



## ÍNDICE

	<u>Página</u>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO</b>	3
<b>III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
1. Proceso para Brindar Soporte Técnico	5
2. Proceso para la Instalación de Telefonía Fija	6
3. Proceso para la Asignación de Telefonía Móvil	7
4. Proceso para el Desarrollo de Sistemas de Información	8
5. Proceso para Crear Usuarios en el Sistema SIMUN	9
6. Proceso para la Creación de un Correo Electrónico y/o Acceso a Internet	10
<b>IV. ANEXOS</b>	
1. Formato de Solicitud de Servicio	11
Instructivo de Llenado	12





## **I. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría de Contraloría en uso de las facultades y obligaciones que le confiere los Artículos 104, fracción IV, de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León y 21, fracción IV, del Reglamento de Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Guadalupe, Nuevo León, expide el presente Manual de Procesos de la Administración Pública Municipal de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procesos que sustentan la operación de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Proceso Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en el intervienen. Así mismo, los Procesos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procesos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de Contraloría para su validación, documentación y autorización correspondiente y bajo ningún concepto, salvo la autorización expresa del Director General de Gobierno Digital y Tecnología, este Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a ésta Dirección.





## II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

### OBJETIVO

El presente Manual de Procesos de la Administración Pública Municipal tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procesos que sustentan la operación de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo, tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo en la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirve de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y Procesos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

### ALCANCE

Las políticas, Procesos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Procesos de la Administración Pública Municipal de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

### MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Reglamento de Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Guadalupe, Nuevo León





**GOBIERNO DE  
CIUDAD GUADALUPE  
NUEVO LEÓN**

SECRETARÍA DE  
CONTRALORÍA  
DIRECCIÓN DE  
NORMATIVIDAD

**Voluntad que  
no se detiene.**

Manual de Procesos de la  
Administración Pública Municipal

Dirección General de Gobierno  
Digital y Tecnología

- Reglamento para la Entrega – Recepción de la Administración Pública Municipal de Guadalupe, Nuevo León
- Manual de Funciones de la Administración Pública Municipal de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente

**DIRECTOR DE  
NORMATIVIDAD**

Entra en Vigor:  
06-Abril-2016

**DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO  
DIGITAL Y TECNOLOGÍA**

Modificación:  
00-000-00

Clave de Consulta:  
MPAPMDGDYT130102

**SECRETARIO DE  
CONTRALORÍA**

Pág. 4





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 1. PROCESO PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO

##### USUARIO

1. Envía a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología la Solicitud de Servicio, especificando el tipo de servicio que necesita, es decir, reparación y/o mantenimiento de equipo de cómputo, ó instalación de red.

##### SECRETARIA

2. Recibe la Solicitud de Servicio del usuario y la entrega al Director General de Gobierno Digital y Tecnología.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGÍA

3. Revisa la Solicitud de Servicio y si procede la asigna a la Coordinación de Soporte Técnico para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

4. Recibe la solicitud que le asigna el Director General de Gobierno Digital y Tecnología, la revisa, le asigna un número de folio y la asigna al Técnico que dará el servicio.

##### TÉCNICO

5. Agenda una cita con el usuario para revisar el equipo o llevar a cabo la instalación de la red.
6. Si la reparación del equipo requiere de material, piezas o algún software que no se tenga en existencia, se procede a solicitar lo necesario y una vez que llegue dicho material o software, el equipo de cómputo deberá llevarse a las oficinas de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología para repararlo, darle el mantenimiento necesario o instalarle el software requerido.
7. Una vez terminado el servicio, se informa al usuario para que recoja el equipo de cómputo.

##### USUARIO

8. Revisa el equipo de cómputo.
9. Si está completo el servicio, firma de conformidad la solicitud que envió de inicio.

##### TÉCNICO

10. Da por concluido el servicio y lo reporta a su Jefe Inmediato.





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 2. PROCESO PARA LA INSTALACIÓN DE TELEFONÍA FIJA

##### DEPENDENCIA

1. Envía la solicitud de línea telefónica fija a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, firmada por el Titular de la Dependencia, anexando la descripción de las necesidades, el número de líneas que requiere y lugar donde desea instalarlas.

##### SECRETARIA

2. Recibe la solicitud y la entrega al Director General de Tecnologías de la Información.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGÍA

3. Revisa la solicitud y si procede la asigna a la Coordinación de Servicio de Telefonía Móviles y Fija para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINADOR DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVILES Y FIJA

4. Si la solicitud hace referencia a la instalación de nuevas líneas telefónicas se realiza la contratación necesaria con el proveedor y se envía la solicitud de servicio al área de Soporte Técnico para que acuda a la dependencia a instalara la nueva línea.
5. Si la solicitud hace referencia a fallas de una línea ya existente, se envía una solicitud de servicio al área de Soporte Técnico con los datos de la línea correspondiente (número de teléfono de la línea, reporte de falla y Dependencia)

##### CORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO

6. Revisa la solicitud que le envía la Coordinación de Servicio de Telefonía Móviles y Fija y la asigna al Técnico.

##### TÉCNICO

7. Instala la nueva línea en la dependencia indicada por la Coordinación de Servicio de Telefonía Móviles y Fijas y/o Revisa la falla de la línea, según sea el caso, si es falla técnica la arregla, si es falla derivada del proveedor, realiza los trámites necesarios para que el proveedor la corrija.

##### DEPENDENCIA

8. Una vez realizado el servicio, el Titular de la Dependencia correspondiente firma de conformidad la solicitud de servicio generada de inicio.

##### TÉCNICO

9. Da por concluido el servicio notificándose a su Jefe Inmediato.





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 3. PROCESO PARA LA ASIGNACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL

##### DEPENDENCIA

1. Envía la solicitud de línea telefónica móvil a la Dirección General de Tecnologías de la Información, firmada por el Titular de la Dependencia, anexando la descripción de las necesidades, el número de líneas móviles que requiere, nombre del resguardante, puesto y número de nómina..

##### SECRETARIA

2. Recibe la solicitud y la entrega al Director General de Gobierno Digital y Tecnología.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGIA

3. Revisa la solicitud y si procede la asigna a la Coordinación de Servicio de Telefonía Móviles y Fija para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINADOR DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVILES Y FIJA

4. Habla con el proveedor para revisar planes, modelos, costos, entre otros; y firma el contrato por las líneas solicitadas.

##### AUXILIAR

5. Revisa los equipos telefónicos y la funcionalidad de las nuevas líneas.
6. Se encarga de hacer válida la garantía de los equipos en caso de que sea necesario.
7. Entrega los equipos a la Dependencia correspondiente y el resguardante de los mismos firma la hoja de resguardo.
8. Da por concluido el trámite y lo notifica a su Jefe Inmediato.





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 4. PROCESO PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

##### DEPENDENCIA

1. Envía la Solicitud de Servicio, para la Creación de un Sistema o la Modificación de uno ya existente, o la Modificación de una Base de Datos; a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, firmada por el Titular de la Dependencia.

##### SECRETARIA

2. Recibe la Solicitud de Servicio y la entrega al Director General de Gobierno Digital y Tecnología.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGÍA

3. Revisa la Solicitud de Servicio y si procede la asigna a la Coordinación de Programación y Desarrollo para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINADOR DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

4. Revisa la Solicitud de Servicio que le asigna el Director General de Gobierno Digital y Tecnología, le asigna un número de folio y la canaliza con un Programador.

##### PROGRAMADOR

5. Hace el análisis correspondiente y crea el sistema solicitado o realiza la modificación al sistema o a la base de datos ya existente, según sea el caso.
6. Realiza las pruebas necesarias para asegurarse del correcto funcionamiento del sistema.
7. Notifica a su Coordinador que lo solicitado se llevó a cabo.

##### COORDINADOR DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

8. Revisa el sistema y autoriza la implementación del mismo.

##### PROGRAMADOR

9. Instala el sistema y muestra el funcionamiento del mismo a los usuarios.

##### DEPENDENCIA

10. Titular de la Dependencia, Firma de conformidad la solicitud que envió de inicio.





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 5. PROCESO PARA CREAR USUARIOS EN EL SISTEMA SIMUN

##### DEPENDENCIA

1. Envía la Solicitud de Servicio, para la Creación de un usuario en el Sistema SIMUN, a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, firmada por el Titular de la Dependencia y con los datos del Nombre del solicitante, Número de nómina, Centro de costos de la unidad administrativa y las opciones del sistema a las que el usuario tendrá acceso.

##### SECRETARIA

2. Recibe la Solicitud de Servicio y la entrega al Director General de Gobierno Digital y Tecnología.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGÍA

3. Revisa la Solicitud de Servicio y si procede la asigna a la Coordinación de Programación y Desarrollo para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINADOR DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

4. Revisa la Solicitud de Servicio que le asigna el Director General de Gobierno Digital y Tecnología, le asigna un número de folio y la canaliza con un Programador.

##### PROGRAMADOR

5. Hace el análisis correspondiente y crea el usuario solicitado.
6. Notifica al Coordinador y posteriormente a la Dependencia que lo solicitó.

##### DEPENDENCIA

7. El Titular de la Dependencia Firma de conformidad la solicitud que envió de inicio.





### III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

#### 6. PROCESO PARA LA CREACIÓN DE UN CORREO ELECTRÓNICO Y/O ACCESO A INTERNET

##### USUARIO

1. Envía la Solicitud de Servicio a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, para la creación de una cuenta de correo electrónico o para que le den acceso a Internet, dicha solicitud deberá estar firmada por el Titular de su Dependencia.

##### SECRETARIA

2. Recibe la Solicitud de Servicio y la entrega al Director General de Gobierno Digital y Tecnología.

##### DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL Y TECNOLOGÍA

3. Revisa la Solicitud de Servicio y si procede la asigna a la Coordinación de Programación y Desarrollo para que otorgue el servicio; en caso de que no proceda lo solicitado, la rechaza.

**“La Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, deberá notificar a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente el porque del rechazo a su solicitud de servicio”.**

##### COORDINADOR DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

4. Revisa la Solicitud de Servicio que le asigna el Director General de Gobierno Digital y Tecnología le asigna un número de folio y la canaliza con un Programador.

##### PROGRAMADOR

5. Crea la cuenta de correo electrónico o da acceso a Internet al usuario, según sea el caso.
6. Notifica a su Coordinador cuando lo solicitado está terminado.

##### COORDINADOR DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

7. Notifica al Coordinador de Soporte Técnico para que asigne personal para que acuda a la oficina del usuario a realizar la configuración correspondiente.

##### USUARIO

8. Revisa que el servicio solicitado esté funcionando correctamente y de ser así, firma de conformidad la solicitud que envió de inicio.





## IV. ANEXOS

### ANEXO 1 SOLICITUD DE SERVICIO

Municipio de Guadalupe, N.L.			
SOLICITUD DE SERVICIOS			Folio de Solicitud <b>1</b>
SOLICITANTE			
Secretaría: <b>3</b>		Fecha de Solicitud <b>2</b>	
Dirección:			
SERVICIO SOLICITADO			
Descripción: <b>4</b>			
Beneficios Esperados <b>5</b>			
Solicita: <b>6</b>		Firma	Teléfono
Autoriza:		Puesto	Firma
PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
TURNADO	Telecomunicaciones <input type="checkbox"/>	<b>7</b>	Autorización de Servicio
	Redes <input type="checkbox"/>		<b>8</b>
	Aplicaciones <input type="checkbox"/>		Fecha y Firma
	Diseño <input type="checkbox"/>		Fecha y Firma de quien atendió el servicio
	Soporte Técnico <input type="checkbox"/>		
OBSERVACION Y CONCLUSIONES DE TRABAJO REALIZADO		SELLO DE RECIBIDO	
<b>9</b>		<input type="checkbox"/> Baja <b>10</b> Vo.Bo. Director de T.I.	<b>11</b>
Como califica usted el servicio brindado por esta Dirección			
Tiempo de Respuesta	Calidad del Servicio	Trato Recibido	<b>12</b>
<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Buena	Nombre, Nómina y Firma de Conformidad
<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Regular	
<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Mala	

Tel. 8030.6061(SOPORTE TECNICO). 8030.6064(INTERNET). 8030.6090(SISTEMAS). 8030.6065(DESARROLLO)





## INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- Folio de Solicitud**

El Coordinador del área a la que se le asigna la Solicitud de Servicio deberá asignarle un número de folio a ésta.
- 2.- Fecha de Solicitud**

Deberá registrar el día, mes y el año en que se realiza la Solicitud de Servicio en la Unidad Administrativa.
- 3.- Datos del Solicitante**

Deberá especificar el nombre de la Secretaría y de la Dirección o Coordinación que solicita el servicio.
- 4.- Servicio Solicitado**

Deberá describir el servicio que requiere.
- 5.- Beneficios Esperados**

Deberá describir el motivo del porqué solicita el servicio.
- 6.- Autorización del Titular del Área Solicitante**

Deberá especificar el nombre completo, puesto y extensión telefónica de la persona que solicita el servicio y de la persona que lo autoriza.
- 7.- Autorización del Servicio**

El Director General de Gobierno Digital y Tecnología indica el responsable de llevar a cabo el servicio solicitado y firma otorgando la autorización para dar inicio con el servicio.
- 8.- Terminación**

La persona que brindó el servicio deberá firmar e indicar la fecha en que lo brindó.
- 9.- Observaciones y Conclusión**

La persona que brindó el servicio deberá describir claramente las observaciones y la conclusión generadas de la revisión que llevó a cabo.
- 10.- VoBo del Director**

El Director General de Gobierno Digital y Tecnología deberá firmar de conformidad con lo que reporta la persona que brindó el servicio.
- 11.- Sello de Recibido**

Al recibir la Solicitud de Servicio deberá sellarse el formato con el sello oficial de la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología.
- 12.- Calificación del Servicio**

Una vez terminado el servicio, la dependencia solicitante deberá calificarlo y firmar de conformidad.

