




MANUAL DE OPERACIÓN Y/O PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE
INFORMÁTICA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO-9001:2008
GUADALAJARA, JALISCO A 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2009

INDICE

I	INTRODUCCIÓN	1
II	MENSAJE DEL TITULAR	2
III	ANTECEDENTES HISTÓRICOS	3
IV	MARCO JURÍDICO	4
V	MISIÓN	5
VI	VALORES	6
VII	POLÍTICA DE CALIDAD	7
VIII	OBJETIVO GENERAL	8
IX	OBJETIVO PARTICULAR	9
X	ORGANIGRAMA	10
XI	DIAGRAMA DE PROCESO	11
XII	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CON FUNCIONES	13
	❖ JEFE DE DEPARTAMENTO	14
	❖ JEFE DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO	22
	❖ PROGRAMADOR	26
	❖ PROGRAMADOR B	32
	❖ ADMINISTRADOR DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS	38
	❖ ADMINISTRADOR DE REDES	41
	❖ TÉCNICO DE SOPORTE	45
	❖ AUXILIAR TÉCNICO DE SOPORTE	48
	❖ AUXILIAR DE CÓMPUTO	51
	❖ SECRETARIA C	53

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

I . - I N T R O D U C C I Ó N

El presente Manual de Organización, es una guía que permite conocer la estructura, responsabilidades y funciones del departamento de informática, en todas sus fases y su ámbito de aplicación queda definido por las obligaciones asignadas en materia de procesamiento electrónico de información, así como del soporte administrativo necesario en la Institución.


Representa un apoyo técnico para el desarrollo normal de las responsabilidades y funciones de las distintas áreas y puestos que conforman la estructura. El hecho de disponer de material escrito sobre lo que es y como está concebido el departamento de informática, permite contar con una fuente de consulta autorizada, concreta y uniforme para la toma de decisiones, delimitación de responsabilidades e identificación de canales de autoridad y comunicación.

A su vez coadyuva a la introducción y adiestramiento del personal de nuevo ingreso al Departamento de informática, facilitándole una ubicación rápida dentro de su área de trabajo.

El Departamento de informática, es un órgano de apoyo de la Institución, que asesora a las áreas administrativas y judiciales brindando el apoyo necesario para conceptualizar, analizar, diseñar e implementar sistemas informáticos.


Además explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones en general y sus políticas, marcando los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

El valor del Manual de Organización, radica en la veracidad y actualidad de su información; por lo que se requiere de revisiones periódicas para mantenerlo al día, registrando los cambios que se presenten en la organización; por lo tanto, para la actualización del presente manual, se seguirán las políticas que para tal fin se encuentran en su contenido y que permiten mantener la información en condiciones óptimas de utilización.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

II. - MENSAJE DEL TITULAR

La comunicación, problema agudo de toda Institución se resuelve al conocer quien ocupa qué puesto, donde está ubicado físicamente y cómo se le puede localizar. Es así, la importancia que reviste en toda organización el poseer una estructura operacional y un sistema integral de autoridad y responsabilidad, con la finalidad de que el personal que labora en el mismo cuente con un apoyo documental para el desarrollo de sus funciones. A efecto de tener un panorama amplio de quiénes somos y qué se espera de cada uno de los titulares que ocupan un puesto en esta Institución; en esta forma se espera promover un verdadero entendimiento si se respetan las políticas que se contemplan en este documento.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			


I I I . - A N T E C E D E N T E S H I S T Ó R I C O S

El 2 de enero de 1990, mediante decreto 11981, se modifica la estructuración de esta dependencia para crear la Dirección de Administración y Finanzas y la de Recursos Humanos y Servicios.

La publicación en el periódico oficial del Estado de Jalisco con fecha de 1 de julio de 1997 en el decreto 16594.- Que aprueba la ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco, en el artículo 16 el cual menciona las dependencias administrativas se clasifican en direcciones, unidades departamentales y órganos auxiliares, de acuerdo a los requerimientos y necesidades del funcionamiento, debiendo contar cada tribunal, cuando menos con las siguientes:

- I. Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales;
- II. Dirección de Contraloría, auditoría interna y control patrimonial;
- III. Dirección de comunicación social y difusión;
- IV. Departamento de Oficialía de Partes;
- V. Departamento de archivo y estadísticas; y
- VI. Departamento de Auxiliares de la Administración de Justicia.

Para su organización y funcionamiento, la dependencia a que se refiere el presente artículo, se sujetarán a lo que establezca el reglamento interno de cada tribunal.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

IV. - MARCO JURÍDICO

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (DOF 05-02-1917) Y SUS REFORMAS

Documento solemne del cual emanan las demás leyes que rigen en nuestro país, que divide el supremo poder de la unión para su ejercicio en tres poderes, estableciendo sus funciones:

Determinar la forma de gobierno que deberán de adoptar los estados de la Federación para su régimen interior, dando los fundamentos para su división territorial y organización política y administrativa en base a municipio libre; los derechos y obligaciones de los ciudadanos y el sistema de garantía necesario para el mantenimiento de la legalidad.


LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO (POEJ 23-12-1997)

LEY PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO (POEJ 07-04-1984) Y SUS REFORMAS.

LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL (POEJ 02-07-1997)


REGLAMENTO INTERNO DEL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE JALISCO (BJ 01-06-1999)

REGLAMENTO DE ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES DEL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE JALISCO (BJ19-05-04)

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

V . - M I S I Ó N

Ser el órgano ejecutivo que administre y optimice los recursos con eficiencia y transparencia, buscando fortalecer el desarrollo institucional.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

VI . - VALORES

RESPONSABILIDAD:

Actuar conscientes de la trascendencia de los servicios que prestamos y su repercusión en la institución y la sociedad.

COMPROMISO:


Buscar en todo momento la oportunidad y la optimización de los recursos y servicios que prestamos.

CALIDEZ:

Otorgar de manera cotidiana un trato digno, respetuoso, humano e igualitario.


ÉTICA PROFESIONAL:

Poner a disposición de la institución nuestra capacidad, conocimiento, vocación y deberes para beneficio de la sociedad.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			


VII.- POLÍTICA DE CALIDAD

Administrar los recursos materiales, financieros y humanos con ética y profesionalismo, para atender con oportunidad las necesidades de los usuarios de una manera satisfactoria, buscando la excelencia basándonos en la norma ISO-9001 y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			


VIII.- OBJETIVO GENERAL

Promover el uso de la tecnología de la información dentro de su área de influencia laboral con los que colabore, contribuyendo a elevar la eficiencia y la competitividad de la institución en los diversos ámbitos, a través de la aplicación de sistemas de información soportados por tecnología informática de vanguardia.

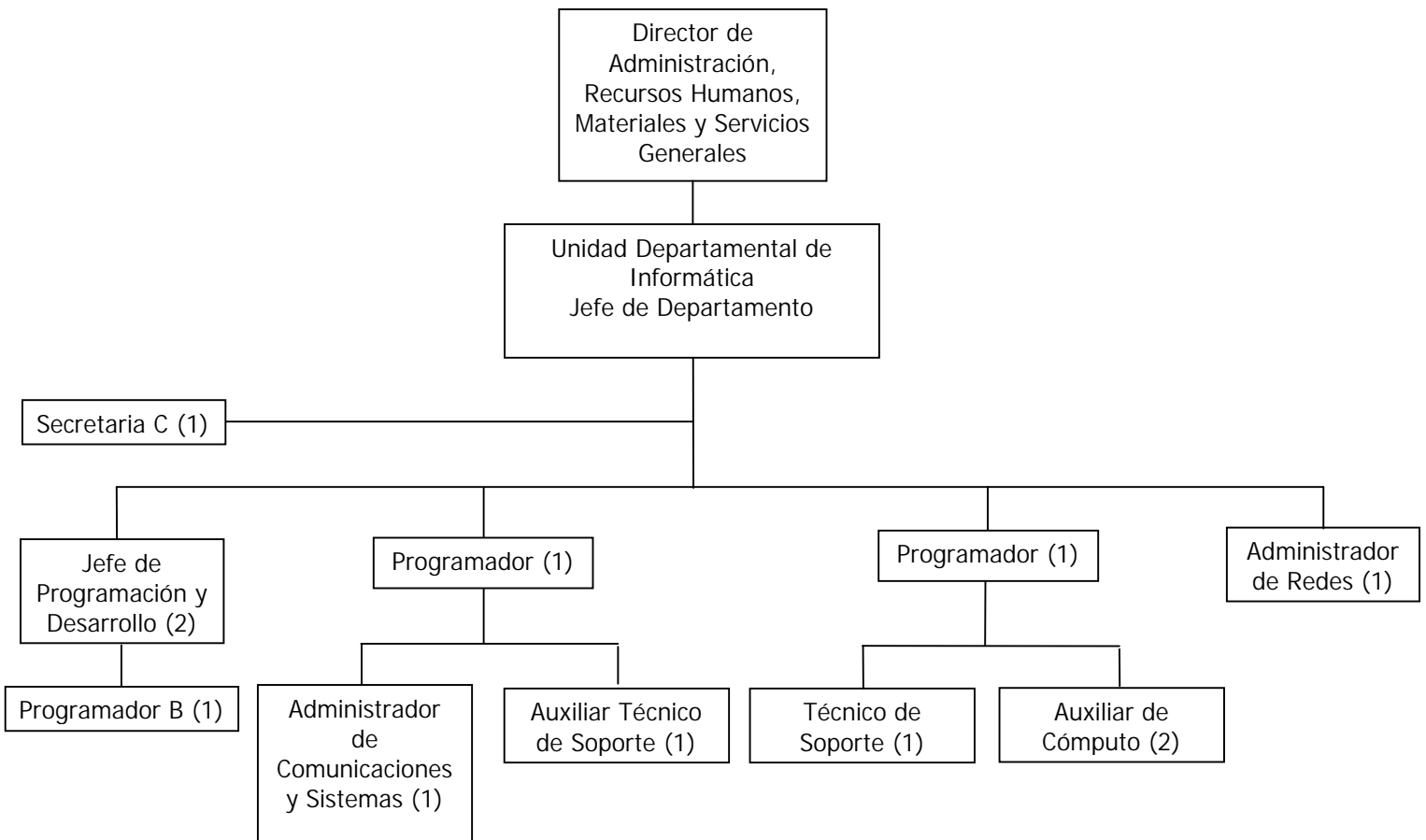
	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			


I X . - O B J E T I V O P A R T I C U L A R

- I. Procurar la adecuada incorporación de la tecnología informática a los requerimientos de sistematización de las funciones jurisdiccionales y de apoyo administrativo.
- II. Proponer que los sistemas informáticos, se desarrollen permanentemente conforme el avance tecnológico y las necesidades de los ámbitos con ese servicio.
- III. Desarrollar y en su caso perfeccionar sistemas informáticos para el uso de las funciones jurisdiccionales, así como programas de apoyo para el mejor desarrollo de las funciones administrativas.
- IV. Apoyar técnicamente en materia de informática y computación, a las áreas consideradas prioritarias por el Pleno, el Presidente y los magistrados.
- V. Coordinar el diseño, establecimiento y operación de los servicios de cómputo requeridos en programas de desarrollo autorizados.
- VI. A través de la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales, organizar cursos de capacitación y desarrollo de la cultura informática, para los servidores públicos involucrados en la administración de justicia.
- VII. Asesorar cuando así se requiera, a las oficinas del Supremo Tribunal en el tipo, vigencia y calidad de los equipos de cómputo y periféricos que pretendan adquirir.
- VIII. Realizar la evaluación permanente de los proyectos, recursos y necesidades de las áreas de informática y cómputo electrónico.
- IX. Realizar el servicio de captura de información necesaria para el desarrollo de las actividades de las dependencias de este ámbito.

	Departamento emisor: Informática		Código: STJ-IN-M001
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Operación y/o Procedimientos			

X. - ORGANIGRAMA



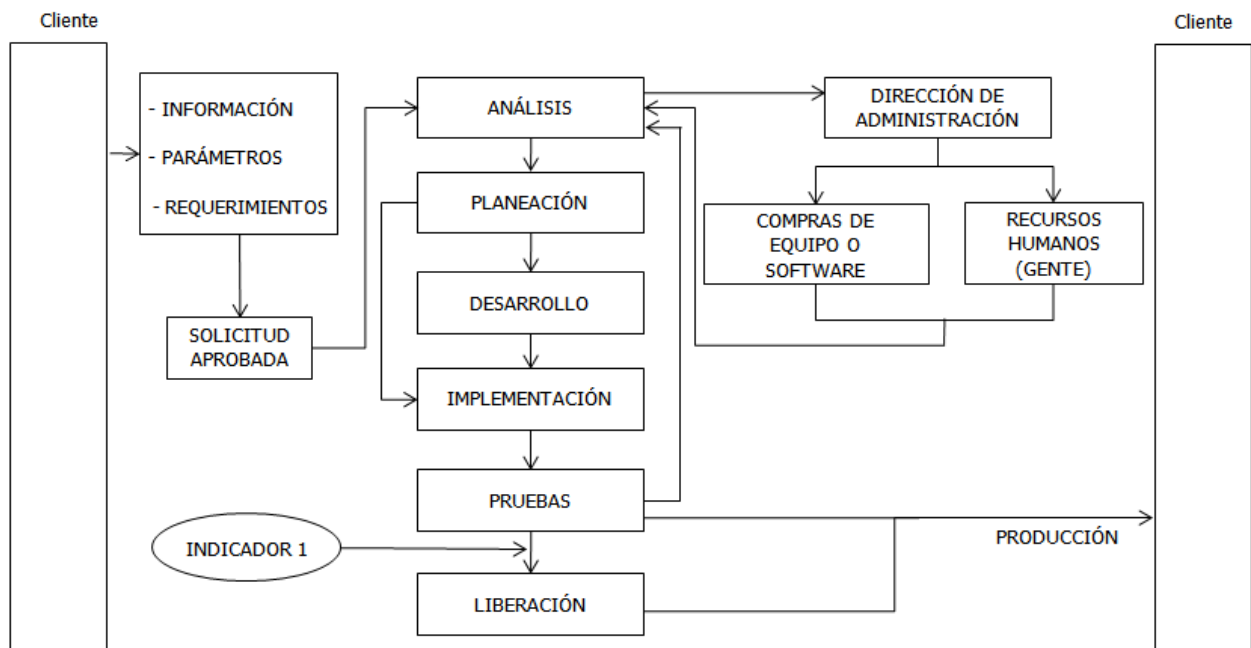
	Departamento emisor: Informática		Código: STJ-IN-M001
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Operación y/o Procedimientos			


XI.- DIAGRAMA DE PROCESO

INDICADORES:

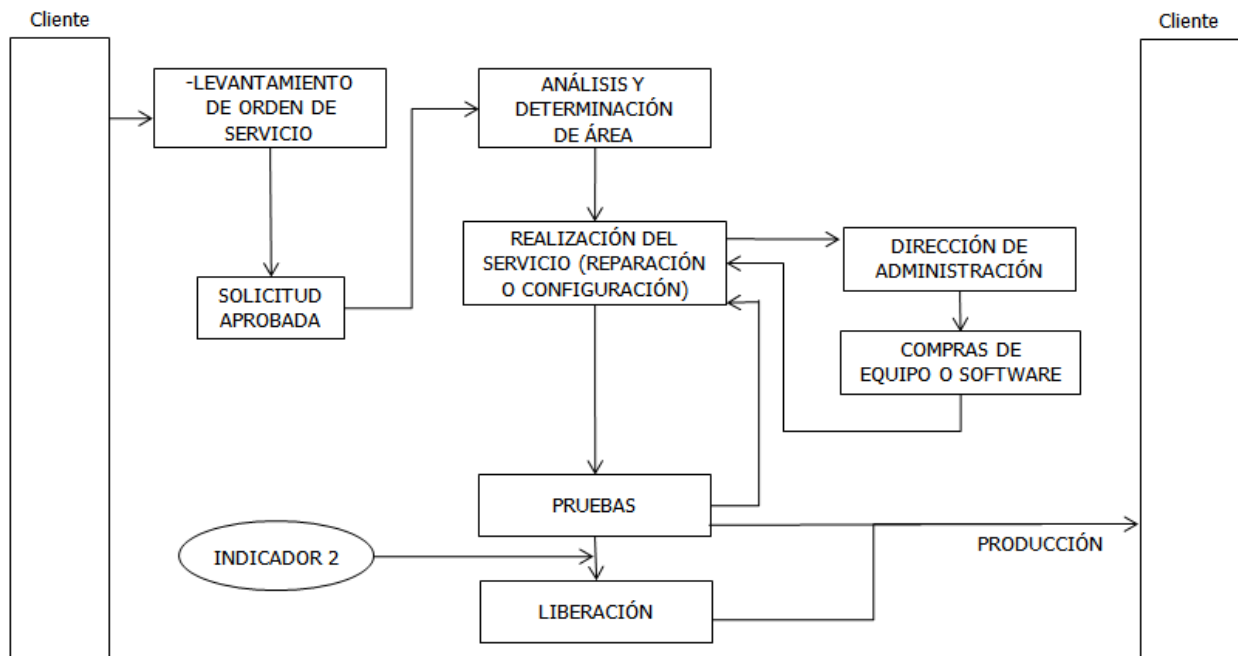
1. Solicitud de elaboración de sistemas y/o realización de tareas cotidianas, especiales o de investigación del departamento → Entrega de sistemas en producción, tareas o investigaciones terminados al 100% en tiempo y forma.
2. Cumplir con el calendario de mantenimiento a equipos de cómputo → Mantenimiento realizado al 100% de los equipos en tiempo y forma.


COMUNICACIONES, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS



	Departamento emisor: Informática		Código: STJ-IN-M001
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Operación y/o Procedimientos			


SOPORTE TÉCNICO



	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

XIII.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CON FUNCIONES

ORGANO DE ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
Jefe de Departamento
Jefe de Programación y Desarrollo
Jefe de Programación y Desarrollo
Programador
Programador
Administrador de Comunicaciones y Sistemas
Programador B
Administrador de Redes
Técnico de Soporte
Auxiliar Técnico de Soporte
Auxiliar de Cómputo
Auxiliar de Cómputo
Secretaria C

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO

OBJETIVO

Supervisar y evaluar la eficiencia en la operación del equipo para procesamiento de información instalado en el departamento de informática, conservando el flujo de los trabajos y la utilización de los recursos necesarios de acuerdo a la planificación indicada.


POLITICAS GENERALES

- Para poder actualizar o modificar los manuales de usuario, operación y de sistemas, así como los Sistemas Informáticos o Programas, estarán sujetas a aprobación por parte del H. Pleno.
- Las solicitudes de las diferentes dependencias que demanden la elaboración de Sistemas Informáticos estarán sujetas a aprobación por parte del H. Pleno.
- Los titulares de las dependencias en estudio, deberán dar todas las facilidades al personal del Departamento de Informática para la elaboración de los Sistemas Informáticos.


Para poder aplicar cuestionarios y realizar entrevistas en materia de informática al personal del área en estudio, únicamente el personal del Departamento de Informática será quien podrá aplicarlos y el levantamiento de la información se tendrán que realizar en los formatos establecidos para tal fin.

FUNCIONES

- Vigilar que el servicio mantenga un estándar alto en calidad de servicio de cómputo.
- Supervisar que el sistema de cómputo instalado, reciba los servicios de mantenimiento preventivo, de tal manera que en todo momento se encuentre en óptimas condiciones de operación.
- Supervisar el diseño de Sistemas.
- Supervisar la elaboración de aplicaciones (programas).
- Supervisar el buen funcionamiento de las redes (LAN) y comunicaciones de la institución.
- Supervisar la elaboración de Manuales de Usuario y Sistema.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

- Establecer y mantener los estándares utilizados en el desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, en la Institución.
- Vigilar permanentemente que se mantenga un estándar alto de calidad de servicios de Computo, esta función deberá implementarse mediante el establecimiento de sistemas de información que proporcionen elementos de juicio para tomar decisiones. Estos sistemas de información deberán cubrir los siguientes conceptos:
 - * Reporte de fallas de equipos.
 - * Reportes de asistencia del personal.
 - * Reportes y evaluaciones sobre proyectos en estudio.
 - * Reportes sobre el comportamiento de los sistemas instalados.
 - * Reportes sobre la disponibilidad de los equipos y facilidades de cómputo para uso del usuario
 - * Evaluar al personal candidato a integrarse al departamento.
 - * Establecer y mantener relaciones con las áreas de la Institución.
- Planear los programas de trabajo a desarrollar, en base a la capacidad del empleado y equipo instalado, cargas de trabajo y prioridades de los procesos.
- Supervisar que los programas de trabajo del Departamento, se desarrollen con oportunidad y eficiencia previamente planeadas.
- Aprovechar de manera adecuada y racional el equipo de procesamiento electrónico, así como los dispositivos magnéticos existentes, de acuerdo a las prioridades y normas de calidad establecida.
- Vigilar la operación de Procesamiento Electrónico instalado, cuidando que los trabajos encomendados se desarrollen apropiada y oportunamente, asegurando el cumplimiento de la planificación indicada.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

JEFE DE DEPARTAMENTO

1.- Jefe inmediato superior

Director de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.

2.- Puesto (s) bajo su mando

Jefes de Programación y Desarrollo. (Dos)
 Programadores. (Dos)
 Administrador de Comunicaciones y Sistemas. (Uno)
 Secretaria C. (Uno)

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con el personal a su cargo, con las diferentes áreas del departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

Otras instituciones de Gobierno.

5.- Habilidades solicitadas

Planear, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar las actividades del Departamento de Informática, así como designar y administrar los recursos físicos y humanos en cada sección y áreas de su departamento, en base a sus políticas y procedimientos.

6.- Actividades específicas


6.1.- Actividades diarias

Planear y organizar las actividades del día, ordenándolas con criterio de prioridad.

Realizar las actividades y trabajos que en forma especial, sean encomendados por su jefe inmediato.

Tener comunicación con personal de las áreas de programación y desarrollo, sistemas y comunicaciones, y de Soporte Técnico en todos aquellos asuntos, que por sus características sea necesario.

Decidir los cursos alternativos de acción, de situaciones que se presenten en el desarrollo de sus funciones.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Difundir las políticas, lineamientos y demás disposiciones que sean necesarias, para el funcionamiento del departamento.

Revisar los reportes estadísticos Elaborados por el área de Soporte Técnico, para conocer y evaluar la eficiencia de la operación de los equipos.

Informar al área de Soporte Técnico la situación que guardan los trabajos encomendados.

Informar a su jefe inmediato sobre todo aquel asunto que éste le solicite y que le compete a su área.

Asesorar al personal de las diferentes áreas del departamento en todos aquellos asuntos, que por sus características sea necesario.

Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones del personal a su cargo.

Comunicar al personal a su cargo todo asunto administrativo o técnico que les compete.

Revisar la correspondencia que recibe definiendo cual atender y cual turnar al personal a su cargo.

Promover la cultura informática institucional.

Asesorar y absolver consultas técnicas de su especialidad.

Mantener un alto grado de disciplina, espíritu de cooperación y armonía en las relaciones de trabajo con sus compañeros y jefes.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Elaborar un programa calendario para la capacitación de su personal.


Asistir a cursos de capacitación con respecto a su materia.

Llevar un control en base a los reportes de actividades de cada sección.

Supervisar que los sistemas de cómputo instalados, reciban los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para que se encuentre en óptimas condiciones de operación.

Planear la aplicación de equipo o necesidades de recursos de cómputo requeridos.

Establecer reuniones entre los miembros de cada sección, para organizar, distribuir y evaluar el trabajo asignado.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Reportar en caso necesario, las erogaciones correspondientes a la utilización de recursos extraordinarios, para la realización de las actividades y tareas encomendadas.

Realizar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.3.- Actividades eventuales

Demás actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Licenciatura en Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera a fin.

7.2.- Conocimientos

Conocimiento de los sistemas y funcionamiento administrativo y operativo de una oficina general de informática o equivalente.

Dominio de técnicas de análisis, diseño, programación y mantenimiento de sistemas.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos.

Dominio de conceptos y funcionamiento Sistemas Operativos.

Domino de tecnologías de Bases de Datos relacionales y/o de sistemas de almacenamiento de archivos ISAM.

Conocimientos de metodologías de desarrollo de sistemas, administración de proyectos informáticos.

Capaz de trabajar bajo presión.


Capacidad de análisis y solución de problemas.

Disponibilidad personal.

Ingles Técnico mínimo 50%.

7.3.- Experiencia

Tres años en técnicas para diagnosticar, analizar documentar y optimizar sistemas u otros puestos similares fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en un tres meses en forma satisfactoria.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

ÁREA DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

O B J E T I V O


Automatizar los requerimientos de información de aquellas unidades usuarias que por el alcance de sus operaciones dentro de la Institución, volúmenes de datos y requerimientos específicos de servicio, necesitan ser satisfechas mediante el desarrollo de sistemas informáticos.

P O L Í T I C A S


- Será la única que podrá elaborar documentación de análisis y diseño para el desarrollo de programas.
- Solo se podrán aceptar solicitudes de nuevos sistemas con la autorización del Jefe del Departamento y el visto bueno del Director.
- Cualquier cambio o modificación (actualización) a un sistema se hará con autorización del jefe del departamento.
- Para cualquier cambio o modificación a un sistema será necesario un análisis previo.
- Definirá sus estándares de documentación de Sistemas.

F U N C I O N E S

- Dar solución del problema presentado por el usuario en caso de que el mismo sea factible de sistematizarse.
- Clasificar los proyectos o sistemas asignados a la sección, estableciendo el avance de los mismos.
- Determinara los tiempos de desarrollo o modificación de un sistema, y cuando aplique los recursos que se requieran.
- Organizar los proyectos de programación.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

- Elaborar los programas necesarios para cumplir con las necesidades especificadas.
- Realizar las pruebas necesarias para verificar que los programas elaborados o modificados cumplan con su objetivo.
- Determinar los tiempos, recursos y coordinación necesaria con las áreas involucradas para la implementación de un sistema nuevo o modificado.
- Capacitar a los usuarios para el uso de los nuevos sistemas o sus modificaciones.
- Dar soporte técnico a las aplicaciones que no son competencia de dicha área o cuando esta lo solicite.
- Realizar mejoras de los sistemas desarrollados por el área, de acuerdo a la experiencia de su funcionamiento.
- Alertar a las áreas de supervisión donde están instalados los sistemas sobre la no adecuada operación del sistema, cuando esta sea evidente o afecte los resultados finales.
- Establecer la comunicación necesaria con entidades externas a la institución para resolver problemas técnicos, requerimientos de información o el desarrollo o modificación de sistemas.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

JEFE DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO
(Área de Programación y Desarrollo)

1.- Jefe inmediato superior

Jefe de Departamento de Informática.

2.- Puesto(s) bajo su mando

Programador B

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, diferentes áreas del Departamento y de la institución que estén involucradas en cualquier desarrollo o modificación de sistemas responsabilidad del área.

4.- Relaciones externas

Con las que sean necesarias para cumplir los requerimientos técnicos o de recursos de las aplicaciones.

5.- Habilidades solicitadas

Análisis, programación, coordinación y soporte.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias


Supervisión del funcionamiento de los sistemas de información responsabilidad del área.

Realizar el mantenimiento de los sistemas de información a su cargo.

Ejecutar las tareas de programación y desarrollo.

Determinar la factibilidad de solución del problema presentado por el usuario.

Reportar periódicamente a su jefe inmediato el estado de cada uno de los trabajos en ejecución y el grado de avance de lo programado.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Proponer, actualizar, ejecutar y velar por el cumplimiento de la metodología y estándares de desarrollo de sistemas que se utilizan en la sección a su cargo.

Verificar que los sistemas respondan a los requerimientos de los usuarios, y que aquellos no contengan programas que no cumplen una función definida o que no guarda relación con el propósito del sistema, actualizado o modificado.

Efectuar las pruebas necesarias a cualquier sistema nuevo o modificado para verificar que cumple con los objetivos establecidos y este libre de errores.

Cuando la magnitud de desarrollo o modificación de un sistema lo requiera, se someterá a un control de calidad, por el Jefe del departamento de Informática o una persona diferente con igual o mayores conocimientos en la materia, y que esté autorizado.

Dar soporte técnico a los usuarios de los sistemas de su exclusiva competencia.

Realizar juntas de trabajo, para la resolución de problemas, información de nuevas actividades, o para tomar cualquier asunto que le compete a la Sección.

Determinar junto con el jefe de departamento de Informática, el tiempo que se llevarán en el desarrollo de los programas.

Participar en la formación de nuevos proyectos.

Informar a su jefe inmediato sobre todo aquel asunto que éste le solicite y que le compete a su área.

Proporcionar sugerencias a su jefe inmediato para la toma de decisiones.

Coordinar con la Jefatura y el área de sistemas y comunicaciones las tareas de implementación, de los nuevos desarrollos, modificaciones y actualizaciones de aplicaciones informáticas desarrollados por el área.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.


6.2.- Actividades periódicas

Elaborar informe de sus actividades.

Asistir a cursos de capacitación con respecto a su materia, cuando sea requerido.

Recabar toda la información que permita estar actualizado en los cambios que pudieran existir, respecto a los programas que se desarrollen en el área.

Procurar que los programas de trabajo de la sección, previamente planeados, se desarrollen con la oportunidad y eficiencia requeridas.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Revisar periódicamente con el Jefe de Departamento las actividades desarrolladas y resultados obtenidos por su Sección.

Realizar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

Solicitar el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su Jefe.

6.3.- Actividades eventuales

Demás actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Licenciatura en Informática, Ingeniería en Sistemas, Carrera técnica en computación o carrera a fin. La posibilidad de que personas formadas en la práctica con experiencia ocupe este cargo, se considerará factible.

7.2.- Conocimientos

Dominio de técnicas de análisis, diseño, programación y mantenimiento de sistemas.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos

Dominio de conceptos y funcionamiento de Sistemas Operativos.

Domino de tecnologías de Bases de Datos relacionales y/o de sistemas de almacenamiento de archivos ISAM.

Conocimientos de metodologías de administración de proyectos informáticos.

Capaz de trabajar bajo presión.


Disponibilidad personal.

Capacidad de análisis y solución de problemas.

Ingles técnico mínimo 50%.

7.3.- Experiencia

Tres años en técnicas para diagnosticar, analizar, documentar y optimizar sistemas (métodos y técnicas estructuradas, gráficas, diagramas de flujo y documentación de sistemas de información) u otros puestos similares fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en seis meses en forma satisfactoria.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

8.- Número de empleados en el puesto


Dos

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

PROGRAMADOR

- 1.- Puesto inmediato superior

Jefe de Departamento (Departamento de Informática)
- 2.- Puesto (s) bajo su mando

Administrador de Comunicaciones y Sistemas
Auxiliar de Soporte Técnico
- 3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.
- 4.- Relaciones externas

No requiere
- 5.- Habilidades solicitadas

Programar los sistemas de información, conforme a las normas y estándares establecidos, así como también administrar el área de Comunicaciones y Sistemas.
- 6.- Actividades específicas
 - 6.1.- Actividades diarias


Programar los nuevos sistemas informáticos y diferentes aplicaciones de la institución, en base a las especificaciones proporcionadas por su jefe inmediato.

Efectuar el mantenimiento a los sistemas informáticos y/o programas en operación de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Cumplir con la capacitación de los usuarios durante la etapa de implementación de un nuevo sistema informático.

Instalar las aplicaciones desarrolladas para su operatividad.

Efectuar la validación y consistencia de la información procesada.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Preparar los datos de prueba que se emplean durante la verificación del sistema.

Desarrollar la lógica del programa y realizar las pruebas de escritorio correspondientes, de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Informar al jefe inmediato del avance de los programas.

Reportar fallas de equipo o instalaciones de su área de trabajo ante su jefe inmediato.

Administración del área de Comunicaciones y Sistemas.

Supervisar y coordinar a las personas que están a su cargo.

Configuración, afinación, respaldo y restauración de bases de datos.

Configurar los recursos para la utilización de los sistemas en las distintas áreas de trabajo.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Asistir a cursos de capacitación

Aclarar dudas en relación a los proyectos que se le asignen.

Asistir a reuniones de trabajo

Solicitar el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su jefe inmediato.

6.3.- Actividades eventuales

Y demás actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.


7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. En Informática, Ing. en Sistemas, Carrera técnica en computación o carrera a fin. La posibilidad de que personas formadas en la práctica con experiencia comprobada ocupe este cargo, se considerará factible, así como conocimientos de Redes y Comunicaciones.

7.2.- Conocimientos

Dominio de técnicas de programación y mantenimiento de sistemas.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos, como COBOL, CLARION, Visual Basic .Net.

Dominio de conceptos y funcionamiento de Sistemas Operativos.

Domino de tecnologías de Bases de Datos como: DB2 de IBM, Oracle, SQL Server de Microsoft, Paquetes Integrados etc.

Conocimientos de metodologías de administración de proyectos informáticos,

Capaz de trabajar bajo presión.

Disponibilidad personal.

Capacidad de análisis y solución de problemas.

Ingles Técnico mínimo 50%.

7.3.- Experiencia

Como programador y/o administrador del área de comunicaciones y sistemas o puesto similar, tres años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en tres meses en forma satisfactoria.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

PROGRAMADOR

1.- Puesto inmediato superior

Jefe de Departamento (Departamento de Informática)

2.- Puesto (s) bajo su mando

Soporte Técnico
Auxiliar de Cómputo

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Programar los sistemas de información, conforme a las normas y estándares establecidos, así como también administrar el área de Soporte Técnico.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias


Programar los nuevos sistemas informáticos y diferentes aplicaciones de la institución, en base a las especificaciones proporcionadas por su jefe inmediato.

Efectuar el mantenimiento a los sistemas informáticos y/o programas en operación de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Cumplir con la capacitación de los usuarios durante la etapa de implementación de un nuevo sistema informático.

Instalar las aplicaciones desarrolladas para su operatividad.

Efectuar la validación y consistencia de la información procesada.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Preparar los datos de prueba que se emplean durante la verificación del sistema.

Desarrollar la lógica del programa y realizar las pruebas de escritorio correspondientes, de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Informar al jefe inmediato del avance de los programas.

Reportar fallas de equipo o instalaciones de su área de trabajo ante su jefe inmediato.

Administración del área de Soporte Técnico.

Supervisar y coordinar a las personas que están a su cargo.

Elaboración de Programas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Configuración, afinación, respaldo y restauración de bases de datos.

Configurar los recursos para la utilización de los sistemas en las distintas áreas de trabajo.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Asistir a cursos de capacitación

Aclarar dudas en relación a los proyectos que se le asignen.

Asistir a reuniones de trabajo

Solicitar el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su jefe inmediato.

6.3.- Actividades eventuales

Y demás actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.


7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. En Informática, Ing. en Sistemas, Carrera técnica en computación o carrera a fin. La posibilidad de que personas formadas en la práctica con experiencia comprobada ocupe este cargo, se considerará factible, así como conocimientos de soporte técnico.

7.2.- Conocimientos

Dominio de técnicas de programación y mantenimiento de sistemas.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos, como COBOL, CLARION, Visual Basic .Net.

Dominio de conceptos y funcionamiento de Sistemas Operativos.

Domino de tecnologías de Bases de Datos como: DB2 de IBM, Oracle, SQL Server de Microsoft, Paquetes Integrados etc.

Conocimientos de metodologías de administración de proyectos informáticos,

Capaz de trabajar bajo presión.

Disponibilidad personal.

Capacidad de análisis y solución de problemas.

Ingles Técnico mínimo 50%.

7.3.- Experiencia

Como programador y/o administrador del área de soporte técnico o puesto similar, tres años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en tres meses en forma satisfactoria.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

PROGRAMADOR B

1.- Puesto inmediato superior

Jefe de Programación y Desarrollo.

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con el personal del departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Programar los sistemas de información, conforme a las normas y estándares establecidos, así como elaborar la documentación y manuales de aplicativos.

6.- Actividades específicas


6.1.- Actividades diarias

Programar los nuevos sistemas informáticos y diferentes aplicaciones de la institución, en base a las especificaciones proporcionadas por el jefe inmediato.

Efectuar el mantenimiento a los sistemas informáticos y/o programas en operación de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Cumplir con la capacitación de los usuarios durante la etapa de implementación de un nuevo sistema informático.

Documentar las aplicaciones y programas desarrollados, elaborando los manuales de usuarios respectivos.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Instalar las aplicaciones desarrolladas para su operatividad.

Efectuar la validación y consistencia de la información procesada.

Preparar los datos de prueba que se emplean durante la verificación del sistema.

Desarrollar la lógica del programa y realizar las pruebas de escritorio correspondientes, de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.

Informar al jefe inmediato del avance de los programas.

Reportar fallas de equipo o instalaciones de su área de trabajo ante su jefe inmediato.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Tomar cursos de capacitación

Aclarar dudas en relación a los proyectos que se le asignen.

Solicitar el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su jefe inmediato.

6.3.- Actividades eventuales

Y demás actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. En Informática, Ing. en Sistemas, Carrera técnica en computación o carrera a fin. La posibilidad de que personas formadas en la práctica con experiencia comprobada ocupe este cargo, se considerará factible.


7.2.- Conocimientos

Dominio de técnicas de programación y mantenimiento de sistemas.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos.

Dominio de conceptos y lenguajes de programación estructurada y de programación orientada a objetos, como COBOL, CLARION, Visual Basic .Net.

Dominio de conceptos y funcionamiento de Sistemas Operativos.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Capaz de trabajar bajo presión.

Disponibilidad personal.

Capacidad de análisis y solución de problemas.

Ingles Técnico mínimo 50%.

7.3.- Experiencia

Como programador o puesto similar tres años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en dos meses en forma satisfactoria.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			


ÁREA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS

OBJETIVO

En el Área de Comunicaciones y Sistemas, el objetivo principal, es el que la red de computadoras se encuentren en buen estado, funcional y tengan acceso a la información a través de la red de área local (LAN), como internacional por medio del enlace a Internet. Con esta conexión se puede acceder al intercambio de archivos, correo electrónico, foros de discusión y World Wide Web, que son los servicios más utilizados actualmente, permitiendo que los funcionarios puedan obtener información de manera rápida y efectiva con colegas, además de acceder a bases de datos nacionales e internacionales; así como el permitir que se compartan de manera eficiente los recursos informáticos con los que cuenta la institución (Servidores, equipos activos, Ups Centrales, unidades de respaldo de información, impresoras, escaners, computadoras, etc). De igual manera, el servicio de telefonía como complemento indispensable de comunicación, se encuentra bajo la responsabilidad de esta Área.


POLÍTICAS

- Será la única que podrá diseñar la arquitectura y definir la infraestructura de redes de la institución.
- Será la única que podrá supervisar la implementación del cableado de nuevas oficinas de la institución, tanto en las instalaciones para transmisión de voz/datos, y sistemas eléctricos.
- Será la única que podrá instalar, configurar y dar mantenimiento a los equipos activos como (Routers, switches, concentradores), así como también, a los servidores de datos, correo electrónico, respaldo, controladores de dominio, aplicaciones, firewall, antivirus).
- Será la única que podrá realizar las configuraciones necesarias y autorizadas por la institución al conmutador.
- Será la única que podrá revisar y dar mantenimiento a las instalaciones de las redes locales (LAN), así como también a las comunicaciones.
- Será la autorizada para administración de firewall para la detección y protección de intrusos.
- Será la única autorizada para efectuar documentación del área de comunicaciones y sistemas.
- Será la responsable de la salvaguarda de la información electrónica ubicada en la red (LAN).


	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

F U N C I O N E S

- Diseñar la arquitectura y definir la infraestructura de redes de una organización para adecuarla a las necesidades de su negocio.
- Implementar y mantener servidores y servicios de red comunes dentro de la organización.
- Diseñar, implementar y mantener sistemas de monitoreo y respaldo para la Infraestructura de redes de una organización.
- Asegurar la calidad y el desempeño en el funcionamiento de la infraestructura de redes y servicios de la organización.
- Supervisión y administración del servicio de la red (LAN), de comunicaciones, Internet, como de telefonía (Conmutador).
- Instalación y configuración de aplicaciones en los servidores.
- Instalación, configuración y administración del Correo Electrónico.
- Administrar las Copias de Seguridad de los datos de los usuarios y recuperación de los mismos en caso de pérdida.
- Implementar, adecuar y dar mantenimiento a las redes de comunicación del sistema de cómputo.
- Ejecutar y/o supervisar la implementación del cableado de nuevas Oficinas, Sedes o Agencias tanto en las instalaciones para transmisión de voz/datos y sistema eléctrico.
- Revisar periódicamente, cuando menos anualmente, los procedimientos de cada actividad que se realiza, proponiendo su actualización o mejora en caso sea necesario.
- Mantener controlado el buen funcionamiento del antivirus corporativo.
- Mantener controlado el buen funcionamiento del Firewall para la detección y protección de intrusos.
- Supervisión de los aires acondicionados del departamento de informática.
- Supervisar la instalación, montaje y operación de los equipos que competen al Departamento de Informática, como servidores, computadoras personales, equipos de comunicación, de generación y estabilización de energía e instalaciones relacionadas.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

- Implementar las medidas de prevención para resguardar los activos de información y preservar equipos.
- Ejecutar las políticas de seguridad necesarias para que la información sea utilizada única y exclusivamente para los fines propios de las funciones asignadas a los usuarios.
- Participar activamente en la implantación, ejecución, prueba y actualización de los planes de contingencia.
- Implementar y llevar a cabo los esquemas de respaldo de la información que es generada en la institución.
- Es responsable que las copias de seguridad sean guardadas fuera del departamento de informática como en una bóveda o en caja fuerte debidamente identificadas y registradas.
- Es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de la página Web.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

ADMINISTRADOR DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS

1.- Puesto inmediato superior

Programador

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno.

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

Si requiere

5.- Habilidades solicitadas

Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades de instalación y/o mantenimiento integral de los equipos de comunicación y seguridad (LAN, WAN, Switches, Routers, Servidores, UPS, Aires Acondicionados del Centro de Cómputo, Correo Electrónico y Firewall), equipos de cómputo y sistemas eléctricos.

6.- Actividades específicas


6.1.- Actividades diarias

Monitorear y verificar el buen funcionamiento de los equipos de comunicación (Routers, switches y las líneas digitales) de la sede donde esté asignado.

Coordinar con el proveedor de servicios de comunicaciones y transmisión de datos la reanudación de los servicios, en el caso de interrupciones en los enlaces principales y de contingencia.

Realizar periódicamente, la prueba y medición del tráfico de datos para controlar el rendimiento, velocidad y calidad de la respuesta de la red local (LAN). Así como, revisar si los parámetros del cableado estructurado están dentro de los rangos permitidos.

Administrar, configurar y verificar el funcionamiento del Firewall de la institución, para la detección y protección de intrusos.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Instalar y dar mantenimiento a la infraestructura de conectividad.

Monitorear en forma diaria los UPS de los equipos que se encuentran en el centro de cómputo.

Medir o coordinar la medición periódicamente de los pozos de las tierras físicas y en caso de que la medición este fuera del rango permisible, darle o requerir el mantenimiento respectivo.

Monitorear y administrar el acceso a Internet.

Monitorear el desempeño de los equipos de procesamiento de datos, redes y comunicaciones internas, y otros elementos relacionados para un buen funcionamiento de los sistemas informáticos.

Monitorear el visor de sucesos o eventos de los equipos activos y de comunicaciones, y dar solución cuando así se requiera a los problemas que se presenten.

Advertir, registrar (cuando así se requiera) y comunicar a su jefe inmediato las debilidades o amenazas supuestas u observadas en materia de seguridad en comunicaciones.

Instalación y monitoreo de impresoras de la Red.

Monitoreo de los enlaces de fibra óptica interna.

Investigación de nuevas tecnologías para futuras implementaciones en el área.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

Administración y supervisión del servidor del correo electrónico interno.

6.2.- Actividades periódicas


Actualización constante de documentación correspondiente a sus actividades (Procedimientos, memorias técnicas, etc.).

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.3.- Actividades eventuales

Diseñar la arquitectura y definir la infraestructura de redes y comunicaciones de la institución.

Supervisar la implementación de redes y/o comunicaciones de nuevas oficinas de la institución.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. En Informática, Ing. En Sistemas o carrera a fin, Carrera Técnica Avanzada en cursos especializados referente a Sistemas, Redes y Comunicaciones.

7.2.- Conocimientos

Conocimiento y manejo de Topologías de Redes, conocimiento de protocolos de comunicaciones, conocimientos de sistemas operativo de red, conocimientos necesarios para diseñar, instalar, configurar y administrar redes de área local (LAN) y su interconexión con redes de área amplia (WAN).

7.3.- Experiencia

Como administrador de redes y comunicaciones o puesto similar tres años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en tres meses en forma satisfactoria.

Como supervisor de implementación del cableado de red voz/datos, y de instalaciones eléctricas.

En poder instalar, configurar y dar mantenimiento a equipos activos como (Routers, switches, concentradores), así como también, a servidores como controladores de dominio, clústers, replicas de dominio, impresoras compartidas, etc..

Capacidad de trabajar bajo presión.

Capaz de establecer comunicación e interactuar con usuarios.

Experiencia con equipos de plataforma Windows y redes.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

ADMINISTRADOR DE REDES

1.- Puesto inmediato superior

Jefe de Departamento del Informática

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Administrar los servidores de controlador de dominio, de réplica, clúster, de aplicaciones, diseño gráfico.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias

Administrar, configurar, Monitorear y verificar el buen funcionamiento de los servidores de dominio, de réplica, clúster y aplicaciones.


Implementación de software, servicios y aplicaciones en servidores.

Mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores.

Aplicación de actualizaciones de software y hardware cuando sea necesario a los equipos de cómputo, redes y comunicaciones.

Monitorear la red para detectar entre otros aspectos: el acceso por parte de personal no autorizado, presencia de virus, degradación de rendimiento, consumo de recursos.

Velar por la seguridad física y lógica de los activos de información a su cargo, así como de su confidencialidad.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Monitorear el visor de sucesos o eventos de los servidores y dar solución cuando así se requiera a los problemas que se presenten.

Administrar, diseñar e implementar la pagina Web.

Administración y monitoreo de los equipos de almacenamiento masivo.

Supervisar que los objetos de un sistema de red han de ser accedidos únicamente por los usuarios autorizados a ello y que esos elementos autorizados no van a convertir esa información en disponible para otras entidades.

Investigación de nuevas tecnologías para futuras implementaciones en el área.

Advertir, registrar (cuando así se requiera) y comunicar a su jefe inmediato las debilidades o amenazas supuestas u observadas en materia de seguridad de la información.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Instalación, configuración y puesta a punto de servidores.

Actualizar cuando se necesario el diseño de seguridad para establecer las políticas de seguridad de nuestra organización, que queremos proteger ya sea el Software, el hardware y/o los datos.

Actualización constante de documentación correspondiente a sus actividades (Procedimientos, memorias técnicas, etc.)

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.


6.3.- Actividades eventuales

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. En Informática, Ing. En Sistemas, Lic. En Diseño Gráfico o carrera a fin, Carrera Técnica Avanzada en cursos especializados referente a Sistemas, Programación Web, Redes y Comunicaciones.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

7.2.- Conocimientos

Conocimiento y manejo de Topologías de Redes, conocimiento de protocolos de comunicaciones, conocimientos en administración de sistemas operativo de red, conocimientos de soporte técnico, conocimientos necesarios para diseñar, instalar, configurar y administrar redes de área local (LAN) y su interconexión con redes de área amplia (WAN).

7.3.- Experiencia

Como administrador de redes y diseñador gráfico o puestos similares tres años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en tres meses en forma satisfactoria.

Capacidad de trabajar bajo presión.

Capaz de establecer comunicación e interactuar con usuarios.

Experiencia con equipos de plataforma Windows y redes.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

ÁREA DE SOPORTE TECNICO

O B J E T I V O


Dar mantenimiento a Sistemas Operativos, equipos de Cómputo, impresoras, escaners, reguladores, no-brakes, software de paqueterías estándar que se utilizan en la institución etc., así como asesorar técnicamente a los usuarios, en la adecuada utilización y aplicación de los mismos para obtener una mejor productividad.

P O L Í T I C A S

- El horario de servicio de esta área será de las 9:00 a 15:00 hrs.
- Para que sean atendidas las solicitudes de instalación, desinstalación y configuración de Software conectado a las redes se deberá de realizar por el usuario mediante un reporte telefónicamente.
- Cualquier falla encontrada en el Software instalado en el deberá ser reportado a está área de Soporte Técnico.
- Para las fallas que se tengan de Hardware en las PC deberán ser reportadas a está área de Soporte Técnico.
- No se podrá instalar Software si no está licenciado.

F U N C I O N E S

- Supervisar y adecuar el Hardware en el sistema de cómputo.
- Diagnosticar fallas de Hardware y Software dentro del sistema de cómputo.
- Mantener informados a los usuarios de las nuevas adecuaciones y cambios en el equipo de cómputo.
- Elaborar informes de servicio prestados dentro del área de trabajo.
- Investigar las técnicas más adecuadas en materia de asesoría, que permitan optimizar el apoyo técnico y administrativo a la Institución.
- Investigar, estudiar y proponer la introducción o adaptación de dispositivos, de procesamiento en general que permitan un óptimo aprovechamiento del sistema instalado, así como cualquier otro cambio que considere benéfico.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

TÉCNICO DE SOPORTE

1.- Puesto inmediato superior

Programador

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades de mantenimiento integral de los equipos de equipos de cómputo, sistemas eléctricos y electrónicos. Así como también, proporcionar asistencia técnica y soporte informático adecuado.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias


Asesorar y capacitar a los usuarios en la utilización de paquetes comerciales que se utilizan oficialmente en la institución tales como: Microsoft Office, Windows, Jurisprudencia, Internet, correo electrónico etc.

Aplicar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo de cómputo.

Atender los requerimientos de los usuarios en el caso de fallas en el funcionamiento de los terminales o estaciones de la red, tanto en hardware y software.

Administrar la utilización de los recursos computacionales.

Aplicar medidas de seguridad en los documentos de los usuarios.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Actualizar el equipo de cómputo, asignado a los distintos usuarios de la institución.

Configurar los recursos para la utilización de los sistemas en las distintas áreas de trabajo.

Atender a personal interno y externo de la Institución autorizadas.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.3.- Actividades eventuales

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil Requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario o técnico superior como Ingeniero, Técnico de Sistemas o afines.

7.2.- Conocimientos

Conocimiento de herramientas para el monitoreo y mantenimiento de equipos de cómputo, en especial de equipos Windows.

7.3.- Experiencia

Experiencia de dos años en la planeación, instalación, reparación y mantenimiento de computadoras, y equipos eléctricos o electrónicos, fuera de la institución, se considera que el puesto será conocido por el empleado en dos meses en forma satisfactoria.


Capacidad de trabajar bajo presión.

Capaz de establecer comunicación e interactuar con usuarios.

Experiencia con equipos de plataforma Windows y redes.

8.- Número de empleados en el puesto

Uno


	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Confianza

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

AUXILIAR TÉCNICO DE SOPORTE

1.- Puesto inmediato superior

Programador

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno.

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Administrar las unidades y esquemas de respaldo de la información, servidores de antivirus, tarificador del conmutador, conmutador, pagina web Institucional, además proporcionar asistencia técnica y soporte informático adecuado.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias

Administrar, configurar y verificar el funcionamiento del antivirus corporativo de la institución.

Administrar, configurar y verificar el funcionamiento de las unidades de respaldo de la información.


Monitoreo del software de tarificación del conmutador.

Realizar la verificación del correcto funcionamiento del conmutador.

Respaldo, Restauración de Información y sistemas operativos de servidores.

Respaldo y restauración del servidor de correo electrónico.

Respaldo y restauración del servidor del antivirus corporativo.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Respaldo de la información que se genera en la institución por parte de los usuarios.

Administrar la página Web.

Aplicar mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo, redes y comunicaciones.

Atender los requerimientos de los usuarios en el caso de fallas en el funcionamiento de los equipos telefónicos del conmutador, servicios de la red y equipos activos.

Administrar la utilización de los recursos computacionales.

Auxiliar en la aplicación de actualizaciones de software y hardware cuando sea necesario a los equipos de cómputo, redes y comunicaciones.

Administración y supervisión de los correos electrónicos externos.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.3.- Actividades eventuales

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. en Informática, Ing. en Sistemas, Técnico Superior como Ingeniero, Técnico de Sistemas o afines.


7.2.- Conocimientos

Conocimiento de herramientas para el monitoreo y mantenimiento de equipos de cómputo, redes y comunicaciones, en especial tecnología de Windows.

7.3.- Experiencia

Experiencia de un año en la instalación, reparación y mantenimiento de equipos de cómputo, conocimientos de estrategias de esquemas de respaldos de información, topología de redes y conmutadores. Se considera que el puesto será conocido por el empleado en tres meses en forma satisfactoria.

Capacidad de trabajar bajo presión.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Capaz de establecer comunicación e interactuar con usuarios.

Experiencia con equipos de plataforma Windows y redes.

8.- Número de empleados en el puesto


Uno

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Base

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

AUXILIAR DE CÓMPUTO

1.- Puesto inmediato superior

Programador

2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno

3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.

4.- Relaciones externas

No requiere

5.- Habilidades solicitadas

Dar mantenimiento a los equipos de cómputo, asesorar a los usuarios en el manejo correcto de los equipos y programas de cómputo, además de proporcionar asistencia técnica y soporte informático adecuado.

6.- Actividades específicas

6.1.- Actividades diarias

Asesorar y capacitar a los usuarios en la utilización de paquetes comerciales que se utilizan oficialmente en la institución tales como: Microsoft Office, Windows, Jurisprudencia, Internet, correo electrónico etc.

Aplicar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo de cómputo.


Atender los requerimientos de los usuarios en el caso de fallas en el funcionamiento de los terminales o estaciones de la red, tanto en hardware y software.

Administrar la utilización de los recursos computacionales.

Aplicar medidas de seguridad en los documentos de los usuarios.

Actualizar el equipo de cómputo, asignado a los distintos usuarios de la institución.

Configurar los recursos para la utilización de los sistemas en las distintas áreas de trabajo.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Atender a personal interno y externo de la Institución.
Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.3.- Actividades eventuales

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Título profesional universitario como Lic. en Informática, Ing. en Sistemas, Técnico Superior Ingeniero, carrera Técnica en Computación o afines.

7.2.- Conocimientos

Conocimiento de herramientas para el monitoreo y mantenimiento de equipos de cómputo, en especial de equipos Windows.

7.3.- Experiencia

Experiencia en la instalación, reparación y mantenimiento de computadoras y equipos eléctricos o electrónicos.

Capacidad de trabajar bajo presión.

Capaz de establecer comunicación e interactuar con usuarios.

Experiencia con equipos de plataforma Windows y redes.

8.- Número de empleados en el puesto


Dos

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Base

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

SECRETARIA C

- 1.- Puesto inmediato superior


Jefe de Departamento del Informática
- 2.- Puesto (s) bajo su mando

Ninguno
- 3.- Relaciones internas

De coordinación con su jefe inmediato, con las diferentes áreas del Departamento y usuarios de la H. institución.
- 4.- Relaciones externas

No requiere
- 5.- Habilidades solicitadas

Efectuar actividades secretariales de tipo administrativo, así como las encomendadas de carácter confidencial.
- 6.- Actividades específicas
 - 6.1.- Actividades diarias
 - Turnar documentos a las áreas del departamento para su atención.
 - Mantener actualizado el archivo del departamento.
 - Tomar dictados.
 - Atender y efectuar llamadas telefónicas y canalizarlas al área correspondiente dentro del departamento.
 - Recibir y registrar la documentación y correspondencia ordinaria y confidencial con carácter de oficial y particular del titular.
 - Atender y mantener actualizada la agenda del departamento de informática.
 - Atender al personal del departamento o de la institución.
 - Archivar la documentación particular y oficial que se genere y envíe dentro y fuera del departamento, así como las copias y/o originales de la documentación que sea enviada, llevando un control y registro clasificado de la misma.

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

Manejo de equipo de cómputo, telefónico y fax.
Vigilar y verificar con los acuses respectivos que la documentación emitida por el Jefe del departamento de informática, llegue a su destino.

Efectuar actividades propias de su puesto que le sean encomendadas.

6.2.- Actividades periódicas

Proporcionar información al personal autorizado.

Solicitar equipo, material y/o papelería para el departamento de Informática.

Proporcionar el material necesario al personal del Departamento de informática.

Engargolado y enmicado de material.

Sacar fotocopias de documentos.

Abstenerse de proporcionar información o documentos, cuando no haya sido autorizada por el jefe del departamento de informática.

6.3.- Actividades eventuales

Asistir a cursos de capacitación.

7.- Perfil requerido

7.1.- Escolaridad

Carrera Comercial / Secretarial con Informática, pasante de la carrera de Licenciatura en informática o carrera afines.

7.2.- Conocimientos


Administrativos, Mecanografía con Informática y Archivo, manejo de paquetes comerciales de Microsoft.

7.3.- Experiencia

Como secretaria de jefe de departamento o puestos similares 2 años fuera de la Institución, y se considera que el puesto será conocido por el empleado en un mes en forma satisfactoria.

8.- Número de empleados en el puesto

Uno

	Departamento emisor:		Código: STJ-IN-M001
	Informática		
	Fecha de		Nivel de Revisión 0
Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013		
Manual de Operación y/o Procedimientos			

9.- Horario normal de trabajo

De 9:00 a 15:00 hrs.

10.- Categoría del puesto

Base



Departamento emisor:
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Código: STJ-DA-F001

Fecha de
Emisión 03/Sep/2009
Próxima Revisión 03/Sep/2010

Nivel de Revisión
0

Página 1 de 1

SOLICITUD DE ALTAS, BAJAS, CAMBIOS EN DOCUMENTOS, DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

Fecha solicitud _____

ALTA	BAJA	CAMBIO / REVISIÓN AL DOCUMENTO	NIVEL DE REVISIÓN	0
------	------	--------------------------------	-------------------	---

ÁREA SOLICITANTE _____

CÓDIGO DEL DOCUMENTO _____

NOMBRE DEL DOCUMENTO _____

CAMBIOS PROPUESTOS Y SU CAUSA _____

Movimiento solicitado por: _____

Recepción Control de Documentos

Fecha recepción _____

GENERAR COPIAS PARA:

Área	Fecha entrega	Firma de quien recibe:	
DA _____	_____	_____	DA = Dirección de Administración (1)
TE _____	_____	_____	TE = Tesorería (2)
CO _____	_____	_____	CO = Contabilidad (3)
RH _____	_____	_____	RH = Recursos Humanos (4)
IN _____	_____	_____	IN = Informática (5)
RM _____	_____	_____	RM = Recursos Materiales (6)
OTROS _____	_____	_____	