



**Gobierno del
Estado de Sonora**

Instituto Sonorense de Infraestructura
Educativa
Dirección General de Innovación y Sistemas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

S I C A D
SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Agosto de 2020

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

Manual de Procedimientos

**Instituto Sonorense de Infraestructura
Educativa**

Dirección General de Innovación y Sistemas

Elaboró

Ismael Acevedo Esmerio/
Director General de Innovación
y Sistemas

Revisó

Guadalupe Yalia Salido
Ibarra/Coordinadora Ejecutiva

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo
Aispuro / Secretario de la
Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el
artículo 26, Apartado B fracción XI de la Ley
Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de
Sonora, según oficio DS-0540-2020 de fecha
31/08/2020"

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los procedimientos

Introducción.

Este Manual de Procesos, circunscribe de manera ordenada, secuencial y detallada las Actividades Operativas que se efectúan en la Dirección General de Innovación y Sistemas.

Este documento pretende alinearse de forma estratégica, aunando esfuerzos para contribuir a la transformación del Gobierno del Estado en una colectividad más eficiente, transparente, responsable y menos burocratizada.

El ISIE por su parte mediante el fortalecimiento de su Gestión Interna contribuirá con el seguimiento y aplicación óptima de sus procesos y con el desarrollo de su capacidad para generar resultados más satisfactorios a nuestra Sociedad.

Cabe mencionar que este documento estará sujeto a los cambios que vayan surgiendo, mismos que se irán adaptando a las condiciones de desarrollo que se presenten en el ISIE, como a los resultados de evaluación que arrojen los procesos durante su operación. Con el objeto de fomentar el desarrollo y contribuir a la competitividad de las Dependencias, Entidades y Organismos Estatales, mediante procesos acordes a las realidades cambiantes de todo el Entorno Gubernamental.

Objetivo del Manual.

Documentar un manual de procedimientos para el cumplimiento eficaz de las actividades que se efectúan en la Dirección General de Innovación y Sistemas, así como atender a los usuarios interno y externo de manera eficiente y oportuna.



RED DE PROCESOS

Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa

Dirección General de Innovación y Sistemas

Fecha de elaboración	Hojas
18/08/2020	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
68-DGI-RP/Rev.09	

Macroproceso: 01 - Coordinar la Infraestructura Física Educativa

Subproceso:	01 - Soporte Informático	Responsable:	Director General de Innovación y Sistemas
Tipo:	Soporte	Producto:	Apoyo Informático Brindado
Eje Estratégico:	4 - TODOS LOS SONORENSES TODAS LAS OPORTUNIDADES: Gobierno promotor del desarrollo y equilibrio social	Indicador:	Apoyos Brindados / Apoyos Solicitados
Reto:	3 - Mejorar la infraestructura y equipo del sector educativo para fortalecer y ampliar los servicios formativos con un enfoque equitativo, incluyente, sustentable y congruente con las necesidades específicas del sector.	Facultades:	Gestión, Administración y Otorgamiento de los Recursos

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	68-DGI-P01/Rev.11	Atención a solicitudes de apoyo Informático	Solicitudes de apoyo informático atendidas	1) Total de solicitudes de Apoyos informáticos Brindados / Total de solicitudes de Apoyos Informáticos Solicitados . 2) Total de Encuestas Realizadas al Personal del ISIE / Total de Encuestas Programadas al Personal del ISIE. 3) Total de Apoyos Informáticos terminados según Programa / Total de Solicitudes de recibidas.	Usuarios del ISIE

Elaboró	Revisó	Validó
Monica Yaneth Acedo Valdez/ Jefa de Control Interno y Normatividad	Ismael Acevedo Esmerio/ Director General de Innovación y Sistemas	Guadalupe Yalia Salido Ibarra/Coordinadora Ejecutiva



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa

Dirección General de Innovación y Sistemas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de apoyo Informático

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 68-DGI-P01/Rev.11

FECHA DE EMISIÓN: 20/09/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las solicitudes de apoyos informáticos recibidas y/o asesorar a los usuarios, para un mejor uso de la Tecnología de Información del Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa.

II.- ALCANCE

Aplica a todos los servicios informáticos brindados a los usuarios de ISIE

III.- DEFINICIONES

-Usuarios: Personal del ISIE que requiera o solicite del Apoyo Informático para hacer uso de la Infraestructura Tecnológica y/o Información del ISIE.
-TI(Tecnologías de la Información): Sistemas de Información, Aplicaciones Comerciales, Computadoras, Impresoras, Teléfonos, Accesorios de Computo -y Servicios tales como: Correo Electrónico e Internet; que son utilizados por los usuarios para cumplir de mejor manera con sus responsabilidades.
-DGI: Dirección General de Innovación y Sistemas.
-Información Institucional: Información contenida en los diferentes Sistemas con los que cuenta el ISIE, la cual debe ser controlada y protegida.
-Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático: Sistema de Información mediante el cual la DGI registra todas las solicitudes recibidas de los usuarios y que permite clasificar los problemas según su origen, además de conformar históricamente una base de conocimiento útil en la prevención y solución de nuevos problemas. -Responsables de Área: Directores de las diferentes Áreas del ISIE.
-ISIE: Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa.

IV.- REFERENCIAS

-Reglamento Interior del Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa
-Manual de Organización del Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa.
- 68-DGF-P06/Rev.00 Adquisición de Bienes y Servicios .

V.- POLÍTICAS

1. Los Apoyos Informáticos deberán ser otorgados por el personal de la DGIS con la mayor rapidez posible, en caso de existir algún inconveniente, se deberá informar al usuario del tiempo requerido para la solución de su problema para que se tomen las provisiones debidas.
2. De ser posible, el personal de la DGIS deberá instruir al usuario respecto a la causa que originó el problema para evitar a futuro la repetición del mismo.
3. Solo el personal de la DGIS realizará la revisión, reparación y/o configuración de todos los equipos.
4. El uso de las contraseñas asignadas en los equipos y/o Sistemas de Información del ISIE son para uso personal, en caso de requerir que otro usuario tenga acceso a una misma información, deberá solicitar una contraseña especial para el mismo.
5. Se respaldará diariamente toda la Información contenida en los Sistemas de uso general y en el Servidor de Información del ISIE, el respaldo de la información contenida en los equipos del personal del ISIE es responsabilidad de cada uno de ellos; en caso de requerir asesoría para asegurarse de que toda su información esta protegida ante una eventualidad, solicitará apoyo al personal de la DGIS.
6.- Para los servicios de Internet y correo electrónico, solo deben ser usados para fines institucionales. En caso de detectarse uso inapropiado de los mismos, se notificará al Jefe Inmediato y puede restringirse su uso.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
68-DGI-P01-F01/Rev.11	Formato de Apoyos Informáticos Brindados	Ver anexo
68-DGI-P01-A01/Rev.11	Diagrama de Flujo del Procedimiento Atención a Solicitudes de Apoyo Informático	Ver anexo
68-DGI-P01-F02/Rev.11	Formato Encuesta de Satisfacción del Servicio	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Notificación del Problema y/o Necesidad	
1.1	Usuario	Informa a la DGI el problema y/o necesidad de apoyo Informático que requiera.	Memorándum, correo electrónico, llamada telefónica y/o presencial.
2		Registro, Clasificación del Problema y Asignación del Responsable	
	Director General de Innovación y Sistemas	Si la solicitud es recibida por el Director General de Innovación y Sistemas	
2.1		Asigna al Responsable de atender dicha solicitud.	
2.2		Clasifica la solicitud según su tipo y subtipo.	
	Jefe de Sistemas y/o Jefe de Redes	Si la solicitud es recibida por el Jefe de Sistemas y/o Jefe de Redes de la DGI.	
2.3		Registra en el Sistema de Solicitudes de Apoyos Informáticos	Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático
		Se auto asigna como Responsable de atender la solicitud.	
2.4		Informa al Director de Informática para que este a su vez, designe al Responsable del Apoyo y establece fecha compromiso con el usuario.	
2.5	Director General de Innovación y Sistemas	Se asegura de la designación del responsable y de la clasificación de la solicitud.	
3		Diagnóstico de la Solución	
3.1	Jefe de Sistemas y/o Jefe de Redes	Diagnostica si el problema y/o necesidad puede ser resuelto con los recursos disponibles en el ISIE.	
		Si es necesario que el usuario formule una Requisición de Materiales y/o Servicios; según el procedimiento 68-DGF-P06 Adquisición de Bienes y Servicios.	
3.2		Registra el diagnóstico en el Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático.	Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático
4		Solución	
4.1	Jefe de Sistemas y/o Jefe de Redes	Soluciona el Problema	
		Si la solicitud es resuelta por un Proveedor Tecnológico.	
4.2		Supervisa la correcta ejecución de dichos trabajos.	
4.3		Registra la Solución en el Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático.	Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático
5		Informe y Medición de Satisfacción del Servicio	
5.1	Director General de Innovación y Sistemas	Informa trimestralmente a cada una de las Áreas del ISIE de los apoyos informáticos brindados mediante el formato 68-DGI-P01-F01 "Apoyos Informáticos Brindados".	Copia de Formato 68-DGI-P01-F01 "Apoyos Informáticos Brindados"
5.2		Aplica trimestralmente a cada una de las Áreas del ISIE la encuesta de satisfacción del apoyo informático brindado mediante el formato 68-DGI-P01-F02 "Encuesta de Satisfacción del Servicio"	68-DGI-P01-F02 Encuesta de Satisfacción del Servicio
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Monica Yaneth Acedo Valdez/ Jefa de Control Interno y Normatividad

Ismael Acevedo Esmerio/Director de Innovación y Sistemas

Ismael Acevedo Esmerio/Director General de Innovación y Sistemas

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa

Dirección General de Innovación y Sistemas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de apoyo Informático	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 68-DGI-P01/Rev.11	Fecha de elaboración: 20/09/2017

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Memorándum, correo electrónico, llamada telefónica y/o presencial.	Director General de Innovación y Sistemas	Electrónico y/o Papel	1 año	Dirección General de Innovación y Sistemas	Archivo
2	Sistema de Solicitudes de Apoyo Informático	Director General de Innovación y Sistemas	Electrónico	1 año	Dirección General de Innovación y Sistemas	Archivo
3	Copia de Formato 68-DGI-P01-F01 "Apoyos Informáticos Brindados"	Director General de Innovación y Sistemas	Papel	1 año	Dirección General de Innovación y Sistemas	Archivo
4	68-DGI-P01-F02 Encuesta de Satisfacción del Servicio	Director General de Innovación y Sistemas	Papel	1 año	Dirección General de Innovación y Sistemas	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.