



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

1. PROPÓSITO.

Llevar a cabo la correcta gestión de las tecnologías de información para maximizar el uso de estos recursos, y de esta manera contribuir a mejorar la eficiencia de las áreas del Sistema DIF.

2. ALCANCE.

El procedimiento de la Administración de las Tecnologías de Información aplica para todas las direcciones y departamentos pertenecientes al Sistema DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

En caso de que se requiere de la compra de algún equipo o componente tecnológico, la gestión de esta compra es responsabilidad del área interesada.

El Jefe del departamento de Informática es el responsable de elaborar el dictamen técnico cuando se presente la baja de un equipo de cómputo.

No se desarrollará ningún sistema de aplicación de información, si esta no es validada por el Director de Planeación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Sinaloa.

Decreto Sistema Estatal de Asistencia Social.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa.

5. REGISTROS

Dictamen técnico	RDP-06.01
Oficio de solicitud de servicio	RDP-06.02
Reporte de resultado de pruebas	RDP-06.03
Plan anual de mantenimiento	
Hoja de mantenimiento	

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe del depto. de Informática	Jesús Rigoberto Arriaga Ramos Director de Planeación	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

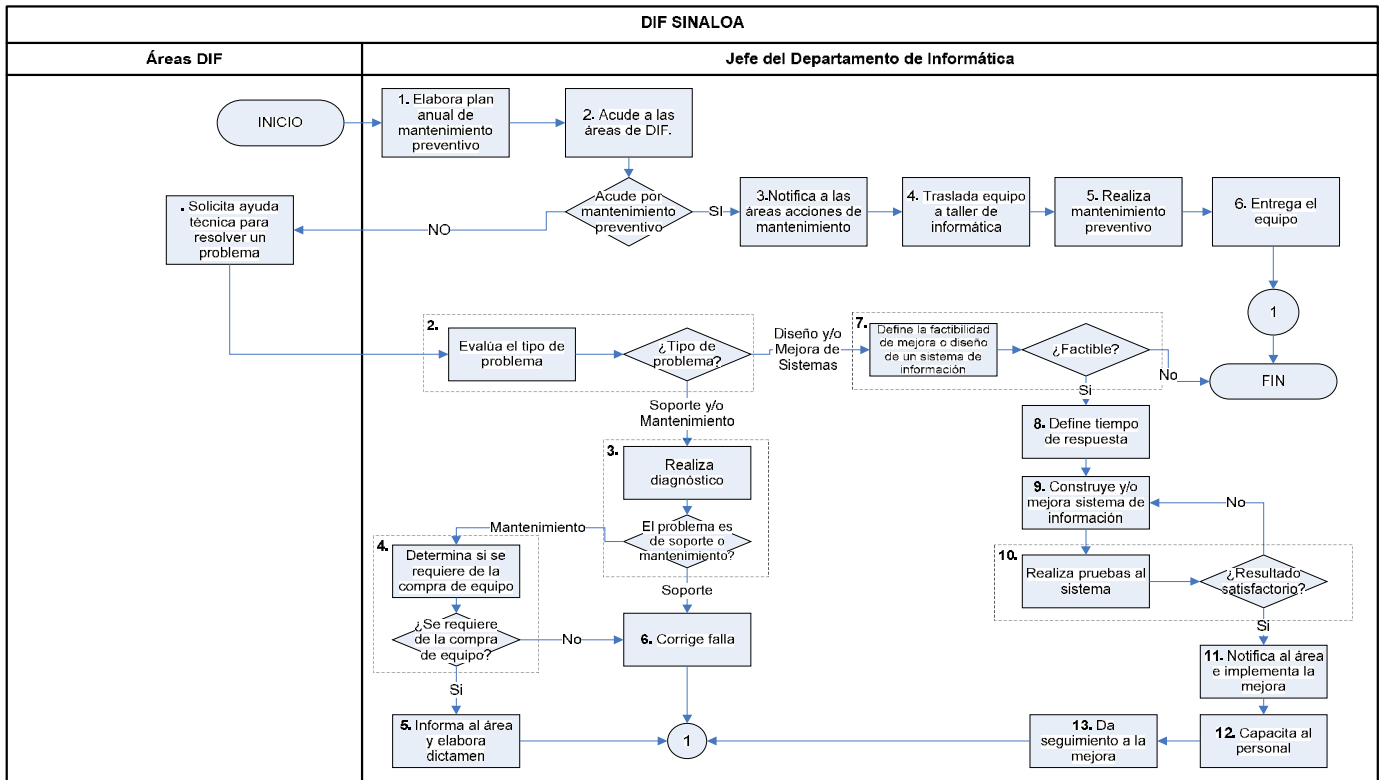
Tecnología de la Información (TI): Aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

Áreas DIF: Dirección General, Departamento de la Contraloría Interna, Coordinación de Desarrollo Comunitario, Departamento de Comunicación Social, Dirección de Planeación, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Rehabilitación y Medicina Social, Dirección de Asistencia Alimentaria y Social, Dirección de Asistencia Jurídica y Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social y la Dirección de Asistencia y Participación Social.



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Jefe del departamento de informática	1. Elaborar plan anual de mantenimiento preventivo	1.1 El responsable del área diseña el plan anual de mantenimiento preventivo al equipo de cómputo de las áreas de DIF Sinaloa.	Plan anual de mantenimiento
	2. Acudir a las áreas de DIF.	2.1 El jefe del departamento de informática o el personal que él designe, acude a las áreas de DIF. Si Acude por mantenimiento preventivo continua en la siguiente actividad. De acudir por solicitud de ayuda técnica pase a actividad 7.	
	3. Notificar a las áreas acciones de	3.1 Se notifica al jefe del departamento y al responsable del equipo de cómputo acerca del mantenimiento que se realizará en el área de trabajo.	



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

Jefe del departamento de informática	mantenimiento	3.2 El jefe del departamento y el responsable del equipo determinan si es viable realizar el mantenimiento en la fecha programada o bien, si es necesario realizar una reprogramación.	Plan anual de mantenimiento
		3.3 En caso que se requiera una reprogramación se asigna una nueva fecha para el mantenimiento preventivo y se registra en el Plan Anual de Mantenimiento.	
	4. Trasladar equipo de cómputo a taller de informática.	4.1 El jefe del departamento o personal del área, recogen el equipo de computo para trasladarlo al taller de informática.	
		4.2 El personal del área de informática firma la Hoja de Mantenimiento al momento de recoger el equipo.	
	5. Realizar mantenimiento preventivo	5.1 Una vez que el equipo se encuentra en el taller de informática se realizan y revisan las siguientes actividades: - Actualizaciones de Windows y antivirus - Limpieza de registros del sistema - Instalación de los programas necesarios - Desinstalación de programas innecesarios - Escaneo de antivirus - Limpieza física del equipo.	
6. Entregar el equipo	6.1 Personal del área de informática entrega el equipo de cómputo al responsable del mismo, quien a su vez entrega la Hoja de mantenimiento firmada de conformidad. Fin del procedimiento		
Áreas DIF	7. Solicitar ayuda técnica para resolver un problema	7.1 Las áreas que necesitan ayudan para resolver un problema técnico solicitan ayuda al departamento de informática.	
Jefe del Departamento de informática	8. Evaluar el tipo de problema	8.1 Se evalúa el problema para determinar si es problema de soporte técnico, o si se trata de un problema de los sistemas de información. El problema es de soporte técnico y/o mantenimiento, continuar en la actividad 9. El problema es de un sistema de información (diseño o mejora), continuar en la actividad 12.	
Jefe del Departamento de informática	9. Realiza diagnóstico	9.1 Se examina el equipo para valorar las condiciones en que se encuentra.	
		9.2. Si se trata de que algún dispositivo no funciona correctamente, se verifica que todos los dispositivos estén correctamente conectados	
		9.3. En el caso de que se trate de algún programa que marca error, se verifica que este instalado correctamente el software necesario.	



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

		<p>¿El problema es de soporte o de mantenimiento?</p> <p>El problema es de soporte técnico, continuar en la actividad 12.</p> <p>El problema es de mantenimiento, continuar en la actividad 10.</p>	
Jefe del Departamento de informática	10. Determinar si se requiere compra de equipo	<p>10.1. Una vez hecho el diagnóstico, se determina si requiere comprar una o más piezas del equipo para su reparación.</p> <p>¿Se requiere de la compra de equipo?</p> <p>Si se requiere de la compra de equipo, continuar en la actividad 11.</p> <p>No se requiere de la compra de equipo, continuar en la actividad 12.</p>	
Jefe del Departamento de informática	11. Informa al área y elabora dictamen	<p>11.1 Se notifica al área que se requiere un reemplazo de alguna pieza o del el equipo por completo.</p> <p>11.2. Se elabora un dictamen donde se especifica si alguna pieza o el equipo por completo se encuentra permanentemente dañado y es necesario su reemplazo.</p> <p>13. Este dictamen va dirigido al responsable del área de activos fijos, especificando las características del equipo, así como su número de inventario, y el motivo por el cual es necesario darlo de baja.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Dictamen técnico RDP-06.01
Jefe del Departamento de informática	12. Corrige la falla del equipo	<p>12.1. Si la falla se puede resolver en el sitio donde se encuentra el equipo se hace allí mismo, de lo contrario se traslada al taller de soporte técnico.</p> <p>12.2. En el taller se repara el equipo y posteriormente se devuelve al área donde pertenece para que pueda volver a ser usado.</p> <p>12.3 Para el caso de los CPU's e impresoras, se desarma el equipo y se le hace una limpieza con aire.</p> <p>12.4 Para las impresoras se les checa tanto los engranes como los rodillos, y en el caso de las impresoras láser se checa la película del fusor.</p> <p>12.5. Para los CPU's se checa que las memorias estén correctamente colocadas, se verifica el funcionamiento de la fuente de poder y que no existan objetos sueltos dentro del gabinete.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad	Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03	Fecha de vigencia 17-11-2011	Código	PDP-06

Jefe del Departamento de informática	13. Define la factibilidad de mejora o diseño de un sistema de información	<p>13.1 Una vez que se detecta que el problema se trata de los sistemas de información.</p> <p>13.2 Se notifica al área para que solicite el servicio, mediante el Oficio de solicitud de servicio, y se hace un análisis para determinar si la mejora al sistema es factible.</p> <p>¿Es factible? Si es factible, continuar en la actividad 14. No es factible, se informa el motivo por el cual no se puede continuar con el procedimiento. Fin del procedimiento.</p>	Oficio de solicitud de servicio RDP-06.02
Jefe del Departamento de informática	14. Define tiempo de respuesta.	<p>14.1 Se realiza un estudio para determinar el tiempo que tomara elaborar la mejora del sistema.</p> <p>14.2 Se asigna el trabajo a la persona correspondiente del departamento de informática.</p>	
Jefe del Departamento de informática	15. Construye y/o mejora el sistema de información.	15.1 La persona a la que se le asigne la tarea, trabaja en la construcción de la mejora, respetando el tiempo estimado para su elaboración.	
Jefe del Departamento de informática	16. Realiza pruebas al sistema.	<p>16.1 Después de haber terminado la construcción de la mejora del sistema, se le realizan pruebas para checar que su funcionamiento sea el correcto.</p> <p>¿El resultado es satisfactorio? Si es satisfactorio, continuar en la actividad 17. No es satisfactorio, continuar en la actividad 15.</p>	Reporte de resultado de pruebas RDP-06.03
Jefe del Departamento de informática	17. Notifica al área y se implementa la mejora o sistema de información.	<p>17.1. Una vez hechas las pruebas se evalúan los resultados de las mismas.</p> <p>17.2 Si en los resultados aparecen fallas, se pasa el reporte de las fallas existentes a la persona encargada de su construcción para que las corrija.</p> <p>17.3 Se le notifica al responsable del área donde se maneja el sistema de que la mejora se ha realizado y se procede a su implementación.</p>	
Jefe del Departamento de informática	18. Capacita al personal.	18.1 Se implementa la mejora en el área correspondiente.	
Jefe del Departamento de informática	19. Da seguimiento al sistema.	<p>19.1 Una vez que se implementa la mejora se esta monitoreando que esta funcione correctamente durante un determinado periodo de tiempo.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
6. Corrige la	Jefe del	Jefe del	Usuario	Solución al	Precisión	Corregir el	#de equipo que	Mensual



Procedimiento:			ADMINISTRACIÓN DE TI		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad		Unidad Responsable: Dirección de Planeación	
Revisión 03		Fecha de vigencia 17-11-2011		Código PDP-06	

falla del equipo	depto. de Informática	depto. de Informática		problema real		problema a la primera evaluación.	presentó alguna falla / total de equipo inventariado.	
------------------	-----------------------	-----------------------	--	---------------	--	-----------------------------------	---	--

10. PRODUCTOS

Productos
Corrección de fallas
Diseño y/o mejoras en los sistemas de información
Dictamen técnico

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30-10-09	Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Versión inicial.
02	26-05-2011	Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares de la Dirección de Planeación y Dirección General.
03	17-11-2011	Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Se modificó la política de operación: <i>El jefe del departamento de informática</i> es el responsable de elaborar el dictamen técnico cuando se presente la baja de un equipo de cómputo. Se agregan actividades del 1 al 6. Modificar el indicador de desempeño: # d veces que se detectó el problema a la primera vez / # de veces que se evaluó el tipo de problema * 100 por el que se señala en esta versión.

12. ANEXOS.

Dictamen técnico	RDP-06.01
Oficio de solicitud de servicio	RDP-06.02
Reporte de resultado de pruebas	RDP-06.03
Plan anual de mantenimiento	
Hoja de mantenimiento	