



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A
USUARIOS**

**TOLUCA DE LERDO, MÉXICO
23 DE FEBRERO DEL 2006**



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A
USUARIOS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	2 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

C O N T E N I D O



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	3 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

C O N T E N I D O

	PÁG.
I. Introducción	4
II. Base jurídica	6
III. Procedimientos	8
Procedimiento: Elaboración de trabajos y proyectos de informática	9
Procedimiento: Asignación de personal técnico para cubrir eventos oficiales	13
Procedimiento: Mantenimiento preventivo de software y actualización de antivirus....	17
Procedimiento: Asesoría y soporte técnico a usuarios..	21
IV. Bitácora de actualización	25
V. Hoja de validación	27
VI. Anexos	29
Anexo 1 Formato “Servicios Técnicos de Informática” (40046-F01-06)	30
Anexo 2 Formato “Servicio Preventivo de Software y Actualización de Antivirus” (40046-F02-06).....	31



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	4 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

INTRODUCCIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	5 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales del Poder Legislativo, la Secretaría de Administración y Finanzas se ha dado a la tarea de desarrollar permanentemente programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar la operación de las áreas administrativas de la Legislatura y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica y Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, en su artículo 160, fracciones XIX y XX.

Por esta razón, se elaboran, integran y se difunden los manuales de procedimientos, los cuales son instrumentos técnicos administrativos, que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. El presente Manual de Procedimientos fue elaborado de manera conjunta por el Departamento Atención a Usuarios y la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, en el cual se describen los objetivos, políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que lleva a cabo esta unidad administrativa.

La Secretaría de Administración y Finanzas, a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, pone a disposición de los servidores públicos del Poder Legislativo el “Manual de Procedimientos del Departamento de Atención a Usuarios”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	6 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

BASE JURÍDICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	7 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

BASE JURÍDICA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Y demás ordenamientos legales aplicables.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	8 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	9 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
ELABORACIÓN DE TRABAJOS Y
PROYECTOS DE INFORMÁTICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	10 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN DE TRABAJOS Y PROYECTOS DE INFORMÁTICA
40073-P1-06

OBJETIVO

Atender con eficiencia las necesidades de diseño, elaboración y emisión de trabajos de cómputo mediante medios impresos o electrónicos, solicitados por las dependencias del Poder Legislativo, utilizando los recursos técnicos disponibles y los materiales que proporcionan los solicitantes.

POLÍTICAS

- Los usuarios serán atendidos en el horario oficial de labores.
- Los solicitantes, deberán de entregar al Departamento de Atención a Usuarios; la información y los materiales necesarios para la realización de cada trabajo.
- Los usuarios llenarán el formato "Servicio Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40073-F01-06) al solicitar sus trabajos; además de dar el visto bueno para su conclusión.
- Los trabajos una vez terminados deberán recogerlos los solicitantes, firmando el recibo de conformidad, en el Departamento de Atención a Usuarios.
- Respecto a la información de la Legislación Estatal, el Departamento de Atención a Usuarios se encargará de su procesamiento en medios impresos o electrónicos, según como lo solicite el usuario.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	11 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN DE TRABAJOS Y PROYECTOS DE INFORMÁTICA**

40073-P1-06

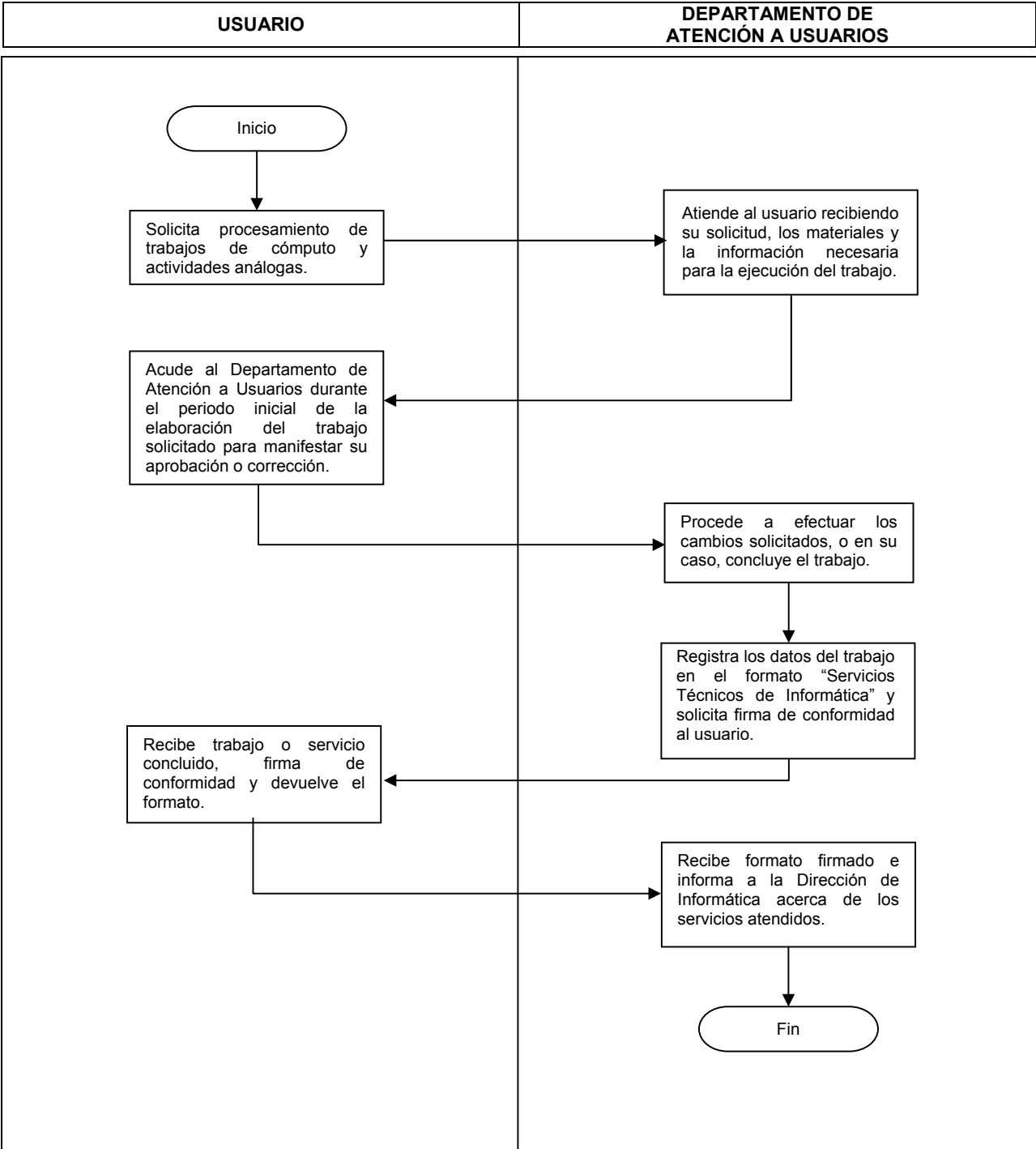
ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Solicita procesamiento de trabajos de cómputo o actualización del Calendario de Onomástico, Directorio "Intertel", Diario de debates, Legislación Estatal Vigente u otros trabajos análogos.
Departamento de Atención a Usuarios	2	Atiende al usuario recibiendo la solicitud, los materiales y la información necesaria para la ejecución de cada trabajo.
Usuario	3	Acude al Departamento de Atención a Usuarios durante el periodo inicial de la elaboración del trabajo solicitado para manifestar su aprobación o corrección.
Departamento de Atención a Usuarios	4	Procede a efectuar los cambios solicitados o en su caso, concluye el trabajo.
	5	Registra los datos del trabajo en el formato "Servicios Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40046-F01-06) y solicita al usuario firme el formato.
Usuario	6	Recibe trabajo o servicio concluido, firma de conformidad y devuelve el formato.
Departamento de Atención a Usuarios	7	Recibe formato firmado e informa a la Dirección de Informática acerca de los servicios atendidos.
		Fin



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	12 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN DE TRABAJOS Y PROYECTOS DE INFORMÁTICA
40073-P1-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	13 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
ASIGNACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO PARA
CUBRIR EVENTOS OFICIALES**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	14 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

ÁREA RESPONSABLE _____

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

PROCEDIMIENTO _____
ASIGNACION DE PERSONAL TÉCNICO PARA CUBRIR EVENTOS OFICIALES
40073-P2-06

OBJETIVO

Proveer a las dependencias del Poder Legislativo de personal técnico en eventos oficiales, para cubrir sus necesidades en la operación de equipos de cómputo y elaboración de trabajos de informática.

POLÍTICAS

- Las solicitudes de apoyo con personal técnico, se harán a través de oficio dirigido al titular de la Dirección de Informática.
- El usuario, solicitará a través de oficio, el personal y equipo técnico necesario para cada evento.
- El Departamento de Atención a Usuarios, determinará la asignación del personal para cubrir los eventos.
- Todos los servicios proporcionados de apoyo técnico, se deben registrar en el formato "Servicios Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40073-F01-06).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	15 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
ASIGNACION DE PERSONAL TÉCNICO PARA CUBRIR EVENTOS
OFICIALES**

40073-P2-06

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Área administrativa	1	Solicita a través de oficio dirigido al titular de la Dirección de Informática, personal técnico para operar equipo de cómputo y dispositivos electrónicos de comunicación para evento oficial.
Titular de la Dirección de Informática	2	Instruye al titular del Departamento de Atención a Usuarios, para que asigne al personal necesario para apoyar en el evento.
Titular del Departamento de Atención a Usuarios	3	Determina y asigna al personal técnico que cubrirá el evento.
Técnico Asignado	4	Recibe instrucción, prepara el material de apoyo y se presenta el día, hora y fecha del evento.
	5	Proporciona apoyo técnico y registra los datos de servicio en el formato "Servicios Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40073-F01-06).
	6	Solicita al área administrativa firme de conformidad en el formato mencionado, se incorpora a sus funciones en el Departamento de Atención a Usuarios y reporta al titular, que el servicio fue atendido.
		Fin

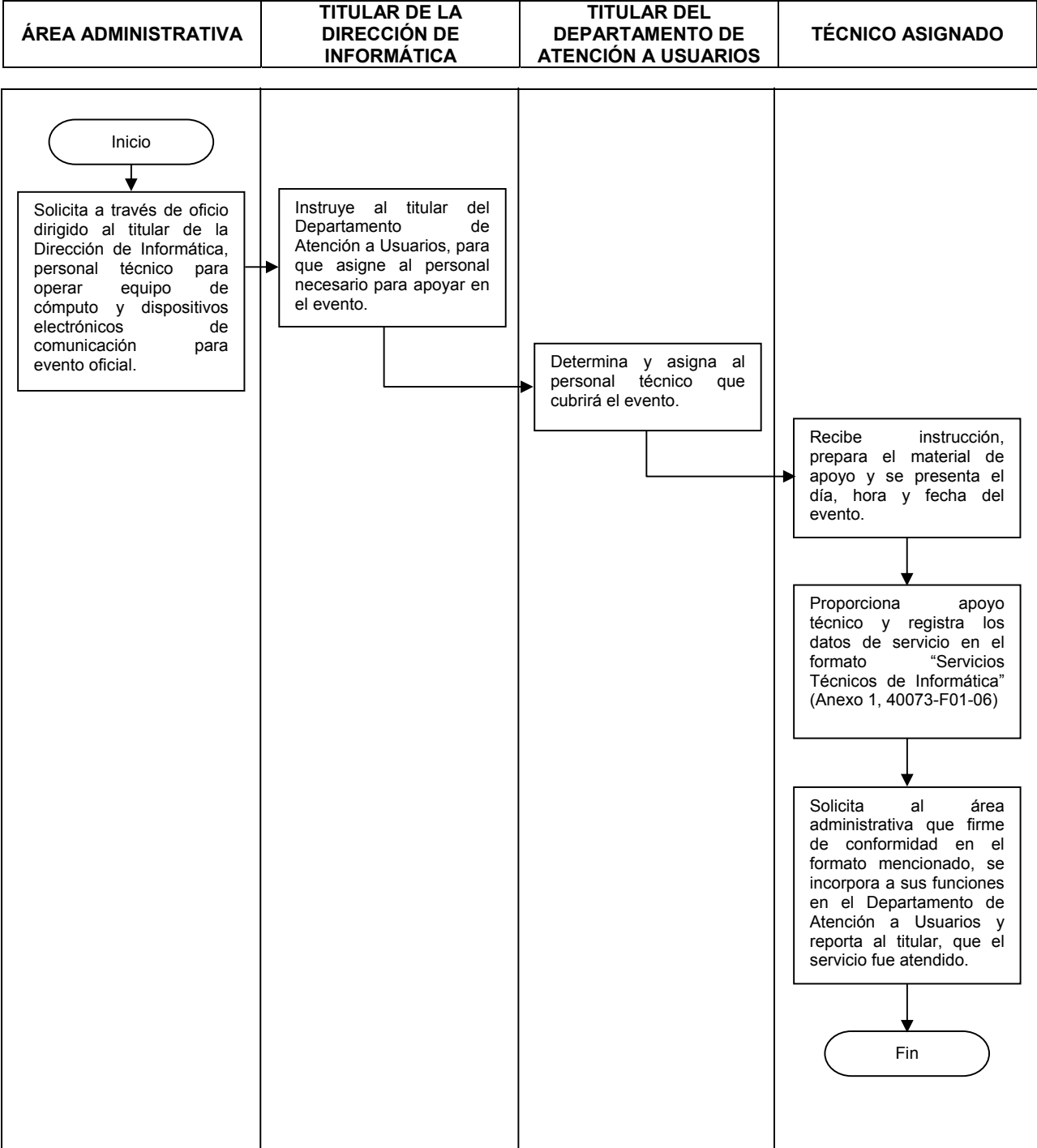


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	16 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
ASIGNACION DE PERSONAL TÉCNICO PARA CUBRIR EVENTOS
OFICIALES**

40073-P2-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	17 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE
SOFTWARE Y ACTUALIZACIÓN DE
ANTIVIRUS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	18 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y ACTUALIZACIÓN DE
ANTIVIRUS**

40073-P3-06

OBJETIVO

Garantizar el funcionamiento y operación de los equipos de cómputo propiedad del Poder Legislativo, con acciones de revisión preventiva o corrección funcional para asegurar el desarrollo de los trabajos de las unidades administrativas.

POLÍTICAS

- Se proporcionará mantenimiento preventivo al software instalado en los equipos de cómputo del Poder Legislativo.
- Se realizará actualización continua de programas antivirus para el buen funcionamiento de los equipos de cómputo de las unidades administrativas.
- A solicitud de los usuarios, se atenderán los requerimientos de servicio por deficiencias detectadas por los servidores públicos en sus equipos de cómputo, para reestablecer el funcionamiento o sugerir turnar el equipo al área de Hardware y Redes para su solución.
- Cualquier programa instalado en los equipos del Poder Legislativo sin autorización y sin licencia, es responsabilidad del usuario.
- Se procurará actualizar e instalar, por lo menos cuatro veces al año, los programas de antivirus en los equipos de cómputo del Poder Legislativo.
- Todo servicio de mantenimiento preventivo o actualización de los programas de antivirus, se debe registrar en el formato "Servicio Preventivo de Software y Actualización de Antivirus" (Anexo 2, 40046-F02-06).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	19 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y ACTUALIZACIÓN DE
ANTIVIRUS**

40073-P3-06

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Informa por vía telefónica, oral o escrita al Departamento de Atención a Usuarios, la falla o deficiencia detectada en la funcionalidad del equipo de cómputo.
Departamento de Atención a Usuarios	2	Recibe solicitud e instruye al técnico responsable para que proporcione el servicio solicitado.
Técnico Asignado	3	Acude al lugar donde se encuentra el equipo y hace la revisión, corrección o instalación para garantizar la información.
	4	Revisa el equipo e instala el software requerido o hace las correcciones o ajustes de reparación.
	5	Revisa el funcionamiento del equipo y llena el formato "Servicio Preventivo de Software y Actualización de Antivirus" (Anexo 2, 40073-F02-06), solicitando la firma del servidor público.
Usuario	6	Firma de conformidad y devuelve el formato de servicio.
Técnico Asignado	7	Recibe el formato firmado e informa al titular del Departamento de Atención a Usuarios que el servicio fue realizado satisfactoriamente.
		Fin.

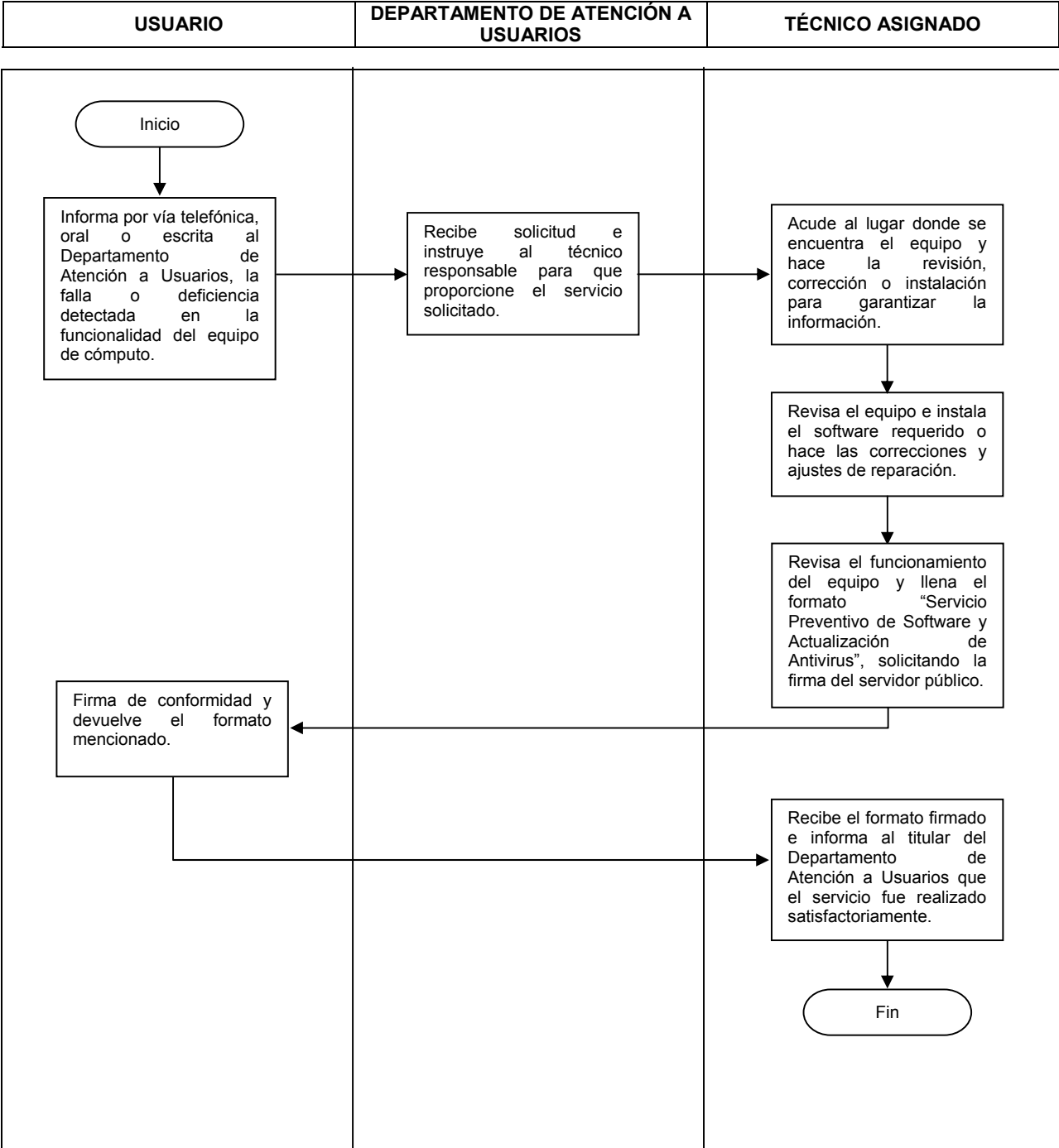


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	20 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y ACTUALIZACIÓN DE
ANTIVIRUS**

40073-P3-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	21 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO:
ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO A
USUARIOS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	22 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

PROCEDIMIENTO
ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS
40073-P4-06

OBJETIVO
Proporcionar asesoría técnica para la operación y aplicación del software instalado en los equipos asignados a los servidores públicos del Poder Legislativo.

- POLÍTICAS**
- Los usuarios podrán solicitar asesoramiento técnico para eficientar la operación y aprovechamiento de sus equipos de cómputo.
 - Las unidades administrativas o usuarios solicitarán instalación de servicios de consulta automatizada, paquetes, dispositivos de protección y seguridad para la conservación de datos, programas e información en general.
 - El Departamento de Atención a Usuarios atenderá las solicitudes de servicio y registrará los datos del mismo en el formato "Servicios Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40073-F01-06).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	23 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

PROCEDIMIENTO
ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS
40073-P4-06

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Solicita asesoría y apoyo técnico para el desarrollo de sus actividades.
Departamento de Atención a Usuarios	2	Recibe solicitud e instruye al técnico para que proporcione el servicio solicitado.
Técnico Asignado	3	Recibe indicación y acude al área del usuario para proporcionar el servicio.
	4	Otorga la asesoría o servicio, resolviendo los requerimientos solicitados o lo turna al área competente, y firma el formato "Servicios Técnicos de Informática" (Anexo 1, 40073-F01-06).
	5	Registra la asesoría realizada e informa al Departamento de Atención a Usuarios, que la solicitud ha sido atendida.
		Fin.

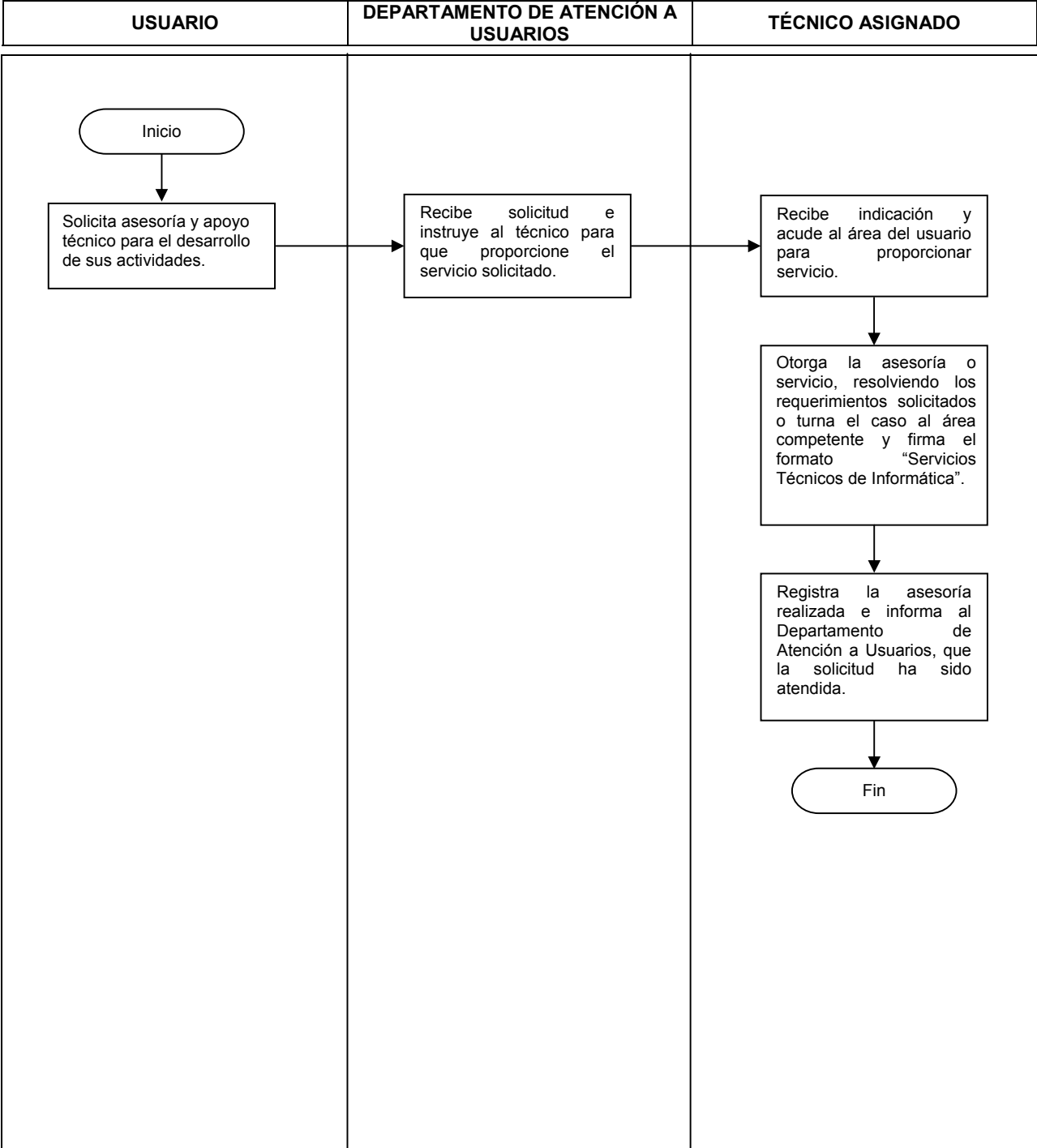


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	24 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

**PROCEDIMIENTO
ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS**

40073-P4-06





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	25 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	26 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REFERENCIA	OBSERVACIONES
30/marzo/01	No hay referencia M1	Se actualizaron las políticas y la descripción de los procedimientos, con el propósito de documentar información real y vigente de toda la Subdirección de Informática.
02/septiembre/04	Número de Oficio SAF/DI/014/04 De fecha 16/04/04 M2	El manual fue actualizado en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">- Por la denominación de algunas áreas administrativas.- Actualización de los formatos en los que se registra la información de los servicios que ofrece el Departamento.- Actualización y corrección de la descripción de los procedimientos.
23/febrero/06	Sin número de Oficio A3	El manual fue actualizado a petición del titular del Departamento de Atención a Usuarios en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">- Replanteamiento de algunas políticas y actividades de los procedimientos.- Actualización de los formatos en los que se registra la información de los servicios que proporciona.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	27 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

HOJA DE VALIDACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	28 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

HOJA DE VALIDACIÓN

E L A B O R Ó

V A L I D Ó

**COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

**DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN A USUARIOS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	29 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

ANEXOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	30 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

ANEXO 1
Formato “Servicios Técnicos de Informática”
(40073-F01-04)



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

SERVICIOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA

FECHA SOLICITUD	D	M	A

FOLIO

--

ÁREA SOLICITANTE:	NOMBRE DEL USUARIO:
-------------------	---------------------

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

DATOS DEL EQUIPO Y SERVICIO

EQUIPO:	MARCA:	MODELO:	CÓDIGO:	No. DE SERIE:	No. INVENTARIO:
A	ÁREA HARDWARE	E COMISIÓN	I DISEÑO	M IMPRESIÓN	Q PERS. TÉCNICO P/EVENTOS
B	APOYO A EVENTOS	F CONFIGURACIÓN	J ESCANEADO (DIGITALIZACIÓN)	N INSTALACIÓN	R RESPALDO DE INFORMACIÓN
C	ASESORÍA	G DIARIO DE DEBATES	K FALLA DE SOFTWARE	O LEGISLACIÓN	S TRABAJOS INTERNOS
D	CALENDARIO DE ONOMÁSTICOS	H DIRECTORIO INTERNO	L FORMATEO	P PÁGINA WEB	T OTRO

SOLUCIÓN:

TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA	31 DE 31		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	30	03	2001
ACTUAL.	23	02	2006

ANEXO 2
Formato “Servicio Preventivo de Software y Actualización de Antivirus” (40073-F01-04)



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

SERVICIO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS

FECHA SOLICITUD	D	M	A

FOLIO

--

ÁREA SOLICITANTE:		NOMBRE DEL USUARIO:	
EQUIPO:	MODELO:	No. DE SERIE:	No. INVENTARIO:
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:			SUPER DAT:
TÉCNICO RESPONSABLE	USUARIO	VO. BO.	
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	

40073-F02-06