

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA  
DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
E INNOVACION GUBERNAMENTAL  
DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

---

RP

11

3

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS</b>			PÁGINA 2
	<b>OFICINA DE INFORMATICA Y MODERNIZACION ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIT/MA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022		

## 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 Flujoograma
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones


 ESCOBEDO	<b>MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMATICA Y MODERNIZACION ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 3	

## I. Introducción

---

El departamento de Informática ha evolucionado al paso de los años de dar solamente soporte técnico y a salvaguardar en servidores la información relevante municipal.


Esto lleva al departamento de Informática a un crecimiento en personal y servicios, así como en establecimientos de procesos que requieren de controles y criterios para una mejor administración en el uso de las tecnologías de la información.

El departamento de Informática determina estandarizar sus procesos documentando el presente manual. Las políticas y/o lineamientos contenidos en el presente manual deberán ser obligatorias para la aplicación y uso de la Seguridad de la Información administrada, generadas y que se opera al interior y exterior de la Administración Municipal.

AS

50

11

 GOBIERNO MUNICIPAL OTYMA	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OTYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 4


## II. Objetivos del Manual

---

Proveer soluciones tecnológicas basadas en procesos de calidad en beneficio de las partes interesadas a través de herramientas informáticas y redes de comunicación de voz y datos, para contar con una administración eficiente y transparentar los procesos de servicios y trámites.

AS

5/11

 <b>ESCOBEDO</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			<b>PÁGINA</b> <b>5</b>
	<b>CLAVE DEL MANUAL</b> <b>MOP-OIYMA-2022</b>	<b>FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>ENTRA EN VIGOR</b> <b>MAYO DE 2022</b>	


### III. Marco Normativo

---

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de N.L.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior 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.

AP

31 Y

 <b>ESCOBEDO</b> <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 6	

#### IV. Alcance y Nivel de Aplicación

Este manual de políticas y procedimientos es aplicable a todos los empleados del Municipio y personal externo que cuenten con un equipo conectado a la red municipal. Este manual de políticas y procedimientos es aplicable también a todo el equipo y servicios propietarios o arrendados que de alguna manera tengan que utilizar local o remotamente la red o recursos tecnológicos. Supervisar que las redes de voz y datos estén en su punto óptimo.

Supervisar el acceso a internet de cada departamento.


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.

Supervisar la instalación de redes en sitios externos con un plazo de 5 días de anticipación al evento correspondiente.




 <b>GUATEMALA</b> <b>REPUBLICA</b> <b>ESCOBEDO</b> <small>SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
	<b>CLAVE DEL MANUAL</b> MOP-OIYMA-2022	<b>FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>ENTRA EN VIGOR</b> MAYO DE 2022	<b>PÁGINA</b> 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 de 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.

*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 11

 <b>GOBIERNO</b> <b>ESCOBEDO</b> <small>GOBIERNO LOCAL</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
	<b>CLAVE DEL MANUAL</b> MOP-OIYMA-2022	<b>FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>ENTRA EN VIGOR</b> MAYO DE 2022	<b>PÁGINA</b> 8

## VI. Misión, Visión y Valores

---

### MISIÓN

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

### 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.

### VALORES

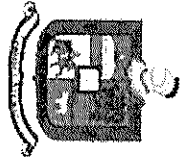
Cuidar y respetar el manejo de la información de datos privados de los usuarios.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

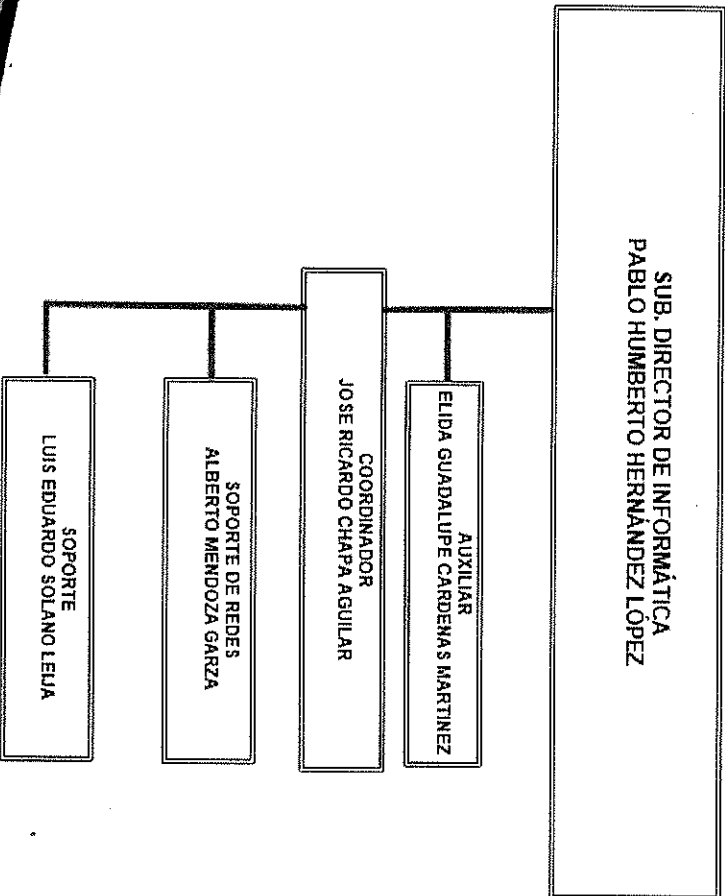


 <b>ESCOBEDO</b> <small>ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			ENTRA EN VIGOR <b>MAYO DE 2022</b>	PÁGINA <b>9</b>
	CLAVE DEL MANUAL <b>MOP-OIYMA-2022</b>	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN			

## VII. Organigrama

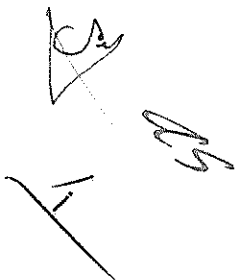



### Estructura Orgánica Sub-Dirección de Informática y Modernización Administrativa



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

T 81.8220.6100  
 www.escobedo.gob.mx



 <b>ESCOBEDO</b> <small>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 10

## VIII. Estructura orgánica

---

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

2.- Auxiliar.

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

3.- Coordinador.

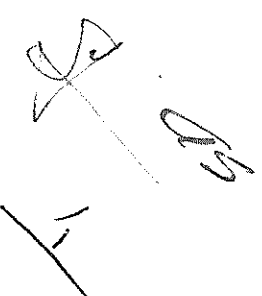
Le reporta a: Titular de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa.


4.- Soporte de Redes.

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

5.- Soporte.

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



 <b>ESCOBEDO</b> <small>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			<b>PÁGINA</b> 11
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022		

## 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 todos 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).

### SopORTE

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.
4. Apoyo total al Ingeniero de Infraestructura TI




 <b>ESCORBEDO</b> <small>COMUNIDAD DE DESARROLLO</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			<b>PÁGINA</b> <b>12</b>
	CLAVE DEL MANUAL <b>MOP-OIYMA-2022</b>	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR <b>MAYO DE 2022</b>	


**Auxiliar**

1. Resolver en primera instancia las fallas que tengan solución por vía telefónica.
2. Realización de oficios.
3. Registro de reportes de fallas al departamento.
4. Asignación de reportes.
5. Llevar a cabo el procedimiento para la captura de las facturas de pago de servicios ofrecidos por diversos proveedores.
6. Captura de requisiciones del material necesario para que la oficina opere correctamente.

**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 conexión de voz y datos.
3. Supervisar el funcionamiento de switches y conmutador, así como las extensiones de voz existentes.
4. Depurar las redes para lograr mejor transferencia de datos.
5. Aplicar políticas de filtrado de sitios web, así mismo, detectar y bloquear posibles ataques externos.


*Handwritten notes:*  
 2/11  
 ab  
 11

 REPUBLICA DE GUATEMALA ESCORBEDO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022

### Coordinador

1. Mantener el buen funcionamiento de los servidores.
2. Coordinar las frecuencias de mantenimientos preventivos.
3. Asesorar acerca de los componentes necesarios de los equipos a adquirir.
4. Resolver fallas de hardware y software.
5. Salvaguardar la información de las bases de datos en los servidores del site de informática.
6. Salvaguardar los equipos de video vigilancia otorgados por el estado.

*Handwritten signatures and initials:*  
A large signature on the left side of the page.  
A smaller signature or set of initials below it.

 <b>ESCOBEDO</b> <small>MUNICIPIO DE GUANAJUATO</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 14	

## X. Políticas y/o Lineamientos

---

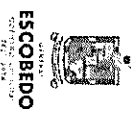
Los lineamientos de informática tienen a buscar el buen uso de los equipos y recursos que el municipio tiene para su funcionamiento en forma adecuada, se tiene un estricto control de organización, en el manejo de las políticas del uso de las tecnologías de información

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.

## XI. Procesos de Operación y Flujoigramas

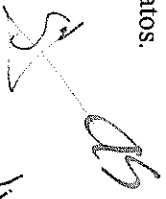
Handwritten marks: a signature and the number 57.


 <b>ESCOBEDO</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 15	

**PROCEDIMIENTOS**

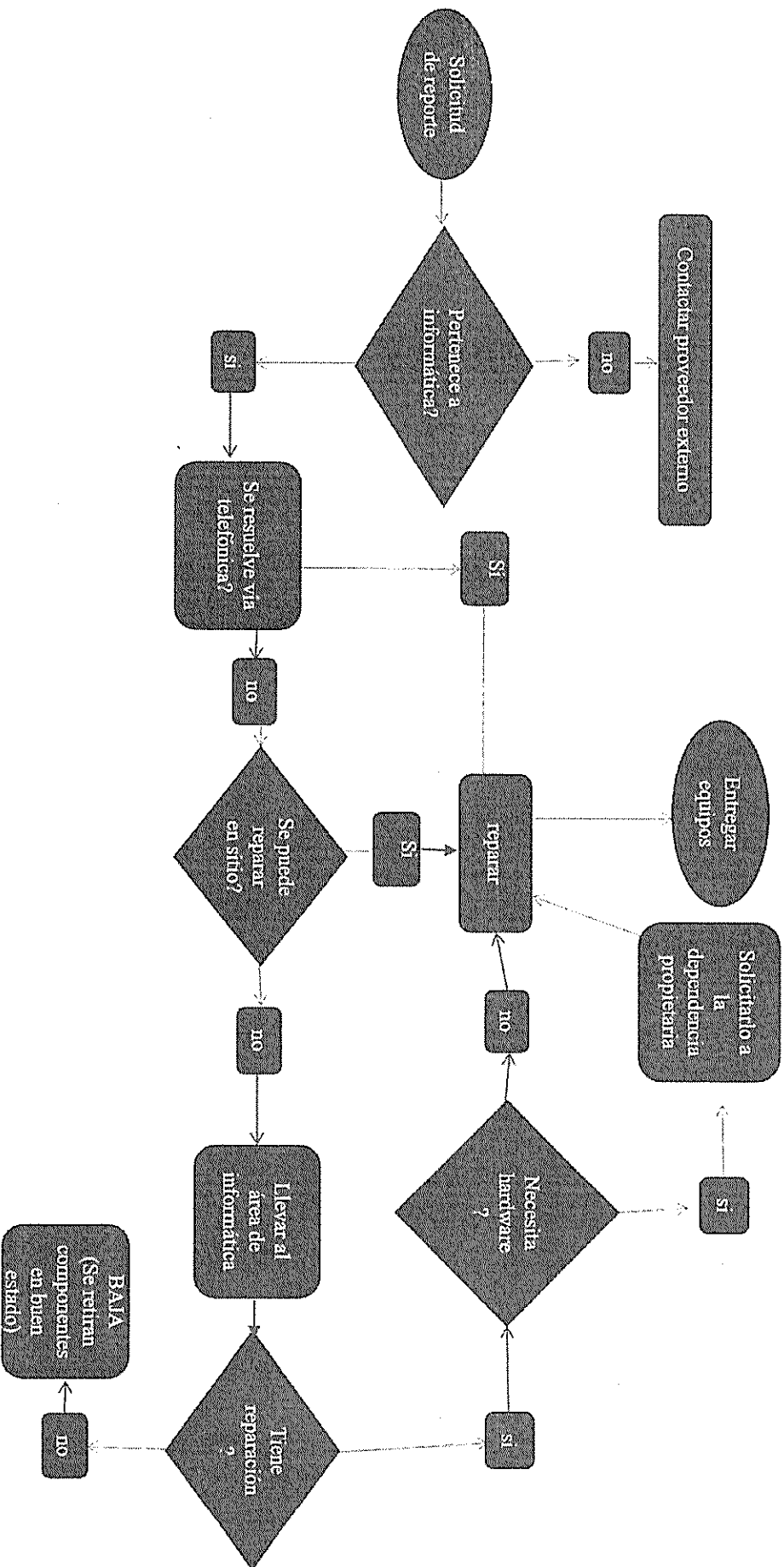
LOS PROCEDIMIENTOS SE LLEVAN A CABO COMO A CONTINUACION SE DETALLAN:

- 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.- Se valida el reporte y en primera instancia se trata de resolver vía telefónica.
- 5.- En caso de necesitar la revisión en sitio, se asigna para visita
- 5.- Si se puede reparar en sitio se levanta servicio ahí mismo
- 6.- Si no se puede reparar en sitio, el usuario deberá llevar su equipo a las oficinas de Informática a diagnóstico.
- 7.- Pasa al área de diagnóstico de fallas.
- 8.- Si necesita cambio de hardware se hace un reporte a la dependencia propietaria para que haga la adquisición de los componentes.
- 9.- Si no necesita cambio de componentes, se procede a su reparación y se le avisa al usuario para que pase por el equipo.
- 10.- En caso de reparación o instalación de software pasa al área de instalación para realizarle el proceso adecuado.
- 11.- Cuando un equipo cause baja por daño físico, se retirarán los componentes internos que estén en buenas condiciones para hacer uso de ellas en próximas reparaciones y así lograr una solución más rápida.
- 12.- Para compras de equipos Informáticos, el departamento de adquisiciones deberá contar en primera instancia con el asesoramiento de este departamento; para determinar las características necesarias del usuario y el lugar óptimo en el que se realizarán las instalaciones en caso de ser necesarias.
- 13.- En próximas remodelaciones, asesorarse con este departamento para garantizar un adecuado manejo de la red de informática voz y datos.



 <b>ESCOBEDO</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		ENTRADA EN VIGOR <b>MAYO DE 2022</b>	PÁGINA <b>16</b>
	CLAVE DEL MANUAL <b>MOP-CITYMA-2022</b>	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN		

14.- Bajo ninguna circunstancia se realizarán reparaciones ni configuraciones a equipos que no se encuentren en inventario del municipio.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

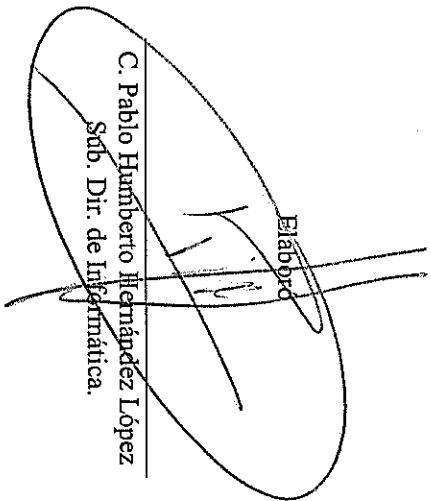


 <b>ESCOBEDO</b> <small>SECRETARÍA DE INFORMATICA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 17	

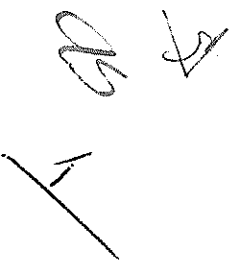
## XII. Elaboración, Diseño y Revisión

---

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Oficina de Informática y Modernización Administrativa perteneciente a la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Secretaría de la Contraloría del Municipio de General Escobedo Nuevo Leon.

  
 Elaboró

C. Pablo Humberto Hernández López  
 Sub. Dir. de Informática.

  
 OB  
 Y

 <b>ESCOBEDO</b> <small>MAYO 1922</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>OFICINA DE INFORMÁTICA Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OIYMA-2022	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 18	

### XIII. Autorizaciones

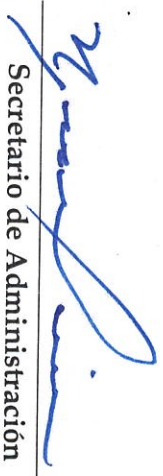
---



Secretaría de la Contraloría  
 Lic. Melissa Sánchez Martínez



Presidente Municipal  
 Lic. Andrés Concepción Mijes Llovera



Secretario de Administración  
 e Innovación Gubernamental  
 C. Nemo Miguel Guadiana Jauregui

