



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

# Área de Informática

## Manual de Procedimientos

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA

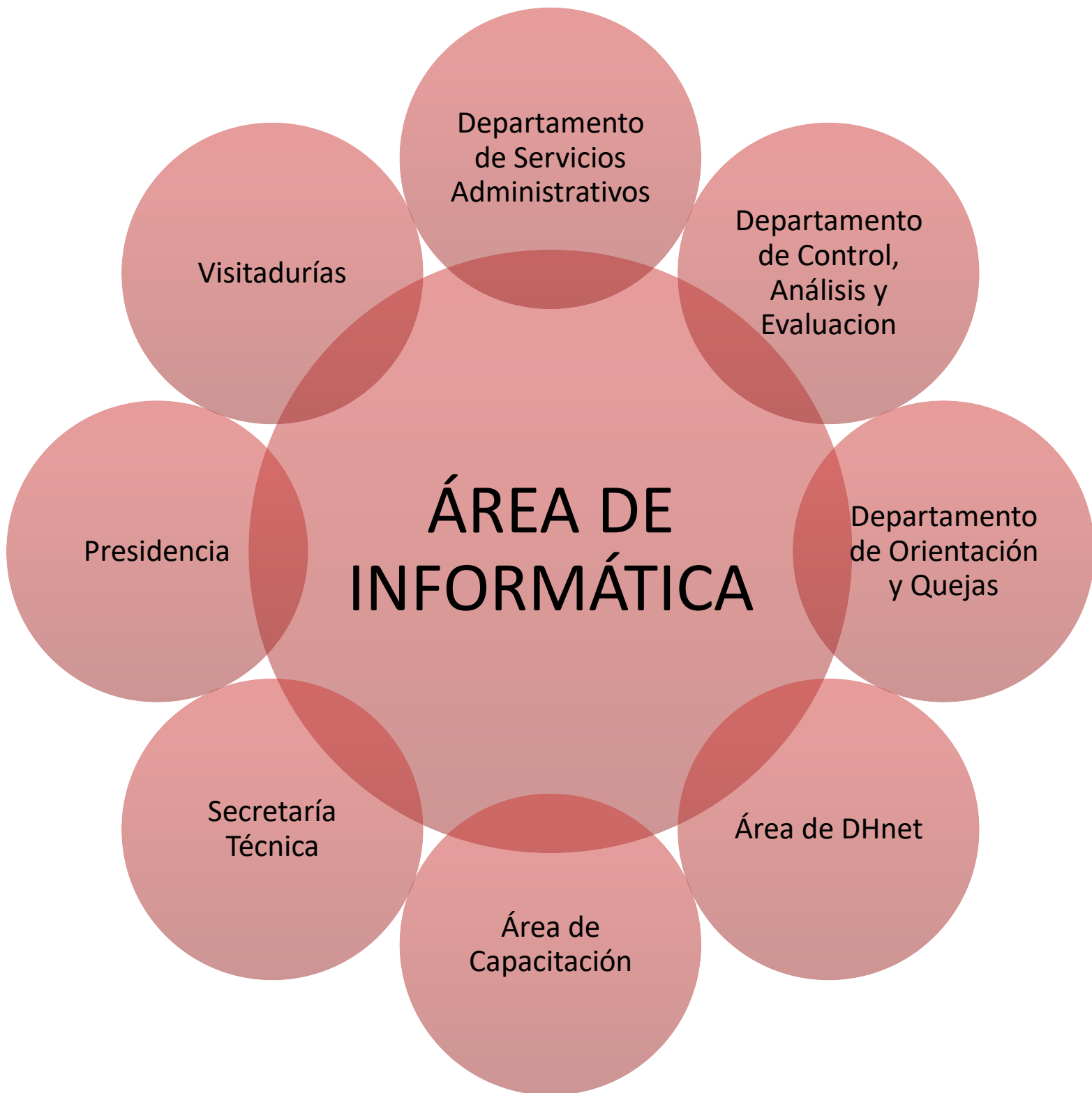
ENERO 2017



# ÍNDICE

PÁGINA

<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>1</b>
<b>MAPA DE PROCESOS</b>	<b>2</b>
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	
• <b>REVISIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>6 – 10</b>
• <b>VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL</b>	<b>11 – 15</b>
• <b>ASISTENCIA TÉCNICA EN EQUIPO DE COMPUTO</b>	<b>16 – 20</b>
• <b>ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS</b>	<b>21 – 25</b>
• <b>ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL</b>	<b>26 – 30</b>
• <b>OFICIO DE SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS</b>	<b>31 – 35</b>
• <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO</b>	<b>36 – 40</b>
• <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>	<b>41 – 45</b>
• <b>MANTENIMIENTO DE SERVIDORES PARA QUEJAS Y DE INTERNET</b>	<b>46 – 50</b>
• <b>ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL</b>	<b>51 – 55</b>
• <b>MANEJO DE IMÁGENES</b>	<b>56 – 60</b>
• <b>PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES</b>	<b>61 - 65</b>
• <b>ADMINISTRACIÓN DEL AUDIO Y VIDEO EN AUDITORIOS</b>	<b>66 – 70</b>
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>71</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

### INTRODUCCIÓN

En el presente Manual de procedimientos están plasmadas detalladamente todas las actividades que se llevan a cabo dentro del área de **Informática**. El principal objetivo de esta área es que los equipos de cómputos, sistemas y todo lo relacionado a los aparatos electrónicos y tecnológicos con los que se trabaje en la CEDH siempre se encuentren en buen estado para que los miembros de la misma puedan trabajar de la mejor manera y puedan brindar un buen servicio a los ciudadanos que acuden a ella.

Otra de las funciones importantes de esta área, es el manejo de la información de la página institucional y el manejo de la imagen dentro de la misma.

El departamento de informática juega un papel muy importante, debido a que significa todo el sustento técnico/tecnológico dentro de la CEDH. Dicho departamento puede enfocarse en: administración de redes, brindar soporte a los usuarios, crear y administrar bases de datos, velar por la integridad de equipos e información, realizar aplicaciones y reportes que aporten insumos para la toma de decisiones, controlar usuarios y perfiles, etc. Sin embargo también debe poseer ciertas características fundamentales como por ejemplo, no se debe desentender del giro de la organización, esto porque la organización tiene un fin que incluso para un departamento informático debe ser el mismo.

Debe ser proactivo y propositivo, no dar excusas de lo que no se puede hacer sino proponer y tomar iniciativa sobre lo que se debe hacer, esto debido a que un analista informático tiene la capacidad de identificar más fácilmente procesos que pueden ser automatizados. Además debe ver a las demás áreas como clientes a los que tiene que satisfacer para poder cumplir con el objetivo de reducir obstáculos que se presentan a diario en la operación de los colaboradores.

Por otro lado debe tener sentido de la responsabilidad al mantener la confidencialidad de la información, hacer uso adecuado de los recursos de la empresa u organización. Es importante que se mantengan actualizados sobre los últimos avances tecnológicos.

En síntesis para que funcione correctamente una organización, sus áreas deben complementarse al trabajar coordinados en busca de los mismos objetivos y evidentemente sobre una misma dirección, lo cual implicaría que el trabajo del departamento informático debe ir en función de quitar obstáculos (en automatización), no de resolver incidentes (casos solicitados).



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

### OBJETIVO DEL MANUAL

#### **Objetivo General**

Mejorar la comunicación interna dentro de la CEDH para que exista un mejor entendimiento y certeza en las acciones que cada uno debe de emprender. Y hacia el exterior, para dar una imagen correcta y precisa de lo que es la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y que el público pueda aprovechar adecuadamente los servicios con los que cuenta la CEDH en su conjunto.

#### **Objetivos Específicos**

Hacia el interior, establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiencia y oportuna prestación del servicio a los ciudadanos que acuden a la CEDH, cuidando todos los detalles en cada una de las áreas y con cada uno de sus miembros para que pueda existir una mejora continua.

Que los miembros de la CEDH tenga claridad en sobre las tareas que realizan ellos mismos y los demás miembros de la CEDH pero sobre todo, lograr un sentido de pertenencia y que cada uno de sus miembros se sienta tomado en cuenta para que trabajen en completa armonía.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## REVISIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 6

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Tener un manejo adecuado de los correos electrónicos que reciba la CEDH.

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento son el área de *Informática*, las personas a quien correspondan y se le canalice los correos dentro de la CEDH y aquellas que hayan mandado dichos correos

### **1.3 Responsabilidades.**

La única persona responsable de llevar a cabo este procedimiento es la del área de Informática quien logra tener relación con las personas que trabajen en las demás áreas de la CEDH.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## REVISIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 7

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

La revisión de correos de la institución es una tarea importante ya que por medio de este puede existir una comunicación entre los ciudadanos y las personas que colaboran en la CEDH.

Es importante eliminar el correo de bandeja "No Deseado" ya que generalmente es publicidad, *Spam*, o correos que son de poco interés para la CEDH. Esto con el fin de evitar acumulación de correos y poder recibir los correos que si son de importancia o competencia para la CEDH.

Solo existe un correo institucional mismo que es manejado por el encargado del área de Informática al que llegan todos los correos de los ciudadanos el cual es: [cedhch@prodigy.net.mx](mailto:cedhch@prodigy.net.mx).



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## REVISIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 8

**Área Responsable:** Informática

### Descripción de Actividades

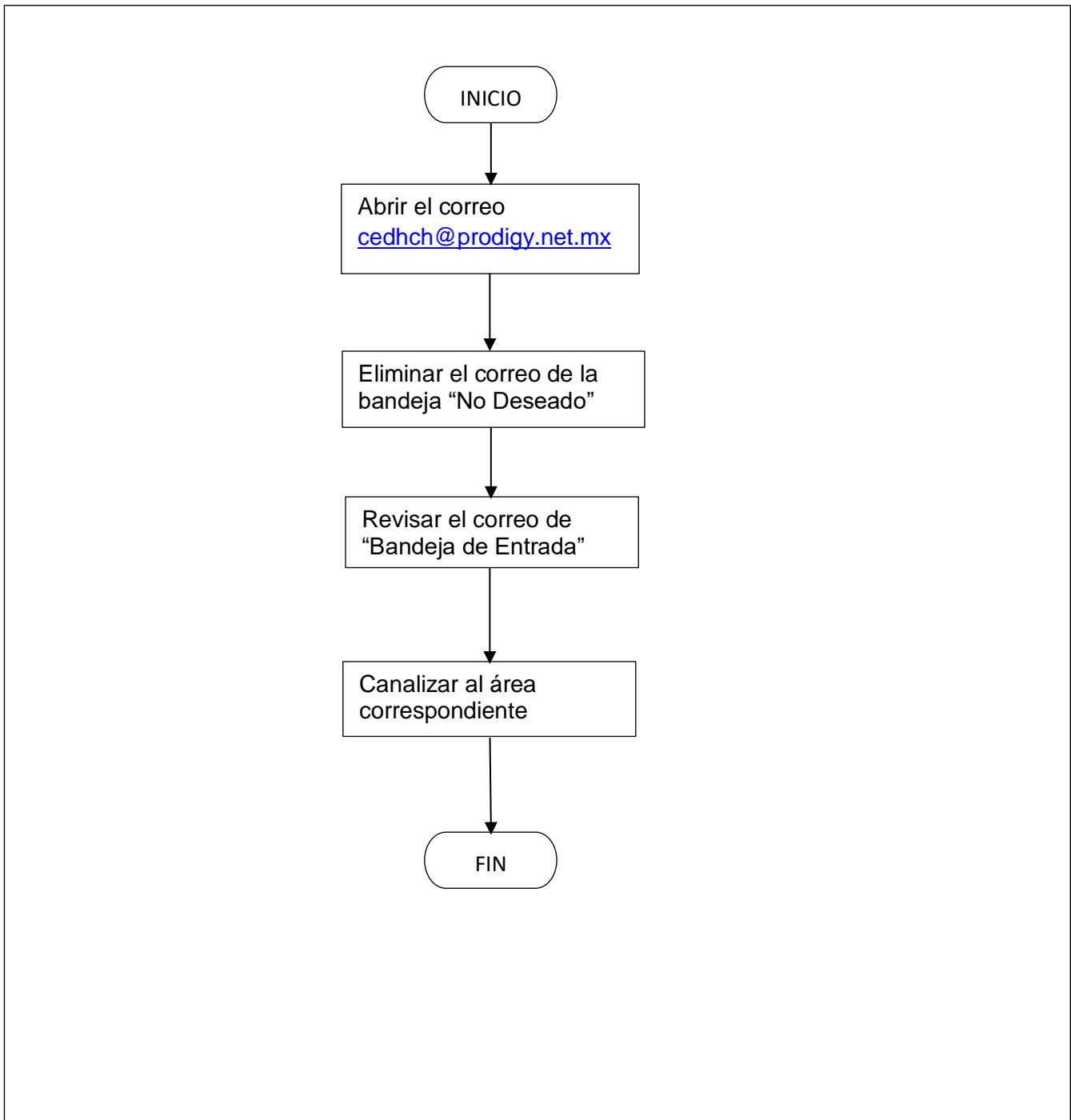
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Abrir el correo <a href="mailto:cedhch@prodigy.net.mx">cedhch@prodigy.net.mx</a>	
2	Titular del Área de Informática	Eliminar el correo de la bandeja "No Deseado"	
3	Titular del Área de Informática	Revisar el correo de bandeja de "entrada"	
4	Titular del Área de Informática	Canalizar al área correspondiente	





Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## REVISIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 10

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 11

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Asegurar que la página institucional está siendo visible para los usuarios de la misma. Al visualizar la página de la CEDH se puede dar cuenta si está en su correcto funcionamiento y con las actualizaciones posibles.

### **1.2 Alcance.**

Aplica a la persona encargada del área de información que a su vez tiene un impacto con todas aquellas personas que visiten la página de la CEDH.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona responsable de revisar que la página esté en un correcto funcionamiento es el encargado de informática, quien recibe órdenes Directas del Presidente de la CEDH



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 12

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

La página institucional siempre debe estar en buen funcionamiento y visible para los usuarios. Los usuarios generalmente entran a la página para buscar el número telefónico, correo electrónico, eventos de la CEDH entre otras cosas.

Este procedimiento consiste en entrar a la página Web como cualquier usuario y revisar que esté en un correcto funcionamiento, es decir que no aparezca la leyenda "Esta página no se puede mostrar".

Es de suma importancia llevar a cabo este procedimiento diariamente poniéndola como prioridad en las actividades del día.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 13

Área Responsable: Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Entrar a la página institucional <a href="http://www.cedhchihuahua.org.mx">http://www.cedhchihuahua.org.mx</a>	
2	Titular del Área de Informática	Revisar que se esté mostrando	
2.1	Titular del Área de Informática	<b>¿Se está mostrando?</b>  <b>SI.</b> Continuar con las siguientes labores  <b>NO.</b> Llamar a la compañía donde está hospedada la página para que la muestre inmediatamente.	
3	Titular del Área de Informática	Revisar que se muestre una vez que se haya hecho la observación a la compañía.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

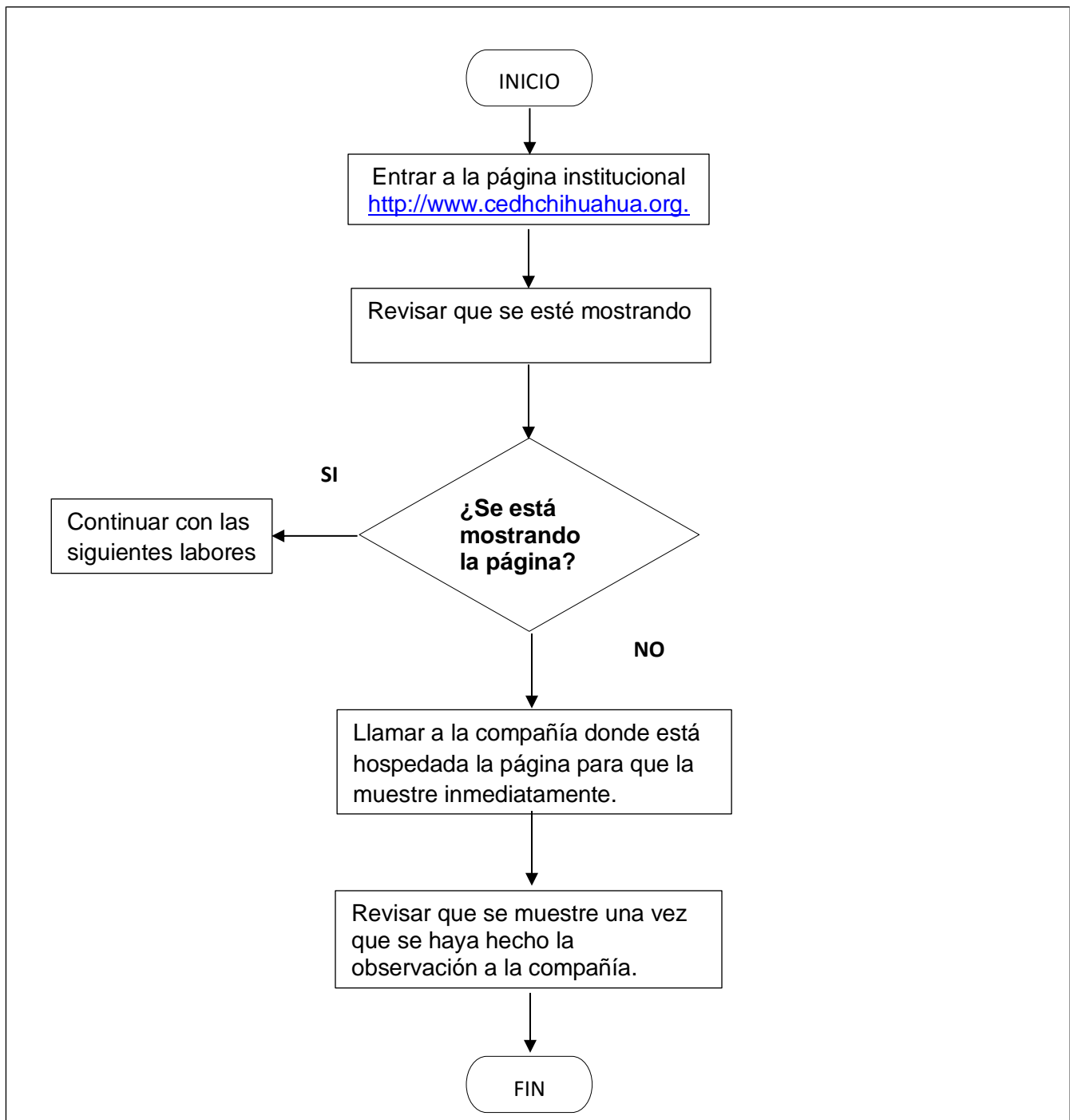
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 14

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 15

Área Responsable: Informática

### **FORMATOS**

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ASISTENCIA TÉCNICA EN EQUIPO DE CÓMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 16

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Dar asistencia técnica al equipo de cómputo cuando sea solicitado por las distintas áreas de la CEDH. Este procedimiento es de gran importancia ya que de esto depende que los empleados puedan realizar sus labores con éxito.

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento son todos los miembros de la CEDH que tengan como herramienta de trabajo un equipo de cómputo y todos sus componentes.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada de este procedimiento es la del área de informática.

### **1.4 Definiciones.**

**Asistencia Remota:** Asistencia o mantenimiento que se le puede dar al equipo o sistema a través de internet. El Experto puede tener acceso al escritorio de la persona que necesite la asistencia, lo cual permite que el experto pueda solucionar el problema aunque no pueda estar presente físicamente ante el equipo dañado.





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ASISTENCIA TÉCNICA EN EQUIPO DE COMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 17

**Área Responsable:** Informática

### Políticas, Lineamientos y Especificaciones.

La asistencia técnica se da con la finalidad de resolverle al personal de la CEDH los problemas que se tengan con el equipo de cómputo para que puedan realizar su trabajo satisfactoriamente. Algunos de los problemas más comunes que se presentan son:

- Configuración de la impresora
- Parámetros del sistema operativo
- Configuración de navegadores
- Configuración de antivirus (aunque puede hacerse a través de asistencia remota, es conveniente realizarlo directamente del equipo).

La asistencia técnica no se da preventivamente, solo cuando los empleados tengan un problema con el equipo de cómputo en el momento en que ellos están trabajando. Esta se da unas 5 veces al mes aproximadamente.

La asistencia técnica se da de dos maneras:

- **Remota.-** Por medio de una llamada se atiende el problema que se tenga con el equipo. Se le pide al afectado que proporcione el nombre de usuario del equipo de cómputo que desea reparar y su contraseña. De esta manera el experto en informática puede acceder al escritorio del equipo y solucionar el problema aunque éste se encuentre a distancia. En caso de que se no se pueda resolver el problema por asistencia remota ya se requiere la asistencia técnica presencial.
- **Presencial.-** Acudir al lugar donde se presenta el problema con el equipo de cómputo

La mayoría de las descomposturas del equipo de cómputo que se presenten son atendidas por la persona encargada del área de Informática, en caso de que no sea posible su reparación, se requiere buscar un proveedor a criterio del encargado del área de informática. Cabe señalar que el administrador cuenta con un listado de proveedores, en el cual se puede basarse para tomar opciones para enviar a reparar el equipo dañado. Actualmente no se cuenta con un convenio con algún proveedor en particular. En caso de requerirse la lista de los proveedores debe acudir con el administrador.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ASISTENCIA TÉCNICA EN EQUIPO DE COMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 18

Área Responsable: Informática

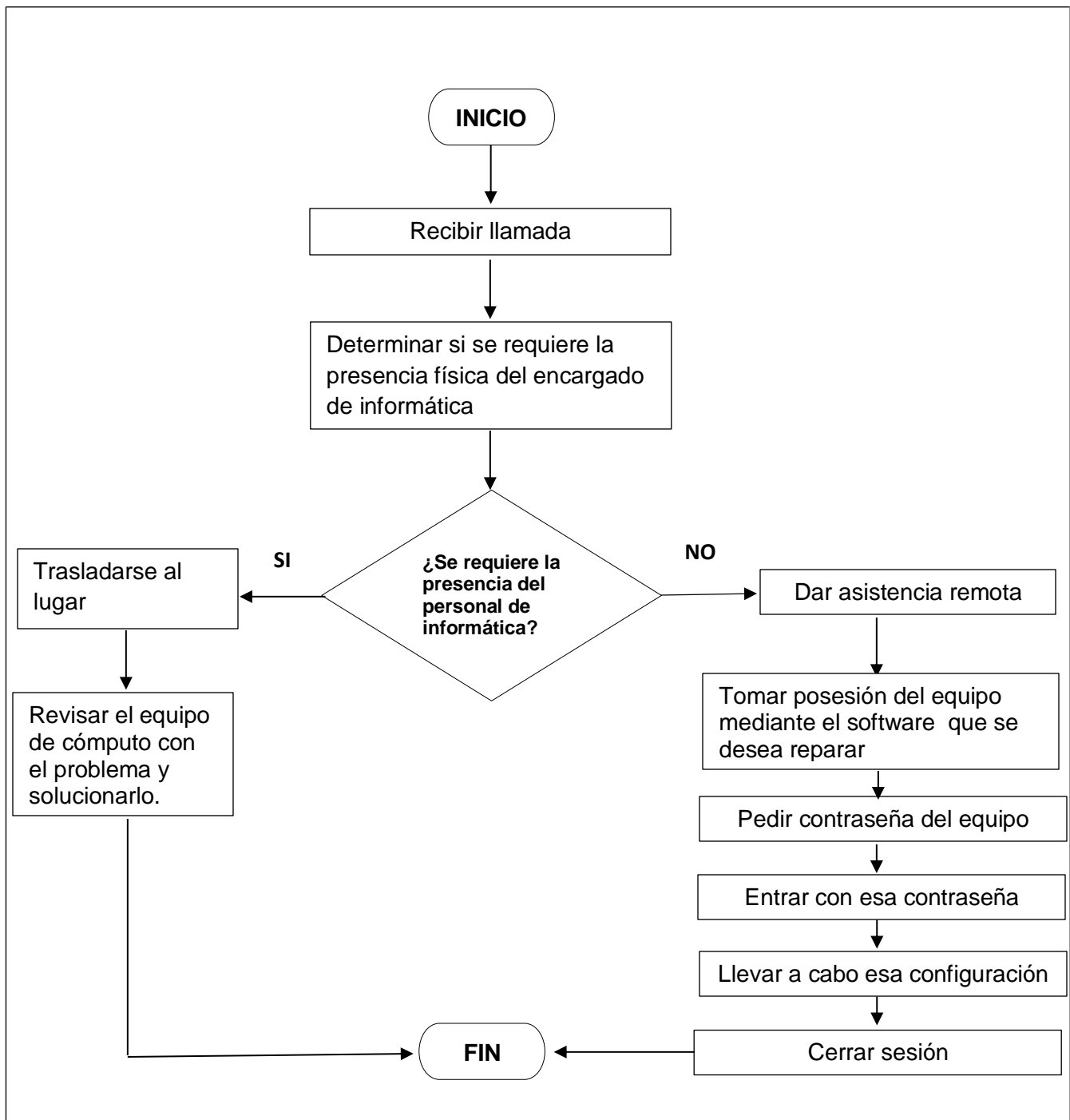
### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir la llamada	
2	Titular del Área de Informática	Determinar si es necesario la presencia física del encargado de informática	
3	Titular del Área de Informática	<b>¿Se requiere la presencia del personal de informática?</b>	
3.1	Titular del Área de Informática	<b>SI.</b> Trasladarse hasta el lugar	
3.1.1	Titular del Área de Informática	Revisar el equipo de cómputo con el problema y solucionarlo	
3.2	Titular del Área de Informática	<b>NO.</b> Dar asistencia remota	
3.2.1	Titular del Área de Informática	Tomar posesión del equipo mediante el software que se desea reparar	
3.2.2	Titular del Área de Informática	Pedir contraseña del equipo	
3.2.3	Titular del Área de Informática	Entrar con esa contraseña	
3.2.4	Titular del Área de Informática	Llevar a cabo la configuración	
3.2.5	Titular del Área de Informática	Cerrar la sesión.	



Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ASISTENCIA TÉCNICA EN EQUIPO DE COMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 20

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 21

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Llevar un mejor control y manejo sobre las estadísticas relacionadas con los procesos de Gestión y Quejas que se llevan a cabo en la CEDH. Es importante tener esa información lista para el momento en el que algún involucrado de la CEDH lo solicite

### **1.2 Alcance.**

En este procedimiento se ven involucradas las personas que soliciten el reporte de las estadísticas y la persona encargada del área de informática.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona que asume esta responsabilidad es la que en el momento está encargada del área de Informática.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 22

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

Las estadísticas relacionadas con el número de quejas que se reciben en la CEDG únicamente podrán ser solicitadas por las personas autorizadas por la Presidencia

Las personas que pueden solicitar las estadísticas de Quejas son:

- Presidencia
- Secretaría Técnica Ejecutiva
- Visitadores
- Investigación
- INEGI
- CNDH (La CNDH solicita estos reportes a través de Secretaría Técnica o Presidencia pero el encargado del área de Informática les hace el envío de estos reportes directamente).
- Los ciudadanos a través de la página de la Institución en el apartado de Transparencia.

Cabe señalar que las personas que soliciten algún reporte, únicamente podrán solicitar los que estén relacionados con su área. En el caso de las personas externas a la CEDH únicamente podrán solicitar los reportes que estén relacionados con sus Quejas.

Existen diferentes tipos de reportes:

- Concentrado de motivos y dependencias,
- Cuadro de quejas, gestiones y asesorías,
- Concentrado de motivos por dependencia y autoridad

Concentrado de autoridades por dependencia y resumen de resoluciones.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 23

Área Responsable: Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Entrar al sistema en línea <a href="http://www.sistema.org.mx">www.sistema.org.mx</a>	
2	Titular del Área de Informática	Entrar a la pestaña de <i>Reportes</i>	
3	Titular del Área de Informática	Seleccionar en el sistema el reporte indicado	
4	Titular del Área de Informática	Realizar el reporte	Reporte
5	Titular del Área de Informática	Dar formato al reporte	Reporte
6	Titular del Área de Informática	Imprimir o enviar por correo a la persona que lo solicitó.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS

CEDHCH-INF-00

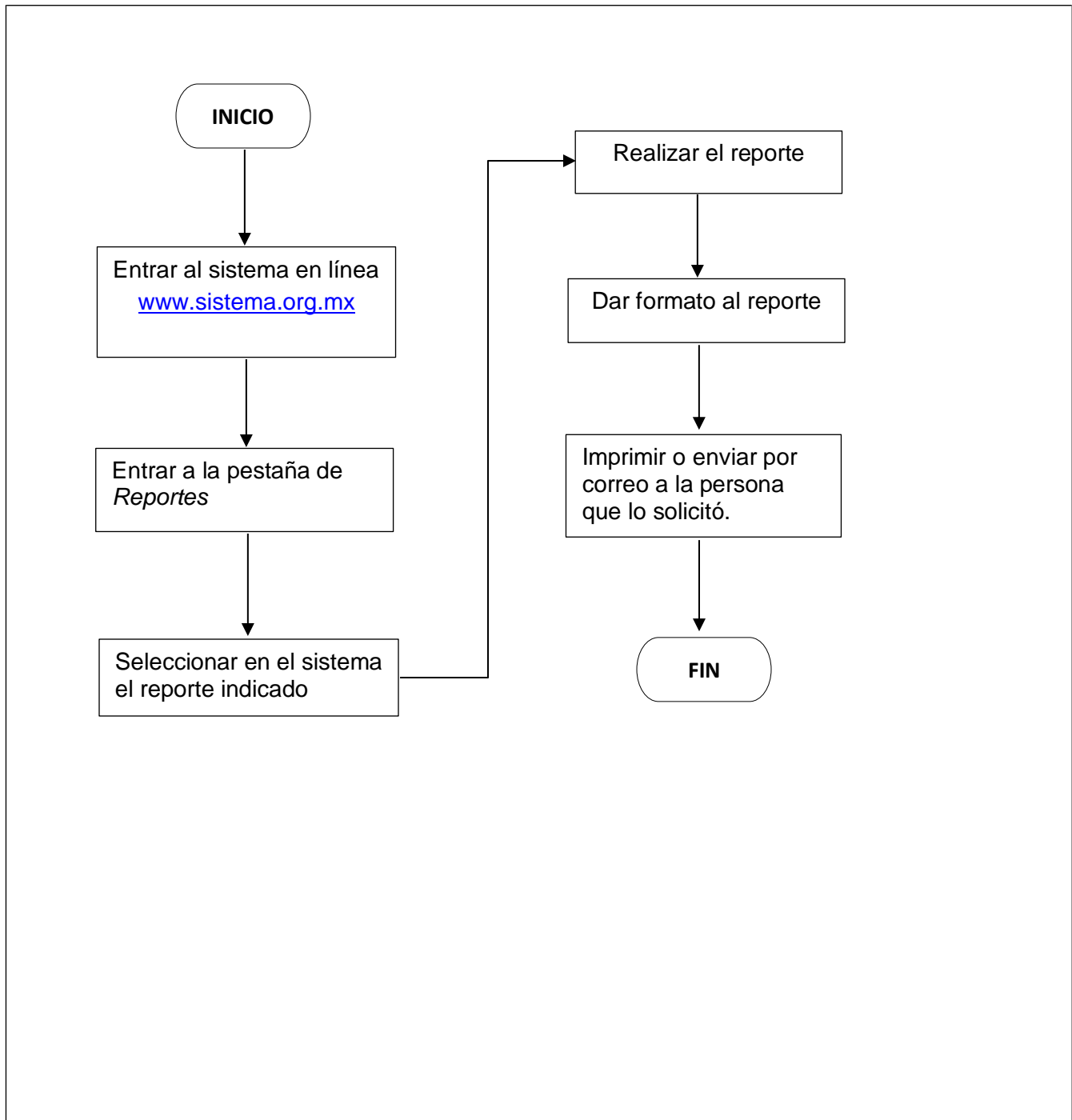
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 24

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo







COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE QUEJAS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 25

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 26

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Mantener la página institucional lo más actualizada posible. Es muy importante actualizar la página web de la CEDH ya que el público en general puede entrar con la finalidad de encontrar información y datos actualizados.

### **1.2 Alcance.**

La persona encargada del área de Informática que a su vez impacta todos aquellos usuarios que recurran a la página para buscar la información que deseen.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada en el área de Información es quien realiza estas actualizaciones mismas que le son proporcionadas



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 27

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

Es necesario que la actualización de la página Web sea mostrada de inmediato en cuanto reciba la información del área de presidencia o el área de Investigación. La información que es proporcionada por estas áreas pueden ser textos con relación al evento ocurrido y de esta manera las imágenes o fotografías que se hayan tomado en dicho evento.

La actualización de la página web consiste de dos formas: aspectos de su **contenido** y aspectos de la **estructura**.

Para el hacer cambios relacionados con la estructura de la página de la CEDH, el administrador entra a la página [www.cedhchihuahua.org.mx/cpanel](http://www.cedhchihuahua.org.mx/cpanel) . Generalmente estos cambios se hacen 10 veces al mes.

Para hacer cambios relacionados con el contenido de la página Web, el administrador entra a la página [www.cedhchihuahua.org.mx/wpadmin](http://www.cedhchihuahua.org.mx/wpadmin) .Generalmente las actualizaciones se hacen cuando se cambió de personal, eventos próximos, números telefónicos, etcétera .Estas modificaciones en la página son más frecuentes. Se deben ir haciendo conforme vayan surgiendo.

Únicamente se hacen modificaciones en la página cuando la solicitud viene de *Presidencia*, área de *Investigación* y área de *Control, Análisis y Evaluación*. Un ejemplo de uno de los cambios que se tienen son las recomendaciones, mismas que deben de ser subidas a la página de inmediato después de que se reciban. De cualquier manera siempre se debe corroborar con el presidente que está de acuerdo con que se hagan las modificaciones que se están solicitando. Generalmente esto se hace de manera verbal.

Las solicitudes para hacer modificaciones en la página pueden recibirse de manera impresa o vía electrónica.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 28

Área Responsable: Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir la información que se desea subir.	Documento impreso o correo
2	Titular del Área de Informática	Corroborar con presidencia que es posible subir la página.	
2.1	Titular del Área de Informática	<b>¿Se autorizó por presidente subir la información a la página?</b>	
2.1.1	Titular del Área de Informática	<b>Si</b> , entrara al administrador de la página	
2.1.2	Titular del Área de Informática	Subir la información que le proporcionan las distintas áreas (Presidencia, Investigación o Control, Análisis y Evaluación).	
2.2	Titular del Área de Informática	<b>NO</b> , continuar con otras labores	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

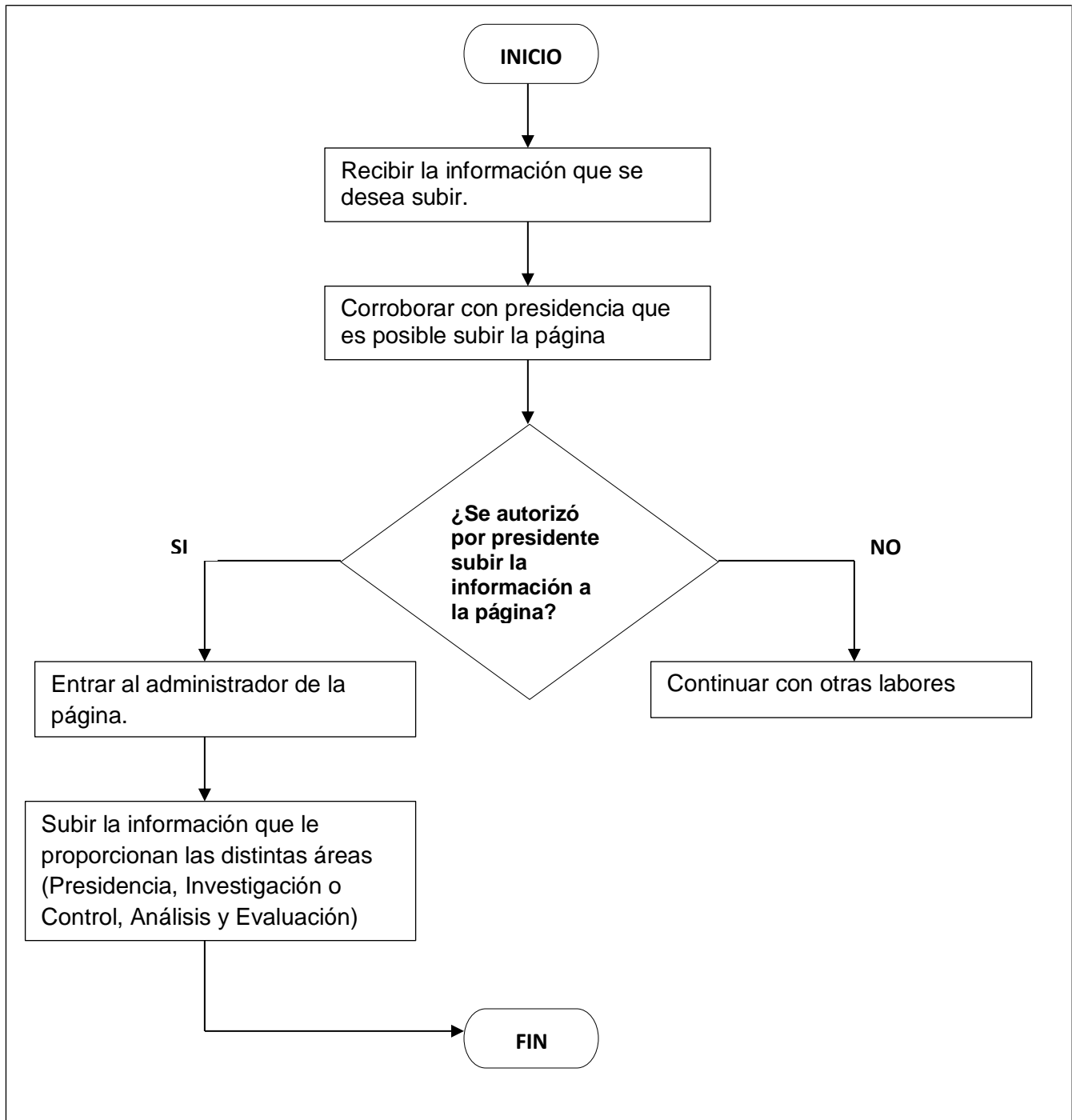
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 29

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 30

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## OFICIO DE SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 31

**Área Responsable:** Informática

### 1.1 Propósito del procedimiento.

Gestionar los recursos necesarios para que todo el personal de la CEDH cuente con el Equipo de Cómputo adecuado y el material que se requiera para el buen funcionamiento de los mismos.

### 1.2 Alcance.

Las persona involucradas en este procedimiento son: la encargada del área de Informática quien a su vez se relaciona con la persona encargada de compras a quien se le debe enviar el **Oficio De Solicitud De Material** y a quien se le pide el recibo de compras para el eventualmente poder comprobar y justificar el material de equipo de cómputo que se ha adquirido para que en caso de que haya una auditoria esté todo perfectamente documentado.

### 1.3 Responsabilidades.

La persona de realizar los oficios para la solicitud del material y equipo es la encargada del área de Informática.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## OFICIO SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 32

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

Los materiales y equipos de cómputo que son necesarios dentro de la CEDH se piden mediante un Oficio de Solicitud de Material y Equipos, mismo que hace el encargado en el área de Informática, posteriormente es entregado personalmente al departamento de *Compras* para su autorización.

Una vez que se manda el Oficio de Solicitud de Compra al *Departamento de Compras*, se debe esperar a que haya respuesta. Generalmente se recibe respuesta después 5 días de haber enviada la solicitud. Si hay respuesta favorable, la mercancía pedida tarde de 2 a 3 días en llegar. La entrega la hace el encargado del área de Informática personalmente en las áreas que corresponda.

El mismo oficio es la manera en que el encargado del área de Informática lleva su control sobre lo necesario porque en este se incluye todos los datos de la pieza, equipo de cómputo, etc. que se solicita.

Los materiales más comunes que se solicitan son las piezas del equipo de cómputo y consumibles como cartuchos de tinta y tóner para las impresoras.

El encargado del área de Informática debe pedir facturación de estas compras al Departamento de compras para que cuando le realicen auditoría tenga la manera de justificar y comprobar la adquisición del material comprado.





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## OFICIO SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 33

**Área Responsable:** Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Revisar lo que hace falta (cuando se da asistencia técnica o mantenimiento preventivo se sabe el material dañado y si se requiere suplir.)	
2	Titular del Área de Informática	Hacer un oficio al departamento de compras especificando el material que se requiere.	
3	Titular del Área de Informática	Esperar respuesta del departamento de compras	
4	Titular del Área de Informática	Espera a que llegue el material solicitado una vez que ha sido aceptado.	
5	Titular del Área de Informática	Hacer entrega personalmente del material a las áreas que corresponda.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## OFICIO SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

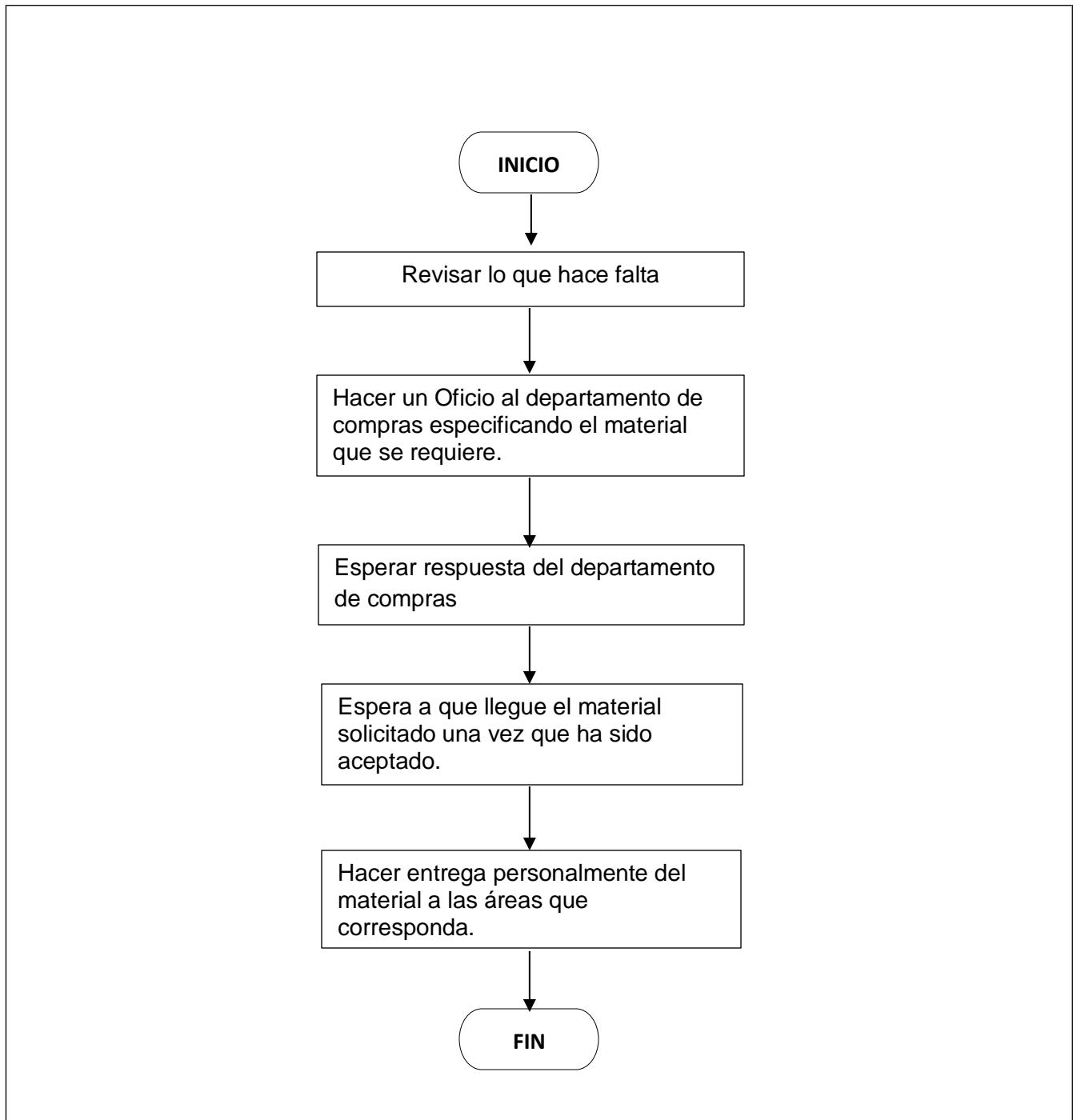
Fecha: Ene. 2017

Versión:

Página: 34

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## OFICIO SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 35

**Área Responsable:** Informática

### **FORMATOS**

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 36

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

El dar mantenimiento preventivo al equipo tiene como finalidad no tener pérdidas en el equipo de cómputo o retrasar el trabajo de los empleados de la CEDH además de saber que las máquinas están en su adecuado funcionamiento.

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento es la encargada en el área de Informática y aquellas personas que dentro de la CEDH u oficinas foráneas reciben el mantenimiento físico y de SOFTWARE de sus máquinas.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada de dar mantenimiento preventivo en el equipo de cómputo es la del área de Informática.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 37

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

El mantenimiento preventivo consiste en hacer una visita a las diferentes oficinas por lo menos una vez cada seis meses para hacer la limpieza de equipo de cómputo tanto de Hardware como de Software teniendo en cuenta que las licencias concuerden con los equipos físicos y que sea el Software que haya comprado la CEDH. De no ser así es necesario instalarlo.

Pueden ocurrir cambios del equipo de cómputo y actualización del software derivado del mantenimiento preventivo pero éstos no son muy continuos, ocurren aproximadamente 3 veces al año. El mantenimiento del antivirus se hace derivado del mantenimiento preventivo cuando las computadoras lo requieran, éste se hace aproximadamente de 2 a 3 veces al año. El control que se lleva en este procedimiento es a través de los servidores donde estos les indican cuantas licencias quedan y cuáles son las máquinas que ya cuentan con estas licencias.

Existe documentación para el equipo de cómputo, dicha documentación está en el área de Control, Análisis y Evaluación.

En algunas ocasiones, cuando se está dando mantenimiento preventivo, se detectan descomposturas que el encargado de informática no puede arreglar. Cuando esto sucede es necesario contactar a un proveedor que sea capaz de componer el equipo. Generalmente lo hace el encargado de informática de manera directa, sin embargo este proveedor tiene que contar con algunas características mismas que se encuentran documentadas en el área de *Control, Análisis y Evaluación*.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 38

**Área Responsable:** Informática

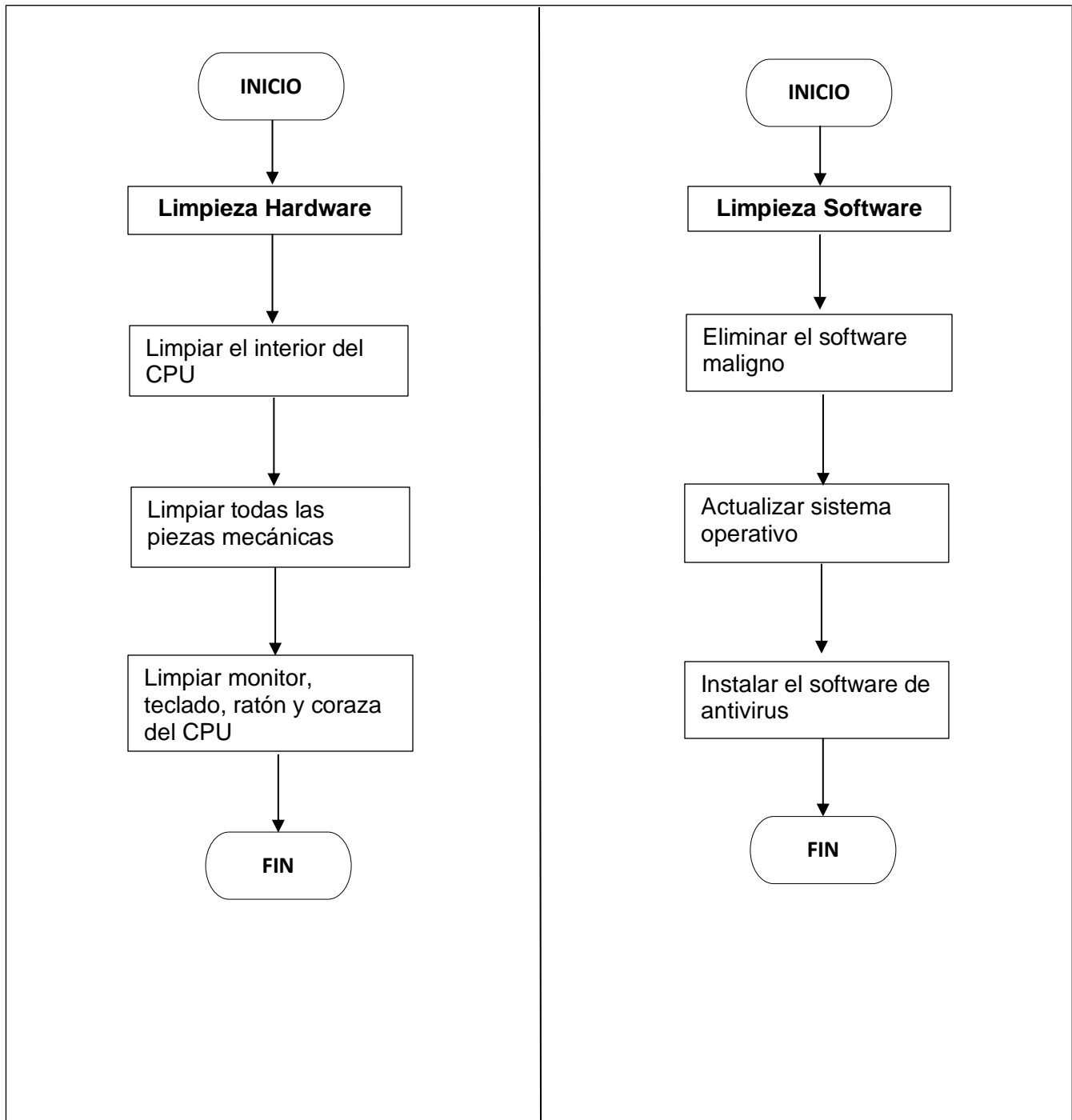
### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	<b>Limpieza Hardware</b>	
1.1	Titular del Área de Informática	Limpiar el interior del CPU	
1.2	Titular del Área de Informática	Limpiar todas las piezas mecánicas	
1.3	Titular del Área de Informática	Limpiar monitor, teclado, ratón y coraza del CPU	
2	Titular del Área de Informática	<b>Limpieza Software</b>	
2.1	Titular del Área de Informática	Eliminar el software maligno	
2.2	Titular del Área de Informática	Actualizar sistema operativo	
2.3	Titular del Área de Informática	Instalar el software de antivirus	



Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## OFICIO SOLICITUD DE MATERIAL Y EQUIPOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 40

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 41

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Dar el mantenimiento correctivo al equipo de cómputo tiene como finalidad que este mismo esté trabajando adecuadamente para que los empleados de la CEDH puedan hacer sus taras satisfactoriamente.

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento es la del área de Informática y aquellas personas que dentro de la CEDH recurren a este mantenimiento. La CEDH cuenta con 100 computadoras.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona que asume la responsabilidad en este procedimiento es la encargada en el área de Informática.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 42

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

Es una gran responsabilidad dar mantenimiento y hacer las reparaciones que sean necesarias al equipo de cómputo ya que de estos depende su trabajo.

Por lo general las piezas que se dañan físicamente en el equipo son:

- Memoria RAM,
- Tarjetas de Red
- Monitores
- Fuentes de poder
- Tarjeta madre (es muy recomendable conseguir otra computadora si esta se daña)
- Disco duro.

Es recomendable que el encargado del área de Informática les dé a los usuarios del equipo de cómputo unas sugerencias sencillas de cómo evitar que haya daños en el equipo o maquinas. Ejemplo: ¿Cómo extraer la memoria USB de la computadora? Las sugerencias se hacen cada que es posible con una pequeña plástica directamente con el usuario del equipo. No existe una documentación cuando hay una pieza dañada solo se remueve.

En el caso el Software una vez que se haya reinstalado en el sistema operativo hay que iniciar con la reinstalación de distintos Software (office, suite de Adobe, sistema antivirus y actualizaciones del mismo sistema operativo).

Cabe señalar que el encargado en el procedimiento de mantenimiento correctivo debe de estar continuamente capacitándose para realizar su trabajo satisfactoriamente. Cuando el encargado de informática lo considere necesario, puede solicitar autorización para acudir a alguna de las capacitaciones o platicas que considere útiles para realizar su trabajo de mejor manera. También puede tomar cursos en línea cuando la oportunidad se presente. Generalmente esta capacitación se toma 2 o 3 veces al año.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 43

Área Responsable: Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Dar revisión al equipo de cómputo para determinar qué es lo que está en mal funcionamiento.	
2	Titular del Área de Informática	¿Hay una pieza dañada?	
2.1	Titular del Área de Informática	SI, remplazar pieza dañada	
2.2	Titular del Área de Informática	NO, revisar Software	
2.2.1	Titular del Área de Informática	Reinstalar los distintos Software	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CEDHCH-INF-00

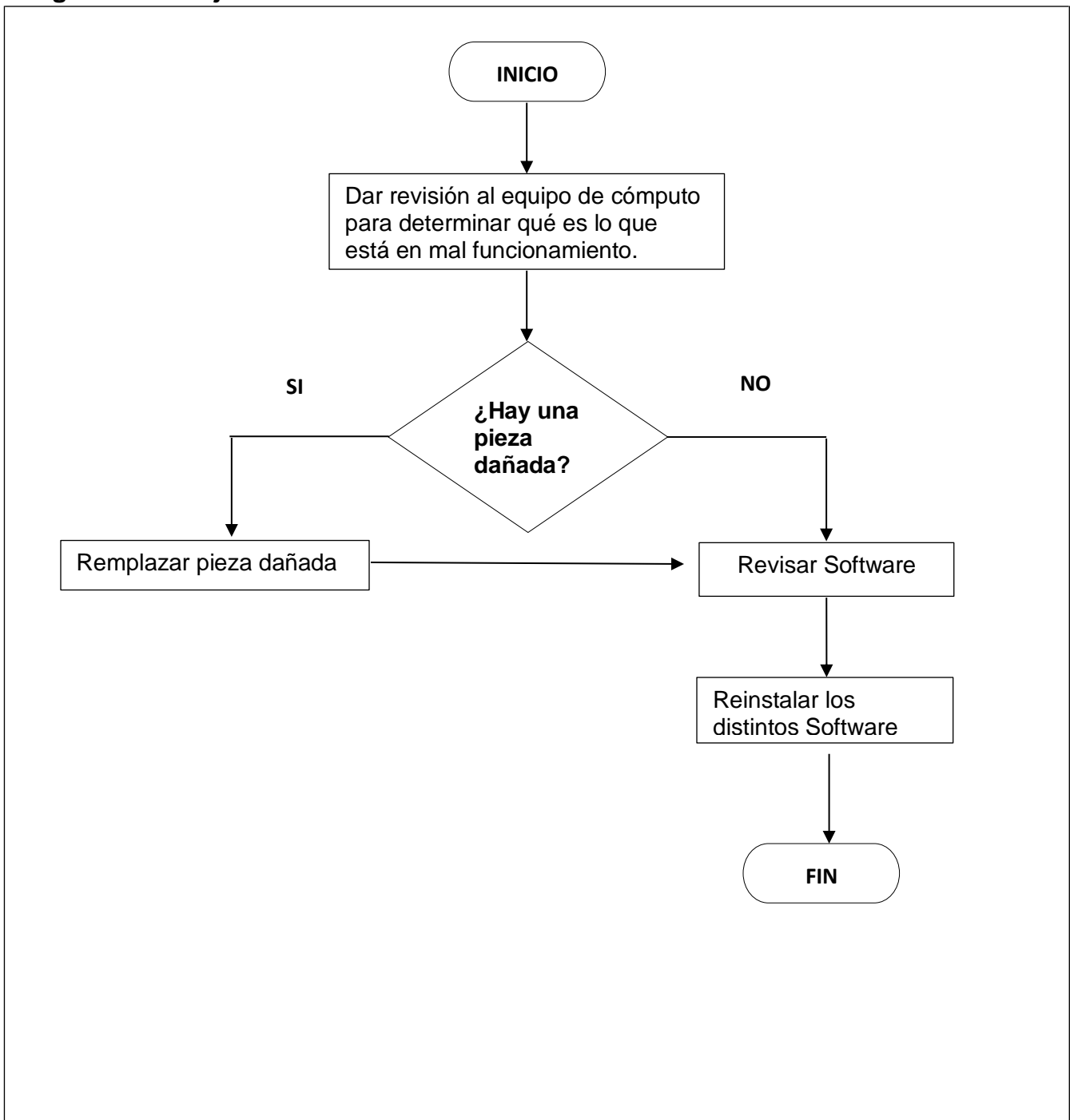
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 44

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 45

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANTENIMIENTO DE SERVIDORES PARA QUEJAS Y DE INTERNET

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 46

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Tener lo más actualizado posible los servidores para que exista siempre un buen funcionamiento de los sistemas y de Internet

### **1.2 Alcance.**

En este procedimiento únicamente se involucra el encargado en el área de Informática pero a su vez tiene un gran impacto con las personas que emplean en la CEDH y oficinas foráneas.

### **1.3 Responsabilidades.**

El encargado en el área de Informática es el que asume la responsabilidad de darle mantenimiento a los servidores

### **1.4 Definiciones.**

**Servidor.-** Es un ordenador remoto que provee los datos solicitados por parte de los navegadores de otras computadoras.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO DE SERVIDORES PARA QUEJAS Y DE INTERNET

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 47

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

Quando sea necesario dar mantenimiento o exista alguna actualización en los servidores para Quejas y de Internet el mismo sistema operativo manda la notificación para iniciar la actualización. Una actualización dura de 4 a 5 horas aproximadamente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO DE SERVIDORES PARA QUEJAS Y DE INTERNET

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 48

**Área Responsable:** Informática

### Descripción de Actividades

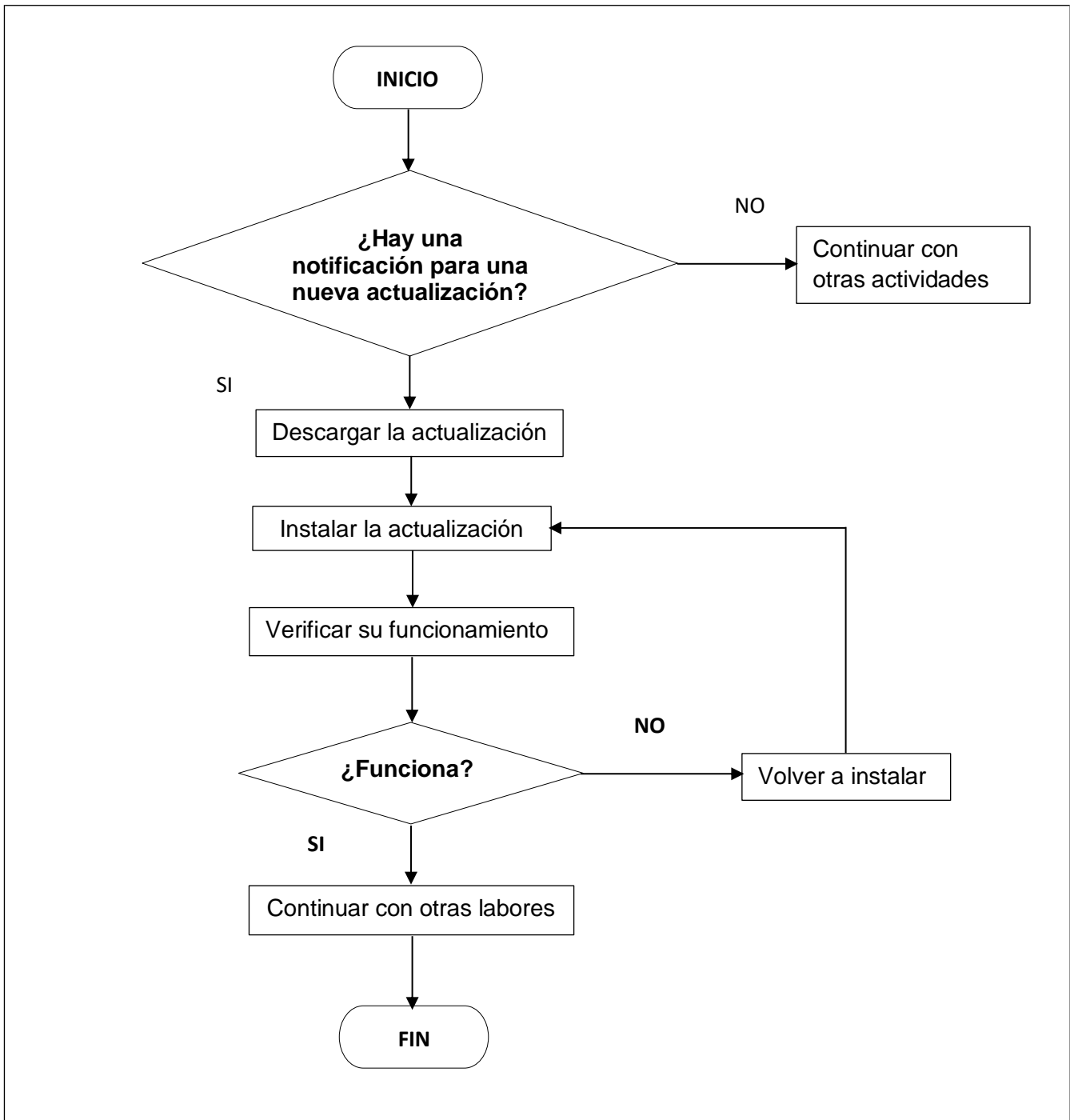
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	<b>¿Hay una notificación para una nueva actualización?</b>	
1.1	Titular del Área de Informática	<b>No</b> , Continuar con otras actividades	
1.2	Titular del Área de Informática	<b>Si</b> , descargar la actualización	
1.2.1	Titular del Área de Informática	Instalar la actualización	
1.2.2	Titular del Área de Informática	Verificar su funcionamiento	
2	Titular del Área de Informática	<b>¿Funciona?</b>	
2.1	Titular del Área de Informática	<b>SI</b> , continuar con otras labores	
2.2	Titular del Área de Informática	<b>NO</b> , Volver a instalar	





Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANTENIMIENTO DE SERVIDORES PARA QUEJAS Y DE INTERNET

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 50

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 51

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

La elaboración del informe anual es necesario para que los ciudadanos estén informados sobre las actividades que realizaron la CEDH y sus resultados

### **1.2 Alcance.**

Hay varias personas involucradas en este procedimiento, una de ellas es el encargado de unidad de investigación quien es quien envía la información escrita al encargado de informática. En algunas ocasiones, el informe es revisado por varios colaboradores de la CEDH para revisar que la información y la redacción sean las correctas.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada de realizar el informe es el encargado del área de Investigación, todo lo relacionado a datos, mientras que el encargado de Informática es quien le da formato, agrega imágenes, dibujos, gráficas, etcétera.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 52

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

El Informe se comienza a elaborar en el área de Investigación. Una vez que esta área termina se lo envía al área de Informática para darle formato, elaborando gráficas, estadísticas, imágenes y portada. Regularmente su elaboración toma de un mes a mes y medio.

Una vez que el informe anual esté listo debe ser enviado a la imprenta con la que se tenga convenio. Posteriormente el presidente de la CEDH como máxima autoridad lo presenta ante el Congreso para recibir la autorización de hacerlo público a través de la página Web de la Institución.

El informe es publicado en la página Web en los apartados de *Biblioteca y Transparencia*. Además se debe crear un gráfico en la página de inicio de la CEDH con un link para irse directamente al informe anual.

En conjunto con el informe anual se hace un resumen- video de este mismo y se debe de subir de igual manera que el informe.

Generalmente se imprimen alrededor de 800 ejemplares que son repartidos en H. Congreso, bibliotecas de todo el estado, cámara de diputados, CNDH y en distintos municipios del estado de Chihuahua.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 53

Área Responsable: Informática

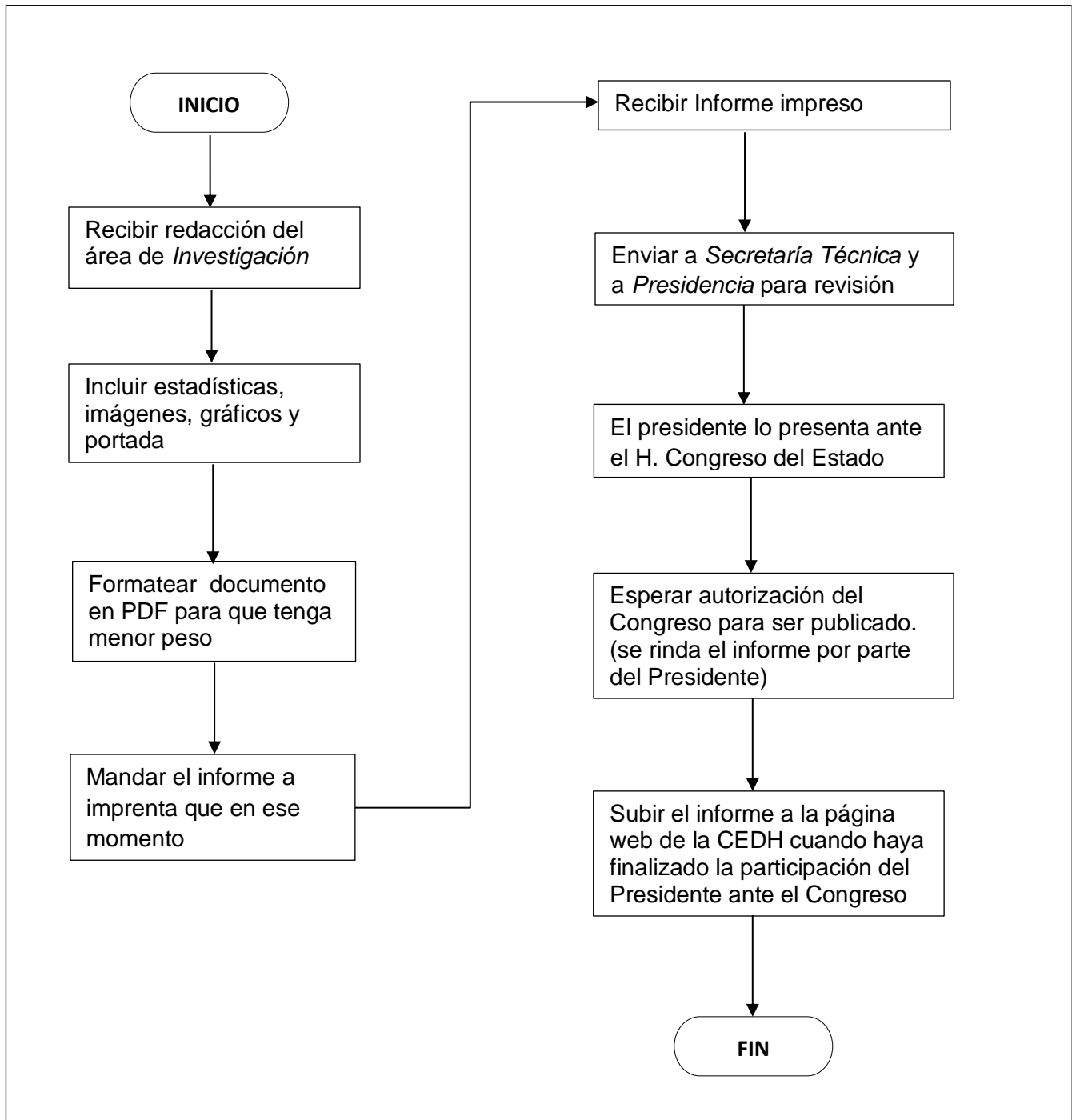
### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir redacción del área de <i>Investigación</i> .	Informe Anual
2	Titular del Área de Informática	Incluir estadísticas, imágenes, gráficos y portada.	
3	Titular del Área de Informática	Formatear documento en PDF para que tenga menor peso.	
4	Titular del Área de Informática	Mandar el informe a imprenta que se tenga convenio.	
5	Titular del Área de Informática	Recibir informe anual impreso	
6	Titular del Área de Informática	Enviar informe anual a Secretaría Técnica y a Presidencia para revisión	
7	Presidente	Presentar el informe ante el H Congreso del Estado.	
8	Titular del Área de Informática	Esperar autorización del Congreso para ser publicado. (se rinda el informe por parte del Presidente)	
9	Titular del Área de Informática	Subir el informe a la página web de la CEDH cuando haya finalizado la participación del Presidente ante el Congreso del Estado).	



Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ELABORACIÓN DEL INFOME ANUAL

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 55

Área Responsable: Informática

### FORMATOS

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## MANEJO DE IMÁGENES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 56

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Elaborar imágenes que se requieran para los eventos y campañas de la CEDH como portadas, logotipo de Gaceta, trípticos, modificación de logotipos, etcétera.

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento son: el encargado de Informática pues es quien modifica las imágenes, el presidente quien es el que autoriza o da la orden de que se realicen o modifiquen ciertas imágenes, las distintas dependencias que vayan a realizar los eventos en la CEDH.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada del área de Informática es la que asume la responsabilidad de este procedimiento





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANEJO DE IMÁGENES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 57

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

La realización de las imágenes o modificación de las mismas depende de la institución, dependencia o personal de la CEDH que las envíe o para que evento se requiere. La persona encargada del evento y que requiere de la elaboración de imágenes decide las características que deben de tener.

Cuando es un evento interno de la CEDH, se utiliza el logotipo de la Institución haciéndole modificaciones. Ejemplos: el aniversario de la CEDH, o modificaciones alusivas a las fechas importantes que se estén viviendo dentro de la CEDH.

Todas las imágenes se le deben enviar al presidente para que sean revisadas y aprobadas.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANEJO DE IMÁGENES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión:

Página: 58

Área Responsable: Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir las imágenes o invitaciones y modificaciones de las mismas.	
2	Titular del Área de Informática	Elaborar las imágenes o modificaciones correspondientes para el evento.	
3	Titular del Área de Informática	Pasar para su revisión a la dependencia o al presidente de la CEDH según sea el caso	
3.1	Titular del Área de Informática	<b>¿Se aprobó las imágenes?</b> <b>SI</b> , Utilizar las imágenes <b>NO</b> , Volver a hacer modificaciones solicitadas	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANEJO DE IMÁGENES

CEDHCH-INF-00

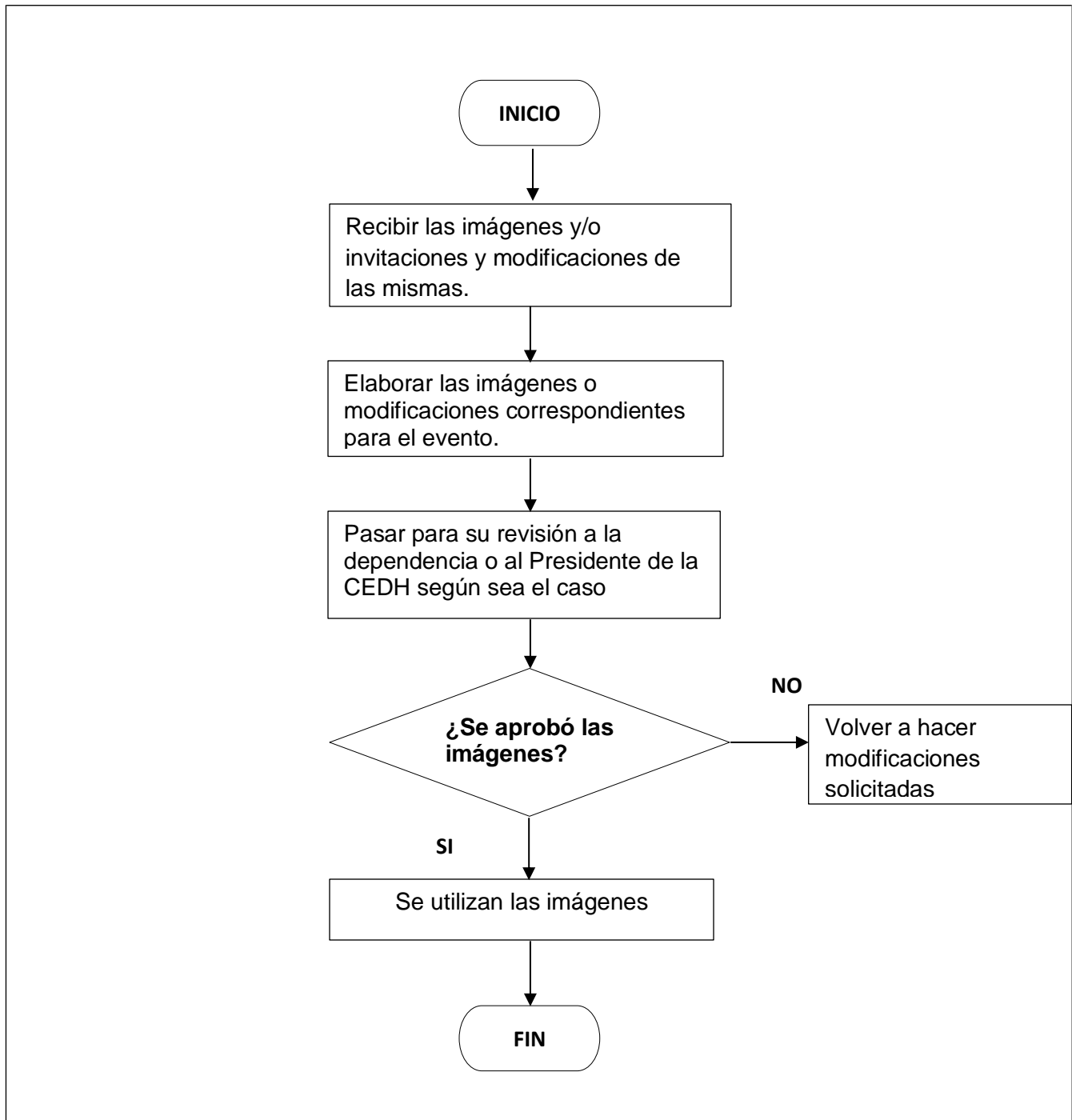
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 59

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## MANEJO DE IMAGENES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 60

**Área Responsable:** Informática

### **FORMATOS**

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 61

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Publicar en la página oficial de la CEDH las resoluciones a las que se llegan después de haber llevado un procedimiento de quejas con el fin de que cualquier ciudadano pueda solicitarlas cuando así lo desee.

### **1.2 Alcance.**

El Encargado en el área de informática (es quien lo publica en la página Web de la CEDH), el área de Investigación (es la persona encargada de pasarle la información a la persona encargada del área de Informática) y todas aquellas personas que deseen obtener las resoluciones.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona encargada en el área de Informática es la que toma la responsabilidad en este procedimiento porque es la que debe de publicar las resoluciones.

### **1.4 Definiciones.**

**Resoluciones.-** La etapa final del procedimiento de Quejas en la cual los Visitadores proponen una solución al problema.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 62

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

El procedimiento de Publicación de Resoluciones es obligatorio porque así lo exige la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Las resoluciones las envía el Departamento de *Control, Análisis y Evaluación*, cuando el presidente de la CEDH las haya aprobado. Una vez que se reciben las resoluciones son publicadas de inmediato.

Es muy importante eliminar la sección de *confidencialidad* ya que es donde se encuentran los datos personales de los involucrados en la queja interpuesta ante la CEDH.

Al inicio de la resolución debe ir anexa una síntesis, la cual consiste en un pequeño resumen de la resolución para poder dar una pequeña reseña del asunto de ésta. La síntesis es enviada por el área de Investigación.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 63

**Área Responsable:** Informática

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir las resoluciones	
2	Titular del Área de Informática	Eliminar la sección de "confidencialidad"	
3	Titular del Área de Informática	Agregar la sección de síntesis	
4	Titular del Área de Informática	Convertir a PDF.	
5	Titular del Área de Informática	Subir a la página	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES

CEDHCH-INF-00

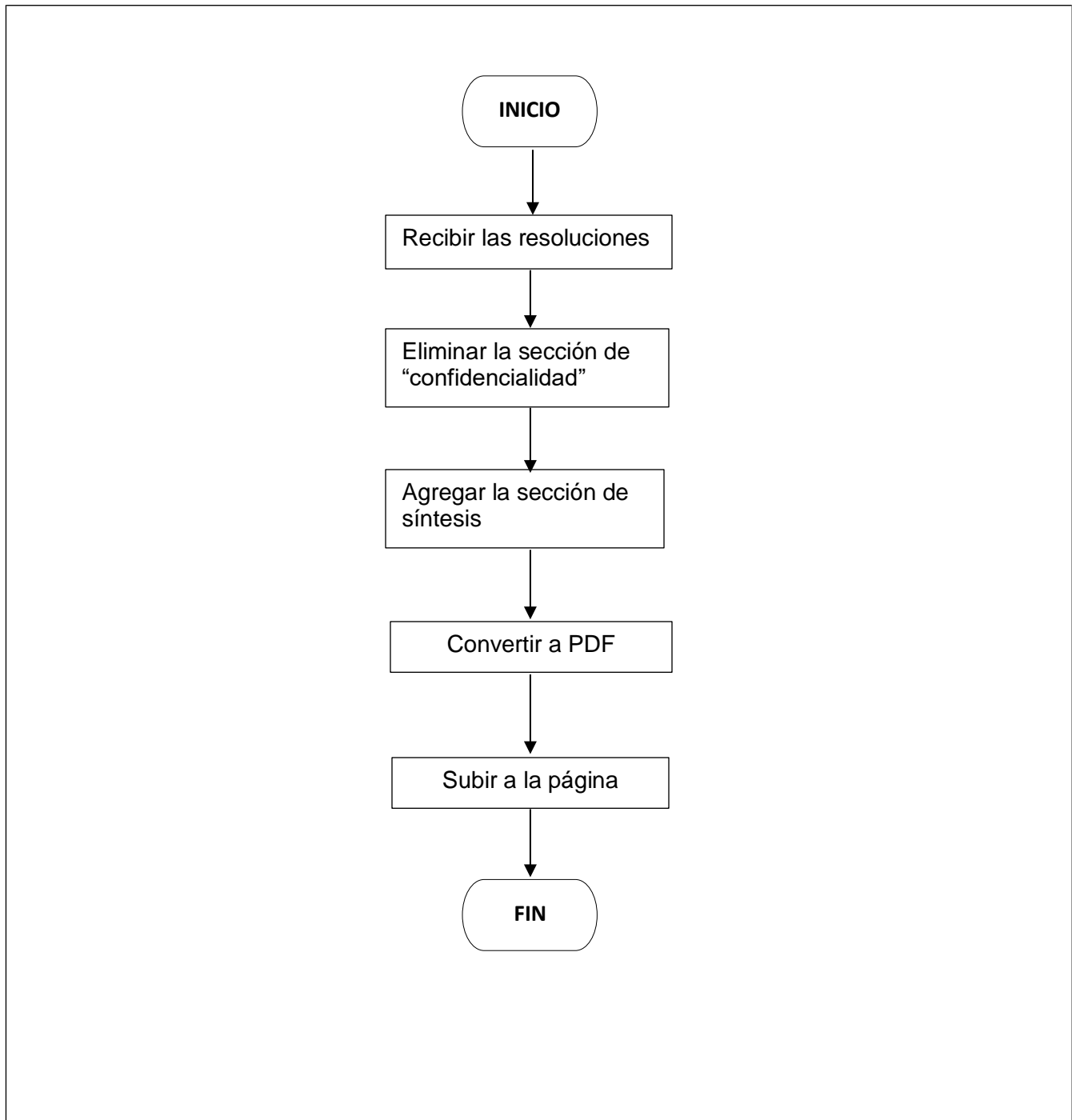
Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 64

Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo







COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 65

**Área Responsable:** Informática

### **FORMATOS**

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ADMINISTRACIÓN DEL AUDIO Y VIDEO EN AUDITORIOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 66

**Área Responsable:** Informática

### **1.1 Propósito del procedimiento.**

Proporcionar a los usuarios que soliciten el auditorio todas las herramientas que sean necesarias para el aprovechamiento del mismo y que se encuentren en un buen estado y a tiempo, como:

- Proyector de pantalla
- Sistema de audio
- Micrófono

### **1.2 Alcance.**

Las personas involucradas en este procedimiento es el encargado de informática, la Secretaria de Presidencia, quien es la que le notifica el uso de audio y video del auditorio. Al final tiene un efecto positivo o negativo en todas aquellas personas que hacen uso del auditorio y de sus herramientas de trabajo.

### **1.3 Responsabilidades.**

La persona que asume la responsabilidad de hacer entrega de auditorio y herramientas de trabajo es el responsable del auditorio.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ADMINISTRACIÓN DEL AUDIO Y VIDEO EN AUDITORIOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 67

**Área Responsable:** Informática

### **Políticas, Lineamientos y Especificaciones.**

El procedimiento de Administración del Audio y Video en auditorios es proporcionarles estas herramientas a los expositores que lo requieran. Se le notifica al encargado del Informática por medio de la agenda electrónica que maneja la Secretaria de Presidencia (Una vez que esté en agenda electrónica es porque ya está autorizado por el presidente de la CEDH).

Las herramientas que utilizarán los expositores ya están instalados y conectados solo es cuestión de revisar que estén en correcto funcionamiento.

En las oficinas foráneas, ellos mismos se encargan de proporcionar el equipo que se vaya a necesitar, el encargado del área de informática solo acude al lugar cuando se le reporta algún problema (vía telefónica) con estas herramientas.

En ocasiones ocurren daños en estas herramientas como en micrófonos, DVD's, etcétera. Es necesario contactar al proveedor cuando las reparaciones no se pueden realizar por la persona encargada en el área de informática.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
CHIHUAHUA

## ADMINISTRACIÓN DEL AUDIO Y VIDEO EN AUDITORIOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 68

Área Responsable: Informática

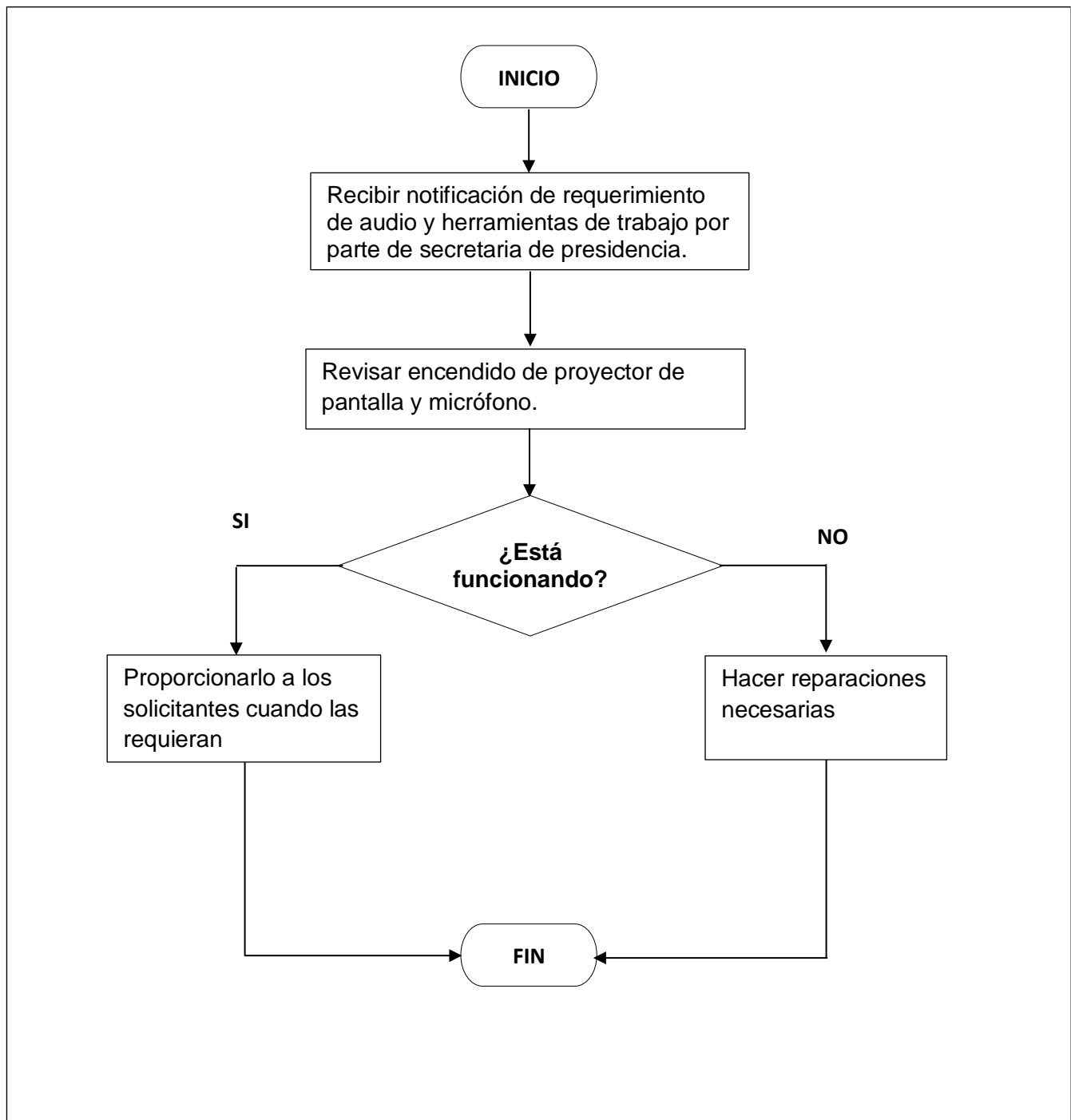
### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área de Informática	Recibir notificación de requerimiento de audio y herramientas de trabajo por parte de secretaria de Presidencia.	
2	Titular del Área de Informática	Revisar encendido del proyector de pantalla y micrófonos.	
2.1	Titular del Área de Informática	<b>¿Está funcionando?</b>  <b>SI</b> , proporcionarlo a los solicitantes cuando las requieran  <b>NO</b> , hacer reparaciones necesarias	



Área Responsable: Informática

### Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## ADMINISTRACIÓN DEL AUDIO Y VIDEO EN AUDITORIOS

CEDHCH-INF-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 70

**Área Responsable:** Informática

### **FORMATOS**

Instrucciones: adjuntar todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS  
DERECHOS HUMANOS  
C H I H U A H U A

## OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

CEDHCH-DA-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 71

**Área Responsable:** Informática

- Actualizar la página Web de la institución, haciendo mejoras en su presentación
- Buscar que las imágenes sean de calidad y más atractivas en cuanto a las sensaciones que debemos buscar en el público
- Tener un control al proporcionarles el material al personal de la CEDH