



A la persona que se sorprenda o sea reportado por la acción que refiere el párrafo anterior será acreedor a la sanción que indican las fracciones II y V del artículo 19 de este reglamento

TRANSITORIOS.

PRIMERO.- Cualquier evento no previsto en este reglamento será resuelto por secretaria del H. Ayuntamiento, Oficialía Mayor y personal del Departamento de Sistemas.

Atentamente

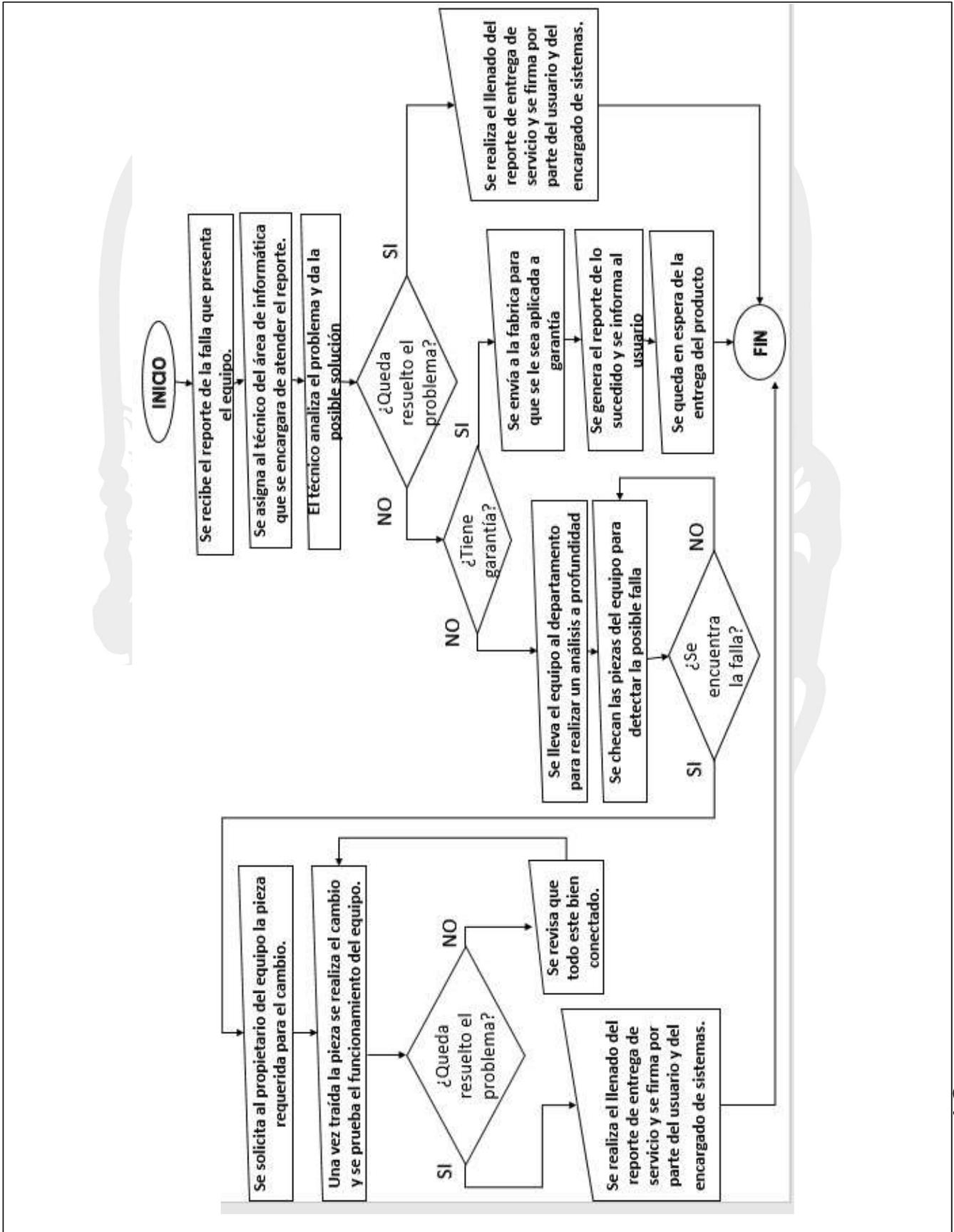
Cortázar Gto 30 de marzo de 2022

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	
Procesos sustantivos	Subprocesos
1. Infraestructura Tecnológica	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.2. Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.3. Soporte Técnico.4. Instalación de equipos.
2. Desarrollo de Sistemas	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenimiento a los sistemas informáticos.2. Desarrollo de sistemas.



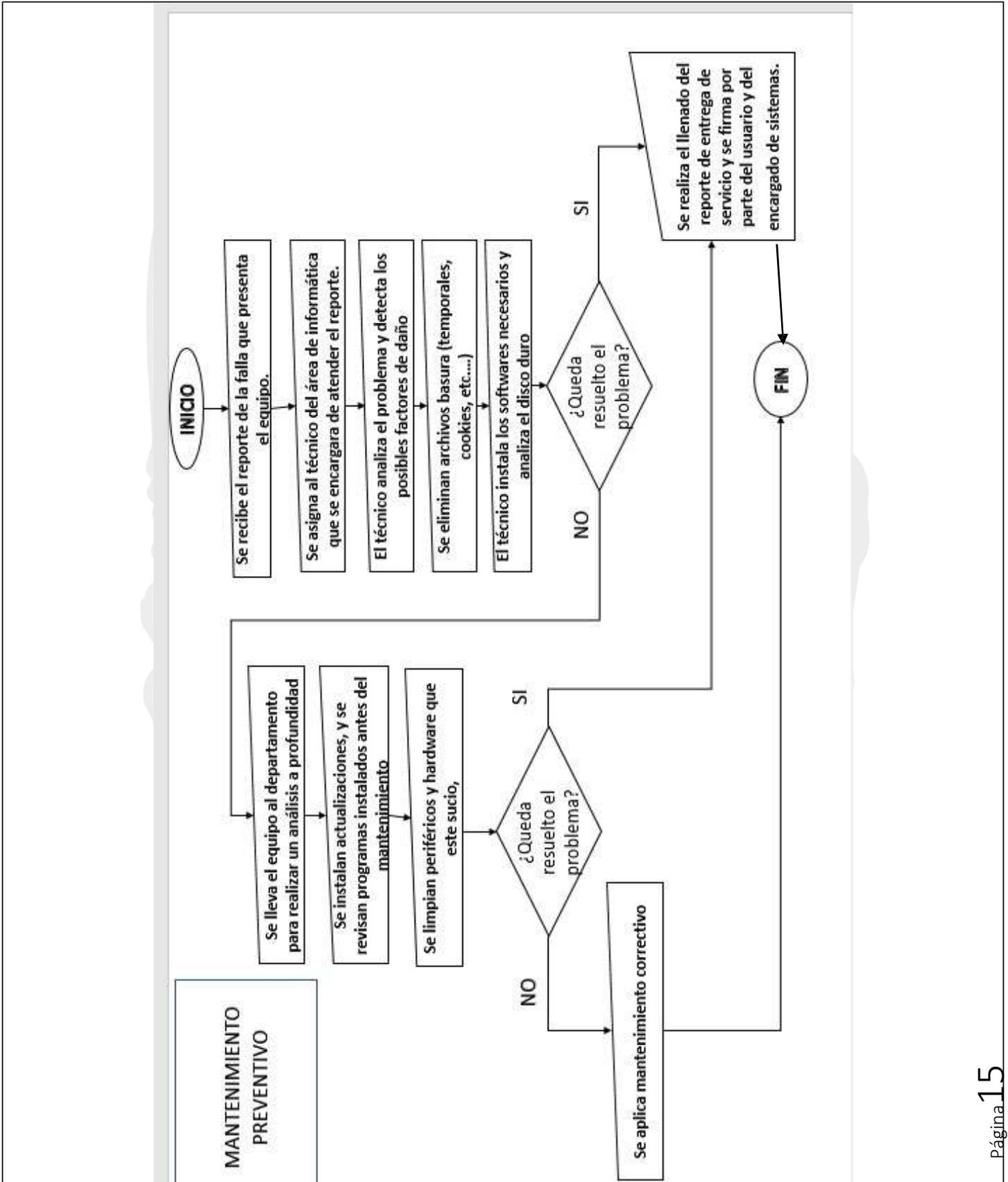
VI. RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso:	1. Infraestructura Tecnológica
Nombre del subproceso:	1. Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.
Área Responsable del proceso:	Departamento de Informática.
Objetivo del subproceso:	
Mantener los equipos en óptimas funciones para trabajar, evitando posibles errores.	
Política del subproceso:	
<ol style="list-style-type: none">1. El usuario podrá solicitar el servicio e soporte técnico al departamento de informática vía telefónica o correo electrónico, así mismo deberá de especificar la falla o anomalía que presenta el equipo.2. El mantenimiento correctivo deberá realizarse con aprobación del responsable del equipo de cómputo.3. La garantía del equipo de cómputo será aplicada e n casa de que aun este vigente y aplique a los acuerdos de registro del departamento de informática.4. En caso de que la falla presentada sea mayor y no se cuente con la herramienta necesaria para su reparación será canalizado a una instancia competente.5. En caso de que el equipo no tenga reparación se realizara un escrito por parte del departamento de informática para que el usuario a cargo realice la baja correspondiente.	
Documentación de referencia:	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión. Bitácora de registro electrónico.	
Diagrama de flujo:	



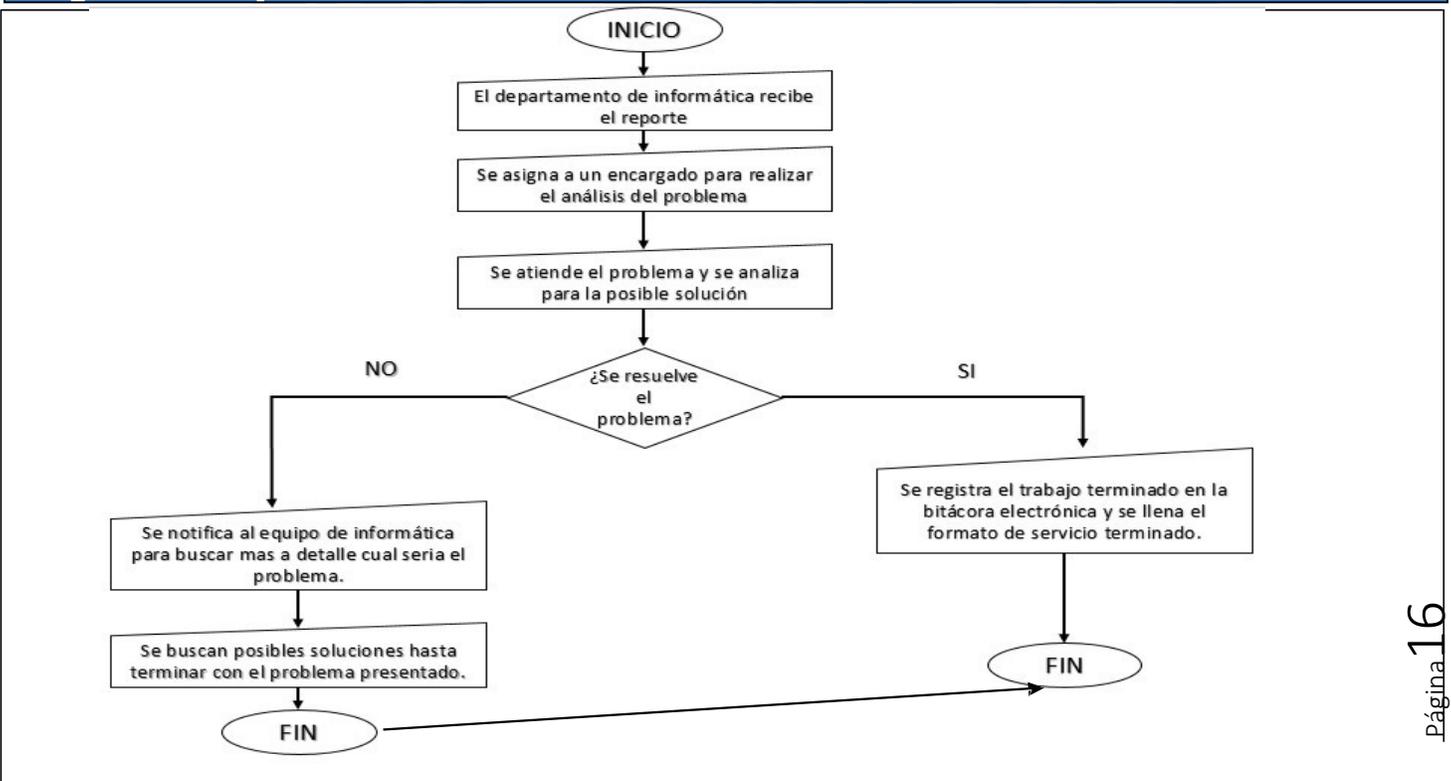


Nombre del proceso:	1. Infraestructura Tecnológica
Nombre del subproceso:	2. Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	
Generar un diagnóstico adecuado para así generar la acción correspondiente.	
Política del subproceso:	
<ol style="list-style-type: none">1. El usuario se deberá atender al programa anual de mantenimiento a equipos de cómputo para las diferentes áreas sustantivas y administrativas del H. Ayuntamiento.2. El operador que atenderá el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y periféricos deberá de efectuarlos al menos dos veces al año, de acuerdo al programa de mantenimiento elaborado para tal efecto.3. El operador encargado de efectuar el mantenimiento preventivo se trasladará a las áreas para llevarlo a cabo.4. Dentro del programa de mantenimiento el operador contemplará todos los equipos existentes propiedad del H. Ayuntamiento.5. El equipo al cual se le dará mantenimiento deberá ser identificado de acuerdo al inventario existente.6. El operador ejecutor del mantenimiento detectará que software que puede dañar o causar anomalías en el funcionamiento y deberá reportarlos sin excepciones.	
Documentación de referencia:	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión. Bitácora de registro electrónico.	
Diagrama de flujo:	



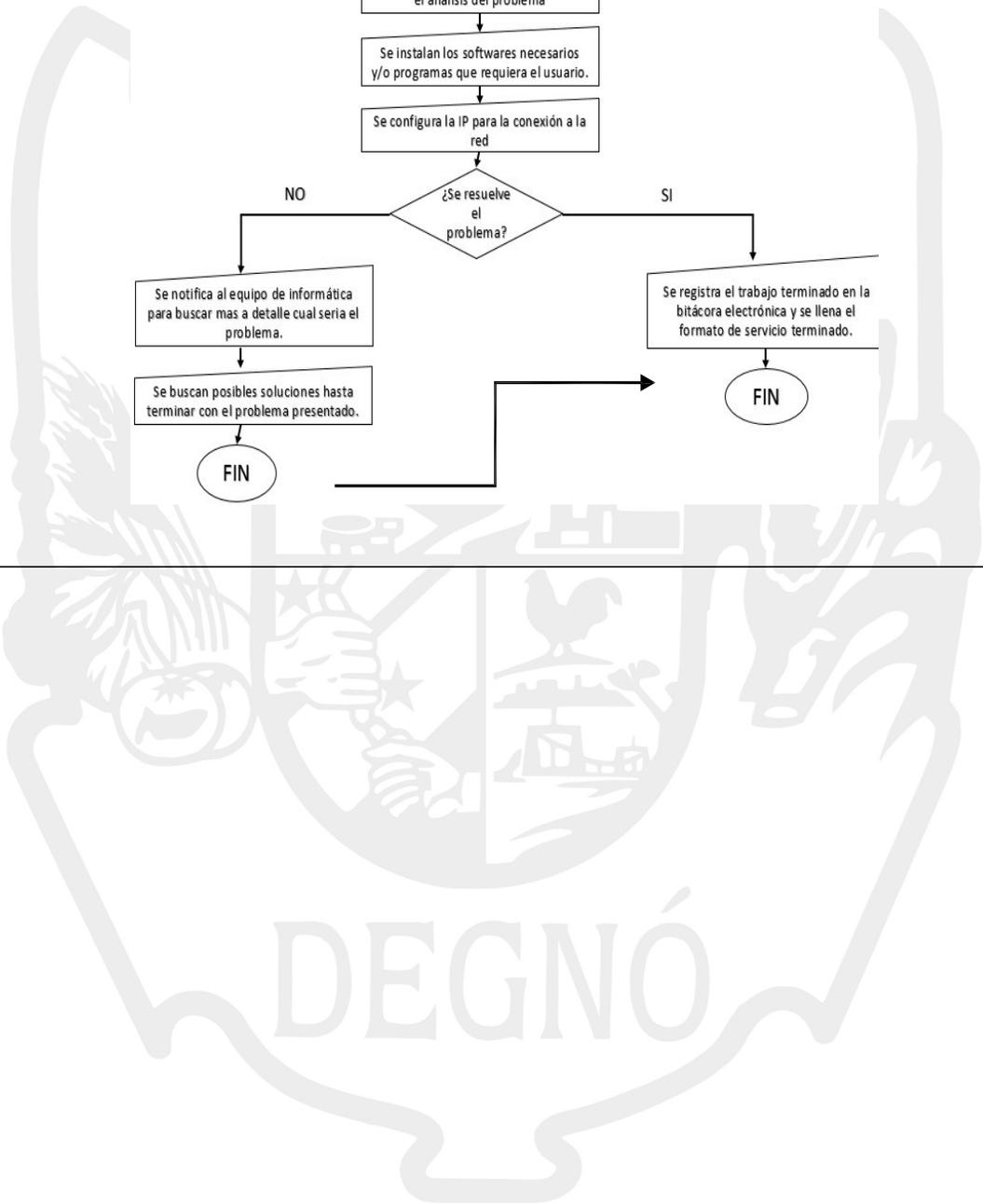
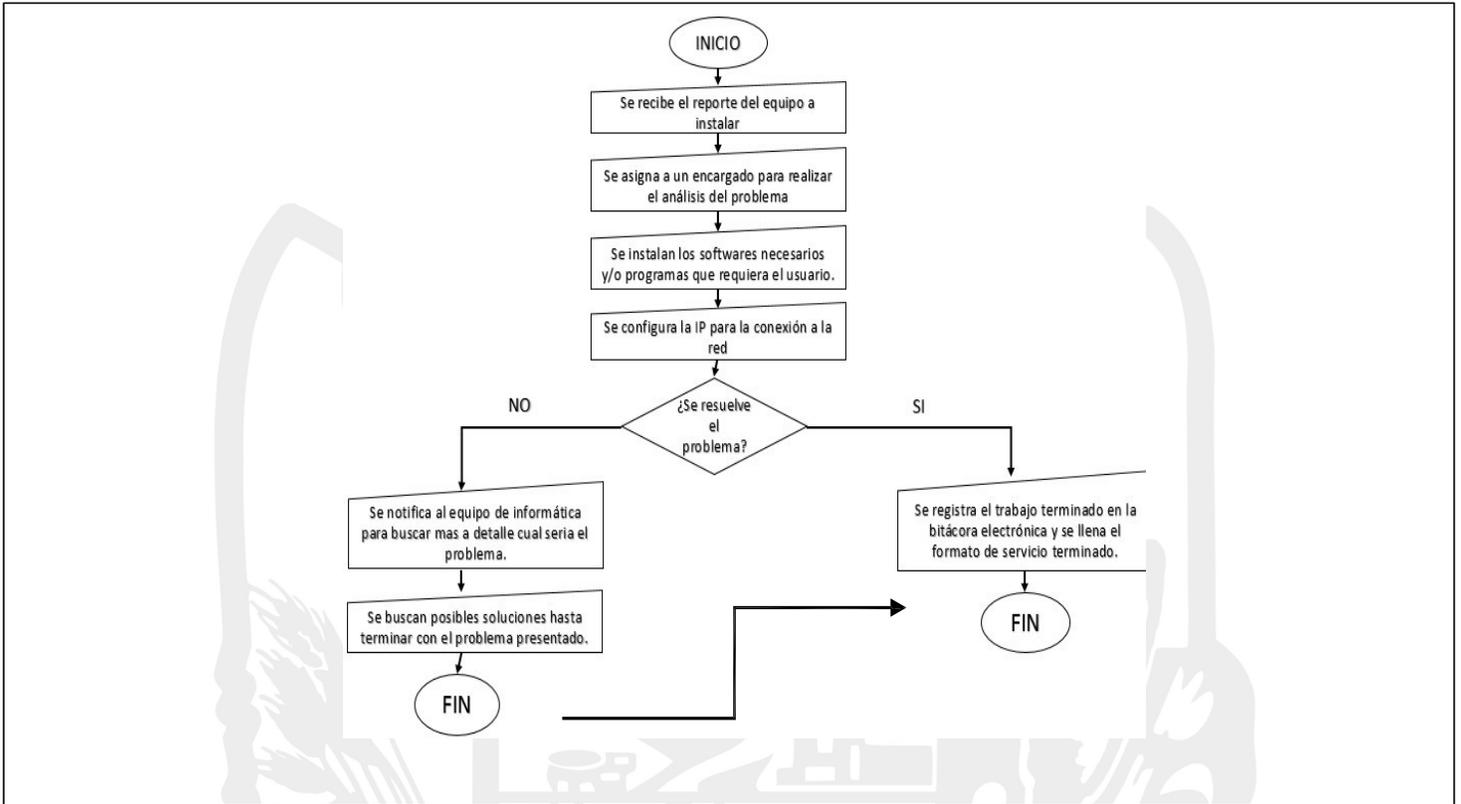


Nombre del proceso:	1. Infraestructura Tecnológica
Nombre del subproceso:	3. Soporte Técnico
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	Proporcionar soporte técnico a todos los usuarios de equipo de cómputo del H. Ayuntamiento que lo soliciten, en cuestión de software y hardware.
Política del subproceso:	<ol style="list-style-type: none">1. Se deberá dar soporte técnico a todas las áreas que lo soliciten al departamento de informática.2. La asesoría técnica podrá realizarse por vía telefónica, correo electrónico, vía remota o en persona.
Documentación de referencia:	Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión. Bitácora de registro electrónico. Llenado de hoja de servicio realizado. (ANEXO 1)
Diagrama de flujo:	



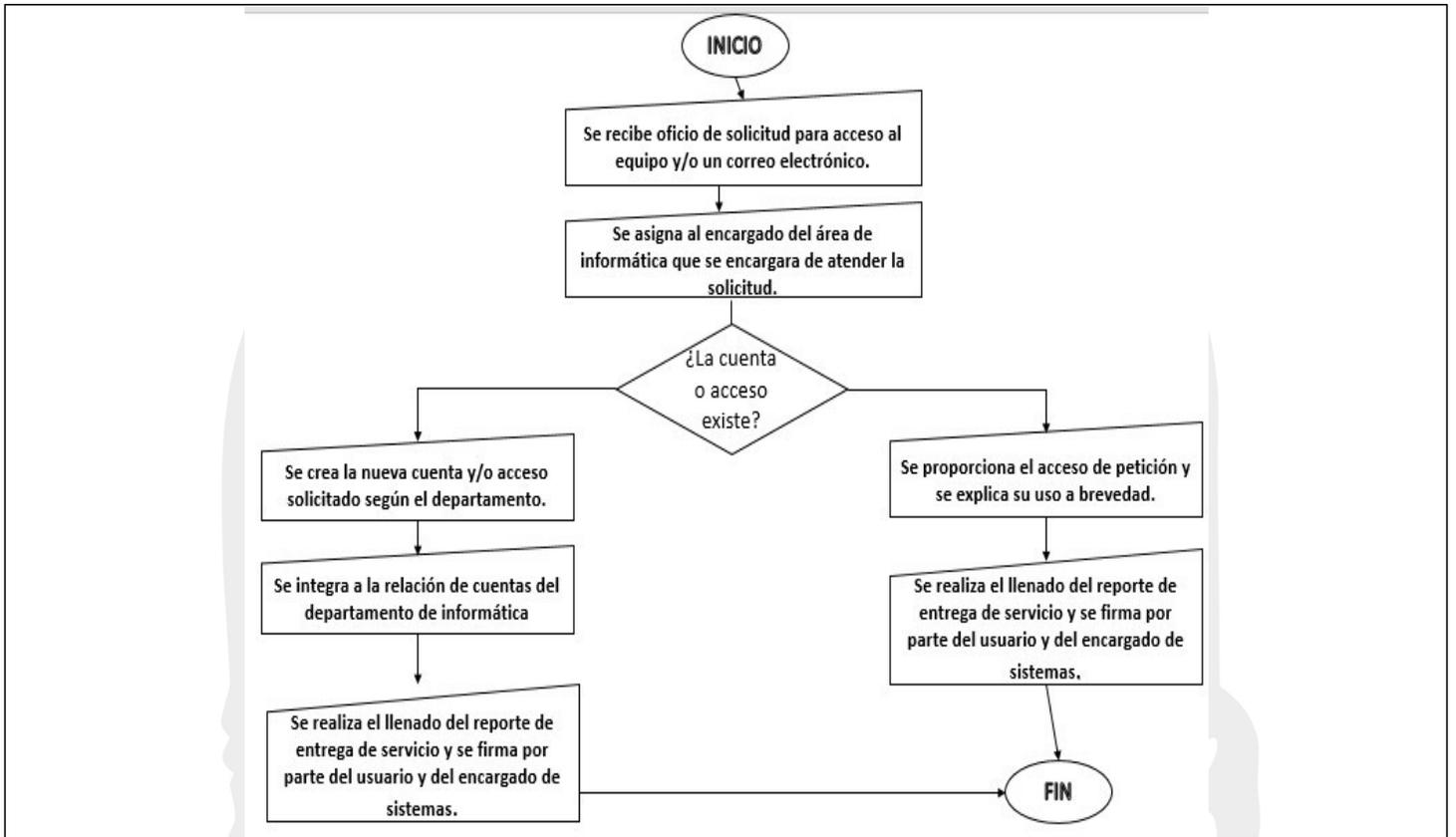


Nombre del proceso:	1. Infraestructura Tecnológica
Nombre del subproceso:	4 instalación de equipos
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	
Integrar a la red del H. Ayuntamiento los equipos de nueva adquisición, así como la actualización, sustitución o instalación de diferentes componentes de software o hardware.	
Política del subproceso:	
<ol style="list-style-type: none">1. Corresponde al departamento de Informática instalar el equipo nuevo, así mismo el software autorizado para cada usuario.2. Cualquier instalación debe apegarse a lo marcado en el Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión.3. Los dispositivos que necesiten IP deberán de ser registrados con una dirección única.4. El departamento de Informática es el único con la facultad para reasignar o modificar las direcciones IP de los dispositivos en la red.	
Documentación de referencia:	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión. Bitácora de registro electrónico. Llenado de hoja de servicio realizado. (ANEXO 1)	
Diagrama de flujo:	





Nombre del proceso:	1. Infraestructura Tecnológica
Nombre del subproceso:	5. Administración de cuentas de usuarios.
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	
Tener un control de las cuentas que maneja cada usuario del H. Ayuntamiento, ya sea en el equipo, correo electrónico, softwares, etc...	
Política del subproceso:	
<ol style="list-style-type: none">1. Dentro de la administración solo se podrá contar con un correo electrónico por usuario ya sea institucional, o bien un correo de algún servidor (Gmail, Hotmail, Yahoo!) quedando a su responsabilidad el uso de este.2. Se tendrá que solicitar al departamento de informática el cambio de contraseña cada que se cambie de usuario en el puesto.3. Para otorgar una cuenta de correo electrónico, acceso a equipo de cómputo y a la red se deberá de solicitar por medio de un oficio justificando dicho acto.	
Documentación de referencia:	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión Bitácora de registro electrónico. Formato de relación de todas las cuentas, digital y físico. (Anexo 2) Oficio de solicitud.	
Diagrama de Flujo:	





Nombre del proceso:	2. Desarrollo de sistemas
Nombre del subproceso:	1. Mantenimiento a los sistemas informáticos.
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	Tener establecidos los sistemas o softwares que se requieran dentro de la administración pública.
Política del subproceso:	

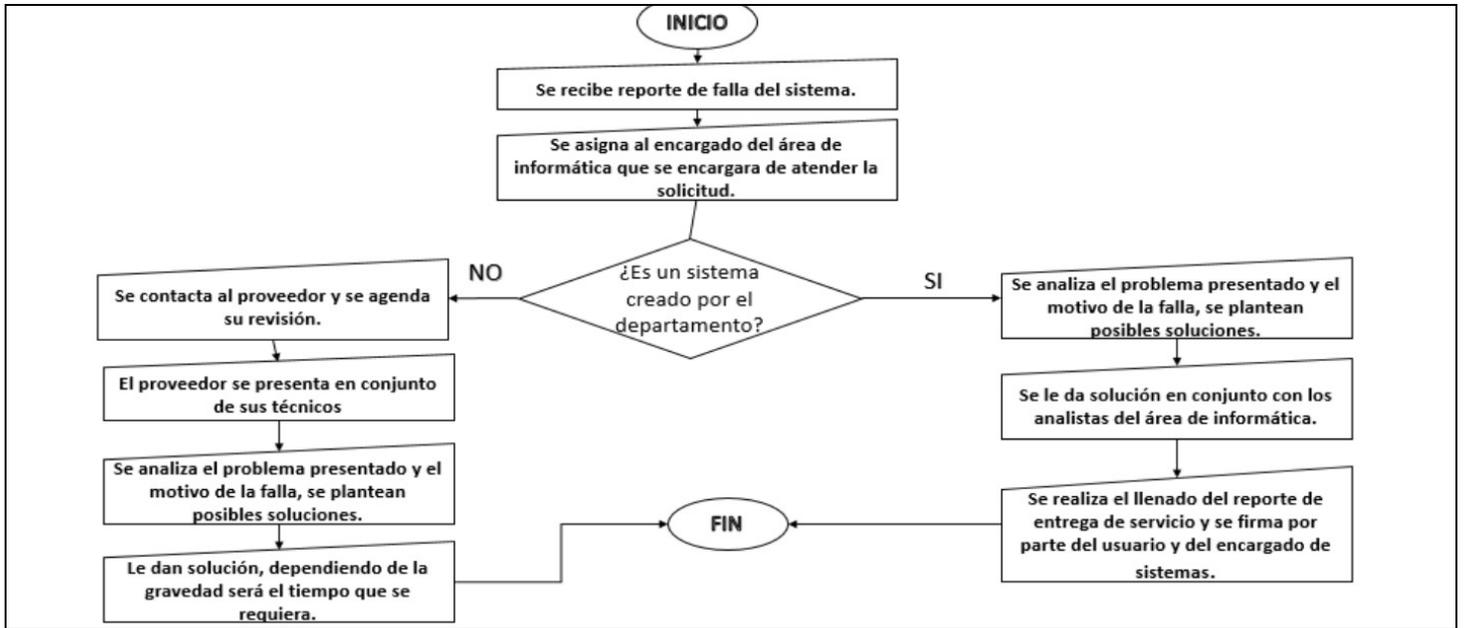
1. El departamento de informática deberá de dar mantenimiento a los sistemas elaborados por el mismo.
2. Si se trata de un sistema externo es ayudara a hacer el reporte al proveedor para que este sea atendido.
3. Toda falla presentada en los softwares o sistemas implementados deberán de ser reportados al área de informática.

***El jefe del departamento de informática determinara, con base a cargas del trabajo el tiempo necesario para efectuar el mantenimiento.**

Documentación de referencia:

Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión
Bitácora de registro electrónico.

Diagrama de Flujo:





Nombre del proceso:	2. Desarrollo de sistemas
Nombre del subproceso:	2. Desarrollo de Sistemas.
Área Responsable del proceso:	Departamento de informática.
Objetivo del subproceso:	
Tener establecidos los sistemas o softwares que se requieran dentro de la administración pública.	
Política del subproceso:	
<ol style="list-style-type: none">1. Toda solicitud, para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas informáticos deberá de ser solicitado por medio de oficio.2. Cualquier lenguaje de programación que se utilizará para el desarrollo del sistema, deberá de ser un lenguaje vigente, de acuerdo con las necesidades de lo requerido.3. La entrega del sistema solicitado será dependiendo de la complejidad del mismo.4. Al entregar el sistema se dará una capacitación al usuario que lo tendrá a cargo.5. El sistema será desarrollado en base a la información proporcionada por el área solicitante.	
Documentación de referencia:	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión Bitácora de registro electrónico. Llenado de hoja de servicio realizado. (ANEXO 1) Oficio de solicitud.	
Diagrama de Flujo:	

