

INTRODUCCIÓN

Este manual contiene la definición de los procedimientos para atender y efectuar las tareas más comunes y frecuentes que desarrolla la Dirección de Informática, producto especialmente de solicitudes presentadas por los diferentes usuarios dentro de la Institución.

REQUERIMIENTO DE SERVICIO TÉCNICO
POR MALFUNCIONAMIENTO DE ALGÚN EQUIPO A TRAVÉS DE LLAMADA
TELEFÓNICA
(MANTENIMIENTO CORRECTIVO)

1. El usuario interesado hace la solicitud de servicio, a través de una llamada telefónica.
2. La secretaria, de acuerdo a un calendario de asignación de tareas previamente elaborado y aprobado por la Dirección del Departamento, notifica al técnico de turno del requerimiento recibido para su atención.
3. El técnico, dependiendo de la carga de trabajo, programa la atención del problema reportado.
4. En su momento, el técnico se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar una revisión y diagnóstico del problema reportado.
5. Si es factible, en ese momento el técnico realiza las tareas necesarias para remediar la situación encontrada. Si no es factible eliminar el problema en ese momento, probablemente porque se necesite adquirir un componente de hardware y/o software, se notifica al usuario requirente, a su jefe inmediato y al Director de Informática, para programar la adquisición del caso, si fuera necesario. Una vez se tenga disponible el (los) dispositivo(s) requerido(s), se procede a su instalación. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
6. El técnico llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Usuario	1	Solicita servicio.
INFORMÁTICA		
Secretaria	2	Atiende solicitud y da aviso al técnico de turno.
Técnico	3	Programa visita para resolver problema.
	4	Realiza visita y efectúa diagnóstico.
	5	Si es factible, realiza reparación; de lo contrario define componentes que deben adquirirse. Una vez obtenidos, procede a su instalación.
DEPENDENCIA SOLICITANTE		
Usuario	6	Recibe trabajo efectuado y firma de aceptación.
INFORMÁTICA		
Técnico	7	Llena formulario de registro.

REQUERIMIENTO DE SERVICIO TÉCNICO ESPECIAL

1. El usuario interesado hace la solicitud de servicio, a través del formulario impreso o por medio de oficio, avalado por su jefe inmediato.
2. La secretaria recibe el documento y lo entrega al Director (a).
3. El Director(a) atiende la solicitud y la asigna al técnico que tenga más experiencia según la necesidad del requerimiento, o bien, efectúa la asignación de acuerdo a la planificación mensual.
4. El técnico, dependiendo de la carga de trabajo, programa la atención del problema reportado.
5. En su momento, el técnico se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar una revisión y diagnóstico del problema reportado.
6. Si es factible, en ese momento el técnico realiza las tareas necesarias para remediar la situación encontrada. Si no es factible eliminar el problema en ese momento, probablemente porque se necesite adquirir un componente de hardware y/o software, se notifica al usuario requirente, a su jefe inmediato y al Director de Informática, para programar la adquisición del caso, si fuera necesario. Una vez se tenga disponible el (los) dispositivo(s) requerido(s), se procede a su instalación.
7. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
8. El técnico llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Usuario	1	Solicita servicio por escrito con aval de su jefe inmediato.
INFORMÁTICA		
Secretaria	2	Recibe la solicitud y la entrega al Director(a)
Director	3	Atiende y asigna la solicitud
Técnico	4	Programa visita para resolver problema.
	5	Realiza visita y efectúa diagnóstico.
	6	Si es factible, realiza el servicio; de lo contrario define componentes que deben adquirirse. Una vez obtenidos, procede a su instalación.
DEPENDENCIA SOLICITANTE		
Usuario	7	Recibe trabajo efectuado y firma de aceptación.
INFORMÁTICA		
Técnico	8	Llena formulario de registro.

INSTITUTO DE FOMENTO MUNICIPAL
SOLICITUD DEL CENTRO DE COMPUTO

Nº 1731

DEPARTAMENTO: _____

FECHA: _____

Señor:
Jefe, Centro de Cómputo:

Por medio de la presente le solicito gire sus instrucciones a efecto que sea elaborada la siguiente tarea que se detalla a continuación.

Dicha tarea afecta a los siguientes departamentos:

DEPARTAMENTO	Vo. Bo. JEFE DEL DEPTO. AFECTADO

SOLICITANTE _____ FIRMA DEL SOLICITANTE _____

JEFE INMEDIATO: _____ FIRMA JEFE INMEDIATO _____

USO EXCLUSIVO DEL CENTRO DE COMPUTO

DEPARTAMENTO	RECIBIDO	OPERADO

INSTALACIÓN DE SOFTWARE

1. El usuario interesado de que se instale algún componente de software en su computadora, ya sea un nuevo paquete o la reposición de alguno dañado, debe dirigir un oficio de solicitud o llenar el formulario correspondiente con visto bueno de su jefe inmediato.
2. La secretaria recibe el documento y lo entrega al Director (a).
3. La Dirección evalúa la solicitud.
4. Si la solicitud es aprobada, establece la existencia del producto solicitado y el licenciamiento correspondiente. Si no hubiera existencia, programa su adquisición.
5. Designa al técnico o a un especialista del Área de Análisis, dependiendo de la dificultad de la instalación. En caso contrario,
6. La persona asignada, una vez tenga el producto disponible y dependiendo de la carga de trabajo, programa la atención de la solicitud recibida.
7. En su momento, el técnico se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar la instalación / reinstalación del paquete de software.
8. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
9. Se llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Usuario	1	Solicita instalación por escrito, con visto bueno de su jefe inmediato
INFORMÁTICA		
Secretaría	2	Recibe la solicitud y la entrega al Director(a)
Director	3	Evalúa solicitud
	4	Si la solicitud es aprobada, establece la existencia del producto; si no hay, programa la adquisición respectiva.
	5	Designa a un responsable para que atienda la solicitud.
Especialista asignado	6	Programa la visita para efectuar la instalación.
	7	Realiza la instalación
	8	Obtiene la firma de aceptación del usuario por el trabajo efectuado.
	9	Llena el formulario de servicios efectuados para el registro de la operación.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1. La Dirección del Departamento conjuntamente con el personal del Área de Soporte Técnico, define el calendario anual para realizar el servicio a todas las dependencias.
2. Se traslada el calendario a las autoridades superiores para su aprobación.
3. El calendario aprobado es enviado a todas las dependencias, para que se tome nota de las fechas en que se realizará en cada una.
4. Durante el año, con una semana de anticipación, la Dirección del Departamento notifica a la dependencia que tiene programado el mantenimiento de sus equipos, para que se tomen las medidas precautorias del caso y no se entorpezcan las labores de dicha unidad.
5. El personal de Soporte Técnico realiza el servicio según la planificación.
6. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
7. Se llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
INFORMÁTICA		
Director Personal del Soporte Técnico	1	Define calendario anual para realizar el servicio
Director	2	Somete el calendario a la aprobación de las autoridades superiores.
	3	Envía el calendario aprobado a todas las dependencias del INFOM y UNEPAR.
	4	Durante al año calendario, notifica a cada unidad con 1 semana de anticipación, la prestación del servicio.
Personal del Soporte Técnico	5	Realiza el servicio según la planificación
	6	Obtiene la firma de aceptación del usuario por el trabajo efectuado.
	7	Llena el formulario de servicios efectuados para el registro de la operación.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A TRAVÉS DE CONTRATACIÓN EXTERNA

1. La Dirección del Departamento emite solicitud de compra para realizar la contratación de un proveedor calificado para la prestación del servicio de mantenimiento preventivo, para garantizar que los equipos y sistemas de cómputo estén siempre disponibles para apoyar las labores del personal del INFOM. A la solicitud se adjunta términos de referencia e inventario actualizado del equipo de cómputo.
2. La solicitud es enviada al Departamento de Compras, el Jefe de Compras es quien se encarga de realizar la contratación a través del proceso normal de adquisiciones.
3. Conjuntamente con el proveedor del servicio, la Dirección define el calendario anual para realizar las labores.
4. Posteriormente, lo traslada a las autoridades superiores para su aprobación.
5. El calendario aprobado es enviado a todas las dependencias, para que se tome nota de las fechas en que se realizará en cada una.
6. Durante el año, con una semana de anticipación, la Dirección del Departamento notifica a la dependencia que tiene programado el mantenimiento de sus equipos, para que se tomen las medidas precautorias del caso y no se entorpezcan las labores de dicha unidad.
7. La Dirección del Departamento asigna un técnico, para supervisar al personal del proveedor del servicio y que garantice que al final, todos los equipos quedan funcionando a cabalidad.
8. El técnico asignado supervisa el servicio prestado por el proveedor.
9. El técnico asignado debe rendir un informe al finalizar cada etapa del servicio, sobre las labores realizadas y el estado en que quedan los diferentes dispositivos.
10. Al finalizar el año calendario, la Dirección del Departamento debe evaluar la prestación del servicio por parte del proveedor contratado, con el fin de determinar si procede la renovación del contrato o debe contactarse otra empresa.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
INFORMÁTICA		
Director	1	Emite solicitud de compra para la contratación de la prestación del servicio con un proveedor calificado.
COMPRAS		
Jefe de Compras	2	Realiza el proceso de adquisición
INFORMÁTICA		
Director	3	Conjuntamente con el proveedor, define el calendario anual.
	4	Somete el calendario a la aprobación de las autoridades superiores.
	5	Envía el calendario aprobado a todas las dependencias del INFOM y UNEPAR.
	6	Durante al año calendario, notifica a cada unidad con 1 semana de anticipación, la prestación del servicio.
	7	Asigna un técnico para supervisar al personal del proveedor.
Técnico	8	Supervisa las labores del proveedor.
	9	Informa a la Dirección del resultado de cada etapa.
Director	10	Evalúa el servicio recibido durante el año calendario, para definir si se renueva o se contrata a otro proveedor.

SERVICIO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN (BACKUP)

Existen dos procesos diferentes de respaldo: el de la información general de los sistemas de la institución ubicados en los servidores y el de la información individual de cada usuario ubicada en su computadora.

- Diariamente, a partir de las 23:00 horas, se realiza el respaldo de la información de los sistemas de la Institución residentes en los servidores, hacia cintas magnéticas que se almacenan en la caja de seguridad que se encuentra ubicada físicamente en el área de servidores del Departamento. Se cuenta con un lote de 20 cintas, las que son recicladas durante el mes.
- El último sábado de cada mes se realiza el respaldo mensual de la información de los sistemas de la Institución residentes en los servidores, hacia cintas magnéticas que se almacenan en una caja de seguridad externa, ubicada en un banco cercano al INFOM, para garantizar su protección. Estas cintas no se reciclan, por lo que debe contarse con existencia suficiente para todo el año.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
INFORMÁTICA		
Administrador de servidores	1	Programa respaldo para las 23:00 horas de cada día.
	2	Cada mañana, reemplaza cinta para el respaldo de ese día y almacena la cinta de la noche anterior.
	3	El último sábado de cada mes ejecuta un proceso de respaldo, para proteger la información del mes que termina.
	4	El siguiente día hábil traslada esa cinta a la caja de seguridad contratada con un banco cercano al INFOM.

- Cuando un usuario necesita que su información sea respaldada por cualquier causa:
 1. El usuario debe dirigir un oficio de solicitud o llenar el formulario, con la aprobación de su jefe inmediato superior
 2. La secretaria recibe el documento y lo entrega al Director (a).
 3. El Director(a) atiende la solicitud y la asigna al técnico
 4. El técnico asignado, programa la atención de la solicitud recibida.
 5. En su momento, el técnico se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar la copia respaldo, de acuerdo a las indicaciones del usuario, a CD o a disco duro de otro equipo, dependiendo del objetivo del respaldo
 6. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
 7. Se llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Usuario	1	Solicita servicio por escrito con aval de su jefe inmediato.
INFORMÁTICA		
Secretaria	2	Recibe la solicitud y la entrega al Director(a)
Director	3	Atiende y asigna la solicitud
Técnico asignado	4	Programa visita para realizar el servicio
	5	Realiza la copia respaldo, según indicaciones del usuario
DEPENDENCIA SOLICITANTE		
Usuario	6	Recibe trabajo efectuado y firma de aceptación.
INFORMÁTICA		
Técnico	7	Llena formulario de registro.

DESARROLLO DE NUEVA APLICACIÓN O MODIFICACIONES A APLICACIONES EXISTENTES

1. La Unidad Administrativa interesada en el desarrollo de un nuevo programa o la modificación de uno ya existente, obtiene la autorización de su jefe inmediato superior y genera oficio de solicitud dirigido a la Dirección de Informática, exponiendo sus necesidades de información y las razones que justifican el trabajo a desarrollar.
2. La Dirección de Informática evalúa la solicitud haciendo las consultas del caso, y de aprobarla, traslada el requerimiento al Área de Análisis, Diseño y Desarrollo, para que se efectúe los procesos necesarios para satisfacer el requerimiento.
3. El analista designado ejecuta las labores de análisis y diseño.
4. El programador designado ejecuta las labores de desarrollo e implementación, hasta comprobar que el trabajo elaborado satisface las necesidades de información de la Unidad solicitante.
5. Traslada el producto terminado a la Unidad solicitante para que ellos evalúen los resultados.
6. La Unidad solicitante realiza las pruebas necesarias para establecer el correcto funcionamiento de la aplicación.
7. Una vez ha comprobado que sí fueron satisfechos sus requerimientos, lo hace del conocimiento de Informática para la generación de los respectivos informes oficiales que deben rendirse a las autoridades del Instituto.
8. El programador responsable marca como finalizado el requerimiento solicitado para efectuar el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Usuario	1	Obtiene la autorización de su jefe inmediato superior, para generar la solicitud de desarrollo o modificación de una aplicación.
INFORMÁTICA		
Director	2	Evalúa y aprueba o imprueba la solicitud. Si es aprobada, traslada el requerimiento al Área de Análisis, Diseño y Desarrollo
Analista	3	Desarrolla labores de análisis y diseño
Analista/Programador	4	Ejecuta las labores de desarrollo e implementación, hasta terminar con el trabajo requerido.
	5	Traslada el trabajo terminado a la Unidad solicitante, para que ellos realicen las pruebas necesarias para determinar si la aplicación satisface sus necesidades.
DEPENDENCIA SOLICITANTE		
Usuario	6	Efectúa diversas pruebas hasta comprobar que la aplicación funciona correctamente.
	7	Notifica a Informática que sus necesidades de información sí fueron satisfechas.
INFORMÁTICA		
Programador	8	Marca como finalizado el requerimiento solicitado, para efectuar el registro correspondiente

ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y/O REPUESTOS

En caso de nuevo equipo de computación:

1. Previo a la emisión de la Solicitud al Departamento de Compras, el jefe de la Unidad Administrativa interesada en adquirir nuevo equipo de computación, siempre y cuando cuente con la asignación presupuestaria necesaria.
2. Debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática, solicitando la elaboración del dictamen, el cual que debe contener una descripción de dichos componentes y las razones que justifican la adquisición. Además, el oficio debe contar con el aval del Jefe Inmediato Superior de la dependencia solicitante.
3. La Dirección de Informática designa un técnico para que elabore una configuración adecuada de los componentes deseados.
4. El técnico asignado emite un dictamen que envía a la Unidad requirente, con visto bueno de la Dirección.
5. La Unidad interesada elabora la Solicitud de Compras correspondiente, y la envía a la Dirección de Informática para obtener el aval de la compra.
6. La Dirección de Informática revisa las especificaciones técnicas, si todo está correcto, firma y sella la Solicitud.
7. La Solicitud es devuelta a la Unidad solicitante.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Obtiene la autorización de su jefe inmediato superior, para realizar la adquisición de nuevo equipo o de repuestos para equipo existente.
Jefatura	2	Dirige oficio a la Dirección de Informática solicitando dictamen técnico para acompañar a la Solicitud de Compra.
INFORMÁTICA		
Director	3	Designa técnico para que elabore configuración adecuada.
Técnico	4	Emite y envía dictamen a la Unidad requirente.
UNIDAD SOLICITANTE		
Jefatura	5	Genera Solicitud de Compra y requiere aval de Informática
INFORMÁTICA		
Director	6	Revisa especificaciones técnicas, firma y sella la Solicitud de Compra.
	7	Devuelve la Solicitud a la Unidad solicitante

En caso de repuesto:

1. El personal del área de Soporte Técnico es quien sugiere la compra con base a la revisión de un equipo de computación que esté fallando.
2. El técnico asignado emite un dictamen que envía a la Unidad requirente, con visto bueno de la Dirección.
3. La Unidad interesada elabora la Solicitud de Compras correspondiente, y la envía a la Dirección de Informática para obtener el aval de la compra.
4. La Dirección de Informática revisa las especificaciones técnicas, si todo está correcto, firma y sella la Solicitud.
5. La Solicitud es devuelta a la Unidad solicitante.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
INFORMÁTICA		
Técnico	1	Revisa equipo de computación, y sugiere la compra de un repuesto si fuera necesario
	2	Emite y envía dictamen a la Unidad interesada.
UNIDAD SOLICITANTE		
Jefatura	3	Genera Solicitud de Compra y requiere aval de Informática
INFORMÁTICA		
Director	4	Revisa especificaciones técnicas, firma y sella la Solicitud de Compra.
	5	Devuelve la Solicitud a la Unidad solicitante

MODIFICACIÓN DE HORARIOS DE ACCESO A LA RED

1. La Unidad Administrativa interesada en cambiar el horario de acceso a la red interna de comunicaciones de la Institución de algún usuario, debe primero obtener la autorización de su Jefe Inmediato Superior.
2. Una vez autorizado, debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática solicitando dicha modificación, con el aval de su Jefe Inmediato, justificando dicho requerimiento y especificando el nuevo horario y el periodo (fechas de inicio y finalización) durante el que prevalecerá. Este oficio debe enviarse 24 horas antes que se necesite hacer la modificación, en caso de que sea enviado el mismo día, debe enviarse antes del medio día.
3. La Dirección de Informática instruye al Administrador de los Servidores, para que efectúe el cambio solicitado.
4. El Administrador de Servidores efectúa el cambio e informa a la Dirección.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Obtiene la autorización de su jefe inmediato superior, para solicitar el cambio de horario de un usuario.
	2	Dirige oficio a la Dirección de Informática solicitando la modificación, especificando el nuevo horario y el periodo de vigencia.
INFORMÁTICA		
Director	3	Instruye al Administrador de Servidores, para que realice la modificación solicitada.
Administrador de Servidores	4	Efectúa el cambio e informa a la Dirección.

HABILITACIÓN DE ACCESO A LA RED

1. Cuando por alguna razón, se genera la necesidad de habilitar para un nuevo usuario el acceso a la red interna de comunicaciones de la Institución, el Jefe de la Unidad Administrativa a la que pertenece dicho usuario, debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática solicitando la creación así como los servicios y aplicaciones a las que va a tener acceso.
2. La Dirección de Informática instruye al Administrador de Servidores, para que cree el nuevo usuario.
3. El Administrador requiere la presencia del nuevo usuario en la Dirección de Informática, para que establezca la clave de acceso (password) confidencial, habilitando los servicios requeridos e informa al técnico responsable de los accesos a las diferentes aplicaciones, sobre lo efectuado.
4. Este técnico habilita los accesos a las aplicaciones solicitadas para el nuevo usuario, y le indica la forma de utilizarlos adecuadamente e informa a la Dirección de Informática acerca del trabajo realizado.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática la creación de un nuevo usuario, especificando los servicios y aplicaciones a los que debe tener acceso.
INFORMÁTICA		
Director	2	Instruye al Administrador de Servidores, para que cree el nuevo usuario.
Administrador de Servidores	3	Genera el acceso a la red y servicios y requiere la presencia del nuevo usuario para establecer la clave de acceso confidencial.
Técnico de Aplicaciones	4	Genera el acceso a las aplicaciones e instruye al nuevo usuario sobre la forma de acceder a ellas.

HABILITACIÓN DE ACCESO A INTERNET

1. Para acceder al servicio de navegación en internet, el Jefe Inmediato Superior de la persona interesada, debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática solicitando la habilitación de la cuenta especificando el nivel de acceso deseado, justificando dicho requerimiento. Este oficio debe contar con la autorización de la Subgerencia General.
2. La Dirección, en caso apruebe dicha solicitud, instruye al Administrador de Servidores, para que permita el acceso a dicho usuario.
3. El Administrador habilita la cuenta del usuario solicitante en el servidor de dicho servicio
4. Configura la computadora del usuario para que pueda utilizarlo.
5. Informa a la Dirección de la finalización del requerimiento

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática el acceso al servicio de internet para un usuario especificando el nivel deseado.
INFORMÁTICA		
Director	2	Instruye al Administrador de Servidores para que habilite el acceso de esa cuenta en el servidor de Internet.
Administrador de Servidores	3	Activa la cuenta.
	4	Configura la computadora del solicitante para hacer uso del servicio
	5	Informa a la Dirección del trabajo efectuado.

HABILITACIÓN DE ACCESO AL CORREO INTERNO Y/O EXTERNO

1. Para acceder al servicio de correo interno y/o externo, el Jefe Inmediato Superior de la persona interesada, debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática solicitando la habilitación de la cuenta especificando el nivel de acceso deseado, justificando dicho requerimiento. Si se requiere acceso al servicio de Correo Externo, el oficio debe contar con la autorización de la Subgerencia General.
2. La Dirección de Informática, en caso apruebe dicha solicitud, instruye al Administrador de Servidores para que permita el acceso a dicho usuario.
3. El Administrador habilita la cuenta del usuario solicitante en el servidor de dicho servicio y luego configura su computadora para que pueda utilizarlo.
4. Una vez realizado el trabajo, informa a la Dirección.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática el acceso al servicio de correo interno y/o externo para un usuario especificando el nivel deseado.
INFORMÁTICA		
Director	2	Instruye al Administrador de Servidores, para que habilite el acceso de esa cuenta en el servidor de dicho servicio.
Administrador de Servidores	3	Activa la cuenta y configura la computadora del solicitante para hacer uso del servicio.
	4	Informa a la Dirección del trabajo efectuado.

HABILITACIÓN DE ACCESO A APLICACIONES INTERNAS

1. Para acceder a cualquier aplicación desarrollada internamente, el Jefe Inmediato Superior de la persona interesada, debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática solicitando la habilitación del acceso al sistema.
2. La Dirección de Informática, traslada el requerimiento al Área de Diseño, Análisis y Desarrollo, y asigna al especialista responsable del sistema.
3. El Analista o Programador habilita el acceso al usuario solicitante y luego configura su computadora para que pueda utilizarlo.
4. Una vez realizado el trabajo, informa a la Dirección.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática el acceso al sistema.
INFORMÁTICA		
Director	2	Traslada el requerimiento al Área de Diseño, Análisis y Desarrollo, para que habilite el acceso.
Analista o Programador	3	Habilita el acceso y configura la computadora del usuario
	4	Informa a la Dirección del trabajo efectuado.

REINSTALACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO

1. El usuario interesado de que se reinstale el sistema operativo de su computadora, debe obtener primero la autorización de su jefe inmediato y luego dirigir un oficio de solicitud a la Dirección de Informática.
2. La Dirección designa a un técnico responsable para realizar dicha tarea a la brevedad posible.
3. El técnico programa la atención de la solicitud recibida y se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar dicha labor.
4. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
5. El técnico llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática la reinstalación del Sistema Operativo en una computadora de su Área.
INFORMÁTICA		
Director	2	Instruye al técnico responsable para que efectúe dicha labor a la brevedad posible.
Técnico	3	Se presenta con el solicitante y reinstala el sistema operativo.
	4	Obtiene la firma de aceptación del usuario por el trabajo efectuado.
	5	Llena el formulario de servicios efectuados para el registro de la operación.

CONFIGURACIÓN DE EQUIPO

1. Cuando se desea modificar la configuración de un equipo de cómputo o instalar o desinstalar algún dispositivo, el Jefe Inmediato Superior de la persona interesada debe dirigir un oficio de solicitud a la Dirección de Informática, indicando el tipo de trabajo deseado y las razones que lo avalan.
2. La Dirección designa a un técnico responsable para realizar dicha tarea.
3. El técnico programa la atención de la solicitud recibida y se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar dicha labor.
4. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
5. El técnico llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática la reconfiguración o reinstalación de algún dispositivo.
INFORMÁTICA		
Director	2	Instruye al técnico responsable para que efectúe dicha labor.
Técnico	3	Se presenta con el solicitante y desarrolla el trabajo requerido.
	4	Obtiene la firma de aceptación del usuario por el trabajo efectuado.
	5	Llena el formulario de servicios efectuados para el registro de la operación.

MANIPULACIÓN Y EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Para agregar, borrar, modificar o extraer información de las bases de datos de los sistemas instalados en la Institución, la Jefatura del área interesada debe dirigir un oficio a la Dirección de Informática, indicando la operación deseada y los motivos que justifican dicha acción.
2. Una vez evaluada dicha labor, traslada el oficio a la Auditoría Interna para su aval y para la designación de un Auditor que debe estar presente en el momento de realizar la tarea solicitada.
3. La Dirección de Informática instruye al Analista o Programador responsable del sistema, para que desarrolle ese trabajo
4. El especialista asignado realiza el trabajo, cuando el Auditor nombrado se presente.
5. Al finalizar, se informa al requirente sobre lo realizado.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática la manipulación o extracción de información de alguna base de datos.
INFORMÁTICA		
Director	2	Solicita el aval de la Auditoría Interna y la designación de un Auditor para que esté presente.
	3	Designa Analista o Programador responsable del sistema.
Analista o Programador	4	Desarrolla el trabajo requerido en presencia del Auditor nombrado.
Director	5	Informa al requirente de la tarea realizada.

TRASLADO FÍSICO DE EQUIPO

1. Para efectuar el traslado físico de equipo de computación, el Jefe del Área interesada, dirige un oficio de solicitud a la Dirección de Informática, especificando cuál es el equipo a trasladar y justificando la medida.
2. La Dirección designa a un técnico para que realice dicho trabajo.
3. El técnico programa la atención de la solicitud recibida y se presenta a la oficina del usuario solicitante para efectuar dicha labor.
4. Al finalizar y cuando el usuario está satisfecho del trabajo efectuado, se obtiene su firma de aceptación.
5. El técnico llena el formulario de servicios efectuados, para el registro correspondiente.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
CUALQUIER DEPENDENCIA		
Jefatura	1	Solicita a la Dirección de Informática el traslado de un equipo de computación.
INFORMÁTICA		
Director	2	Designa un técnico para que desarrolle dicha labor.
Técnico	3	Desarrolla el trabajo requerido.
	4	Obtiene firma de aceptación del usuario
	5	Llena el formulario de servicios efectuados

REVISIÓN DE EQUIPO NUEVO DE COMPUTACIÓN y/o REPUESTO

1. El Encargado de la Bodega de Proveeduría avisa telefónicamente a la Secretaria de Informática, sobre el ingreso de equipo.
2. La Secretaria de Informática, avisa al técnico de turno para que se presente en Proveeduría a realizar la revisión respectiva.
3. El técnico asignado, revisa el equipo y/o repuesto que ingresa.
4. Si todo está en perfecto estado, el técnico llena y firma el formulario de Informe de Revisión de Equipo
5. El técnico solicita firma al Encargado de Proveeduría.
6. El técnico traslada el informe al Director de Informática, quien firma y sella el informe.
7. El Director de Informática, traslada el formulario a la Secretaria, quien se encarga de entregarlo al Área de Compras.

ESQUEMA

UNIDAD RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
BODEGA DE PROVEEDURÍA		
Encargado	1	Da aviso a Informática sobre el ingreso del nuevo equipo de computación y/o repuesto.
INFORMÁTICA		
Secretaria	2	Avisa al técnico de turno para que se presente en Proveeduría.
Técnico	3	Revisa el equipo y/o repuesto que ingresa.
	4	Llena y firma el formulario de Informe de Revisión de Equipo.
	5	Solicita firma al Encargado de Proveeduría.
Director	6	Firma y sella el informe.
Secretaria	7	Entrega el informe de revisión al Área de Compras.