



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Manual de Procedimientos Unidad de Gobierno Digital, Abierto e Informática



OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Enero, 2023



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

© H. Ayuntamiento Constitucional de Ocoyoacac,
Estado de México. 2022-2024
Unidad de Gobierno Digital, Abierto e Informática
Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro, Ocoyoacac,
México C.P. 52740
Teléfono (728) 690-54-43,
gobierno.digital@ocoyoacac.gob.mx
enero de 2023
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Índice

	Página
Presentación	2
I. Nombre del Procedimiento	3
II. Objetivo General	3
III. Alcance	3
IV. Marco Normativo	3
V. Atribuciones	4
VI. Glosario (general)	5
VII. Insumos	8
VIII. Resultados	8
IX. Políticas	8
X. Descripción de Actividades (desarrollo)	9
XI. Diagramación	10
XII. Medición	11
XIII. Formatos e instructivos	12
XIV. Simbología (general)	14
XV. Distribución	14
XVI. Validación	15



Presentación

El presente documento pretende dar una aproximación a los elementos que componen la Unidad de Gobierno Digital, la importancia y el rol que guarda en base al manejo de la información dentro la Administración Pública Municipal, suponiendo a un Gobierno Electrónico enmarcado en la planificación administrativa de cada dependencia y de la mano de las estrategias digitales en relación a la modernización y los avances tecnológicos, pueden llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a la ciudadanía así como optimizar las actividades y procesos de las Entidades Administrativas del Municipio.

Los procedimientos que se incluyen describen las actividades que se realizan en Unidad de Gobierno Digital, este incluye el Diagrama de Flujo, la Emisión y Autorización del Dictamen Técnico de Proyectos y del cómo se realizan las actividades del área paso a paso.

Este manual de procedimientos es un documento de carácter oficial que describe claramente la estructura con un grado de responsabilidad en materia de transparencia y protección de datos, establece las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro de la estructura orgánica en la materia. En nuestro ámbito de acción se define como una herramienta o instrumento de trabajo para su consulta, en él se registra y actualiza la información detallada de las funciones que desempeña esta unidad administrativa.

I. Atención a Solicitud de Servicio de Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Diagnostico de la Infraestructura Tecnológica, Desarrollo de Sistemas y Actualización o Publicación de Información al Sitio Web Municipal.

II. Objetivo

Desarrollar, actualizar, monitorear, optimizar, publicar y proporcionar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica, red de datos y telecomunicaciones, así como a sistemas, aplicativos y al Sitio Web Municipal, mediante mecanismos de soporte que permitan brindar asistencia técnica de manera remota o presencial para mantener o en su caso mejorar el rendimiento del equipo y de las tecnologías existentes en el Municipio, asesorar y emitir dictámenes técnicos sobre el uso, adquisición y diagnóstico de equipo cómputo y activos informáticos.

III. Alcance

Facilitar la modernización tecnológica y automatización de procesos en beneficio de la Gestión Pública Municipal.

IV. Marco Normativo (Base Legal)

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Ocoyoacac

V. Atribuciones

La o el titular de la Unidad de Gobierno Digital, cuenta con las siguientes atribuciones, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

- Desarrollar y aplicar políticas de seguridad informática y de telecomunicaciones para asegurar la protección de la información;
- Diseñar y administrar sistemas automatizados para atender los requerimientos técnicos de los procesos del Ayuntamiento;
- Proponer la implementación de tecnologías de la información y comunicación para optimizar las actividades de las dependencias municipales y el acceso a la ciudadanía a de trámites y servicios electrónicos;
- Implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento, con el propósito de optimizar los recursos para el correcto desempeño de las áreas;
- Planear y administrar la infraestructura tecnológica de cómputo, red de datos y voz, telecomunicaciones y circuitos cerrados de seguridad propiedad del Ayuntamiento;
- Evaluar, sugerir, corregir, dictaminar y proporcionar el visto bueno a cualquier proyecto tecnológico que implique la contratación o adquisición de infraestructura o servicios;
- Las demás que deriven de otros ordenamientos y/o asignadas por el Presidente Municipal Constitucional.

VI. Glosario

Contiene una recopilación de diversas concepciones y definiciones de las líneas de trabajo en el uso y almacenamiento de la información, desarrollo de software, análisis de datos e identificación y adquisición de soluciones de software; con la finalidad de homologar conceptos técnicos básicos en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que se aplican en las diferentes ramas de la administración pública y que sirvan para referenciar a los responsables de las TIC's e involucrados con el área en cuestión.

Acuerdo de contenido. Aquellos acuerdos que incluyen los datos, metadatos e información. Igualmente, los acuerdos semánticos para interpretar la información.

Acuerdos organizacionales. Aquellos acuerdos que incluyen las reglas de acceso, preservación, servicios sobre las conexiones, autenticación, privacidad, confidencialidad, seguridad y protección de la información, etc.

Actualización de software. Acto de cambiar o modificar una aplicación por una versión más actual de la misma.

Adquisición/Adopción tecnológica. Proceso en el que se obtiene una configuración o sistema desarrollado en medida a las necesidades requeridas que permitan su implementación, flexibilidad de adecuación o uso inmediato.

Adquisición de productos de software. Es el proceso de obtener un sistema, producto o servicio de software.

Almacenar información. Es el resguardo de datos de forma ordenada mediante el uso de servicios o dispositivos de almacenamiento de confianza para su disposición inmediata.

Análisis de datos. Proceso que consiste en examinar, limpiar y transformar datos con el objetivo de obtener información útil, para el apoyo en la toma de decisiones.

Bases de datos. Conjunto de datos relacionados y almacenados de forma ordenada para que se pueda acceder a ellos de forma sencilla, proporcionando a su vez la

posibilidad de modificarlos, actualizarlos, ordenarlos y relacionarlos en base a diversos criterios

Código abierto. Se refiere al código fuente del software que es abiertamente accesible y que puede ser cambiado y distribuido por cualquier persona.

Información. La contenida en uno o varios documentos digitales que el Municipio genere, reciba, obtenga, adquiera, procese o conserve en ejercicio de sus facultades, funciones y competencias, y que puede ser pública, reservada o confidencial.

Licencia de software. Contrato en donde el usuario acepta los términos y condiciones del fabricante para poder hacer uso del software.

Mantenimiento de software. En ingeniería del software, es la modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, u otros atributos.

Mantenimiento de hardware. El mantenimiento de hardware engloba las acciones que nos permiten mantener, cuidar y reemplazar oportunamente los componentes físicos de una computadora.

Estandarización (Sistemas). Modelo que implica que todos los sistemas de información existentes sean homogéneos (hardware y software) y manejen los mismos estándares.

Servicios TIC. Son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información.

Sistema de información. Conjunto de aplicaciones, servicios, activos de tecnología de la información u otros componentes que manejan información.

Software. Programas de computadora, instrucciones o procedimientos que se ejecutan para operar y satisfacer las necesidades específicas de un usuario.

Hardware. Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Web. Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.



eMail. En castellano, correo electrónico. Servicio de comunicación electrónica en internet que permite el intercambio rápido de mensajes de texto y documentos digitales entre usuarios y su almacenamiento.

Antivirus. Programa informático preparado para detectar, bloquear y/o eliminar un programa malicioso (malware) o avisar de su existencia.

Dirección IP. Dirección de un terminal o dispositivo en internet expresada en un código de identificación numérica único a nivel internacional, generalmente formado por cuatro grupos de números binarios o su representación decimal.

UGDAI. Unidad de Gobierno Digital, Abierto e Informática.

Dominio (o “Domain”). Nombre de dirección de una página web principal (o “homepage”, “home”) registrada en internet a través de un sistema de registro de nombres de dominio (DNS), que generalmente se vincula a una dirección física o IP.

Hipervínculo. Enlace o conexión que lleva a otro punto determinado del mismo sitio web o a otro dentro de la red.

HTTPS: Protocolo SSL (Secure Socket Layer) basado en la tecnología de cifrado y autenticación desarrollada por RSA Data Security Inc. para designar documentos que llegan desde un servidor web seguro.

Interfaz (Interface). Conexión entre dos componentes de hardware, o entre dos aplicaciones, o entre un usuario y una aplicación.

Intranet. Página o red interna de una empresa conectada mediante internet que permite la conexión y comunicación de dispositivos o equipos.

Multimedia. Forma que tiene un ordenador de utilizar y presentar información mediante texto, sonido, vídeo y gráficos.

Periférico. Dispositivo conectado externamente a un puerto del ordenador, por ejemplo, el teclado, el ratón, el módem.

VII. Insumos

Solicitud del servicio impresa o digital mediante el sistema de soporte técnico.

- Solicitud por escrito con el formato de Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Diagnostico de la Infraestructura Tecnológica.
- Oficio emitido por dependencia o unidad administrativa.
- Solicitud de servicio mediante el Sistema de Gestión de Tickets.

VIII. Resultados

- ✓ Copia de hoja de servicio en la que se describe del diagnóstico emitido, las observaciones, nombre y firma de quien ha realizado el soporte y de quien bajo en entera satisfacción acepta el servicio.
- ✓ Elaboración de oficio de respuesta anexando evidencia sobre el soporte realizado a la solicitud de oficio de servicio recibida.
- ✓ Cierre de ticket en el que se anexa el diagnóstico y se notifica vía correo electrónico al área solicitante.

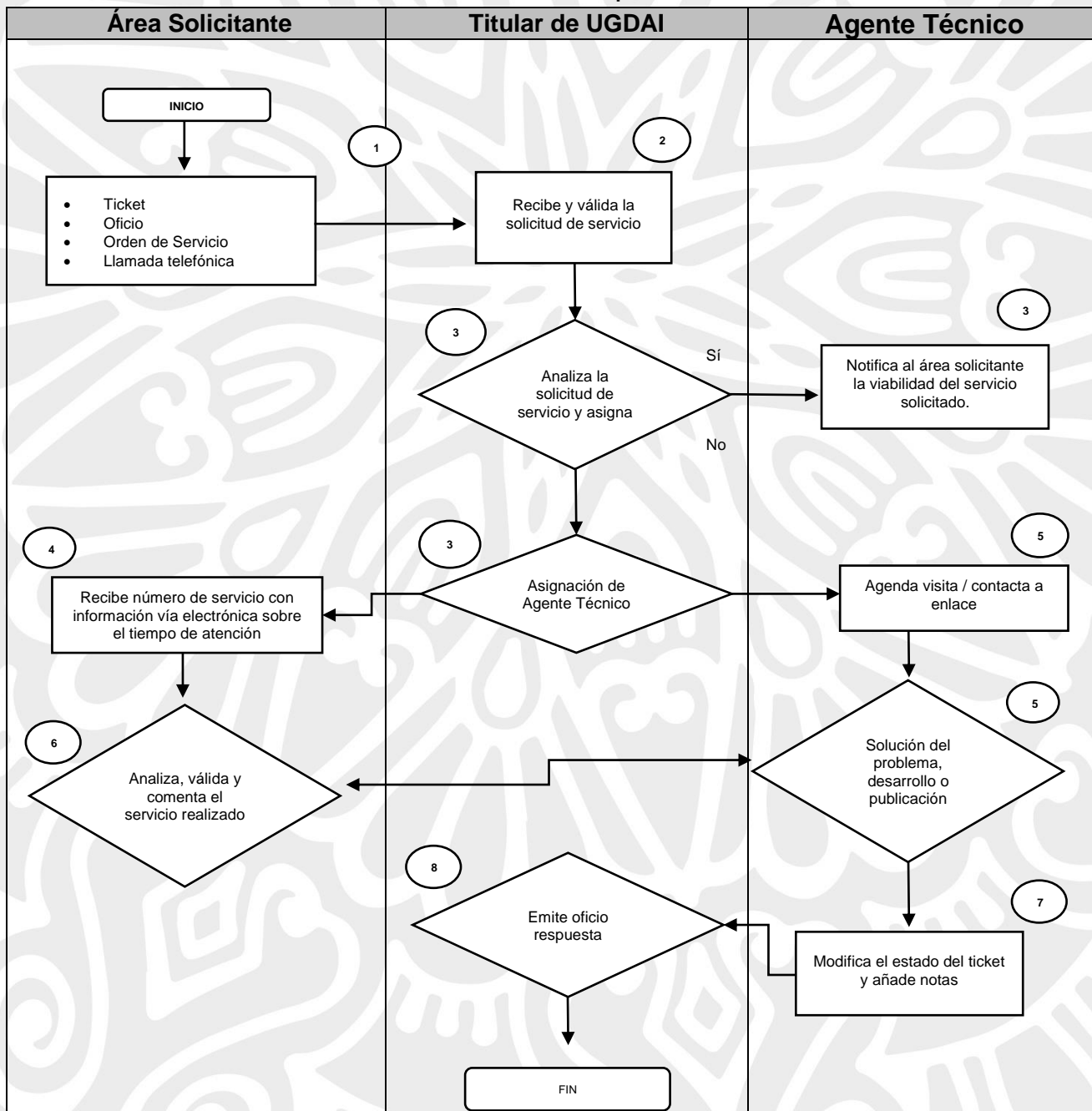
IX. Políticas

- Reglamento Interior de la Unidad de Gobierno Digital, Abierto e Informática.
- Manuales técnicos de instalación, uso y mantenimiento de infraestructura tecnológica.
- Guías de referencia, consulta, instalación y configuración de equipamiento.
- Estándares, modelos y normas internacionales.

X. Descripción de actividades: Atención a Solicitud de Servicio de Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Diagnostico de la Infraestructura Tecnológica, Desarrollo de Sistema y Actualización o Publicación de Información al Sitio Web Municipal.

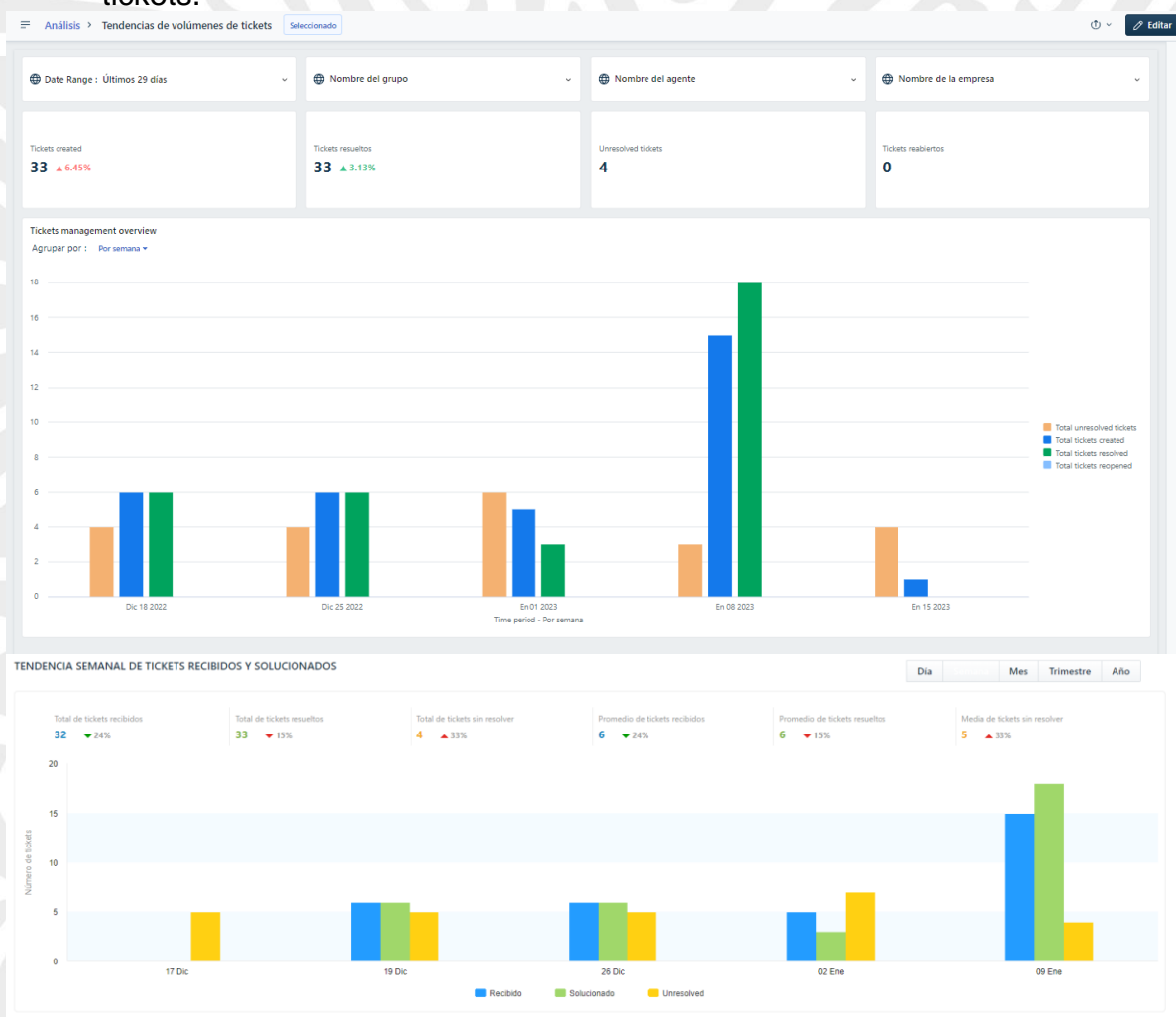
No.	Interesado, Unidad administrativa o puesto	Descripción
1	Área solicitante	Requisita solicitud mediante oficio, orden servicio, ticket de soporte o llamada telefónica.
2	UGDAI	Recibe y válida la solicitud de servicio impresa, digital o vía telefónica para su registro y seguimiento.
3	Titular de UGDAI	Analiza la solicitud de servicio y asigna prioridad (baja, media, alta o urgente), agente (nombre del personal asignado), tipo (soporte, sistemas, red y telecomunicaciones o web) y estado (abierto, pendiente, resuelto o cerrado) en el sistema de tickets.
4	Área solicitante	Recibe información vía electrónica sobre el tiempo de atención de acuerdo al número de servicio asignado y a la carga de trabajo registrada en el sistema.
5	Agente Técnico	Agenda visita al área solicitante y prepara los insumos necesarios que permitan resolver la problemática o en su caso contacta al enlace del área solicitante para el diseño, análisis y desarrollo del sistema, dictamen o publicación de contenido.
6	Área solicitante	Analiza, válida y comenta el servicio realizado por el agente técnico en la hoja de servicio presentada.
7	Agente Técnico	Modifica el estado del ticket (abierto, pendiente, resuelto o cerrado) y añade notas del servicio prestado.
8	Titular de UGDAI	Analiza el estado de la solicitud registrada y emite oficio respuesta adjuntando evidencia de la actividad realizada.

XI. Diagrama: Atención a Solicitud de Servicio de Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Diagnostico de la Infraestructura Tecnológica, Desarrollo de Sistema y Actualización o Publicación de Información al Sitio Web Municipal.



XII. Medición

1. Informes, reportes y análisis y comentarios registrados en el sistema de tickets.



2. Notas y comentarios escritas por el área solicitante en las hojas de servicio.

XIII. Formatos e instructivos

Sistema de Tickets - Municipio de Ocoyo...

Inicio Base de conocimientos Enviar un ticket Iniciar sesión Registrarse

Inicio > Base de con... > General > PREGUNTAS

Aquí encontrará algunas soluciones...

¿Cómo usar el Sistema de Tickets?

Creado por Administrador Informática Tics, Modificado el Tue, 17 May 2022 a las 07:41 PM por Administrador Informática Tics

SISTEMA DE TICKETS
MUNICIPIO DE OCOYOACAC

Archivos adjuntos (2)

Manual Siste...pdf 1.19 MB

Manual Siste...ppsx 998 KB

Print

Artículos en esta carpeta:

¿Cómo usar el Sistema de Tickets?

¿Le ha sido útil este artículo?

No

Sí

Hola, ¿en qué podemos ayudarte?

Mediante ésta herramienta podremos darte una mejor atención, asesoría mediante chat y proporcionarte documentos que ayudarán a la resolución de temas cotidianos para un desempeño óptimo de tus actividades. Usalo siempre de manera responsable y adecuada.

Descarga nuestro manual [aquí](#).

Sistema de Tickets - Municipio de Ocoyo...

Inicio Base de conocimientos Enviar un ticket Iniciar sesión Registrarse

Inicio

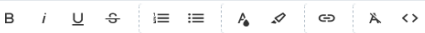
Introduzca aquí su término de búsqueda...

Enviar un ticket


Correo Electrónico *

Dependencia *

Servicio Solicitado *

B i U 

Type something

No soy un robot 

Archivo adjunto

Cancelar Enviar



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024



ORDEN DE SERVICIO

Solicitud de Servicio de Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Diagnostico de la Infraestructura Tecnológica, Desarrollo de Sistema y Actualización o Publicación de Información al Sitio Web Municipal

NO. SOLICITUD:	
NO. OFICIO:	
FECHA DE SOLICITUD:	

UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE:	
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
TIPO DE SERVICIO:	
FECHA PROGRAMADA:	
FECHA REALIZADA:	
OBSERVACIONES	

NIVEL DE URGENCIA: ALTO MEDIO BAJO

DEPENDENCIA SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

B) ENTREGA DE PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN

FECHA CONCLUSION:	
-------------------	--

RECIBO Y ACEPTO A MI ENTERA SATISFACCION EL SERVICIO REALIZADO POR LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO E INFORMATICA RESPECTO A LA ACTUALIZACION / MANTENIMIENTO / PUBLICACION / DESARROLLO O ACTIVIDAD REALIZADA.

NOTAS Y OBSERVACIONES:

--


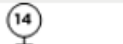


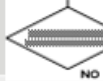


RECIBE
NOMBRE Y FIRMA

RESPONSABLE DEL SERVICIO
NOMBRE Y FIRMA

Unidad de Gobierno Digital, Abierto e Informática | Tel: 728 690 54 43 | Correo: gobierno.digital@ocoyoacac.gob.mx
Ayuntamiento de Ocoyoacac | Estado de México

XIV. Simbología

Incluir únicamente los símbolos y significados que fueron usados en los diagramas de flujo.

Ejemplo: SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

XV. Distribución

El Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Secretario del Ayuntamiento, en Original.

Y en copia controlada está distribuida de la siguiente manera: Presidencia, Secretaría Técnica y Contraloría Municipal.

Disponible en versión digital en la página oficial del ayuntamiento www.ocoyoacac.gob.mx.



XVI. Validación

Elaboró

Revisó

L.I.A. Juan Carlos Vázquez Berrios

Lic. Marco Antonio Martínez García

Titular de la Unidad de Gobierno Digital,
Abierto e Informática.

Secretario Técnico

Validó

Autorizó

L.D. Javier Sierra Acosta

Lic. Samuel Verdeja Ruíz

Secretario del Ayuntamiento

Presidente Municipal Constitucional de
Ocoyoacac