

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE INNOVACION GUBERNAMENTAL



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
PROPÓSITO DEL MANUAL.....	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
FUNDAMENTO LEGAL.....	6
Procedimientos	7
Solicitud de Soporte Técnico	7
Descripción de Actividades	8
Diagrama de flujo	9
Formato	10
Solicitud de Elaboración de Credenciales.....	11
Descripción de Actividades	12
Diagrama de flujo	13
Solicitud de Implementación de Solución Tecnológica (proyectos)	14
Descripción de Actividades	15
Diagrama de flujo	16
Solicitud de Asesoría	18
Descripción de actividades	19
Diagrama de flujo	20
Formato	21
Solicitud de Diagnóstico de Equipos para Bajas	22
Descripción de actividades	22
Diagrama de flujo	23
Elaboración de Requisiciones para Compras y Adquisiciones.....	24
Descripción de Actividades	24
Diagrama de flujo	26
Solicitud de Soporte Técnico	27
Descripción de Actividades	28

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo	29
Desarrollo o Actualización de Software	30
Descripción de Actividades	31
Diagrama de flujo	32
TRANSITORIOS	33
AUTORIZACIONES	33

PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica de los procedimientos y actividades que se desarrollan en la Dirección de Innovación Gubernamental, de manera eficiente y eficaz, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Área de Dirección de Innovación Gubernamental del Gobierno Municipal de Ocotlán, tiene como propósito establecer de manera clara y detallada las actividades, responsabilidades y procesos que competen a esta área, garantizando así una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

Funciones y Atribuciones del Área de Dirección de Innovación Gubernamental:

Gestionar los lineamientos para la innovación, informática, telecomunicaciones y recursos tecnológicos, asegurando que los proyectos tecnológicos estén alineados con los objetivos del gobierno municipal y se implementen bajo estándares y normativas adecuadas. A través del desarrollo e implementación de tecnología, impulsa la modernización administrativa mediante la creación de sistemas electrónicos, plataformas digitales y soluciones que optimicen la comunicación y colaboración entre dependencias, además de garantizar una infraestructura tecnológica eficiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el ámbito del gobierno electrónico, trabaja en la creación y gestión de plataformas que permitan a los ciudadanos realizar trámites y pagos en línea, promoviendo la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana. También se encarga de la administración y soporte tecnológico mediante la instalación, mantenimiento y actualización de sistemas de cómputo y software, brindando asistencia técnica y capacitación al personal gubernamental, así como la gestión de bajas de equipos obsoletos para mantener la infraestructura en óptimas condiciones.

Guiar y coordinar al equipo de trabajo dentro del área de informática y tecnología en el municipio dando seguimiento de proyectos, supervisar el cumplimiento de acuerdos municipales en materia de innovación, asesora a las dependencias en la adopción de nuevas tecnologías y gestiona proyectos con proveedores para garantizar soluciones eficientes. Finalmente, evalúa y controla la infraestructura digital del municipio, asegurando su correcto funcionamiento, el cumplimiento de licencias y regulaciones tecnológicas.

El presente Manual servirá como una herramienta fundamental para el personal del área, proporcionando directrices claras que aseguren la correcta ejecución de sus funciones y contribuyan al logro de las metas institucionales establecidas.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como finalidad estandarizar y documentar los procesos operativos de la Dirección de Innovación Gubernamental Municipal, garantizando la eficiencia, transparencia y correcta ejecución de las actividades relacionadas con la gestión tecnológica, el soporte técnico, la modernización administrativa y el desarrollo de soluciones digitales.

A través de este manual, se busca proporcionar una guía clara para el personal involucrado en la ejecución de los procedimientos, asegurando la adecuada recepción y gestión de solicitudes, la implementación de soluciones tecnológicas, el mantenimiento de infraestructura digital, la optimización de trámites administrativos y la mejora continua de los servicios electrónicos gubernamentales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sistematizar los procedimientos de la Dirección de Innovación Gubernamental para optimizar la gestión y ejecución de solicitudes relacionadas con soporte técnico, implementación de soluciones tecnológicas y desarrollo de plataformas digitales dentro del Gobierno Municipal de Ocotlán.
- Estandarizar los procesos de atención y seguimiento de solicitudes tecnológicas para garantizar un servicio eficiente y oportuno a las distintas dependencias municipales, mejorando la infraestructura digital y optimizando los recursos tecnológicos.
- Documentar y estructurar los procedimientos de diagnóstico, mantenimiento y baja de equipos tecnológicos con el fin de asegurar la continuidad operativa y modernización de la infraestructura informática del municipio.
- Agilizar y regular la coordinación con proveedores para la adquisición, implementación y actualización de soluciones tecnológicas, garantizando la transparencia y eficiencia en la gestión de recursos digitales.
- Implementar lineamientos claros para la administración de sistemas y plataformas digitales municipales, asegurando su correcto funcionamiento, mantenimiento y actualización para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Título Quinto, Artículo 115.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. esta ley regula cómo deben organizarse y operar los gobiernos municipales. Define las responsabilidades de las dependencias municipales, para mejorar los servicios públicos, la participación ciudadana, y promover el uso de nuevas tecnologías en la gestión municipal.
- Ley para Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, Esta ley es obliga a las dependencias municipales, a ser transparentes en su gestión.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimientos



Procedimiento

PR-DDIG-01

Solicitud de Soporte Técnico

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Director de Innovación
Gubernamental:

Responsable:
Director de Innovación Gubernamental y Personal
de Soporte Técnico: Gestionar las solicitudes y
resolver los incidentes.

1.1 Propósito del procedimiento.

Gestionar de manera eficiente las solicitudes de soporte técnico recibidas, asegurando una pronta resolución de problemas reportados por los usuarios. Establecer los requerimientos y pasos que se deben de seguir los servidores públicos, al momento de solicitar un servicio de soporte, como falla en equipo de cómputo, impresora, escáner, telefonía, red, software, etc.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios que requieran asistencia técnica dentro del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, al presentar fallo en sus equipos de cómputo y dispositivos electrónicos, por parte del personal interno de Innovación Gubernamental.

1.3 Referencia.

Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco

1.4 Responsabilidades.

Personal de Soporte: Recepción, clasificación, diagnóstico y resolución de solicitudes, en caso de necesitar material extra, apoyar al solicitante con las especificaciones del material requerido

Usuario: Envío de solicitud detallada de soporte técnico.

1.5 Definiciones.

Soporte Técnico: Asistencia proporcionada para resolver problemas relacionados con hardware, software y otros equipos tecnológicos.

Software: Conjunto de Programas y Rutinas que permiten a la computadora realizar varias tareas.

Hardware: Conjunto de componentes físicos y tangibles de un sistema informático que permiten la ejecución de programas y rutinas, facilitando la interacción entre el usuario y la computadora.

Solicitud de Soporte: Documento o reporte realizado por el usuario solicitando ayuda para resolver un inconveniente técnico.

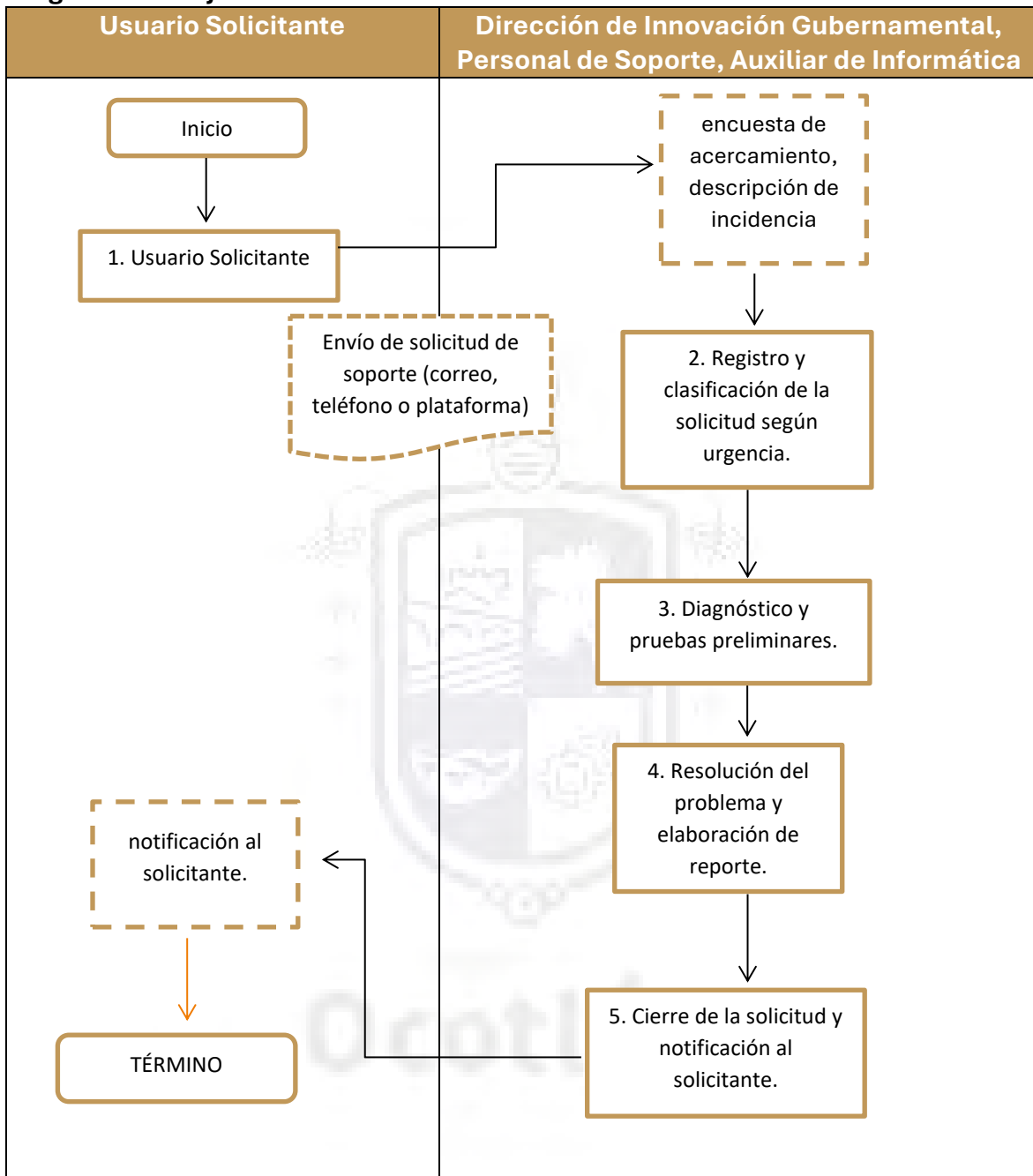
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario Solicitante	Envío de solicitud de soporte (correo, teléfono o plataforma). Llenando una orden de servicio, describiendo la incidencia.
2	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Registro y clasificación de la solicitud según urgencia. Se procede con la orden de servicio donde el técnico asignado realiza una encuesta de acercamiento para descartar errores de Usuario.
3	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Diagnóstico y pruebas preliminares. La evaluación de la encuesta de acercamiento nos permite determinar el nivel de soporte que se tiene que otorgar y la prioridad que se le dará a la corrección de este problema. En algunos casos el equipo técnico se desplazará hasta el lugar de trabajo del solicitante para realizar pruebas técnicas y así establecer los procedimientos para llegar a la solución de la problemática. En fallas de software o hardware que ameriten el traslado de equipo de cómputo al área de Innovación se le dará a conocer al solicitante los posibles escenarios resultantes. Por temas estratégicos en algunos casos se asignará un equipo temporal para evitar retrasos o denegación de los servicios públicos.
4	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Resolución del problema y elaboración de reporte. Una vez terminado el diagnostico se procede a entregar al solicitante una copia con el resumen de las actividades y expresando que la problemática fue corregida. En los casos donde se necesiten consumibles, Licencias de Software, Etc. se notificará al solicitante con esto se concluye el proceso y se esperara una nueva orden de servicio, Por ejemplo: reemplazar piezas dañadas. En el caso que el equipo presente daños irreparables será entregado un resumen de las pruebas y un diagnóstico al solicitante.
5	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Cierre de la solicitud y notificación al solicitante. La dirección de Innovación tiene el compromiso atender cualquier Orden de servicio en los próximos 20 minutos después de recibirla. Todo proceso tiene un tiempo de respuesta y este es en función los escenarios resultantes y esto es entre 4 - 6 horas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Formato


GOBIERNO DE
OCOTLÁN
2021 - 2024

— ORDEN DE SERVICIO —

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FECHA Y HR. DE RECEPCIÓN: _____

FECHA Y HR. DE ENTREGA: _____

FIRMA: _____

OBSERVACIONES:

TIPO DE SERVICIO: Soporte Preventivo Correctivo
 Diseño

RESPALDO: Usuario DCI

Acepto los términos y condiciones de esta solicitud de servicio, la cual nos señala que estamos de acuerdo, y dicha solicitud ampara al Departamento de Cómputo e Informática, por cualquier pérdida de información que la dependencia tenga en el equipo o la reparación.

PERSONA QUE REALIZA EL SERVICIO
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-02

Solicitud de
Elaboración de
Credenciales

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
**Director de Innovación
Gubernamental:**

Responsable:
**Director de Innovación Gubernamental y Personal
Auxiliar**

1.1 Propósito del procedimiento.

Gestionar la creación y entrega de credenciales a los empleados del Gobierno Municipal de Ocotlán. Establecer los pasos y requerimientos necesarios para solicitar una credencial por parte del personal Interno de la Dirección de Innovación Gubernamental a personal operativo del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todos los servidores Públicos del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, para su identificación oficial con diseños oficial establecido, para cada dependencia de Gobierno, así sea el caso.

1.3 Referencia.

Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.

1.4 Responsabilidades.

Auxiliar de Recursos Humanos: Recepción de solicitud, verificación de datos y entrega de credenciales.

Diseñador (Comunicaciones): Diseño del formato oficial

Auxiliar: (Innovación): Crear e imprimir las credenciales con los datos correspondientes

Empleado: Solicitar la credencial correspondiente para su identificación.

1.5 Definiciones.

Credencial de Identificación: Documento oficial utilizado para identificar a los empleados dentro del municipio.

Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

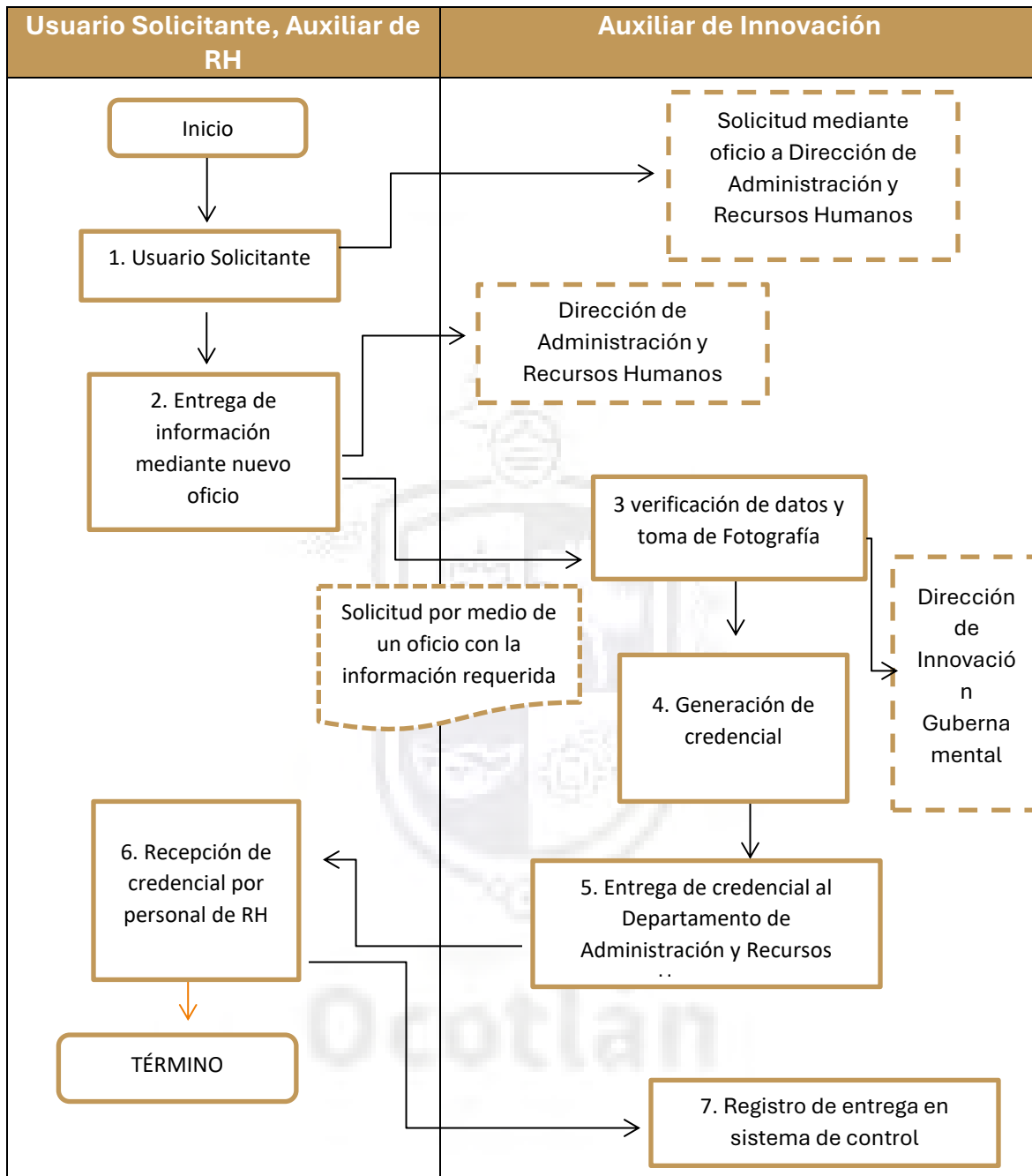
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Encargado de dependencia que solicita	El Servidor Público del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco debe acudir a la Dirección de Administración y Recursos Humanos y hacer la Solicitud mediante oficio.
2	Auxiliar RH	Recepción de solicitud mediante oficio. Y Solicitud a Innovación, Proporcionando la información mediante un nuevo oficio o escrito con los datos laborales, como: cargo, a que dependencia corresponde, nombre, base, eventual, etc. Del solicitante.
3	Auxiliar innovación	Registro y verificación de datos. El Servidor Público se presenta en la Dirección de Innovación Gubernamental, con el oficio, se le toma una fotografía y se le notifica que la credencial será entregada al Departamento de Administración y Recursos Humanos.
4	Auxiliar innovación	Generación de credencial con software adecuado. Se realiza la credencial, dentro de los dos días posteriores a la solicitud.
5	Auxiliar innovación	Entrega de credencial al Departamento de Administración y Recursos Humanos donde firman y sellan una copia del oficio de solicitud, constando que la credencial ha sido entregada.
6	Auxiliar RH	Recepción de credencial por personal de RH
7	Auxiliar innovación	Registro de entrega en sistema de control.

Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-03

Solicitud de
Implementación de
Solución Tecnológica
(proyectos)

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:

Coordinación General de Innovación

Responsable: director de Innovación

1.1 Propósito del procedimiento.

Gestionar la implementación de nuevas soluciones tecnológicas dentro del Gobierno Municipal de Ocotlán, garantizando la adecuada selección de proveedores y la correcta ejecución del servicio. Establecer los pasos y requerimientos necesarios que debe seguir el personal Interno de la Dirección de Innovación Gubernamental al momento de desarrollar cualquier proyecto.

1.2 Alcance.

Este **procedimiento** es aplicable a todos los proyectos de tecnología en el Gobierno Municipal de Ocotlán que requieran integración o implementación de nuevas soluciones. Así como para facilitar los trámites y funciones de las áreas administrativas del H. Ayuntamiento de Ocotlán Jalisco, así como el bienestar de la ciudadanía

1.3 Referencia.

Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco

1.4 Responsabilidades.

Director de Innovación: Supervisión y validación de la implementación de soluciones tecnológicas. Debe seguir los pasos y protocolos correspondientes al momento de la creación de un proyecto.

Proveedor de Tecnología: Implementación de la solución tecnológica según lo solicitado.

Personal de Informática: Supervisión y pruebas de las soluciones implementadas.

1.5 Definiciones.

Solución Tecnológica: Herramienta, sistema o plataforma tecnológica destinada a resolver problemas o mejorar procesos dentro de la organización.

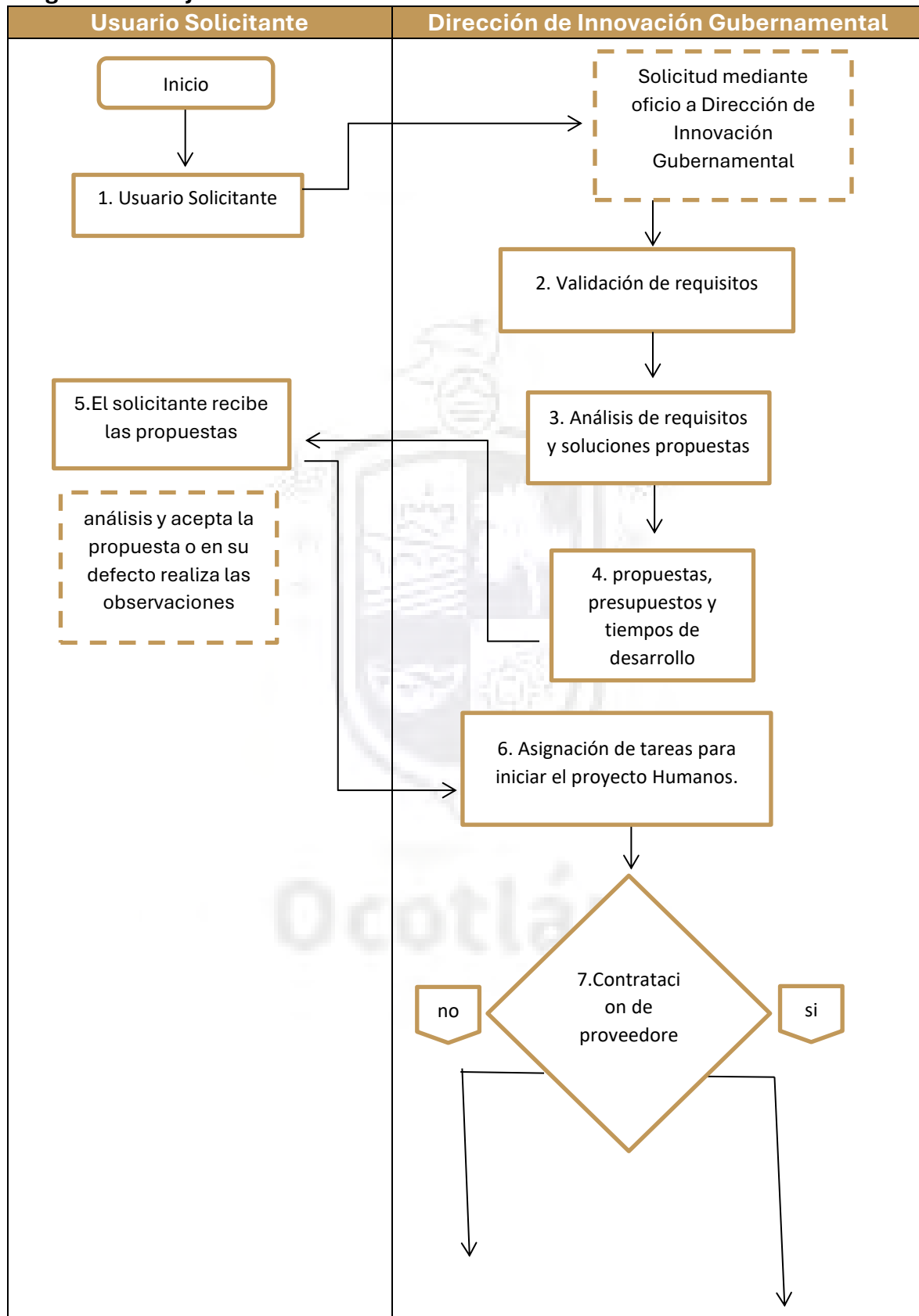
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de Actividades

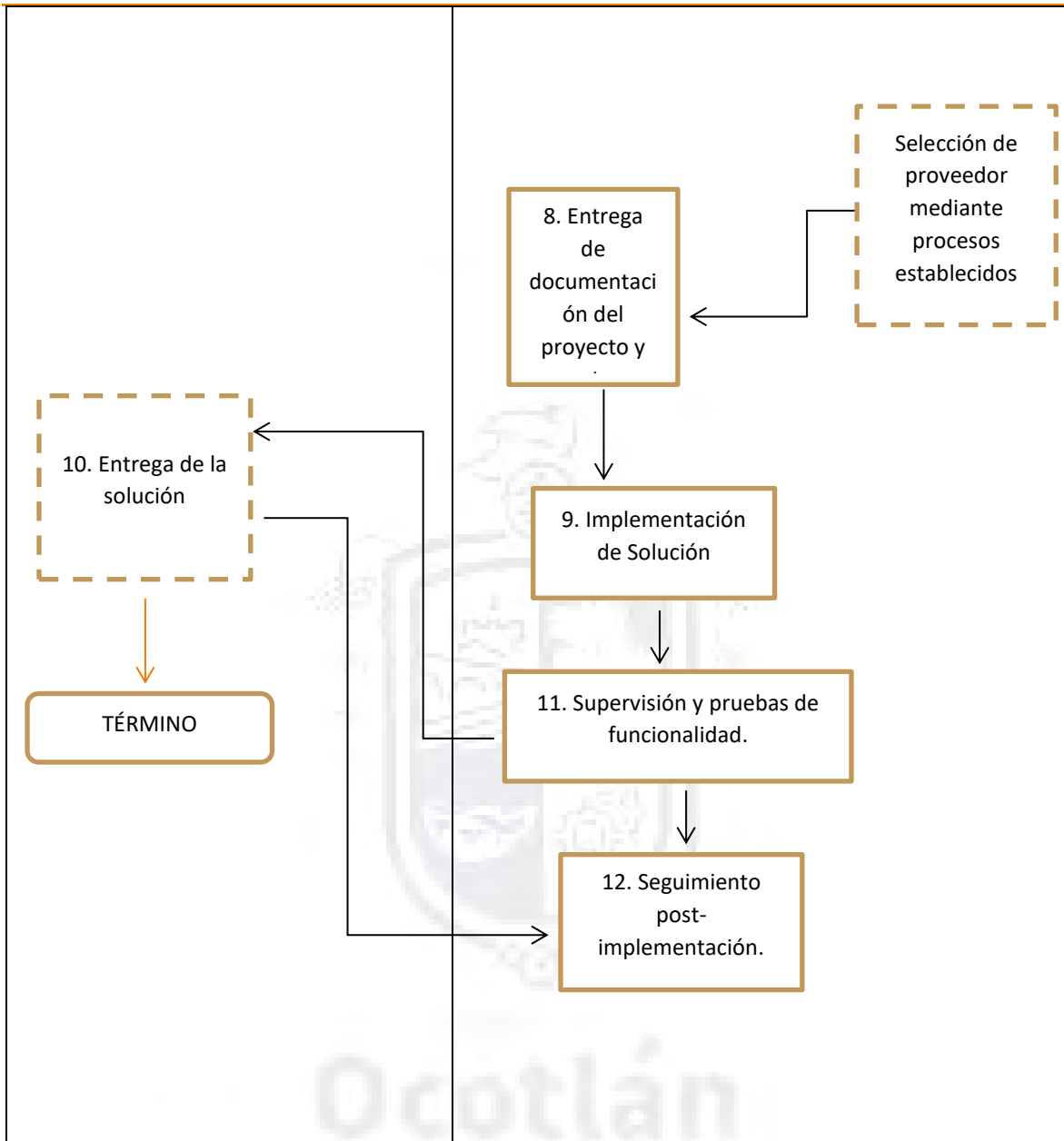
Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario Solicitante	Envío de solicitud de implementación. El solicitante expresa por oficio a la Dirección de Innovación Gubernamental necesidades las cuales requieren de proyectos enfocados en mejoras continuas o innovación en áreas administrativas del H. Ayuntamiento como las de la ciudadanía de Ocotlán, Jalisco.
2	Dirección de Innovación Gubernamental	Validación de requisitos La Dirección de Innovación Gubernamental convoca a una junta con el personal de la dependencia solicitante, con la finalidad de conocer e iniciar con la elaboración de un documento de entendimiento.
3	Dirección de Innovación Gubernamental	Análisis de requisitos y soluciones propuestas, Se trabaja con el equipo de la Dirección de innovación Gubernamental en métodos para solventar las necesidades que debe cubrir proyecto basados en el documento de entendimiento.
4	Dirección de Innovación Gubernamental	Se desarrolla un documento de análisis del proyecto donde se plantean antecedentes y posibles soluciones además de presupuestos y tiempos de desarrollo.
5	Usuario Solicitante	El solicitante recibe el documento de análisis y acepta la propuesta o en su defecto realiza las observaciones necesarias.
6	Dirección de Innovación Gubernamental	Después de aceptada la propuesta el director de Innovación Gubernamental asigna las partes del proyecto que corresponden a cada una de las áreas que conforman al Departamento.
7	Dirección de Innovación Gubernamental	En caso de ser necesaria la contratación de servicios profesionales se deberán seguir los procesos establecidos en las operaciones de la hacienda municipal.
8	Dirección de Innovación Gubernamental	Entrega de documentación del proyecto y puesta en marcha a proveedor si es necesario.
9	Dirección de Innovación Gubernamental	Implementación de la solución.
10	Dirección de Innovación Gubernamental	Entrega de la solución
11	Dirección de Innovación Gubernamental	Supervisión y pruebas de funcionalidad.
12	Dirección de Innovación Gubernamental	Seguimiento post-implementación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-04

Solicitud de Asesoría

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Director de Innovación
Gubernamental

Responsable: Personal de Informática e
innovación

1.1 Propósito del procedimiento.

Brindar asistencia técnica y asesoría sobre temas relacionados con la implementación y uso de tecnologías, procesos y servicios en el Gobierno Municipal de Ocotlán. Establecer los requerimientos y pasos que se deben de seguir los servidores públicos, al momento de solicitar una capacitación en el uso de Equipo de oficina, Paquetes de Ofimática o software especializado utilizado en las diferentes dependencias del Gobierno de Ocotlán, Jalisco

1.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas que requieran orientación o asesoría técnica o administrativa dentro del municipio. se aplica para cubrir necesidades del personal operativo del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, al presentar necesidad de capacitación, por parte del personal interno de Innovación Gubernamental.

1.3 Referencia.

Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.

1.4 Responsabilidades.

Coordinador de Asesoría: Brindar la orientación y asesoría técnica solicitada por los usuarios.

Personal de Informática e innovación: Brindar la orientación y asesoría técnica solicitada por los usuarios

Auxiliar de Informática: El Técnico encargado del servicio debe orientar al solicitante, en caso de necesitar apoyo para uso de Equipo de oficina, Paquetes de Ofimática o software especializado utilizado en las diferentes dependencias del Gobierno de Ocotlán, Jalisco.

Usuario: Solicitar asesoría o apoyo en la implementación o resolución de temas técnicos.

1.5 Definiciones.

Asesoría Técnica: Proceso de ofrecer consejo y guía sobre el uso adecuado de tecnologías y servicios en el Gobierno Municipal de Ocotlán.

Software: Conjunto de Programas y Rutinas que permiten a la computadora realizar varias tareas.

Hardware: Conjunto de componentes físicos y tangibles de un sistema informático que permiten la ejecución de programas y rutinas, facilitando la interacción entre el usuario y la computadora.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

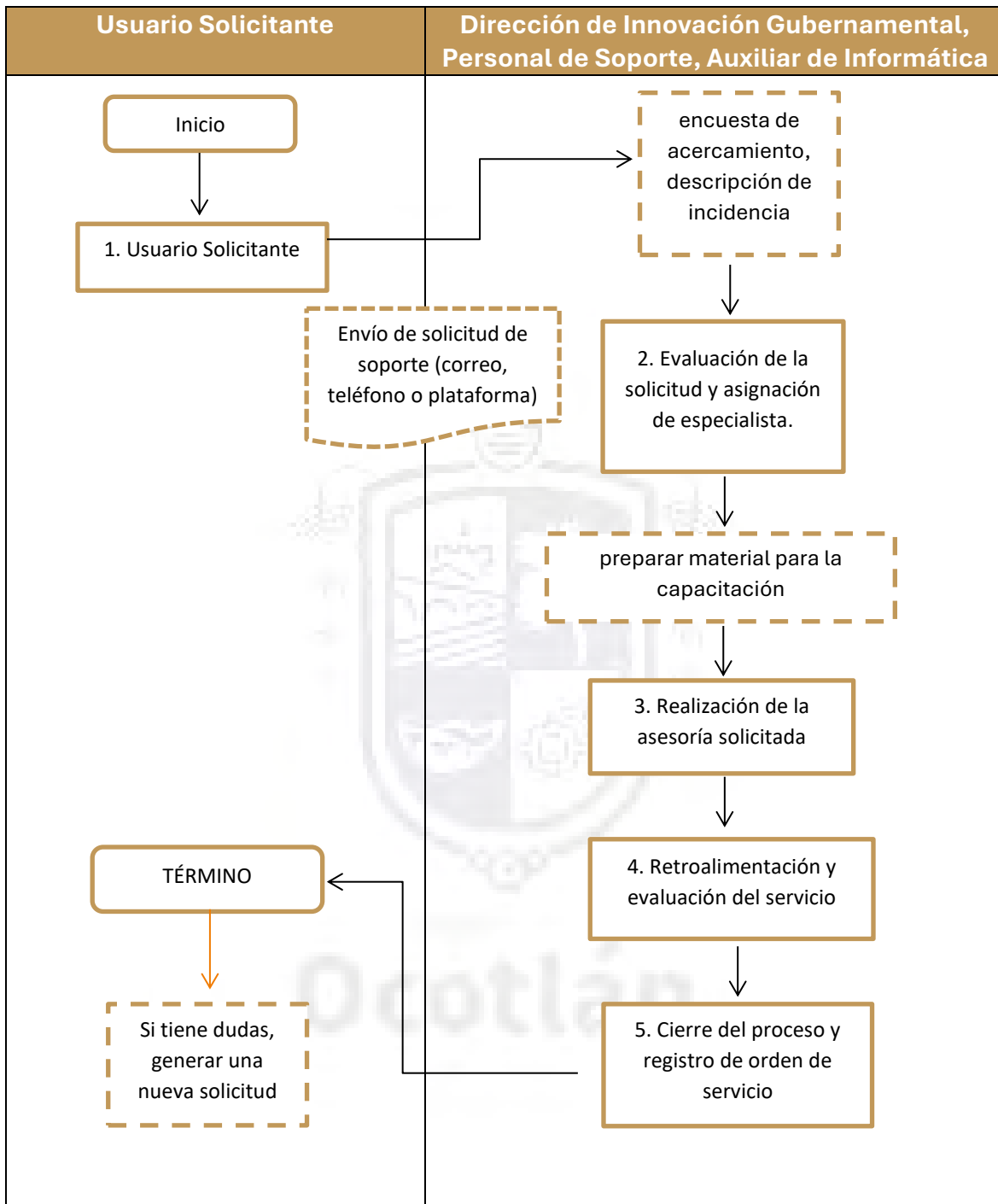
Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Solicitud de asesoría mediante los canales designados. soporte (correo, teléfono o plataforma). Llenando una orden de servicio
2	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Evaluación de la solicitud y asignación de especialista. con la orden de servicio donde el técnico asignado realiza una encuesta de acercamiento establecer los puntos estratégicos a tocar en la capacitación.
3	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Realización de la asesoría solicitada. Técnico tendrá la tarea de preparar material para la capacitación. Se definirá la fecha de la capacitación el solicitante.
4	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Retroalimentación y evaluación del servicio. Si quedan dudas pendientes se agenda una nueva cita con el Técnico para aclarar los temas.
5	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Cierre del proceso y registro de orden de servicio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Formato


GOBIERNO DE
OCOTLÁN
2021 - 2024

— ORDEN DE SERVICIO —

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FECHA Y HR. DE RECEPCIÓN: _____

FECHA Y HR. DE ENTREGA: _____

FIRMA: _____

OBSERVACIONES:

TIPO DE SERVICIO: Soporte Preventivo Correctivo
 Diseño

RESPALDO: Usuario DCI

Acepto los términos y condiciones de esta solicitud de servicio, la cual nos señala que estamos de acuerdo, y dicha solicitud ampara al Departamento de Cómputo e Informática, por cualquier pérdida de información que la dependencia tenga en el equipo o la reparación.

PERSONA QUE REALIZA EL SERVICIO
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-05

Solicitud de Diagnóstico de Equipos para Bajas

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Director de Innovación Gubernamental:

Responsable:
Auxiliar de Informática

1.1 Propósito del procedimiento.

Realizar el diagnóstico técnico y autorización de la baja de equipos obsoletos o fuera de servicio en el Gobierno Municipal de Ocotlán.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todos los equipos informáticos que se encuentren fuera de servicio, obsoletos o en mal estado y requieran ser dados de baja.

1.3 Referencia.

Manual de Organización del Departamento de Soporte Técnico, Gestión de Equipos y Activos Tecnológicos.

1.4 Responsabilidades.

Auxiliar de Informática: Realizar el diagnóstico y elaborar el dictamen técnico de los equipos solicitados para baja.

Director de Informática: Aprobar la baja o la reparación de los equipos diagnosticados.

1.5 Definiciones.

Baja de Equipos: Proceso administrativo para eliminar equipos obsoletos o fuera de servicio de los inventarios oficiales del Gobierno Municipal de Ocotlán.

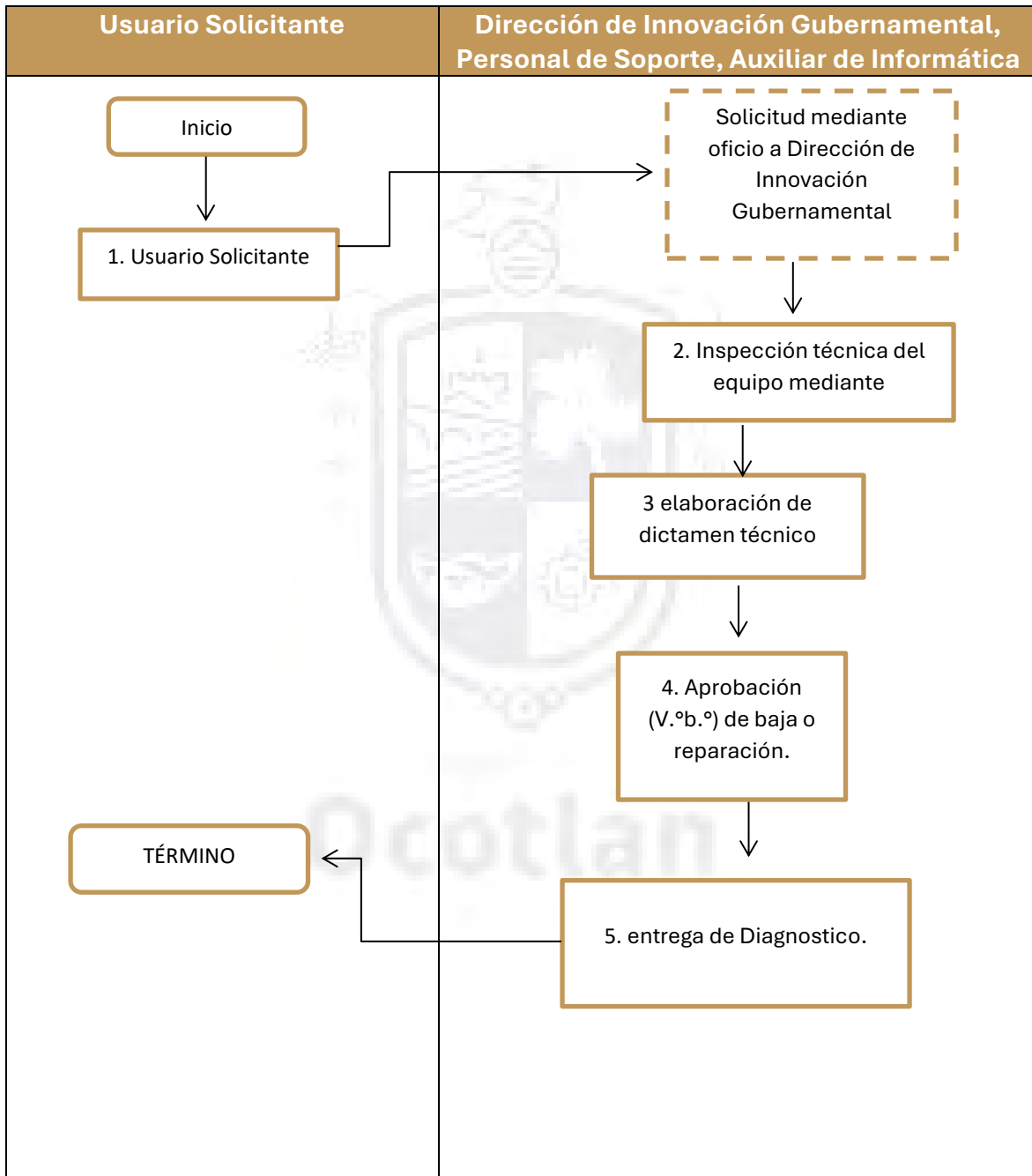
Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario solicitante: Encargado de dependencia	El Servidor Público del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco debe acudir a la Dirección de Innovación Gubernamental y hacer la Solicitud mediante oficio, con copia de su inventario.
2	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Inspección técnica del equipo mediante un Diagnóstico y pruebas preliminares. Para esto se requiere el traslado del dispositivo al área de Innovación, En algunos casos el equipo técnico se desplazará hasta el lugar de trabajo del solicitante para realizar pruebas técnicas.
3	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Elaboración de dictamen técnico. Resolución del problema y elaboración de reporte. Una vez terminado el diagnostico se procede a entregar al solicitante una copia con el resumen de las actividades y expresando que la problemática
4	Director	Aprobación de baja o reparación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Cierre de la solicitud Registro y entrega de Diagnostico.
---	----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-06

Elaboración de Requisiciones para Compras y Adquisiciones

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Departamento de Compras y Adquisiciones

Responsable:
Auxiliar Administrativo

1.1 Propósito del procedimiento.

Gestionar la elaboración y aprobación de requisiciones para compras y adquisiciones dentro del Gobierno Municipal de Ocotlán, garantizando la disponibilidad de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la dependencia. Establecer los pasos y requerimientos necesarios para el suministro de materiales y papelería, que debe seguir el personal interno de Innovación Gubernamental.

1.2 Alcance.

Este procedimiento **es** aplicable a todos los procesos de compras y adquisiciones que sean necesarios se aplica los servidores Públicos en el Departamento de Innovación Gubernamental.

1.3 Referencia.

Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.

1.4 Responsabilidades.

Auxiliar Administrativo: Elaboración de requisiciones y coordinación con el área de compras.

Cubrir las necesidades laborales al personal interno de Innovación Gubernamental y a la totalidad de las áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco.

1.5 Definiciones.

Requisición de Compras: Solicitud formal para adquirir bienes o servicios necesarios dentro de una organización.

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación Gubernamental	Identificación de necesidades y solicitud de compra. Se solicita el requerimiento al director de Innovación Gubernamental, el evalúa si es necesario el material.
2	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Elaboración de requisición y estudio de mercado.
3	Dirección de Innovación Gubernamental	Validación y aprobación de requisición. El director de Innovación acepta la solicitud, se procede al llenado de la solicitud para

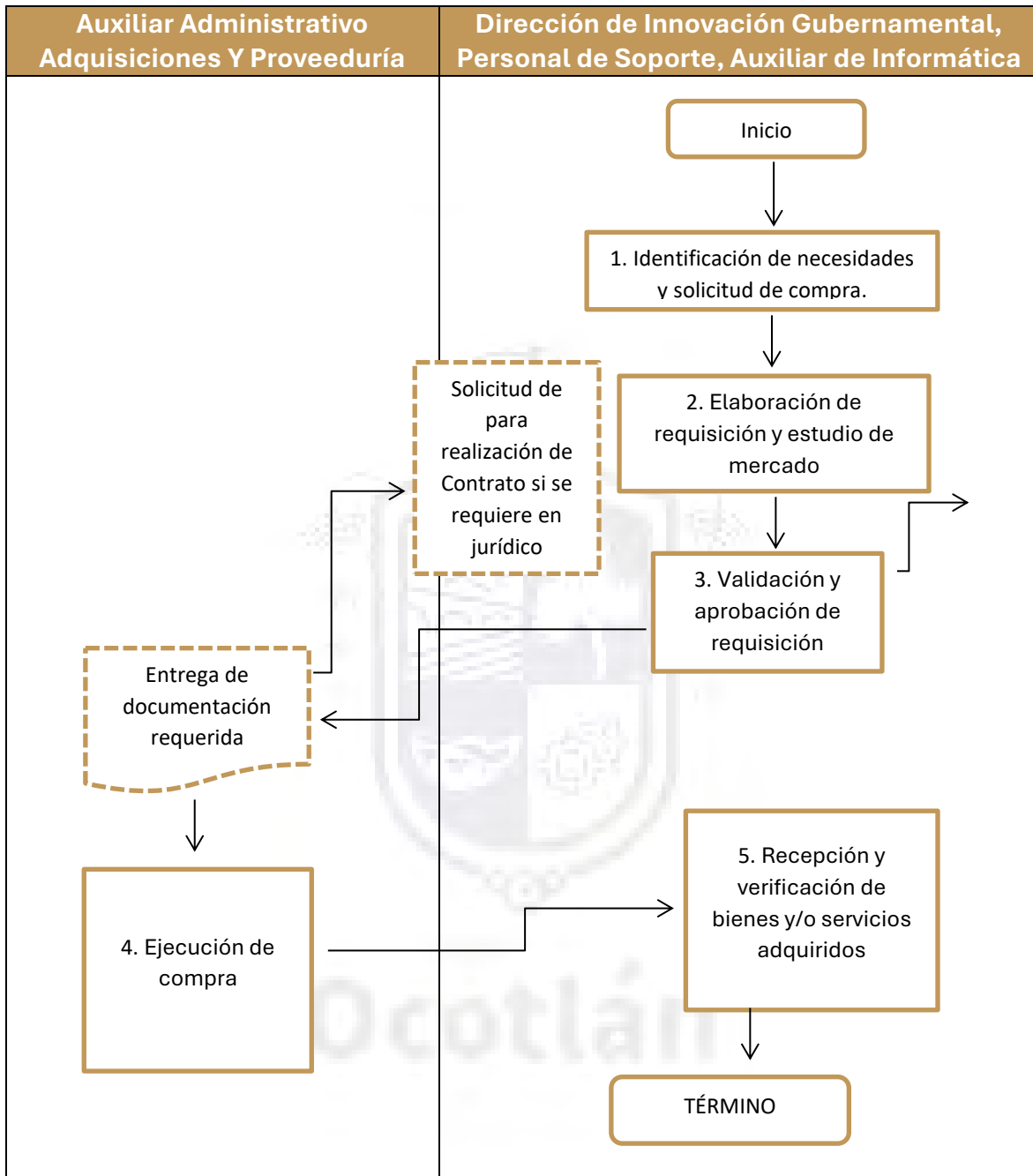
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

		materiales (requisición), es autorizada por el director de Innovación Gubernamental.
4	Personal de Soporte, Auxiliar de Informática	Ejecución de compra. Una vez autorizada la requisición por el director, se lleva al Departamento de Adquisiciones y Proveduría.
5	Auxiliar Administrativo Adquisiciones Y Proveduría	Recepción y verificación de bienes adquiridos. El Departamento de Adquisiciones y Proveduría se encarga de la compra del material, una vez autorizada la requisición, se notifica a Innovación Gubernamental, donde hay y cuando hay que pasar por el material.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-07

Solicitud de Soporte
Técnico

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Director de Innovación
Gubernamental.

Responsable:
Director de Innovación Gubernamental y Personal
de Soporte Técnico: Gestionar las solicitudes y
resolver los incidentes.

1.1 Propósito del procedimiento.

Establecer los pasos necesarios para realizar mantenimiento preventivo a equipos de cómputo y periféricos conectados a la unidad central de procesos, asignados a las dependencias del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, previniendo fallas en los equipos de cómputo.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es **aplica** para cubrir necesidades del personal operativo del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, por parte del personal interno de Innovación Gubernamental.

1.3 Referencia.

Referencia Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco

1.4 Responsabilidades.

Personal de Soporte: Dar mantenimiento preventivo a los equipos que se encuentran operando en la totalidad de las dependencias, del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, dicho mantenimiento será efectuado al menos una vez al año.

Proveedor servicios Especializados: Contratación de servicio técnico especializado externo.

1.5 Definiciones.

Soporte Técnico: Asistencia proporcionada para resolver problemas relacionados con hardware, software y otros equipos tecnológicos.

Software: Conjunto de Programas y Rutinas que permiten a la computadora realizar varias tareas.

Hardware: Conjunto de componentes físicos y tangibles de un sistema informático que permiten la ejecución de programas y rutinas, facilitando la interacción entre el usuario y la computadora.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de Actividades

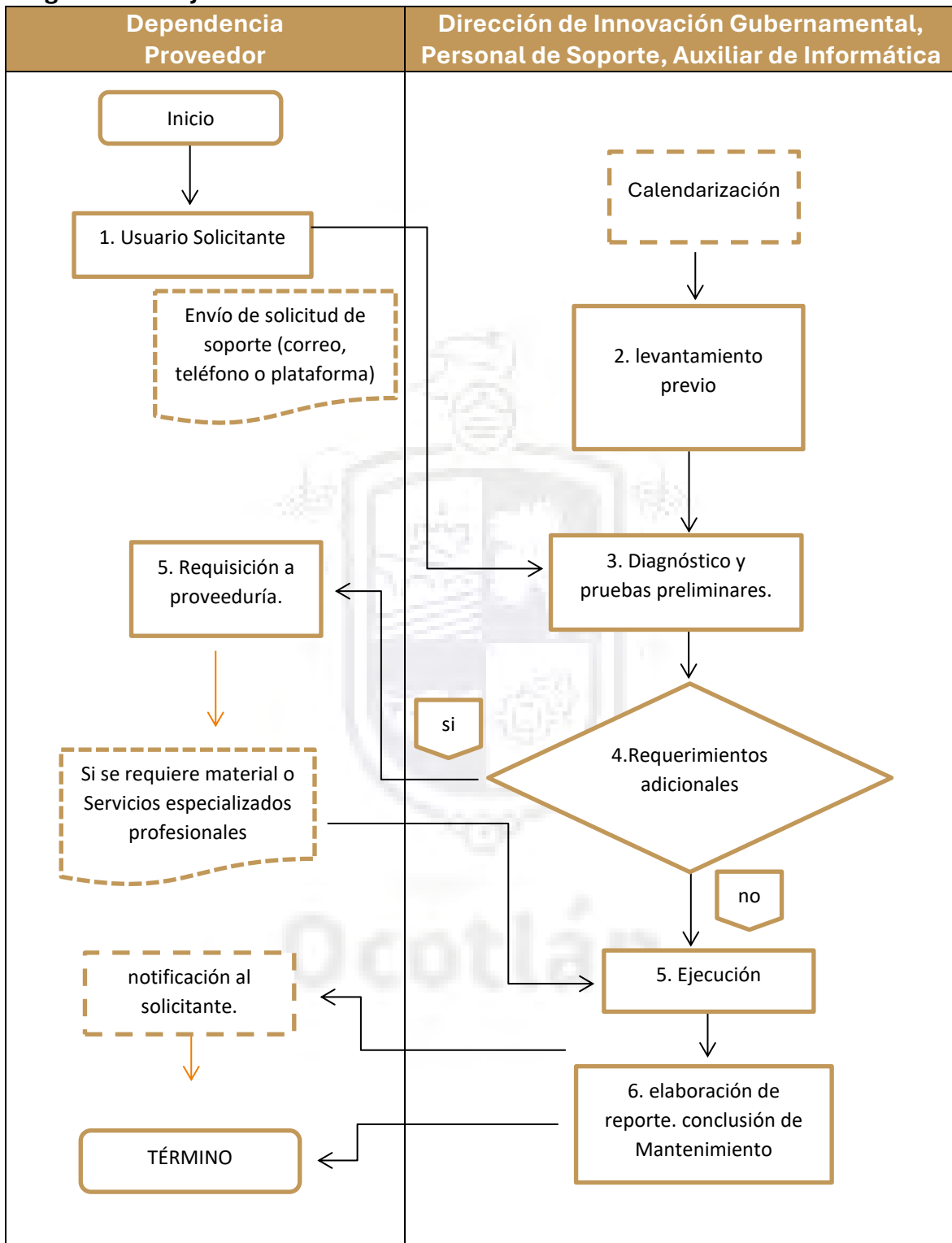
Paso	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	La Dirección de Innovación Gubernamental determina dos periodos al año donde se ejecuta el Proyecto Mantenimiento Preventivo. De esta forma entrega a cada dependencia del Gobierno de Ocotlán Jalisco un oficio donde se exponen los días de visita para realizar el proceso de mantenimiento preventivo.
2	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Se realiza un levantamiento previo de cada una de las dependencias para solicitar el material necesario. Se realiza la petición de materiales faltantes al área de proveeduría.
3	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	El mantenimiento preventivo tiene una duración aproximada de 2 días por dependencia toma cerca de 3 meses concluir cada etapa.
4	Dirección de Innovación Gubernamental, Auxiliar de Informática	Se entrega al final un reporte con las oportunidades detectadas en los equipos de cómputo de cada una de las dependencias y los medios para las correcciones de las mismas.



Ocotlán

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Procedimiento

PR-DDIG-08

Desarrollo o
Actualización de
Software

Fecha: 21 marzo 2025

Versión: 00

Página: 1 de 1

Unidad administrativa:
Director de Innovación
Gubernamental.

Responsable: director de Innovación
Gubernamental y Personal de Soporte Técnico:
Gestionar las solicitudes y resolver los incidentes.

1.1 Propósito del procedimiento.

Establecer los pasos y requerimientos necesarios para el desarrollo de una nueva plataforma WEB por parte del personal Interno de la Dirección de Innovación Gubernamental al personal operativo del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco.

1.2 Alcance.

El procedimiento se aplica los servidores Públicos que necesiten solicitar el desarrollo de una plataforma WEB.

1.3 Referencia.

Al Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco

1.4 Responsabilidades.

Personal de Soporte: Dar mantenimiento preventivo a los equipos que se encuentran operando en la totalidad de las dependencias, del H. Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco, dicho mantenimiento será efectuado al menos una vez al año.

Proveedor servicios Especializados: Contratación de servicio técnico especializado externo.

1.5 Definiciones.

Plataforma: Software que sirve como base para la ejecución de determinadas aplicaciones compatibles con este.

WEB: Conjunto de Información que se encuentra en una dirección determinada de Internet.

Software: Conjunto de Programas y Rutinas que permiten a la computadora realizar varias tareas.

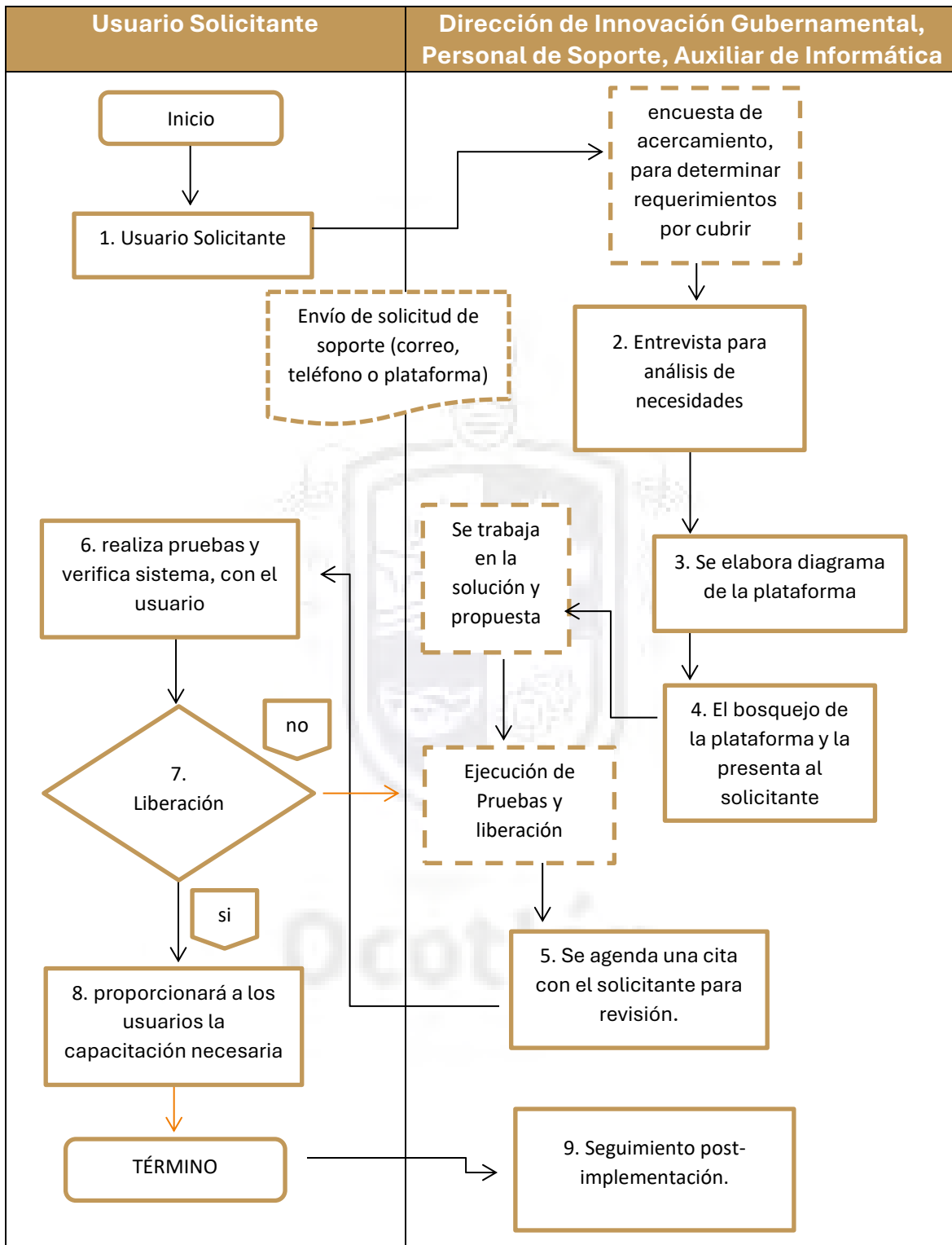
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad
1	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	Las solicitudes para el análisis, diseño y desarrollo de nuevas plataformas WEB, serán dirigidas a la Dirección de Innovación Gubernamental por oficio.
2	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	La Dirección de Innovación Gubernamental junto con el área de desarrollo, agendan entrevista con el usuario para especificación de las necesidades que debe cubrir la plataforma.
3	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	Una vez revisando las necesidades del usuario, el área de desarrollo elabora diagrama de la plataforma.
4	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	El área de desarrollo elabora un bosquejo de la plataforma y la presenta al solicitante, si el solicitante aprueba el bosquejo se inicia con las tareas de desarrollo, en el lenguaje que el departamento de desarrollo crea conveniente para cubrir las necesidades del solicitante.
5	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	Una vez terminada la plataforma se agenda una cita con el solicitante para revisión.
6	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	El área de desarrollo realiza pruebas y verifica sistema, con el usuario, una vez revisado y aceptado el sistema por el usuario, se hace la entrega.
7	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores, Usuario Solicitante	Se definen correcciones, o aprobación para su liberación final
8	Dirección de Innovación Gubernamental, Desarrolladores	El área de desarrollo proporcionará a los usuarios la capacitación necesaria para el manejo de la plataforma, así como un manual. Brindarán asesoría y mantenimiento a la plataforma periódicamente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de flujo



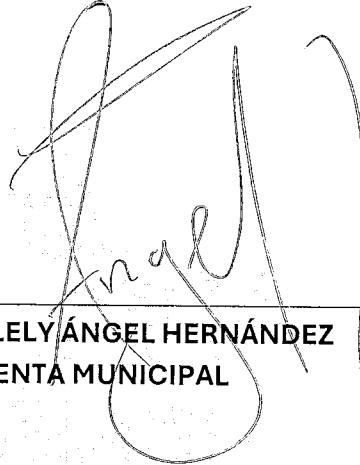
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Procedimientos entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

Segundo. La publicación del presente Manual de Procedimientos se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. ERNESTO ALONSO FLORES CONTRERAS
DIRECCION DE INNOVACION GUBERNAMENTAL