



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de la Tesorería y Administración
Dirección de Informática



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

| Datos de Control | | | | |
|------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|---------|
| | Elaboró | Revisó | Autorizó | Versión |
| Nombre | Miriam Flores Hernández | Ing. Omar Ortiz Osorio | C.P. Joel Santillán Trejo | 1-1 |
| Firma | | | | |
| Fecha | 02 -04-2018 | 02-05-2018 | | |

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Objetivo del Manual

Establecer los lineamientos a seguir para orientar a los servidores públicos responsables de diseñar, desarrollar y ejecutar software, realizar el mantenimiento y soporte técnico que sea solicitado por las diferentes Direcciones y Unidades Administrativas de Presidencia Municipal para coadyuvar con el buen funcionamiento de la Administración Pública Municipal.

Marco Jurídico Administrativo

Disposiciones estatales

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Procedimiento 1

“Desarrollo de software”

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Diseñar y desarrollar las aplicaciones y programas tecnológicos necesarios para que las diferentes Direcciones o Unidades Administrativas de Presidencia Municipal realicen sus actividades eficientemente.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al personal de la Dirección de Informática y al de las diferentes Direcciones y Unidades Administrativas de Presidencia Municipal que solicitan el desarrollo software.

1.3 Responsabilidades.

1.3.1 Director de Informática o Auxiliar

Desarrollar el software solicitado por la Dirección.

Realizar los ajustes correspondientes al software.

Implementar el software

Capacitar al personal de la Dirección que va a usar el software.

1.4 Políticas de Operación

El personal de la Dirección de Informática debe capacitar cuando sea necesario a los servidores públicos sobre el uso del nuevo software.

Los oficios de requisición de software enviados a esta Dirección deberán ser archivados, colocándoles un número de folio en la parte superior derecha, el cual indique la fecha y el número de oficio.

El personal de la Dirección deberá actualizar el software cuando sea necesario.

Procedimiento 1

1.5 Formatos

No aplica.

1.6 Definiciones

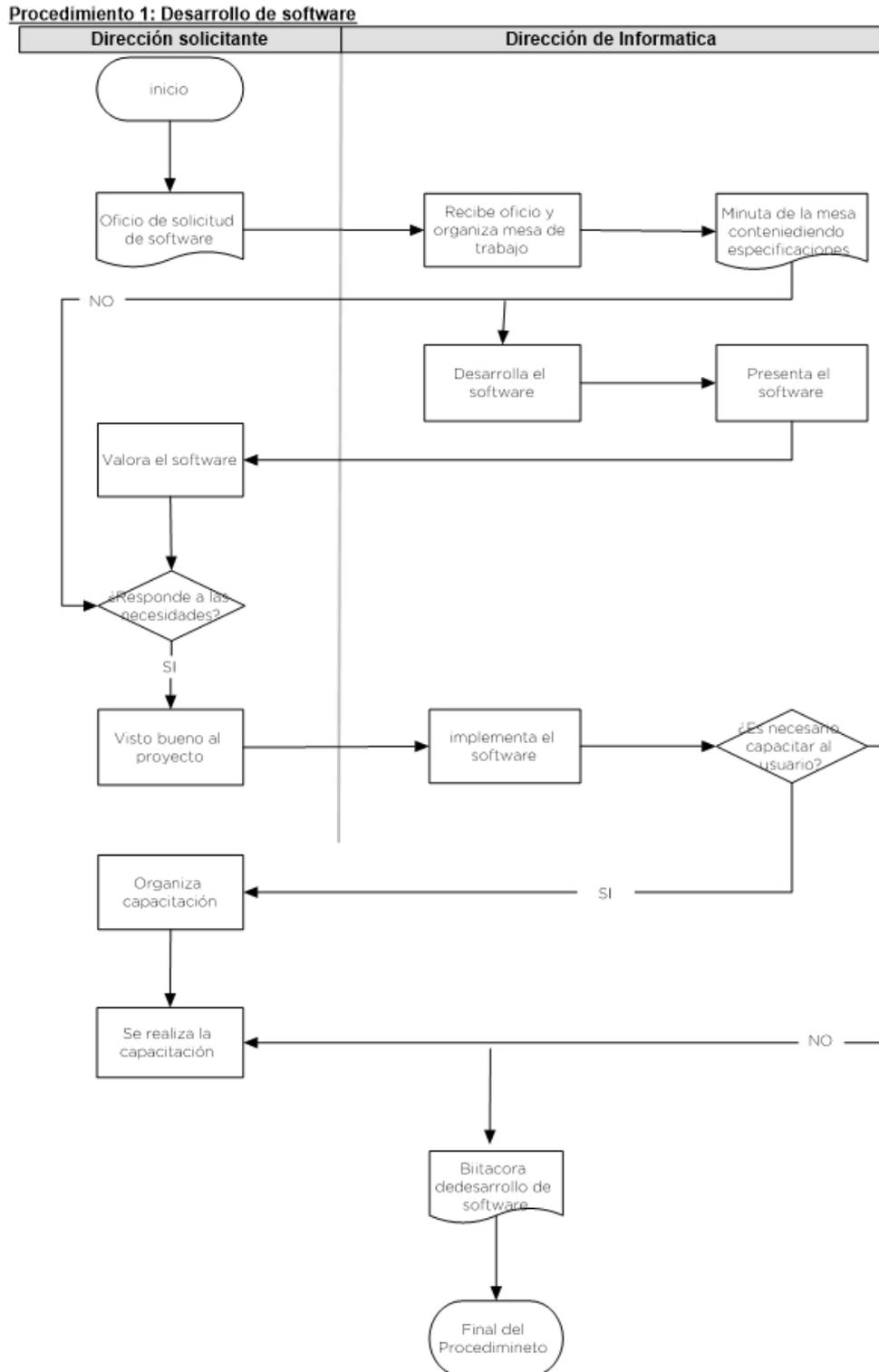
No aplica.

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de actividades | Formato |
|------|-------------------------------|---|---------|
| 1 | Dirección solicitante | Presenta un oficio a la Dirección de informática solicitando el desarrollo de un software en específico | N/A |
| 2 | Director de informática (Din) | Asigna a un auxiliar para que se contacte con la dirección solicitante | N/A |
| 3 | Auxiliar (A) | Se pone en contacto con la Dirección que solicita el software para conocer las necesidades específicas y así desarrollar la aplicación | N/A |
| 4 | Din y A | Desarrollar software solicitado | N/A |
| 5 | Din y A | Se Trasladan a la dirección correspondiente para presentar el software. Si el software responde a las necesidades de la dirección paso 7 de lo contrario paso 6 | N/A |
| 6 | Din y A | Realizan los ajustes correspondientes al software | N/A |
| 7 | Dirección solicitante | Da el visto bueno al proyecto | N/A |
| 8 | A o Din | Implementa el software | N/A |
| 9 | Din | Asigna a un auxiliar si es necesario para que realice una capacitación al personal de dirección que va a usar el software | N/A |
| 10 | Din | Registra una bitácora del software realizado | N/A |
| 11 | | Fin del proceso | N/A |

Flujograma



Procedimiento 2

“Solicitud de Mantenimiento”

Procedimiento 2 “Solicitud de mantenimiento”

1.1 Propósito del procedimiento

Apoyar al personal de las diferentes Unidades Administrativas de Presidencia Municipal en lo referente al uso, mantenimiento y soporte técnico de las herramientas y los equipos de Computo.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica a el personal de la Dirección de Informática y al de las diferentes Unidades Administrativas de Presidencia Municipal que solicitan el mantenimiento de equipos

1.3 Responsabilidades.

1.3.1 Director de Informática.

- Monitorear que el mantenimiento y apoyo técnico sean ordena y eficientemente.

1.3.2 Personal de la Dirección.

- Cumplir con el objetivo de la actividad

1.4 Políticas de Operación

El personal de la Dirección de Informática debe capacitar cuando sea solicitado en tiempo y forma a los servidores públicos sobre el uso y mantenimiento de las herramientas y los equipos de Computo.

- Los oficios de solicitud de mantenimiento enviados a esta Dirección deberán ser archivados, colocándoles un número de folio en la parte superior derecha, el cual indique la fecha y número de oficio.

Procedimiento 2 “Solicitud de mantenimiento”

- Cuando se haya realizado el mantenimiento o soporte técnico, el Personal de la Dirección de Informática deberá dar la solicitud de mantenimiento al Director para que firme de Conformidad por el servicio.

1.5 Formatos

Solicitud de mantenimiento escrita o electrónica

1.6 Definiciones

No aplica.

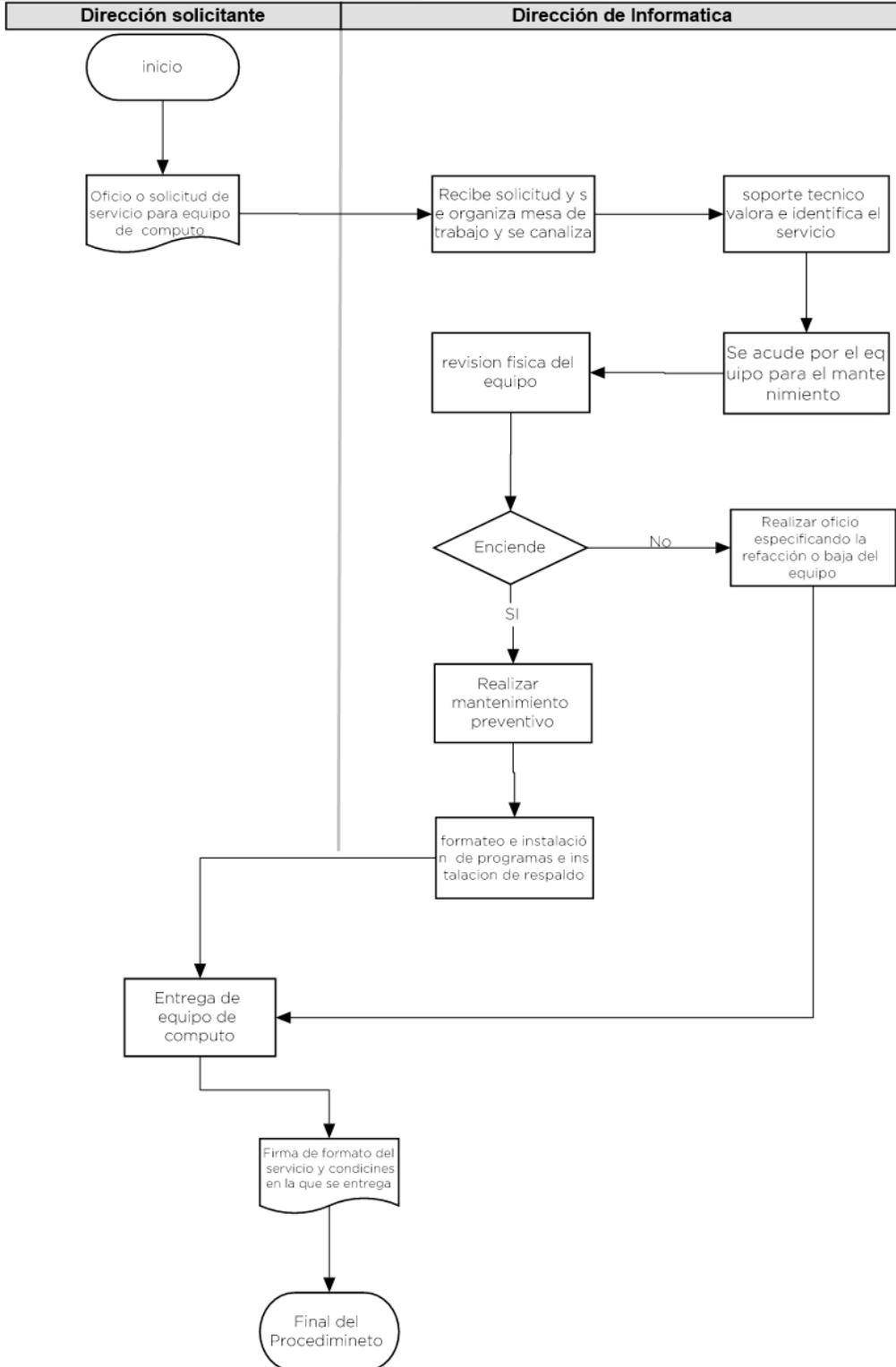
Procedimiento 2

2.7 Descripción de Actividades

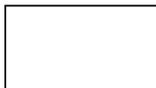
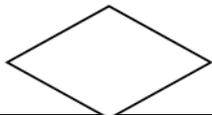
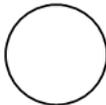
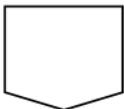
| Paso | Responsable | Descripción de actividades | Formato |
|-----------------------|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Direcciones | <p>Solicitud de soporte técnico se puede realizar de dos formas</p> <p>1.1.-formato de solicitud de servicio para equipo de computo</p> <p>1.2.- de manera electrónica dentro de la pagina www.tulancingo.gob.mx en la sección intranet seleccionaremos solicitud de soporte técnico</p> | Solicitud para servicio de equipo de computo |
| 2 | Secretaria y Director de Informática | Recibir y canalizar la solicitud al área de soporte técnico | N/A |
| 3 | Auxiliares (A) | Recibe solicitud valora e identifica el servicio a realizar | N/A |
| 4 | Auxiliares (A) | Acude a la oficina correspondiente para traer el equipo al área de mantenimiento en la dirección de informática | N/A |
| 5 | Auxiliares (A) | <p>Revisión física del equipo de computo .</p> <p>1.1.-Si enciende continua en el paso 8</p> <p>1.2.- si no enciende se continua en el paso 6</p> | N/A |
| 6 | Secretaria y director de informática | Si no enciende el equipo se realiza oficio correspondiente ya sea especificando técnicamente la refacción a utilizar o la baja de equipo | N/A |
| 7 | Auxiliares (A) | Entregar el equipo de computo al área correspondiente | N/A |
| 8 | Auxiliares (A) | Realizar respaldo de datos y controladores del dispositivo y mantenimiento preventivo como limpieza física del equipo de computo (CPU, monitor, teclado, y mouse) | N/A |
| 9 | Auxiliares (A) | Formateo de equipo de computo instalación y configuración de programas controladores de dispositivo, reinstalación de respaldo. | N/A |
| 10 | Auxiliare (A) | Entrega de equipo computo al área correspondiente nombre y firma en el formato de servicio para equipo de computo y condiciones en la que se entrega | N/A |
| Termina procedimiento | | | |

Flujograma

Procedimiento 2: Solicitud de mantenimiento



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

| Simbología | Nombre | Descripción |
|---|--------------------|--|
|  | Inicio o término | Señala donde inicia o termina un procedimiento |
|  | Actividad | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. |
|  | Decisión | Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos. |
|  | Conector | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
|  | Conector de página | Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama. |
|  | Documento | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía |
|  | Flujo | Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas. |
|  | Proceso | Indica el procedimiento de la información |

Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal, artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 1 “Tulancingo Integro, Ciudadano e Innovador” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020