




Sistema Intermunicipal para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

1. GERENCIA:	Tecnologías de Información	FORMATO:
2. SUBGERENCIA O DEPARTAMENTO:	Soporte Operativo	GDO/DII/F003
3. SECCIÓN:	N/A	

INVENTARIO DE PROCESOS

4. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	5. CÓDIGO PROYECTO:	MP1100				
6. LÍDER DEL PROYECTO:	Gerente en Tecnologías de Información						
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe de Departamento de Soporte Operativo						
8 SERVICIOS		9. TIPO DE SERVICIOS		10. PROCEDIMIENTOS			
No.	DENOMINACIÓN:	CÓDIGO:	DENOMINACIÓN	No.	DENOMINACIÓN		
01	Actualizaciones de sistemas	GTI/DSO/-/01/01	SAP, Oracle y Unix	01	Revisar páginas de internet de sistemas SAP, Oracle y Unix		
				02	Aplicar parche		
02	Disponibilidad de servicios de sistemas	GTI/DSO/-/02/01	Supervisión de operación del sistema AS/4	01	Monitorear la actividad del sistema		
				02	Solucionar problemas encontrados en la operación		
		GTI/DSO/-/02/02	Supervisión de hardware	01	Revisar plataforma de superserver y superdome		
				02	Solucionar irregularidades		
		GTI/DSO/-/02/03	Seguridad de plataforma central	01	Actualizar passwords de usuario clave de plataforma central		
				02	Entregar sobre cerrado con passwords		
03	Desarrollo de portales bajo tecnología de internet	GTI/DSO/-/03/01	Internet, intranet y extranet	01	Recibir petición para un requerimiento específico		
				02	Entrevistar para establecer alcances		
				03	Desarrollar el plan y cronograma de trabajo		
				04	Presentar esquema de solución propuesto		
				05	Recopilar firmas del área solicitante		
				06	Desarrollar la solución		
				07	Integrar la solución al portal correspondiente		
				08	Capacitar a los usuarios finales		
04	Administración de publicaciones	GTI/DSO/-/04/01	Publicaciones en página de internet SIAPA	01	Recibir información para publicar		
				02	Verificar información		
				03	Subir información a la página de internet		
				04	Verificar publicación de información		
		GTI/DSO/-/04/02	Publicaciones en intranet SIAPA	01	Recibir información para publicar		
				02	Dar formato a la información		
				03	Adherir la información al servidor		
		04	Verificar publicación de información				
		GTI/DSO/-/04/03	Publicaciones en ayuda SAP	01	Realizar procesos de preparación de BPP'S		
02	Crear documento de simulación						
03	Publicar documentos de Infopak						
05	Administración de mesa de ayuda	GTI/DSO/-/05/01	Administración de reportes de usuarios	01	Recibir reporte		
				02	Dar seguimiento al reporte		
				03	Elaborar estadísticas de reportes		
06	Asistencia a auditorías	GTI/DSO/-/06/01	Auditorías internas	01	Recibir petición de auditoría por parte de área interna		
				02	Desarrollar entregables		
				03	Revisar información obtenida		
				04	Aplicar dictamen		
		GTI/DSO/-/06/02	Auditorías externas	01	Recibir petición de auditoría por parte de empresa externa		
				02	Desarrollar entregables		
03	Revisar información obtenida						
04	Aplicar dictamen						
11. FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2008	REVISIÓN No.	00	VERSIÓN No.	01	HOJA: 1	DE: 2

El contenido de los presentes manuales de procedimientos publicados por este medio, se encuentran en constante revisión y modificación, debido al sistema de aseguramiento de calidad y mejora continua, a los cuales se apegan los servicios que presta el organismo por consiguiente la información presentada deberá tomarse con reserva.

 Sistema Intermunicipal para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado							
1. GERENCIA:	Tecnologías de Información	FORMATO:					
2. SUBGERENCIA O DEPARTAMENTO:	Soporte Operativo	GDO/DII/F003					
3. SECCIÓN:	N/A						
INVENTARIO DE PROCESOS							
4. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	5. CÓDIGO PROYECTO: MP1100					
6. LÍDER DEL PROYECTO:	Gerente en Tecnologías de Información						
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe de Departamento de Soporte Operativo						
8. SERVICIOS		9. TIPO DE SERVICIOS		10. PROCEDIMIENTOS			
No.	DENOMINACIÓN:	CÓDIGO:	DENOMINACIÓN	No.	DENOMINACIÓN		
07	Mejora continua en tecnologías de información	GTI/DSO/-07/01	Implementación de mejoras en tecnologías de información	01	Revisar periódicamente sitios de internet que manejan las mejores prácticas en tecnologías de información (ITIL y COBIT)		
				02	Analizar las prácticas actuales contra nuevas técnicas y/o prácticas		
				03	Planear la mejora		
				04	Implementar la mejora sugerida		
				05	Medir la mejora implementada		
				06	Controlar la implantación		
08	Coordinar Actividades de medición de KPI'S	GTI/DSO/-08/01	Gestión de indicadores clave de desempeño	01	Consolidar KPI'S		
				02	Analizar resultados		
				03	Capturar los datos		
				04	Entregar a Gerencia		
09	Aseguramiento de calidad en procesos informáticos	GTI/DSO/-09/01	Medición de la calidad en procesos informáticos	01	Entrevistar a usuarios		
				02	Evaluar las condiciones de la gerencia		
11. FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2008	REVISIÓN No.	00	VERSIÓN No.	01	HOJA: 2	DE: 2

El contenido de los presentes manuales de procedimientos publicados por este medio, se encuentran en constante revisión y modificación, debido al sistema de aseguramiento de calidad y mejora continua, a los cuales se apegan los servicios que presta el organismo por consiguiente la información presentada deberá tomarse con reserva.