

Manual de Procedimientos
COORDINACIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

10 de abril del 2024

Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Marco Normativo	3
Definiciones, siglas y acrónimos.....	3
Ética	4
Procesos.....	5
Como interpretar el diagrama de flujo.....	5
Los diagramas de flujo se sitúan posteriores a la descripción detallada de las actividades de cada procedimiento.....	5
Macroproceso.....	7
Personal de CTI.....	7
Mesa de servicios	7
Soporte de Software.....	8
Soporte de Hardware	9
Administrador de seguridad de la información.....	9
Procedimientos.....	10
Descripción del procedimiento. Muestra de forma lógica y ordenada las actividades, el responsable de la actividad y la descripción de la actividad. Si el proceso cuenta con más información puede integrarse a esta descripción.	10
Estadísticas trimestrales de solicitudes de información	11
Actividades con los sujetos obligados	11
Control de cambios.....	11

Objetivo.

El presente corresponde al Manual de Procedimientos del área de la Coordinación de Tecnologías de la Información y tiene como objetivo documentar las actividades que desarrolla el personal del área en relación con dicha materia.

La Coordinación de Tecnologías de la Información es el área técnica encargada de promover la cultura de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, a través del portal de Internet del Instituto entre otras actividades.

Alcance

Área de CTI.

Unidad administrativa a la que hace referencia en los procedimientos.

Marco Normativo.

Reglamento interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California Sur, en su última actualización a los cinco días del mes de febrero del año dos mil veinte, por los integrantes del Consejo General del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California Sur.

Definiciones, siglas y acrónimos.

Sigla o acrónimo	Definición
CTI	Coordinación de tecnologías de la Información
Back-End	Parte del desarrollo web que se dedica a la parte frontal de un sitio web, en pocas palabras del diseño de un sitio web, desde la estructura del sitio hasta los estilos como colores, fondos, tamaños hasta llegar a las animaciones y efectos.
Front-End	Es la capa de programación ejecutada en el navegador del usuario, el backend procesa la información que alimentará el frontend de datos.

Ética.

Los servidores públicos del área CTI deben de cumplir las reglas de integridad que estarán al frente de la unidad administrativa, donde habrá un Coordinador, quien será su titular, que podrá auxiliarse por el personal que requiera de acuerdo a las necesidades del servicio y que se contemple el presupuesto.

El CTI, cumplirá con el siguiente código de ética:

- I. Debe tener el valor de la confidencialidad para salvaguardar datos, archivos, notas, documentos y otros asuntos que son de índole privada.*
- II. Debe ser honesto cuando dé su conclusión sobre algún fallo en el sistema, software o hardware de la empresa.*
- III. En primera instancia debe velar por solucionar los problemas de sus clientes y empresa de la forma más justa y óptima.*
- IV. Se debe preparar constantemente, adquirir nuevos conocimientos y perfeccionar sus técnicas.*
- V. Por ningún motivo debe ejercer acciones o señales discriminatorias contra otros profesionistas o compañeros.*
- VI. Si el ingeniero de sistemas está al mando de una empresa u organización, no debe permitir que otro profesional no capacitado ocupo el puesto de un ingeniero en sistemas computacionales.*
- VII. Hacerse responsable de cualquier error cometido dentro de la empresa o para su cliente.*
- VIII. Utilizar los recursos de la empresa y su puesto de trabajo para la mejora de la sociedad y no para sus propios intereses.*
- IX. No crear sistemas que pretendan robar información de terceros.*
- X. Apostar por los programas que beneficien a la sociedad antes de perjudicarla.*

Lo anterior basado en 8 principios fundamentales del Ingeniero en Sistemas Computacionales o equivalente:

Sociedad: El ingeniero en sistemas o equivalente debe actuar y tener un máximo interés en resolver problemas de la sociedad.

Servidor Público: El profesional deberá llegar a un acuerdo justo y congruente con el sujeto obligado, sin que esto suponga un daño a la sociedad, sino, por el contrario, un beneficio para la misma.

Producto: El hardware o software que desarrolle el ingeniero de sistemas o equivalente debe apuntar a altos estándares de desarrollo social en primera instancia.

Juicio: El profesional en sistema debe contar con un juicio personal y profesional para la toma de decisiones, además, debe ser íntegro en todo aspecto.

Administración: Tiene que ser capaz de obtener un enfoque ético en la programación y desarrollo de sus sistemas computacionales.

Profesión: El ingeniero de sistemas o equivalente debe dejar en alto la profesión, para ello debe incrementar constantemente sus conocimientos y tener una visión global en beneficio de la sociedad.

Colegas: Deben apoyarse entre ellos con el objetivo de brindar un óptimo desarrollo a la sociedad.

Personal: Debe comprometerse en aprender constantemente y promover la conducta ética y de buena moral.

Procesos.

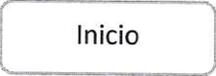
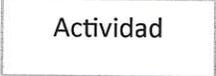
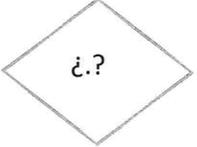
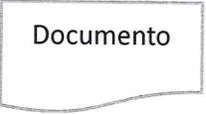
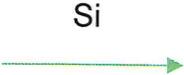
La estructura de esta sección se presenta a continuación:

1. Cómo interpretar los diagramas de flujo
2. Macroproceso. Describe gráficamente los procesos y los subprocesos.
3. Personal de CTI
4. Procedimiento:
 - 4.1 Descripción del procedimiento. Muestra de forma lógica y ordenada las actividades, el responsable de la actividad y la descripción de la actividad. Si el proceso cuenta con más información puede integrarse a esta descripción.

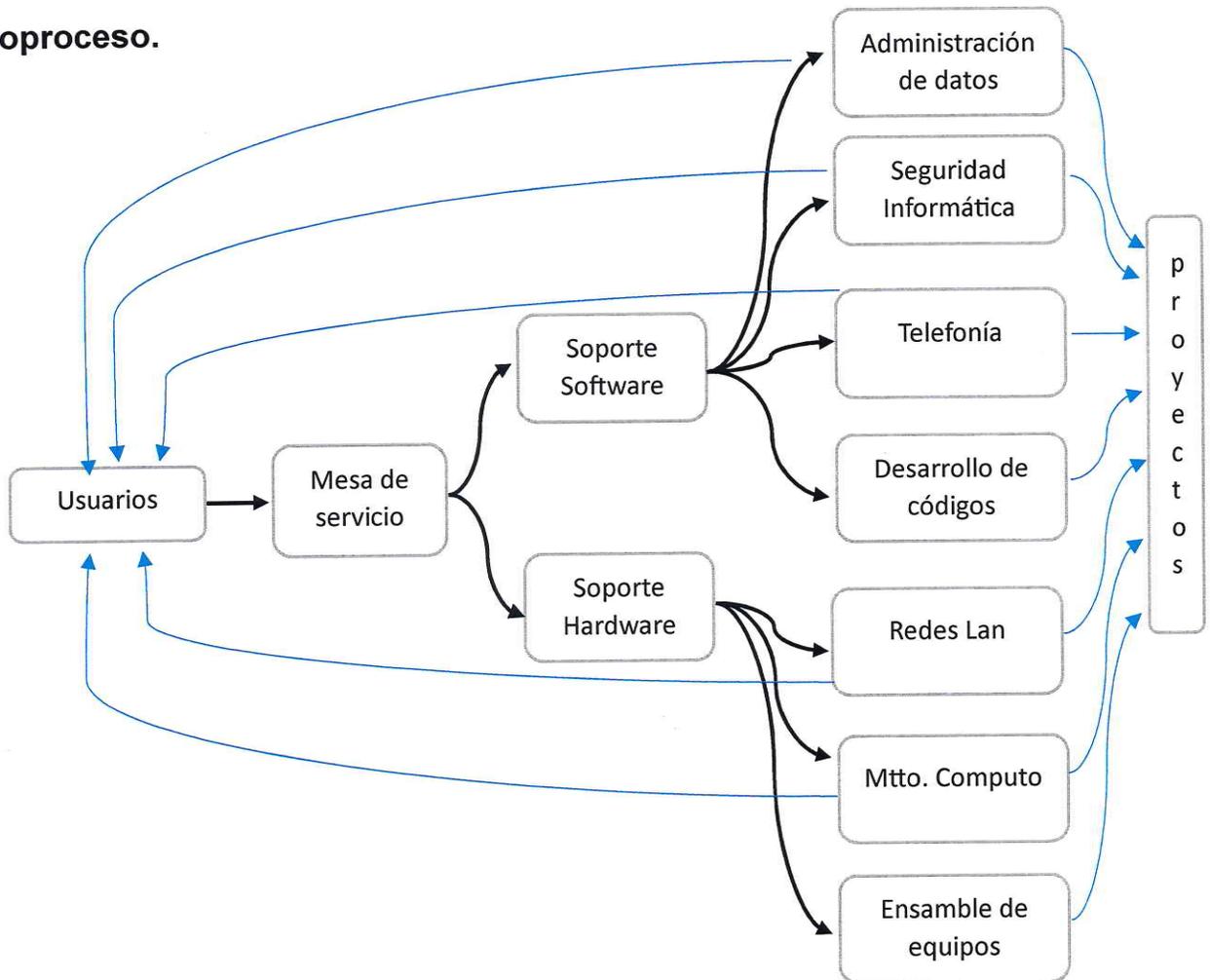
Como interpretar el diagrama de flujo.

Los diagramas de flujo se sitúan posteriores a la descripción detallada de las actividades de cada procedimiento.

Los diagramas de flujo se muestran de acuerdo con la siguiente nomenclatura:

Símbolo	Significado
	Inicio de un procedimiento
	Fin de un procedimiento
	Actividad a la cual hace referencia la descripción detallada dentro del procedimiento.
	Decisión. Se utiliza cuando existe una pregunta dentro de una actividad. La Letra dentro del rombo hace referencia a la pregunta dentro de la actividad precedente.
	Documento. Indica que dentro de esta actividad se deben generar un documento.
	Multidocumento. Indica que dentro de esta actividad se deben generar uno o varios documentos.
	Conector de actividades. Indica la secuencia lógica del procedimiento. Este símbolo se utiliza después de una actividad.
	Conector de decisión con respuesta positiva. Indica la secuencia lógica del procedimiento. Este símbolo se utiliza después de una decisión cuya respuesta sea positiva.
	Conector de decisión con respuesta negativa. Indica la secuencia lógica del procedimiento. Este símbolo se utiliza después de una decisión cuya respuesta sea negativa.
	Conector de página

Macroproceso.



Personal de CTI

1. Mesa de servicios
2. Soporte de software
3. Soporte de hardware
4. Administrador de seguridad de la información

Mesa de servicios

Encargado de la mesa de servicios (1 persona, actualmente solo el coordinador)

Conocimientos requeridos:

- Conocimiento de las actividades realizadas por el personal de ITAIBCS
- Conocimiento de Software básico
- Manejo básico de software Office
- Configuración básica de equipos de cómputo

- Conocimiento del manejo de los equipos para impresión como impresora láser, escáner.

Principales actividades:

- Administrar el proceso de la mesa de servicios
 - Checar solicitudes de servicio.
 - Asignar servicios de acuerdo a la especialidad del personal del ITAIBCS (1 persona).
 - Revisar que se haya dado el servicio y solicitar al personal de ITAIBCS que finalice y cierre el servicio solicitado.
 - Reportar al titular del área cualquier queja o problema con los usuarios
- Imprimir material en impresora láser a color (informes anuales)
- Escanear material de diferentes formatos
- Configuración y revisión básica de equipos

Soporte de Software

Personal del proceso de soporte de software (1 persona)

Conocimientos Requeridos:

- Amplio conocimiento de Sistema Operativo Windows, básico de MAC OS y Linux.
- Amplio conocimiento de Microsoft Office
- Amplio conocimiento en actividades de Respaldo, Formateo, Instalación de Software, recuperación de respaldos de información, instalación de software para la eliminación de virus, integración de equipos a Active Directory y Software relacionado

Principales actividades:

- Recibir por parte del encargado de la mesa de servicio los servicios solicitados
- Ponerse en contacto con el solicitante del servicio para iniciar el mismo
- Realizar el servicio solicitado y cerrar el ticket de servicio
- Instalación de Antivirus
- Asesoría de software
- Instalación de software (sistema operativo, Microsoft office, Coreldraw, Photoshop, nitro pro, programas estadísticos, plataforma nacional de transparencia configuración en sus 4 sistemas por ser el administrador del Órgano Garante de Baja California Sur)
- Respaldo de la información de los equipos
- Formateo
- Recuperación de archivos

- Actualización de software

Soporte de Hardware

Personal del proceso de soporte de Hardware (1 persona)

Conocimientos requeridos:

- Amplio conocimiento de Cableado Estructurado
- Amplio conocimiento de Telefonía Digital/IP
- Amplio conocimiento de reparación de equipos de computo

Principales actividades:

- Recibir por parte del encargado de la mesa de servicio los servicios solicitados
- Ponerse en contacto con el solicitante del servicio para iniciar el mismo
- Realizar el servicio solicitado y cerrar el ticket del mismo
- Diagnóstico y asesoría de hardware para el equipo de computo
- Instalación de hardware en equipo de computo
- Instalación y mantenimiento de cableado estructurado
- Instalación y mantenimiento de la red inalámbrica
- Supervisión de las cámaras de video vigilancia
- Mantenimiento preventivo de equipos de computo
- Mantenimiento de equipos de telefonía
- Reparación de equipo de computo

Administrador de seguridad de la información

- Amplio conocimiento en configuración de equipos de red LAN
- Amplio conocimiento en configuración de redes inalámbricas
- Instalación y mantenimiento de página web (Joomla)
- Instalación y mantenimiento de página web (WordPress)

Principales actividades

- Renovar anualmente el licenciamiento de los equipos para mantenerlos funcionales, al terminar su periodo de soporte actualizar a un equipo mas moderno y de preferencia con mayores capacidades.
- Monitorear los enlaces con los que se cuenta para la salida a internet institucional
- Configuración de los servicios Apache, PHP, MySQL en los servidores Linux para brindar los servicios Web como la página institucional, intranet
- Actualizar las versiones de la plataforma Joomla en los que se encuentra el sitio web institucional para mantenerlos seguros
- Realizar un respaldo del sitio antes de cada actualización por si surgen algún problema con la actualización, poder contar con los medios necesarios para restaurar el sitio de forma inmediata, lo mismo se hace al actualizar la intranet.
- Aplicar semanalmente los parches de seguridad
- Alimentar la pagina web institucional con la información en general de las Actas del pleno, listas de acuerdos, actualizar la sección de Noticias, actualizar los micrositos institucionales, actualizar los formatos obligatorios de transparencia, trimestral, semestral y anuales
- En general las actualizaciones Back-End y Front-End de la página web institucional

Procedimientos

Descripción del procedimiento. Muestra de forma lógica y ordenada las actividades, el responsable de la actividad y la descripción de la actividad. Si el proceso cuenta con más información puede integrarse a esta descripción.

- Mantener activo el enlace de consulta con los servidores del Gobierno del Estado donde tenemos hospedado el INFOMEXBCS para consulta, donde se tiene un respaldo físico en disco duro.
- Dar debido cumplimiento a las obligaciones derivadas de los Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia.
- Realizar conjuntamente con la Coordinación correspondiente la adaptación de documentos de contenido jurídico para el público en general.
- Colaborar con las Coordinaciones del Instituto para coordinar eventos y la promoción de temas relacionados con la cultura de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

- Diseñar formatos y sistemas de comunicación electrónica para que los sujetos obligados puedan enviar al Instituto solicitudes, consultas y otros documentos a través de medios electrónicos.
- Proponer, en su caso, formatos y sistemas para que los Sujetos Obligados reciban, procesen, tramiten, y resuelvan las solicitudes de acceso a la información, así como a las que correspondan a la protección de datos personales, previa aprobación por el Consejo General.
- Mantener actualizado a través del portal de Internet del Instituto, la fecha, el lugar y la hora en que se realizaran las sesiones del Consejo General.

Estadísticas trimestrales de solicitudes de información

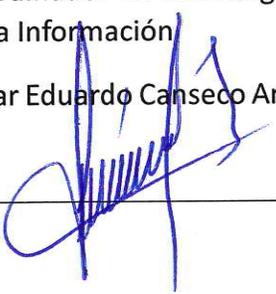
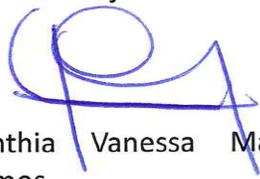
- Se realizan los análisis de las bases de datos de la plataforma nacional de transparencia para realizar las estadísticas trimestrales, semestrales y anuales para entrega a la Presidencia del Instituto.
- Se solventan las respuestas a las solicitudes de información recibidas por el instituto que son atribuibles al área de CTI.

Actividades con los sujetos obligados

- Se realizan asesorías a los sujetos obligados mediante correo electrónico institucional y telefonía institucional.
- Se realizan capacitaciones a sujetos obligados sobre el funcionamiento de SISA 2.0, SICOM, SIGEMI y SIPOT.

Control de cambios

Las demás que le señalen las disposiciones aplicables, este Reglamento, el Consejo General, Comisionada Presidenta y/o Secretaria Ejecutiva.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Tecnologías de la Información  Cesar Eduardo Canseco Arce	Secretaria Ejecutiva  Cynthia Vanessa Macias Ramos	Pleno del Consejo General mediante acuerdo en la Tercera Sesión Publica Ordinaria del ITAIBCS

