



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-TI-01

FECHA

DE EMISIÓN: 05/08/2026

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 84

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN





MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Alejandro Eneas Campos López	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento Administrativo	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 05 AGO. 2026 VALIDADO	



ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	13
3.4	Atribuciones Institucionales	15
3.5	Objetivo General	17
3.6	Misión	17
3.7	Visión	17
3.8	Principios y Valores Institucionales	18
3.9	Políticas de Operación	19
3.10	Marco Conceptual	20
04	Capítulo II de Procedimientos	21
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	22
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	24
4.2.1	Instalación de Red de Voz y Datos	24
4.2.2	Asesoría a Usuarios	31
4.2.3	Modificación de Sistemas Informáticos en Funcionamiento	37
4.2.4	Desarrollo de Sistemas Informáticos Nuevos	43
4.2.5	Dictamen Aplicado a Sistemas Informáticos	50
4.2.6	Creación de Cuentas de Correos Institucionales	55
4.2.7	Publicación de Información Gubernamental en el Portal	60
4.2.8	Instalación de Hardware o Software	65
4.2.9	Asistencia a Usuarios	70
4.2.10	Elaboración de Diagnostico Técnico	75
4.2.11	Elaboración de Dictamen Técnico	80
4.5	Sección de Cambios	84



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-TI-01

FECHA

DE EMISIÓN: 05/08/2026

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 84

CAPÍTULO 1

DE GENERALES





03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre del Instituto Municipal de

Desarrollo Administrativo e Innovación.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación designe como enlace Responsable.
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o entidad Municipal, con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Dirección General deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

05 AGO. 2026

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, donde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:



05 AGO. 2026

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación dependencia, nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



3.1 INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de los procedimientos consiste en lograr que las operaciones de naturaleza repetitiva se desarrollen siempre en la misma forma; dicho en otras palabras, es ejecutar las operaciones de un procedimiento de igual manera cada vez que se lleve a cabo.

Los procedimientos son los principios fundamentales en que está basado el control de la estructura de una dependencia. No hay duda, por lo tanto, que un procedimiento, al tener que cumplir una tarea tan importante, se debe aplicar exactamente en los mismos términos que fue ideado, sin alteraciones ni deformaciones.

El manual de procedimientos constituye un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, toda vez que con este las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos podrán realizar sus actividades de una manera más ordenada y eficiente.

Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los servidores públicos. De ahí que su importancia sea fundamental en el proceso de modernización y mejoramiento integral de la administración pública. Este documento permite que los procesos de gestión de la administración pública sean revisados para que, por un lado, se puedan rediseñar y, por el otro, se mejore la calidad en su ejecución.

De esta manera, se infiere que los procedimientos administrativos son parte importante en la administración pública, toda vez que permiten que cada servidor público efectúe de manera eficiente y eficaz sus actividades y, con ello, lograr que los servicios públicos se proporcionen con calidad.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO

Ing. Michael Moise Taillon Vieyra

Director General de Tecnologías de Información y Comunicación



3.2 ANTECEDENTES

La Oficialía Mayor del Ayuntamiento de Benito Juárez tiene su origen con la publicación en el Periódico Oficial de Estado de Quintana Roo del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo el día 29 de Enero de 1988 el cual fue aprobado por el cabildo el 23 de Septiembre de 1987, registrado en el Acta número 18 del Libro IX, con el que se establecen las disposiciones que tienen por objeto regular la estructura y funcionamiento de la Administración Pública del municipio Benito Juárez, así como establecer las facultades y obligaciones de las dependencias y unidades que la conforman. En el artículo 14 fracción III de dicho Reglamento queda debidamente definida la figura jurídica de la Oficialía Mayor, así también en el artículo 21 el cual contenía doce fracciones se señalan puntualmente sus funciones y obligaciones.

Señala este Reglamento que el ejercicio de la administración corresponde al presidente Municipal, quien tendrá las atribuciones y funciones que señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la particular del Estado, la Ley Orgánica Municipal del Estado, el citado ordenamiento y las demás disposiciones relativas aplicables.

Posteriormente en la Décimo Octava Sesión Ordinaria del Ayuntamiento de fecha 17 de noviembre de 1993, se presentó el proyecto de acuerdo para un nuevo Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, siendo aprobado por unanimidad. Señala en sus considerandos que la dinámica que presenta la Administración Pública Municipal, ha requerido la creación, supresión o fusión, en su caso, de diversas dependencias pertenecientes a la misma y, que para la eficaz atención de las necesidades municipales ha sido necesario llevar a cabo dentro de la estructura municipal.

Para lograr la mayor eficiencia posible, el desempeño de las funciones y obligaciones que corresponden a cada una de las dependencias unidades que conforman la Administración Pública Municipal, es conveniente definirlas en un ordenamiento que las sustente y organice de manera clara y precisa.

En la vigésima tercera Sesión Ordinaria de fecha 19 de marzo del 2009, se aprueba las reformas y adiciones al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Q Roo. En puntos de acuerdos, se adiciona con una nueva fracción III y se reforma el primer párrafo del artículo 40. Quedando aprobada la nueva estructura de la Oficialía Mayor, y su reglamento interior (publicado en el periódico oficial de fecha 12 de Mayo del 2009).

Que el Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, en cuatro títulos establece: Los conceptos y lineamientos generales de la estructura y funcionamiento de la oficialía mayor; las facultades y atribuciones de la oficialía mayor y las genéricas de las Direcciones y unidades administrativas que la conforman.



3.2 ANTECEDENTES

Que, en el Reglamento en comento, se reestructura una oficialía que es netamente operacional en cuanto a los recursos humanos y materiales, los servicios generales, los sistemas de información, la capacitación en calidad, el registro, manejo y conservación del patrimonio municipal y la administración en general.

Que, con este nuevo ordenamiento interno, se pretende dotar a la oficialía mayor de eficiencia, eficacia y modernidad en cuanto a sus funciones administrativas y en la optimización y racionalización del gasto público municipal.

Que es de destacar que en las discusiones relativas a la funcionalidad de la Oficialía Mayor, se observó que la importancia de la conservación, manejo e incremento del patrimonio municipal, no podían quedar circunscritas a una unidad administrativa y menos aun cuando en nuestro estado, se ha dado una mayor significación al patrimonio público, motivo por el cual, se modificó la estructura orgánica aprobada, de manera que se incorpora a la Oficialía Mayor, una nueva dirección de área denominada de administración y patrimonio municipal, a quien se le incorporan los departamentos que tenía adscritos la unidad de patrimonio municipal.

Y toda vez, que esta modificación permitió dotar de mayor operatividad a las demás direcciones de la oficialía, se pudo reorientar el concepto de la operación y logística de la unidad administrativa de apoyo del Oficial Mayor, de manera que esta se aboque en exclusiva a ser una unidad netamente de seguimiento de la administración en cuanto al cumplimiento de los procedimientos normativos por parte de todas las áreas administrativas de la administración Pública Municipal.

La Dirección de Sistemas de Información, es una Unidad administrativa cuyas funciones principales son: la programación de sistemas, el diagnóstico de procedimientos, el resguardo de las comunicaciones, las propuestas de crecimiento informático, así como la asesoría, mantenimiento y el soporte técnico.

Fue creada bajo el esquema de atención en materia de Informática, con la finalidad de atender a todas las dependencias del H. Ayuntamiento, proporcionándoles servicios de soporte técnico y mantenimiento a los equipos de cómputo, el desarrollo de aplicaciones para la sistematización de los procesos, así como la administración del servicio de Internet.

Durante la creación de esta unidad administrativa, las principales acciones que se desarrollaron fueron las de mantenimiento y soporte técnico y el inicio de los análisis para el desarrollo de sistemas de información. No se contaba con el servicio de Internet.



VALIDADO



3.2 ANTECEDENTES

En febrero de 1992, la Dirección de Informática, conformó un banco de datos central que agrupaba la información para una adecuada toma de decisiones a niveles ejecutivos, proporcionando estadísticas, análisis y proyecciones.

En la administración 1999-2002, la Dirección de Sistemas contaba con una plantilla de 8 colaboradores, proporcionando servicio a todas las dependencias del H. Ayuntamiento. Posteriormente debido al crecimiento de las áreas y a la adquisición de más equipos de cómputo, fue necesario incrementar la plantilla de personal acorde a dicho crecimiento, para esas fechas ya se contaba con tres departamentos los cuales eran Desarrollo de Sistemas, Sitio Web y Mantenimiento y Soporte Técnico.

En la administración 2005-2008, se integró el departamento del Conmutador, el cual dependía de la Dirección de Servicios Generales.

En la administración 2008-2011 se llevó a cabo una reestructura de la Dirección quedando con los siguientes Departamentos: Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet, Departamento de Redes de Voz y Datos y el Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico y contamos con una plantilla de 30 empleados.

En la administración 2011-2013, se reformó el Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Capítulo V, artículo 17 (Ref. P.O.E. Número 26 Ext. Bis 2-mayo-13), la Dirección de Sistemas de Información, se reestructuró, quedando de la siguiente manera: Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, de la cual dependen las siguientes Direcciones de área: Dirección de Telecomunicaciones, Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Innovación Tecnológica, Dirección de Seguridad de Información y Dirección de soporte Técnico.

Posteriormente en la administración 2013-2016, se volvió a reformar el Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Capítulo V, artículo 17 (Ref. P.O.E. 10-abril-15 Número 26 Extraordinario), la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se convirtió en dirección de área y sus direcciones se volvieron departamentos, quedando de la siguiente manera Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, del cual dependen los siguientes departamentos: Departamento Administrativo, Departamento de Telecomunicaciones, Departamento de Sistemas de Información, Departamento de Seguridad de Información y Departamento de soporte Técnico.



05 AGO, 2026

VALIDADO



3.2 ANTECEDENTES

En la administración 2024-2027, se reformó el Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. En su Capítulo V, artículo 17 (Ref. P.O.E. Número 248 del 26-diciembre-2025), la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, se reestructuró, quedando como: Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, de la cual dependen las siguientes áreas: Departamento Administrativo, Departamento de Telecomunicaciones, Departamento de Sistemas de Información, Departamento de Seguridad de Información y Departamento de soporte Técnico.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos	13 /03/2025 Publicado en el Diario Oficial de la Federación
2	Constitución Política del Estado de Quintana Roo. Artículo 145, 146, y 160 Fracciones II, III, IV, V, VII, y VIII	22/06/2026 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
3	Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo	16/06/2023 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
4	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo	20/03/2026 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
5	Código de Procedimientos y Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.	09/10/2024 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
6	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.	06/09/2013 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
7	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo	25/11/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
8	Ley de Entrega y Recepción de los Recursos Asignados a los Servidores Públicos de la Administración Pública y de los Ayuntamientos del Estado de Quintana Roo	24/07/2024 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
9	Código de Ética de los Servidores y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	06/02/2020 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
10	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	09/09/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
11	Código de Conducta de los Servidores Públicos del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	06/04/2021 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
12	Reglamento de Procedimiento Administrativo del Municipio de Benito Juárez	06/04/2021 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
13	Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	01/09/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
14	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	26/12/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

15	Reglamento Interior de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	02/01/2024 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
16	Reglamento de Tecnologías de Información y Comunicación del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	09/09/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
17	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	09/09/2025 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
18	Reglamento para el proceso de entrega y recepción en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	12/07/2013 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
19	Plan Municipal de Desarrollo y demás, Leyes Reglamentos, Circulares, Decretos y Otras Disposiciones de carácter administrativa y de observancia general en el ámbito de su competencia	2024-2027 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO, 2026

VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- I. Coordinar, regular y conducir la infraestructura de telecomunicaciones, administración de las redes y servicios de Internet, de las dependencias, unidades administrativas, entidades y organismos descentralizados de la administración pública municipal;
- II. Establecer las normas, las políticas, procedimientos y metodología en general, que rijan la organización y operación de los servicios de la dirección;
- III. Analizar y dictaminar sobre las solicitudes de adquisición, contratación, mantenimiento o reubicación de los proyectos, bienes y servicios de la dirección que requieran las dependencias y entidades de la administración pública municipal, en lo que se refiere a sistemas y tecnologías de información y poner a consideración del comité de adquisiciones o de la persona titular de la Oficialía Mayor, según corresponda, su autorización;
- IV. Proponer la contratación de los servicios técnicos que requiera el departamento de sistemas de información para el desarrollo, operación y mantenimiento de los sistemas técnicos que en materia de tecnologías de información requiera contratar la administración pública municipal;
- V. Establecer y aplicar una metodología para estandarizar el proceso de captura y validación de la información municipal, la homologación de las bases de datos, con su respectiva compatibilidad a lo establecido por la dirección;
- VI. Establecer estrategias de inclusión digital para la ciudadanía, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras para el acceso a los servicios electrónicos;
- VII. Proponer al o la presidente(a) Municipal por conducto de la Oficialía Mayor, la implantación de sistemas de procesamiento de datos que contribuyan al mejoramiento de los procesos administrativos, así como al establecimiento de vínculos de integración de las dependencias y entidades de la administración pública municipal, para lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos de las dependencias y entidades de la administración pública municipal;
- VIII. Formular, establecer y aplicar las políticas y los procedimientos que permitan a las unidades administrativas de informática de las dependencias y entidades de la administración pública municipal asegurar la integridad y confidencialidad de la información automatizada;

H. AYUNTAMIENTO DE
IMBAY
05 AGO. 2026

VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- IX. Desarrollar, los sistemas automatizados que soliciten las unidades administrativas, entidades municipales y dependencias que integran la administración pública municipal, y emitir los lineamientos para su utilización, manejo y conservación, siendo responsabilidad de la dependencia solicitante el registro antes las instancias respectivas, el debido resguardo, así como la aplicación y seguimiento de los mismos para su buen funcionamiento;
- X. Participar en el ámbito de su competencia, en los actos de entrega y recepción de oficinas públicas de las dependencias y órganos administrativos del municipio; Proporcionar asistencia técnica para el desarrollo, instalación y mantenimiento de los bienes y servicios de la Dirección;
- XI. Validar y resguardar los archivos fuente, componentes, licencias y documentos técnicos de los sistemas de información desarrollados o adquiridos por el H. Ayuntamiento de Benito Juárez; y XIII. Las demás que le señalen otros ordenamientos legales aplicables.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



3.5 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las dependencias municipales, las herramientas de tecnologías de información y comunicación para el cumplimiento de sus funciones, y procurando que su desempeño sea legal, honrado, leal, imparcial y eficiente, con objeto de que puedan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía benitojuarenses

3.6 MISIÓN

La Dirección General de Tecnologías de Información tiene como misión generar el soporte tecnológico para que las Unidades Administrativas del Municipio de Benito Juárez, cuenten con los recursos necesarios para optimizar los servicios, equipos y procedimientos; así como para generar y respaldar el acervo informático de cada dependencia, mediante la investigación, el desarrollo, una aplicación consensada y profesional; así como innovar ante los avances tecnológicos.

3.7 VISIÓN

Ser una Entidad Administrativa de control informático, a la vanguardia de los avances y actualizaciones tecnológicas; con personal calificado, de calidad mediante el crecimiento profesional, personal y para brindar una pronta respuesta a los usuarios, excediendo las expectativas de eficiencia y eficacia en los servicios solicitados, por las unidades administrativas que conforman el Municipio de Benito Juárez



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

- Integridad
- Profesionalismo
- Objetividad
- Confidencialidad
- Transparencia
- Equidad
- Justicia

VALORES

- Lealtad
- Honestidad
- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Humildad
- Respeto
- Responsabilidad



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES

HORARIO: Lunes a Viernes, 8:00 A 18:00 HRS.

CONTACTO:

mbj.telecomunicaciones@gmail.com

B. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

HORARIO: Lunes a Viernes, 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO: irving.dsi.cancun@gmail.com

C. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

HORARIO: Lunes a Viernes, 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO:

seguridadinformacionbj@gmail.com

D. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

HORARIO: Lunes a Viernes, 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO: MBJTICSOPORTE@gmail.com



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

05 AGO, 2026

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

TIC´s:	Tecnologías de Información y Comunicación.
Diagnóstico Técnico:	Documento que indica el estado de funcionamiento del equipo tecnológico, ya sea para reemplazar piezas o dar de baja definitiva.
Dictamen Técnico:	Documento con especificaciones del equipo tecnológico a adquirir.
Software:	Programas informáticos.
Hardware:	Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OMA-TI-01

FECHA

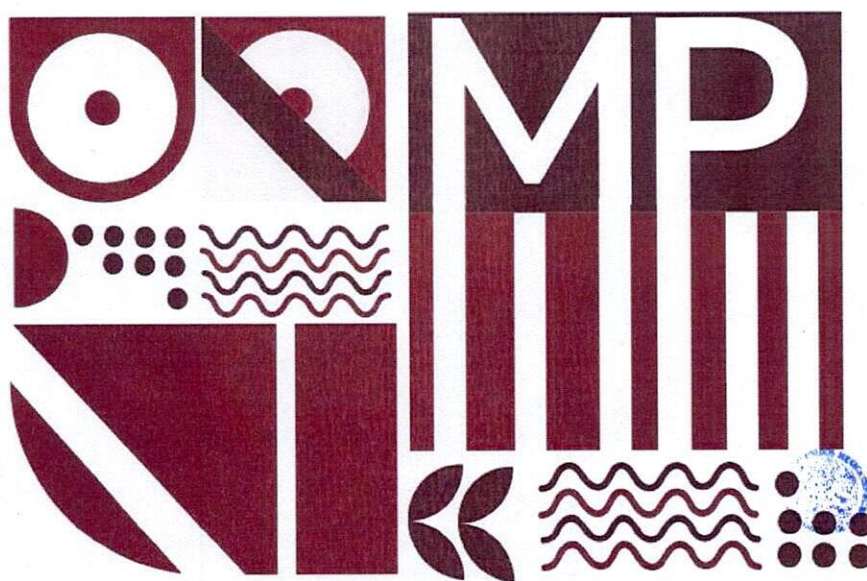
DE EMISIÓN: 05/08/2026

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 21 DE 84

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS



2024
2027



VALIDADO



4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES			
P-OMA-TI-DT-01	01	Instalación de red de voz y datos.	05/08/2026
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
P-OMA-TI-SI-01	01	Asesoría a usuarios.	05/08/2026
P-OMA-TI-SI-02	01	Modificación de Sistemas Informáticos en funcionamiento.	05/08/2026
P-OMA-TI-SI-03	01	Desarrollo de Sistemas informáticos nuevos.	05/08/2026
P-OMA-TI-SI-04	01	Dictamen aplicado a Sistemas informáticos en funcionamiento.	05/08/2026
P-OMA-TI-SI-05	01	Creación de cuentas de correo institucionales a empleados del Ayuntamiento de Benito Juárez.	05/08/2026
P-OMA-TI-SI-06	01	Publicación de información gubernamental en el portal institucional del Ayuntamiento de Benito Juárez.	05/08/2026
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO			
P-OMA-TI-ST-01	01	Instalación de hardware o software.	05/08/2026
P-OMA-TI-ST-02	01	Asistencia a usuarios.	05/08/2026
P-OMA-TI-ST-03	01	Elaboración de diagnóstico técnico.	05/08/2026
P-OMA-TI-ST-04	01	Elaboración de dictamen técnico.	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-DT-01	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Marco Antonio Solórzano Fuentes  Jefe del Departamento de Telecomunicaciones	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra  Director de Tecnologías de Información y Comunicación	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández  Oficial Mayor	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  

05 AGO. 2026

VALIDADO



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-DT-01	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Realizar la instalación de red de voz y datos, para conectar equipos de cómputo a la red municipal del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias Municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.1 Autoriza la instalación.

3.2 Secretaria.

3.2.1 Recibe oficio de solicitud.

3.3 Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

3.3.1 Coordinar y supervisar los trabajos de instalación en las diversas dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

3.3.2 elaborar la relación del material necesario para la instalación.

3.4 Técnico en telecomunicaciones.

3.4.1 Llevar a cabo las instalaciones.

3.5 Operador de asistencia telefónica.

3.5.1 Captura las conclusiones en el sistema.

3.6 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.6.1 Solicita instalación.

3.6.2 Realizar adquisición de material necesario para la instalación.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO, 2026

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

N/A

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Elabora oficio solicitando la instalación de una red de voz y datos. Envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio de solicitud por parte de la dependencia y lo registra en su sistema denominado sistema de oficios. Posteriormente se lo entrega al director.
3	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe el oficio de solicitud, autoriza la instalación de una red de voz y datos. Lo entrega al jefe de Departamento de Telecomunicaciones para su seguimiento.
4	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe la solicitud y asigna al técnico que llevará a cabo el trabajo.
5	Técnico en telecomunicaciones	Se presenta en el área solicitante, realiza un levantamiento del servicio, considerando el material requerido de acuerdo a las especificaciones de las instalaciones físicas y equipos a enlazar. Informa a la dependencia sobre el total de material requerido.
6	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Procede a realizar la adquisición del material solicitado. Si se adquiere por requisición, deberá solicitar a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación el oficio de levantamiento. Ir al paso 8. De lo contrario adquiere el material con recursos propios. Ir al paso 9.
7	Secretaria	Elabora el oficio de levantamiento del servicio. Después de ser firmado por el director general de Tecnologías de Información y Comunicación, envía a la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.
8	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Informa al Técnico en telecomunicaciones cuando tenga disponible el material, para continuar con los trabajos.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Técnico en telecomunicaciones	Se presenta en la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal, para llevar a cabo los trabajos de instalación y pruebas de su funcionamiento. Al finalizar, solicita al representante le firme la Orden de servicio para dar por concluido el servicio. Entrega la orden de servicio a la Operadora de asistencia telefónica.
10	Operador de asistencia telefónica.	Realiza la captura en el sistema denominado sistema de control de servicios, con los datos finales sobre la instalación.
11	Fin de Procedimiento.	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

11.1 Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

11.2 MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

7.1 Oficio de solicitud de instalación de red de voz y datos.

7.2 Oficio de levantamiento de servicio.

7.3 Orden de servicio.

7.4 DF-OMA-TI-DT-01 Diagrama de flujo del Procedimiento de Instalación de red de voz y datos.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización.	05/08/2026



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



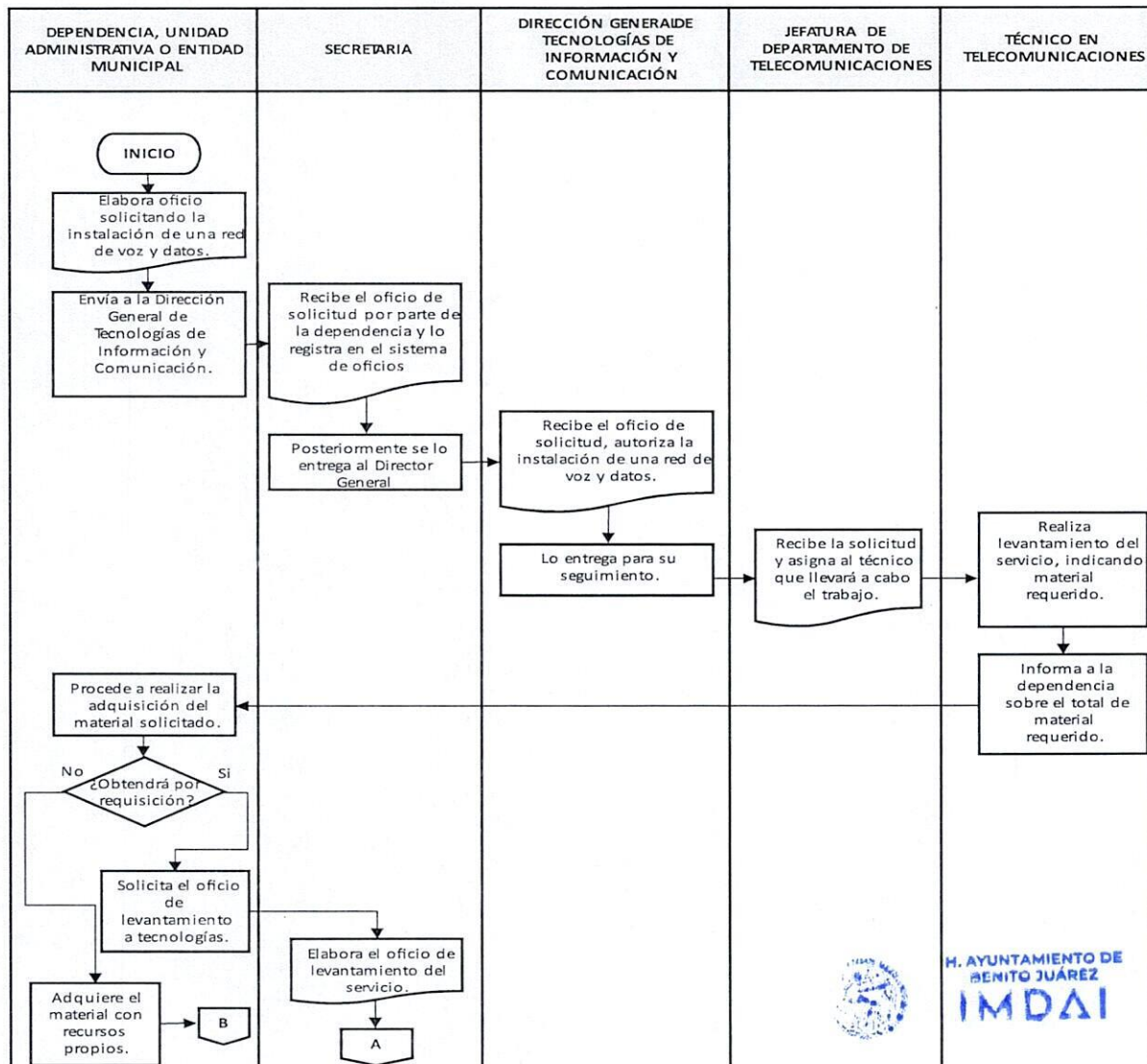
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS

CÓDIGO : DF-OMA-TI-DT-01

EMISIÓN : 05/08/2026

REVISIÓN : 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES

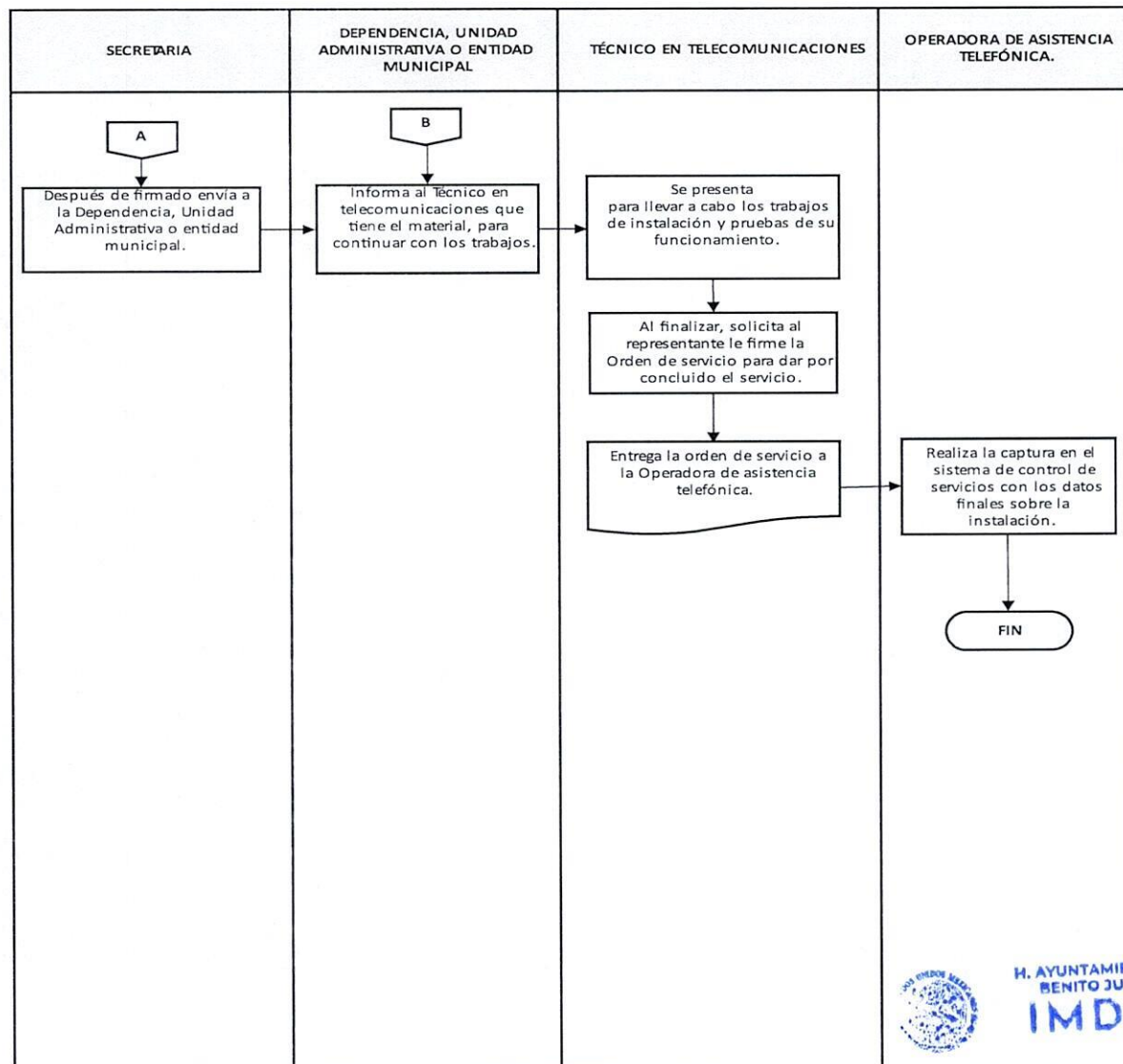


05 AGO. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-DT-01	EMISIÓN : 05/08/2026	REVISIÓN : 01
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES		



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



ASESORÍA A USUARIOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-01	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ Ing. Irving Fernando Enriquez Xool  Jefe del Departamento de Sistemas de Información	REVISÓ Ing. Michael Moise Taillon Vieyra  Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	AUTORIZÓ Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández  Oficial Mayor 	VALIDÓ Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  05 AGO. 2026
--	--	--	---

VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ASESORÍA A USUARIOS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-01	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar asesoría a los usuarios para aclarar dudas respecto al uso de Sistemas implementados por la Dirección General de Tecnologías de Información.

2.0 ALCANCE

Todas las Dependencias y organismos descentralizados, que cuenten con sistemas desarrollados por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Jefatura de Departamento de Sistemas de información
 - 3.1.1 Coordinar y supervisar los trabajos de desarrollo de sistemas en las diversas dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.
- 3.2 Programador.
 - 3.2.1 Asesorar correctamente al usuario.
- 3.3 Operador de asistencia telefónica.
 - 3.3.1 Atiende al usuario, levanta la orden de servicio y captura las conclusiones en el sistema.
- 3.4 Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.
 - 3.4.1 Solicita asesoría.

4.0 DEFINICIONES

N/A



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Se comunica con la Operadora de asistencia telefónica para solicitar asesoría sobre el Sistema creado por el Departamento de Sistemas de Información.
2	Operador de asistencia telefónica.	Recibe la llamada y pide al usuario proporcione datos (Área donde labora y nombre completo) para llenado de la hoja de servicio. Lo captura en el Sistema de servicios. Indica al usuario que en breve el Programador se pondrá en contacto para atender su solicitud. Posteriormente entrega orden de servicio al jefe del Departamento de Sistemas.
3	Jefatura de Departamento de Sistemas de información.	Asigna al programador para realizar el servicio.
4	Programador.	Recibe la orden de servicio y se comunica con el usuario para atender la solicitud.
5	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Expone la situación al Programador.
6	Programador.	Dependiendo de la naturaleza de la solicitud, brinda la atención. Si la solicitud puede ser atendida vía telefónica, en ese momento se brinda la asesoría. Ir al paso 8. Si la solicitud requiere una visita técnica, este programa visita, indicándole fecha y hora. Atiende personalmente al usuario. Finalizada la asesoría, completa los datos de la orden de servicio y entrega al usuario para la firma de satisfacción y llenado de encuesta.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Califica el servicio.
8	Programador	Entrega la orden de servicio a la Operadora de asistencia telefónica.
9	Operador de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos sobre la asesoría.
10	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Normatividad de Informática.

6.2 Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

7.1 Orden de servicio

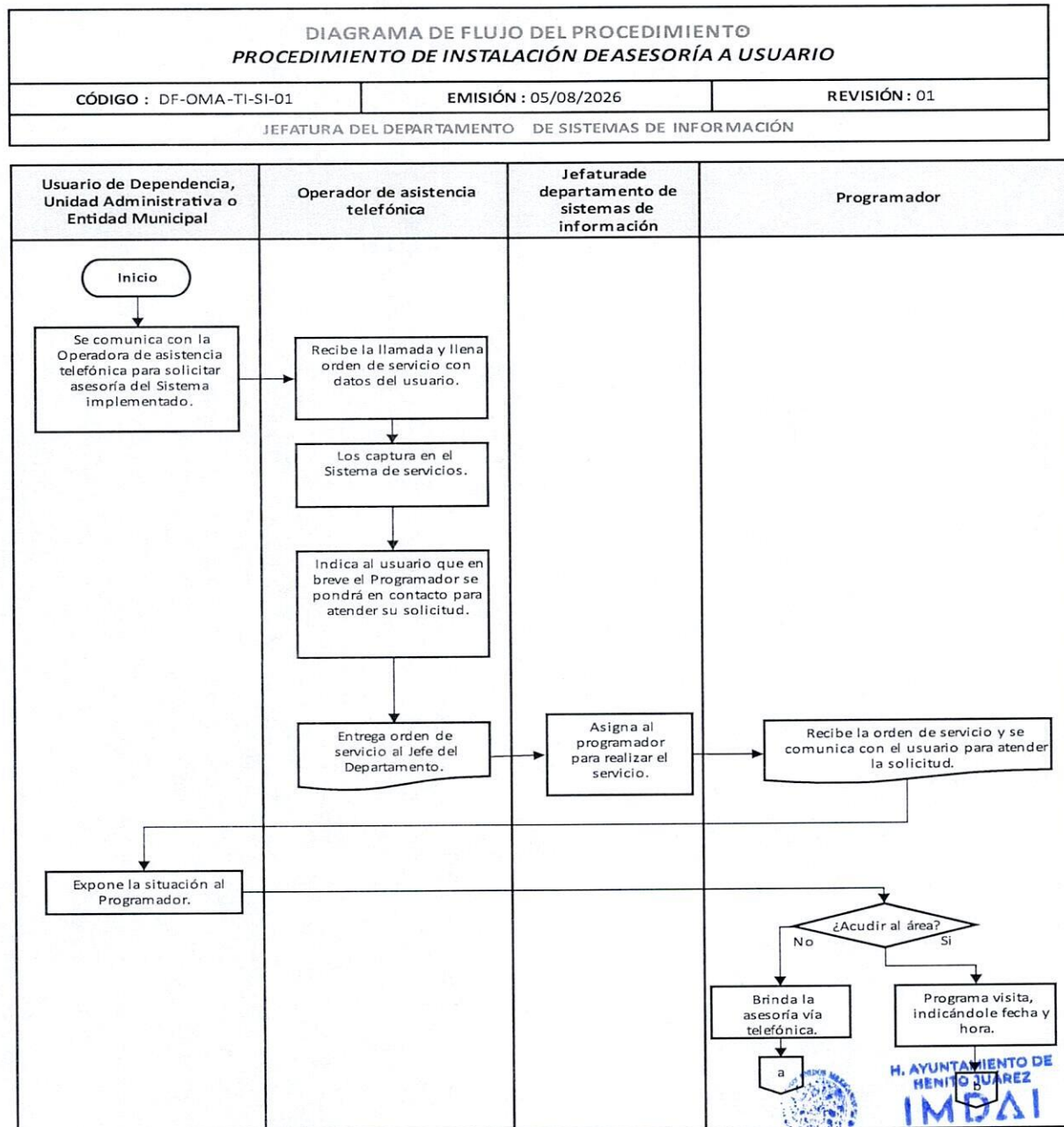
7.2 DF-OMA-TI-SI-01 Diagrama de flujo del Procedimiento de Asesoría a usuarios.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 05/08/2026

05 AGO. 2026

VALIDADO



05 AGO. 2026

VALIDADO



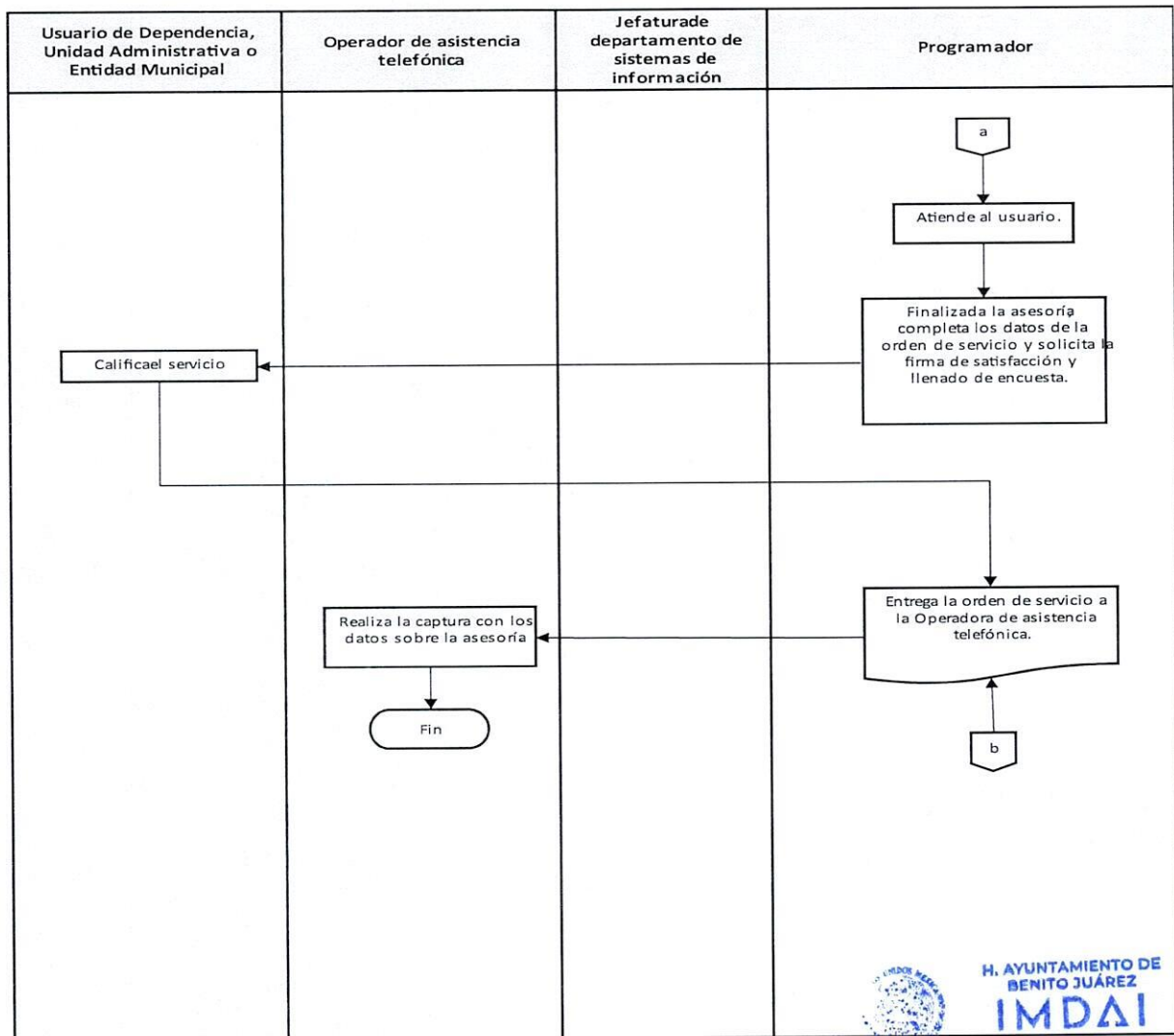
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE ASESORÍA A USUARIO

CÓDIGO : DF-OMA-TI-SI-01

EMISIÓN : 05/08/2026

REVISIÓN : 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



05 AGO. 2026

VALIDADO



MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-02	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Irving Fernando Enriquez Xool	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 05 AGO. 2026 VALIDADO	



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-02	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Mantenimiento óptimo de las aplicaciones ya implementadas para cubrir las necesidades de automatización de procesos factibles de hacerlo de las dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Todas las Dependencias y organismos descentralizados, que cuenten con sistemas desarrollados por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
 - 3.1.1 Autoriza.
- 3.2 Secretaria
 - 3.2.1 Recibe el oficio de solicitud.
- 3.3 Jefatura de departamento de Sistemas de información
 - 3.3.1 Asigna al programador analista.
- 3.4 Programador
 - 3.4.1 Dar mantenimiento a los sistemas.
- 3.5 Operador de Asistencia Telefónica.
 - 3.5.1 Atiende al usuario, levanta la orden de servicio y captura las conclusiones en el sistema.
- 3.6 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u Organismo descentralizado.
 - 3.6.1 Solicita la modificación al sistema.

4.0 DEFINICIONES

N/A



05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Elabora y entrega oficio de solicitud de modificación y lo envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio, lo sella, lo firma, especifica fecha y hora en que recibe. Captura los datos del oficio en el sistema de oficios. (Número de oficio, fecha de elaboración y entrega). Lo entrega al director general de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, lo analiza y da indicaciones a la secretaria para que turne la solicitud al Departamento de Sistemas de Información.
4	Secretaria	Entrega oficio en original al jefe de Departamento de Sistemas de Información.
5	Jefe de Departamento de Sistemas de Información	Asigna al Programador para atender la solicitud de modificación de sistema.
6	Programador	Realiza la modificación desde su equipo de cómputo. Realiza pruebas en los procesos programados y corrige errores detectados. Posteriormente acude al área solicitante a realizar la reinstalación del Sistema.
7	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Verifica que se hayan realizado las modificaciones de manera eficiente.
8	Programador	Entrega instaladores, manual técnico y el manual del usuario para el uso del Sistema. Llena la orden de servicio y la entrega al usuario para la firma de satisfacción y llenado de encuesta.

05 AGO. 2026
VALIDADO



9	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Recibe los instaladores, manual técnico y el manual del usuario para el uso del Sistema. Realiza el llenado de la encuesta, la firma y regresa nuevamente al Programador.
10	Programador	Entrega la orden de servicio debidamente requisitada a la Operadora de Asistencia telefónica.
11	Operador de asistencia telefónica.	Realiza la captura con los datos de la orden de servicio.
12	Secretaria.	Captura en el Sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio.
13	Fin de Procedimiento.	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Normatividad de Informática.

6.2 Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

7.1 Orden de servicio

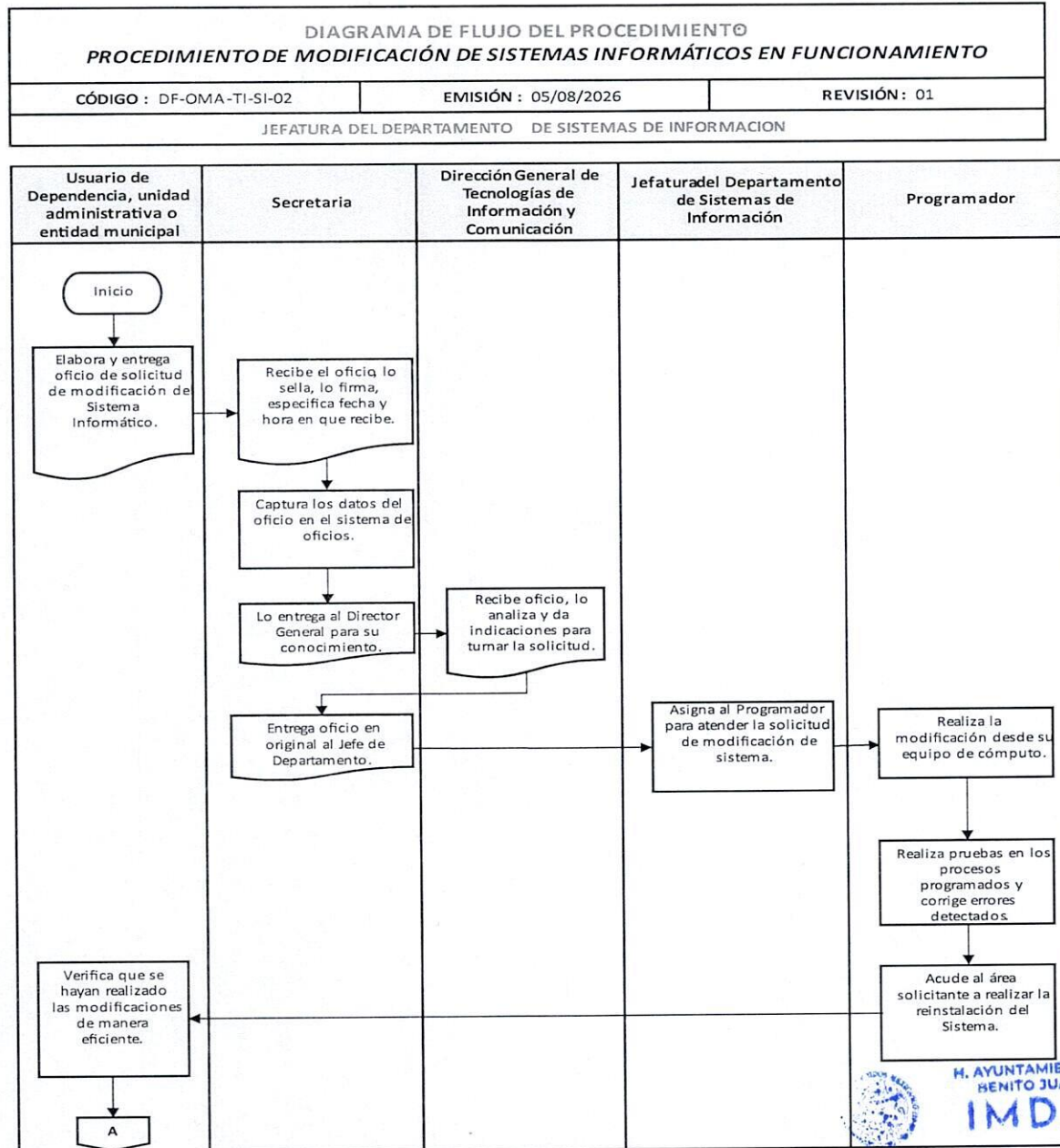
7.3 DF-OMA-TI-SI-02 Diagrama de flujo del Procedimiento de Modificación de Sistemas Informáticos en Funcionamiento.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 05/08/2026

05 AGO. 2026

VALIDADO

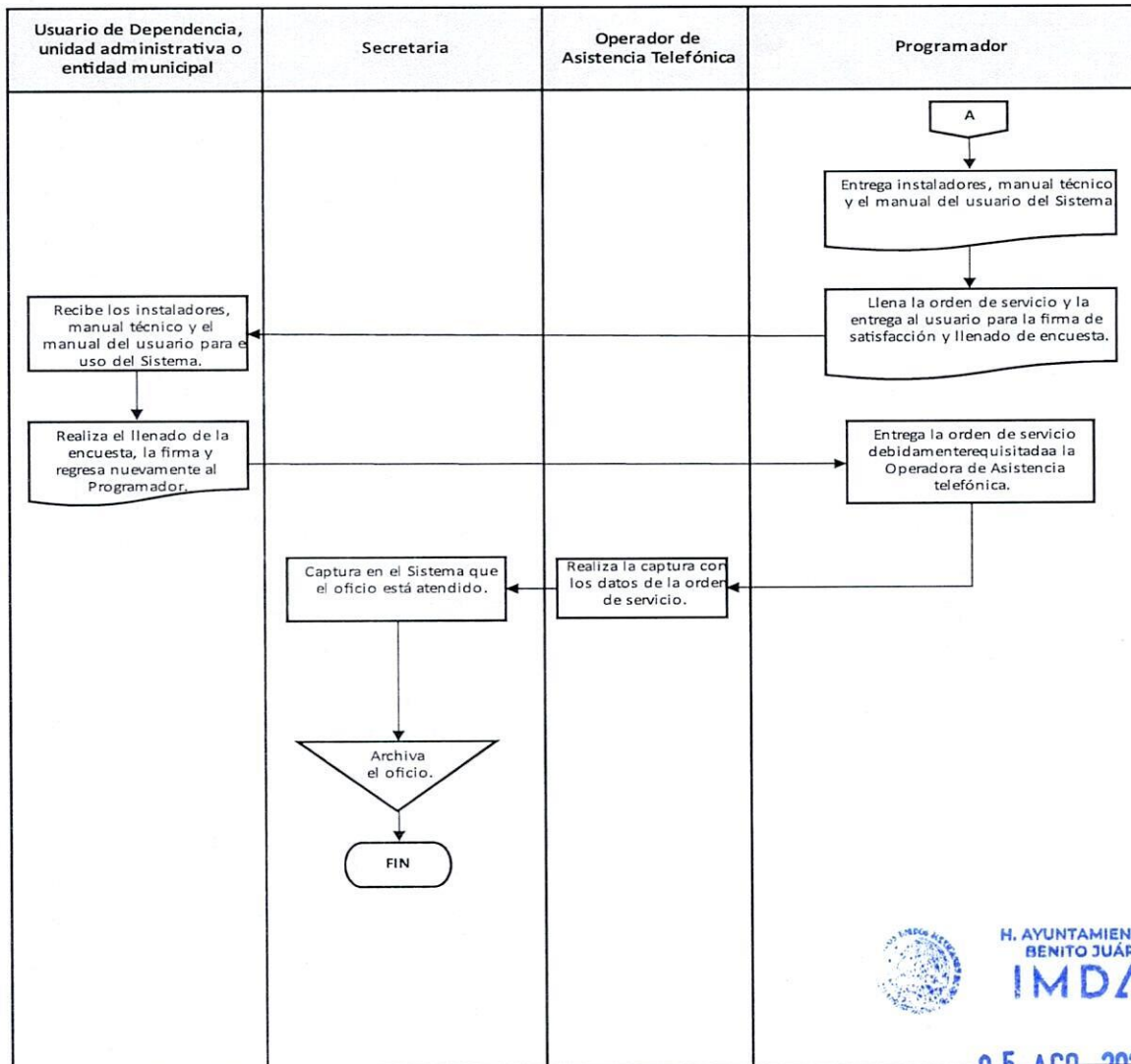


05 AGO. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO		
CÓDIGO : DF-OMA-TI-SI-02	EMISIÓN : 05/08/2026	REVISIÓN : 01
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS NUEVOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-03	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Irving Fernando Enriquez Xool	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 05 AGO. 2026 VALIDADO	 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 05 AGO. 2026 VALIDADO

4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS NUEVOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-03	REVISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Creación de software a la medida para cubrir las necesidades de automatización de procesos factibles de hacerlo de las dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

3.1.1 Autoriza el desarrollo.

3.2 Jefatura del Departamento de Sistemas de Información

3.2.1 Asigna al programador analista.

3.3 Secretaria

3.3.1 Recibe oficio de solicitud.

3.4 Programador

3.4.1 Desarrolla el Sistema.

3.5 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.5.1 Solicita el Sistema.

3.5.2 Realiza las pruebas en sistema

4.0 DEFINICIONES

N/A



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Elabora y entrega oficio de solicitud de desarrollo de un Sistema informático y lo envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio, lo sella, lo firma, especifica fecha y hora en que recibe. Captura los datos del oficio en el Sistema de oficios. (Número de oficio, fecha de elaboración y entrega). Lo entrega al director general de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento
3	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, lo analiza y da indicaciones a la secretaria para que turne la solicitud al Departamento de Sistemas de Información.
4	Secretaria	Entrega oficio en original al jefe de Departamento de Sistemas de Información.
5	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	Asigna al programador analista que desarrollará el sistema.
6	Programador	Elabora el plan de trabajo. Acude al área solicitante para realizar un análisis de las necesidades del sistema. Desarrolla el Sistema en el tiempo establecido en el Plan de trabajo. Elabora manuales (Técnico y de Usuario). Instala el Sistema en la Dependencia en un ambiente de pruebas.
7	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Realiza pruebas con el Sistema para verificar su correcto funcionamiento y que cumpla con las necesidades, con el acompañamiento del Programador.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Programador	Si no detectan errores determina que el Sistema está listo, entrega el instalador y Manuales correspondientes al Encargado de Sistemas o en su caso al director del área, Sella de atendido el oficio de solicitud y lo regresa a la secretaria para ser Archivado. De encontrarse errores, realiza las correcciones correspondientes. Ir al paso 7.
9	Operador de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos de la Orden de servicio.
10	Secretaria	Archiva el Oficio.
11	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Normatividad de Informática.

6.2 Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

7.1 Orden de servicio.

7.2 Manuales (Técnico y de Usuario).

7.3 DF-OMA-TI-SI-03 Diagrama de flujo del Procedimiento de Desarrollo de Sistemas informáticos nuevos.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



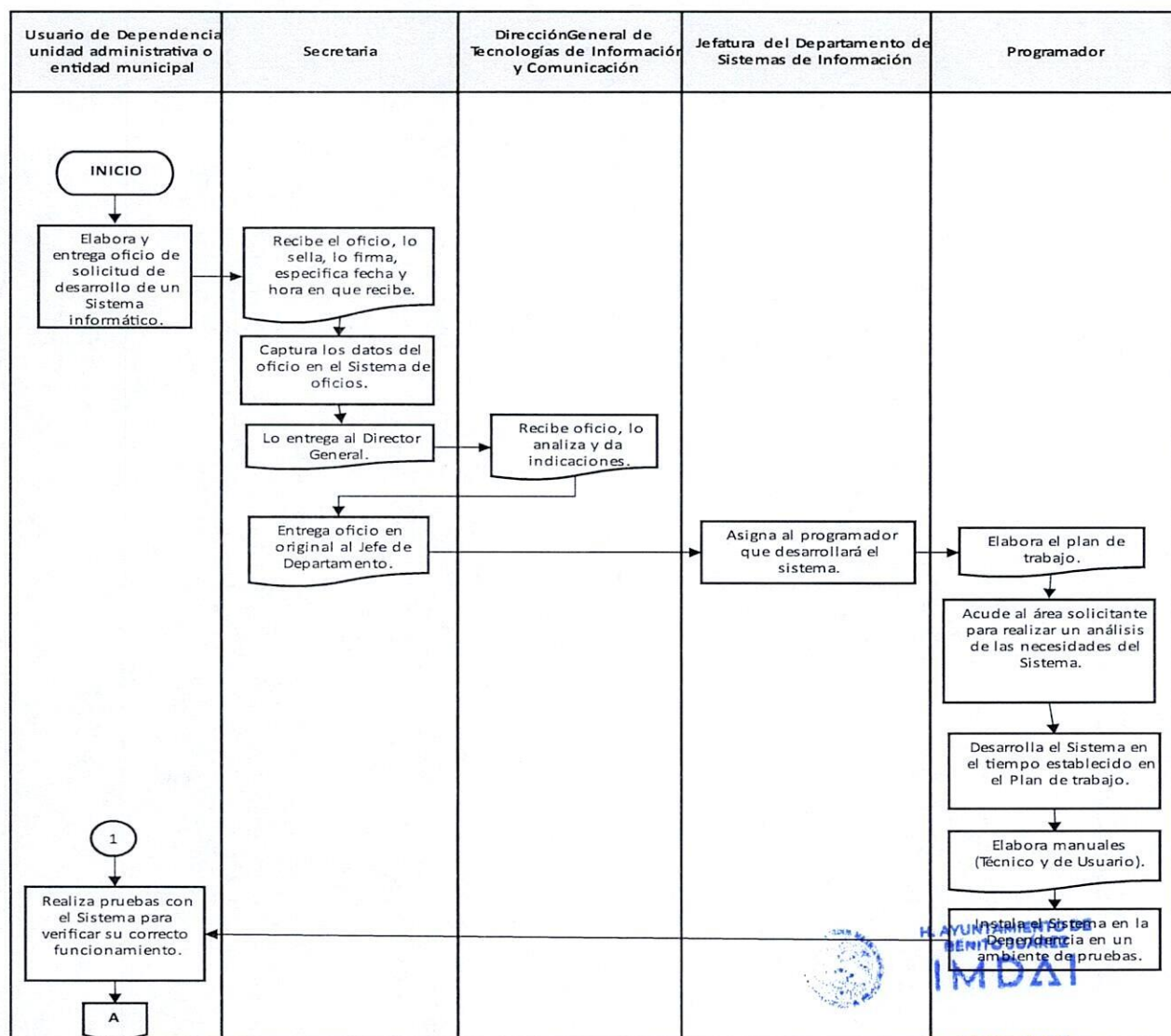
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO

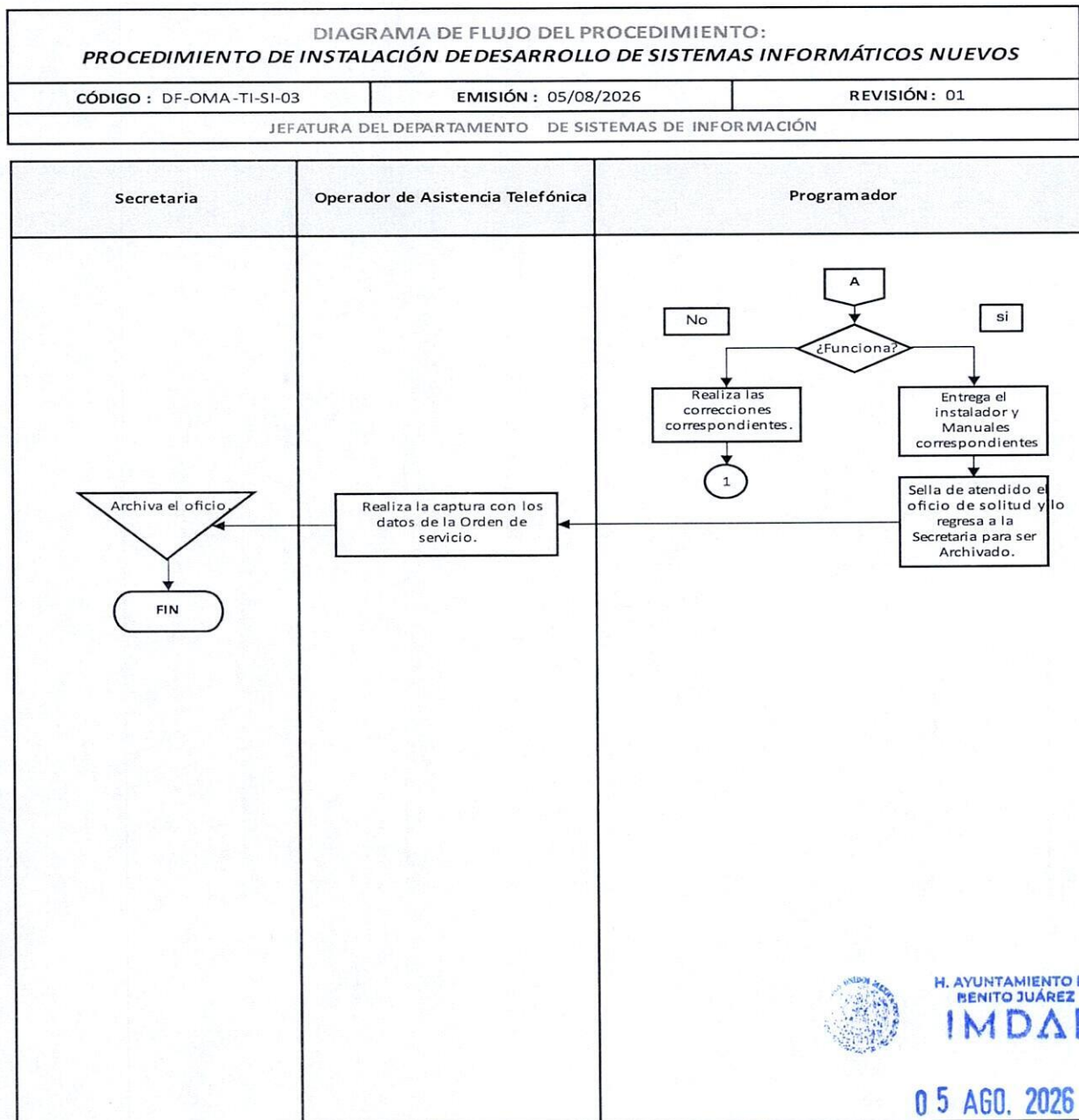


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: <i>PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS NUEVOS</i>		
CÓDIGO : DF-OMA-TI-SI-03	EMISIÓN : 05/08/2026	REVISIÓN : 01
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		



05 AGO. 2026

VALIDADO



VALIDADO



DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-04	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Irving Fernando Enriquez Xool	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 05 AGO. 2026 VALIDADO	



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-04	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Asegurar que el sistema externo cumple con lo establecido en la Normatividad de informática, así como con las normas de calidad y eficiencia planteadas por la Dirección solicitante, así como ofrecer una respuesta rápida a los usuarios que solicitan la implementación del sistema.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación
 - 3.1.1 Firma el dictamen.
- 3.2 Jefatura de Departamento de Sistemas de información
 - 3.2.1 Elabora dictamen técnico del sistema.
- 3.3 Secretaria
 - 3.3.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.
- 3.4 Programador
 - 3.4.1 Realiza las pruebas y entrega informe.
- 3.5 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.
 - 3.5.1 Solicita Dictamen Técnico.

4.0 DEFINICIONES

N/A



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Elabora oficio de solicitud de dictamen anexando los instaladores y manuales del sistema y lo envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio, lo sella, lo firma, especifica fecha y hora en que recibe. Captura los datos del oficio en el sistema de oficios, (número de oficio, fecha de elaboración y entrega). Lo entrega al director general de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento
3	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, lo analiza y da indicaciones a la secretaria para que turne la solicitud al Departamento de Sistemas de Información.
4	Jefatura de departamento de Desarrollo de Sistemas	Asigna al Programador que elaborará el dictamen.
5	Programador	Realiza el informe del Sistema. Entrega informe al jefe de Departamento de Sistemas de Información.
6	Jefatura de Departamento de Sistemas de Información.	Elabora el dictamen y se lo entrega al director para firma. Sella de atendido el oficio de solicitud, y lo regresa a la secretaria para ser archivado.
7	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el dictamen técnico y lo entrega a la secretaria para envío.
8	Secretaria	Entrega el dictamen a la Dependencia solicitante. Captura en el sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio recibido y el dictamen técnico.
9	Fin de Procedimiento	

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-OM-TI-002 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

6.0 REGISTROS

- 7.1** Oficio de solicitud de instalación de red de voz y datos.
- 7.2** Oficio de levantamiento de servicio.
- 7.3** Orden de servicio.
- 7.4** DF-OMA-TI-SI-04 Diagrama de flujo del Procedimiento de dictamen aplicado a sistemas informáticos en funcionamiento.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización.	05/08/2026



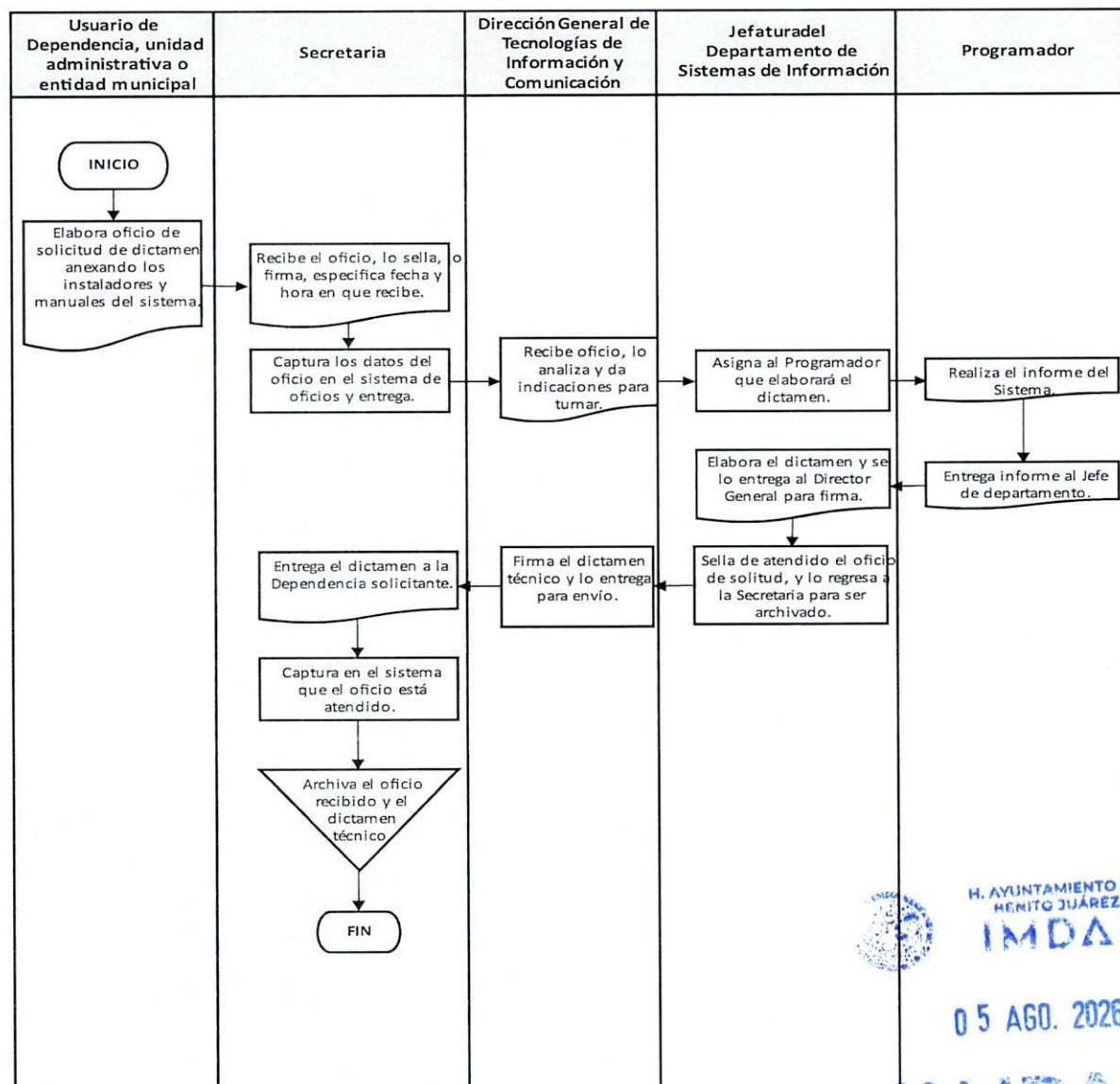
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: <i>PROCEDIMIENTO PARA DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO</i>		
CÓDIGO : DF-OMA-TI-SI-04	EMISIÓN : 05/08/2026	REVISIÓN : 01
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
05 AGO. 2026
VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREOS INSTITUCIONALES A EMPLEADOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-05	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Irving Fernando Enriquez Xool	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
		 05 AGO. 2026 VALIDADOC	 05 AGO. 2026 VALIDADOC



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREOS INSTITUCIONALES A EMPLEADOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-05	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar a cada funcionario de las diferentes dependencias municipales que conforman el H. Ayuntamiento de Benito Juárez, un correo electrónico institucional con el fin de mantener una estrecha relación entre el funcionario público y la comunidad benitojuarense.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
 - 3.1.1 Autoriza.
- 3.2 Secretaría.
 - 3.2.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.
- 3.3 Administrador de infraestructura Web.
 - 3.3.1 Crea la cuenta de correo.
- 3.4 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.
 - 3.4.1 Solicita la cuenta de correo.

4.0 DEFINICIONES

N/A



05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Elabora oficio de solicitud de cuenta de correo y lo envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio, lo sella, lo firma, especifica fecha y hora en que recibe. Captura los datos del oficio en el sistema de oficios, (número de oficio, fecha de elaboración y entrega). Lo entrega al director general de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, lo analiza y da indicaciones a la secretaria para que turne al administrador de infraestructura web.
4	Secretaria	Entrega oficio en original al Administrador de infraestructura web.
5	Administrador de infraestructura Web	Lleva a cabo la creación de la cuenta de correo. Elabora oficio con los datos de la cuenta y entrega al director para firma. Sella de atendido el oficio de solicitud, y lo regresa a la secretaria para ser archivado.
6	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el oficio y lo entrega al Administrador de infraestructura Web para envío.
7	Administrador de infraestructura Web	Entrega personalmente el oficio con la cuenta y contraseña. Entrega a la secretaria el acuse para archivo.
8	Secretaria	Captura en el sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio recibido y el oficio enviado con la cuenta y contraseña.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

- 7.1** Oficio de solicitud.
- 7.2** Oficio de respuesta con Cuenta de Correo.
- 7.3** DF-OMA-TI-SI-05 Diagrama de flujo del Procedimiento de creación de cuentas de correos institucionales a empleados del Ayuntamiento de Benito Juárez.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

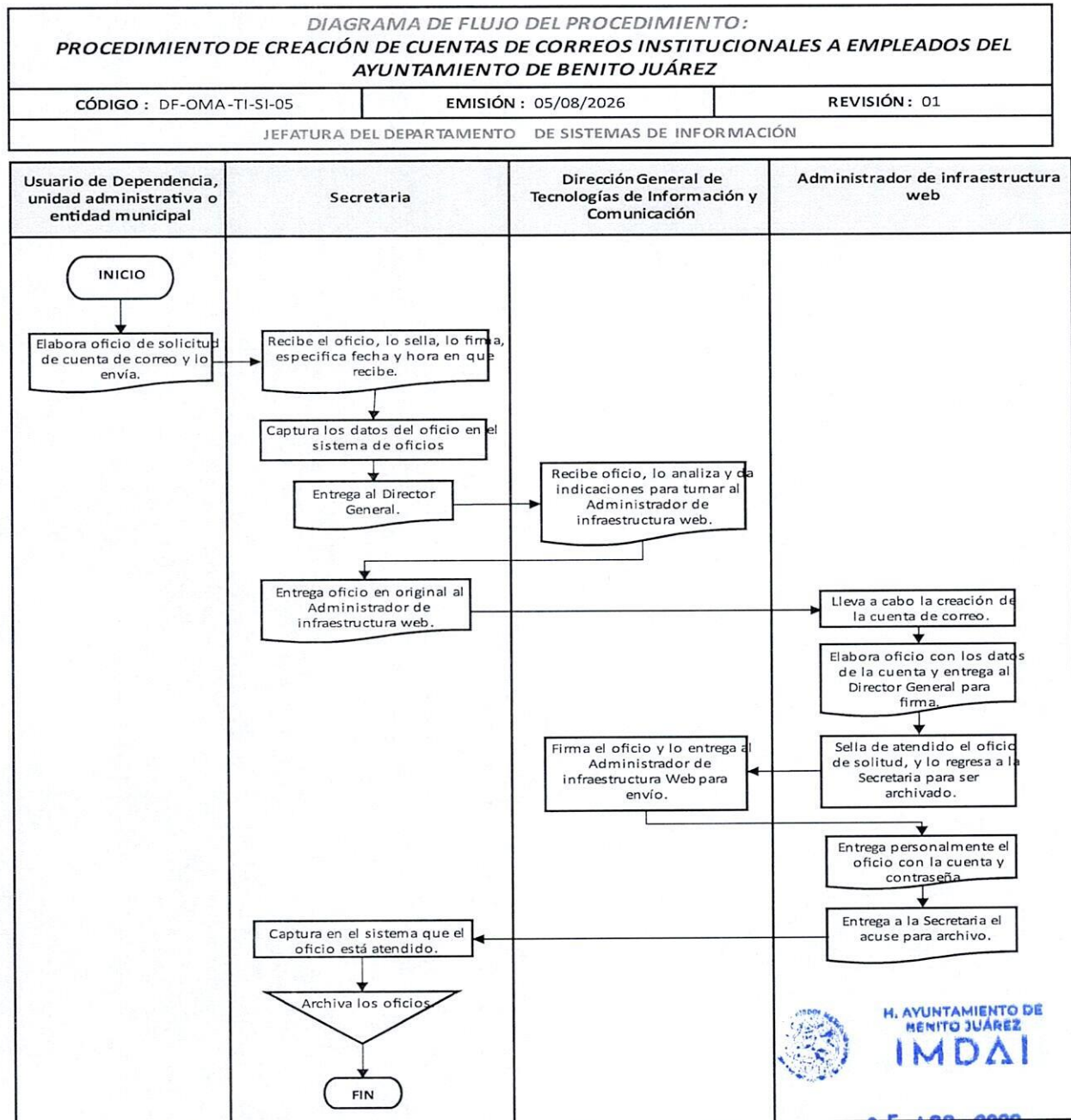
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Irving Fernando Enriquez Xool	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto del Ayuntamiento de Benito Juárez Desarrollo Administrativo e Innovación
			 05 AGO. 2026 
			VALIDADO

4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Mantener informada a la ciudadanía benitojuarense por medio de publicaciones en el portal institucional www.cancun.gob.mx, sobre las principales acciones que realiza el gobierno e informar sobre campañas de descuentos o programas gubernamentales de beneficio al público en general.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Director General de Tecnologías de Información y Comunicación.
 - 3.1.1 Autoriza.
- 3.2 Secretaria.
 - 3.2.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.
- 3.3 Administrador de infraestructura Web.
 - 3.3.1 Realiza la publicación en el portal institucional.
- 3.4 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.
 - 3.4.1 Solicita la publicación de información gubernamental

4.0 DEFINICIONES

- 4.1 Información gubernamental. Toda la información oficial del H. Ayuntamiento de Benito Juárez que genera las dependencias municipales.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Elabora oficio de solicitud de publicación y lo envía a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria	Recibe el oficio, lo sella, lo firma, especifica fecha y hora en que recibe. Captura los datos del oficio en el sistema de oficios, (número de oficio, fecha de elaboración y entrega). Lo entrega al director general de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe oficio, lo analiza y da indicaciones a la secretaria para que turne al administrador de infraestructura web.
4	Secretaria	Entrega oficio en original al Administrador de infraestructura web.
5	Administrador de infraestructura Web	Lleva a cabo el diseño o la publicación. Sella de atendido el oficio de solicitud, y lo regresa a la secretaria para ser archivado.
6	Secretaria	Captura en el sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio.
7	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

05 AGO. 2026

VALIDADO



7.0 REGISTROS

7.1 Orden de servicio

7.2 DF-OMA-TI-SI-06 Diagrama de flujo del Procedimiento de publicación de información gubernamental en el portal institucional del ayuntamiento de Benito Juárez.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización.	05/08/2026



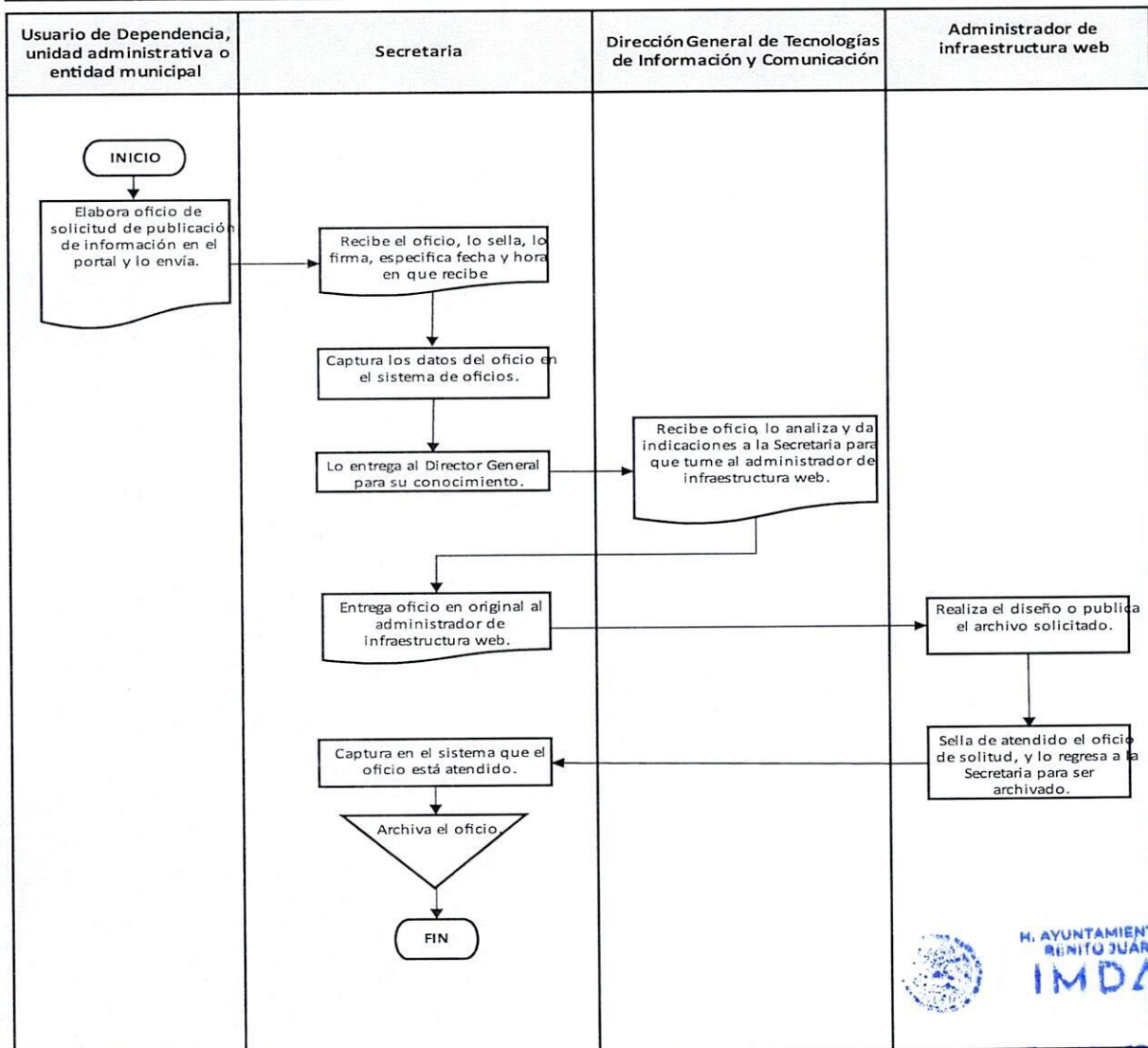
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ		
CÓDIGO : DF-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN : 05/08/2026	REVISIÓN : 01
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		



05 AGO. 2026

VALIDADO



INSTALACIÓN DE HARDWARE O SOFTWARE.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-01	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Fredy Chiguil Palafox	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			05 AGO. 2026
			VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INSTALACIÓN DE HARDWARE O SOFTWARE.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-01	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar el servicio de instalación de sistemas y/o programas específicos solicitados por las diferentes Dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Soporte Técnico.

3.1.1 Asigna al técnico.

3.2 Operador de asistencia telefónica.

3.2.1 Atiende al usuario, levanta la orden de servicio y captura las conclusiones en el sistema.

3.3 Técnico en Soporte.

3.3.1 Realizar la instalación.

3.4 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.4.1 Solicita la instalación del software.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **DTIC.** Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Solicita la instalación del software o hardware.
2	Operador de asistencia telefónica	Recibe la llamada del usuario en donde solicitan la instalación de software o hardware. Llena hoja de servicio y realiza la captura en el Sistema de control de servicios, posteriormente le entrega la orden de servicio al técnico.
3	Jefatura del departamento de mantenimiento y soporte técnico	Asigna al técnico.
4	Técnico en Soporte	Recibe la solicitud. Si es necesario traer el equipo, el técnico acude al área, trae el equipo y realiza la instalación. De no ser necesario traer el equipo realiza la instalación en el área. Llena la orden de servicio. Entrega la orden de servicio al usuario para la firma de satisfacción y llenado de encuesta.
5	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Firma y llena encuesta de la Orden de servicio. Entrega al Técnico.
6	Técnico en Soporte	Entrega la hoja de servicio a la Operadora de asistencia telefónica, dando por terminada su participación.
7	Operador de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos finales sobre la instalación.
8	Fin de Procedimiento	



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

05 AGO, 2026

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interno de la Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.4 MO-OMA-OM-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Orden de servicio
- 7.2 DF-OMA-TI-ST-01 Diagrama de flujo del Procedimiento de Actualización del Procedimiento de Instalación de hardware o software.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

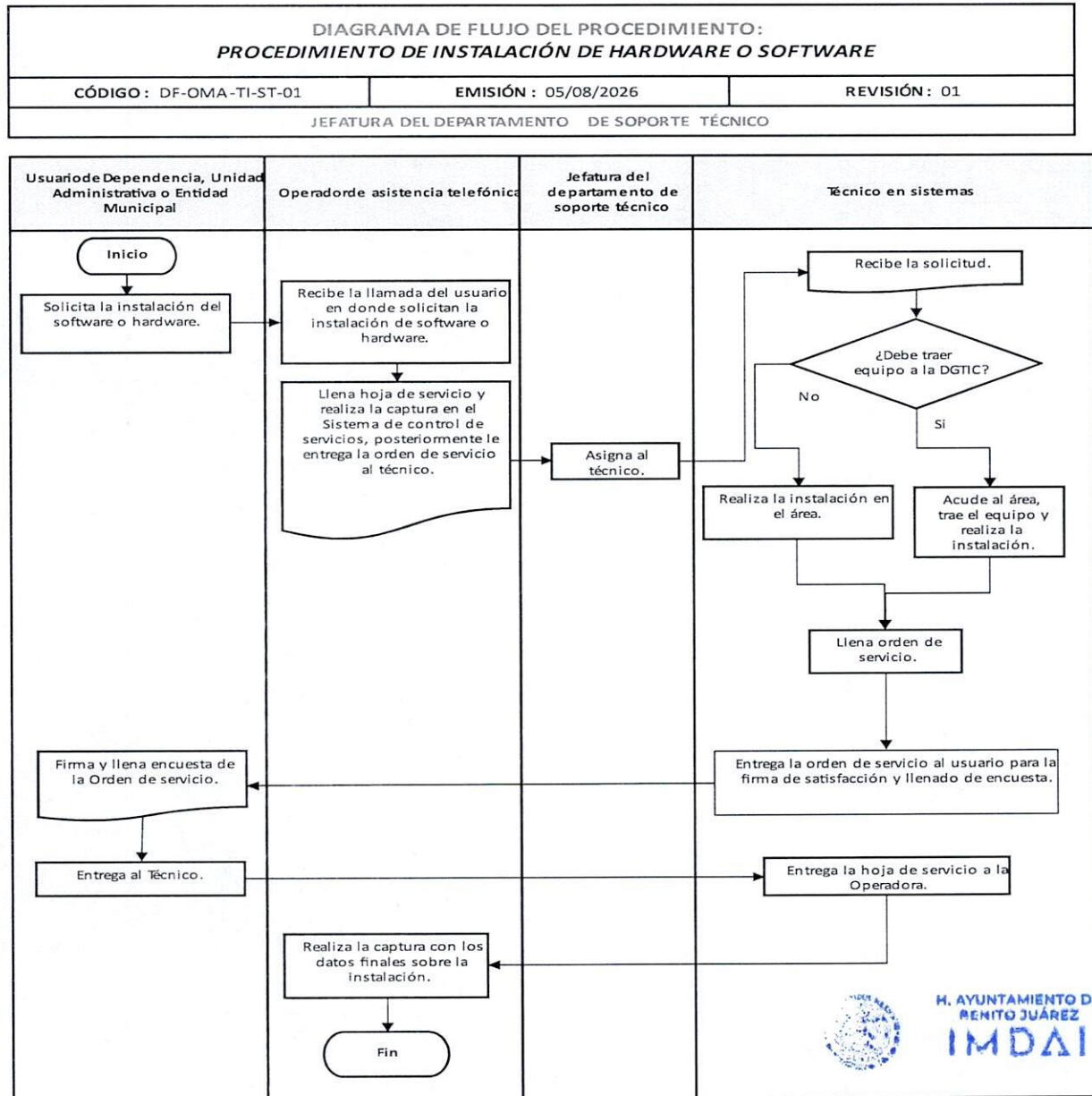
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



ASISTENCIA A USUARIOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Fredy Chiguil Palafox	Ing. Michael Moise Taillon Vieyra	Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Soporte Técnico	Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			 05 AGO. 2026 VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ASISTENCIA A USUARIOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar asesoría a los usuarios respecto al uso, configuración, instalación de programas y/o hardware o asesoría técnica para realizar alguna adquisición de equipo de cómputo o software

2.0 ALCANCE

Todas las dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Operador de asistencia telefónica

3.1.1 Atiende al usuario, levanta la orden de servicio y captura las conclusiones en el sistema.

3.2 Técnico en Soporte

3.2.1 Asesorar correctamente al usuario.

3.3 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.3.1 Solicita Asesoramiento.

4.0 DEFINICIONES

N/A



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal.	Solicita la asesoría.
2	Operador de asistencia telefónica	Recibe la llamada del usuario en donde solicitan una asesoría. Llena una orden de servicio y realiza la captura en el sistema de control de servicios, posteriormente le entrega la orden de servicio.
3	Técnico en Soporte	Recibe solicitud y se comunica con el solicitante de la asesoría. Si la asesoría es vía telefónica, en ese momento lo atiende el técnico, terminando el servicio. Si no se puede dar solución vía telefónica el técnico acude al área. Se realiza la asesoría correspondiente y le entrega la orden de servicio al usuario para la firma de satisfacción y llenado de encuesta.
4	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Califica el servicio. Entrega Orden al Técnico.
5	Técnico en Soporte	Entrega la hoja de servicio a la Operadora de asistencia telefónica, dando por terminada su participación.
6	Operador de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos finales sobre la asesoría.
7	Fin de Procedimiento	



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-TI-01 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

7.1 Orden de servicio

7.2 DF-OMA-TI-ST-02 Diagrama de flujo del Procedimiento de asistencia a usuarios.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



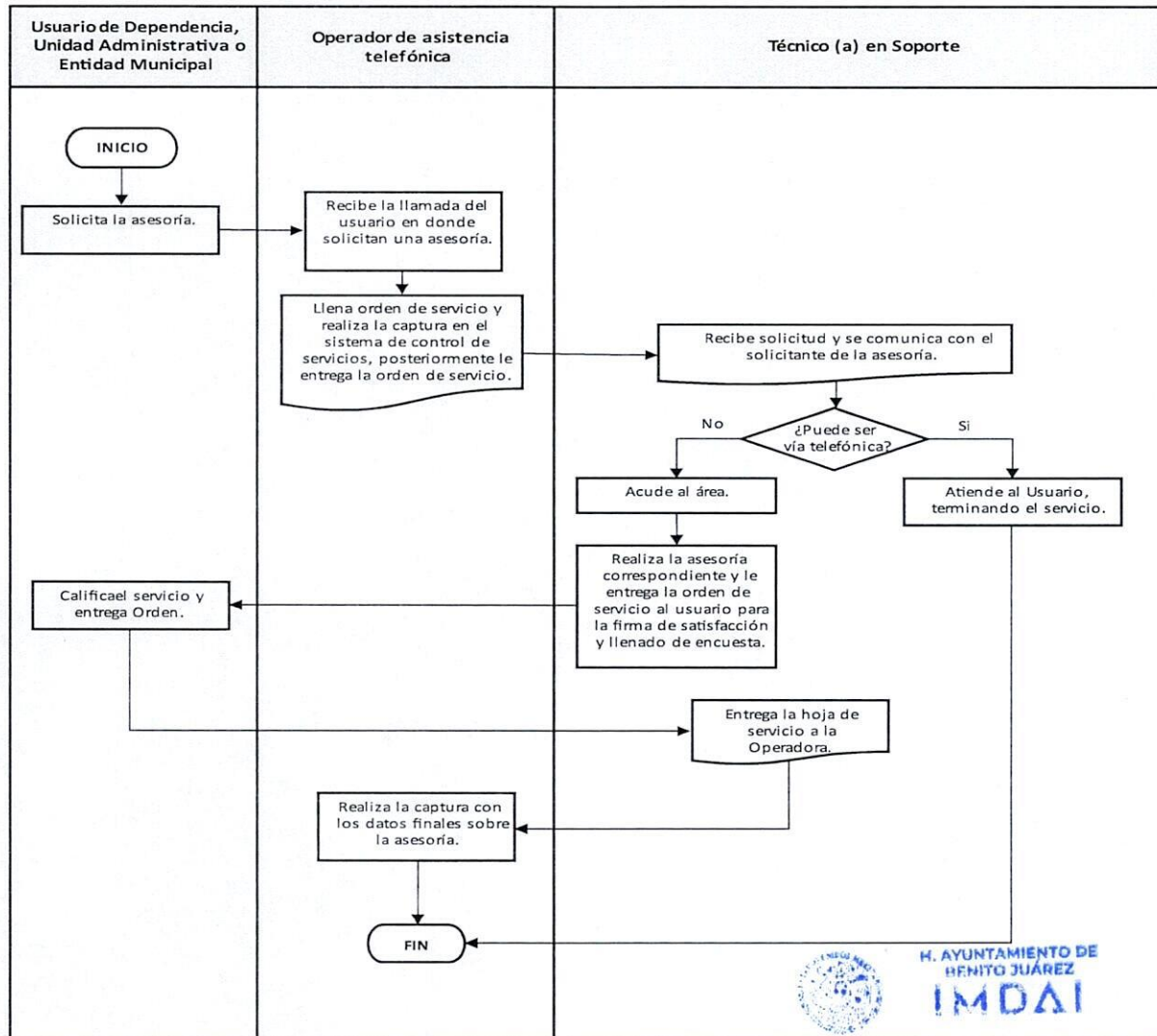
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A USUARIOS

CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-02

EMISIÓN: 05/08/2026

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-03	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ C. Fredy Chiguil Palafox  Jefe del Departamento de Soporte Técnico	REVISÓ Ing. Michael Moise Taillon Vieyra  Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	AUTORIZÓ Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández  Oficial Mayor	VALIDÓ Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  05 AGO. 2026 VALIDADO
--	--	---	--



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-03	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar un Diagnóstico Técnico sobre el estado en que se encuentra su equipo de cómputo para poder así llevar a cabo la baja, reubicación, o compra de un dispositivo o componente para el bien patrimonial.

2.0 ALCANCE

Todas las dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación
 - 3.1.1 Firma el Diagnostico Técnico.
- 3.2 Jefatura de Departamento de Soporte Técnico
 - 3.2.1 Revisar el Diagnostico y da su visto bueno
- 3.3 Operadora de asistencia telefónica
 - 3.3.1 Atiende al usuario, levanta la orden de servicio y captura las conclusiones en el sistema, elabora y entrega diagnóstico.
- 3.4 Técnico en Soporte
 - 3.4.1 Revisar el dispositivo o componente para diagnosticar.
- 3.5 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal
 - 3.5.1 Solicita el diagnostico de un equipo

4.0 DEFINICIONES

- 4.1 Diagnostico Técnico. Documento en el cual se plasma el estado operativo en que se encuentra un equipo de cómputo o componente del mismo, el cual servirá para realizar una baja ante patrimonio municipal o reasignar a otra área en caso de que la dirección resguardante ya no desee contar con el mismo.



05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Solicita mediante oficio el diagnostico de un equipo.
2	Operador de asistencia telefónica	Recibe el equipo para diagnosticar. Llena una hoja de servicio y realiza la captura en el sistema], posteriormente le entrega la orden de servicio al técnico junto con el equipo de cómputo.
3	Técnico en soporte	Recibe el equipo a diagnosticar. Revisa el equipo e informa a la operadora de asistencia telefónica lo que incluirá en el diagnóstico.
4	Operador de asistencia telefónica.	Elabora el diagnostico técnico y se lo entrega al jefe de departamento para su visto bueno.
5	Jefatura del Departamento de Soporte técnico	Firma el diagnóstico de visto bueno y se lo pasa al director para su firma.
6	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el diagnóstico y se lo entrega a la operadora de asistencia telefónica para entregarlo.
7	Operador de asistencia telefónica.	Entrega al usuario el diagnostico junto con el equipo y captura en el sistema las conclusiones.
8	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal	Recibe equipo.
9	Fin de Procedimiento	



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-TI-02 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

- 7.1** Diagnóstico técnico
- 7.2** Orden de servicio
- 7.3** DF-OMA-TI-ST-03 Diagrama de flujo del Procedimiento de elaboración de diagnóstico técnico.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización.	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



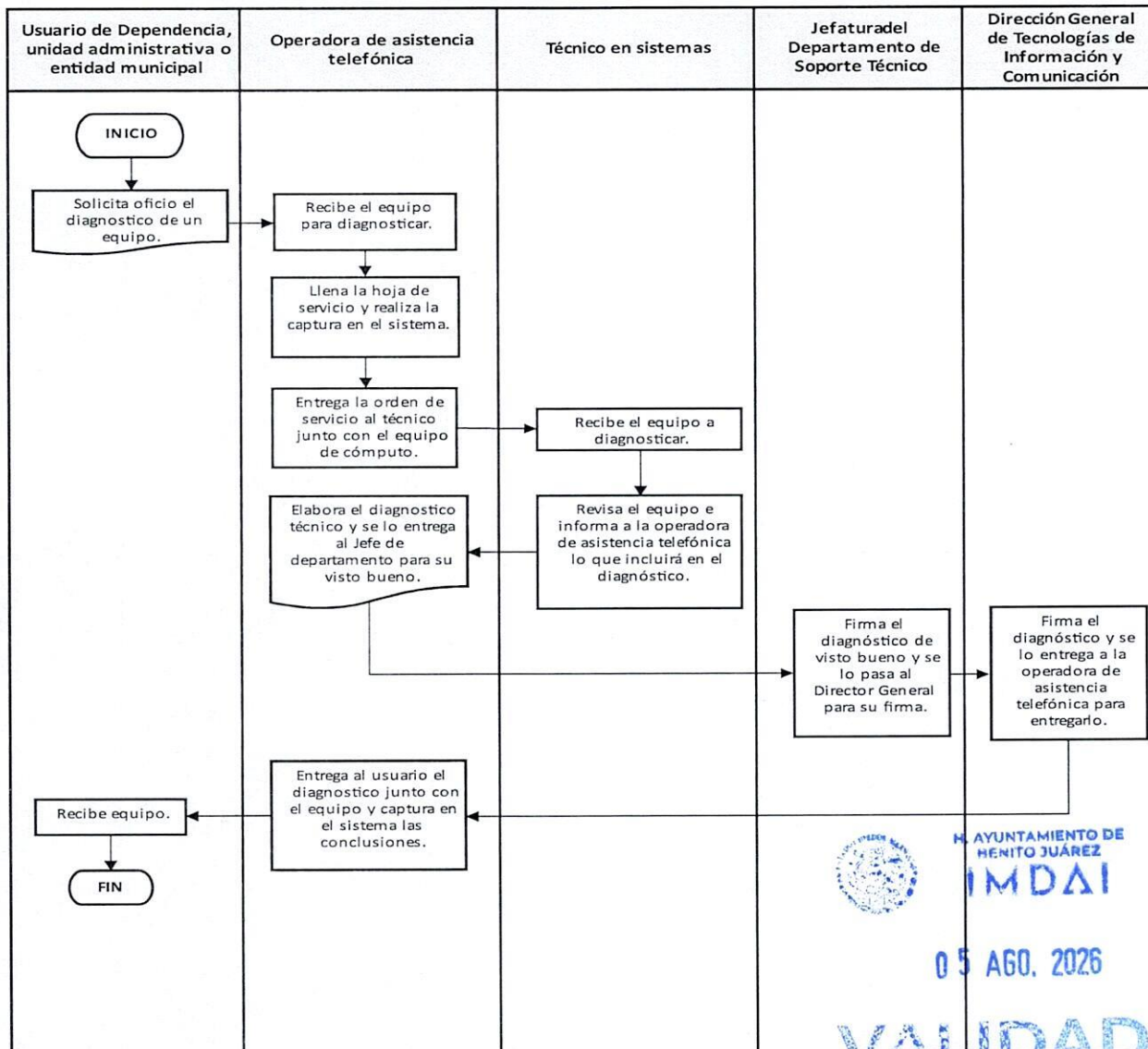
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DIAGNOSTICO TECNICO

CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-03

EMISIÓN: 05/08/2026

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



05 AGO. 2026

VALIDADO



ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-04	EMISIÓN: 05/08/2026

ELABORÓ C. Fredy Chiguil Palafox  Jefe del Departamento de Soporte Técnico	REVISÓ Ing. Michael Moise Taillon Vieyra  Director General de Tecnologías de Información y Comunicación	AUTORIZÓ Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández  Oficial Mayor  05 AGO. 2026 VALIDADO	VALIDÓ Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
---	--	--	---



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-04	EMISIÓN: 05/08/2026

1.0 OBJETIVO

Proporcionar un Dictamen Técnico para que las diversas dependencias municipales puedan adquirir equipo de cómputo o refacciones a través de una requisición de compra.

2.0 ALCANCE

Todas las dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación
 - 3.1.1 Firma el dictamen Técnico.
- 3.2 Jefatura de Departamento de Soporte Técnico
 - 3.2.1 Da el visto bueno al dictamen técnico.
- 3.3 Operador de asistencia telefónica
 - 3.3.1 Atiende al usuario, elabora y entrega el dictamen técnico.
- 3.4 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.
 - 3.4.1 Solicita dictamen mediante copia de requisición.

4.0 DEFINICIONES

- 4.1 Dictamen Técnico. Documento en el cual se plasman las características con las que deberán cumplir los accesorios y/o equipo de cómputo que deseen adquirir las diversas Dependencias municipales, de acuerdo a la Normatividad Informática.

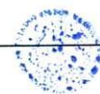
05 AGO. 2026

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Solicita el dictamen técnico mediante copia de requisición de compra.
2	Operador de asistencia telefónica	Recibe requisición para dictaminar. Revisa que cumpla con las especificaciones normativas y elabora el dictamen. Una vez elaborado el dictamen y se lo entrega al jefe de departamento para su visto bueno. De lo contrario se devuelve al usuario. Ir al paso 1.
3	Jefatura de Departamento de Soporte Técnico	Firma el dictamen técnico de visto bueno y se lo pasa al director para su firma.
4	Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el Dictamen y se lo entrega a la Operador de asistencia telefónica para entregarlo.
5	Operador de asistencia telefónica	Entrega al usuario el dictamen.
6	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Recibe Dictamen Técnico.
7	Fin de Procedimiento	



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** MO-OMA-OM-TI-001 Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

7.0 REGISTROS

- 7.1** Dictamen técnico
- 7.2** Orden de servicio
- 7.3** DF-OMA-TI-ST-04 Diagrama de flujo del Procedimiento de dictamen técnico

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO



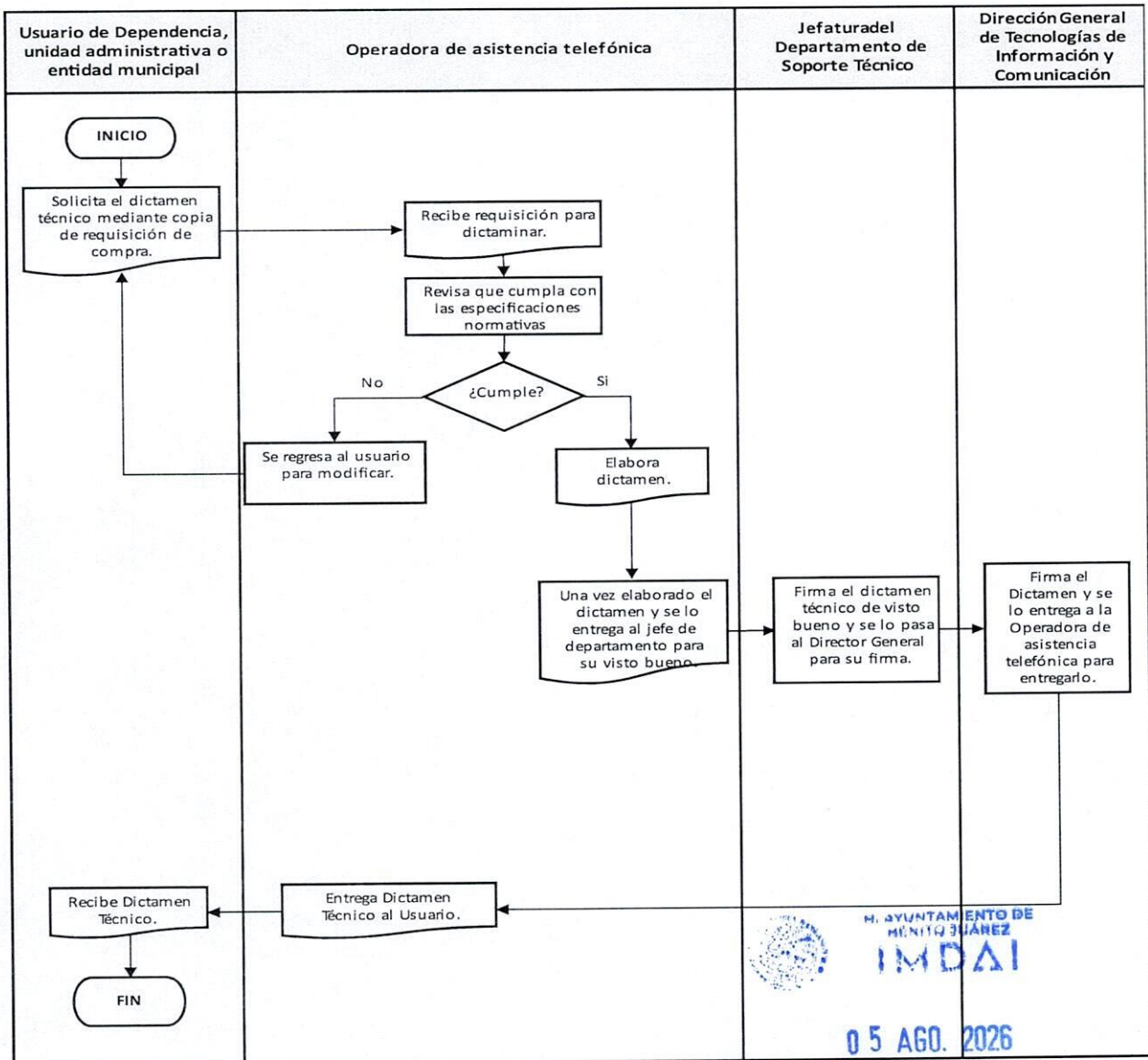
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DICTAMEN TECNICO

CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-04

EMISIÓN: 05/08/2026

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
05 AGO. 2026

VALIDADO



4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
02 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	05/08/2026



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

05 AGO. 2026

VALIDADO