

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROCESOS



Dirección de Informática



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

ÍNDICE

ÍNDICE	1
CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS	2
PRESENTACIÓN	3
OBJETIVOS DEL MANUAL	3
INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS	4
NORMATIVIDAD	4
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	5
GLOSARIO	15
HOJA DE AUTORIZACIÓN	16

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS

NO. DE REVISION	FECHA DE REVISION Y CAMBIOS	RESPONSIBLE DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS	VERSION

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

PRESENTACIÓN

Se emite el presente manual de procesos en el cual se describen los procesos sustantivos que proporciona la Dirección de Informática.

El Manual de Procesos de la **Dirección de Informática**, será de gran utilidad ya que permitirá:

- o Estandarizar los criterios de operación
- o Evitar duplicidad de funciones
- o Asegurar la continuidad y coherencia en los procedimientos
- o Servir como medio de capacitación para el personal de nuevo ingreso

El presente Manual quedará al resguardo de la **Dirección de Informática**. Las revisiones y actualizaciones se harán anualmente.

OBJETIVOS DEL MANUAL

Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos de las Diferentes Áreas que Conforman la Institución.

Describir los procesos sustantivos de las dependencias especificando los procedimientos que lo conforman.

Reducir de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación Del proceso.

Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS

PROCESOS	SUBPROCESO
Infraestructura Tecnológica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de Equipo de Cómputo. 2. Soporte Técnico. 3. Instalación de Equipos. 4. Respaldos de Información. 5. Administración de Cuentas de Usuarios.

NORMATIVIDAD

1. - FUNDAMENTOS LEGALES

Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informática

2. - POLITICAS GENERALES

Todas las Adquisición de Software y Hardware, así como la contratación de algún personal técnico para cualquier servicio técnico, deberá ser evaluado por el departamento de informática.

Corresponde a la Dirección de Informática Instalar el Software Autorizado para cada equipo de Cómputo.

El periodo para llevar acabo el mantenimiento preventivo y/o correctivo, deberá ser determinado por la Dirección de Informática.

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1.- GENERALIDADES

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Mantenimiento de equipo de cómputo
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Dirección de informática
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Mantener en Buen Funcionamiento todos los Equipos de Cómputo y dar garantía de los mismos	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.- Los usuarios podrán Solicitar servicios de Soporte técnico a la Dirección de Informatica vía: Oficio, Correo Electrónico, Vía Telefónica (Encargado del Área).</p> <p>2.- El Mantenimiento correctivo deberá realizarse con Autorización del Encargado del Área afectada.</p> <p>3.- La Garantía del Equipo de Cómputo deberá hacerse Valida cuando la misma este vigente y aplique de acuerdo a los registros de la Dirección de Informática.</p> <p>4.- En caso de que el Equipo no tenga Reparación, la Dirección de Informatica deberá solicitar al usuario la Baja correspondiente.</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
Equipo de Computo En Buen funcionamiento	
INDICADOR DE ÉXITO	
95 % de Equipos en funcionamiento	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica	



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

2.- DESCRIPCIÓN NARRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura Tecnológica.	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Mantenimiento de Equipo de Cómputo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de Informática	
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Notificar a La dirección de Informática por medio de un oficio de la falla del Equipo	usuario
2	Consultar con el encargado de Área de los tiempos en los cuales se puede realizar la verificación del Equipo	Dirección de Informática
3	Programar la fecha y hora para la revisión del Equipo	Dirección de Informática
4	Realizar el mantenimiento correctivo a el Equipo	
5	¿Se corrige la Falla?	
6	Si se corrige la Falla, notificar al Encargado de Área y al Usuario del Equipo de Cómputo.	
7	¿No se Corrige?	
8	Revisar si el Equipo Cuenta con Garantía	
9	Si el equipo cuenta con garantía Enviar el equipo al Área de Compras para hacer valida la garantía.	
10	Si no cuenta con Garantía	
11	Se contacta con algún Técnico Especializado, solicitando revisión del equipo, diagnóstico y cotización del servicio.	
12	¿Es factible la reparación?	
13	Si no es factible reparar el equipo solicitar al Técnico el retorno del equipo.	
14	Si es factible la reparación validar la cotización el Director de Informática y el Encargado de Tesorería.	
15	Si es aprobada la cotización	
16	Reparar el equipo y entregarlo a la dirección de informática	
17	Solicitar factura original y enviarla a el área correspondiente para la solicitud del pago	
18	Regresar e Instalar el Equipo a el Área de trabajo del Usuario	

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

1. GENERALIDADES

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Soporte técnico
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de informática
ALCANCE O ÁMBITO	
Dirección de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Proporcionar Soporte Técnico a todos los Usuarios que conforman la Institución que lo soliciten en cuestión de software, Hardware, Redes así como cualquier problema relacionado a los Equipos de Cómputo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.- se deberá dar soporte Técnico a todas las Áreas que así lo requieran.</p> <p>2.- La asesoría Técnica se puede otorgar de manera Telefónica, Por cualquier medio de Mensajería Instantánea, video llamada, Aseso Remoto (Esto con autorización del Usuario).</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
Resolver cualquier duda o Problema referente al Equipo de Cómputo.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Números de servicios realizados por Mes.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica	

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

2.- DESCRIPCIÓN NARRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura Tecnológica.	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Soporte Técnico	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de Informatica	
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Enviar Incidencia o solicitud de Apoyo Técnico por Medio de Oficio a la Dirección de Informatica.	usuario
2	Atender el Reporte Del Usuario.	Dirección de Informatica
3	Resolver el Reporte.	Dirección de Informatica
4	¿Se resolvió el Reporte?	
5	Si se resolvió el reporte, dar por terminado el Reporte.	
6	Si no se resolvió el reporte, solicitar al jefe de área cita para ir personalmente a verificar el reporte.	
7	Analizar la falla, solucionar el Reporte.	



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

1.- GENERALIDADES

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instalación de Equipos
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de informática
ALCANCE O ÁMBITO	
Dirección de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Integrar a la institución el Equipo de Computo Adquirido, así como la Actualización, sustitución o instalación de diferentes componente de software o hardware.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.- la adquisición de cualquier componente, dispositivo o Equipo de Cómputo, deberá de realizarse de acuerdo al manual de Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica.</p> <p>2.- Corresponde a la dirección de Informatica, hacer cualquier Instalación de Software autorizado por la misma, para cada equipo de cómputo dependiendo las necesidades del Usuario.</p> <p>3.- Cualquier Instalación deberá apegarse a lo estipulado en el manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica.</p> <p>4.- la Dirección de Informatica, es la única para reasignar o modificar las direcciones IP de los dispositivos en la red.</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
Equipos configurados Para utilizar de acuerdo a las necesidades de los Usuarios.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Número de Equipos Instalados	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica	



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

2.- DESCRIPCIÓN NARRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Instalación de Equipos
RESPONSABLE DEL PROCESO		Dirección de Informatica
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir del área de Compras el equipo o Dispositivo.	Departamento de Compras
2	Realizar la Inspección del equipo o dispositivo antes de su Instalación.	Dirección de Informatica
3	Realizar la Instalación o Configuración del dispositivo	Dirección de Informatica
4	Instalar el Equipo en el área Asignada así como su configuración de acuerdo al área y Usuario.	
5	Solicitar copia de la asignación del equipo al área correspondiente, para el inventario de equipos.	
6	Una vez terminada la Instalación del Equipo, dar por terminado el Proceso.	



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

1.- GENERALIDADES

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Respaldo de Información
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Dirección de informática
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Salvaguardar toda la información de Carácter crítico para las funciones diarias de la Institución.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.-La Dirección de Informatica deberá Determinar la Calendarización de los Eventos de Respaldo y el tiempo de conservación de los mismos.</p> <p>2.- La Dirección de Informatica deberá Determinar los datos que realmente sean necesarios incluir en el proceso de respaldo de información.</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
El respaldo de la Información Disponible para su recuperación	
INDICADOR DE ÉXITO	
Numero de Respaldos generados por Mes y Año.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informatica	

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

2.- DESCRIPCIÓN NARRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura Tecnológica.	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Respaldo de Información.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de Informática	
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Revisar la calendarización para los respaldos correspondientes	Dirección de Informática
2	Seleccionar la información que se va a respaldar.	Dirección de Informática
3	Programar los Respaldos que se van a Realizar	Dirección de Informática
4	Monitorear el Proceso de Respaldo a fin de que la información sea respaldada correctamente.	
5	Resguardar los dispositivos usados para el respaldo de información en la Oficina de Informática.	

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

1.- GENERALIDADES

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Cuentas de Usuarios
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Dirección de informática
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Administrar las cuentas de acceso a la red y sus recursos.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.- Todo usuario que requiera hacer uso de la red de la institución deberá solicitarlo a la dirección de Informática, nadie que no tenga autorización de la misma podrá hacer uso de la red.</p> <p>2.- Cada usuario será Responsable del uso que le dé a los recursos de la red, respetando las normas estipuladas en la documentación de referencia.</p> <p>3.- los Responsables de cada área deberán de monitorear las acciones de los usuarios asignados a fin de que estos den un buen uso de los recursos de la red.</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
Control de acceso a equipos de cómputo y a la Red.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Número de Usuarios en la Red	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas y Lineamientos de La Dirección de Informática	



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

2.- DESCRIPCIÓN NARRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura Tecnológica.	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Cuentas de Usuarios	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección de Informatica	
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibe vía oficio a solicitud de ingreso o conexión de equipo para uso de los recursos de la red Institucional.	Dirección de Informatica
2	Se Procede a Configurar el equipo requerido con los protocolos de seguridad de la red Institucional.	Dirección de Informatica
3	Se les notifica al encargado del Área y al Usuario de las normativas de uso de los recursos de la red así como de las sanciones por mal uso del mismo.	Dirección de Informatica



MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

GLOSARIO

OPERACIÓN: nos referimos a ejecuciones o maniobras metódicas y sistemáticas sobre cuerpos, números, datos, etcétera, para lograr un determinado fin.

PROCESOS SUSTANTIVOS: Conjunto de actividades dependientes e independientes, lógicamente ejecutadas y necesarias para obtener productos o servicios.

PROCESO: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

SUBPROCESO: es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande.

RED: nombra al conjunto de computadoras y otros equipos interconectados, que comparten información, recursos y servicios.

MANUAL DE OPERACION Y PROCESOS

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORACIÓN

GERARDO ESPARZA SÁNCHEZ
LIC. INFORMATICA

REVISION Y AUTORIZACIÓN

LIC. HELIODORO BERNAL RODRÍGUEZ
OFICIAL MAYOR

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	
FECHA DE EMISIÓN:	MAYO -2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
VERSIÓN:	0	