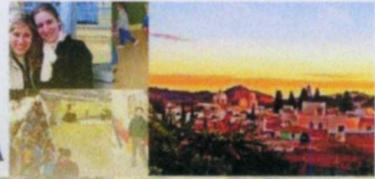





CUAUTLA



Informática

**Manual
De
Servicios**

ÍNDICE

Presentación.

Objetivos.

Políticas Generales.

Servicios



PRESENTACIÓN

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas. El manual de servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos. La importancia del Manual de Servicios para la Secretaría de Promoción Económica radica en la trascendencia de la información proporcionada al usuario para que éste conozca los requisitos, el procedimiento, el tiempo de respuesta, los horarios de atención y las características de cada uno de los servicios que proporciona esta dependencia a los jaliscienses que requieran solucionar alguna necesidad.



OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos:

Describir los servicios vitales de la dependencia especificando sus estándares de calidad, así como difundirlos entre la población en general.

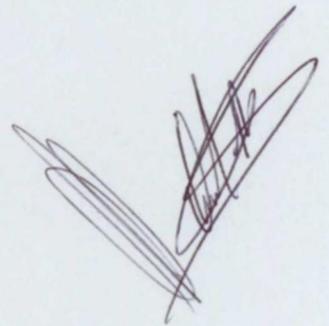
Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.

Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.

Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.

Establecer las políticas y lineamientos generales que d



POLÍTICAS GENERALES

1. Los servicios que proporciona el departamento de Informática estarán encaminados a reducir el problema citado y darle la mejor solución posible
2. Se tomarán en consideración solo aquellos proyectos que después de su validación hayan resultado viables.
3. Los servicios que proporciona el departamento de Informática deberán estar orientados al desarrollo de tecnologías para el aprendizaje y de utilidad para la sociedad.

A handwritten signature in dark ink, consisting of several overlapping loops and strokes, located in the lower right quadrant of the page.

Departamento de Informática

Manual de Servicios

SOPORTE TÉCNICO

NOMBRE DEL SERVICIO:

Soporte Técnico.

ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Departamento de Informática.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Ser un área a la cual acuden los servidores públicos de las distintas dependencias del Gobierno Municipal para resolver dudas y ofrecer soluciones a cuestiones tecnológicas y de funcionamiento del equipo en general.

USUARIOS:

Personal de Ayuntamiento, Sistema DIF Municipal y Biblioteca Pública.

ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:

Departamento de Informática.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Notificar del problema o incidencia lo antes posible para trabajar en su solución.
2. Describir el problema de manera clara y concisa.
3. Proporcionar las facilidades necesarias para desarrollar una solución eficaz.

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:

1. El servidor público notifica al Departamento el problema que existe, según sea el caso y frecuencia con que se presenta.
2. Se recibe la solicitud y se evalúa.
3. Si el problema presentado tiene una solución a corto plazo se realizan las adecuaciones necesarias.
4. Si el problema es más grave y puede conllevar a una detención temporal del servicio ofrecido por la dependencia, se notifica al titular para que tomen las medidas pertinentes de la misma manera, en dado caso que el mantenimiento correctivo no fuera solución para el problema o se encuentra fuera del presupuesto asignado para ello, se notifica de igual manera la titular de la dependencia.
6. Si el soporte técnico proporcionado cubre la necesidad presentada, se cierra el caso pendiente.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Es rápido y de primera mano.

TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:

Dependiendo de la complejidad del caso.

CLASES DE COMPUTACIÓN BÁSICA

NOMBRE DEL SERVICIO:

Clases de Computación Básica.

ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Departamento de Informática.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Ofrecer una alternativa gratuita de aprendizaje de Computación Básica, para estudiantes de primaria y secundaria de la cabecera, así como muchos ciudadanos del municipio en general para los cuales este servicio hasta ahora había sido difícil de acceder.

USUARIOS:

Estudiantes de Primaria, Secundaria y Pueblo en General.

ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:

Departamento de Informática.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Acudir con el responsable del Departamento y solicitar la prestación de este servicio, sea el caso de una institución educativa o cualquier otra persona.
2. Verificar los horarios disponibles.
3. En caso de ser una persona ajena a una institución educativa, realizar el registro pertinente y acudir los días establecidos.

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:

1. Se recibe la solicitud de la institución educativa y se discute junto al Titular de Educación Municipal y Presidente Municipal.
2. Se evalúan los espacios disponibles y se adecua un espacio dentro del horario de clases.
3. En caso de ser una persona ajena a una institución, se realiza el registro para el espacio dentro del curso vespertino abierto al público.
4. Acudir al curso de manera constante para evitar perder el seguimiento del temario.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

De primera mano y accesible.

TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:

Dependiendo del tiempo y espacio disponibles.

HORARIO:

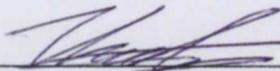
De 9:00 a 20:00 hrs.

RESULTADO ESPERADO:

Brindar un servicio gratuito y cercano a los ciudadanos y estudiantes del municipio.

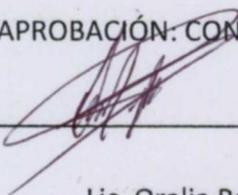
ELABORACIÓN Y APROBACION.

ELABORACIÓN: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA



Ing. Víctor Alfonso Sánchez Contreras

APROBACIÓN: CONTRALOR MUNICIPAL



Lic. Oralía Ramos Montes

