



UN GOBIERNO
INCLUYENTE, RESPONSABLE
Y CERCANO A LA GENTE



AHUALULCO DE MERCADO
ADMINISTRACIÓN 2015-2018



MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA





MANUAL DE SERVICIOS

Índice

Índice	1
INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	2
SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.....	3
SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.....	4
HOJA DE AUTORIZACIÓN.....	5





MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Nuevas Tecnologías es el departamento responsable del uso, adquisición, implantación, coordinación y gestión de las Tecnologías de la Información.

Es por tanto de su responsabilidad el establecimiento de normas, estándares, políticas y metodologías en todos los aspectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones e Infraestructuras necesarias tales como redes, sistemas operativos, equipos, servidores, almacenamiento, comunicaciones de datos, bases de datos, análisis, desarrollo y mantenimiento de nuevos sistemas con el objeto de que dichas tecnologías se apliquen de forma eficaz y eficiente en apoyo de los objetivos, políticas y estrategias.

OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Establecer y operar los sistemas de informática, la red de equipos de cómputo, el equipamiento informático, su conservación y mantenimiento. Con el propósito de mantener operando el sistema informático en óptimas condiciones, así como de proveerlas de los equipos necesarios.





MANUAL DE SERVICIOS

SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

- Capacitar al personal sobre el uso del equipo de cómputo y sus aplicaciones.
- Verificar y mantener actualizado el inventario de sistemas instalados en los equipos de cómputo, con el fin de poder determinar su actualización de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Supervisar la operación y mantenimiento del equipo.
- Realizar respaldos de información de carácter crítico para las funciones diarias de cada una de las áreas de la institución.
- Asignación de equipo de cómputo en diferentes áreas de la institución.
- Servicio técnico presencial o remoto.
- Mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- Mantenimiento de redes.
- Protocolos de seguridad en la red.
- Otorgar privilegios limitados para otros usuarios.
- Instalación de programas.
- Instalación de Antivirus.
- Actualización constante del navegador web y sistema operativo.
- Supervisar todo proyecto informático contratado a terceros, además de ser el interlocutor técnico que sirva de enlace entre las empresas externas y la Institución.



MANUAL DE SERVICIOS

SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

- **Supervisar y mantener el adecuado funcionamiento de todos los sistemas.**
- **Llevar a cabo la atención de necesidades y gestión de incidencias de los usuarios y de los distintos sistemas de información.**
- **Administrar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación para contribuir a los objetivos de la organización, poniendo recursos informáticos a disposición de los usuarios y velando por su adecuado uso.**
- **Configurar todos los equipos, sistemas y periféricos.**



MANUAL DE SERVICIOS

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