

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y ORGANIZACION

---

COORDINACION DE INFORMATICA



GOBIERNO MUNICIPAL DE  
**CORTAZAR**

MUNICIPIO DE CORTAZAR GUANAJUATO | PORTAL CONSTITUCION 116 ZONA CENTRO TEL. 411 160 38 00



ELABORÓ	FECHA DE MODIFICACION	
COORDINACION DE INFORMATICA	MES	AÑO
	MARZO	2022



## INDICE

I.PRESENTACION .....	3
II.OBJETIVO .....	3
III.MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO Y NORMATIVIDAD .....	4
IV.LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. ....	4
V. REGLAMENTO INTERIOR DE USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESIÓN .....	5
VI. RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	12
➤ Objetivo del procedimiento	
➤ -Normas y Políticas de Operación	
➤ -Diagrama de Flujo	
VII. ANEXOS.....	25



## I. PRESENTACION

Es responsabilidad del titular de cada área administrativa la expedición de los manuales de procedimientos y organización, se emite este manual de procesos el cual es un instrumento que facilita la descripción clara los procesos sustantivos que proporciona la gerencia de informática.

Este manual facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos; especifica los procedimientos que lo integran; los insumos, los clientes o usuarios de los servicios o productos; los responsables del proceso; la normatividad; así como los indicadores de éxito que determinan si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo con los estándares de calidad específicos.

El manual del proceso del departamento de informática será de gran utilidad ya que permitirá:

- Estandarizar los criterios de operación
- Evitar duplicidad de fuentes
- Asegurar la comunidad y coherencia en los procedimientos
- Servir como medio de capacitación para el personal de nuevo ingreso

El presente manual quedara al resguardo del departamento de informática. Las revisiones y actualizaciones se harán anualmente.

## II. OBJETIVO

Desarrollar sistemas de cómputo eficientes con el fin de optimizar los recursos y tiempos de la dependencia y sistemas descentralizados, y así mismo mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones de funcionamiento.



### **III. MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO Y NORMATIVIDAD**

#### CONSTITUCION:

1. Constitución política de los estados unidos mexicanos.

#### LEYES:

1. Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Guanajuato.
2. Ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado de Guanajuato.

#### FUNDAMENTOS LEGALES

1. Lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones de la administración pública municipal.
2. Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión.

### **IV. LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.**

Cortázar Gto.

Con el objetivo de tener una reglamentación en el uso de los tics en la administración pública municipal de Cortázar Gto, se propone para poner a consideración lo siguiente.

#### CONSIDERANDO

Ante la necesidad del uso adecuado de las herramientas que se incorporan a las tecnologías de la información y las comunicaciones (tics) a las tareas de la APM., y con la finalidad de poder hacer más eficiente su operación y brindar un mejor e innovador servicio a la ciudadanía.



Por lo anterior se proponen la presente reglamentación, como un instrumento que busca optimizar los recursos humanos y materiales hacia la eficacia de los sistemas de tecnologías de la información y de comunicaciones, a través de la gestión de los procesos informáticos de manera transparente, precisa, segura y eficiente enfocada a impulsar el uso tecnológico.

Compatible entre las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal, así como la automatización eficiente de los procesos administrativos y operativos.

## **V. REGLAMENTO INTERIOR DE USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO E IMPRESIÓN**

### **Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** El presente reglamento es de observancia obligatoria para toda persona que se desempeñe como; empleado, prestador de servicio, practicantes, personal administrativo del H. Ayuntamiento dentro de las instalaciones que lo conforman, y que cuenten con equipo de cómputo como herramienta de trabajo, así como a invitados que pidan acceso a la red del H. Ayuntamiento.

Compete al secretario y Oficial Mayor del H. Ayuntamiento en coordinación con el departamento de Sistemas, la aplicación del presente Reglamento.

**Artículo 2.-** Se entiende por equipo de cómputo, el conjunto de CPU con todos sus componentes de software y hardware, los componentes externos como bocinas, monitor, teclado, mouse, USB, Discos Duros, entre otros.

**Artículo 3.-** Se considera equipo de impresión a todas las impresoras de cualquier modelo, tipo o marca que sirva como interfaz de salida física en papel u otro medio de las computadoras.



## **Capítulo II DE LA PROPIEDAD DEL EQUIPO.**

**Artículo 4.-** El equipo de cómputo e impresión que este dentro del inventario del H. Ayuntamiento es propiedad del Municipio, por lo que no se podrá considerar como personal.

**Artículo 5.-** El equipo de cómputo e impresión es para uso exclusivo del personal del H. Ayuntamiento, así como a prestadores de servicio o practicantes que oficialmente sean aceptados.

**Artículo 6.-** Las partes y dispositivos que conforman a la computadora, tal es el caso de unidades lectoras, memoria RAM, Discos duros, monitores, forman parte del equipo que es propiedad del Municipio y este no podrá ser extraído o removido sin previa autorización del Departamento de Sistemas y de Secretaría.

## **Capítulo III DE LA PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**Artículo 7.-** Toda la información generada en las instalaciones o en cualquier PC propia o ajena al H. Ayuntamiento producto de las labores diarias será propiedad del Municipio, por lo que no podrá ser considerada de carácter personal y no podrá tener o procesar información ajena a los intereses del H. Ayuntamiento.

**Artículo 8.-** Ningún tipo de información podrá ser extraída para su uso fuera de las instalaciones, por ningún medio de almacenamiento temporal como son memorias USB o discos compactos; de igual manera aplica para medios de comunicación como son Internet, unidades de comunicación inalámbrica o portátil como teléfonos celulares o computadoras.



Por lo que de ser necesario deberá de especificar el tipo de información que se pretende sustraer y el motivo para el que será destinado, solicitando la autorización correspondiente al secretario, oficial mayor y el departamento de sistemas, para que haga las restricciones correspondientes en la información que se pretende sustraer y otorgue la autorización correspondiente.

**Artículo 9.-** Los respaldos de información deberán ser responsabilidad de cada uno de los usuarios.

#### **Capítulo IV DEL SOFTWARE AUTORIZADO.**

**Artículo 10.-** El Software de trabajo deberá ser instalado, revisado y aprobado por el personal del departamento de sistemas en coordinación con la jefatura del departamento interesado; previa autorización de Oficialía Mayor.

**Artículo 11.-** Solo se instalarán lo medios de software necesarios y útiles para desarrollar las actividades diarias de nuestro municipio. Por lo que cualquier programa que no sea herramienta de trabajo que sea instalado por el usuario sin la correspondiente autorización, será acreedor a una falta o sanción administrativa, y hasta será causa de restricción en el uso de equipo de cómputo.

#### **Capítulo V DEL USO DE LOS RECURSOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN, COMPUTO E IMPRESIÓN.**

**Artículo 12.-** Serán medios de comunicaciones permitidos en los departamentos los siguientes:

- I. El correo institucional;
- II. El software de servicio de mensajería interna, el cual será proporcionado por el departamento de sistemas o informática.



Queda prohibido en los departamentos el uso de cualquier otro medio de comunicación que se utilice en los equipos de cómputo, sin la autorización correspondiente de secretaria, oficialía mayor y el departamento de sistemas.

**Artículo 13.-** La red y el Internet son de uso exclusivo como herramientas de trabajo, no como un medio de pasatiempo o entretenimiento. Por lo que cualquier mal uso de este medio será causa de falta o sanción administrativa.

**Artículo 14.-** No estará permitido el uso de aplicaciones de audio o video vía Internet, ya que consumen recursos como la velocidad del Internet.

Para el uso de cualquier reproductor de música que forma parte del software del equipo de cómputo y dispositivo de salida de audio como lo son bocinas, estos serán bajo la supervisión del responsable del área, siempre y cuando no interfiera con el párrafo que antecede, y que el volumen no afecte a los demás departamentos, en cuanto impida entre ellos la atención de o de la ciudadanía en general.

**Artículo 15.-** Los recursos de impresión deben ser utilizados con fines de apoyo en las labores diarias y propias de los departamentos del H. Ayuntamiento, por lo que no es permitida la impresión de trabajos personales.

## **Capítulo VI DE LAS AUTORIZACIONES**

**Artículo 16.-** Toda autorización en software o hardware deberá constar por escrito y ser solicitada a los departamentos correspondientes, la cual deberá contener la firma del titular de dicho departamento, término y el motivo de esta.



## Capítulo VII DE LOS VISITANTES

**Artículo 17.-** Para los efectos de este reglamento se considera como visitante a toda persona ajeno a la institución que solicite autorización por escrito del uso de la RED o servicio de Internet, bajo los lineamientos establecidos en el presente ordenamiento.

La autorización que refiere el párrafo anterior deberá de ser dirigida al encargado del departamento de Sistemas, con copia a secretaria y Oficialía Mayor, además de cubrir con los siguientes requisitos:

- I. Nombre y Domicilio de la persona que lo solicita,
- II. Exposición de Motivo por el que solicita el apoyo de uso de la RED o Internet,
- III. Si se trata de personal de Instituciones Gubernamentales, deberán de acreditarlo con documento oficial,
- IV. Datos generales del equipo de cómputo para el que solicita el servicio, tales como: MARCA, NUMERO DE SERIE Y NOMBRE DEL EQUIPO.

**Artículo 18.-** Los datos a que refiere la fracción IV del artículo que antecede, deberán de ser los correctos, pues de lo contrario o si sufren modificaciones por el usuario, sin la autorización correspondiente al departamento de sistemas, le será suspendido el servicio solicitado definitivamente.

## Capítulo VIII SANCIONES Y PROHIBICIONES

**Artículo 19.-** Con la única finalidad de brindar un mejor servicio y de calidad como servidores públicos en general, es indispensable que tengamos responsabilidad de uso de equipo de cómputo, y por consiguiente serán aplicables como sanciones en la inobservancia del presente reglamento las siguientes:



- I. Por el uso inmoderado del audio en equipo de cómputo, la sanción comprenderá desde amonestación por escrito, y hasta el retiro del dispositivo de salida de audio del departamento.
- II. Por daños intencionales del equipo de cómputo, será la reposición del componente o equipo de cómputo según sea el caso.
- III. Uso de software no autorizado, al responsable de esta sanción se le desinstalará este mismo y será apercibido en primera instancia, para el caso de reincidencia será acreedor a una sanción a consideración de oficialía mayor.
- IV. Abrir páginas de Internet notoriamente restringidas y hacer mal uso de la RED, el responsable será acreedor a un acta administrativa y en caso de reincidencia será acreedor a una sanción a consideración de oficialía mayor.

Para el caso de visitantes que soliciten el uso de la RED Inalámbrica y que incurran en cualquiera de los casos mencionados en los párrafos I, II y III expresamente y en general a cualquier violación a este reglamento, la sanción comprenderá en restricción al acceso en la RED y hasta la suspensión definitiva del permiso de acceso.

- V. Sustraer información confidencial y restringida, mediante cualquier dispositivo de almacenamiento, temporal, físico o magnético, electrónico o de cualquier otra naturaleza; de cualquier departamento sin la autorización correspondiente y por escrito, el responsable se le levantará un acta administrativa.

**Artículo 20.-** Queda prohibido el uso de las redes sociales, Las Áreas Responsables podrán permitir el acceso a los medios sociales para cuestiones laborales o de orientación social, la cual deberá contener la firma del titular de dicho departamento, término y el motivo de esta, quedando prohibido su uso particular o comercial.

**Artículo 21.-** Queda prohibido al personal que tenga a su cargo un equipo de cómputo, prestarlo a personas ajenas a la institución, pues éste será directamente responsable del mal uso que se otorgue a dicho equipo o de la información que sea sustraída del mismo.



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

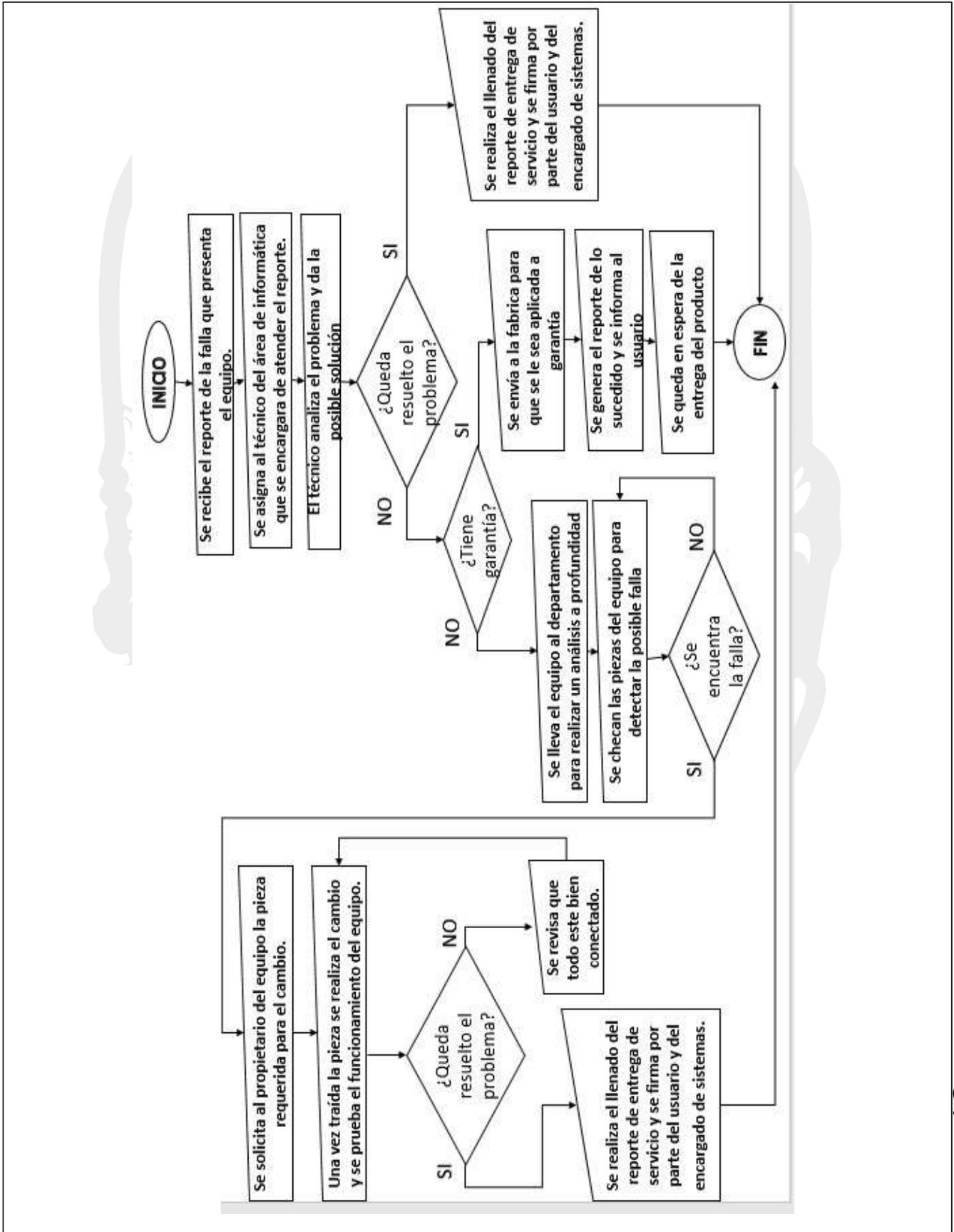
Cortázar Gto 30 de marzo de 2022

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



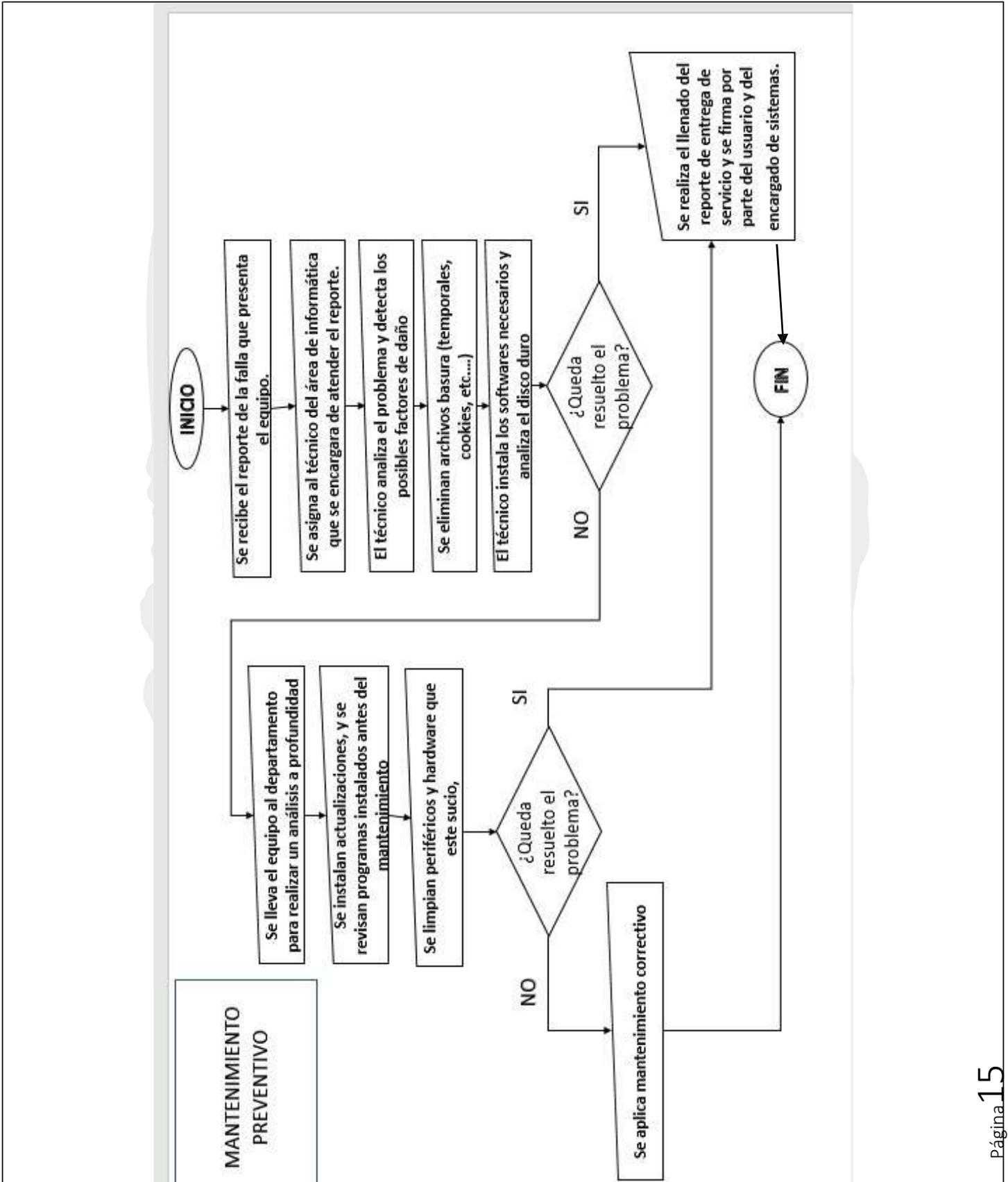
## VI. RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<b>Nombre del proceso:</b>	<b>1. Infraestructura Tecnológica</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>1. Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de Informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	
<b>Mantener los equipos en óptimas funciones para trabajar, evitando posibles errores.</b>	
<b>Política del subproceso:</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. El mantenimiento correctivo deberá realizarse con aprobación del responsable del equipo de cómputo.</li><li>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.</li><li>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.</li><li>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.</li></ol>	
<b>Documentación de referencia:</b>	
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión. Bitácora de registro electrónico.	
<b>Diagrama de flujo:</b>	



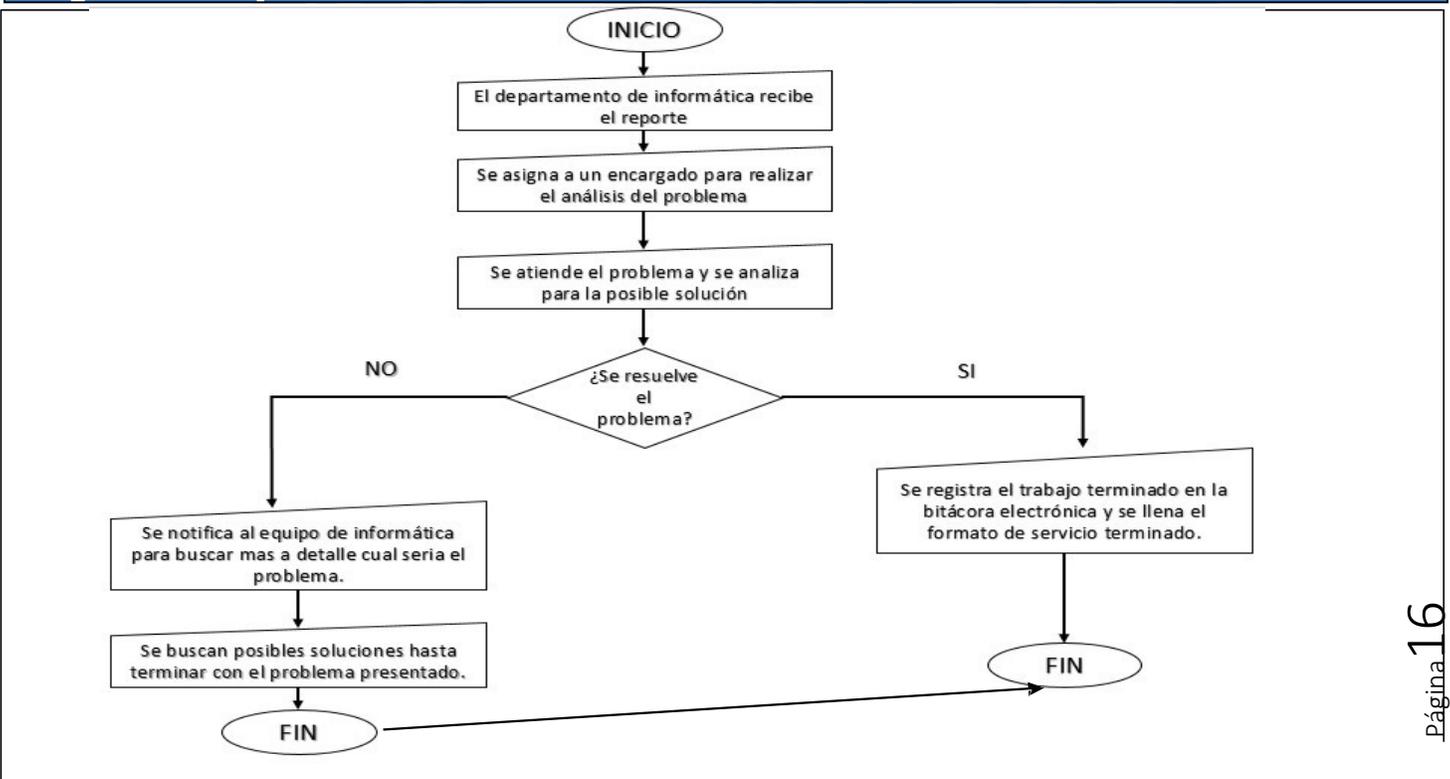


<b>Nombre del proceso:</b>	<b>1. Infraestructura Tecnológica</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>2. Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	
Generar un diagnóstico adecuado para así generar la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



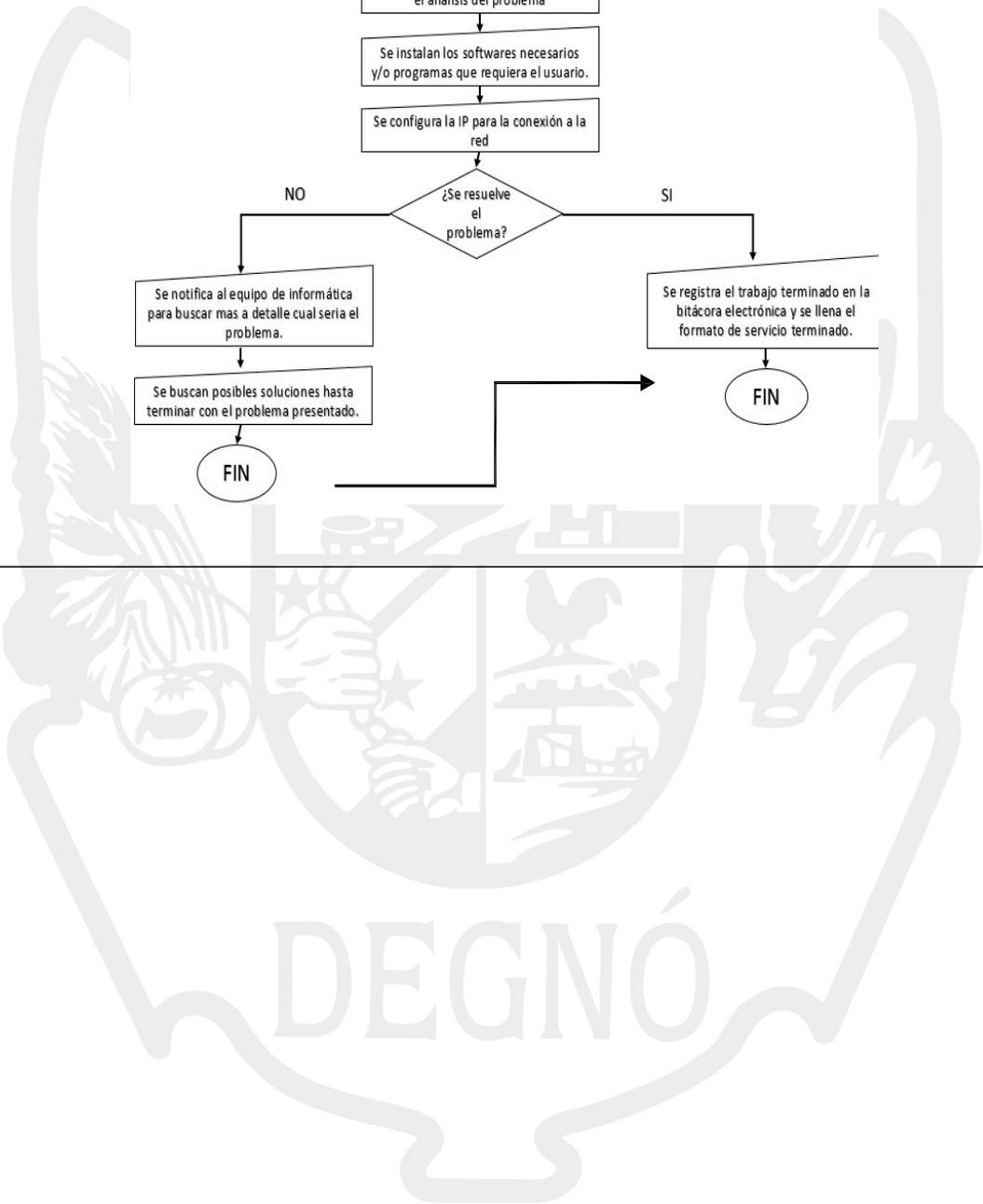
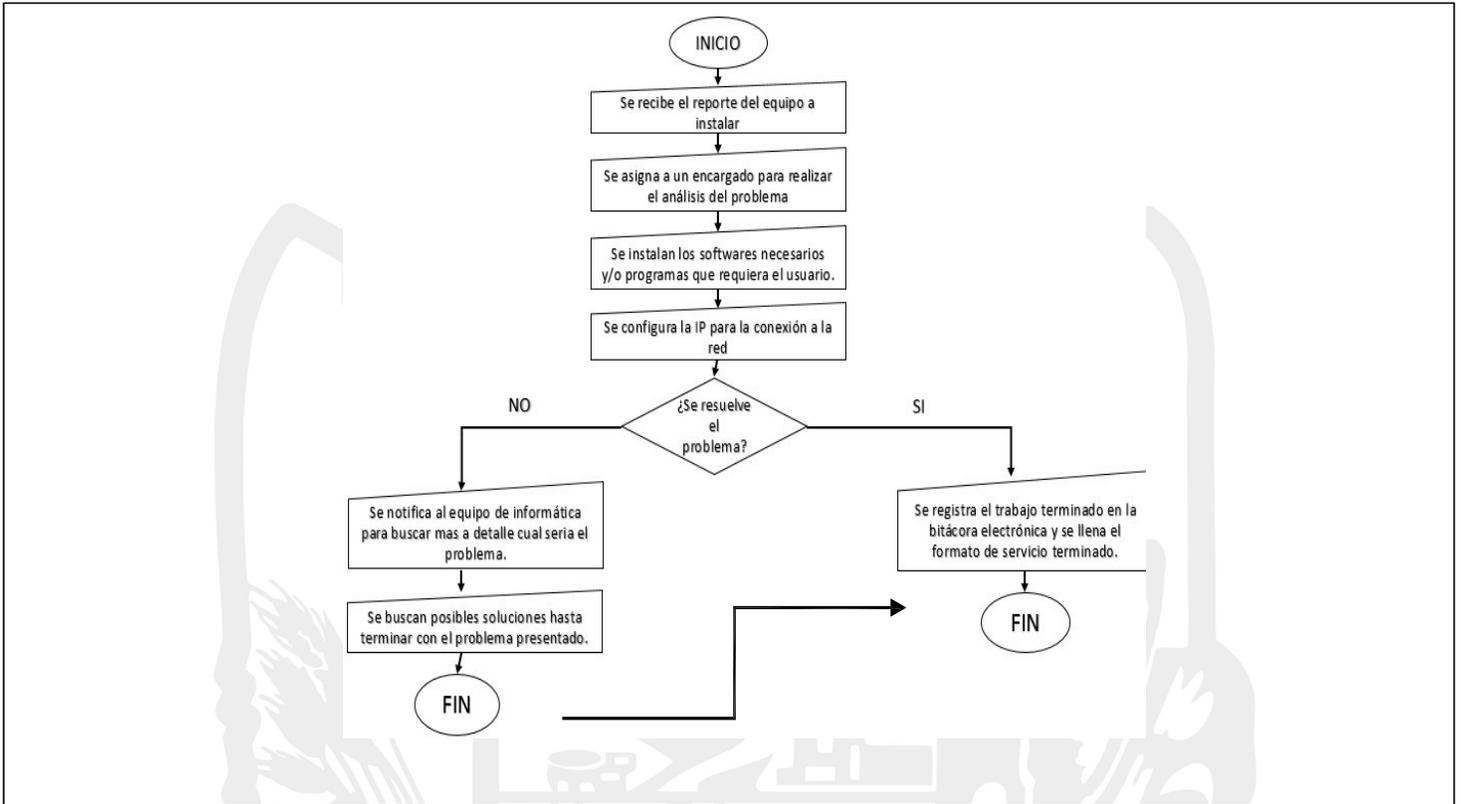


<b>Nombre del proceso:</b>	<b>1. Infraestructura Tecnológica</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>3. Soporte Técnico</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	Proporcionar soporte técnico a todos los usuarios de equipo de cómputo del H. Ayuntamiento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



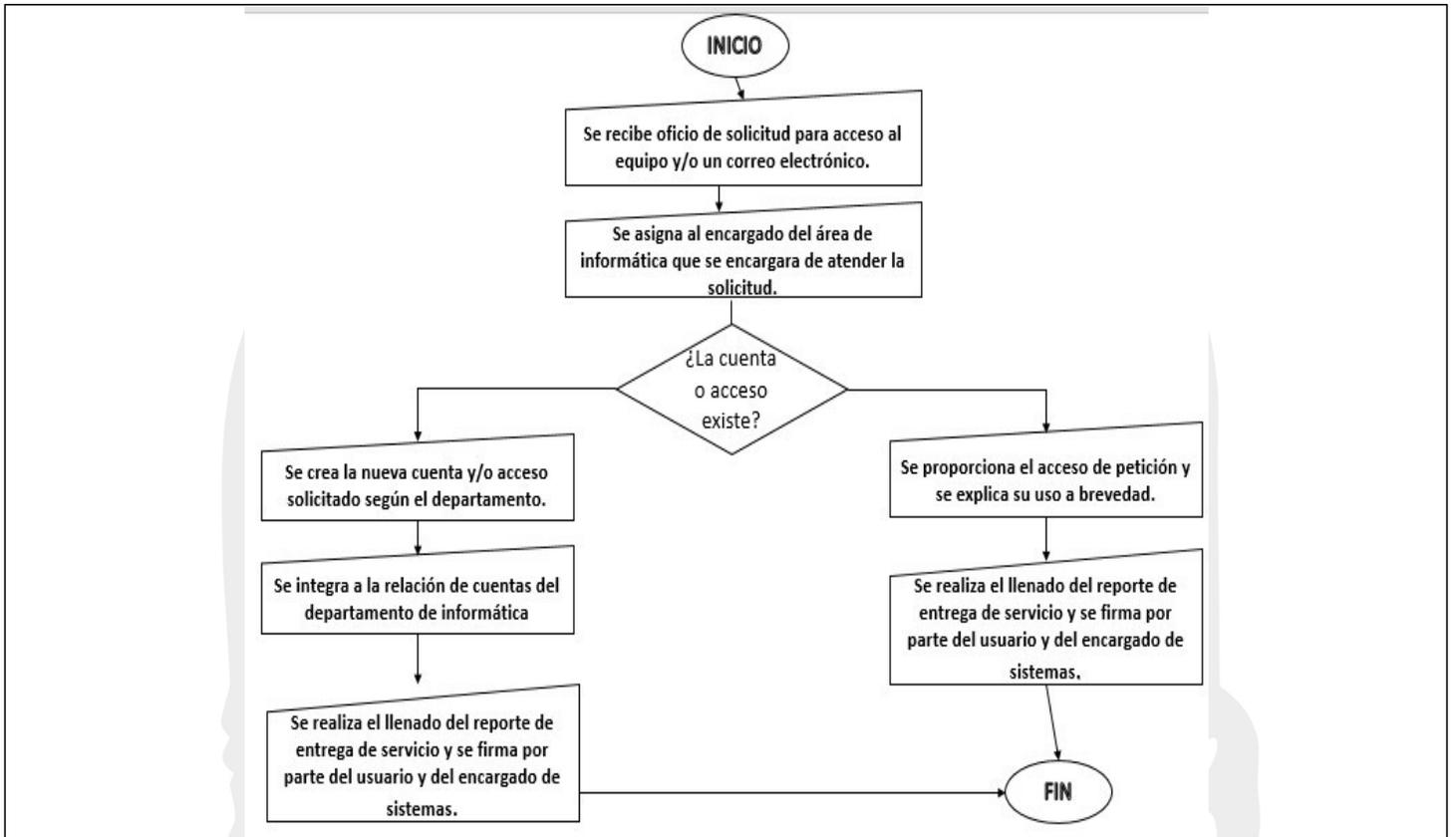


<b>Nombre del proceso:</b>	<b>1. Infraestructura Tecnológica</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>4 instalación de equipos</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	
Integrar a la red del H. Ayuntamiento los equipos de nueva adquisición, así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





<b>Nombre del proceso:</b>	<b>1. Infraestructura Tecnológica</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>5. Administración de cuentas de usuarios.</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	
Tener un control de las cuentas que maneja cada usuario del H. Ayuntamiento, ya sea en el equipo, correo electrónico, softwares, etc...	
<b>Política del subproceso:</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Se tendrá que solicitar al departamento de informática el cambio de contraseña cada que se cambie de usuario en el puesto.</li><li>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.</li></ol>	
<b>Documentación de referencia:</b>	
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.	
<b>Diagrama de Flujo:</b>	





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

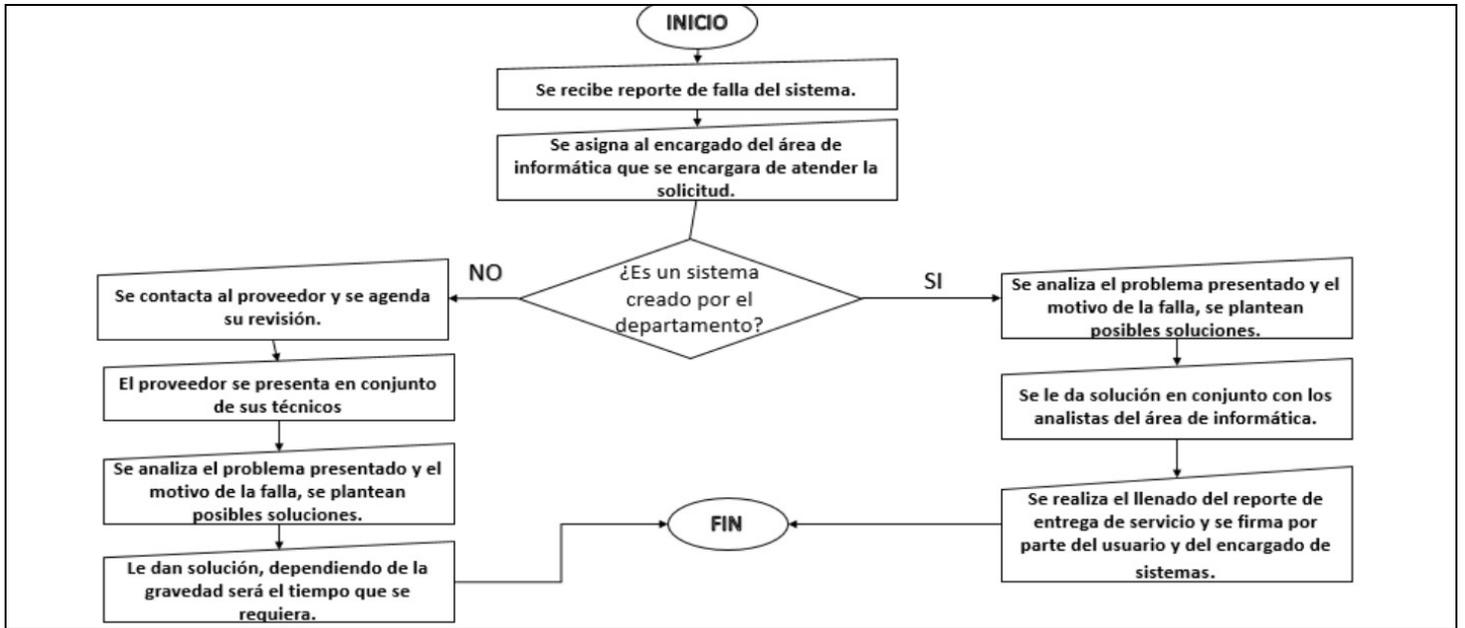
1. El departamento de informática deberá de dar mantenimiento a los sistemas elaborados por el mismo.
2. Si se trata de un sistema externo es ayudara a hacer el reporte al proveedor para que este sea atendido.
3. Toda falla presentada en los softwares o sistemas implementados deberán de ser reportados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

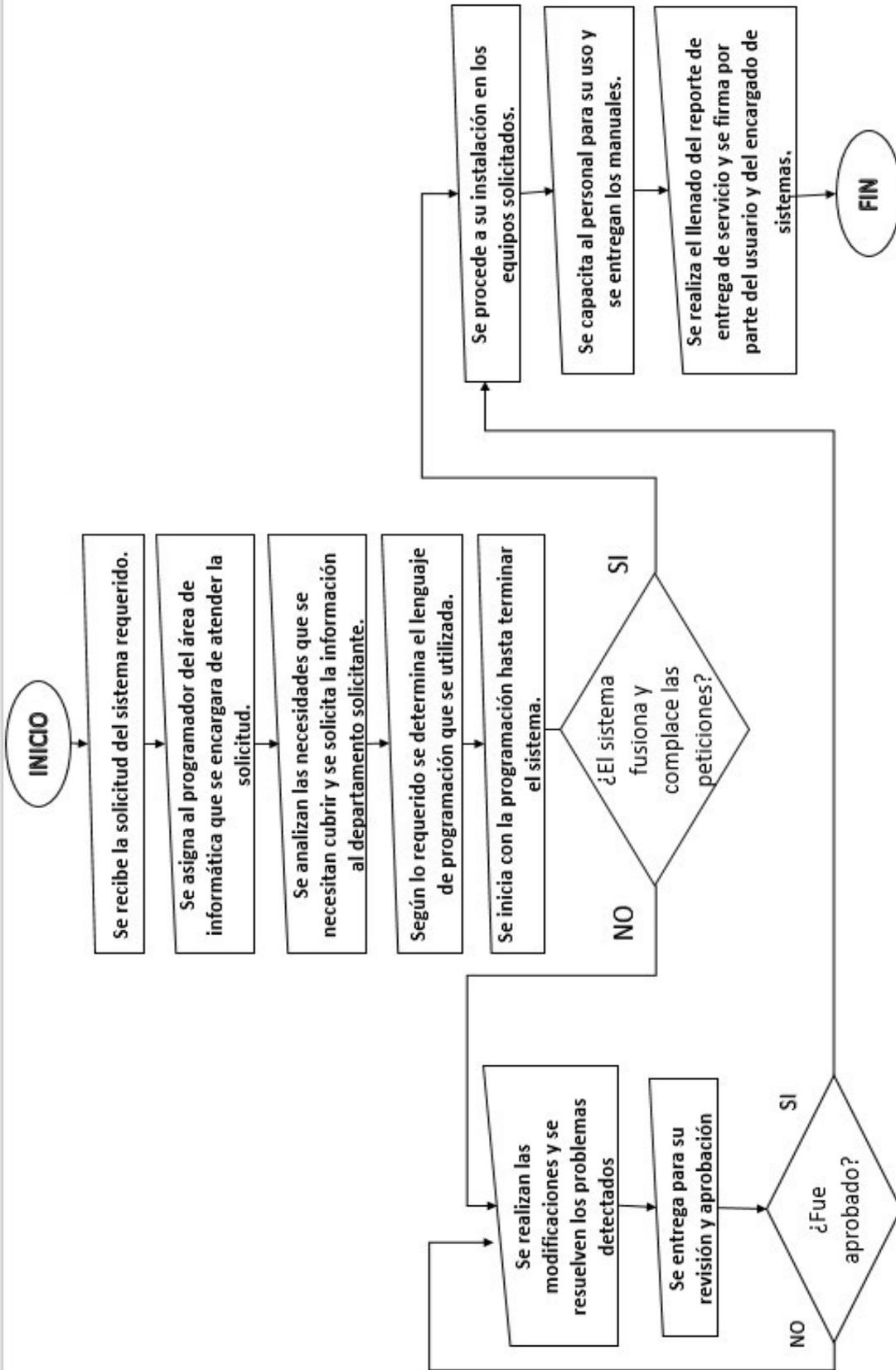
Reglamento interior de uso del equipo de cómputo e impresión  
Bitácora de registro electrónico.

**Diagrama de Flujo:**





<b>Nombre del proceso:</b>	<b>2. Desarrollo de sistemas</b>
<b>Nombre del subproceso:</b>	<b>2. Desarrollo de Sistemas.</b>
<b>Área Responsable del proceso:</b>	Departamento de informática.
<b>Objetivo del subproceso:</b>	
Tener establecidos los sistemas o softwares que se requieran dentro de la administración pública.	
<b>Política del subproceso:</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toda solicitud, para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas informáticos deberá de ser solicitado por medio de oficio.</li><li>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.</li><li>3. La entrega del sistema solicitado será dependiendo de la complejidad del mismo.</li><li>4. Al entregar el sistema se dará una capacitación al usuario que lo tendrá a cargo.</li><li>5. El sistema será desarrollado en base a la información proporcionada por el área solicitante.</li></ol>	
<b>Documentación de referencia:</b>	
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.	
<b>Diagrama de Flujo:</b>	





## VII.ANEXOS

### ANEXO 1



**Cortazar  
ERES TÚ**  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2021 > 2024

Presidencia Municipal de Cortazar Gto.  
**SOLICITUD DE SERVICIO DE SOFTWARE**  
Coordinación de Informática

*Folio* \_\_\_\_\_

Fecha de Reporte: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre Solicitante: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Equipo: \_\_\_\_\_ No. Inventario: \_\_\_\_\_

Servicio Requerido: \_\_\_\_\_

Tareas Realizadas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Entregó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

Fecha de Entrega: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**Cortazar  
ERES TÚ**  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2021 > 2024

Presidencia Municipal de Cortazar Gto.  
**SOLICITUD DE SERVICIO DE HARWARE**  
Coordinación de Informática

*Folio* \_\_\_\_\_

Fecha de Reporte: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre Solicitante: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Equipo: \_\_\_\_\_ No. Inventario: \_\_\_\_\_

Servicio Requerido: \_\_\_\_\_

Tareas Realizadas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Entregó: \_\_\_\_\_

Recibió: \_\_\_\_\_

Fecha de Entrega: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

