



Manual de Procedimientos

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Enero 2015





Manual de Procedimientos TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Autorizaciones

C.P. María de Jesús Quintero Padilla

Contraloría Municipal

Mtra. Isabel Cristina Valencia Mora

Sub Contraloría de Planeación,
Evaluación y Control

Lic. Catalina Cano Juárez.

Sub Contraloría de Normatividad,
Procedimientos y Sanciones.

Aprobado el treinta de enero de dos mil quince, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal. Número de registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115

 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Índice	Sub Contraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones Tecnologías de la Información	Página
	PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	4
	<i>Nombre, descripción del procedimiento y diagrama de flujo</i>	
1	Gestión de la Información	5
2	Desarrollo de Sistemas de Software	11
3	Elaboración de Normas y/o lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información.	20
4	Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías de la Información	23
5	Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal.	26
6	Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal.	31
7	Adquisición de Bienes Tecnológicos o Contratación de Servicios SUBSEMUN.	35
8	Aclaración de Dudas Técnicas	38
9	Aval Técnico	41
10	Dictamen Técnico	44
11	Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos	46
12	Baja de Bienes Muebles Tecnológicos	50
13	Respaldo y recuperación de información crítica	55
14	Atención a Incidentes	59
15	Solicitud de Refacciones	64
16	Solicitar Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor	67
17	Solución de Problemas	71
18	Mantenimiento a Equipos de Cómputo, Periféricos, Redes de Voz, Datos y Video	74
19	Filtrado de Contenidos	76
	GLOSARIO DE TERMINOS	80

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal</p>	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

III.- PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRALORIA

Subcontraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones Tecnologías de la Información

1. Gestión de la Información.
2. Desarrollo de Sistemas de Software.
3. Elaboración de Normas y/o lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información.
4. Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías de la Información
5. Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal.
6. Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal.
7. Adquisición de Bienes Tecnológicos o Contratación de Servicios SUBSEMUN.
8. Aclaración de Dudas Técnicas.
9. Aval Técnico.
10. Dictamen Técnico.
11. Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos.
12. Baja de Bienes Muebles Tecnológicos.
13. Respaldo y recuperación de información crítica
14. Atención a Incidentes.
15. Solicitud de Refacciones.
16. Solicitar Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor.
17. Solución de Problemas.
18. Mantenimiento a Equipos de Cómputo, Periféricos, Redes de Voz, Datos y Video.
19. Filtrado de Contenidos.

Nombre del Procedimiento:	Gestión de la Información
Objetivo:	Gestionar de manera ágil y efectiva la información que recibe la Jefatura de Tecnologías de la Información
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El oficio de solicitud que realizan las Dependencias del Gobierno Municipal a la Jefatura de Tecnologías de la Información debe estar dirigido al titular de la Contraloría Municipal en original y copia para constancia de acuse de recibo. 2. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Procedencia del oficio b. Descripción de la petición, c. Nombre y firma del Servidor Público solicitante d. Número de oficio y fecha 3. Todo oficio y memorándum que no corresponda a alguna contestación de oficio, se emite archiva. 4. Los oficios de contestación son firmados únicamente por la Contralora Municipal, salvo casos excepcionales los firmará el Jefe de Departamento competente, previa consulta y autorización dela Contralora. <p>Los memorándum de origen interno pueden ser firmados por el Jefe de Departamento.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Gestión de la Información

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar	1	Recibe oficio por escrito firmado por el titular de la Dependencia solicitante.	Oficio	1
Auxiliar	2	Revisa el contenido del documento para saber si tiene o no algún anexo y si es competencia de la JTI.	Oficio	1
Auxiliar		<ul style="list-style-type: none"> ¿Si los datos del documento son correctos? continua en la actividad no. 4 en caso contrario: 	Oficio	1
Auxiliar	3	Recibe documento, y hace la aclaración a quien lo entrega.	Oficio	1
Auxiliar	4	Sella el original del oficio, así como los acuses de recibo solicitados por la persona que entrega el oficio. El sello debe contener fecha y hora de recepción. Si es copia simple hacer la anotación junto al sello.	Oficio	1
Auxiliar	5	Clasifica oficios recibidos: <ul style="list-style-type: none"> Casos especiales Nivel de importancia Petición Invitación Informe. 		
Auxiliar	6	¿Es un oficio de petición? <ul style="list-style-type: none"> Si; continua en la Actividad 7 No: pasa a la actividad 6. 		
Auxiliar	6.1	Pasa a la Jefatura para información de conocimiento	Oficio	1

Descripción del Procedimiento: Gestión de la Información

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de Información	7	Revisa información y en su caso agenda actividad		
Jefatura de Tecnologías de Información	8	Agenda cita si es invitación para un evento o curso y termina procedimiento.	Agenda	1
Auxiliar	9	Registra el oficio petición con los siguientes datos: -Procedencia del oficio -Número y fecha del oficio -Quien Firma el oficio -Número de referencia que se le asigne.	Oficio	1
Auxiliar	10	Notifica al Jefe que el oficio petición ha sido registrado.	Oficio	1
Jefatura de Tecnologías de Información	11	Atiende requerimiento de Usuario		
Jefatura de Tecnologías de Información	12	Elabora oficio de contestación para revisión y autorización de la Contralora	Oficio	1
Contralora Municipal	13	Firma oficio de contestación, en caso de contestar vía oficio.	Oficio	1
Auxiliar	14	Integra la carpeta de oficios por Dependencia.	Oficio	1

Diagrama de Flujo: Gestión de la Información

Auxiliar

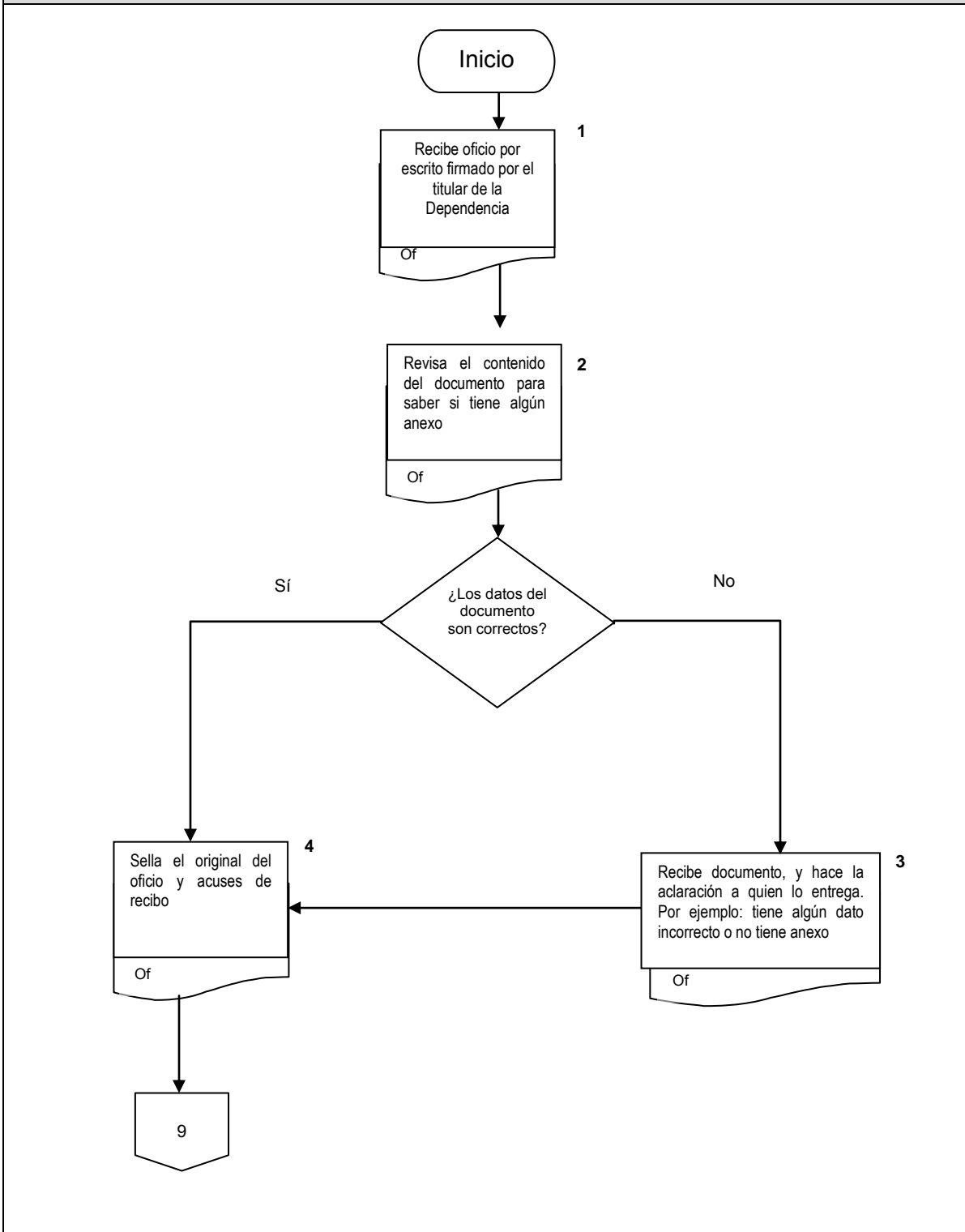


Diagrama de Flujo: Gestión de la Información

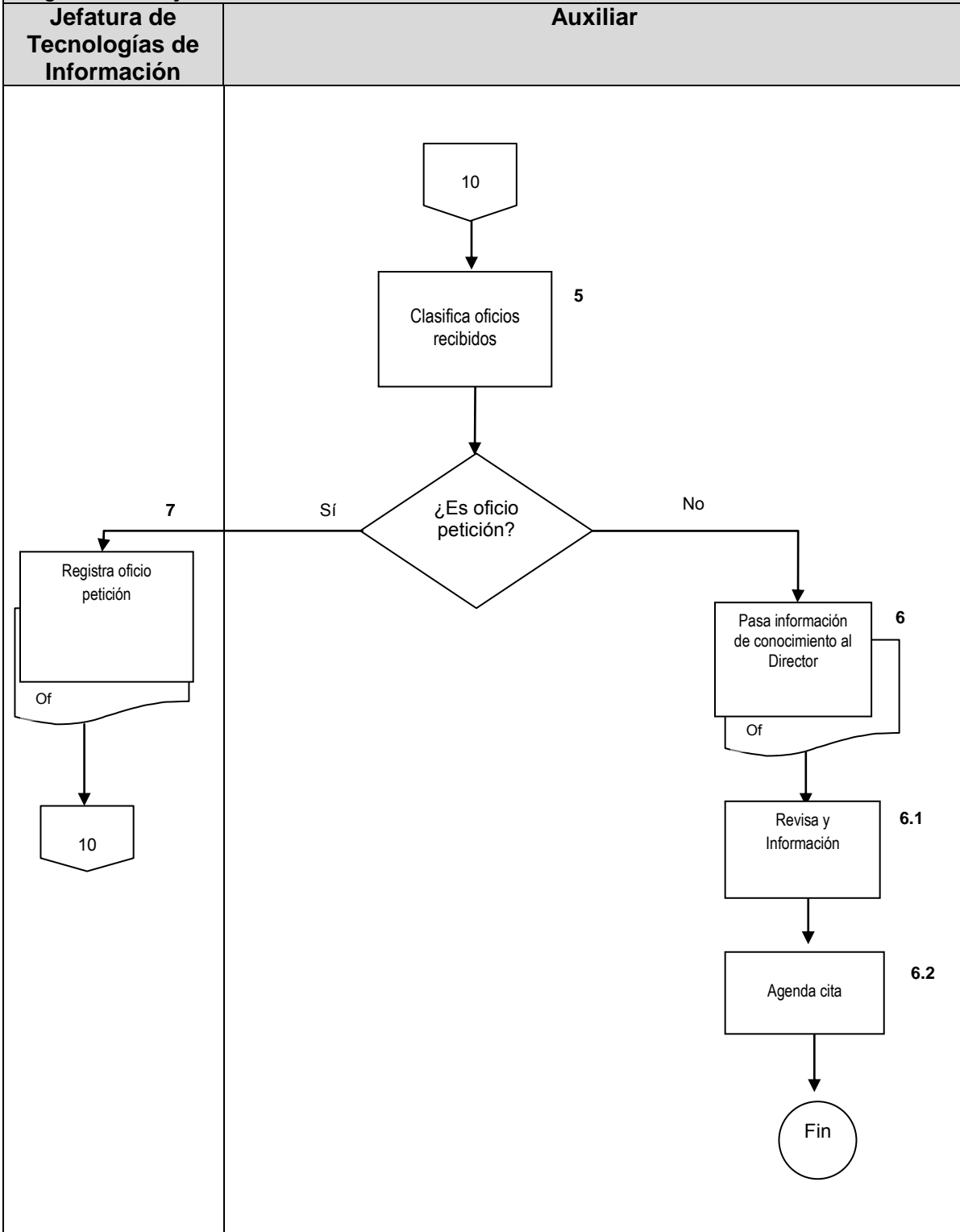
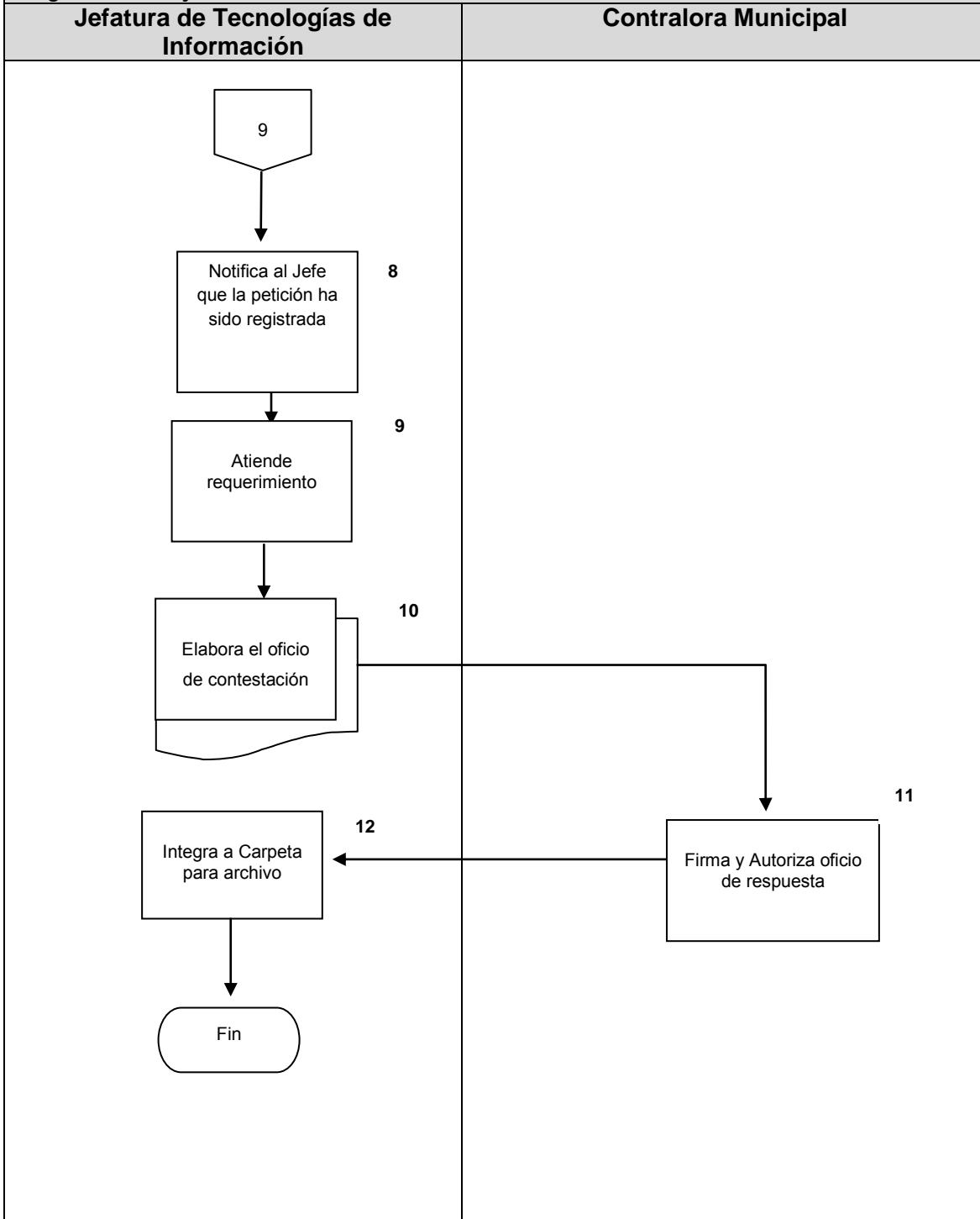


Diagrama de Flujo: Gestión de la Información



Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de Sistemas de Software
Objetivo:	Generar sistemas tecnológicos de calidad que satisfagan las necesidades de la Jefatura de Tecnologías de la Información y de las Dependencias del Gobierno Municipal, haciendo uso de metodologías de diseño y desarrollo de software.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia solicitante deberá enviar oficio de solicitud al Titular de la Contraloría Municipal para el desarrollo de sistemas. 2. La Jefatura de Tecnologías de la Información es responsable de determinar la viabilidad técnica del proyecto en base a la funcionalidad deseada por la Dependencia solicitante, y a la complejidad que esto conlleva; así como la infraestructura de hardware y de red con que se cuente. La metodología a seguir será determinada por la Jefatura de Tecnologías de la Información 3. La entrega del sistema se hará con un oficio dirigido al Titular de la Dependencia solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días, Variable

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas de Software

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Recibe oficio para el desarrollo del sistema de software por parte del Jefe de departamento solicitante.	Oficio	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Realiza análisis de viabilidad y factibilidad técnica para el desarrollo del sistema de software		
Jefatura de Tecnologías de la Información		¿Es viable y factible técnicamente?: <ul style="list-style-type: none"> • Si no es viable y factible continua en la actividad no. 20 en caso contrario: 		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Revisa y analiza los requerimientos que proporciona el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para el desarrollo sistema de software		
Jefatura de Tecnologías de la Información		¿Está completa la información que proporcionó el Servidor Público de la Dependencia Solicitante?: <ul style="list-style-type: none"> • Si continua en la actividad No. 5 en caso contrario: 		
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para solicitarle complementar la información.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	4.1	Complementa la información para el desarrollo del sistema de software y la remita a JTI		

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas de Software

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Genera plan de desarrollo del sistema de software en donde asigna tareas y tiempos	Plan de desarrollo	1
Jefatura de Tecnologías de la Información		¿Cuenta la dependencia solicitante con la infraestructura de hardware y bancos de datos necesarios? • En caso de ser sí continua en la actividad No. 7 en caso contrario:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Se revisan los requerimientos necesarios de hardware y los requerimientos de bancos de datos necesarios.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para presentar visión y estrategia del sistema de software		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	8	Revisa la visión y estrategia del proyecto presentada por JTI • Si es correcta continua en la actividad No. 9 en caso contrario:		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	8.1	Replantea requerimientos para el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad 3.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	9	Realiza modelado de procesos para el desarrollo del sistema de software.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	10	Realiza modelado de datos para el desarrollo del sistema de software.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	11	Genera prototipos para el desarrollo del sistema de software y envía al Coordinador.		

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas de Software

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	12	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para la aprobación de prototipos.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	12.1	Revisa prototipos • En caso de no aprobarlos modifica prototipos y regresa a la actividad no. 12, en caso contrario:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	13	Realiza desarrollo de Sistema de software.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	14	Realiza pruebas para validación de la información en el sistema.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	15	• En caso de que las pruebas del sistema de software sean satisfactorias continúa en la actividad No. 17 en caso contrario:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	16	Modifica el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad 15		
Jefatura de Tecnologías de la Información	17	Libera el sistema de software de un ambiente de pruebas.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	18	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante y entrega por oficio el sistema de software para subirlo al servidor.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	19	Integra expediente del Desarrollo de sistema de software en la carpeta técnica. Termina Procedimiento.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	20	Envía respuesta de NO factibilidad para el desarrollo de sistema de software que requirió el Servidor Público de la Dependencia Solicitante Termina Procedimiento		

Diagrama de Flujo: Desarrollo de Sistemas de Software

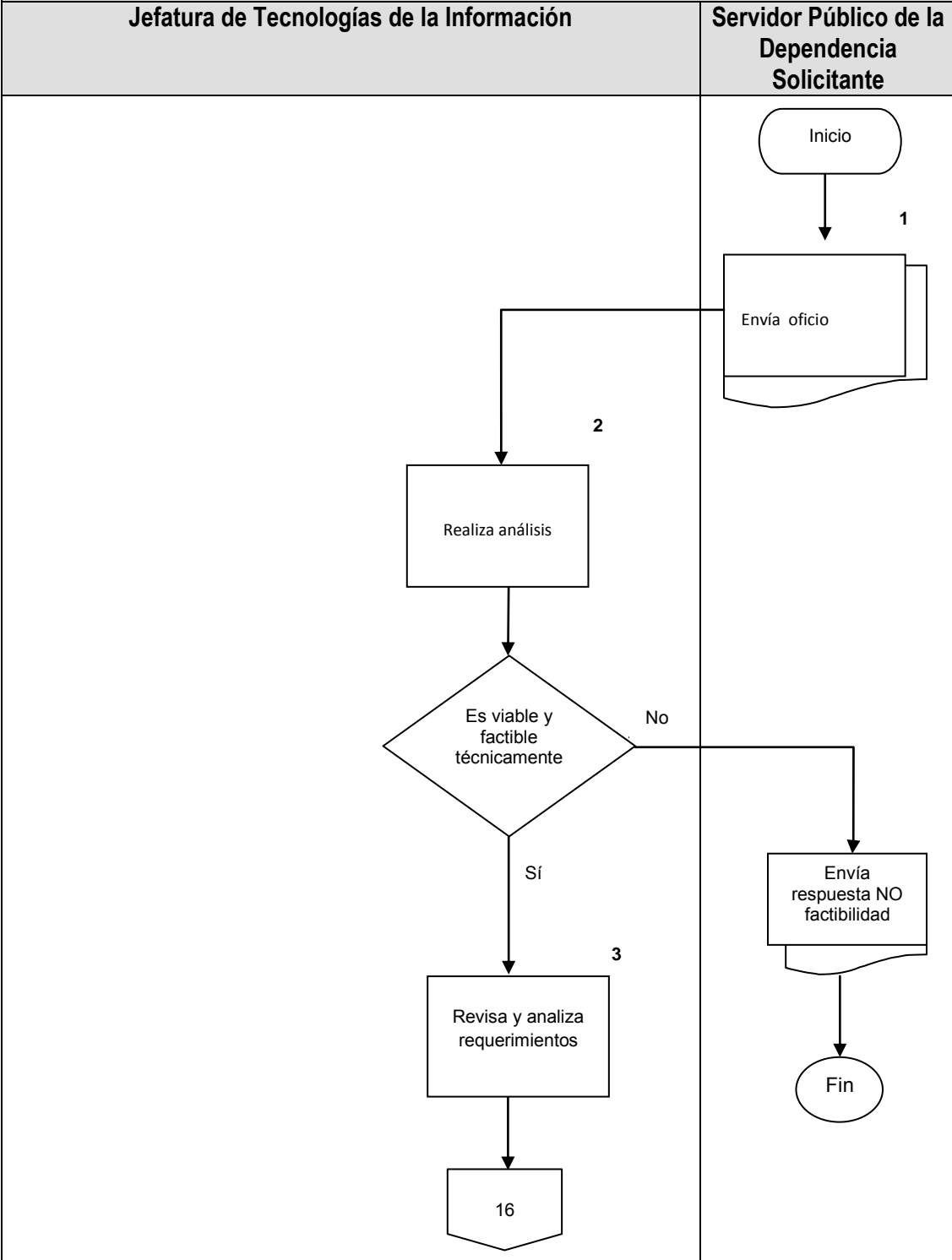


Diagrama de Flujo: Desarrollo de Sistemas de Software

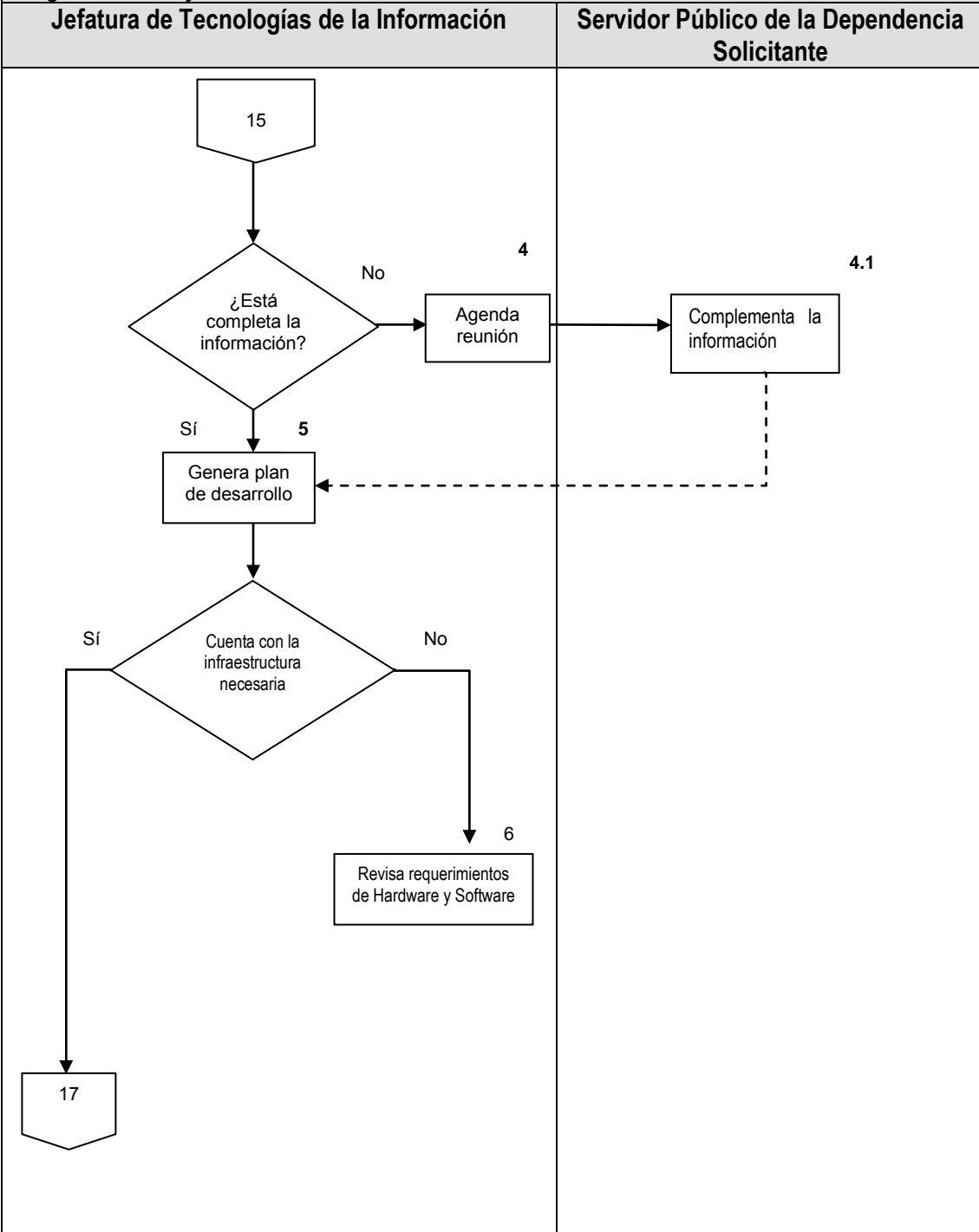


Diagrama de Flujo: Desarrollo de Sistemas de Software

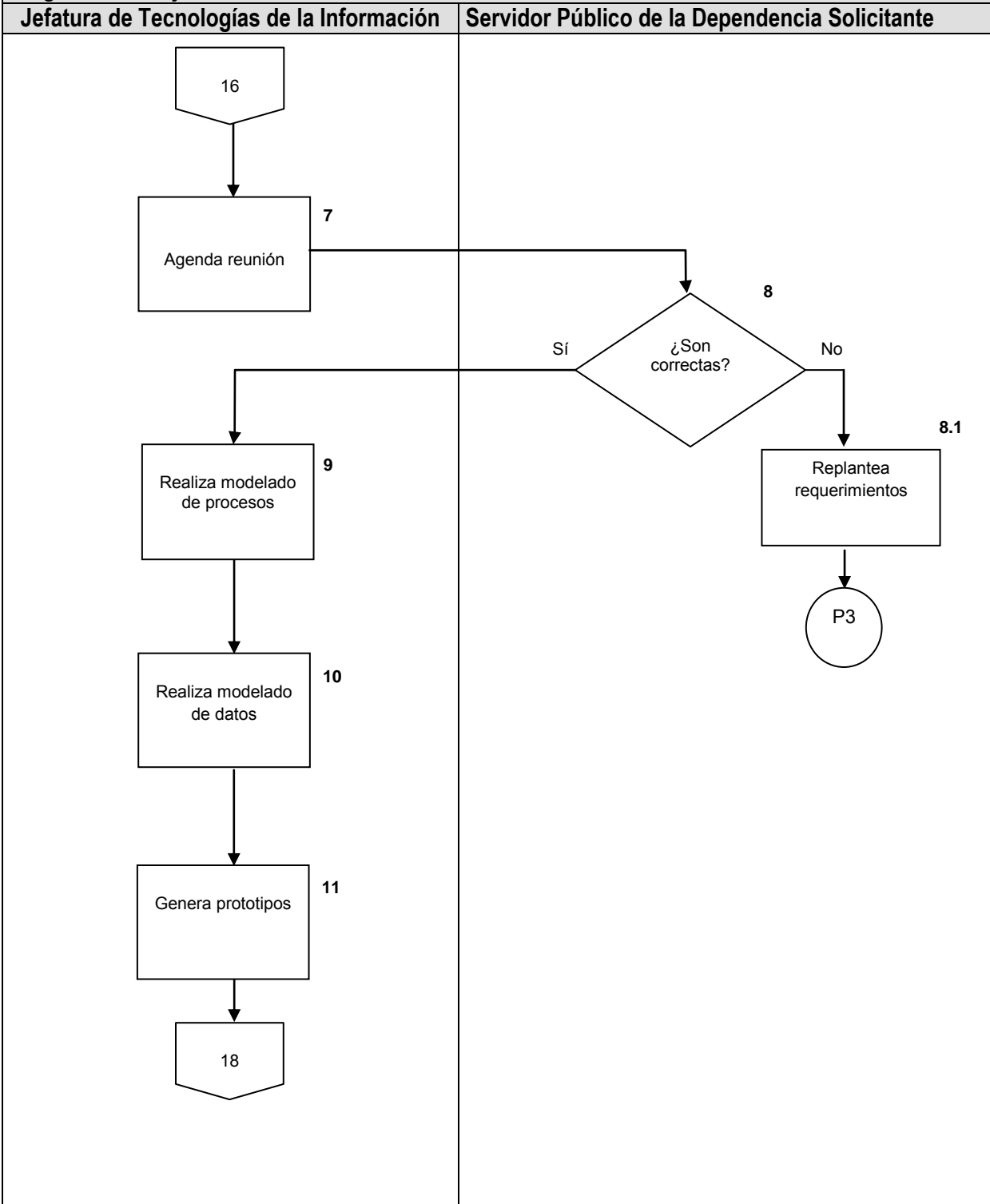


Diagrama de Flujo: Desarrollo de Sistemas de Software

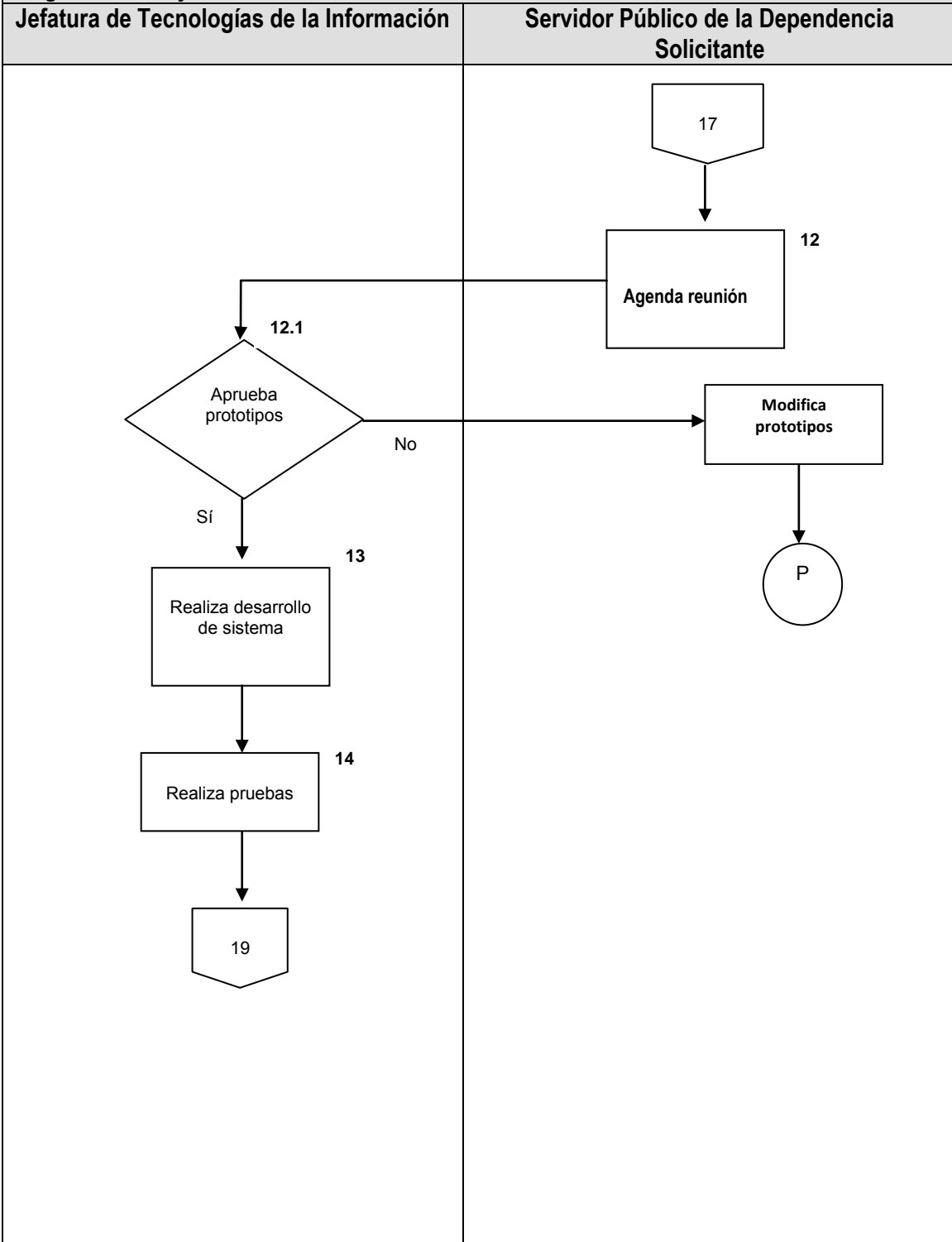
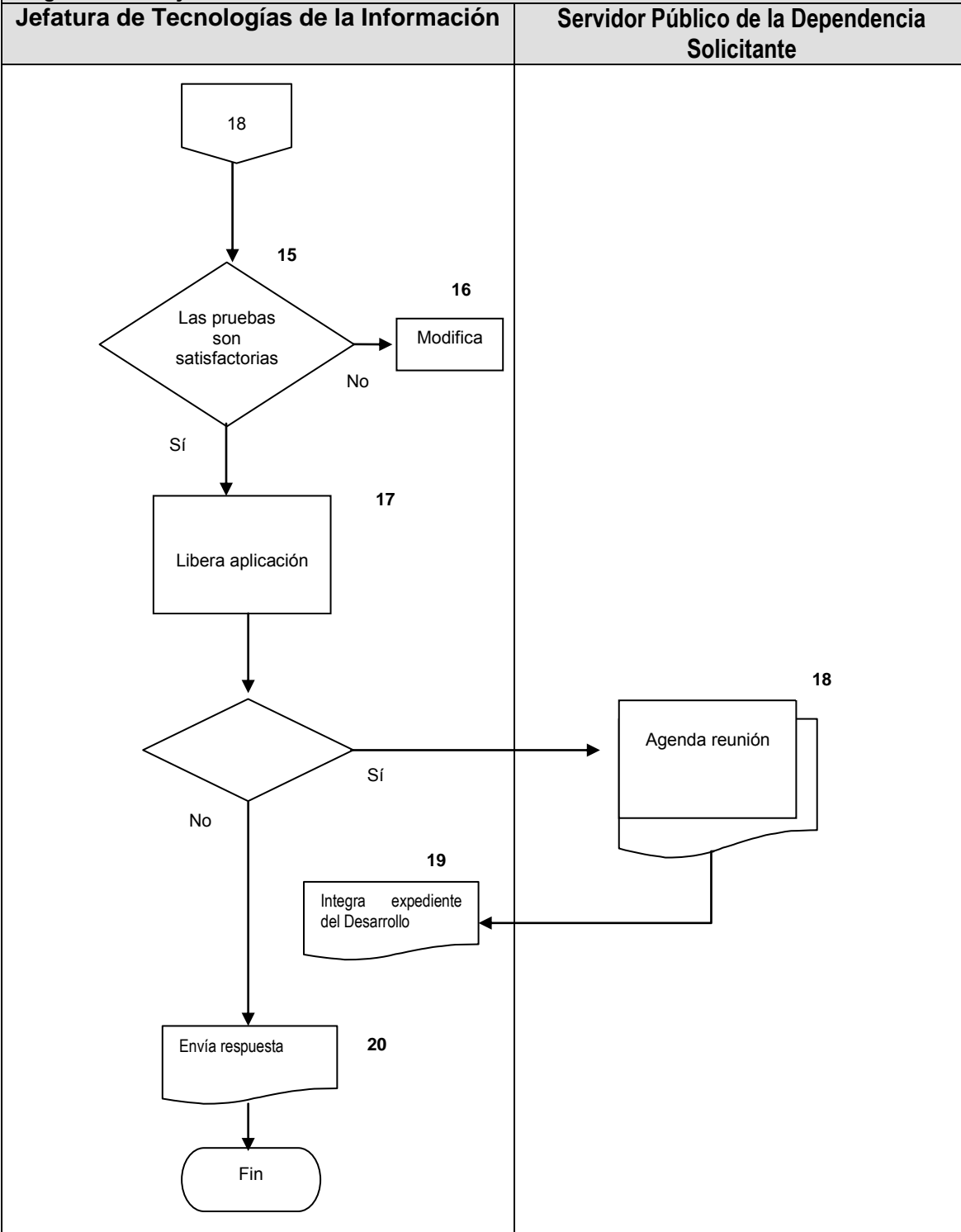


Diagrama de Flujo: Desarrollo de Sistemas de Software





Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal

Registro: **HASMT1418/MP/CM/020/300115**

Fecha de elaboración: **Enero de 2015**

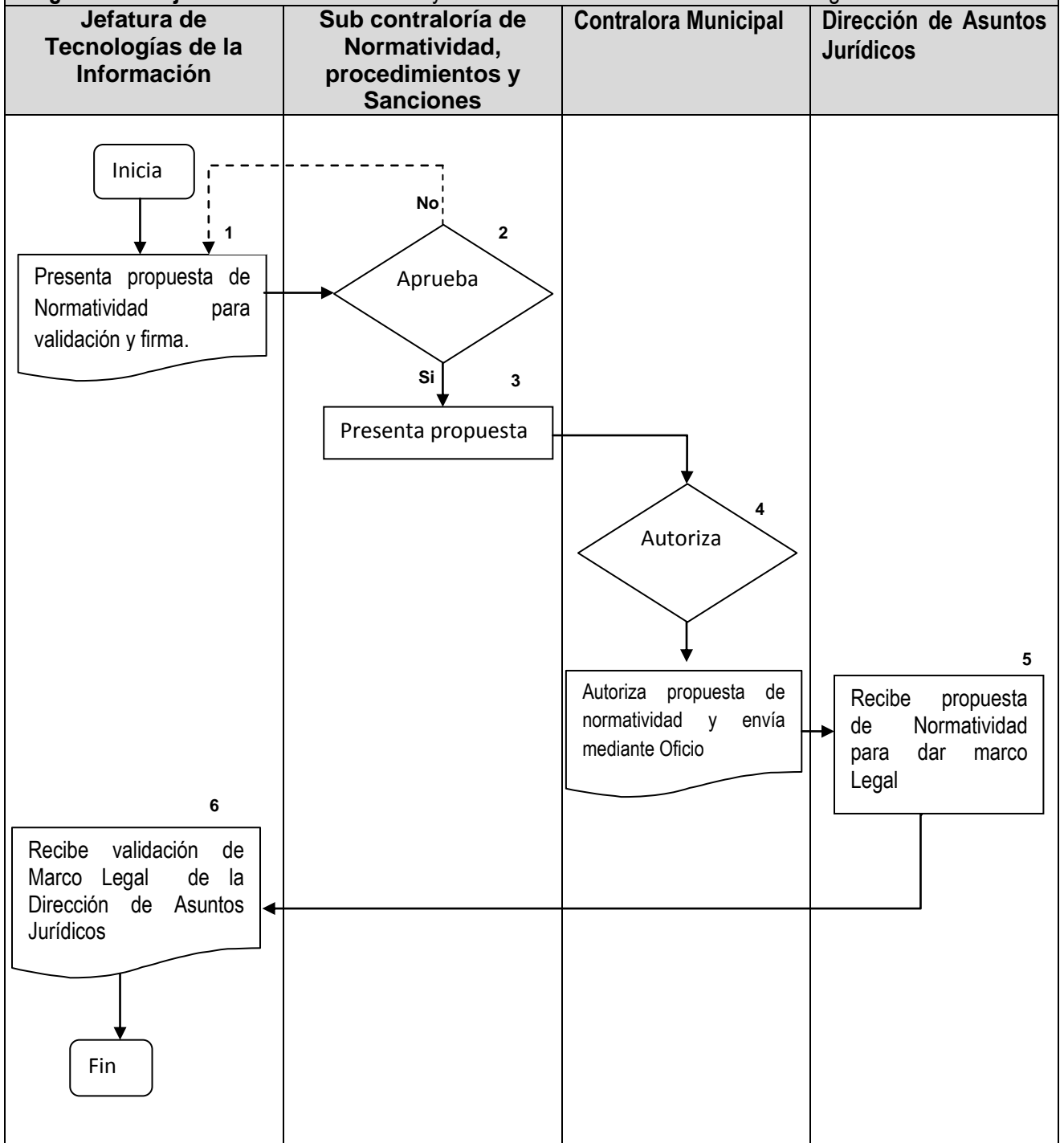
Número de Revisión: **01**

Nombre del Procedimiento:	Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información
Objetivo:	Definir la Normatividad a la que deberán sujetarse todos los usuarios, administradores y desarrolladores que hagan uso de las Tecnologías de la Información propiedad del Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	El Jefe de Departamento de la Jefatura de Tecnologías de la Información presentará a la Subcontraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones la propuesta de Normatividad para la regulación de las Tecnologías de Información y que apliquen al desempeño del Departamento.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Presenta propuesta de Normatividad mediante Memorándum a la Subcontraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones para validación y firma.	Memorándum	
Subcontraloría de Normatividad Procedimientos y Sanciones	2	Valida propuesta de Normatividad firmando de autorización y remite vía Memorándum a Contralora Municipal <ul style="list-style-type: none"> • En caso de no aprobar informa las observaciones encontradas por escrito y regresar a la actividad no. 4 	Memorándum	
Subcontraloría de Normatividad Procedimientos y Sanciones	3	Presenta propuesta a la Contralora Municipal mediante Tarjeta Informativa.	Tarjeta Informativa y Propuesta	
Contralora Municipal	4	Autoriza propuesta de Normatividad y envía mediante Oficio a la Dirección Asuntos Jurídicos. <ul style="list-style-type: none"> • En caso de no autorizar, comenta con JTI las observaciones encontradas 	Oficio	
Dirección de Asuntos Jurídicos	5	Recibe propuesta de Normatividad mediante oficio para dar Marco Legal a ésta. Posteriormente tendrá que remitir mediante Oficio a la CM.	Oficio	
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Recibe validación de Marco Legal de la Dirección de Asuntos Jurídicos vía Oficio.	Oficio	

Diagrama de flujo: Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información

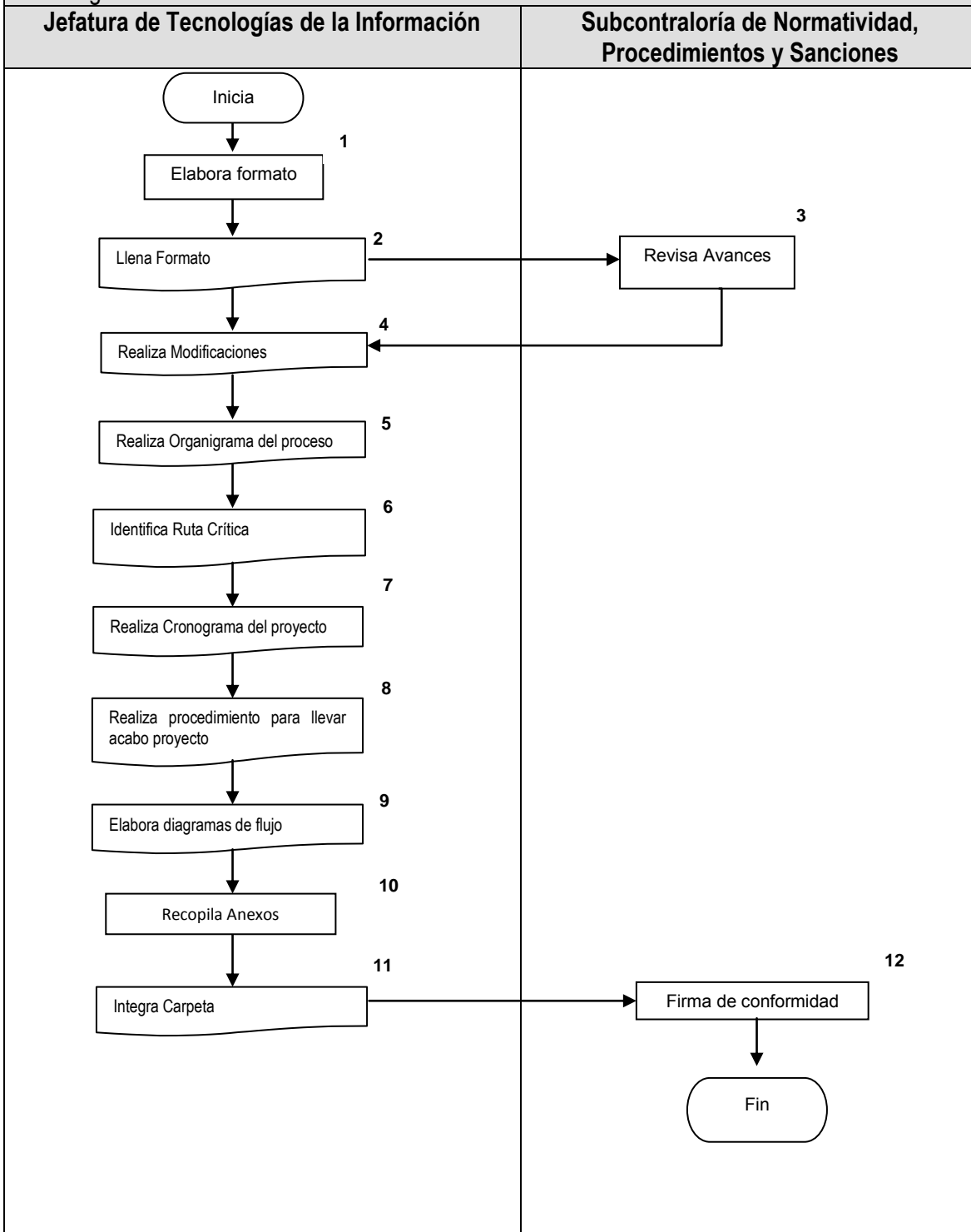


Nombre del Procedimiento:	Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Jefatura de Tecnologías de la Información
Objetivo:	Centralizar la información en un documento único y estandarizado para cada uno de los proyectos tecnológicos que realice la Jefatura durante la presente administración, con la finalidad de que los involucrados en los proyectos cuenten en cualquier momento con la información.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Jefatura de Tecnologías de la Información, realizará la elaboración, recopilación e integración de la documentación del (los) proyecto(s). 2. La carpeta estará integrada por cada uno de los formatos propuestos por la Jefatura de Tecnologías de la Información y aprobados por la Contraloría Municipal 3. Una vez que se integre toda la documentación del (los) proyectos, la Jefatura de Tecnologías de la Información, entregará la carpeta del (los) proyectos a la Sub Contraloría de Normatividad Procedimientos y Sanciones.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Jefatura de Tecnologías de la Información

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Elabora o modifica formato de acuerdo a necesidades específicas del proyecto.	Formato	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Llena formato con la información del proyecto.	Formato	1
Subcontraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones	3	Revisa avances de información.	Formato	
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Realiza modificaciones al formato.	Formato	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Realiza Organigrama del proceso.	Organigrama	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Identifica ruta crítica.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Realiza cronograma del proyecto.	Cronograma	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	8	Realiza las tareas que se establezcan en el cronograma.	Procedimientos	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	9	Elabora diagramas de flujo.	Diagramas	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	10	Recopila anexos (reportes, diplomas de capacitación, medios de verificación, encuestas, formatos).		
Jefatura de Tecnologías de la Información	11	Integra carpeta.	Carpeta	1
Subcontraloría de Normatividad, Procedimientos y Sanciones	12	Firma de conformidad.		

Diagrama de Flujo: Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Jefatura de Tecnologías de la Información



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
Objetivo:	Analizar, planear y desarrollar el Portal Integral del H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, así como las diferentes secciones, en base a buenas prácticas y metodologías de desarrollo para obtener portales y páginas Web con calidad de contenido para la audiencia, administrables y de fácil mantenimiento.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público de la Dependencia solicitante deberá enviar oficio de petición para el desarrollo de portal o página Web dirigido al Titular de la Jefatura de Tecnologías de la Información. 2. La Jefatura de Tecnologías de la Información conjuntamente con el Servidor Público de la Dependencia u Organismo descentralizado solicitante definirán los objetivos del sitio o página, la audiencia y los servicios que se requieran y quedaran asentados en el formato de Planeación Inicial. 3. La información que integrará el contenido del portal ó página, deberá ser validada por el Titular del área solicitante conjuntamente con la Contraloría Municipal 4. El sitio o página se entregará con un oficio dirigido a la Dependencia solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Recibe oficio de la dependencia solicitante para realizar: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de portales ó • Desarrollo de páginas o secciones Web. 	Oficio	
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Analiza petición con la finalidad de estructurar el proyecto.	Oficio	
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Define objetivo, tipo de audiencia, y servicio. Posteriormente agenda reunión con el servidor público de la dependencia, presenta propuesta para ser aprobada e iniciar posteriormente con el desarrollo.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	4	Revisa propuesta De no ser aprobada la propuesta regresa a la actividad No. 2, en caso contrario:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Genera prototipo de planeación inicial de la página o portal Web.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Define estructura de la página o portal Web.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Realiza distribución del contenido en pantalla, mediante diagramas de distribución y solicita bocetos a los analistas del área de servicios electrónicos.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	8	Elabora bocetos de diseño para la página o portal Web. Solicita al SPDS acuda a las instalaciones para su revisión.		

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	9	Revisa bocetos de la página o portal Web En caso de no aprobar regresa a la actividad no. 4 de lo contrario:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	10	Solicita información al servidor de la dependencia para el contenido de la página o portal Web a través de una reunión en las instalaciones de la JTI.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	11	Integra y remite información para el contenido de la página o portal Web.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	12	Recibe información y asigna personal para el Desarrollo de la página o portal Web turnándola a los analistas.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	13	Desarrollan la página o portal Web.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	14	Libera página o portal Web de un ambiente de pruebas.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	15	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para liberar página y subirla al servidor.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	16	Integra expediente en una carpeta técnica de la página o portal Web que se liberó.		

Diagrama de Flujo: Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal

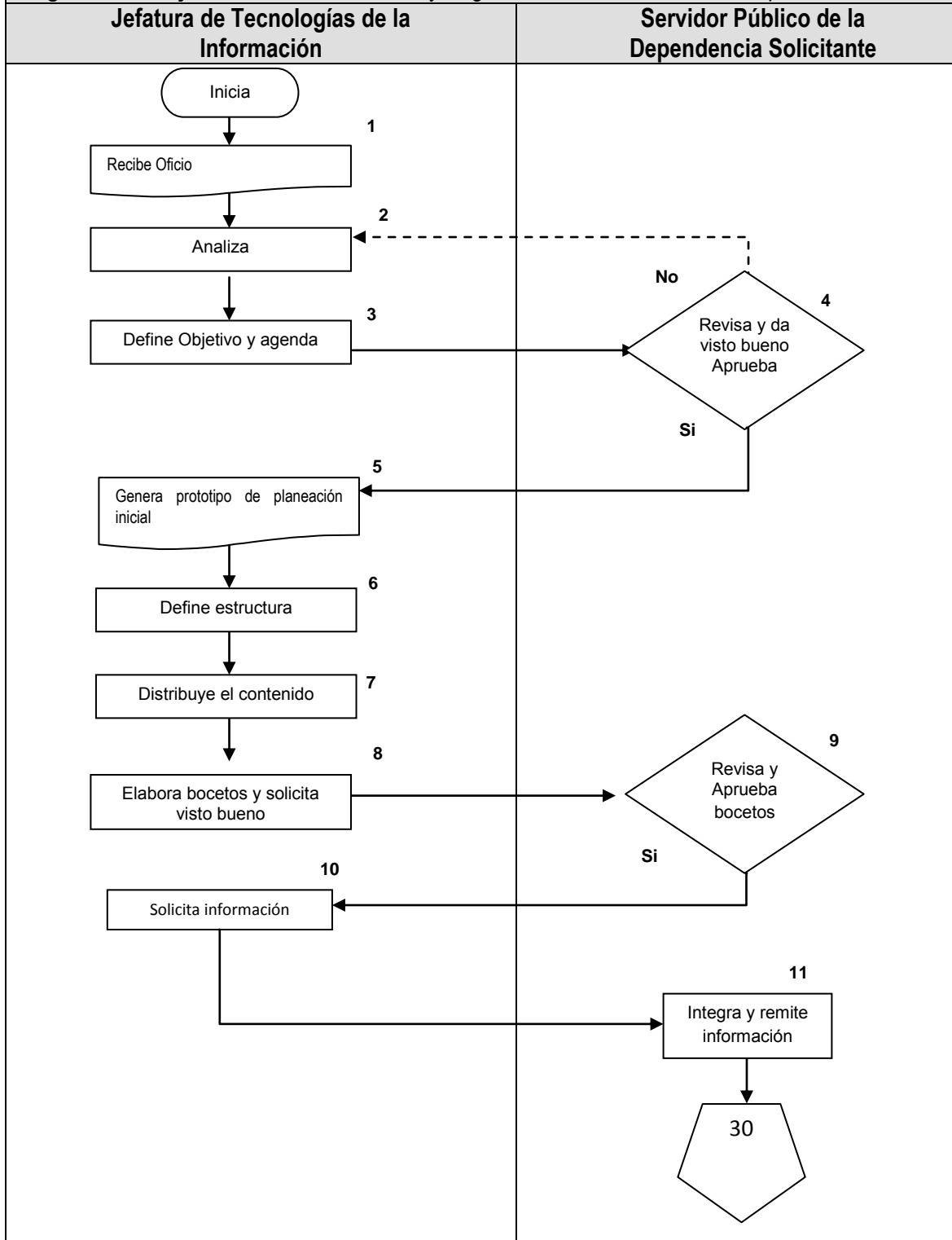
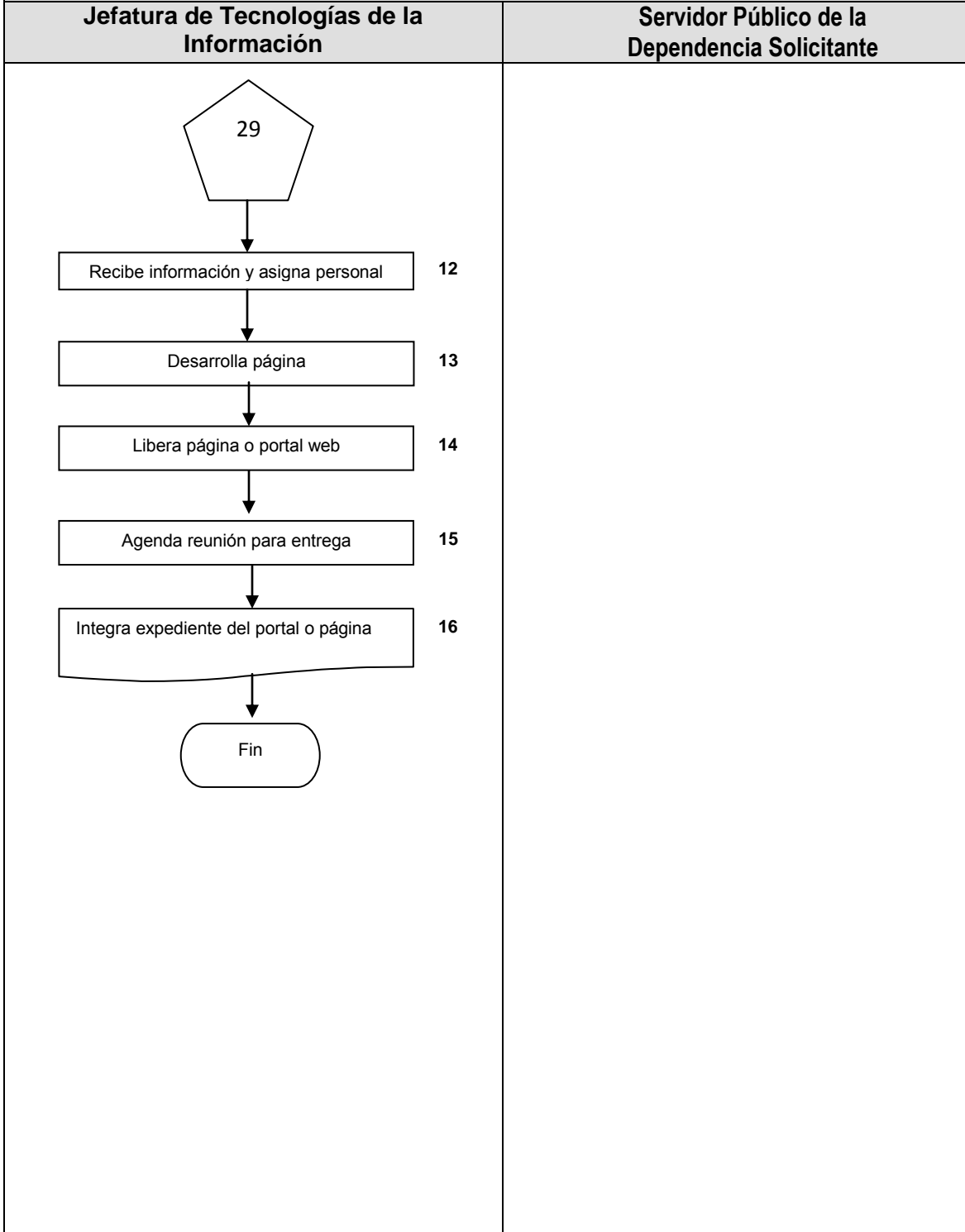


Diagrama de Flujo: Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal



Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
Objetivo:	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del portal o página Web, para que los ciudadanos accedan a información confiable y puedan realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público de la dependencia solicitante deberá enviar oficio de solicitud de mantenimiento del portal o página Web al Titular de la Jefatura de Tecnologías de la Información. 2. Las actualizaciones se entregarán al Servidor Público de la Dependencia solicitante con un oficio dirigido al titular.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

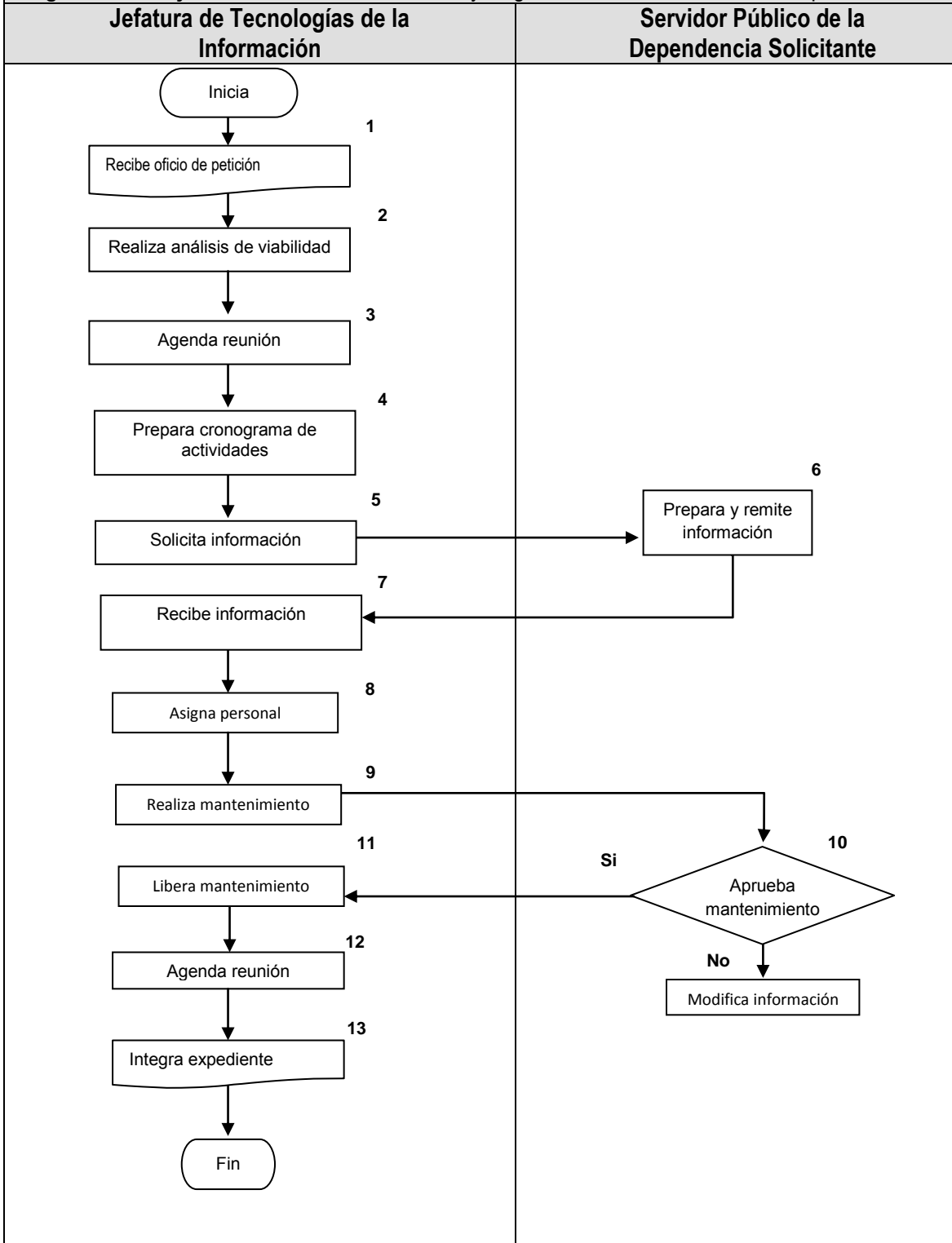
 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Recibe oficio petición de la dependencia solicitante para: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de portales • Mantenimiento de páginas o secciones Web. 	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Realiza análisis de Viabilidad para el mantenimiento a la página o portal Web del Servidor Público de la Dependencia solicitante.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia para presentar análisis de viabilidad y realiza acuerdo de cambios.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Prepara cronograma de actividades para la asignación de tareas.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Solicita información relevante a la dependencia para inicio del mantenimiento de la página o portal Web.		
Servidor Público de la dependencia solicitante	6	Prepara y remite la información necesaria para presentarla	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Recibe la información necesaria para mantenimiento de la página o portal Web		
Jefatura de Tecnologías de la Información	8	Asigna personal para el mantenimiento de la página o portal Web y turna la información correspondiente		
Jefatura de Tecnologías de la Información	9	Realiza mantenimiento de la página o portal Web y solicita al SPDS su aprobación.		
Servidor Público de la dependencia solicitante	10	¿Aprueba el mantenimiento que se le dio a la página o portal Web? <ul style="list-style-type: none"> • En caso de no aprobarlo, modifica información y regresa a la actividad No. 9. • En caso contrario: 		

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	11	Libera mantenimiento de la página o portal Web de un ambiente de pruebas.		
Servidor Público de la dependencia solicitante	12	Agenda reunión con el Servidor Público para entrega del mantenimiento de la página o portal Web, firmando formato de conformidad para subirlo al servidor.	Formato	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	13	Integra expediente del mantenimiento de la página o portal Web en una carpeta técnica.	Expediente	1

Diagrama de Flujo: Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal

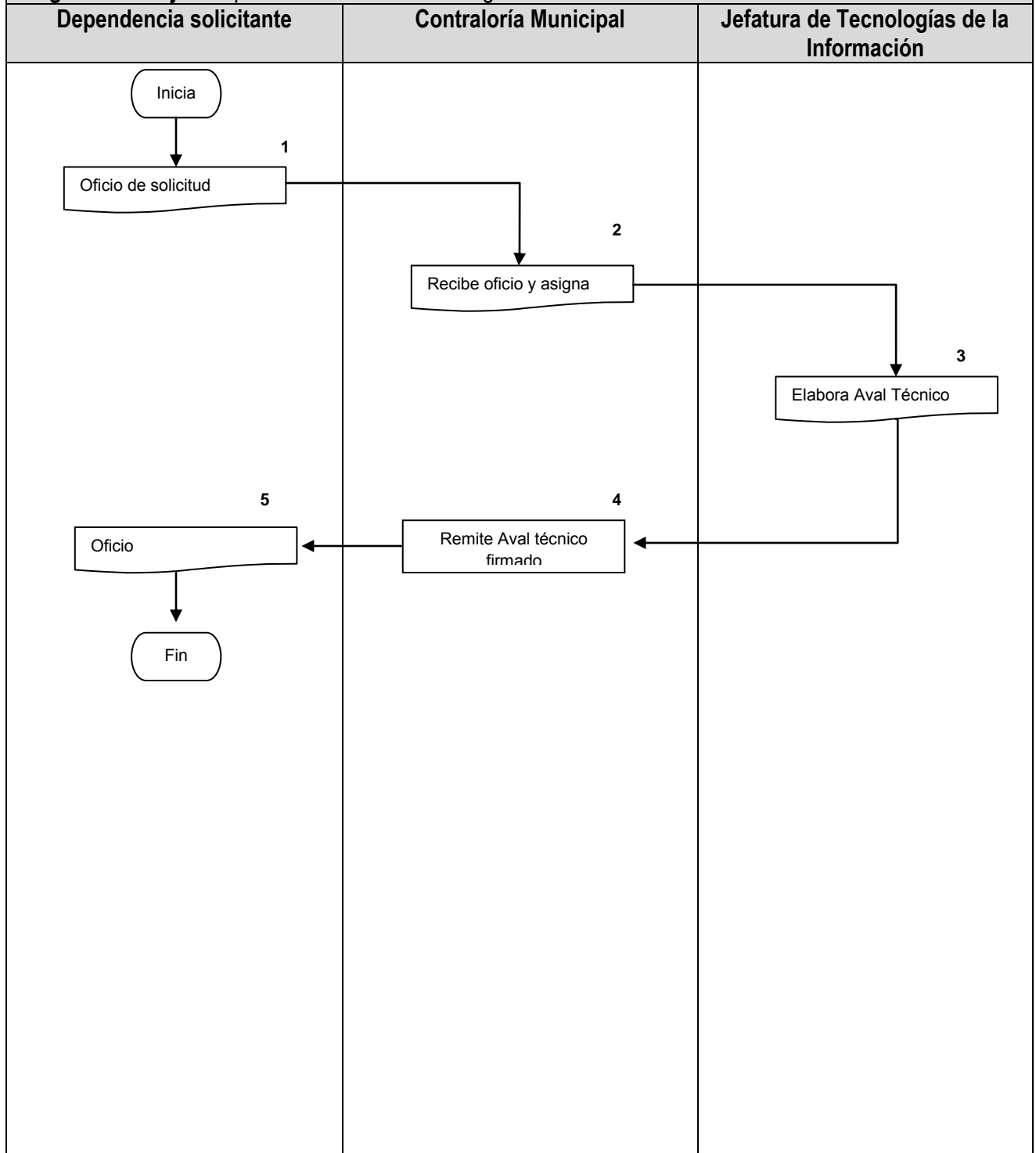


Nombre del Procedimiento:	Adquisición de Bienes Tecnológicos o Contratación de Servicios SUBSEMUN
Objetivo:	Dotar a los integrantes de los cuerpos de seguridad pública municipal con el equipamiento tecnológico y la Unidad de Análisis (Plataforma México).
Fundamento Legal:	<p>Convenio específico de adhesión para el otorgamiento del subsidio para la seguridad pública municipal y Anexo único del convenio específico de adhesión y demás disposiciones que emita el Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>Reglas del Fondo Municipal de Subsidios a los Municipios y a la Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal para la Seguridad Pública.</p> <p>Ley Orgánica Municipal.</p> <p>Periódico Oficial del Estado de Puebla, 23 de Marzo 2001 y reformas del 25 de julio 2008.</p> <p>Capítulo XXIII, Artículos 207 y 212 fracciones II y III.</p> <p>Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.</p> <p>Periódico Oficial del Estado 9 de febrero del 2001 y reformas del 31 de diciembre de 2007. Título Primero Capítulo II, Sección Uno. Título Tercero Capítulos I y II. Título Cuarto Capítulo I, Sección Dos. Capítulos II y III. Título Quinto Capítulos I y II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es co-responsabilidad de la Jefatura de Tecnologías de la Información elaborar la requisición técnica para el suministros de equipo tecnológico (radios, equipo plataforma México y equipo con nuevas tecnologías) de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas por el Centro de Emergencias y Repuesta Inmediata. 2. El oficio de solicitud para la adquisición de equipo tecnológico que envíe la Jefatura Administrativa de la S.S.P.T.V deberá estar acompañado de: <ul style="list-style-type: none"> • Las especificaciones técnicas de acuerdo con el convenio específico de adhesión del SUBSEMUN. • La autorización de Suficiencia Presupuestal otorgada por la Tesorería Municipal. 3. El procedimiento de adquisición se realizará en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, lo cual se señala en el convenio específico de adhesión. <p>En la recepción de los bienes previo al levantamiento de inventarios se deberá hacer una verificación física contra lo solicitado en la requisición, en caso de no cumplir con las especificaciones, no se podrán recibir los bienes facturados continuando con los plazos establecidos para la entrega.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días

Descripción del Procedimiento: Adquisición de Bienes Tecnológicos o Contratación de Servicios
SUBSEMUN

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dependencia solicitante	1	Envía oficio a la Contraloría Municipal, en el que solicita la adquisición de bienes tecnológicos y/o contratación de servicios, anexando características técnicas y autorización de recursos.	Oficio Características técnicas Autorización de recursos.	2
Asistente de Contraloría Municipal	2	Revisa el oficio y asigna a la Jefatura de Tecnologías de la Información.	Oficio Características técnicas Autorización de recursos.	2
Jefe Departamento de Tecnologías de la Información	3	Elabora aval técnico de acuerdo a características técnicas y lo remite vía memorándum.	Memorándum Aval Técnico Folio	2
Contraloría Municipal	4	Remite Aval Técnico firmado y autorizado vía oficio a la Dependencia solicitante.	Oficio Aval técnico	2
Dependencia solicitante	5	Recibe Aval autorizado	Oficio Aval técnico	2

Diagrama de flujo: Adquisición de Bienes Tecnológicos o Contratación de Servicios SUBSEMUN

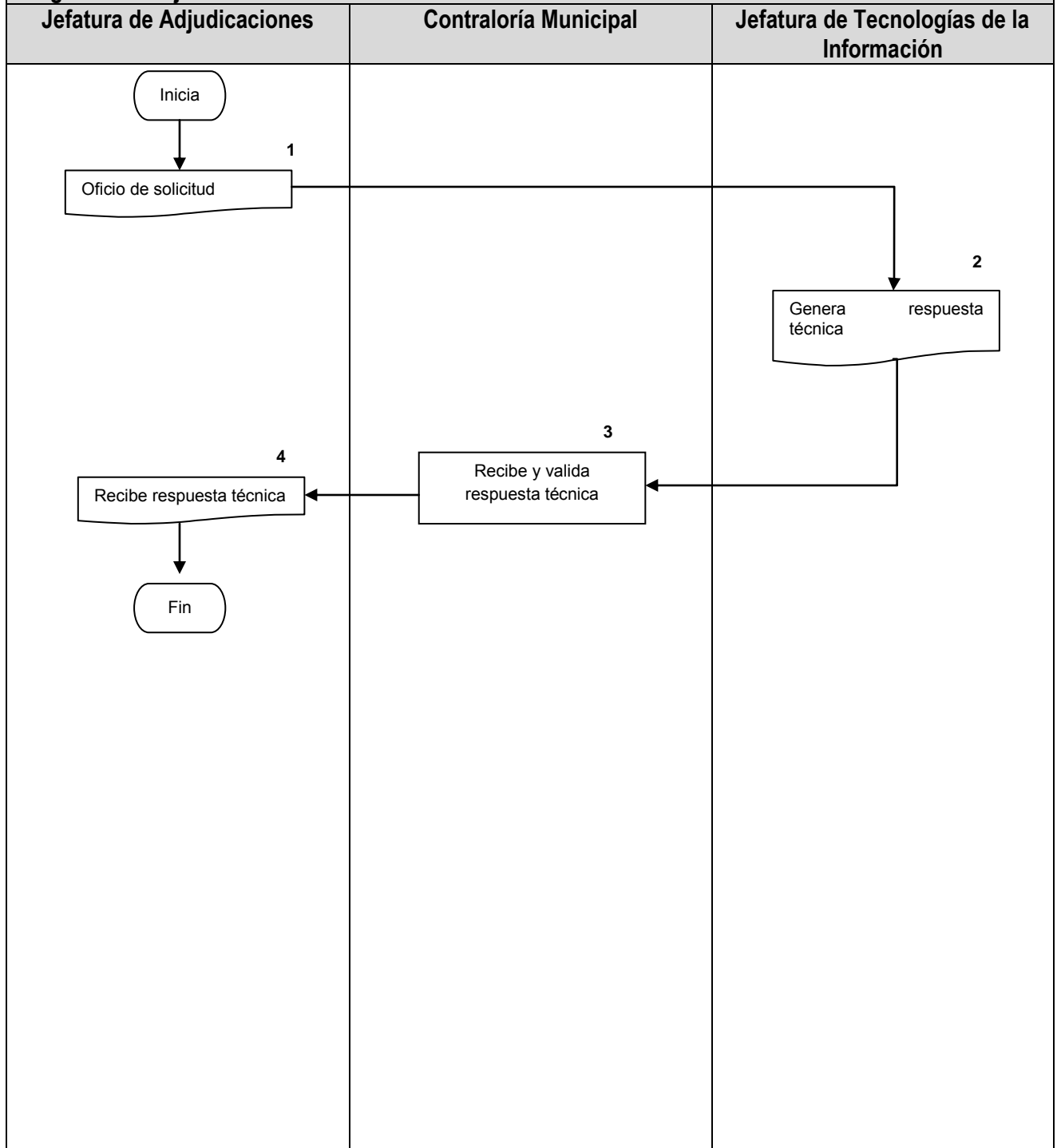


Nombre del Procedimiento:	Aclaración de Dudas Técnicas
Objetivo:	Solventar las preguntas técnicas formuladas por los concursantes en procesos concursales convocados por el Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.
Fundamento Legal:	<p>Convenio específico de adhesión para el otorgamiento del subsidio para la seguridad pública municipal y Anexo único del convenio específico de adhesión y demás disposiciones que emita el Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>Reglas del Fondo Municipal de Subsidios a los Municipios y a la Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal para la Seguridad Pública.</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Periódico Oficial del Estado de Puebla, 23 de Marzo 2001 y reformas del 25 de julio 2008. Capítulo XXIII, Artículos 207 y 212 fracciones II y III.</p> <p>Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal. Periódico Oficial del Estado 9 de febrero del 2001 y reformas del 31 de diciembre de 2007 Título Primero Capítulo II, Sección Uno. Título Tercero Capítulos I y II. Título Cuarto Capítulo I, Sección Dos. Capítulos II y III. Título Quinto Capítulos I y II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conforme al procedimiento de adjudicaciones se recibirán las preguntas técnicas formuladas por los concursantes y se darán respuesta en la junta de aclaraciones. 2. Este procedimiento no limita a los concursantes a formular preguntas durante la sesión de aclaraciones. <p>Las respuestas a las preguntas formuladas por los concursantes son inapelables.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días

Descripción del Procedimiento: Aclaración de Dudas Técnicas

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Adjudicaciones	1	Realiza vía memorándum las preguntas derivadas de la licitación	Memorándum	2
Jefe Departamento de Tecnologías de la Información	2	Genera respuesta técnica, remite vía memorándum.	Memorándum	2
Contraloría Municipal	3	Recibe y valida respuesta técnica y la emite con memorándum, a la Jefatura de Adjudicaciones.	Memorándum	2
Jefatura de Adjudicaciones	4	Recibe respuesta técnica y continúa con su procedimiento de adjudicación.	Dictamen	2

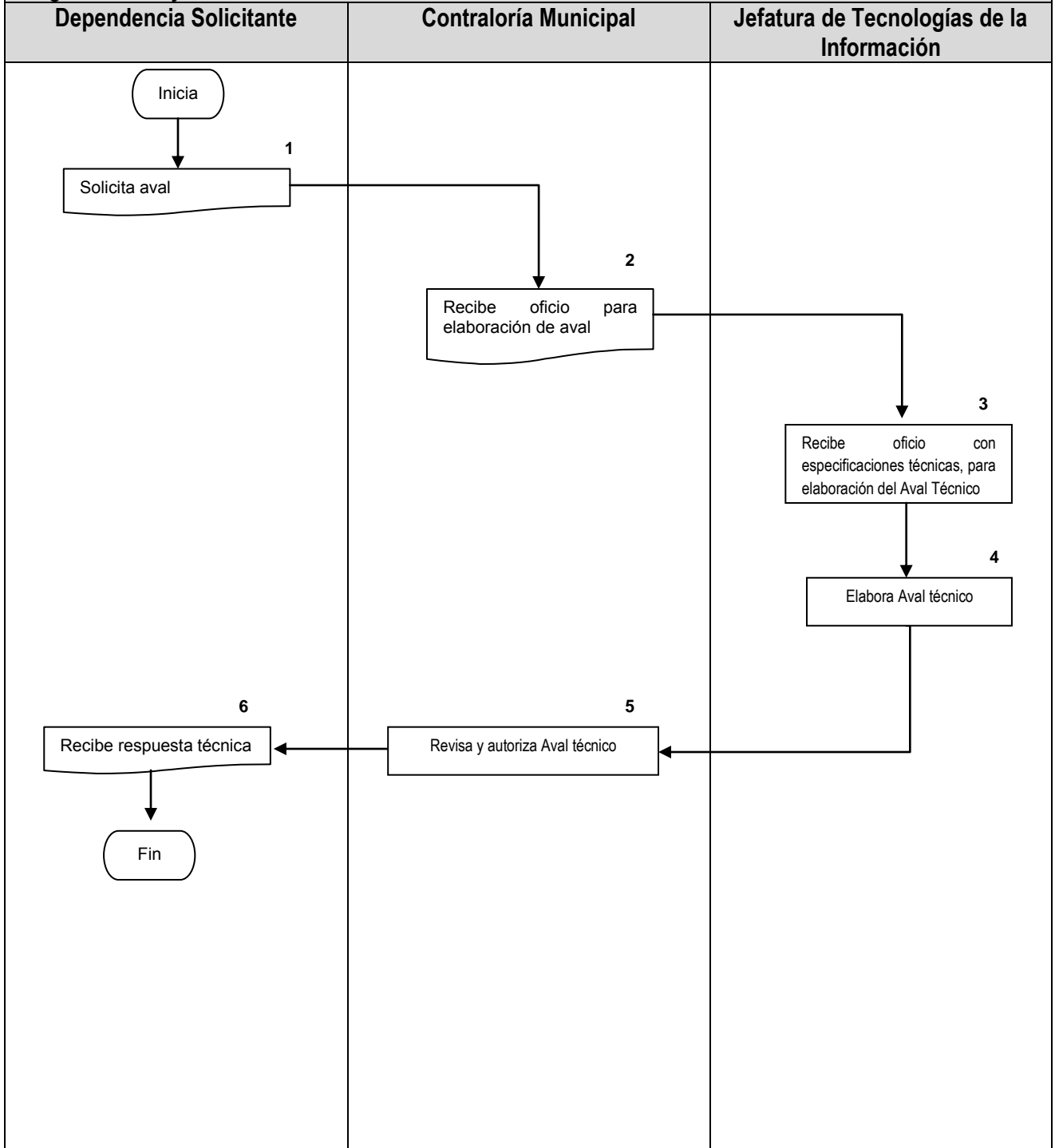
Diagrama de flujo: Aclaración de Dudas Técnicas



Nombre del Procedimiento:	Aval Técnico
Objetivo:	Asegurar que las adquisiciones de equipo tecnológico se apeguen a las condiciones de calidad, vigencia y características técnicas que el Honorable Ayuntamiento de San Martín Texmelucan demande para la prestación de sus servicios dentro de un esquema de trabajo confiable, seguro y eficiente.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115, fracción II Diario Oficial de la Federación, 01 de Mayo de 1917, reformas.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 105 Periódico Oficial del Estado de Puebla; 17 de Noviembre de 1982.</p> <p>Ley Orgánica Municipal Artículo 66 Frac. X, 140 y 144 Periódico Oficial del Estado, 23 de Marzo de 2001</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la emisión del Aval Técnico es necesario conocer la solicitud del usuario de manera detallada, a fin de evaluar las opciones de solución con apego a estándares de calidad, durabilidad, vigencia, confiabilidad y costo más adecuados para los fines del Ayuntamiento. Este análisis puede incluir visitas del personal técnico, llenado de cuestionarios, comparaciones con otras áreas, etc. 2. El usuario y el responsable de su área o departamento debe saber que en cada solicitud técnica se hace un análisis que puede resultar en la adquisición de servicios, accesorios y equipos adicionales para el cumplimiento de su requerimiento. Estos elementos adicionales irán incluidos en el Aval Técnico para que sean considerados en la solicitud de Suficiencia Presupuestal. 3. El Aval Técnico podrá indicar la aceptación o negación de la solicitud basada en los estándares mencionados y los proyectos que se tengan en marcha. <p>En todos los casos el aval será remitido a la Jefatura de Tecnologías de la Información para que éste a su vez entregue al usuario vía documentación oficial.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días considerando que equipos y proyectos especiales pueden exceder este tiempo.

Descripción del Procedimiento: Aval Técnico				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dependencia Solicitante	1	Solicita vía oficio especificaciones técnicas para la elaboración del Aval Técnico a la Jefatura de Tecnologías de la Información.	Oficio	2
Contraloría Municipal	2	Recibe oficio con las especificaciones técnicas para la elaboración del Aval Técnico, remite a la Jefatura de Tecnologías de la Información.	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Recibe oficio con especificaciones técnicas, para elaboración del Aval Técnico	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Verifica que esté debidamente requisitada, la cual además debe incluir: nombre del resguardante, número de control y área de adscripción. Elabora aval técnico y lo remite a través de memorándum	Memorándum	1
Contraloría Municipal	5	Revisa y autoriza aval técnico. Elabora oficio para dependencia solicitante, anexando Aval Técnico	Oficio	2
Dependencia Solicitante	6	Recibe oficio anexando Aval Técnico	Oficio	2

Diagrama de flujo: Aval Técnico



	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Dictamen Técnico
Objetivo:	Calificar como aceptable o no aceptable cada una de las propuestas técnicas entregadas a la Jefatura Adjudicaciones correspondientes a la adquisición de equipos y servicios tecnológicos, con el fin de dar certidumbre técnica y continuar con el proceso de adjudicación.
Fundamento Legal:	Para poder emitir el dictamen correspondiente es necesario contar con la información técnica de cada elemento y los recursos para aclaración de dudas técnicas con el proveedor y/o el fabricante correspondiente
Políticas de Operación:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115, fracción II Diario Oficial de la Federación, 01 de Mayo de 1917 y sus reformas.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 105 Periódico Oficial del Estado de Puebla; 17 de Noviembre de 1982.</p> <p>Ley Orgánica Municipal Artículo 66 Frac. X, 140 y 144 Periódico Oficial del Estado, 23 de Marzo de 2001</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días considerando que equipos y proyectos especiales pueden exceder este tiempo.

Descripción del Procedimiento: Dictamen Técnico				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Proveedores	1	Entrega mediante propuestas técnicas para su dictamen	Propuestas Técnicas	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Recibe las propuestas técnicas de los proveedores para su dictamen	Propuestas Técnicas	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Elabora dictamen técnico y lo envía mediante memorándum.	Memorándum Dictamen Técnico	2
Proveedores	4	Recibe Dictamen Técnico		2

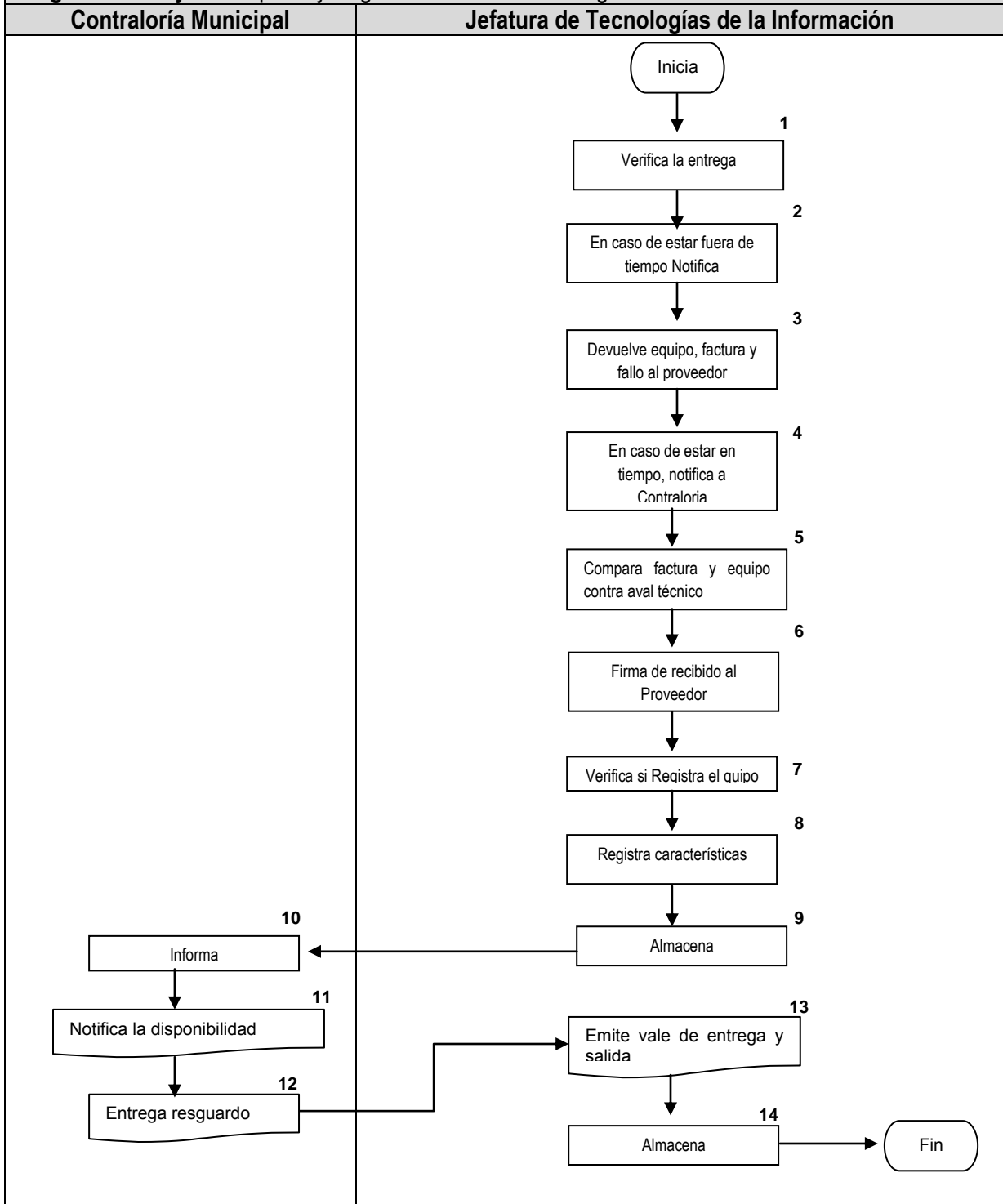
Nombre del Procedimiento:	Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos
Objetivo:	Registrar los Bienes Tecnológicos de reciente adquisición por cualquier medio, asignándole un número de control interno como identificador para cualquier movimiento posterior
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115, fracción II Diario Oficial de la Federación, 01 de Mayo de 1917 y sus reformas.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 105 Periódico Oficial del Estado de Puebla; 17 de Noviembre de 1982.</p> <p>Ley Orgánica Municipal Artículo 66 Frac. X, 140 y 144 Periódico Oficial del Estado, 23 de Marzo de 2001</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el registro de todo bien mueble deberá presentarse fallo, aval, y factura. 2. El departamento de Tecnologías de la Información será el responsable de validar las características técnicas de los equipos para poder continuar con el registro. 3. Los documentos que se mencionan en este procedimiento solamente serán los admitidos por el departamento de Tecnologías de la Información. 4. El catálogo de bienes tecnológicos es definido por el Departamento de Tecnologías de la Información, quien a su vez es el responsable de darle mantenimiento. 5. El proveedor es quien entrega fallo y factura original al jefe del departamento de Tecnologías de la Información. <p>El fallo solo puede ser emitido por la Jefatura de adjudicaciones</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días

Descripción del Procedimiento: Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	1	Verifica que la entrega se encuentre en el tiempo establecido;		
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	2	En caso de que esté fuera de tiempo, Notifica vía telefónica a la Jefatura de Adjudicaciones.		
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	3	Devuelve equipo, factura y fallo al proveedor.	Fallo y factura original	1
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	4	En caso de que la entrega del equipo se encuentre en tiempo. Notifica a Contraloría Municipal		
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	5	Compara, factura y equipo contra aval técnico o requisición; si los datos no son correctos entonces regresa al paso 3; de lo contrario	Factura, aval	1
Jefe Departamento Tecnologías de la Información	6	Firma de recibido al proveedor y luego turna a analista(s) para su seguimiento correspondiente.		
Analista	7	Ubica sí el equipo es registrable de acuerdo al catálogo de bienes tecnológicos, de lo contrario continúa en el paso 15.		
Analista	8	Si es un bien tecnológico registrable, Registra características del mismo		
Analista	9	Almacena equipos temporalmente; elabora vale de entrega, vale de salida y da aviso a la Contraloría.	vale de entrega y vale de salida	2
Contraloría Municipal	10	Informa al Subcontralor para su registro.		
Contraloría Municipal	11	Notifica a la Dependencia la disponibilidad de (el/los) bien(es) tecnológico(s) solicitado(s), informando a su vez a la Contraloría que la Dependencia ya puede recoger el (los) bien(es) tecnológico (s) solicitado.		

Descripción del Procedimiento: Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Contraloría Municipal	12	Entrega resguardo, vale de entrega, vale de salida y entrega equipo tecnológico.	Resguardo, vale de entrega y vale de salida	2
Analista(s)	13	En caso que sea equipo inventariable, registra bienes; emitiendo un vale de entrega y vale de salida.	Vale de entrega, vale de salida	2
Analista(s)	14	Recaba firmas y entrega equipo.		

Diagrama de flujo: Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Baja de Bienes Muebles Tecnológicos
Objetivo:	Integrar la documentación requerida para la desincorporación y destino final de los bienes muebles del Gobierno Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115, fracción II Diario Oficial de la Federación, 01 de Mayo de 1917 y sus reformas.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 105 Periódico Oficial del Estado de Puebla; 17 de Noviembre de 1982.</p> <p>Ley Orgánica Municipal Artículo 66 Frac. X, 140 y 144 Periódico Oficial del Estado, 23 de Marzo de 2001</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda petición relacionada con la baja de equipo de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía fija deberá de ser enviada al Titular de la Contraloría Municipal con copia de conocimiento al Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, de los equipos que causan baja, deberán de ser entregados físicamente, así como la relación de los mismos de manera impresa y electrónica. 2. El Departamento de Tecnologías de la Información, será la responsable de integrar la documentación necesaria para iniciar el trámite de baja de los bienes muebles (equipo de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía fija) propiedad del Gobierno Municipal. 3. Ningún área de la administración municipal podrá retirar de sus instalaciones algún bien mueble que se haya reportado como baja. 4. La valoración técnica de los equipos a dar de baja será realizada por el Departamento de Tecnologías de la Información quienes serán responsables de emitir el dictamen técnico. <p>Los documentos que se mencionan en este procedimiento solamente serán los admitidos por el Departamento de Tecnologías de la Información</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Baja de Bienes Muebles Tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Recibe equipo con oficio de la Dependencia solicitante junto con la relación de bienes impresa y electrónica a dar de baja para valoración técnica.	Oficio	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Emite relación para acordar el día de inicio de valoración de los equipos y revisa los equipos contra sistema.	Relación	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Realiza la revisión de los equipos en el sistema y asigna a Bodega	Relación	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Recibe relación de bienes, acordando el día de inicio de la valoración.	Relación	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Clasifica y separa de acuerdo a la funcionalidad de los equipos. Informa al Jefe Inmediato el resultado de la valoración.	Resultados de valoración.	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Genera y remite resultados de valoración de los bienes solicitados para baja a la Contraloría Municipal.	Resultados de valoración	1
Contraloría Municipal	7	Remite oficio a la Secretaría General solicitando envíe un valuador	Oficio	2
Secretaría del Ayuntamiento	8	Recibe petición, gestiona y remite oficio indicando ala JTI, la fecha en la que se presentará el valuador	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	9	Recibe notificación y reporte de avalúo y entrega a la Contraloría Municipal	Reporte de Avalúo	1
Contraloría Municipal	10	Revisa reporte de avalúo y entrega a la Secretaría General.	Reporte de Avalúo	1
Secretaría del Ayuntamiento	11	Integra, digitaliza expediente con los requerimientos correspondientes para la baja de los bienes propiedad del Gobierno Municipal.	Expediente Relación	
Secretaría del Ayuntamiento	12	Envía oficio con expediente para acuerdo a los Regidores	Oficio	2

Descripción del Procedimiento: Baja de Bienes Muebles Tecnológicos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Regidores	13	Autoriza el proceso para las bajas definitivas del sistema e informa a SG	Expediente	1
Secretaría del Ayuntamiento	14	Gestiona e informa a la Jefatura de Tecnologías cuando y donde tiene que entregar el equipo para dar de baja	Oficio	2

Diagrama de flujo: Baja de Bienes Muebles Tecnológicos

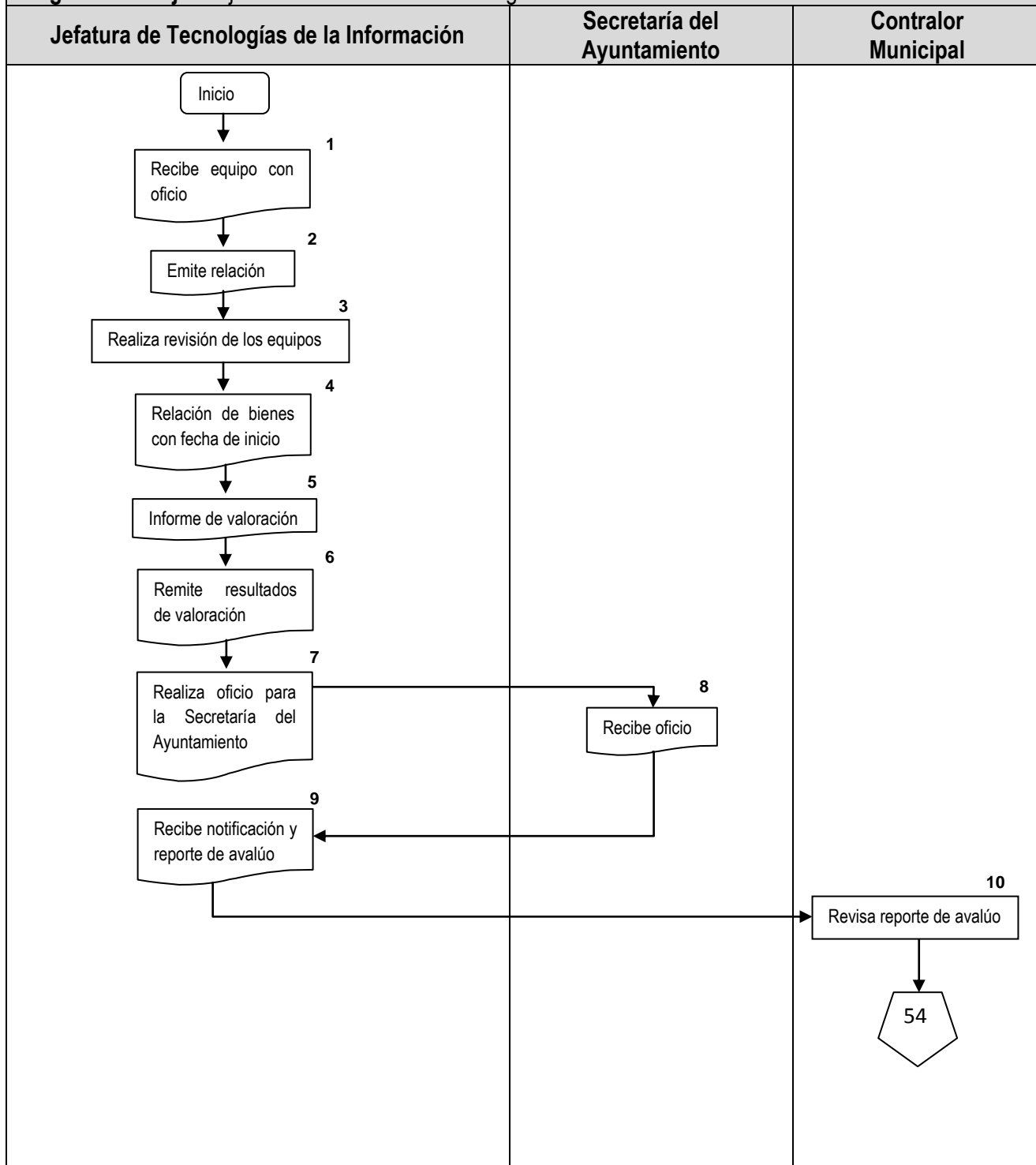
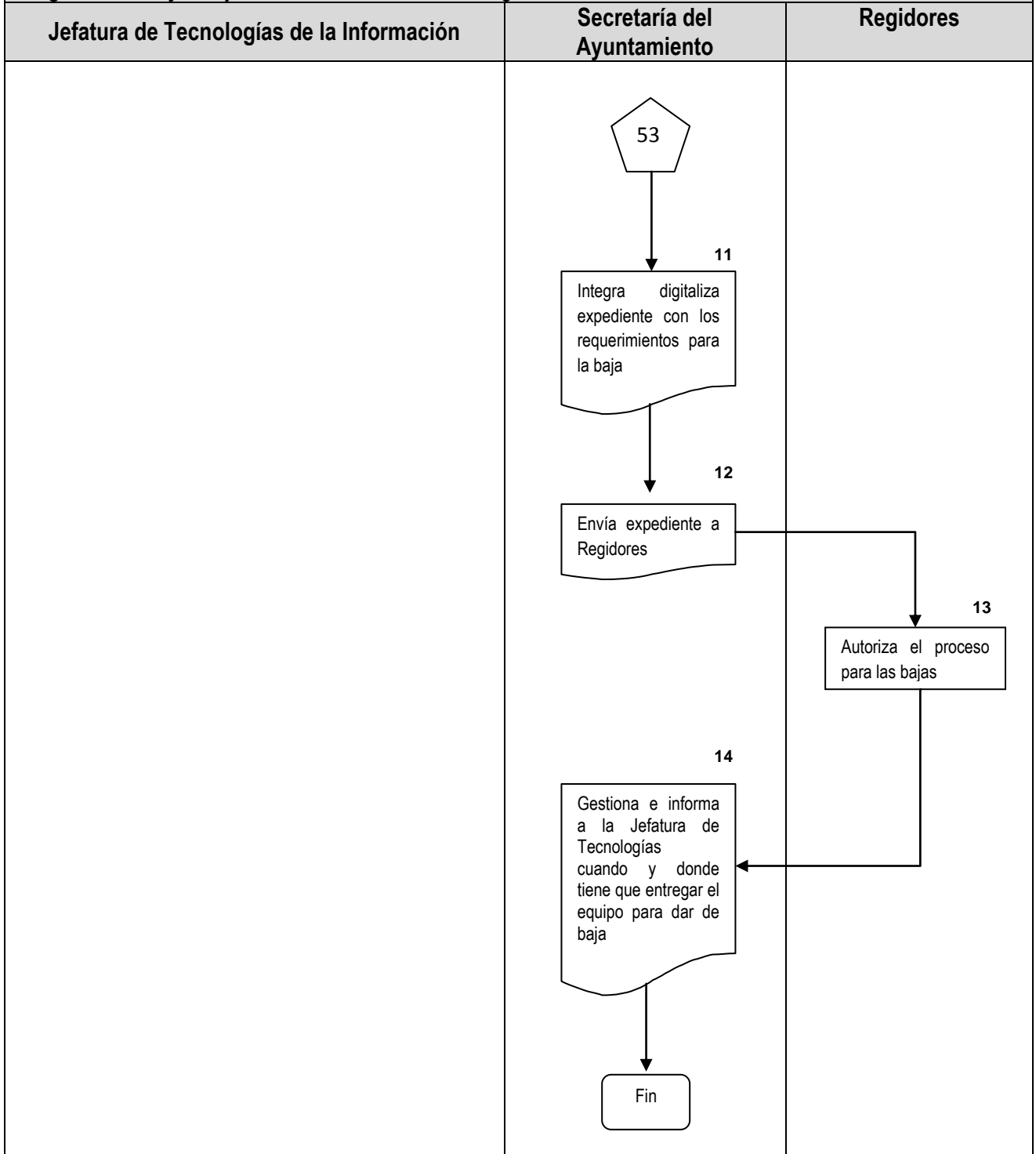


Diagrama de flujo: Baja de Bienes Muebles Tecnológicos

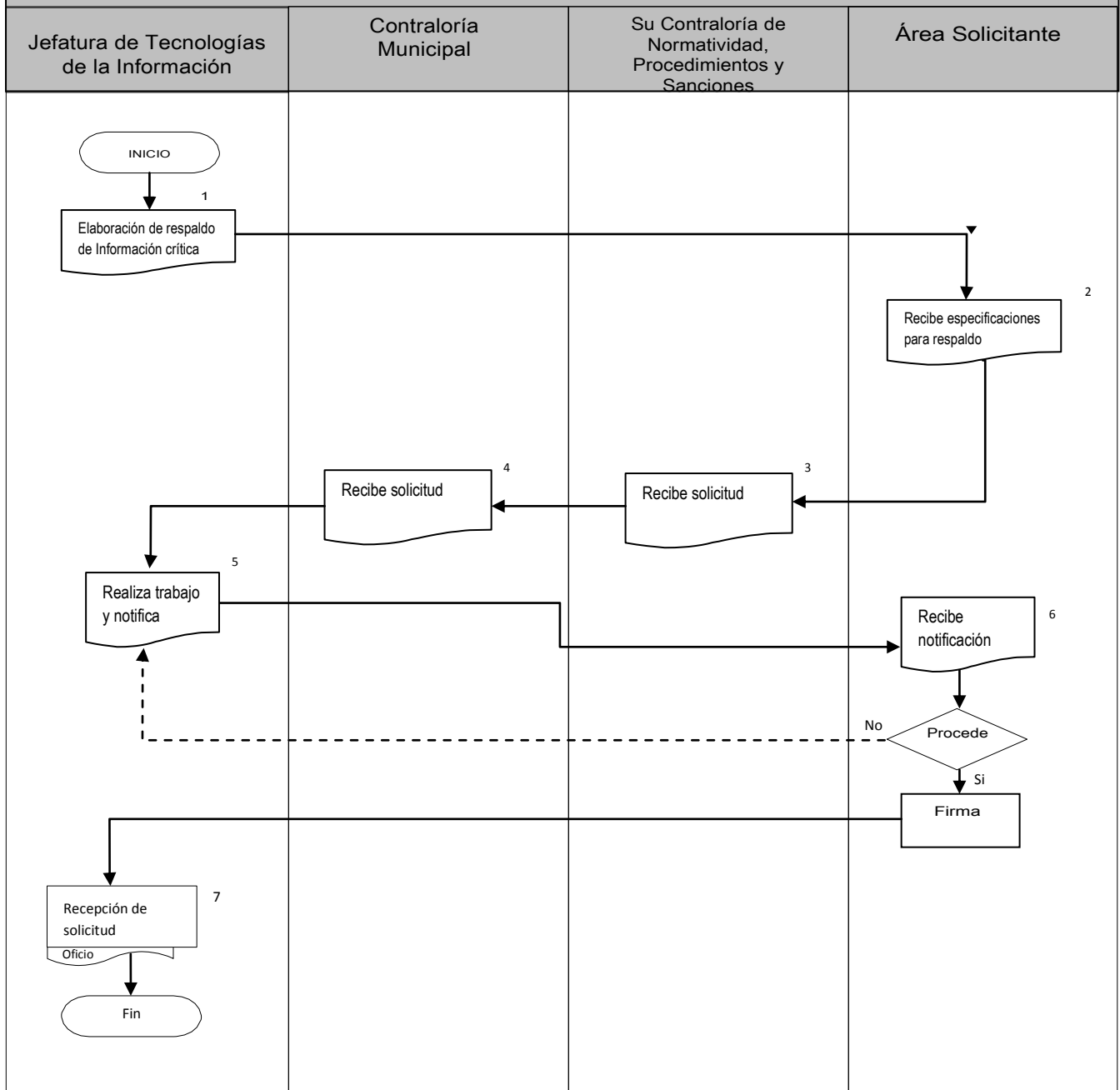


Nombre del Procedimiento:	Respaldo y recuperación de información crítica
Objetivo:	Salvaguardar y recuperar la información generada por las áreas que integran el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, por pérdida, daño, contingencia o desastre
Fundamento Legal:	Norma Internacional en TI para el sector, ISO 27001 Norma Internacional en TI ISO/IEC 53408
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1 Es responsabilidad del Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información, respaldar las bases de datos y el código de programación diariamente, así como también, respaldar la información de las áreas que así lo soliciten. 2 Es responsabilidad del Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información, la custodia del respaldo en disco compacto de la información solicitada por las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan. 3 Es responsabilidad del Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información, a través de la Subcontraloría de Normatividad, Sanciones y Procedimientos comunicar a las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan que pueden solicitar el respaldo o reinstalación de la información crítica. 4 Es responsabilidad de las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, indicara la Jefatura de Sistemas y Tecnologías de la Información cuando la información a respaldar tenga el grado de riesgo crítico. 5 Las presentes Políticas de Operación, Normas y Lineamientos, se complementan en lo que corresponda con lo dispuesto en el Manual de Procedimientos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Respaldo y recuperación de información crítica				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	<p>1 Elabora el respaldo de la información existente que se encuentra en el servidor diariamente.</p> <p>2 Elabora el respaldo en disco compacto de la información correspondiente a los tres últimos días de mes.</p> <p>3 Respaldo del código de programación cuando se realice alguna modificación al mismo.</p> <p>4 Comunica a las áreas de el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan las especificaciones para la solicitud de respaldo y recuperación de información, según corresponda, a través de oficio.</p> <p>Disco compacto con respaldos. Oficio de especificaciones para la solicitud de respaldo.</p>	Oficio Disco	2
Área Solicitante	2	<p>2.1 Recibe oficio con especificaciones para la solicitud de respaldo y recuperación de información.</p> <p>2.2 Solicita se respalde o recupere información según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Oficio de especificaciones para ▣ Oficio solicitud de trabajo. 	Oficio	2
Contraloría Municipal	3	<p>3.1 Recibe solicitud de respaldo o recuperación de información y gira instrucción para la realización del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Oficio solicitud de trabajo. 	Solicitud	2
Subcontraloría de Normatividad, Sanciones y Procedimientos.	4	<p>Recibe solicitud de respaldo o recuperación de información y gira instrucciones para la realización del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Oficio solicitud de trabajo. 	solicitud	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	<p>Realiza trabajo y notifica del trabajo efectuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Oficio solicitud de trabajo. 	Oficio	2

Descripción del Procedimiento: Respaldo y recuperación de información crítica				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Área Solicitante	6	Recibe solicitud del trabajo finalizado. Procede: NO: Regresa a la actividad 5 SI: Firma de visto bueno y regresa. Oficio solicitud de trabajo.	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Recibe solicitud de trabajo con firma de visto bueno del solicitante. Oficio solicitud de trabajo. Archiva.	Archiva	1

Diagrama de flujo: Respaldo y Recuperación de Información Crítica.



Nombre del Procedimiento:	Atención a Incidentes
Objetivo:	Dar solución a los incidentes que son reportados acerca de los equipos de cómputo, telefonía, red de datos o radiocomunicación y los servicios asociados a ellos.
Fundamento Legal:	.•Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla Periódico Oficial del Estado de Puebla. 15 de diciembre de 1994
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La solución de incidentes de esta naturaleza se considera necesaria para dar continuidad a las funciones que desempeñan los Servidores Públicos de las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan. 2. Toda solicitud para atención de fallas de equipo de cómputo y conectividad deberá realizarse a través del Centro de Atención Telefónica (CAT, 1-09-53-00 ext. 122, 109-53-13), o por oficio dirigido al Titular de la Contraloría Municipal. 3. Sí el equipo necesita ser formateado el Servidor Público de la Dependencia solicitante será el responsable de generar el respaldo de la información, ya que la pérdida de esta no será responsabilidad del Ingeniero de Soporte ni del Departamento de Tecnologías de la Información. 4. El Servidor Público de la Dependencia Solicitante debe firmar y evaluar de conformidad el servicio que realizó el Ingeniero de Soporte. 5. En caso de que no se pueda solucionar la(s) falla(s) por requerir refacciones o hacer efectiva la garantía del equipo, el ingeniero anexará diagnóstico e informará al responsable de la Dependencia Solicitante, el cual deberá firmar de conformidad que el tiempo para solucionar la falla será mayor.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Atención a Incidentes				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Recibe petición de servicio a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Llamada telefónica • Directamente de la Contraloría Municipal 		
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Recaba la información para levantar un reporte: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Usuario • Dependencia • Ubicación • Extensión telefónica • Descripción del incidente. 		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Clasifica el incidente según la especialidad involucrada de entre: <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a Hardware y software de usuario. • Redes • Telefonía • Extensión telefónica • Descripción del incidente. • Seguridad Informática 		
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Aplica la lista de verificación adecuada (Checklist) con la finalidad de resolver telefónicamente el incidente. En base a la lista de verificación, diagnosticar el incidente y auxiliar telefónicamente al usuario	Lista de Verificación.	
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Asigna folio con el reporte y a un ingeniero de soporte técnico		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Aplica conocimientos, herramientas y técnicas con enfoque sistemático para la solución del incidente.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6.1	Sí no es factible la reparación, Informar al usuario para dar de baja el equipo.		

Descripción del Procedimiento: Atención a Incidentes				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	6.2	De lo contrario solicitar refacciones según procedimiento de Solicitud de Refacciones.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6.3	Si quedó solucionado el servicio con refacciones		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6.4	De lo contrario proporcionar una solución temporal		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Soluciona el incidente en un tiempo máximo de un día natural, O bien, Emitir un diagnóstico acerca de la vida útil, o bien el costo/beneficio de la reparación, u otro útil para determinar si el equipo debe darse de baja. (Seguir el procedimiento de baja).	Diagnostico	
Jefatura de Tecnologías de la Información	7.1	En caso de que el equipo cause baja, iniciar Procedimiento de Aval Técnico para la reposición del Equipo		

Diagrama de flujo: Atención a Incidentes

Departamento: Jefatura de Tecnologías de la Información

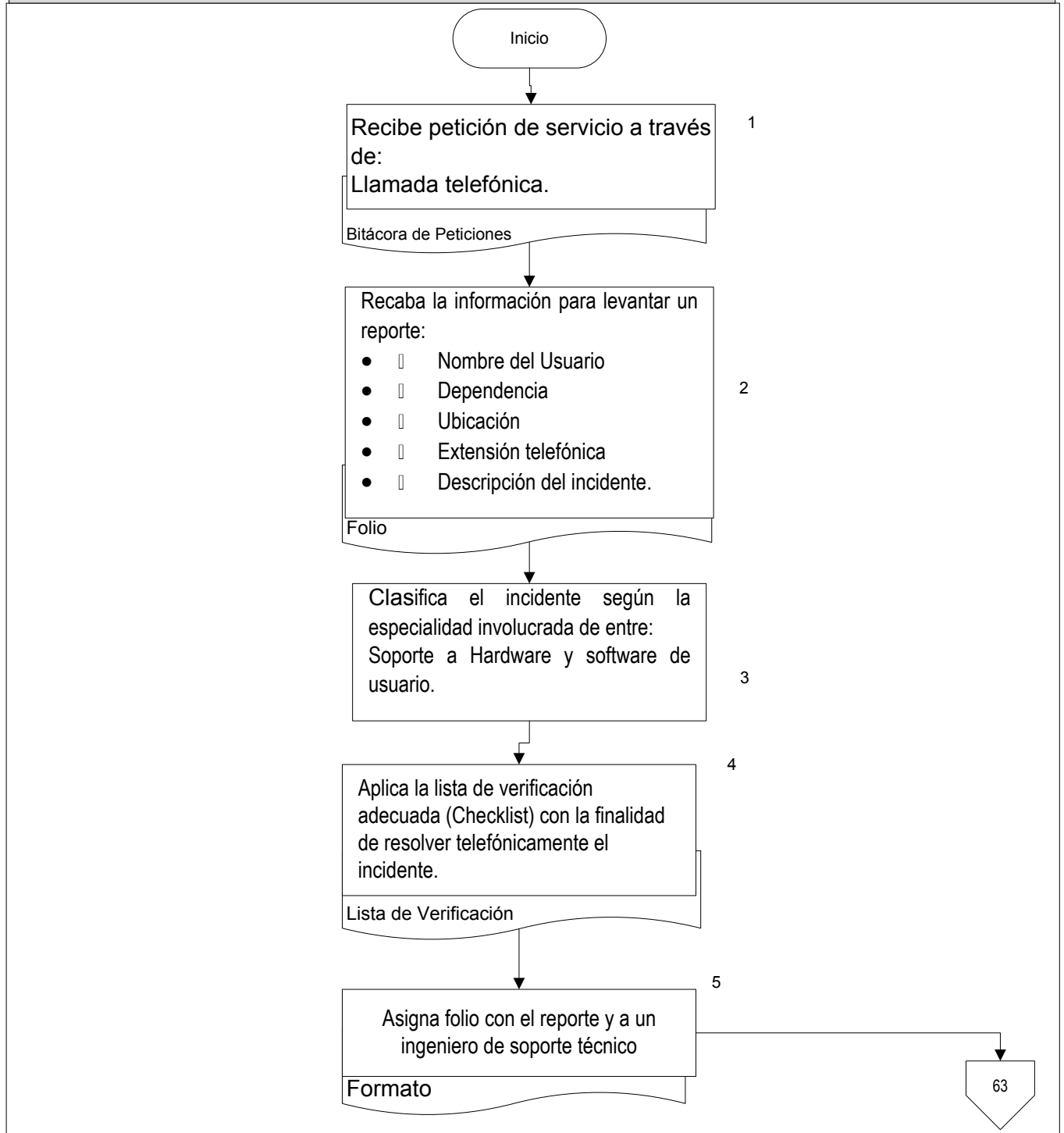
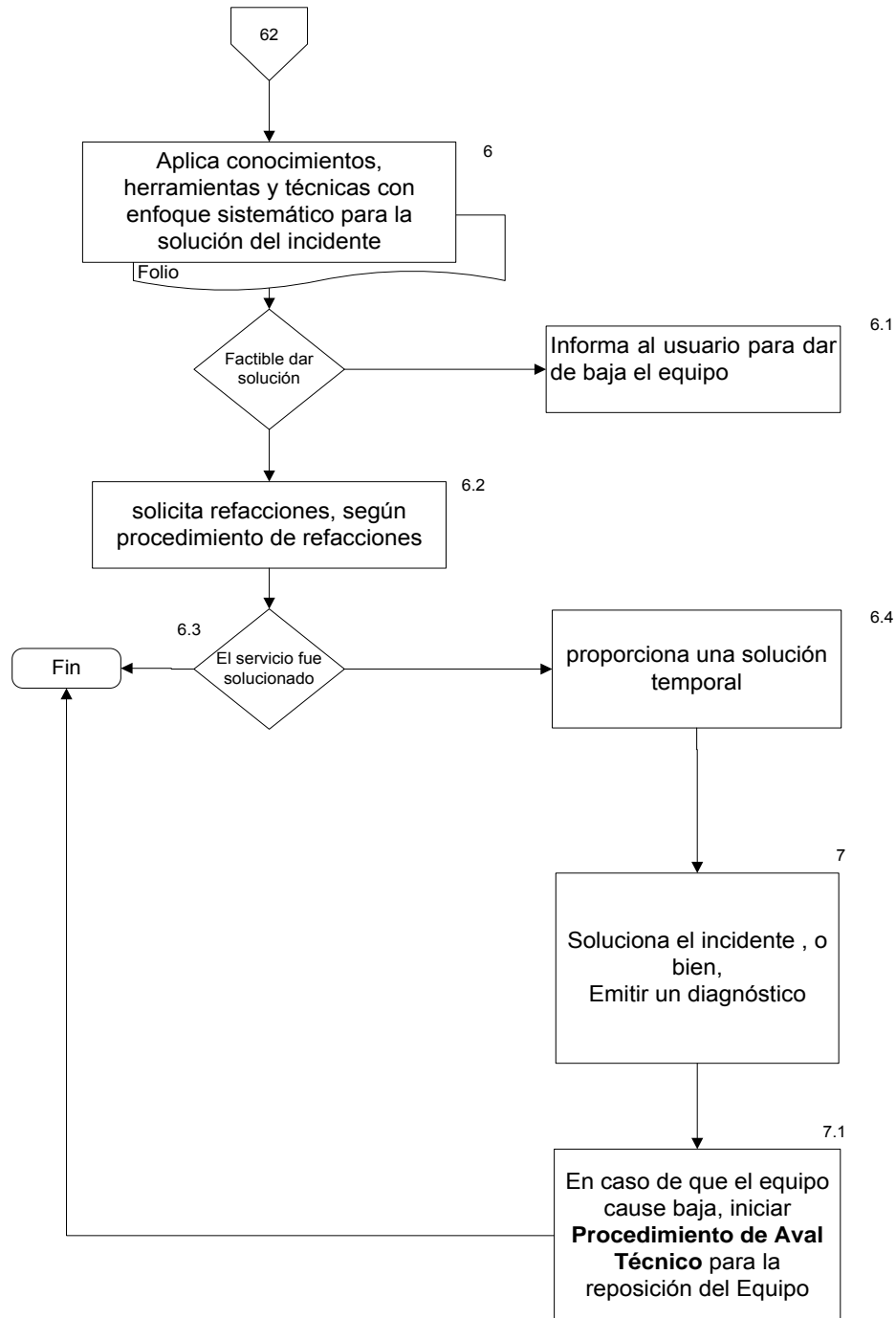


Diagrama de Flujo: Atención a Incidentes

Jefatura de Tecnologías de la Información



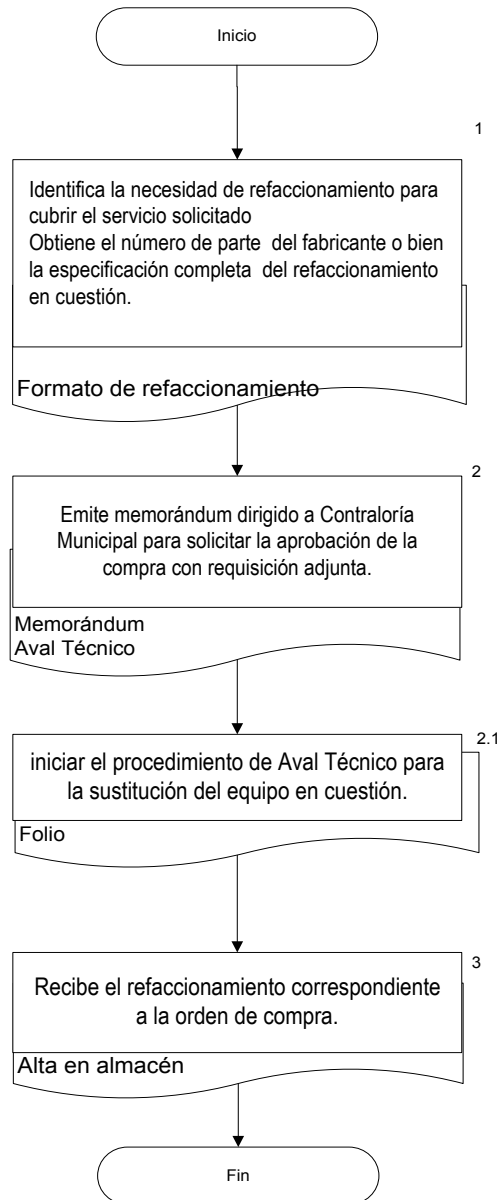
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de Refacciones
Objetivo:	Agilizar la adquisición de refacciones por cuya carencia detiene la atención de servicio a los funcionarios de H. Ayuntamiento, y los servicios que presta el Departamento de Tecnologías de la Información.
Fundamento Legal:	<p>Norma para cableado estructurado 568 A y B. En Julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación Eléctrica Publicada el 10 de Octubre de 1994, por el Diario Oficial de la Federación</p> <p>ISO 17799-2005. Seguridad Informática Segunda edición. 15 de Junio de 2005 Publicada por el BSI (British Standards Institution)</p> <p>Norma IEEE Telecomunicaciones Institute of Electrical and Electronic Engineers Revisión y actualización de las normas</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo). 2. Los servicios solicitados se instalaran en el equipo propiedad del Gobierno Municipal 3. El Servidor Público será el responsable del buen uso que se le dé al equipo de lo contrario será sancionado. 4. La persona encargada de cotizaciones deberá ser el área de Adquisiciones bajo las especificaciones del Departamento de Tecnologías.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Solicitud de Refacciones

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Identifica la necesidad de refaccionamiento para cubrir el servicio solicitado Obtiene el número de parte del fabricante o bien la especificación completa del refaccionamiento en cuestión. Se verifica la existencia del refaccionamiento.	Formato de refaccionamiento	
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Emite memorándum dirigido a Contraloría Municipal para solicitar la aprobación de la compra con requisición adjunta.	Memorándum, Aval Técnico	
Jefatura de Tecnologías de la Información	2.1	De lo contrario iniciar el procedimiento de Aval Técnico para la sustitución del equipo en cuestión. E implementa una solución temporal.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Recibe el refaccionamiento correspondiente a la orden de compra.		

Diagrama de Flujo: Solicitud de Refacciones

Departamento de Tecnologías de la Información



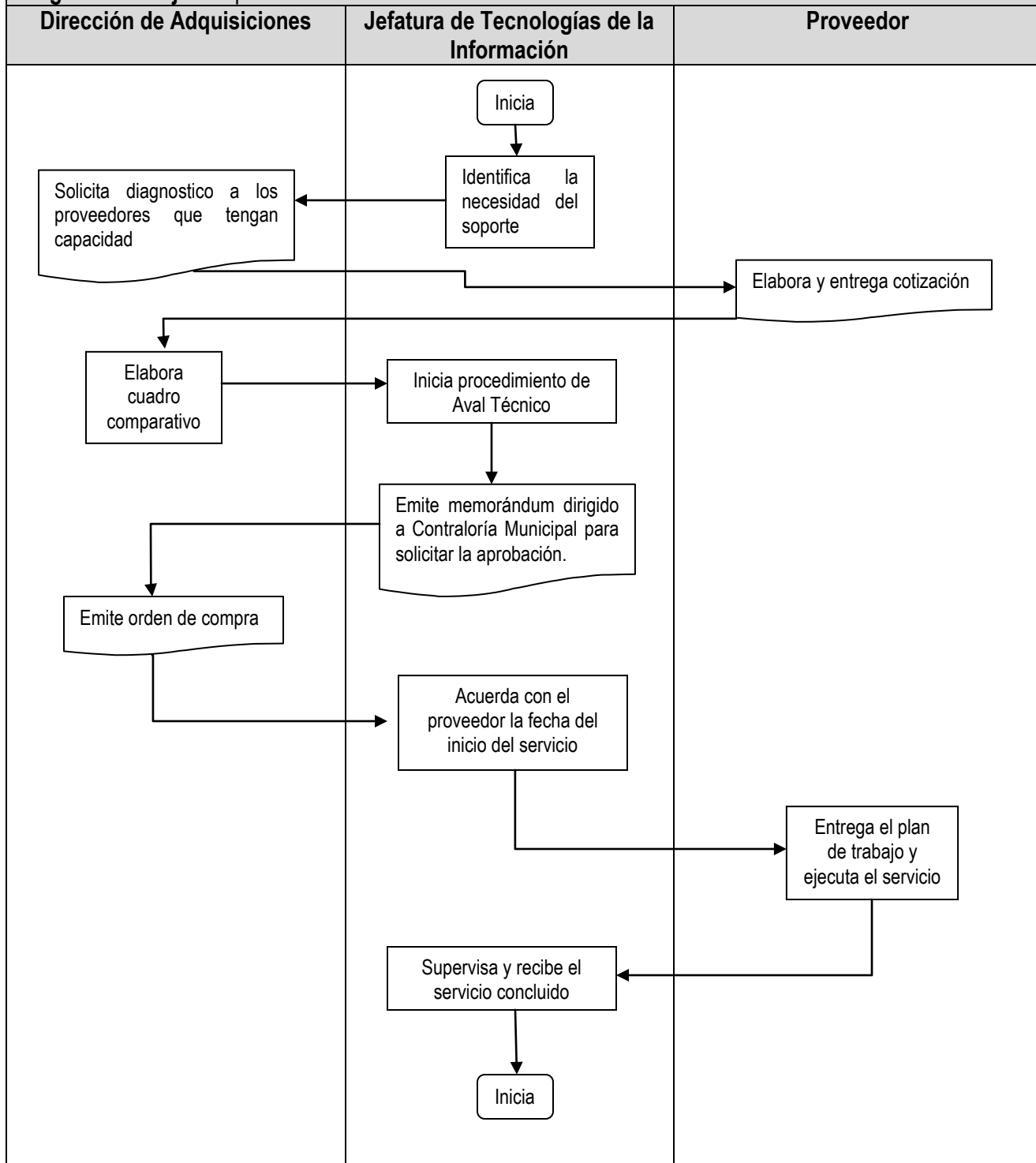
Nombre del Procedimiento:	Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor
Objetivo:	Conseguir el apoyo técnico de Tercer Nivel, ya sea con suministro de partes o sin ellas, para solucionar un incidente. Este procedimiento aplica para los casos en los que el Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura no cuente con la especialidad, herramientas y medios requeridos para la solución de un incidente.
Fundamento Legal:	<p>Norma para cableado estructurado 568 A y B. En Julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación Eléctrica Publicada el 10 de Octubre de 1994, por el Diario Oficial de la Federación</p> <p>ISO 17799-2005. Seguridad Informática Segunda edición. 15 de Junio de 2005 Publicada por el BSI (British Standards Institution)</p> <p>Norma IEEE Telecomunicaciones Institute of Electrical and Electronic Engineers Revisión y actualización de las normas</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo). 2. Los servicios solicitados se instalaran en equipo propiedad del Gobierno Municipal 3. El Servidor Público será el responsable del buen uso que se le dé al equipo de lo contrario será sancionado.
Tiempo Promedio de Gestión:	6 días. Puede variar dependiendo de si se requieren refacciones o el incidente es complejo.

Descripción del Procedimiento: Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Identifica la necesidad del soporte externo de tercer nivel para cubrir el servicio solicitado		
Dirección de Adquisiciones	2	Solicita diagnóstico y cotizaciones al o los proveedores que tengan la capacidad técnica para la atención requerida. En el caso de proveedores exclusivos de una marca o nivel de certificación muy particular, podrá ser suficiente una sola cotización.		
Proveedores	3	Elabora y entrega cotización.		
Dirección de Adquisiciones	4	Elabora y entregar cuadro comparativo tomando en consideración la mejor opción de precio y tiempo de entrega. Entrega cuadro comparativo al Jefe de Tecnologías de la Información para su valoración.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Emite memorándum dirigido a Contraloría Municipal para solicitar la aprobación de la contratación del servicio En caso que se apruebe el costo/beneficio para la reparación correspondiente.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5.1	En caso contrario, iniciar el procedimiento de Aval Técnico para la sustitución del equipo en cuestión. Implementar una solución temporal.		
Dirección de Adquisiciones	6	Emite orden de compra para la contratación del servicio al proveedor seleccionado.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Acuerda con el proveedor la fecha del inicio del servicio contratado.		

Descripción del Procedimiento: Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Proveedores	8	Entrega plan de trabajo al Jefe de Departamento ó Ingeniero de Servicio. Ejecuta el servicio tomando en cuenta un tiempo de atención de más de un día natural.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	9	Supervisa y recibir el servicio concluido de acuerdo a formato. Continuar procedimiento de atención a Incidentes.		

Diagrama de flujo: Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor



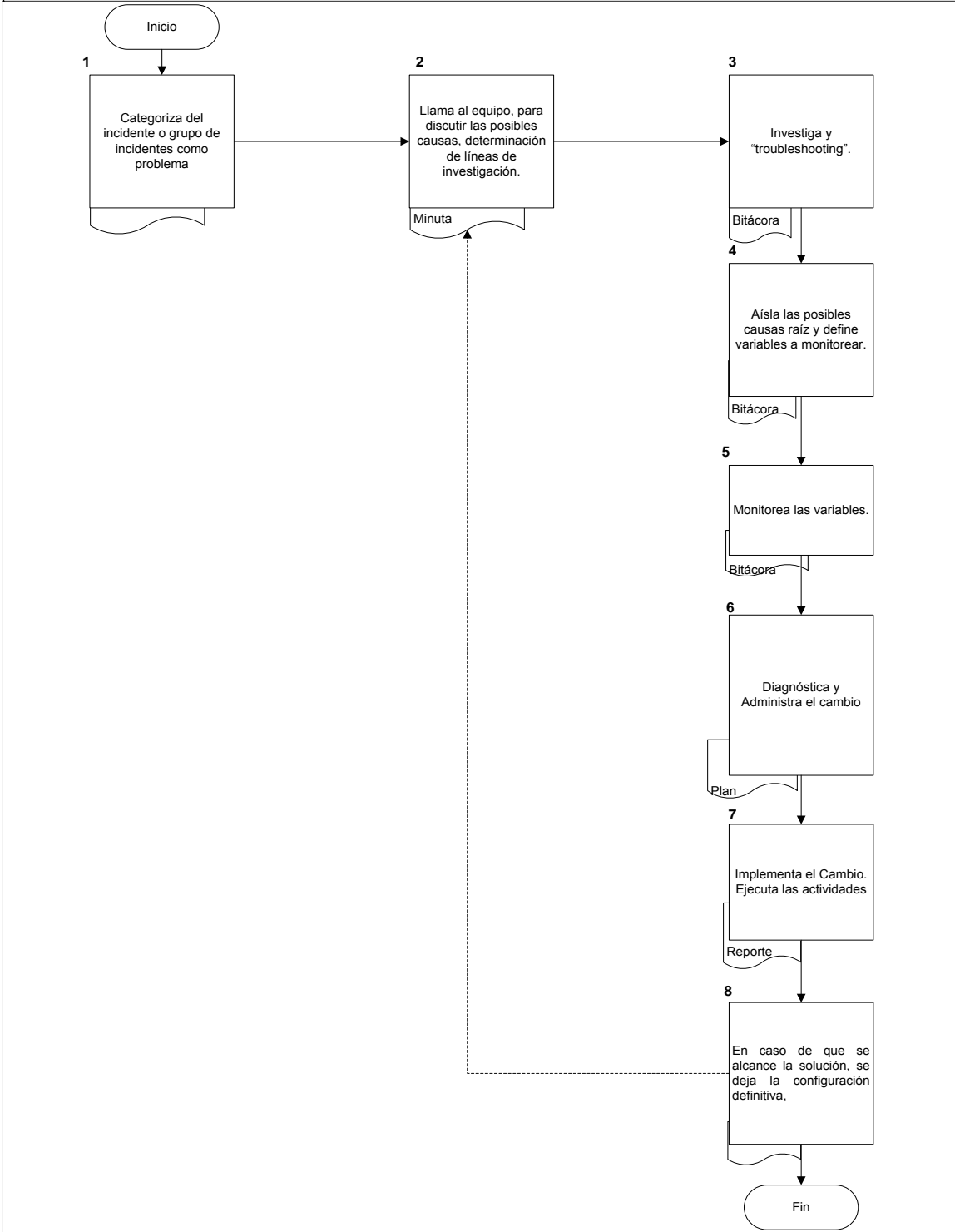
 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal</p>	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Solución de Problemas
Objetivo:	<p>Encontrar la causa raíz que origina uno o varios incidentes que tienen relación entre sí. La causa raíz es desconocida, por lo que se requiere un análisis detallado para determinarla.</p> <p>Al final del presente procedimiento se está en posibilidad de resolver los incidentes asociados a la causa conocida, con lo que el incidente o grupo de incidentes pierden la categoría de “problema” y pueden ser cerrados por medio del Procedimiento de Atención de Incidentes.</p> <p>En cualquier momento del presente procedimiento se puede invocar el Procedimiento para Solicitar Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor.</p>
Fundamento Legal:	<p>Norma para cableado estructurado 568 A y B.</p> <p>En Julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación Eléctrica Publicada el 10 de Octubre de 1994, por el Diario Oficial de la Federación</p> <p>ISO 17799-2005. Seguridad Informática Segunda edición. 15 de Junio de 2005 Publicada por el BSI (British Standards Institution)</p> <p>Norma IEEE Telecomunicaciones Institute of Electrical and Electronic Engineers Revisión y actualización de las normas</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo). 2. Los servicios solicitados se instalarán en equipo propiedad del Gobierno Municipal 3. El Servidor Público será el responsable del buen uso que se le dé al equipo de lo contrario será sancionado.
Tiempo Promedio de Gestión:	6 días. Puede variar dependiendo de si se requieren refacciones o el incidente es complejo.

Descripción del Procedimiento: Solución de Problemas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefatura de Tecnologías de la Información	1	Categoriza el incidente o grupo de incidentes como problema,		
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Llama al equipo, para discutir las posibles causas, determinación de líneas de investigación, puede tener lugar más de una reunión.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Investiga y "troubleshooting".	Bitácora	
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Aísla las posibles causas raíz y define variables a monitorear	Bitácora	
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Monitorea las variables.	Bitácora	
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Diagnóstica y Administra el cambio (planea los cambios a realizar considerando los riesgos potenciales que implican los cambios y minimización de los mismos).		
Jefatura de Tecnologías de la Información	7	Implementa el Cambio. Ejecuta las actividades ordenadas que fueron planeadas en el punto anterior.	Formato libre	
Jefatura de Tecnologías de la Información	8	En caso de que se alcance la solución, se deja la configuración definitiva, se documenta y finaliza el presente procedimiento. Si no hay solución, regresar al punto 2.		

Diagrama de Flujo: Solución de Problemas

Jefatura de Tecnologías de la Información

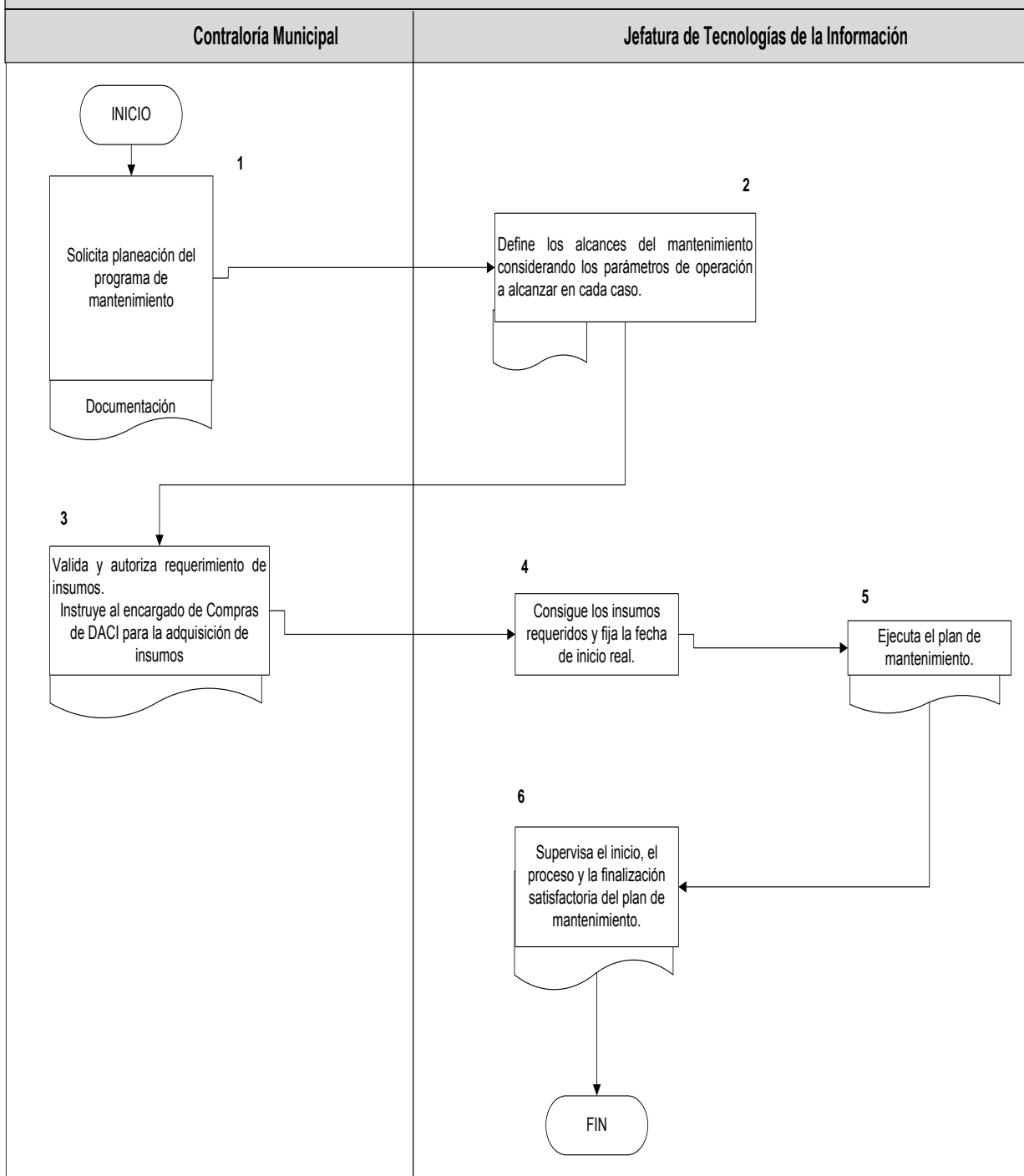


Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento a Equipos de Cómputo, Periféricos, Redes de Voz, Datos y Video, Seguridad Electrónica y Radiocomunicación.
Objetivo:	<p>Procurar el mejor estado de operación posible para los equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video, seguridad electrónica y radiocomunicación. Las actividades a realizar sobre tales equipos incluyen limpieza, repuesto de refacciones por desgaste de uso normal, actualizaciones de software, firmware o de algún otro tipo, programación o reprogramación, adecuación para incorporar los equipos a nuevas funcionalidades, entre otros relacionados.</p> <p>La ejecución de este procedimiento se hace de manera programada como parte de una planeación anticipada que considere los alcances deseados y los plazos a cumplir.</p> <p>Puede recurrirse al Procedimiento para Solicitar Soporte de Tercer Nivel a un Proveedor.</p>
Fundamento Legal:	<p>Norma para cableado estructurado 568 A y B. En Julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación Eléctrica Publicada el 10 de Octubre de 1994, por el Diario Oficial de la Federación</p> <p>ISO 17799-2005. Seguridad Informática Segunda edición. 15 de Junio de 2005 Publicada por el BSI (British Standards Institution)</p> <p>Norma IEEE Telecomunicaciones Institute of Electrical and Electronic Engineers Revisión y actualización de las normas</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo). 2. Los servicios solicitados se instalaran en equipo propiedad del Gobierno Municipal 3. El Servidor Público será el responsable del buen uso que se le dé al equipo de lo contrario será sancionado.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento a Equipos de Cómputo, Periféricos, Redes de Voz, Datos y Video, Seguridad Electrónica y Radiocomunicación.

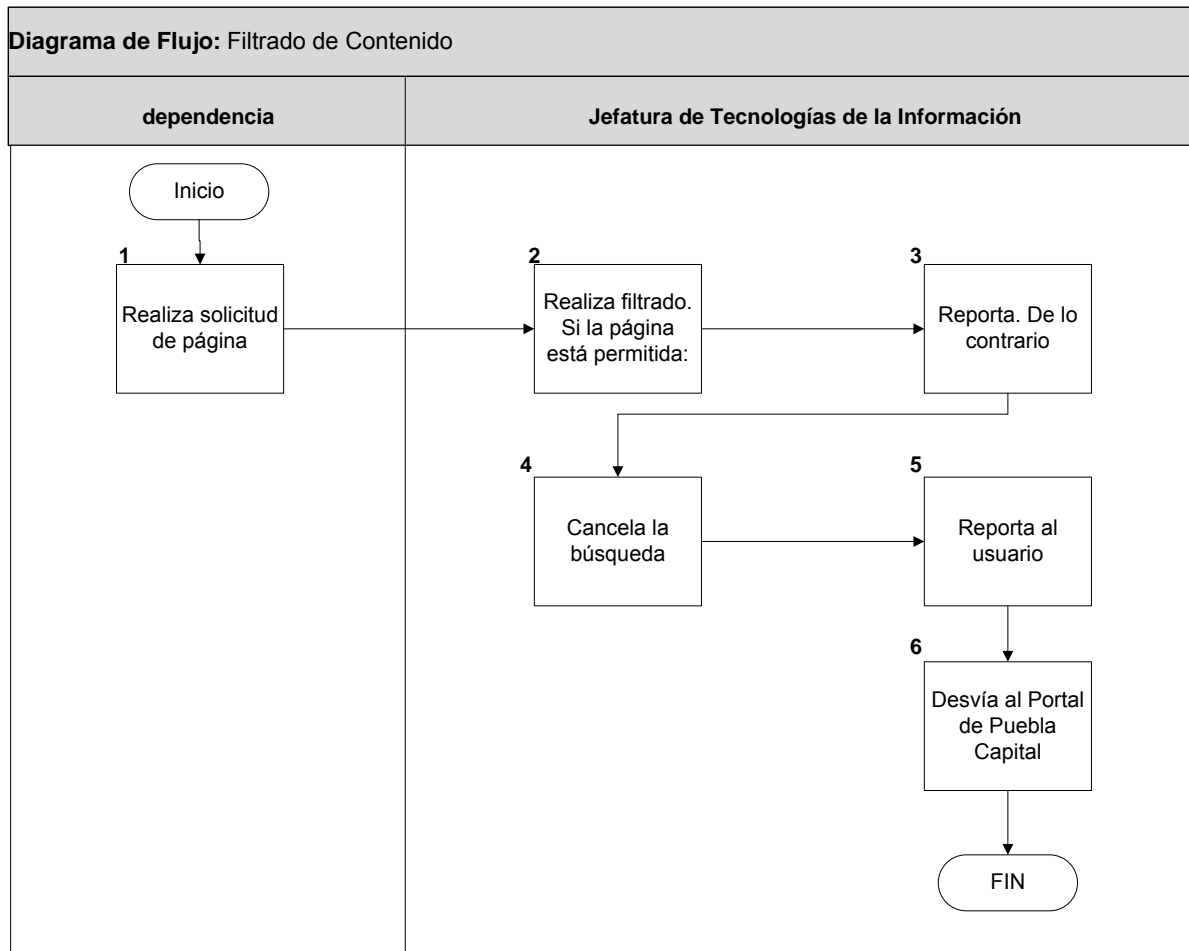
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Contraloría Municipal	1	Solicita planeación del programa de mantenimiento al a Ingeniero de Soporte	Planeación	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Define los alcances del mantenimiento considerando los parámetros de operación a alcanzar en cada caso. Establecimiento de metas y determinación de plazos, así como determinación de insumos a requerir, ya sean consumibles, software, firmware u otro.	Plan de mantenimiento	1
Contraloría Municipal	3	Valida y autoriza requerimiento de insumos. Instruye al encargado de Compras de para la adquisición de insumos bajo el procedimiento de compra de refacciona-miento.	Formato de Requerimiento de Insumos.	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Consigue los insumos requeridos y fija la fecha de inicio real.		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Ejecuta el plan de mantenimiento.	Bitácora	1
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Supervisa el inicio, el proceso y la finalización satisfactoria del plan de mantenimiento.	Bitácora	1

Diagrama de Flujo: Mantenimiento a equipos de Cómputo, Periféricos, Redes de Voz, Datos y Video, Seguridad Electrónica y Radiocomunicación.



Nombre del Procedimiento:	Filtrado de Contenidos
Objetivo:	Proveer un ambiente de trabajo con niveles de seguridad informática adecuados a las funciones que se desempeñan.
Fundamento Legal:	<p>Norma para cableado estructurado 568 A y B. En Julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación Eléctrica Publicada el 10 de Octubre de 1994, por el Diario Oficial de la Federación</p> <p>ISO 17799-2005. Seguridad Informática Segunda edición. 15 de Junio de 2005 Publicada por el BSI (British Standards Institution)</p> <p>Norma IEEE Telecomunicaciones Institute of Electrical and Electronic Engineers Revisión y actualización de las normas</p>
Políticas de Operación:	1. En caso de que el usuario consulte una página no permitida por el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, el sistema desviará a la página administración de equipo de Seguridad Informática.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

Descripción del Procedimiento: Filtrado de Contenidos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dependencia	1	Realiza solicitud de página	Oficio	2
Jefatura de Tecnologías de la Información	2	Realizar filtrado. Si la página está permitida:		
Jefatura de Tecnologías de la Información	3	Reporta. De lo contrario		
Jefatura de Tecnologías de la Información	4	Cancela búsqueda		
Jefatura de Tecnologías de la Información	5	Reporta al usuario		
Jefatura de Tecnologías de la Información	6	Desvía a página de seguridad administrada.		



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal</p>	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aval Técnico: Este servicio contempla la evaluación técnica para las adquisiciones de equipos y servicios de tecnología de información y comunicaciones.

Dictamen Técnico: Es el análisis de las propuestas hechas por los concursantes que se califican como aceptables o no, para la adquisición de equipos y servicios tecnológicos, con el fin de dar certidumbre técnica y continuar con el proceso de adjudicación.

Equipo de tercer nivel: es el personal más especializado tales como: especialista en el tema que se trate de entre el personal del departamento; atención de garantías (aplicar procedimiento correspondiente); Proveedor (ya sea contratado por evento o que cuente con un contrato por tiempo determinado).

Firmware: es un bloque de instrucciones de programa para propósitos específicos, grabado en una memoria de tipo no volátil (ROM, EEPROM, flash), que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo. Al estar integrado en la electrónica del dispositivo es en parte hardware, pero también es software, ya que proporciona lógica y se dispone en algún tipo de lenguaje de programación. Funcionalmente, el firmware es el intermediario (interfaz) entre las órdenes externas que recibe el dispositivo y su electrónica, ya que es el encargado de controlar a ésta última para ejecutar correctamente dichas órdenes externas.

Hardware: En computación, término inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. No sólo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.

Seguridad Informática: consiste en asegurar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) de una organización sean utilizados de la manera que se decidió y que el acceso a la información allí contenida así como su modificación sólo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas y dentro de los límites de su autorización.

Outsourcing: Consiste en que una empresa contrata, a una agencia o firma externa especializada, para hacer algo en lo que no se especializa.

Periféricos: Se denomina a los aparatos o dispositivos auxiliares e independientes conectados a la CPU de una computadora.

Resguardante: Usuario que tiene bajo su protección equipo de cómputo

Refaccionamiento: Son todas las partes o componentes electrónicos que sirven para habilitar equipo de cómputo dañado u obsoleto

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal</p>	Registro: HASMT1418/MP/CM/020/300115
		Fecha de elaboración: Enero de 2015
		Número de Revisión: 01

Software: En computación, el software en sentido estricto, es todo programa o aplicación programada para realizar tareas específicas.

Telecomunicación: Es una técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro. El término cubre todas las formas de comunicación a distancia, incluyendo radio, telegrafía, televisión, telefonía, transmisión de datos e interconexión de ordenadores a nivel de enlace.

Troubleshooting: Es la forma sistemática de buscar el origen de un problema para que éste pueda ser resuelto.