



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OMA-TI-02

FECHA DE
EMISIÓN:

15/03/2024

VERSIÓN:

02

PÁGINA:

1 DE 84

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

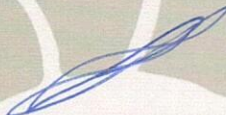
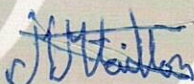
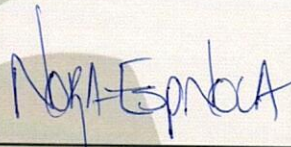
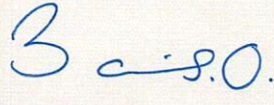
**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**



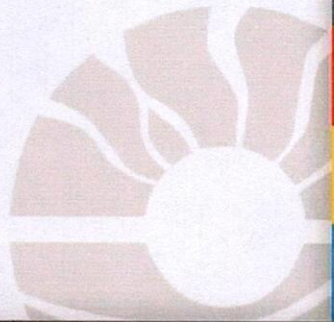
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN:	15/03/2024
VERSIÓN:	02
PÁGINA:	2 DE 84

			
ELABORÓ Lic. Alejandro Eneas Campos López Jefe del Departamento Administrativo	REVISÓ Ing. Michael Moise Taillon Vieyra Director 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

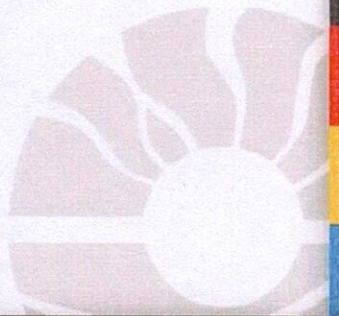
H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



2 ÍNDICE

02	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	16
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	21
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	23
4.2.1	Procedimiento de instalación de red de voz y datos	23
4.2.2	Procedimiento de asesoría a usuarios	30
4.2.3	Procedimiento de modificación de sistemas informáticos en funcionamiento.	36
4.2.4	Procedimiento de Desarrollo de Sistemas informáticos nuevos.	43
4.2.5	Procedimiento de Dictamen aplicado a Sistemas informáticos en funcionamiento	50
4.2.6	Procedimiento de Creación de cuentas de correo institucionales a empleados del Ayuntamiento de Benito Juárez.	55
4.2.7	Procedimiento de Publicación de información en el portal institucional del Ayuntamiento de Benito Juárez.	60
4.2.8	Procedimiento de Instalación de hardware o software.	65
4.2.9	Procedimiento de Asistencia a usuarios.	70
4.2.10	Procedimiento de Elaboración de diagnóstico técnico.	75
4.2.11	Procedimiento de Elaboración de dictamen técnico.	80
4.3	Sección de cambios.	84

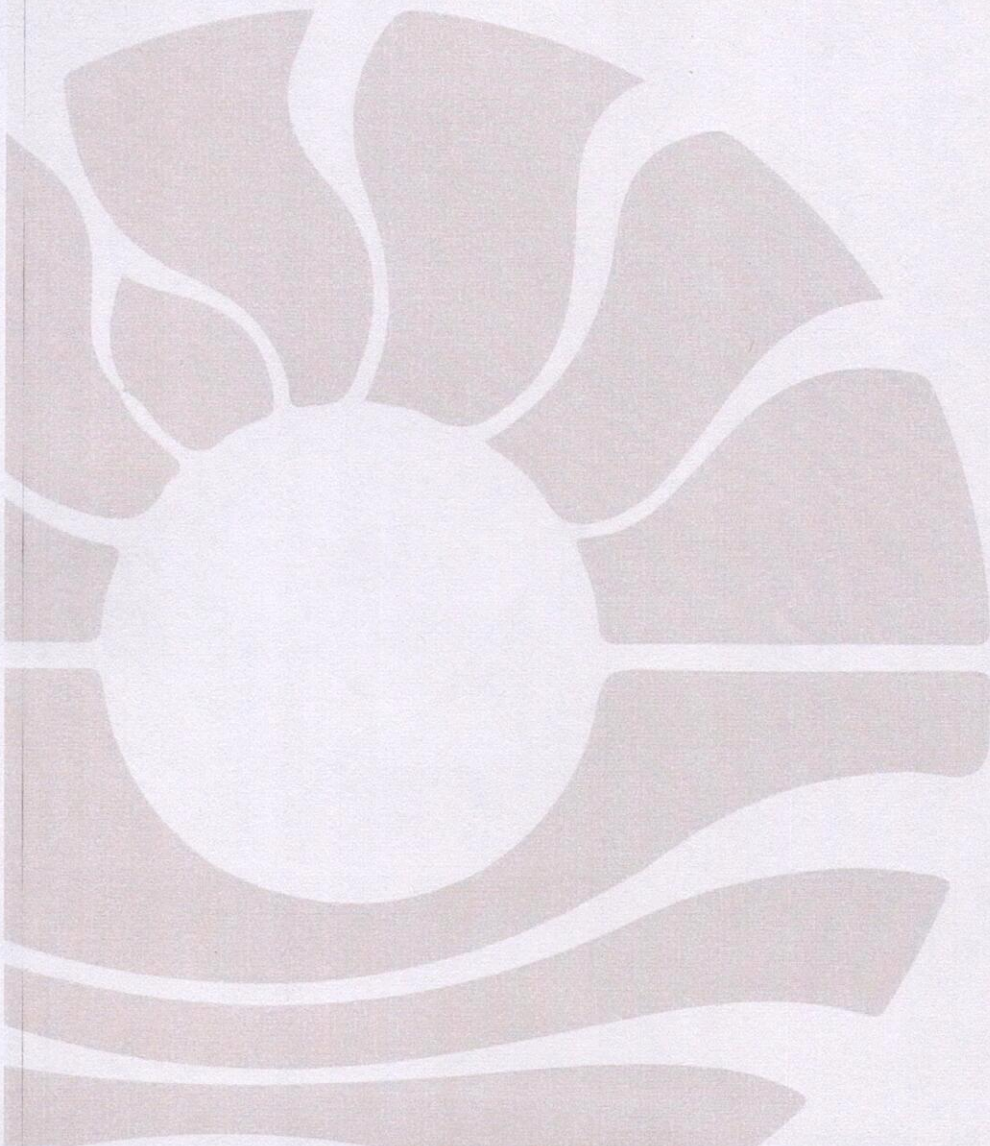




MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN:	15/03/2024
VERSIÓN:	02
PÁGINA:	4 DE 84

CAPITULO I DE GENERALES



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



3 CAPITULO I DE GENERALES

PORTADA

Aquí encontramos de primera mano los datos más importantes para identificar el manual, como los datos y escudo del Municipio Benito Juárez, el nombre de la dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal al que pertenece éste manual de procedimientos, fechas que identifican de elaboración, así como los datos de identificación del Manual.

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 de Tecnologías de Información y Comunicación, designe como enlace Responsable.
- **REVISAR:** 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 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 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 de Tecnologías de Información y Comunicación.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección 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 los servidores públicos que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

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



3 CAPITULO I DE GENERALES

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 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

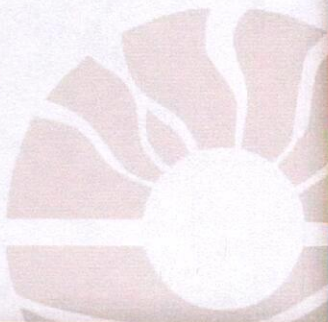
A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de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

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

- 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.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN:	15/03/2024
VERSIÓN:	02
PÁGINA:	7 DE 84

3 CAPITULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

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

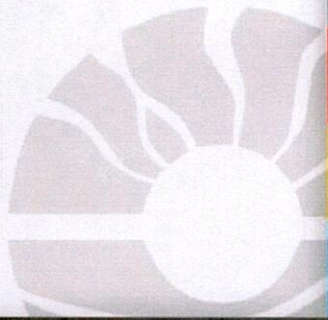
LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación 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 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN QUE ELABORA ESTE MANUAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





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.

Ing. Michael Moise Taillon Vieyra
Director 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.

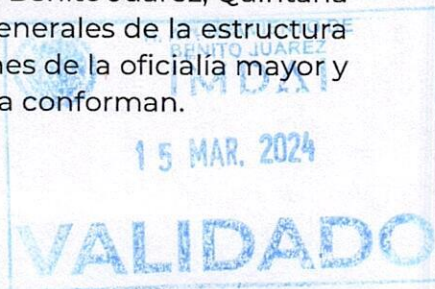
Señala este Reglamento que el ejercicio de la administración corresponde al Presidente Municipal, quien tendrá las atribuciones y funciones que señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la particular del Estado, la Ley Orgánica Municipal del Estado, el citado ordenamiento y las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

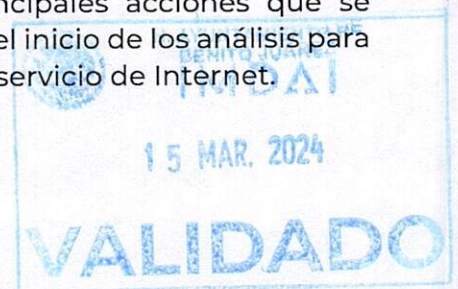
Que es de destacar que en las discusiones relativas a la funcionalidad de la Oficialía Mayor, se observó que la importancia de la conservación, manejo e incremento del patrimonio municipal, no podían quedar circunscritas a una unidad administrativa y menos aun cuando en nuestro estado, se ha dado una 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.

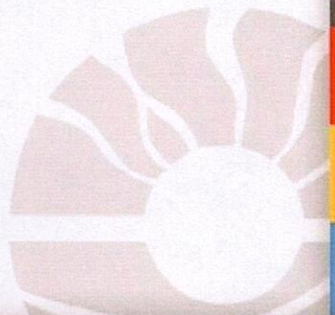
Y toda vez, que esta modificación permitió dotar de mayor operatividad a las demás direcciones de la oficialía, se pudo reorientar el concepto de la operación y logística de la unidad administrativa de apoyo del Oficial Mayor, de manera que esta se aboque en exclusiva a ser una unidad netamente de seguimiento 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.





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 2008-2021 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 2021-2023, 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 2023-2026, 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.





3.3 MARCO NORMATIVO

NUM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos	24/02/2024 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	21/12/2023 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	05/03/2024 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
5	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo	13/07/2023 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
6	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	02/02/2024 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
7	Código de Ética y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	06/02/2022 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
8	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
9	Reglamento de Procedimiento Administrativo del Municipio de Benito Juárez	06/04/2021 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
10	Reglamento de Tecnologías de Información y Comunicación del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	03/04/2028 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

15 MAR. 2024
VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN: 15/03/2024
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 13 DE 84

3.3 MARCO NORMATIVO

11	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	02/02/2024 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
12	Reglamento para el proceso de entrega y recepción en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	12/07/2023 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
13	Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	02/02/2024 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
14	Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	28/05/2021 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
15	Reglamento Interior de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo	07/12/2022 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
16	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	2022-2024 PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO





3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

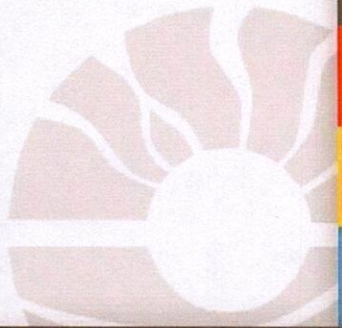
- I. Coordinar, regular y conducir la elaboración del programa integral de desarrollo redes de comunicación de voz y datos, administración de las redes y servicios de Internet, así como las telecomunicaciones de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;
- II. Establecer las 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, y poner a consideración del Comité de Adquisiciones o del Oficial Mayor, según corresponda, su autorización,
- IV. Proponer la contratación de los servicios técnicos que requiera la Dirección 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; (P.O.E. Núm. 26 Ext. 10-abril-15)
- V. Coadyuvar con la Dirección de Recursos Humanos y del Instituto de Capacitación en Calidad en la profesionalización y en la elaboración de los programas de capacitación y desarrollo técnico de los recursos humanos en materia de informática, de acuerdo a las necesidades de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;
- VI. Promover la optimización y uso racional de los recursos y servicios de la Dirección, en las áreas de la Oficialía Mayor, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y emitir los lineamientos para su utilización, manejo y conservación;
- VII. Proponer al Presidente Municipal por conducto del Oficial 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;



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- IX. Desarrollar y operar en su caso, los sistemas automatizados de las unidades administrativas de la Oficialía Mayor, e intervenir en los que correspondan a las distintas Dependencias que integran la Administración Pública Municipal, y emitir los lineamientos para su utilización, manejo y conservación;
- X. Desarrollar y apoyar la operación de la infraestructura de los servicios de la Dirección para los sistemas de información que requieran las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Municipio;
- XI. Proporcionar asistencia técnica para el desarrollo, instalación y mantenimiento de los bienes y servicios de la Dirección;
- XII. 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;
- XIII. Dictar los lineamientos y políticas en los términos de la legislación aplicable para la compra de equipo de cómputo y transmisión de datos de las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Municipio;
- XIV. 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
- XV. Las demás que le señalen otros ordenamientos legales aplicables.





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 benitojuarense.

3.6 MISIÓN

La Dirección 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.





3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

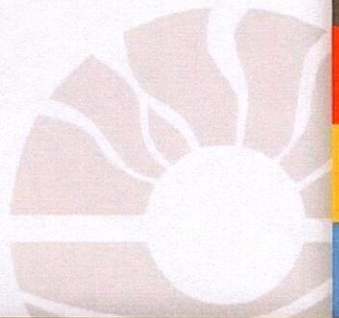
PRINCIPIOS

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

VALORES

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





3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES

HORARIO: 8:00 A 18:00 HRS.

CONTACTO:

mbj.telecomunicaciones@gmail.com

B. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

HORARIO: 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO: irving.dsi.cancun@gmail.com

C. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

HORARIO: 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO:

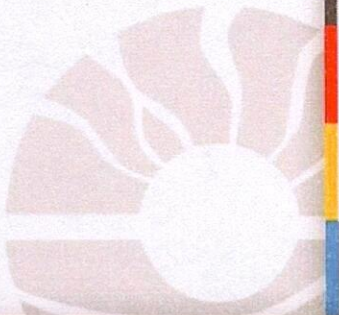
seguridadinformacionbj@gmail.com

D. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

HORARIO: 8:00 A 18:00 HRS

CONTACTO: MBJTICSOPORTE@gmail.com

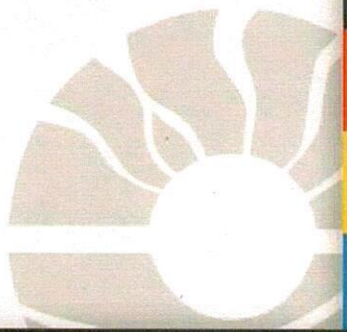




3.10 MARCO CONCEPTUAL

- 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.



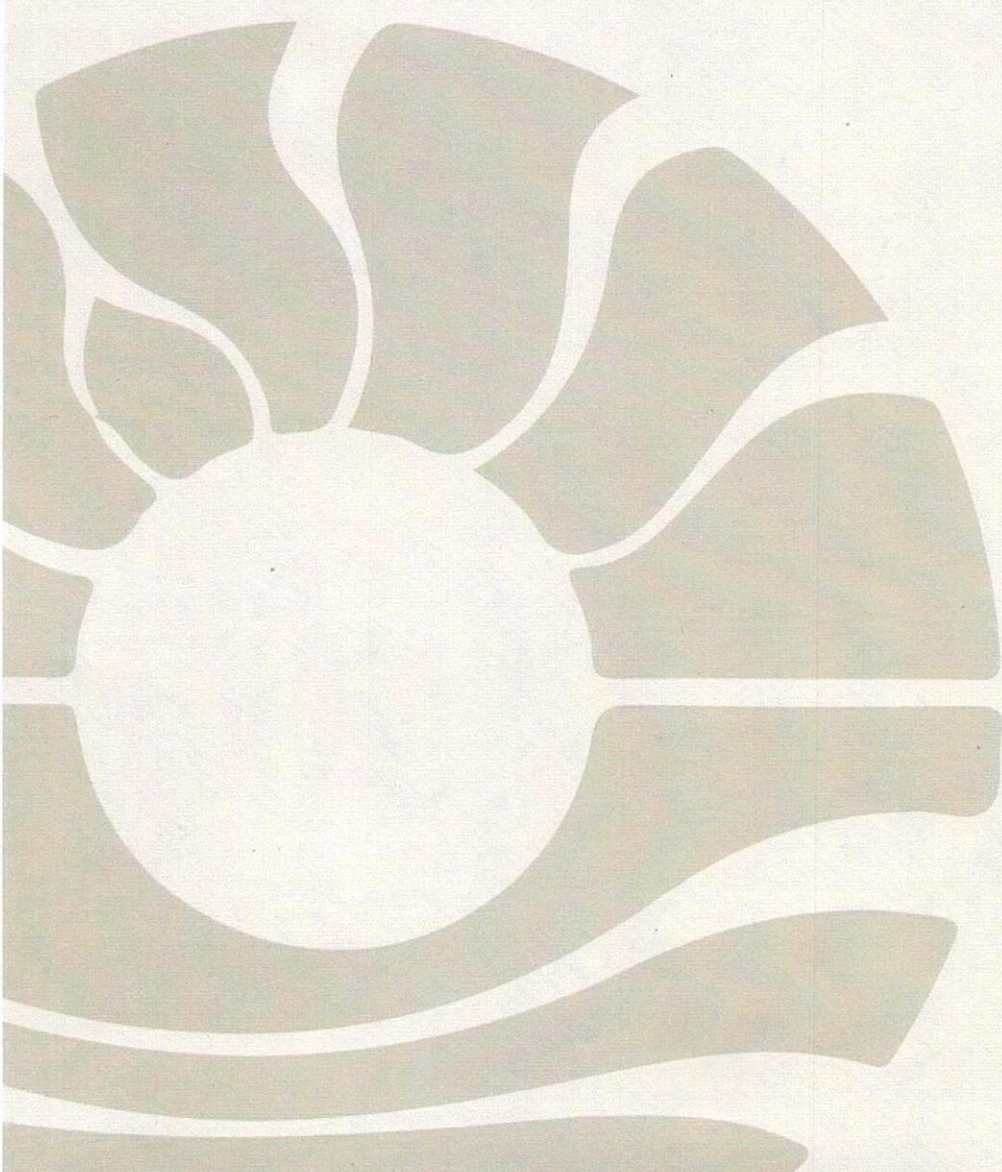


MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

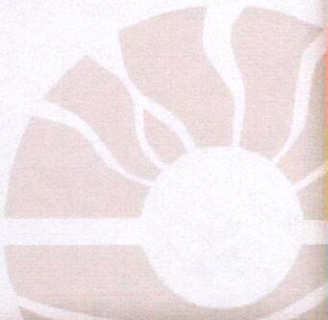
CÓDIGO:	MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN:	15/03/2024
VERSIÓN:	02
PÁGINA:	20 DE 84

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS



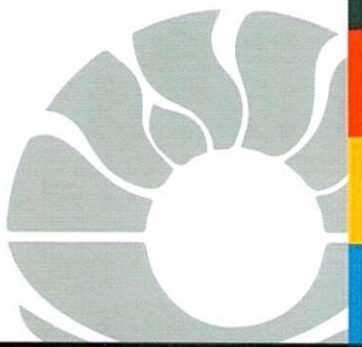
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO





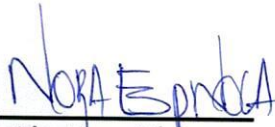

4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES			
P-OMA-TI-DT-01	02	Instalación de red de voz y datos.	15-MAR-2024
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
P-OMA-TI-SI-01	02	Asesoría a usuarios.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-SI-02	02	Modificación de Sistemas Informáticos en funcionamiento.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-SI-03	02	Desarrollo de Sistemas informáticos nuevos.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-SI-04	02	Dictamen aplicado a Sistemas informáticos en funcionamiento.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-SI-05	02	Creación de cuentas de correo institucionales a empleados del Ayuntamiento de Benito Juárez.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-SI-06	02	Publicación de información gubernamental en el portal institucional del Ayuntamiento de Benito Juárez.	15-MAR-2024
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO			
P-OMA-TI-ST-01	02	Instalación de hardware o software.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-ST-02	02	Asistencia a usuarios.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-ST-03	02	Elaboración de diagnóstico técnico.	15-MAR-2024
P-OMA-TI-ST-04	02	Elaboración de dictamen técnico.	15-MAR-2024

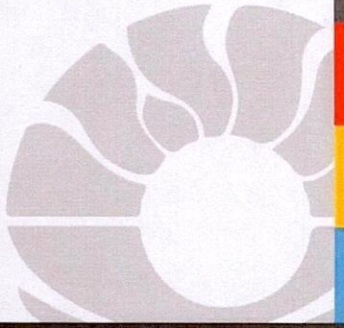




INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-DT-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-DT-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.1 Autoriza la instalación.

3.2 Secretaria(o).

3.2.1 Recibe oficio de solicitud.

3.3 Jefatura del 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.

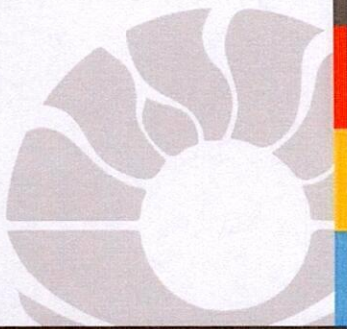
3.4 Técnico(a) en telecomunicaciones.

3.4.1 Llevar a cabo las instalaciones.

3.5 Operador(a) 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.

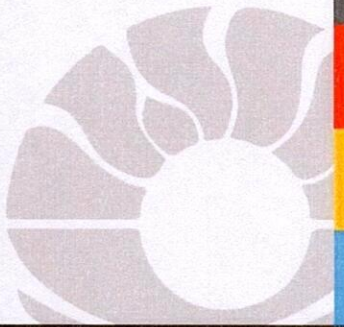
4.0 DEFINICIONES

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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	Dirección 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	Jefatura del Departamento de Telecomunicaciones	Recibe la solicitud y asigna al técnico que llevará a cabo el trabajo.
5	Técnico(a) 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 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.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Secretaria(a)	Elabora el oficio de levantamiento del servicio. Después de ser firmado por el Director 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.
9	Técnico(a) 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(a) 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.	

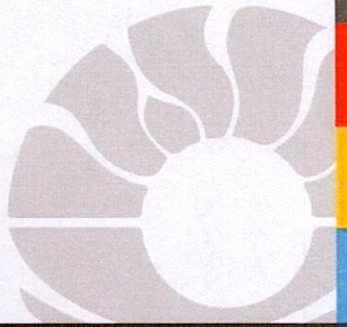
6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 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 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.





8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	Actualización	15-MAR-2024



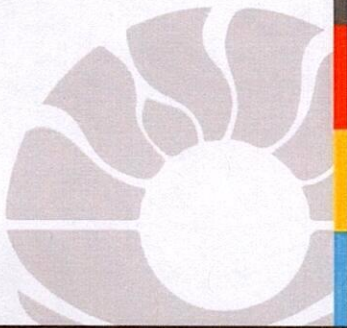


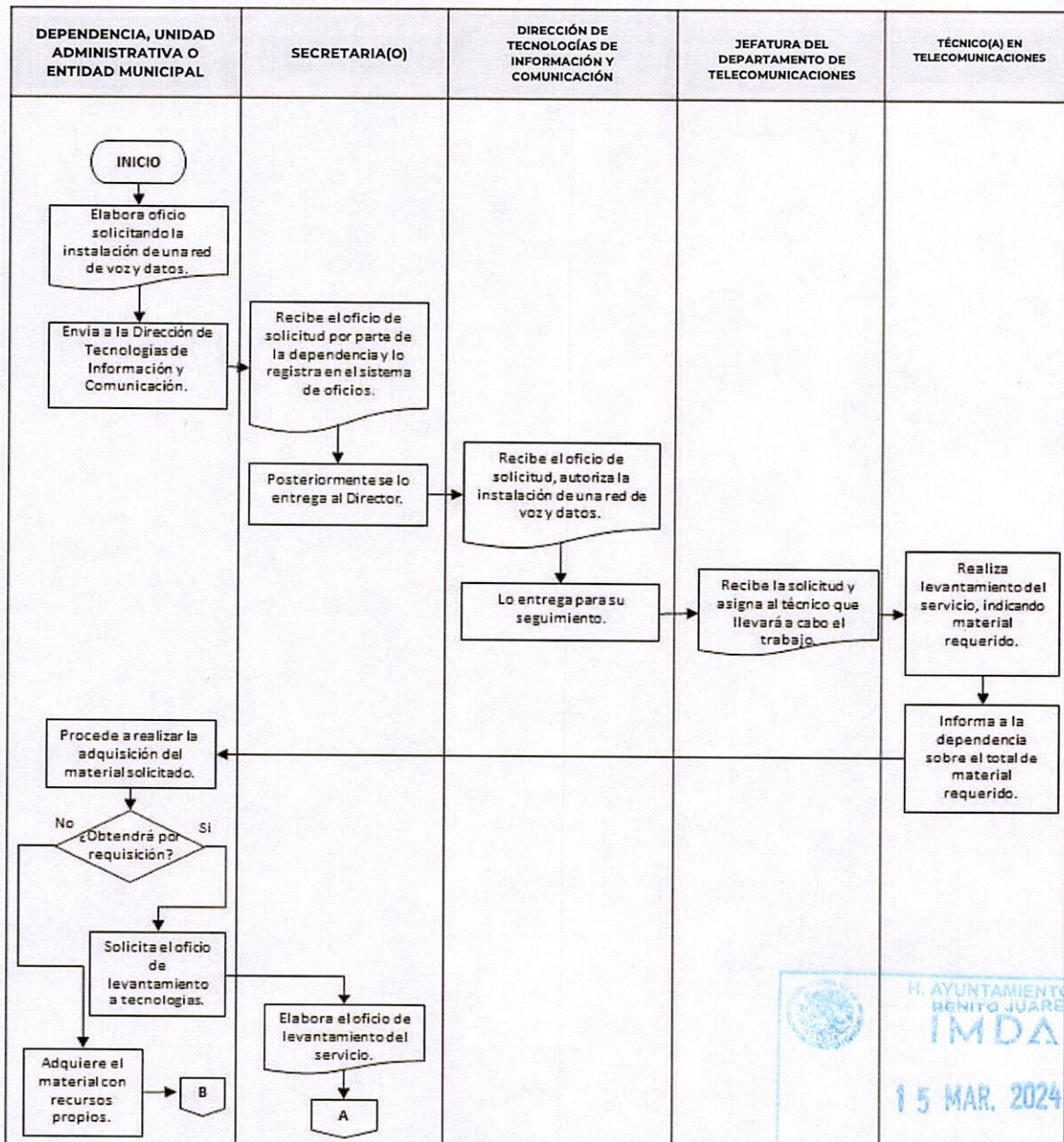
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS

CÓDIGO: DF-OMA-TI-DT-01

EMISIÓN: 15-MAR-2024

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO

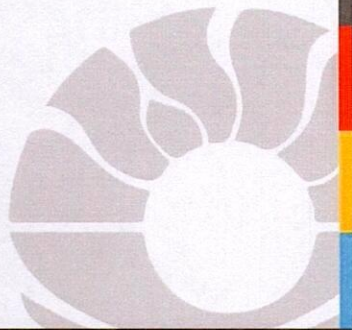


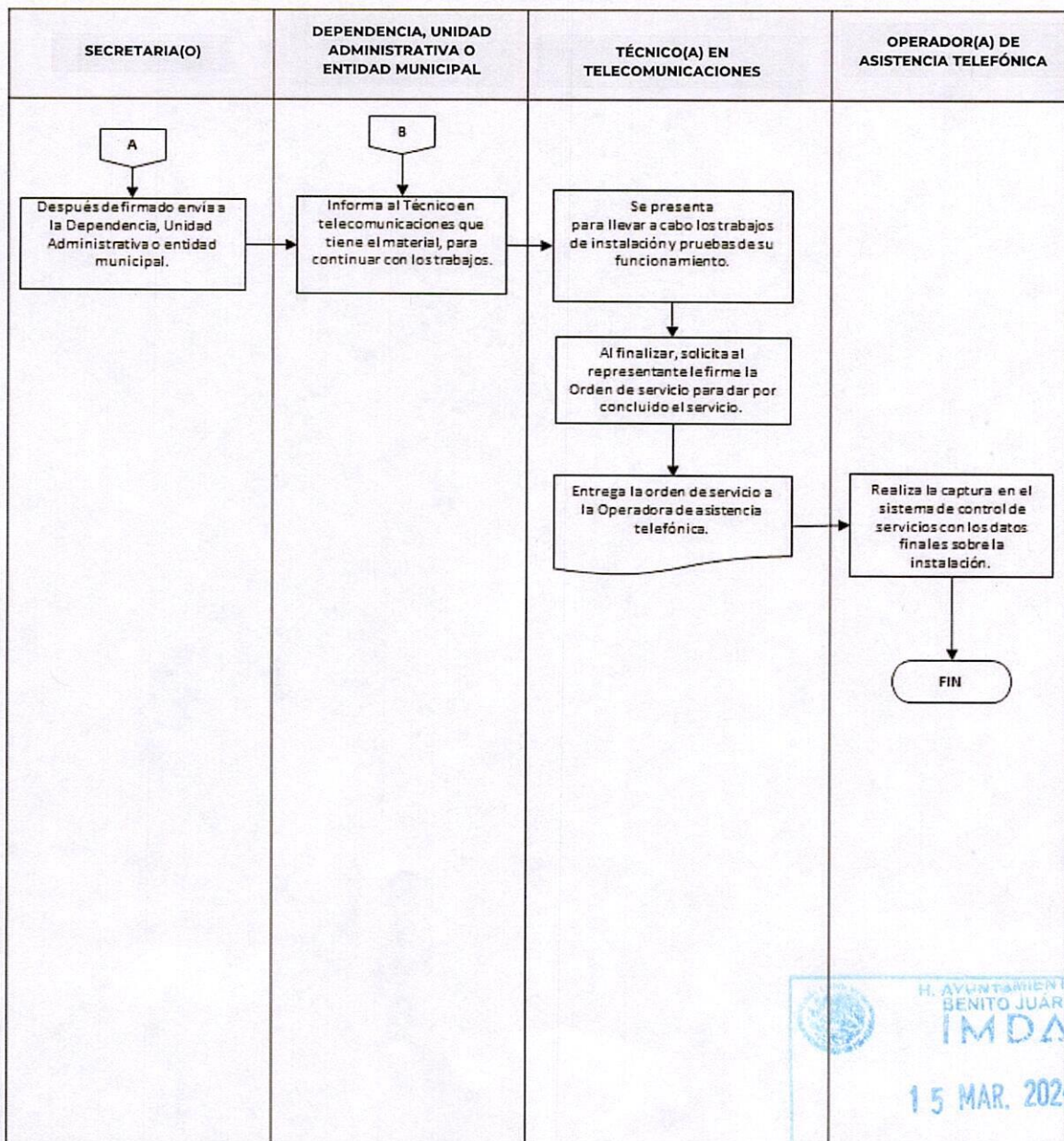
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
INSTALACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS

CÓDIGO: DF-OMA-TI-DT-01

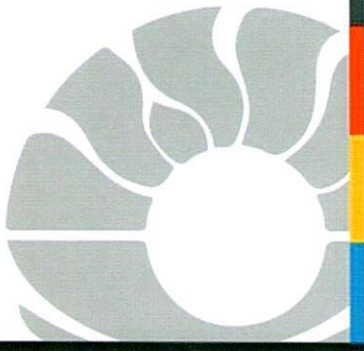
EMISIÓN: 15-MAR-2024

REVISIÓN: 02



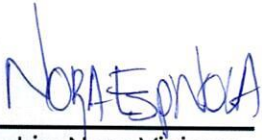

DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES



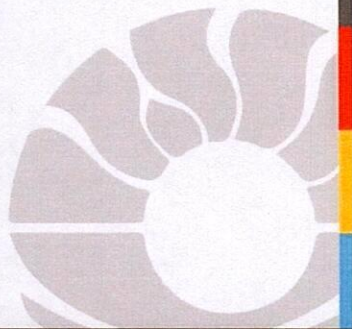
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



ASESORÍA A USUARIOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

ASESORÍA A USUARIOS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

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

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del 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(a)

3.2.1 Asesorar correctamente al usuario.

3.3 Operador(a) de asistencia telefónica.

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

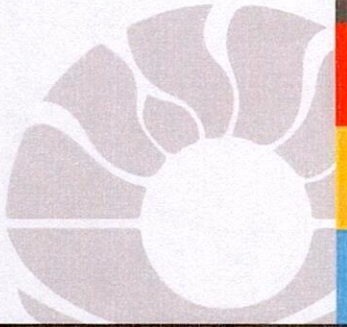
3.4 Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.4.1 Solicita asesoría.

4.0 DEFINICIONES

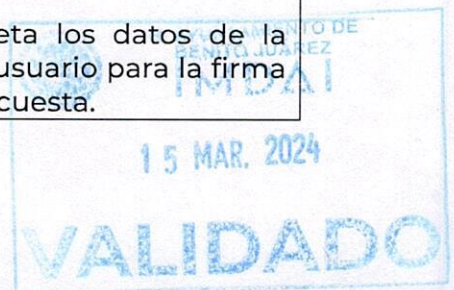
N/A

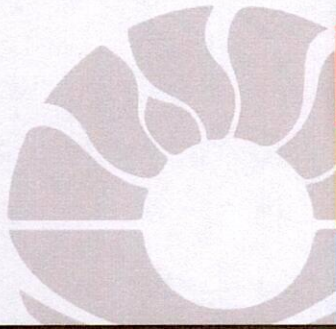




5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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(a) 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 del Departamento de Sistemas de información.	Asigna al programador para realizar el servicio.
4	Programador(a)	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(a)	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(a)	Entrega la orden de servicio a la Operadora de asistencia telefónica.
9	Operador(a) 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-02 Manual de Organización de la Dirección 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
01	02	Actualización	15-MAR-2024



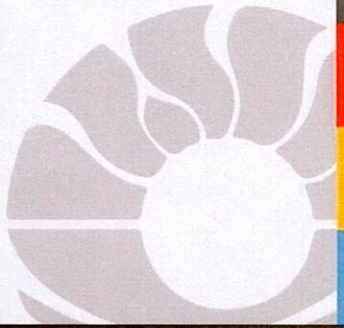
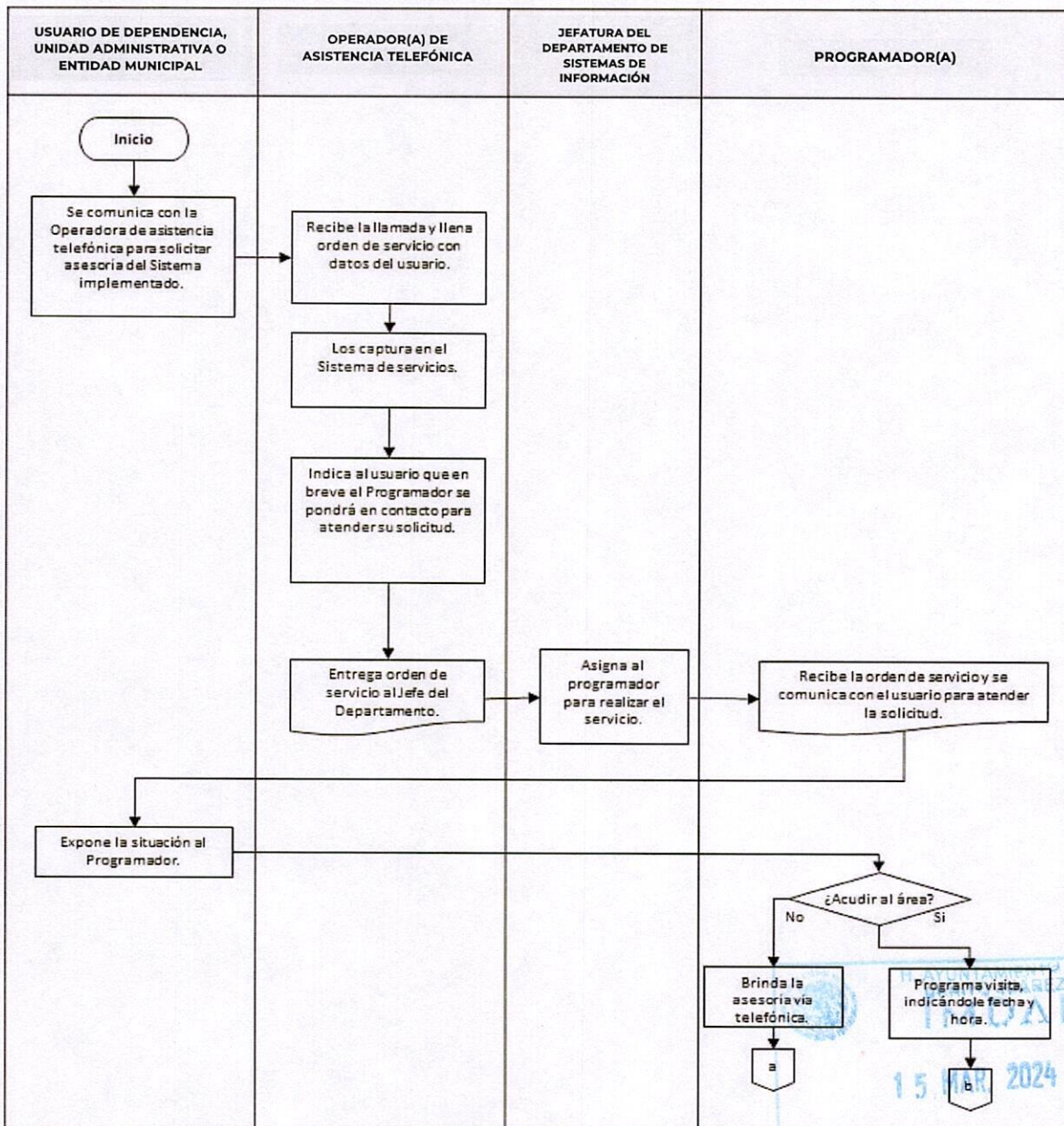


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
ASESORÍA A USUARIOS

CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-01 EMISIÓN: 15-MAR-2024 REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION



VALIDADO

15 MAR 2024

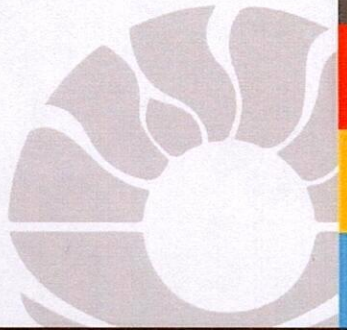
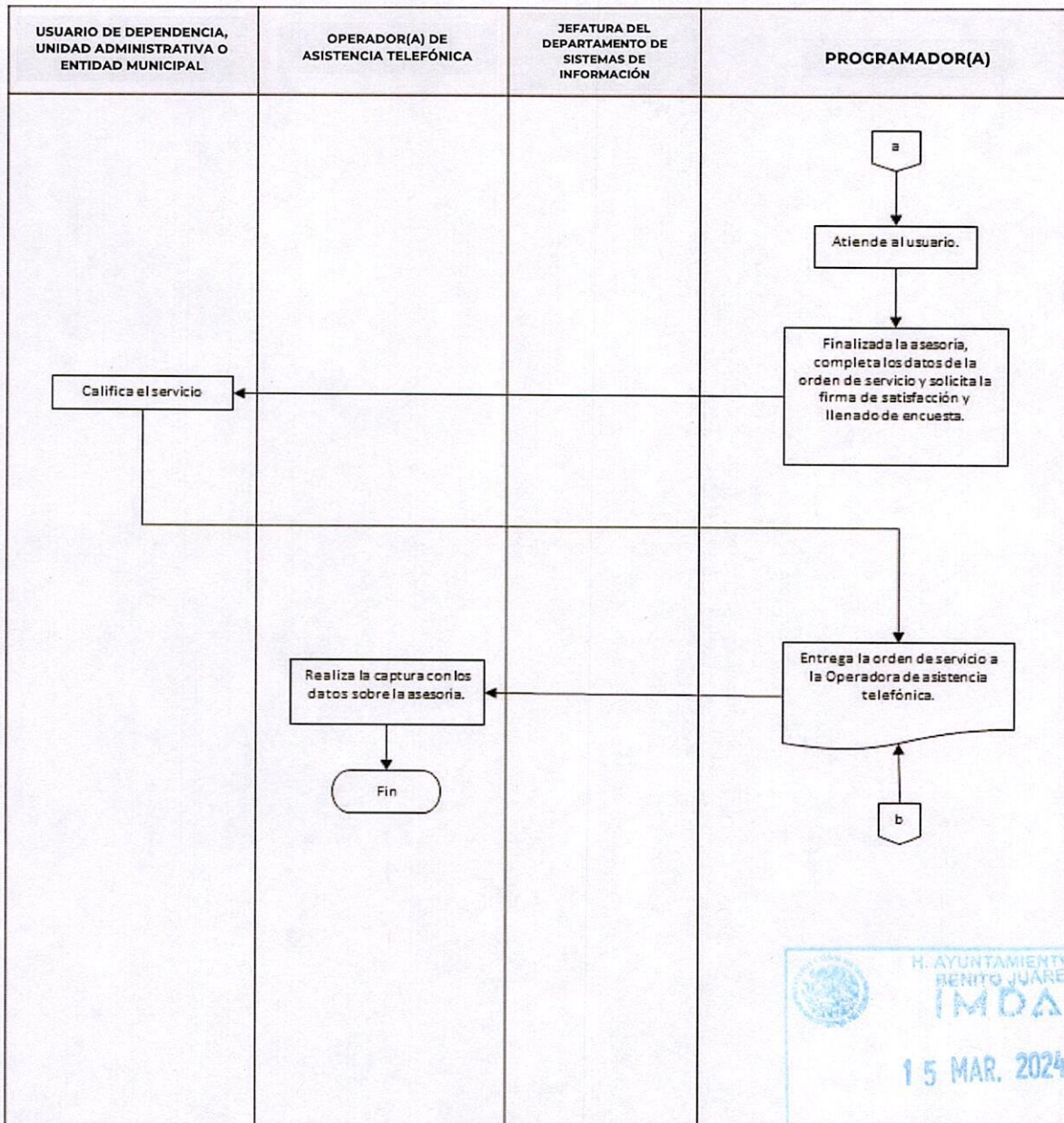
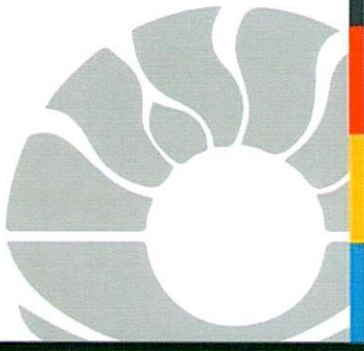






DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: ASESORÍA A USUARIOS		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024	REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		



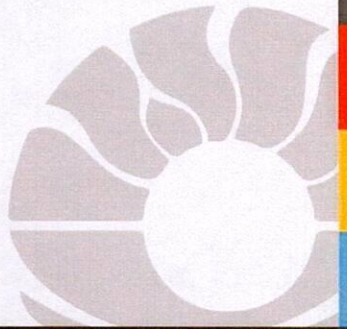
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-02	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-02	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.1 Autoriza.

3.2 Secretaria(o)

3.2.1 Recibe el oficio de solicitud.

3.3 Jefatura del departamento de Sistemas de información

3.3.1 Asigna al programador analista.

3.4 Programador(a)

3.4.1 Dar mantenimiento a los sistemas.

3.5 Operador(a) 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.





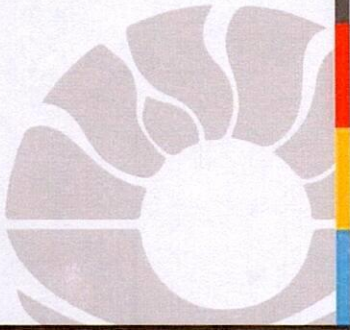
4.0 DEFINICIONES

N/A

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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 de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Dirección 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(o)	Entrega oficio en original al Jefe de Departamento de Sistemas de Información.
5	Jefatura del Departamento de Sistemas de Información	Asigna al Programador para atender la solicitud de modificación de sistema.
6	Programador(a)	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.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Programador(a)	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.
9	Operador(a) de asistencia telefónica.	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(a)	Entrega la orden de servicio debidamente requisitada a la Operadora de Asistencia telefónica.
11	Operador(a) de asistencia telefónica.	Realiza la captura con los datos de la orden de servicio.
12	Secretaria(o).	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.

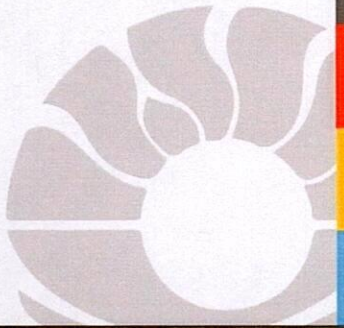
6.3 MO-OMA-TI-02 Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

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
01	02	Actualización	15-MAR-2024



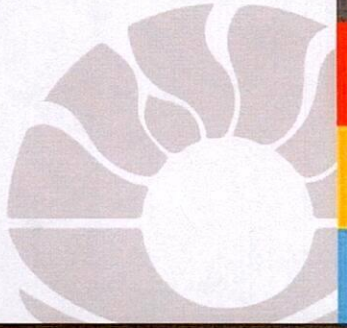


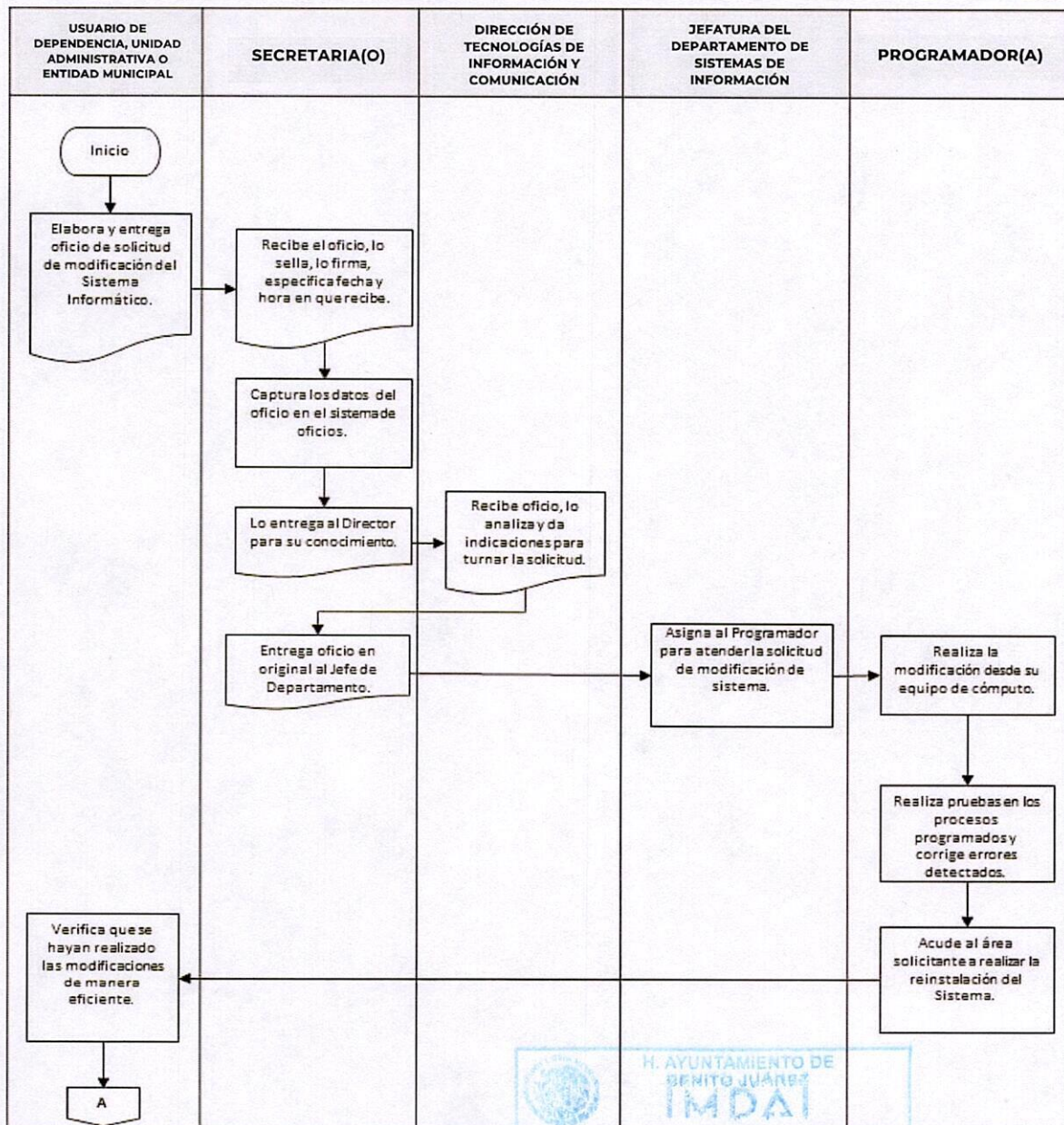
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO

CÓDIGOS: DF-OMA-TI-SI-02

EMISIÓN: 15-MAR-2024

REVISIÓN: 01

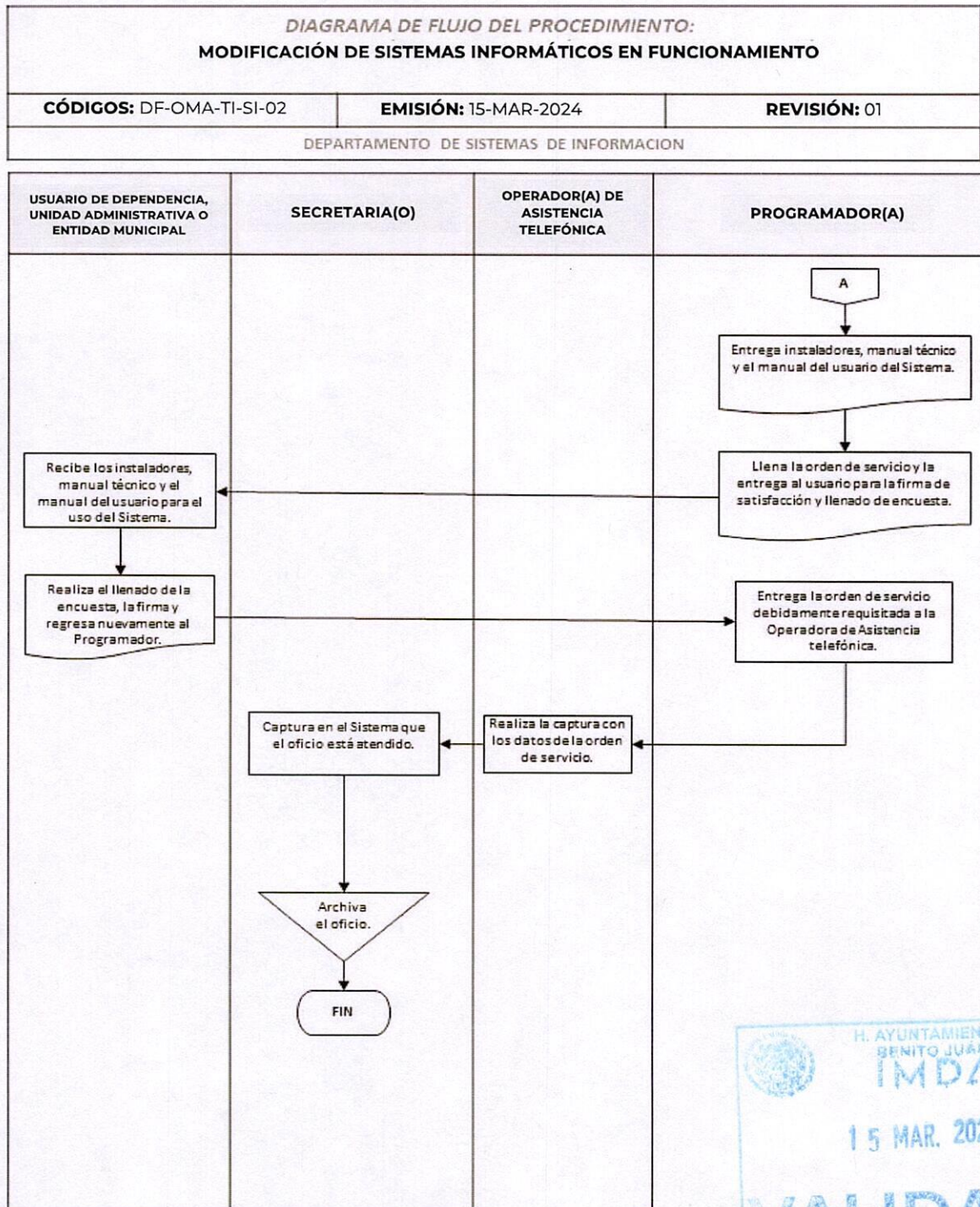
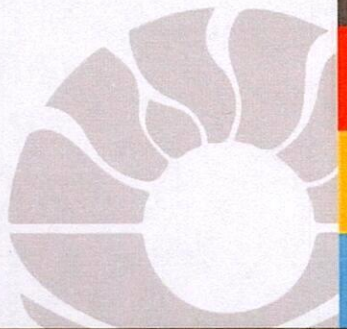
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION



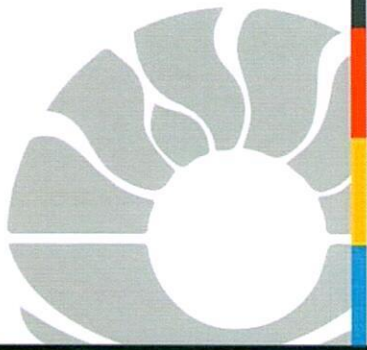
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

15 MAR. 2024




VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



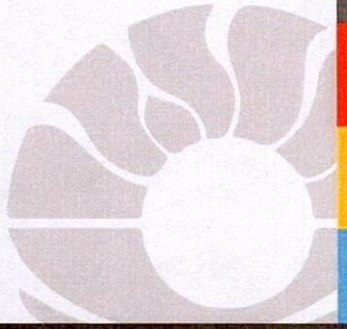
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS NUEVOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-03	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



15 MAR. 2024

VALIDADO



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS NUEVOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-03	EMISIÓN: XX-XX-2024

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 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(o)

3.3.1 Recibe oficio de solicitud.

3.4 Programador(a)

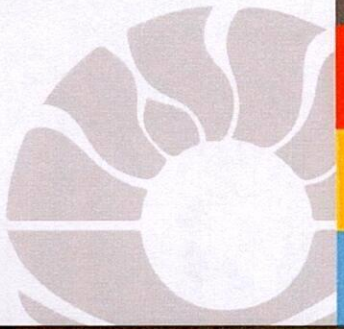
3.4.1 Desarrolla el Sistema.

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





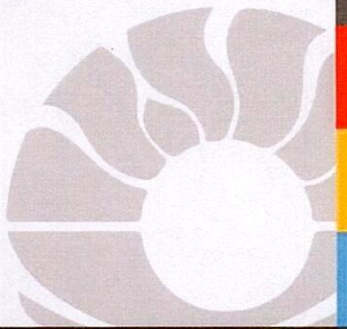
4.0 DEFINICIONES

N/A

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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 de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento
3	Dirección 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(o)	Entrega oficio en original al Jefe de Departamento de Sistemas de Información.
5	Jefatura del Departamento de Desarrollo de Sistemas	Asigna al programador analista que desarrollará el sistema.
6	Programador(a)	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.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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.
8	Programador(a)	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(o) para ser Archivado. De encontrarse errores, realiza las correcciones correspondientes. Ir al paso 7.
9	Operador(a) de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos de la Orden de servicio.
10	Secretaria(o)	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-02 Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

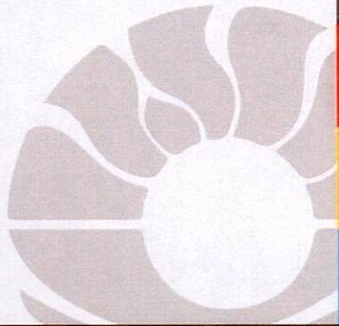
7.0 REGISTROS

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.





8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	Actualización	15-MAR-2024



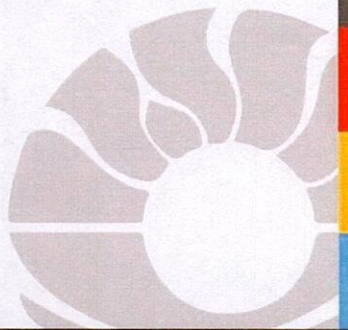


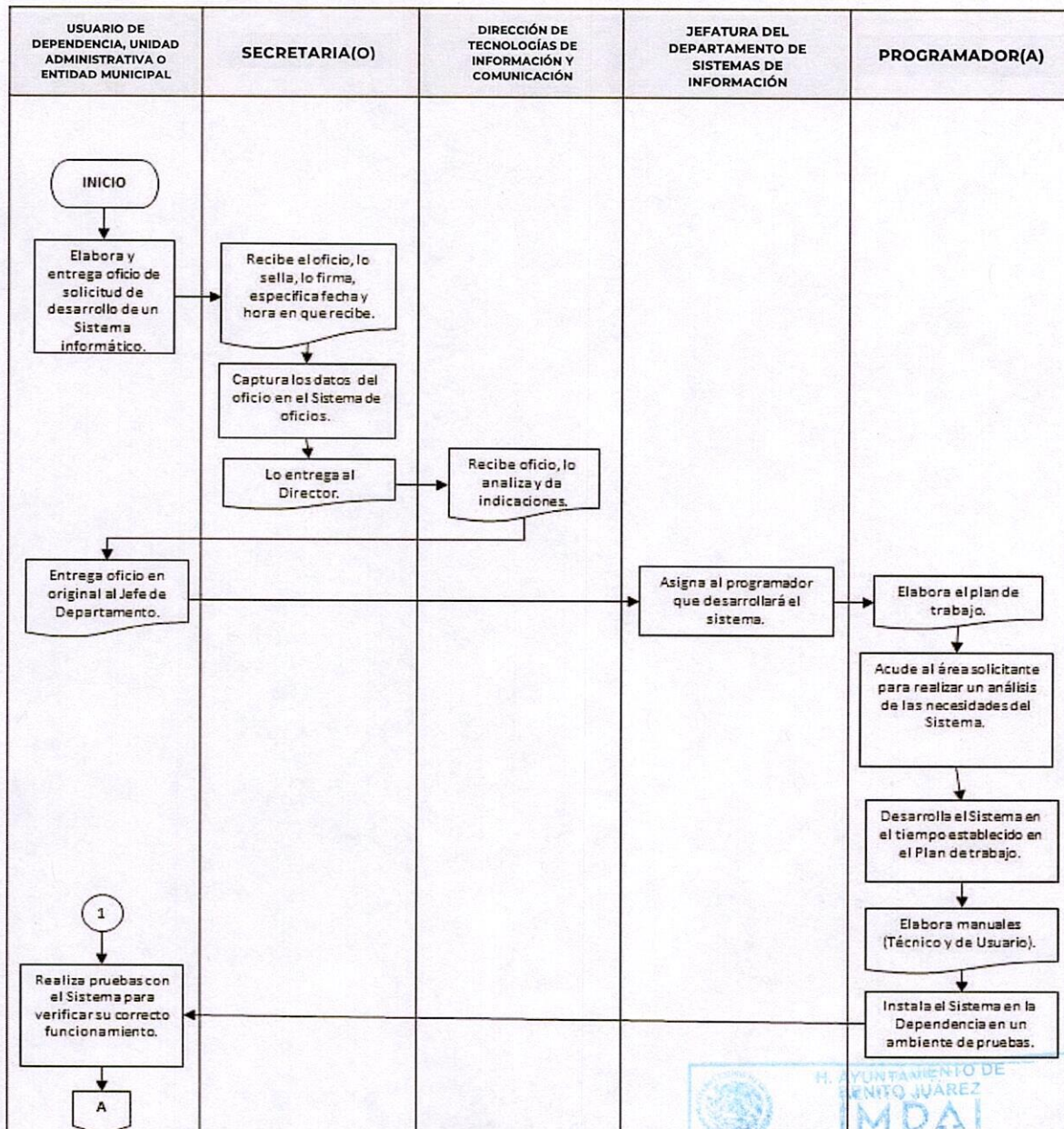
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO

CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-03

EMISIÓN: 15-MAR-2024

REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION



15 MAR. 2024

VALIDADO

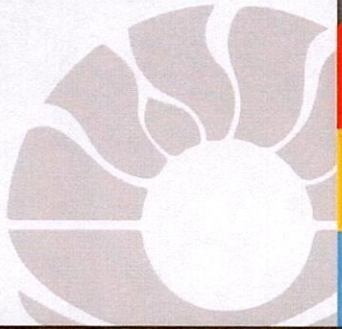
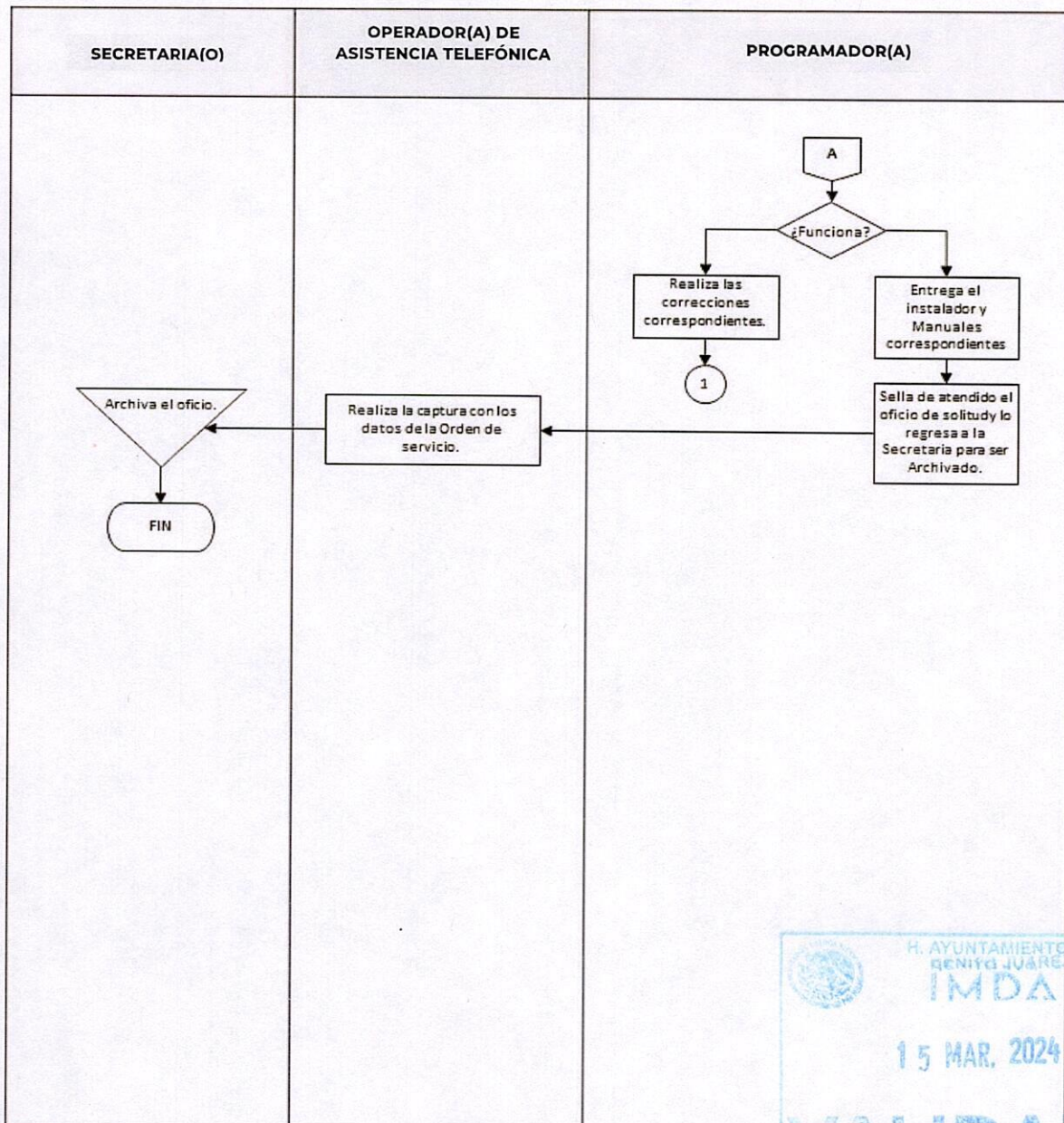
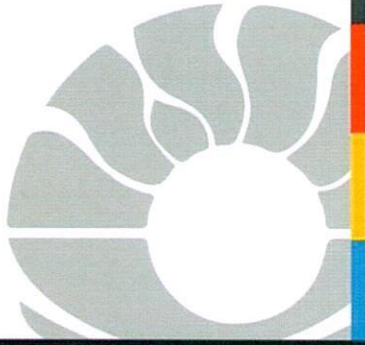


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-03	EMISIÓN: 15-MAR-2024	REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		



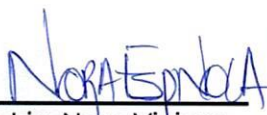





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO	MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN:	15/03/2024
VERSIÓN:	02
PAGINA:	49 DE 84

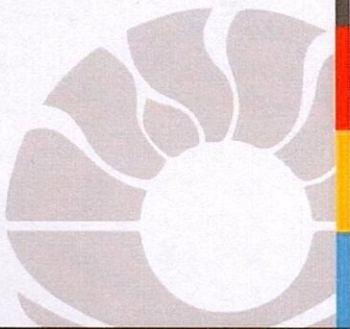
DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-04	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



15 MAR. 2024

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-04	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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.

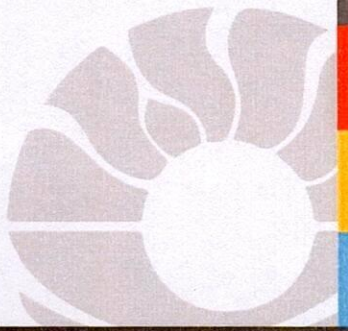
3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación
 - 3.1.1 Firma el dictamen.
- 3.2 Jefatura del Departamento de Sistemas de información
 - 3.2.1 Elabora dictamen técnico del sistema.
- 3.3 Secretaria(o)
 - 3.3.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.
- 3.4 Programador(a)
 - 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

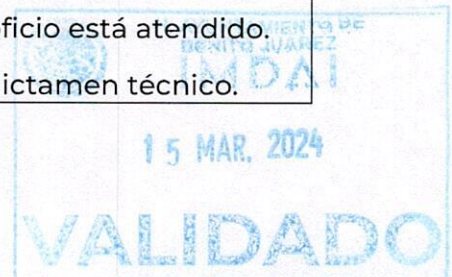
N/A

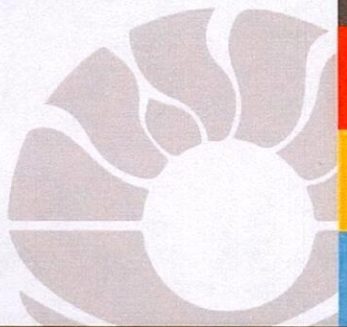




5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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 de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento
3	Dirección 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 del departamento de Desarrollo de Sistemas	Asigna al Programador que elaborará el dictamen.
5	Programador(a)	Realiza el informe del Sistema. Entrega informe al Jefe de Departamento de Sistemas de Información.
6	Jefatura del 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 de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el dictamen técnico y lo entrega a la Secretaria para envío.
8	Secretaria(o)	Entrega el dictamen a la Dependencia solicitante. Captura en el sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio recibido y el dictamen técnico.





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-OM-TI-002 Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

5.0 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
01	02	Actualización	15-MAR-2024



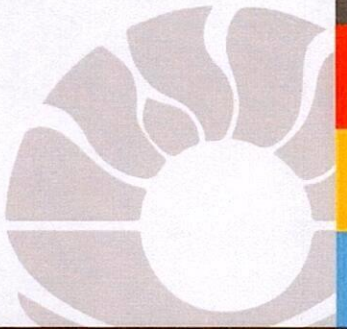
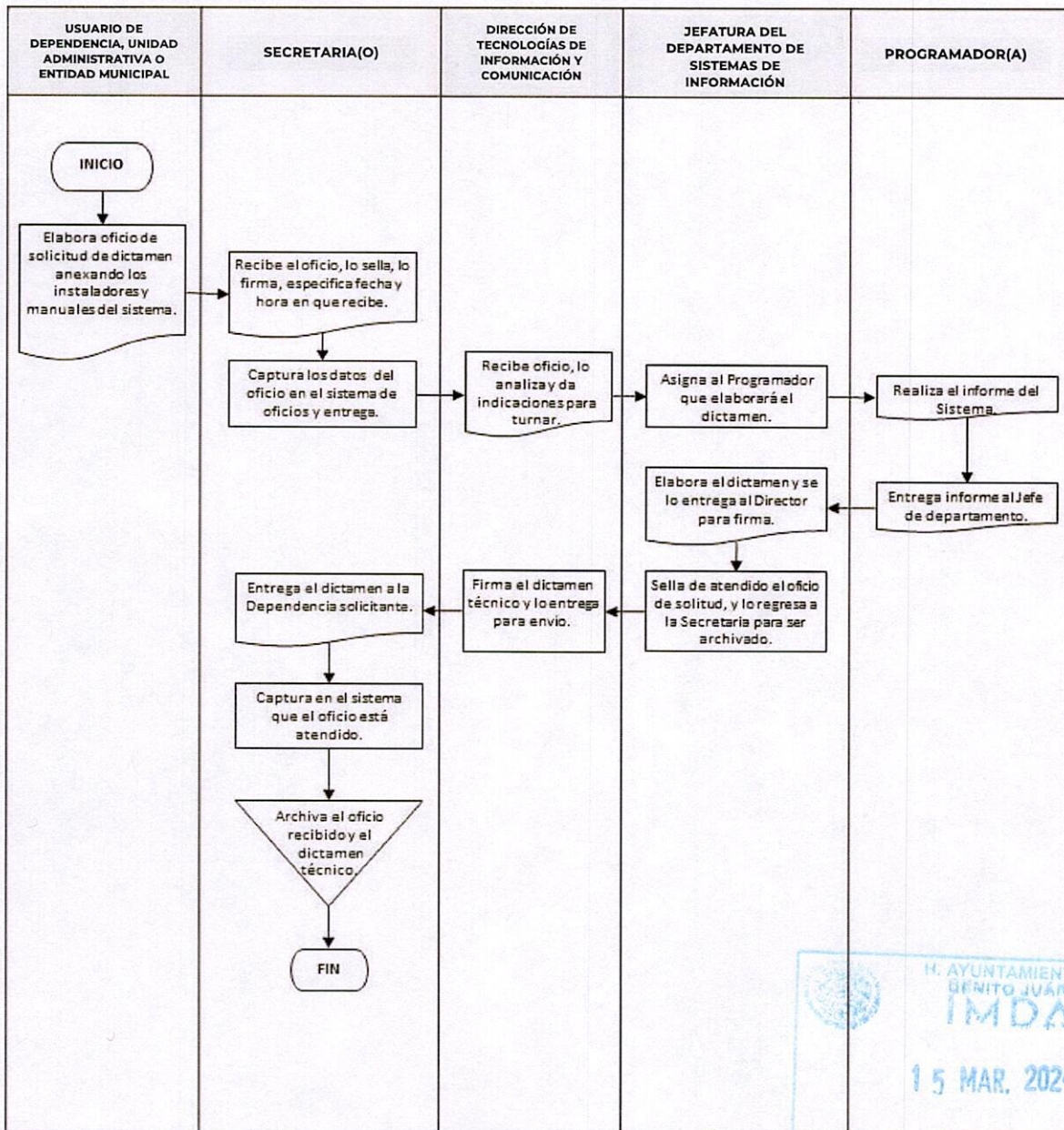
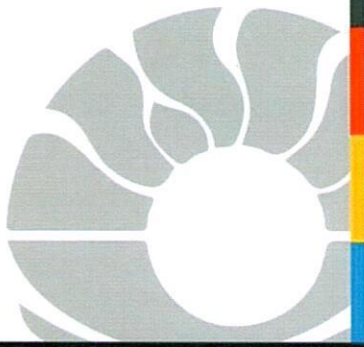






DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DICTAMEN APLICADO A SISTEMAS INFORMÁTICOS EN FUNCIONAMIENTO
CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-04 EMISIÓN: 15-MAR-2024 REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



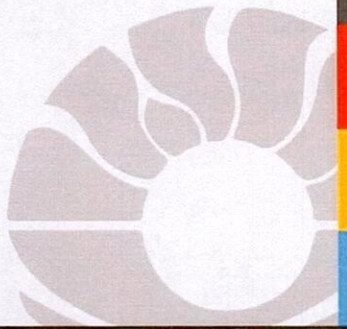
CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREOS INSTITUCIONALES A EMPLEADOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-05	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



15 MAR. 2024

VALIDADO



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: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-05	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 benitojuarenses.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales y organismos descentralizados.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.1 Autoriza.

3.2 Secretaria(o).

3.2.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.

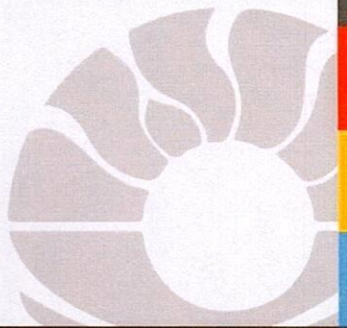
3.3 Administrador(a) de infraestructura Web.

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.





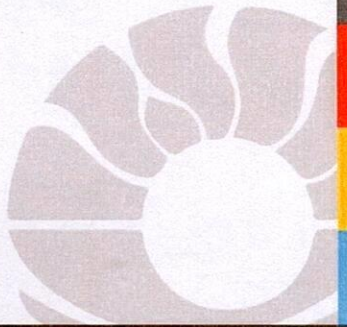
4.0 DEFINICIONES

N/A

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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 de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Dirección 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(o)	Entrega oficio en original al Administrador de infraestructura web.
5	Administrador(a) 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 de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el oficio y lo entrega al Administrador de infraestructura Web para envío.
7	Administrador(a) de infraestructura Web	Entrega personalmente el oficio con la cuenta y contraseña. Entrega a la Secretaria el acuse para archivo.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Secretaria(o)	Captura en el sistema que el oficio está atendido. Archiva el oficio el oficio recibido y el oficio enviado con la cuenta y contraseña.
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 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
01	02	Actualización	15-MAR-2024



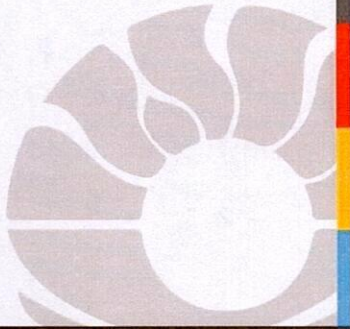
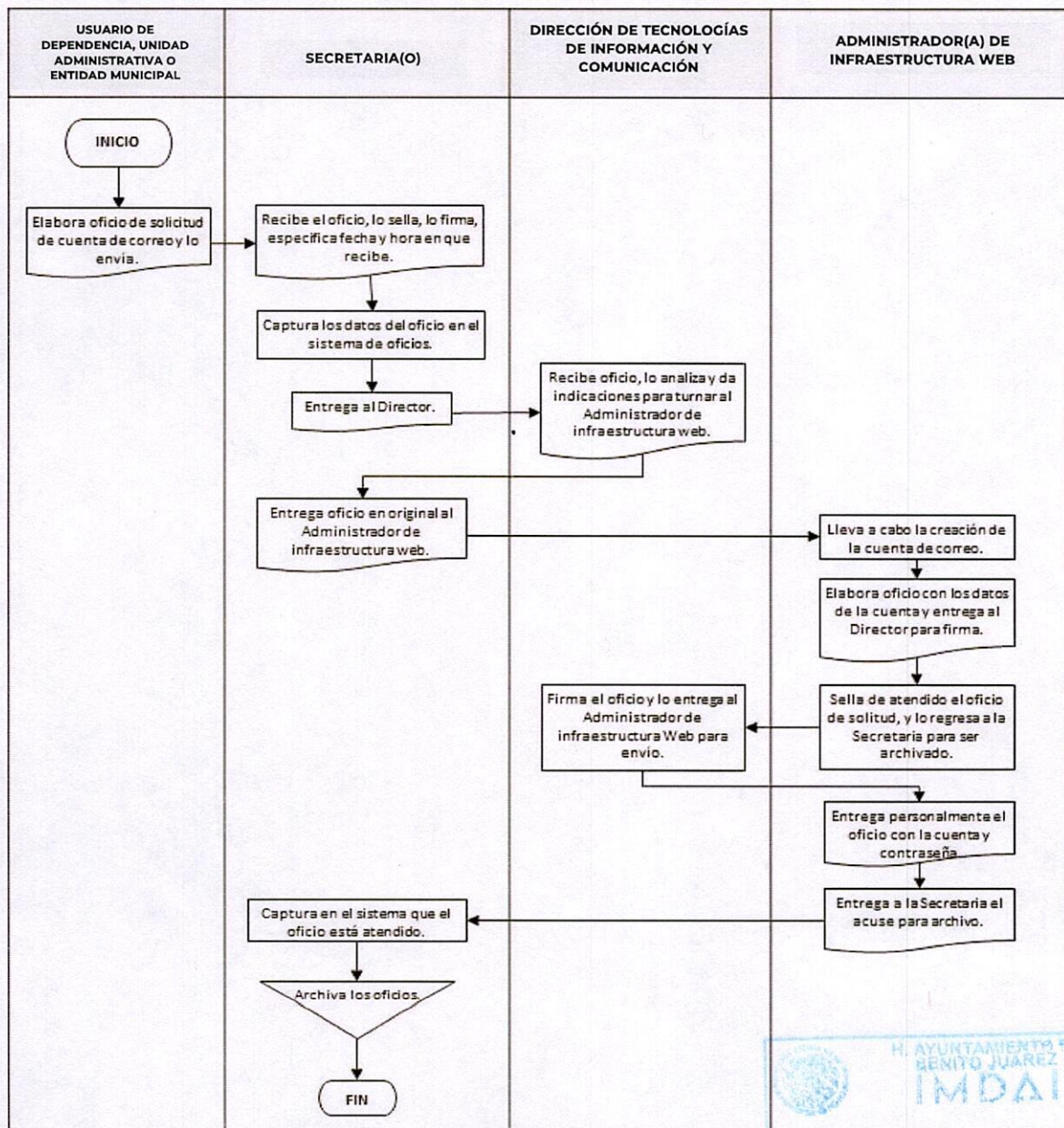
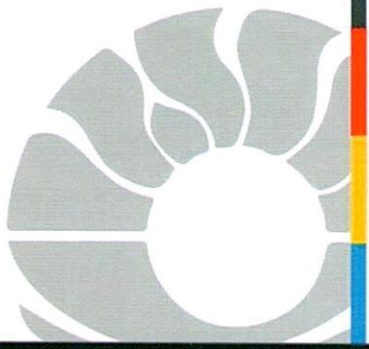




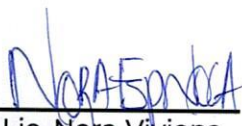

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONALES A EMPLEADOS DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-05 EMISIÓN: 15-MAR-2024 REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION



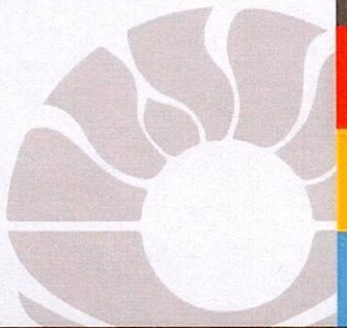
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 De Tecnologías de Información y Comunicación	Oficial Mayor	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
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: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.1 Autoriza.

3.2 Secretaria(o).

3.2.1 Recibe el oficio y captura en el sistema.

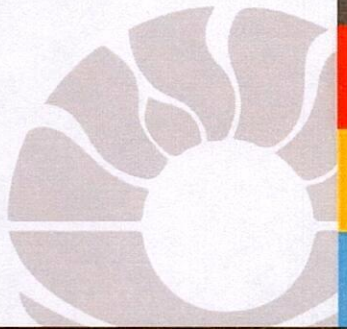
3.3 Administrador(a) de infraestructura Web.

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

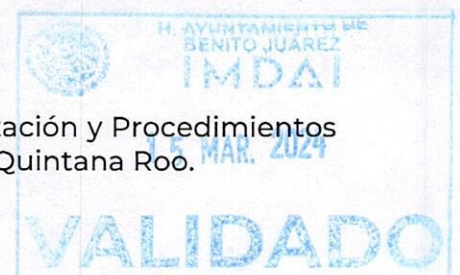
4.1 Información gubernamental. Toda la información oficial del H. Ayuntamiento de Benito Juárez que general las dependencias municipales.

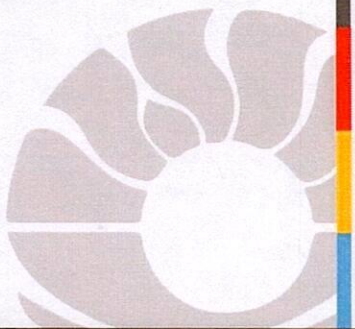
5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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 de Tecnologías de Información y Comunicación.
2	Secretaria(o)	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 de Tecnologías de Información y Comunicación para su conocimiento.
3	Dirección 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(o)	Entrega oficio en original al Administrador de infraestructura web.
5	Administrador(a) de infraestructura Web	Lleva a cabo el diseño o la publicación. Sella de atendido el oficio de solicitud, y lo regresa a la Secretaría para ser archivado.
6	Secretaria(o)	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-02 Manual de Organización de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

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
01	02	ACTUALIZACIÓN	15-MAR-2024



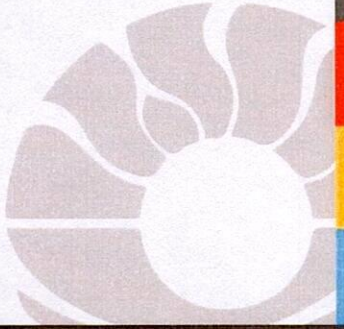
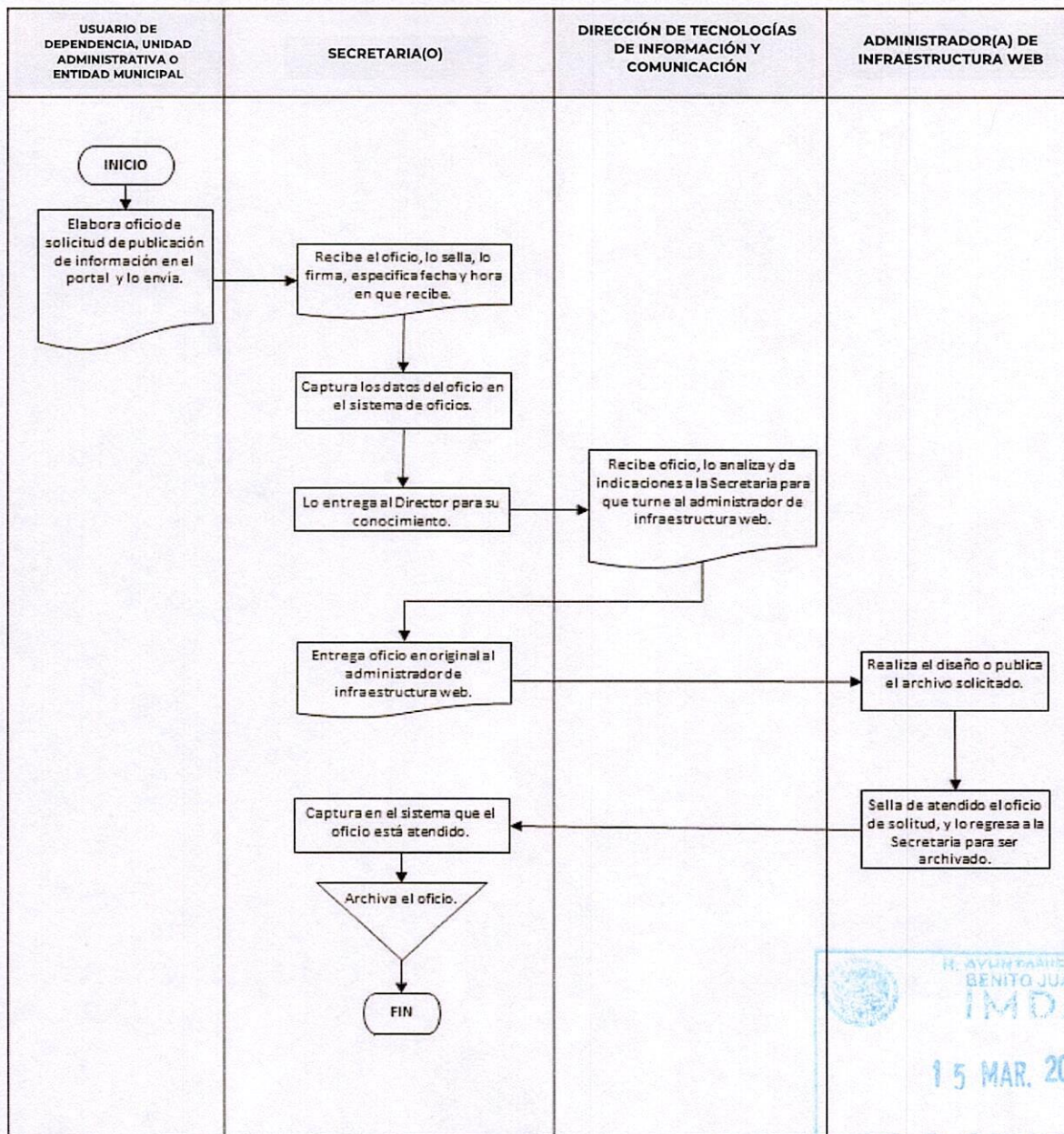
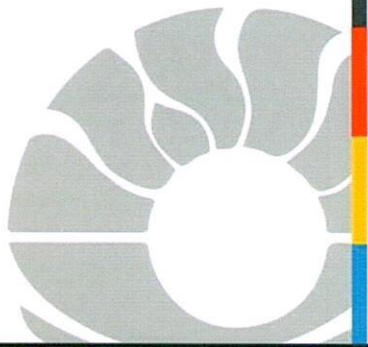





DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:		
PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-SI-06	EMISIÓN: 15-MAR-2024	REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		



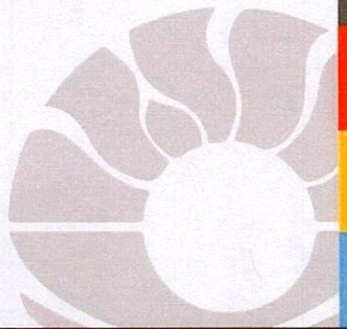


INSTALACIÓN DE HARDWARE O SOFTWARE.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-01	EMISIÓN: 15-MAR-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Fredy Chiguil Palafox Jefe del Departamento de Soporte Técnico	 Ing. Michael Moise Taillon Vieyra Director De Tecnologías de Información y Comunicación	 Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández Oficial Mayor	3 c.p.o. Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

15 MAR. 2024

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INSTALACIÓN DE HARDWARE O SOFTWARE.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 Mantenimiento y Soporte Técnico.

3.1.1 Asigna al técnico.

3.2 Operador(a) de asistencia telefónica.

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

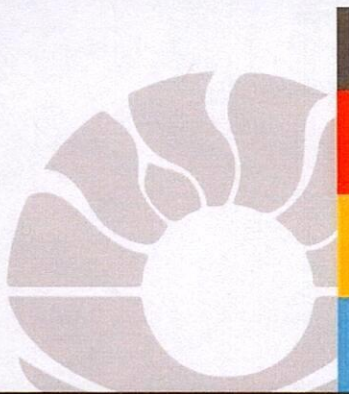
3.3 Técnico(a) en Soporte.

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.



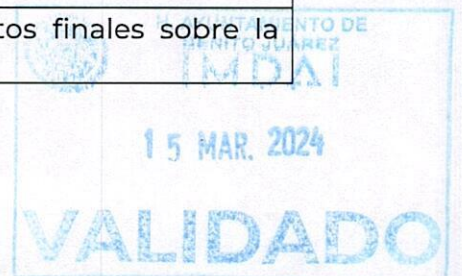


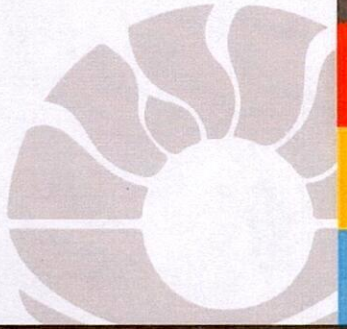
4.0 DEFINICIONES

4.1 DTIC. Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

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(a) 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(a) 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(a) en Soporte	Entrega la hoja de servicio a la Operadora de asistencia telefónica, dando por terminada su participación.
7	Operador(a) de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos finales sobre la instalación.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Fin de Procedimiento	

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-002 Manual de Organización de la Dirección 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 en las diferentes Dependencias, Unidades Administrativas, Entidades Municipales y organismos descentralizados.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	Actualización	15-MAR-2024



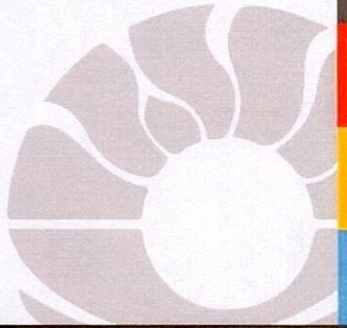


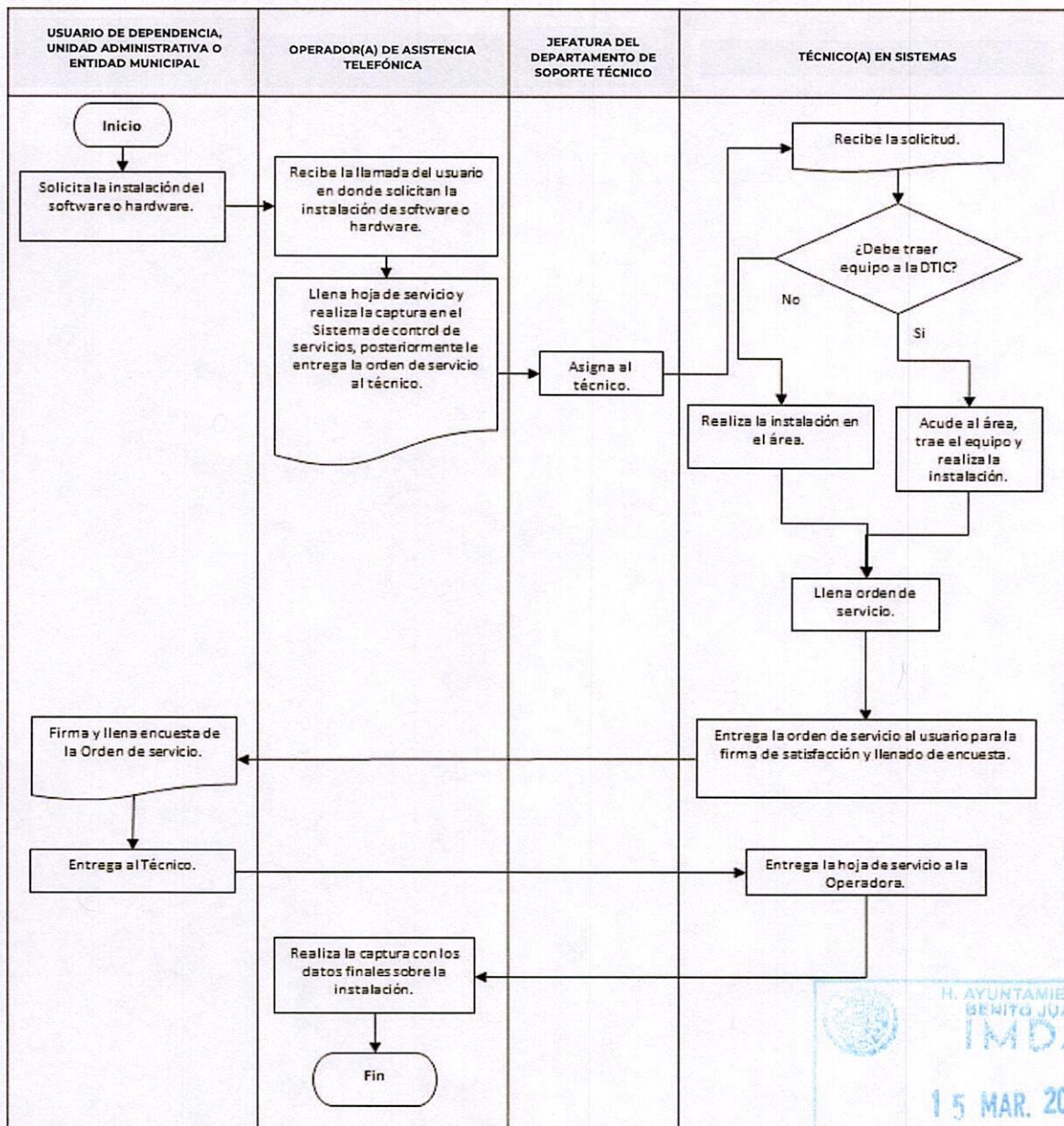
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
INSTALACIÓN DE HARDWARE O SOFTWARE

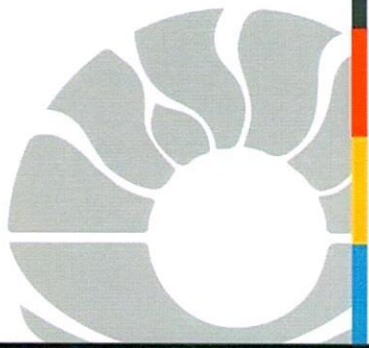
CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-01

EMISIÓN: 15-MAR-2024





REVISIÓN: 02

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO





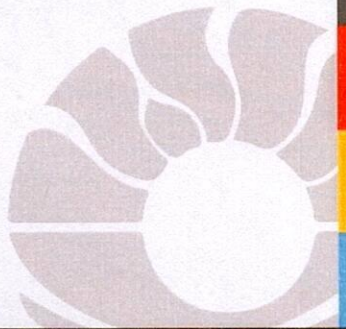
ASISTENCIA A USUARIOS.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: 15-MAR-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Fredy Chiguil Palafox Jefe del departamento de Soporte Técnico	 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



15 MAR. 2024

VALIDADO



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ASISTENCIA A USUARIOS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: XX-XX-2024

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(a) de asistencia telefónica

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

3.2 Técnico(a) en Soporte

3.2.1 Asesorar correctamente al usuario.

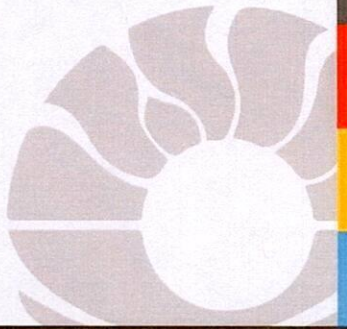
3.3 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

3.3.1 Solicita Asesoramiento.

4.0 DEFINICIONES

N/A

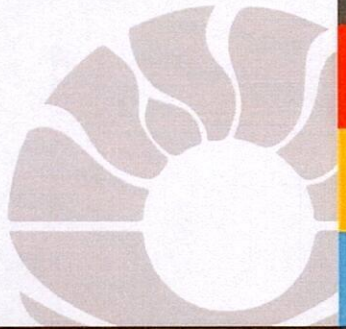




5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal.	Solicita la asesoría.
2	Operador(a) 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(A) 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(a) en Soporte	Entrega la hoja de servicio a la Operadora de asistencia telefónica, dando por terminada su participación.
6	Operador(A) de asistencia telefónica	Realiza la captura con los datos finales sobre la asesoría.
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-02 Manual de Organización de la Dirección 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 de las diferentes dependencias, unidades administrativas, entidades municipales y organismos descentralizados.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	Actualización	15-MAR-2024



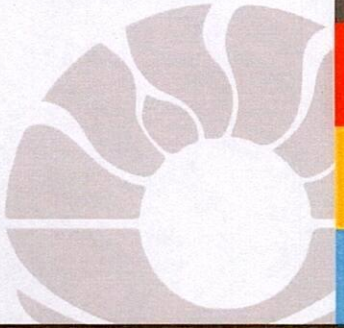
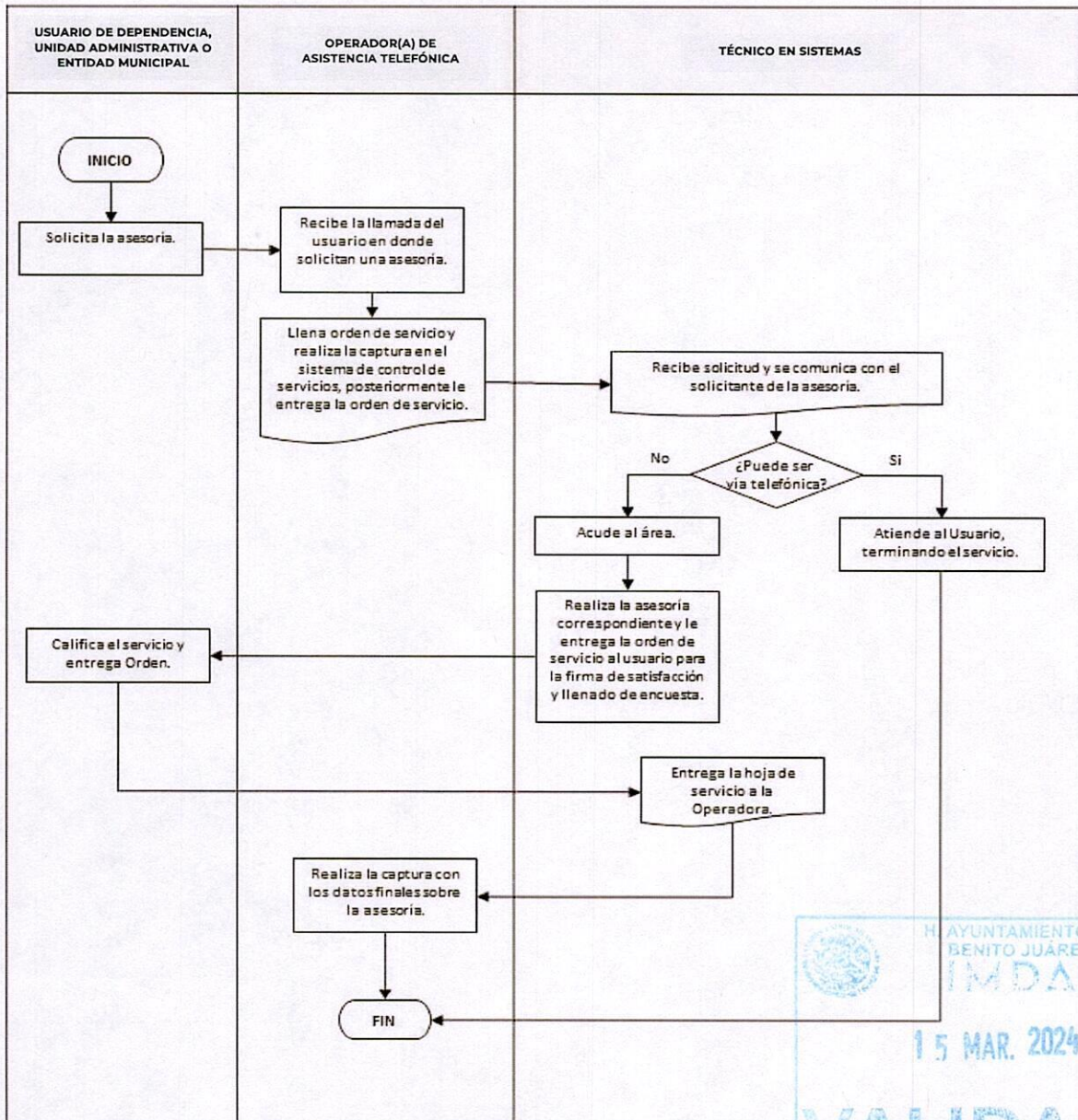
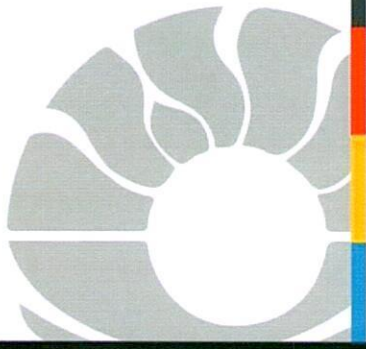






DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA A USUARIOS		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-02	EMISIÓN: 15-MAR-2024	REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO		



AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
15 MAR. 2024
VALIDADO



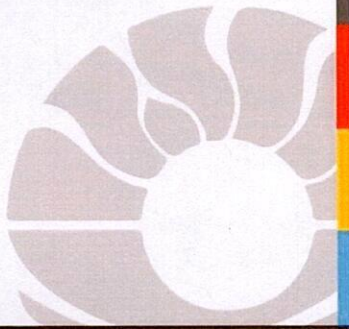
ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-03	EMISIÓN: 15-MAR-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Fredy Chiguil Palafox Jefe del departamento de Soporte Técnico	 Ing. Michael Moise Taillon Vieyra Director De Tecnologías de Información y Comunicación	 Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández Oficial Mayor	3 C.S.O.  Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



15 MAR. 2024

VALIDADO



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-03	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 de Tecnologías de Información y Comunicación

3.1.1 Firma el Diagnostico Técnico.

3.2 Jefatura del 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(a) en Soporte

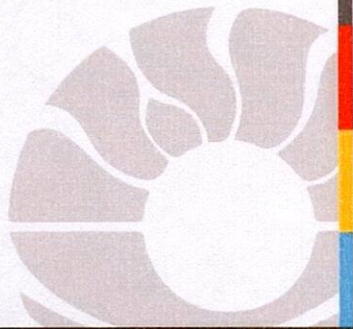
3.4.1 Revisar el dispositivo o componente para diagnosticar.

3.5 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal

3.5.1 Solicita el diagnostico de un equipo

4.0 DEFINICIONES



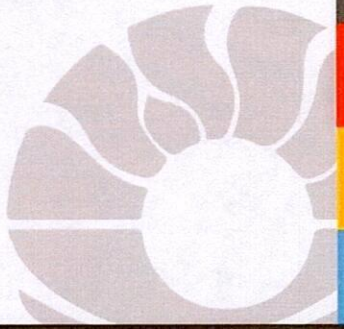


4.1 Diagnostico Técnico. Documento en el cual se plasma el estado operativo en que se encuentra un equipo de cómputo o componente del mismo, el cual servirá para realizar una baja ante patrimonio municipal o reasignar a otra área en caso de que la dirección resguardante ya no desee contar con el mismo.

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(a) 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(a) 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(A) 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 de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el diagnóstico y se lo entrega a la operadora de asistencia telefónica para entregarlo.
7	Operador(a) 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 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
01	02	Actualización	15-MAR-2024



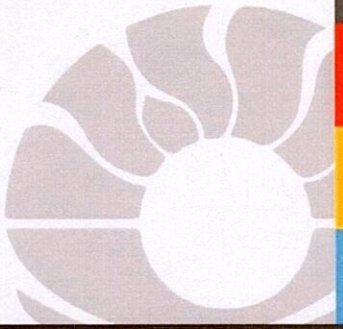
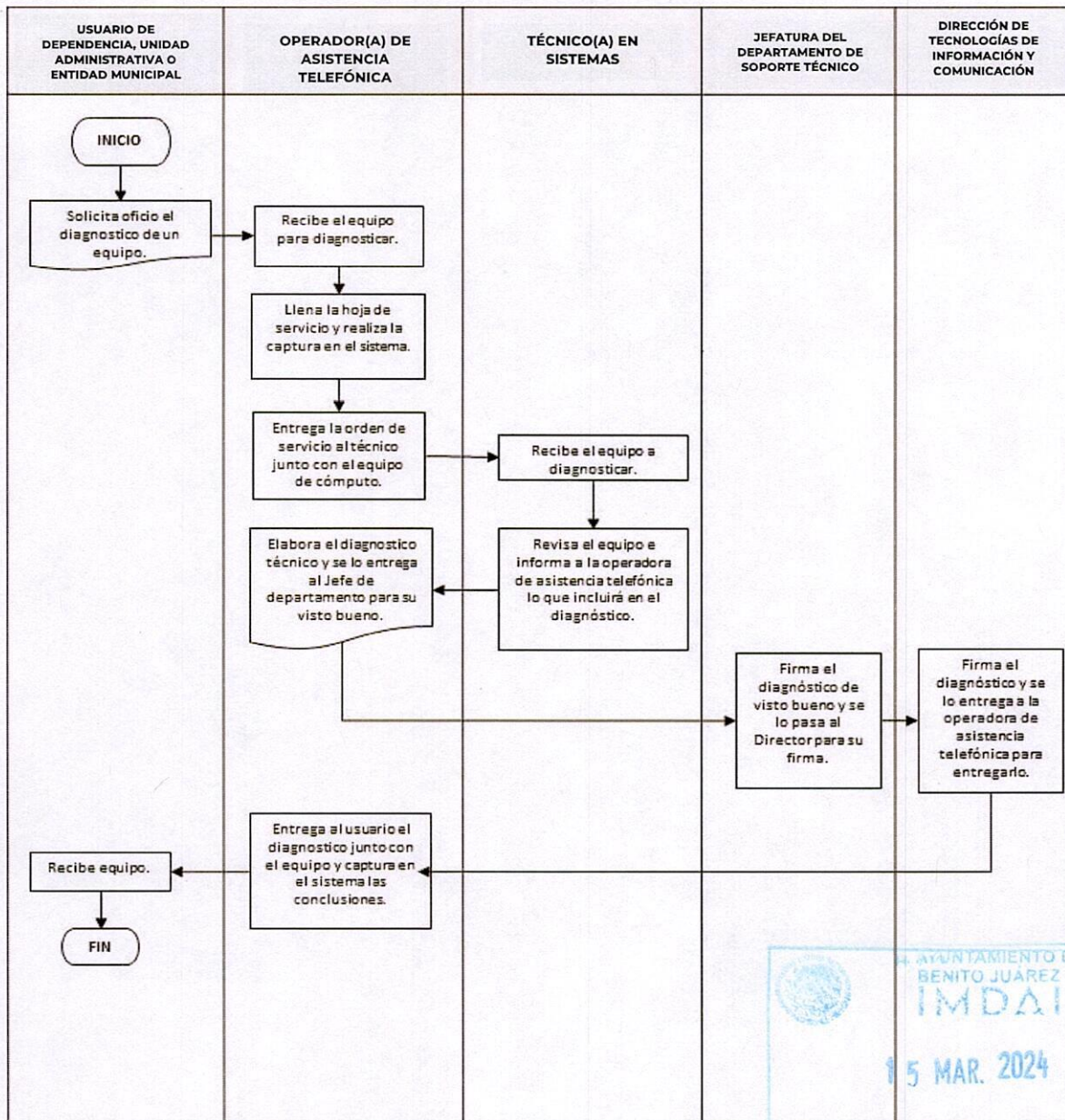
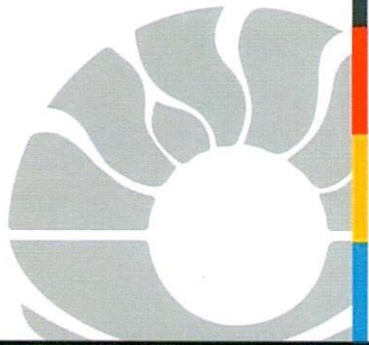


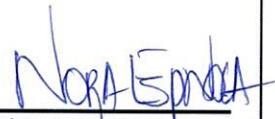



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO		
CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-03	EMISIÓN: 15-MAR-2024	REVISIÓN: 02
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO		

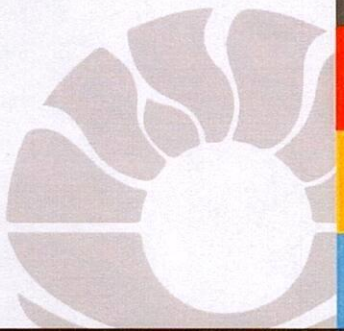




ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-04	EMISIÓN: 15-MAR-2024

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Fredy Chiguil Palafox Jefe del Departamento de Soporte Técnico	 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

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
15 MAR. 2024
VALIDADO



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
REVISIÓN: 02	CÓDIGO: P-OMA-TI-ST-04	EMISIÓN: 15-MAR-2024

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 de Tecnologías de Información y Comunicación

3.1.1 Firma el dictamen Técnico.

3.2 Jefatura del Departamento de Soporte Técnico

3.2.1 Da el visto bueno al dictamen técnico.

3.3 Operador(a) de asistencia telefónica

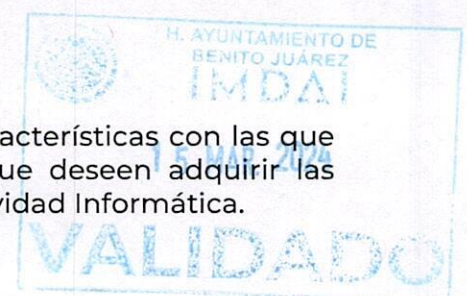
3.3.1 Atiende al usuario, elabora y entrega el dictamen técnico.

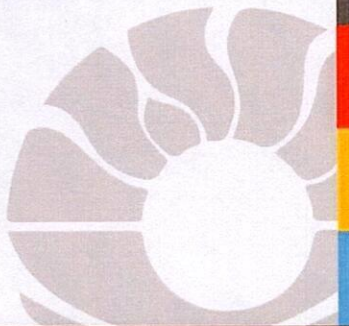
3.4 Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa, Entidad Municipal u organismo descentralizado.

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.





5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

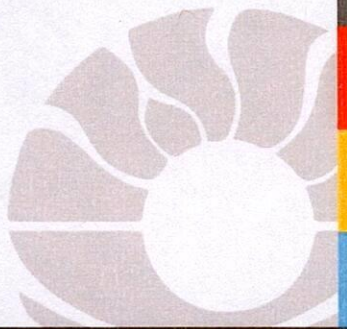
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Solicita el dictamen técnico mediante copia de requisición de compra.
2	Operador(a) de asistencia telefónica	Recibe requisición para dictaminar. Revisa que cumpla con las especificaciones 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 del Departamento de Soporte Técnico	Firma el dictamen técnico de visto bueno y se lo pasa al director para su firma.
4	Director(a) de Tecnologías de Información y Comunicación	Firma el Dictamen y se lo entrega a la Operador de asistencia telefónica para entregarlo.
5	Operador(a) de asistencia telefónica	Entrega al usuario el dictamen.
6	Usuario de Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal.	Solicita el dictamen técnico mediante copia de requisición de compra.
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-OM-TI-002 Manual de Organización de la Dirección 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 Asesoría a usuarios

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	Actualización.	15-MAR-2024



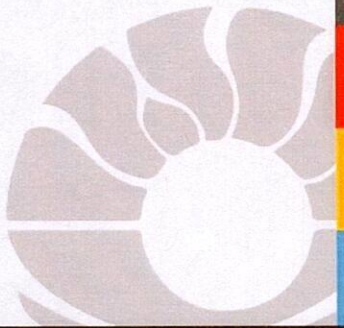


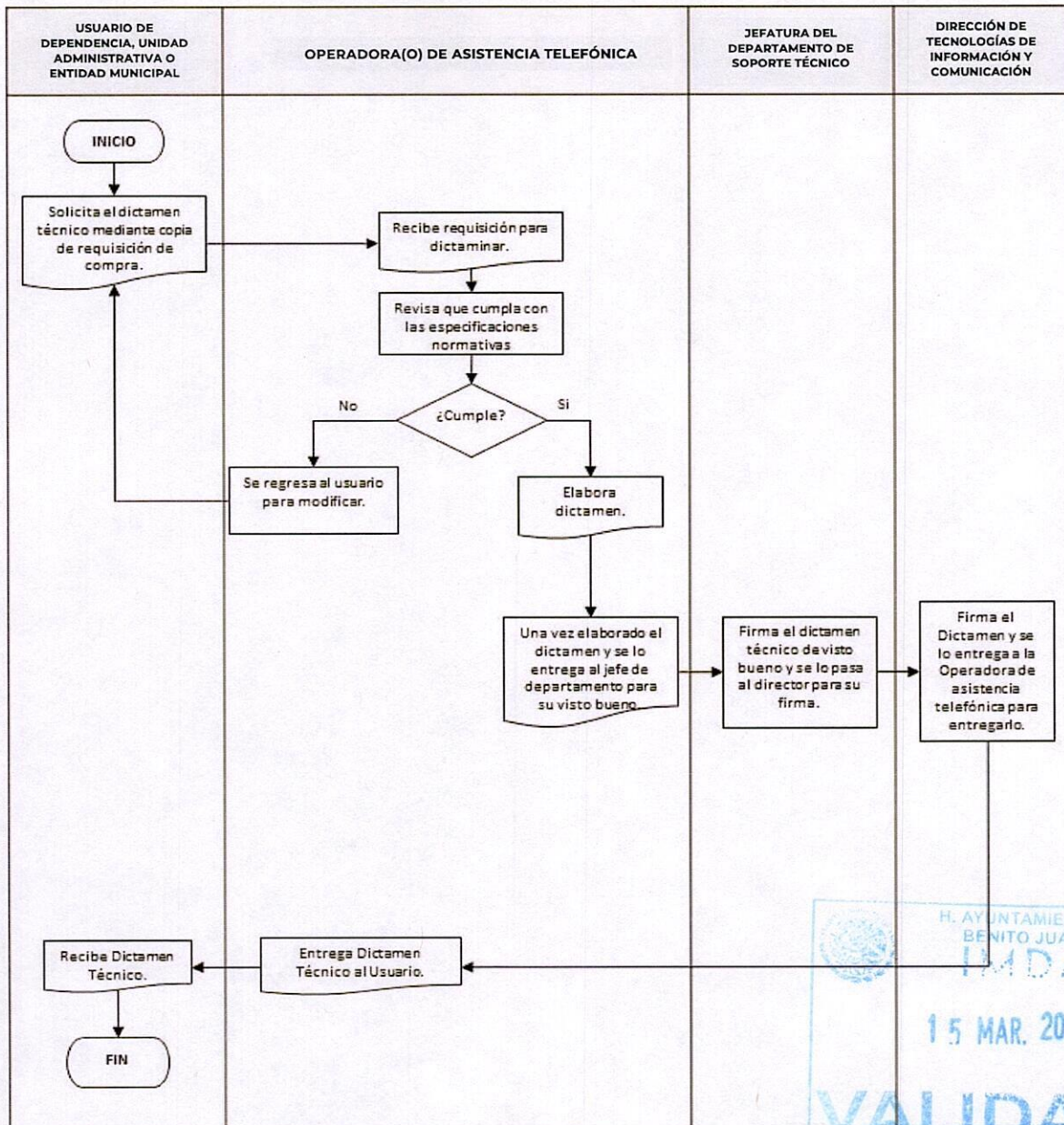
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO

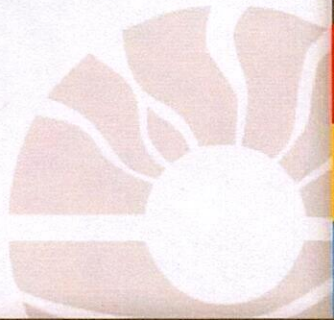
CÓDIGO: DF-OMA-TI-ST-04

EMISIÓN: 15-MAR-2024

REVISIÓN: 01

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-OMA-TI-02
FECHA DE EMISIÓN: 15/03/2024
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 84 DE 84

4.3 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	02	ACTUALIZACIÓN	15/MAR/2024

