

MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEON



MANUAL DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SUB DIRECCIÓN DE INFORMATICA MODERNIZACION ADMINISTRATIVA

MARZO 2014



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 2 de 13 |

ÍNDICE

| | | |
|------|--|---|
| I. | Portada | 1 |
| II. | Introducción | 3 |
| III. | Objetivo | 3 |
| IV. | Alcance | 3 |
| V. | Marco Jurídico | 3 |
| VI. | Políticas Generales | 4 |
| VII. | Procedimientos Generales | 5 |
| | 1.1. Revisar y autorizar los requerimientos de cómputo de las dependencias municipales | |
| | 1.2. Establecer el programa de mantenimiento general del equipo computacional del municipio | |
| | 1.3. Elaborar proyectos de adquisición y/o renovación de equipo computacional, de acuerdo a las necesidades tecnológicas del municipio. | |
| | 1.4. Supervisar y asegurar las copias de respaldo de la información del municipio | |
| | 1.5. Revisar y atender las solicitudes de servicio Capturar archivar y darle seguimiento de las solicitudes de servicio enviadas por las dependencias municipales. | |
| | 1.6. Supervisar, vigilar y verificar el uso del suelo software de protección para los equipos. | |
| | 1.7. Brindar orientación a los usuarios en caso de surgir dudas o problemas en el manejo del equipo computacional. | |



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|--------------------|----------------------------|------------------------|----------------|
| <i>001- MOPSDS</i> | <i>15 de Marzo de 2014</i> | | <i>3 de 13</i> |

- 1.8. Atender las solicitudes de servicio correspondientes al mantenimiento de la infraestructura de red local municipal.
- 1.9. Vigilar y verificar que la unidad de almacenamiento de los servidores centrales de la Dirección cuente con el espacio suficiente para almacenar la información de la red local municipal.
- 1.10. Instalar configurar y mantener en funcionamiento los programas computacionales correspondientes al manejo de la base de datos de la dirección.
- 1.11. Identificar, analizar y evaluar las necesidades y/o requerimientos de sistemas de cómputo de las dependencias municipales.
- 1.12. Analizar los sistemas computacionales desarrollados por la Dirección de Sistemas y determinar las modificaciones necesarias.
- 1.13. Administrar y actualizar la información publicada en la página de Internet.
- 1.14. Impartir cursos de capacitación al personal de las dependencias sobre el manejo de los sistemas o aplicaciones instalados.



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 4 de 13 |

INTRODUCCION

La Contraloría General en apego a la eficiencia y mejora continua del control interno, establece el presente manual de operación y procedimientos para la Sub Dirección Informática y Modernización Administrativa.

El presente manual tiene como objetivo fundamental el definir y establecer los mecanismos de operación, procedimientos y políticas que norman a los mismos, a fin de establecer un control y funcionamiento mas eficiente y transparente para esta unidad administrativa.

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

El presente manual esta a la disposición de cualquier persona y Público en general que así lo solicite al Sub Director de Informática y Modernización Administrativa.
y/o Contralor General.



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|--------------------|----------------------------|------------------------|----------------|
| <i>001- MOPSDS</i> | <i>15 de Marzo de 2014</i> | | <i>5 de 13</i> |

I. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo el definir los procedimientos de operación de la dirección de recursos humanos, así mismo tienen los siguientes objetivos:

- Establecer un mecanismo y bases de control que permitan facilitar, definir y supervisar las operaciones de esta dirección.
- Agilizar el flujo de información y la toma de decisiones.
- Identificar y evaluar posibles mejoras en el proceso.
- Contar con documentación comprensible en la que se describen los procedimientos a seguir.

II. ALCANCE

El presente manual deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta dirección así como por todas las dependencias con las que se tenga interacción.



III. MARCO JURIDICO



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 6 de 13 |

- Constitución Política del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información En el Estado de Nuevo León
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de General Escobedo, Nuevo León
- Plan municipal de desarrollo vigente
- Reglamentos municipales de Escobedo, N.L.



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 7 de 13 |

POLÍTICAS GENERALES

Le corresponde a la Sub Dirección Informática y Modernización Administrativa, cumplir y hacer cumplir las Leyes, Reglamentos y Manuales que lo regulan, Así como también la administración de su recurso humano con las siguientes actividades:

1. Revisar y autorizar los requerimientos de cómputo de las dependencias municipales
2. Establecer el programa de mantenimiento general del equipo computacional del municipio
3. Elaborar proyectos de adquisición y/o renovación de equipo computacional, de acuerdo a las necesidades tecnológicas del municipio.
4. Supervisar y asegurar las copias de respaldo de la información del municipio
5. Revisar y atender las solicitudes de servicio Capturar archivar y darle seguimiento de las solicitudes de servicio enviadas por las dependencias municipales.
6. Supervisar, vigilar y verificar el uso del suelo software de protección para los equipos.
7. Brindar orientación a los usuarios en caso de surgir dudas o problemas en el manejo del equipo computacional.
8. Atender las solicitudes de servicio correspondientes al mantenimiento de la infraestructura de red local municipal.
9. Vigilar y verificar que la unidad de almacenamiento de los servidores centrales de la Dirección cuente con el espacio suficiente para almacenar la información de la red local municipal.
10. Instalar configurar y mantener en funcionamiento los programas computacionales correspondientes al manejo de la base de datos de la dirección.



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 8 de 13 |

11. Identificar, analizar y evaluar las necesidades y/o requerimientos de sistemas de cómputo de las dependencias municipales.
12. Analizar los sistemas computacionales desarrollados por la Dirección de Sistemas y determinar las modificaciones necesarias.
13. Administrar y actualizar la información publicada en la página de Internet.
14. Impartir cursos de capacitación al personal de las dependencias sobre el manejo de los sistemas o aplicaciones instalados.



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 9 de 13 |

PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1) **Revisar y autorizar los requerimientos de cómputo de las dependencias municipales**
 - a) Trimestralmente se revisa los equipos de cómputo de las dependencias para conocer sus necesidades.
 - b) Si alguna dependencia por algún programa extraordinario o de emergencia solicitase equipo de cómputo deberá de solicitarlo a la Dirección de Adquisiciones con copia a la Dirección de Sistemas.
 - c) Si existiese desocupado o con poca utilización en otra dependencia se hará la requisición respectiva, de no tener en inventario se hará la requisición correspondiente a adquisiciones para las necesidades.
 - d) Se llevara una bitácora de las revisiones de cómputo cada tres meses
 - e) Se archivara y guardar en sus expedientes

- 2) **Establecer el programa de mantenimiento general del equipo computacional del municipio**
 - a) Bimestralmente se hará una revisión del equipo para dar mantenimiento preventivo
 - b) Se llevara un registro de los equipos por dependencia y se describirá las condiciones en que se encuentren
 - c) En caso de modelos recientes se ajustaran a las garantías de su adquisición.

- 3) **Elaborar proyectos de adquisición y/o renovación de equipo computacional, de acuerdo a las necesidades tecnológicas del municipio.**



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|--------------------|----------------------------|------------------------|-----------------|
| <i>001- MOPSDS</i> | <i>15 de Marzo de 2014</i> | | <i>10 de 13</i> |

- a) En los lineamientos de mantenimiento se inspeccionara los modelos antiguos o en desuso del equipo de computo que requiera ser renovado o cambiado y se anotara en la bitácora de la Dirección de equipo de servicio
- b) En caso de renovación se hará la adquisición de las piezas y serán reparadas
- c) En el caso de equipo obsoleto o modelo inservible se dará de baja y con aviso a Patrimonio.
- d) Se hará una requisición según la necesidad de la dependencia para la adquisición del equipo.
- e) en caso de equipo

4) Supervisar y asegurar las copias de respaldo de la información del municipio

- a) Anualmente se realizara un respaldo de todo el equipo de cómputo para guardar la información con que se cuenta en el municipio.
- b) Se avisara a la dependencia municipal con una semana de anticipación para programar las copias de respaldos almacenadas en el equipo de cómputo y en los servidores centrales.
- c) La dirección de sistemas guardará y archivara los respaldos conforme a lo que marca la ley.

5) Revisar y atender las solicitudes de servicio Capturar archivar y darle seguimiento de las solicitudes de servicio enviadas por las dependencias municipales.

- a) En caso de que alguna dependencia municipal solicite un servicio de revisión de su equipo de computo por falla girara oficio o llamará por teléfono a la Dirección de Sistemas.



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 11 de 13 |

- b) La secretaria de Sistemas atenderá la solicitud como reporte otorgándole un número de servicio y solicitará al analista que acuda a la oficina.
 - c) Una vez que el personal de sistemas arregle la falla se comunicará a la oficina de sistemas para que lo anote en su bitácora de servicio que la falla ha sido reparada.
 - d) En caso de que la falla persista lo informará al coordinador para solicitar refacciones o en su caso validar garantía.
 - e) Se capturaran y archivarán las solicitudes de servicio.
- 6) **Supervisar, vigilar y verificar el uso del suelo software de protección para los equipos.**
- a) El personal de sistemas implementará un programa de orientación a los usuarios de las dependencias municipales sobre el manejo del equipo computacional.
 - b) Asistirá y aclarará las dudas de los solicitantes por teléfono o acudiendo a las oficinas de las dependencias
 - c) Una vez que oriente a los usuarios realizará un reporte estadístico para el coordinador operativo.
- 7) **Brindar orientación a los usuarios en caso de surgir dudas o problemas en el manejo del equipo computacional.**
- 8) **Atender las solicitudes de servicio correspondientes al mantenimiento de la infraestructura de red local municipal.**



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 12 de 13 |

9) **Vigilar y verificar que la unidad de almacenamiento de los servidores centrales de la Dirección cuente con el espacio suficiente para almacenar la información de la red local municipal.**

10) **Instalar, configurar y mantener en funcionamiento los programas computacionales correspondientes al manejo de la base de datos de la dirección.**

11) **Identificar, analizar y evaluar las necesidades y/o requerimientos de sistemas de cómputo de las dependencias municipales.**

- a) Trimestralmente enviara por oficio a las dependencias de identificar y evaluar si hay una necesidad y/o requerimiento de equipo.
- b) En caso de contestar el oficio negativamente se archivara.
- c) En caso de ser afirmativo analizara la necesidad del equipo o sistema y le dará tramite si el análisis resulta de conformidad con la dependencia municipal

12) **Analizar los sistemas computacionales desarrollados por la Dirección de Sistemas y determinar las modificaciones necesarias.**

13) **Administrar y actualizar la información publicada en la página de Internet.**

- a) Atendiendo al artículo 9 de la Ley de Acceso a la Información Publica, la Dirección de Sistemas se encargara de subir a la página de Internet, la información que envíen las dependencias.
- b) Diseñar el portal de Internet del municipio y actualizarlo.
- c) Actualizar la periodicidad de la información publica.



MANUAL DE OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS
SUB DIRECCION DE INFORMATICA



| <i>Manual</i> | <i>Emisión</i> | <i>Última revisión</i> | <i>Página</i> |
|---------------|---------------------|------------------------|---------------|
| 001- MOPSDS | 15 de Marzo de 2014 | | 13 de 13 |

d) En caso de retraso solicitara a las dependencias la obligación legal de proporcionar la información.

14) Impartir cursos de capacitación al personal de las dependencias sobre el manejo de los sistemas o aplicaciones instalados.

- a) Cuando se instalen equipos nuevos de tecnología la dirección de sistemas implementara una capacitación expedita a los usuarios.
- b) Cuando se trate de sistemas la coordinación de desarrollo implementara una capacitación con la normatividad establecida para ello.
- c) En ambos casos se registrara en una bitácora las personas que hayan recibido la capacitación y adiestramiento.



Contralor General

C.P. Erubiel César Leija Franco



**Sub Director de Informática y
Modernización Administrativa**
Ing. Jesús Cantú Nájera