

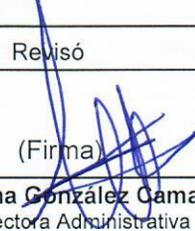
<b>Código</b> PE-DASI-004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 06/04/2021	<b>Vigencia</b> 06/04/2023
------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

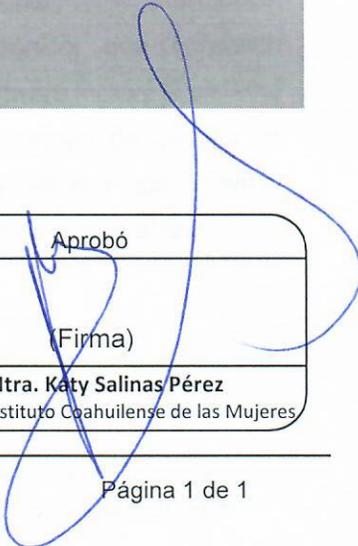
# Instituto Coahuilense de las Mujeres

## ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

<b>Elaboró</b>

(Firma)
<b>Lic. Sandra Lizeth Lara Pérez</b> Directora de Análisis y Seguimiento de Información

<b>Revisó</b>

(Firma)
<b>C.P. Adriana González Camarillo</b> Subdirectora Administrativa

<b>Aprobó</b>

(Firma)
<b>Mtra. Katy Salinas Pérez</b> Titular de Instituto Coahuilense de las Mujeres

<b>Código</b> PE- DASI -004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
--------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Administrar los Sistemas Informáticos que operan en el Instituto Coahuilense de las Mujeres

## 2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica a el área de Análisis y Seguimiento de Información específicamente a la/el Director de Análisis y Seguimiento de Información y al/el Analista de organización y métodos

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 Las áreas deberán enviar por correo electrónico, mensaje telefónico o llamada telefónica la incidencia a reportar.
- 3.2 Dependiendo de la incidencia son 24 horas máximo para la atención
- 3.3 Se deberá enviar la solución de la incidencia por el mismo medio como fue reportada.
- 3.4 Se deberá informar a la titular si no se dio respuesta a la incidencia y el motivo vía correo electrónico.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Incidencia. - Es toda aquella anomalía o problema que afecta al correcto funcionamiento de un sistema.
- Sistema Informático. - Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: *hardware*, *software* y personal informático. El *hardware* incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico, que consisten en procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc. El *software* incluye al sistema operativo, *firmware* y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. Por último, el componente humano incluye al personal técnico que apoya y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etc.) y a los usuarios que lo utilizan.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha Edición</b>	<b>Vigencia</b>
PE- DASI -004	00	00/00/00	00/00/00

5.1 Directora/o de Análisis y Seguimiento de Información

En este procedimiento el/la Directora de Análisis y Seguimiento de información recibe las incidencias reportadas por las áreas.

5.2 Unidades Administrativas:

En este procedimiento las áreas administrativas envían la información detallada de la incidencia a reportar

5.3 Analista de organización y métodos:

Resuelve las incidencias asignadas

## 6. DESCRIPCIÓN

6.1 Las unidades administrativas utilizan el sistema informático asignado.

6.2 Si hay una incidencia las unidades administrativas envían a la directora de Análisis y Seguimiento de información la información detallada de la incidencia.

6.3 La directora de Análisis y Seguimiento de Información analiza la información, si ella puede resolverlo lo hace si no solicita al analista de organización y métodos que resuelva la incidencia.

6.4 El analista de organización y métodos resuelve la incidencia y envía el informe detallado a la directora de análisis y Seguimiento de Información.

6.5 La Directora de Análisis y Seguimiento de Información conjunta la información y envía a la unidad administrativa el detalle de la solución de la incidencia.

6.6 La Directora de Análisis y Seguimiento de Información hace un respaldo a la base de datos para resguardar los cambios.

6.7 La Directora de Análisis y Seguimiento de Información llena la bitácora de soporte.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo DF-DASI-004

## 8. RIESGOS INHERENTES

Ver anexo RI-DASI-004

<b>Código</b> PE- DASI -004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
--------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

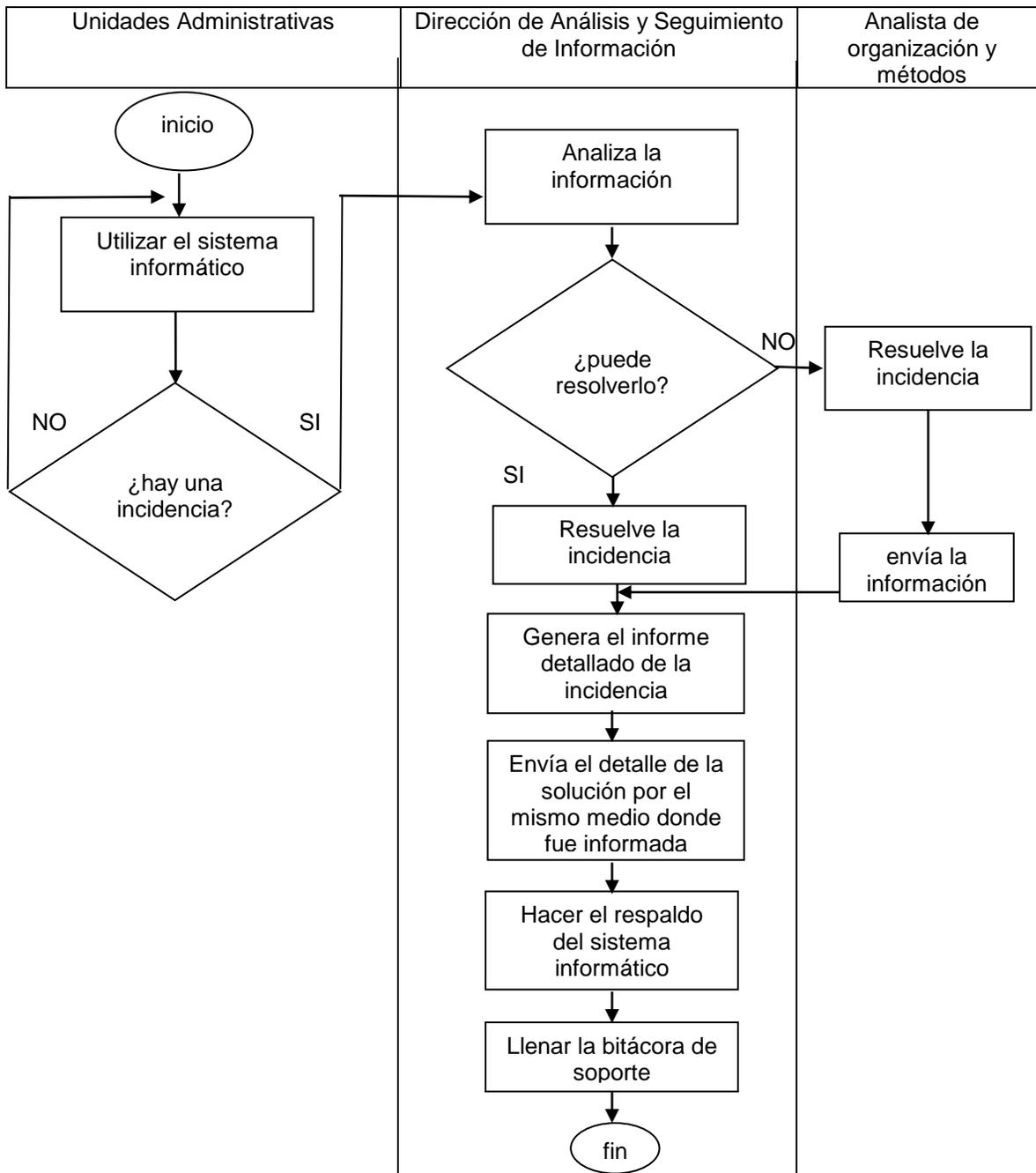
## 9. ANEXOS

<b>Código</b>	<b>Título</b>
DF-DASI-004	Diagrama de Flujo
RI-DASI-004	Riesgos Inherentes
NA	bitácora

DF-DASI-004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha de Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
-------------	----------------------	-------------------------------------	-----------------------------

**Nombre del Procedimiento:** ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

**Área:** DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN



<b>Código</b> RI- DASI -005	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
--------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**Nombre del Procedimiento:** Administración de Sistemas

**Área:** Dirección de Análisis y Seguimiento de Información

<b>RIESGO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
No administrar los sistemas	Que el personal asignado ya no haga esa función	Informarle al Titular	Directora Análisis y Seguimiento de Información	Cada que haya una incidencia	Correo electrónico

<b>Código</b> F-DASI-004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE BITÁCORA**  
Layout

<b>Dato</b>	<b>No. de Identificación</b>	<b>Contenido</b>
APLICATIVO	1	En este apartado se detalla el nombre del sistema
FECHA	2	Fecha en la que el usuario solicita el soporte
DETALLE DEL SOPORTE	3	En este apartado detalla el problema que tiene la aplicación que está utilizando
USUARIA QUE REPORTA	4	Nombre de la persona que genera el reporte
TIEMPO DE SOLUCIÓN	5	Es el tiempo que se tardó quien dio el soporte para resolver la incidencia
SOLUCIÓN	6	Detalla cómo fue la solución
MEDIO DE ENVÍO DE SOLUCIÓN	7	Detalla el método como se le compartió la solución

<b>Código</b> F-DASI-004	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 00/00/00	<b>Vigencia</b> 00/00/00
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Estado de Coahuila			<b>SEGOB</b> SECRETARÍA DE GOBIERNO		INSTITUTO COAHUILENSE DE LAS MUJERES	
APLICATIVO	FECHA	DETALLE DEL SOPORTE	USUARIO QUE REPORTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	SOLUCIÓN	MEDIO DE ENVÍO DE SOLUCION
1	2	3	4	5	6	7