

MANUAL DE OPERACIONES

DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Director Sistemas Informáticos

Armando Ortega Muñoz

Auxiliar Sistemas Informáticos

Irvin Rodolfo Guerrero Ponce

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
MARCO TEORICO	4
MISIÓN.....	5
VISIÓN	6
VALORES	7
ESTRUCTURA ORGANICA	8
FUNCIONES	9,10
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	11-16

INTRODUCCIÓN

Este Manual es una guía para la aplicación correcta de los procedimientos del Departamento de Sistemas informaticos, el contenido pretende contar con un instrumento formal que muestre los distintos procesos, actividades e interacciones que lo conforman.

Es un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior de la Contraloría le confiere a la Unidad Administrativa, en cuanto a la descripción de procedimientos, incluye Marco teórico, Misión, Visión, Valores, Estructura Organica, Funciones y Procesos y Procedimientos de las actividades que efectúan las áreas que integran el Departamento de Sistemas. Comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y operativo. Los alcances del mismo serán:

- Mejora en el equipo del area afectada.
- Información de los procedimientos que se realizan para cumplir las funciones del área.
- Reglas que se deben seguir en la area mencionada.
- Preservar la eficiencia de los equipos e implementar estrategias de mejoras.
- Disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de actividades que realizan los involucrados (al dar mantenimiento o reparar el equipo dañado).

MARCO TEÓRICO

En la actualidad los diversos sistemas son de gran ayuda para la formación de los diferentes proyectos tecnológicos que se relacionan de una manera directa en elaboración de las nuevas técnicas y los usos de los sistemas y los subsistemas que se emplean para fomentar la investigación de la variedad nuevos proyectos ya sean estos informáticos o de información.

El constante cambio de las nuevas tecnologías ha producido efectos significativos en la forma de vida, el trabajo y el modo de entender el mundo actual. Estas tecnologías también han afectado los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje, lo que crea expectativas y nuevos retos para el logro de los objetivos.

Dentro de esta tecnología se encuentra la Informática o computación, la cual se concibe como el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de las computadoras.

MISIÓN

El Departamento de Informática, tiene como misión contribuir a la mejora continua y de forma consistente e innovadora, proveyendo los servicios de tecnologías de información y la infraestructura adecuada para enfrentar los cambios y variaciones en las necesidades administrativas a nivel del Municipio de Chietla, capacitando y fomentando a todo usuario de la tecnología Institucional para mejorar la calidad de los servicios y el desarrollo de un entorno favorable dentro del H. Ayuntamiento de Chietla, basándonos en una filosofía de responsabilidad, calidad y confidencialidad. Además de mantener la seguridad de la red de comunicaciones. - Administrar los servicios de Bases de Datos, tanto el hardware como el software. - Respalda información. - Asegurar el mantenimiento tanto preventivo, como correctivo, del hardware y software básico de las Direcciones de Trabajo. Otorgando eficiencia y facilitando el desarrollo de sus actividades en todos los ámbitos que la ciudadanía requiera, generando así, un mejor servicio.

VISIÓN

Buscamos ser una unidad volcada en aportar servicios eficaces en Tecnologías de la Información (TI), siempre en línea con los objetivos de nuestro Municipio de Chietla, mediante una gran vocación de trabajo en equipo y una excelente capacidad de respuesta, siendo participativos y dialogantes en la misión, emprendedores y dinámicos en el desempeño, comprometidos con la mejora continua, solidarios en cuestiones sociales, adaptables a cambios y con un excelente nivel de motivación y comunicación.

Pretendemos conseguir, a corto plazo, que los cuatro procesos generales de TI (Despliegue y Provisión de Servicios, Atención a las áreas, Implantación y Soporte de Infraestructuras y Apoyo a Proyectos de nuestro Municipio de Chietla), sean percibidos y considerados altamente eficaces, con el objetivo de mejorar y facilitar el funcionamiento general de cada área en nuestro Municipio de Chietla mediante el desarrollo de soluciones innovadoras.

Para ello actuaremos en:

La captación de Necesidades y Expectativas en TI, estableciendo procedimientos sistemáticos.

Un modelo de Gestión del Servicio, basado en criterios, normas y recomendaciones.

Una plataforma de Gestión, como medio de soporte técnico interno.

Un Modelo Organizativo, adaptando el actual a requisitos de la misión y visión.

Una Plantilla de Personal, con gran calificación competencial, gran adaptabilidad al cambio y que mantenga una alta participación, motivación y satisfacción con el trabajo realizado.

Valores

- 1.- Profesionalidad: con un equipo humano que desarrolla sus actividades de forma planificada, medida y continuamente mejorada, con garantías de profesionalidad, conocimiento, calidad, trabajo en equipo, buen clima laboral, creatividad y pro actividad.
- 2.- Capacidad de innovación: aplicar conocimiento y prácticas novedosas para generar valor.
- 3.- Seguridad de la información: garantizar la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la Información utilizada, aplicando la legislación vigente en esta materia.
- 4.- Orientación al usuario: diseñar y desarrollar nuestras actividades atendiendo a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.
- 5.- Compromiso con la calidad: nuestra gestión está orientada a la excelencia y mejora continua de los procesos, contando con un equipo humano comprometido con las necesidades de la Comunidad.
- 6.- Sostenibilidad: usar eficientemente los recursos TI minimizando el impacto ambiental, maximizando su viabilidad económica y asegurando nuestros compromisos sociales.
- 7.- Accesibilidad e Interoperabilidad: todos los usuarios deben tener acceso a las TI para la realización de sus funciones, pudiendo compartir e intercambiar información mediante la utilización de estándares que aseguren el acceso a los servicios.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

**DIRECTOR SISTEMAS
INFORMATICOS
ARMANDO ORTEGA MUÑOZ**

**AUXILIAR DE SISTEMAS
INFORMATICOS
IRVIN RODOLFO GUERRERO PONCE**

FUNCIONES

A la Dirección de Informática le corresponderá al director de sistemas informáticos:

- I. Procesos para la adquisición de cualquier equipo de cómputo de cualquier departamento
- II. mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras
- III. Mantenimiento o reparación de equipó
- IV. mantenimiento de Software
- V. Cancelación de Folios
- VI. Creación de conceptos.

A continuación, se describen los procesos y procedimientos para todo lo relacionado con el departamento de Sistemas Informáticos.

La Dirección de Sistemas Informáticos realiza la calendarización periódica de mantenimiento preventivo de todos los equipos en el H. Ayuntamiento de Chietla la cual estará sujeta a cancelación de cualquier intervención imprevista por la misma área, es decir, si un área solicito la revisión previa, se pospondrá la revisión ya agendada, también antes de dar mantenimiento la dirección de Sistemas Informáticos Avisará tanto Presencialmente como por escrito el día que dará el servicio.

FUNCIONES

A la Dirección de Informática le corresponderá al auxiliar de sistemas informáticos:

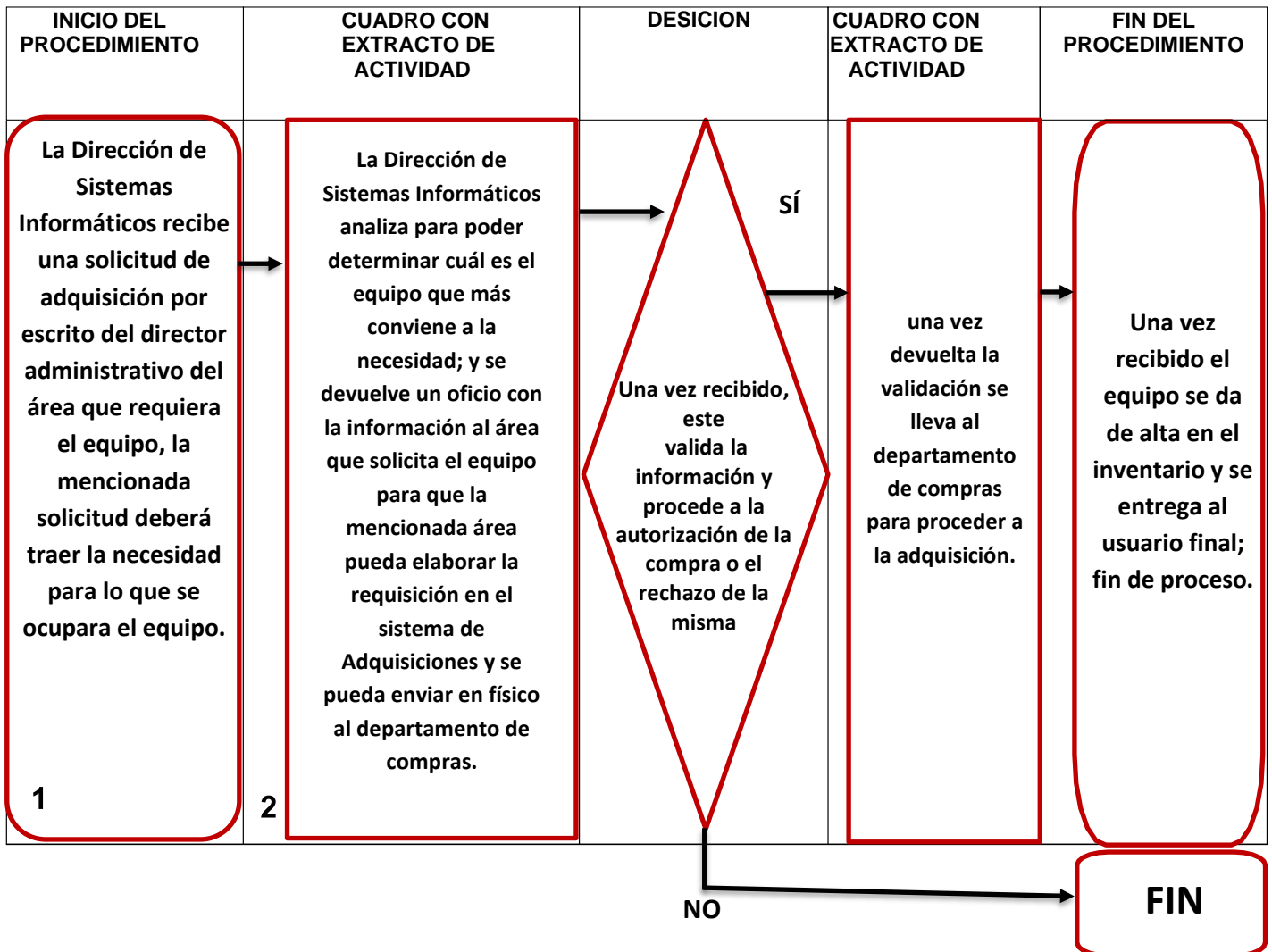
- I. Procesos para la adquisición de cualquier equipo de cómputo de cualquier departamentoo
- II. mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras
- III. Mantenimiento o reparación de equipó
- IV. mantenimiento de Software
- V. Cancelación de Folios
- VI. Creación de conceptos.

A continuación, se describen los procesos y procedimientos para todo lo relacionado con el departamento de Sistemas Informáticos.

La Dirección de Sistemas Informáticos realiza la calendarización periódica de mantenimiento preventivo de todos los equipos en el H. Ayuntamiento de Chietla la cual estará sujeta a cancelación de cualquier intervención imprevista por la misma área, es decir, si un área solicito la revisión previa, se pospondrá la revisión ya agendada, también antes de dar mantenimiento la dirección de Sistemas Informáticos Avisará tanto Presencialmente como por escrito el día que dará el servicio.

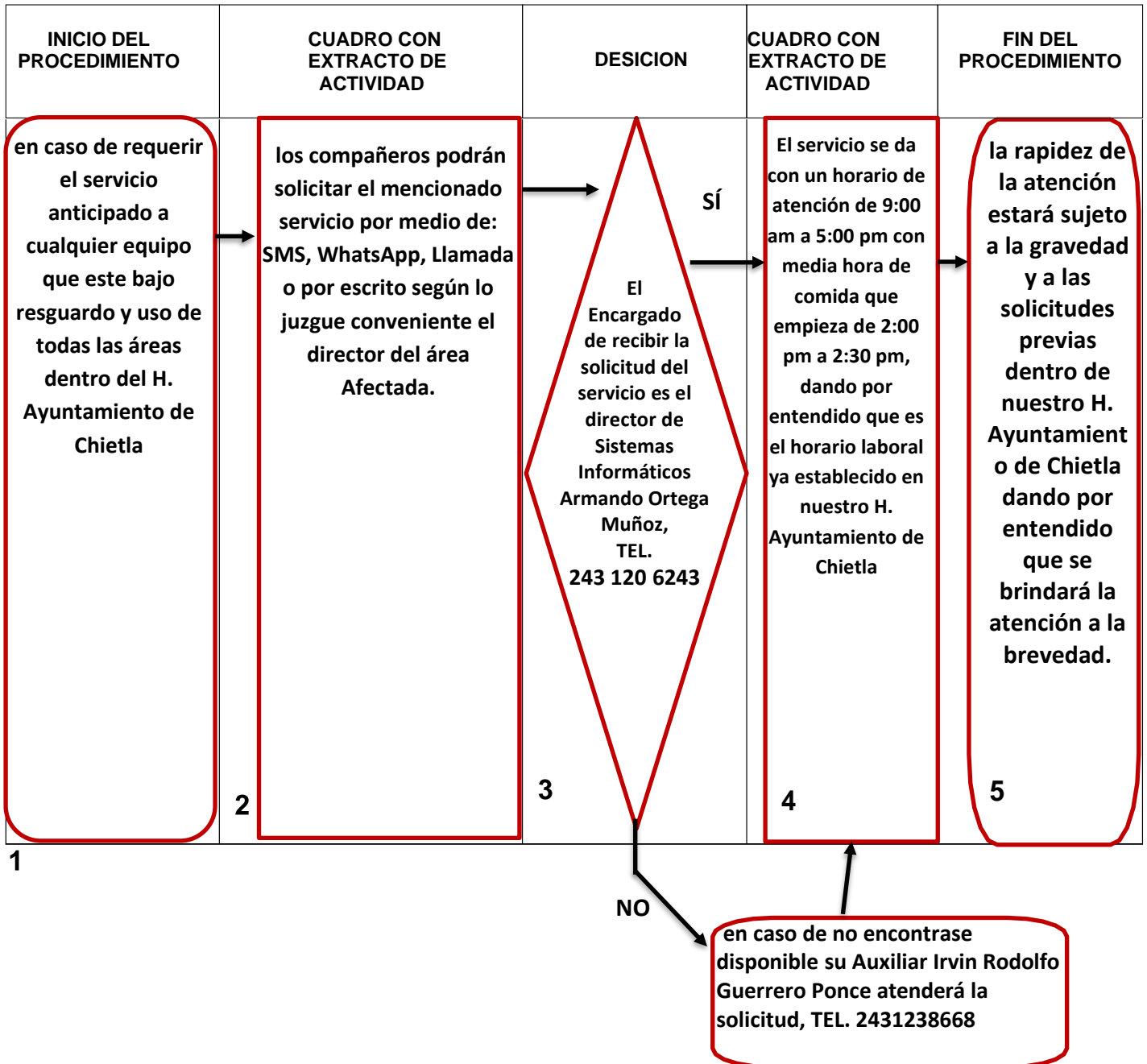
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la adquisición de cualquier equipo de cómputo de cualquier departamento los procedimientos son los siguientes.



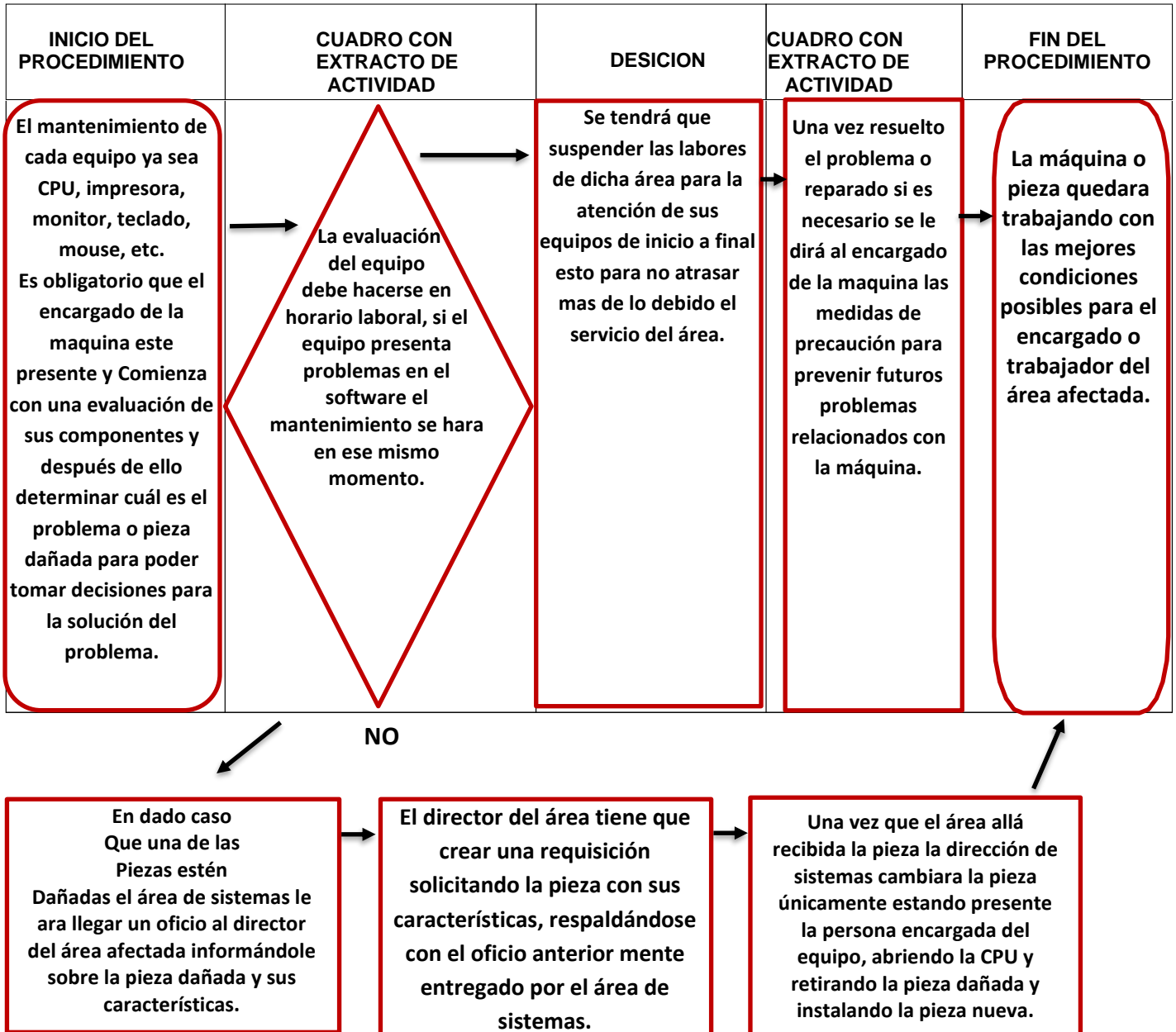
acuerdo con el área que corresponda.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de equipos de cómputo e impresoras.



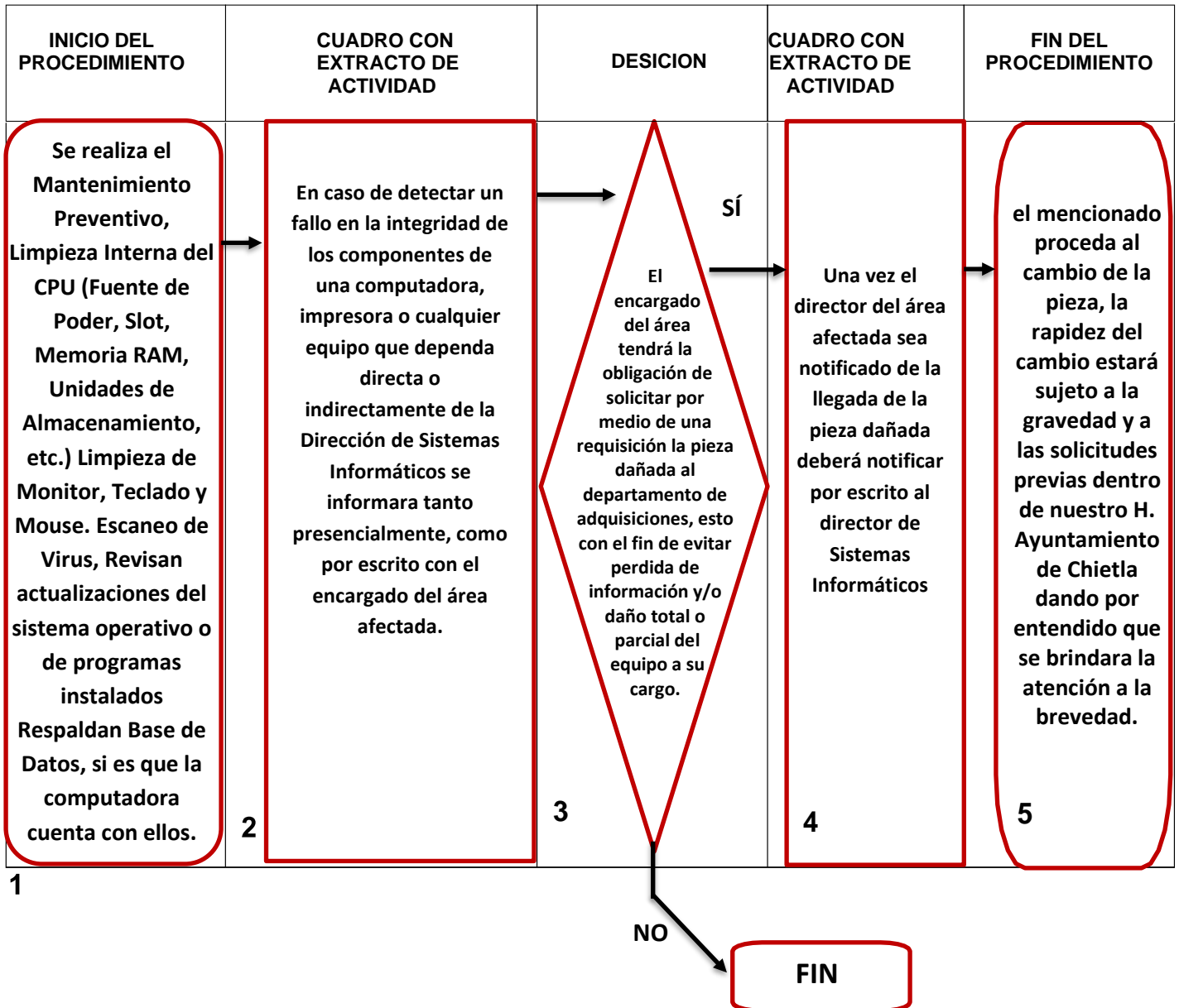
acuerdo con el área que corresponda.

Mantenimiento o reparación de equipo



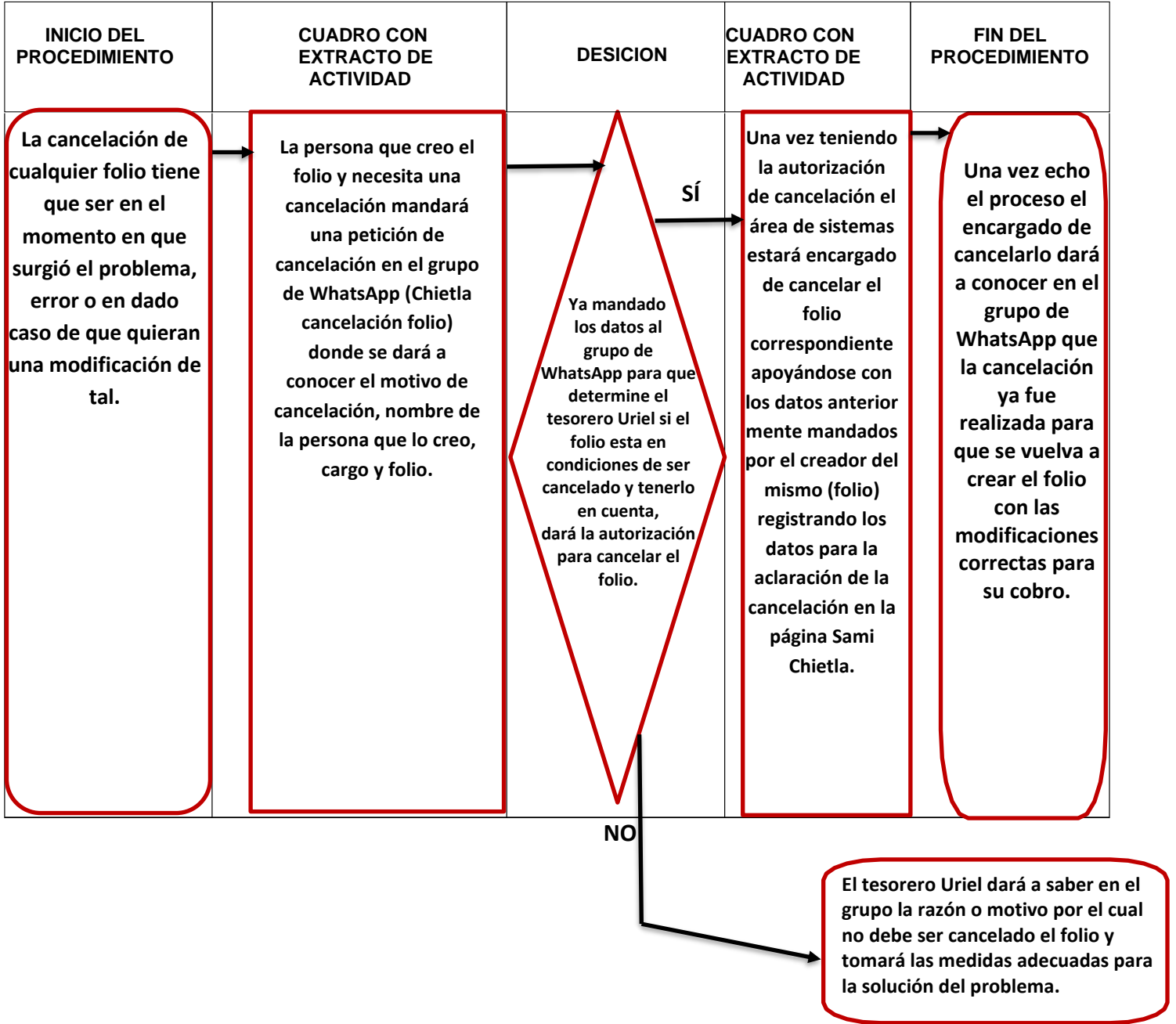
acuerdo con el área que corresponda.

El Mantenimiento de Software.



acuerdo con el área que corresponda.

CANCELACIÓN DE FOLIOS (SAMI CHIETLA)



Fin del Proceso

CREACION DE CONSEPTOS (SAMI CHIETLA)

INICIO DEL PROCEDIMIENTO	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD	DESICION	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD	FIN DEL PROCEDIMIENTO
<p>La solicitud de creación de un nuevo concepto en sami chítela tiene que llevar la siguiente información: Nombre de concepto, precio, el precio será fijo o no, nombre del área a la que se le asignara, unidad de media, categoría, si es que el concepto es servicio o no.</p>	<p>Una vez obtenida la información debe el área que solicita, entregar un oficio o reportarlo con el tesorero Uriel para la autorización de dicho concepto.</p>	<p style="text-align: center;">SÍ</p> <p>Una vez autorizado el concepto por el tesorero Uriel se le dará la información de concepto a los que están a cargo del área de sistemas.</p>	<p>Se apoyará el área de sistemas con la información recibida para la creación de dicho concepto y asignándolo al área correspondiente listo para ser utilizado.</p>	<p>Una vez creado se harán pruebas de funcionamiento y se le informara a el tesorero Uriel y al área que solicita al finalizar dicha creación de concepto.</p>

NO

El tesorero Uriel dará a saber al área la razón o motivo por el cual no debe ser creado el concepto y tomará las medidas adecuadas para la solución del problema.

Fin del Proceso