



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE
AGUASCALIENTES
2024-2027

Aguascalientes
LA CIUDAD DE TU VIDA

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico



COORDINACIÓN GENERAL DE
**INFRAESTRUCTURA Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO**

Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria

Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

ELABORA

Raquel Delgadillo Peralta
Titular Administrativo

APRUEBA

José Carlos Torres Jiménez
Titular de la Dependencia

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

CONTENIDO

1.0 Presentación.....	03
2.0 Estructura Orgánica.....	04
3.0 Simbología.....	05
4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo	
4.1 Departamento de Servicios e Infraestructura	
4.1.1. Procedimiento de Servicio Telefónico.....	06, 07
4.2 Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico	
4.2.1. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo.....	08, 09
4.2.2. Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo.....	10, 11
4.3 Departamento de Desarrollo de Sistemas	
4.3.1 Procedimiento de Actualización de Portales	12, 13
5.0 Directorio.....	14

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

1.0 PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos contiene de forma clara y sistemática, la información y/o las instrucciones necesarias para hacer referencia a su marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones de acuerdo a lo que marca el Código Municipal/ Reglamento Vigente constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo que dictan las operaciones básicas de todas las áreas que comprende la Coordinación General de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico.

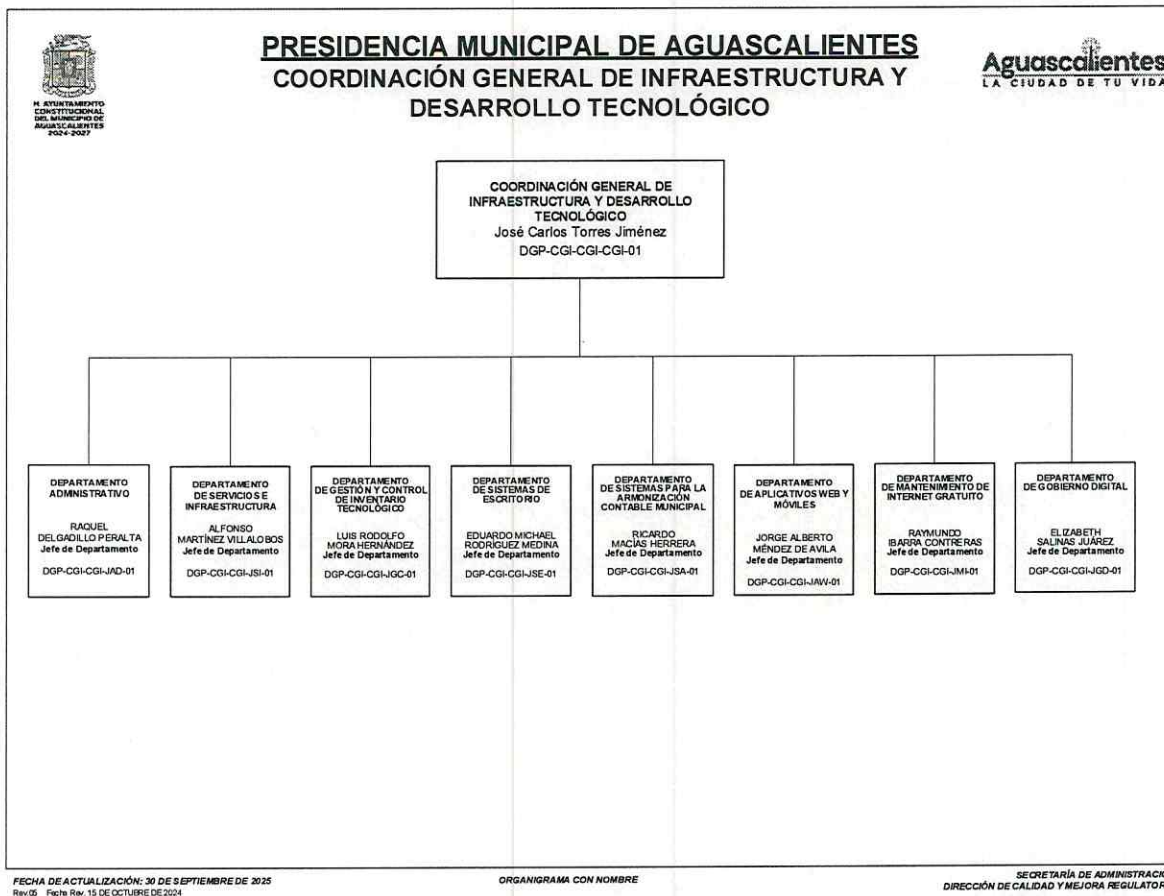
Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

2.0 ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

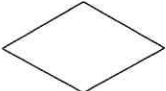
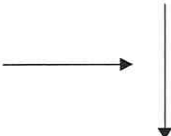
Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

3.0 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala dónde inicia o termina la secuencia del procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Conectores	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo

4.1 Departamento de Servicios e Infraestructura

4.1.1. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TELEFÓNICO.

Todos los trabajos de telefonía son reportados vía telefónica, oficio y/o mediante el sistema HelpDesk, en el caso de que el reporte sea vía telefónica el área de atención a usuarios captura en sistema la Orden de Servicio.

Una vez capturada la orden de servicio, esta es asignada al área de Gestión y Control de Inventario.

Un técnico del área de Gestión y Control de Inventario recibe el servicio, se presenta en el área y realiza la actividad, si el servicio se realiza satisfactoriamente, el técnico captura las actividades realizadas en sistema, se da el visto bueno y se cierra la solicitud en el sistema y el área de Atención a Usuarios finaliza la solicitud archivando en base de datos.

En el caso que el Técnico determine que se requiere de configuración el servicio se canaliza al área de Servicios en Infraestructura, un técnico en Telecomunicaciones le dará seguimiento a dicha solicitud.

Una vez que el servicio se ha concluido se avisa al área de Atención a Usuarios.

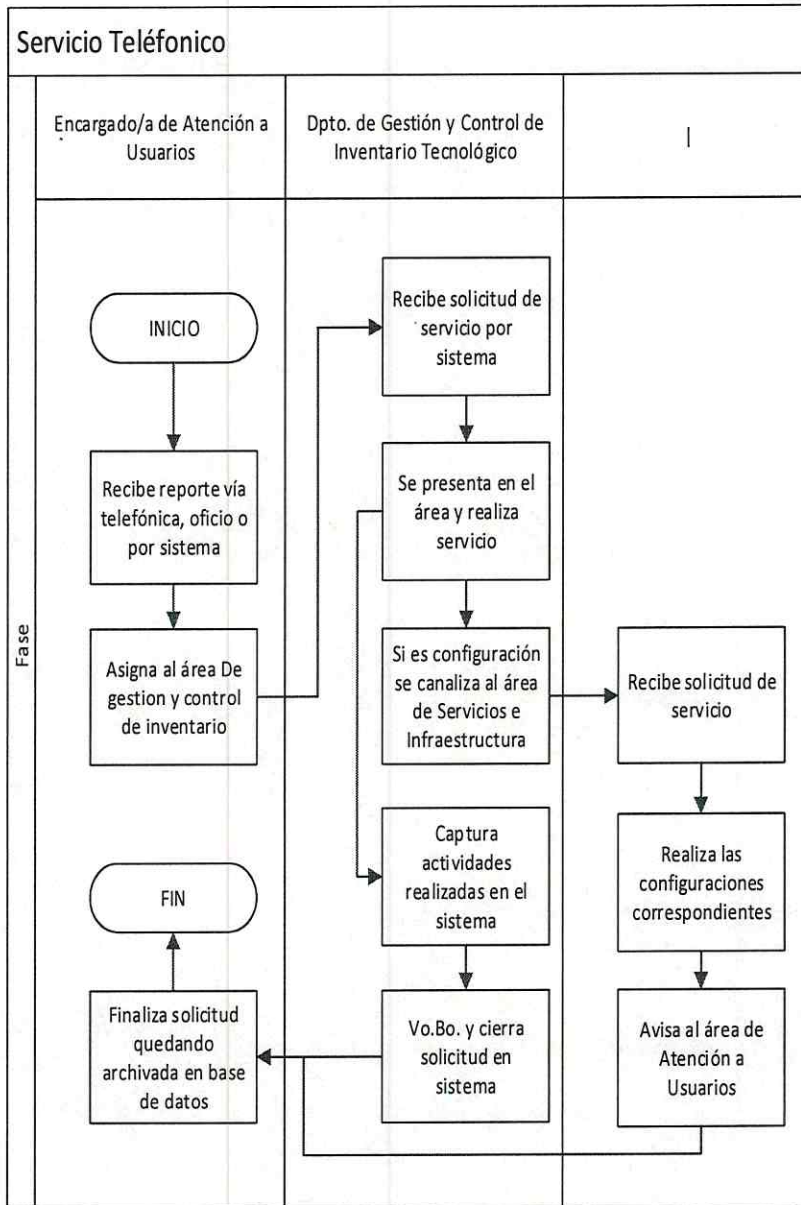
El área de Atención a Usuarios finaliza la solicitud quedando archivada en BD.

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.



Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

4.2 Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico

4.2.1. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

El/la encargado/a de la mesa de ayuda recibe el equipo de cómputo de manos del solicitante del servicio, posteriormente se registra la información que le proporcione en el sistema de captura. Hecho lo anterior el sistema dará un número de folio el cual será la referencia sobre el servicio solicitado, posteriormente se etiqueta el equipo con el folio generado. Enseguida el/la encargado/a de la mesa de ayuda procederá a imprimir y entregar la solicitud de servicio firmada por él/ella mismo/a y por el solicitante donde declara que acepta los riesgos que conlleva la revisión del equipo. El/la encargado/a de la mesa de ayuda consultará el sistema para conocer los trabajos pendientes y asignar a los técnicos/as. En éste caso, el/la técnica se hará cargo del equipo de cómputo asignado para su reparación, el cual, estará identificado con el número de folio asignado a la solicitud.

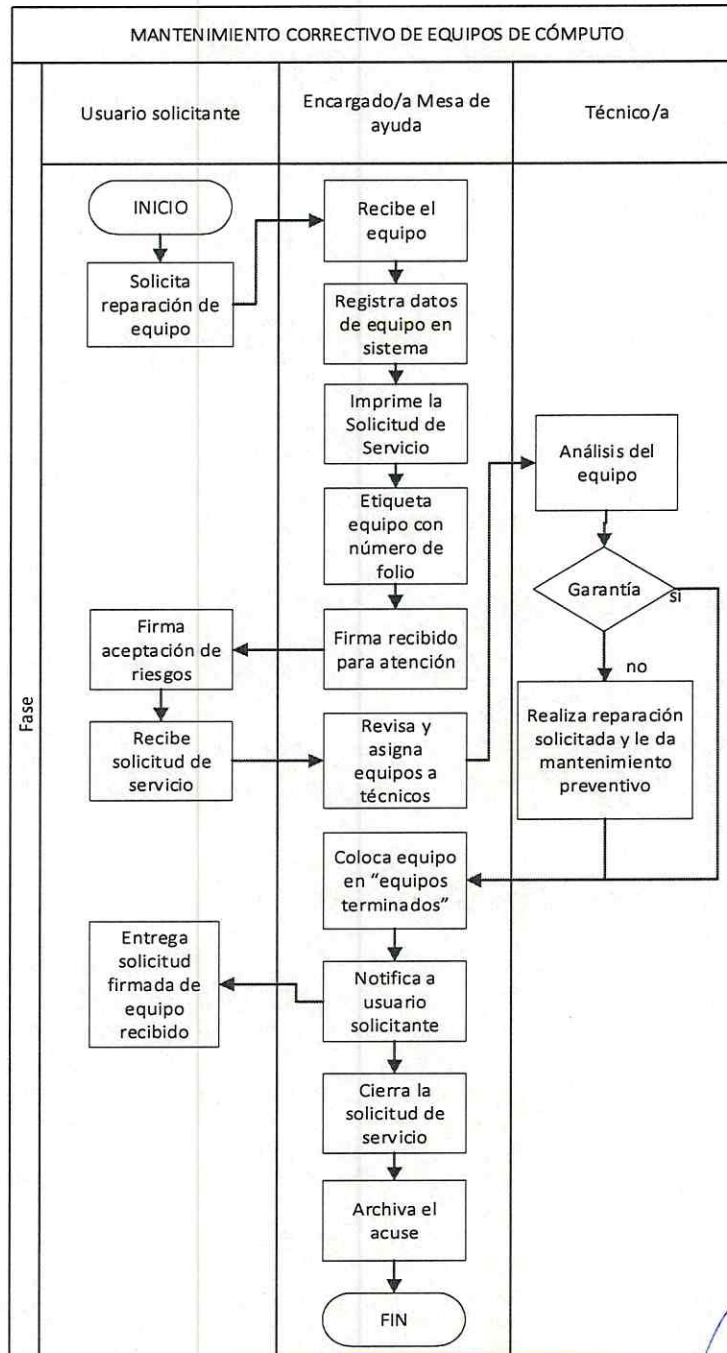
En caso de que el equipo aún cuente con garantía, el/la encargado/a de la mesa de ayuda notificará y entregará el equipo al usuario solicitante para que con apoyo de su administrativo procedan a efectuar la garantía del equipo con el proveedor. En caso de que el equipo no cuente con garantía, tendrá que ser atendido y reparado por El/la técnico/a, el cual, al término de este procedimiento, el equipo es colocado en el área de "equipos terminados". Una vez que el equipo se encuentra listo para ser entregado al solicitante, el/la encargado/a de la mesa de ayuda realiza la captura en el sistema, donde le dará seguimiento debiéndose comunicar con el/la solicitante vía telefónica o WhatsApp, para notificarle que el requerimiento ya se elaboró y puede pasar a recoger su equipo. El/la solicitante se presenta a la recepción del Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico con la solicitud de servicio otorgada al solicitar dicho servicio y firmar de recibido. El/la encargado/a de la mesa de ayuda entrega el equipo a El/la solicitante, una vez realizado esto se da por concluido el servicio y se procede a archivar esta orden.

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.



Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

4.2.2. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

El/la Jefe/a de Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico es el responsable de elaborar el "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo Tecnológico" con la finalidad de programarlo por dependencia, para aquellos equipos de cómputo con una antigüedad mayor a 12 meses en base al inventario de la dependencia.

El mantenimiento podrá desplazarse hasta 8 días después de lo programado, dependiendo la carga de trabajo de la dependencia. Con base al programa anual, el/la Jefe/a de Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico girará instrucciones a los técnicos para que se realice el mantenimiento preventivo previamente programado en la dependencia correspondiente. Los/las técnicos/as informarán del mantenimiento a el/la jefe/a del área programada, consecuente a esto, inician con dicho mantenimiento el cual consiste en lo siguiente:

- a) Limpieza externa del equipo de cómputo, la cual deberá realizarse con químicos apropiados (que no contengan amoníaco).
- b) Limpieza interna (sopletear con pistola de aire).
- c) En caso necesario, se realizará alguna reparación y/o ajuste menor por parte del técnico a cargo.

Al terminar el mantenimiento a los equipos de cómputo del área en cuestión, El/la encargado/a del departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico deberá elaborar el reporte del mantenimiento realizado.

El/la encargado/a de los mantenimientos, entregará el reporte original a El/la jefe/a del departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico, el cual deberá concentrar.

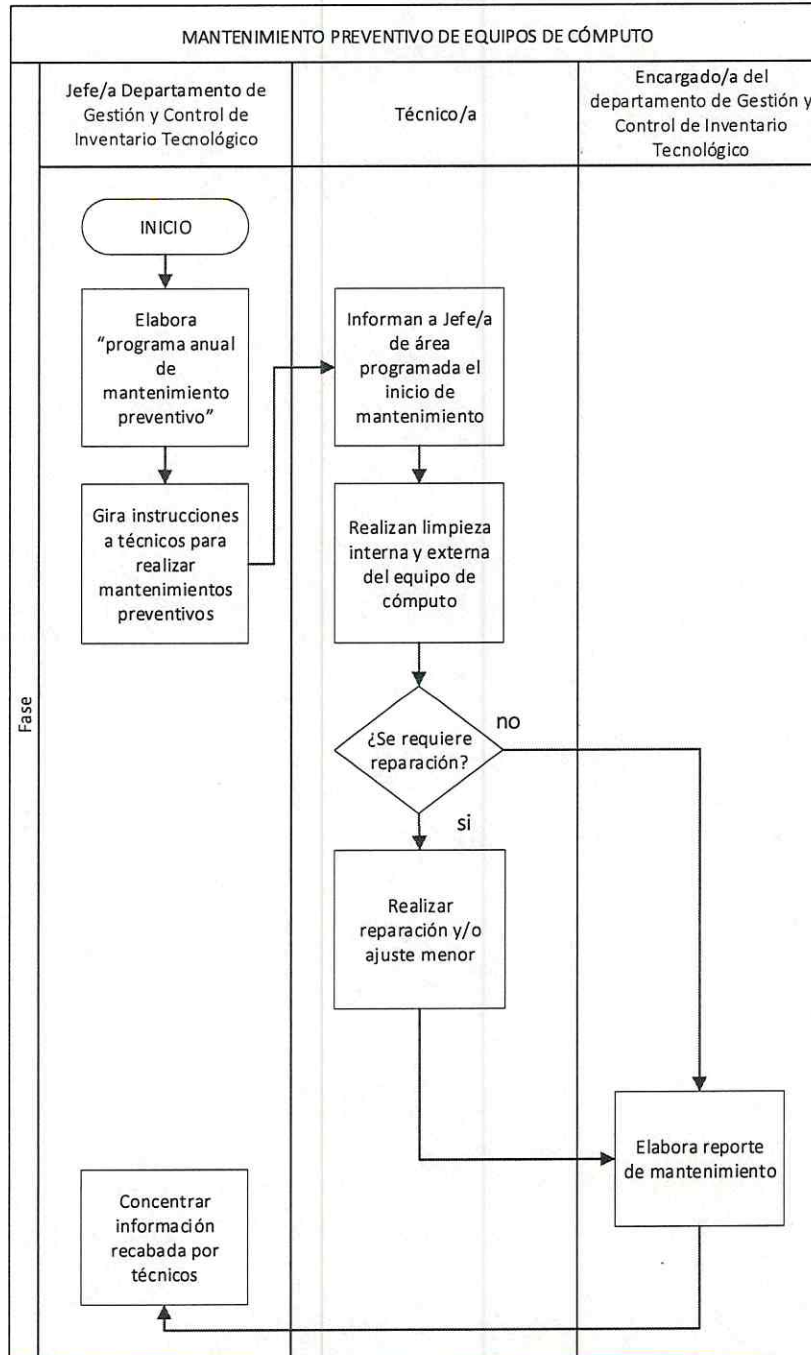
Nota: La información recabada de dichos mantenimientos serán resguardadas en el Departamento de Gestión y Control de Inventario Tecnológico por un periodo de 1 año.

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

4.3 Departamento de Desarrollo de Sistemas

4.3.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PORTALES.

El/la solicitante recopila la información y archivos y le da formato para su publicación. Solicita la actualización del portal por oficio, e-mail al/el jefe/a de departamento responsable de los portales o al administrador/a web.

El/la jefe/a de departamento de desarrollo recibe la solicitud de actualización de parte de enlace designado o autoridad competente por medio de oficio. Valida formato y archivos en cuanto a contenido y complejidad. Asigna administrador de contenidos web en base a lo observado y a la disponibilidad.

El/la administrador/a de contenidos web recibe la información y archivos proporcionados por el/la jefe/a de departamento. Analiza si la información y archivos cumplen con la normatividad. En caso de que la información y archivos no cumplan con la normatividad, solicita las correcciones al enlace o solicitante. El/la solicitante corrige información y archivos y los regresa al/la administrador/a de contenidos web. Repetir hasta cumplir con la normatividad. En caso de que la información y archivos cumplan con la normatividad, continúa con el proceso.

El/la administrador/a de contenidos web verifica si la información requiere un procesamiento gráfico. En caso de que se requiera procesamiento gráfico, envía solicitud y archivos al/la diseñador/a gráfico/a.

El/la diseñador/a gráfico/a recibe la información y archivos proporcionados por el/la administrador/a de contenidos web. Analiza si la información y archivos cumplen con la normatividad en cuanto a gráficos. En caso de que la información y archivos no cumplan con la normatividad, solicita las correcciones al/la administrador/a de contenidos web, quien a su vez solicita correcciones a enlace o solicitante. El/la solicitante corrige información y archivos y los regresa al/la administrador/a de contenidos web. El/la administrador/a de contenidos web turna a su vez al/la diseñador/a gráfico/a. Repetir hasta cumplir con la normatividad en cuanto a gráficos. En caso de que la información y archivos cumplan con la normatividad, continúa con el proceso.

El/la diseñador/a gráfico/a diseña y adecúa los elementos gráficos del portal, y entrega los elementos gráficos al/la administrador/a de contenidos web.

El/la administrador/a de contenidos web realiza la actualización del portal. Notifica al jefe de departamento de la actualización o publicación de la información y archivos.

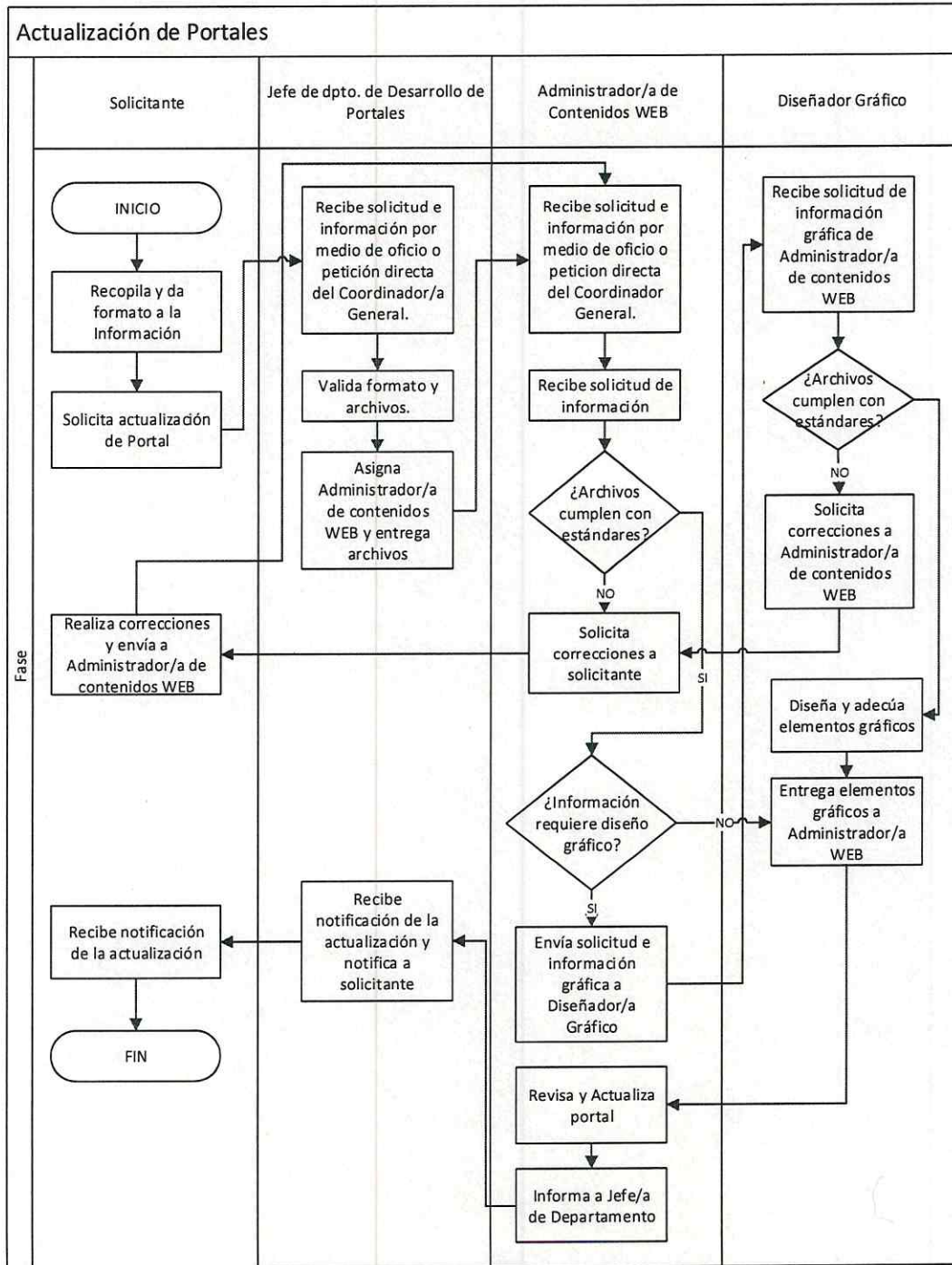
El/la jefe/a de departamento recibe notificación de la persona administrador/a de contenidos web. El/la jefe/a de departamento notifica por medio de oficio o correo a el/la solicitante. El/la enlace o solicitante recibe notificación de la actualización. Fin del proceso.

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoria, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-CGI-CGI-01

Fecha de Emisión
22 de octubre de 2025.

Revisión
01

Fecha de Revisión
10 de noviembre de 2025.

5.0 DIRECTORIO

Coordinador/a General de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico

Lic. José Carlos Torres Jiménez

Jefe/a de Departamento Administrativo

Lic. Raquel Delgadillo Peralta

Jefe/a de Departamento de Servicios e Infraestructura

Lic. Alfonso Martínez Villalobos

Jefe/a de Departamento de Gestión y Control de Inventario

Lic. Luis Rodolfo Mora Hernández

Jefe/a de Departamento de Desarrollo de Sistemas

Lic. Eduardo Michael Rodríguez Medina

Jefe/a de Departamento de Sistemas para la Armonización Contable Municipal

Lic. Ricardo Macías Herrera

Jefe/a de Departamento de Aplicativos Web y Móviles

Lic. Jorge Alberto Méndez de Ávila

Jefe/a de Departamento de Mantenimiento de Internet Gratuito

C. Raymundo Ibarra Contreras

Jefe/a de Departamento de Gobierno Digital

Lic. Elizabeth Salinas Juárez