Manual de Procedimientos De la Dirección de Informática

Emiliano Zapata, Mor., a 08 de Febrero del 2017

CONTENIDO

		Página
I.	HOJA AUTORIZACIÓN	3
II.	PRESENTACIÓN	4
III.	PROCEDIMIENTO DE DICTAMEN DE BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS	5
IV.	PROCESO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMATICO	7
V.	PROCESO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO INFORMATICO	9
VI.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR MATERIAL VISUAL	11
VII.	ANEXOS	13

I. AUTORIZACION.

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, en sus artículos 4, 38 fracción III y 41 fracción I. así como el artículo 68 fracción II del Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Emiliano Zapata se expide el presente manual de Procedimientos de la Dirección de Informática del Municipio de Emiliano Zapata, el cual contiene información referente a su Estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e introducción para el personal.

AUTORIZÓ

C. P. JOSÉ FERNANDO AGUILAR PALMA

Presidente Municipal

ELABORÓ

LIC. EDUARDO ISIDRO OCAMPO

Jefe de Informática

REVISÓ

ING. RICARDO EFRAIN SANDOVAL TORRES

Director de Informática

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
DIRECCIÓN INFORMATICA

II. PRESENTACION.

Con fundamento en la ley orgánica de la administración pública del estado de Morelos, en su artículo 44 al 48 y a la ley de los Organismos Auxiliares de la Administración Pública del estado de Morelos en su Artículo 33 Fracción XII y artículos 48 fracciones VI, VIII, IX, se expide el presente manual de organización de la Dirección de Informática del Municipio de Emiliano Zapata, organismo público descentralizado, el cual contiene información a su estructura organizacional, funciones , responsabilidades, perfiles del personal y tiene como objetivo definir las bases de trabajo de esta Dirección, para su aplicación por parte de los integrantes, así como enlace y soporte documental entre las dependencias dependientes.

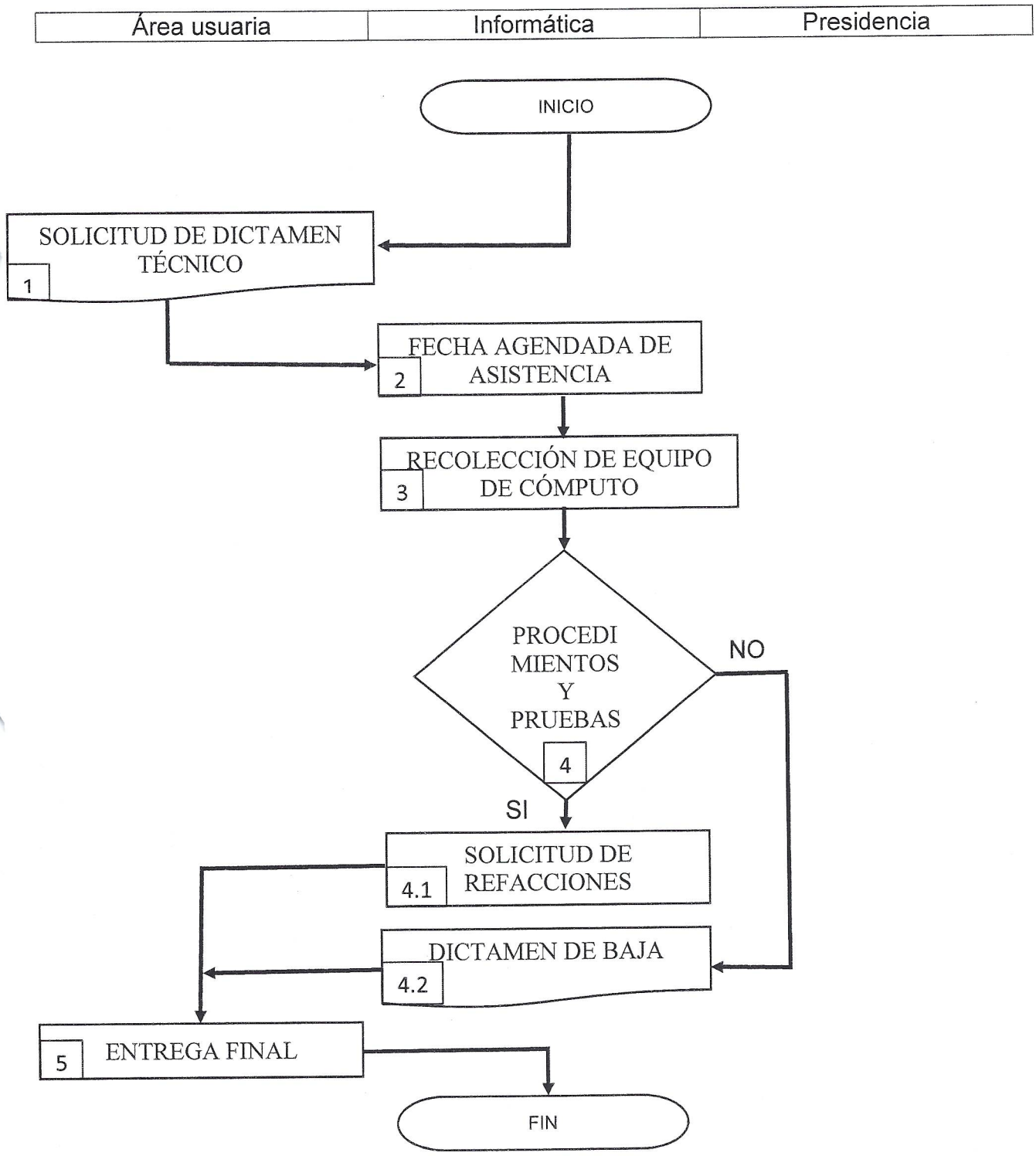
La dependencia de informática cuenta con elementos de planeación estratégica como es la misión que permite ubicar donde nos encontramos y hacia donde queremos estar, de igual forma la visión, que es un estudio donde nos queremos ubicar en el futuro bajo un esquema de eficiencia y eficacia.

Contemplando a nivel organizativo, aspectos como el propósito, el alcance, control de los documentos, funciones, descripción y perfiles del puesto, directorio del personal adscrito a esta Dirección (Nombre, nivel, y teléfono oficial), criterios mínimos que requiere cada puesto, esto con la finalidad de buscar la mejor persona para el puesto adecuado, pero también la descripción de los procesos o pasos a seguir por cada uno de los procedimientos que por la naturaleza de la Dirección forman parte de las atribuciones y funciones asignadas.

III. PROCEDIMIENTO DE DICTAMEN DE BAJA DE BIENES INFORMÁTICOS.

Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
1. Solicitud de Dictamen técnico	El usuario solicita la petición para revisar y evaluar un equipo o dispositivo.	Departamento Solicitante.	Oficio de petición
2. Fecha Agendada de asistencia	Se agenda una fecha oportuna dependiendo la carga de trabajo en curso para la atención al oficio recibido.	Departamento de informática.	
3. Recolección de equipo de computo	Se acude al sitio donde se encuentra el equipo de cómputo para su trasladarlo al departamento de informática para su análisis.	Departamento de informática.	
4. Procedimientos y pruebas	Se procede a realizar una serie de pruebas al o los dispositivos a revisión para evaluar su estado.	Departamento de informática.	
4.1 Solicitud de refacciones	En el caso de que la falla sea identificada como un gasto remunerable para su relación se procederá a la compra de dicha refacción con los distintos proveedores.	Departamento de informática.	
4.2 Dictamen de Baja	Si el costo de la reparación es mayor al porcentaje al costo total de un aparato nuevo se procede a otorgar un dictamen del aparato donde se describe la falla y la baja total del equipo.	Departamento de informática.	Oficio Dictamen Técnico
5. Entrega final	Al determinar el estado del aparato se notifica con una llamada telefónica al solicitante que puede pasar a recoger su equipo y su oficio de dictamen técnico	Departamento Solicitante.	

DIAGRAMA DE FLUJO

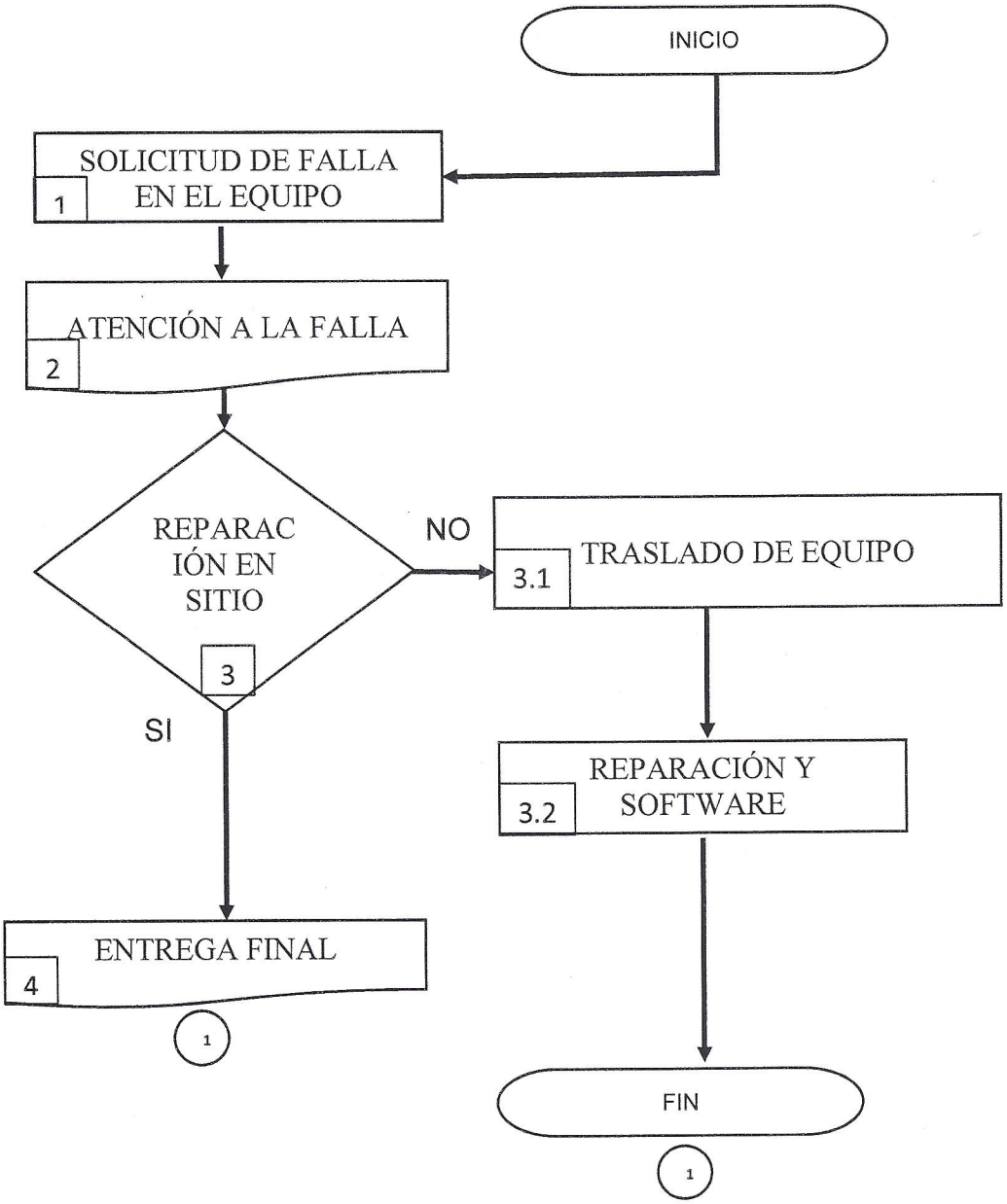


IV. PROCESO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMATICO.

Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
1. Solicitud de falla en el equipo	El usuario solicita la petición para revisar y evaluar un equipo o dispositivo por causas de software	Departamento Solicitante.	Reporte de ticket
2. Atención a la falla.	Se acude al sitio para proporcionar ayuda directa, levantando un ticket de reporte para sustentar la falla y atención del equipo de cómputo.	Departamento Solicitante.	
3. Reparación en sitio	Si la valoración no es muy grave se procede a reparar en el mismo lugar de trabajo, así como la instalación del software necesario que implique.	Departamento Solicitante.	
3.1 Traslado de equipo	Si desafortunadamente las pruebas realizadas no funcionan se tendrá que trasladar el equipo de cómputo al departamento de informática para su evaluación más exhaustiva.	Departamento de informática.	
3.2 Reparación y Software	En el departamento se realizan las reparaciones pertinentes tanto de defectos físico como el remplazo de software obsoleto o desgastado por el uso.	Departamento de informática.	
4. Entrega final	Al determinar el estado del aparato se notifica con una llamada telefónica al solicitante que puede pasar a recoger su equipo y su oficio de dictamen técnico	Departamento Solicitante.	Firma y cello del Ticket

DIAGRAMA

Área usuaria	Informática	Presidencia

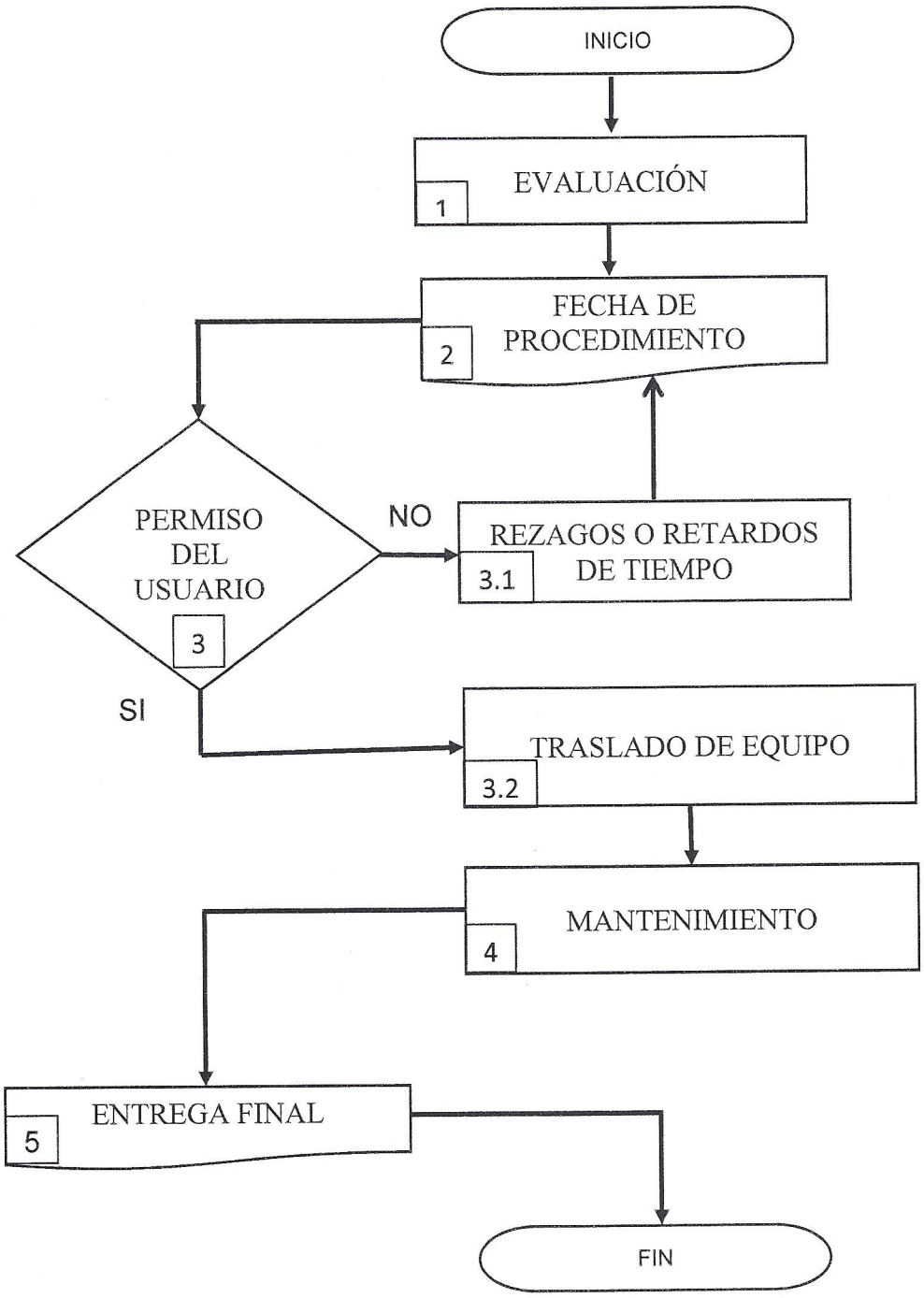


V. PROCESO Y CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO INFORMATICO.

Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
1. Evaluación	Se realiza una evaluación del equipo en las distintas áreas para programar una visita de mantenimiento.	Departamento de informática.	
2. Fecha de procedimiento.	Se crea un Cronograma y fechas de actividades para su respectivo mantenimiento enviando un oficio con todas las fechas agendadas	Departamento de informática.	Oficio de Mantenimiento
3. Permiso del Usuario.	En ocasiones por la carga de trabajo el usuario no puede desocupar el equipo en la fecha predeterminada y acordada es por ello que se deja ese equipo al final o se acuerda fecha con el usuario.	Departamento Solicitante.	
3.1 Rezagos o Retardos de tiempo.	Si desafortunadamente las pruebas realizadas no funcionan se tendrá que trasladar el equipo de cómputo al departamento de informática para su evaluación más exhaustiva.	Departamento de informática.	
3.2 Traslado de Equipo.	Se traslada el equipo de cómputo al departamento de informática donde se realizan el mantenimiento preventivo.	Departamento de informática.	
4. Mantenimiento.	Una vez el equipo en el taller se le da mantenimiento a los ventiladores, se aspira y sopletea todos los componentes electrónicos así como su lubricación en algunos engranes.	Departamento de informática.	
5. Entrega final.	Una vez terminado el proceso de limpieza se etiqueta el equipo con la fecha que se le dio el mantenimiento para su próxima evaluación y se entrega el equipo en su área y lugar correspondiente.	Departamento Solicitante.	Firma y Sello del mantenimiento

DIAGRAMA

Área usuaria	Informática	Presidencia

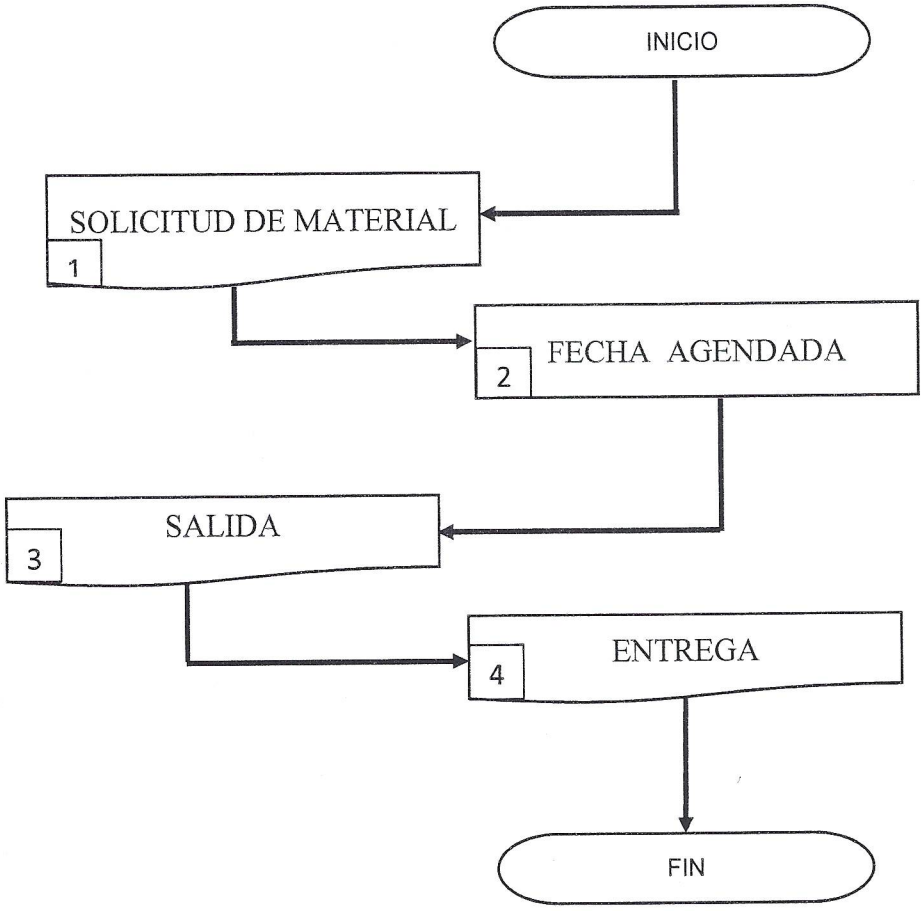


VI. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR MATERIAL VISUAL.

Etapas	Descripción	Responsable	Formatos
1. Solicitud de material	El usuario solicita el préstamo de un dispositivo visual (Proyector) para su uso didáctico ya sea presentaciones en junta o para diversos usos u eventos.	Departamento Solicitante.	Oficio de petición
2. Fecha Agendada	El usuario podrá disfrutar del préstamo del proyector con 2 días como mínimo a la fecha solicitada así mismo mientras el dispositivo este en sitio o en próxima entrega del solicitante anterior.	Departamento de informática.	
3. Salida	Se le otorga al usuario una responsiva a firmar por el uso del proyector donde se declara todas las condiciones y penalizaciones por el mal uso del mismo, así como una revisión del material entregado en mano.	Departamento de informática.	Oficio de Resguardo
4. Entrega	Finalizada la fecha de entrega el usuario tiene que entregar el proyector en tiempo y forma con todos los accesorios del mismo, una vez que se revise y este todo en orden el documento en resguardo se le escribe la leyenda como entregado con firma y sello por el departamento de informática.	Departamento de informática.	Oficio de Resguardo firma y sello

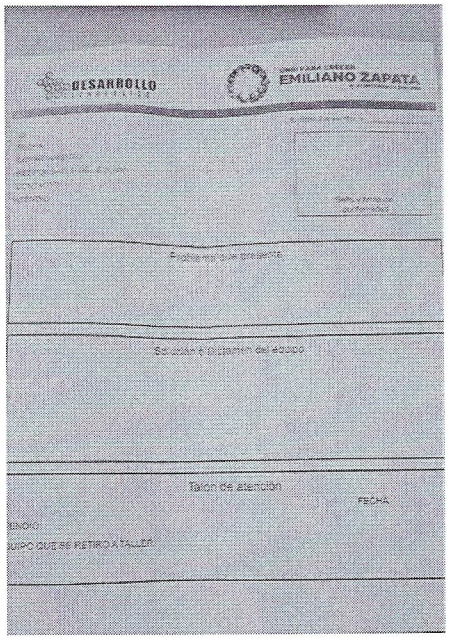
DIAGRAMA

Área usuaria	Informática	Presidencia



ANEXOS:

Oficio de Resguardo:



Oficio de Mantenimiento, Reporte de ticket: