



HUEYPOXTLA
MÁS CERCA DE TI
AYUNTAMIENTO 2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



#MÁSCERCADETI

Índice

	<i>Paginas</i>
I. Presentación	3
II. Objetivo General	3
III. Procedimientos	3
1. <i>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O REPARACION AL EQUIPO DE CÓMPUTO</i>	
• Objetivo	
• Alcance	
• Referencias	
• Responsabilidades	
• Definiciones	
• Insumos	
• Resultados	
• Políticas	
• Desarrollo	
• Diagramación	
• Medición	
2. <i>RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN</i>	8
• Objetivo	
• Alcance	
• Referencias	
• Responsabilidades	
• Definiciones	
• Insumos	
• Resultados	
• Políticas	
• Desarrollo	
• Diagramación	
• Medición	
IV. Distribución	11
V. Simbología	11
VI. Registro de Ediciones	12
VII. Validación	12
VIII. Aprobación	12

I. Presentación

Con el propósito de mejorar y optimizar todas las responsabilidades que se implican el manejo informático de las áreas del ayuntamiento, brindando un apoyo oportuno, eficaz y veraz, para que se apliquen en tiempo y forma los correctivos necesarios o cambios para mejorar las actividades que se encomiendan en cada una de las áreas.

II. Objetivo general

Brindar atención a los requerimientos que sean necesarios para el buen funcionamiento del equipo de cómputo, sistemas informáticos, voz (TELEFONIA) y datos (INTERNET) del municipio de Hueypoxtla.

III. Procedimientos

1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O REPARACION AL EQUIPO DE CÓMPUTO

- **Objetivo:**

Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes áreas.

- **Alcance:**

Aplica a los servidores públicos que se encuentren en áreas que cuenten con acceso a las TIC's o servicio de internet.

- **Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.

Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.

Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de los Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.

Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

- **Responsabilidades:**

Los mantenimientos preventivos serán realizados en el horario que no interfiera o afecte el trabajo de los usuarios, a menos que por necesidad sea solicitado en horario de trabajo.

La limpieza del CPU, monitor, teclado, mouse, etc., será realizada con líquido limpiador para las partes que lo requieran.

Antes de ser firmado el reporte de servicio deberá ser encendido el equipo para verificar su buen funcionamiento por parte del usuario.

Cada reporte de mantenimiento preventivo deberá estar firmado con el visto bueno del responsable de la unidad administrativa o usuario del equipo cuando el servicio esté concluido.

- **Definiciones:**

Asistencia Técnica. - Trabajo que consiste en informar o prestar un servicio para resolver un problema técnico específico o aportar elementos para su resolución.

Proveedor Externo. - Instancia no gubernamental que otorga servicios con un costo.

Soporte Técnico. - Trabajo que consiste en resolver un problema o falla técnica aportando elementos para su resolución.

Mantenimiento Correctivo. - Son las actividades desarrolladas para corregir las fallas declaradas que impiden el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo para el adecuado de su función.

Fallas Menores. - Son aquellas que son atendidas por el personal de mantenimiento de planta y que no requieren de una asesoría especializada

Fallas Mayores. - Son aquellas que por su complejidad deben ser atendidas por el fabricante o servicios externos especializados.

- **Insumos**

Computadora

Internet

Líquido limpiador

Brochas

Compresora de aire

Oficio de petición

- **Resultados:**

Software y Hardware trabajando óptimamente

- **Políticas**

Es responsabilidad de la coordinación de sistemas.

Atender de forma inmediata las Órdenes de Servicio para Mantenimiento Correctivo que sean requeridas.

Informarse de las causas reales de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo y notificar.

Efectuar el mantenimiento correctivo por orden de prioridad las fallas para el Mantenimiento Correctivo de acuerdo a los siguientes criterios:

Fallas que pongan en riesgo la integridad física del personal.

Fallas que representen el paro total o parcial del equipo.

Fallas que pongan en riesgo el tiempo del usuario.

Notificar al director o coordinador inmediatamente si durante el Mantenimiento Correctivo menor se detecta la necesidad de la intervención de personal especializado y/o cambiar refacciones.

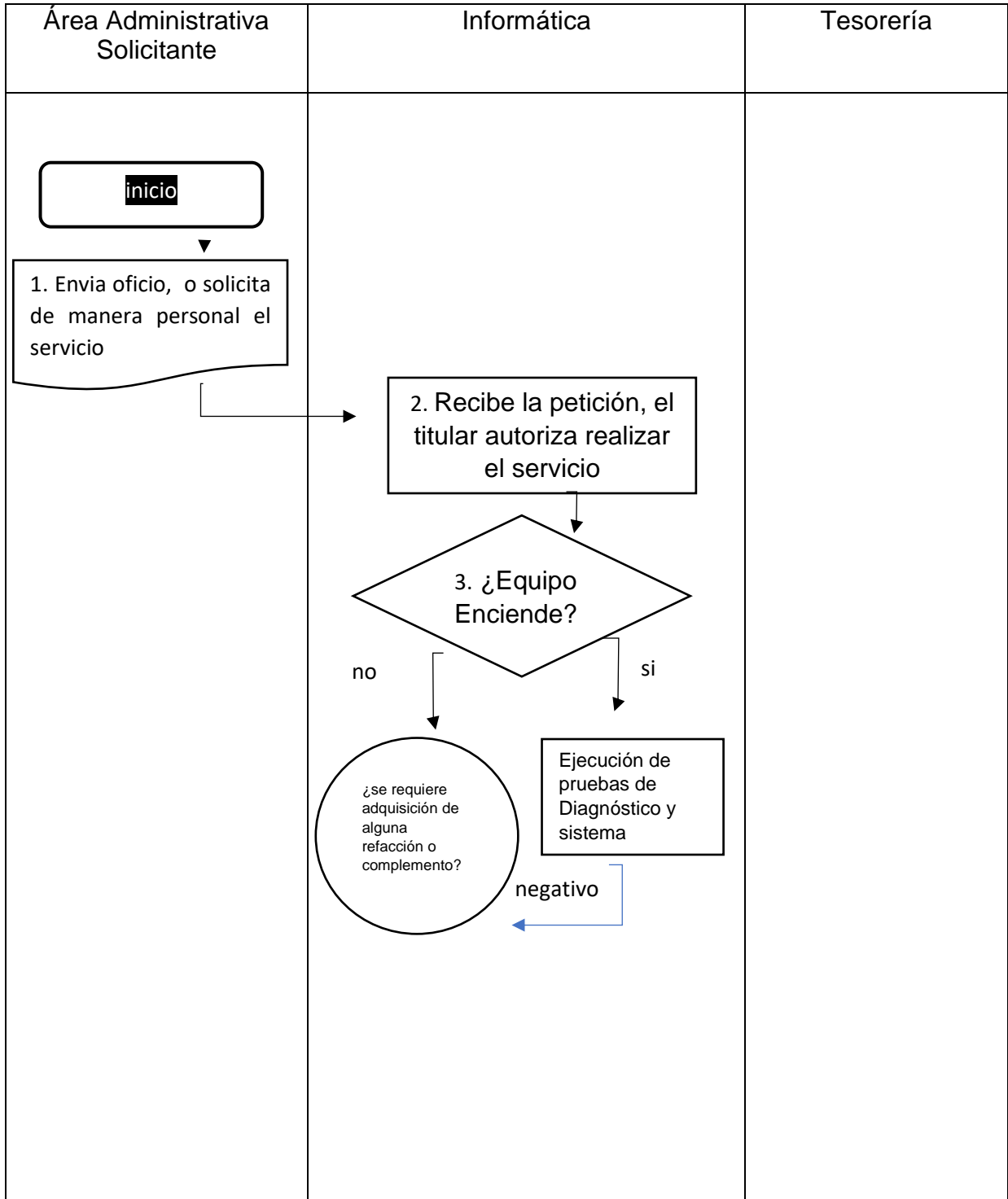
Es responsabilidad del Área Solicitante.

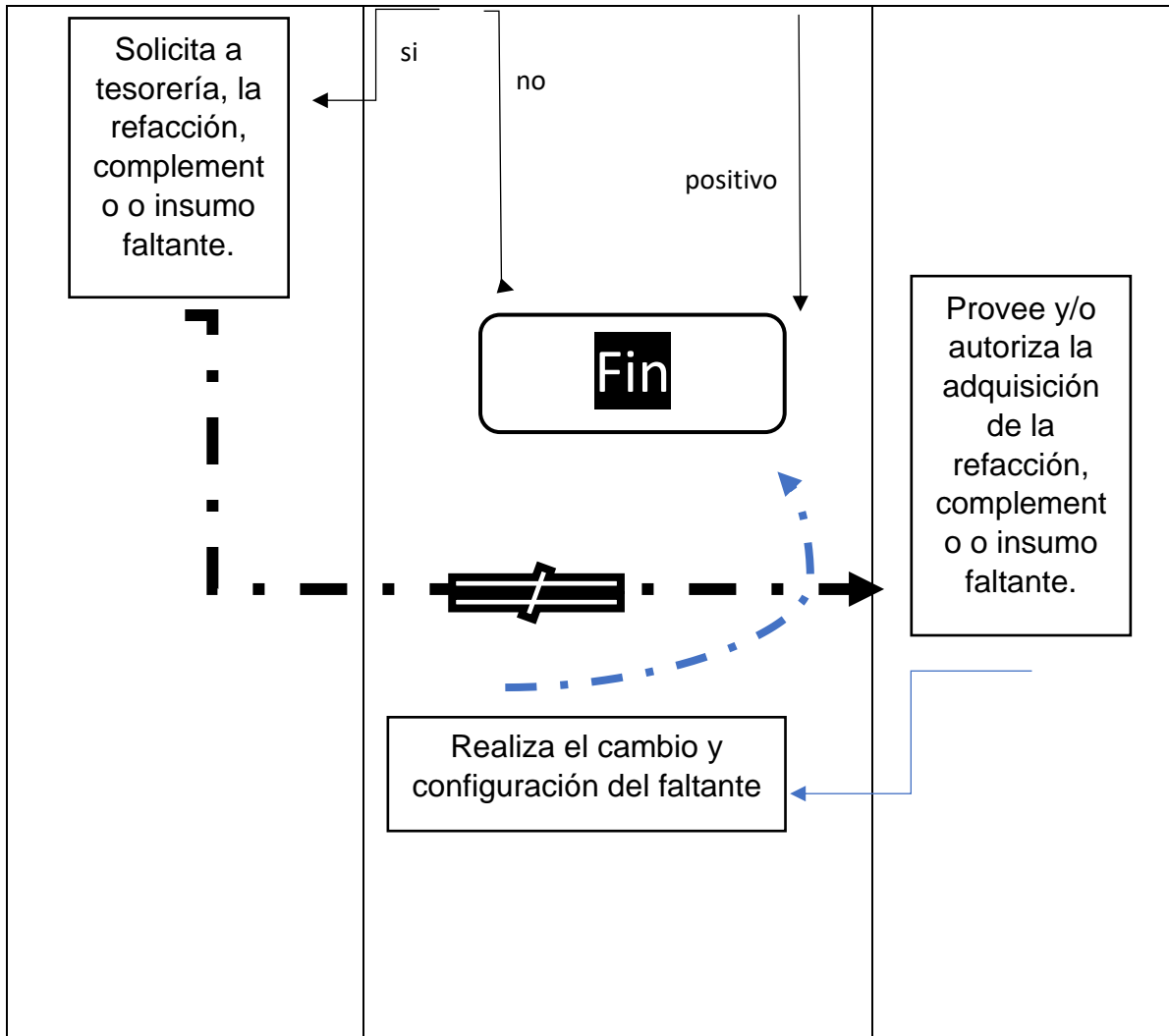
Gestionar las herramientas, refacciones y equipo especializado necesario para realizar el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible.

- **Desarrollo:**

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Área Administrativa Solicitante	Solicita vía oficio o personalmente un servicio, adjunto a la información
2	Coordinación de Informática	Recibe la petición, el titular autoriza realizar el servicio
3	Coordinación de Informática	Atiende Solicitud.
4	Coordinación de Informática	¿Equipo Enciende? Si-Prosigue No-se determina si es necesario la recolección para una inspección a fondo y o la adquisición de alguna refacción o complemento.
5	Coordinación de Informática	Ejecución de pruebas de Diagnóstico y sistema Afirmativo: Se de por concluida la petición. Negativo: se determina si es necesario la recolección para una inspección a fondo y o la adquisición de alguna refacción o complemento.
6	Área Administrativa Solicitante	Solicita a tesorería, la refacción, complemento o insumo faltante.
7	Tesorería	Provee y/o autoriza la adquisición de la refacción, complemento o insumo faltante.
8	Coordinación de Informática	Realiza el cambio y configuración del faltante
9	Área Administrativa Solicitante	Corroborar el buen funcionamiento del equipo en cuestión
Fin del procedimiento		

• Diagramación:





- **Medición:**

$$\frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje Total}$$

2. RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

- **Objetivo:**

Garantizar la integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos distribuidos en las diferentes áreas.

- **Alcance:**

Aplica a los servidores públicos que se encuentren en áreas que cuenten con acceso a las TIC's o servicio de internet.

- **Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.

Reglamento Sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.

Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente a la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de junio de 2014.

Lineamientos de Seguridad de las Tecnologías de Información de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2010.

- **Responsabilidades:**

- 1.- Dar seguimiento al proceso de respaldo y recuperación de información.
- 2.- Realizar el respaldo en tiempo y forma.
- 3.- Realizar la restauración de respaldos requeridos.
- 4.-Resguardar en sitios alternos los respaldos para asegurar su integridad y disponibilidad.

- **Definiciones:**

Base de datos. - Es el conjunto de datos organizada en un mismo contexto para su uso y vinculación.

Contingencia. - Acontecimiento no previsto que afecta las operaciones y servicios que se ofrecen.

Información. - Datos críticos.

Recuperación de información. - Conjunto de tareas para restaurar la información de un respaldo.

Red. - Sistema de comunicación entre dispositivos que permite la transmisión de datos, el intercambio de información y compartir recursos informáticos.

Respaldo de información. - Copia de datos de un dispositivo a un alternativo, a fin de salvaguardar la información en caso de una contingencia o error en su estructura lógica.

Servidor. - Equipo con infraestructura tecnológica que permite la administración de servicios.

Sitio alternativo. - Lugar externo de respaldo que permite garantizar la disponibilidad e integridad de la información.

- **Insumos**

Computadora

Internet

Solicitud de respaldo o recuperación de información.

- **Resultados:**

Entrega de información respaldada y/o recuperada a la unidad administrativa solicitante.

- **Políticas**

Es responsabilidad de la coordinación de sistemas:

Deberá respaldar la información en servidor, disco duro externo y sitio alternativo.

La vigencia del respaldo es de un año cuando se realice en Servidor o en disco externo, y en el caso de Sitio Alternativo, será de dos meses.

El responsable de la restauración deberá entregar la información recuperada, pero en caso de no lograr dicha recuperación, deberá informar, las causas por las que no fue posible realizarla.

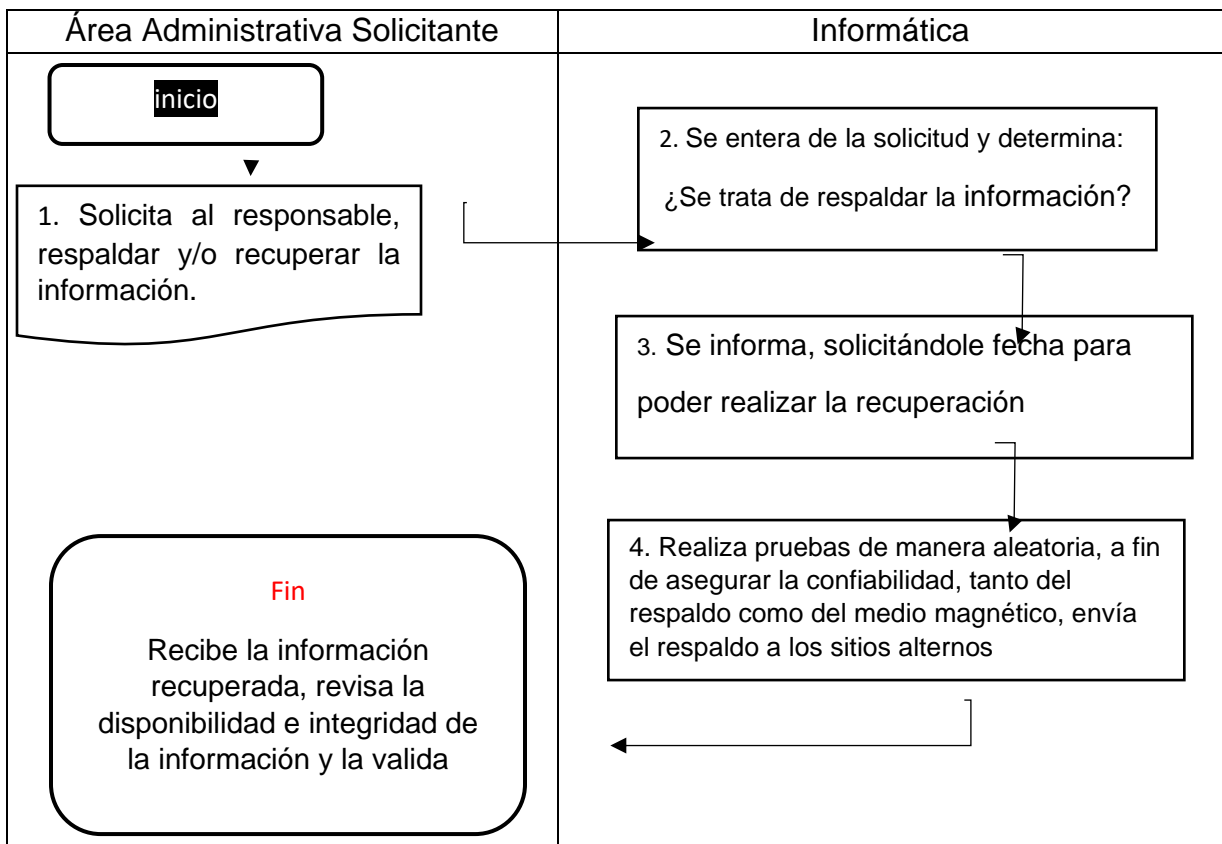
Es responsabilidad del Área Solicitante:

Gestionar las herramientas, refacciones y equipo especializado necesario para realizar el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible.

- **Desarrollo:**

1	Área Administrativa Solicitante	Solicita al responsable, respaldar y/o recuperar la información.
2	Coordinación de Informática	Se entera de la solicitud y determina: ¿Se trata de respaldar la información?
3	Coordinación de Informática	Se informa, solicitándole fecha para poder realizar la recuperación
4	Coordinación de Informática	Realiza pruebas de manera aleatoria, a fin de asegurar la confiabilidad, tanto del respaldo como del medio magnético, envía el respaldo a los sitios alternos
5	Área Administrativa Solicitante	Recibe la información recuperada, revisa la disponibilidad e integridad de la información y la valida
Fin del proceso		

- **Diagramación**



- **Medición:**

$$\frac{\text{Número de respaldos y recuperaciones de información Programados}}{\text{Número de respaldos y recuperaciones de información realizados}} \times 100 = \text{Porcentaje Total}$$

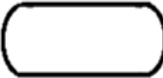


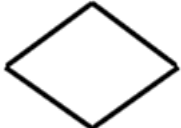


IV. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo en la Oficina de la Coordinación de Informática.

Las copias controladas se distribuyeron de la siguiente manera:

- Oficina de la Síndico Municipal (Presidenta de la Comisión de Reglamentación Municipal)
- Oficina de la coordinación General de Mejora Regulatoria.

V. Simbología

Símbolo	Representa
	Inicio y/o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

VI. Registro De Ediciones

FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Julio de 2022	Primera Edición

VII. Validación

ELABORO

C. PEDRO RODRIGUEZ HERNANDEZ
COORDINADOR DE INFORMATICA

ELABORO

C. PEDRO RODRIGUEZ HERNANDEZ
COORDINADOR DE INFORMATICA

VIII. Aprobación

C. DIEGO VARGAS COLIN

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES CRUZ LUNA

SÍNDICO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE
HUEYPOXTLA

C. LUCIO DANIEL LEAL MELÉNDEZ

PRIMER REGIDOR
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

C. MIREYA MANCILLA HERNANDEZ

SEGUNDA REGIDORA
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

MTRO. GERARDO MARQUEZ CARBAJAL

TERCER REGIDOR
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

C. CINDY HERNANDEZ AMADOR

CUARTA REGIDORA
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

C. JUAN MENDOZA SANCHEZ

QUINTO REGIDOR
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

C. ROSA BOLAÑOS CRUZ

SEXTA REGIDORA
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

LIC. ENRIQUE ALONSO GARCIA MARTINEZ

SEPTIMO REGIDOR
DE HUEYPOXTLA, EDO DE MEX.

LIC. DANIEL MARGARITO REYES HERNÁNDEZ

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO