

# Departamento de Informática

## Manual de Operación

### I. Introducción

Este manual tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del área de Informática y Sistemas, además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño eficiente. El presente Manual de Operación describe las actividades que se realizan en el H. Ayuntamiento del Municipio de Cuautla, Jalisco, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente. Para cumplir con lo anterior, el departamento de Informática ha establecido políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento y aplicación de esta área.

### II. Objetivo del manual de operación

El objetivo del presente manual es el de proveer una guía y procedimientos específicos de operación del Departamento de Informática que permita el uso correcto y eficaz de las funciones de dicha área, organizando así las actividades del área de Informática

### III. Alcance del manual

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la solicitud de un servicio para su correcto funcionamiento hasta su resolución correspondiente.

### IV. Responsabilidad del Departamento

#### IV.I Política de operación de Informática

Existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes y ofrecer el mejor servicio posible, y así reducir al mínimo posible los errores y fallos.

Este compromiso:

- a) Es conocido.
- b) Es entendido por todas las personas que colaboran en el área de Informática

## V. Planificación del Sistema de Operación

### V.1 Objetivos del Sistema de Operación

Los objetivos de operación del departamento de Informática medibles y coherentes con los compromisos asumidos en este documento.

Congruentes con los anteriores compromisos y con los propósitos para los cuales el área de Informática ha creado los objetivos de operación del mismo, en el Municipio de Cautla, Jalisco, son:

1. Cumplir con un servicio de calidad garantizando el trabajo realizado.
2. Lograr y dar soluciones a los problemas encontrados en las distintas formas de aparición, ya sea por algo en particular o algo global.
3. El desarrollo de sistemas tecnológicos para bien de la sociedad y el lugar donde nos desenvolvemos, gestionar y promover las ideas para nuevos proyectos que puedan ser de utilidad para generaciones futuras.

El departamento de Informática cuenta con un organigrama que indica las fechas y las actividades mas importantes realizadas con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

A continuación se describe cada proceso, especificaciones y el tipo de actividad

<b>Proceso</b>	<b>Estado Inicial</b>	<b>Estado Final</b>	<b>Categoría</b>	<b>Clasificación</b>
Soporte a Red de PC's y a cada equipo conectado incluyendo impresoras y demás.	Atender solicitud del usuario.	Realizar las acciones adecuadas al equipo y prever posibles fallas en un futuro.	Soporte Técnico	Interno
Soporte a la Red de Cableado Estructurado	Monitoreo constante de las condiciones del cableado.	Realizar mantenimiento o reemplazo del cableado.	Cableado Estructurado	Interno
Reparación de Equipo de Cómputo	Atender solicitud del usuario	Realizar las reparaciones necesarias en el equipo.	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Interno
Elaborar reportes trimestrales de labores realizadas.	Atender solicitud de informe trimestral de labores y/o servicios realizados.	Realizar el informe correspondiente apoyándolo con imágenes y demás contenido.	Informativo	Interno
Mantenimiento al software y aplicaciones existentes.	Monitoreo de las condiciones actuales del software.	Realizar los ajustes pertinentes en caso de ser necesario.	Software y Aplicaciones	Interno
Implementar soluciones de software requeridas en dependencias.	Atender la solicitud del usuario.	Ofrecer una solución a la necesidad presentada.	Software y Aplicaciones	Interno
Instalar y configurar	Atender solicitud de la	Instalar y configurar el	Soporte Técnico	Interno

equipo nuevo	dependencia.	equipo según las necesidades presentadas por la dependencia.		
Alta del servicio de internet en equipo de cómputo.	Atender la solicitud del usuario.	Realizar la conexión correspondiente del equipo según las necesidades.	Soporte Técnico	Interno
Clases de computación básica	Atender la solicitud de los interesados en tomar el curso.	Programar lugar, fecha y material necesario para impartir el curso.	Servicio	Interno / Externo
Soporte a la red de impresión.	Atender la solicitud del usuario.	Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la impresora, así como rellenado de tinta.	Soporte Técnico	Interno
Actualizar software de protección antivirus.	Atender la solicitud del usuario.	Actualizar o reinstalar la protección antivirus.	Seguridad en Redes	Interno

### V.1.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Las responsabilidades y autoridades del personal que colabora en el departamento de Informática están definidas y son conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación de este Manual. En relación con este punto se describe la responsabilidad y autoridad mediante la organización de un plan de trabajo autorizado, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.

**Ing. Juan Manuel Torres Arreola**  
**Presidente Municipal**

---

**Lic. Oralia Ramos Montes**  
**Contralor Municipal.**

---

**Intel. Carlos Manuel Toro Fuentes**  
**Director de Informática**

---