

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015 - 2018

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN
ADMINISTRATIVA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS
Y TESORERÍA**

GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

	MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

Índice

CAPÍTULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión, Visión y Valores
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones

CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación y Flujograma
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones


 Gobierno Municipal POB - 2016





**MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
3

I. Introducción

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones de la Contraloría Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles administrativos para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, con apego al marco normativo y en base a la participación ciudadana, garantizando la viabilidad de los programas que el gobierno municipal implementará para el desarrollo social, político y cultural del municipio.

Como todo Manual de Procedimientos, este documento administrativo contiene la descripción de las actividades que se deben realizar y el orden que debe seguirse para el desarrollo de las funciones atribuidas a la Oficina de Informática y Modernización Administrativa dependiente de Tesorería Municipal. Incluye además, las dependencias externas que intervienen en cada uno de los pasos a seguir, precisando sus responsabilidades y participación.

Toda modificación que realice al contenido de la presente, deberá notificarse a la Contraloría Municipal.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Titular de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa y/o Contralor Municipal.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

II. Objetivos del Manual

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, en un marco de legalidad y justicia con la participación y el conocimiento de la sociedad, a fin de hacer viables los programas de gobierno para el desarrollo, social, político y cultural del municipio.

El objetivo del presente Manual de Operaciones y Procedimientos de esta Oficina de Informática y Actualización Administrativa es establecer mecanismos y un control que permita dar una atención más adecuada al usuario y sobre todo trabajar con los equipos de cómputo, redes de voz y datos y programas administrativos instalados en los equipos pc y servidores pertenecientes al municipio.



 Gobierno Municipal 2011-2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
5

III. Marco Normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Acceso a la información Pública del Estado de N.L.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de N.L.
- Reglamento de la Administración Pública del municipio de Gral. Escobedo.
- Y las demás Leyes, reglamentos, Circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015-2017



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
6

IV. Alcance y Nivel de Aplicación

El presente Manual de Operaciones y Procedimientos consiste en normar, unificar y fortalecer los procedimientos y procesos y será aplicado en la oficina de Informática y Actualización Administrativa y es aplicable a todas las dependencias, direcciones y secretarías del municipio de Escobedo

Supervisar que las redes de voz y datos estén en su punto óptimo.

Supervisar el acceso a internet de cada departamento con autorización de sus directores o secretarios.

Supervisar que todas las computadoras e impresoras pertenecientes al municipio estén en condiciones óptimas de operar.

Supervisar los enlaces externos de voz y datos.

Supervisar los sistemas de video vigilancia.

ESCOBEDO
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
7

V. Definiciones

SITE:

Centro de cómputo, centro de procesamiento de datos, centro de datos o data center es una entidad, oficina o **departamento** que se encarga del procesamiento de datos e información de forma sistematizada. El procesamiento se lleva a cabo con la utilización de ordenadores que están equipados con el **hardware** y el **software** necesarios para cumplir con dicha tarea. Por lo general, estas computadoras se encuentran interconectadas en red y cuentan con conexión a Internet.

RED DE VOZ Y DATOS:

Una red de computadoras (también llamada red de ordenadores o red informática) es un conjunto equipos (computadoras y dispositivos), conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, para compartir información (archivos), recursos (discos, impresoras, programas, etc.) y servicios (acceso a una base de datos, internet, correo electrónico, chat, juegos, etc.). A cada una de las computadoras conectadas a la red se le denomina un nodo

TI:

Tecnología de información.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
8

VI. Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Mantener el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo, impresoras, periféricos, redes de voz, redes de datos, así como los servidores de aplicaciones internas y la supervisión de los proveedores externos de telefonía, internet

VISIÓN

Hacer del municipio, un gobierno que brinde todos sus procesos informáticos de forma rápida y efectiva en el que el ciudadano que utilice algún servicio en el que intervenga equipo de cómputo o redes, tenga mayor rapidez y eficiencia en su atención y ser capaz de competir con otras juntas del área metropolitana.

VALORES

Bienestar Social

El compromiso con el bienestar social implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

Integridad

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad. Todos los empleados son responsables de asegurar la integridad del servicio bajo su control y de la exactitud de los documentos que afirman la integridad del servicio. La integridad requiere la capacidad de escuchar al público usuario, esto significa que se debe de anteponer sus necesidades a las del servidor público.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

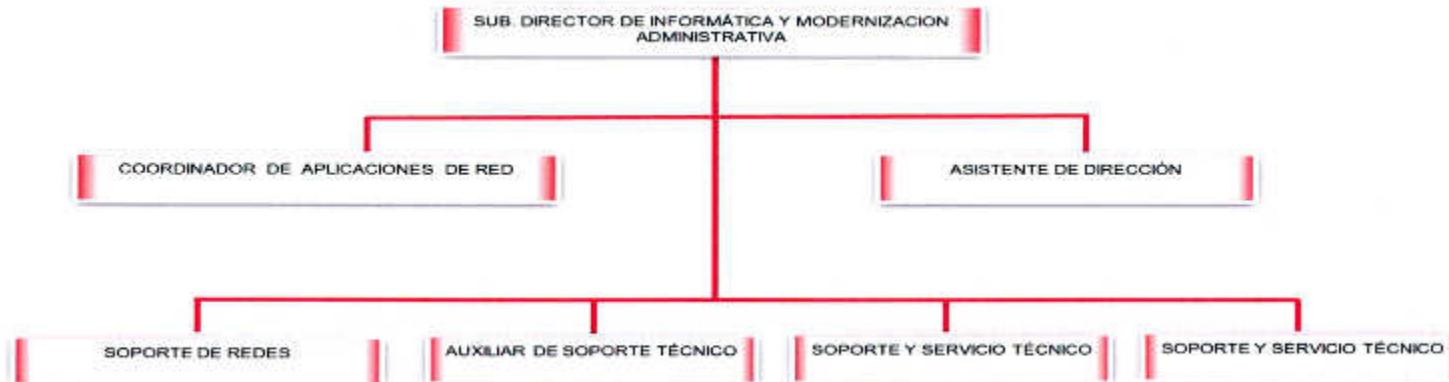
PÁGINA
9

VII. Organigrama



**Estructura Orgánica
Sub-Dirección de Informática y Modernización
Administrativa**

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018



Juárez No. 100, Centro
General Escobedo, N.L.

T. 8220.6100
www.escobedo.gob.mx



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
10

VIII. Estructura orgánica

1.- Secretario de Administración, Finanzas y Tesorería

1.- Titular de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa

2.- Coordinador de aplicaciones de red y asistente de dirección

Le reporta a: Titular de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa

2.1.- Soporte de redes

Le reporta a: Coordinador de aplicaciones de red

2.2.- Auxiliar y soporte de red

Le reportan a Ing. de Soporte de red

11



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
11

IX. Atribuciones

Titular de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa.

1. Coordinar, Administrar y Organizar las funciones de la Oficina de Informática y Actualización Administrativa, así como los recursos materiales y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Ser el enlace entre los proveedores externos de TI en la parte técnica.
3. Establecer los lineamientos para el buen uso de los equipos de cómputo así como el acceso a internet.
4. Establecer programas para implementar, actualizar y revisar todo los equipos de cómputo así como el software con los que funcionan.
5. Establecer programas para implementar, actualizar y revisar todos los servidores de aplicaciones.
6. Establecer programas para implementar y revisar todos los sistemas de voz (Telefonía).
7. Coordinar el mantenimiento de todos los equipos de computo pertenecientes al municipio.

Coordinador de aplicaciones de red.

1. Colaborar con la instalación e implementación de los nuevos programas de cómputo.
2. Monitorear que estén actualizados y 100% funcionales.
3. Atender las dudas de los usuarios hacia las dudas de software instalado.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
12

4. Apoyo total al Ingeniero de soporte de redes.

SOPORTE DE REDES

1. Corroborar el óptimo funcionamiento de los equipos del site, así como el cableado de todos los sitios instalados
2. Corregir fallas en nodos de sitios de pc
3. Supervisar el funcionamiento de firewall, switches y conmutador, así como las extensiones de voz existentes

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
13

X. Políticas y/o Lineamientos

Los lineamientos de informática tienen a buscar el buen uso de los equipos y recursos que el municipio tiene para su funcionamiento en forma adecuada, se tiene un estricto control de organización, en el manejo de las políticas del uso de las tecnologías de información

Llevar un control sobre todos los equipos.

Asesorar a todos los usuarios que tengan alguna duda con respecto a la instalación de los equipos y programas.

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018



XI. Procesos de Operación y Flujogramas

PROCEDIMIENTOS

LOS PROCEDIMIENTOS SE LLEVAN A CABO COMO A CONTINUACION SE DETALLAN:

- 1.- Solicitud de reporte.
- 2.- Verificar que pertenezca al departamento.
- 3.- Si no pertenece al departamento de informática se les hace saber por medio verbal o de oficio la negación.
- 4.- Si procede se hace una verificación en sitio.
- 5.- Si se puede reparar en sitio se levanta servicio ahí mismo
- 6.- Si no se puede reparar en sitio se lleva a las oficinas de Informática a diagnóstico.
- 7.- Se verifica si necesita cambio de hardware.
- 8.- Si necesita cambio de hardware se hace un reporte a la dependencia propietaria para que haga la adquisición de las refacciones.
- 9.- si no necesita piezas de refacción se procede a su reparación y se entrega vía hoja de servicio.

ESCOBEDO
Compartiendo el conocimiento desde 2013



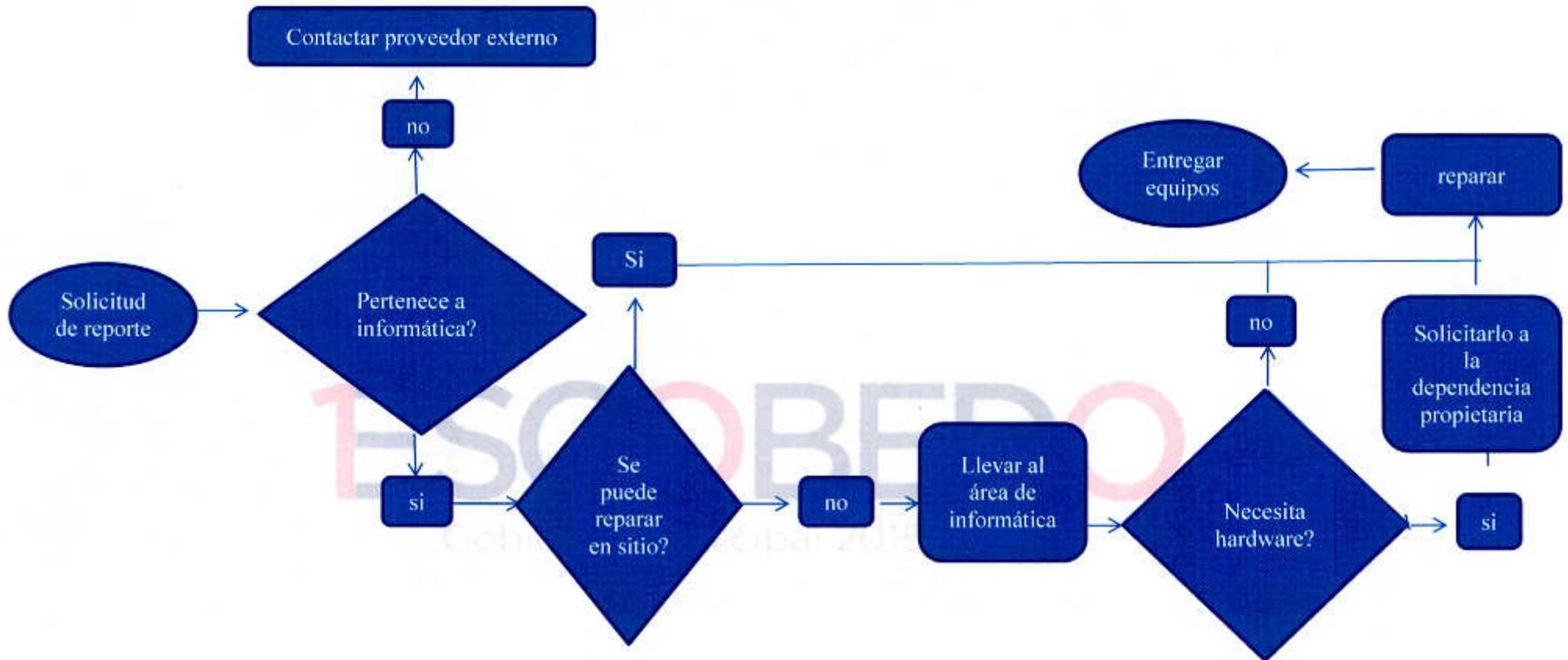
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
15



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 16

XII. Elaboración, Diseño y Revisión

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Oficina de Informática Y Modernización Administrativa perteneciente a la Secretaría Administración, Finanzas y Tesorería, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo Leon.

Elaboró

C. Pablo Humberto Hernández López
Sub director de Informática.

Revisó

Lic. Ramiro González Galván
Director Jurídico de la Contraloría Municipal.

GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-OIYMA-2016

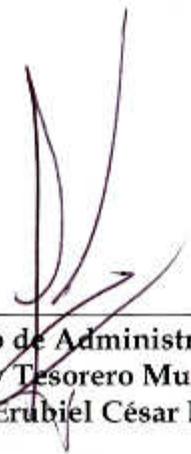
ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
17

XIII. Autorizaciones


Contralor Municipal
Lic. José Martín Treviño Sosa


Secretario de Administración, Finanzas
y Tesorero Municipal
C. P. Erubiel César Leija Franco


Presidente Municipal
Lic. Clara Luz Flores Carrales

ESC OBEDO
Gobierno 2018