



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS
LA CIUDAD DEL CARNAVAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Informática
H. Ayuntamiento de Mazatlán

ÍNDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
MENSAJE DEL ALCALDE	4
MISIÓN	5
VISIÓN	6
VALORES	6
MARCO JURÍDICO.....	7
METODOLOGÍA	8
SIMBOLOGÍA	10
ORGANIGRAMA	11
ATRIBUCIONES.....	12
LISTA DE PROCESOS.....	14
FICHAS DE PROCESOS.....	15
Hoja de Control de Cambios	106

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley Orgánica del Estado de Sinaloa, ambos bajo el Artículo 19; Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa El Órgano Interno de Control, capacitó y asesoró a las diversas dependencias que conforman la Administración Pública Municipal para la elaboración de manuales administrativos que permitan definirlos y difundir para su observancia.

El Manual de Procesos tiene por objeto proporcionar un instrumento Técnico que norme la elaboración con uniformidad, contenido, presentación, que optimice el cumplimiento de atribuciones de la institución; contribuyendo a la orientación del personal de nuevo ingreso y de cada puesto, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción con bases que permita la eficacia y eficiencia; así mismo proporciona normas, procedimientos, trámites, servicios, actividades y tareas que se desarrollan de manera ordenada, sin distorsiones, la información referente a la operación de la dependencia.

Considerando el inicio de una nueva administración Pública Municipal 2018-2021 encabezada por el QFB. Luis Guillermo Benítez Torres, con la perspectiva del Cambio Verdadero, que con acciones propone, invita y convoca a hacerlo sin simulaciones: "Un cambio profundo, de raíz". Que exige que los programas a implementar tengan impacto en el corto, mediano y largo plazo, dar continuidad a obras inconclusas y maximizar los recursos disponibles sin descuidar nuestra visión de futuro.

Este material se convierte sin duda en una herramienta necesaria, de apoyo al cumplimiento de tal encomienda.

MENSAJE DEL ALCALDE

El presente documento es un manual que ha sido elaborado con el fin de que tengas plena certeza y claridad al ejercer el servicio público.

Hemos partido de la idea de que "nada por encima ni fuera de la ley". Toda acción de gobierno debe apegarse a este principio. Así cumplimos con la ciudadanía, así gobernamos para todos.

Este manual significa también una guía que debe ser respetada, pues ella está apegada a los reglamentos, cuyo objetivo es normar la administración pública.

Con estas medidas estamos cumpliendo con las necesidades legales que nos marcan las nuevas disposiciones de transparencia y rendición de cuentas.

No me resta más que agradecerte de antemano la observancia y respeto a este noble documento que hoy tienes en tus manos.

Muchas gracias.

QFB. Luis Guillermo Benítez Torres

Presidente Constitucional del Municipio de Mazatlán.

MISIÓN

La Misión del Gobierno Municipal de Mazatlán 2018-2021 es transformar y mejorar el Nivel de Bienestar Social y la Calidad de Vida de la Población y las Comunidades del Municipio.

Para cumplir esta Misión, este Gobierno Municipal trabaja en estrategias enfocadas en la satisfacción de las necesidades:

Los usuarios de los Servicios Públicos Municipales: A quienes les ofrecemos Servicios Públicos con calidad, eficaces y eficientes.

El Pueblo que paga impuestos: A quienes les garantizamos que los recursos que aportan son manejados con honestidad y transparencia.

Los Grupos más Vulnerables: A quienes les ofrecemos la atención de sus necesidades a través de las diferentes Instituciones municipales.

Los Sectores más pobres: A quienes les brindamos servicios, recursos y atención a través de los diferentes programas municipales.

La Sociedad Civil: A quienes les garantizamos mecanismos de Participación social abiertos, democráticos y efectivos.

Los Jóvenes y Mujeres: A quienes les garantizamos el apoyo y las oportunidades necesarios para que se desarrollen a plenitud, de tal modo que se conviertan en un impulso para el desarrollo de la comunidad.

Los Empresarios: A quienes les garantizamos las condiciones, facilidades y apoyos necesarios para que las inversiones que se realicen en el Municipio sean productivas y contribuyan al desarrollo económico y la creación de empleos.

Los Servidores Públicos que laboran en el ayuntamiento: A quienes les ofrecemos la posibilidad de aportar y colaborar en la transformación verdadera del Municipio; mientras logramos un lugar de trabajo satisfactorio y pleno.

VISIÓN

La Visión: Vamos por un camino del todo nuevo con el pueblo. Somos la administración municipal de la que el pueblo se siente orgulloso, reconocidos por la prestación de servicios públicos de calidad, el mejoramiento de la gestión pública y el impulso integral al desarrollo ordenado del municipio.

VALORES

ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS. En todos nuestros programas nos enfocamos en el beneficio de nuestros usuarios.

DEMOCRACIA. En las decisiones públicas tomamos en cuenta a todos los sectores involucrados.

CALIDEZ. Tratamos con amabilidad y cercanía a los ciudadanos.

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA. Manejamos los recursos que la sociedad nos confía con el cuidado y la responsabilidad que exige la ley.

EFICIENCIA Y EFICACIA. Utilizamos los recursos de la mejor manera posible en los resultados que ofrecemos.

INCLUSIÓN. En el diseño de las políticas públicas nos orientamos a los más pobres y los más vulnerables.

MARCO JURÍDICO

- A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- B. Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- C. Ley del Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- D. Ley de Adquisiciones y Administración de Bienes Muebles del Estado.
- E. Ley de Entrega y Recepción de los Asuntos y Recursos Públicos del Estado de Sinaloa.
- F. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.
- G. Reglamento Interior del H. Ayuntamiento del Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
- H. Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- I. Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.
- J. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- K. Ley de Hacienda Municipal.

METODOLOGÍA

En la etapa de levantamiento y documentación de los procesos, para su posterior exposición gráfica en un Mapa de Procesos, se utilizó el formato de "Detallado de Procesos", lo cual es un registro donde se definen los elementos claves de cada proceso.

Se llevaron a cabo reuniones entre el Director, los Jefes de Departamentos y los responsables de cada proceso, así como los involucrados en el mismo.

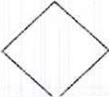
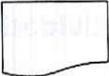
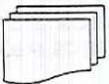
La ficha de proceso utilizada para el levantamiento de información por área es la que a continuación se presenta:

Detallado de Proceso

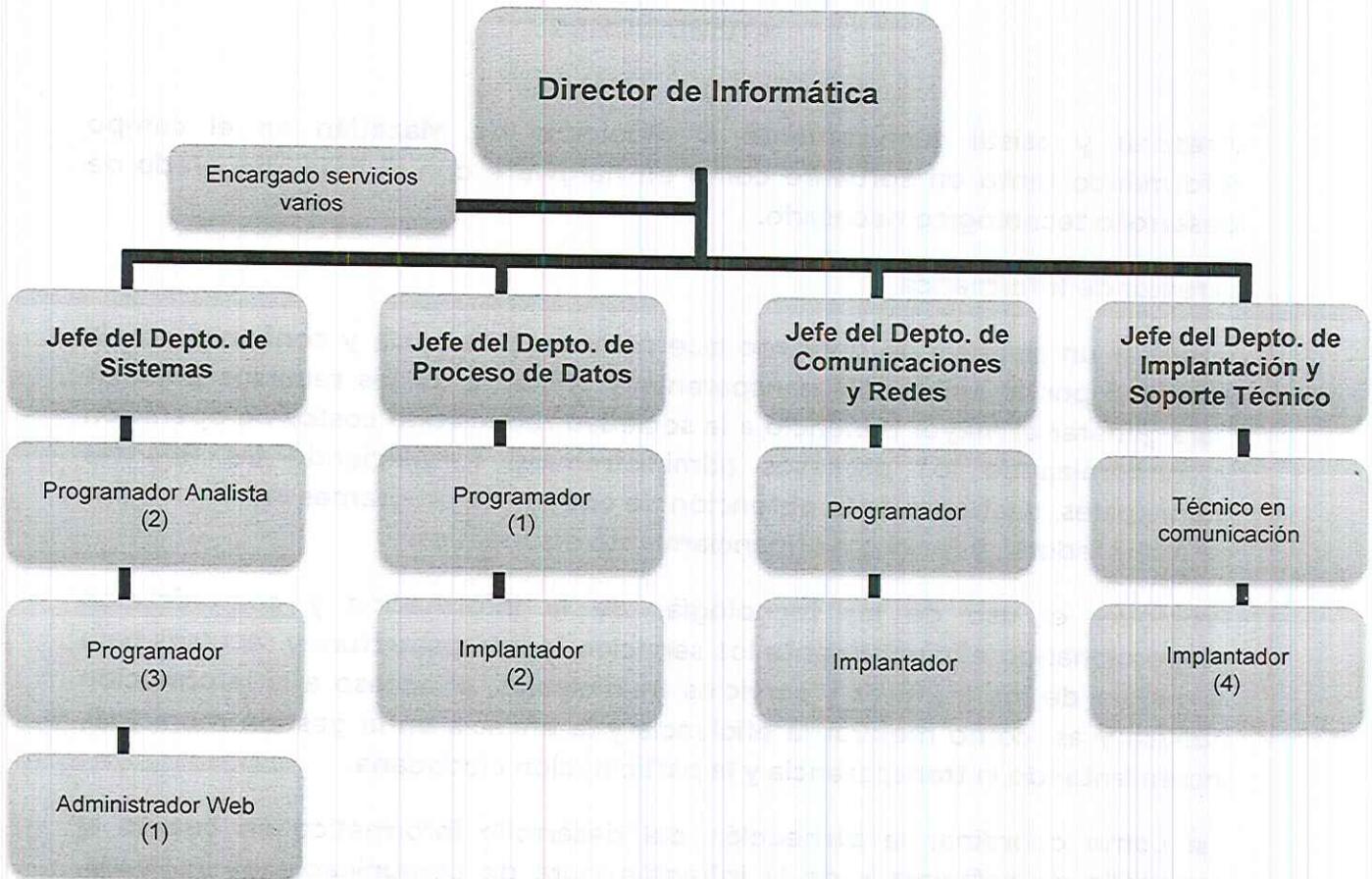
Dependencia		ID	DINF-MZTL-XXX
Nombre del proceso		Área /Depto.	
Objetivo del proceso			
Puesto responsable			
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados			
Sistemas utilizados			
Documentos o formatos relacionados			
Políticas			
Producto Final			

A. Explicación general del proceso:

SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	TERMINAL: Indica el inicio a la terminación del flujo del proceso.		ACTIVIDAD: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	DECISIÓN: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" - "NO"		DOCUMENTO: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	MULTIDOCUMENTO: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente, que agrupa distintos documentos		INSPECCION/FIRMA: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o visto bueno)
	CONECTOR DE PROCESO: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		ARCHIVO MANUAL: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	BASE DE DATOS/APLICACION: Empleado para representar la grabación de datos.		LINEA DE FLUJO: Porporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

ORGANIGRAMA



ATRIBUCIONES

Asesorar y asistir técnicamente al Municipio de Mazatlán en el campo informático tanto en software como en hardware con él más alto grado de desarrollo tecnológico necesario.

Director de Informática

Impulsar un sistema de gobierno que mantenga cercanía y confianza con la sociedad por la aplicación transparente y eficiente de los recursos públicos para generar el mayor beneficio a la sociedad reduciendo costos de operación y modernizando los procesos administrativos; fortaleciendo las finanzas municipales, gestionando la obtención de apoyos de programas institucionales estatal y federal, y fondos de financiamiento disponibles.

Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación proporcionando eficientemente los servicios, la infraestructura y recursos para la mejora de los trámites y servicios municipales, el acceso a la información pública y así como mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión municipal, incrementando la transparencia y la participación ciudadana.

Así como coordinar la planeación del desarrollo informático en cuanto al desarrollo de software y de la infraestructura de comunicaciones instalada, asegurando que los sistemas administrativos se encuentren alineados a la normatividad vigente, y garantizando el uso de sistemas de información como soporte a la toma de decisiones.

Elaborar planes de mantenimiento preventivo y brindar soporte técnico solicitado por los distintos departamentos y direcciones.

Jefe de Redes y Comunicaciones

Incrementar la capacidad de desarrollo, operación de los sistemas e infraestructura de comunicaciones que permitan un mejor aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones, acorde a la normatividad

actual. Además de diseñar y desarrollar portales web basados en tendencias y nuevas tecnologías.

Jefe de Sistemas

Diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información de acuerdo a los requerimientos de los usuarios y en apego a la normatividad vigente, proporcionando además el soporte y mantenimiento, realizando las adecuaciones y/o adicciones que sean requeridas.

Jefe de Procesos de Datos

Diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información en ambiente mainframe de acuerdo a los requerimientos de los usuarios y en apego a la normatividad vigente (Armonización Contable), proporcionando además el soporte, mantenimiento y realizando las adecuaciones y/o adicciones que sean requeridas.

Jefe de Implantación y Soporte Técnico

Incrementar la capacidad de desarrollo y operación de los sistemas que permitan un mejor aprovechamiento de las tecnologías de información. Así como mantener el buen funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica del H. Ayuntamiento de Mazatlán en forma eficiente y prestar servicio de ayuda a todos los usuarios de equipos de cómputo.

LISTA DE PROCESOS

ID	NOMBRE DEL PROCESO
DINF-MZTL-001	Supervisión
DINF-MZTL-002	Mantenimiento y desarrollo de sitios Web del Municipio de Mazatlán
DINF-MZTL-003	Funcionamiento de los servidores de Internet y correo electrónico y los dispositivos de interconexión.
DINF-MZTL-004	Diseño de imágenes de páginas Web del Municipio
DINF-MZTL-005	Desarrollo de aplicaciones web
DINF-MZTL-006	Diseño de planes de capacitación a funcionarios
DINF-MZTL-007	Asignación de tareas al personal a cargo
DINF-MZTL-008	Uso eficiente de los sistemas de información
DINF-MZTL-009	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo
DINF-MZTL-010	Revisiones y reparaciones de equipos de cómputo e instalaciones de Hardware y Software de los mismos
DINF-MZTL-011	Inventario equipo de cómputo.
DINF-MZTL-012	Soporte técnico a usuarios
DINF-MZTL-013	Mantenimiento a sistemas de bases de datos
DINF-MZTL-014	Disponibilidad de bases de datos 24/7
DINF-MZTL-015	Plan de desastres y contingencias
DINF-MZTL-016	Proyectos de cableado estructurado para redes de telefonía y datos
DINF-MZTL-017	Instalación, configuración y mantenimiento de servidores
DINF-MZTL-018	Privilegios de seguridad de los usuarios de las redes de cómputo
DINF-MZTL-019	Instalación, mantenimiento y configuración de sitios web y sus servidores
DINF-MZTL-020	Mantenimiento de sistemas
DINF-MZTL-021	Planes de Capacitación
DINF-MZTL-022	Perfiles de usuarios y capacitación constante
DINF-MZTL-023	Disponibilidad de hardware 24/7
DINF-MZTL-024	Administración de licencias de uso de software

FICHAS DE PROCESOS

Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-001
Nombre del proceso	Supervisión	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Administración, ejecución y supervisión de las actividades necesarias para el uso eficiente de los recursos informáticos del Municipio de Mazatlán.		
Puesto responsable	Director de Informática.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las Direcciones del Municipio de Mazatlán. 2. Todas las Secretarías del Municipio de Mazatlán. 3. Todas las Dependencias Municipales de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	Sistema de información.		
Documentos o formatos relacionados			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Asegurar el uso eficiente de los recursos informáticos como herramienta de trabajo en todas las áreas del Municipio de Mazatlán.		

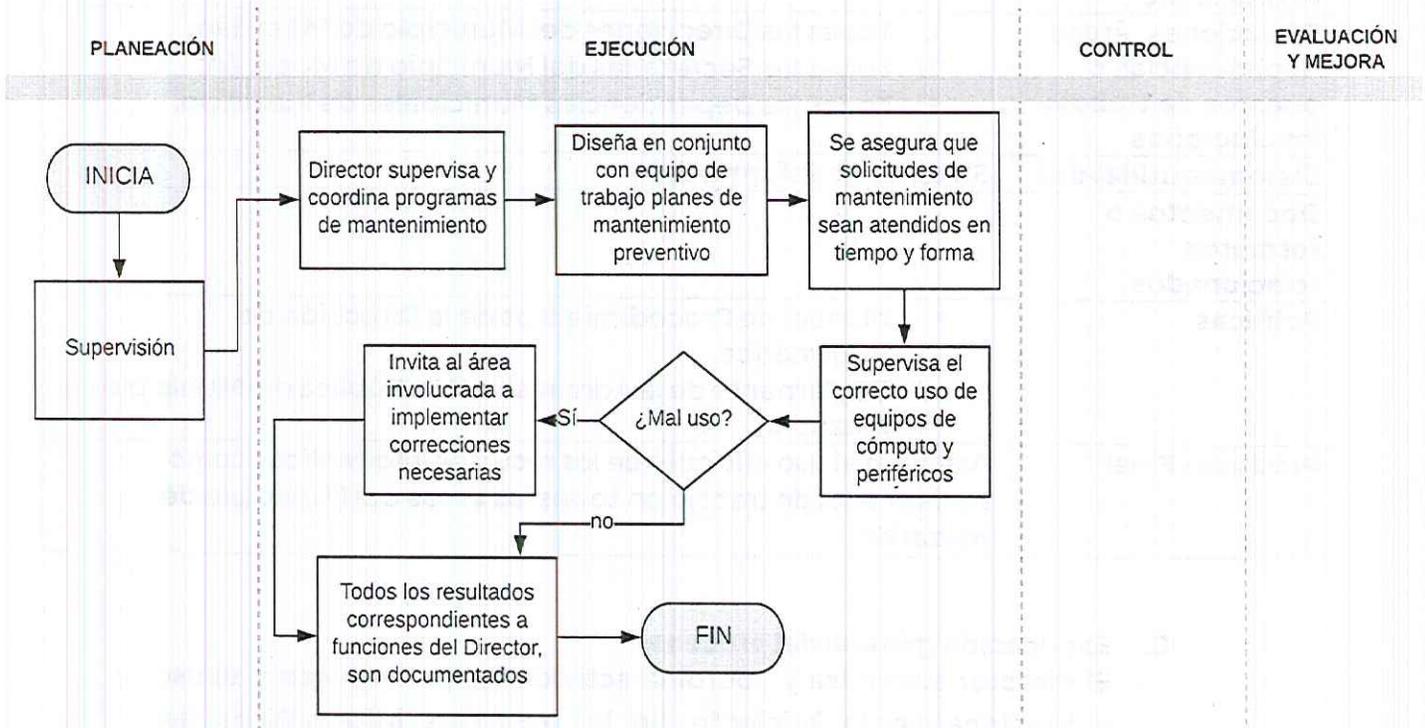
G. Explicación general del proceso:

- El director supervisa y coordina actividades para asegurar el uso y funcionamiento eficiente de los recursos informáticos del Municipio de Mazatlán.
- De igual forma diseña y promueve planes de mantenimiento preventivo y actualización de equipos de cómputo y sistemas del Municipio de Mazatlán.
- Asegurar que las solicitudes para mantenimiento o servicio de

equipos de cómputo o equipos periféricos de áreas que lo requieran, sean atendidas y solucionadas a la brevedad.

- Supervisa la correcta aplicación de los recursos informáticos en todas las áreas del Municipio de Mazatlán.
- Los resultados de supervisión, requerimientos, entre otros, son documentados como evidencia del servicio y funcionamiento de equipos y sistemas.

H. Flujo/Mapa del proceso



I. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director de informática	Supervisión.	El director de informática supervisa y coordina actividades y programas de mantenimiento para asegurar e uso y funcionamiento eficiente de los recursos informáticos que se utilizan en cada área del Ayuntamiento de Mazatlán.	N/A	N/A	N/A
2	Director de informática	Planes de mantenimiento.	El director diseña en conjunto con su equipo de trabajo planes de mantenimiento preventivo y actualización periódica para los equipos y sistemas utilizados para la funcionalidad del Ayuntamiento..	N/A	N/A	N/A
3	Director de informática	Mantenimiento.	El director se asegura que las solicitudes de mantenimiento o programación de los mismos a equipos de cómputo y periféricos por área, sean atendidas en tiempo y forma; de igual forma designar al personal responsable para ello y proporcionar herramientas requeridas.	N/A	N/A	N/A

4	Director de informática	Supervisión de uso.	Supervisa el correcto uso de los equipos de cómputo y periféricos del Ayuntamiento. En caso de detectar un uso incorrecto de los recursos informáticos, el director invita al área involucrada a implementar correcciones necesarias.	N/A	N/A	N/A
5	Director de informática	Documentación.	Todos los resultados correspondientes a las diversas funciones del director son documentados.	N/A	N/A	N/A

J. Observaciones

K. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias y Secretarías del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

L. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

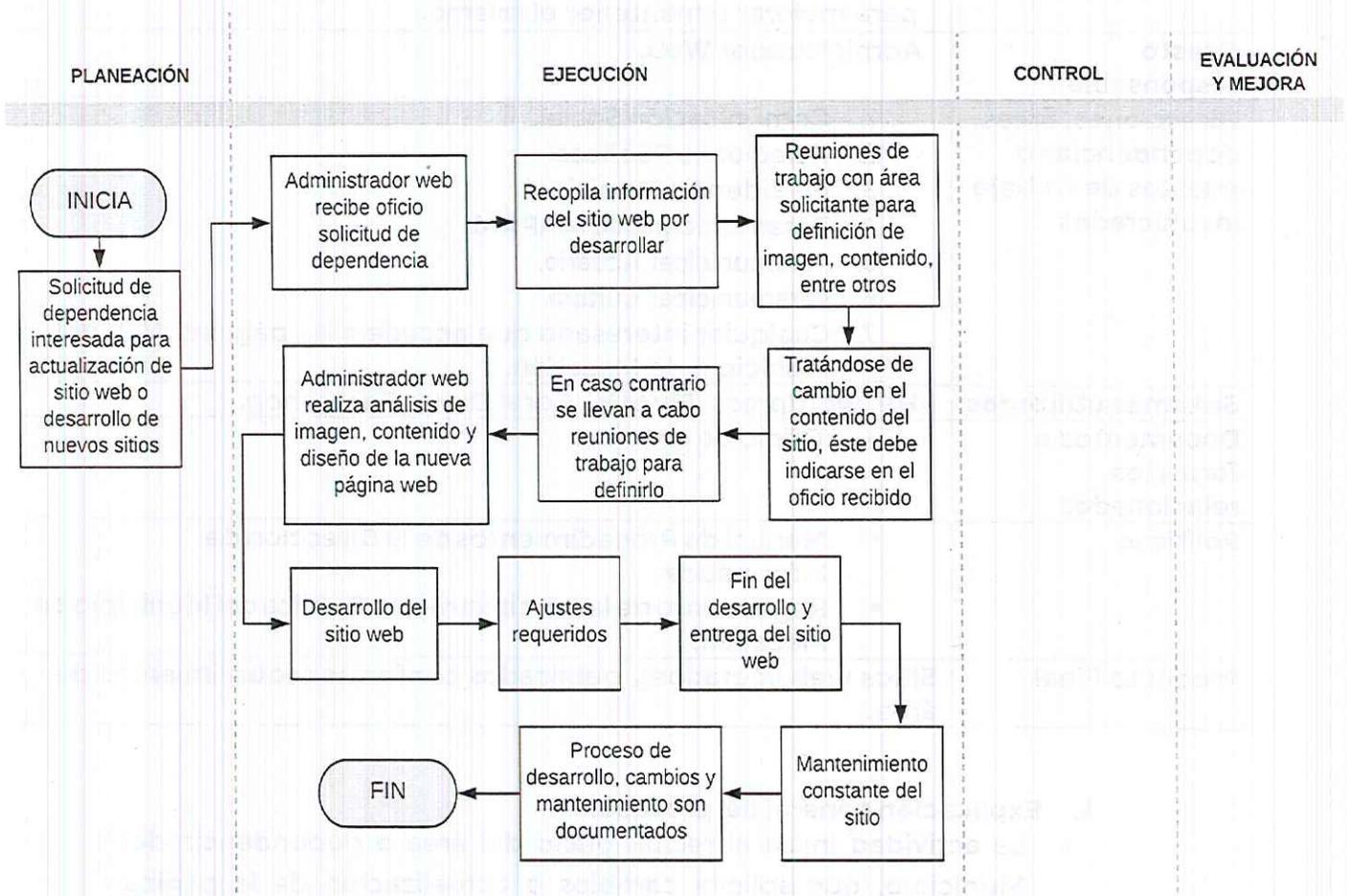
Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-002
Nombre del proceso	Mantenimiento y desarrollo de sitios Web del Municipio de Mazatlán	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Desarrollo y mantenimiento de los sitios web del Municipio y coordinar el desarrollo de nuevas tecnologías de información para mejorar o mantener el mismo.		
Puesto responsable	Administrador Web.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Social. 2. Relaciones Públicas. 3. Presidencia Municipal. 4. Paramunicipal JUMAPAM. 5. Paramunicipal Acuario. 6. Paramunicipal Cultura. 7. Cualquier interesado que accede a las páginas Web del Municipio de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	PHP, wordpress, My SQL, Corel Draw, Photoshop.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Sitios web liberados y publicados conforme requerimientos del área.		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia al recibir oficio del área o dependencia del Municipio, que solicita cambios o actualización de la página web correspondiente.
- De igual forma los cambios y ajustes se hacen al inicio de cada nueva Administración Municipal, actualizar directorio, programas, objetivos, entre otros.

- El objetivo principal es el desarrollo de un nuevo sitio web para aquellas dependencias que no cuenten con él, así como cambio de imagen y contenido de las existentes.
- El producto final son sitios web liberados y publicados conforme requerimientos del área y normativas aplicables.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia solicitante	Solicitud de sitio o actualización.	Dependencia o área del Municipio solicita por medio de oficio a la Dirección de Informática, actualización de sitio web de la misma, o desarrollo de nuevos sitios para aquellas que aún no cuentan con él.	Oficio de solicitud.	N/A	Dependencia solicitante.
2	Administrador Web	Recopilación.	<p>El administrador web, recibe solicitud de dependencia; como paso inicial debe recopilar la información que deberá contener sitio web a desarrollarse, la definición de imagen y contenido se realiza a través de reuniones de trabajo entre el área solicitante y administrador web.</p> <p>Tratándose de actualización de información en sitios ya existentes, la misma debe ser indicada en el oficio de solicitud, en caso contrario se realizan reuniones de trabajo para definir y efectuar el cambio.</p>	N/A	PHP, wordpress, My SQL, Corel Draw, Photoshop.	Dependencia solicitante.
3	Administrador Web	Diseño.	Administrador web, realiza un análisis de imagen, contenido y diseño de la estructura que contendrá la nueva página.	N/A	PHP, wordpress, My SQL, Corel Draw, Photoshop.	Dependencia solicitante.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Administrador Web	Desarrollo.	Se lleva a cabo el desarrollo de nuevo sitio web. Durante el desarrollo se llevan a cabo reuniones de trabajo donde se intercambian entre dependencia y administrador web ajustes en el desarrollo y diseño del nuevo sitio web.	N/A	PHP, Wordpress, My SQL, Corel Draw, Photoshop.	Dependencia solicitante.
5	Administrador Web	Mantenimiento.	Una vez que ha concluido el desarrollo del sitio y éste ha sido entregado a la dependencia solicitante, el administrador efectúa mantenimiento constante del mismo.	N/A	PHP, Wordpress, My SQL, Corel Draw, Photoshop.	N/A
6	Administrador Web	Documentación.	El desarrollo y cambios a cualquier sitio web del Municipio, se documenta por el administrador como control.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Como área de oportunidad se sugiere sitio con medidas de seguridad de datos, área mejor refrigerada y acceso restringido para seguridad de los servidores donde se almacenan sitios web desarrollados.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias y Secretarías del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-003
Nombre del proceso	Funcionamiento de los servidores de Internet y correo electrónico y los dispositivos de interconexión.	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Mantener en funcionamiento los servidores de Internet y correo electrónico, así como los dispositivos de interconexión, mantener actualizada la lista de funcionarios y departamentos que cuentan con correo electrónico.		
Puesto responsable	Administrador Web y jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las Dependencias, Direcciones y Secretarías del Municipio de Mazatlán. 2. Departamento de sistemas y soporte técnico. 		
Sistemas utilizados	Servidores con sistemas operativos como: Windows Server, Free BSD y Linux.		
Documentos o formatos relacionados			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Funcionamiento óptimo de servidores de internet y correo electrónico.		

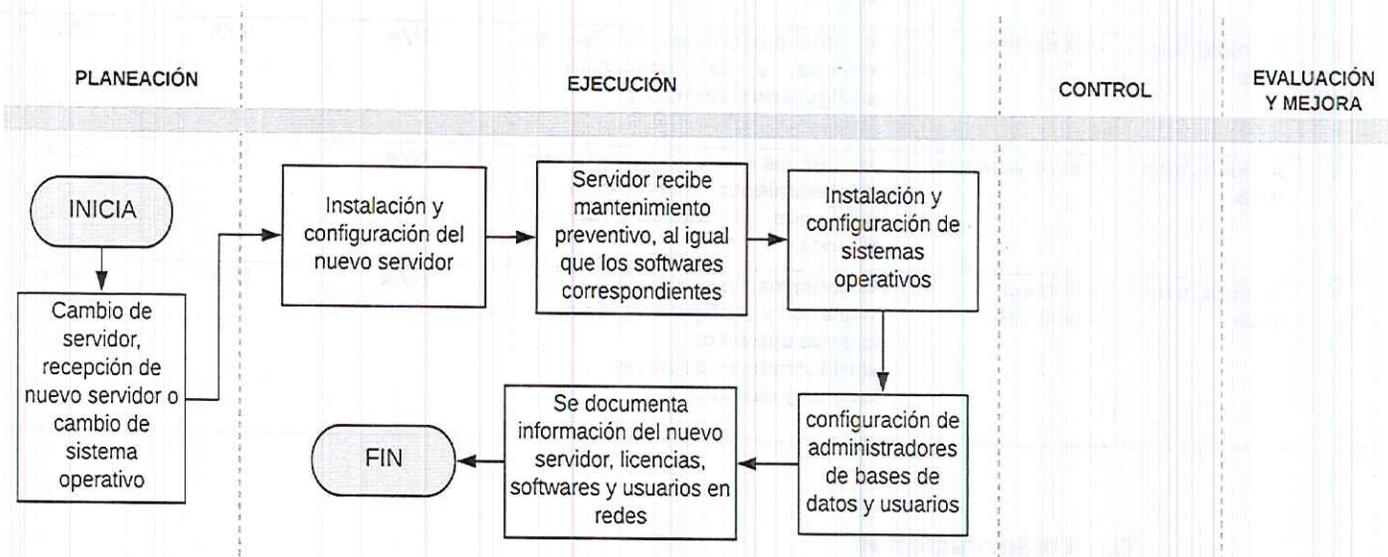
A. Explicación general del proceso:

- La actividad puede iniciar cuando se efectúa un cambio de servidor, sistema operativo o se adquiere un servidor nuevo.
- Al tener el nuevo servidor se procede a la instalación y configuración de los mismos.
- Se efectúa un mantenimiento preventivo físico y de software en los servidores.
- Se instalan sistemas y bases de datos.
- El objetivo final es contar con la información almacenada y

administrada en servidores.

- Información del servidor, licencias y usuarios son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSIBLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dirección de Informática	Cambio de servidor	La actividad se detona al recibir un nuevo servidor, cambiar uno ya existente o cambia el sistema operativo.	N/A	N/A	N/A
2	Administrador Web	Instalación.	Al contar con el nuevo servidor, se procede a la instalación y configuración del mismo.	N/A	N/A	N/A
3	Administrador Web	Mantenimiento.	Los nuevos servidores, reciben un mantenimiento preventivo, al igual que el software de los mismos.	N/A	N/A	N/A
4	Administrador Web	Sistemas operativos.	Posteriormente se procede a la instalación y configuración de los sistemas operativos, administradores de bases de datos y usuarios.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se documenta información respecto al nuevo servidor instalado como licencias, software, entre otros.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias y Secretarías del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

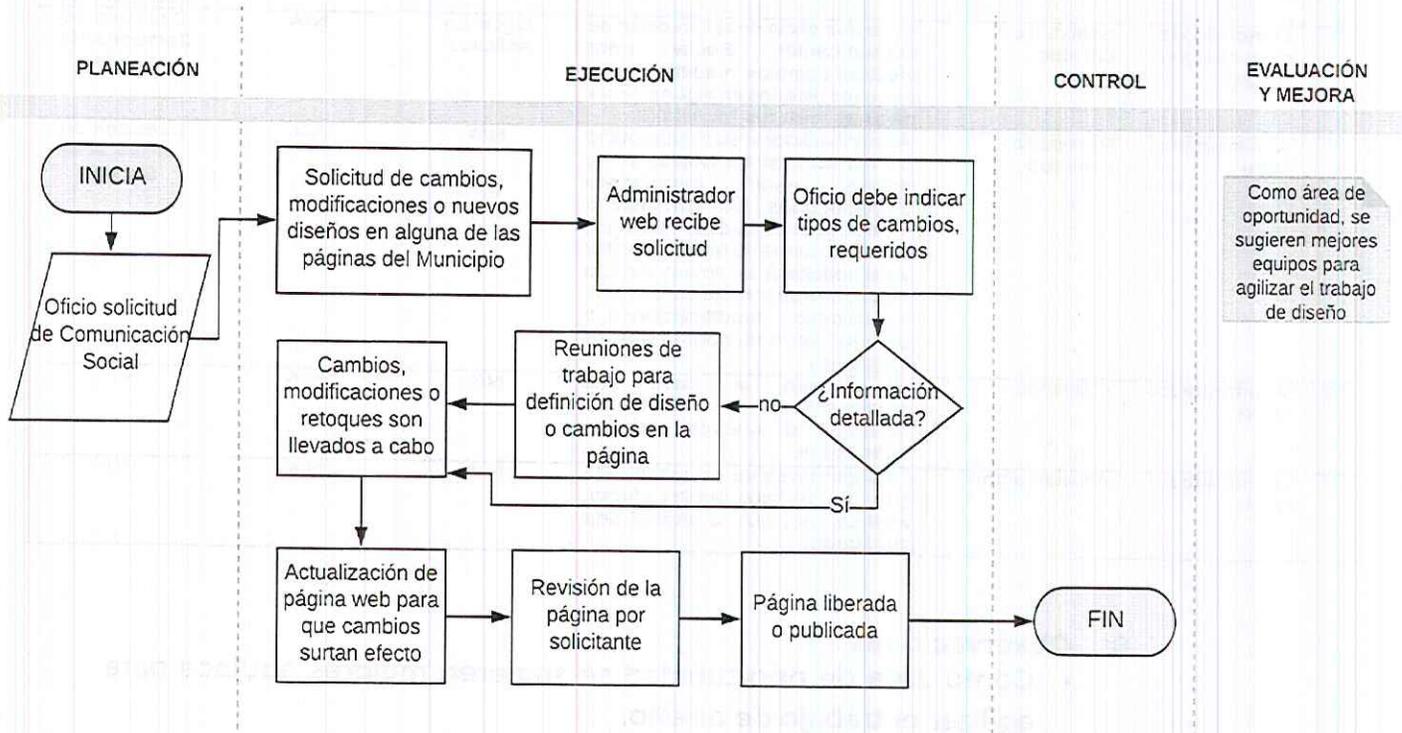
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-004
Nombre del proceso	Diseño de imágenes de páginas Web del Municipio	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Elaboración, retoque y optimización de imágenes y diseños que se publican en las páginas web del Municipio.		
Puesto responsable	Administrador Web y Jefe del Departamento de Redes y Comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotógrafos y diseñadores del área de la Dirección de Comunicación Social. 2. Dependencias y áreas que requieren diseños gráficos específicos para las páginas web. 		
Sistemas utilizados	Adobe Photoshop, Corel Draw, Corel Photopaint, Acrobat Reader y Writer (PDF)		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Página web del Municipio o dependencia actualizada.		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia por oficio de la Dirección de Comunicación Social, para cambio de imagen, modificación o incorporación de nuevos diseños alguna de las páginas web del Municipio.
- Los cambios deben ser especificados en el oficio, en caso contrario se realizan reuniones de trabajo para definirlo.
- Se llevan a cabo las modificaciones, retoque, optimización o elaboración del nuevo diseño e imágenes necesarias.
- Página web es actualizada para que los cambios surtan efecto.
- El producto final es la página web publicada con los cambios requeridos.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dirección de comunicación Social.	Solicitud de cambio.	Se recibe oficio de la Dirección de comunicación Social para efectuar cambios, modificaciones o nuevos diseños en alguna de las páginas web del Municipio.	Oficio de solicitud	N/A	Dirección de Comunicación Social.
2	Administrador Web	Recepción solicitud.	Administrador web recibe oficio de Comunicación Social, en él deben venir claramente especificados los cambios o modificaciones que se requieren, en caso contrario administrador web solicitará se lleven a cabo reuniones de trabajo para definir los cambios, modificaciones o diseño nuevo de página que se requieren.	N/A	N/A	Dirección de Comunicación Social.
3	Administrador Web	Cambios.	Se llevan a cabo las modificaciones, retoques, cambios o nuevos diseños solicitados.	N/A	N/A	N/A
4	Administrador Web	Actualización.	La página web se actualiza para que los cambios surtan efecto, verificarlos y que la página sea publicada.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Como área de oportunidad se sugieren mejores equipos para agilizar el trabajo de diseño.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias y Secretarías del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

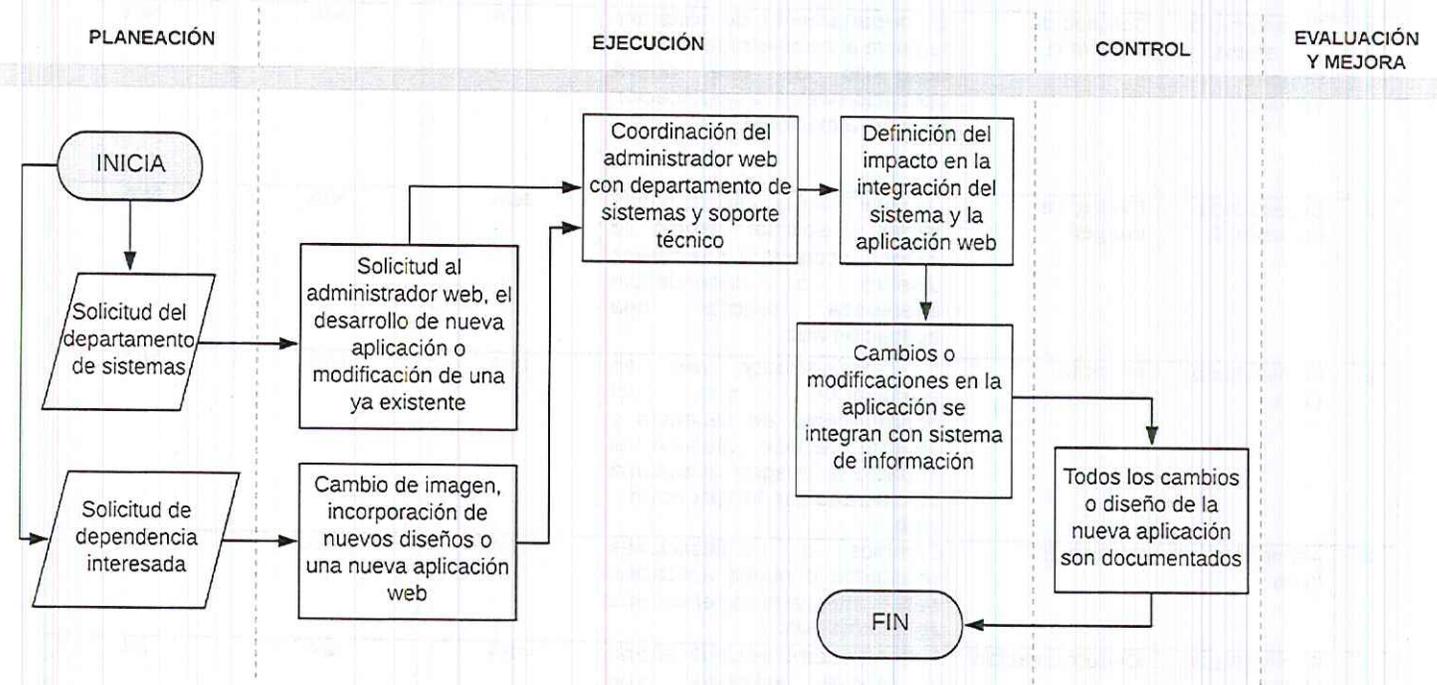
Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-005
Nombre del proceso	Desarrollo de aplicaciones web	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Desarrollar aplicaciones web que interactúen con los principales sistemas del Municipio		
Puesto responsable	Administrador web		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Departamento de Sistemas y Soporte Técnico		
Sistemas utilizados	PHP, MySQL, Wordpress		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none">N/A		
Políticas	<ul style="list-style-type: none">Manual de Procedimientos de la Dirección de InformáticaReglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán		
Producto Final	Página web del municipio o dependencia actualizada		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia al desarrollar una nueva aplicación o requerir modificación de alguna ya existente por el Departamento de Sistemas y Soporte Técnico.
- De igual forma al implementar un cambio de imagen e incorporación de nuevos diseños a la página web actual o recibir solicitud de área correspondiente que requiere la aplicación.
- En coordinación con el Departamento de Sistemas y Soporte Técnico, se define el impacto en el sistema involucrado al hacer la integración de la nueva aplicación web.
- Aplicación web es diseñada e integrada con el sistema de información.
- Se documentan los cambios o la nueva aplicación necesarios en el nuevo sistema de información.

- El producto final, son los sistemas integrados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Departamento de Sistemas y Soporte Técnico	Solicitud de desarrollo.	El departamento de sistemas requiere al administrador web del desarrollo de una nueva aplicación web o la modificación de una ya existente.	N/A	N/A	N/A
2	Dependencia interesada.	Cambio de imagen.	De igual forma la actividad puede iniciar al solicitar cambio de imagen, incorporación de nuevos diseños o dependencia interesada solicitar una aplicación web.	N/A	N/A	N/A
3	Administrador Web	Impacto.	El administrador web en coordinación con el departamento de sistemas y soporte técnico, definen el impacto al integrar el sistema involucrado con la aplicación web.	N/A	N/A	N/A
4	Administrador Web	Integración.	Cambios o modificaciones solicitados o nueva aplicación web es integrado con el sistema de información.	N/A	N/A	N/A
5	Administrador Web	Documentación.	Todos los cambios o el diseño de la nueva aplicación son documentados.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se llevan indicadores del total de nuevas aplicaciones y número de modificaciones a las aplicaciones web.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

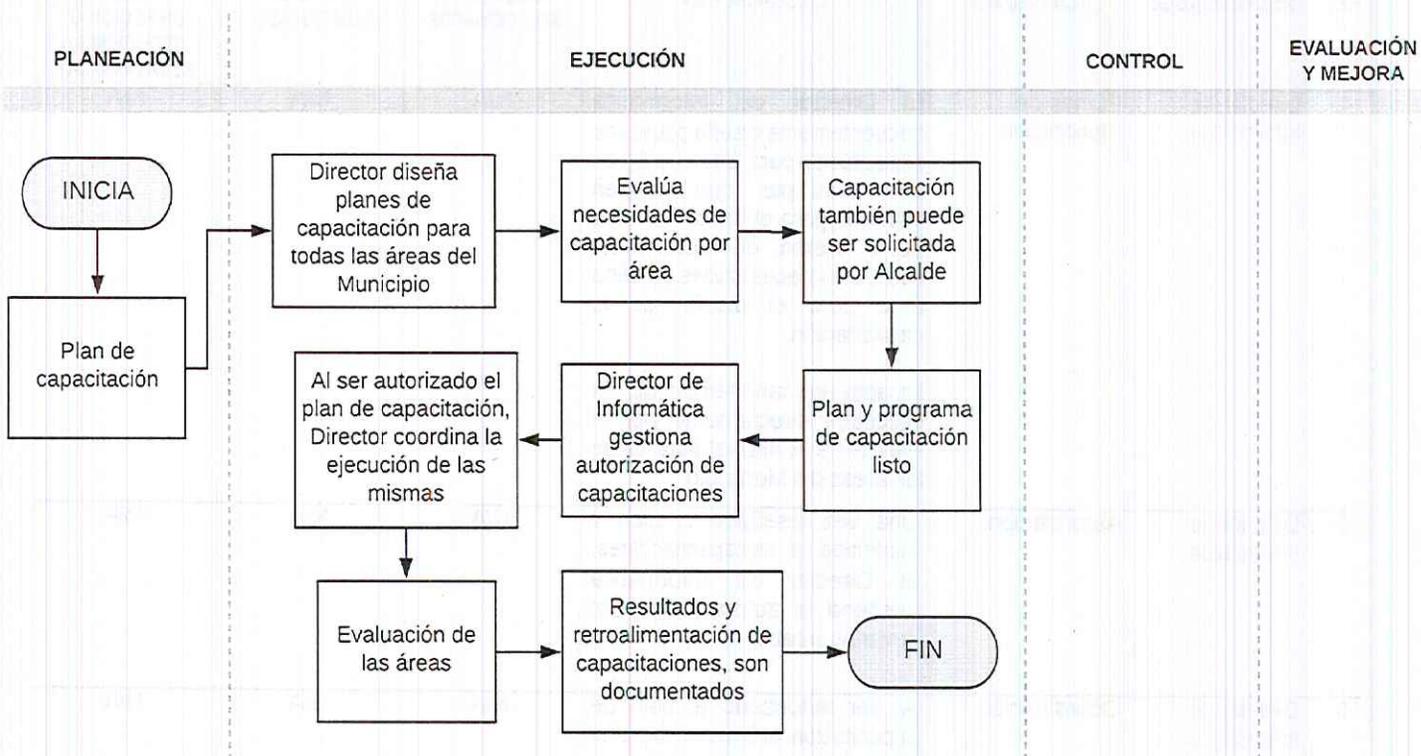
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-006
Nombre del proceso	Diseño de planes de capacitación a funcionarios	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Diseñar planes de capacitación para los funcionarios del área, que respondan a las necesidades de actualización. Gestionar su aprobación y coordinar su ejecución. Realizar la evaluación del mercado actual y de acuerdo a los lineamientos con los otros sectores de Gobierno e iniciativa privada.		
Puesto responsable	Director de informática.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán con sistemas de información.		
Sistemas utilizados	Sistema de información.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N/A 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Página web del Municipio o dependencia actualizada.		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad puede iniciar por petición directa del Presidente Municipal donde solicita capacitación en todas las áreas del Municipio que utilicen sistemas para la realización de sus actividades diarias y funcionamiento del área.
- El Director de Informática, diseña planes de capacitación para los funcionarios del Municipio.
- Gestiona autorización para efectuar los mismos y coordina la ejecución de las capacitaciones.
- Evaluación de la situación actual de las áreas.
- Documentación de resultados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director de Informática	Planes de capacitación.	El Director de Informática frecuentemente diseña planes de capacitación para todas las áreas del Municipio que utilicen sistemas para el funcionamiento de la misma; de igual forma evalúa las necesidades en cada área para el diseño de la capacitación. La actividad también puede ser solicitada directamente por el Presidente Municipal para todas las áreas del Municipio.	N/A	N/A	N/A
2	Director de Informática	Autorización.	Una vez diseñado el plan y contenido de las capacitaciones, el Director de Informática gestiona la autorización para llevarlas a cabo.	N/A	N/A	N/A
3	Director de Informática	Coordinación.	Al ser autorizado el plan de capacitación, el Director coordina la ejecución de las mismas.	N/A	N/A	N/A
4	Director de Informática	Evaluación.	Hace una evaluación actual de todas las áreas.	N/A	N/A	N/A
5	Director de Informática	Documentación.	Todos los resultados y retroalimentación de las capacitaciones son documentados.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva registro del número de capacitaciones impartidas y la frecuencia de las mismas.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

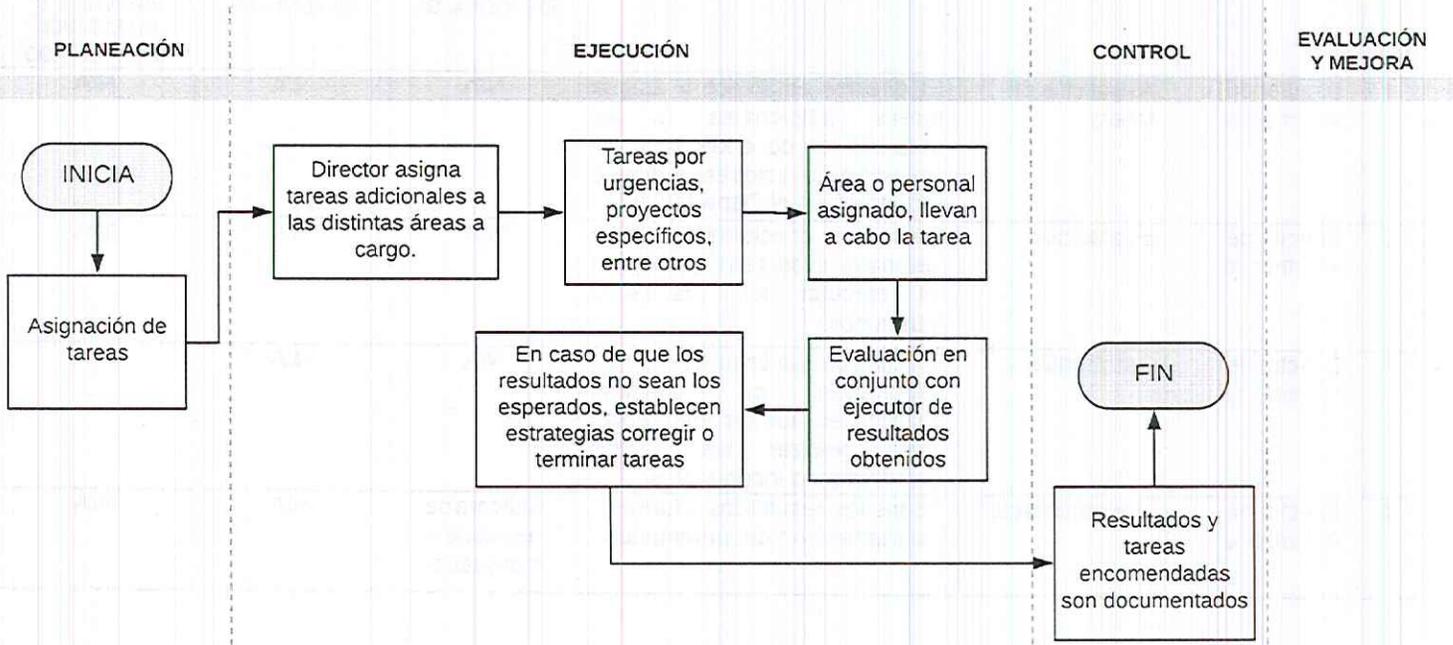
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-007
Nombre del proceso	Asignación de tareas al personal a cargo	Área /Depto.	Dirección de Informática
Objetivo del proceso	Establecer, coordinar y supervisar las tareas asignadas al personal a su cargo, evaluando sus resultados en las reuniones mensuales.		
Puesto responsable	Director de informática.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Jefes de Departamento de la Dirección de Informática. 2. Personal adscrito a la Dirección de Informática.		
Sistemas utilizados	N/A		
Documentos o formatos relacionados	• Bitácora de reuniones mensuales.		
Políticas	▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.		
Producto Final	Evaluar los resultados de las tareas asignadas al personal a cargo.		

A. Explicación general del proceso:

- El director de acuerdo a las diversas áreas y atribuciones de las mismas, designa tareas específicas adicionales, al personal a cargo.
- Evalúa el resultado de dicha asignación.
- En caso de que los resultados no sean los esperados, se implementan en conjunto nuevas estrategias para realizar tareas pendientes o incompletas.
- Se documentan las tareas y resultados obtenidos

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director de Informática	Asignación de tareas.	El director establece y asigna tareas adicionales a las atribuciones de cada área, de acuerdo a proyectos específicos o urgencias en el Departamento.	N/A	N/A	N/A
2	Director de Informática	Evaluación.	Una vez concluida la tarea asignada, evalúa en conjunto con el ejecutor los resultados obtenidos.	N/A	N/A	N/A
3	Director de Informática	Estrategias.	En caso de que éstos no sean los esperados en conjunto establecen nuevas estrategias para realizar las tareas pendientes o incompletas.	N/A	N/A	N/A
4	Director de Informática	Documentación.	Todos los resultados y tareas asignadas son documentados.	Bitácora de reuniones mensuales.	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva bitácora de reuniones mensuales de resultados.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

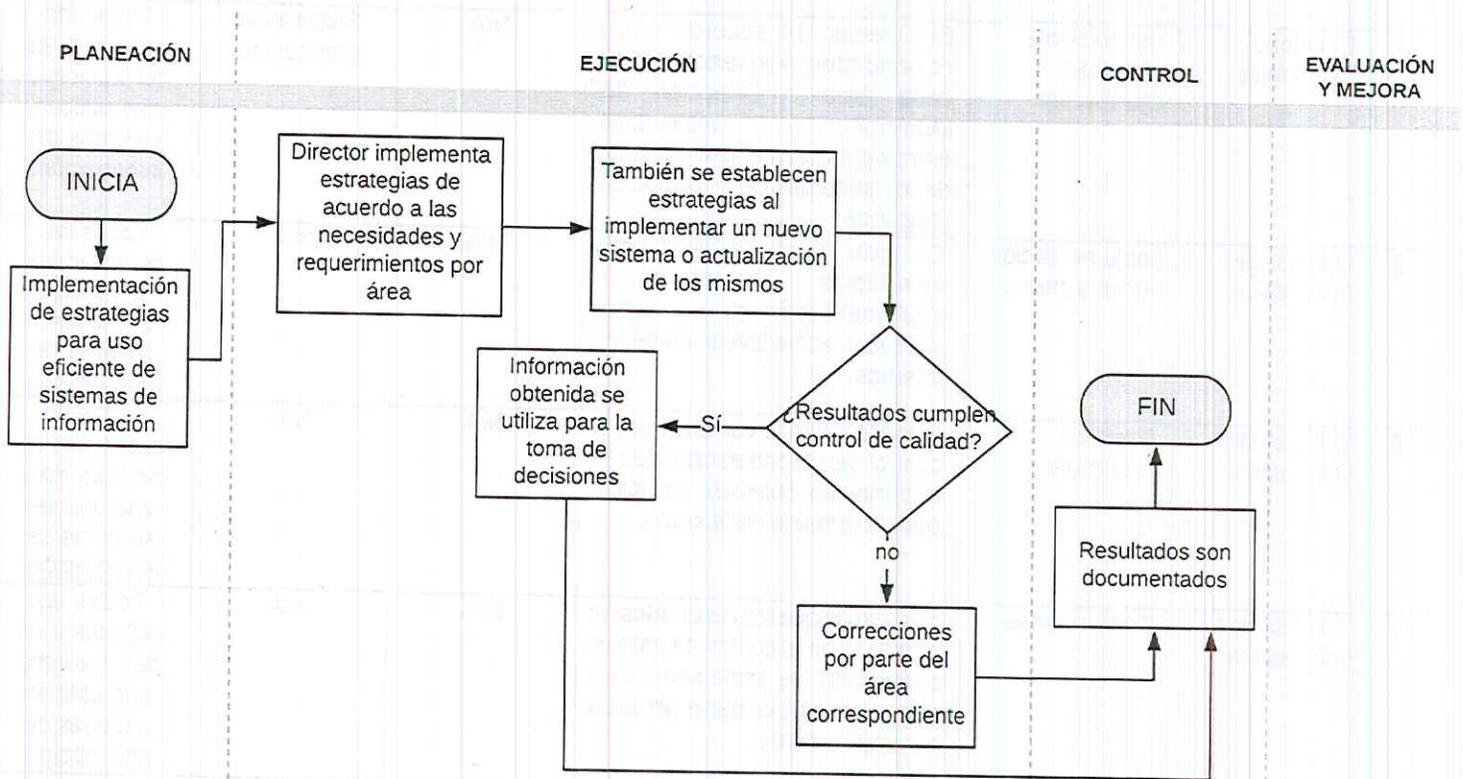
Dependencia	Dirección de informática	ID	DINF-MZTL-008
Nombre del proceso	Uso eficiente de los sistemas de información	Área /Depto.	Dirección de informática
Objetivo del proceso	Controlar el uso eficiente de los Sistemas de Información en base a los requerimientos de las áreas, para obtener información oportuna, confiable y de acuerdo a las necesidades para toma de decisiones.		
Puesto responsable	Director de informática.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionarios del Municipio de Mazatlán. 2. Todas las dependencias y usuarios del Municipio de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	Sistemas de información.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de resultados. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Llevar el control de calidad de los sistemas informáticos para que la información que estos arrojen sea oportuna, confiable y facilite la toma de decisiones.		

A. Explicación general del proceso:

- El director de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada área del Municipio, implementa estrategias para el uso eficiente de los sistemas de información.
- De igual forma al inicio o implementación de un nuevo sistema y cuando se requieran actualizaciones.
- Si los resultados obtenidos cumplen con el control de calidad establecido, la información obtenida se utiliza para la toma de decisiones.
- En caso contrario, se deben implementar correcciones necesarias por parte del área correspondiente.

- Cualesquiera que sean los resultados, son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director de Informática	Uso eficiente sistemas información.	El Director de acuerdo a las necesidades y requerimiento de cada área o Dirección del Municipio, implementa estrategias para el uso eficiente de los sistemas de información <u>utilizados.</u>	N/A	Sistemas de información.	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Director de Informática	Implementación nuevo sistema.	De igual forma se establecen estrategias al inicio o implementación de un nuevo sistema y actualizaciones de los mismos.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de <u>información.</u>
3	Director de Informática	Toma de decisiones.	Si los resultados cumplen con el control de calidad establecido, la información obtenida se utiliza para la toma de decisiones.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de <u>información.</u>
4	Director de Informática	Correcciones.	En caso de que los resultados no cumplan con el control de calidad establecido, se implementan las correcciones por parte del área correspondiente.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de <u>información.</u>
5	Director de Informática	Documentación.	Todos los resultados y tareas asignadas son documentados.	Reportes de resultados.	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva bitácora de reuniones mensuales de resultados.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

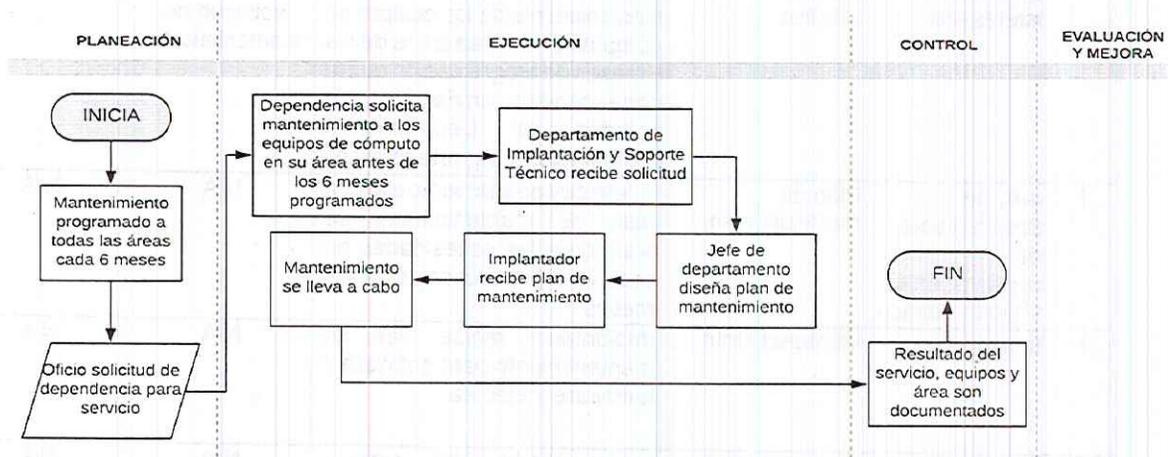
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-009
Nombre del proceso	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo	Área /Depto.	Dirección de Informática
Objetivo del proceso	Dar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo de la plataforma informática del Municipio de Mazatlán.		
Puesto responsable	Implantador.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionarios del Municipio de Mazatlán. 2. Todas las dependencias y usuarios del Municipio de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	Sistemas de información.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud de mantenimiento. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo constante al equipo de cómputo de la plataforma informática del Municipio de Mazatlán.		

A. Explicación general del proceso:

- Mediante oficio, cualquier dependencia del Municipio de Mazatlán, puede solicitar mantenimiento a sus equipos de cómputo al Departamento de implantación y soporte técnico.
- El mantenimiento a cada área está diseñado para ejecutarlo cada 6 meses.
- Para la programación se utiliza el inventario de equipos por área.
- Jefe del departamento de implantación y soporte técnico, elabora el programa de mantenimiento.
- Implantador recibe plan y lleva a cabo el mantenimiento de hardware y software de los equipos.

- Resultados del mantenimiento, son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Oficio de solicitud.	Dependencia interesada en el mantenimiento de los equipos de cómputo en su área antes de los 6 meses de programación que le corresponden, envía oficio de solicitud al Departamento implantación y soporte técnico.	Oficio de solicitud de mantenimiento	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de departamento de implantación y soporte técnico	Plan de mantenimiento.	El jefe de departamento elabora plan de mantenimiento de acuerdo a las necesidades de cada área y cubriéndolas cada 6 meses.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Implantador.	Mantenimiento.	Implantador recibe plan de mantenimiento para software y hardware y ejecuta.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
4	Implantador.	Documentación.	Documentación del servicio, datos, equipo y área.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva registro de equipos a los que se les efectuó mantenimiento por área.
- Se utiliza el inventario de equipos de cómputo para la programación de mantenimiento.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-010
Nombre del proceso	Revisiones y reparaciones de equipos de cómputo e instalaciones de Hardware y Software de los mismos	Área /Depto.	Dirección de Informática
Objetivo del proceso	Revisión y reparación de los equipos de cómputo e instalaciones de Hardware y Software a los mismos.		
Puesto responsable	Implantador.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionarios del Municipio de Mazatlán. 2. Todas las dependencias y usuarios del Municipio de Mazatlán. 3. Programadores. 		
Sistemas utilizados	Sistemas operativos, paquetes de software y utilerías.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud de reparación. • Formato de servicio. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Equipos óptimos para su operatividad.		

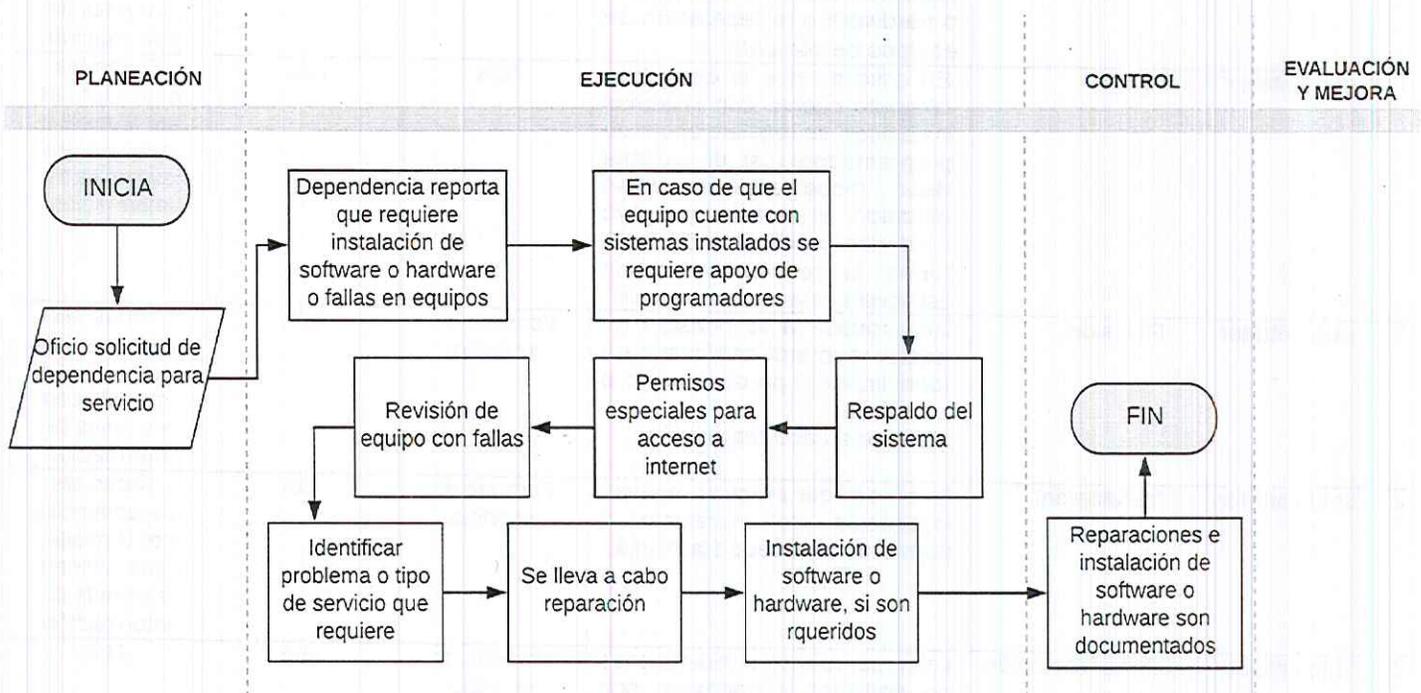
A. Explicación general del proceso:

- Mediante oficio, o llamada telefónica las áreas o usuarios reportan fallas, reparación o instalación de software y hardware en sus equipos de cómputo.
- Se requiere apoyo de programadores en caso de que el equipo en reparación cuente con algún sistema que deba respaldarse, o si requiere permisos especiales de acceso a internet.
- Se procede a revisión del equipo de cómputo e identificar el servicio necesario, si el equipo requiere reparación se procede a la misma.
- En caso de que el equipo requiera instalación de hardware o

software, se realiza la instalación.

- Datos del equipo, área, tipo de reparación o instalación, son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Oficio de solicitud.	Cualquier dependencia del Municipio reporta mediante oficio o llamada telefónica que requiere instalación de software o hardware o la reparación de equipos de cómputo.	Oficio de solicitud de reparación.	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Implantador.	Apoyo.	En caso de que el equipo de cómputo cuente con sistemas instalados, se requiere apoyo de programadores si el sistema debe respaldarse o verse afectado al instalarle nuevo hardware o software, de igual forma si requiere permisos especiales para acceso a internet.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Implantador.	Revisión.	Se procede a la revisión de equipo reportado con fallas para identificar el tipo de servicio o problema. Se lleva a cabo reparación.	Formato de servicio.	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
4	Implantador.	Instalación.	En caso de que el equipo requiera instalación de Hardware o Software, se procede a la misma.	Formato de servicio.	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
5	Implantador.	Documentación.	Las reparaciones e instalaciones de software y hardware son documentados.	Formato de servicio.	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva registro de equipos reparados.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

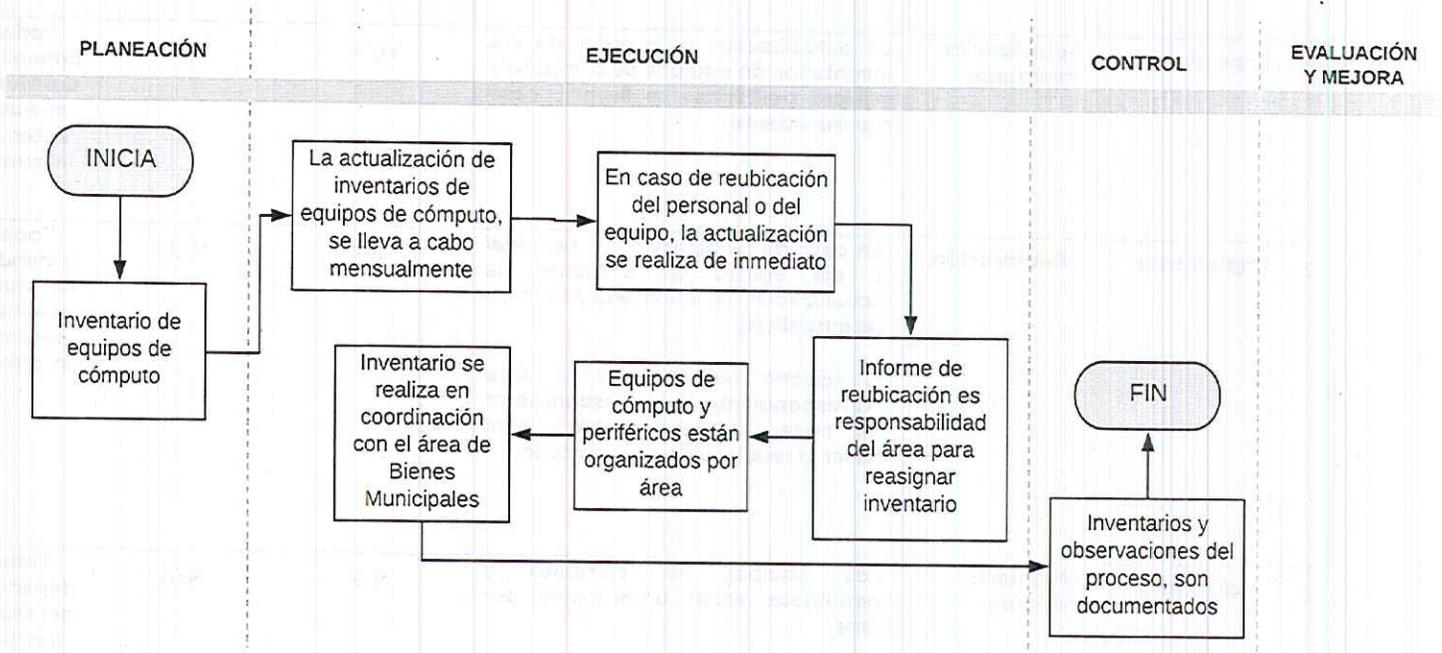
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-011
Nombre del proceso	Inventario equipo de cómputo.	Área /Depto.	Dirección de Informática
Objetivo del proceso	Mantener actualizado el inventario de todos los equipos de cómputo del Municipio y reportar las reubicaciones si estas sucediesen.		
Puesto responsable	Implantador.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none">1. Funcionarios del Municipio de Mazatlán.2. Todas las dependencias y usuarios del Municipio de Mazatlán.3. Bienes Municipales.		
Sistemas utilizados	Sistema de Bienes Municipales.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none">• Formato de inventario.		
Políticas	<ul style="list-style-type: none">▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.		
Producto Final	Mantener actualizado el inventario de todos los equipos de cómputo del Municipio y reportar las reubicaciones si estas sucediesen.		

A. Explicación general del proceso:

- La actualización de inventarios de equipos se hace mensualmente.
- En caso de reubicaciones de los mismos, se actualiza en el inventario de inmediato.
- Se tienen identificados en el inventario la cantidad de equipos por área.
- En el inventario se incluye equipo periférico.
- El inventario se lleva a cabo en coordinación con el área de Bienes Municipales.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Implantador.	Actualización inventario.	La actualización o revisión de los inventarios de equipos de cómputo y equipos periféricos se lleva a cabo mensualmente.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilizan sistemas de información.
2	Implantador.	Reubicación.	En caso de reubicación del personal o del equipo de cómputo, la actualización de inventario se realiza de inmediato. El usuario reubicado o el área correspondiente son responsables de avisar al departamento para hacer la reubicación en inventario.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilizan sistemas de información.
3	Implantador.	Inventario por area	Los equipos de cómputo y periféricos están organizados por área.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilizan sistemas de información.
4	Implantador.	Bienes municipales.	El inventario se realiza en coordinación con el área de Bienes Municipales.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilizan sistemas de información.
5	Implantador.	Documentación	Inventarios y observaciones en el proceso son documentados.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva reporte estadístico de los equipos de cómputo.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

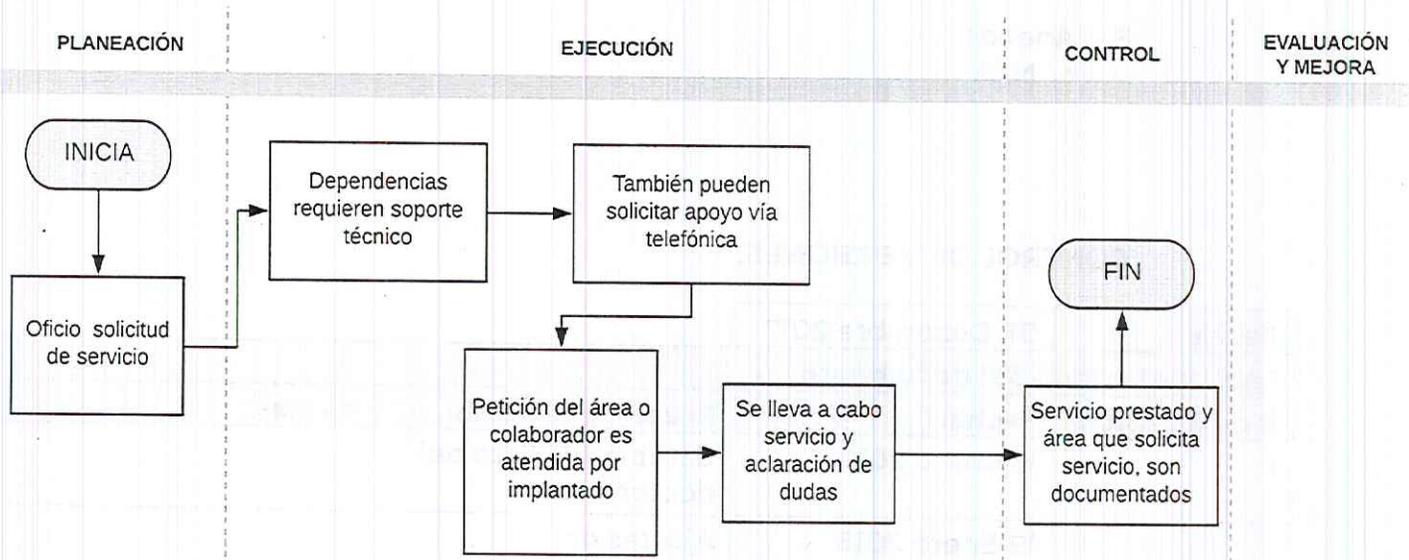
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-012
Nombre del proceso	Soporte técnico a usuarios	Área /Depto.	Dirección de Informática
Objetivo del proceso	Soporte Técnico a usuarios, asegurando que los mismos sean oportunos, rápidos y correctamente asistidos, así como la capacitación requerida.		
Puesto responsable	Implantador.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionarios del Municipio de Mazatlán. 2. Todas las dependencias y usuarios del Municipio de Mazatlán. 3. Departamento de Comunicaciones y Redes. 		
Sistemas utilizados	Windows, Office 2013, Antivirus y utilería.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Soporte Técnico a usuarios, asegurando que los mismos sean oportunos, rápidos y correctamente asistidos, así como la capacitación requerida.		

A. Explicación general del proceso:

- Dependencias o áreas del Municipio, solicitan mediante oficio o llamada telefónica, apoyo para soporte técnico a sus equipos.
- Se atiende la petición del área o colaborador, se lleva a cabo el servicio y se aclaran las dudas.
- Servicio prestado y observaciones al respecto son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Solicitud de servicio.	Dependencia con necesidad de soporte técnico y aclaración de dudas hace llegar oficio a la Dirección o hace una llamada directamente al implantador.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Implantador.	Atención.	Implantador atiende la petición del área, lleva a cabo el servicio y resuelve cualquier duda al respecto.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Implantador.	Documentación.	Información del servicio prestado y observaciones, son documentadas.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se elabora oficio con el servicio prestado.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de

Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

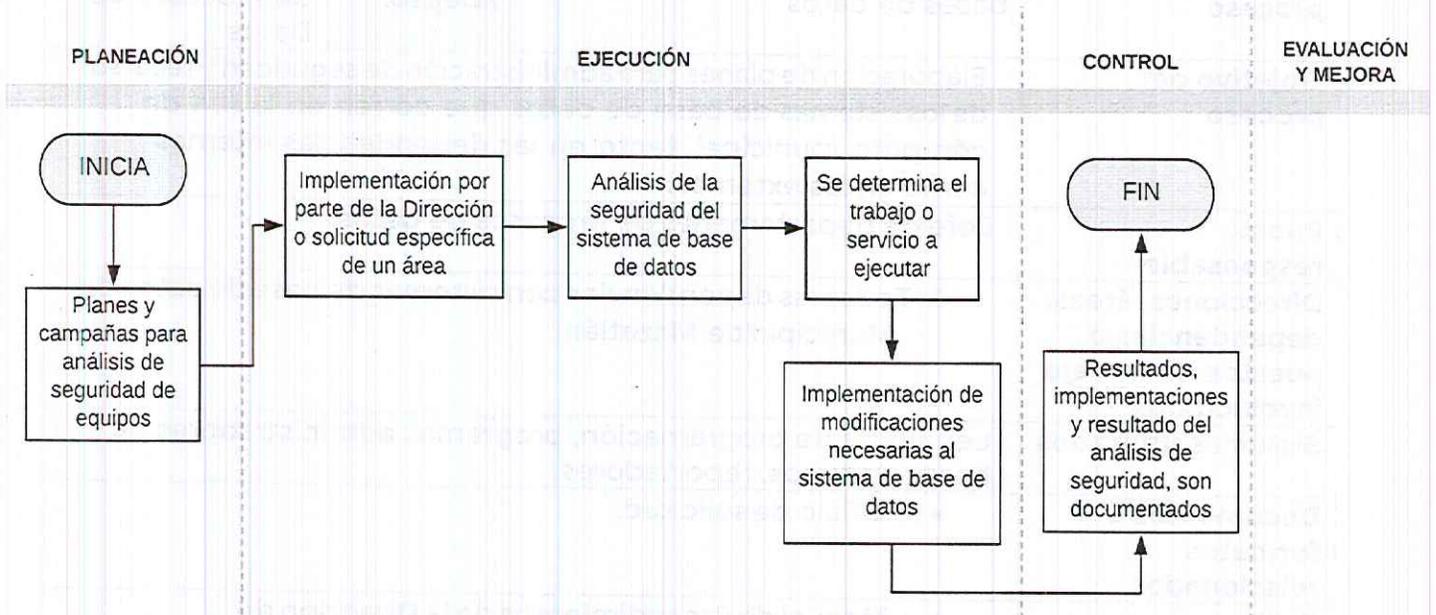
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-013
Nombre del proceso	Mantenimiento a sistemas de bases de datos	Área /Depto.	Departamento de Procesos de Datos
Objetivo del proceso	Elaboración de planes para administración de seguridad y recursos de los sistemas de base de datos que corren en la red de cómputo municipal, tanto en las dependencias internas como en las externas.		
Puesto responsable	Jefe de departamento de procesos de datos.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias con sistemas de base de datos del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados	Lenguajes de programación, programas administradores de bases de datos, reportadores.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Mantener la seguridad y recursos de los sistemas de bases de datos que corren en la red de cómputo Municipal.		

A. Explicación general del proceso:

- Permanentemente están establecidas campañas y planes para el análisis de seguridad de los equipos del Municipio ya sea por iniciativa del departamento o por solicitud de un área en específico.
- Se realiza un análisis de la seguridad del sistema de base de datos, para determinar el trabajo o servicio a ejecutar.
- Se implementan las modificaciones necesarias al sistema de base de datos apoyándose en la tecnología adecuada.
- Los resultados, implementaciones y reportes del análisis de

seguridad, son documentados.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Campañas de seguridad.	Departamento permanentemente mantiene implementándose campañas para el análisis de seguridad en los equipos de cómputo. De igual forma el servicio puede ser solicitado por alguna dependencia o usuario específico vía llamada telefónica u oficio.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Análisis.	Se realiza análisis de la seguridad del sistema de base de datos, para determinar el servicio o trabajo a ejecutar.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Modificaciones.	Se implementan las modificaciones al sistema de base de datos apoyándose en la tecnología adecuada para ello.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
4	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Documentación.	Se documenta información específica de cada sistema de base de datos.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se elaboran reportes específicos de cada sistema de base de datos.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-014
Nombre del proceso	Disponibilidad de bases de datos 24/7.	Área /Depto.	Departamento de Proceso de Datos
Objetivo del proceso	Administrar las bases de datos para el óptimo funcionamiento de los sistemas considerandolas redes de cómputo instaladas y accesos las 24 horas todo el año.		
Puesto responsable	Jefe de departamento de procesos de datos.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias con sistemas de base de datos del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados	Documentación, Sistemas de información, manuales de usuario.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N/A 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Administrar las bases de datos para el óptimo funcionamiento de los sistemas las 24 horas todo el año.		

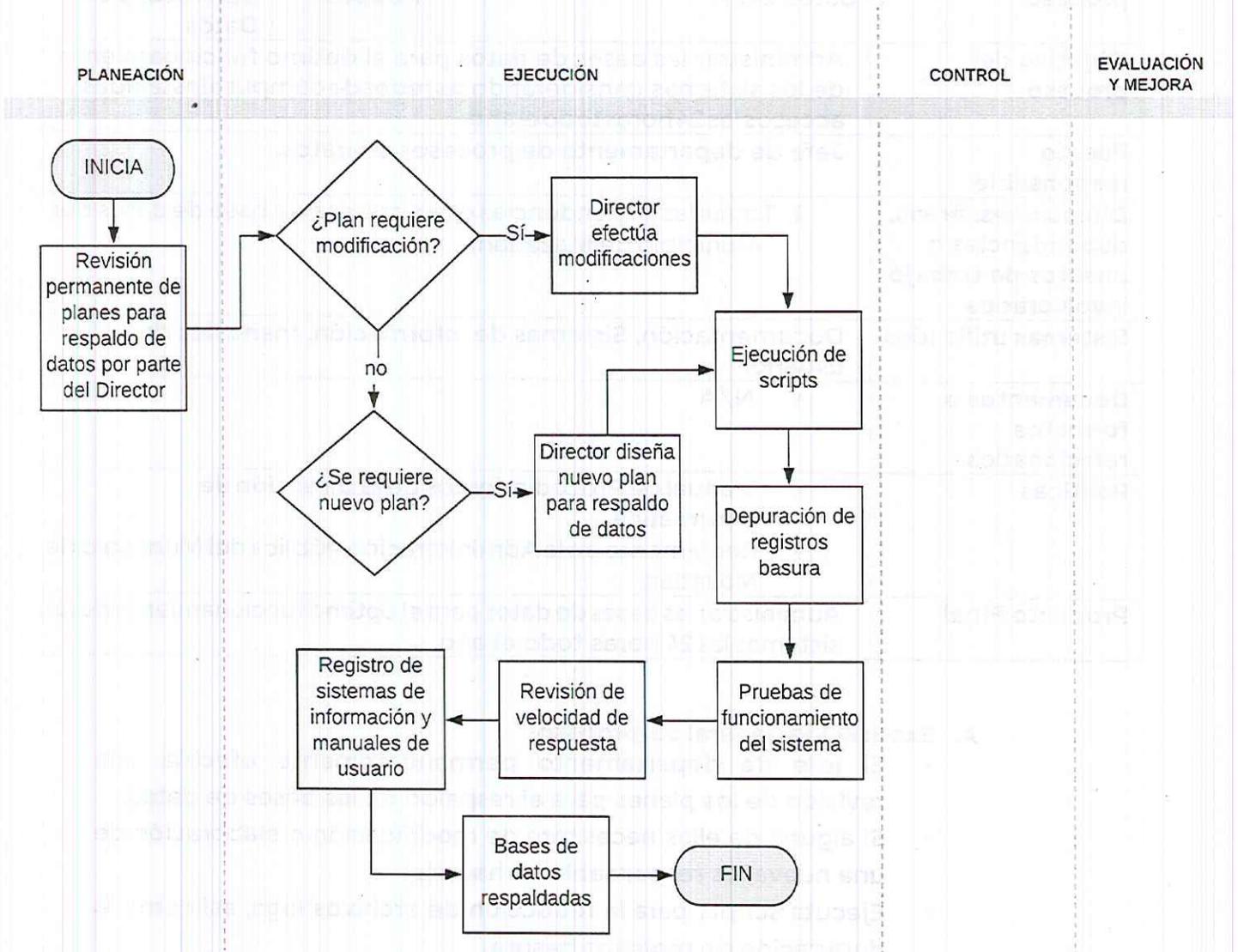
A. Explicación general del proceso:

- El jefe de departamento permanentemente efectúa una revisión de los planes para el respaldo de las bases de datos.
- Si alguna de ellas necesitare de modificación o elaboración de una nueva, es responsable de hacerlo.
- Ejecuta scripts para la reducción de archivos logs, así como la depuración de registros basura.
- Efectúa pruebas de funcionamiento de los sistemas que tienen acceso a las bases de datos, así como de la velocidad de respuesta de éstas.
- Se lleva un registro de sistemas de información y manuales de

usuario.

- Se obtienen bases de datos respaldadas.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Planes de respaldo.	El jefe de departamento permanentemente efectúa revisión a los planes de respaldo de las bases de datos, identifica las modificaciones que deberían hacerseles, y de igual forma elabora nuevos planes.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Scripts.	Ejecuta scripts para la reducción de archivos logs y depuración de basura.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Pruebas.	Lleva a cabo pruebas de funcionamiento en los sistemas que tienen acceso a las bases de datos, así como la velocidad de respuesta de éstas.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
4	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Respaldo.	El resultado de las acciones anteriores es contar con bases de datos respaldadas.			
5	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Documentación.	Se documenta información obtenida al efectuar los respaldos.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Registro de sistemas de información y manuales de usuario.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

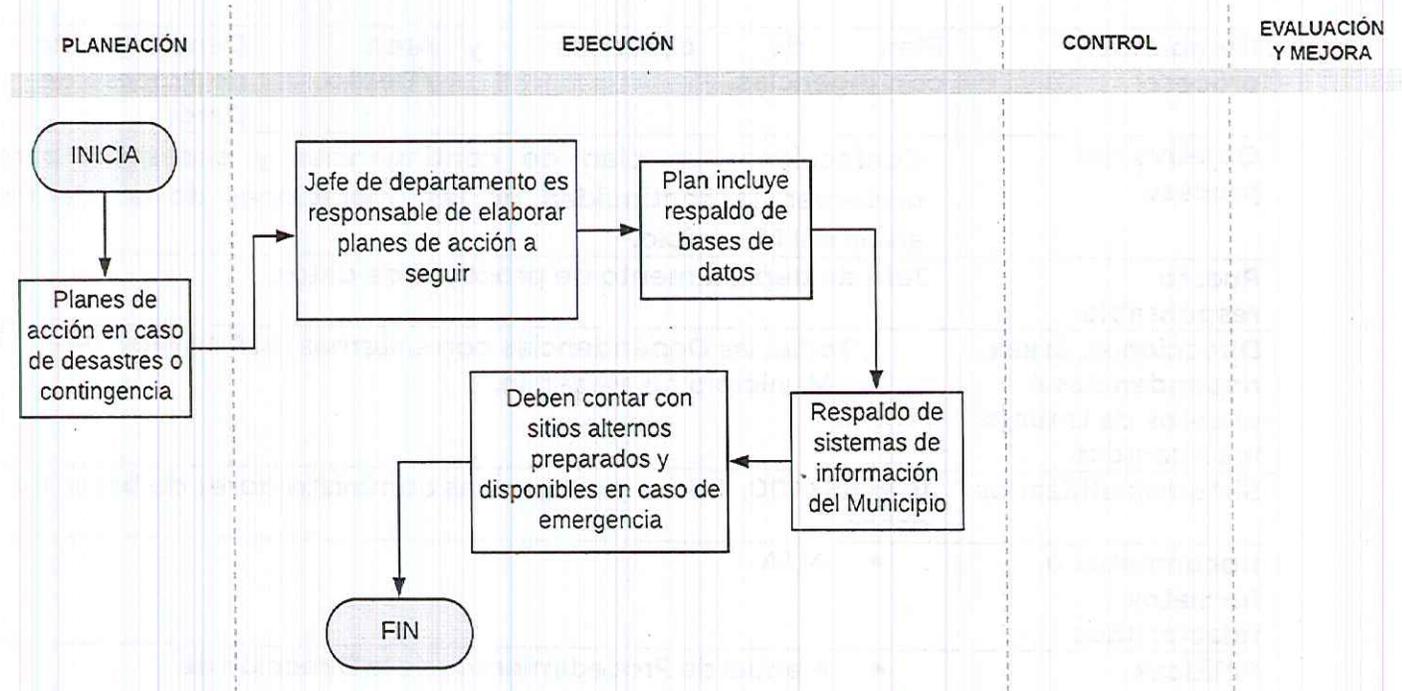
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-015
Nombre del proceso	Plan de desastres y contingencias.	Área /Depto.	Departamento de Proceso de Datos
Objetivo del proceso	Confeccionar un plan de contingencias y desastres, para preservar la continuidad de las operaciones de las demás áreas del Municipio.		
Puesto responsable	Jefe de departamento de procesos de datos.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las Dependencias con sistemas IBM AS/400 del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados	IBM AS/400, iSeries y programas administradores de bases de datos.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N/A 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Confeccionar un plan de contingencias y desastres, para preservar la continuidad de las operaciones de las demás áreas del Municipio.		

A. Explicación general del proceso:

- El Jefe de Departamento es responsable de elaborar los planes de acción a seguir en caso de desastres o contingencias.
- El plan incluye el respaldo de bases de datos y todos los sistemas de información del Municipio.
- Se debe identificar y contar con sitios alternos preparados para estar disponible en caso de emergencia.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Planes contingencia.	El Jefe de Departamento diseña planes de acción en caso de contingencias y desastres.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Bases de datos.	El plan debe incluir el respaldo de bases de datos y todos los sistemas de información del Municipio.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Jefe de Departamento de Procesos de Datos	Sitio alternativo.	Debe identificarse y tener preparados sitios alternos para estar disponibles en caso de contingencia.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.

D. Observaciones

- Registro de sistemas de información y manuales de usuario.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

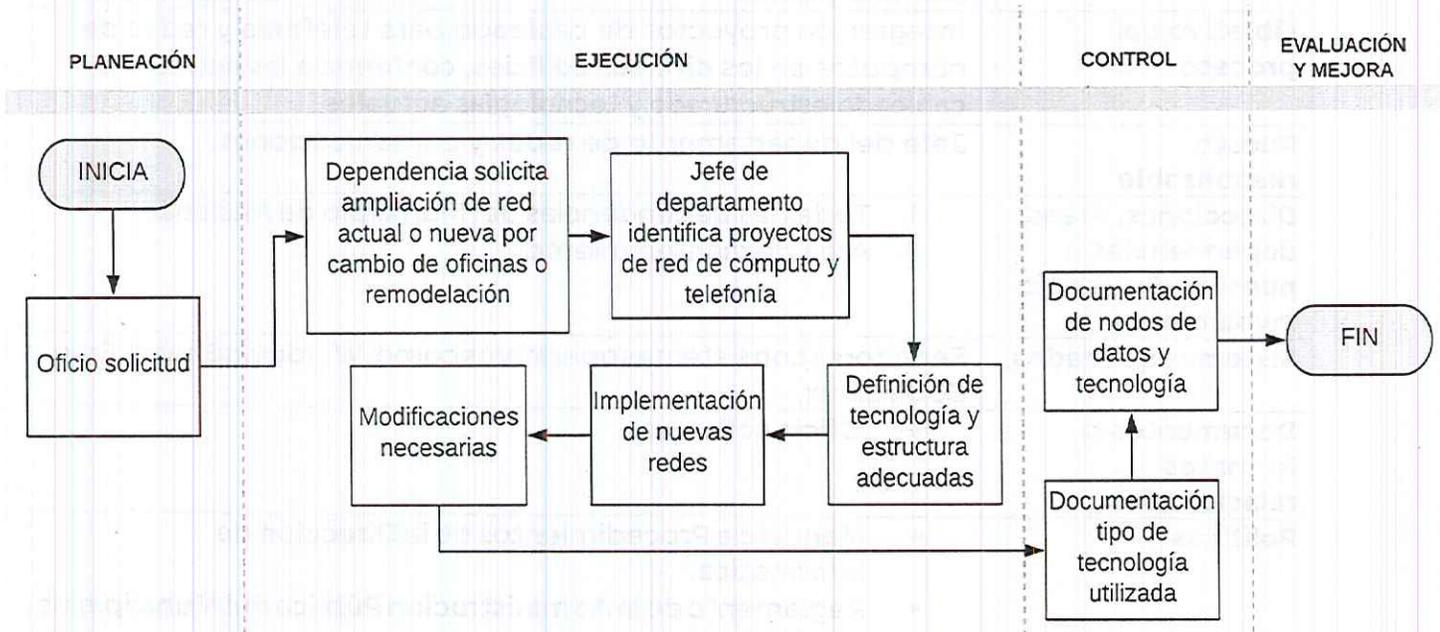
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-016
Nombre del proceso	Proyectos de cableado estructurado para redes de telefonía y datos	Área /Depto.	Departamento de Redes y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Integrar los proyectos de cableado para telefonía y redes de cómputos en los diversos edificios, conforme a las normas de cableado estructurado y tecnologías actuales.		
Puesto responsable	Jefe del departamento de redes y comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán. 2. Área de mantenimiento. 		
Sistemas utilizados	Servidores con sistemas operativos como: Windows Server, Free BSD y Linux.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Integración de los proyectos de cableado de telefonía y redes de cómputos en los diversos edificios del ayuntamiento.		

A. Explicación general del proceso:

- Cualquier dependencia del Municipio puede enviar oficio de solicitud al Departamento de Redes y Comunicaciones, solicitando servicio para ampliar la red actual o por cambio o remodelación de oficina.
- De igual forma se identifican los proyectos de cada red de cómputo y telefonía.
- Definición de estructura y tecnología adecuada para cada red de acuerdo a las necesidades de las mismas.
- Implementación de nuevas redes, así como modificaciones necesarias.

- Se documenta la tecnología utilizada en las redes y se identifica cada nodo de datos y telefonía.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Ampliación de red.	Cualquier dependencia del municipio puede solicitar por medio de oficio la ampliación de su red actual, cambio de oficinas o remodelación.	Oficio solicitud.	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Proyectos de red.	De igual forma se identifican los proyectos de red de cómputo y telefonía.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
3	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Definición.	Se define la estructura y tecnología que será adecuada al tipo de red y las necesidades de las mismas.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
4	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Implementación.	Se implementan las nuevas redes, así como las modificaciones necesarias.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
5	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Documentación.	Se documenta el tipo de tecnología utilizada en las redes, así como identificación de cada nodo de datos y telefonía.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.

D. Observaciones

- Registro de red implementada y tecnología utilizada.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

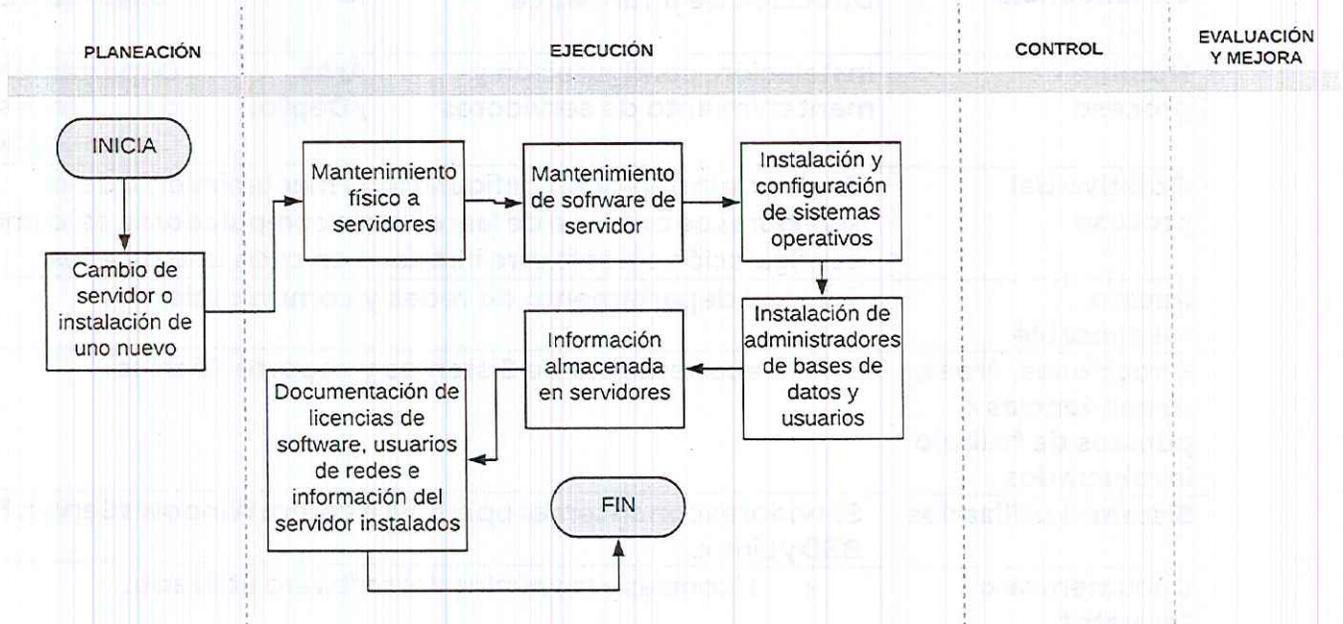
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-017
Nombre del proceso	Instalación, configuración y mantenimiento de servidores	Área /Depto.	Departamento de Redes y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Realizar la instalación, configuración y mantenimiento de los servidores de cada una de las redes de computadoras, así como la configuración del software instalado en cada uno de ellos.		
Puesto responsable	Jefe del departamento de redes y comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Departamento de Sistemas y soporte Técnico.		
Sistemas utilizados	Servidores con sistemas operativos como: Windows Server, Free BSD y Linux.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias y manuales del software utilizado. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores de cada una de las redes de computadoras		

A. Explicación general del proceso:

- El proceso puede iniciar al implementar un cambio de servidor o la instalación de uno nuevo.
- Los servidores reciben mantenimiento preventivo físico, así como sus softwares.
- Se instalan y configuran sistemas operativos, administradores de bases de datos y usuarios.
- Información almacenada y administrada en servidores.
- Se documenta la información de cada servidor instalado, licencias de software y usuarios de redes.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Cambio.	El proceso puede iniciar con la instalación de un nuevo servidor o el cambio de uno ya existente.	N/A	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Mantenimiento.	Los servidores reciben constantemente mantenimiento preventivo físico al igual que sus softwares.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Instalación.	Se instalan y configuran sistemas operativos, bases de datos y usuarios.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Almacenamiento.	La información es almacenada y administrada en los servidores.	N/A	N/A	N/A
5	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Documentación.	Se documenta la información de cada servidor instalado, licencias de software y usuarios de redes.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Registro de licencias y manuales del software utilizado.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

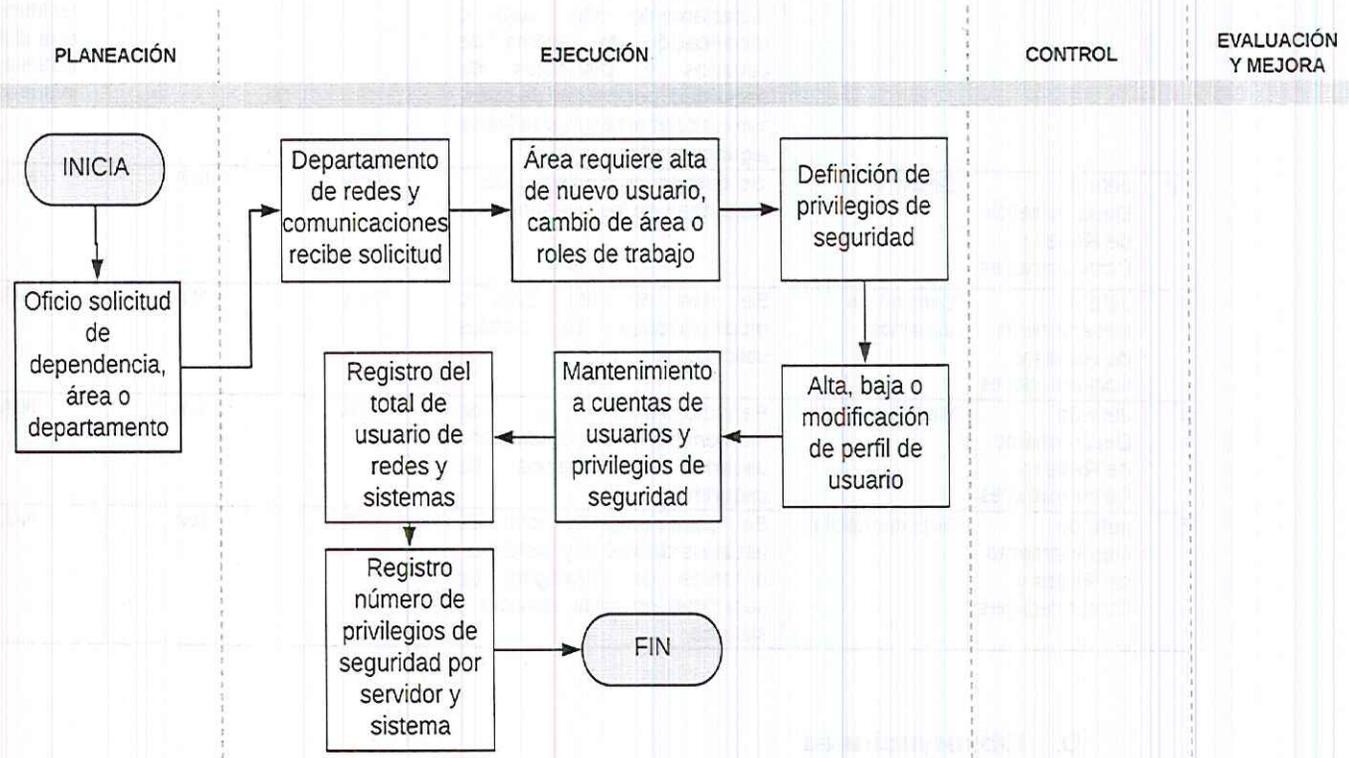
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-018
Nombre del proceso	Privilegios de seguridad de los usuarios de las redes de cómputo.	Área /Depto.	Departamento de Redes y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Asignar y vigilar los privilegios de seguridad de los usuarios de las redes de cómputo, es decir alta, baja y mantenimiento a cuentas de usuario y contraseñas correspondientes.		
Puesto responsable	Jefe del departamento de redes y comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Departamento de Sistemas y soporte Técnico. 2. Programadores. 3. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	Servidores con sistemas operativos como Windows Server, Free BSD y Linux. Así como sistemas de operación en las dependencias y las aplicaciones web que utiliza el contribuyente para el pago de impuestos		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón de usuarios por sistema y/o servidor. • Oficio solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Asignar y vigilar los privilegios de seguridad de los usuarios de las redes de cómputo del Municipio de Mazatlán.		

A. Explicación general del proceso:

- Dependencia o área interesada envían oficio al Departamento de Redes y comunicaciones, indicando que requieren el alta de un nuevo usuario, cambio de área o roles de trabajo.
- Se definen los privilegios de seguridad de usuarios de redes de cómputo del Municipio.
- Alta, baja o modificación de perfil de usuarios.
- Mantenimiento a cuentas de usuarios y privilegios de seguridad.

- Se cuenta con un registro del total de usuarios de redes y sistemas, números de privilegios de seguridad en cada servidor y sistema

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Oficio solicitud.	Dependencias del Municipio, solicitan por medio de oficio al departamento alta, baja o modificación de perfiles de usuarios y privilegios de seguridad, por cambio de roles, nuevos colaboradores o salida de alguno de ellos.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Definición.	Se definen los privilegios de seguridad de los usuarios.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Cambios en usuarios.	Se dan de alta, baja o modificaciones de perfiles solicitados.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Mantenimiento.	Periódicamente se da mantenimiento a las cuentas de usuarios y privilegios de seguridad.	N/A	N/A	N/A
5	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Documentación.	Se documenta el total de usuarios de redes y sistemas, números de privilegios de seguridad en cada servidor y sistema.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se cuenta con padrón de usuarios por sistema y servidor.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-019
Nombre del proceso	Instalación, mantenimiento y configuración de sitios web y sus servidores	Área /Depto.	Departamento de Redes y Comunicaciones
Objetivo del proceso	Instalación, configuración y mantenimiento del servidor de Internet de correo electrónico, así como de sitios web www.mazatlan.gob.mx , www.jumapam.gob.mx , www.carnavalmazatlan.com.mx y www.acuariomazatlan.com .		
Puesto responsable	Jefe del departamento de redes y comunicaciones.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Departamento de Sistemas y soporte Técnico. 2. Programadores. 3. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán. 		
Sistemas utilizados	Servidores web y aplicaciones web que utilizan los contribuyentes para el pago de impuestos.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio solicitud. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Mantener en óptimo estado las páginas web de Municipio y los servidores donde se encuentran alojadas, así como el correo electrónico oficial.		

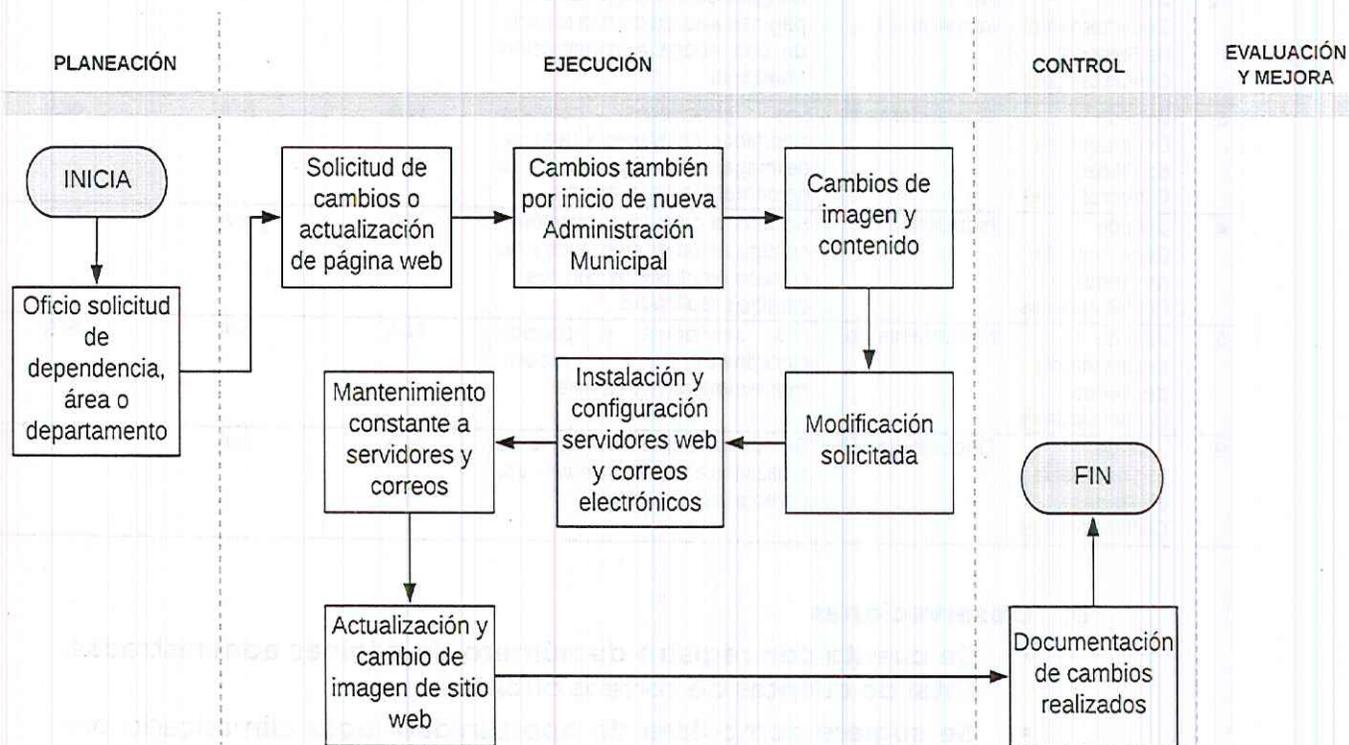
A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia al recibir oficio del Dependencia del Municipio o Paramunicipal, que solicita cambios o actualización de la página web correspondiente.
- De igual forma los cambios y ajustes se hacen al inicio de cada nueva Administración Municipal, actualizar directorio, programas, objetivos, entre otros.
- Los principales cambios solicitados son cambio de imagen y contenido de las páginas.
- Se lleva a cabo la instalación y configurador de servidores

web y de correos electrónicos.

- Mantenimiento constante a servidores y correos electrónicos.
- Actualización y cambio de imagen de sitios web.
- Se documentan cambios realizados a las páginas, así como la configuración de servidores.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Oficio solicitud.	Dependencia solicita a la Dirección por medio de oficio, cambios o actualización en la página web correspondiente.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Nueva administración.	De igual forma los ajustes en las páginas web los detona el inicio de una nueva Administración Municipal.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Tipo de cambios.	Los principales cambios solicitados se refieren a cambios de imagen en la página y cambio de contenido en la misma.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Instalación.	Se lleva a cabo la instalación y configuración de sitios web y de correos electrónicos con los cambios realizados.	N/A	N/A	N/A
5	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Mantenimiento.	Los servidores y correos electrónicos reciben mantenimiento constante.	N/A	N/A	N/A
6	Jefe de Departamento de Redes y Comunicaciones	Documentación.	Se documentan los cambios realizados a las páginas web, así como a los servidores.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se cuenta con registro de número de páginas administradas, total de cuentas de correos oficiales.
- Se sugiere como área de oportunidad lugar climatizado par servidores y acceso restringido al mismo para resguardo de los servidores.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

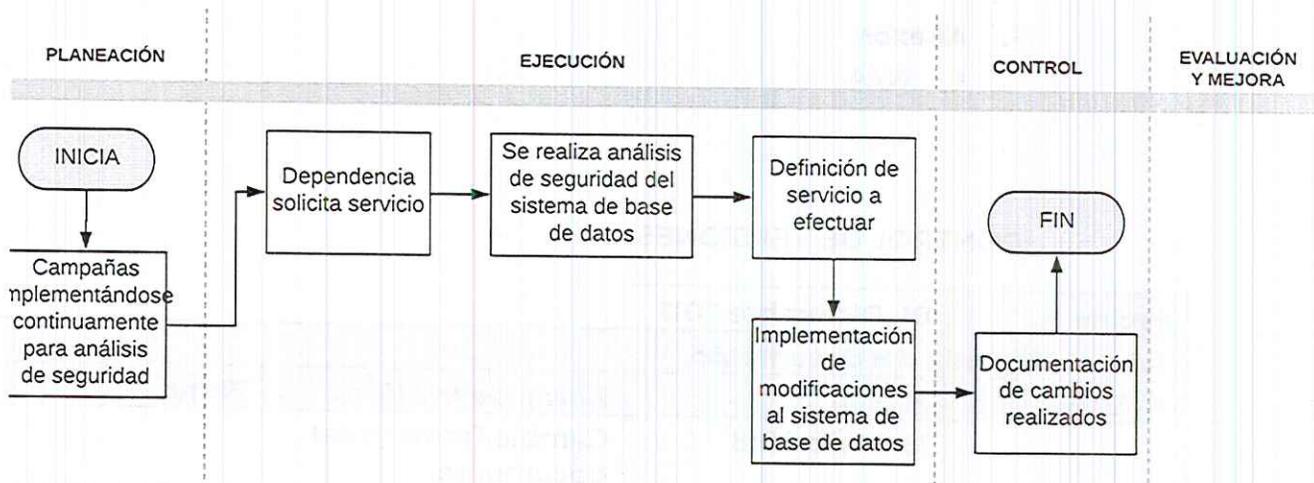
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-020
Nombre del proceso	Mantenimiento de sistemas	Área /Depto.	Departamento de sistemas y soporte técnico
Objetivo del proceso	Elaboración de planes de mantenimiento de los sistemas que corren en la red de cómputo Municipal, plataformas web y equipos de cómputo, tanto en Dependencias Municipales como Paramunicipales.		
Puesto responsable	Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte Técnico.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán. 2. Programadores. 		
Sistemas utilizados	Lenguajes de programación, programas administradores de bases de datos, reporteadores.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes específicos de cada sistema. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Mantener en óptimo estado los sistemas informáticos que corren en la red de computo Municipal, web y equipos de cómputo.		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia como parte de las actividades permanentes del departamento.
- De igual forma cualquier Dependencia solicita por medio de oficio solicitan mantenimiento específico a los equipos de cómputo del área.
- Se lleva a cabo un análisis del estado del sistema para determinar el trabajo a ejecutar para su mantenimiento o mejora.
- Implementación de las modificaciones necesaria al sistema

apoyándose en tecnología adecuada.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Oficio solicitud.	Departamento permanentemente mantiene implementándose campañas para el análisis de seguridad en los equipos de cómputo. De igual forma el servicio puede ser solicitado por alguna dependencia o usuario específico vía llamada telefónica u oficio.	N/A	N/A	Todas las dependencias del Municipio que utilicen sistemas de información.
2	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Nueva administración.	Se realiza análisis de la seguridad del sistema de base de datos, para determinar el servicio o trabajo a ejecutar.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Tipodecambios.	Se implementan las modificaciones al sistema de base de datos apoyándose en la tecnología adecuada para ello.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Instalación.	Se documenta información específica de cada sistema de base de datos.	N/A	N/A	N/A

D. Observaciones

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Detallado de Proceso

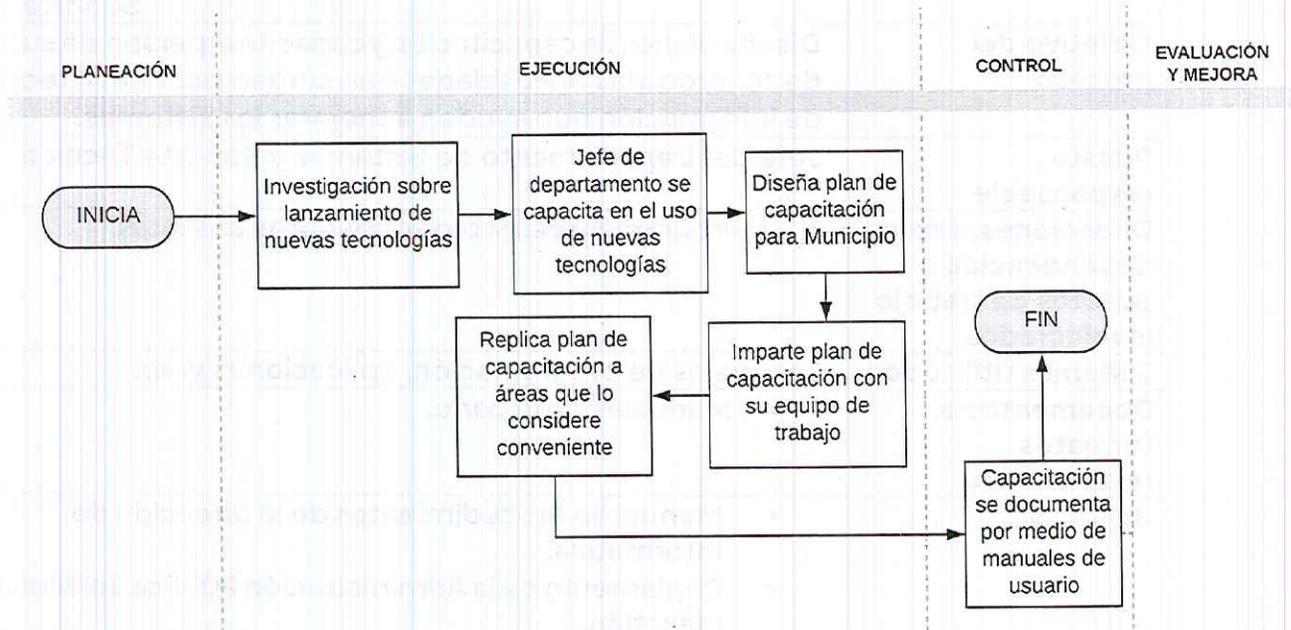
Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-021
Nombre del proceso	Planes de Capacitación	Área /Depto.	Departamento de Sistemas y Soporte Técnico
Objetivo del proceso	Diseña planes de capacitación y capacita al personal a su cargo, de acuerdo a las necesidades que surgen por nueva tecnologías de información que ayuden a mejorar los sistemas.		
Puesto responsable	Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte Técnico.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Programadores y programadores analistas.		
Sistemas utilizados	Lenguajes de programación, aplicaciones web.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none">• Manuales de usuario.		
Políticas	<ul style="list-style-type: none">▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.		
Producto Final	Contar con el personal correctamente capacitado en las nuevas tecnologías de información.		

A. Explicación general del proceso:

- Jefe de departamento se mantienen al tanto de la liberación de nuevas tecnologías, se capacita él mismo y se prepara para capacitación a que equipo, con el fin de que el personal se encuentre preparado para nuevas demandas de los sistemas.
- Prepara planes de capacitación para el personal a cargo respecto a esas tecnologías, de igual forma, recibe invitación de compañías o asesores a las mismas.
- Una vez identificadas las nuevas tecnologías o avances, diseña el plan de capacitación.
- Personal recibe capacitación.
- Capacitación es replicada al personal que no atendió la

- misma
- Se documenta capacitación mediante manuales de usuario

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Investigación.	Jefe de departamento se mantiene al tanto del lanzamiento de nuevas tecnologías, se capacita el mismo para conocer y dominar las mismas.	N/A	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Diseño plan.	Diseña plan de capacitación apropiado para las funciones y servicios que prestan al Municipio. De igual forma puede recibir invitación a capacitación por compañías de tecnología o asesores de las mismas.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Capacitación.	Una vez que ha diseñado el plan de capacitación, lo imparte a su equipo de trabajo y replica a las áreas que sea conveniente.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Documentación	Capacitación se documenta por medio de manuales de usuario.	Manuales de usuario.	N/A	N/A

D. Observaciones

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

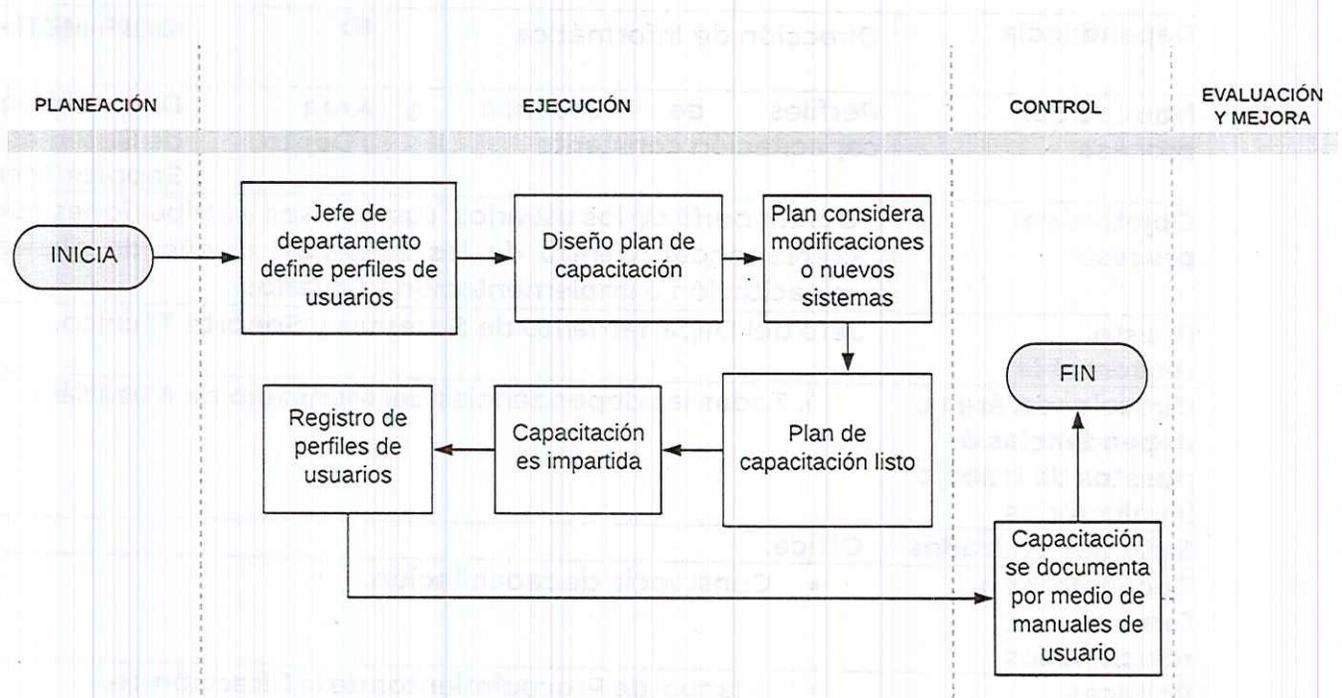
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-022
Nombre del proceso	Perfiles de usuarios y capacitación constante	Área /Depto.	Departamento de Sistemas y Soporte Técnico
Objetivo del proceso	Definir perfil de los usuarios, sus accesos y atribuciones que les correspondan dentro de los sistemas, diseño de planes de capacitación e implementación a usuarios.		
Puesto responsable	Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte Técnico.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados	Office.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de capacitación. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Perfiles adecuados a los usuarios, así como su capacitación en los sistemas implementados por el departamento.		

A. Explicación general del proceso:

- Definición de perfiles de usuario.
- Diseño de planes de capacitación de acuerdo a modificación o implementación de nuevos sistemas.
- Se imparte capacitación.
- Se documentan los perfiles de usuario definidos, así como los manuales de los sistemas implementados

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Perfiles.	Jefe de departamento define los perfiles de usuarios.	N/A	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Diseño plan.	Diseña plan de capacitación para usuarios de acuerdo a modificaciones o implementación de nuevos sistemas.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Capacitación.	Una vez que ha diseñado el plan de capacitación, se imparte a los usuarios del sistema.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de redes y soporte técnico	Documentación	Se documentan perfiles de usuario definidos, así como los manuales de sistemas implementados.	Manuales de usuario.	N/A	N/A

D. Observaciones

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

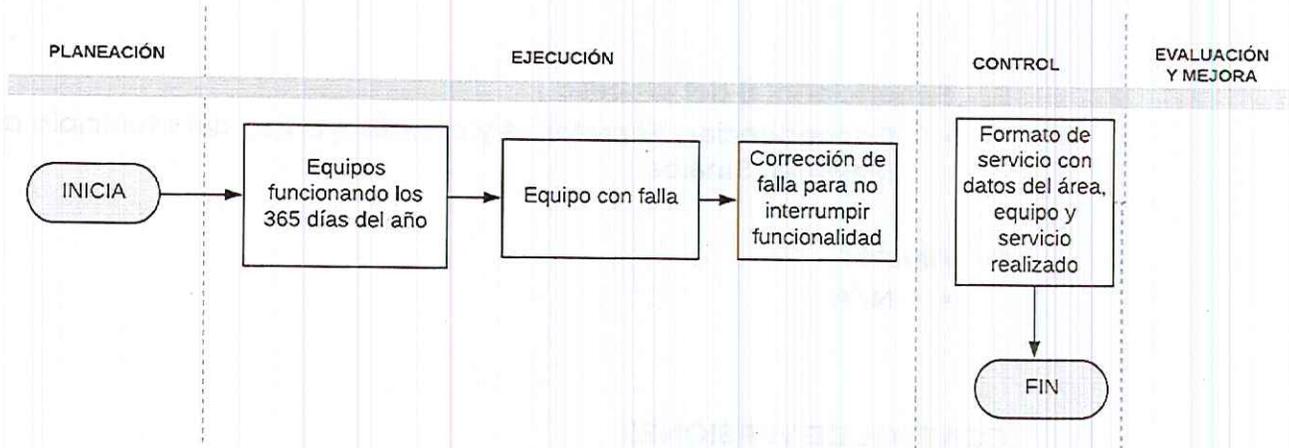
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-023
Nombre del proceso	Disponibilidad de hardware 24/7	Área /Depto.	Departamento de Implantación y Soporte Técnico
Objetivo del proceso	Mantener la continua disponibilidad del hardware del Municipio de Mazatlán, las 24 horas del día durante todos los días del año.		
Puesto responsable	Jefe del Departamento de implantación y soporte técnico.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados	Sistemas operativos, paquetes de software y utilerías.		
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none">• Oficios de solicitud.• Formato de servicio que incluye servicios realizados, datos del área y del equipo.		
Políticas	<ul style="list-style-type: none">▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.		
Producto Final	Mantener la continua disponibilidad del hardware del Municipio de Mazatlán, las 24 horas del día durante todos los días del año.		

A. Explicación general del proceso:

- El objetivo de la actividad es mantener funcionando los equipos de cómputo del Municipio 24/7.
- Si los equipos presentan falla, se corrigen.
- Dependencias pueden solicitar el servicio por medio de oficio.
- Se documentan los servicios realizados, datos del área y del equipo en formato de servicio

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dependencia interesada.	Solicitud de oficio.	Dependencias pueden solicitar el servicio por medio de oficio.	N/A	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Objetivo.	El objetivo de la actividad es mantener los equipos de cómputo del Municipio funcionando los 365 días del año.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Fallas.	Si los equipos presentan falla, ésta es corregida para evitar que se interrumpa su funcionalidad.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Documentación.	Se documentan en formato de servicio, los servicios realizados, datos del área y del equipo.	Formato de servicio.	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva registro del número de equipos funcionando.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

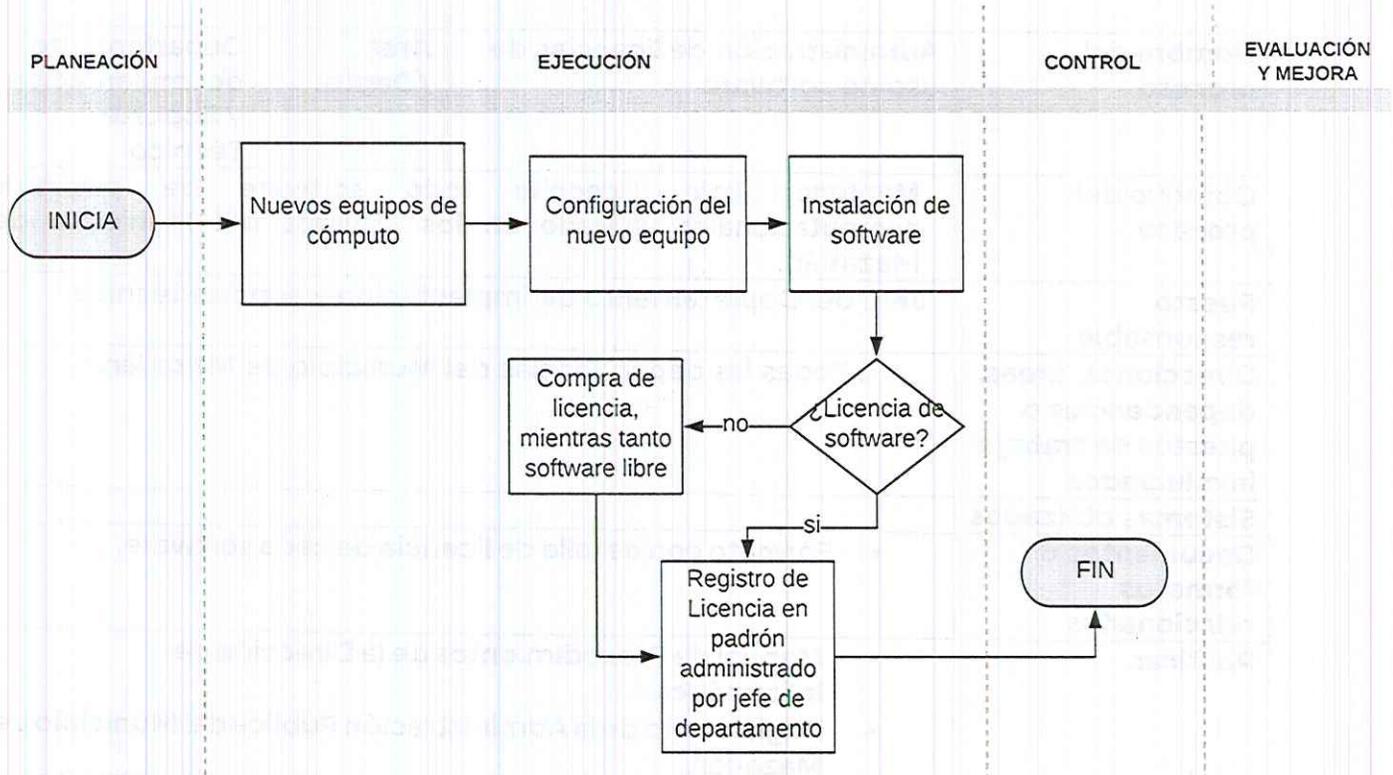
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Informática	ID	DINF-MZTL-024
Nombre del proceso	Administración de licencias de uso de software	Área /Depto.	Departamento de Implantación y Soporte Técnico
Objetivo del proceso	Mantener bajo Licencias todo software de paquetes computacionales utilizado en los equipos del Municipio de Mazatlán.		
Puesto responsable	Jefe del Departamento de implantación y soporte técnico.		
Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. Todas las dependencias del Municipio de Mazatlán.		
Sistemas utilizados			
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none">• Formato con detalle de licencia de cada software.		
Políticas	<ul style="list-style-type: none">▪ Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.		
Producto Final	Administración de licencias de uso de software de paquetes computacionales utilizado en los equipos del Municipio de Mazatlán.		

A. Explicación general del proceso:

- La actividad inicia principalmente cuando se adquieren nuevos equipos de cómputo, al cual se le instala software original.
- Se lleva registro del número de licencias utilizándose en el Municipio.
- Al instalar software en equipos del Municipio, si éste no cuenta con licencia se realiza la compra o mientras tanto se instala software libre.
- Los softwares, así como licencias son registrados y administrados por el Jefe de Departamento.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCION O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Instalación.	La actividad inicia principalmente al adquirir nuevos equipos de cómputo para uso del Municipio y los cuales deben configurarse e instalar software.	N/A	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Licencia.	Al instalar software en los equipos, si no se cuenta con la licencia del mismo, se realiza la compra; mientras tanto puede instalarse software libre.	N/A	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de implantación y soporte técnico	Documentación.	Los softwares, así como las licencias correspondientes son registradas y administradas por el jefe de departamento.	Formato de licencias.	N/A	N/A

D. Observaciones

- Se lleva registro del número de equipos funcionando.

E. Beneficiario(s) del proceso

- Dependencias, Secretarías y contribuyentes del Municipio de Mazatlán Sinaloa

F. Anexos

- N/A

CONTROL DE VERSIONES.

Fecha:	01, Diciembre 2017		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Enero 2018	Cambio formato del documento.	
2	19 Enero 2018	Ajustes del documento.	
3	25 Marzo 2018	Corrección de documento.	

Hoja de Control de Cambios

Fecha de emisión	Versión	Fecha de entrega
01 de Diciembre de 2016	1	01 de Diciembre de 2016
05 de Enero de 2017	2	05 de Enero de 2017
26 de Marzo de 2018	3	20 de Abril de 2018
16 de Mayo de 2019	4	31 de Mayo de 2019

Entregado por:

Firma / sello

MC. José Alejandro Tiznado Vizcarra.
Director de Informática.



Recibido por:

Firma / sello

L.C.P. Rafael Pacilla Díaz.
Titular de Órgano Interno de Control.



Revisado y Aprobado por:

Firma/Sello

M.C José de Jesús flores Segura
Secretario del H. Ayuntamiento de
Mazatlán, Sinaloa.

Firma/sello

Q.F.B. Luis Guillermo Benítez Torres
Presidente Municipal Constitucional
de Mazatlán, Sinaloa.