



Administración
2021 - 2024

Manual de Servicios

**Informática
y Sistemas**

ÍNDICE

Dirección de Informática

Introducción	3
Objetivos del manual	4
Descripción de servicios :	5
* Mantenimiento de equipo de cómputo	5
* Soporte técnico	7
* Instalación de equipo de cómputo	8
* Respaldo de información	9
* Publicación y mantenimiento de páginas web	10
Glosario de términos	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 115, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 77, fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco, el artículo 40, 45 y 46 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, los artículos correlativos del Reglamento Interno aplicable y demás disposiciones aplicables, la Dirección de Informática del H. Ayuntamiento Constitución de Unión de Tula ha elaborado el presente manual con el objeto describir los procedimientos desarrollados al interior del municipio, generando una guía, tanto para el personal adscrito como para las personas interesadas en conocer las actividades encomendadas y la forma en que éstas deben operar.

Para preservar la utilidad del manual de procedimientos, sus actualizaciones se realizarán en la medida que surjan cambios en la estructura organizacional, modificaciones normativas, variación en la ejecución de los procedimientos o cualquier otro elemento que motive la modificación, ampliación o supresión de los procedimientos aquí descritos.

OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual de servicios es un instrumento administrativo enfocado al cumplimiento de objetivos y la reducción de los riesgos que puedan afectar el logro de éstos, fortaleciendo así la coordinación, dirección y control administrativo de la actividad municipal.

Particularmente los objetivos del presente manual son:

- Servir de inducción al personal de nuevo ingreso en las actividades de las Unidades Administrativas.
- Facilitar la interacción y coordinación entre las distintas Unidades Administrativas.
- Mejorar el desarrollo de los procesos a partir de su sistematización.
- Delimitar las responsabilidades operativas.
- Generar mecanismos documentales de control.
- Apoyar en los procesos de registro y transmisión de la información.

“DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS”

Nombre de la acción:

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 1 de 2

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
1	¿Del mantenimiento correctivo?	Dirección de Informática
1.1	Recibe registro de incidencia.	Dirección de Informática
1.2	Asigna responsable para el mantenimiento correctivo.	Dirección de Informática
1.3	Realiza mantenimiento correctivo.	Dirección de Informática
1.4	¿Corrige falla?	N/A
1.4.1	Si no corrige falla, pasa al punto 2.	N/A
1.4.2	Si corrige falla, levanta reporte y regresa el equipo al solicitante, termina procedimiento.	Dirección de Informática
2	¿Tiene garantía el equipo?	N/A
2.1	Si tiene garantía, envía el equipo al área responsable de las adquisiciones, para que haga efectiva la garantía.	Dirección de Informática
2.2	Si no tiene garantía, levanta reporte informando éste hecho y pasa al punto 6.	Dirección de Informática
3	¿Procede reparación?	N/A
3.1	Da el visto bueno al área de adquisiciones para validar la procedencia de la reparación.	Dirección de Informática
3.2	Si el proveedor pudo reparar el equipo, recibe el equipo de cómputo reparado.	Dirección de Informática

Nombre del Procedimiento:

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 2 de 2

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
3.3	Regresa e instala equipo reparado en el lugar de trabajo del usuario y termina procedimiento.	Dirección de Informática

Nombre del Servicio: _____

SOPORTE TÉCNICO

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 1 de 1

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
1	Recibe solicitud de soporte.	Dirección de Informática
2	Asigna el reporte.	Dirección de Informática
3	Atiende reporte del usuario del equipo.	Dirección de Informática
4	¿Resuelve el reporte?	N/A
4.1	Si resuelve el reporte, levante reporte y termina procedimiento.	Dirección de Informática
4.2	Si no resuelve el reporte, verifica el equipo y en su caso realiza el mantenimiento de equipo de cómputo.	Dirección de Informática

Nombre del Servicio: _____

INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 1 de 1

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
1	Recibe el equipo de cómputo.	Dirección de Informática
2	Asigna responsable para instalación y/o configuración del equipo.	Dirección de Informática
3	Elabora documento de asignación del equipo.	Dirección de Informática
4	Configura el equipo.	Dirección de Informática
5	Instala el equipo o componente en el lugar de asignación del usuario.	Dirección de Informática
6	Recaba firma de asignación del usuario.	Dirección de Informática
7	Archiva documento de asignación y termina procedimiento.	Dirección de Informática

Nombre del Servicio: _____

RESPALDOS DE INFORMACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 1 de 1

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
1	Programa los respaldos que se van a realizar.	Dirección de Informática
2	Establece los tiempos de vida de los respaldos, configurando el dispositivo de respaldo y las aplicaciones relacionadas.	Dirección de Informática
3	Realiza los respaldos.	Dirección de Informática
4	Verifica que el proceso de respaldo llegue a buen término.	Dirección de Informática
5	Resguarda los respaldos obtenidos y termina procedimiento.	Dirección de Informática

Nombre del Servicio: _____

PUBLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PÁGINAS WEB

DIRECCIÓN GENERAL: Dirección de Informática	FECHA:
DIRECCIÓN DE ÁREA: N/A	NO. DE PÁGINA: 1 de 1

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REPOSABLE
1	Recibe petición de publicación información en la página web.	Dirección de Informática
2	Asigna responsable de la atención.	Dirección de Informática
3	Publica en la página web la información autorizada por el área responsable.	Dirección de Informática
4	Verifica que la información esté publicada correctamente.	Dirección de Informática
5	¿Se publico correctamente la información?	N/A
5.1	Si no se publicó correctamente, realiza ajustes.	Dirección de Informática
5.2	Si se publico correctamente, pasa al punto 6.	Dirección de Informática
6	Publicada la información, informa al área solicitante y termina procedimiento.	Dirección de Informática

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Respaldo de información.- Resguardo que se realiza de ciertos datos, que están alojados en el disco duro de una computadora u ordenador.

Mantenimiento informático.- Serie de tareas llevadas a cabo para mantener en determinado nivel de servicio a los sistemas informáticos.

Publicación.- Divulgación de la información.