



EL COLEGIO DE MICHOACÁN A.C.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO**

CONTENIDO

1.	Prefacio.....	3
2.	Misión.....	3
3.	Visión	3
4.	Planeación.....	3
5.	Inventario y adquisiciones.....	4
6.	Asignación e instalación.....	8
7.	Mantenimiento (interno y externo).....	9
8.	Seguridad.....	12
9.	Servicios	15

PREFACIO

Con el fin de apoyar el logro de los objetivos y mejorar los servicios del Departamento de Cómputo, se ha instrumentado el presente manual de políticas y procedimientos que tiene como propósito fundamental formalizar los servicios y la normatividad correspondiente para agilizar la solicitud y otorgamiento de los mismos.

Asimismo permitirá al personal que integra el Departamento de Cómputo, orientar sus actividades siendo éste una guía que les permita conocer la operación del área y comprender la importante labor que llevan acabo para apoyar los objetivos de las áreas del Colegio.

MISIÓN

Coordinar y controlar las actividades relacionadas con el apoyo técnico general en materia informática, desarrollo de sistemas, automatización de procesos, soporte técnico de redes y actualización permanente en lo relativo a tecnologías de información.

VISIÓN

Proporcionar atención de primer nivel a todos los usuarios, asegurando el adecuado funcionamiento de su infraestructura de cómputo y ofreciendo servicios pertinentes para asegurar el uso óptimo de los bienes informáticos.

Desarrollar proyectos integrales, planear, elaborar e implementar servicios de cómputo y sistematización de sistemas.

PLANEACIÓN

Con el fin de que el Departamento de Cómputo, la Coordinación Administrativa y el Comité de Informática cuenten con información de apoyo para la elaboración del programa de inversión en materia informática, así como el dictamen técnico de los requerimientos de las áreas, es necesario que éstas envíen su Programa de Desarrollo Informático, en el que se describa la infraestructura informática instalada, así como sus perspectivas de desarrollo en la materia para el mediano plazo (anual), éste deberá entregarse a mas tardar el 15 de Noviembre de cada año.

INVENTARIO Y ADQUISICIONES

Inventario

Con el propósito de identificar la infraestructura informática instalada en el COLMICH, el Departamento de Cómputo en colaboración con el Departamento de Recursos Materiales se responsabiliza de la actualización del inventario de los bienes informáticos.

Si se trata de equipos a dar de alta, el área de Recursos Materiales deberá dar de alta en el sistema y enviar copia de factura o equivalente que demuestre propiedad del equipo.

Bajas

Tratándose de equipo a dar de baja, se deberán enviar al Departamento de Recursos Materiales los dictámenes técnicos correspondientes.

Procedimiento de Dictamen de Baja de bienes informáticos

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1. Revisión de reportes de fallas de bienes informáticos	Revisa y detecta en la base de datos los reportes de fallas de bienes informáticos	Departamento de Cómputo	<p>Los dictámenes de baja de bienes se originarán del procedimiento de reporte de fallas de bienes informáticos.</p> <p>Los dictámenes de baja se elaborarán también para los bienes que se encuentran en estado de obsolescencia.</p>	<p>Base de datos “Registro y control de servicios y bienes informáticos”</p> <p>(Forma 1)</p>
2. Elaboración de Dictamen de baja de bienes informáticos	<p>Elabora dictamen técnico de baja de bienes informáticos, imprime y entrega original con tres copias a secretaria general</p> <p>Autoriza y envía al Departamento de Recursos Materiales</p> <p>Recibe dictamen, sella de recibido copia del Departamento de Cómputo y aplica procedimiento de desincorporación</p>	<p>Departamento de Cómputo</p> <p>Secretaría General</p> <p>Departamento de Recursos Materiales</p>	<p>Los dictámenes deberán contener los aspectos técnicos correspondientes. Deberá elaborarse con original y tres copias</p> <p>Se atenderán a lo dispuesto en las normas para la administración y baja de bienes muebles y en el manual de integración.</p>	<p>Dictamen técnico de baja de bienes.</p> <p>Forma 2</p>

Cualquier movimiento por parte del Departamento de Cómputo se notificará por escrito al Departamento de Recursos Materiales.

En los meses de junio y diciembre se reportará el inventario de software y hardware de la institución, con el objeto de cumplir el requerimiento de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

Adquisición y arrendamiento de bienes y servicios informáticos

Con el propósito de garantizar la compatibilidad con la infraestructura informática instalada en el Colegio, todas las adquisiciones de bienes y servicios en materia informática, quedan sujetas al procedimiento previsto por la Ley Federal de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, previa autorización del Comité de Informática mediante los oficios de dictamen técnico.

Los proyectos de adquisición por compra o arrendamiento de bienes informáticos y servicios, deberán ajustarse a lo estrictamente indispensable para el cumplimiento de sus objetivos y contar en el oficio de dictamen técnico favorable del Comité de Informática, previo a la solicitud de compra de bienes y contratación de servicios.

Cabe señalar que en lo que respecta a la adquisición de bienes considerados en el programa de inversión, el Comité de Informática emitirá el dictamen una vez que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorice el oficio de “Autorización de Inversión Definitiva” correspondiente.

Toda adquisición será realizada en estricto apego a la Ley Federal de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios relacionados con bienes muebles, así como en los demás ordenamientos que sobre el particular emitan las dependencias normativas y globalizadoras del Gobierno Federal.

En el caso de que se decidiera realizar licitación pública para la adquisición de algún bien o servicio, el Comité de Informática designará un representante que vigilará exclusivamente los aspectos técnicos sobre la particular licitación.

Control de Inventario del Software

Es responsabilidad del Departamento de Cómputo el control de las licencias de software, la documentación que acredite al COLMICH como usuario legal del software, así como asegurarse de contar con el número de licencias requeridas. Además de evitar y prohibir el uso de programas sin licencia por parte del propietario mismo.

Es indispensable por lo tanto, registrar ante el fabricante de software donde se adquiriera, con la finalidad de contar con el apoyo, soporte técnico y estar al día con respecto a actualizaciones o modificaciones que se hagan a los mismos.

Cuando un empleado se separe del COLMICH se verificará el software instalado en el equipo; especialmente lo referente a las licencias.

ASIGNACIÓN E INSTALACIÓN

Instalación

Únicamente el Departamento de Cómputo está autorizado para realizar la instalación de cualquier tipo de software en los equipos propiedad del COLMICH.

Queda estrictamente prohibido a los usuarios instalar cualquier software ajeno al autorizado.

Queda estrictamente prohibido a los usuarios instalar juegos y aplicaciones (Freeware) en el equipo de cómputo.

Todo software que no cumpla con la política establecida será borrado del equipo en que se encuentre.

Tanto los medios de distribución del software original (discos), las licencias que acreditan al COLMICH como usuario legal, así como los manuales asociados quedarán bajo custodia del Departamento de Cómputo.

MANTENIMIENTO

No se autorizará la contratación de mantenimiento preventivo o correctivo de bienes que sean de la institución, así como no se dará servicio correctivo o preventivo a bienes que no estén inventariados por el Departamento de Recursos Materiales.

Todos los equipos cuentan con un periodo de garantía señalado por el fabricante, durante el cual se deben hacer las reclamaciones al proveedor en caso de fallas.

La limpieza interna del equipo y sus componentes deberán ser realizadas únicamente por el personal del área de soporte técnico. Éste se realiza cada 6 meses.

También se puede hacer la solicitud bajo el procedimiento de reporte de falla de bien informático.

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1.- Reporte de fallas en bienes informáticos.	Reportar a través de un oficio, correo electrónico o llamada telefónica la falla del bien.	Área solicitante o usuario del bien informático.	Los reportes de falla se recibirán de lunes a viernes en horario de 8:00 a 3:00 hrs. La notificación deberá contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Nombre de usuario• Departamento o centro• Fecha y hora del reporte• Descripción de falla, y justificación en caso de reportes urgentes Se les dará prioridad a los reportes que justificadamente sean urgentes, los cuales serán atendidos por el Departamento de Cómputo a la brevedad	

	Recibe y registra el reporte de fallas	Departamento de Cómputo	El Departamento de Cómputo deberá mantener un registro de reportes en la base de datos denominada "Registro de servicios"	Base de datos "Registro de Servicios"
2. Atención de reportes de fallas	<p>Recibe reporte, asigna técnico e indica hora y fecha en que debe atender el reporte</p> <p>Acude al área solicitante y revisa el bien informático</p>	<p>Departamento de Cómputo (personas autorizadas)</p> <p>Técnico</p>	<p>El jefe de departamento será el responsable de nombrar al encargado del servicio y en ausencia nombrar un sustituto. Con el fin de dar continuidad a los servicios que presta el área.</p> <p>El usuario del bien informático deberá estar presente en la fecha y hora que se estableció para atender su reporte de fallas o en su caso designar un responsable</p>	
3. Reparación de bien	<p>Repara el bien informático y requisita el reporte de fallas anotando las actividades que llevo acabo; en caso de no ser reparable se generará el dictamen de baja de bienes.</p> <p>Entrega al usuario el reporte de los servicios realizados y solicita revisión de su equipo.</p> <p>Revisa el equipo y firma de conformidad el original del reporte de fallas y lo devuelve al técnico.</p>	Técnico asignado	En caso de que la falla deba ser atendida por un técnico externo, el Departamento de Cómputo solicitará el servicio al Departamento de Recursos Materiales.	

	Archiva la copia del reporte de fallas.	Departamento de Cómputo	Los reportes de fallas se conservan en archivos durante 2 años y 2 años mas en archivo muerto	
--	---	----------------------------	---	--

El Departamento de Cómputo no hará servicios de mantenimiento correctivo ni preventivo de equipos externos al Colegio ya que no cuenta con el personal, las instalaciones y los materiales necesarios para satisfacer estas necesidades.

SEGURIDAD

PLAN DE DESASTRE Y RECUPERACIÓN

Seguridad de datos

El usuario del equipo restringirá el acceso a información confidencial en su equipo.

Cada usuario que tenga claves de acceso en su equipo deberá anotarlas en un papel y entregarlo al Departamento de Cómputo en un sobre cerrado y firmado, con su nombre y los datos del equipo. Este sobre sólo se abrirá en caso de emergencia. Si por algún motivo el usuario cambia su clave de acceso deberá actualizar el documento entregado.

En caso de que los archivos que utiliza el usuario tengan clave de acceso única, ésta se proporciona solamente al área de cómputo.

En caso de que los archivos de datos cuenten con clave personal, no es responsabilidad de cómputo el restaurar dichas claves, son claves de uso estrictamente de manejo y administración del usuario que las activó.

Daño físico o robo

En caso de daño físico o pérdida por robo, el responsable del equipo debe reportarlo inmediatamente al Departamento de Recursos Materiales, para seguir con los procedimientos correspondientes.

Recuperación de datos

En caso de falla o error en algún equipo, sistema o medio de almacenamiento, se utilizará el respaldo de información a fin de reestablecer el sistema a su estado original de compra.

Virus

Los virus son programas o instrucciones en los disquetes o medios de almacenamiento de los equipos de cómputo; estos programas tienen el objeto de alterar el funcionamiento de un sistema intencionalmente, sus efectos van desde la alteración de la información, destruirla o modificarla, el virus es transmisible entre equipos a través de la red (Internet) disquetes, cintas, etc.

El COLMICH, a través del Departamento de Cómputo, tiene la obligación de contar con las licencias necesarias de software antivirus con lo cual es posible minimizar el acceso de virus en los equipos, este software será actualizado de manera periódica.

Es responsabilidad del usuario asegurarse que la información recibida a través de red o disquete no contenga virus.

Si algún usuario detecta virus en el equipo asignado, deberá reportarlo al área de cómputo para que se tomen las medidas preventivas y correctivas según sea el caso.

Para prevenir la infección de virus

1. No utilizar software ilegal dentro de los equipos.
2. Verificar los disquetes con el software antivirus instalado para tal fin, recordando que éstos pueden ser más nuevos que el antivirus y pasar desapercibidos.

Responsabilidades

Es responsabilidad del usuario contar con respaldo de la información que maneja en sus actividades diarias, eso incluye la información grabada tanto en su disco como en el espacio particular otorgado en el sistema de red.

Es responsabilidad de los usuarios encargados de la operación, administración y/o mantenimiento de un sistema departamental o institucional, contar con sus respaldos debidamente actualizados para fines de seguridad.

Cuando un empleado se separe del COLMICH, el Departamento de Cómputo deberá verificar la información almacenada por el usuario y depurar del medio de almacenamiento de la misma, así mismo los otros equipos que cuenten con información del mismo usuario. Si es necesario copiar, por ser información personal, el usuario deberá proporcionar algún medio de almacenamiento para dicho fin.

No es responsabilidad del Departamento de Cómputo el contar con respaldos de información personal de los usuarios.

SERVICIOS

Se debe realizar el siguiente procedimiento en caso de solicitar un servicio especial al Departamento de computo, como son, Desarrollo de base de datos, Transmisión de video por Internet, programación de Videoconferencia, Digitalización de audio y video, en general todo servicio diferente a los de reparación informática.

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1. Solicitud de servicios	Solicita a través de un oficio o forma de correo electrónico el servicio especial que en materia de informática se requiera.	Área solicitante (Coordinadores, Jefes de Departamento o Investigadores)	<p>Se entiende como servicios especiales en materia de informática los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de bases de datos. - Adecuaciones adicionales o correcciones a sistemas, bases de datos o programas; - Instalar o desinstalar programas - Inicializar nuevos equipos - Adquisición de software - Transmisiones de video por Internet - Videoconferencias - En general todo servicio que difiera de reparación de bienes informáticos <p>El departamento de cómputo deberá solicitar la adquisición de software al Departamento de Recursos Materiales.</p> <p>Las solicitudes deberán contar con lo siguiente:</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de servicio b) Especificaciones detalladas c) Fecha de solicitud d) Lugar donde se instalará el servicio e) Personal con quien se tendrá contacto directo para la prestación de servicio 	
2. Recepción de solicitud	Recibe la solicitud de servicios especiales, se registra en la base de datos de registro y control de servicio	Departamento de Cómputo	En todos los casos se registran las solicitudes de servicios especiales en materia de informática en la base de registro	Base de "Registro de control de servicios"