



I. PORTADA

H. AYUNTAMIENTO DE EMILIANO ZAPATA
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos Del Departamento de Informática.

EDICION	FECHA	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO
00	01/01/2015	EMISION	ING.FELIPE REYES MUÑOZ	C. JAIME REYES SAN JUAN	C.P CARLOS EDUARDO MARTINEZ VARELA



II. CONTENIDO.

Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Antecedentes	V
Marco jurídico	VI
Atribuciones	VII
Misión y visión	VIII
Organigrama	IX
Descripciones y perfiles de puesto	X
Manual de Políticas y Procedimientos	XI
Flujo grama	XII
Descripción de formatos y sellos	XIII
Sellos	XIV
Directorio	XV
Hoja de participación	XVI



III. AUTORIZACION.

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, en sus artículos 4, 38 fracción III y 41 fracción I. así como el artículo 68 fracción II del Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Emiliano Zapata se expide el presente manual de Organización Política y Procedimientos, de la Contraloría del Municipio de Emiliano Zapata, el cual contiene información referente a su Estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e introducción para el personal.

IV. INTRODUCCION.

Con fundamento en la ley orgánica de la administración pública del estado de Morelos, en su artículo 44 al 48 y a la ley de los Organismos Auxiliares de la Administración Pública del estado de Morelos en su Artículo 33 Fracción XII y artículos 48 fracciones VI, VIII, IX, se expide el presente manual de organización de la Dirección de Informática del Municipio de Emiliano Zapata, organismo público descentralizado, el cual contiene información a su estructura organizacional, funciones , responsabilidades, perfiles del personal y tiene como objetivo definir las bases de trabajo de esta Dirección, para su aplicación por parte de los integrantes, así como enlace y soporte documental entre las dependencias dependientes.

La dependencia de informática cuenta con elementos de planeación estratégica como es la misión que permite ubicar donde nos encontramos y hacia donde queremos estar, de igual forma la visión, que es un estudio donde nos queremos ubicar en el futuro bajo un esquema de eficiencia y eficacia.

Contempla el propósito, el alcance, control de los documentos, funciones, descripción y perfiles del puesto, directorio del personal adscrito a esta Dirección (Nombre, nivel, y teléfono oficial), criterios mínimos que requiere cada puesto, esto con la finalidad de buscar la mejor persona para el puesto adecuado

V. ANTECEDENTES.

Esta Dirección fue creada para cubrir la demanda de servicios informáticos que se han generado, debido al reciente y alto crecimiento de la estructura administrativa del municipio de Emiliano zapata.

Hace 9 años creó el H. Ayuntamiento un departamento de Informática que dependía de la entonces Dirección de Administración, finanzas y sistemas permaneciendo así durante 2 años, era atendida por una sola persona, ya que solo contaba con 1 computadora, se expandió a 16 computadoras y se contrato un auxiliar.



VI. MARCO JURIDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, artículo 70 fracción XIV.
3. Leyes:
 - 3.1 Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
 - 3.2 Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
4. Reglamentos:
 - 4.1 Reglamento de Gobierno interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento del Emiliano Zapata Morelos.
 - 4.2 Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Emiliano Zapata.
5. Planes:
 - 5.1 Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Emiliano Zapata Morelos, Periodo 2013-2015.
6. Programas:
 - 6.1 Programa Operativo Anual 2014.
7. Guías:
 - 7.1 Guía General de Auditoria para los Órganos de Control de la Administración Pública del poder Ejecutivo del Estado y del Sector Paraestatal.

VII. ATRIBUCIONES.

1. Aplicar, coordinar y promover la observancia de las normas emitidas en materia de informática por el H. Ayuntamiento y demás dependencias federales y estatales, tanto en las oficinas centrales, como en las Jurisdicciones y unidades aplicativas.
2. Determinar y atender los requerimientos de adquisición, utilización, conservación y mantenimiento de los equipos de cómputo, en coordinación con el departamento de oficialía, así como los convenios de prestación de servicios con las dependencias del H. Ayuntamiento, previa autorización de la Oficialía Mayor.
3. Otorgar soporte técnico a los usuarios del equipo de computo, ya sea reparando fallas del equipo o dando asesoría en los programas de computo normados y utilizados en el H. Ayuntamiento.



4. Redistribuir en caso de ser necesario los equipos de cómputo entre las áreas del H. Ayuntamiento a fin de optimizar su utilización de acuerdo a las características técnicas de cada equipo, para evitar la subutilización del mismo.
5. Desarrollar Programas y Sistemas de cómputo para el control y automatización de actividades que se requieran en las áreas del H. Ayuntamiento.
6. Administrar la red informática de voz y datos, conmutador digital y correo electrónico, así como brindar la capacitación necesaria a los usuarios de los servicios antes mencionados.
7. Vigilar el buen funcionamiento y uso adecuado de los sistemas y aplicaciones de cómputo, de acuerdo a lo normado por los niveles federal y estatal competentes.

La Dirección de Informática además de los servicios propios de ésta, tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de escritorio y personales (Laptop), asignados a las diferentes Direcciones del H. Ayuntamiento Municipal, con la finalidad de que éstos operen de una manera eficaz.
2. Asignar de manera adecuada los equipos de computo en las áreas que así lo requieran.
3. Atender de manera oportuna y eficaz las indicaciones del Director en lo relacionado a fallas de equipos de cómputo, impresoras, red interna y externa, entre otros, así como apoyar a las Direcciones en el respaldo de la información y/o alguna labor en específico.
4. Llevar una bitácora de las actividades realizadas en la Dirección con la finalidad de que ésta sirva como historial de registro de los equipos de cómputo.
5. Asignar a cada Dirección que le sea asignado equipo de cómputo su respectivo resguardo y verificar el mismo periódicamente.
6. Realizar cursos de capacitación entre el personal que así lo requiera en lo referente al uso de paquetería Office, mantenimiento preventivo, con la finalidad de que éste realice su labor de una manera eficaz.
7. Supervisar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas y equipo de cómputo de las áreas de Agua potable Centro, Licencias y reglamentos, Nomina, tesorería, Agua potable de la Colonia tres de mayo, Catastro y en los sistemas adquiridos, siempre y cuando la solicitud de apoyo y/o servicio se realice por escrito.
8. Registrar en bitácora, los documentos emitidos y recibidos y atender con premura las solicitudes de apoyo y servicios.
9. Atender las solicitudes referentes a la telefonía, vigilar su buen funcionamiento, proporcionar a las distintas áreas listados de extensiones y líneas directas del H. Ayuntamiento. Realizar monitoreo constante de los sistemas SIANA y Omnitel con el fin de evitar el abuso del personal en cuanto a llamadas no oficiales.
10. La Elaboración del Manual de Organización y del Programa Operativo Anual del la Dirección de Informática será responsabilidad del Director del área y podrá ser apoyado por el personal que el designe.

Asignación de códigos en documentos oficiales

- La asignación y/o modificación de los códigos en los documentos oficiales que se emiten es responsabilidad del Director de Informática y deberá tener en cuenta los siguientes códigos alfanuméricos así como la siguiente jerarquía:



Documento	Jerarquía	Codificación
Manual de Organización	1	DI-MO
Programa Operativo Anual	2	DI-POA
Procedimientos	3	DI-P01
Reglamentos	4	DI-R01
Resguardos	5	INF-Nº/Mes-Año
Oficios	6	DI-Nº/Mes-Año

Ejemplos:

DI-F01-01

DI= Dirección de Informática **F01**= formato 01 **01**= edición 01 o revisión 01

DI-R01-01 Dirección de Informática, Reglamento 01, edición 01 o revisión 01

INF-Nº/Mes-Año Resguardos de Informática, Número consecutivo, mes (Número, completo o abreviado), año (Número, completo o abreviado).

- Para la emisión de los oficios deberá llevarse una bitácora de números de oficio, estos se realizarán en papel oficial con el logotipo de la Administración; en ellos se indicará:
 - ✓ La Dirección que lo emite.
 - ✓ A quien va dirigido. Fecha de emisión.
 - ✓ Iniciales de quien lo elabora.
 - ✓ Control alfanumérico (Ej:- DI (Dirección de Informática)-No (Número consecutivo)/Mes-año).
- Al inicio de cada ejercicio se iniciará nuevamente con 01.
- Para la emisión de los documentos de resguardos, la codificación es similar a la anterior, solo varía en la palabra INF (INF-No/Mes-Año).
- En el caso de descompostura de un equipo de cómputo, provocado por mal trato o descuido por parte del personal al que se le asigna, los cargos de reparación o sustitución del equipo correrán por cuenta del resguardante del mismo. En el caso del mouse, floppy, teclado o accesorios cuyo costo sea menor a \$500.00
- (Quinientos pesos 00/100MN), éstos serán controlados mediante el formato DI-F24, debido a que estos accesorios están en constante uso y movimiento.
- Se manejaran tres tipos de resguardo, con la finalidad de establecer el control de asignación o distribución de los equipos nuevos y redistribución de los equipos existentes funcionales en las áreas.
 - ✓ Resguardos de equipo nuevo.
 - ✓ Bajas
 - ✓ Resguardos de equipo en uso.
 - ✓ El equipo no funcional será analizado por el auxiliar de mantenimiento quien decidirá si usa partes de éste o lo da de baja definitiva.
- Para el resumen de los resguardos se utilizará el formato DI-F de todo el equipo de cómputo del H. Ayuntamiento, el cual contendrá los datos siguientes que darán soporte legal a esta actividad:



- Descripción.
 - ✓ Modelo.
 - ✓ Marca.
 - ✓ Capacidad.
 - ✓ Número de serie.
 - ✓ Costo.
 - ✓ Número de factura de compra.
 - ✓ Nombre del Proveedor
 - ✓ Fecha de la compra.
- Para realizar una baja definitiva de cualquier tipo de equipo, se dirigirá un oficio al Síndico Municipal, quien a su vez en reunión de Cabildo se tomará la decisión más conveniente.
- Para la mejora continua de la emisión de documentos, éstos serán revisados cuando menos una vez al año.
- Al recibir cualquier tipo de documento en el Dirección de Informática, la persona que recibe dicha documentación, estampará el sello de la Dirección, plasmando en el documento fecha de recibido, hora e iniciales de quien recibe.
- Los residuos sólidos no peligrosos (desperdicios) generados por las actividades diarias de la Dirección de Informática, serán atendidos de acuerdo al siguiente cuadro:

Tipo de residuo	Disposición final	Ejemplo
Cartón y papel	Reciclaje	Resultado de empaques, periódicos, trabajos administrativos, etc.
Metal	Reciclaje	Residuos metálicos, latas de refresco, CPU en baja definitiva, etc.
Plásticos (PET)	Reciclaje	Resultado de consumo de refrescos, aguas, etc.
Plásticos	Reciclaje	En baja definitiva: Monitores, CPU, mouse, teclado, impresoras dañadas.
Basura en general	Disposición Final	Basura de oficinas.
Baterías	Disposición Final	Baterías dañadas de los no break.
Cartuchos de tóner	Disposición Final	Resultado del uso de las impresoras, se devuelven al proveedor.

La disposición final de estos servicios se realiza a través de la Dirección de Protección Ambiental en conjunto con los Servicios Públicos Municipales.

VIII. MISION Y VISION.

Misión.

Coordinar y controlar las actividades relacionadas con el apoyo técnico general en materia informática, desarrollo de sistemas, automatización de procesos, soporte técnico de redes de voz y datos, y la actualización permanente en lo relativo a tecnologías de información.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

MP-CM-11

Revisión: 0

Fecha: 01 de enero de 2015

Página: 8 de 22

Visión.

Proporcionar atención de primer nivel a todos los usuarios, asegurando el adecuado funcionamiento de su infraestructura de cómputo y ofreciendo servicios pertinentes para asegurar el uso óptimo de los bienes informáticos.

Desarrollar proyectos integrales, planear, elaborar e implementar servicios de cómputo y sistematización de sistemas.

IX. ORGANIGRAMA



X. DESCRIPCIONES Y PERFILES DE PUESTO.

ÍTEM	FUNCIÓN	NIVEL	ESCOLARIDAD	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.
a)	Dirección	I	Licenciatura en informática. Ingeniería en Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y configuración de SW y HW. ▪ Administración y Manejo de plataformas Windows. ▪ Administración y Soporte a Servidores. ▪ Administración y Soporte a BD. ▪ Administración y Soporte de Red de Voz y Datos. ▪ Administración y Configuración de Conmutadores. ▪ Administrar los recursos de computo HW, consumibles y manejo de información. ▪ Manejo de personal de al menos 2 años. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soporte técnico o a usuarios en sitio y remotos. ▪ Elaboración de procedimientos. ▪ Proceso de adquisiciones. ▪ Administración de documentos ▪ Liderazgo. ▪ Manejo de personal. ▪ Toma de decisiones y trabajo bajo presión. ▪ Proactivo. ▪ Creativo.

Otros perfiles: sexo indistinto, estado civil indistinto, edad de 28 años en adelante.

a. PERFIL DE PUESTO.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

MP-CM-11

Revisión: 0

Fecha: 01 de enero de 2015

Página: 10 de 22

Relaciones Internas

Oficios emitidos :presidente municipal, regidora de educación , cultura, recreación, desarrollo económico y servicios públicos Municipales ;tesorería, DIF Municipal ;secretaria general , secretaria particular, oficialía mayor , dirección de comunicación social , dirección de jurídico, control municipal, dirección del sistema municipal de agua potable , secretaria de desarrollo urbano y obras públicas, dirección de protección ambiental, dirección de seguridad pública, dirección de tránsito municipal , coordinadora de programas, protección civil, coordinador de servicios públicos:

Relacione externas

Instituciones educativas para el desarrollo de la reparación del equipo de computo o facilidades en impresiones de reconocimientos, promovedores para la adquisición de equipo de computo, así como las relaciones en telefonía e instituciones relacionadas con la capacitación de informática

ÍTEM	FUNCIÓN	NIVEL	ESCOLARIDAD	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS
b)	Auxiliar de informática	III	Técnico superior universitario o licenciado en informática	<ul style="list-style-type: none">Administración de documentosDesarrollo de sistemasMantenimiento a equipo de computo	<ul style="list-style-type: none">Lenguaje de programación Windows, java, Basic.Análisis y mantenimiento de sistemasDiseño de administración de base de datosInstalación y operación de redesIdentificar sistemas para su implementaciónDisponibilidadCreativo

Otros perfiles: sexo indistinto, estado civil indistinto , edad de 22 años en adelante

Relaciones internas

Oficios emitidos con visto buena del director de informática, tesorería, secretaria general , oficialía mayor, dirección de obras públicas ; jefe de catastro , entre otros.

Relaciones externas

Las indicadas por el director de informática

b. DESCRIPCION DEL PUESTO.

Director de Informática.

- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los trabajos y el desempeño de las labores encomendadas a la Dirección a su cargo.
- Proponer a la persona titular del Municipio, las políticas, lineamientos y criterios que normarán el funcionamiento de la Dirección a su cargo.
- Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, así como aquellos que le sean señalados por delegación o le correspondan por suplencia.
- Asesorar, en la materia de su competencia, a las Direcciones así como a los sectores social y privado, con apego a las políticas y normas establecidas por la persona titular del Municipio.
- Asesorar en materia de Informática y normativa a la persona titular del Municipio, respecto de los asuntos informáticos relacionados con la competencia de éste.
- Proporcionar asesoría de informática a las Direcciones que conforman el Municipio, así como a los sectores social y privado, cuando así se le solicite.



- g) Ser el enlace en los asuntos de informática con las áreas correspondientes del Municipio.
- h) Administrar los recursos materiales y financieros; evaluar y supervisar las actividades y trabajos que se realizan en la Dirección de Informática, asegurándose que éstas se realizan adecuadamente.
- i) Evaluar periódicamente el buen funcionamiento de las herramientas computarizadas, para optimizar los servicios de las Direcciones para atender de manera rápida, simplificada y eficiente a la población en general.
- j) Formular el Manual de Organización de la Dirección a su cargo, en coordinación con la unidad administrativa que corresponda y con sujeción a las normas y lineamientos que ésta determine.
- k) Elaborar el Programa Operativo Anual al principio de cada ejercicio fiscal.
- l) Ser responsable directo del control de documentos generados en la Dirección de Informática.
- m) Contactar a los proveedores de telefonía, hardware y software.
- n) Vigilar el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos, manuales y demás disposiciones aplicables en el ámbito de su competencia.
- o) Atender las solicitudes en lo relacionado a la telefonía y dar seguimiento para su buen funcionamiento, monitorear los sistemas SIANA y Omnitel para determinar las acciones que correspondan de acuerdo a la magnitud de los problemas que llegasen a presentar.
- p) Conceder audiencias al público y recibir en acuerdo a cualquier servidor público subalterno.

2. Jefe de Informática.

- a) Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los trabajos y el desempeño de las labores del departamento.
- b) Elaborar planes de trabajo y mantenimiento viables para la renovación y adquisición de hardware y software, para responder efectivamente a las necesidades del Municipio.
- c) Desarrollar nuevos sistemas informáticos de acuerdo a las necesidades de las Direcciones del Municipio, para optimizar procesos y hacer más eficiente las labores cotidianas de quienes laboran en el H. Ayuntamiento.
- d) Administrar la red de voz y datos del H. Ayuntamiento para garantizar su óptimo funcionamiento, el cual brinde un servicio de calidad a los usuarios.
- e) Elaborar programas de trabajo y dar seguimiento hasta su conclusión.
- f) Vigilar que los sistemas informáticos actuales funcionen adecuadamente y dar asesoría a las áreas que manejan los sistemas informáticos.
- g) Realizar de manera adecuada las labores que se le encomiendan reportando los avances y resultados obtenidos al Director del área.
- h) Ser responsable directo del servidor, de su mantenimiento y actualización, así como del desarrollo, mantenimiento y capacitación del Intranet.
- i) Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo de las diferentes Direcciones del H. Ayuntamiento, para que su funcionamiento sea eficiente.
- j) Apoyar en todas las actividades inherentes a la Dirección de Informática (Resguardos, altas y bajas de equipo, inventarios, etc.).



- k) Apoyar en todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo con el que cuentan las Direcciones del Municipio (Equipo de cómputo, impresoras, fax, escáner, copiadoras, etc.)
- l) Apoyar en los programas de capacitación al personal que se implanten en la Dirección.

3. Coordinador "A".

- a) Capacitar, conjuntamente con el jefe del área, a las Direcciones del H. Ayuntamiento para que el personal de éstas operen de manera adecuada los equipos bajo su resguardo, así como indicarles la manera de realizar los resguardos de la información generada.
- b) Atender de manera oportuna y eficaz las indicaciones del Jefe en lo relacionado a fallas de equipos de cómputo, impresoras, red interna y externa, entre otros, así como apoyar a las Direcciones en el respaldo de la información y/o alguna labor en específico.
- c) Supervisar, Instalar y actualizar los software, antivirus, etc.
- d) Realizar el cableado de red cuando así se le solicite, así como revisar periódicamente que éste se encuentre en óptimas condiciones, y de esta manera evitar retrasos en las actividades propias de las Direcciones del H. Ayuntamiento.
- e) Informar en forma directa al jefe del área de los avances de las actividades desarrolladas.
- f) Realizar los resguardos correspondientes, redistribución de equipo de cómputo así como bajas definitivas del mismo.

4. Auxiliar.

- a) Instalar y actualizar los software, antivirus, etc.
- b) Apoyar en el mantenimiento del cableado de la red para que éste se encuentre en óptimas condiciones.
- c) Apoyar al personal que labora en el H. Ayuntamiento en las diferentes necesidades que se presenten en su interactuar con el equipo de cómputo.
- d) Responder y apoyar en el correcto uso de la intranet.
- e) Apoyar en el mantenimiento del cableado de la red para que éste se encuentre en óptimas condiciones.

5. Información General

- a) El personal de la Dirección de Informática y la Jefatura se apoyará mutuamente para atender los requerimientos, situaciones o problemáticas que se presenten, de acuerdo a la carga de trabajo de cada uno, con la finalidad de dar cumplimiento a todas y cada una de las actividades de la Dirección de Informática.



- b) Si por causa justificada el Director no pudiese asistir a algún evento propio de sus funciones, designará mediante escrito, a la persona que acudirá en su representación.
- c) En caso de ausencia temporal o baja definitiva del Director del área, la Unidad Administrativa correspondiente designará a la persona que provisionalmente o en forma definitiva tomará dicho cargo.
- d) La jefatura del departamento hará ejercer de manera óptima las acciones necesarias para el correcto funcionamiento de la infraestructura de cómputo del H. Ayuntamiento, así como optimizara los recursos para ser más eficiente el laborar de los diferentes departamentos del H. Ayuntamiento.
- e) El personal de Coordinación, hará cumplir su función de manera conjunta con la jefatura para brindar un apoyo de calidad a los diferentes departamentos del H. Ayuntamiento.
- f) El personal auxiliar dará cumplimiento de manera operativa de las actividades que se le encomienden, reportará los problemas y situaciones que se susciten para ejercer la acción preventiva o correctiva de acuerdo a la magnitud o proporción de la situación que se presente.
- g) Será responsable de extravío, daño, deterioro o mal manejo o cualquier otra circunstancia que origine la descompostura del equipo de cómputo, el personal que tenga asignado o bajo su resguardo dicho equipo. La información clasificada se manejará de manera confidencial o reservada según se reporte al IMPI, cualquier persona que tenga acceso a dicha información será responsable de su mal manejo y acatará la sanción que por ende le corresponda.
- h) El Presidente Municipal es la más alta autoridad, por lo que cualquier tarea requerida por él, deberá ser atendida con prontitud y realizada de manera adecuada.

XI. MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.

1. INVENTARIO Y BAJAS

A. Inventario

- a) Con el propósito de identificar la infraestructura informática instalada en el H. Ayuntamiento, el Departamento de Informática en colaboración con el Departamento de la Oficialía Mayor se responsabiliza de la actualización del inventario de los bienes informáticos.
- b) Si se trata de equipos a dar de alta, el área de Oficialía Mayor deberá dar de alta en el sistema y enviar copia de factura o equivalente que demuestre propiedad del equipo.

B. Bajas

- a) Tratándose de equipo a dar de baja, se deberán enviar al Departamento de r los dictámenes técnicos correspondientes.



- b) Se darán de baja aquellos equipos los cuales el daño sea significativo y represente un costo por reparación insustentable en relación costo – beneficio.
- c) La obsolescencia es un factor por el cual se darán de baja los equipos.

Procedimiento de Dictamen de Baja de bienes informáticos

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1. Revisión de reportes de fallas de bienes informáticos	Revisa y detecta en la base de datos los reportes de fallas de bienes informáticos	Departamento de Informática.	Los dictámenes de baja de bienes se originarán del procedimiento de reporte de fallas de bienes informáticos. Los dictámenes de baja se elaborarán también para los bienes que se encuentran en estado de obsolescencia.	Base de datos “ Registro y control de servicios y bienes informáticos” (INVENTARIO). (Forma 1)
2. Elaboración de Dictamen de baja de bienes informáticos	Elabora dictamen técnico de baja de bienes informáticos, imprime y entrega original con tres copias a Oficialía Mayor. Autoriza y envía al Departamento de Oficialía Mayor. Recibe dictamen, sella de recibido copia del Departamento de Informática y aplica procedimiento de desincorporación	Departamento de Informática. Departamento de Informática. Departamento de Oficialía Mayor	Los dictámenes deberán contener los aspectos técnicos correspondientes. Deberá elaborarse con original y tres copias Dictamen técnico de baja de bienes. Se atenderán a lo dispuesto en las normas para la administración y baja de bienes informáticos y en el manual de integración.	Dictamen técnico de baja de bienes. (Forma 2)

En el mes de diciembre se reportará el inventario de software y hardware del H. Ayuntamiento, con el objeto de fomentar la transparencia y la buena administración en el departamento de Informática.

2. ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

Con el propósito de garantizar la compatibilidad con la infraestructura informática instalada en el H. Ayuntamiento, todas las adquisiciones de bienes y servicios en materia informática, quedan sujetas al visto bueno del departamento de informática, previa autorización de la Oficialía Mayor.

Los proyectos de adquisición por compra o arrendamiento de bienes informáticos y servicios, deberán ajustarse a lo estrictamente indispensable para el cumplimiento de sus objetivos y contar en el visto bueno



favorable del departamento de Informática, previo a la solicitud de compra de bienes y contratación de servicios.

3. CONTROL DE INVENTARIO DEL SOFTWARE

Es indispensable que el uso del software del usuario sea administrado por el departamento de Informática, esto con el fin de estandarizar las plataformas de trabajo y asegurar la información e integridad de datos de los usuarios del H. Ayuntamiento.

Cuando un empleado se separe del H. Ayuntamiento se verificará el software instalado en el equipo; especialmente lo referente a las licencias.

4. INSTALACIÓN Y USO DE SOFTWARE

Únicamente el Departamento de Informática está autorizado para realizar la instalación de cualquier tipo de software en los equipos propiedad del H. Ayuntamiento. Cualquier software adicional a la paquetería básica del equipo de cómputo, se deberá solicitar al departamento de informática con un documento que respalde y/o justifique su propósito como apoyo a sus actividades laborales.

Queda estrictamente prohibido a los usuarios instalar cualquier software ajeno al autorizado.

Queda estrictamente prohibido a los usuarios instalar juegos y aplicaciones (Freeware) en el equipo de cómputo.

Todo software que no cumpla con la política establecida será borrado del equipo en que se encuentre.

Tanto los medios de distribución del software original (discos), las licencias que acreditan al H. Ayuntamiento como usuario legal, así como los manuales asociados quedarán bajo custodia del Departamento de Cómputo.

5. MANTENIMIENTO

No se autorizará la contratación de mantenimiento preventivo o correctivo de bienes que sean del H. Ayuntamiento, así como no se dará servicio correctivo o preventivo a bienes que no estén inventariados.

Todos los equipos cuentan con un periodo de garantía señalado por el fabricante, durante el cual se deben hacer las reclamaciones al proveedor en caso de fallas.

La limpieza interna del equipo y sus componentes deberán ser realizadas únicamente por el personal del área del departamento de informática. Éste se realiza cada 6 meses.

También se puede hacer la solicitud bajo el procedimiento de reporte de falla de bien informático.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

MP-CM-11

Revisión: 0

Fecha: 01 de enero de 2015

Página: 16 de 22

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1.- Reporte de fallas en bienes informáticos.	Reportar a través de un oficio, correo electrónico o llamada telefónica la falla del bien.	Área solicitante o usuario del bien informático.	Los reportes de falla se recibirán de lunes a viernes en horario de 8:00 a 3:00 hrs. La notificación deberá contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de usuario • Departamento o centro • Fecha y hora del reporte • Descripción de falla, y justificación en caso de reportes urgentes Se les dará prioridad a los reportes que justificadamente sean urgentes, los cuales serán atendidos por el Departamento de Informática a la brevedad.	
	Recibe y registra el reporte de fallas	Departamento de Informática.	El Departamento de Informática deberá mantener un registro de reportes en la base de datos denominada "Registro de servicios" .	Base de datos "Registro de Servicios"
2. Atención de reportes de fallas	Recibe reporte, asigna técnico e indica hora y fecha en que debe atender el reporte Acude al área solicitante y revisa el bien informático	Departamento de Informática (personas autorizadas) Técnico	El jefe de departamento será el responsable de nombrar al encargado del servicio y en ausencia nombrar un sustituto. Con el fin de dar continuidad a los servicios que presta el área. El usuario del bien informático deberá estar presente en la fecha y hora que se estableció para atender su reporte de fallas o en su caso designar un responsable.	
3. Reparación de bien	Repara el bien informático y requisita el reporte de fallas anotando las actividades que llevo a cabo; en caso de no ser reparable se generará el dictamen de baja de bienes.	Técnico asignado Departamento de Informática.	En caso de que la falla deba ser atendida por un técnico externo, el Departamento de Informática solicitará el servicio al Departamento de Oficialía Mayor. Los reportes de fallas se conservan en archivos durante 2 años y 2 años mas en archivo muerto	

El Departamento de Informática no hará servicios de mantenimiento correctivo ni preventivo de equipos externos al H. Ayuntamiento ya que no cuenta con el personal, las instalaciones y los materiales necesarios para satisfacer estas necesidades.

6. SEGURIDAD

a. SEGURIDAD DE DATOS

El usuario del equipo restringirá el acceso a información confidencial en su equipo.

Cada usuario que tenga claves de acceso en su equipo deberá notificarlo al Departamento de Informática.



En caso de que los archivos que utiliza el usuario tengan clave de acceso única, ésta se proporciona solamente al área de informática.

En caso de que los archivos de datos cuenten con clave personal, no es responsabilidad de cómputo el restaurar dichas claves, son claves de uso estrictamente de manejo y administración del usuario que las activó.

b. RESPALDO DE SEGURIDAD

El usuario deberá notificar al departamento de informática las carpetas de trabajo que utiliza para que se respalden.

El respaldo se generará cada semana, siendo un respaldo incremental el cual quedará en resguardo del departamento de informática.

c. DAÑO FÍSICO O ROBO

En caso de daño físico o pérdida por robo, el responsable del equipo debe reportarlo inmediatamente al Departamento de Oficialía Mayor, para seguir con los procedimientos correspondientes.

d. RECUPERACIÓN DE DATOS

En caso de falla o error en algún equipo, sistema o medio de almacenamiento, se utilizará el respaldo de información a fin de re establecer los datos del usuario.

e. VIRUS

Los virus son programas o instrucciones que tienen el objeto de alterar el funcionamiento de un sistema intencionalmente, sus efectos van desde la alteración de la información, destruirla o modificarla, el virus es transmisible entre equipos a través de la red (Internet), discos externos, memorias USB, programas de mensajería instantánea, programas de descargas P2P, descarga de correos electrónicos, etc.

El H. Ayuntamiento, a través del Departamento de Cómputo, tiene la obligación de resguardar la información, en esta finalidad se utilizarán antivirus con lo cual es posible minimizar el acceso de virus en los equipos, este software será actualizado de manera periódica.

Es responsabilidad del usuario asegurarse que la información recibida a través de red, memorias, correo electrónico personal no contenga virus.

Si algún usuario detecta virus en el equipo asignado, deberá reportarlo al departamento de informática para que se tomen las medidas preventivas y correctivas según sea el caso.

f. PARA PREVENIR LA INFECCIÓN DE VIRUS



- No utilizar software ilegal dentro de los equipos.
- Verificar los medios de almacenamiento con el software antivirus instalado para tal fin, recordando que los virus pueden ser más nuevos que el antivirus y pasar desapercibidos para la base de datos del antivirus.

g. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del usuario el uso de la información que maneja en sus actividades diarias, eso incluye la información grabada tanto en el resguardo como en el disco de trabajo instalado en el equipo de cómputo.

Es responsabilidad de los usuarios encargados de la operación, administración y/o mantenimiento de un sistema departamental o institucional, contar con sus respaldos debidamente actualizados para fines de seguridad.

Cuando un empleado se separe del H. Ayuntamiento, el Departamento de Informática deberá verificar la información almacenada por el usuario y depurar del medio de almacenamiento de la misma, así mismo los otros equipos que cuenten con información del mismo usuario. Si es necesario copiar, por ser información personal, el usuario deberá proporcionar algún medio de almacenamiento para dicho fin.

No es responsabilidad del Departamento de Informática el contar con respaldos de información personal de los usuarios.

h. SERVICIOS

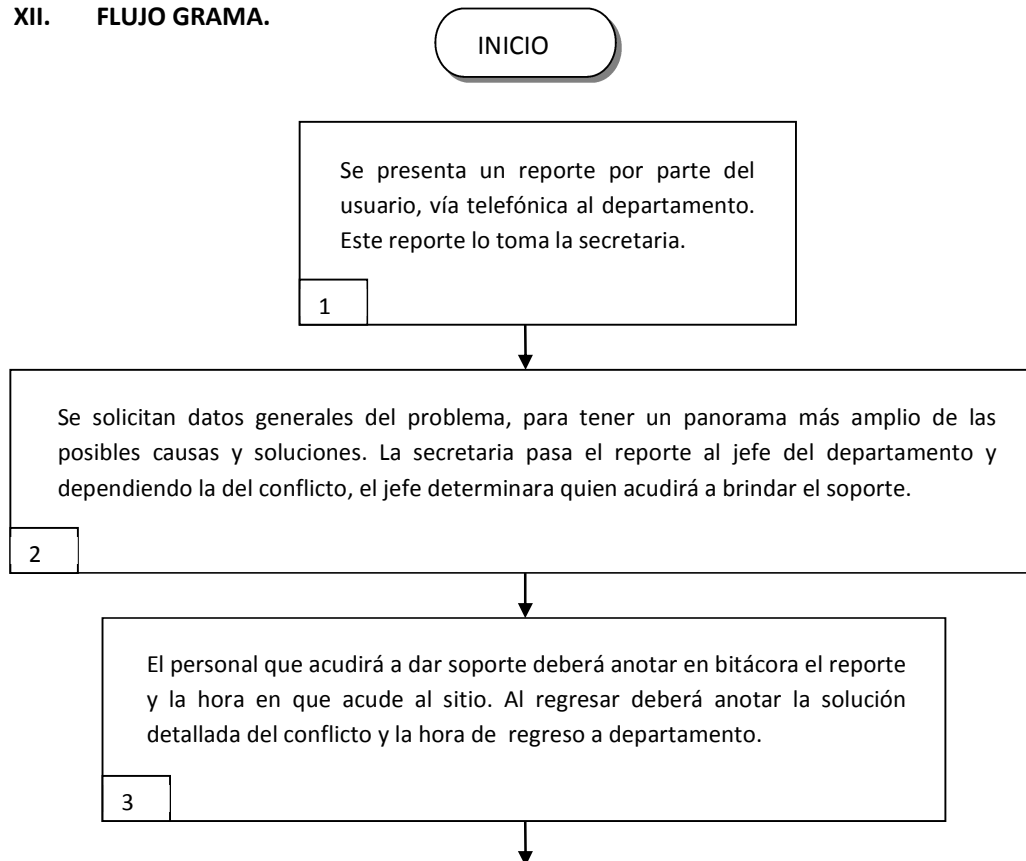
Se debe realizar el siguiente procedimiento en caso de solicitar un servicio especial al Departamento de computo, como son, Desarrollo de base de datos, Transmisión de video por Internet, programación de Videoconferencia, Digitalización de audio y video, en general todo servicio diferente a los de reparación informática.

Etapas	Descripción	Responsable	Normas y Requisitos	Formatos
1. Solicitud de servicios a) Tipo de servicio b) Especificaciones detalladas	Solicita a través de un oficio o forma de correo electrónico el servicio especial que en materia de informática se requiera.	Área solicitante (Coordinadores, Jefes de Departamento o Directores)	Se entiende como servicios especiales en materia de informática los siguientes: - Desarrollo de bases de datos. - Adecuaciones adicionales o correcciones a sistemas, bases de datos	



<p>c) Fecha de solicitud</p> <p>d) Lugar donde se instalará el servicio</p> <p>e) Personal con quien se tendrá contacto directo para la prestación de servicio</p>			<p>o programas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalar o desinstalar programas. - Instalar nuevos equipos. - Instalación de software. - Videoconferencias. - En general todo servicio que difiera de reparación de bienes informáticos. <p>El Departamento de Informática deberá solicitar la adquisición de software y equipo de cómputo al Departamento de Oficialía Mayor.</p>	
<p>2. Recepción de solicitud</p>	<p>Recibe la solicitud de servicios especiales, se registra en la base de datos de registro y control de servicio</p>	<p>Departamento de Informática.</p>	<p>En todos los casos se registran las solicitudes de servicios especiales en materia de informática en la base de registro</p>	<p>Base de "Registro de control de servicios"</p>

XII. FLUJO GRAMA.





En caso de que el conflicto no sea posible ser solucionado por el personal de departamento, sea una causa justificada (falta de herramientas o complejidad) se enviara con un proveedor, previa autorización de la Oficialía Mayor.

4

En caso de que la reparación se lleve a cabo de un proveedor externo, se monitoreara el equipo en reparación para agilizar la entrega. Si la reparación se realiza en el departamento, esta no deberá ser mayor a 48 hrs. En todos los casos.

5

Al entregar el equipo al usuario, este deberá firmar un reporte del conflicto y la solución, este formato se le proporcionara al momento de finalizar satisfactoriamente la solución del problema o conflicto.

6

XIII. DESCRIPCION DE FORMATOS Y SELLOS.

FIN

No	TIPO DE FORMATO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Formato de oficios recibidos.	Se anota la correspondencia recibida indicando fecha, quien lo envía de que área y de que asunto.	Secretaria
3	Formato para el resguardo de clave telefónica.	En este se describe las claves con las que el Director podrá hacer llamadas, así como un recordatorio del buen uso de esta. La firma en este formato deberá ser la de los directores o jefes de área.	Secretaria
4	Formato para el resguardo de equipo de cómputo.	En este de describen los componentes que forman el equipo de computo el cual se entrega a resguardo como una herramienta de trabajo para el usuario. La firma de quien entrega es del director del área de informática y de quien recibe deberá ser la del jefe del área o director.	Secretaria



XIV. SELLOS



XV. DIRECTORIO

PERSONAL	PUESTO	CARGO	Ext.	HORARIO
C.JAIME REYES SAN JUAN	JEFE DE INFORMATICA	REDES VOZ Y DATOS, MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMPUTO.	123	8:00 A 16:00 Hrs
ESTRELLA MOLINA CASTAÑEDA	SECRETARIA	DOCUMENTACION	123	8:00 A 16:00 Hrs
FELIPE REYES MUÑOZ	AUXILIAR	MANTENIMIENTO EQUIPO DE CÓMPUTO.	124	8:00 A 16:00 Hrs
JAIRO EMMANUEL MUÑOZ NAJERA	AUXILIAR	MANTENIMIENTO EQUIPO DE CÓMPUTO.	124	8:00 A 16:00 Hrs



HOJA DE PARTICIPACION.

ELABORO

C. Felipe Reyes Muñoz
Auxiliar de Informática

REVISÓ

C. Jaime Reyes San Juan
Jefe de Informática

APROBÓ

C. Carlos Eduardo Martínez Varela
Presidente Municipal