputo, programas y paquetes de software informáticos.

**Carta de donación:** Documento emitido por el donante, mediante el cual cede los derechos del bien.

**Donación:** Obsequio o cesión de bienes informáticos en favor de una Unidad Aplicativa del Instituto de Salud del Estado de México mediante la transferencia de activo fijo.

**Medio Magnético:** Dispositivo externo donde se guardan datos (USB, CD, Diskette).

**Opinión técnica:** Documento emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, mediante el cual evalúa los bienes informáticos que se dan de baja o se incorporan al activo fijo de otras Unidades Aplicativas.

**Transferencia:** Operación mediante la cual se transfiere un bien informático en favor y de utilidad para otras Unidades Aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México.

**Unidad Aplicativa:** Todas las Unidades Médicas o Administrativa del Instituto de Salud del Estado de México.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

#### INSUMOS:

- Solicitud de baja o donación de bienes informáticos.
- Formatos FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos" o FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos".
- Bien informático.

#### RESULTADOS:

- Opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos gestionada.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente al "Registro de Alta y Resguardo de Activo Fijo por Transferencias entre Unidades Aplicativas", del Departamento de Bienes Muebles.
- Procedimiento inherente a la "Desincorporación de Activo Fijo Mediante la Baja Contable en Unidades Aplicativas", del Departamento de Bienes Muebles.

#### POLÍTICAS:

- En el caso de baja de bienes informáticos, la Unidad Aplicativa verificará que los equipos cuenten con número de inventario y coincidan con la marca, el modelo y el número de serie con lo registrado en el control de activo fijo de la unidad.
- La Unidad Aplicativa deberá entregar el bien o los bienes informáticos completos, en el caso de equipos de cómputo: CPU (memorias, disco duro, procesador, etc.), monitor, mouse, teclado y bocinas para su baja o donación con la solicitud respectiva acompañada de la siguiente documentación soporte para cotejo:
  - Formato FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos", debidamente requisitado, impreso en dos tantos originales y en medio magnético.
  - Formato FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos", debidamente requisitado, impreso en dos tantos originales y en medio magnético.
  - Resguardo Interno de Activo Fijo.
  - Copia del listado de activo fijo.
  - Copia de la factura (en caso de ser baja).
  - Carta de donación (en caso de ser donación).
  - Bien Informático a dar de baja (en caso de ser baja).
  - En caso que el equipo haya sido sustituido, se debe presentar carta de sustitución.
- El equipo de cómputo de la Unidad Aplicativa deberá contar con el licenciamiento correspondiente de acuerdo a los programas (software) instalados en el equipo que se pretende donar.
- Todo bien informático para donación por la Unidad Aplicativa deberá ser verificado por el personal del Departamento de Procesamiento de Datos, su grado de obsolescencia de un mínimo de cinco años de vida útil, deberá contener los costos de instalación, mantenimiento y operación, así como las condiciones técnicas del mismo.
- Las Unidades Aplicativas deberán aceptar como donación los bienes informáticos que se encuentren al 100% de su operación de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante.
- El bien o los bienes informáticos para donación por parte de la Unidad Aplicativa deberán ser presentados físicamente en el Departamento de Procesamiento de Datos y ante la DGSEI, así como el oficio de solicitud de opinión técnica para donación de bienes informáticos, lo anterior para su revisión conforme a la documentación soporte requerida por el Departamento de Procesamiento de Datos.
- El Departamento de Procesamiento de Datos deberá gestionar ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática la opinión técnica para los siguientes bienes informáticos:
  - Computadoras de escritorio y/o portátiles
  - No break
  - Reguladores
  - Equipo activo de red
  - Plotter
  - Impresoras

- Video proyector
  - Cámaras digitales
  - Escáner
  - Pantallas
  - Software
  - Disco duro
  - Quemador
- La solicitud de opinión técnica para la baja deberá incluir el resguardo interno actualizado y validado por el Jefe de la Unidad Aplicativa, el encargado del activo fijo y por el resguardatario de la Unidad Aplicativa.

**DESARROLLO:**

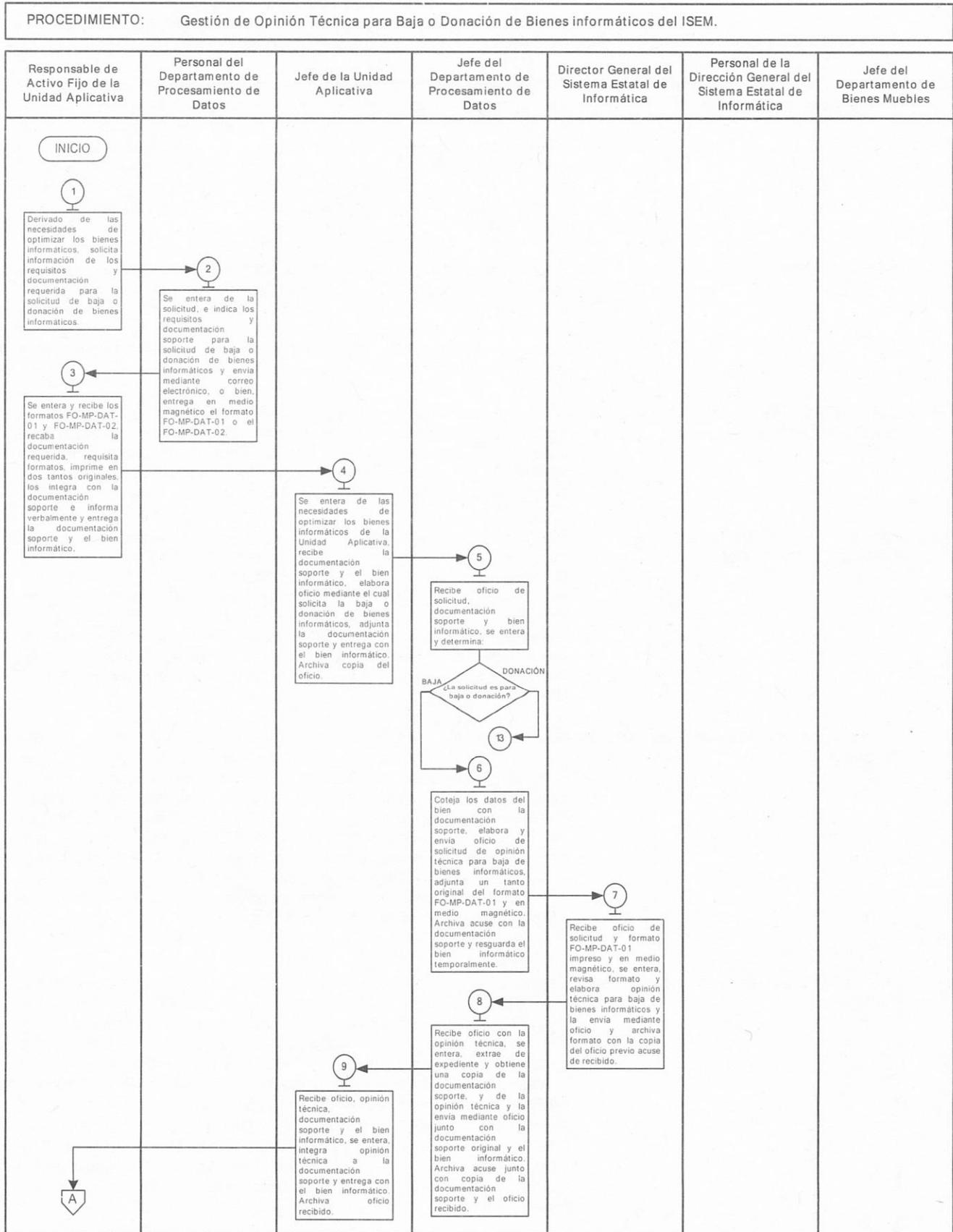
**PROCEDIMIENTO 03:** Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes Informáticos del ISEM.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	DESCRIPCIÓN
1	<b>Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa</b>	Derivado de las necesidades de optimizar los bienes informáticos de la Unidad Aplicativa, solicita de manera telefónica al Departamento de Procesamiento de Datos información sobre los requisitos y documentación soporte requerida para llevar a cabo la solicitud de baja o donación de bienes informáticos.
2	<b>Personal del Departamento de Procesamiento de Datos</b>	Recibe llamada telefónica del responsable de activo fijo de la Unidad Aplicativa, se entera de la solicitud e indica los requisitos y documentación soporte que debe presentar para la solicitud de baja o donación de bienes informáticos y envía mediante correo electrónico, o bien, entrega en medio magnético el formato FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos" o el FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos".
3	<b>Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa</b>	Recibe llamada, se entera de la documentación soporte y recibe los formatos FO-MP-DAT-01 y FO-MP-DAT-02 vía correo electrónico o en medio magnético, recaba la documentación requerida, revisa los formatos, los imprime en dos tantos originales, los integra con la documentación soporte e informa verbalmente al Jefe de la Unidad Aplicativa y le entrega la documentación soporte y el bien informático.
4	<b>Jefe de la Unidad Aplicativa</b>	Se entera de las necesidades de optimizar los bienes informáticos de la Unidad Aplicativa, recibe la documentación soporte y el bien informático, elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos, mediante el cual solicita la baja o donación de bienes informáticos, adjunta la documentación soporte y entrega con el bien informático al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
5	<b>Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos</b>	Recibe oficio de solicitud de baja o donación de bienes informáticos en original, documentación soporte y bien informático, acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera y determina: <b>¿La solicitud es para baja o donación?</b>
6	<b>Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos</b>	<b>Es para baja.</b> Revisa el bien informático, coteja los datos del bien con la documentación soporte, elabora y envía oficio al Director General del Sistema Estatal de Informática, mediante el cual solicita opinión técnica para baja de bienes informáticos en original, adjuntando un tanto original del formato FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos" impreso y en medio magnético. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente junto con la documentación soporte y resguarda el bien informático temporalmente.

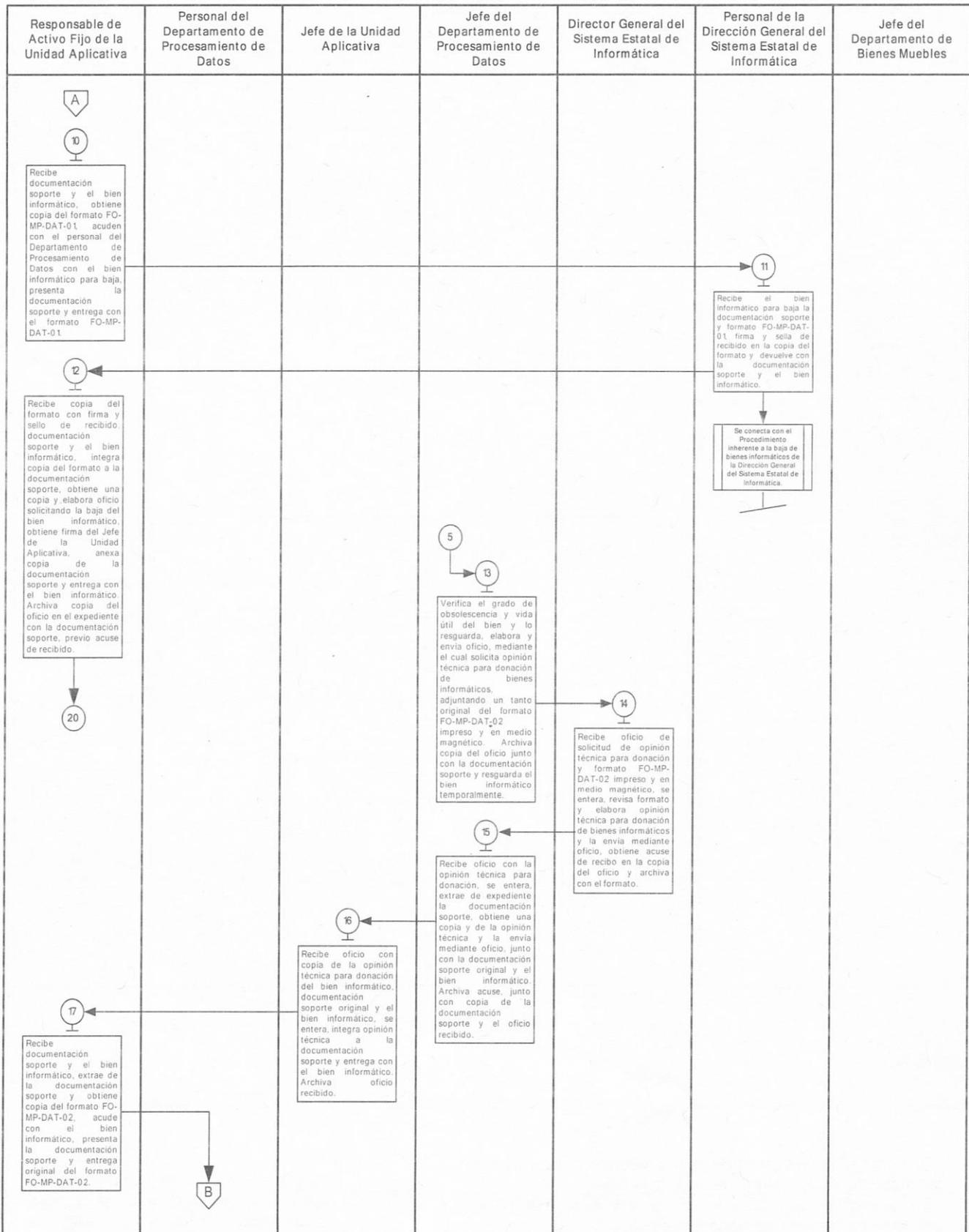
- 7 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Recibe oficio de solicitud de opinión técnica para baja y formato FO-MP-DAT-01 impreso y en medio magnético, acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera, revisa formato y elabora opinión técnica para baja de bienes informáticos y la envía mediante oficio dirigido al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva con el formato.
- 8 **Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos** Recibe oficio con la opinión técnica para baja en original, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, extrae de su expediente la documentación soporte, obtiene una copia de la documentación y de la opinión técnica y la envía mediante oficio al Jefe de la Unidad Aplicativa, junto con la documentación soporte original y el bien informático. Archiva acuse en el expediente correspondiente, junto con copia de la documentación soporte y el oficio recibido.
- 9 **Jefe de la Unidad Aplicativa** Recibe oficio original con copia de la opinión técnica para baja del bien informático, documentación soporte original y el bien informático, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, integra la opinión técnica a la documentación soporte y entrega la documentación y el bien informático al responsable de activo fijo de la Unidad Aplicativa. Archiva oficio recibido.
- 10 **Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa** Recibe documentación soporte y el bien informático, obtiene copia del formato FO-MP-DAT-01, acuden con el personal del Departamento de Procesamiento de Datos a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática con el bien informático para baja, presenta la documentación soporte y entrega con el original del formato FO-MP-DAT-01.
- 11 **Personal de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática** Recibe y revisa el bien informático para baja, la documentación soporte y formato FO-MP-DAT-01 en original, revisa, firma y sella de recibido en la copia del formato y devuelve junto con la documentación soporte y el bien informático.  
**Se conecta con el procedimiento inherente a la baja de bienes informáticos de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.**
- 12 **Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa** Recibe copia del formato FO-MP-DAT-01 con firma y sello de recibido, documentación soporte y el bien informático, integra copia del formato a la documentación soporte, obtiene una copia de la documentación soporte y elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Bienes Muebles solicitando la baja del bien informático en el Sistema Integral de Control Patrimonial (SICOPA-WEB), obtiene firma del Jefe de la Unidad Aplicativa, anexa copia de la documentación soporte y entrega con el bien informático al Jefe del Departamento de Bienes Muebles. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente con la documentación soporte original, previo acuse de recibido.  
**Se conecta con la operación No. 20.**
- 13 **Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos** **Es para donación.** Verifica el grado de obsolescencia del bien informático, su vida útil y lo resguarda, elabora y envía oficio al Director General del Sistema Estatal de Informática, mediante el cual solicita opinión técnica para donación de bienes informáticos en original, adjuntando un tanto original del formato FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos" impreso y en medio magnético. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente junto con la documentación soporte y resguarda el bien informático temporalmente.
- 14 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Recibe oficio de solicitud de opinión técnica para donación y formato FO-MP-DAT-02 impreso y en medio magnético, acusa de recibido en

- la copia del oficio y devuelve, se entera, revisa formato y elabora opinión técnica para donación de bienes informáticos y la envía mediante oficio dirigido al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva con el formato.
- 15 Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos de Recibe oficio con la opinión técnica para donación en original, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, extrae de su expediente la documentación soporte, obtiene una copia de la documentación y de la opinión técnica y la envía mediante oficio al Jefe de la Unidad Aplicativa, junto con la documentación soporte original y el bien informático. Archiva acuse en el expediente correspondiente, junto con copia de la documentación soporte y el oficio recibido.
- 16 Jefe de la Unidad Aplicativa Recibe oficio original con copia de la opinión técnica para donación del bien informático, documentación soporte original y el bien informático, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera, integra opinión técnica a la documentación soporte y entrega la documentación y el bien informático al responsable de activo fijo de la Unidad Aplicativa. Archiva oficio recibido.
- 17 Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa Recibe documentación soporte y el bien informático, extrae de la documentación soporte y obtiene copia del formato FO-MP-DAT-02, acude al Departamento de Procesamiento de Datos con el bien informático para donación, presenta la documentación soporte y entrega en original el formato FO-MP-DAT-02.
- 18 Personal del Departamento de Procesamiento de Datos de Recibe el bien informático para donación, la documentación soporte y formato FO-MP-DAT-02 en original, revisa, firma y sella de recibido en la copia del formato y devuelve con la documentación soporte, archiva el formato en el expediente correspondiente y resguarda el bien informático para ser transferido dependiendo de las necesidades de bienes informáticos de las Unidades Aplicativas. **Se conecta con el procedimiento: "Registro de Alta y Baja de Activo Fijo por Transferencia entre Unidades Aplicativas" del Departamento de Bienes Muebles.**
- 19 Responsable de Activo Fijo de la Unidad Aplicativa Recibe copia del formato FO-MP-DAT-02 con firma y sello de recibido y documentación soporte, integra copia del formato a la documentación soporte, obtiene una copia de la documentación soporte y elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Bienes Muebles solicitando la transferencia del bien informático en el Sistema Integral de Control Patrimonial (SICOPA-WEB), obtiene firma del Jefe de la Unidad Aplicativa, anexa copia de la documentación soporte y entrega al Jefe del Departamento de Bienes Muebles. Archiva copia del oficio en el expediente correspondiente con la documentación soporte original, previo acuse de recibido.
- 20 Jefe del Departamento de Bienes Muebles Recibe oficio de solicitud de baja o, en su caso, de transferencia del bien informático en el Sistema Integral de Control Patrimonial (SICOPA-WEB), copia de la documentación soporte y, en su caso, el bien informático, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve, se entera y resguarda el bien informático para su baja y destino final o, en su caso, realiza la transferencia del bien informático en el (SICOPA WEB) al Departamento de Procesamiento de Datos.  
**Se conecta con los procedimientos: "Desincorporación de Activo Fijo Mediante la Baja Contable en Unidades Aplicativas" y "Registro de Alta y Baja de Activo Fijo por Transferencia entre Unidades Aplicativas" del Departamento de Bienes Muebles respectivamente.**

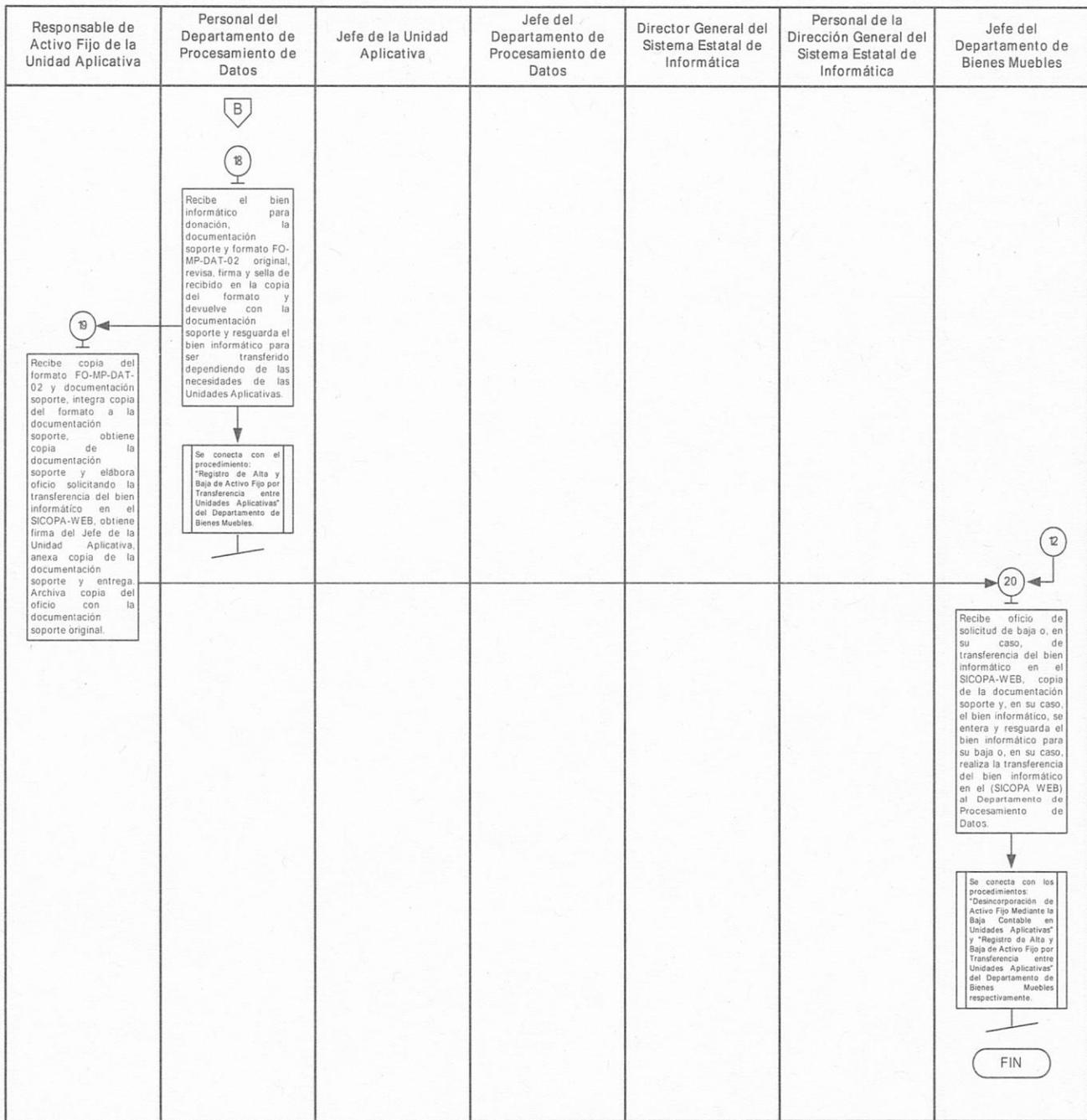
DIAGRAMACIÓN:



PROCEDIMIENTO: Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes informáticos del ISEM.



**PROCEDIMIENTO:** Gestión de Opinión Técnica para Baja o Donación de Bienes informáticos del ISEM.



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la gestión de opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos del ISEM:

$$\frac{\text{No. mensual de gestiones de opinión técnica para la baja o donación de bienes informáticos ante la DGSEI.}}{\text{No. mensual de solicitudes de opinión técnica para la baja o donación de bienes informáticos recibidas.}}$$

X 100 =

% de solicitudes de opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos gestionados ante la DGSEI.

**Registro de Evidencias:**

- La solicitud de baja o donación de la Unidad Aplicativa queda resguardada en el expediente con la documentación soporte y la gestión de opinión técnica para baja o donación de bienes informáticos del ISEM queda registrada en los oficios de opinión técnica para baja o donación firmadas por el Director General del Sistema Estatal de Informática que se encuentran resguardados en el Departamento de Procesamiento de Datos.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- FO-MP-DAT-01 "Solicitud de Opinión Técnica para Baja de Bienes Informáticos" de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- FO-MP-DAT-02 "Solicitud de Opinión Técnica para Donación de Bienes Informáticos" de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2014
	Código:	217B30203/04
	Página	

**PROCEDIMIENTO 04:** Gestión de Dictamen Técnico para la Adquisición o Contratación de Bienes o Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación.

**OBJETIVO:**

Obtener la autorización para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación, mediante la gestión del dictamen técnico correspondiente.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico que tengan a su cargo y responsabilidad, la gestión del dictamen técnico solicitado por las Unidades Aplicativas del ISEM para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento sobre el Uso de Tecnología de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Cuarto. Sección Primera, artículos 47, 48, 49, 50 y 51. Gaceta del Gobierno, 10 de agosto de 2011.
- Normas Administrativas. Apartado VI Sistema Estatal de Informática, Norma SEI-023, Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30203 Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.
- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo I, Inciso 1.13; Capítulo XIII, inciso 13.4. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.

**RESPONSABILIDADES:**

**El Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico (AUST)** es la unidad administrativa responsable de dar trámite a la solicitud de dictamen técnico de las Unidades Aplicativas del ISEM, para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

**El Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial de Tecnologías de Información (CESTI) deberá:**

- Recibir por escrito en el Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC) la solicitud de gestión de dictamen técnico, indicando el número de solicitud asignado por el módulo de dictaminación de bienes informáticos, liberar el folio a través del SAAC y solicitar a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) se atienda el requerimiento de dictamen técnico.

**El Jefe de la Unidad de Informática deberá:**

- Registrar la solicitud de dictamen técnico de la Unidad Aplicativa en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y delegar al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico para su atención y análisis.
- Enviar mediante oficio a la Unidad Aplicativa el autodictamen o dictamen técnico emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, para que continúe con los trámites correspondientes para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación ante la Subdirección de Recursos Materiales del ISEM.

**El Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico (AUST) deberá:**

- Revisar en el SGD el oficio de solicitud de dictamen técnico y la información (distribución, justificación, objetivo(s), copia del oficio de suficiencia presupuestal autorizada vigente y nombre de un enlace, teléfono y correo electrónico).
- Registrar la solicitud de dictamen técnico en el módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC), asimismo imprimir del módulo de dictaminación de bienes informáticos autodictamen técnico.
- Solicitar al Coordinador Ejecutivo del Subcomité de Tecnologías de Información (CESTI), continúe con el trámite del dictamen técnico, indicando el número de solicitud asignado por el SAAC ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).

**El Jefe de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Solicitar mediante oficio a la Unidad de Informática dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, así como proporcionar o adjuntar a la solicitud, la información requerida por la Unidad de Informática, para elaborar la solicitud de dictamen técnico ante la DGSEI.

**DEFINICIONES:**

**Autodictamen Técnico:** Documento mediante el cual se autoriza la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicaciones, el cual se obtiene directamente en el Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC).

**Dictamen Técnico:** Documento oficial mediante el cual la Dirección General del Sistema Estatal de Informática autoriza la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicaciones, previamente solicitada por alguna Unidad Administrativa facultada.

**Unidad Aplicativa:** Unidades Médico-Administrativas del Instituto de Salud del Estado de México.

**AUST:** Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico.

**CESTI:** Coordinador Ejecutivo del Subcomité de Tecnologías de Información.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**ISEM:** Instituto de Salud del Estado de México.

**SAAC:** Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Información complementaria.

**RESULTADOS:**

- Autodictamen o dictamen técnico emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática gestionado.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento inherente para la Adquisición o Contratación de Bienes y Servicios de la Subdirección de Recursos Materiales del ISEM.
- Procedimiento: "061 Emisión y Autorización del Dictamen Técnico de Proyectos de Tecnologías de Información", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**POLÍTICAS:**

- Toda solicitud para la gestión de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación hecha por la Unidad Aplicativa deberá realizarse mediante oficio, anexando la siguiente información complementaria:
  - Bienes o servicios requeridos, distribución, justificación y objetivo(s).
  - Copia del oficio de suficiencia presupuestal autorizada vigente.
  - Nombre de un enlace, teléfono y correo electrónico.
- Toda solicitud de dictamen técnico ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) relativo a la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación deberá ser remitida vía correo electrónico por el personal del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico para llevar a cabo consultoría con personal de la DGSEI, solicitando confirmación de recepción de correo electrónico.
- De acuerdo a la particularidad del proyecto para la gestión de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación, la Unidad de Informática deberá requerir la validación de la Unidad Aplicativa referente a las especificaciones técnicas.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico deberá requisitar el formato correspondiente del módulo de dictaminación de bienes informáticos en el Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC), para la solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones en la página <http://dictaminacion-sei.edomex.gob.mx>

- El dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación será analizado y evaluado por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) para su autorización.
- Con base en las características técnicas para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación la Dirección del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) determinará la emisión del autodictamen o dictamen técnico.
- La solicitud de dictamen técnico estará sujeta a los tiempos establecidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI) para su elaboración y entrega a la Unidad de Informática.
- La vigencia del autodictamen y del dictamen técnico estará sujeta a las disposiciones que emita la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).

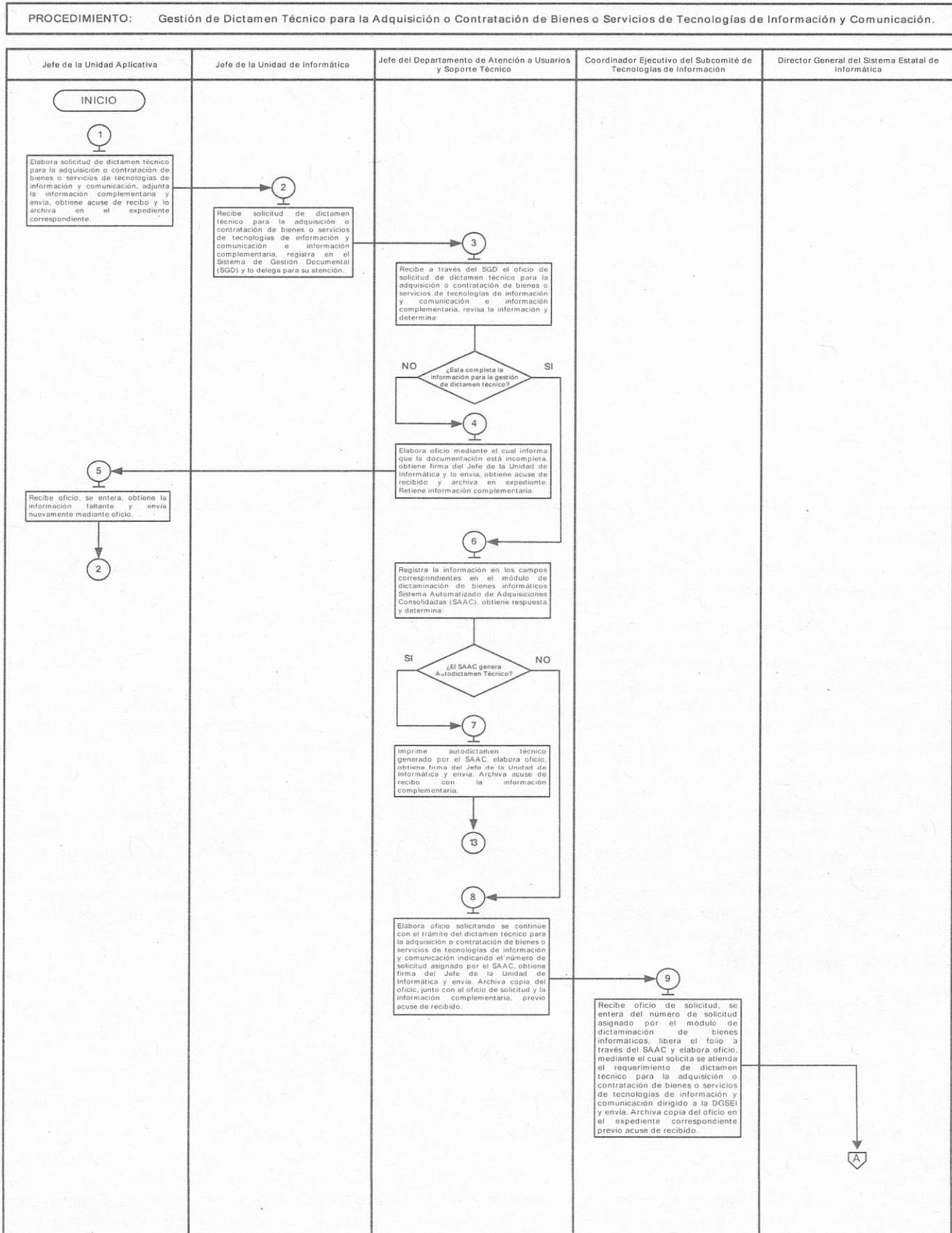
**DESARROLLO:**

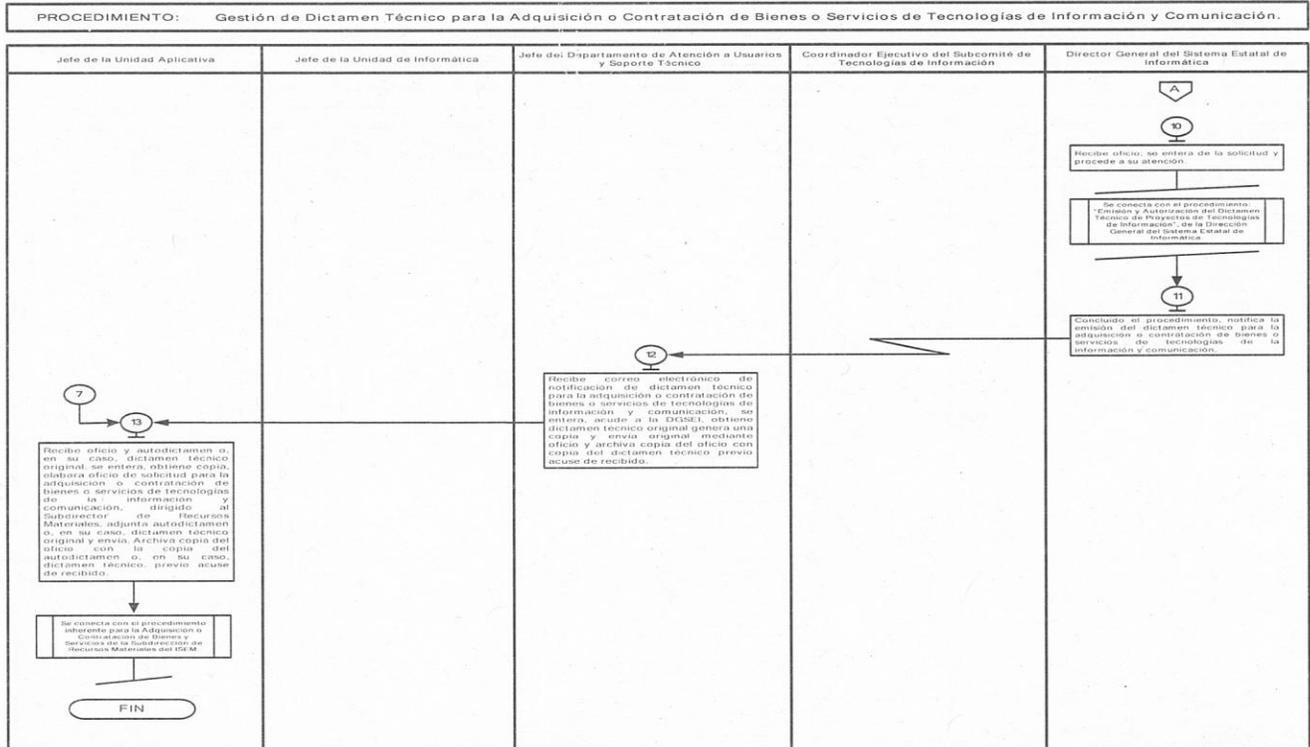
**PROCEDIMIENTO 04:** Gestión de Dictamen Técnico para la Adquisición o Contratación de Bienes o Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Jefe de la Unidad Aplicativa	Elabora oficio de solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación en original y copia al Jefe de la Unidad de Informática, adjunta la información complementaria y envía original, obtiene acuse de recibo en la copia y lo archiva en el expediente correspondiente de la Unidad Aplicativa.
2	Jefe de la Unidad de Informática	Recibe oficio original de solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación e información complementaria, firma acuse de recibido y devuelve, se entera, registra en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y lo delega al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico para su atención.
3	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico	Recibe a través del SGD el oficio de solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación e información complementaria, se entera, revisa la información (bienes o servicios requeridos, distribución, justificación, objetivo (s), copia del oficio de suficiencia presupuestal autorizada vigente y nombre de un enlace, teléfono y correo electrónico) y determina: <b>¿Esta completa la información para la gestión de dictamen técnico?</b>
4	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico	<b>No está completa la información.</b> Elabora oficio en original y copia, mediante el cual informa que no está completa la información necesaria para la gestión del dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación, obtiene firma del Jefe de la Unidad de Informática y lo envía al Jefe de la Unidad Aplicativa, obtiene acuse en copia del oficio y archiva en el expediente correspondiente. Retiene información complementaria.
5	Jefe de la Unidad Aplicativa	Recibe oficio de respuesta original, firma acuse de recibido y devuelve, se entera, archiva oficio, obtiene la información faltante y envía nuevamente mediante oficio al Jefe de la Unidad de Informática. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido. <b>Se conecta con la operación No. 2.</b>
6	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico	<b>Sí está completa la información.</b> Registra la información en los campos correspondientes para la gestión de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación en el módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC), obtiene respuesta y determina: <b>¿El SAAC genera autodictamen técnico?</b>

- 7 **Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico** **Sí genera autodictamen técnico.**  
Imprime del módulo de dictaminación de bienes informáticos autodictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación generado por el SAAC, elabora oficio de envío en original, obtiene firma del Jefe de la Unidad de Informática, adjunta autodictamen técnico y envía al Jefe de la Unidad Aplicativa, obtiene acuse de recibido en la copia del oficio y la archiva en el expediente correspondiente a la Unidad Aplicativa, junto con la información complementaria.  
**Se conecta con la operación No. 13.**
- 8 **Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico** **No genera autodictamen técnico.**  
Elabora oficio mediante el cual solicita al Coordinador Ejecutivo del Subcomité de Tecnologías de Información (CESTI), continúe con el trámite del dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación indicando el número de solicitud asignado por el SAAC de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), obtiene firma del Jefe de la Unidad de Informática y envía. Archiva la copia del oficio, junto con el oficio de solicitud y la información complementaria, previo acuse de recibido.
- 9 **Coordinador Subcomité de Información Ejecutivo de Tecnologías de** Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera del número de solicitud asignado por el módulo de dictaminación de bienes informáticos, libera el folio a través del SAAC y elabora oficio en original y copia, mediante el cual solicita se atienda el requerimiento de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación dirigido a la DGSEI, envía oficio original, y archiva copia del oficio en el expediente correspondiente previo acuse de recibido.
- 10 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Recibe oficio original, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve; se entera de la solicitud y procede a su atención.  
**Se conecta con el procedimiento: "Emisión y Autorización del Dictamen Técnico de Proyectos de Tecnologías de Información", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.**
- 11 **Director General del Sistema Estatal de Informática** Concluido el procedimiento, notifica mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico la emisión del dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación.
- 12 **Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico** Recibe correo electrónico de notificación de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación, se entera, acude a la DGSEI, obtiene dictamen técnico original genera una copia y envía el original mediante oficio dirigido al Jefe de la Unidad Aplicativa y archiva copia del oficio con copia del dictamen técnico en el expediente correspondiente, previo acuse de recibido.
- 13 **Jefe de la Unidad Aplicativa** Recibe oficio y autodictamen o, en su caso, dictamen técnico original para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación, firma acuse de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera, obtiene una copia, elabora oficio de solicitud para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación dirigido al Subdirector de Recursos Materiales, adjunta autodictamen o, en su caso, dictamen técnico original y envía. Archiva copia del oficio con la copia del autodictamen o, en su caso, dictamen técnico en el expediente correspondiente, previo acuse de recibido.  
**Se conecta con el procedimiento inherente para la Adquisición o Contratación de Bienes y Servicios de la Subdirección de Recursos Materiales del ISEM.**

**DIAGRAMACIÓN:**





**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la gestión de dictámenes técnicos para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación.

No. de dictámenes técnicos para la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación gestionados en el mes.

No. de solicitudes de dictámenes técnicos para la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación recibidos en el mes.

X 100 =

% de dictámenes técnicos para la adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación gestionados.

**Registro de Evidencias:**

- La solicitud de dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicación, queda registrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Unidad de Informática y en el Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC); su atención o cumplimiento queda registrada en los acuses de los oficios de envío a la Unidad Aplicativa solicitante del autodictamen y dictamen técnico para la adquisición o contratación de bienes o servicios de tecnologías de información y comunicación generado por el SAAC o emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática respectivamente, que se resguardan en los archivos del Departamento de Atención a Usuarios y Soporte Técnico.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición: Primera
	Fecha: Marzo de 2014
	Código: 217B30202/05
	Página

**PROCEDIMIENTO 05:** Gestión de Movimientos de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.

**OBJETIVO:**

Mantener disponibles los medios de comunicación para el envío y recepción de información con oportunidad en las Unidades Aplicativas del ISEM, mediante la gestión de movimientos de cuentas de correo electrónico institucional ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento de Procesamiento de Datos que tengan a su cargo y responsabilidad la gestión y seguimiento de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional de las Unidades Aplicativas del ISEM.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo IX, incisos 9.1 al 9.15. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30202 Departamento de Procesamiento de Datos. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.

**RESPONSABILIDADES:**

**El Departamento de Procesamiento de Datos** es la unidad administrativa responsable de gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de alta, modificación o baja de las cuentas de correo electrónico institucional de las Unidades Aplicativas del ISEM, ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**El Jefe de la Unidad de Informática deberá:**

- Registrar en el Sistema de Gestión Documental (SGD) la solicitud de movimiento de cuentas de correo electrónico institucional.
- Turnar la solicitud mediante el SGD al Departamento de Procesamiento de Datos para su atención y trámite.

**El Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa deberá:**

- Tomar conocimiento de las cuentas de correo electrónico institucional y actualizar la información en el Directorio de Servidores Públicos del ISEM.

**El Jefe de la Unidad Aplicativa deberá:**

- Solicitar por escrito al Jefe de la Unidad de Informática el movimiento de las cuentas de correo electrónico institucional (alta, modificación o baja).
- Informar mediante oficio el cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas.

**El Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos deberá:**

- Enviar por correo electrónico la solicitud de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional adjuntando formato de la DGSEI FO-CEI-DII-01 "Actualización de cuenta de correo electrónico institucional", debidamente requisitado a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Recibir correo electrónico con los movimientos requeridos en la cuenta de correo institucional solicitados.
- Validar y confirmar recepción de la información a la DGSEI.
- Elaborar y enviar mediante oficio firmado por el Jefe de la Unidad de Informática, sobre cerrado con clave de acceso e instructivo de las cuentas de correo al Jefe de la Unidad Aplicativa.
- Informar mediante tarjeta informativa al Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa, la actualización de cuentas de correo institucional, para los trámites administrativos correspondientes.

**DEFINICIONES:**

**Correo electrónico o e-mail:** Es un medio de comunicación para enviar información o mensajes entre equipos de cómputo, a través del internet.

**Modificación:** Comprende restablecer la contraseña o cambio de titular de la cuenta de correo electrónico institucional.

**Unidad Aplicativa:** Unidad Médico-Administrativa del ISEM que solicite un movimiento (alta, modificación o baja) de la cuenta de correo electrónico institucional.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional.

**RESULTADOS:**

- Movimientos de cuentas de correo electrónico institucional gestionados.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento: "081 Aprobación de Alta, Modificación o Baja de Cuentas de Correo Electrónico", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**POLÍTICAS:**

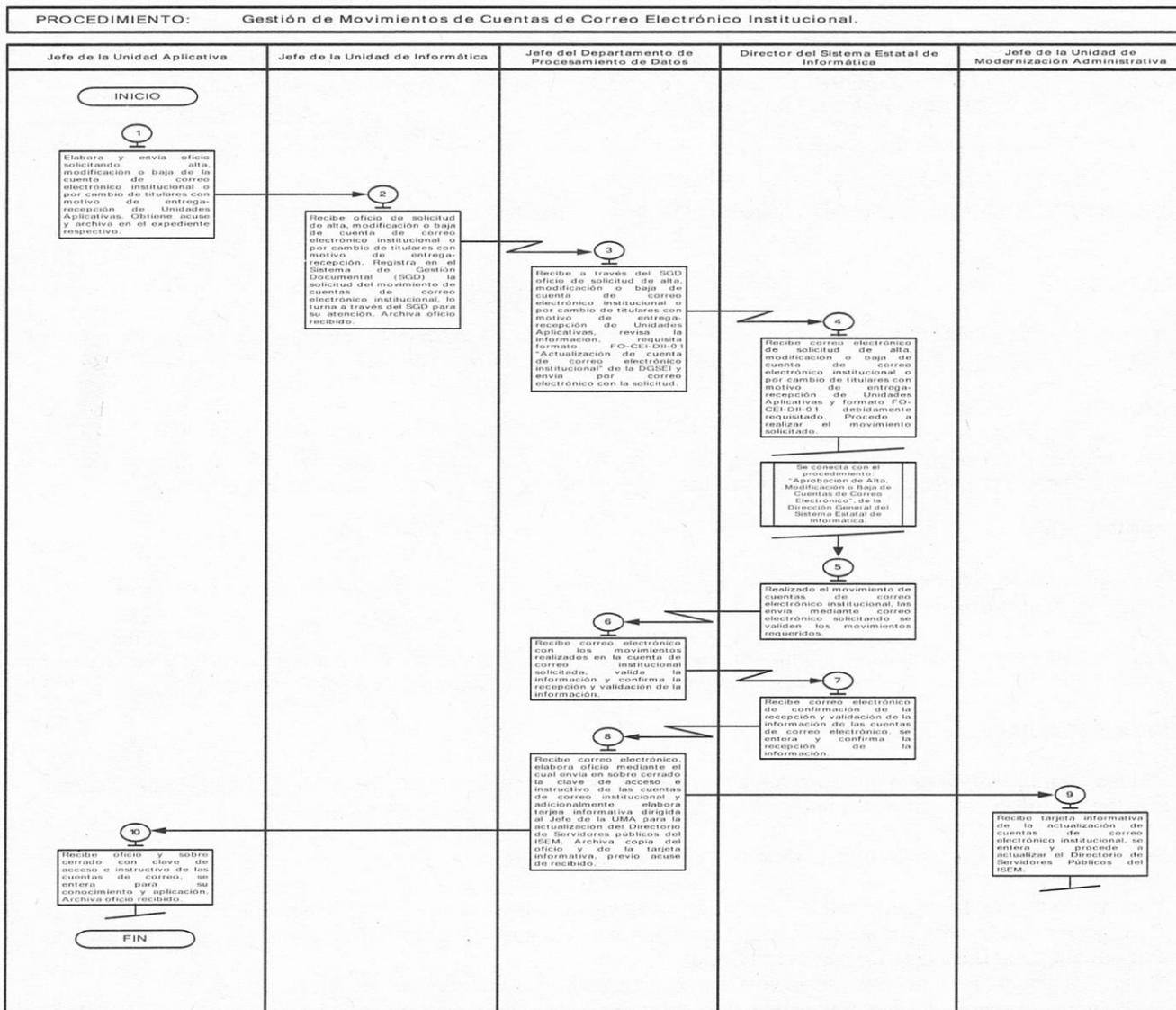
- El Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos deberá designar al responsable de llevar a cabo la gestión de cuentas de correo electrónico institucional de los servidores públicos de las Unidades Aplicativas.
- Toda solicitud de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas deberá ser solicitada mediante oficio dirigido, al Jefe de la Unidad de Informática, incluyendo la siguiente información:
  - Nombre completo del responsable de la cuenta de correo electrónico institucional.
  - Área a la que pertenece el responsable de la cuenta de correo electrónico institucional.
  - Justificación de solicitud.
  - Tipo de movimiento que requiere (alta, modificación o baja).
- Las cuentas de correo electrónico institucional deberán ser denominadas de acuerdo al nombre de la Unidad Aplicativa solicitante.
- En caso de no registrarse acceso a la cuenta de correo electrónico en un plazo de 30 días, la cuenta será dada de baja automáticamente.

**DESARROLLO:****PROCEDIMIENTO 05:** Gestión de Movimientos de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Jefe de la Unidad Aplicativa	Elabora y envía oficio en original y copia, dirigido al Jefe de la Unidad de Informática, solicitando la alta, modificación, baja de la cuenta de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas. Obtiene acuse en copia del oficio y archiva en el expediente respectivo.
2	Jefe de la Unidad de Informática	Recibe oficio original de solicitud de alta, modificación o baja de cuenta de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción, acusa de recibido y devuelve, se entera, registra en el Sistema de Gestión Documental (SGD) la solicitud del movimiento de cuentas de correo electrónico institucional, y lo turna a través del SGD al Departamento de Procesamiento de Datos para su atención. Archiva oficio recibido.
3	Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos	Recibe a través del SGD oficio de solicitud de alta, modificación o baja de cuenta de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas, revisa la información, requisita formato FO-CEI-DII-01 "Actualización de cuenta de correo electrónico institucional" de la DGSEI y envía por correo electrónico con la solicitud de alta, modificación o baja de cuenta de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
4	Director General del Sistema Estatal de Informática	Recibe correo electrónico de solicitud de alta, modificación o baja de cuenta de correo electrónico institucional o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas y formato FO-CEI-DII-01 debidamente requisitado. Procede a realizar el movimiento solicitado. <b>Se conecta con el procedimiento: "Aprobación de Alta, Modificación o Baja de Cuentas de Correo Electrónico", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.</b>
5	Director General del Sistema Estatal de Informática	Realizado el movimiento de alta, modificación, baja o por cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas, de cuentas de correo electrónico institucional, envía al Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos, mediante correo electrónico las cuentas de correo institucional y solicita se validen los movimientos requeridos.
6	Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos	Recibe correo electrónico con los movimientos realizados en la cuenta de correo institucional solicitada, valida la información y confirma la recepción y validación de la información.
7	Director General del Sistema Estatal de Informática	Recibe correo electrónico de confirmación de la recepción y validación de la información de las cuentas de correo electrónico, se entera y confirma la recepción de la información vía correo electrónico.

- 8 **Jefe del Departamento de Procesamiento de Datos** Recibe correo electrónico de confirmación de la recepción de la validación de las cuentas de correo electrónico institucional, elabora oficio mediante el cual envía en sobre cerrado la clave de acceso e instructivo de las cuentas de correo institucional a la Unidad Aplicativa y adicionalmente elabora tarja informativa dirigida al Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa (UMA) para la actualización del Directorio de Servidores públicos del ISEM. Archiva copia del oficio y de la tarjeta informativa, previo acuse de recibido.
- 9 **Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa** Recibe tarjeta informativa en original de la actualización de cuentas de correo electrónico institucional, acusa de recibido y devuelve, se entera y procede a actualizar el Directorio de Servidores Públicos del Instituto de Salud del Estado de México. Archiva tarjeta informativa.
- 10 **Jefe de la Unidad Aplicativa** Recibe oficio y sobre cerrado con clave de acceso e instructivo de las cuentas de correo, firma acuse y devuelve, se entera para su conocimiento y aplicación. Archiva oficio recibido.

**DIAGRAMACIÓN:**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la gestión de las solicitudes de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico Institucional:

$$\frac{\text{No. de solicitudes de alta, modificación o baja de cuentas de Correo Electrónico Institucional gestionadas en el mes.}}{\text{No. de solicitudes de alta, modificación o baja de cuentas de Correo Electrónico Institucional recibidas en el mes.}} \times 100 = \% \text{ de solicitudes de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional gestionadas.}$$

**Registro de Evidencias:**

- La solicitud de alta, modificación o baja de cuentas de correo electrónico institucional o por el cambio de titulares con motivo de entrega-recepción de Unidades Aplicativas, queda registrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD).
- Su atención y cumplimiento queda registrado en el correo electrónico de solicitud de movimiento de cuentas de correo electrónico, enviado a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y en los oficios de envío de clave de acceso e instructivos de las cuentas de correo a las Unidades Médico-Administrativas del ISEM.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- FO-CEI-DII-01 "Actualización de cuenta de correo electrónico institucional", de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2014
	Código:	217B30200/06
	Página	

**PROCEDIMIENTO 06:** Actualización al Contenido del Portal de la Secretaría de Salud.

**OBJETIVO:**

Mantener vigente la información y servicios electrónicos en salud de beneficio social, mediante la actualización al contenido del Portal de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Informática, que tengan a su cargo y responsabilidad publicar o actualizar la información del Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Políticas Informáticas del Instituto de Salud del Estado de México. Capítulo VII, inciso 7.1 y 7.2. Gaceta del Gobierno, 12 de septiembre de 2012.
- Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B30200 Unidad de Informática. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.

**RESPONSABILIDADES:**

**La Unidad de Informática** es la unidad administrativa responsable de realizar la publicación y actualización de información en el portal web de la Secretaría de Salud y sitio web del Instituto de Salud del Estado de México.

**El responsable de la Página Web de la Unidad de Informática deberá:**

- Verificar la correcta visualización de la información, imágenes y navegación en el Portal de la Secretaría de Salud.
- Corregir inmediatamente las observaciones realizadas por el responsable de revisar y analizar la información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social.
- Realizar la actualización de información en el servidor de producción y el servidor local de respaldo.
- Notificar vía telefónica y/o mediante correo electrónico al responsable de revisar y analizar la información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social la conclusión de la publicación o actualización.
- Registrar de visto bueno la publicación y actualización de la información en el Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México en la "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de la Salud".

**El responsable de revisar y analizar la información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social deberá:**

- Verificar que la publicación o actualización de información en el Portal Web se haya realizado conforme a la "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud".
- Informar de las observaciones encontradas al responsable de la Página Web de la Unidad de Informática para su corrección.
- Confirmar al responsable de la Página Web de la Unidad de Informática vía telefónica y/o correo electrónico su visto bueno de la publicación o actualización de la información.

**DEFINICIONES:**

**Actualización:** Modificación, eliminación o inclusión de información relevante en materia de salud y de beneficio social al Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del ISEM.

**Internet:** Red mundial de comunicación compuesta por miles de redes telefónicas e informáticas que se encuentran conectadas entre sí para transmitir información.

**Medio Magnético:** Dispositivo externo donde se guardan datos (USB, CD, Diskette).

**Página Web:** Fuente de información compatible con la WWW y que puede ser accedida a través de un navegador en Internet.

**Portal Web:** Conjunto de uno o varios sitios web que presentan información y servicios, permitiendo realizar trámites de un sector de gobierno, a través de un único punto de contacto.

**Publicar:** Difundir mediante el Portal de la Secretaría de Salud y Sitio Web del ISEM información relevante en materia de salud y de beneficio social (convocatorias, diversas campañas, programas, logros, etc.)

**Sitio Web:** Conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada home page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específico.

**WWW:** World Wide Web o simplemente Web, es el universo de información accesible a través de Internet, una fuente inagotable del conocimiento humano.

**DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**ISEM:** Instituto de Salud del Estado de México.

**INSUMOS:**

- Formato de "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud" e información para publicar o actualizar en medio magnético.

**RESULTADOS:**

- Información publicada o actualizada en el Portal Web de la Secretaría de Salud y en el Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento: "05 Revisión, Aprobación y Publicación de la Información en el Sitio Web del ISEM", de la Unidad de Comunicación Social.

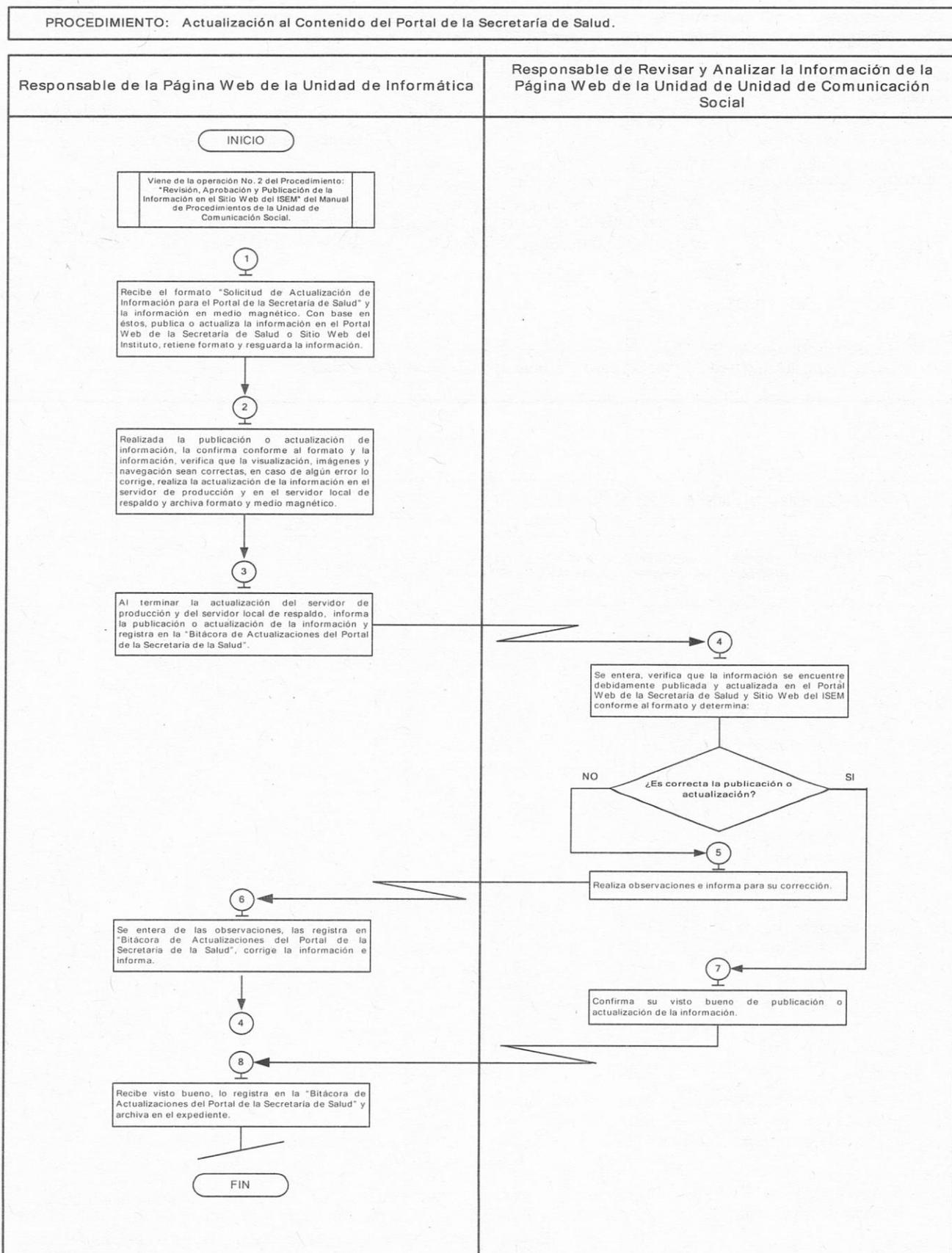
**POLÍTICAS:**

- La información en medio magnético enviada a la Unidad de Informática deberá ser en formato PDF, Word, Power Point, Excel o HTML, cuando el artículo sea demasiado grande deberá elaborarse la introducción en una cuartilla y mandar el documento en formato \*.doc.
- Todo impreso (dípticos, trípticos, carteles, etc.) deberá llevar la referencia de la dirección de la página electrónica de la Secretaría de Salud <http://www.edomex.gob.mx/salud>, y la del organismo correspondiente, por ejemplo: (<http://www.edomex.gob.mx/imiem>, <http://www.edomex.gob.mx/ccamem>, etc.)
- En caso de requerir actualización de información del Portal Web de la Secretaría de Salud, ésta se deberá solicitar mediante el formato "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud", previamente revisado y autorizado por la Unidad de Comunicación Social.
- La Unidad de Informática deberá asignar al responsable de realizar la publicación o actualización al Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México.
- Toda solicitud de actualización o publicación de información para los sitios web de los organismos descentralizados y organismos desconcentrados deberá realizarse mediante oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Informática.
- Toda solicitud de actualización o publicación de información para los portales de Transparencia de la Secretaría de Salud y del Instituto de Salud del Estado de México deberá realizarse por escrito dirigido al Jefe de la Unidad de Informática.

**DESARROLLO:****PROCEDIMIENTO 06:** Actualización al Contenido del Portal de la Secretaría de Salud.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	DESCRIPCIÓN
		<b>Viene de la operación No. 2 del Procedimiento: "Revisión, Aprobación y Publicación de la Información en el Sitio Web del ISEM" del Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social.</b>
1	<b>Responsable de la Página Web de la Unidad de Informática</b>	Recibe el formato original "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud" junto con la información en medio magnético, acusa de recibido en copia del formato y devuelve. Con base en el formato y en la información en medio magnético, publica o actualiza la información en el Portal Web de la Secretaría de Salud o Sitio Web del Instituto, retiene el formato y resguarda la información para publicar o actualizar en medio magnético.
2	<b>Responsable de la Página Web de la Unidad de Informática</b>	Una vez realizada la publicación o actualización de información, confirma la sección conforme al formato "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud" y la información en medio magnético, verifica que la visualización, imágenes y navegación sean correctas, en caso de existir algún error en la programación, las corrige de manera inmediata, realiza la actualización de información en el servidor de producción y como medida de seguridad en el servidor local de respaldo, archiva formato y medio magnético.
3	<b>Responsable de la Página Web de la Unidad de Informática</b>	Al terminar la actualización del servidor de producción y del servidor local de respaldo, informa telefónicamente y/o mediante correo electrónico al responsable de revisar y analizar la información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social la publicación o actualización de la información y registra en la "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud".
4	<b>Responsable de Revisar y Analizar la Información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social</b>	Recibe llamada y/o correo electrónico, se entera, verifica que la información se encuentre debidamente publicada y actualizada en el Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del ISEM conforme al formato "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud" y determina: <b>¿Es correcta la publicación o actualización?</b>
5	<b>Responsable de Revisar y Analizar la Información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social</b>	<b>No es correcta.</b> Realiza observaciones e informa telefónicamente y/o mediante correo electrónico al responsable de la página web de la Unidad de Informática para su corrección.
6	<b>Responsable de la Página Web de la Unidad de Informática</b>	Recibe llamada telefónica y/o correo electrónico, se entera de las observaciones realizadas, las registra en "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de la Salud" y corrige de manera inmediata la información e informa telefónicamente y/o mediante correo electrónico al responsable de revisar la información de la página web de la Unidad de Comunicación Social. <b>Se conecta con la operación No. 4.</b>
7	<b>Responsable de Revisar y Analizar la Información de la Página Web de la Unidad de Comunicación Social</b>	<b>Si es correcta.</b> Confirma vía telefónica y/o mediante correo electrónico su visto bueno de publicación o actualización de la información al responsable de la página web de la Unidad de Informática.
8	<b>Responsable de la Página Web de la Unidad de Informática</b>	Recibe llamada telefónica y/o correo electrónico de visto bueno, lo registra en la "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud" y archiva en el expediente correspondiente.

**DIAGRAMACIÓN:**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir el cumplimiento de atención a las solicitudes de publicación o actualización al contenido del Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México:

$$\frac{\text{No. de actualizaciones al portal y sitio web realizadas en el mes.}}{\text{No. de solicitudes de actualizaciones al portal y sitio web recibidas en el mes.}} \times 100 = \% \text{ de publicaciones o actualizaciones realizadas al portal y sitio web en el mes.}$$

**Registro de Evidencias:**

- La atención a las solicitudes y su cumplimiento queda registrada en la publicación o actualización al Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México y en la "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud".

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- "Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud".
- "Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud".



**Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud**

DOCUMENTO (1)	SOLICITÓ (2)	FECHA DE RECEPCIÓN (3)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN (4)	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN (5)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN (6)	SITIO WEB (7)	APARTADO (8)	VALIDACIÓN		
								FECHA (9)	NOMBRE (10)	MEDIO (11)

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

Bitácora de Actualizaciones del Portal de la Secretaría de Salud.

**Objetivo:**

Llevar el registro de publicaciones o actualización al contenido del Portal de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México, recibidas de la Unidad de Comunicación Social.

**Distribución y Destinatario:**

La bitácora se genera sólo en original para control de la Unidad de Informática.

No	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	DOCUMENTO	Anotar el número de oficio o solicitud de publicación o actualización de información.
2	SOLICITÓ	Escribir el nombre de la Unidad Aplicativa que solicita la publicación o actualización.
3	FECHA DE RECEPCIÓN	Indicar día, mes y año en la cual se recibió el oficio y/o formato de publicación o actualización.
4	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	Escribir una breve descripción del tipo de la publicación o actualización solicitada.
5	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN	Anotar el nombre (s) completo con apellidos de la persona responsable de realizar la publicación o actualización.
6	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	Indicar el día, mes y año en el cual se realizó la publicación o actualización de la información.
7	SITIO WEB	Escribir el nombre del sitio donde se realizó la publicación o actualización de información.
8	APARTADO	Anotar el nombre del apartado del Portal de la Secretaría de Salud de donde se realizó la publicación o actualización.
9	VALIDACIÓN/FECHA	Escribir el día, mes y año en el cual valido la Unidad Aplicativa solicitante la información de publicación o actualización.
10	VALIDACIÓN/NOMBRE	Anotar el nombre y cargo de la persona que validó.
11	VALIDACIÓN/MEDIO	Indicar el medio por el cual la Unidad de Comunicación Social informa la aprobación de la publicación o actualización de información (telefónicamente, oficio).



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud**

**RECEPCIÓN**

FECHA:(1) / / HORA:(2) : hrs. No. Folio:(3)

**DOCUMENTACIÓN ANEXA**

OFICIO NÚMERO:(4) FECHA:(5) / /

CORREO ELECTRÓNICO:(6) FECHA:(7) / /

ASUNTO:(8)

PORTAL / SITIO (9)	ACTIVIDAD A REALIZAR (10)	FORMATO DE ENVÍO (11)
SALUD <input type="checkbox"/>	ADICIONAR <input type="checkbox"/>	<b>DIGITAL:</b> USB <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> DISKETTE <input type="checkbox"/>
ISEM <input type="checkbox"/>	SUSTITUIR <input type="checkbox"/>	<b>TIPO:</b> WORD <input type="checkbox"/> EXCEL <input type="checkbox"/> POWERPOINT <input type="checkbox"/>
	ELIMINAR <input type="checkbox"/>	PDF <input type="checkbox"/> JGP <input type="checkbox"/> OTRO: _____

**UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: (12)**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

ENTREGA(13)

RECIBE(14)

\_\_\_\_\_  
NOMBRE, CARGO Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE, CARGO Y FIRMA

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

Solicitud de Actualización de Información para el Portal de la Secretaría de Salud.

**Objetivo:**

Registrar las solicitudes de actualización de la información al Portal Web de la Secretaría de Salud y Sitio Web del Instituto de Salud del Estado de México, de las diferentes Unidades Aplicativas solicitantes (Solo Secretaría de Salud e Instituto de Salud del Estado de México.).

**Distribución y Destinatario:**

El formato se genera en original y copia; se distribuye el origina para la Unidad de Informática y la copia para la Unidad de Comunicación Social.

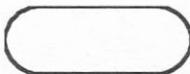
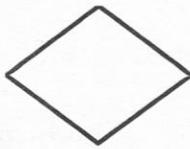
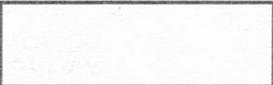
No	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FECHA	Anotar el día, mes y año de recepción de la solicitud de actualización de Información.
2	HORA	Escribir la hora de recepción de la solicitud de actualización de Información.
3	NO. FOLIO	Anotar el número consecutivo correspondiente al formato.
4	OFICIO NÚMERO	Escribir el número de oficio con el que se recibe la solicitud de actualización de Información.
5	FECHA	Anotar la fecha del oficio con el que se recibe la solicitud de actualización.
6	CORREO ELECTRÓNICO	Indicar la dirección de correo electrónico del solicitante de actualización.
7	FECHA	Escribir la fecha en que se recibe el correo electrónico con la información.
8	ASUNTO	Anotar los motivos de actualización.
9	PORTAL/SITIO	Marcar con una "x" la opción en la que se deberá actualizar la información o contenido.
10	ACTIVIDAD A REALIZAR	Marcar con una "x" si la información se adiciona a la existente, la sustituye o es información a eliminar.
11	FORMATO DE ENVÍO	Marcar con una "x" el tipo de formato de envío en cada uno de los apartados correspondientes Digital y Tipo. Nota: Para el caso de cd o diskette especificar el número de medios enviados.
12	UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Especificar la ubicación en donde se actualizará dicha información tomando como referencia el mapa del sitio correspondiente: **UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: (12)¶ ** Seguro Popular _____ ¶ ** Acerca de _____ ¶ ** Presentación _____ ¶ ** _____ ¶
13	ENTREGA	Escribir el nombre, cargo y firma de quien entrega la información.
14	RECIBE	Escribir el nombre, cargo y firma de quien recibe la información.

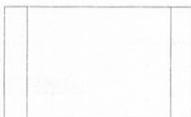
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**

Edición:	Primera
Fecha:	Marzo de 2014
Código:	217B30200
Página	

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración de los diagramas, se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tienen relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación, fueron en consideración a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa
<p><b>INICIO O FINAL DEL PROCESO</b></p> 	<p>Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el comienzo del procedimiento se anotará la palabra <b>INICIO</b>, en el segundo caso, cuando concluya la secuencia de operaciones, se escribirá la palabra <b>FIN</b>.</p>
<p><b>CONECTOR DE OPERACIÓN</b></p> 	<p>Muestra las principales fases del procedimiento, empleándose cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.</p>
<p><b>LÍNEA CONTÍNUA</b></p> 	<p>Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área; su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha; puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
<p><b>DECISIÓN</b></p> 	<p>Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
<p><b>FUERA DE FLUJO</b></p> 	<p>Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
<p><b>OPERACIÓN</b></p> 	<p>Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso de manera sintetizada.</p>

**CONECTOR DE PROCEDIMIENTOS**

Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro (s), es importante anotar dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

**CONECTOR DE HOJA EN UN MISMO PROCEDIMIENTO**

Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y continuando con la secuencia de las letras del abecedario.

**LÍNEA DE COMUNICACIÓN**

Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de correo electrónico, teléfono, télex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

**INTERRUPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (Marzo de 2014): elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática.

**DISTRIBUCIÓN**

El original del **Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática**, se encuentra en resguardo del Departamento del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Unidad de Informática (1).
2. Departamento de Desarrollo Institucional (1).

**VALIDACIÓN**

**M. en G.P. César Nomar Gómez Monge**  
Secretario de Salud  
(Rúbrica).

**Dra. Elizabeth Dávila Chávez**  
Directora General del Instituto de Salud  
del Estado de México  
(Rúbrica).

**L. en E. Leopoldo Morales Palomares**  
Coordinador de Administración  
y Finanzas  
(Rúbrica).

**Ing. Alfonso Aguilera Rodríguez**  
Jefe de la Unidad de Informática  
(Rúbrica).

**Lic. Jorge Elliot Rodríguez**  
Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa  
(Rúbrica).

**Ing. Refugio López Tello Almanza**  
Jefe del Departamento de Desarrollo  
de Sistemas  
(Rúbrica).

**C. Miguel Ángel Alvarado García**  
Jefe del Departamento de Procesamiento  
de Datos  
(Rúbrica).

**Ing. Verónica Ivonne Zacapantzi Mendieta**  
Jefa del Departamento de Atención  
a Usuarios y Soporte Técnico  
(Rúbrica).

**CRÉDITOS**

MP.-

© *Manuales de Procedimientos*  
*Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática.*

**Secretaría de Salud**  
**Instituto de Salud del Estado de México.**

*Responsables de su elaboración:*

*Ing. Alfonso Aguilera Rodríguez.*  
*Ing. Verónica Ivonne Zacapantzi Mendieta.*  
*Ing. Refugio López Tello Almanza.*  
*C. Miguel Ángel Alvarado García.*  
*C. Rafael Moreno Lovera.*  
*Lic. Francisco Javier Sousa Ojanguren.*  
*Lic. María de Jesús Hernández Velasco.*

*Responsable de su integración y revisión:*

*L.C.C. Claudia Terán Cordero.*  
*Lic. Adriana Vargas Hernández.*  
*Lic. Rubén Barbosa Fernández.*



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

# LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN EL ISEM

Febrero de 2014

## CONTENIDO

- I. PRESENTACIÓN.....
- II. APROBACIÓN.....
- III. REFERENCIAS.....
- IV. OBJETIVO GENERAL.....
- V. ALCANCE.....
- VI. INSUMOS.....
- VII. POLÍTICAS.....
- VIII. CRITERIOS DE OPERACIÓN.....
- IX. GLOSARIO.....
- X. FORMATO.....
- XI. INSTRUCTIVO.....
- XII. VALIDACIÓN.....

### I.- PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

Los presentes Lineamientos Generales para la Recepción y Atención de Quejas en el ISEM, documentan la acción organizada para dar cumplimiento a los objetivos de las diferentes unidades médicas y administrativas del ISEM, de manera organizada y brindando el mejor servicio a los usuarios. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean su gestión administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares del Sector Salud hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**II.- APROBACIÓN**

Con fundamento en el artículo 293, fracción IV del Reglamento de Salud del Estado de México, el H. Consejo Interno del Instituto de Salud del Estado de México, en Sesión Ordinaria, mediante acuerdo número ISE/196/010, aprobó los presentes **Lineamientos Generales para la Recepción y Atención de Quejas en el ISEM**, los cuales contienen la información referente a objetivo general, políticas y criterios de operación en el cumplimiento de quejas presentadas por usuarios de los servicios de atención médica y administrativa.

FECHA DE ACUERDO	NÚMERO DE ACUERDO
30 de junio de 2014	ISE/196/010

**Lic. Manuel Marcué Díaz**  
**Director de Administración y**  
**Secretario del Consejo Interno del ISEM.**  
**(Rúbrica).**

**III.- REFERENCIAS**

- **Ley General de Salud.** Artículos 51 Bis, 54 y 60. Diario Oficial de la Federación, 07 de febrero de 1984.
- **Código de Procedimientos Administrativo del Estado de México.** Artículos 117, 118, 119, 121 y 135. Gaceta del Gobierno, 7 de febrero de 1997.
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.** Artículos 45 y 46. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990.
- **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.** Artículos 18 y 19 fracción III; 51, 52, 53, 54 y 55. Diario Oficial de la Federación, 14 de mayo de 1986.
- **Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México.** Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B10200, Unidad de Asuntos Jurídicos, funciones 5 y 17; 217B32000, Dirección de Administración, funciones 13, 14 y 16. Gaceta del Gobierno, 18 de diciembre de 2013.

**IV.- OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la prestación de servicios de atención médica y trámites administrativos que presta el Instituto de Salud del Estado de México, mediante la recepción y atención de quejas, presentadas por los ciudadanos, servidores públicos o usuarios, de manera ordenada y sistematizada.

**V.- ALCANCE**

Aplica al personal de salud que interviene en el proceso de recepción y atención a quejas, presentadas por ciudadanos, servidores públicos o usuarios de los servicios de atención médica y trámites administrativos en las unidades aplicativas del Instituto de Salud del Estado de México.

**VI.- INSUMOS**

Manifestación de una queja, por vía: correo electrónico, telefónica o escrita de ciudadanos, servidores públicos o usuarios que se identifiquen de manera plena.

**VII.- POLÍTICAS****GENERALES**

- Las quejas, podrán ser presentadas por los ciudadanos, servidores públicos y usuarios de los servicios de salud del Instituto de Salud del Estado de México.
- Las quejas, podrán ser presentadas por vía: telefónica, correo electrónico, presencial en la unidad aplicativa que esté implicada y por escrito a través de los buzones ubicados en las diferentes unidades aplicativas del ISEM.
- Los responsables o titulares de las unidades aplicativas, deberán vigilar la operación de los dispositivos de recepción de quejas (buzones, papeletas, medios electrónicos, líneas telefónicas y la atención personal a los ciudadanos, servidores públicos y usuarios).
- El correo electrónico utilizado en las unidades aplicativas para quejas, deberá ser institucional y administrado por el responsable o titular de la unidad, el cual será monitoreado por la Unidad de Informática.
- Debe existir un registro de cada una de las quejas que se reciban sin importar si son procedentes o no, asignándosele un número de folio para su seguimiento y resolución.
- Sin excepción todas las quejas, deben tener una respuesta por escrito al interesado en un plazo de 30 días hábiles, posteriores a la fecha de su presentación, salvo las quejas y denuncias anónimas.
- La información relacionada con la queja es de carácter confidencial, tanto los datos personales del quejoso como el motivo de ésta.
- Las quejas que reciban las unidades aplicativas fuera de su ámbito e incumbencia de tratamiento, las deberán remitir en un plazo de 3 días hábiles a la unidad aplicativa correspondiente, o bien orientar al interesado, a quien debe ser dirigida.
- Los responsables o titulares de las unidades médicas y administrativas prestadoras de los servicios, deberán investigar la veracidad de la queja y realizar las acciones necesarias para subsanar las diferencias o prácticas fuera de las normas autorizadas para la atención a los usuarios.
- La Unidad de Asuntos Jurídicos, deberá brindar asesoría cuando se lo soliciten, a las unidades aplicativas, en los casos que la queja tenga implicaciones de carácter médico legal, a efecto de orientar al quejoso.

**POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS EN ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

- Los titulares de las unidades administrativas dónde se encuentren instalados los buzones, deben vigilar la existencia de formatos de la "Papeleta de Queja", para ser utilizadas.
- La apertura de los buzones para la recolección de las papeletas de quejas, será únicamente por el titular de la unidad aplicativa; en oficinas centrales el encargado de esta acción será el Jefe del Departamento de Documentación, así como de canalizar y dar seguimiento al asunto de la papeleta ante las unidades administrativas correspondientes.
- Si un usuario presenta en alguna unidad administrativa una queja, deberá ser atendido por el responsable o titular de la unidad y debe requisitar el formato de "Papeleta de Queja", si el usuario no sabe leer, ni escribir se le deberá ayudar en el llenado del formato.

- El titular de la unidad administrativa, deberá dar seguimiento a la respuesta o atención de la queja, hasta su conclusión, verificando la resolución con el usuario.
- En los primeros tres días hábiles de cada mes, los titulares de las unidades administrativas, deberán generar y enviar mediante oficio un reporte a la Coordinación de su adscripción, informando las quejas, recibidas, su folio, asunto y estatus de cada una, correspondiente al mes inmediato anterior y archivando acuse para su control.

**POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS EN UNIDADES MÉDICAS**

- El titular de la unidad médica será quien reciba las quejas presentadas personalmente por los usuarios y las turnará al responsable o gestor de calidad del Área de Calidad, para su investigación y resolución.
- El personal del Área de Calidad será quien monitorea los buzones de quejas, así como quien extraerá las papeletas de las quejas depositadas en éstos.
- El responsable del Área de Calidad, deberá hacer contacto con ciudadanos, servidores públicos o usuarios para verificar la resolución de las quejas, esto podrá ser vía telefónica, correo electrónico o por escrito, según lo indique el ciudadano, quejoso o servidor público y se deberá conservar evidencia de dicha verificación.
- El titular de la unidad médica deberá dar seguimiento a la respuesta o atención de la papeleta hasta que ésta se concluya.
- En los primeros tres días hábiles de cada mes, los responsables del Área de Calidad, deberán generar y enviar mediante oficio un reporte a la Dirección de la unidad médica informando las quejas recibidas, su folio, asunto y estatus de cada una, correspondiente al mes inmediato anterior, archivando acuse para su control.
- Para las quejas relacionadas con el Sistema de Protección Social en Salud, remitirse al Manual de Procedimientos de la Subdirección de Afiliación y Operación de la Unidad Estatal de Protección Social en Salud.

**VIII.- CRITERIOS DE OPERACIÓN**

**RECEPCION Y ATENCIÓN DE QUEJAS**

		<b>Se deriva de los procedimientos inherentes a la atención ciudadana en el otorgamiento de servicios o realización de trámites dentro del ISEM.</b>
1	<b>Interesado: Ciudadano, Servidor Público o Usuario</b>	Presenta queja de forma presencial o escrita mediante "Papeleta de Queja,"
2	<b>Titular de la Unidad Aplicativa</b>	Recibe "Papeleta de Queja", por medio de buzón o de forma presencial, registra los datos en su control de quejas y asigna folio, analiza y determina: ¿Es procedente la queja?
3	<b>Titular de la Unidad Aplicativa</b>	No es procedente la queja.  <b>Si la queja es presencial</b> , informa al interesado los motivos por los que no procede la queja y ofrece orientación para la correcta realización del servicio o trámite. <b>Si la queja es por escrito</b> (papeleta o correo electrónico), informa por escrito al interesado que su queja, no es procedente y cuáles son los motivos para que las subsane.
4	<b>Interesado: Ciudadano, Servidor Público o Usuario</b>	Recibe información y orientación.

5	<b>Titular de la Unidad Aplicativa</b>	<b>Si es procedente la queja:</b> Queja Administrativa: proporciona datos y número de folio e instruye a la persona responsable del control de la queja para su resolución y seguimiento, estableciendo un plazo máximo para su resolución. Queja Medica: proporciona datos y número de folio e instruye al responsable del Área de Calidad sobre las acciones a seguir para su resolución, ya sea de atención inmediata o bien, determina un plazo máximo de que no podrá exceder a 30 días hábiles. En ambos casos se informa al interesado, del procedimiento que se seguirá, si la queja se presenta de forma presencial; en caso de que la queja se haya manifestado por escrito se deberá notificar por escrito la resolución.
6	<b>Interesado: Ciudadanos, Servidores Públicos o Usuarios</b>	Para el caso presencial, recibe la información y espera resolución; en caso de ser por escrito, espera notificación de resolución.
7	<b>Responsable del Área de Calidad</b>	Recibe información e instrucción del titular de la unidad para la atención de la queja y procede a realizar las acciones pertinentes para la investigación y resolución en el plazo establecido.
8	<b>Titular de la Unidad</b>	Comprobada la infracción, dicta las medidas necesarias para subsanar las deficiencias o implementación de medidas sugeridas, independientemente de las sanciones que procedan.
9	<b>Responsable del Área de Calidad</b>	Una vez atendida la queja, verifica información y satisfacción con el Interesado y registra en su control de quejas las acciones realizadas, el resultado y evidencias de la verificación. Mensualmente realiza informe de las quejas, seguimiento y estatus para el titular de la unidad e informe de la Coordinación de su adscripción.

## IX.- GLOSARIO

**UNIDAD APLICATIVA:** Son las Unidades Médicas, Jurisdicciones Sanitarias y de Regulación Sanitaria, Coordinaciones, Direcciones, Unidades y Subdirecciones de Oficina Central que forman la estructura orgánica del ISEM.

**QUEJA:** Inconformidad manifestada por la prestación de un servicio o trámite; o por la actuación de un servidor público del ISEM.

**QUEJAS ADMINISTRATIVAS:** Aquellas derivadas de algún servicio proporcionado o realización de un trámite administrativo.

**QUEJAS MÉDICAS:** Aquellas inconformidades únicamente de carácter médico.

**QUEJA PROCEDENTE:** cuando señala la irregularidad, nombre y domicilio del establecimiento de salud en el que se presume se cometió la irregularidad, o del profesional, técnico, auxiliar, o administrativo a quien se le imputa, así como el nombre y domicilio del quejoso.

**QUEJA IMPROCEDENTE:** cuando no se señala la irregularidad, nombre y domicilio del establecimiento de salud en el que se presume se cometió la irregularidad, o del profesional, técnico, auxiliar, o administrativo a quien se le imputa, así como el nombre y domicilio del quejoso. En este caso se requerirá al quejoso para que en un plazo de 3 días, lo subsane.

**QUEJOSO:** Persona quien manifiesta la inconformidad y directamente afectada.

**USUARIO:** Toda persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

**BUZÓN:** Receptores de información relacionada a quejas, denuncias y sugerencias emitida por usuarios de diferentes servicios del ISEM, ubicados en las unidades aplicativas.





**XI.- INSTRUCTIVO**

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "Papeleta de Queja".</b>		
<b>Objetivo:</b> Contar con un instrumento para la manifestación de quejas o denuncias sobre el otorgamiento de servicios y realización de trámites dentro del ISEM.		
<b>Distribución y Destinatario:</b> Se requisita por el ciudadano, servidor público o usuario sólo en original, el cual deposita en el buzón y posteriormente se resguarda en los archivos de la dirección o titular de la unidad aplicativa responsable de la atención.		
<b>No</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	NOMBRE DE LA PERSONA QUE EMITE EL REPORTE:	Escribir el nombre de la persona que esté generando el reporte.
2	DOMICILIO:	Anotar el domicilio completo (calle, número, colonia, código postal y localidad) de la persona que esté generando el reporte.
3	CORREO ELECTRÓNICO:	Colocar la dirección electrónica de la persona que esté haciendo el reporte, en donde se pudiera hacer contacto con ella.
4	TELÉFONO:	Anotar el teléfono particular o celular del quejoso o denunciante.
5	DEPARTAMENTO O ÁREA IMPLICADA:	Asentar el nombre del área o departamento que esté implicado en la queja o denuncia.
6	PERSONA (S) IMPLICADA (S):	En caso de tenerlo, colocar el nombre del servidor público implicado en la queja o denuncia.
7	FECHA Y HORARIO EN QUE OCURRIÓ EL EVENTO QUE REPORTA:	Escribir la fecha y hora en la que ocurrió el evento que esté denunciando.
8	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:	Escribir el relato de los hechos ocurridos.
9	....INDICAR MEDIANTE QUE VÍA:	Indicar cuál es la vía por la que el quejoso desea que se le contacte marcando con una "X" la opción elegida, debiendo anotar su número telefónico y correo electrónico.
10	FECHA DE RECEPCIÓN:	Asentar la fecha en que la papeleta fue recibida por el responsable de la unidad aplicativa para su seguimiento.
11	HORA DE RECEPCIÓN:	Escribir la hora en que la papeleta fue recibida por el responsable de la unidad aplicativa para su seguimiento.
12	FOLIO ASIGNADO:	Colocar el número de folio que se asignó a la papeleta.

**XII.- VALIDACIÓN**

**M. en G.P. César Nomar Gómez Monge**  
**Secretario de Salud del Estado de México.**  
(Rúbrica).

**Dra. Elizabeth Dávila Chávez**  
**Directora General del Instituto de Salud**  
**del Estado de México**  
(Rúbrica).

M. en A. Fadul Vázquez Villarreal  
Coordinador de Administración y Finanzas  
(Rúbrica).

M. en A. H. José Pedro Montoya Moreno  
Coordinador de Salud  
(Rúbrica).

C.P. Enedina Vázquez Castillo  
Directora de Finanzas  
(Rúbrica).

M. en D.C. Fernando Díaz Juárez  
Coordinador de Regulación Sanitaria  
(Rúbrica).

Lic. Manuel Marcué Díaz  
Director de Administración  
(Rúbrica).

C.P. Aldo Ledezma Reyna  
Jefe de la Unidad Estatal  
de Protección Social en Salud  
(Rúbrica).

Lic. Raúl Jaime Flores Rodríguez  
Jefe de la Unidad de  
Asuntos Jurídicos  
(Rúbrica).

Dr. Ángel Salinas Arnaut  
Director de Servicios de Salud  
(Rúbrica).

Lic. Jorge Elliot Rodríguez  
Jefe de la Unidad de  
Modernización Administrativa  
(Rúbrica).

## CRÉDITOS

Lineamientos Generales para la Recepción y Atención de Quejas en el ISEM.

Secretaría de Salud.  
Instituto de Salud del Estado de México.

Responsable de la Información:

- Lic. Ángela Pulido Reyes.  
Jefa del Departamento de Documentación.

Responsable de su Integración:

- Lic. Jorge Juan Pablo Elliot Rodríguez.  
Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa.
- Lic. Claudia Terán Cordero.  
Jefa del Departamento de Desarrollo Institucional.

Analistas.

- Lic. Zelma Liz Kuhn Orozco.
- Lic. Armando Santín Pérez.

Febrero de 2014.