



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

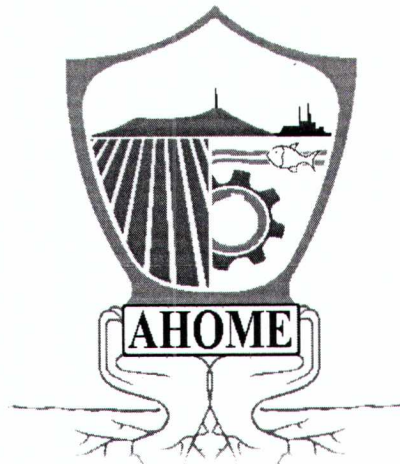
AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“INFORMATICA”

**JUNTA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
AHOME**



[Handwritten signature]



CONTENIDO

1. PROPOSITO	3
2. ALCANCE	3
3. POLITICA	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLES	3
5. AUTORIDAD	4
6. PROCEDIMIENTO	5
7. RESPONSABILIDAD	7
8. CONTROL DE REGISTROS	8
9. CONTROL DE REVISIONES	8
10. HISTORICO DE INDICADORES	9
11. FLUJOGRAMA	10



1. PROPOSITO

Establecer un procedimiento para atender las necesidades de nuestros empleados, en cuanto a sus requisitos de procesamiento de datos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el equipo de cómputo (Hardware); sus programas, sistemas operativos, paquetería, etc. (Software) y herramientas de conectividad de la institución (enlaces telefónicos, inalámbricos, vía cable, etc.).

3. POLITICA

Nuestra política es atender todas las solicitudes de nuestros empleados, en cuanto a sus necesidades de Hardware, Software y herramientas de conectividad, buscando mejorar continuamente la atención a nuestros usuarios.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLES

4.1. Documentos Aplicables

Solicitud de Servicio (Soporte Técnico)	FGG-08
Solicitud de Servicio (Software)	FGG-09
Programa de Mantenimientos Preventivos	FGG-10
Reporte semanal de actividades	FGG-11
Instructivo de Mantenimientos Preventivo y Correctivos	IGG -01

4.2. Terminología Aplicable

Solicitud de Servicio (Soporte Técnico).- Reporte mediante el cual se puede solicitar un servicio al equipo de cómputo, o red de computadoras

Solicitud de Servicio (Software).- Reporte mediante el cual se puede solicitar un servicio a los diversos sistemas de información.

Programa de Mantenimientos Preventivos.- Calendario a seguir con la finalidad de dar mantenimiento correctivo a todo el equipo de cómputo.

Inventario de Equipo de Cómputo.- Nos permite saber con qué equipo de cómputo contamos así como su ubicación.

Instructivo de Mantenimientos Correctivos.- Guía en la cual nos basamos para realizar un mantenimiento correctivo.

Servidor de archivos.- Tipo de servidor en una red de cómputo cuya función es permitir el acceso remoto a archivos almacenados en él o directamente accesibles por este.



Red de Computo (Red de Información).- Conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados entre sí y que comparten información (archivos), recursos, servicios, etc.

Hardware.- Componentes físicos de una computadora

Software.- Conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina.

Conectividad.- Es la capacidad de un dispositivo de poder ser conectado (generalmente a un PC u otro dispositivo) sin la necesidad de una computadora, es decir en forma autónoma.

Equipo de Cómputo (Computadora).- sistema digital capaz de procesar datos a partir de un grupo de instrucciones denominado programa.

Protocolo IP.- (IP, de sus siglas en inglés Internet Protocol) es un protocolo no orientado a conexión usado tanto por el origen como por el destino para la comunicación de datos a través de una red de paquetes conmutados. **Sistema Operativo.**- Una computadora normalmente utiliza un programa informático especial, denominado sistema operativo, que ha sido diseñado, construido y probado para gestionar los recursos de la computadora: la memoria, los dispositivos de E/S, los dispositivos de almacenamiento.

Bases de Datos.- Es un conjunto de información almacenada en memoria auxiliar que permite acceso directo y un conjunto de programas que manipulan esos datos.

Inherente.- Referente a cierta cosa.

Sistema de Información.- Conjunto de funciones o componentes interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Igualmente apoya la coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos, entre otros.

5. AUTORIDAD

- El Coordinador de Informática, jefe de software y el jefe de hardware tienen la autoridad de Apagar y/o Reiniciar los Servidores de Archivos y demás elementos de la Red de Computo, con fines de Mantenimiento tanto preventivo, correctivo y predictivo.
- El Coordinador de Informática, jefe de hardware, tienen la autoridad de Instalar, Desinstalar y/o configurar cualquier Hardware, Software, herramientas de conectividad de la institución.
- El Coordinador de Informática, jefe de hardware, tienen la autoridad de Establecer el *Programa de Mantenimientos Preventivos (FGG-10)*, así como cambiar dicho Programa en un momento dado.
- El Coordinador de Informática, jefe de hardware tienen la autoridad de cambiar o intercambiar equipos de cómputo según las necesidades de cada área (*Inventario de Equipos de Cómputo*).





- El Coordinador de Informática jefe de software tienen la autoridad de adquirir, crear, modificar, corregir o cambiar los Sistemas de Información con que cuenta la institución, o en su defecto que esta pudiera necesitar.

6. PROCEDIMIENTO.

Este se inicia una vez que se recibe un reporte, petición o sugerencia de parte de los diversos departamentos de la Institución, este puede ser de dos tipos: Solicitud de Servicio (Soporte Técnico) FGG-08 ó Solicitud de Servicio (Software) FGG-09; o sea de Hardware o de Software.

6.1. Soporte Técnico y Mantenimiento de Redes de Información.

- 6.1.1. El departamento de hardware recibe un reporte o una petición de parte del operador del equipo o de la Coordinación de Informática, Solicitud de Servicio (FGG-08).
- 6.1.2. Se procede al llenado de la Solicitud de Servicio (FGG-08), en el sistema de soporte interno donde se detallan de manera general los problemas o fallas reportados.
- 6.1.3. El Coordinador de Informática y/o el jefe de hardware decide quien atenderá este trabajo, de acuerdo a la complejidad del problema o falla reportada.
- 6.1.4. Una vez asignado el trabajo el personal se presenta con la persona que dio de alta el reporte o su jefe inmediato, para tratar de identificar el problema y se registrara la atención dentro del sistema de soporte interno.
- 6.1.5. Se procede a la solución del problema, según Instructivo de Mantenimientos Correctivos y Preventivo (IGG-01).
- 6.1.6. En caso de que la falla aplique garantía, el coordinador de informática y/o jefe de hardware se encargaran de reportarlo, ya sea al Departamento Responsable, o directamente con el proveedor, para hacer efectiva esta garantía.
- 6.1.7. En caso de que no tenga garantía, pero esté asegurado se procederá a reportarlo con el ajustador (proveedor) para su reparación o reemplazo (si aplica).
- 6.1.8. Una vez solucionado el problema o la petición, se cierra el reporte.





6.1.9. Una vez solucionada la solicitud, se registrará al término de la atención del problema en el sistema de soporte interno quedando activa la opción de firma de conformidad por el usuario solicitante.

6.1.10. Mandar reportes generales semanales (FGG-11) al Coordinador de Informática.

6.2. Desarrollo de Software.

6.2.1. El departamento de Desarrollo de Software recibe un reporte o una petición de parte del operador de los diferentes Sistemas de Información o de la Coordinación de Informática Reporte de Servicio (FGG-09).

6.2.2. Se procede al llenado de la Solicitud de Servicio (FGG-09), donde se detallan de manera general la creación, cambios, correcciones y/o modificaciones a los diferentes Sistemas de Información (Software).

6.2.3. Una vez llenado este reporte, se asigna al programador para su seguimiento según la solicitud de Servicio (Software)(FGG09) y tiempos establecidos en el mismo.

6.2.4. Una vez solucionado el problema o la petición, se cierra el reporte con la firma del operador, dejando en claro su conformidad por parte del servicio que brindo el programador.

6.2.5. Cada final de semana se entregan los reportes generales semanales (FGG-11) al Coordinador de Informática.

6.3. Adquisición de equipo de cómputo y/o servicios

Nota: Si es necesaria la adquisición de equipos o servicios ya sea a causa de las anteriores o por solicitud directa, se seguirá el siguiente punto:

6.3.1. Adquisición de Hardware, Software, herramientas de conectividad u otros accesorios relacionados con los mismos.

6.3.2. En casos de ser necesaria la compra o adquisición de materiales o equipos, derivado de mantenimientos correctivos o preventivos, el departamento se encarga de analizar la situación y sugerir el equipo adecuado a las necesidades del trabajador.





- 6.3.3. Se realizará una requisición al Departamento de Compras solicitando el equipo a adquirir.
- 6.3.4. El Departamento de Compras le dará seguimiento según el Procedimiento de Operación Compras (PO-ADR-03); si la adquisición es de carácter urgente o proveedor único se realizará la compra en forma directa previa autorización correspondiente.
- 6.3.5. En casos en los cuales los Equipos averiados cuenten con algún tipo de seguro o garantía, estos serán turnados al ajustador de seguros o al proveedor de dichos equipos para su reemplazo o reparación.
- 6.3.6. Cuando se requiera a este departamento la adquisición de Hardware, Software, herramientas de conectividad u otros accesorios relacionados con los mismos, se realizará la evaluación técnica necesaria, de esta se desprenderá si se sustituye, cambia o si se turna al proceso de compras para su adquisición; dependiendo del uso que se le dé al mismo o al procesamiento de datos requerido, en el caso de software de ser factible se desarrollará internamente.
- 6.3.7. Cuando se tenga la necesidad o petición de la implementación de asesorías o cursos de capacitación, en lo referente al área de Informática, se evaluará conjuntamente con el departamento de capacitación si se desarrollarán internamente o será necesario acudir a un ente externo.
- 6.3.8. Cada final de semana se entregan los reportes generales semanales (FGG-11) al Coordinador de Informática.

7. RESPONSABILIDAD

- 7.3. El Coordinador de Informática, jefe de hardware son responsables del mantenimiento del Equipo de cómputo (Hardware de la Institución).
- 7.4. El Coordinador de Informática, jefe de software y el jefe de hardware, son responsables de la Administración de los Servidores de Archivos.
- 7.5. El Coordinador de Informática, jefe de software y el jefe de hardware son responsables del mantenimiento tanto preventivo, correctivo y predictivo de las Bases de Datos, así como del respaldo y seguridad de las mismas.
- 7.6. El Coordinador de Informática, es responsable de realizar la verificación del software que operan en JAPAMA.
- 7.7. Será responsabilidad de cada usuario que solicite soporte por medio del





sistema de soporte interno, firmar de conformidad la solicitud al término de la misma.

8. CONTROL DE REGISTROS

COD	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMANENAR EN	RETENCION	DISPOSICION
FGG-08	Solicitud de servicio (hardware)	Coordinador de informática	Medios electrónicos	1 año	Archivo muerto
FGG-09	Solicitud de servicio (software)	Coordinador de informática	Sobre repisa	1 año	Archivo muerto
FGG-10	Programa de mantenimiento preventivo	Coordinador de informática	Sobre repisa	1 año	Respaldo
FGG-11	Reporte semanal de actividades	Coordinador de informática	Digital	1 año	Respaldo

9. CONTROL DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Descripción del cambio
00	14/12/2017	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01/02/2021	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015





10. HISTORICO DE INDICADORES.

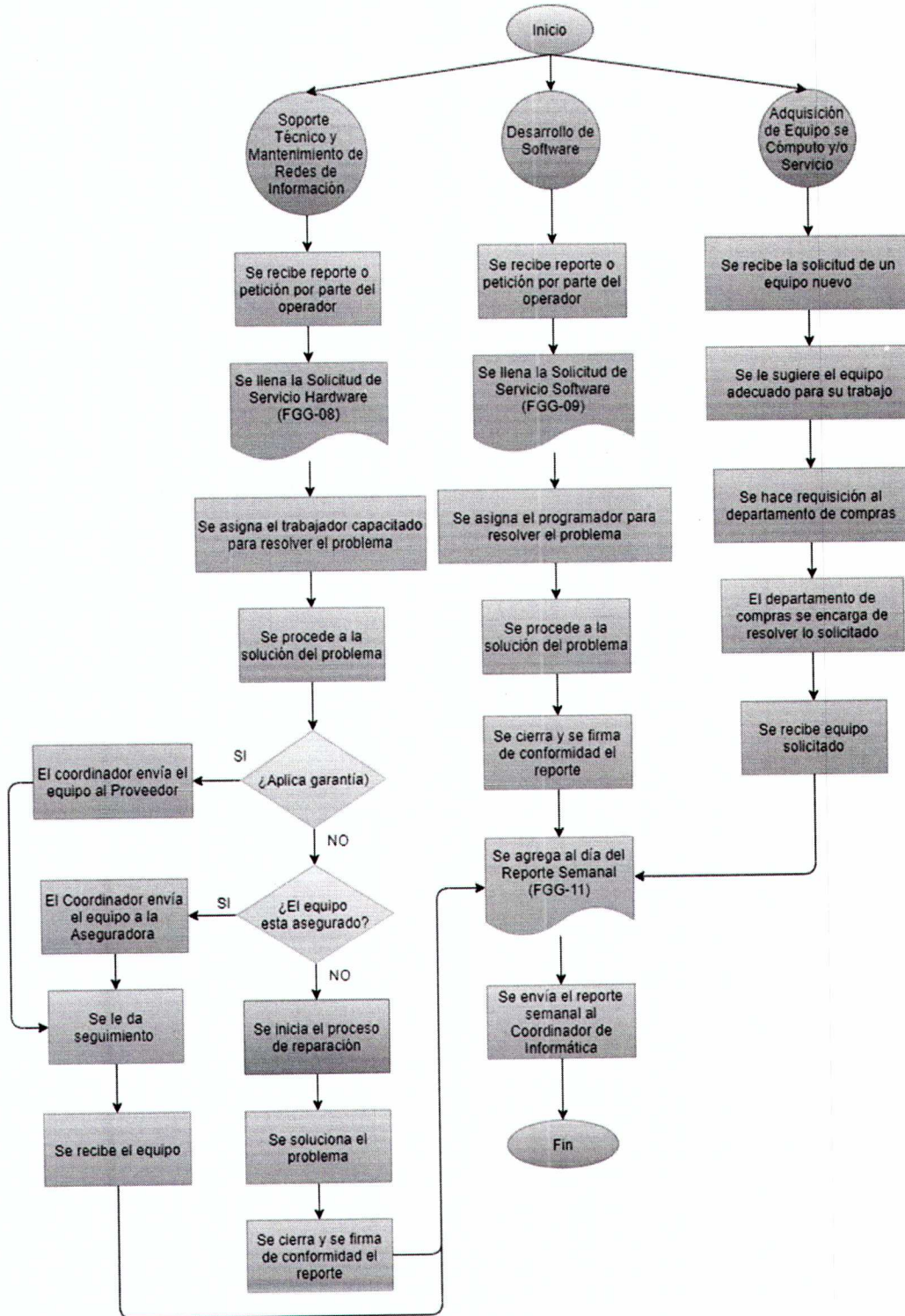
No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	-	Actual	Atender el 100% de solicitudes de Hardware dentro de 72 horas.
2		Actual	Atender el 100% de solicitudes de Software antes de 72 hrs.
3		Actual	Realizar el 100% del programa de mantenimientos preventivos programados.





11. FLUJOGRAMA

INFORMATICA





PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN INFORMATICA

APROBÓ:

Ing. Hernán Medina Soto
Gerente General de la Junta de Agua Potable y
Alcantarillado del Municipio de Ahome.

Nombre

Firma

ELABORÓ:

Edgar Guadalupe
Maciel López

Jefe de Hardware

Nombre

Firma

REVISÓ:

Jesús Vinicio Robles
Robles

Coordinador de
Informática

Nombre

Firma

