

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 1 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Adalberto Toledo Salgado Director de Tecnologías de la Información	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 2 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

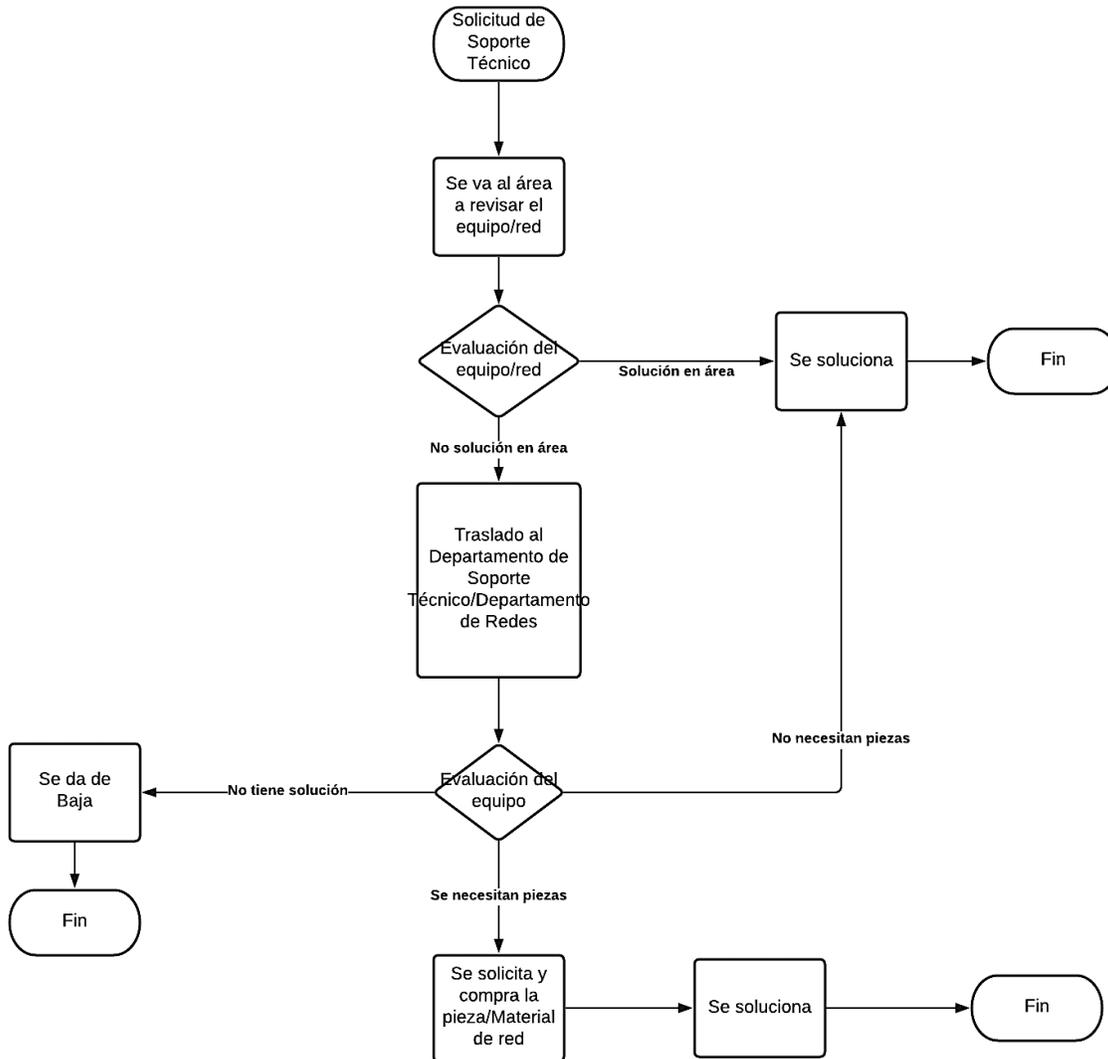
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DTI-001
Soporte a Usuarios		

OBJETIVO: Dar Soporte Técnico a los equipos de cómputo, impresoras o redes de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento

Responsable: Departamento de Soporte Técnico

Pasos	Responsables	Actividad
1	Técnico	Llega la solicitud de Soporte del área
2		Se va al área a revisar el equipo / red
3		Evaluación del equipo / red
3A		En caso de arreglo en el área, se soluciona
3AA		Fin
3B		En caso de que no se pueda dar arreglo en área, se traslada al Departamento de Soporte Técnico / Departamento de Redes
4		Se revisa y se analiza más exhaustivamente
5A		Se necesita pieza / material de red
5AB		En caso de que no se necesite, se soluciona el problema
5ABA		Fin
5AC		En caso de que se necesite pieza
5ACA		Se solicita y compra la pieza necesaria
5ACAB		Se soluciona el problema
5ACABC		Fin
5B		No tiene arreglo
5BA		Se da de baja
5BAB		Fin

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 3 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

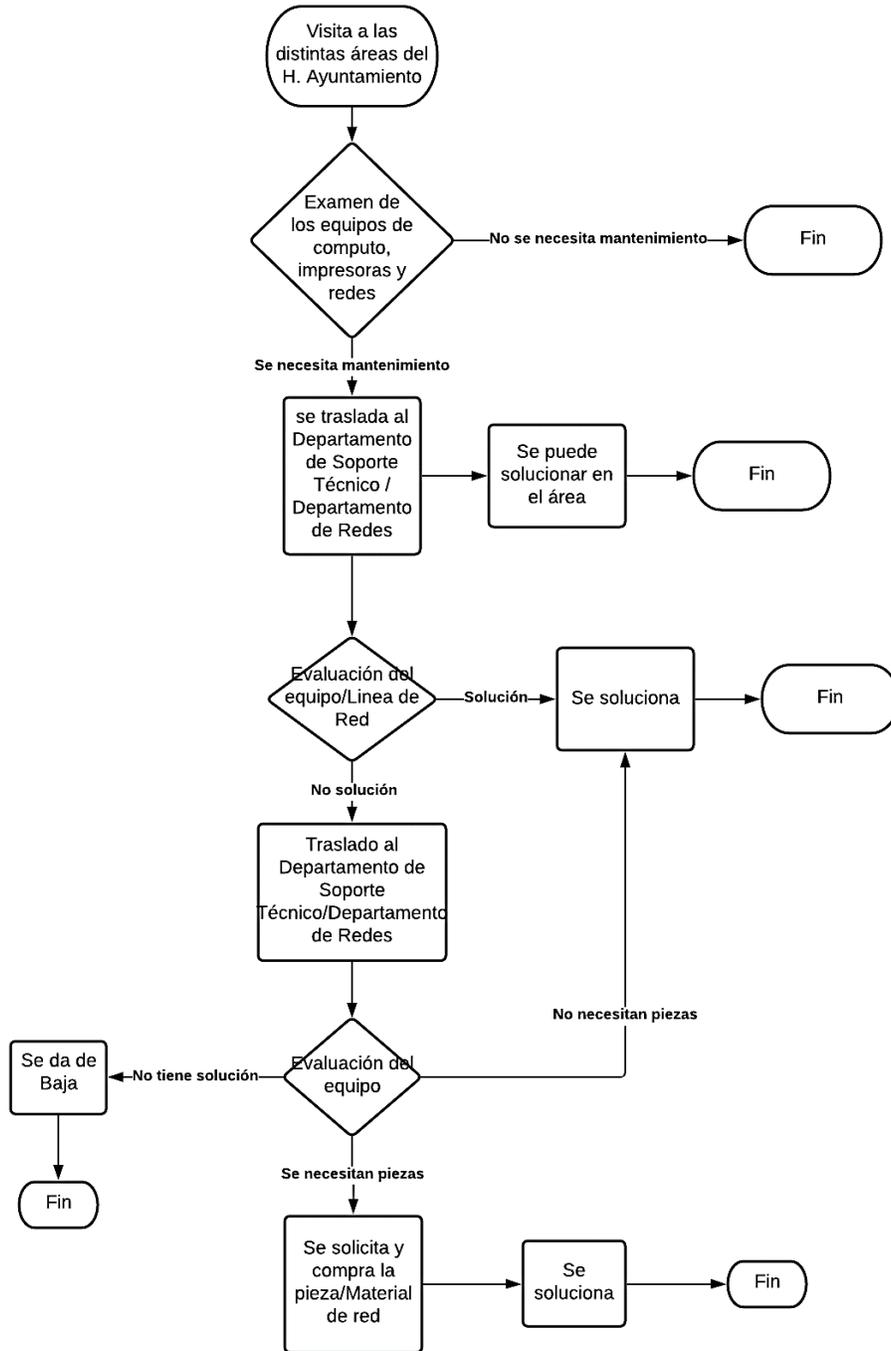


 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 4 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Impresoras y redes	CLAVE:	DTI-002
OBJETIVO: Dar Mantenimiento a los equipos de cómputo, impresoras y redes de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento		

Responsable: Departamento de Soporte Técnico

Pasos	Responsables	Actividad
1	Técnico	Visita a las distintas áreas del H. Ayuntamiento
2		Examen de los equipos de cómputo, impresoras y redes
3A		No necesita Mantenimiento
3AB		Fin
3B		Necesita Mantenimiento
4A		Se puede solucionar en el área
4AB		Fin
4B		No se puede solucionar en área, se traslada al Departamento de Soporte Técnico / Departamento de Redes
5		Evaluación del equipo / Línea de red
5A		Se necesita pieza o remplazo de red
5AB		En caso de que no se necesite, se soluciona el problema
5ABA		Fin
5AC		En caso de que se necesite pieza o remplazo de red
5ACA		Se solicita y compra la pieza necesaria / material de red
5ACAB		Se soluciona el problema
5ACABC		Fin
5B		No tiene arreglo el equipo de cómputo o impresora
5BA		Se da de baja
5BAB		Fin



 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 6 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitudes Otras	CLAVE:	DTI-003
---	---------------	---------

OBJETIVO: Dar atención a solicitudes que entran a Departamento de Soporte Técnico / Departamento de Redes

Responsable: Departamento de Soporte Técnico / Departamento de Redes

Pasos	Responsables	Actividad
1	Técnico	Entra solicitud
2		Revisión del equipo
3A		No necesita servicio o mantenimiento
3AB		Fin
3B		Necesita servicio o mantenimiento
4		Evaluación del equipo
5		Se necesita pieza
5 ^a		En caso de que no se necesite, se soluciona el problema
5AB		Fin
5B		En caso de que se necesite pieza
5BA		Se solicita y compra la pieza necesaria
5BAB		Se soluciona el problema
5BABC		Fin
5C		No tiene arreglo
5CA		Se da de baja
5CAB		Fin

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Tecnologías de la información		
Página 7 de 7	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-TECI

