



Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	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 documento 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.

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. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Dictamen técnico	RDP-06.01
Oficio de solicitud de servicio	RDP-06.02
Plan Anual de Mantenimiento	RDP-06.03
Hoja de mantenimiento	RDP-06.04
Tablero de control de Informática	RDP-06.05

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe del depto. de Informática	Max Rafael Martínez Valencia Director de Planeación	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06		

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

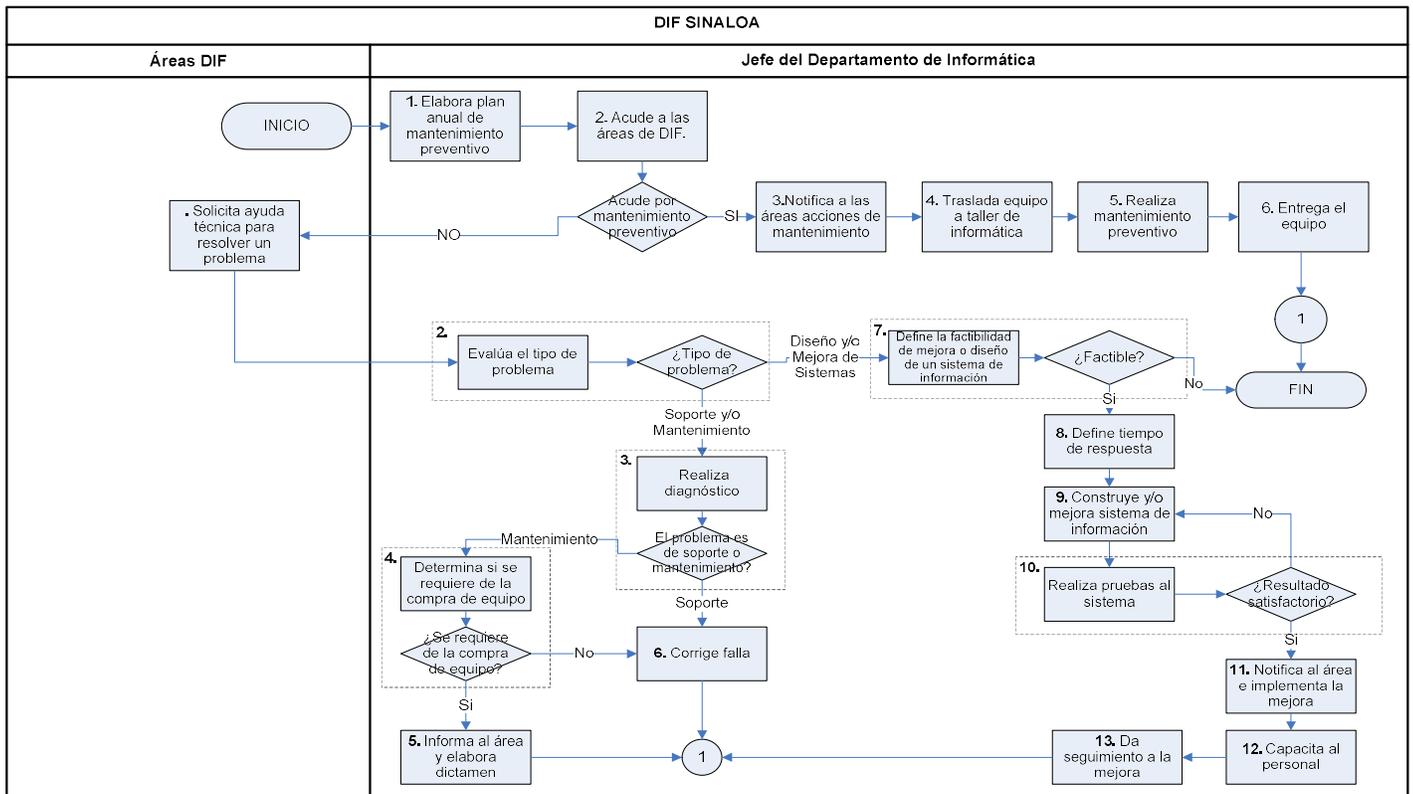
Tecnología de la Información (TI):

Aquellas herramientas y métodos empleados para administrar la información. La tecnología de la información está asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

Áreas DIF:

Dirección General, Unidad de Contraloría Interna, Coordinación Técnica, Dirección Desarrollo Comunitario, Coordinación de Comunicación Social, Dirección de Planeación, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Rehabilitación y Medicina Social, Dirección de Asistencia Alimentaria y Social, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
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 RDP-06.03
	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 mantenimiento	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.	
		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.	
		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.	Plan anual de mantenimiento RDP-06.03
	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.			
Jefe del departamento de informática	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 y se registra en el tablero de control de informática	Hoja de mantenimiento (RDP-06.04) Tablero de control de informática

Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

		Fin de la actividad	RDP-06.05
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 13.	
	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. ¿El problema es de soporte o de mantenimiento? El problema es de soporte técnico, continuar en la actividad 12. El problema es de mantenimiento, continuar en la actividad 10.	
Jefe del Departamento de informática	10. Determinar si se requiere compra de equipo	10.1. Una vez hecho el diagnóstico, se determina si requiere comprar una o más piezas del equipo para su reparación. ¿Se requiere de la compra de equipo? Si se requiere de la compra de equipo, continuar en la actividad 11. No se requiere de la compra de equipo, continuar en la actividad 12.	
	11. Informa al área y elabora dictamen	11.1 Se notifica al área que se requiere un reemplazo de alguna pieza o del el equipo por completo. 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 y se registra en el tablero de control de informática	Dictamen técnico RDP-06.01 Tablero de control de informática

Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

		11.3. 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. Fin de la actividad.	RDP-06.05
	12. Corrige la falla del equipo	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. 12.2. En el taller se repara el equipo y posteriormente se devuelve al área donde pertenece para que pueda volver a ser usado. 12.3 Para el caso de los CPU's e impresoras, se desarma el equipo y se le hace una limpieza con aire. 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. 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. Pasa a actividad número 6.	
Jefe del Departamento de informática	13. Define la factibilidad de mejora o diseño de un sistema de información	13.1 Una vez que se detecta que el problema se trata de los sistemas de información. 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. ¿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 la actividad. Fin de la actividad.	Oficio de solicitud de servicio RDP-06.02
Jefe del Departamento de informática	14. Define tiempo de respuesta.	14.1 Se realiza un estudio para determinar el tiempo que tomara elaborar la mejora del sistema. 14.2 Se asigna el trabajo a la persona correspondiente del departamento de informática.	
	15. Construye y/o mejora el sistema de información.	15.1 La persona a la que se le asigno la tarea, trabaja en la construcción de la mejora, respetando el tiempo estimado para su elaboración.	
	16. Realiza pruebas al sistema.	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. ¿El resultado es satisfactorio? Si es satisfactorio, continuar en la actividad 17. No es satisfactorio, continuar en la actividad 15.	
	17. Notifica al área y se implementa la mejora o	17.1. Una vez hechas las pruebas se evalúan los resultados de las mismas.	



Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

	sistema de información.	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.	
		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.	
	18. Capacita al personal.	18.1 Se implementa la mejora en el área correspondiente y se registra en el tablero de control de informática	Tablero de control de informática RDP-06.05
	19. Da seguimiento al sistema.	19.1 Una vez que se implementa la mejora se esta monitoreando que esta funcione correctamente durante un determinado periodo de tiempo.	
Fin de la actividad.			

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 falla del equipo	Jefe del depto. de Informática	Jefe del depto. de Informática	Usuario	Solución al problema real	Precisión	Corregir el problema a la primera evaluación.		

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.
		Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Se modificó la política de operación: <i>El jefe del departamento de informática es el responsable de elaborar el dictamen técnico</i>

Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

03	17-11-2011			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.
04	15-02-2013	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe de Depto. de Informática	J. Rigoberto Arriaga Director de Planeación	Se cambió el nombre del titular de la Dirección General. Elemento 9.- Se eliminó el indicador de desempeño y su periodo de medición.
05	30-04-2013	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe de Depto. de Informática	J. Rigoberto Arriaga Director de Planeación	Se eliminó el registro: <i>Reporte de resultado de pruebas (RDP-06.03)</i> Se incluyeron los registros: Plan Anual de Mantenimiento (RDP-06.03) y Hoja de mantenimiento (RDP-06.04). Actividad 12 se modificó el siguiente texto: <i>fin del procedimiento por pasa a la actividad número 6.</i>
06	10-07-2013	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe de Depto. de Informática	J. Rigoberto Arriaga Director de Planeación	Elemento 3: Políticas de Operación. Se eliminó la política "No se desarrollará ningún sistema de aplicación de información, si no está validada por el director de planeación". Elemento 6: Términos y Definiciones. De la definición Tecnología de la Información se cambió el texto "recabar, retener, manipular o distribuir" por administrar . Se agregó anexo1 con tabla de Disposición de Registros.
07	15-07-2014	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe de Depto. de Informática	J. Rigoberto Arriaga Director de Planeación	Se sustituye la Tabla de Disposición de Registros por la Tabla de Control de Registros . Cambiar el director general de Iván Aguilar Enríquez por Jorge Miller Benítez .
08	02-09-2014	Wilfredo Gutiérrez Pacheco Jefe de Depto. de Informática	J. Rigoberto Arriaga Director de Planeación	Elemento 5 Registros se agrega Tablero de control de informática RDP-06.05 Elemento 8 Descripción del procedimiento tarea 6, 11 y 18 . Se agrega Tablero de control de informática RDP-06.05 Elemento 12 Anexos se agrega Tablero de control de informática RDP-06.05
09	21-02-2017	Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Cambiar logotipo institucional, cambiar el titular de la dirección de planeación de Rigoberto Arriaga Ramos por Max Rafael Martínez Valencia y de la dirección general de Jorge Miller Benítez por Concepción Zazueta Castro
10	23-03-2018	Jefe de Depto. de Informática	Director de Planeación	Elemento 5 se reemplaza título REGISTROS por "INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA" . Elemento 8 se reemplaza título "DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO" por "DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES" . Elemento 8 se reemplaza título de la columna "REGISTROS" por "EVIDENCIA" . Elemento 12, Anexo 1 se cambia título de "TABLA DE CONTROL DE REGISTROS" por "TABLA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA"



Información Documentada:			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 10	Fecha de vigencia 23-03-2018	Código PDP-06	

12. ANEXOS.

Dictamen técnico	RDP-06.01
Oficio de solicitud de servicio	RDP-06.02
Plan Anual de Mantenimiento	RDP-06.03
Hoja de mantenimiento	RDP-06.04
Tablero de control de Informática	RDP-06.05

ANEXO 1

Tabla de control de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Dictamen Técnico RDP-06.01	Responsable de activos fijos	Archivo de encargado de Activos Fijos.	Por carpetas en el archivo de Bajas.	01 años	Triturar con maquina.
Oficio de Solicitud de Servicio RDP-06.02	Depto. de Informática.	Archivo de encargado del Depto. de Informática.	Por carpetas rotula solicitudes de servicio	01 años	Triturar con maquina.
Plan Anual de Mantenimiento RDP-06.03	Depto. de Informática.	Archivo de encargado del Depto. de Informática.	Por carpetas rotuladas plan anual de mantenimiento	01 años	Triturar con maquina.
Hoja de Mantenimiento RDP-06.04	Depto. de informática.	Archivo de encargado del Depto. de Informática.	Por dirección, en Carpetas rotuladas hoja de mantenimiento	01 años	Triturar con maquina.
Tablero de control de Informática RDP-06.05	Depto. de informática.	PC Jefatura del departamento de informática	/mis documentos/tablero de control/tablero de control de informática.xlsx	01 años	Eliminar