****Departamento de Informática

Manual de Procedimientos

I. Introducción

Este manual tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del área de Informática y Sistemas, además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño eficiente. El presente Manual de Operación describe las actividades que se realizan en el H. Ayuntamiento del Municipio de Cuautla, Jalisco, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente. Para cumplir con lo anterior, el departamento de Informática ha establecido políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento y aplicación de esta área.

II. Objetivo del manual de Procedimientos

El objetivo del presente manual es el de proveer una guía y procedimientos específicos de operación del Departamento de Informática que permita el uso correcto y eficaz de las funciones de dicha área, organizando asi las actividades del área de Informática

III. Alcance del manual

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la solicitud de un servicio para su correcto funcionamiento hasta su resolución correspondiente.

IV. Responsabilidad del Departamento

 IV.I Política de operación de Informática

Existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes y ofrecer el mejor servicio posible, y así reducir al mínimo posible los errores y fallos.

Este compromiso:

a) Es conocido.

b) Es entendido por todas las personas que colaboran en el área de Informática

****V. Planificación del Sistema de Operación

 V.1 Objetivos del Sistema de Operación

Los objetivos de operación del departamento de Informática medibles y coherentes con los compromisos asumidos en este documento.

Congruentes con los anteriores compromisos y con los propósitos para los cuales el área de Informática ha creado los objetivos de operación del mismo, en el Municipio de Cuautla, Jalisco, son:

1. Cumplir con un servicio de calidad garantizando el trabajo realizado.

2. Lograr y dar soluciones a los problemas encontrados en las distintas formas de aparición, ya sea por algo en particular o algo global.

3. El desarrollo de sistemas tecnológicos para bien de la sociedad y el lugar donde nos desenvolvemos, gestionar y promover las ideas para nuevos proyectos que puedan ser de utilidad para generaciones futuras.

El departamento de Informática cuenta con un organigrama que indica las fechas y las actividades mas importantes realizadas con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

**A continuación se describe cada proceso, especificaciones y el tipo de actividad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Estado Inicial** | **Estado Final** | **Categoría** | **Clasificación** |
| Soporte a Red de PC’s y a cada equipo conectado incluyendo impresoras y demás. | Atender solicitud del usuario. | Realizar las acciones adecuadas al equipo y prever posibles fallas en un futuro. | Soporte Técnico | Interno |
| Soporte a la Red de Cableado Estructurado | Monitoreo constante de las condiciones del cableado. | Realizar mantenimiento o reemplazo del cableado. | Cableado Estructurado | Interno |
| Reparación de Equipo de Cómputo | Atender solicitud del usuario | Realizar las reparaciones necesarias en el equipo. | Mantenimiento Preventivo y Correctivo | Interno |
| Elaborar reportes trimestrales de labores realizadas. | Atender solicitud de informe trimestral de labores y/o servicios realizados. | Realizar el informe correspondiente apoyándolo con imágenes y demás contenido. | Informativo | Interno |
| Diseño o rediseño de logos para las distintas dependencias. | Atender la solicitud del titular de la dependencia. | Realizar el boceto de diseño solicitado y entregarlo al usuario. | Soluciones Gráficas | Interno |
| Actualizar plataformas de software existente. | Atender la solicitud del usuario. | Realizar la actualización del software correspondiente. | Software y Aplicaciones | Interno |
| Mantenimiento al software y aplicaciones existentes. | Monitoreo de las condiciones actuales del software. | Realizar los ajustes pertinentes en caso de ser necesario. | Software y Aplicaciones | Interno |
| Implementar soluciones de software requeridas en dependencias. | Atender la solicitud del usuario. | Ofrecer una solución a la necesidad presentada. | Software y Aplicaciones | Interno |
| Instalar y configurar equipo nuevo | Atender solicitud de la dependencia. | Instalar y configurar el equipo según las necesidades presentadas por la dependencia. | Soporte Técnico | Interno |
| Alta del servicio de internet en equipo de cómputo. | Atender la solicitud del usuario. | Realizar la conexión correspondiente del equipo según las necesidades. | Soporte Técnico | Interno |
| Clases de computación básica | Atender la solicitud de los interesados en tomar el curso. | Programar lugar, fecha y material necesario para impartir el curso. | Servicio  | Interno /Externo |
| Soporte a la red de impresión. | Atender la solicitud del usuario. | Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la impresora, así como rellenado de tinta. | Soporte Técnico | Interno |
| Actualizar software de protección antivirus. | Atender la solicitud del usuario. | Actualizar o reinstalar la protección antivirus. | Seguridad en Redes | Interno |

****

V.1.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Las responsabilidades y autoridades del personal que colabora en el departamento de Informática están definidas y son conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación de este Manual. En relación con este punto se describe la responsabilidad y autoridad mediante la organización de un plan de trabajo autorizado, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.

**** V.3 Gestión de los Recursos

 V.3.1 Infraestructura

La Administración Municipal provee la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos del departamento de Informática. Asimismo, cualquier material requerido en el módulo, se debe analizar y ver si se cuentan con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones y el material solicitado. La infraestructura incluye, al menos, una oficina dedicada cuando la situación lo amerita o compartido con otras dependencias municipales, en condiciones óptimas de funcionamiento, mobiliario de oficina básico, equipo de cómputo y servicio de comunicación, así equipo y material para su operación eficaz.

VI. Prestación del Servicio

El presente apartado muestra cómo el Departamento de Informática cumple con el compromiso de brindar el mejor servicio posible, garantizando el correcto funcionamiento de las actividades realizadas. Tal como se describe en el alcance del sistema de operación del área de Informática, los procesos inician al momento que surge un problema en cualquier ámbito de sistemas y de redes, finaliza con el análisis, aplicación del trabajo realizado para mostrar soluciones al problema, y el correcto funcionamiento del mismo. A través de este proceso se miden y se controlan las actividades necesarias con el fin de cumplir con los objetivos establecidos, evaluados mediante los indicadores de desempeño indicados en el presente manual.



|  |  |
| --- | --- |
| USUARIO | DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA |
| INICIONotificar del problema o incidencia lo antes posible, de manera clara y concisa. | **SERVICIO: SOPORTE TECNICO****NO****SI****SI****NO**Notifica al titular de la dependencia en cuestión sobre una suspensión temporal del servicio, para realización de labores de mantenimiento.¿Se cubre la necesidad?Se realizan las acciones pertinentes para corregir el problemaInformar de manera detallada el problema y ofrecer una solución temporal o definitiva.¿Es grave?FINSe atiende la notificación del problema y se evalúa.¿Tiene solución? |
| USUARIO | **DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA** |
| INICIOAcudir con el Jefe de Área y presentar solicitud del servicio. | **SERVICIO: CLASES DE COMPUTACIÓN BÁSICA**Comenzar con las clases de computación.¿Hay espacio en horario?Realizar el registro pertinente para tomar el curso y acudir en el horario establecido.**NO****SI**¿Es una institución educativa?**NO****SI**Realizar ajustes en el horario de clases de manera que se pueda impartir el curso de computación en el horario normal sin perjudicar ambas partesEstablecer tiempos para la clase de computación dentro del horario de clases.FINSe atiende la solicitud y se verifican horarios disponibles. |

****

VI.I Planificación de la Prestación del Servicio

El departamento de Informática planifica y desarrolla los procesos necesarios para brindar el servicio. Para ello, el mismo:

* Identifica los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos del servicio aplicado en visión de una mejora y una solución, el material necesario, costo estimado, tiempo estimado, el proceso de trabajo, el alcance a proyectos, la proyección de actividades de trabajo.
* Determina la secuencia e interacción de estos procesos

****

**C. Juan Manuel Estrella Jiménez**

**Presidente Municipal**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**C. Miguel Macario Peña Guitron**

**Contralor Municipal.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ing. Aron Donato de la Cruz**

**Director de Informática**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_