



**MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN,  
PROCEDIMIENTOS, SERVICIOS Y  
PROTOCOLO DE INFORMÁTICA.**

# ÁREA DE INFORMÁTICA

## CONTENIDO:

- ✓ CONCEPTO DEL MANUAL
  - ✓ ORGANIGRAMAS
  - ✓ OBJETIVOS DEL ÁREA DE INFORMÁTICA
  - ✓ SERVICIOS QUE OTORGA
  - ✓ ACTIVIDADES QUE REALIZA
  - ✓ FUNCIONES QUE LE CORRESPONDEN
  - ✓ RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
- 
1. ASESORÍA SOBRE EQUIPO DE CÓMPUTO.
  2. ASESORÍA EN PROGRAMAS.
  3. MANTENIMIENTO GENERAL DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE IMPRESIÓN, DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.
  4. INSTALACIÓN DEL EQUIPO Y SOFTWARE.
  5. RESPALDO PREVENTIVO DE BASES DE DATOS.
  6. ASESORÍA Y ADMINISTRACIÓN EN CORREO ELECTRÓNICO.
  7. MANTENIMIENTO, IMPLANTAR, CONFIGURAR Y ADMINISTRACIÓN DE REDES DE COMPUTO Y TELEFÓNICAS.

**IV INFORMACIÓN SOBRE**  
**LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GUBERNAMENTAL**

**INDICADOR ESPECIFICO DE LAS PARTES DEL**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO.**

**COLOR VERDE**

INDICADOR DE ORGANIZACIÓN

**COLOR AMARILLO**

INDICADOR DE SERVICIOS Y/O ACTIVIDADES

**COLOR ROSA**

INDICADOR DE PROTOCOLO

**COLOR AZUL**

INDICADOR DE OPERACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

## **CONCEPTO**

El manual de procedimientos es un documento que contiene, de manera precisa y detallada, los servicios, así como las tareas y actividades que tienen asignadas las unidades administrativas, incluyéndose además formatos a utilizarse y los medios básicos para su instrumentación y adecuado desarrollo. Constituye una guía de trabajo y además, es un instrumento que dará continuidad al quehacer público, independientemente de que cambien los responsables del mismo.

## **OBJETIVOS** **DEL ÁREA DE INFORMÁTICA**

### **GENERAL:**

Manejar los recursos informáticos municipales, disponiendo de información confiable, oportuna y relevante así como de sistemas y medios de conexión. Por otro lado como mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo y electrónicos para un óptimo servicio a la ciudadanía.

Planear, organizar, supervisar y administrar los proyectos, planes y actividades para proveer el acceso sistematizado y control de la información mediante el uso de las tecnologías, manteniendo una visión de mejora continua.

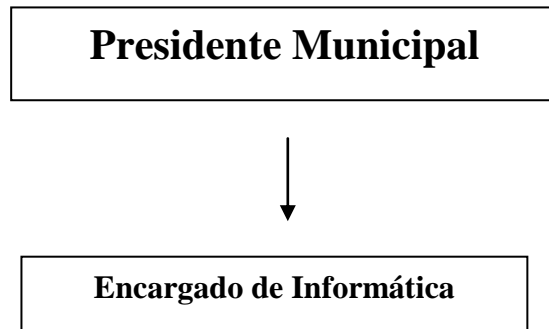
### **ESPECÍFICOS**

- ✓ Proporcionar herramientas, soluciones y asesorías para el correcto y eficaz uso de las tecnologías de la información en todas sus ramas como un recurso fundamental en los quehaceres de los servidores públicos.
- ✓ Mantener los sistemas informáticos del Ayuntamiento y de los equipos computacionales y colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario.

### **METAS**

- ✓ Proveer tecnologías de información para disponer de trámites y servicios ágiles a favor de los ciudadanos.
- ✓ Mantener al día los software y hardware además de capacitando a los responsables de su utilización.
- ✓ Velar por mejoras en las estructuras de la redes, además de optimizar y proponer la adquisición de nuevas tecnologías en cuanto a software y hardware.

## **ORGANIGRAMA**



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<b>PUESTO:</b>	<b>ENCARGADO DE INFORMÁTICA</b>
<b>ÁREA:</b>	Municipio de TECOLOTLÁN, Jalisco.
<b>FUNCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar los recursos informáticos y computacionales así como de telecomunicaciones de la administración.</li> <li>2. Coordinar la implementación de los procesos informáticos requeridos por los distintos órganos de la administración.</li> <li>3. Expedir directivas y formular orientaciones que regulen la organización, funcionamiento, Operatividad y mantenimiento de los sistemas integrados de informática y telecomunicaciones.</li> <li>4. Coordinar con las áreas de la administración la operación y mantenimiento de los Equipos de informática y telecomunicaciones para optimizar su explotación racional.</li> <li>5. Proponer la adquisición de programas, paquetes y nueva tecnología con sus licencias respectivas, en materia de informática.</li> <li>6. Recibir formalmente los sistemas que se implantarán y programar las adquisiciones de material necesario para el procesamiento electrónico.</li> <li>7. Planear el crecimiento del equipo de cómputo, analizando la factibilidad de dichas necesidades.</li> <li>8. Capacitar al personal sobre el uso del equipo de cómputo y sus aplicaciones.</li> <li>9. Mantenimiento preventivo del equipo de cómputo existente.</li> <li>10. Mantenimiento de redes de voz y datos.</li> <li>11. Salvaguardar información del ayuntamiento de las bases de datos.</li> </ol>
<b>RANGO DE EDAD:</b>	De 22 años en adelante.
<b>ESTUDIOS MÍNIMOS REQUERIDOS:</b>	Licenciatura Informática o Afín.

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

DIRECTIVO  ANALÍTICO  PERMANENTE   
SUPERVISIÓN  OPERATIVO  PERIODO CONSTITUCIONAL

**TIPO DE TRABAJO:**

OFICINA  CAMPO  AMBOS

**HABILIDADES QUE REQUIERE EL PUESTO:**

- ✓ Conocimientos de computación e informática.
- ✓ Conocimientos de redes.

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES QUE REQUIERE EL PUESTO:**

- ✓ Capacidad de aprendizaje rápido y memoria.
- ✓ Sentido común y juicio práctico.
- ✓ Capacidad de abstracción, análisis, síntesis.
- ✓ Capacidad de observación a detalle y discernimiento.
- ✓ Capacidad de atención y concentración.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Iniciativa, creatividad, disciplina y trabajo bajo presión.

**TIPO DE ESFUERZO QUE REQUIERE:**

- ✓ Esfuerzo físico y mental.



## **SERVICIOS QUE OTORGA EL ÁREA DE INFORMÁTICA**

1. **Asesoría** de equipo de cómputo a cualquier dependencia municipal.
2. Asesoría en el manejo de programas.
3. Mantenimiento general del equipo de cómputo, de impresión, dispositivos periféricos.
4. Respaldo preventivo de bases de datos.
5. Instalación de equipo y software.
6. Asesoría en correo electrónico.
7. Mantenimiento, Implantar, configurar y Administración de redes de cómputo y telefónicas.

## **ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ÁREA DE INFORMÁTICA**

- Resguardar los programas para computadora, sus licencias, la documentación asociada a estos.
- Asignar a cada dependencia los equipos de cómputo existentes, previo estudio de sus necesidades reales.
- Coordinar o proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo e impresión además de la red telefónica y red de datos.
- Coordinar o proporcionar la capacitación al personal del Gobierno Municipal para el adecuado uso de las tecnologías de la información. De igual manera ayudar y(o) resolver problemas relacionados al área de informática en las labores diarias del personal.
- Administrar los recursos informáticos y computacionales así como de telecomunicaciones de la administración.
- Coordinar la implementación de los procesos informáticos requeridos por los distintos órganos de la administración.
- Expedir directivas y formular orientaciones que regulen la organización, funcionamiento, Operatividad y mantenimiento de los sistemas integrados de informática y telecomunicaciones.
- Proponer la adquisición de programas, paquetes y nueva tecnología con sus licencias respectivas, en materia de informática.
- Recibir formalmente los sistemas que se implantarán y programar las adquisiciones de material necesario para el procesamiento electrónico.
- Proveer de consumibles de impresión así como de material electrónico de acuerdo al criterio del área.
- Capacitar al personal sobre el uso del equipo de cómputo y sus aplicaciones.
- Salvaguardar información del ayuntamiento de las bases de datos

Al **Área de Informática** le corresponden las funciones siguientes:

- I. Implantar, configurar, dar mantenimiento y administrar las Redes de voz y datos.
- II. Mantener la compatibilidad de los bienes informáticos y programas para computadora de acuerdo a las necesidades del Gobierno Municipal.
- III. Resguardar los programas para computadora, sus licencias, la documentación asociada a estos así como el respaldo de datos en los diferentes medios de almacenamiento.
- IV. Asignar a cada dependencia los equipos de cómputo y periféricos existentes que necesiten para desarrollar sus funciones, previo estudio de sus necesidades reales.
- V. Coordinar o proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo e impresión además de la red telefónica y red de datos.
- XI. Coordinar o proporcionar la capacitación al personal del Gobierno Municipal para el adecuado uso de las tecnologías de la información. De igual manera ayudar y(o) resolver problemas relacionados al área de informática en las labores diarias del personal.
- XII. Administrar los recursos informáticos y computacionales así como de telecomunicaciones de la administración.
- XIII. Coordinar la implementación de los procesos informáticos requeridos por los distintos órganos de la administración.
- IX. Expedir directivas y formular orientaciones que regulen la organización, funcionamiento, Operatividad y mantenimiento de los sistemas integrados de informática y telecomunicaciones.
- X. Proponer la adquisición de programas, paquetes y nueva tecnología con sus licencias respectivas, en materia de informática.
- XI. Recibir formalmente los sistemas que se implantarán y programar las adquisiciones de material necesario para el procesamiento electrónico.

# RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA DE INFORMÁTICA

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

## HOJA DE PROCEDIMIENTO

DEPENDENCIA: ÁREA DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO: ASESORÍA SOBRE EQUIPO DE

COMPUTO PROCEDIMIENTO:

PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:

Se solicita al área de Informática su intervención en la resolución de un problema, este se categoriza de acuerdo al grado de criticidad. Se resuelve según su categoría ya sea inmediatamente o bien, a corto plazo. Se solicita en seguida vía Hacienda Municipal o Presidente Municipal los recursos necesarios para resolver el problema.

ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO:

- Titular del área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA:** ÁREA DE INFORMÁTICA

**PROCEDIMIENTO:** ASESORÍA EN

**PROGRAMAS**

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Se solicita la intervención del Área de Informática en la resolución de un problema. Después de categorizado, se resuelve según el grado de criticidad obtenido ya sea inmediatamente o bien, a corto plazo. Se solicita en seguida vía Hacienda Municipal o Presidente Municipal los recursos necesarios para resolver el problema.

**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA: ÁREA DE INFORMÁTICA**

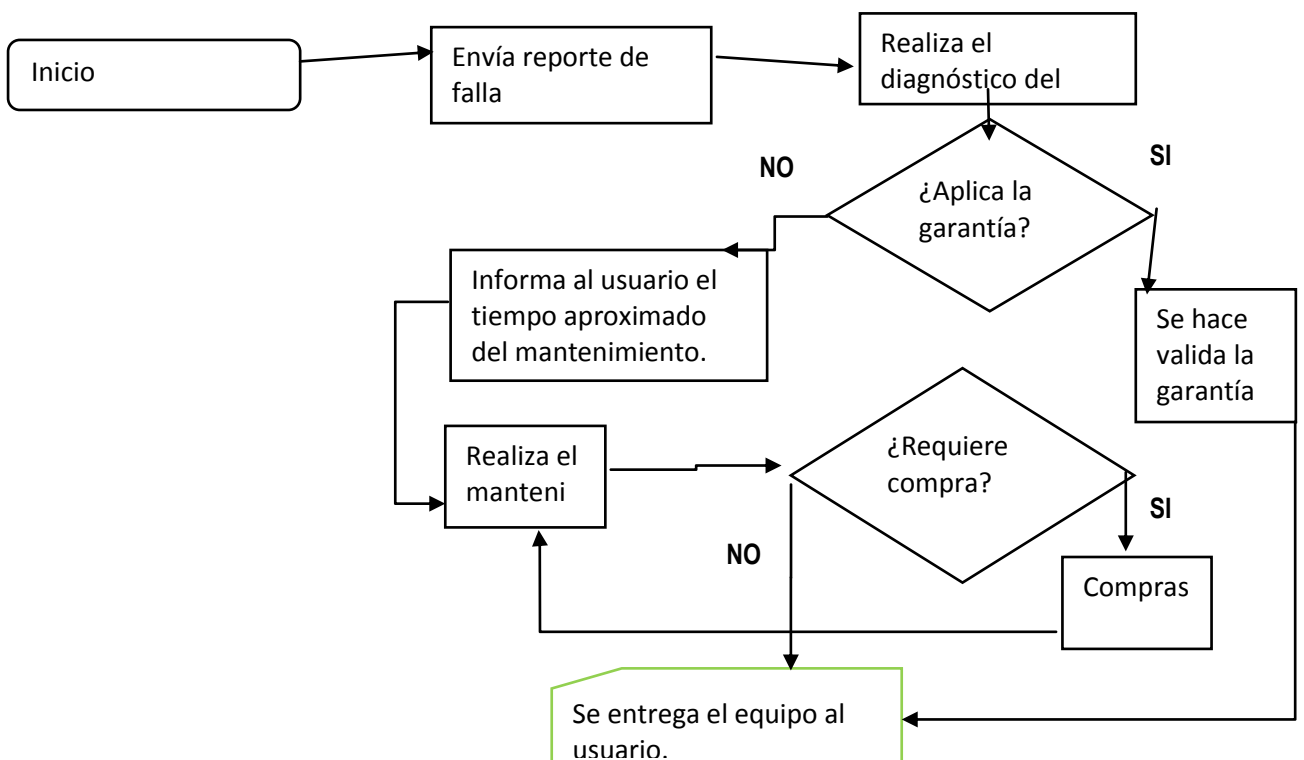
**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO GENERAL DEL EQUIPO DE CÓMPUTO, DE IMPRESIÓN, DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.**

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

**Mantenimiento de equipo de cómputo y de impresión o periféricos: Correctivo.**

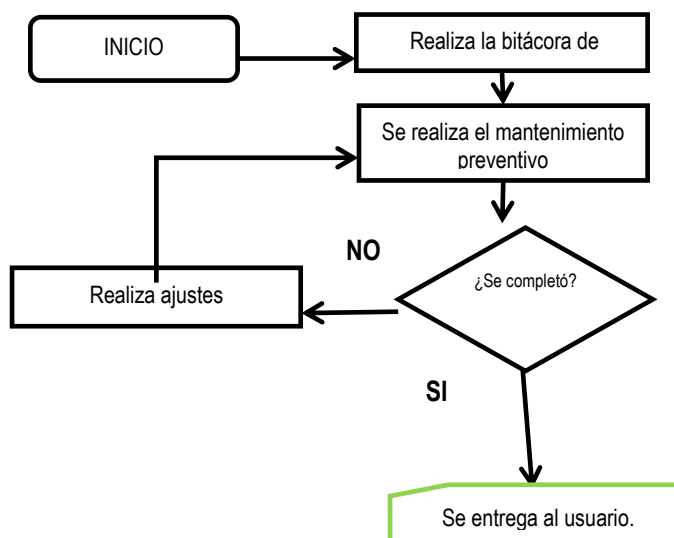
No.	Actividad	Responsable	Frecuencia	Referencia	Registro
1	Envía reporte de falla de equipo, por teléfono, correo o en persona	Usuario	Cada vez que exista falla en algún equipo	N/A	N/A
2	Realiza el diagnóstico.	Responsable: Encargado de Informática	Una vez recibido el reporte del usuario	Conocimientos del área	Bitácora de mantenimiento
3	¿Se requiere aplicar la garantía del proveedor?	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
4	Se acuerda con el proveedor para hacer válida la garantía	Responsable: Encargado de Patrimonio	Cada vez que se presente el caso	Conocimientos del área	Correo y/u Oficio de reporte

5	Se informa el usuario el tiempo aproximado del mantenimiento correctivo.	Responsable: Encargado de Informática	Una vez diagnosticado el equipo	Conocimientos del área	N/A
6	Realiza el mantenimiento correctivo	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	Conocimientos del área	Registro en Bitácora
7	¿Se requiere compra dispositivos?	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	N/A	Oficio interno
8	Se elabora oficio y se compra después se realiza mantenimiento	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
9	Se entrega el equipo al usuario.	Responsable: Encargado de Informática	Cuando se haya solucionado	N/A	N/A



**Mantenimiento de equipo de cómputo y de impresión: Mantenimiento Preventivo**

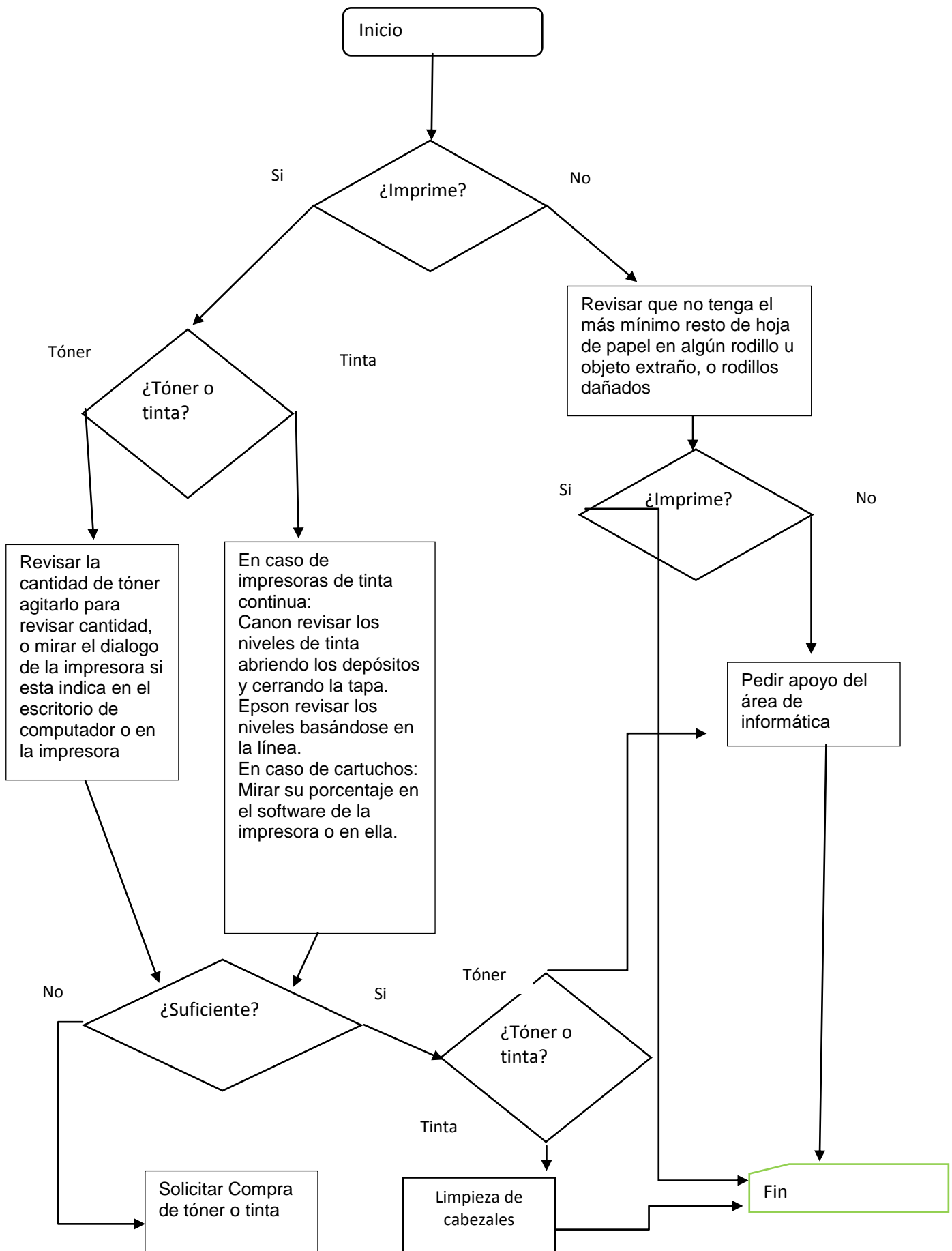
No.	Actividad	Responsable	Frecuencia	Referencia	Registro
1	Se realiza la bitácora de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	Responsable: Encargado de Informática	Cada año	N/A	Bitácora de mantenimiento
2	Se realiza el mantenimiento.	Responsable: Encargado de Informática	Una vez realizada la Bitácora	Bitácora de mantenimiento	N/A
3	En caso de ser necesario, se realizan ajustes.	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que no se finalice el mantenimiento.	N/A	N/A
4	Se entrega al usuario.	Responsable: Encargado de Informática	Una vez terminando el mantenimiento.	Bitácora de mantenimiento	Bitácora de mantenimiento





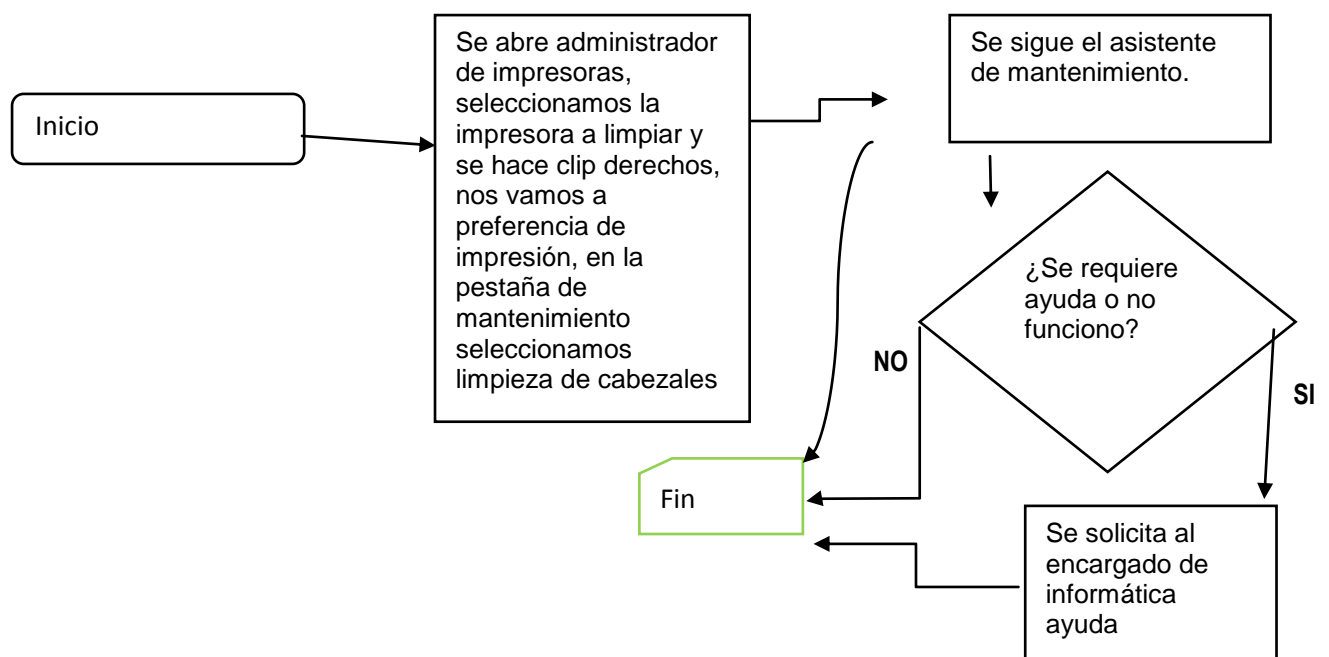
## Fallas en impresiones

No.	Actividad	Responsable	Frecuencia	Referencia	Registro
1	¿Logra imprimir algo?	Usuario	Cada vez que exista falla en algún equipo	N/A	N/A
2	Revisar que no tenga el más mínimo resto de hoja de papel en algún rodillo u objeto extraño	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
3	¿Imprimió?	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
4	Pedir apoyo del área de informática	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	Correo y/u Oficio de reporte
5	En caso de impresoras de tinta continua revisar los niveles de tinta abriendo los depósitos y cerrando la tapa	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
6	En caso de tóner revisar la cantidad de tóner	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
7	¿Se requiere compra de consumibles?	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	Oficio interno
8	Se compra consumibles	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
9	Se Limpian los cabezales	Usuario	Cada vez que se presente el caso	Protocolo de limpieza de cabezales	N/A
10	Se solicita ayuda del área de informática	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A



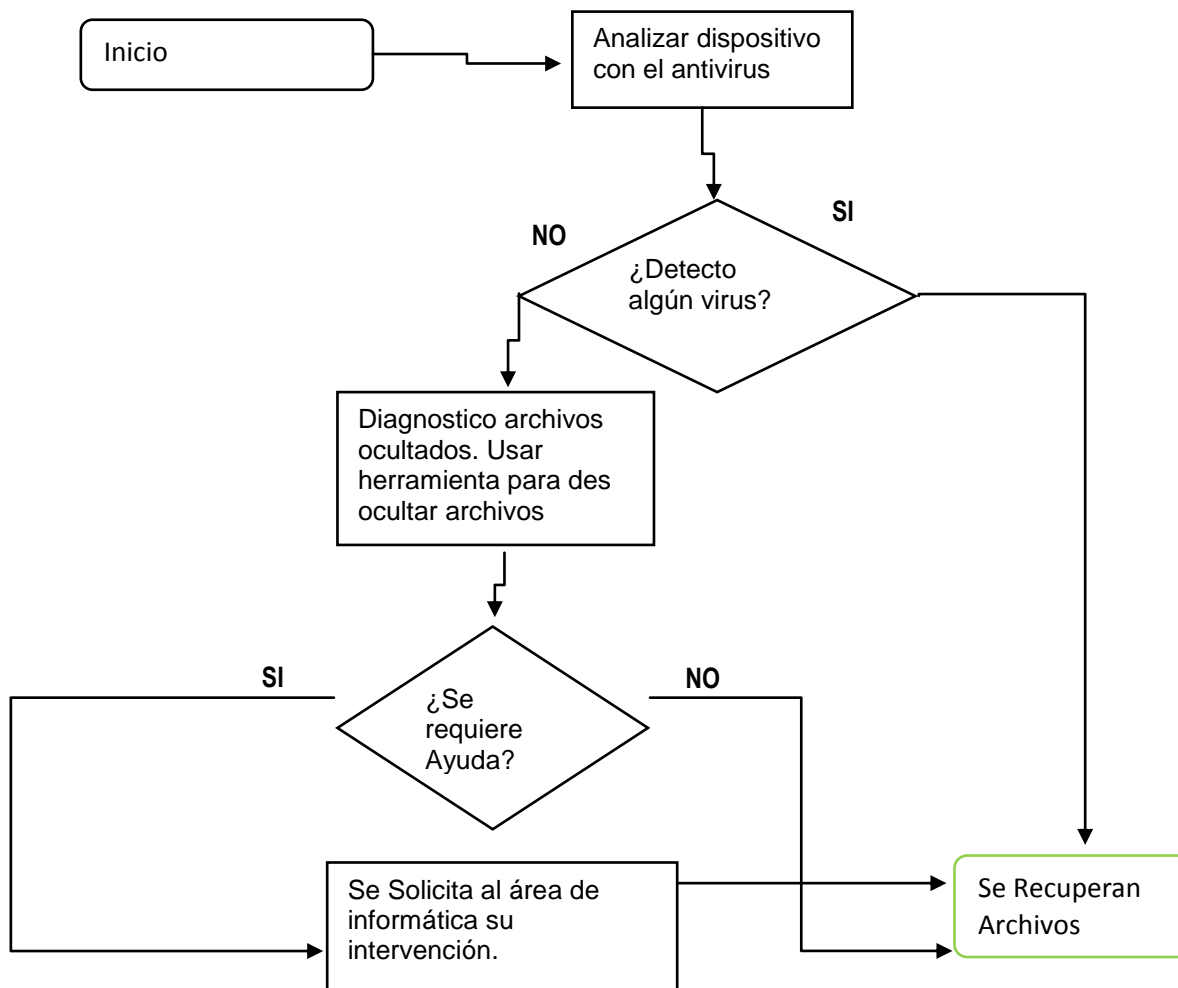
### Equipo de Impresión: Limpieza de Cabezales

No.	Actividad	Responsable	Frecuencia	Referencia	Registro
1	Se abre administrador de impresoras, seleccionamos la impresora a limpiar y se hace clip derechos, nos vamos a preferencia de impresión, en la pestaña de mantenimiento seleccionamos limpieza de cabezales	Usuario	Cada vez que exista falla en algún equipo	N/A	N/A
2	Se sigue el asistente de mantenimiento.	Usuario	Cuando se decida limpiar los cabezales	N/A	N/A
3	¿Se requiere ayuda o no funciona?	Usuario	Cada vez que se presente el caso	N/A	N/A
4	Se solicita al encargado de informática ayuda	Responsable: Encargado de Informática	Cada vez que se presente el caso	Conocimientos del área	Correo y/u Oficio de reporte



**Recuperar Archivos De Equipo De Almacenaje.**

No.	Actividad	Responsable	Frecuencia	Referencia	Registro
1	Analizar dispositivo con el antivirus	Usuario	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	N/A	N/A
2	¿Detecto algún virus?	Usuario	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	N/A	N/A
3	Diagnostico archivos ocultados. Usar herramienta para des ocultar archivos	Usuario	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	Conocimientos adquiridos	N/A
4	¿Se requiere Ayuda?	Usuario	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	N/A	N/A
5	Se Solicita al área de informática su intervención.	Usuario	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	N/A	Correo y/u Oficio de reporte
6	Se recuperan los archivos.	Encargado de Informática	Cada vez que exista falla en algún dispositivo	Conocimientos del área	N/A



**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA: ÁREA DE INFORMÁTICA**

**PROCEDIMIENTO:** INSTALACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO, DE IMPRESIÓN Y DISPOSITIVOS DE TELECOMUNICACIONES.

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Se solicita al área de informática, o el encargado del área mediante la inspección realiza la intervención en la instalación o reacomodo de equipo de cómputo, programas, equipo de impresión y dispositivos de telecomunicaciones. Se realiza la instalación, recomendando los lugares y condiciones de energía eléctrica apropiadas además de otras variantes.

**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA:** ÁREA DE INFORMÁTICA

**PROCEDIMIENTO:** RESPALDO PREVENTIVO DE  
BASES DE DATOS.

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Se solicita al Área de Informática su intervención en la creación de un respaldo de alguna base de datos, que se guardara en una USB.

**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA:** ÁREA DE INFORMÁTICA

**PROCEDIMIENTO:** ASESORÍA EN CORREO

ELECTRÓNICO

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Se promueve el uso del Correo Electrónico institucional en todas las Dependencias Municipales. Se asesora en el uso del correo institucional, se proporciona el restablecimiento de contraseñas si el usuario así lo requiere.

**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica



AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLÁN, JAL.

**HOJA DE PROCEDIMIENTO**

**DEPENDENCIA: ÁREA DE INFORMÁTICA**

**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO, IMPLANTAR,**

**CONFIGURAR Y ADMINISTRAR DE REDES DE CÓMPUTO**

**Y TELEFÓNICAS.**

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO:**

Se pone en marcha el funcionamiento de la Red de Cómputo de las diferentes oficinas municipales. Se dan de alta y de baja a usuarios de la Red. Se lleva el mantenimiento del cableado de las Redes. Se implantan dispositivo y se configuran los actuales y nuevos dispositivos para mejoras o adecuaciones dentro de la red.

**ENCARGADO DE SU REALIZACIÓN:**

- Titular de Área.

COSTO: No aplica  
FORMATOS: No aplica

**El presente Manual de Procedimientos ha sido expedido por:**  
EL C. PRESIDENTE MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE  
TECOLOTLÁN, JAL. 2018-2021

*Lic. Ricardo Ramírez Ruelas, con fundamento en lo establecido  
por los artículos 40, 41 y 45 de la Ley del Gobierno y la  
Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.*

**Y elaborado por:**

**ING. Alexis Vera Brambila.**  
**TECOLOTLÁN, Jal. 31 de marzo 2020.**  
Validación: Administración 2018-2021