

# Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal

Mayo 2021



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA TESORERÍA MUNICIPAL

Clave: HASMT1821/MP/TM/17/130521

AUTORIZACIONES	
<p>María Isabel García Ramos</p>  <p>Tesorera Municipal</p>	<p>Miguel Ángel Mendoza López</p>  <p>Director de Tecnologías de la Información</p>
<p>José Tito Landa Tecuatl</p>  <p>Jefe de Departamento de Soporte Técnico</p>	<p>Andrés Limón Illescas</p>  <p>Jefe de Departamento de Programación y Sistemas Contables</p>
<p>Nadia Elizabeth Olivera Rendón</p>  <p>Contralora Municipal</p>	

Se expide el trece de mayo del dos mil veintiuno, con fundamento en el artículo 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 12 fracción VI, 15 fracciones XVI y XVII, 16 fracción X del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento del Municipio de San Martín Texmelucan, Puebla; 12, 40, 41, 42 y 43 del Reglamento Interior de la Tesorería Municipal del Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, Puebla.





**Manual de Procedimientos de la  
Dirección de Tecnologías de la  
Información de la Tesorería  
Municipal**

Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521

Fecha de elaboración: 13/05/2021

Núm. de Revisión: 03

	<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
I.	Introducción	4
II.	Presentación de los procedimientos	5
III.	Gestión de la Información.	6
IV.	Desarrollo de Sistemas de software.	12
V.	Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las Tecnologías de la	21
VI.	Documentación de los proyectos y sistemas tecnológicos de la dirección de tecnologías de la información.	24
VII.	Mantenimiento de portales y páginas web del Gobierno Municipal.	26
VIII.	Aval técnico.	30
IX.	Respaldo y recuperación de información crítica.	33
X.	Atención a incidentes.	37
XI.	Solicitud de refacciones.	42
XII.	Soporte de tercer nivel a un proveedor.	45
XIII.	Mantenimiento a equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video.	49
XIV.	Filtrado de contenido.	52
	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.</b>	


	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como fin describir de manera detallada el procedimiento para la GESTIÓN DE INFORMACIÓN asociado con la DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, así como incluir al Gobierno Municipal de San Martín Texmelucan en las buenas prácticas de mejora regulatoria y en la reingeniería de proceso que faciliten la prestación de trámites municipales.

Este manual se implementa con el fin de alcanzar un óptimo desempeño, realizando todos los trámites correspondientes a la GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, a fin de coadyuvar en los procesos de soporte técnico por parte de la DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

**El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.**

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>


## II.-PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### DIRECCIÓN DE 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 los proyectos y sistemas tecnológicos de la dirección de tecnologías de la información.**
5. **Mantenimiento de portales y páginas web del Gobierno Municipal.**
6. **Aval técnico.**
7. **Respaldo y recuperación de información crítica.**
8. **Atención a incidentes.**
9. **Solicitud de refacciones.**
10. **Soporte de tercer nivel a un proveedor.**
11. **Mantenimiento a equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video.**
12. **Filtrado de contenido.**

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Gestión de la información.
<b>Objetivo:</b>	Gestionar de manera ágil y efectiva la información que recibe la Dirección de Tecnologías de la Información
<b>Fundamento Legal:</b>	Eje nº1 comprendido dentro del Plan Municipal de desarrollo 2018-2021.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El oficio de solicitud que realizan las dependencias del gobierno municipal a la Dirección de Tecnologías de la Información debe estar dirigido al titular, en original y copia para constancia de acuse de recibo.</li> <li>2. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Procedencia del oficio.</li> <li>b. Descripción de la petición,</li> <li>c. Nombre y firma del servidor público solicitante</li> <li>d. Numero de oficio y fecha.</li> </ol> </li> <li>3. Todo oficio y/o memorándum que no corresponda a alguna contestación de oficio, sera almacenado o en su defecto descartado.</li> <li>4. Los oficios de constatación son firmados únicamente por la Tesorera Municipal, salvo casos excepcionales, los firmará el Director del área competente, previa consulta y autorización de la Tesorera.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de gestión:</b>	Variable.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Gestión de la Información.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos y tiempo
Asistente de mantenimiento a redes y equipo.	1	Recibe oficio por escrito firmado por el titular de la dependencia solicitante.	Oficio.	Original y copia (5 min)
	2	Revisa el contenido del documento para saber si tiene o no algún anexo y si es competencia de la DTI. Se informa a que dependencia debe ser dirigida para su atención.	Oficio.	Original y copia (5min)
	3	¿Si los datos del documento son correctos? <b>Si:</b> Continúa a la actividad No. 4. <b>No:</b> Pasa a la actividad 3.1.	Oficio.	Original y copia (10 min)
	3.1	Se Recibe documento, en caso de haber alguna aclaración se le hara saber a quien lo entrega. <b>p.ej. Tiene algún dato incorrecto o no tiene anexo.</b>	Oficio.	Original y copia (10min)
	4	Firma el original del oficio, así como los acuses de recibo, solicitados por la persona que entrega el oficio. La firma debe contener: la fecha y hora de recepción, si es copia simple hacer anotación junto al sello.	Oficio.	Original y copia (10 min)
	5	Clasifica oficios recibidos	Oficio.	Original y copia (10 min)

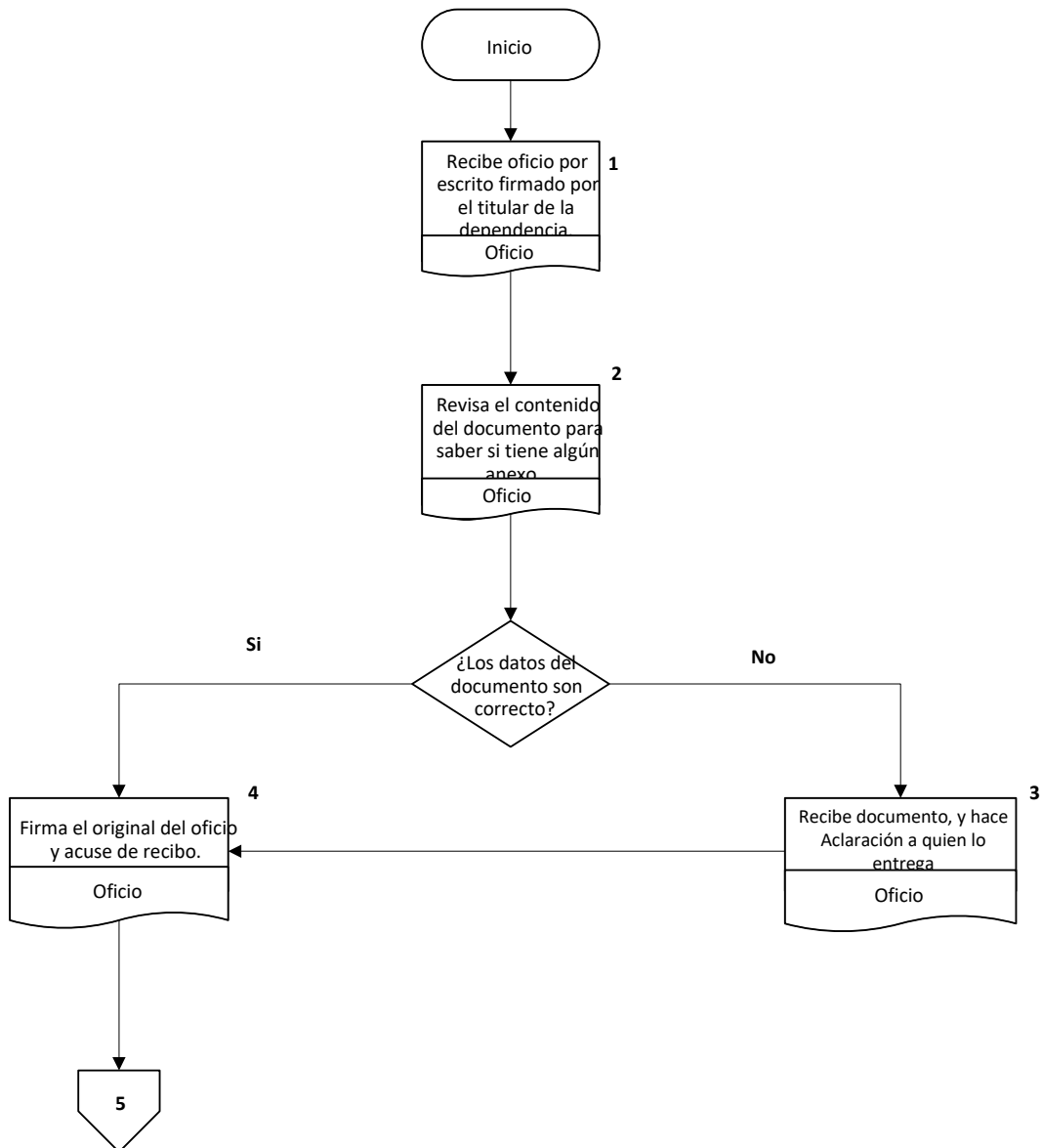
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

	6	¿Es un oficio de petición? <b>Si:</b> Continúa en la actividad No. 7. <b>No:</b> Pasa a la actividad 6.1.	Oficio.	Original y copia (15 min)
	6.1	Pasa información a la dirección de tecnologías de la información. Para hacer de su conocimiento.	Oficio.	Original (10 min)
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	6.2	Revisa información.	N/A	N/A
	6.3	Agenda cita con el interesado de ser necesario.	N/A	N/A
<b>Asistente de mantenimiento a redes y equipo.</b>	7	Registra oficio de petición con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Número y fecha.</li> <li>• Quien solicita.</li> <li>• Numero de referencia que se asigne.</li> </ul> e informa a la Dirección de Tecnologías de la información del mismo.	Oficio.	N/A
<b>Dirección de Tecnologías de la información.</b>	8	Atiende requerimiento del usuario.	N/A	N/A
	9	Informa a usuario sobre atención de petición o en su caso emite oficio de contestación para revisión y autorización de la Tesorera.	Oficio.	N/A
<b>Tesorera Municipal.</b>	10	Firma oficio de contestación, en caso de contestar vía oficio.	Oficio.	N/A
<b>Asistente de mantenimiento a redes y equipo.</b>	11	Integra carpeta de oficios por dependencia.	Oficio	N/A



## Diagrama de flujo del Procedimiento: Gestión de la Información

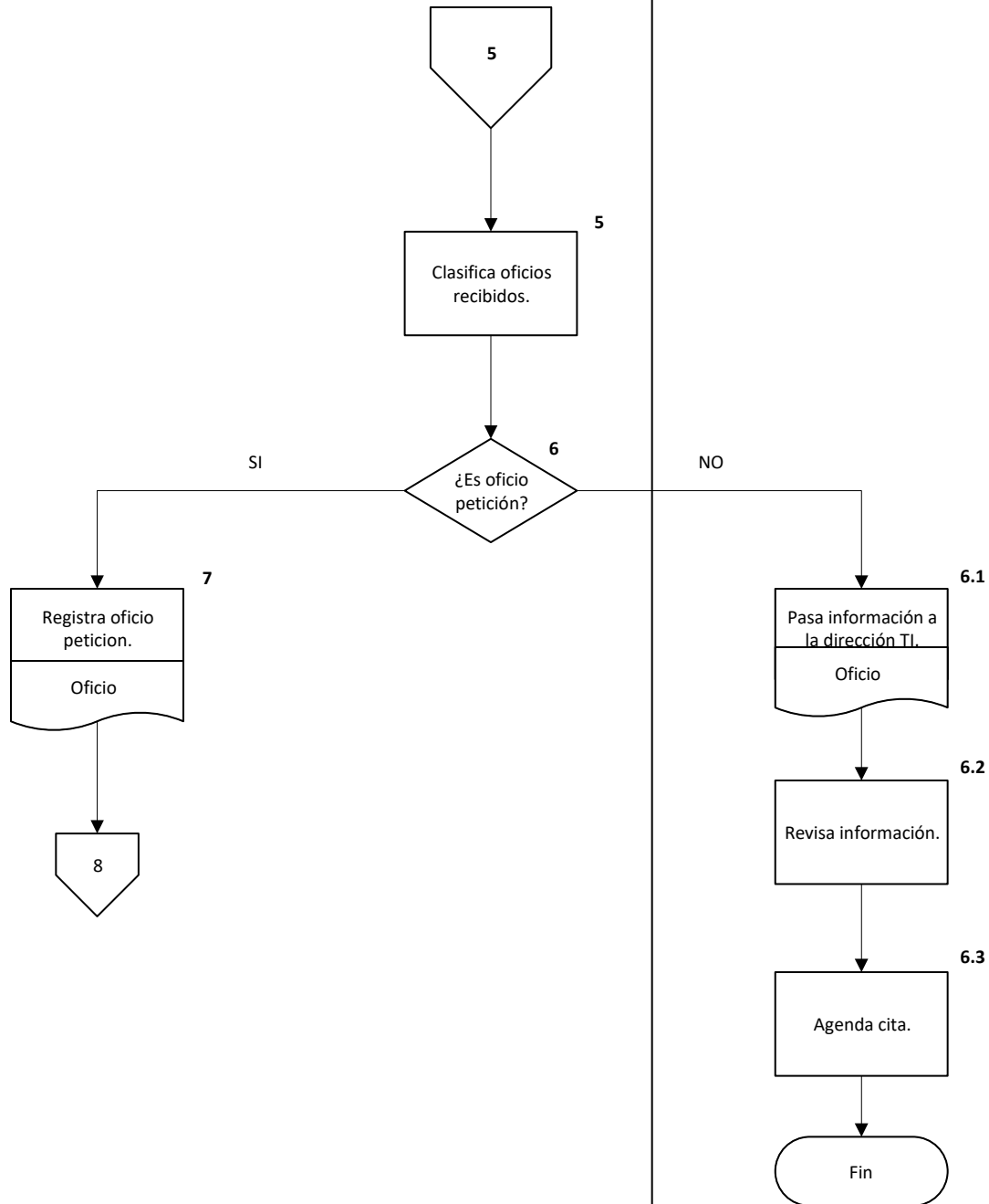
### Asistente de mantenimiento a redes y equipo.



**Diagrama de flujo del Procedimiento: Gestión de la Información**

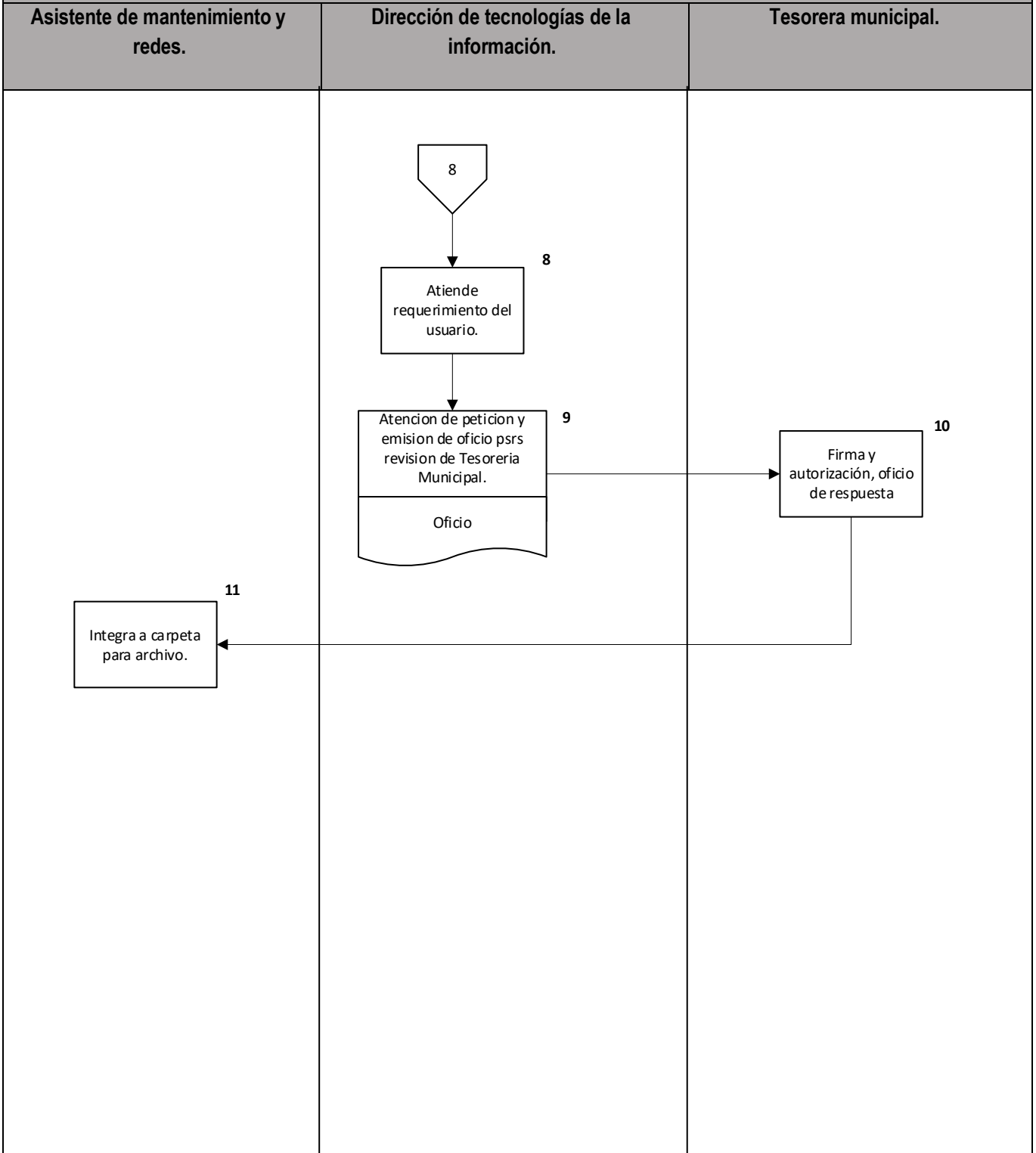
Asistente de mantenimiento y redes

Dirección de tecnologías de la información






**Diagrama de flujo del Procedimiento: Gestión de la Información**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del procedimiento:</b>	Desarrollo de sistemas de software
<b>Objetivo:</b>	Generar sistemas tecnológicos de calidad que satisfagan las necesidades de las áreas del Gobierno Municipal, haciendo uso de metodologías de diseño y desarrollo de software.
<b>Fundamento legal:</b>	Eje nº1 comprendido dentro del Plan Municipal de desarrollo 2018-2021.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La dependencia solicitante deberá enviar oficio de solicitud al titular de la Tesorería Municipal para el desarrollo del sistema.</li> <li>2. La Dirección de Tecnologías de la información es la responsable de determinar la viabilidad técnica del proyecto en base a la funcionalidad deseada por la dependencia solicitante, y ala complejidad que esta conlleve; así como la infraestructura de hardware y de red con que se cuente. La metodología a seguir será determinada por la Dirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>3. La entrega del sistema se hará con un oficio dirigido al titular de la dependencia solicitante.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	2 días, variable.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

Descripción del procedimiento: Desarrollo de sistemas de software				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos y tiempo
Tesorera Municipal.	1	Recibe oficio para el desarrollo del sistema de software por parte del jefe departamento solicitante.	Oficio.	N/A
Dirección de Tecnologías de la Información.	2	Realiza análisis de viabilidad y factibilidad técnica para el desarrollo del sistema software.	Aval tecnico	N/A
	2.1	¿Es viable y factible técnicamente? <b>Si:</b> Continúa a paso No.3. <b>No:</b> Se informa su no viabilidad y se espera una nueva propuesta.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	3	Revisa y analiza los requerimientos que proporciona el servidor público de la dependencia solicitante para el desarrollo de sistema software.	N/A	N/A
	3.1	¿Está completa la información que proporciono el servidor público de la dependencia solicitante? <b>Si:</b> Continúa en la actividad No.5 <b>No:</b> Continúa con la actividad No.4	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	4	Agenda reunión con el servidor público de la dependencia solicitante para solicitarle complementar información.	N/A	N/A
Servidor publico de la dependencia solicitante	4.1	Complementa la información para el desarrollo del sistema de software y la remita a DTI.	N/A	N/A
Dirección de Tecnologías de la Información	5	Genera plan de desarrollo del sistema de software en donde asigna tareas y tiempos.	Plan de desarrollo	N/A
	6	¿Cuenta la dependencia solicitante con la infraestructura de hardware y bancos de datos necesarios? <b>Si:</b> Continúa con la actividad No.8. <b>No:</b> Continúa con la actividad 7.	N/A	N/A




**Manual de Procedimientos de la  
Dirección de Tecnologías de la  
Información de la Tesorería  
Municipal**

Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521

Fecha de elaboración: 13/05/2021

Núm. de Revisión: 03

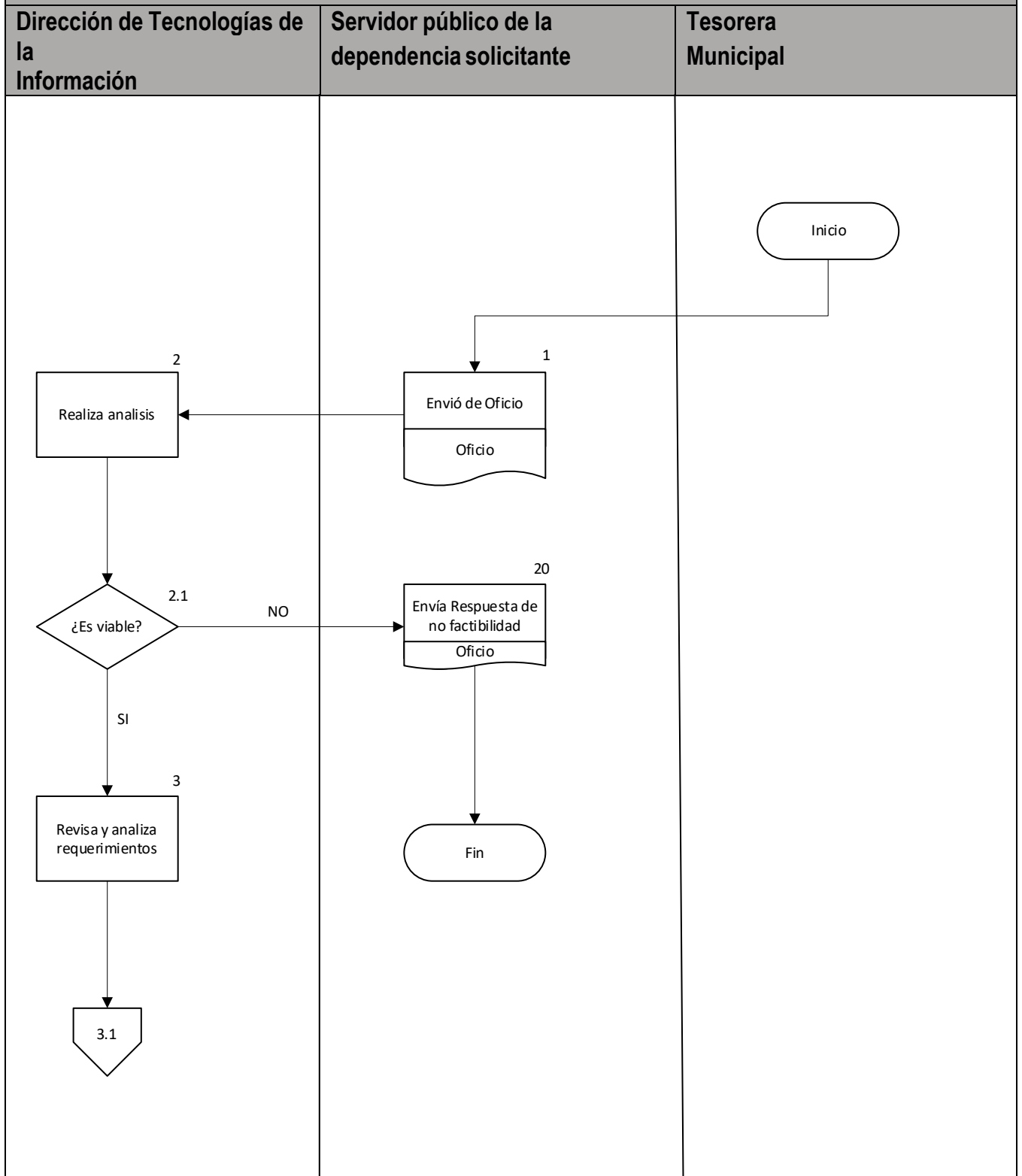
	7	Se revisan los requerimientos necesarios de hardware y los bancos de datos necesarios.	N/A	N/A
	8	Agenda reunión con el servidor público de la dependencia solicitante para presentar visión y estrategia del sistema software.	N/A	N/A
<b>Servidor público de la dependencia solicitante.</b>	9	Revisa ¿es correcta la visión y estrategia del proyecto presentada por DTI? <b>Si:</b> Continúa con la actividad No.10. <b>No:</b> Realizar actividad No.9.1	N/A	N/A
	9.1	Replantea requerimientos para el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad No.3.	N/A	N/A
<b>Dirección de Tecnologías de la Información.</b>	10	Realiza modelado de procesos para el desarrollo del sistema software.	N/A	N/A
	11	Realiza modelado de datos para el desarrollo de sistema software.	N/A	N/A
	12	Genera prototipos para el desarrollo del sistema software.	N/A	N/A
	13	Agenda reunión con el servidor público de la dependencia solicitante para aprobación de prototipos.	N/A	N/A
	13.1	Revisa, ¿es correcto el prototipo? <b>Si:</b> Pasa a la actividad No.14. <b>No:</b> Regresa a actividad No.12.	N/A	N/A
	14	Realiza desarrollo de sistema software.	N/A	N/A
	15	Realiza pruebas para validación de la información del sistema.	N/A	N/A
	16	¿Es correcto el funcionamiento del sistema de software? <b>Si:</b> Continúa con la actividad No.17. <b>No:</b> Realiza la actividad No.16.1	N/A	N/A

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

	16.1	Modifica el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad 15.	N/A	N/A
	17	Libera el sistema de software de un ambiente de pruebas.	N/A	N/A
	18	Agenda reunión con el servidor público de la dependencia solicitante y entrega por oficio el sistema de software para subirlo al servidor.	N/A	N/A
	19	Integra expediente del desarrollo de sistema de software en la carpeta técnica. Fin del proceso.	N/A	N/A
	20	Envía respuesta de NO factibilidad para el desarrollo de sistema de software que requirió el servidor público de la dependencia solicitante.	N/A	N/A



Diagrama de flujo del Procedimiento: Desarrollo Sistemas de Software

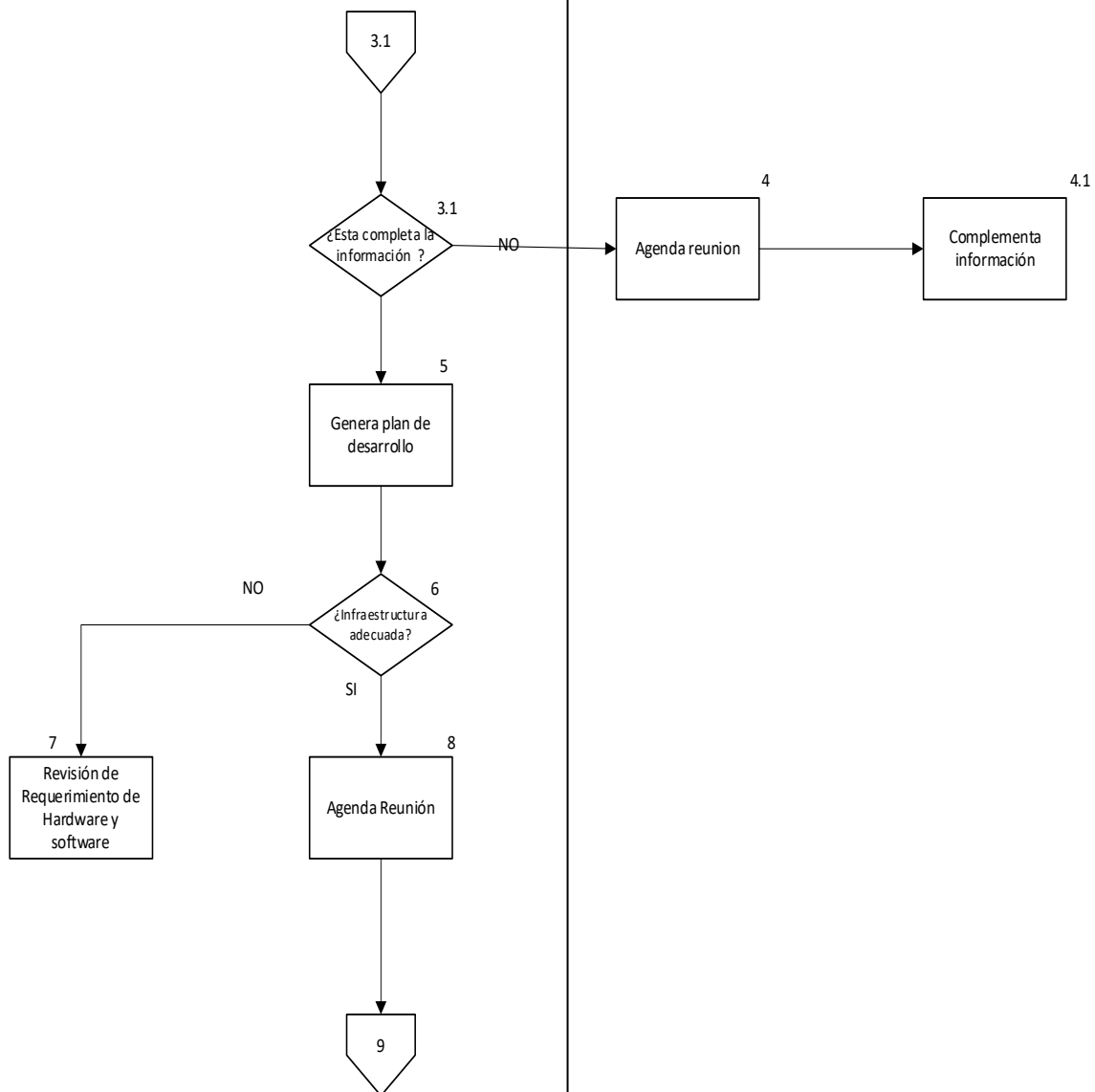




**Diagrama de flujo del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas de Software**

**Dirección de Tecnologías de la Información**

**Servidor público de la dependencia  
solicitante.**



**Diagrama de flujo del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas de Software**

**Dirección de Tecnologías de la Información**

**Servidor público de la dependencia solicitante**

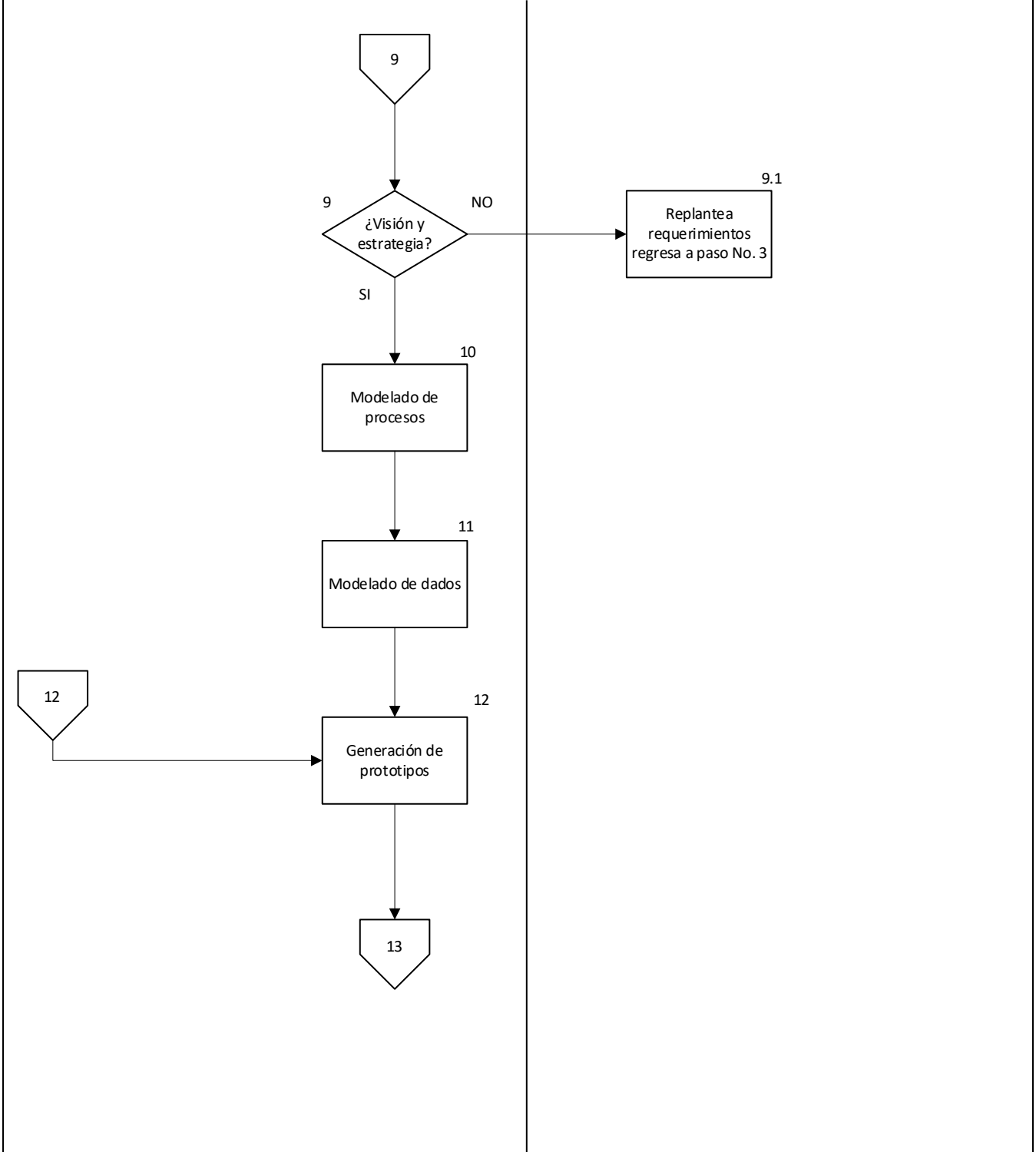




Diagrama de flujo del Procedimiento: Desarrollo de sistemas de software

Dirección de Tecnologías de la Información

Servidor público de la dependencia  
solicitante.

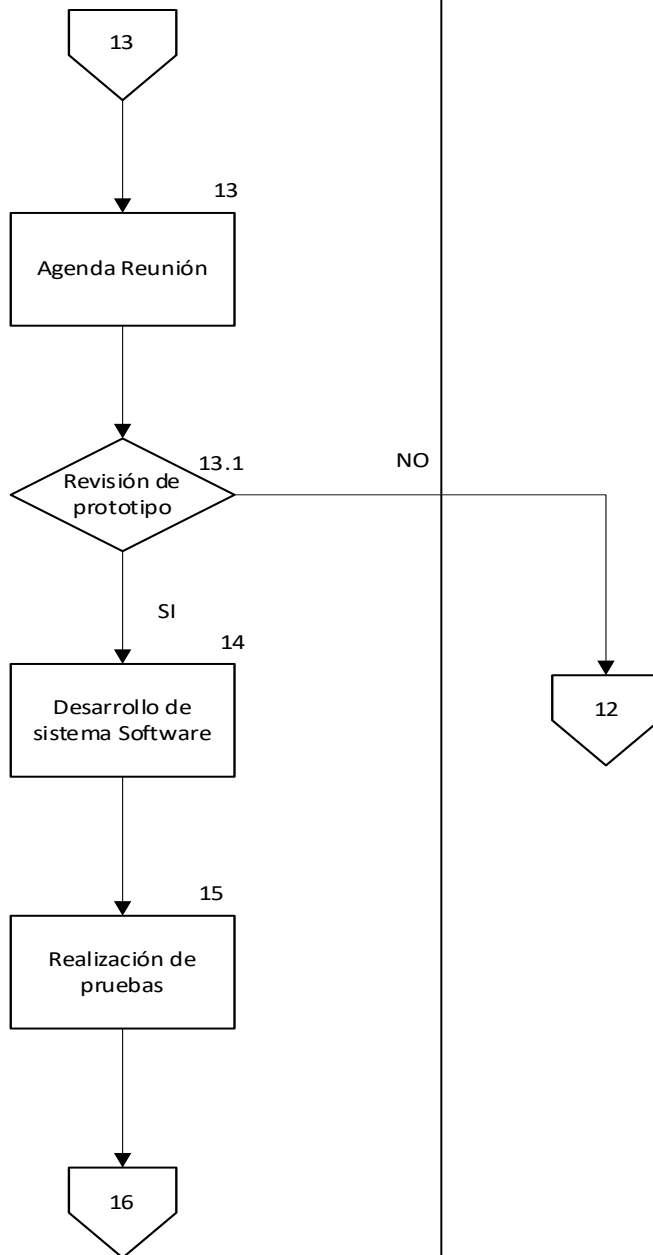
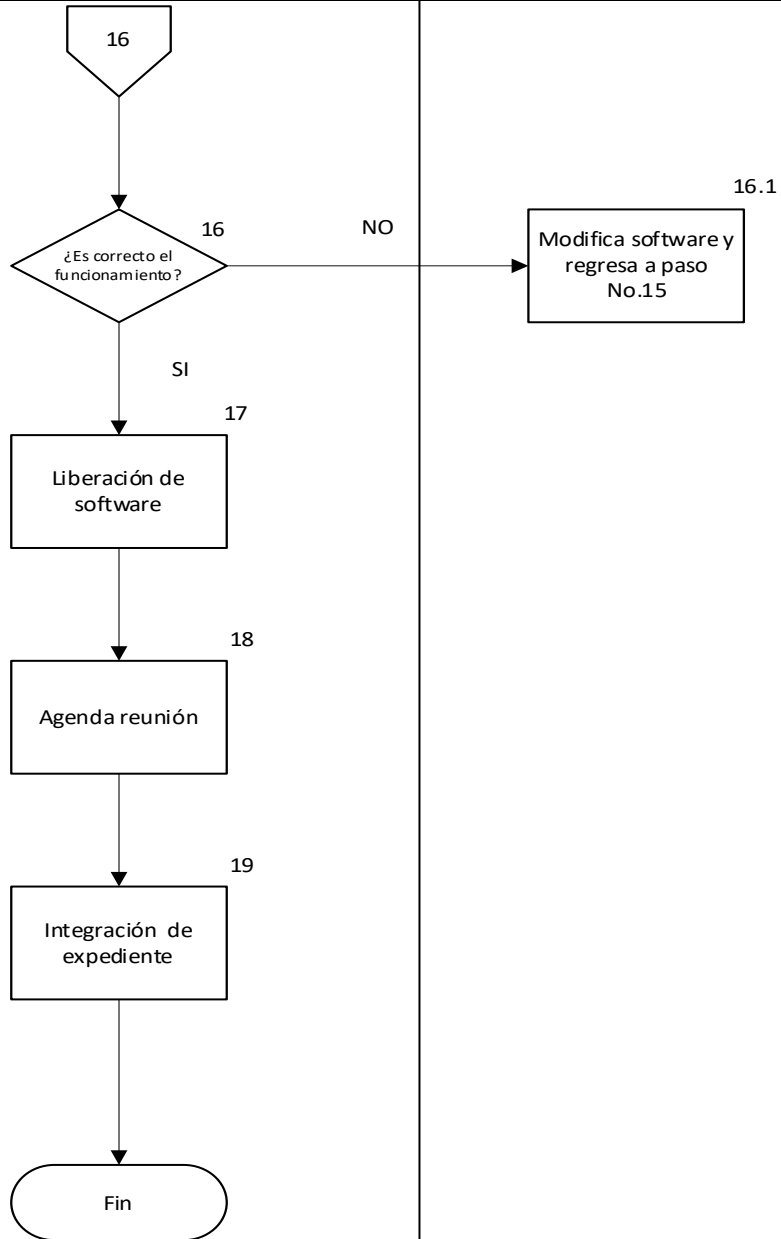




Diagrama de flujo del Procedimiento: Desarrollo de sistemas de software


Dirección de Tecnologías de la Información

Servidor público de la dependencia  
solicitante.



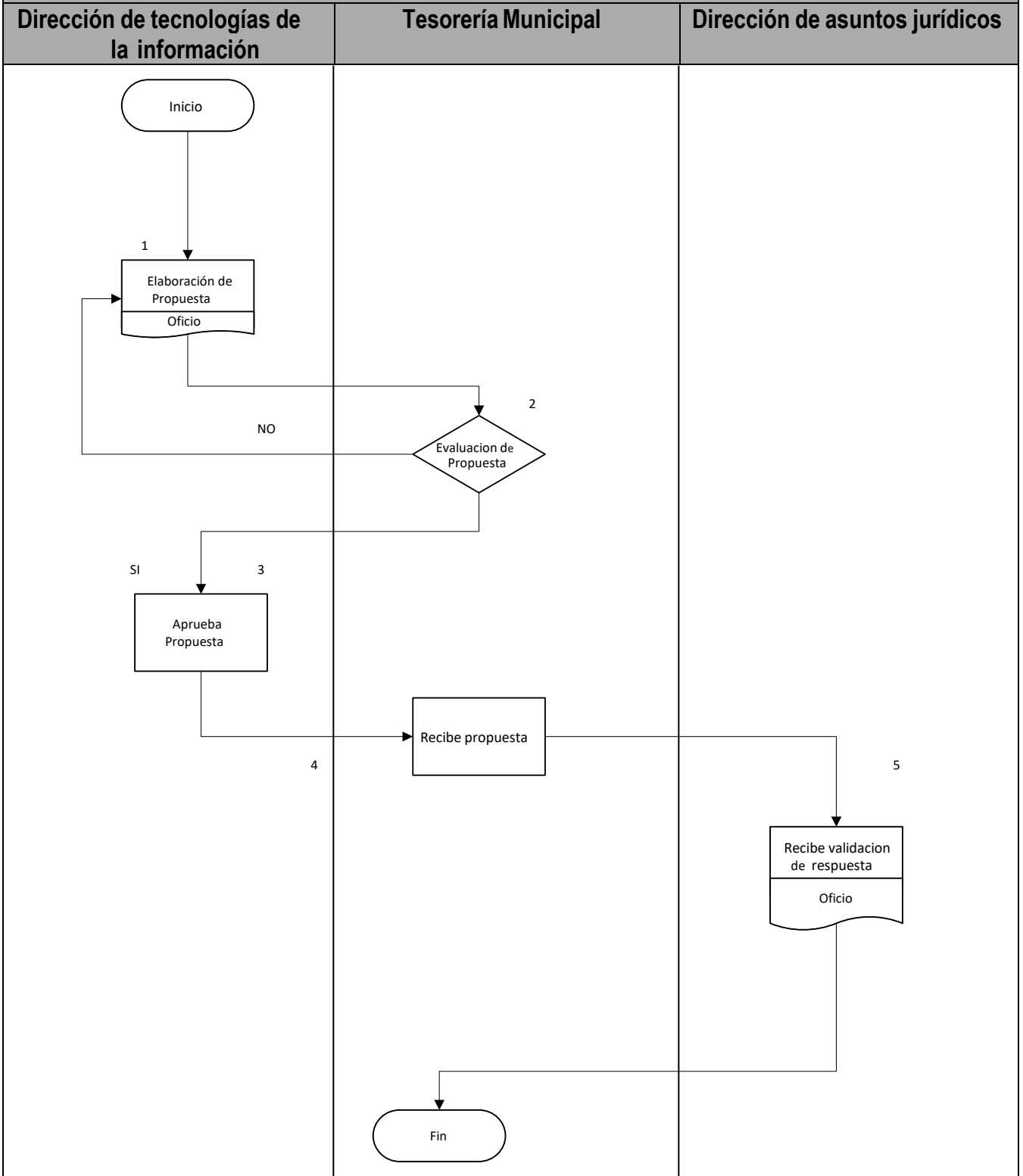
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>


<b>Nombre del procedimiento:</b>	Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información.
<b>Objetivo:</b>	Definir la normatividad a la que deberán sujetarse todos los usuarios que hagan uso de las tecnologías de información propiedad del Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.
<b>Fundamento legal:</b>	Eje nº1 comprendido dentro del Plan Municipal de desarrollo 2018-2021.
<b>Políticas de operación:</b>	El director de Tecnologías de la Información presentara a la Tesorera Municipal la propuesta de normatividad para la regulación de las tecnologías de la información y que apliquen al desempeño de la dirección.
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Variable

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Descripción del procedimiento:</b> Elaboracion de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y Tiempo</b>
<b>Dirección de Tecnologías de la Información.</b>	1	Presenta propuesta de normatividad a la Tesorera Municipal para evaluación y firma.	N/A	N/A
<b>Tesorera Municipal.</b>	2	Valida propuesta de normatividad, ¿Es aceptada? <b>Si:</b> Continúa con paso No.3. <b>No:</b> Regresa al paso No.1. para	N/A	N/A
<b>Dirección de Tecnologías de la Información.</b>	3	Se hace la propuesta formal, mediante tarjeta informativa.	N/A	N/A
<b>Tesorera Municipal.</b>	4	Autoriza propuesta de normatividad y envía mediante oficio a la Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento.	N/A	N/A
<b>Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento.</b>	5	Recibe propuesta de normatividad mediante oficio para dar marco legal a ésta.	N/A	N/A
<b>Dirección de Tecnologías de la Información.</b>	6	Recibe validación de marco legal de la dirección de asuntos jurídicos vía oficio.	N/A	N/A


**Diagrama de flujo:** Elaboracion de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información.



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Documentación de Proyectos y Sistemas Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías de la Información
<b>Objetivo:</b>	Centralizar la información en un documento único y estandarizado para cada uno de los proyectos tecnológicos que realice la Dirección durante la presente administración, con la finalidad de que los involucrados en los proyectos cuenten en cualquier momento con la información.
<b>Fundamento Legal:</b>	Eje nº1 comprendido dentro del Plan Municipal de desarrollo 2018-2021.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dirección de Tecnologías de la Información, realizará la elaboración, recopilación e integración de la documentación del (los) proyecto(s).</li> <li>2. La carpeta estará integrada por cada uno de los formatos propuestos por la Dirección de Tecnologías de la Información y aprobados por la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información</li> <li>3. Una vez que se integre toda la documentación del (los) proyectos, la Dirección de Tecnologías de la Información, entregará la carpeta del (los) proyectos a la Tesorera.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de gestión:</b>	Variable



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

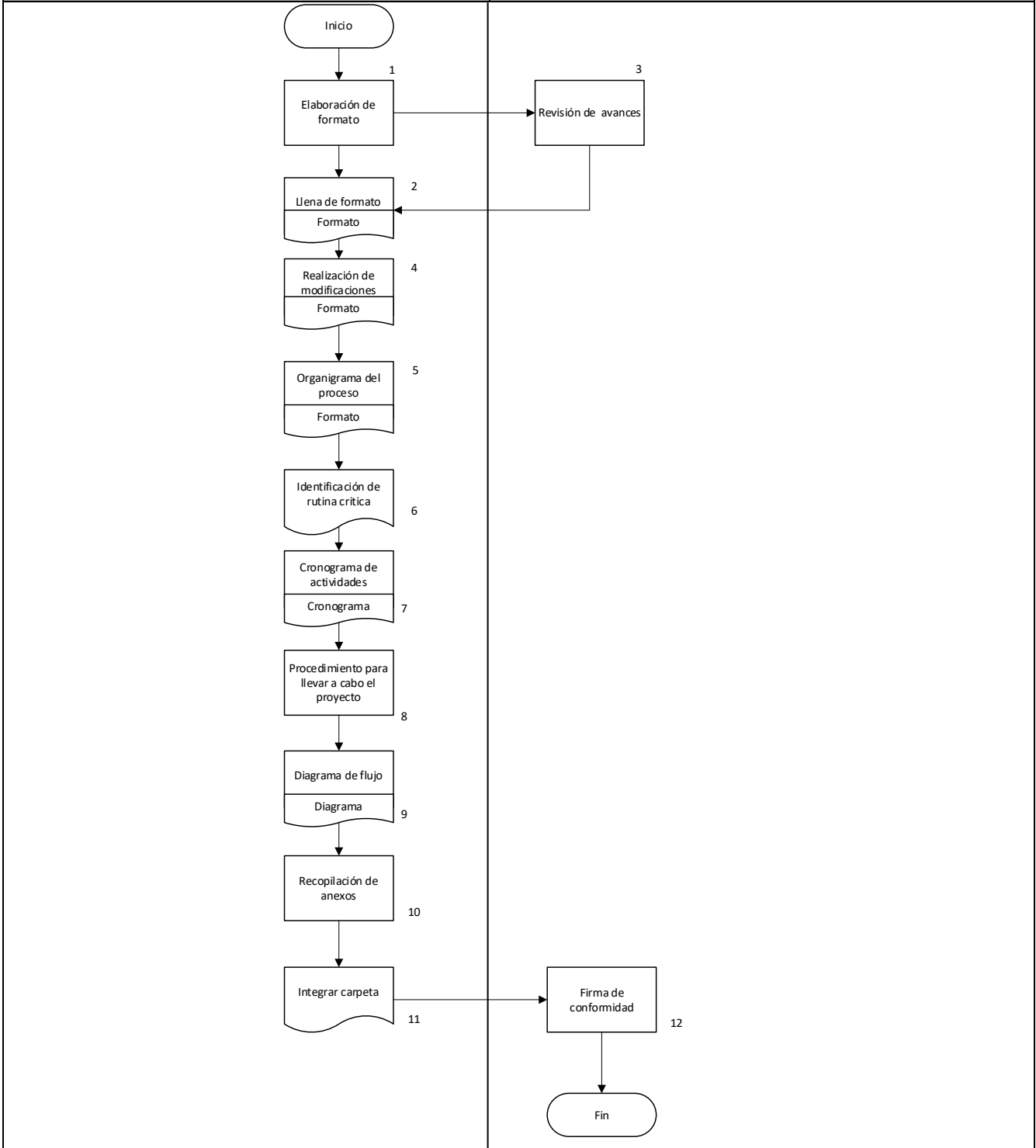
**Descripción del procedimiento:** Documentación de proyectos y sistemas tecnológicos de la Dirección de Tecnologías de la Información


Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos y tiempo
Dirección de tecnologías de la información.	1	Elabora y modifica formato de acuerdo a necesidades específicas del proyecto.	Formato.	N/A
	2	Llena de formato con la información del proyecto.	Formato.	N/A
Tesorera Municipal.	3	Revisa avances de información.	Formato.	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	4	Realiza modificaciones al formato.	Formato.	N/A
	5	Realiza organigrama del proceso.	Organigrama.	N/A
	6	Identificación ruta crítica.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	7	Realización de cronograma del proyecto.	Cronograma.	N/A
	8	Realiza las tareas que se establezcan en el cronograma	Procedimientos.	N/A
	9	Elabora diagramas	Diagramas.	N/A
	10	Recopila anexos (reportes, diplomas de capacitación, medios de verificación, encuestas, formatos).	N/A	N/A
	11	Integra carpeta.	Carpeta.	N/A
Tesorera Municipal.	12	Firma de conformidad	N/A	N/A

**Diagrama de flujo:** Documentación de proyectos y sistemas tecnológicos de la Dirección de Tecnologías de la Información


**Dirección de tecnologías de la información**

**Tesorerera Municipal**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del procedimiento:</b>	Mantenimiento de portales y páginas web del Gobierno
<b>Objetivo:</b>	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del portal o pagina web, para que los ciudadanos accedan a información confiable, así puedan acudir a realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal dentro las distintas dependencias que conforman el H. Ayuntamiento.
<b>Fundamento legal:</b>	Eje n°1 comprendido dentro del Plan Municipal de desarrollo 2018-2021.
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor público de la dependencia solicitante deberá enviar oficio de solicitud de mantenimiento del portal o pagina web al titular de la dirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>2. Las actualizaciones se entregarán al servidor público de la dependencia solicitante con un oficio dirigido al titular.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Variable.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Descripción del procedimiento:</b> Mantenimiento de portales y paginas web del Gobierno Municipal.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o documento</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	1	Recibe oficio de la dependencia solicitante para: mantenimiento de portales, mantenimiento de páginas o secciones web.	Oficio.	N/A
	2	Realiza análisis de viabilidad para el mantenimiento a la pagina o portal web del servidor público de la dependencia solicitante.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	3	Agenda reunión con el servidor público de la dependencia para presentar análisis de la viabilidad y realizar acuerdo de cambios.	N/A	N/A
	4	Prepara cronograma de actividades para la asignación de tareas.	N/A	N/A
	5	Solicita información relevante a la dependencia para inicio del mantenimiento de la página o portal web.	N/A	N/A
<b>Servidor público de la dependencia solicitante.</b>	6	Prepara y remite la información necesaria para presentarla.	Oficio.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	7	Recibe la información necesaria para mantenimiento de la pagina o portal web.	N/A	N/A
	8	Asigna personal para mantenimiento de la pagina o portal web y turna información correspondiente.	N/A	N/A
	9	Realiza mantenimiento de la pagina o portal web y solicita al servidor público de la dependencia solicitante su aprobación.	N/A	N/A
<b>Servidor público de la dependencia solicitante.</b>	10	¿Aprueba el mantenimiento que se le dio a la página o portal web? <b>Si:</b> Continuar con paso No.11. <b>No:</b> Seguir paso No. 10.1.	N/A	N/A

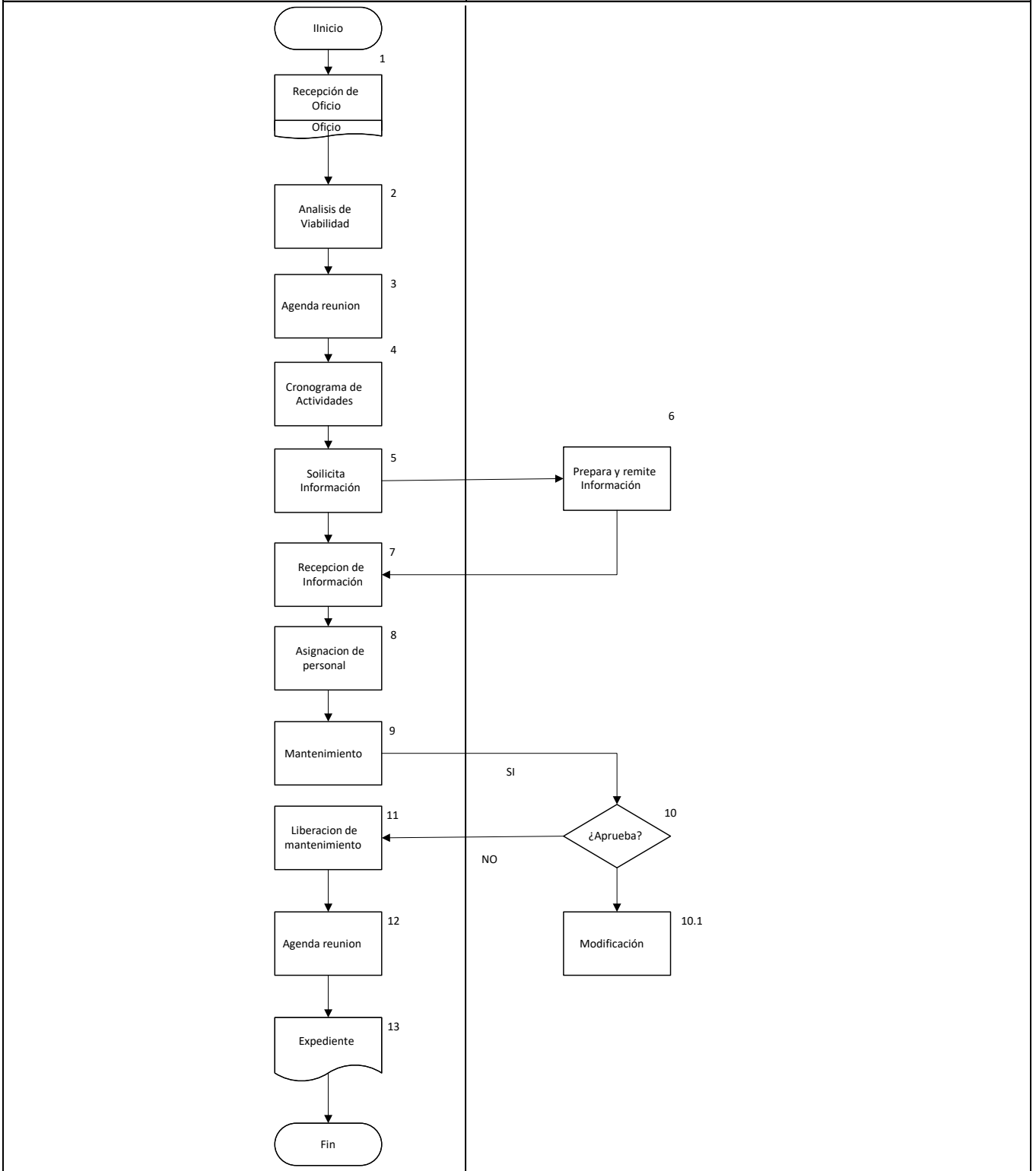
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>


<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	10.1	Realizar modificaciones y regresar al paso No.9.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	11	Libera mantenimiento de la página o portal web, de un ambiente de pruebas.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	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.	Oficio.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	13	Integra expediente del mantenimiento de la página web en una carpeta técnica.	Expediente.	N/A

**Diagrama de flujo: Mantenimiento de portales y páginas web del Gobierno Municipal.**


**Dirección de tecnologías de la información**

**Servidor publico de la dependencia solicitante.**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

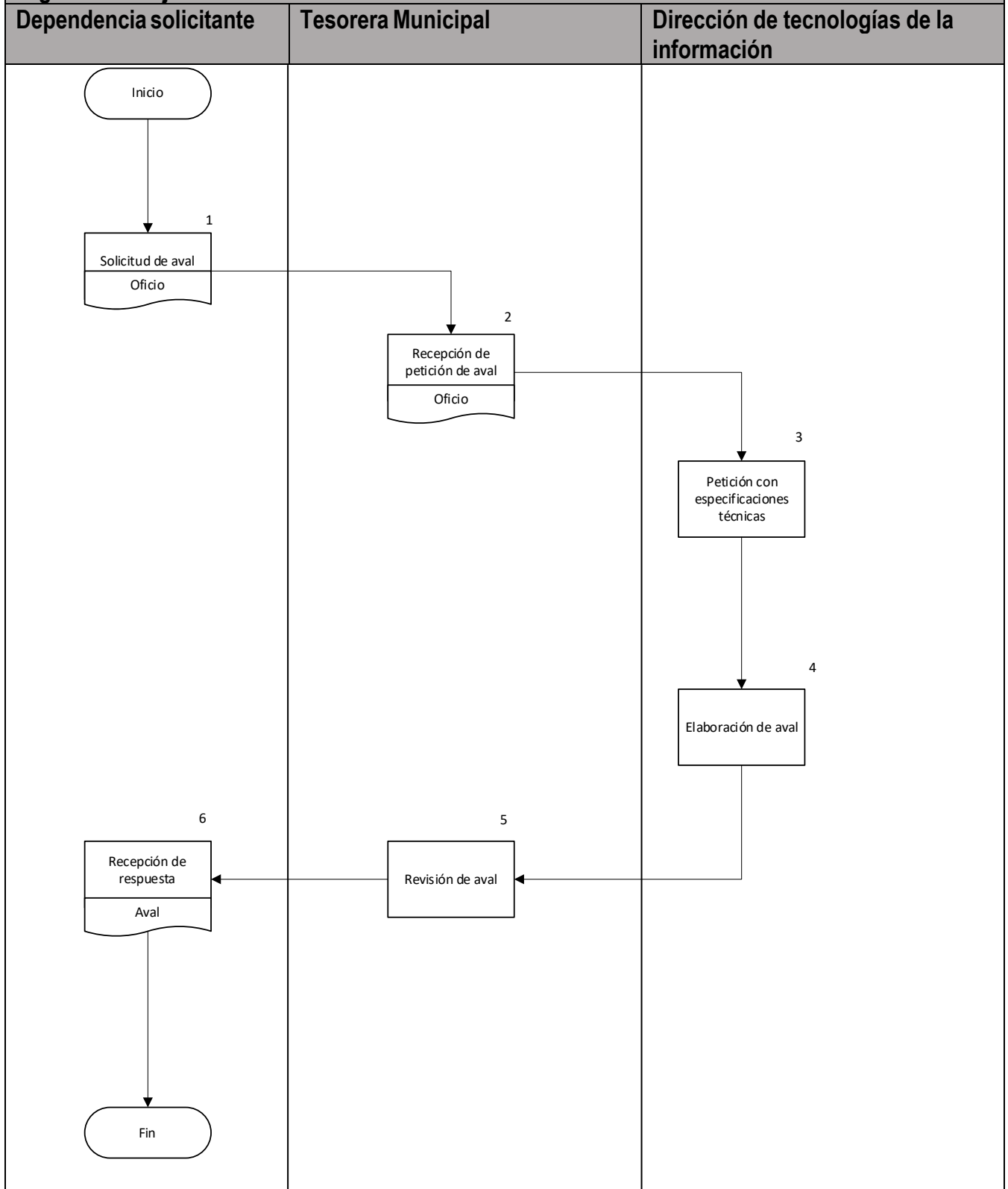
<b>Nombre del procedimiento:</b>	Aval técnico
<b>Objetivo:</b>	Asegurarse que las adquisiciones de equipo tecnológico se apeguen a las condiciones de calidad, vigencia y características técnicas que el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan demande para la prestación de sus servicios dentro de un esquema de trabajo confiable, seguro y eficiente.
<b>Fundamento Legal:</b>	<b>Constitución política de los estados unidos mexicanos</b> Artículo 115, fracción II. Diario oficial de la federación, 01 de mayo de 1917, reformas. <b>Constitución política del estado libre y soberano de Puebla</b>
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 mas adecuados para los fines del Ayuntamiento. Este análisis puede incluir visitas del personal técnico, llenado de cuestionarios, comparaciones con otras áreas, etc.</li> <li>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.</li> <li>3. El aval técnico podrá indicar la aceptación o negación de la solicitud basada en los estándares mencionados y los proyectos que tengan en marcha.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	2 días. Caso de excepción proyectos especiales que necesiten más tiempo.


	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del procedimiento: Aval Técnico.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Dependencia solicitante.</b>	1	Solicita vía oficio, especificaciones técnicas para la elaboración del aval técnico a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Oficio.	N/A
<b>Tesorera Municipal.</b>	2	Recibe petición para la elaboración del aval técnico, a su vez remite a la dirección de tecnologías de la información.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	3	Recibe petición con especificaciones técnicas, para la elaboración del aval técnico.	N/A	N/A
	4	Elabora aval técnico y lo entrega al usuario.	N/A	N/A
<b>Tesorera Municipal.</b>	5	Revisa aval técnico.	N/A	N/A
<b>Dependencia solicitante</b>	6	Recibe aval técnico	Aval tecnico.	N/A




**Diagrama de flujo: Aval Técnico**



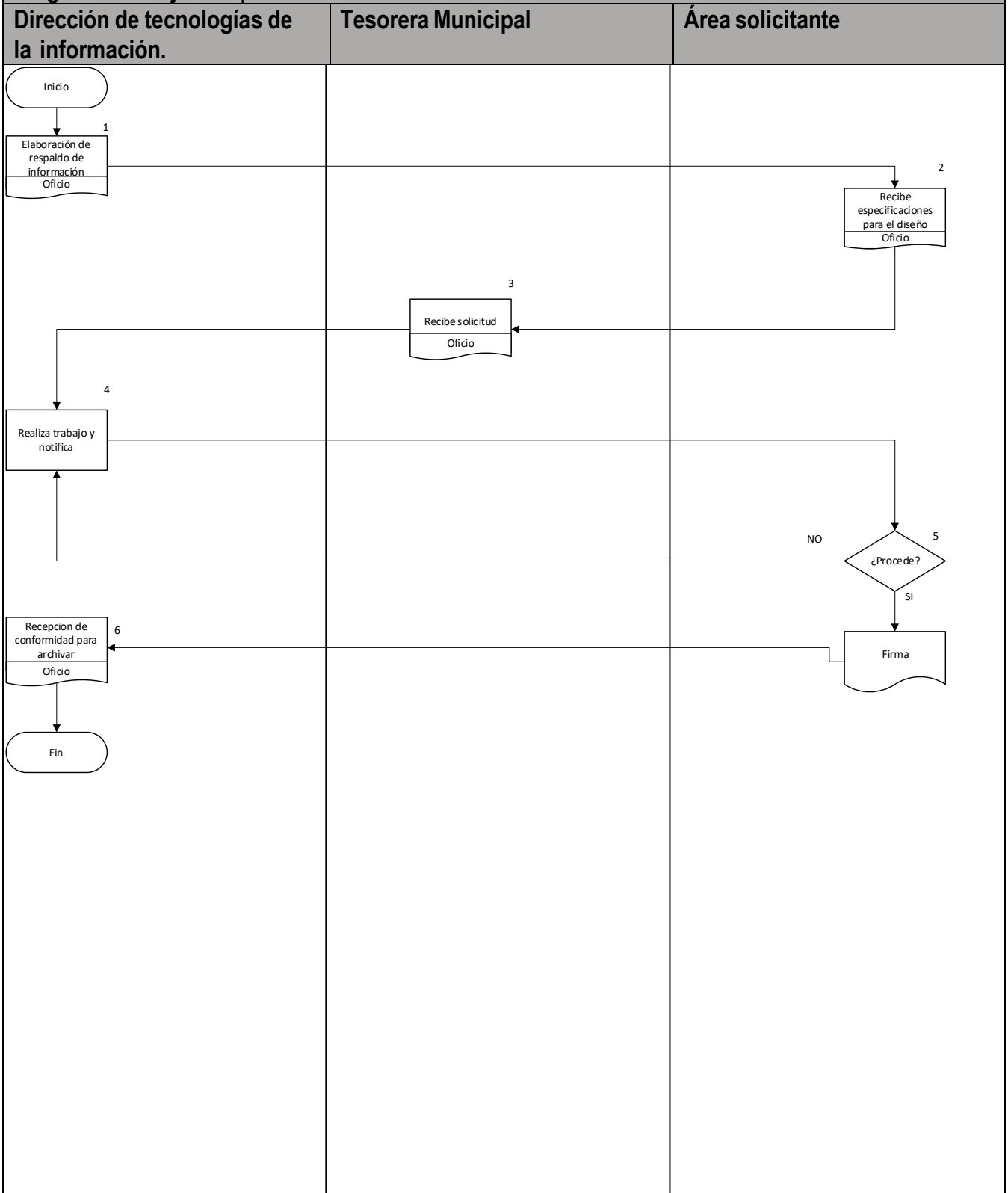
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>


<b>Nombre del procedimiento:</b>	Respaldo y recuperación de información crítica.
<b>Objetivo:</b>	Salvaguardar y recuperar la información generada por las áreas que integran el H. ayuntamiento de San Martín Texmelucan, por pérdida, año, contingencia o desastre.
<b>Fundamento Legal:</b>	Norma internacional en TI para el sector ISO 27001 Norma Internacional en TI ISO/IEC 53408.
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información, la custodia del respaldo en disco compacto u otro medio de almacenamiento, de la información indicada mediante oficio por las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.</li> <li>2. Es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información, a través de la tesorería municipal, comunicar a las áreas que conforman en H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan que pueden solicitar el respaldo o reinstalación de la información crítica previamente respaldada.</li> <li>3. Es responsabilidad de las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, indicar a la Dirección de Tecnologías de la Información, cuando la información a respaldar tenga el grado de riesgo crítico.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Variable.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03


Descripción del Procedimiento: Respaldo y recuperación de información crítica.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos y tiempo
Dirección de tecnologías de la información:	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el respaldo de la información que se encuentra en el equipo indicado.</li> <li>2. Elabora el respaldo en disco compacto o algún otro medio de almacenamiento de información.</li> </ol>	Oficio. Disco	N/A
Área solicitante:	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe oficio con especificaciones para la solicitud de respaldo y recuperación de información.</li> <li>2. Solicita se respalde o recupere información según corresponda. Oficio de especificaciones. Oficio de solicitud de trabajo.</li> </ol>	Oficio.	N/A
Tesorera Municipal	3	Recibe solicitud de respaldo o recuperación de información y gira instrucciones para la realización del trabajo.	Oficio solicitud	N/A
Dirección de tecnologías de la información	4	Realiza trabajo y notificación del trabajo efectuado.	Oficio.	N/A
Área solicitante	5	Recibe oficio de trabajo finalizado. ¿Procede? <b>Si:</b> Firma de visto bueno y regresa oficio. <b>No:</b> Regresa a la actividad No.4.	Oficio	N/A
Dirección de Tecnologías de la Información.	6	Recibe solicitud de trabajo con firma de visto bueno del solicitante. Para archivar	Oficio	N/A

**Diagrama de flujo: Respaldo de información crítica.**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del procedimiento: Atención a clientes</b>	
<b>Objetivo:</b>	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 de las diferentes unidades organizacionales que integran el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado de Puebla. Periódico Oficial del estado de Puebla. 15 de diciembre de 1994. Artículo del 1 al 5.
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 que integra el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.</li> <li>2. Toda solicitud para atención de fallas de equipo de cómputo y conectividad deberá realizarse a través del centro de atención telefónica (248-109-53-00 ext.223 y 222, directo 248109-53-13), o por oficio dirigido al titular de la Tesorería con atención a la dirección de tecnologías de la información.</li> <li>3. Si 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 de la dirección de tecnologías de la información.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de ejecución:</b>	Variable

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Descripción del procedimiento: Atención a clientes</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documentación</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	1	Recibe petición de servicio a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada telefónica.</li> <li>• Directamente de la tesorería municipal</li> </ul>	Oficio.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	2	Recaba la información para levantar un reporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de usuario.</li> <li>• Dependencia.</li> <li>• Ubicación.</li> <li>• Extensión telefónica.</li> <li>• Descripción del incidente.</li> </ul>	Oficio.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	3	Clasifica el incidente según la especialidad involucrada de entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a Hardware y software de usuario.</li> <li>• Redes.</li> <li>• Telefonía.</li> <li>• Extensiones telefónicas.</li> <li>• Descripción de incidente.</li> <li>• Seguridad informática.</li> </ul>	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	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	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	5	Asignación de folio con el reporte y a un ingeniero de soporte técnico.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	6	Aplica conocimientos, herramientas y técnicas con enfoque sistemático para la solución del incidente.	N/A	N/A



**Manual de Procedimientos de la  
Dirección de Tecnologías de la  
Información de la Tesorería  
Municipal**

Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521

Fecha de elaboración: **13/05/2021**

Núm. de Revisión: **03**

Dirección de tecnologías de la información.	6.1	¿Es factible la reparación? <b>Si:</b> Continúa con el paso No. 6.2. <b>No:</b> Continúa con el paso No. 6.3.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	6.2	Solicita refacciones según el procedimiento de solicitud de refacciones. Y procede a solucionar problema.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	6.3	Realizar proceso para dar de baja equipo de acuerdo a procedimiento.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	7	¿Se soluciono el problema? <b>Si:</b> Continúa paso No. 7.1. <b>No:</b> Continúa con el paso No. 8.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información.	7.1	Se entrega equipo junto con aval técnico.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información	8	Brindar una solución temporal	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información	9	Soluciona el incidente en un tiempo máximo de dos días, o bien emite un diagnostico acerca de la vida útil para determinar si el equipo debe darse de baja.	N/A	N/A
Dirección de tecnologías de la información	10	En caso de que el equipo cause baja, iniciar el procedimiento de aval técnico para reposición del equipo.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo: Atención a clientes**

**Departamento de tecnologías de la información.**

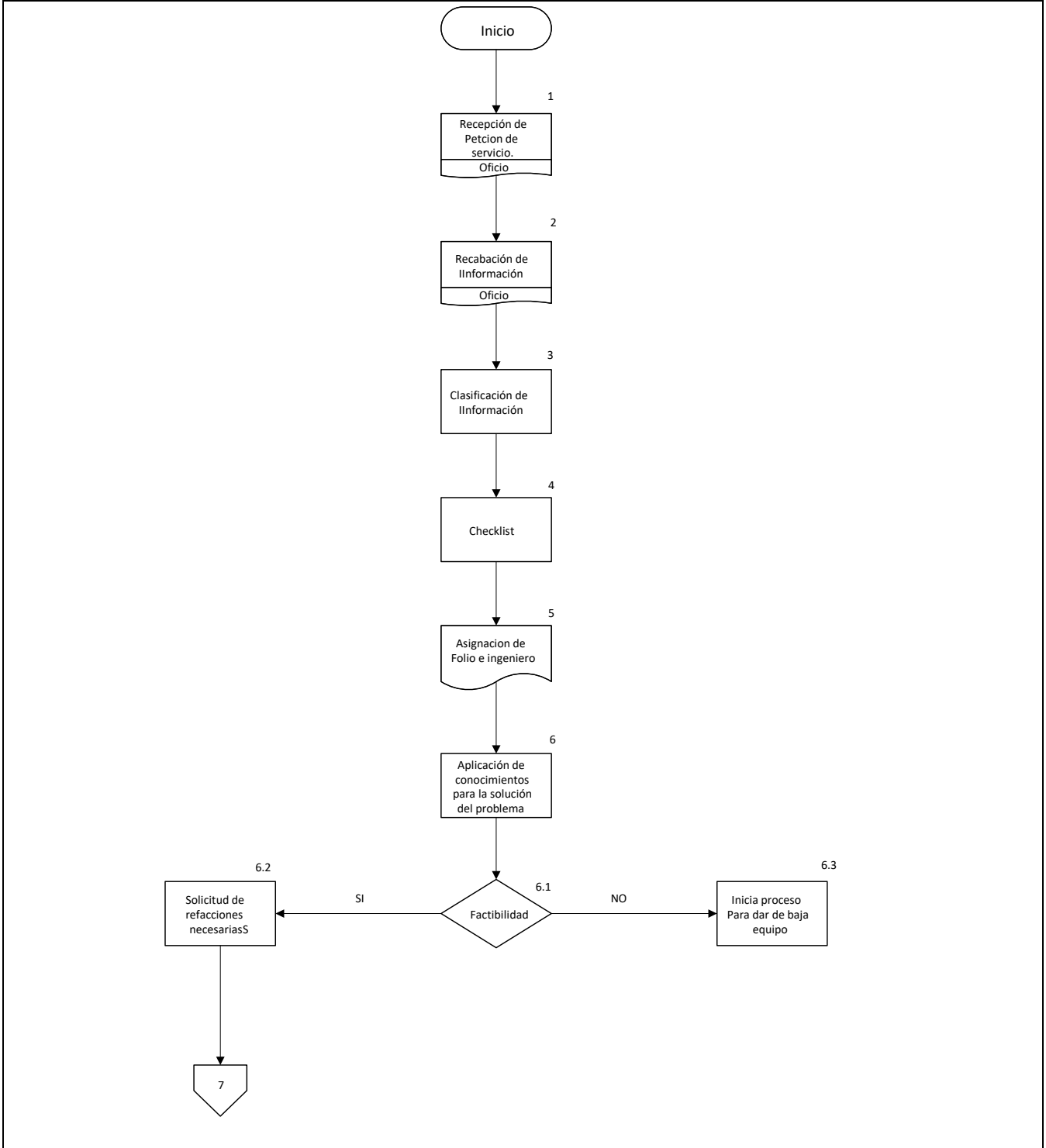
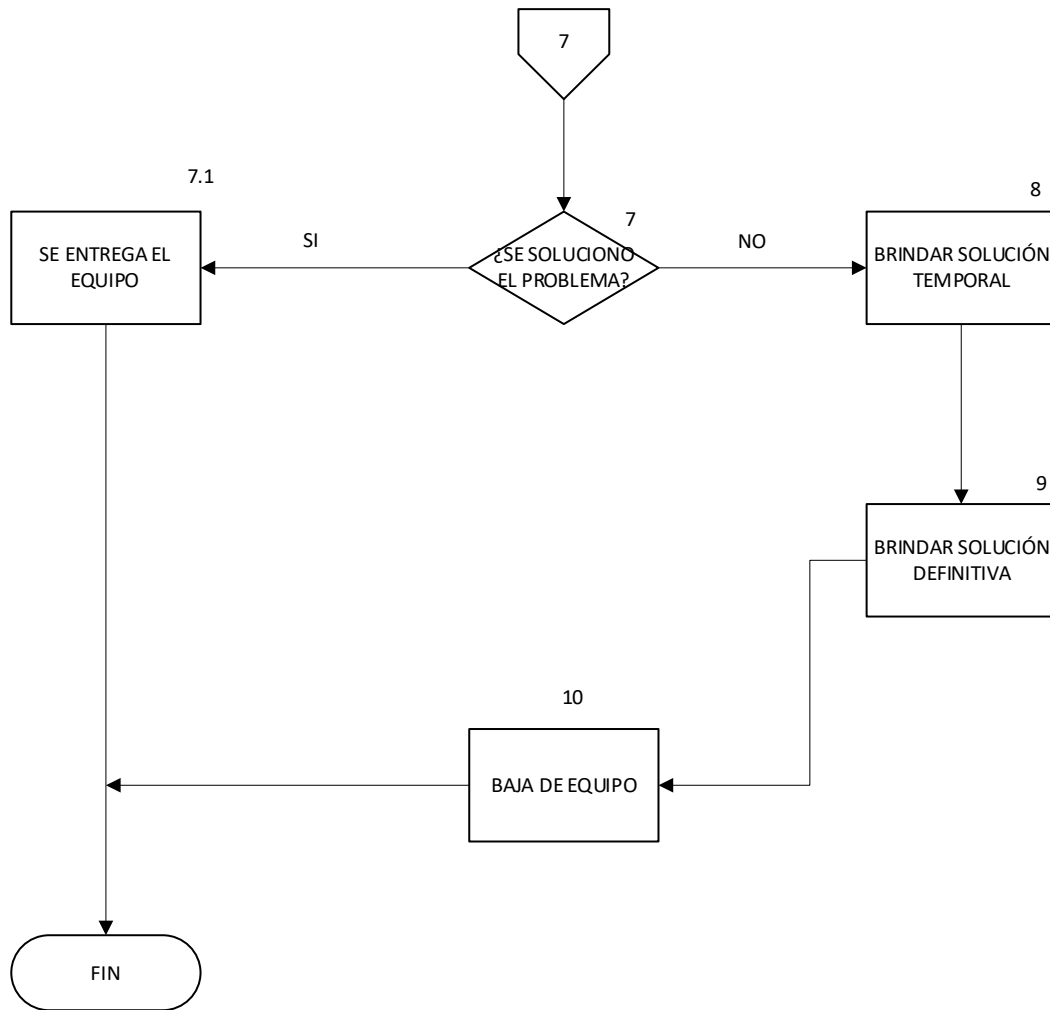








Diagrama de flujo: Atención a clientes

Departamento de Tecnologías de la Información



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

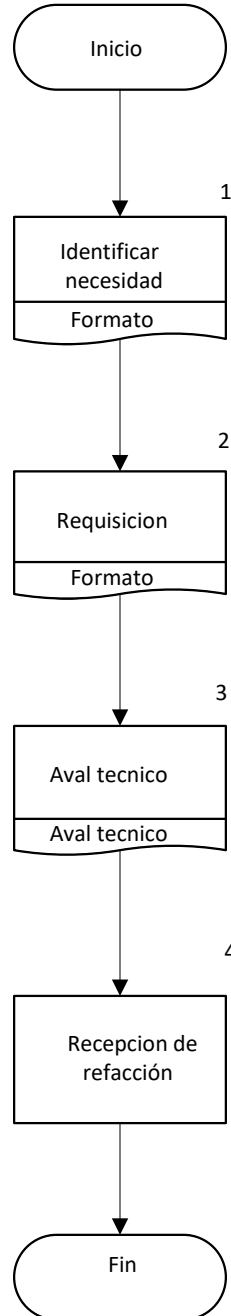
<b>Descripción del procedimiento: Solicitud de refacciones</b>	
<b>Objetivo:</b>	Agilizar la adquisición de refacciones por cuya carencia detiene la atención y solución de fallo en los equipos de cómputo, propiedad del H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan.
<b>Fundamento Legal:</b>	Norma para cableado estructurado 568 A y B. En julio de 1991 la primera versión del estándar fue publicada como EIA/TIA-568. Norma oficial mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalación eléctrica publicada el 10 de octubre de 1994, por el diario oficial de la federación. ISO 17799-2005. Seguridad informática segunda edición, 15 de junio de 2005, publicada por el (British standards Institution) Norma IEEE 802.1 y 802.2 para las Telecomunicaciones.
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor público debe justificar el uso del recurso solicitado (internet, clave de acceso telefónico, equipo de cómputo).</li> <li>2. Los servicios solicitados solo se instalarán en el equipo propiedad del Gobierno Municipal.</li> <li>3. El servidor público será responsable del buen uso que se le de al equipo.</li> <li>4. La persona encargada de cotizaciones deberá ser el área de adquisiciones bajo las especificaciones de la dirección de tecnologías de la información.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Variable.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Descripción del procedimiento: Solicitud de refacciones</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y Tiempo</b>
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	1	Identificar la necesidad de refaccionamiento para cubrir el servicio solicitado. Obteniendo el número de parte del fabricante o bien la especificación completa del refaccionamiento en cuestión, así como la existencia del mismo.	Formato de refaccionamiento	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	2	Indica a usuario que elabore requisición de la parte afectada o dañada para su remplazo.	Requisición	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	3	De lo contrario iniciar el procedimiento de aval técnico para la sustitución del equipo, y se implementa una solución temporal.	Aval técnico	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	4	Recibe el refaccionamiento correspondiente a la orden de compra.	N/A	N/A


**Diagrama de flujo: Solicitud de refacciones**

**Departamento de Tecnologías de la información**




	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del procedimiento:</b> Soporte de tercer nivel a proveedor.	
<b>Objetivo:</b>	Conseguir el apoyo técnico de tercer nivel, ya sea con suministros de partes o sin ellas, para solucionar un incidente. Este procedimiento aplica para los casos en los que la Dirección de Tecnologías de la Información no cuente con las herramientas y medios requeridos para la solución de un incidente, o derivado de la especialización del servicio, confidencialidad o garantía de los mismos.
<b>Fundamento Legal:</b>	Norma par cableado estructurado 568 A y B. julio de 1991 la primera versión publicada como EIA/TIA-568. Norma oficial mexicana NOM-001-SEMP-1994.Instalacion eléctrica. Publicada el 10 de octubre de 1994, por el diario oficial de la federación. ISO 17799-2005. Seguridad informática segunda edición, 15 de junio de 2005, publicada por el (British standards Institution) Norma IEEE 802.1 y 802.2 para las Telecomunicaciones.
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor público debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo)</li> <li>2. Los servicios solicitados se instalarán y/o realizarán solo en los equipos propiedad del Gobierno Municipal.</li> <li>3. Tercer nivel corresponde a un proveedor de servicios y/o material específico.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	6 días hábiles. Puede variar dependiendo de si requieren refacciones o el incidente es complejo.

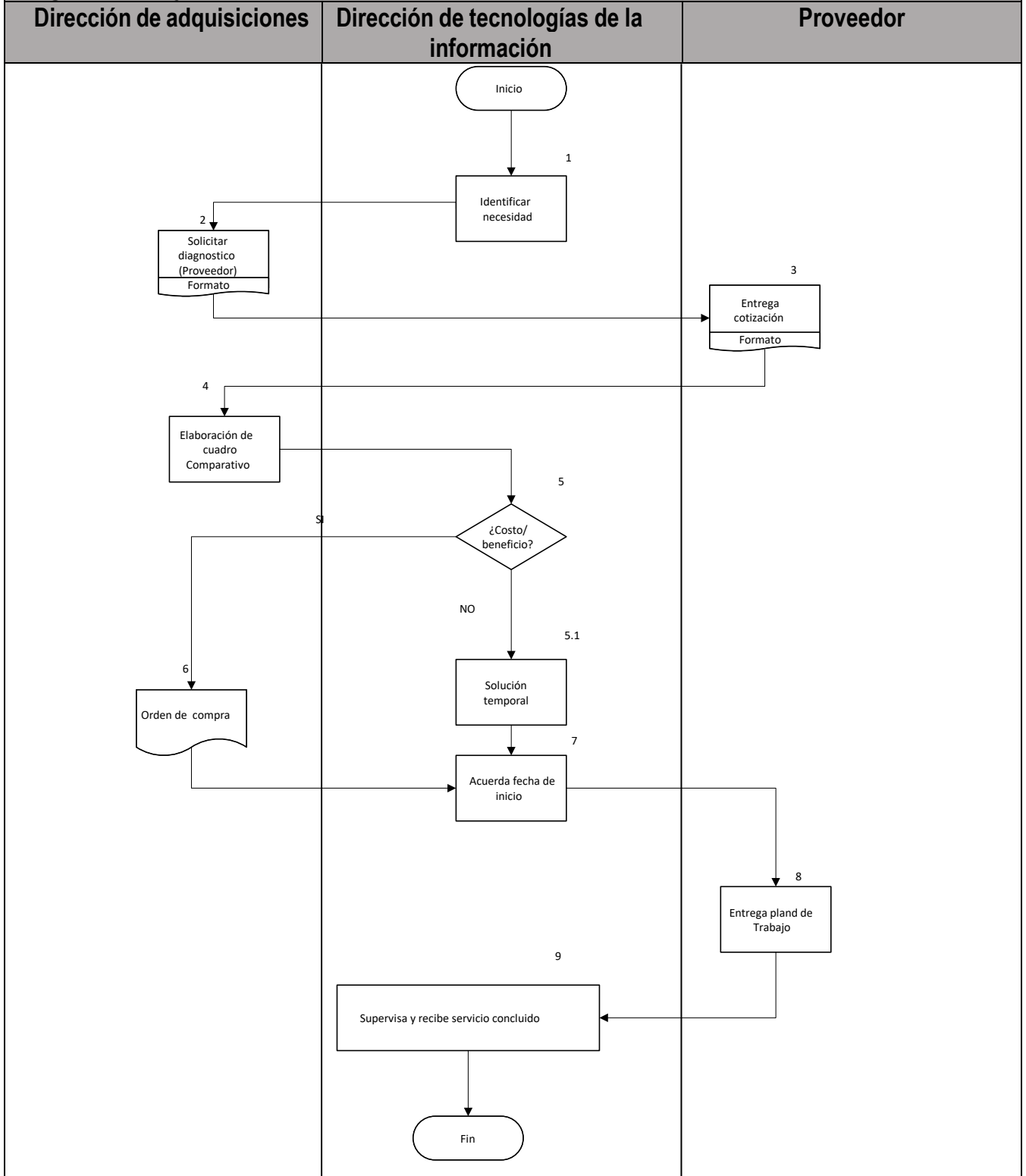
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03

<b>Descripción del procedimiento: Soporte de tercer nivel a un proveedor</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	1	Identifica la necesidad del soporte externo de tercer nivel para cubrir el servicio solicitado.	N/A	N/A
<b>Dirección de Adquisiciones</b>	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, será suficiente una sola cotización.	Formato.	N/A
<b>Proveedores</b>	3	Elabora y entrega cotización.	Formato.	N/A
<b>Dirección de Adquisiciones</b>	4	Elabora y entrega cuadro comparativo, tomando en consideración la mejor opción de precio y tiempo de entrega a la dirección de tecnologías de la información.	N/A	N/A
<b>Dirección de Tecnologías de la Información</b>	5	Indica al área solicitante verifique las condiciones de la prestación de servicio. ¿se aprueba el costo/beneficio para reparación correspondiente? <b>Si:</b> Continúa con actividad No.6. <b>No:</b> Continúa con actividad No.5.1.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	5.1	Iniciar el procedimiento de aval técnico para la sustitución del equipo en cuestión. Implementar solución temporal.	N/A	N/A
<b>Dirección de Adquisiciones</b>	6	Emite orden de compra para la contratación del servicio al proveedor seleccionado.	Formato.	N/A
	7	Acuerda con el proveedor la fecha del inicio del servicio contratado.	N/A	N/A

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Proveedores</b>	8	Entrega plan de trabajo a la dirección de adquisiciones, ejecuta el servicio tomando en cuenta un tiempo de atención de mas de un día hábil	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información / área solicitante</b>	9	Supervisan el servicio otorgado. Continúa procedimiento con atención a clientes.	N/A	N/A


**Diagrama de flujo: Soporte de tercer nivel a un proveedor**





	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del procedimiento:</b> Mantenimiento a equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video y seguridad electrónica.	
<b>Objetivo:</b>	<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, actualizaciones de software, firmware o de algún otro tipo de 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>
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Norma par cableado estructurado 568 A y B. julio de 1991 la primera versión publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma oficial mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalacion 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 (British standards Institution)</p> <p>Norma IEEE 802.1 y 802.2 para las Telecomunicaciones.</p>
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor publico debe justificar el uso del recurso solicitado (internet, claves de acceso telefónico, equipo de cómputo).</li> <li>2. Los servicios solicitados se instalarán solo en equipos propiedad del Gobierno Municipal.</li> <li>3. El servidor público será el responsable del buen uso que se le de al equipo, de lo contrario será sancionado.</li> </ol>
<b>Tiempos promedio de gestión:</b>	Variable

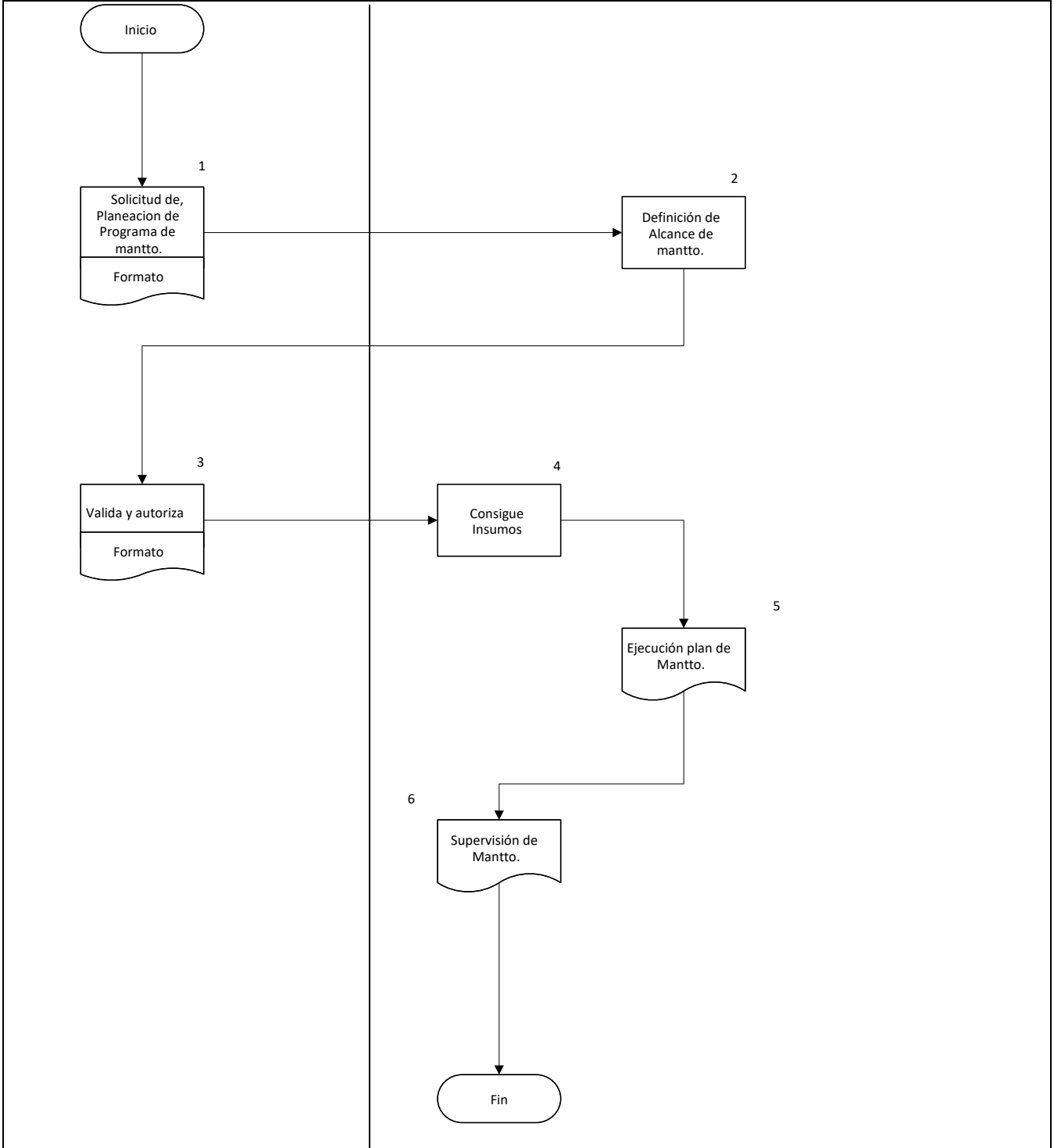
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: 13/05/2021
		Núm. de Revisión: 03


<b>Descripción del Procedimiento:</b> Mantenimiento a equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video, seguridad electrónica.				
<b>Referencia</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Tesorería Municipal</b>	1	Solicita planeación del programa de mantenimiento a dirección de tecnologías de la información.	Planeación.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	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 sea consumibles, software, firmware u otro.	Plan de mantenimiento.	N/A
<b>Tesorería Municipal</b>	3	Valida y autoriza requerimiento de insumos, incluye al encargado de compras para la adquisición de insumos bajo el procedimiento de compra de refaccionamiento.	Formato de requerimiento de insumos.	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	4	Consigue los insumos requeridos y fija la fecha de inicio real.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	5	Ejecuta el plan de mantenimiento.	N/A	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información</b>	6	Supervisa el inicio, el proceso de manera satisfactoria de acuerdo al plan de mantenimiento.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo:** Mantenimiento a equipos de cómputo, periféricos, redes de voz, datos y video, seguridad electrónica.

**Tesorería Municipal**

**Dirección de tecnologías de la información**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del procedimiento:</b> Filtrado de contenidos	
<b>Objetivo:</b>	Proveer un ambiente de trabajo con niveles de seguridad informática adecuados a las funciones que se desempeñan.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Norma par cableado estructurado 568 A y B. julio de 1991 la primera versión publicada como EIA/TIA-568.</p> <p>Norma oficial mexicana NOM-001-SEMP-1994. Instalacion 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 (British standards Institution)</p> <p>Norma IEEE 802.1 y 802.2 para las Telecomunicaciones.</p>
<b>Políticas de operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que el usuario consulte una página web no permitida por el H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, el sistema desviara a la página de administración de seguridad informática.</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Variable.

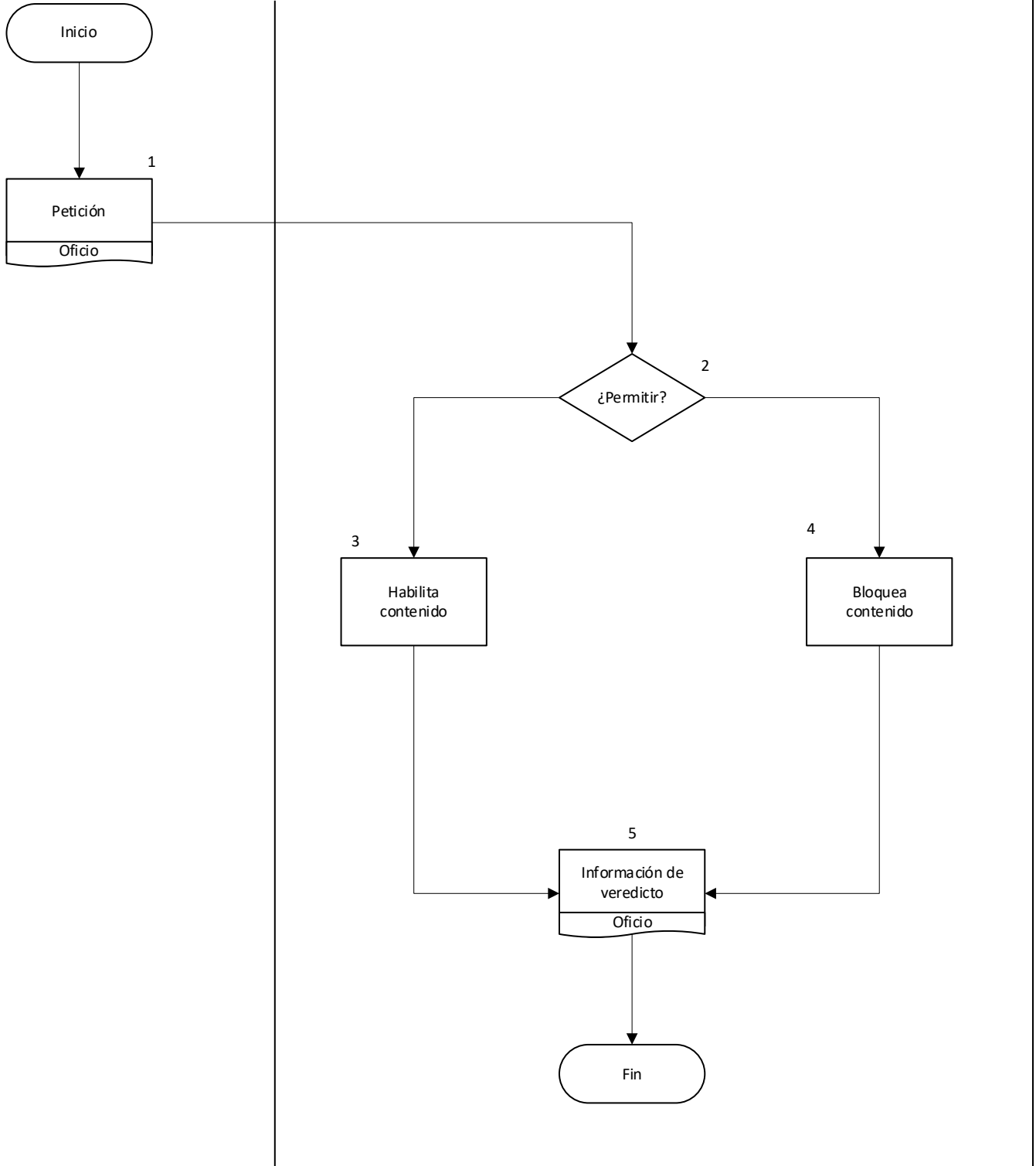
	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>


<b>Descripción del procedimiento: Filtrado de contenidos.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos y tiempo</b>
<b>Dependencia solicitante.</b>	1	Realiza solicitud de pagina	Oficio	N/A
<b>Dirección de tecnologías de la información.</b>	2	Realiza filtrado. ¿Es permitida la página? <b>Si:</b> Continúa paso No.3. <b>No:</b> Continúa paso No4.	N/A	N/A
	3	Habilita página.	N/A	N/A
	4	Bloquea página.	N/A	N/A
	5	Informa a dependencia sobre su veredicto.	Oficio.	N/A

**Diagrama de flujo: Filtrado de contenido.**

**Dependencia**

**Dirección de tecnologías de la información.**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

## 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 en un área específica, tal como: Atención a garantías, proveedor (ya sea contratado por un 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 del 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 software, ya que proporciona lógica y se dispone en algún tipo de lenguaje de programación. Funcionalmente, el **Firmware** es intermediario entre las ordenes externas que recibe el dispositivo y su electrónica, ya es el encargado de controlar a esta última para ejecutar correctamente dichas ordenes externas.

**Hardware:** En computación, es el término en inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. No solo incluye elementos internos como: el disco duro, cd-rom..., sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como: impresora, mouse, teclado, 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, solo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas y dentro de los límites de su autorización.

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

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Tesorería Municipal</b>	Registro: HASMT1821/MP/TM/17/130521
		Fecha de elaboración: <b>13/05/2021</b>
		Núm. de Revisión: <b>03</b>

**Software:** En computación, se refiere en el sentido estricto, a 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.

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