



SISCO

# **GOBERNACIÓN DEL ESTADO MÉRIDA**

## **SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**

### **Proyecto**

**“Sistema Automatizado para la Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación y Archivo de Correspondencia en la Secretaría General de Gobierno” de la Gobernación Del Estado Mérida.**

#### **Autores:**

T.S.U Carlos Castillo C.I.: 17.533.453

T.S.U Yennis Mora C.I.: 15.032.812

T.S.U Leonardo Peña C.I.: 16.443.731

T.S.U Wilmer Monsalve C.I.: 15.296.679

Ejido, Junio 2012.

# **GOBERNACIÓN DEL ESTADO MÉRIDA**

## **SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

**“Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro,  
Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia En  
La Secretaria General De Gobierno”**



## **MANUAL DE USUARIO SISCO**

### **AUTORES:**

T.S.U Carlos Castillo

T.S.U Yennis Mora

T.S.U Leonardo Peña

T.S.U Wilmer Monsalve

JUNIO, 2012.



## **INTRODUCCIÓN.**

En este manual se especificará la información necesaria para poder manejar los procesos de Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación y Archivado de la correspondencia de la Secretaría General de Gobierno de la Gobernación del Estado. Este sistema funciona bajo entorno web, con varios lenguajes tales como: AJAX, PHP y HTML. También cuenta con una base de datos desarrollada en MySql y conectada con servidores Apache.

El contenido de este manual está regido por un estándar establecido, es decir, está dirigido a los usuarios que deseen aprender a manejar este sistema.

Está constituido por un solo bloque en el que se explican los detalles del sistema, contiene el diagrama VTOC, la especificación de las pantallas, de los botones, los mensajes, en fin, todos los pasos pertinentes al sistema que puedan ser de interés en el momento de instalar, configurar y ejecutar el programa.



**“SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO,  
SEGUIMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA EN  
LA SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO”  
DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO MÉRIDA.**

**DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.**

**Nombre del Sistema**

“Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia En La Secretaría General De Gobierno” De La Gobernación Del Estado Mérida.

**Objetivo General**

Implantar un sistema automatizado para el manejo de oficios de la Secretaría General de Gobierno de la Gobernación del Estado Mérida, con la utilización de software libre, para así optimizar y agilizar el proceso de Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación y Archivado de la correspondencia.

**Objetivos Específicos**

1. Diseñar la propuesta de proyecto Socio-Tecnológico, para optimizar los procesos de Recepción y Registro de la correspondencia, agilizando el Seguimiento, Clasificación y Archivado de la misma.
2. Implementar el diseño propuesto, para la optimización de los procesos del manejo de correspondencia de la Secretaría General de Gobierno, de la Gobernación del estado Mérida.
3. Crear, planificar y aplicar un plan de pruebas, que permita detectar las posibles fallas y errores en el diseño y desarrollo de SISCO.
4. Analizar y corregir los errores resultantes de las pruebas realizadas a SISCO.
5. Diseñar y aplicar un plan de capacitación para los usuarios de SISCO.



6. Implementación de SISCO, para optimizar los procesos de Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación y Archivado de la correspondencia, de la Secretaría General de Gobierno, de la Gobernación del estado Mérida.

## **Justificación**

La Secretaría General de Gobierno cumple dentro de la malla de organismos que componen la red de gobierno estadal, una función muy importante tal como destaca en su Misión y Visión, a fin de canalizar las acciones del Gobierno Regional. Esta función, la obliga a estar en constante comunicación con los propios entes y con la comunidad en general, generándole de esta manera la necesidad de poder contar con un efectivo y eficaz método de gestión y tratamiento de las comunicaciones y las correspondencias.

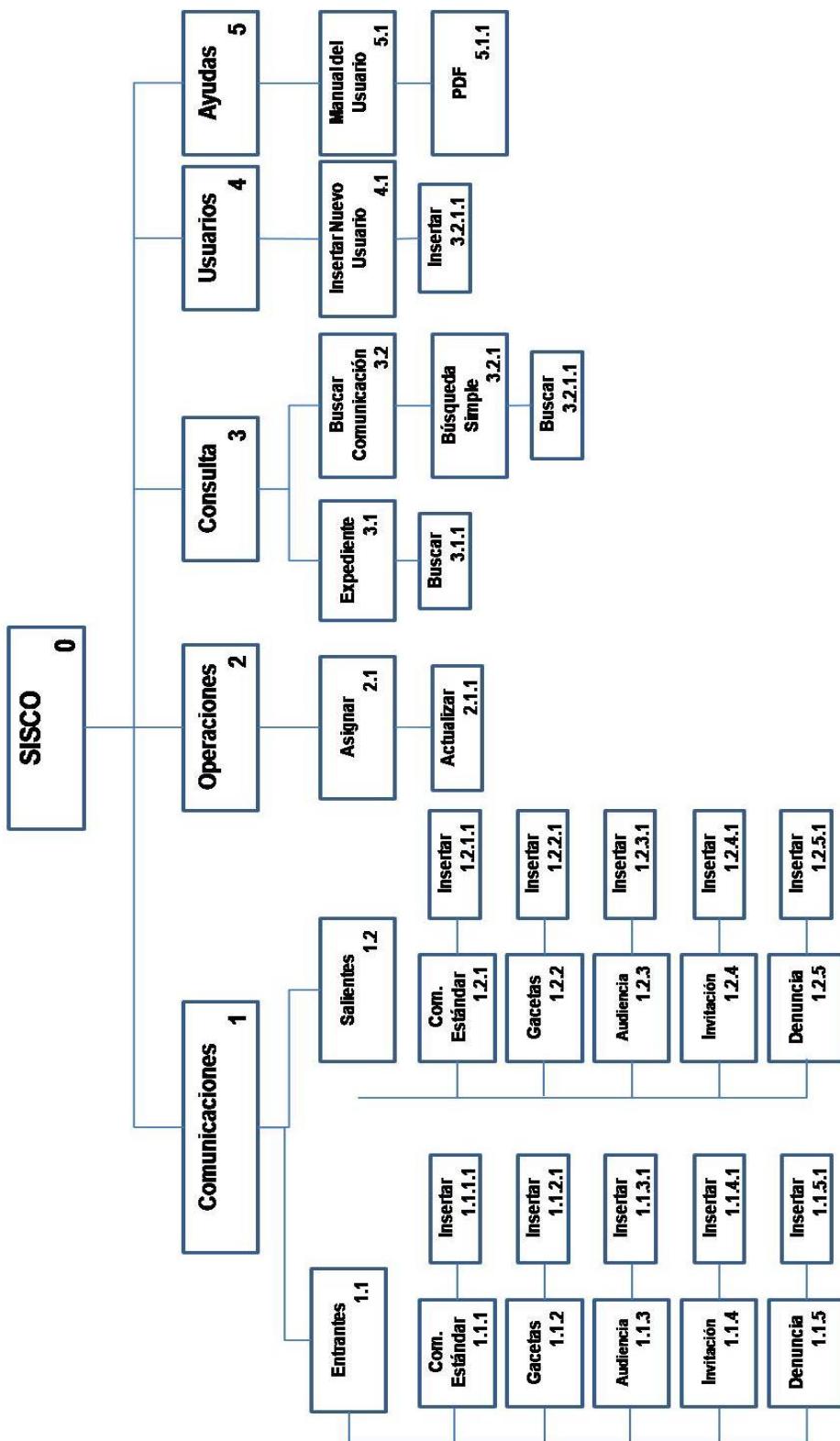
Además, al ser esta institución un ente canalizador, la gestión, registro, coordinación e información de los detalles de las correspondencias le significa un punto a favor, ya que le permite hacer más transparente la gestión, mejorar la atención a propios y externos generando así un impacto positivo y significativo a la comunidad.

Actualmente la Secretaría General de Gobierno, trabaja con todo el registro de la correspondencia de forma manual, la manipulación de la información es realizada por seis personas, en un proceso que por demás es inseguro, engorroso y acarrea retraso en todas las actividades; debido a que cada una de estas personas, maneja la información de manera diferente y al momento de generar alguna consulta del estatus de cualquier correspondencia o la generación de estadísticas, la información es incierta y poco confiable.

Es por ello que al estudiar, diseñar, desarrollar y cumplirse la implementación e implantación del sistema automatizado que se propone, se estará contribuyendo a la eficiencia y eficacia de la Secretaría General de Gobierno, para el registro y manejo de la información y de esa manera poder generar resultados positivos a esta oficina. Con dicho sistema la Secretaría General de Gobierno podrá ofrecer un mejor servicio y las comunicaciones que correspondan a este ente serán continuas y fluidas, así como también, podrá atender de forma ordenada y organizada todas las peticiones que se hagan en dicha oficina, dejando constancia del buen desempeño y la clara gestión del Secretario General de Gobierno.



## DIAGRAMA VTOC





## 0. Pantalla Principal SISCO

Pantalla principal del sistema, a través de la cual se tendrá acceso al sistema ingresando el usuario y la contraseña.

## 1. Comunicaciones.

Permite ingresar a comunicaciones Entrantes y Salientes.

### 1.1. Entrantes.

Permite insertar Comunicaciones entrantes de tipo Estándar, Gacetas, Audiencias, Invitaciones y Denuncias.

### 1.2. Salientes.

Permite insertar Comunicaciones salientes de tipo Estándar, Gacetas, Audiencias, Invitaciones y Denuncias.

## 2. Operaciones.

Visualiza las Comunicaciones pendientes y permite asignarlas a la persona encargada.

## 3. Consultas.

Permite hacer consultas de Expedientes y Buscar Comunicaciones a través de Búsqueda simple.

## 4. Usuarios.

Permite ingresar Usuarios nuevos al sistema.

## 5. Ayudas.

Visualiza el Manual de Usuario del sistema en formato PDF.



## ESPECIFICACIONES DE PROGRAMAS.

### Pantalla de Bienvenida.

Consiste en una pantalla que al iniciar presenta el logotipo y nombre de la institución; mensaje de bienvenida y título del sistema; menú de opciones y la versión del mismo.

The screenshot shows the welcome screen of the SISCO system. At the top, there is a red header bar with the Mérida State Government logo on the left, the text "Gobernación del Estado Mérida" and "Secretaría General de Gobierno" in the center, and a flag icon on the right. Below the header is a dark grey navigation bar with three items: "Principal", "Ingresar", and "Desarrolladores". The main content area has a white background. It starts with a message: "Bienvenido al Sistema de Correspondencia de la Secretaría General de Gobierno Sisco... Para hacer uso de esta Aplicación por favor seleccione la opción Ingresar del menú ubicado en la parte superior". Below this, another message says: "Si pertenece a la Secretaría, pero no le han asignado un usuario, por favor comuníquese con el administrador del sistema". At the bottom of the content area, there is footer information: "Este sitio emplea: debian GNU/Linux" on the left, "Powered by APACHE" in the middle, and "Secretaría General de Gobierno Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1 Teléfonos: Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©" on the right.

### Pantalla de Acceso.

Consiste en una pantalla que al iniciar presenta el logotipo y nombre de la institución; mensaje de bienvenida y título del sistema; menú de opciones y la versión del mismo. En esta se encuentra un botón que nos permiten acceder al nivel de usuario al que corresponde dicho ingreso, para el manejo de los diferentes procesos.

The screenshot shows the login screen of the SISCO system. The layout is similar to the welcome screen, with a red header bar, a dark grey navigation bar, and a white content area. The content area contains the message: "Has ingresado al área de autenticación de la Plataforma. Por favor introduce tus credenciales para continuar.". Below this is a login form with fields for "Usuario:" and "Contraseña:", and a "Ingresar" button. At the bottom of the content area, there is footer information: "Este sitio emplea: debian GNU/Linux" on the left, "Powered by APACHE" in the middle, and "Secretaría General de Gobierno Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1 Teléfonos: Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©" on the right.



En esta se encuentra un botón que nos permiten acceder al nivel de usuario al que corresponde dicho ingreso, para el manejo de los diferentes procesos. Seguidamente Aparece el siguiente mensaje, y al aceptar se muestra la pantalla principal del nivel accesado.

Bienvenido al Sistema

Aceptar

### Pantalla de Usuarios Nivel 0 Administrador.

Cuenta con un menú de operaciones específicas de este nivel. Principal, Logs, Usuarios y Salir.



Esta es la pantalla principal de este nivel, se muestra por defecto en cuanto se ingresa; en ella se encuentra el título del sistema, el logo de la institución, el resumen del log del sistema y la identificación del nivel de acceso y usuario.



En cada opción del menú principal se puede acceder a las demás pantallas de recolección de datos y consultas. Primero en Logs:

Principal Logs Usuarios Salir

General

Usuario: admin  
Nivel: 0

Al hacer clic en General se muestra la siguiente pantalla:

Principal Logs Usuarios Salir

Log General del Sistema:

Detalle:	IP:	Fecha:
El usuario: admin accedio al Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:53:21
El usuario: admin cerro sesión en Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:46:16
El usuario: admin accedio al Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:46:07
El usuario: cerro sesión en Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:45:15
El usuario: gclaudia accedio al Sisco	192.168.21.53	2012-06-12 10:45:01
Intento de Login con Credenciales Invalidas	192.168.21.53	2012-06-12 10:44:32
Intento de Login con Credenciales Invalidas	192.168.21.53	2012-06-12 10:44:17
El usuario: admin cerro sesión en Sisco	192.168.21.53	2012-06-12 10:43:49
El usuario: admin accedio al Sisco	192.168.21.53	2012-06-12 10:43:38
El usuario: gclaudia cerro sesión en Sisco	192.168.21.53	2012-06-12 10:43:23
El usuario: gclaudia accedio al Sisco	192.168.21.53	2012-06-12 10:42:51
El usuario: admin accedio al Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:04:49
El usuario: gclaudia cerro sesión en Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 10:04:32
El usuario: gclaudia accedio al Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 09:59:50
El usuario: oalexandra accedio al Sisco	192.168.21.55	2012-06-12 09:50:45

Número de entradas en el log: 235

Los registros se muestran desde el más reciente al más antiguo.



Luego en Usuarios.

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Logs | **Usuarios** | Salir

Crear Nuevo

Usuario: admin  
Nivel: 0

Al hacer clic en Crear Nuevo se muestra la siguiente pantalla:

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Logs | Usuarios | Salir

**Crear nuevo usuario**

Seleccione persona o agrege una nueva: -- Seleccione Persona o Agrege Nueva --

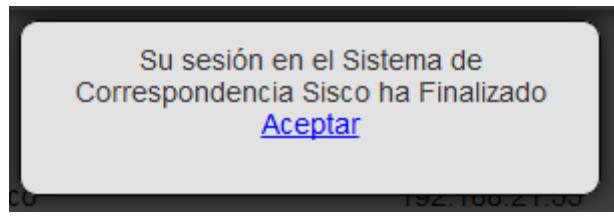
**Datos del Usuario:**

Cargo: -- Seleccione cargo --  
Usuario: \_\_\_\_\_  
Contraseña: \_\_\_\_\_  
Ingresar

Este sitio emplea:   
Powered by APACHE

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©

Para finalizar con este nivel, esta la opción Salir; en donde al hacer clic la pantalla se oscurece y muestra un mensaje avisando que ha salido y finalizado la sesión del Nivel 0. Al darle clic en aceptar retorna a la pantalla principal del sistema.





## Pantalla de Usuarios Nivel 1 Secretario General, Nivel 2 Coordinador de Despacho.

Partiendo nuevamente de la pantalla principal del sistema, accediendo con el Nivel 1 o Nivel 2, en ella se encuentra el título del sistema, el logo de la institución y la identificación del nivel de acceso y usuario. El menú contiene: Principal, Comunicaciones, Operaciones, Consultas, Usuarios y Salir. En esta, la pantalla Principal muestra por defecto el resumen general de todas las comunicaciones procesadas por el sistema, de la siguiente manera:

The screenshot shows the main dashboard of the SISCO system. At the top, there is a red header bar with the text "Gobernación del Estado Mérida" and "Secretaría General de Gobierno". On the left is the coat of arms of Mérida, and on the right is a flag icon. Below the header is a navigation menu with links: Principal, Comunicaciones, Operaciones, Consultas, Usuarios, and Salir. To the right of the menu, a user information box displays "Usuario: Fabiola" and "Nivel: 2". The main content area is divided into several sections: "Recibidas:" (Received), "Asignadas:" (Assigned), "Enviadas:" (Sent), "Respuestas Negativas:" (Negative Responses), and "Respuestas Positivas:" (Positive Responses). Each section contains four columns: Hoy (Today), Semana (Week), Mes (Month), and Total. The "Recibidas" section shows values: Hoy 1, Semana 0, Mes 0, Total 4. The "Asignadas" section shows: Hoy 0, Semana 0, Mes 0, Total 0. The "Enviadas" section shows: Hoy 0, Semana 0, Mes 0, Total 0. The "Respuestas Negativas" section shows: Hoy 0, Semana 0, Mes 0, Total 0. The "Respuestas Positivas" section shows: Hoy 0, Semana 0, Mes 0, Total 0. At the bottom of the page, there is a footer with the text "Este sitio emplea: DEBIAN Apache", "Secretaría General de Gobierno", "Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1", "Teléfonos: ", and "Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ®".

**NOTA:** En el Nivel 1 y Nivel 2, es donde se encuentran todas las acciones disponibles del sistema. En estos niveles, los usuarios pueden realizar todo tipo de acciones como: Registrar, Consultar comunicaciones y Crear nuevos usuarios.



En cada opción del menú principal se puede acceder a las demás pantallas de recolección de datos y consultas. Primero Comunicaciones; consta de dos opciones: Entrantes y Salientes. Para ambas opciones, los procedimientos son similares y comparten el formato para la carga de datos.

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

Entrantes: ▶

Salientes: ▶

Comunicación Estándar  
Gaceta  
Audiencia  
Invitación  
Denuncia

Usuario: gclaudia  
Nivel: 2

Recibidas Pendientes:

A continuación se muestran las pantallas de los diferentes tipos de comunicaciones, en el proceso Entrantes, siendo similares a las Salientes:

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

Registrar Comunicación Entrante

Datos de la Comunicación

Tipo Comunicación: Estandar

Direccionalidad: Entrante

Nº Interno para la comunicación: SG-E-E-2012-8

Procedencia de la comunicación:

-- Seleccione Tipo de Persona --

Nº Comunicación: \_\_\_\_\_  
Síntesis: \_\_\_\_\_  
Prioridad: \_\_\_\_\_

Fecha: 12/06/2012  
Carácter: \_\_\_\_\_  
Resumen: \_\_\_\_\_

Ingresar

Este sitio emplea: Powered by APACHE

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©





Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno



Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

**Registrar Comunicación Entrante**

**Datos de la Comunicación**

Tipo Comunicación:

Direccionalidad:

Nº Interno para la comunicación:

Procedencia de la comunicación:

Nº Comunicación:

Síntesis:

Prioridad:

Fecha:

Carácter:

Este sitio emplea:  

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©



Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno



Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

**Registrar Comunicación Entrante**

**Datos de la Comunicación**

Tipo Comunicación:

Direccionalidad:

Nº Interno para la comunicación:

Destinatario de la comunicación:

Nº Comunicación:

Síntesis:

Prioridad:

Fecha:

Carácter:

Resumen:

Este sitio emplea:  

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©



**Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno**

(Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir)

### Registrar Comunicación Entrante

#### Datos de la Comunicación

Tipo Comunicación: Invitación  
Direccionabilidad: Entrante  
Nº Interno para la comunicación: SG-E-I-2012-1

Procedencia de la comunicación:  
-- Seleccione Tipo de Persona --

Nº Comunicación  
Síntesis:  
Prioridad:  
-- Seleccione --

Fecha:  
Carácter:  
Resumen:  
12/06/2012  
-- Seleccione --  
Indique aquí todos los datos  
Ingresar

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©

**Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno**

(Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir)

### Registrar Comunicación Entrante

#### Datos de la Comunicación

Tipo Comunicación: Denuncia  
Direccionabilidad: Entrante  
Nº Interno para la comunicación: SG-E-D-2012-1

Procedencia de la comunicación:  
-- Seleccione Tipo de Persona --

Nº Comunicación  
Síntesis:  
Prioridad:  
Si la hay  
Síntesis  
-- Seleccione --

Fecha:  
Carácter:  
Resumen: (Relate acá todos los hechos)  
12/06/2012  
-- Seleccione --  
Ingresar

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©



Segundo Operaciones; consta de la opción: Asignar. En donde se asigna la responsabilidad del procesamiento de una correspondencia.

The screenshot shows the Gobernación del Estado Mérida Secretaría General de Gobierno interface. At the top, there is a red header bar with the state coat of arms on the left and a green and blue flag with a red star on the right. Below the header is a navigation menu with links: Principal, Comunicaciones, Operaciones, Consultas, Usuarios, and Salir. The 'Operaciones' link is highlighted. A large black button labeled 'Asignar' is centered below the menu. In the bottom right corner, there is a box containing the text 'Usuario: gclaudia' and 'Nivel: 2'.

Al hacer clic en Asignar, nos indica que debemos cargar las comunicaciones que están por asignar.

The screenshot shows the 'Comunicaciones por Procesar' (Communications to Process) page. The top section is identical to the previous screenshot. Below it, the main content area has a heading 'Comunicaciones por Procesar:' followed by a 'Cargar' (Load) button. At the bottom of the page, there is footer information: 'Este sitio emplea: Powered by APACHE' with logos for Debian and Apache, and 'Secretaría General de Gobierno Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1 Teléfonos: Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©'.

Una vez cargadas, se presentaran en una lista según el orden de registro, con el siguiente formato:

The screenshot shows a list of communications to process. The top part is the same as the previous screenshots. Below it, the main content area has a heading 'Comunicaciones por Procesar:' followed by an 'Actualizar' (Update) button. A table lists the details of each communication: Numero: 1, ID SISCO: SG-E-E-2012-3, Solicitante: 9481794, Síntesis: Publicidad, Fecha: 04/06/2012, Direccionalidad: Entrante, Tipo: Estandar, and Opciones. There are two radio buttons at the bottom: 'Asignar a: [Selecione Funcionario]' and 'Marcar como Procesada'. A 'Procesar' (Process) button is located at the bottom right of the list area.



Tercero Consultas; consta de las opciones: Expediente y Buscar Comunicación, esta última con Búsqueda Simple.

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal ) Comunicaciones ) Operaciones ) Consultas ) Usuarios ) Salir )

Expediente  
Buscar Comunicacion → Busqueda Simple

Usuario: gclaudia  
Nivel: 2

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal ) Comunicaciones ) Operaciones ) Consultas ) Usuarios ) Salir )

**Buscar Expediente**

Cedula de Identidad:

Buscar

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal ) Comunicaciones ) Operaciones ) Consultas ) Usuarios ) Salir )

**Buscar Comunicación**

Número de Comunicación:

Buscar

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©



Cuarto Usuarios: consta de la opcion: Crear Nuevo.

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

Crear Nuevo

Usuario: gclaudia  
Nivel: 2

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Operaciones | Consultas | Usuarios | Salir

**Crear nuevo usuario**

Seleccione persona o agrege una nueva:

**Datos del Usuario:**

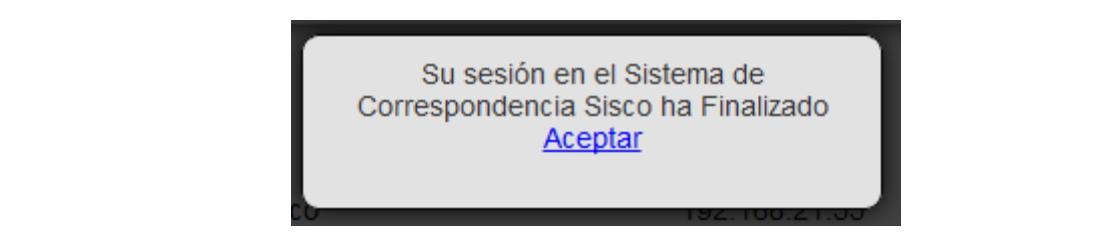
Cargo:   
Usuario:   
Contraseña:

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©

**NOTA:** la pantalla para la creación de un nuevo usuario, es la misma para los Niveles 0, 1 y 2.

Para finalizar con este nivel, esta la opción Salir; en donde al hacer clic la pantalla se oscurece y muestra un mensaje avisando que ha salido y finalizado la sesión del Nivel 1 o Nivel 2. Al darle clic en aceptar retorna a la pantalla principal del sistema.





## Pantalla de Usuarios Nivel 5 Asistente, Nivel 6 Secretaria.

Partiendo de la pantalla principal del sistema, accediendo con el Nivel 5 o Nivel 6, en ella se encuentra el título del sistema, el logo de la institución y la identificación del nivel de acceso y usuario. El menú contiene: Principal, Comunicaciones, Asignaciones, Consultas y Salir. En esta, la pantalla Principal muestra por defecto el resumen de operaciones procesadas por el sistema, de la siguiente manera:

The screenshot shows the main interface of the SISCO system. At the top, there is a red header bar with the text "Gobernación del Estado Mérida" and "Secretaría General de Gobierno". On the left is the coat of arms of Mérida, and on the right is a flag with green, blue, and white colors and a red star. Below the header is a menu bar with links: "Principal", "Comunicaciones", "Asignaciones", "Consultas", and "Salir". To the right of the menu, a user information box displays "Usuario: qsocryred" and "Nivel: 5". The main content area has a title "Resumen de Operaciones:" followed by a section titled "Comunicaciones Recibidas:". Below this, there are four data points: "Estandar: 7", "Gaceta: 0", "Audiencia: 0", and "Invitación: 0". A horizontal line separates this from a "Total:" of 7. At the bottom of the screen, there is footer information: "Este sitio emplea: debian GNU/Linux" and "Powered by APACHE". Below this, it says "Secretaría General de Gobierno, Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1, Teléfonos: Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©".

**NOTA:** en la primera opción de Comunicaciones, el proceso de registrar comunicaciones entrantes y salientes es igual al proceso que maneja el Nivel 1 y el Nivel 2.

This screenshot shows the same main interface as the previous one, but with different data in the "Resumen de Operaciones:" section. It displays the following counts: "Entrantes: 7", "Salientes: 0", "Comunicación Estándar: 0", "Gaceta: 0", "Audiencia: 0", "Invitación: 0", and "Denuncia: 0". The rest of the interface, including the header, menu, and footer, remains the same.



## Segundo Asignaciones: consta de las opciones Consultar y Reportar

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Asignaciones | Consultas | Salir

Consultar  
Reportar

Usuario: qsocryed  
Nivel: 5

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Asignaciones | Consultas | Salir

**Comunicaciones Asignadas pendientes de Procesar:**

Numero:   
ID SISCO:   
Fecha:

Numero:   
ID SISCO:   
Fecha:

Este sitio emplea:

Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©

Gobernación del Estado Mérida  
Secretaría General de Gobierno

Principal | Comunicaciones | Asignaciones | Consultas | Salir

**Buscar Expediente**

Cedula de Identidad:

Este sitio emplea:

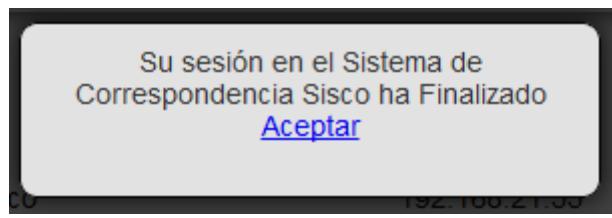
Secretaría General de Gobierno  
Entre Av. 3 y 4, Edificio del Palacio de Gobierno, Piso 1  
Teléfonos:  
Copyright 2011 Carlos J. Castillo N. ©



Tercero Consultas; consta de las opciones: Expediente y Buscar Comunicación, esta última con Búsqueda Simple. Este proceso de consulta es igual a los procesos de consulta que maneja el Nivel 1 y el Nivel 2.



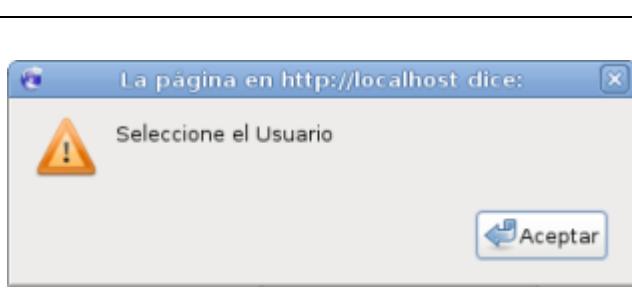
Para finalizar con este nivel, esta la opción Salir; en donde al hacer clic la pantalla se oscurece y muestra un mensaje avisando que ha salido y finalizado la sesión del Nivel 5 o Nivel 6. Al darle clic en aceptar retorna a la pantalla principal del sistema.



## ***ESPECIFICACIONES DE MENSAJES.***

### ***Mensajes de Información***

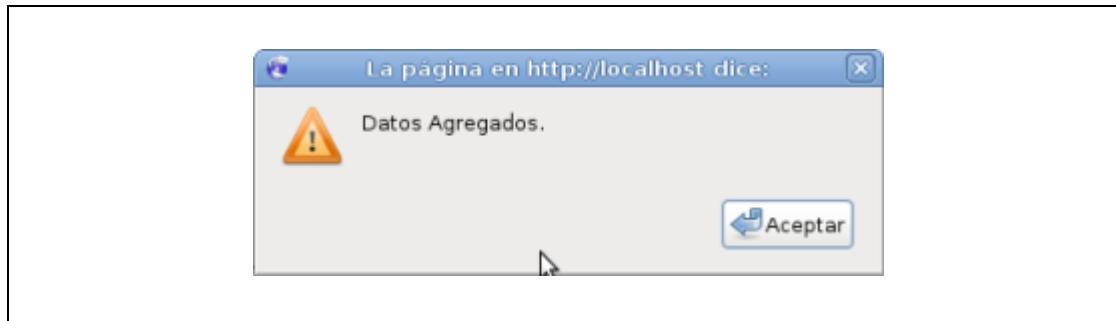
Informan al usuario sobre alguna acción que no corresponde a donde esta trabajando.





### **Mensajes de Acciones**

Este tipo de mensajes le indica al usuario que se está ejecutando alguna acción en el momento.



**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS BOTONES.**

BOTON	DESCRIPCION
Ingresar	Permite la carga en la Base de Datos (almacenamiento)
Reintentar	Se muestra luego de un proceso de ingreso erróneo.
Cargar	Permite mostrar listados en los procesos de consulta.
Actualizar	Permite refrescar los listados de las consultas.
Asignar	Permite designar responsabilidades a un usuario, con respecto a una comunicación.
Procesada	Marca la comunicación como terminada.
Buscar	Permite realizar una consulta, en base a un criterio determinado.



## **PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA.**

Una vez tenga la fuente del sistema es necesario montar la BD del sistema, para ello se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Cree la Base de Datos del sistema, a partir del archivo sisco.sql localizado en el subdirectorio DB
2. Ajuste los parámetros de conexión (Mysql), patch e ip en los archivos xajaxFunciones.php y funciones.php localizados en el subdirectorio Templates
  - Finalmente, ajuste las variables de conexión de acuerdo a su instalación de Mysql en ambos archivos (xajaxFunciones.php y funciones.php)
3. Acceda al sistema como administrador (Usuario: admin; Contraseña: 4dm1n).
4. Cambie la contraseña de administrador del sistema
5. Cree los usuarios del sistema.

Nota:

- Para la correcta visualización del sistema, es necesario que ajuste la configuración del Navegador de sus clientes a español.

## **SECUENCIA DE EJECUCIÓN.**

1. Una vez encendido el computador espere que el sistema operativo cargue completamente
2. Para ingresar al sistema debe hacer doble clic en el ícono del navegador de su preferencia, se recomienda (Mozilla Firefox).
3. Después de haber Inicializado el navegador aparecerá automáticamente una pantalla de bienvenida al sistema, haga click sobre el menú ingresar, en la cual usted deberá introducir el usuario e introducir la contraseña; seguidamente deberá pulsar el



botón Ingresar. Si la contraseña es la que corresponde al usuario, se accederá al menú, en caso contrario el sistema le avisara del error.

4. El menú le permitirá acceder a todas las tareas del sistema, que usted según su nivel de usuario puede ejecutar.
5. Luego de realizar la actividad requerida en el sistema deberá ir Menú Principal y pulsar el botón salir para abandonar la aplicación definitivamente, si así lo desea.

## ***PLATAFORMA DEL SISTEMA.***

El sistema desarrollado, llamado “Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia En La Secretaría General De Gobierno” (SISCO), funciona bajo entorno web, con varias herramientas tales como: XAJAX, PHP y HTML lo cual hace que la interfaz ofrecida sea agradable y fácil de utilizar. También cuenta con una base de datos desarrollada en MySql y conectada con servidores Apache. Además, está basado en la Metodología de Prototipo.

## ***REQUERIMIENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE.***

Se recomienda como mínimo, un sistema con las siguientes características:

- Equipo Pentium MMX 200Mghz
- Apache, Mysql
- Al menos 1ghz de espacio libre en el disco duro
- Navegador Web Actualizado



## **CONCLUSIÓN.**

El “Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro, Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia” (SISCO), se realizó con la intención de automatizar las actividades de La Secretaría General De Gobierno, de la Gobernación del estado Mérida, agilizando y recortar el tiempo en ejecución en el proceso de Recepción, Registro de las correspondencias. Es un sistema muy sencillo y fácil de usar.

En este manual se ha tratado de explicar de forma detallada como funciona el sistema internamente, y para ello, se ha utilizado los diferentes diagramas que muestra desde una forma general hasta una forma más específica la entrada, el proceso y la salida; así como también la forma en que fluye la información que se maneja en dicho organismo.

También se le da a conocer a los analistas, diseñadores y programadores de sistemas como es el procedimiento de instalación de SISCO y la secuencia de ejecución, que se requiere para su uso; la plataforma y los requerimientos de hardware y software que utiliza SISCO, todo esto con el fin de que se tenga una información sobre dicho sistema.

**GOBERNACIÓN DEL ESTADO MÉRIDA  
SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

“Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro,  
Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia En  
La Secretaria General De Gobierno”



**MANUAL DE  
SISTEMA  
SISCO**

**AUTORES:**

T.S.U Carlos Castillo  
T.S.U Yennis Mora  
T.S.U Leonardo Peña  
T.S.U Wilmer Monsalve

JUNIO, 2012.



# SISCO

## Sistema de Correspondencia Secretaria General del Estado Mérida

Copyright (C) 2009 - 2012 Carlos J. Castillo N.

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License,

Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

A continuación se describirán los aspectos más importantes del sistema Sisco, si usted es administrador de esta plataforma, o desarrollador que aplica cambios o ejecuta mantenimiento por favor, lea con mucha atención los apartados siguientes pues constituyen la base de este sistema:

---

### Usando Sisco por primera vez:

Una vez tenga la fuente del sistema es necesario montar la BD del sistema, para ello se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Cree la Base de Datos (BD) del sistema, a partir del archivo sisco.sql localizado en el subdirectorio DB
2. Ajuste los parámetros de conexión (Mysql), patch e ip en los archivos xajaxFunciones.php y funciones.php localizados en el subdirectorio Templates
  - Finalmente, ajuste las variables de conexión de acuerdo a su instalación de Mysql en ambos archivos (xajaxFunciones.php y funciones.php)
3. Acceda al sistema como administrador (Usuario: admin; Contraseña: 4dm1n).
4. Cambie la contraseña de administrador del sistema



5. Cree los usuarios del sistema.

Notas:

- Para la correcta visualización del sistema, es necesario que ajuste la configuración del Navegador de sus clientes a Español

**Estructura de los Directorios del Proyecto:**

- Libs: Librerías y otro contenido importado usado para el funcionamiento de la App;
    - ddlevelsfiles = Librería del menú.
    - xajax = Framework para ajax.
  - Site: Plantillas php de la App
  - Static: Contenido estático:
    - Css = principal.css (Hoja de estilos para el sistema)
    - Images = galería de imágenes usadas en el sistema
    - Js = funciones.js (Archivo de Funciones JavaScript)
  - DB: En este directorio se almacena el sql de la bd del sistema
  - Documents
  - TODO: Archivo de Texto simple que Muestra las tareas Planteadas para ser realizadas en el sistema (Modificaciones, Adiciones, Mejoras)
  - CHANGELOG: Archivo que Muestra los cambios realizados en el proyecto fecha por fecha.
-

**Jerarquía de los Usuarios del sistema:**

NIVEL	TITULO	MENÚ	ESCRITORIO
0	Administrador	menuAdministrador()	escAdmin()
1	Secretario General	menuCompleto()	escSG()
2	Coordinador de Despacho	menuCompleto()	escCoordinador()
3	Encargado de Gacetas	menuGacetas()	escGacetas()
4	Encargado de Audiencias	menuAudiencias()	escAudiencias()
5	Asistentes	menuAsistSecr()	escoAsistSecr()
6	Secretarias	menuAsistSecr()	escoAsistSecr()
7	Recepcionistas	menuRepcionista()	escRepcionista()

**Constantes en la Base de datos:**

tablas:

\* tipoComunicaciones: tabla para almacenar los tipos de comunicaciones que se manejan dentro de la secretaría.

1	Comunicación Estándar	Carta, puede venir de persona natural o jurídica
2	Gaceta del Estado	Comunicaciones (Entrantes o salientes), que versan sobre Gacetas oficiales (Solicitud de publicación, informe de publicación)
3	Audiencia	Con o sin soporte (Carta), se puede solicitar hablar con el Secretario General y estas solicitudes se tramitan por esta vía
4	Invitación	Carta
5	Denuncia	Con o sin soporte (Carta), cualquier comunicación que sea recibida pero cuya respuesta no se encuentra dentro de las obligaciones de la Secretaría
		Si ya ha sido presentada a los organismos correspondientes y no ha sido procesada por este, ingresa a la Secretaría como una denuncia y es obligación.
		Solicitar al órgano o ente encargado una respuesta por escrito así como explicación de por qué no se había presentado antes.



\* tipoTransaccion: tabla para almacenar los tipos de transacción definidos en el sistema, estos se usan para la bitácora (log) del sistema, quedando OBLIGATORIAMENTE de la siguiente manera:

- 1 = Inserción de datos;
- 2 = Intento de Inserción no fructífero
- 3 = Actualización de datos;
- 4 = Intento de Actualización no fructífero
- 5 = Eliminación de datos;
- 6 = Intento de Eliminación no fructífero
- 7 = Consulta en el sistema;
- 8 = Acceso de un usuario;
- 9 = Intento de acceso con credenciales no validas;
- 10 = Llamada a una URL Restringida (intento de escalar privilegios);
- 11 = Cierre de sesión de usuario;
- 12 = Llamada a URL (Acceso a una de las opciones del sistema.);

\* statusCom: Tabla para almacenar los status de la comunicación;

- 1 = En proceso
- 2 = Asignada
- 3 = Esperando Respuesta
- 4 = Respuesta Recibida No Satisfactoria
- 5 = Respuesta Recibida Satisfactoria

### **Reiniendo los índices:**

Tabla bitacora	idTransaccion
Tabla caracterCom	id



“Sistema Automatizado Para La Recepción, Registro,  
Seguimiento, Clasificación Y Archivo De Correspondencia  
En La Secretaría General De Gobierno”  
Gobernación Del Estado Mérida.



S I S C O

---

## **POLITICAS DE SEGURIDAD**

**“Sistema Automatizado Para  
La Recepción, Registro,  
Seguimiento, Clasificación  
Y Archivo De Correspondencia”**

**S I S C O**

**GOBERNACIÓN DEL ESTADO MÉRIDA**

### **AUTORES:**

TSU. CARLOS CASTILLO.  
TSU. FABIOLA MORA  
TSU. LEONARDO PEÑA  
TSU. WILMER MONSALVE



## S I S C O

### **INTRODUCCIÓN**

En función de que se ha desarrollado un sistema automatizado para el manejo de la correspondencia de la Secretaría General de Gobierno, se cree necesaria la definición de Políticas de Seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información, la autenticación de los usuarios y evitar el rechazo hacia la nueva forma de almacenar y manipular la información que maneja dicha dependencia.

Hoy es imposible hablar de sistemas cien por ciento seguros, sencillamente porque el costo de la seguridad total es muy alto; por eso, en general, hay que asumir riesgos. La solución a medias, entonces, sería acotar todo el espectro de seguridad, en lo que hace referencia a plataformas, procedimientos y estrategias; de esta manera se puede controlar todo un conjunto de vulnerabilidades, aunque no se logre la seguridad total.

Algunas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales internacionales han desarrollado documentos, directrices y recomendaciones que orientan en el uso adecuado de las nuevas tecnologías para obtener el mayor provecho y evitar el uso indebido de la misma, lo cual puede ocasionar serios problemas en los bienes y servicios de las empresas en el mundo.

En este sentido, las Políticas de Seguridad Informática (PSI), surgen como una herramienta organizacional para concientizar a cada uno de los miembros de una organización sobre la importancia y sensibilidad de la información y servicios críticos.

Para que un sistema sea seguro, deben identificarse las posibles amenazas y por lo tanto, conocer y prever el curso de acción para evitar dichos inconvenientes; por tanto, en este informe se pretende brindar una perspectiva general de las Políticas de Seguridad y dar una idea de la mejor forma de reducir el riesgo de alteración, manipulación y ataques al sistema.



## **OBJETIVOS**

1. Proteger los activos de la organización.
2. Creación de un documento formal de alto nivel, de redacción clara y concisa.
3. Proporcionar un conjunto de estándares, procedimientos.
4. La información debe estar destinada a todas las personas relacionadas con el sistema.
5. Definir los comportamientos a seguir para todo el personal, penalizando el incumplimiento de los mismos.

## **DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD**

### **1. Del equipo de la Secretaría General de Gobierno**

El equipo de la institución que sea de propósito específico y tenga una misión crítica asignada, requiere estar ubicado en un área que cumpla con los requerimientos de: seguridad física, las condiciones ambientales y la alimentación eléctrica.

#### **a) Del Mantenimiento de Equipo**

Corresponde la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, la conservación de su instalación, la verificación de la seguridad física, y su acondicionamiento específico

#### **b) De la Actualización del Equipo.**

Todo el equipo de cómputo (computadoras personales, estaciones de trabajo, supercomputadora y demás relacionados), que sean propiedad de la Secretaría General de Gobierno debe procurarse sea actualizado tendiendo a conservar e incrementar la calidad del servicio que presta, mediante la mejora sustantiva de su desempeño.



## S I S C O

---

### **2. Del control de accesos**

#### **a) Del acceso a áreas críticas.**

- i. Debe haber una infraestructura de seguridad requerida con base en los requerimientos específicos de cada área.
- ii. Bajo condiciones de emergencia o de situaciones de urgencia manifiesta, el acceso a las áreas de servicio crítico estará sujeto a las que especifiquen las autoridades superiores de la institución.

#### **b) Del control de acceso al equipo de cómputo.**

- i. Las áreas donde se tiene equipo de propósito general cuya misión es crítica estarán sujetas a los requerimientos que el Departamento de Informática emita.
- ii. Las áreas de cómputo de los departamentos donde se encuentre equipo cuyo propósito reúna características de imprescindible y de misión crítica, deberán sujetarse también a las normas que establezca el Departamento de Informática.
- iii. Los accesos a las áreas de críticas deberán de ser clasificados de acuerdo a las normas que dicte el Departamento de Informática de común acuerdo con su comité de seguridad informática.

#### **c) Del control de acceso local a la red.**

- i. El Departamento de Informática es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso al sistema de correspondencia
- ii. El acceso lógico a equipo especializado de cómputo (servidores, enrutadores, bases de datos, equipo de súper cómputo centralizado y distribuido, entre otros) conectado a la



## S I S C O

---

red, será administrado por el Departamento de Informática o su defecto por la persona encargada del sistema de la dependencia.

**d) De acceso a los sistemas administrativos.**

- i. Tendrá acceso a los sistemas administrativos solo el personal autorizado por el Departamento de Informática de apoyo administrativo o técnico. Los servidores de bases de datos administrativos son dedicados, por lo que se prohíben los accesos de cualquiera, excepto para el personal del Departamento de Informática.
- ii. El control de acceso a cada sistema de información de la Dirección Administrativa será determinado por la unidad responsable de generar y procesar los datos involucrados.

**3. De la instalación de software.**

- a) Corresponde al Departamento de Informática emitir las normas y procedimientos para la instalación y supervisión del software básico para cualquier tipo de equipo.
- b) Los Departamentos de Informática son los responsables de brindar asesoría y supervisión para la instalación de software informático y software de telecomunicaciones.
- c) Con el propósito de proteger la integridad de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, es imprescindible que todos y cada uno de los equipos involucrados dispongan de software de seguridad (antivirus, vacunas, privilegios de acceso, y otros que se apliquen).



#### **4. De la actualización del software.**

- a) Las actualizaciones del software de uso común o más generalizado se llevarán a cabo de acuerdo al plan de actualización desarrollado por el Departamento de Informática.
- b) Los datos, las bases de datos, la información generada por el personal y los recursos informáticos de la institución deben estar resguardados.

#### **5. Definiciones Generales**

##### **a) Los Usuarios**

- i. Debido al carácter confidencial de la información, el personal del Departamento de Informática deberá de conducirse de acuerdo a los códigos de ética profesional y normas y procedimientos establecidos.
- ii. Cada miembro que se incorpore al departamento de informática como usuario de sus servicios, debe acogerse a las políticas de la Red; enmarcando su participación en el proyecto, dentro del espíritu de cooperación y desempeño descrito en este documento.
- iii. El uso de un código es estrictamente personal. Bajo ninguna circunstancia un usuario debe permitir que su código sea empleado en actividades fuera de su control directo.
- iv. Es responsabilidad de cada usuario colaborar para que los servicios de la red mantengan un buen desempeño y enterar al coordinador del programa, en su institución o a los encargados del nodo, según corresponda, de las situaciones irregulares o problemas que detecte.



## S I S C O

---

- v. La seguridad, la operación o la funcionalidad de las máquinas escaneadas no deberían ser puestas en peligro por la exploración.
- vi. Evitar que la información sea usada con degradación intencional al fin de obtener beneficios propios. Cualquier anomalía en la información del sistema debe ser reportada de inmediato al administrador del sistema para su debida verificación.
- vii. Evitar de manera efectiva y coherente el envío de información a personas que no deberían recibir alguna correspondencia en común esto asegurando de manera correcta el registro de la correspondencia.

### **b) La Institución**

- i. La institución debe poseer mecanismos seguros y eficientes para contrarrestar cualquier manifestación de fuego (extintores, detectores de humo, dispositivo de activación de alarma, seguro de incendios, etc.).
- ii. La institución debe tener los equipos del sistema alejados de cualquier instalación de agua, de baños, cocinas, entre otros y ubicar los equipos por lo mínimo a 50 cm del suelo para evitar daños en caso de que suceda alguna inundación.
- iii. La institución deberá garantizar que los equipos de computación posean un suministro de energía alterno a parte de corriente directa, esto debido a que cualquier falla de los servicios eléctricos estos puedan estar en funcionamiento un tiempo prudencial de manera que puedan grabar la información que se manipula y apagar los equipos correctamente.



## S I S C O

---

- iv. La institución debe contar con equipos estables y en buenas condiciones para satisfacer las necesidades de comunicación entre el servidor y sus clientes.
- v. La institución debe velar porque la información con respeto a los usuarios y contraseñas se mantenga en posesión de los mismos y sin ser compartida esto para evitar posibles suplantaciones de identidad entre ellos. Los usuarios y las claves son de uso estrictamente personal e intransferible y ningún personal podrá bajo ninguna circunstancia dar a conocer sus datos a personas ajenas a la institución.

### c) El Administrador

- i. El administrador deberá estar en un constante monitoreo del sistema para corregir y evitar errores de usuarios en el sistema.
- ii. El administrador debe tener la capacidad técnica de realizar ajustes o mantenimiento en el sistema sin ocasionar daños que pueda perjudicar el fin del mismo.
- iii. Se debe tener una seguridad efectiva y eficiente para mantener el resguardo de los equipos físicamente en la institución de forma que se evita el hurto del servidor del sistema. (Sólo el personal autorizado tendrá acceso al área donde se encuentra el servidor).
- iv. El sistema debe contar con niveles de seguridad garantizados que ofrezcan a los usuarios la estabilidad y la confianza de que ellos son los únicos en trabajar con su id (usuario y clave). Los usuarios del sistema sólo tendrán acceso a su sesión asignada dentro del sistema y no podrá acceder a otra sesión que no le corresponda.
- v. La seguridad del sistema de manera lógica tiene que estar blindada para no permitir el acceso de extraños al sistema sin saber con qué fin estos lo quieren. El administrador del



## S I S C O

---

sistema velará que los usuarios deban realizar cambios de contraseñas cada tres meses o en el momento que se requiera, para evitar los accesos no autorizados al sistema.

- vi. El administrador deberá confirmar que los respaldos del sistema se estén llevando a cabo correctamente, verificando los archivos generados por el servidor de bases de datos cada 15 días.
- vii. El administrador deberá realizar un respaldo de la información del sistema en dispositivos externos (pendrive, CD, DVD, disco duro externo, etc.) cada 30 días y guardarlos en un sitio seguro (oficina del administrador, en donde se encuentre el servidor) para evitar la pérdida total o parcial de la información.
- viii. El administrador debe contar con una secuencia de pasos estrictamente diseñada para recuperar información de los dispositivos externos (pendrive, disco duro externo, CD, DVD, etc.) en caso de la perdida de la misma y realizar este proceso sin afectar la integridad y funcionabilidad del sistema.

### **6. Notas Finales**

- a) Esta política de seguridad deberá seguir un proceso de actualización periódica sujeto a los cambios organizacionales relevantes: crecimiento de la planta de personal, cambio en la infraestructura computacional, desarrollo de nuevos servicios, entre otros.
- b) El documento que contiene la política de seguridad deber ser difundido a todo el personal involucrado en la definición de estas políticas.



**DEFINICIÓN DE SANCIONES**

- a) Cualquier violación a las políticas y normas de seguridad deberá ser sancionada de acuerdo al reglamento emitido por el Departamento de Informática.
- b) Las sanciones pueden ser desde una llamada de atención o informar al usuario hasta la suspensión del servicio dependiendo de la gravedad de la falta y de la malicia o perversidad que ésta manifiesta.
- c) Por el incumplimiento de las políticas de seguridad se aplicarán sanciones, conforme a la magnitud y característica del aspecto no cumplido; y de ser necesario, aplicar la normatividad vigente respecto a las responsabilidades de los servidores públicos.
- d) Correspondrá al Departamento de Informática, hacer las propuestas finales sobre las sanciones a quienes violen las disposiciones en materia de informática de la institución.