



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

### 7.2.1 Oficina de Operación y Mesa de Servicios

1. Cumplir con el programa de trabajo emitido por la Coordinación de Informática a fin de que se apliquen los planes, programas y proyectos estratégicos de servicios tecnológicos determinados por los Órganos Normativos correspondientes.
2. Elaborar y dar seguimiento el programa anual de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo y periféricos con el propósito de mantener un óptimo desempeño de los servicios tecnológicos en las unidades de su OOADEyR, debiendo informar el avance a su superior jerárquico.
3. Realizar revisiones continuas a los servidores locales y remotos para garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos necesarios en la atención de los derechohabientes en su OOADEyR.
4. Verificar la instalación de equipo de cómputo y dispositivos periféricos, derivado de la recepción de bienes incluidos en programas implementados por parte de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
5. Verificar el óptimo funcionamiento de la infraestructura de equipo de cómputo y periféricos en las unidades de su OOADEyR.
6. Registrar, supervisar y controlar las actividades correspondientes a la gestión de cuentas de dominio, en cumplimiento a las disposiciones que comunique la Coordinación correspondiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
7. Coordinar la atención de los reportes que se reciban en la Mesa de Servicios Tecnológicos, con la finalidad de mantener un punto único de contacto para la atención de incidentes de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y de Seguridad de la Información, a efecto de que los mismos sean atendidos conforme a los niveles de servicio establecidos.
8. Verificar y supervisar que el equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones recibido por la Coordinación de Informática sea documentado y asignado a la persona usuaria final, según sea el caso, de conformidad con la planeación y distribución autorizada por la Coordinación correspondiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico; llevando a cabo los procedimientos y documentación del registro, distribución, entrega, recepción, baja o cualquier otro movimiento correspondiente.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

9. Verificar que el personal a su cargo realice la actualización del inventario de equipos de cómputo y dispositivos periféricos de acuerdo con los Lineamientos que establezca la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.
10. Dar seguimiento a la atención de incidentes y soporte técnico en un segundo nivel mediante la Mesa de Servicios Tecnológicos, a la población usuaria en los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y de Seguridad de la Información, manteniendo un punto único de contacto a efecto de que dichos incidentes sean atendidos conforme a los niveles de servicio establecidos por dicha Mesa de Servicios Tecnológicos.
11. Someter a consideración de la Coordinación de Informática, según sea el caso y dentro del ámbito de su competencia, los elementos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y de Seguridad de la Información, requeridos en los proyectos de ampliaciones, remodelaciones y nuevas construcciones de los inmuebles institucionales del OOADEyR al que se encuentre adscrito.
12. Elaborar y coordinar la ejecución del Plan de Trabajo para el despliegue de nuevos servicios digitales liberados por la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en su OOADEyR, garantizando que los mismos operen en un ambiente de alta disponibilidad y confiabilidad.
13. Coordinar la ejecución de los programas de actualización de los servicios digitales existentes, en las unidades de su OOADEyR, debiendo informar el avance a su superior jerárquico.
14. Implementar revisiones periódicas a los sistemas digitales de alcance nacional y local, para verificar su funcionabilidad, disponibilidad y uso, así como la integración de los reportes solicitados por las Coordinaciones normativas de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
15. Proporcionar el soporte técnico a los usuarios que requieren atención por incidencias en servicios digitales críticos para la funcionalidad del Instituto.
16. Supervisar la integración de las iniciativas y el conjunto de proyectos estratégicos y operativos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que conformarán el portafolio de proyectos de la Coordinación de Informática, conforme a las disposiciones normativas aplicables.
17. Desarrollar los proyectos de sistematización de procesos locales que sean autorizados por la Coordinación de Informática, asegurándose de que estos se encuentren alineados a las políticas vigentes de Seguridad de la Información.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

18. Brindar asesoría y capacitación en materia de sistemas digitales a las unidades de servicios y/o áreas que lo requieran.
19. Identificar las necesidades de capacitación del personal del área a su cargo y gestionar, en su caso, la autorización de la inclusión a los programas correspondientes.
20. Llevar un registro, control y estadística de la disponibilidad de los sistemas de alcance nacional que libere a producción la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
21. Integrar en conjunto con las áreas correspondientes las especificaciones técnicas, términos y condiciones, así como cualquier otro aspecto técnico-administrativo que se requiera incluir los procesos de contratación que solicite la Coordinación de Informática.
22. Participar como administrador auxiliar de contratos en su ámbito de competencia, para gestionar la adecuada ejecución, según lo determine y solicite la persona Titular de la Coordinación de Informática.
23. Analizar los resultados de la operación y proponer acciones que conlleven a mejorar los métodos y técnicas de trabajo.
24. Las demás que le señalen la Ley del Seguro Social, sus reglamentos, el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, las disposiciones legales y administrativas aplicables y las que le encomiende su superior jerárquico.