



**MANUAL OPERATIVO**

# **SISTEMAS**





# Manual Operativo Sistemas



## CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	2
3. Justificación .....	3
4. Organigrama Funcional.....	3
5. Descripción de Funciones .....	4
6. Objetivo General.....	7
7. Objetivos Específicos .....	7
8. Población objetivo .....	7
9. Políticas de operación.....	8
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición .....	9
11. Flujograma.....	10
12. Servicios.....	11
13. Plan de emergencias.....	12
14. Autorizaciones .....	13
15. Sistema de Control.....	14

## 1. Reseña Histórica

El área de Sistemas surge a partir de la relevancia que va tomando la tecnología en todas las áreas de la vida cotidiana, en las empresas y en la administración pública, históricamente se encontraba inserta en la Jefatura de Planeación, Evaluación y Sistemas, como una sub jefatura. Sin embargo a partir de 2015 en la reingeniería institucional, se modifica el organigrama y el reglamento, y Sistemas queda aparte, como departamento independiente para la atención técnica de los equipos digitales de cómputo y telefonía, así como de los programas informáticos más estratégicos de la institución, en el departamento de Control de Modelo de Atención y Sistemas.

## 2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Asistencia Social.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

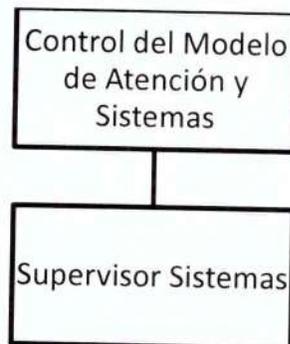
Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Municipal de Guadalajara

### 3. Justificación

El departamento se encarga del diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas. Sistemas permite transformar una necesidad operativa en una descripción del rendimiento de un sistema, con su correspondiente configuración. Sistemas debe de realizar dicho trabajo asegurando que se cumplan los principios de fiabilidad, mantenibilidad, seguridad y eficacia.

### 4. Organigrama Funcional



## 5. Descripción de Funciones

### Supervisor de Sistemas (Jefe de Sección)

1. Elaborar y presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades realizadas a la Unidad de Sistemas y Servicios de Cómputo y a otras instancias que lo soliciten.
2. Apoyar al personal académico-administrativo en el uso y las aplicaciones de los sistemas computacionales para optimizar las tareas de docencia, investigación y apoyo.
3. Realizar actividades administrativas correspondientes al departamento.
4. Controlar y dar seguimiento a los procesos patrimoniales de los equipos de cómputo.
5. Levantamiento, Instalación, soporte y reparación e cables de red, canaletas, cajas de red, conectores, telefonía.
6. Otorgar soporte a las cámaras de circuito cerrado en oficinas centrales y centros de atención.
7. Controlar y administrar todo el equipo y material que le sea asignado para el funcionamiento del trabajo.
8. Elaboración de base de datos para áreas que lo solicitan.
9. Asistir a capacitaciones de protección civil y otras correspondientes a su área.
10. Participar activamente como brigadista y colaborar en el plan de acción ante desastres.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
12. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

### Supervisor de Sistemas (Soporte Técnico)

1. Supervisar y apoyar en el uso y mantenimiento de los sistemas de redes computacionales del plantel.
2. Mantener la confidencialidad de la información automatizada.
3. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, impresoras y multifuncionales entre otros.
4. Administración de la infraestructura de red (alámbrica e inalámbrica).
5. Soporte técnico (en general) en oficinas centrales y centros de atención de DIF Guadalajara.
6. Levantamiento, Instalación, soporte y reparación de cables de red, canaletas, cajas de red, conectores, telefonía, cámaras de circuito cerrado en oficinas centrales y centros de atención.
7. Controlar y administrar todo el equipo y material de cómputo que le sea asignado para el funcionamiento del trabajo.
8. Participar activamente como brigadista y colaborar en el plan de acción ante desastres.
9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

Supervisor de Sistemas (Infraestructura y Redes)

1. Supervisar y apoyar en el uso y mantenimiento de los sistemas de redes computacionales del plantel.
2. Apoyar al personal académico-administrativo en el uso y las aplicaciones de los sistemas computacionales para optimizar las tareas de docencia, investigación y apoyo.
3. Resguardo de la información y mantenimiento de servidores.
4. Instalación, soporte y reparación de cables de red, canaletas, cajas de red, conectores, telefonía, cámaras de circuito cerrado en oficinas centrales y centros de atención.
5. Controlar y administrar todo el equipo y material que le sea asignado para el funcionamiento del trabajo.
6. Recibir y dar seguimiento a reportes electrónicas y/o de sistemas computacionales, así como de necesidades telefónicas e Internet.
7. Participar activamente como brigadista y colaborar en el plan de acción ante desastres.
8. Otorgar soporte técnico a las cámaras de circuito cerrado en oficinas centrales y centros de atención.
9. Controlar y administrar todo el equipo y material que le sea asignado para el funcionamiento del trabajo.
10. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

## 6. Objetivo General

Otorgar el soporte necesario para el correcto funcionamiento de la infraestructura de redes y el equipamiento con sistemas de cómputo y telefonía; con una visión desde la perspectiva de los usuarios. Así como el apoyo tecnológico a centros de atención que ofrecen servicios, programas y oficinas centrales.

## 7. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar y solucionar problemas de funcionamiento de la computadora, tanto de hardware como de software.
2. Crear y llevar a cabo un plan de renovación y actualización de equipo y software.
3. Establecer mecanismos de seguridad y planes de contingencias que resguarden los recursos informáticos del sistema DIF.
4. Coordinar los servicios de conectividad de las redes de dominio a la red de DIF con el propósito de mantener estándares de operación.

## 8. Población objetivo

Personal administrativo y operativo del Sistema DIF Guadalajara



## Manual Operativo Sistemas



### 9. Políticas de operación

1. Se deberá preservar la integridad de la información, por medio de la seguridad informática y gestionando los respaldo de los datos.
2. Se debe documentar de manera completa e integral los formatos de movimientos de cada equipo de cómputo, así como respetando los estándares establecidos por el sistema DIF.
3. Se buscará el uso aceptable de recursos tecnológicos y de la información, por medio de una forma legal y ética, en concordancia con la misión y visión del sistema, apoyo de las funciones que los usuarios tengan asignadas como parte de sus funciones.
4. El personal del departamento debe ofrecer orientación telefónica, personal y asistencia remota, con calidez, con oportunidad y con eficiencia.
5. El personal debe asegurarse de resguardar y hacer buen uso de su correo electrónico institucional y contraseña.

## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

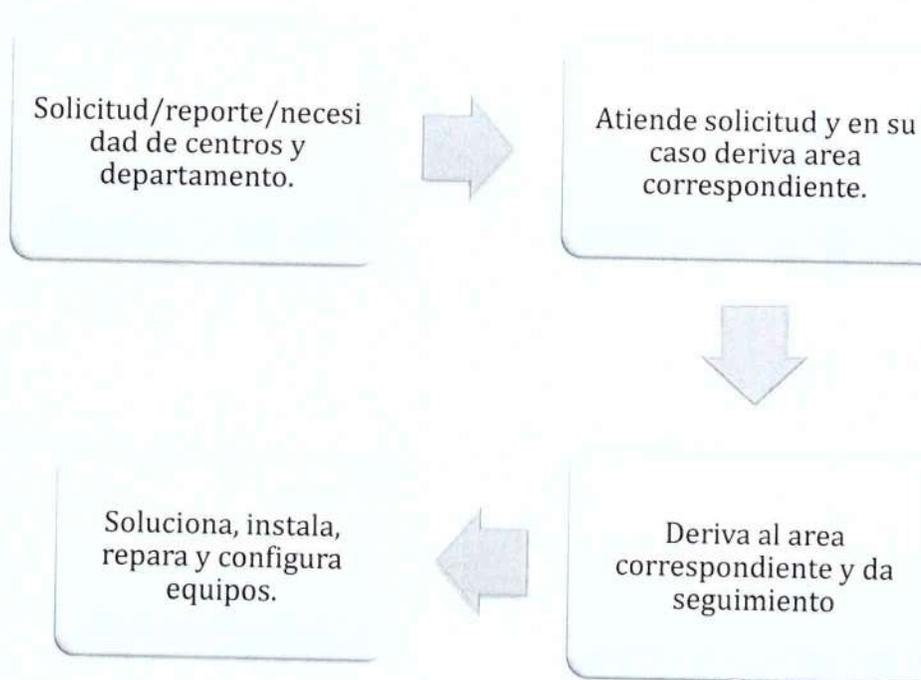
**EFICIENCIA:** Atender de manera oportuna las solicitudes de servicios de todos los departamentos.

**EFICACIA:** Mejorar atención del usuario, así como la rapidez del personal del área

### Indicadores de medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Llevar el control y el monitoreo de las solicitudes recibidas de los equipos del DIF	<u>Solicitudes de servicio</u> Solicitudes atendidas
Eficacia	Atender las solicitudes eficientemente, interrumpiendo lo menos posible los procesos laborables	<u>Tiempo de espera promedio en atención actual</u> Tiempo de espera promedio en atención período de tiempo anterior

**11. Flujograma**



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Instalación de equipo de Circuito cerrado		X	X		Administrar y dar mantenimiento a las cámaras de circuito cerrado en oficinas centrales y centros de atención.
Levantamiento, Instalación, soporte y reparación		X	X		Se realiza cuando ahí cualquier cambio de centro, remodelación o simplemente cambios de quipo sin funcionar de cables de red, canaletas, cajas de red, conectores, telefonía.
Control patrimonial de equipos		X	X		Por día se hace un check list de los bienes propios de DIF de cuantos se han mandado a centro y cuantos llegan al sistema dif. Controlar y dar seguimiento a los procesos patrimoniales de equipos de cómputo.
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos		X	X		Se prestan todos los servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo y para facilitar el seguimiento que se brinda en los centros de atención y oficinas centrales. Mantenimiento, reparación, configuración, instalación de programas y equipo de cómputo, impresión



## Manual Operativo Sistemas

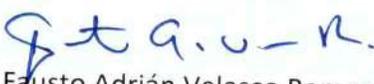


### 13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL  
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE  
GUADALAJARA"

En proceso

## 14. Autorizaciones

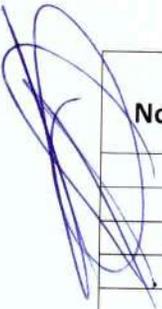
AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Vinculación	
Departamento de quien depende:	Control de Modelo de Atención y Sistemas	
Entra en vigor a partir de: 01-08-2018	Código: MOP-CV/CMAS.SISTEMAS-5.2.1	Versión: 01-2018
<b>Manual Operativo</b>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Lic. María del Carmen Bayardo Solórzano Coordinación de Vinculación Validó	
 Francisco Javier Alvarado Avilés Titular de Control de Modelo de Atención y Sistemas Realizó	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	

### 15. Sistema de Control

1. Instalaciones de cableado o circuito cerrado.
2. Refacciones para equipo de cómputo e instalaciones de comunicación.
3. Asesoría telefónica o remota al usuario.
4. Documentos escritos de movimiento de equipos.

*[Handwritten signature]*

**16. Bitácora de revisiones**



No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

*h.*