	MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: MP-OMA-SI	Página: 1 de 124	
	Revisión: 00	Fecha de actualización: 02/08/2010	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION



ÍNDICE

	Pág.
1. Introducción	3
2. Marco Jurídico	4
3. Políticas y Lineamientos Generales	6
4. Lista Maestra de Procedimientos	7
5. Descripción de Procedimientos	9



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los servidores públicos. De ahí que su importancia sea fundamental en el proceso de modernización y mejoramiento integral de la administración pública.

Además, este documento permite que los procesos de gestión de la administración pública sean revisados para que, por un lado, se puedan rediseñar y, por el otro, se mejore la calidad en su ejecución.

La importancia de los procedimientos administrativos es porque nos permiten realizar las tareas de una manera consecutiva y nos indican cada uno de los pasos a seguir. Con ellos podemos corregir errores en el proceso y simplificar las actividades.

Por otro lado, los procedimientos administrativos permiten dar una visión general de las tareas del área administrativa al personal de nuevo ingreso y, en consecuencia, facilitar sus labores.

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



2. MARCO JURÍDICO

LEYES

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115 Fracción IV inciso (a) publicado en el periódico de la Federación 5 de Febrero de 1917 (última reforma: 12 de Febrero del 2007)
- 2.- Constitución Política del Estado de Quintana Roo. Artículo 145, 146, y 160 Fracciones II,III,IV, V, VII,Y VIII (Publicado Periódico Oficial del Estado 12 de Enero de 1975 ultima reforma: 9 de junio del 2008).
- 3- Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículo 138, fracciones IV, 150, Fracciones I-XVIII, 151, 183-190 (Publicado 25 de Abril del 2006).
- 4.- Ley de Municipios del Estado de Quintana Roo (P.P.O. 20 de Diciembre del 2004)
- 6.- Ley de los trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de los Ayuntamiento y Organismos descentralizados del Estado de Quintana Roo. (Publicado 13 de Diciembre de 1996)
- 7.- Ley de Responsabilidades de los Servidores públicos del Estado de Quintana Roo. (Publicado 15 de Marzo de 1990, ultima reforma: 4 de Junio del 2004).
- 8.- Ley de Transparencia y acceso a la Información

REGLAMENTOS

Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez.

Bando de gobierno y policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana roo publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado 25 de abril del 2006

Fe de erratas publicado el 17 de noviembre del 2006
Número 103 extraordinario que corrige la publicación del 25-abril-06
Y reforma al artículo 509, 512 y 574

Se aprueba en la octava sesión extraordinaria que se deroguen los Títulos segundo y tercero del libro tercero



P.o.e no. 126 extraordinario de fecha 29-dic-2008.

Se aprueba en la vigésima primera sesión ordinaria se reforme y adicione
P.o.e. 6 ord. 30-mar-09.

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Q. Roo Capítulo VII Artículo 39, 40 y 41
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado No. 126 Extraordinario el 29 de diciembre del 2008.

Modificado en la 23ª Sesión Ordinaria.
P.O.E. 38 ORD. 12-may-09

Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez Q. Roo (P.O.E. 12 de Mayo 2009)

Reglamento para el funcionamiento de los establecimientos con servicios de Internet del Municipio de Benito Juárez. (P.O.E. 30 DE Marzo 2009 No. 6 Ordinario)

Reglamento interior en materia de informática y computación del Municipio de Benito Juárez
(Aprobado en la 47a. Sesión Ordinaria del H. Ayuntamiento Benito Juárez, celebrada el 16 de Marzo de 1998) DEROGADO.
Aprobado en la cuadragésima sexta sesión ordinaria de fecha 14 de marzo del 2001.
Publicada en el P.O.E. 30 de abril 2001

Reglamento para el proceso de entrega recepción del Municipio de Benito Juárez.
Publicado en el Número 60 Ordinario de fecha 21-septiembre-2007

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (P-O.E. 31 Mayo 2004)

Reglamento de Procedimientos Administrativos.

Plan Municipal de Desarrollo.

Y demás, Leyes Reglamentos, Circulares, Decretos y Otras Disposiciones de carácter administrativa y de observancia general en el ámbito de su competencia.



3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

1. Los privilegios de internet los autoriza el Oficial Mayor.
2. El Director de Sistemas es el encargado de establecer las políticas y lineamientos en materia de informática.
3. El Director de Sistemas de Información es el encargado de firmar todos los Dictámenes Técnicos.
4. El director de sistemas en conjunto con el oficial mayor firmarán las facturas relacionadas con servicios de esta Dirección.
5. El Director de Sistemas dará el visto bueno a la elaboración del POA.
6. El Director de Sistemas dará el visto bueno a la elaboración del presupuesto de egresos de la Dirección de Sistemas.
7. El Director Autorizará la solicitud de compra y salidas de almacén.
8. El Director firmará de autorización las cédulas de movimiento del personal.
9. El Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico firmará solo los Diagnósticos Técnicos dirigidos a la Dirección de Sistemas de Información.
10. La comprobación de nómina la realizará el administrativo.



4. LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
Administración			
P-OMA-SI-01	00	Procedimiento para elaboración de Cédulas de personal.	02/08/2010
P-OMA-SI-02	00	Procedimiento de Entrega de recibos de cobro	02/08/2010
P-OMA-SI-03	00	Procedimiento de Inventario de bienes	02/08/2010
P-OMA-SI-04	00	Procedimiento de Requisiciones de compra	02/08/2010
P-OMA-SI-05	00	Procedimiento de Salidas de almacén	02/08/2010
P-OMA-SI-06	00	Procedimiento de Trámite de pagos	02/08/2010
Desarrollo de Sistemas			
P-OMA-SI-07	00	Procedimiento de Actualización de los parches de seguridad del sistema operativo y definiciones de virus en los servidores	02/08/2010
P-OMA-SI-08	00	Procedimiento de Asistencia a usuarios	02/08/2010
P-OMA-SI-09	00	Procedimiento de Realización de respaldos en los servidores	02/08/2010
P-OMA-SI-10	00	Procedimiento de Restauración de información en los servidores	02/08/2010
P-OMA-SI-11	00	Procedimiento de Modificaciones de sistemas en funcionamiento	02/08/2010
P-OMA-SI-12	00	Procedimiento de Desarrollo de sistemas nuevos	02/08/2010
P-OMA-SI-13	00	Procedimiento de Evaluación de sistemas externos	02/08/2010



Redes de Internet			
P-OMA-SI-14	00	Procedimiento de Creación de cuentas de correo	02/08/2010
P-OMA-SI-15	00	Procedimiento de Eliminación de cuenta de correo electrónico	02/08/2010
P-OMA-SI-16	00	Procedimiento de Configuración de cuenta de correo electrónico	02/08/2010
P-OMA-SI-17	00	Procedimiento de Creación de sitio web	02/08/2010
P-OMA-SI-18	00	Procedimiento de Actualización de información del sitio web	02/08/2010
P-OMA-SI-19	00	Procedimiento de Respaldo de información	02/08/2010
Redes de Datos			
P-OMA-SI-20	00	Procedimiento de Monitoreo E1	02/08/2010
P-OMA-SI-21	00	Procedimiento de Monitoreo de servidores e inalámbricos	02/08/2010
P-OMA-SI-22	00	Procedimiento de Verificación de cargas en equipos ups	02/08/2010
P-OMA-SI-23	00	Procedimiento de Instalación de nodos de red	02/08/2010
P-OMA-SI-24	00	Procedimiento de Asignación de privilegios	02/08/2010
P-OMA-SI-25	00	Procedimiento de Respaldo de dispositivos de red y conmutador	02/08/2010
P-OMA-SI-26	00	Procedimiento de Respaldo de información	02/08/2010



Redes de Voz			
P-OMA-SI-27	00	Procedimiento de Recepción de llamadas	02/08/2010
P-OMA-SI-28	00	Procedimiento de Mantenimiento preventivo	02/08/2010
P-OMA-SI-29	00	Procedimiento de Mantenimiento correctivo	02/08/2010
P-OMA-SI-30	00	Procedimiento de Contratación de líneas, servicios de internet y cambios de domicilio con Telmex	02/08/2010
Mantenimiento y Soporte Técnico			
P-OMA-SI-31	00	Procedimiento de Mantenimiento preventivo	02/08/2010
P-OMA-SI-32	00	Procedimiento de Mantenimiento correctivo	02/08/2010
P-OMA-SI-33	00	Procedimiento de Instalación de hardware	02/08/2010
P-OMA-SI-34	00	Procedimiento de Instalación de software	02/08/2010
P-OMA-SI-35	00	Procedimiento de Asesorías	02/08/2010
P-OMA-SI-36	00	Procedimiento de Elaboración de diagnostico técnico	02/08/2010
P-OMA-SI-37	00	Procedimiento de Elaboración de dictamen técnico	02/08/2010
P-OMA-SI-38	00	Procedimiento de Control de acceso al SITE	02/08/2010



5. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	Elaboración De Cédulas De Personal		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-01	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Controlar y administrar las cédulas de movimiento de personal tales como, vacaciones, permisos, altas, bajas, movimientos de sueldo.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

- .1 Director
 - 3.1.1 Autorizar la cédula de movimiento.
- .2 Jefe de Departamento
 - .2.1 Dar el Visto Bueno del movimiento.
- .3 Responsable Administrativo
 - .3.1 Elaborar, entregar y archivar la cédula de movimiento

4.0 DEFINICIONES

4.1 **CÉDULA DE MOVIMIENTO.**- documento en el cual se plasma el tipo de movimiento a realizarse en la Dirección de Recursos Humanos.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Departamento	Solicita al Responsable Administrativo el tipo de movimiento a realizar.
2	Responsable Administrativo	Elabora la cédula de movimiento solicitada.
3	Responsable Administrativo	Recaba la firma del colaborador interesado y Vo. Bo. del Jefe inmediato.
4	Responsable Administrativo	Entrega la cédula al Director para la autorización respectiva.
5	Director	Autoriza con su firma el permiso solicitado en la cédula de movimiento.
6	Responsable Administrativo	Entrega copia de la Cédula al colaborador y a la Dirección de Recursos Humanos para el trámite correspondiente.
7	Responsable Administrativo	Archiva Cédula en el expediente del personal.
8	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

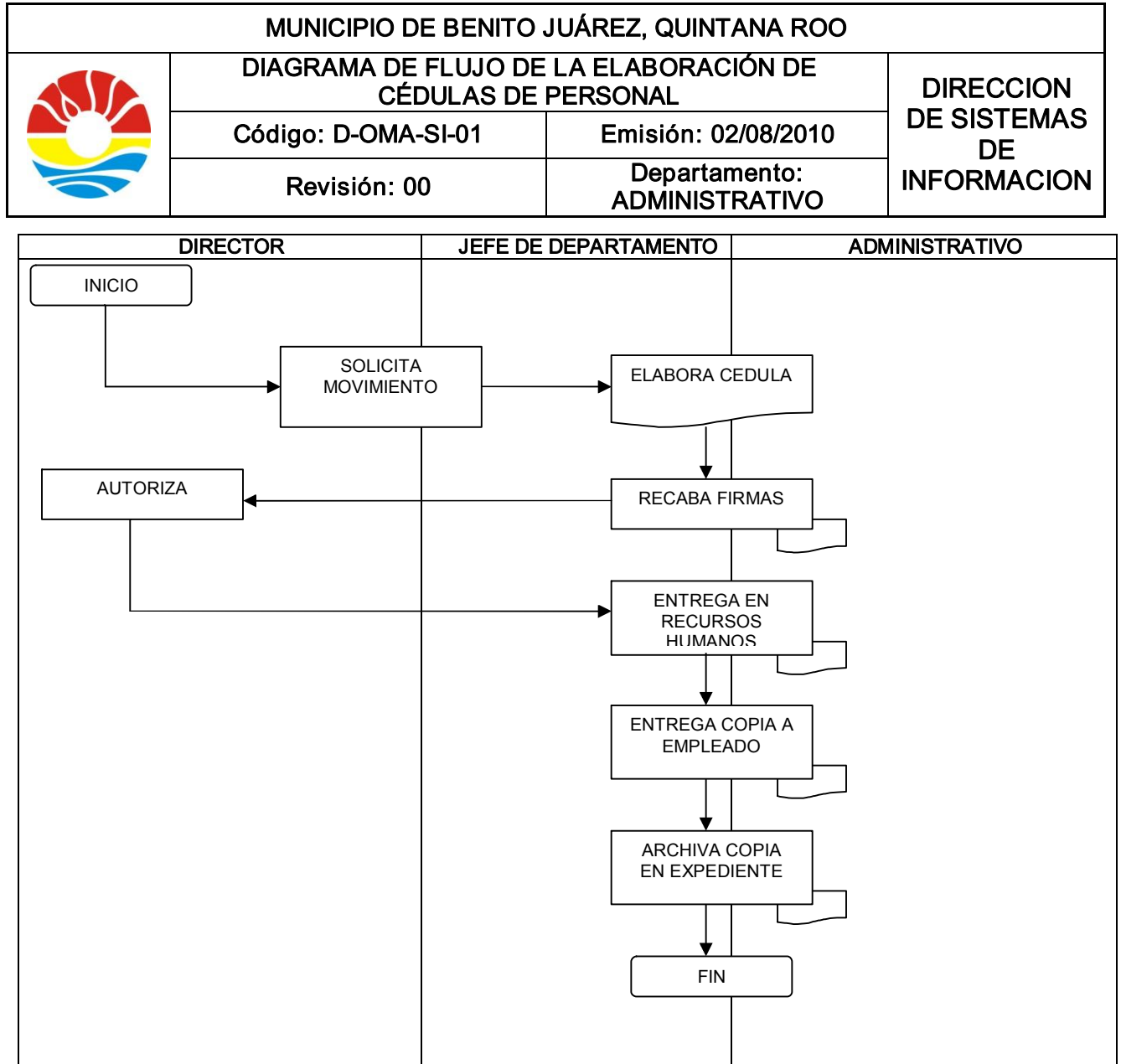
No aplica.

7.0 REGISTROS

7.1 Cédula de Movimiento de personal.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	ENTREGA DE RECIBOS DE COBRO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-02	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Proporcionar los recibos de cobro de los empleados de la Dirección de Sistemas de Información.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Administrativo
 - 3.1.1 Recibir talones de cobro
 - 3.1.2 Proporcionarlos para su firma
 - 3.1.3 Elaborar la comprobación de nómina.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Administrativo	Recibe los talones de cobro de Recursos Humanos
2	Administrativo	Recibe los comprobantes de nomina de egresos
3	Administrativo	Entrega a los empleados los recibos de nomina para firma
4	Empleado	Firma talón de cobro
5	Administrativo	Elabora la comprobación de nómina
6.	Administrativo	Entrega la comprobación a egresos
7	Fin del procedimiento	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

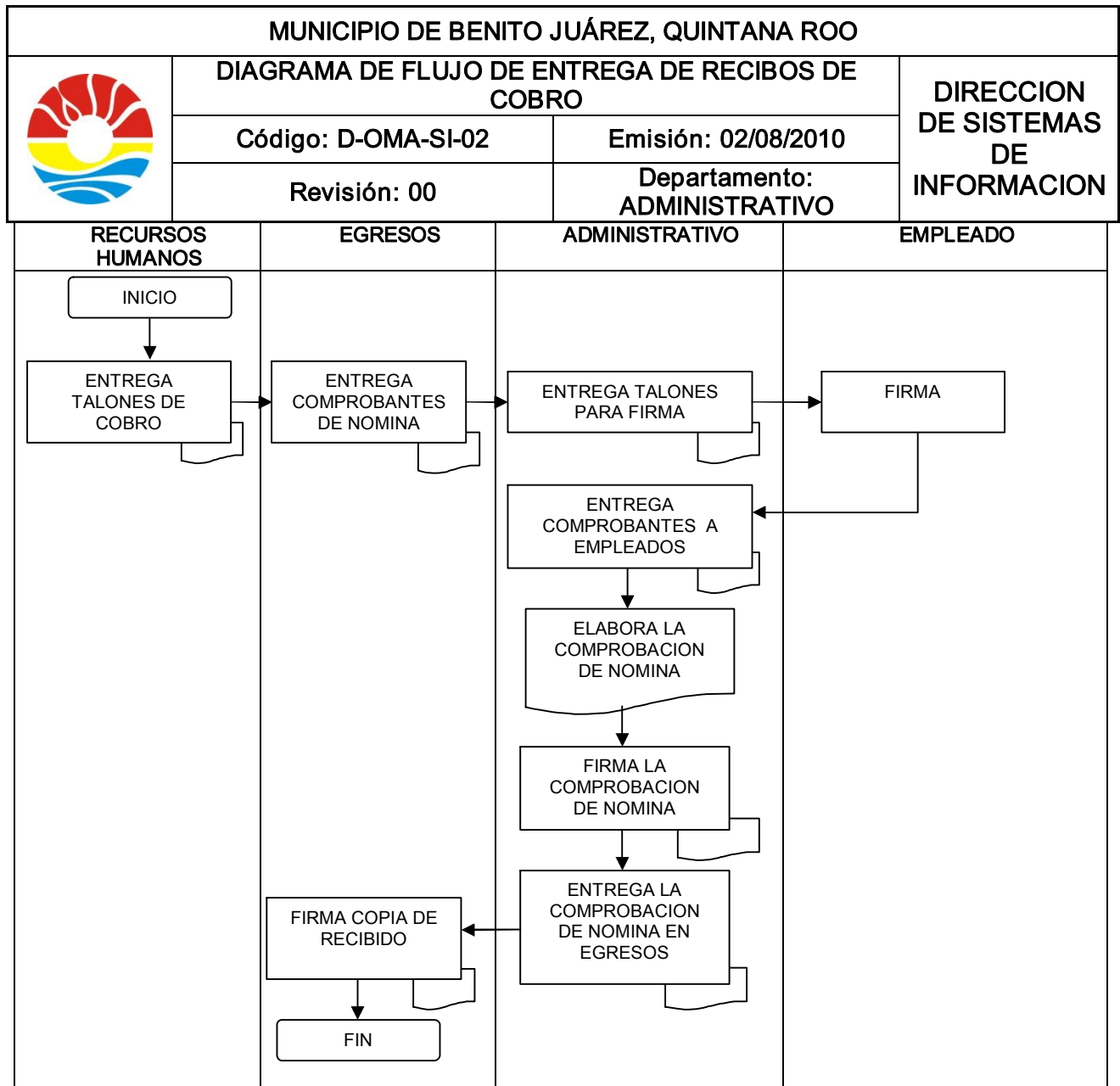
No aplica

7.0 REGISTROS

7.1 F-OMA-SI-ADM-002 Oficio de comprobación.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	INVENTARIO DE BIENES		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-03	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Llevar el control de los bienes muebles, equipo de cómputo y radios de la Dirección de Sistemas de Información.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Resguardantes.

3.1.1. Verificar que el inventario a su cargo sea el correcto.

3.2 Administrativo.

3.2.1 Verificar conjuntamente con el personal de Patrimonio el inventario de la Dirección de Sistemas de Información.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **RESGUARDANTE.**- persona que tiene a su cargo algún bien patrimonial.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Administrativo	Se revisa el inventario con un representante de Patrimonio Municipal.
2	Resguardante	Revisa que este correcto el bien revisado
3	Resguardante	Firma el inventario
4	Administrativo	recibe una copia del inventario firmado por parte de Patrimonio
5	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica

7.0 REGISTROS

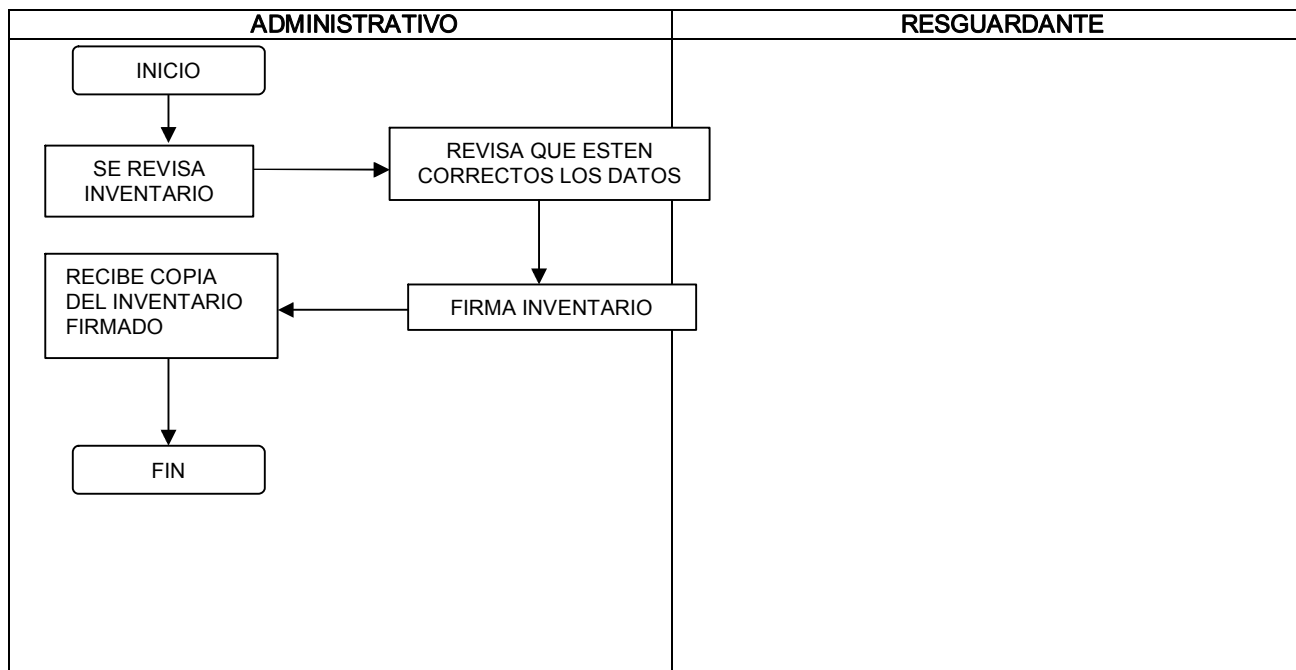
7.1 Oficio de comprobación.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	DIAGRAMA DE FLUJO DE INVENTARIO DE BIENES		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: D-OMA-SI-03	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	REQUISICIONES DE COMPRA		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-04	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Realizar la solicitud a la Unidad de Recursos Materiales de los materiales necesarios para la operación de los diversos departamentos de Sistemas.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Oficial Mayor.
 - 3.1.1 Autoriza la requisición de compra.
- 3.2 Director.
 - 3.2.1 Firma la requisición de compra
- 3.3 Administrativo.
 - 3.3.1 Elabora la requisición de compra.
- 3.4 Jefe de Departamento.
 - 3.4.1 Solicitud de material.

4.0 DEFINICIONES

- 4.1 **REQUISICION.-** Formato para solicitar material o servicios.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Departamento	Envían la relación del material que necesitan al administrativo.
2	Administrativo	Elabora la requisición y lo entrega para firma del director y oficial mayor
3	Director	Firma la requisición.
4	Oficial Mayor	Autoriza la requisición.
5	Administrativo	Entrega a Recursos Materiales.
6	Administrativo	Recibe requisición de Recursos Materiales
7	Administrativo	Entrega a Control Presupuestal para autorización
8	Administrativo	Entrega a Recursos Materiales para realizar la compra
9	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica

7.0 REGISTROS

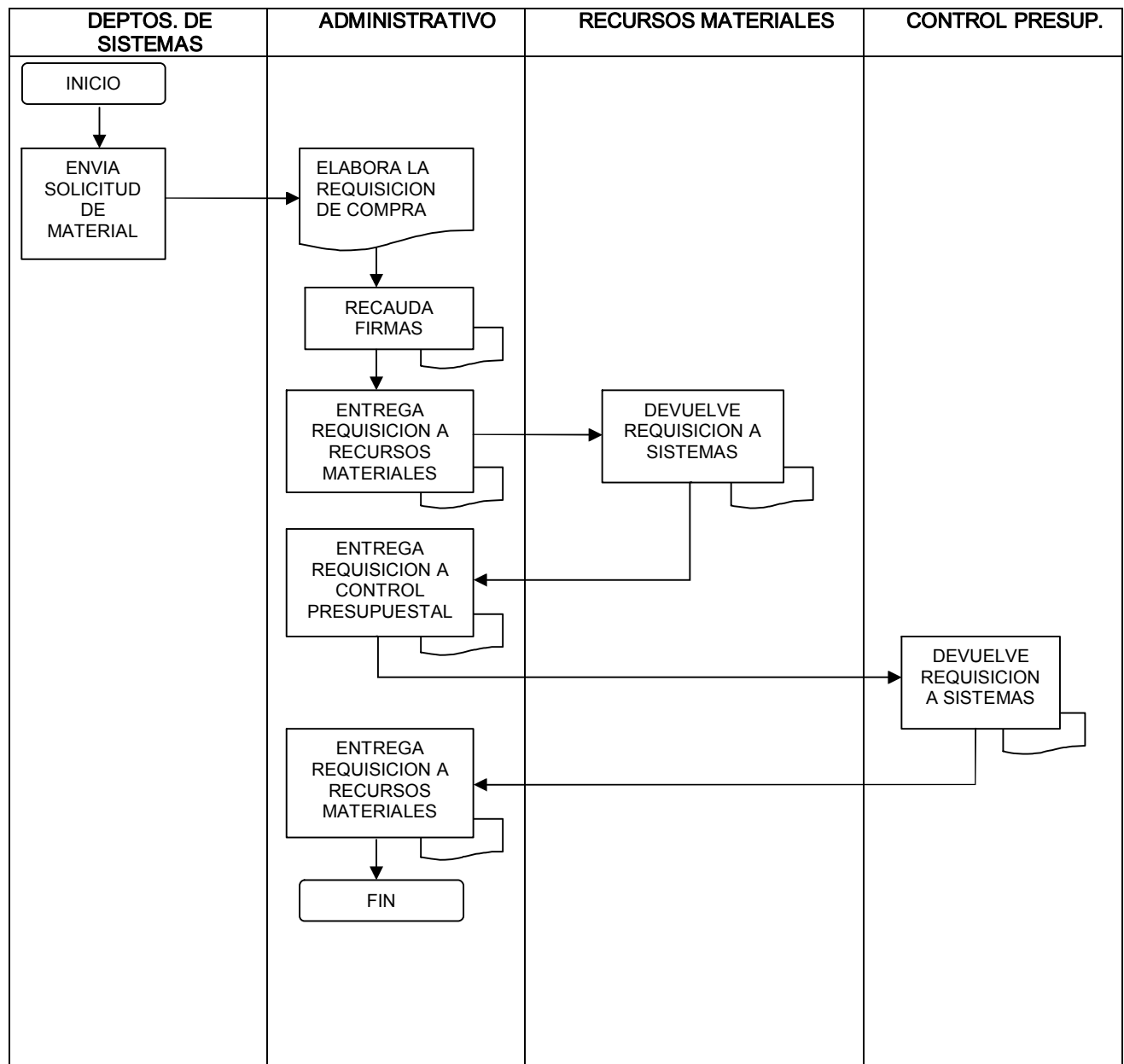
7.1 Requisición de Compra.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICIONES DE COMPRA		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: D-OMA-SI-04	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	SALIDAS DE ALMACÉN		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-05	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Realizar la salida de almacén de los materiales requisitados a Recursos Materiales.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director

3.1.1 Firma la salida de almacén.

3.2 Administrativo

3.2.1 Elabora la salida de almacén.

4.0 DEFINICIONES

No Aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Administrativo	Elabora la salida de almacén
2	Director	Firma la salida de almacén
3	Administrativo	Entrega la salida de almacén a Recursos Materiales autorizada
4	Administrativo	Recibe la salida de almacén de Recursos Materiales autorizada
5	Administrativo	Entrega la salida de almacén al almacén Recursos Materiales y recibe el material.



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
6	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

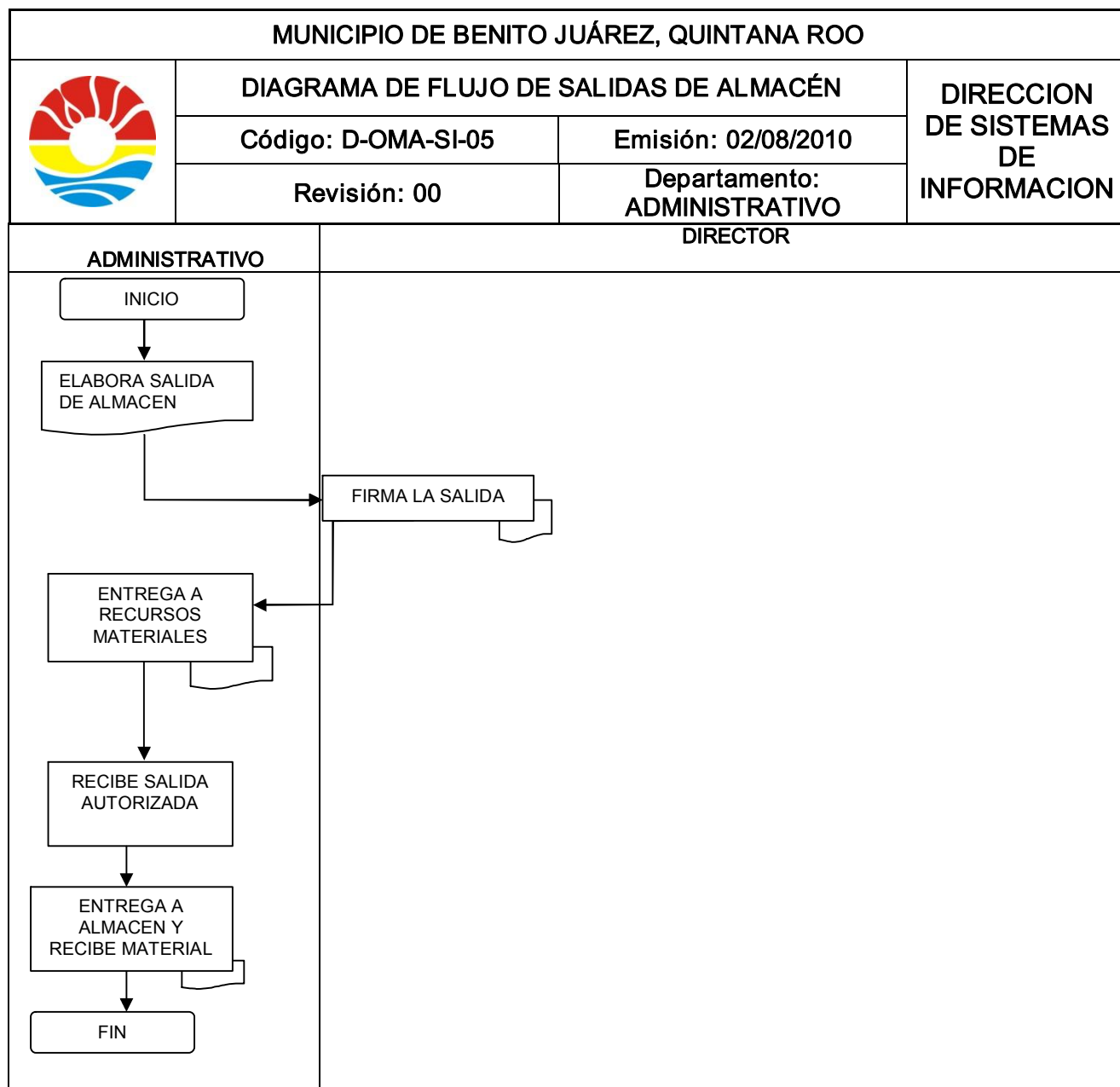
No aplica

7.0 REGISTROS

7.1 Salida de Almacén

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PAGOS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-06	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: ADMINISTRATIVO	

1.0 OBJETIVO

Realizar el trámite de pago de las diferentes empresas que brindan servicio a la Dirección de Sistemas.

2.0 ALCANCE

Empresas

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Oficial Mayor

3.1.1 Firma la factura.

3.2 Director

3.2.1 Firma la factura.

3.3 Administrativo

3.3.1 entrega a egresos y recibe contra recibo.

4.0 DEFINICIONES

No aplica



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Administrativo	Recibe facturas de la empresa.
2	Director	Firma la factura
3	Oficial mayor	Firma de autorizado
4	Administrativo	Entrega factura a Control Presupuestal para autorización
5	Administrativo	Entrega a Egresos y recibe contrarecibo
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

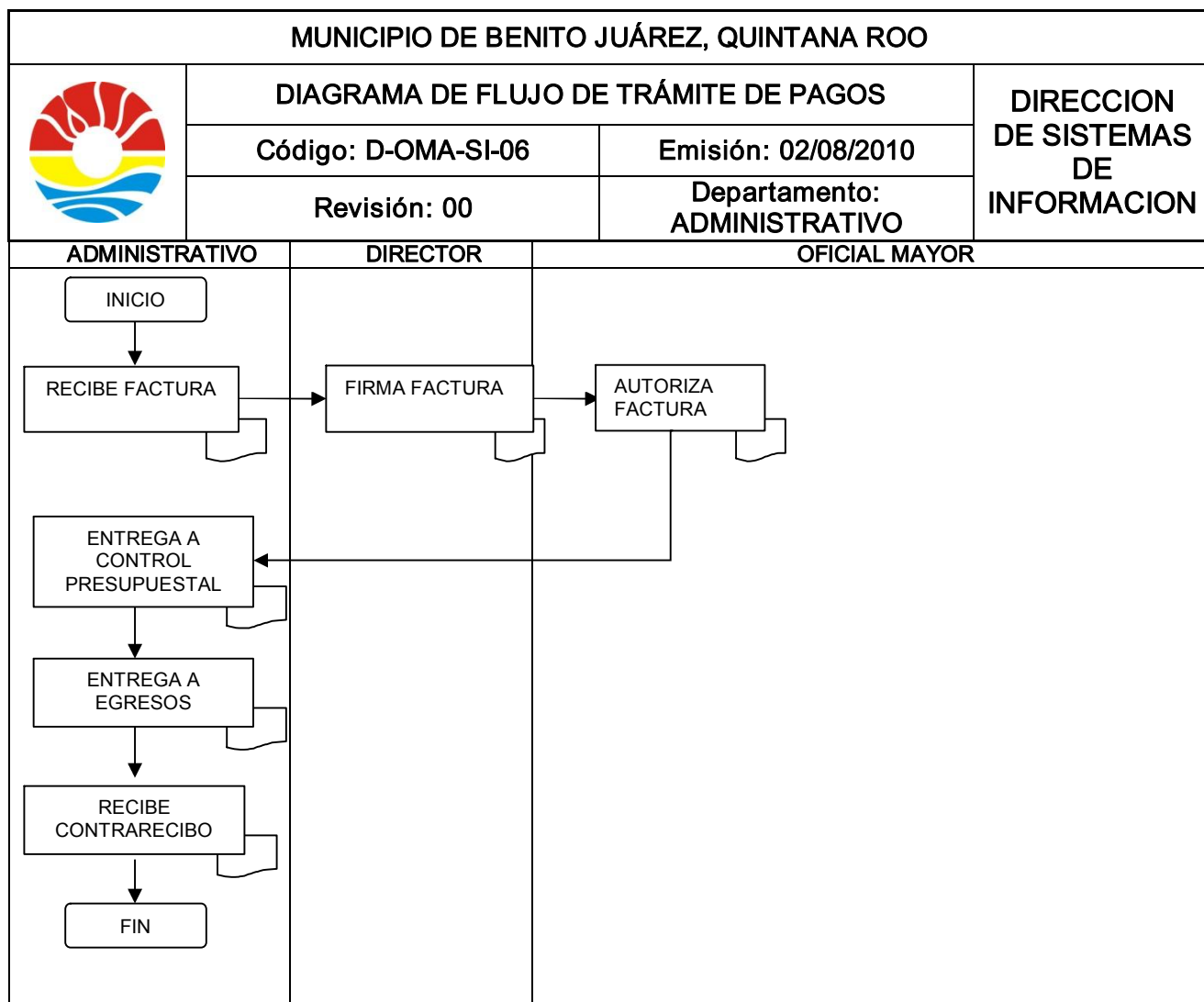
No aplica

7.0 REGISTROS

7.1 Contra recibo de egresos

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PARCHES DE SEGURIDAD DEL SISTEMA OPERATIVO Y DEFINICIONES DE VIRUS EN LOS SERVIDORES	
	Código: P-OMA-SI-07	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas
		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION

1.0 OBJETIVO

Tener actualizado el sistema operativo con los parches que publique el fabricante junto con las definiciones de virus que publique el fabricante del antivirus instalado en los servidores y así asegurar el funcionamiento optimo de los mismos.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet

3.1.1 Realizar la actualización de los parches de seguridad del S.O. y de las definiciones de virus del sistema antivirus.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **PARCHES DE SEGURIDAD.-** Actualizaciones a la estructura del sistema operativo que se aplican para subsanar brechas de seguridad o estabilidad del mismo.

4.2 **DEFINICIONES DE VIRUS.-** Listado de los virus existentes a la fecha de creación del archivo de definición, en caso de que la vacuna ya haya sido desarrollada se incluye en el mismo archivo.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Garantiza que exista un punto de restauración
2	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Descargar todas las actualizaciones que los fabricantes hayan publicado
3	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Instala los parches de sistema operativo



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
4	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Reinicia el equipo para verificar su funcionamiento
5	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	En el caso de problemas en el funcionamiento regresar al punto de restauración y someter a análisis el motivo
6	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Instala las definiciones de virus
7	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Reinicia en caso de ser requerido
8	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Realiza el análisis de virus completa del equipo y realizar las acciones de limpieza
9	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Verifica el funcionamiento de los servidores
10	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento interior de Oficialía Mayor

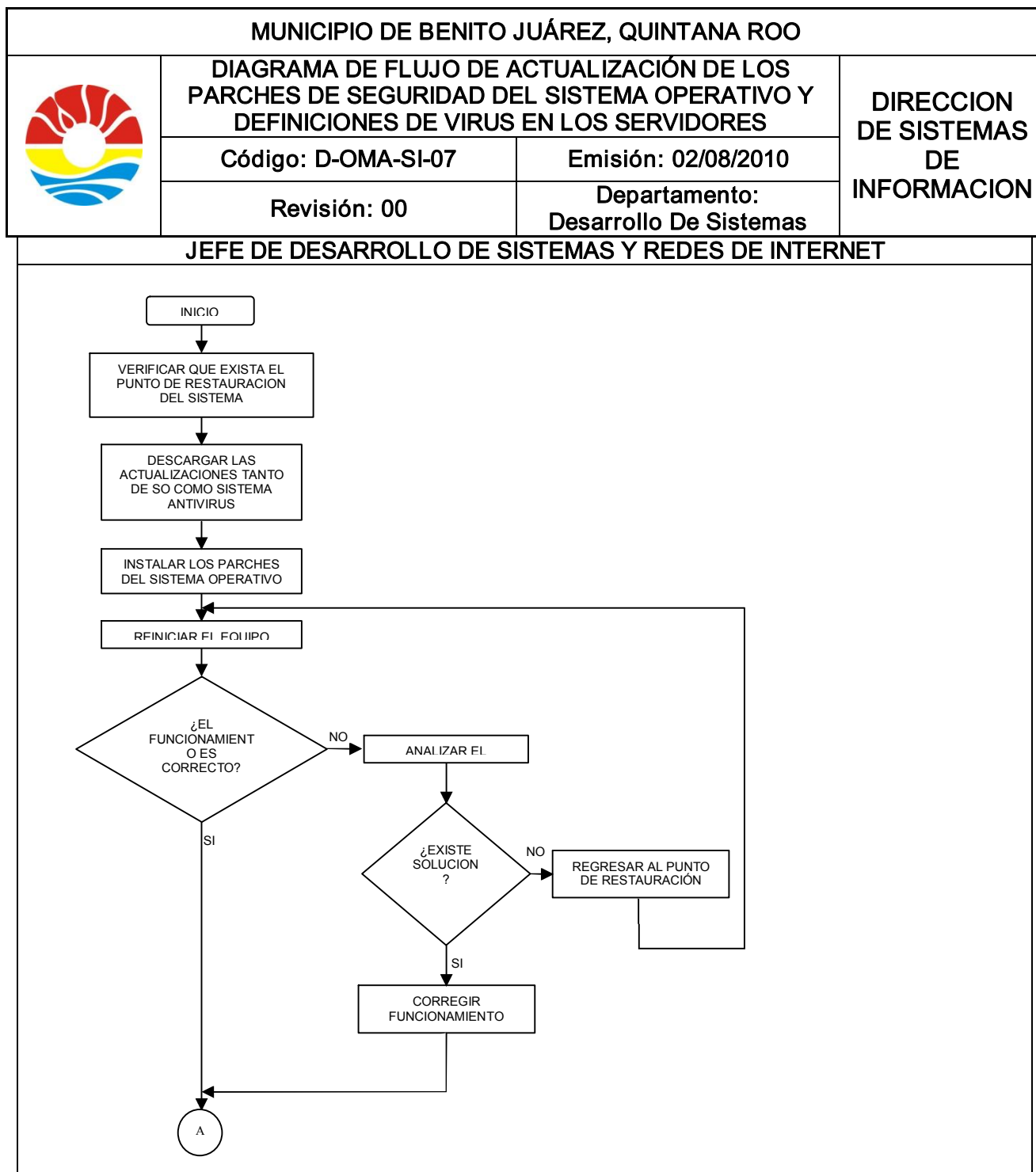
6.2 Normatividad de Informática

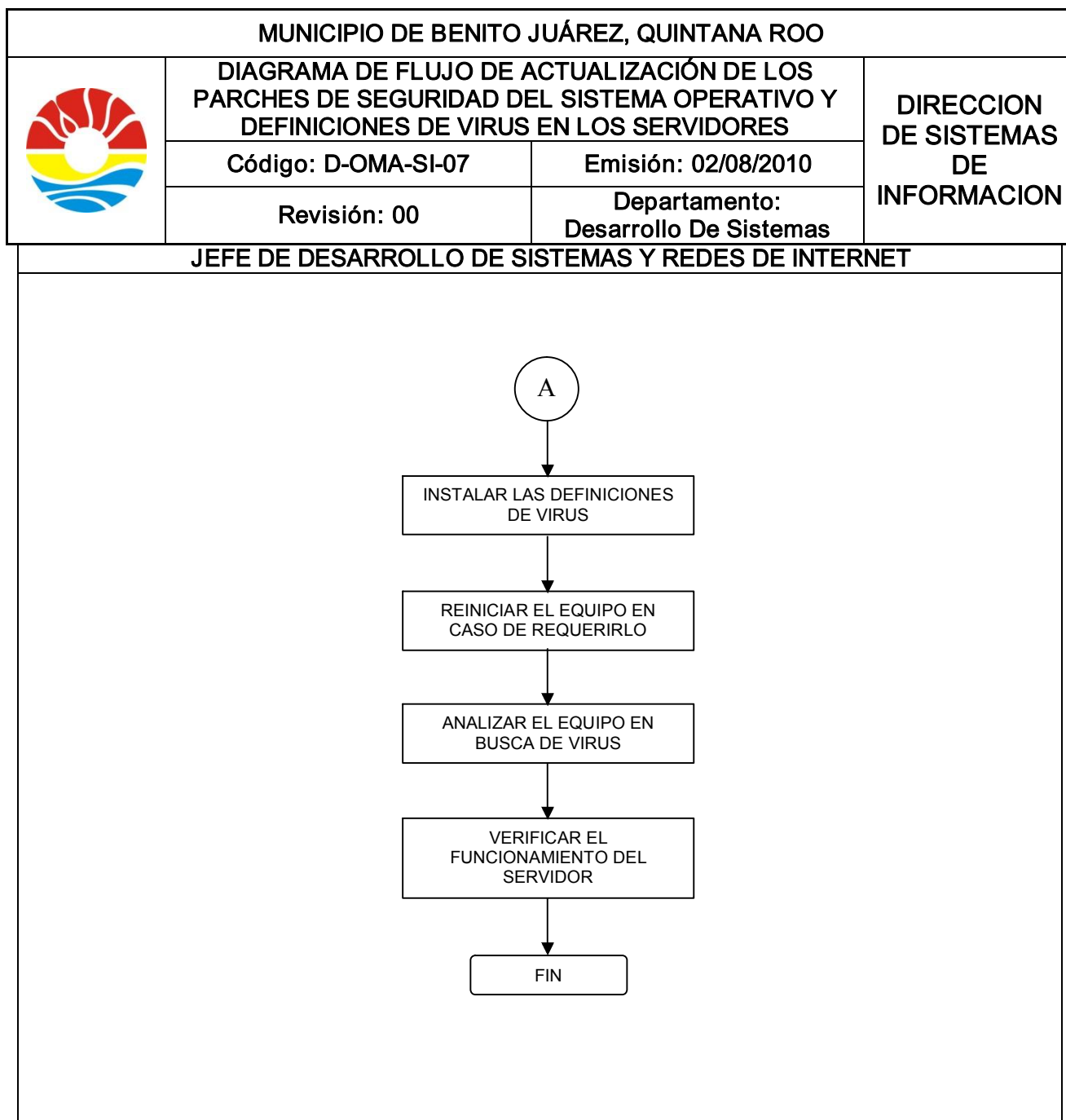
7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			







MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A USUARIOS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-08	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas	

1.0 OBJETIVO

Brindar asesoría para ayudar a los diferentes usuarios de sistemas institucionales a cumplir con las tareas que involucran al sistema en cuestión.

2.0 ALCANCE

Direcciones del H. Ayuntamiento de Benito Juárez

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Programador Analista

3.1.1 Brindar la asesoría al usuario

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Programador analista	Elabora la hoja de servicio.
2	Programador analista	Se traslada al área correspondiente
3	Programador analista	Realiza el servicio correspondiente
4	Programador analista	Llena la hoja de servicio con los datos solicitados
5	Programador analista	Captura el cierre de la hoja de servicio
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento interior de Oficialía Mayor

6.2 Normatividad de Informática

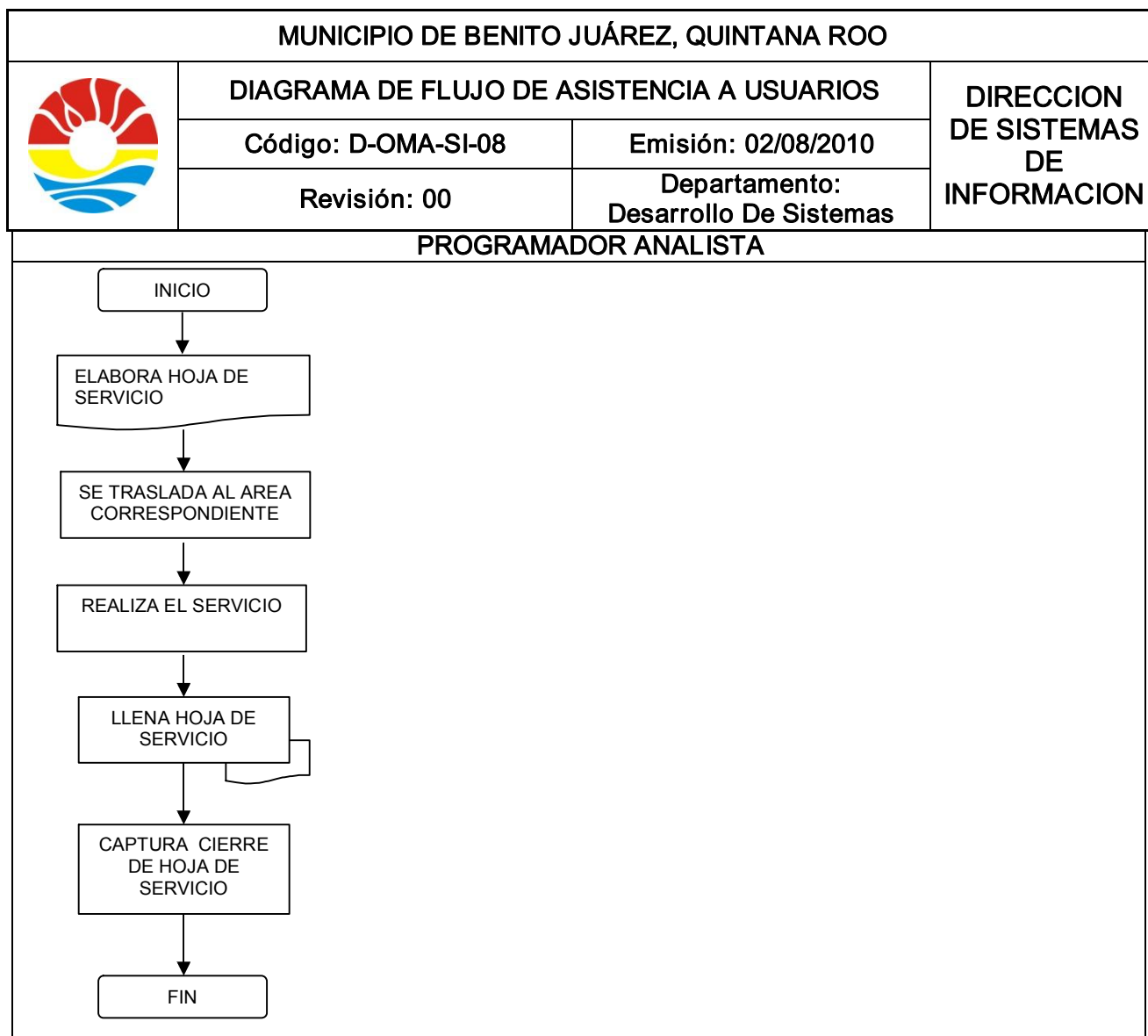


7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	REALIZACIÓN DE RESPALDOS EN LOS SERVIDORES		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-09	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas	

1.0 OBJETIVO

3.0 Contar con un respaldo tanto de las bases de datos, como de los sistemas institucionales contenidos en los servidores, para mitigar el riesgo de pérdida de información.

2.0 ALCANCE

4.0 Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet

3.1.1 Realizar el respaldo de la información en los servidores.

4.0 DEFINICIONES

SITE.- Anglicismo para referirse al centro de servicio de distribución principal o sala de comunicaciones principal de un edificio.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Entra al servidor a respaldar.
2	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Selecciona información a respaldar
3	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Solicita el disco duro para el respaldo
4	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Copia el respaldo en la unidad de respaldo
5	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Extrae del equipo de cómputo la unidad de respaldo
6	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	entrega para su resguardo
7	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento interior de Oficialía Mayor

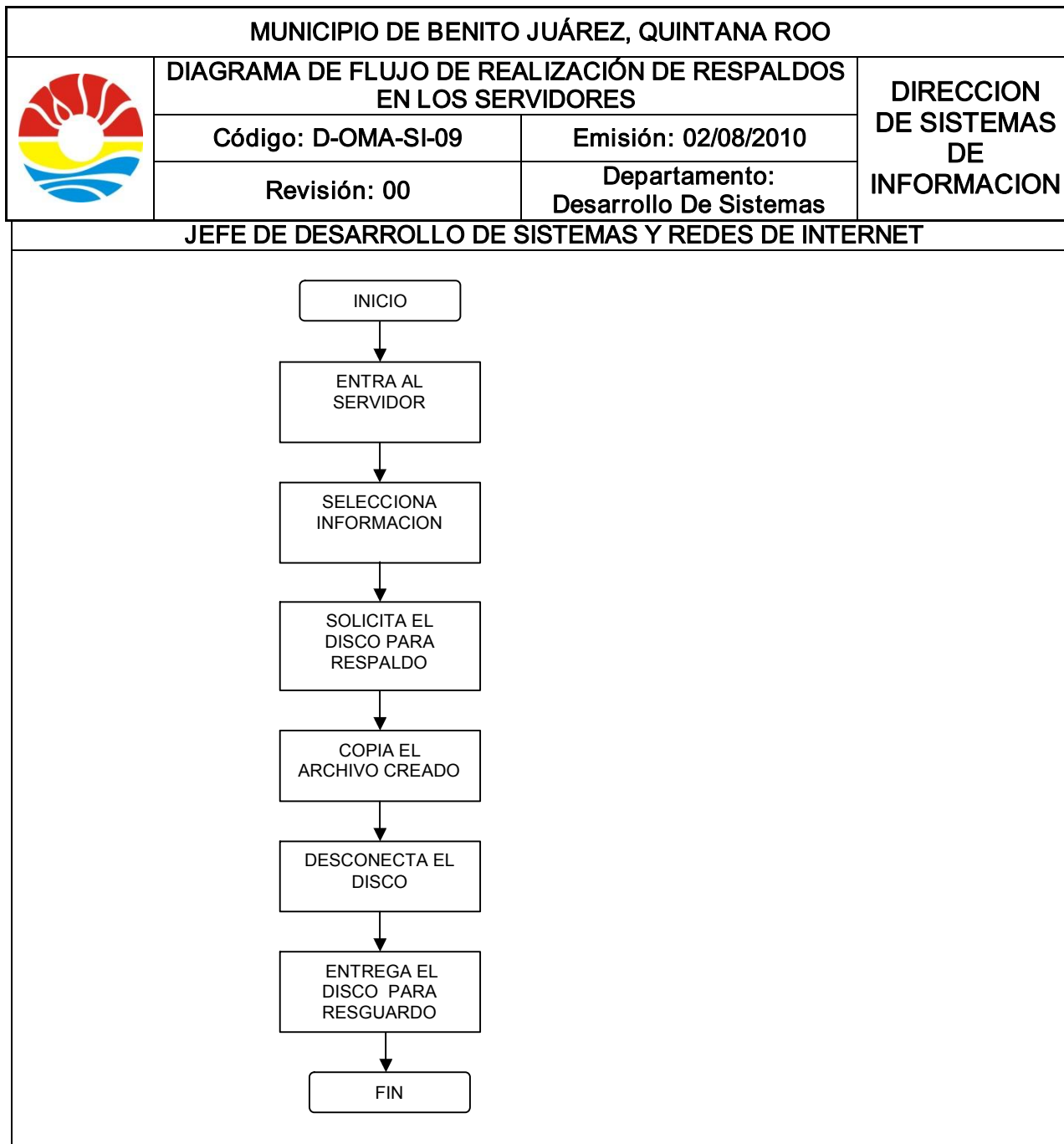
6.2 Normatividad de Informática

7.0 REGISTROS


7.1 Bitácora de Respaldos

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS SERVIDORES		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-10	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas	

1.0 OBJETIVO

Tener los dispositivos magnéticos que contienen la información en condiciones óptimas para realizar una restauración de información de las bases de datos, sistemas y aplicaciones instalados en los servidores ubicados en el "site" de la Dirección de Sistemas de Información, en caso de contingencia, fallas de los equipos, sistema operativo o la corrupción de la información por diversos tipos de problemas.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet

3.1.1 Realizar la restauración de la información en los servidores.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **SITE.-** Anglicismo para referirse al centro de servicio de distribución principal o sala de comunicaciones principal de un edificio.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Solicita el disco para respaldo
2	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Conecta la unidad de respaldo al servidor en cuestión.
3	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Selecciona la información la cual se va a restaurar



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
4	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Selecciona la fecha y opciones de restauración
5	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Ejecuta restauración
6	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Verifica que la restauración se haya completado con éxito
7	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Si no está correcto se checan los datos faltantes y se copian.
8	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Desconecta el disco.
9	Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet	Entrega para su resguardo
10	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

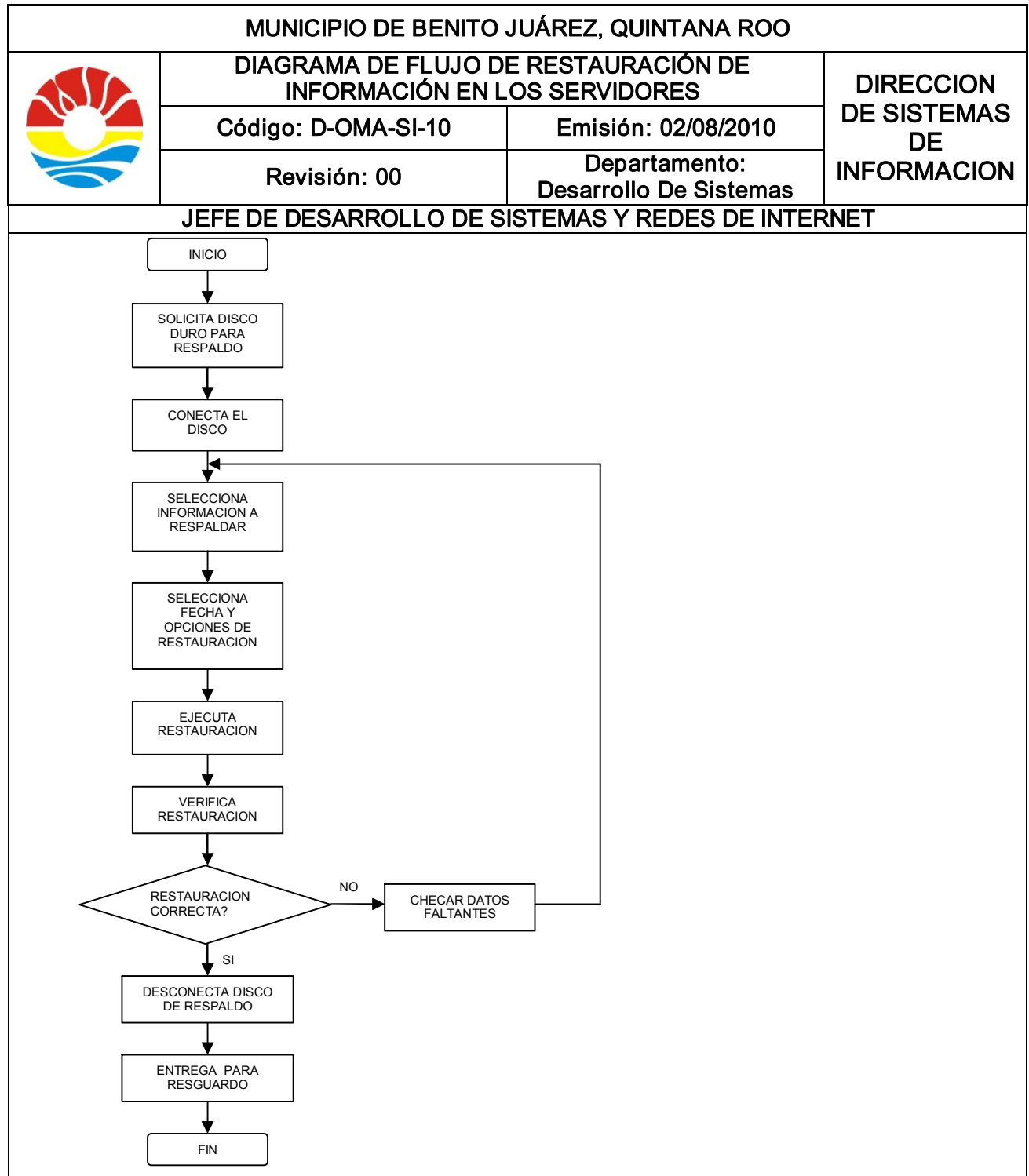
No aplica

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIONES DE SISTEMAS EN FUNCIONAMIENTO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-11	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas	

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diferentes áreas del Ayuntamiento de Benito Juárez

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Programador Analista

3.1.1 Dar asesoría a los usuarios y mantenimiento a los sistemas.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **SISTEMA.-** Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

4.2 **PROGRAMADOR ANALISTA O DESARROLLADORES DE SISTEMAS.** Personas especialmente capacitadas para diseñar, codificar, testear y registrar un programa para computadora.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Programador analista	Analiza las modificaciones
2	Programador analista	Realiza las modificaciones
3	Programador analista	Realiza pruebas en los procesos programados y corrige errores detectados.
4	Programador analista	Modifica el manual técnico y el manual del usuario
5	Programador analista	Reinstala el sistema en el área solicitada y entrega los manuales al usuario encargado
6	Programador analista	Realiza pruebas con el sistema detectando otras fallas
7	Programador analista	Si se detectan fallas se resuelven
8	Programador analista	Entregan instaladores y documentación requerida para el uso del sistema
9	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

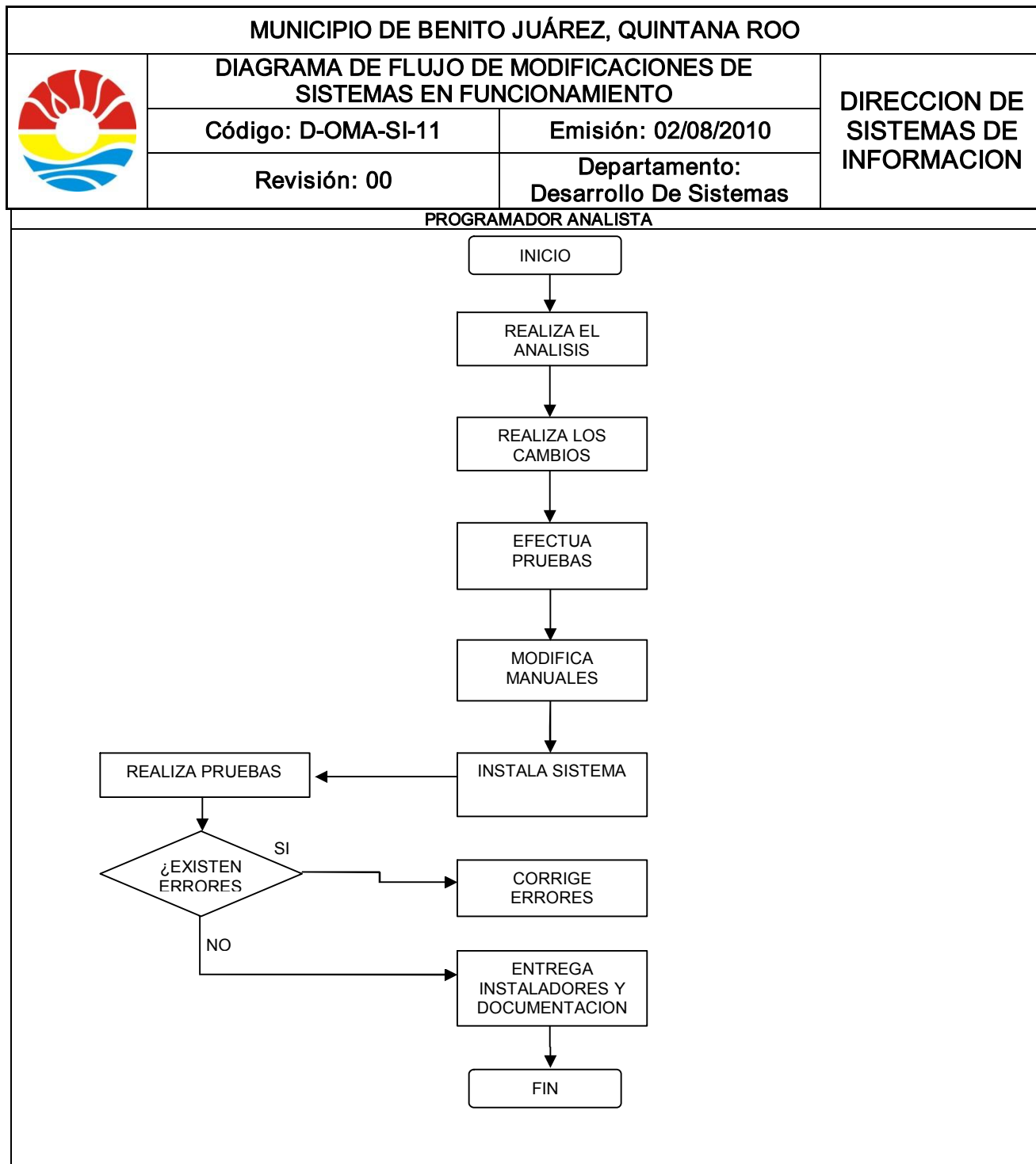
No aplica

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS NUEVOS	
	Código: P-OMA-SI-12	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diferentes áreas del Ayuntamiento de Benito Juárez

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Jefe de Desarrollo de Sistemas
 - 3.1.1 Asigna al programador analista.
- 3.2 Programador analista
 - 3.2.1 Desarrolla el Sistema.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Desarrollo de Sistemas y redes de internet	Revisa el oficio, asigna al programador.
2	Programador analista	Realiza un plan de trabajo para el desarrollo del software y el cual es aprobado por las partes involucradas
3	Programador analista	Analiza los requerimientos y los transforma en diseños del sistema.
4	Programador analista	Desarrolla el sistema



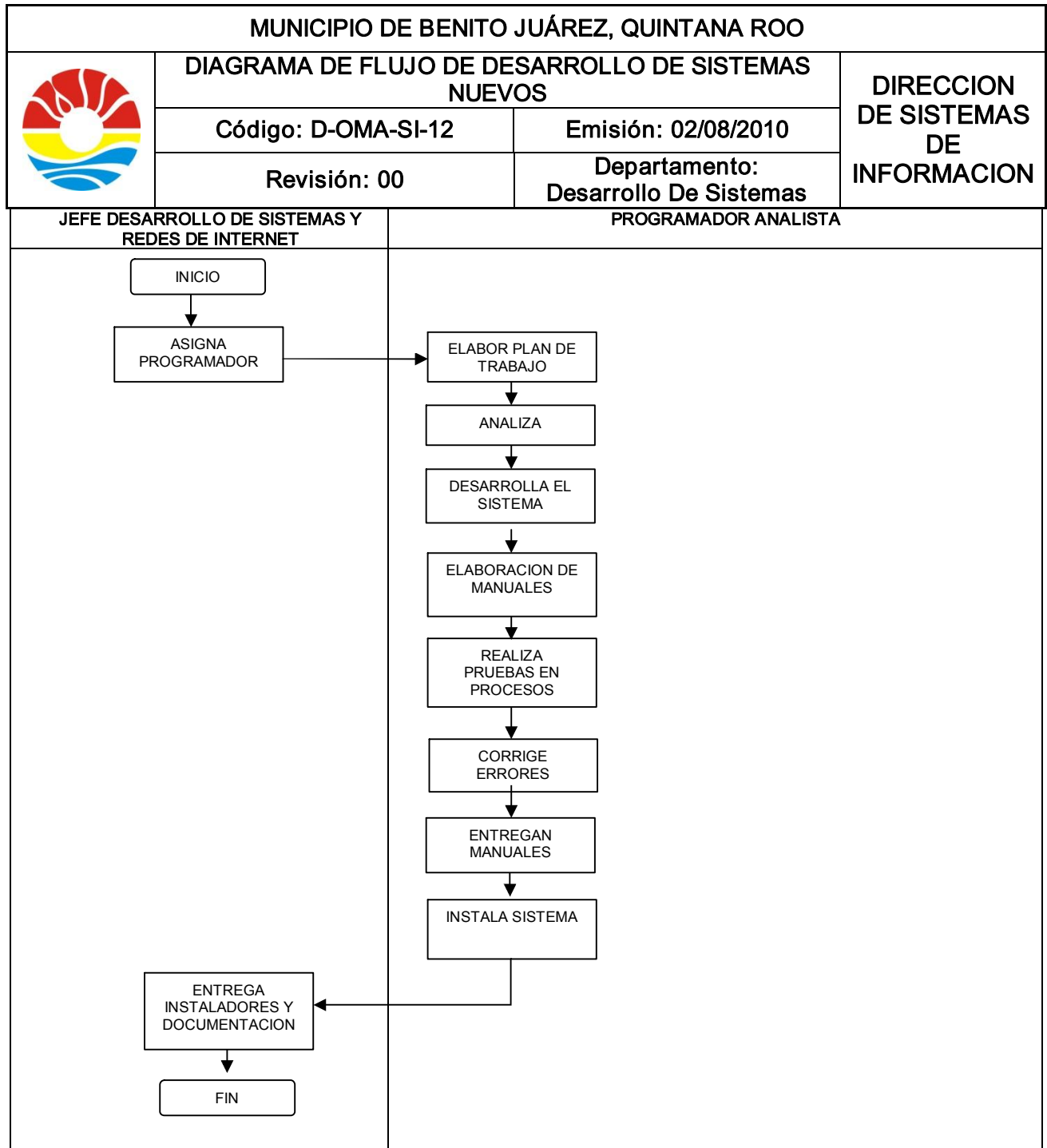
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
5	Programador analista	Elabora el manual técnico y el manual del usuario
6	Programador analista	Realiza pruebas en los procesos programados y corrige errores detectados.
7	Programador analista	Instala el sistema en el área solicitada y entrega los manuales al usuario encargado.
8	Jefe de Desarrollo de Sistemas y redes de internet	Entregan instaladores y documentación requerida para el uso del sistema
9	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS
No aplica

7.0 REGISTROS
No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SISTEMAS EXTERNOS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-13	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Desarrollo De Sistemas	

1.0 OBJETIVO

Asegurar que el sistema externo cumple con lo establecido en la Normatividad de informática, así como con las normas de calidad y eficiencia planteadas por la Dirección solicitante.

Ofrecer una respuesta rápida a los usuarios que solicitan la implementación del sistema.

2.0 ALCANCE

Diferentes áreas del Ayuntamiento de Benito Juárez

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Desarrollo de Sistemas y Redes de Internet

3.1.1 Elaborar el dictamen técnico del sistema.

3.2 Programador analista

3.2.1 realiza las pruebas y entrega informe.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de desarrollo de sistemas y redes de internet	Revisa el oficio de solicitud, asigna el seguimiento al programador.
2	Programador Analista	Realiza las pruebas al sistema
3	Programador Analista	Entrega informe al jefe de desarrollo de sistemas y redes de internet
4	Jefe de desarrollo de sistemas y redes de internet	Elabora el dictamen sobre el software evaluado al usuario interesado.



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
5	Jefe de desarrollo de sistemas y redes de internet	Recaba firma y entrega a la Dirección solicitante.
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

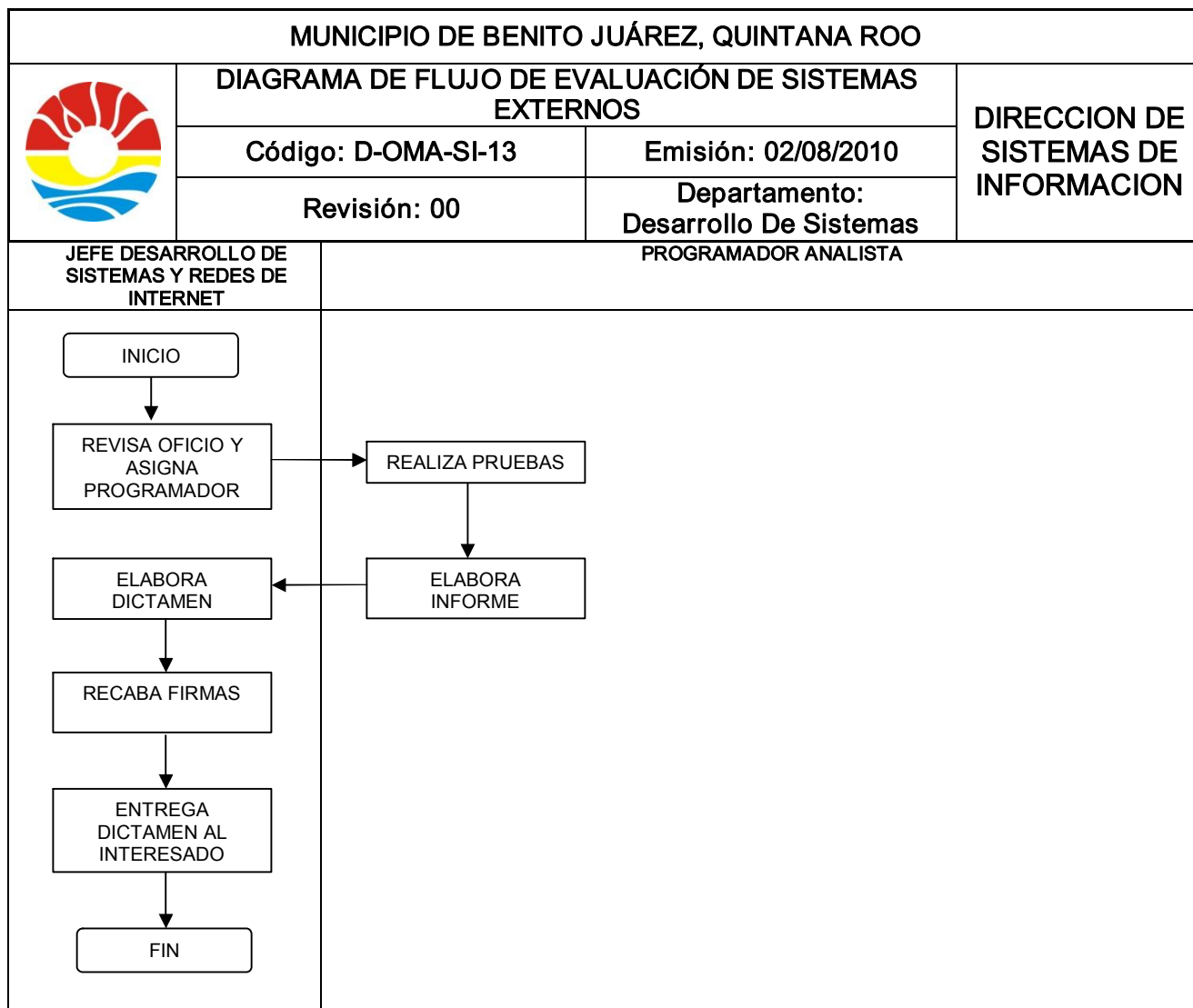
No aplica

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO.		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-14	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.2 Jefe de Redes de Internet

3.2.1 Da el visto bueno

3.3 Diseñador Gráfico

3.3.1 Crea la cuenta de correo

4.0 DEFINICIONES

No aplica



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Redes de Internet	Recibe un oficio solicitando la creación de una cuenta de correo
2	Jefe de Redes de Internet	Asigna al diseñador que llevará a cabo la creación de la cuenta de correo.
3	Diseñador gráfico	Realiza la creación de la cuenta
4	Diseñador gráfico	Llena hoja de servicio
5	Jefe de Redes de Internet	Envía una contestación por oficio de los resultados de la solicitud
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

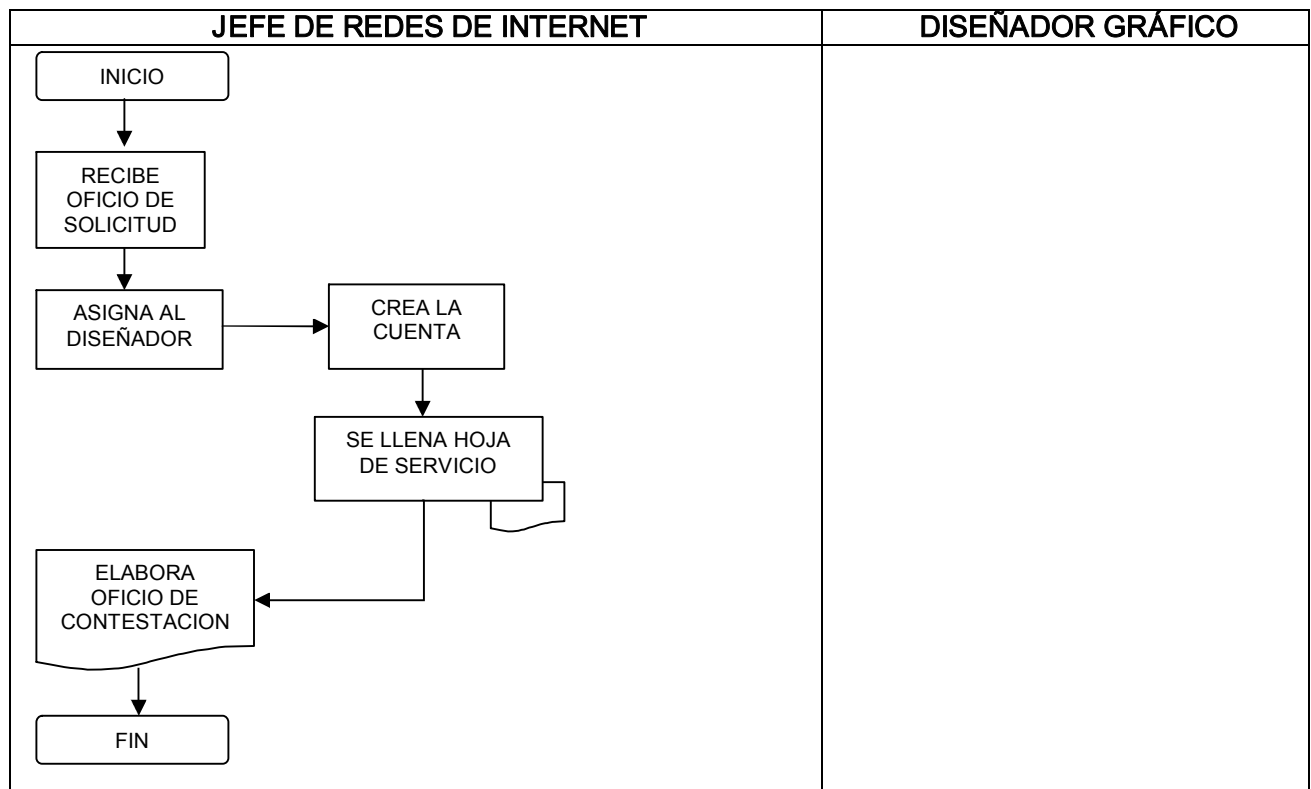
- 7.1 Hoja de Servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	DIAGRAMA DE FLUJO DE CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: D-OMA-SI-14	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO	
	Código: P-OMA-SI-15	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

Mantener de manera óptima y actualizada el control de correos electrónicos Institucionales

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.2 Jefe de Redes de Internet

3.2.1 Da el visto bueno

3.3 Diseñador Gráfico

3.3.1 Elimina la cuenta de correo

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de internet.	recibe un oficio solicitando la eliminación de una cuenta de correo
2	Jefe de redes de internet.	asigna al técnico que llevará a cabo la eliminación de la cuenta de correo.
3	Diseñador gráfico	elimina la cuenta de correo electrónico
4	Diseñador gráfico	reporta el resultado de la actividad
5	Diseñador gráfico	llena hoja de servicio
6	Fin del procedimiento.	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

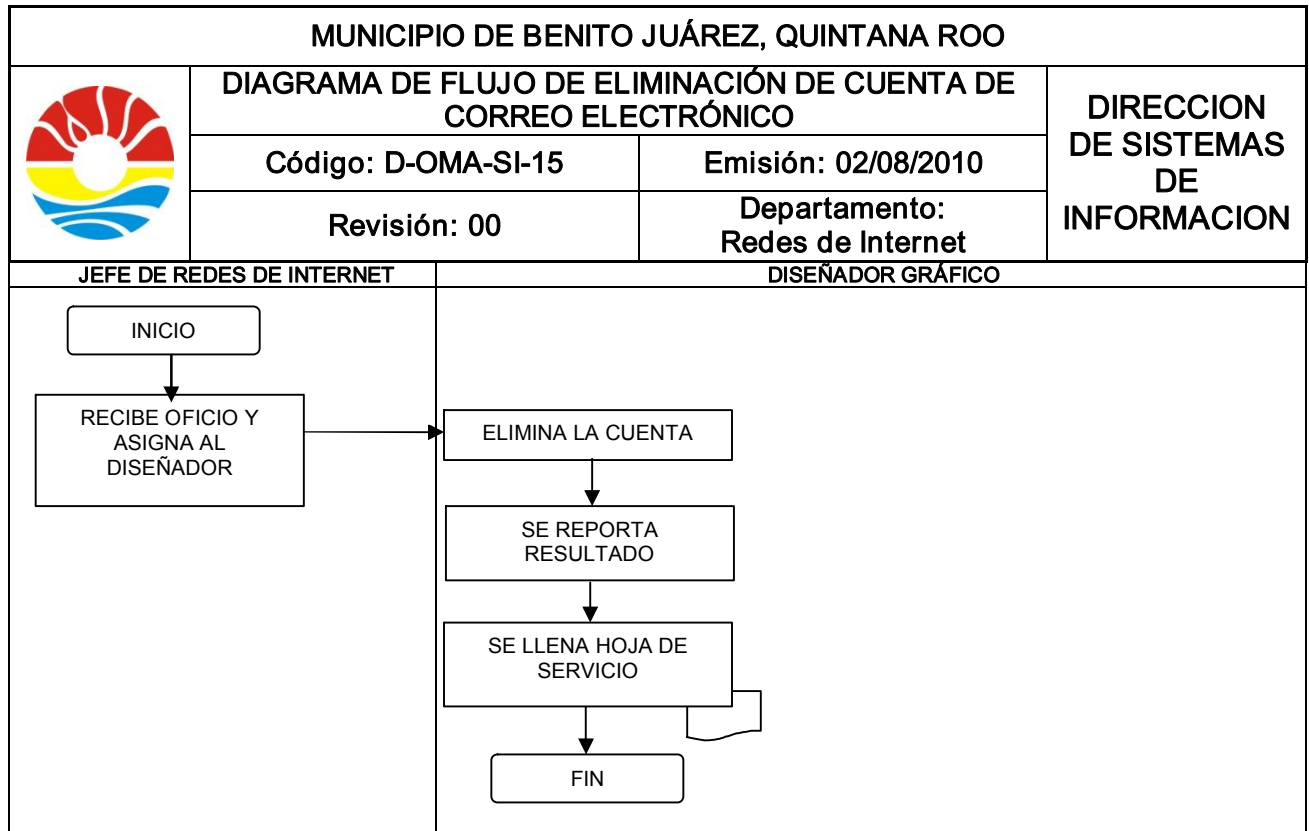
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de Servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-16	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	

1.0 OBJETIVO

Configurar la cuenta de correo electrónico en el programa Microsoft Outlook, con el fin de evitar la saturación de dicha cuenta

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Redes de Internet

3.1.1 Da el visto bueno

3.2 Diseñador Gráfico

3.2.1 Configura la cuenta de correo

4.0 DEFINICIONES

4.1 **MICROSOFT OUTLOOK.-** es un programa de agenda ofimática y cliente de email.

4.2 **OFIMATICO.-** Se llama ofimática al equipamiento hardware y software usado para idear y crear, coleccionar, almacenar, manipular y transmitir digitalmente la información necesaria en una oficina para realizar tareas y lograr objetivos básicos. Las actividades básicas de un sistema ofimático comprenden el almacenamiento de datos en bruto, la transferencia electrónica de los mismos y la gestión de información electrónica relativa al negocio



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de internet	Recibe solicitud y asigna al diseñador
2	Diseñador gráfico	realiza la configuración de la cuenta
3	Diseñador gráfico	Informe de resultados obtenidos
4	Diseñador gráfico	Llena hoja de servicio.
5	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

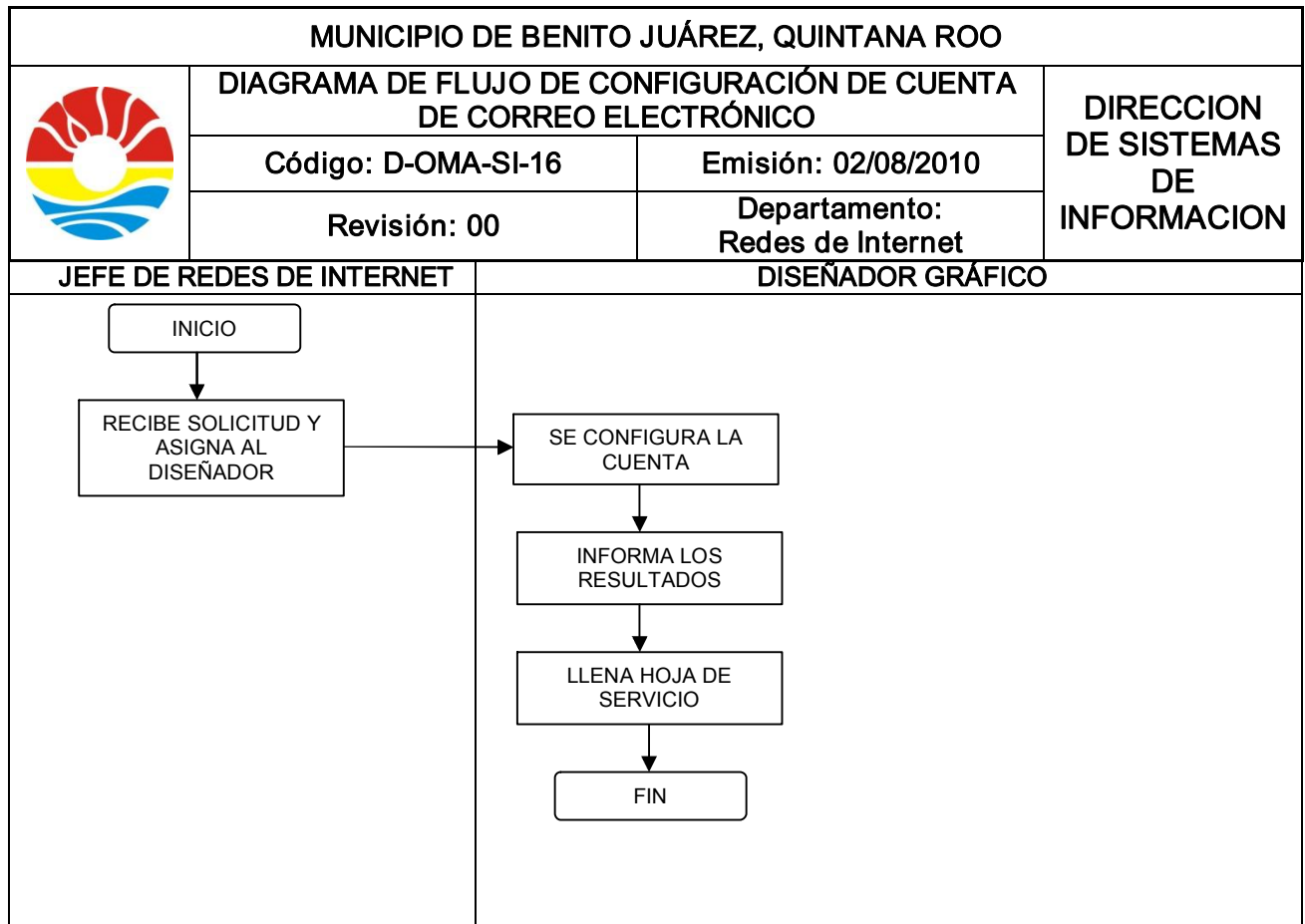
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de Servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE SITIO WEB		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-17	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	

1.0 OBJETIVO

Crear un Sitio Web que contenga información de manera oportuna y actualizada de todas y cada una de las dependencias municipales que integran al H. Ayuntamiento, además de dar a conocer los diferentes trámites y servicios en beneficio de la comunidad benitojuarense.

2.0 ALCANCE

Público en General

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Jefe de Redes de Internet
 - 3.1.1 Da el visto bueno
- 3.2 Diseñador Gráfico
 - 3.2.1 Elabora el diseño del Sitio Web

4.0 DEFINICIONES

4.1 SITIO WEB.- Un sitio web (en inglés: website) es un conjunto de páginas web, típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet.

4.2 DOMINIO DE INTERNET.- Un dominio de Internet es un nombre base que agrupa a un conjunto de equipos o dispositivos y que permite proporcionar nombres de equipo más fácilmente recordables

4.3 SUBDOMINIO.- Un subdominio es un subgrupo o subclasificación del nombre de dominio el cual es definido con fines administrativos u organizativos, que podría considerarse como un dominio de segundo nivel. Normalmente es una serie de caracteres o palabra que se escriben antes del dominio

4.4 WORLD WIDE WEB.- En informática, la World Wide Web o simplemente la Web, cuya traducción podría ser *Red Global Mundial*, es un sistema de documentos de hipertexto y/o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet



4.5 **HIPERTEXTO**.- en informática, es el nombre que recibe el texto que en la pantalla de una computadora te conduce a otro texto relacionado

4.6 **INDEX**.- Es el acceso a la página principal.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Diseñador gráfico	Realiza Análisis del aspecto del Sitio Web
2	Diseñador gráfico	Elabora el diseño de imagen principal y secundaria del sitio
3	Jefe de redes de internet	Revisa el diseño de la imagen principal del sitio
4	Diseñador gráfico	Modifica el diseño del sitio
5	Diseñador gráfico	Revisa los cambios
6	Diseñador gráfico	Instala en el servidor
7	Diseñador gráfico	Realiza pruebas
8	Diseñador gráfico	Revisa contenidos y gráficos del sitio
9	Diseñador gráfico	Publica del índex del sitio
10	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

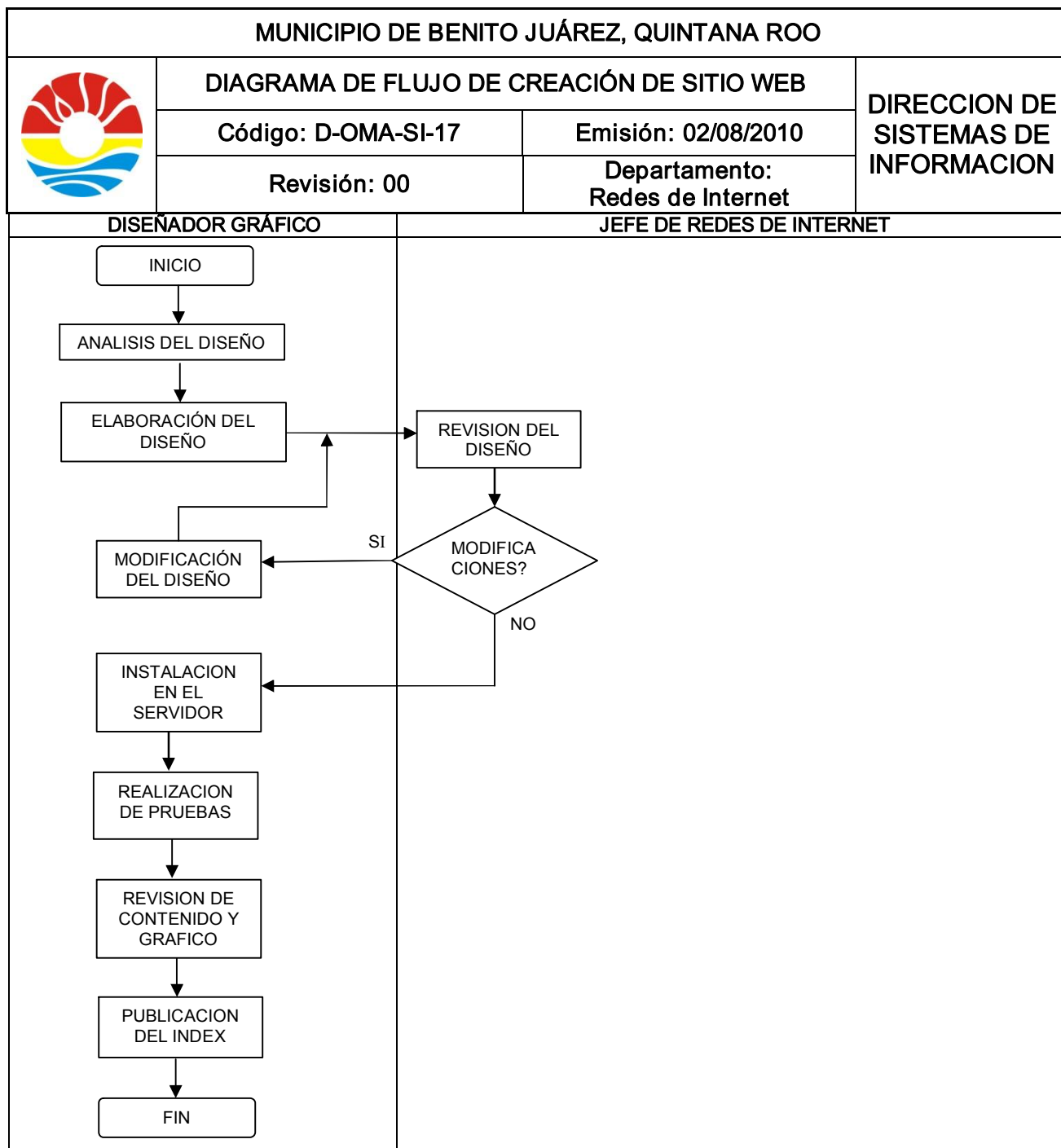
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SITIO WEB		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-18	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	

1.0 OBJETIVO

Mantener actualizada, la información contenida dentro del Sitio Web con el fin de proporcionar información de calidad hacia los usuarios.

2.0 ALCANCE

Público en General

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Redes de Internet

3.1.1 Da el visto bueno

3.2 Diseñador Gráfico

3.2.1 Realiza la actualización de la información

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de internet	recibe un oficio y asigna al diseñador.
2	Diseñador gráfico	revisa el contenido de la información
3	Diseñador gráfico	Si es nueva sección se crea su espacio dentro del Sitio Web
4	Diseñador gráfico	Se crea la página y se publica.
5	Diseñador gráfico	Si hay modificaciones al contenido se realizan
6	Diseñador gráfico	Si no, se publica
7	Diseñador gráfico	Si no es una nueva sección se realizan las actualizaciones



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
		necesarias
8	Diseñador gráfico	Se publica.
9	Diseñador gráfico	Si hay modificaciones al contenido se realizan
10	Diseñador gráfico	Se reportan los resultados
11	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

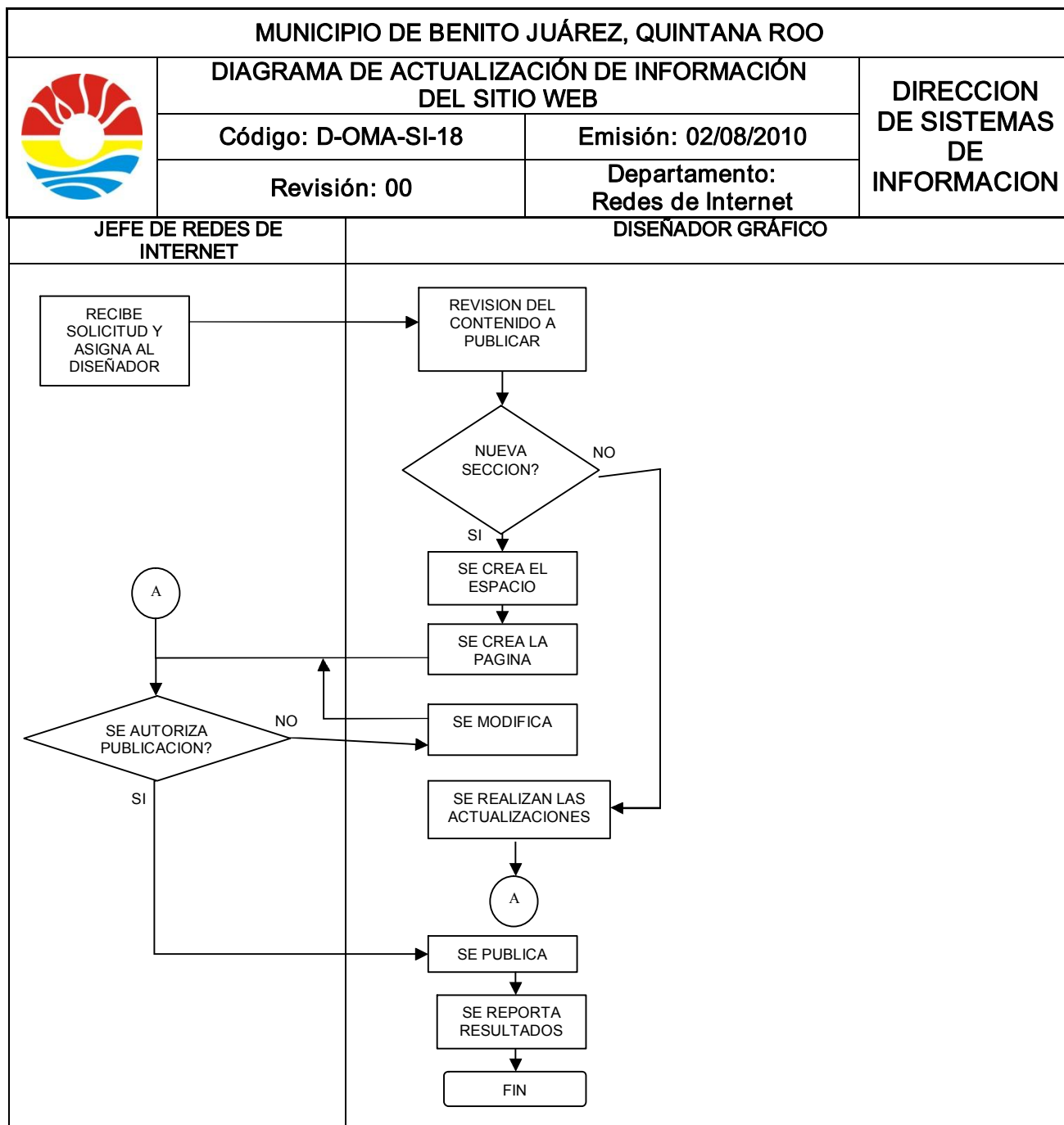
6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de Servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-19	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Internet	

1.0 OBJETIVO

Contar con un respaldo de la información del departamento en caso de cualquier siniestro.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Diseñador Gráfico
- 3.2. Realiza el respaldo.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Diseñador Gráfico	Solicita el disco duro para el respaldo
2	Diseñador Gráfico	Selecciona lo que se va a respaldar
3	Diseñador Gráfico	Copia en la unidad de respaldo
4	Diseñador Gráfico	Extraer del equipo de cómputo la unidad de respaldo
5	Diseñador Gráfico	Entrega para su resguardo
6	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

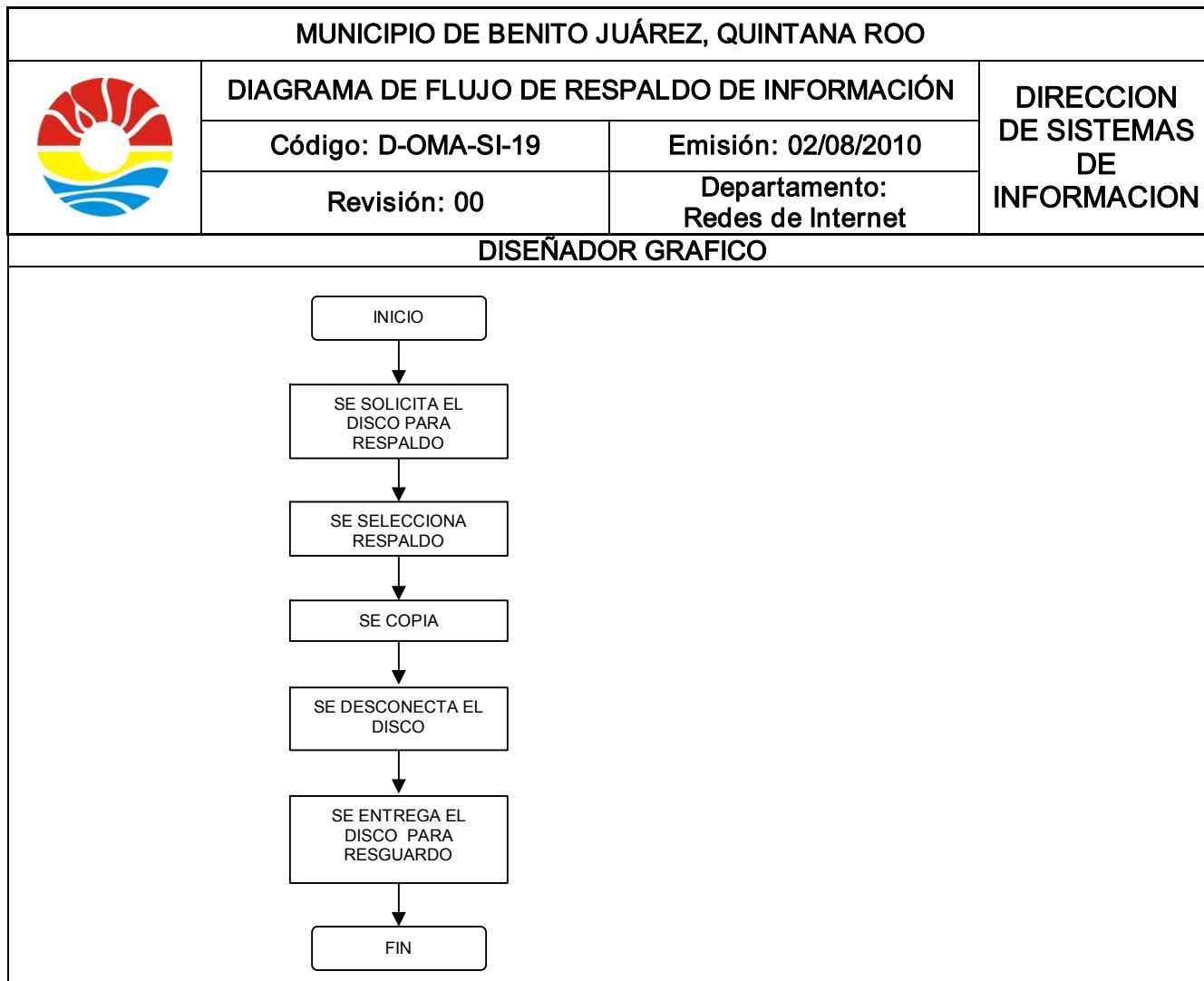
- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.



7.0 REGISTROS
No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO E1		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-20	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Verificar porcentajes en la utilización del servicio de Internet mediante gráficas que son presentadas por periodos en las últimas cuatro horas, por día o por mes.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1. Técnico en comunicaciones
 - 3.1.1. Realizar el monitoreo.

4.0 DEFINICIONES

4.1 MONITOREO.- Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual verificamos la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en telecomunicaciones	Entra a la interface sobre un navegador web a la dirección
2	Técnico en telecomunicaciones	Se muestran en lista los tres enlaces E1 donde se elige uno a graficar
3	Técnico en telecomunicaciones	Se genera y muestra la gráfica en una nueva ventana
4	Técnico en telecomunicaciones	Se guarda la grafica en un archivo electrónico
5	Técnico en telecomunicaciones	Se realiza el reporte para la Dirección
6	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

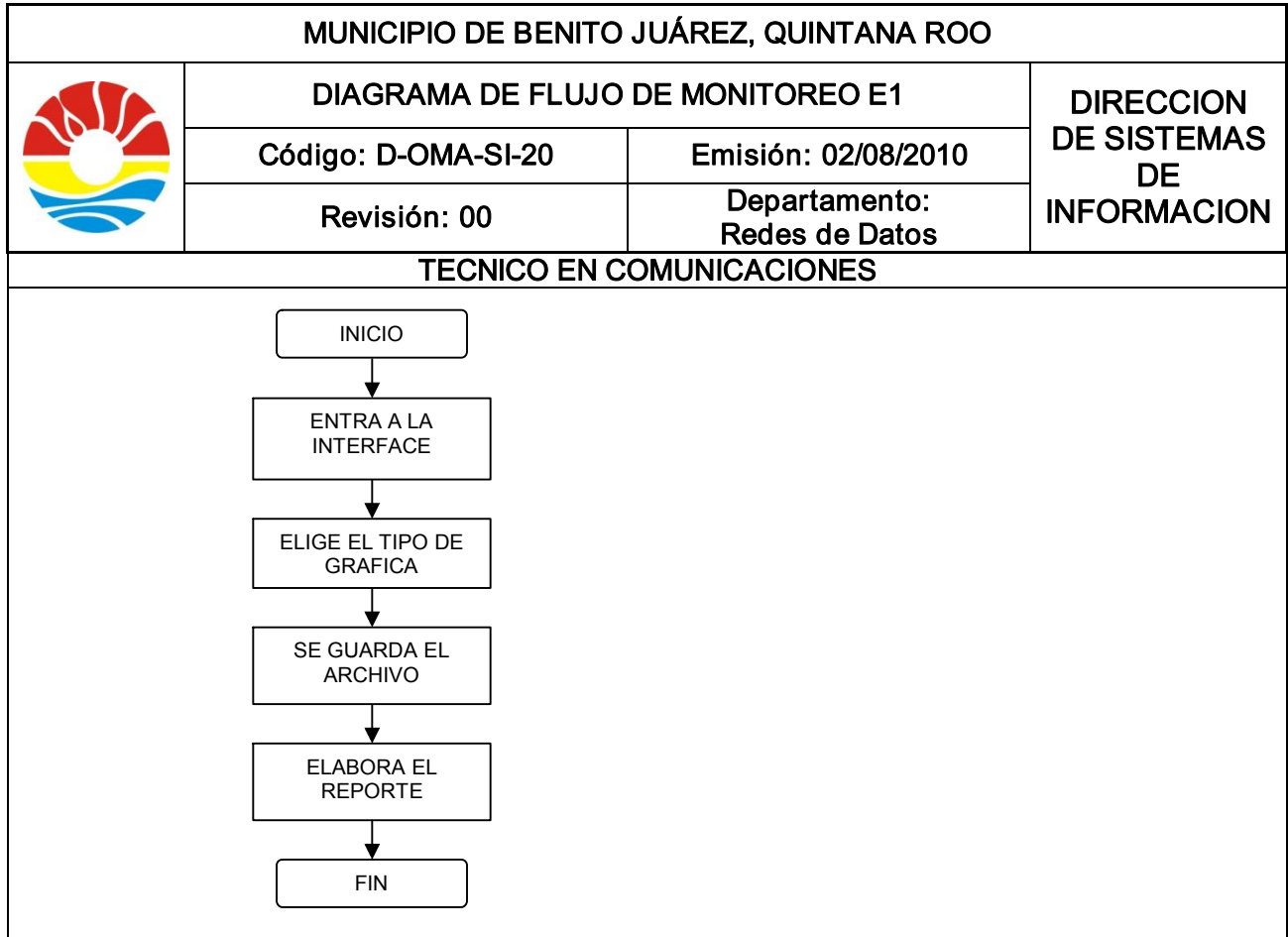
6.1 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE SERVIDORES E INALÁMBRICOS	
	Código: P-OMA-SI-21	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

Verificar la correcta comunicación de los servidores y equipos inalámbricos del H. Ayuntamiento de Benito Juárez

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias Municipales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Técnico en comunicaciones

3.1.1 Realizar el monitoreo.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en telecomunicaciones	verifica comunicación de acceso
2	Técnico en telecomunicaciones	En forma paralela monitorea la comunicación desde una consola
3	Técnico en telecomunicaciones	En caso de alguna falla se rehabilita el puerto
4	Fin del procedimiento	



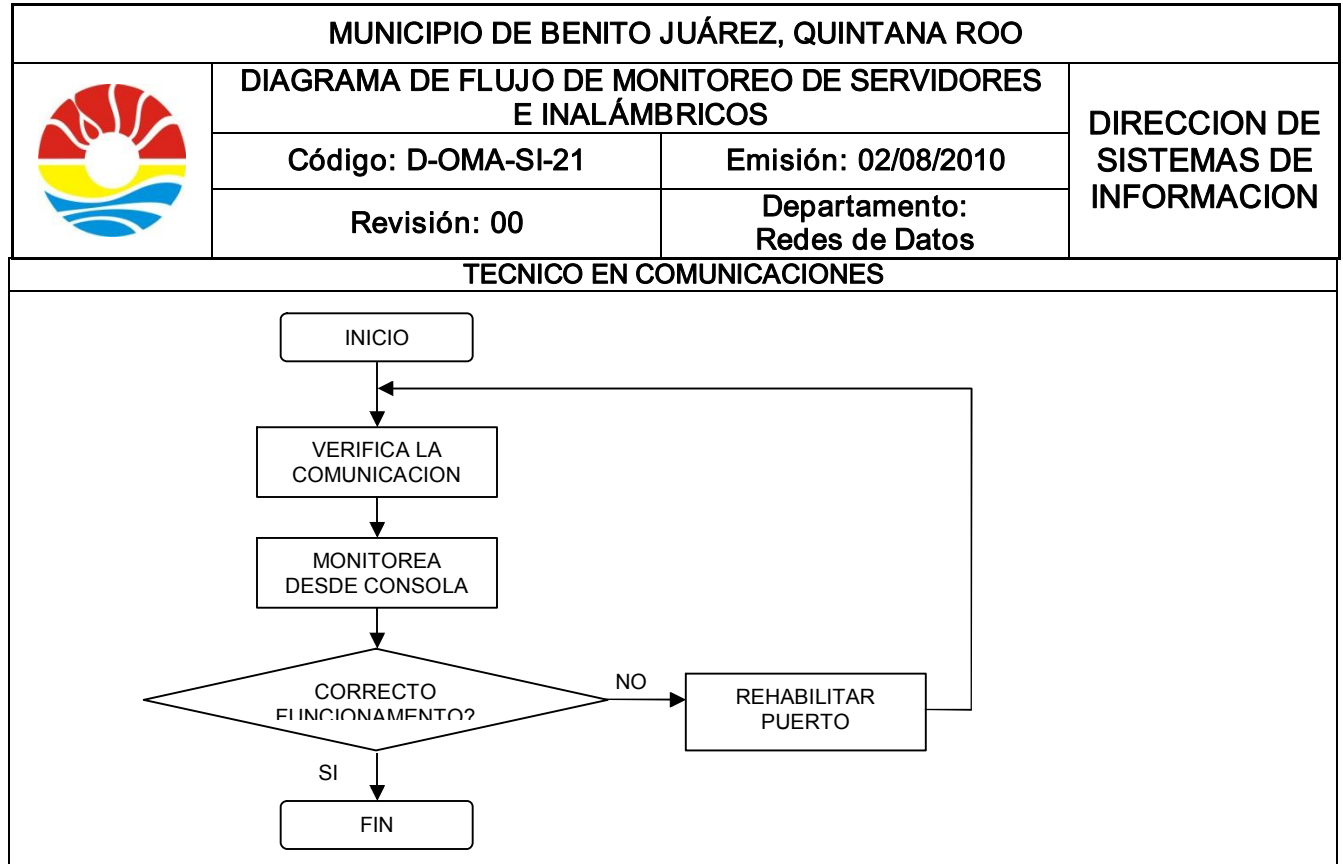
6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS
No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE CARGAS EN EQUIPOS UPS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-22	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Verificar el óptimo funcionamiento de los UPS, que la carga sea correcta, con el fin de estar prevenidos por cualquier tipo de contingencia.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias Municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Técnico en comunicaciones

3.1.1. Realizar el chequeo de carga.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **UPS.-** (en ingles: Uninterruptible power supply) suministro de energía ininterrumpible es un dispositivo que gracias a sus baterías, puede proporcionar energía eléctrica tras un apagón a todos los dispositivos que tenga conectados

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en telecomunicaciones	Se conecta directamente al equipo a través del puerto serial
2	Técnico en telecomunicaciones	Genera reportes y gráficas para la medición de voltaje
3	Técnico en telecomunicaciones	Guarda el reporte en un archivo electrónico
4	Técnico en telecomunicaciones	Realiza el reporte para la Dirección
5	Fin del procedimiento	



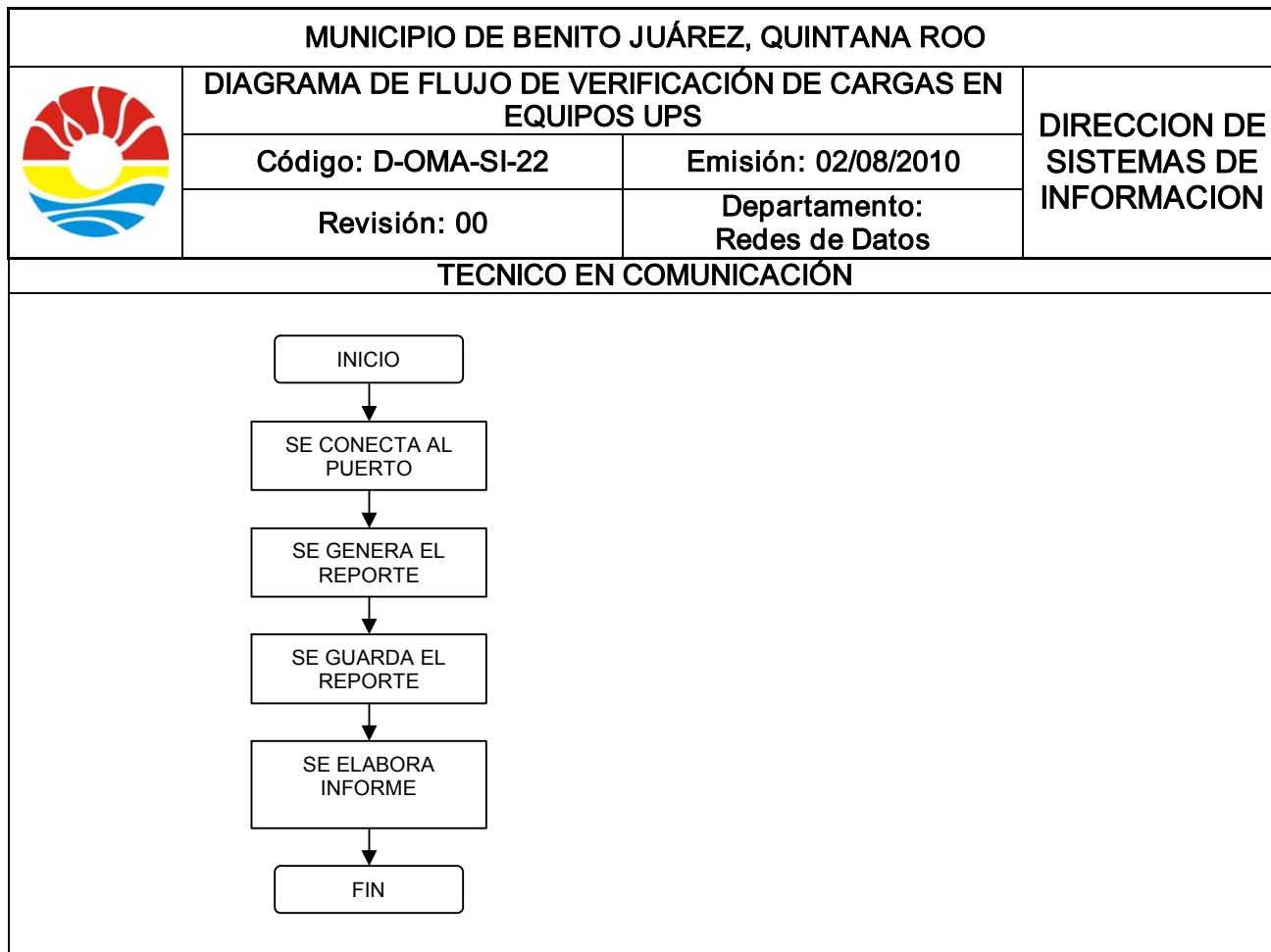
6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS
No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE NODOS DE RED		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-23	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Realizar la instalación de nodos de red, para conectar equipos de computo a la red municipal del H. Ayuntamiento de Benito Juárez

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias Municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Encargado de red de voz y datos

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

3.2 Técnico en comunicación

3.2.1 Llevar a cabo las instalaciones.

3.2.2 Elaborar la relación del material necesario para la instalación

4.0 DEFINICIONES

4.1 **NODO DE RED.-** Es un punto de intersección o unión de varios elementos que confluyen en el mismo lugar.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Redes de Voz y Datos	Recibe la solicitud y asigna al técnico
2	Técnico en telecomunicaciones	realiza la revisión del material
3	Técnico en telecomunicaciones	En caso de no tener el material se le informa a la dependencia sobre lo que necesita.
4	Técnico en telecomunicaciones	Una vez contando con el material se realiza el servicio
5	Técnico en telecomunicaciones	Se llena hoja de servicio
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.

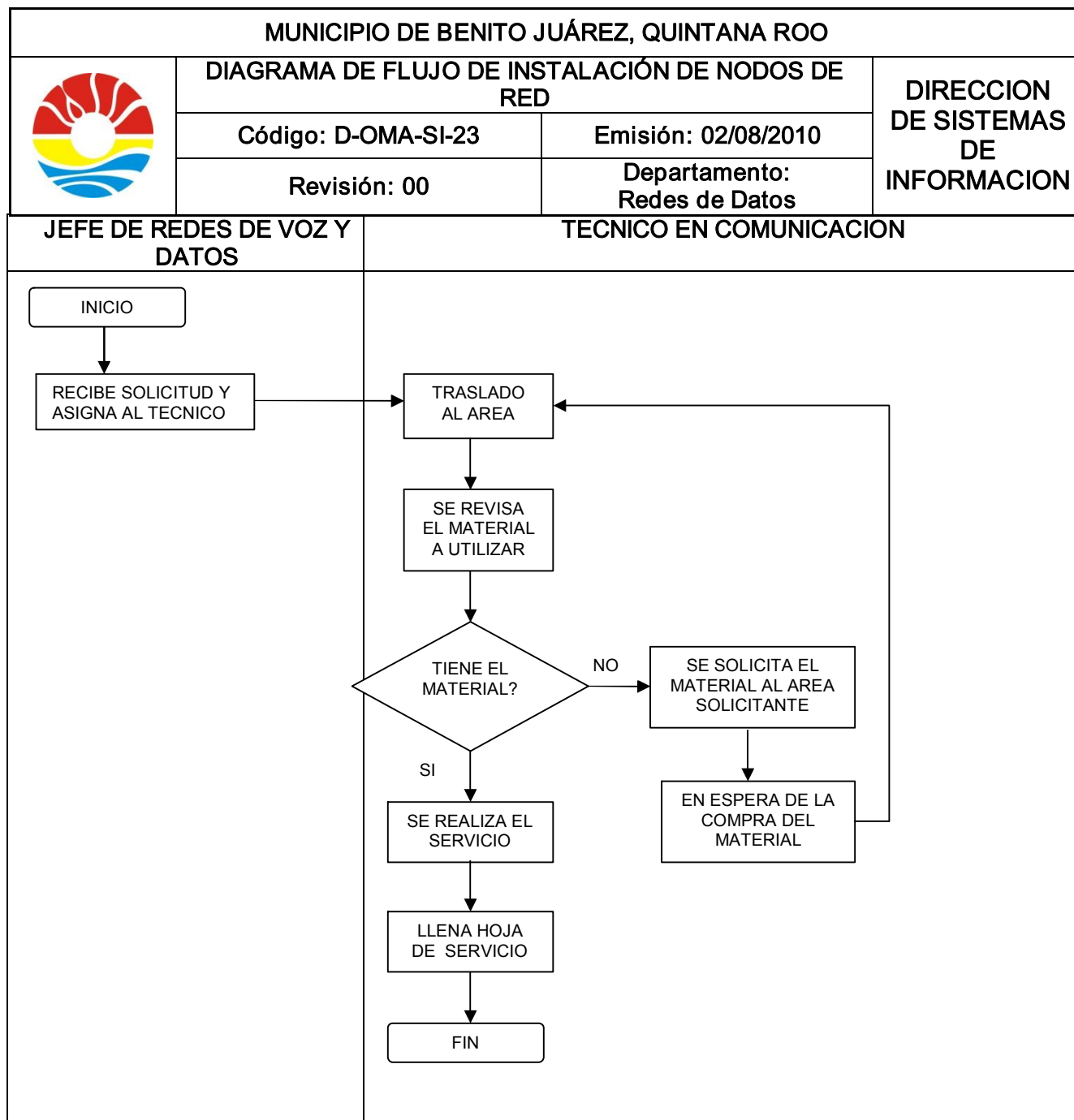
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRIVILEGIOS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-24	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Asignar los privilegios de internet a los usuarios del mismo en las diversas direcciones del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas Dependencias Municipales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Jefe de Redes de Voz y Datos

3.1.1. Supervisa la asignación de los privilegios.

3.2. Técnico en comunicaciones

3.2.1. Realizar la asignación de los privilegios.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Redes de Voz y Datos	Recibe solicitud y asigna al técnico
2	Técnico en comunicaciones	Asigna los privilegios
3	Técnico en comunicaciones	Verifica el funcionamiento.
4	Técnico en comunicaciones	Llena hoja de servicio
5	Fin del procedimiento	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

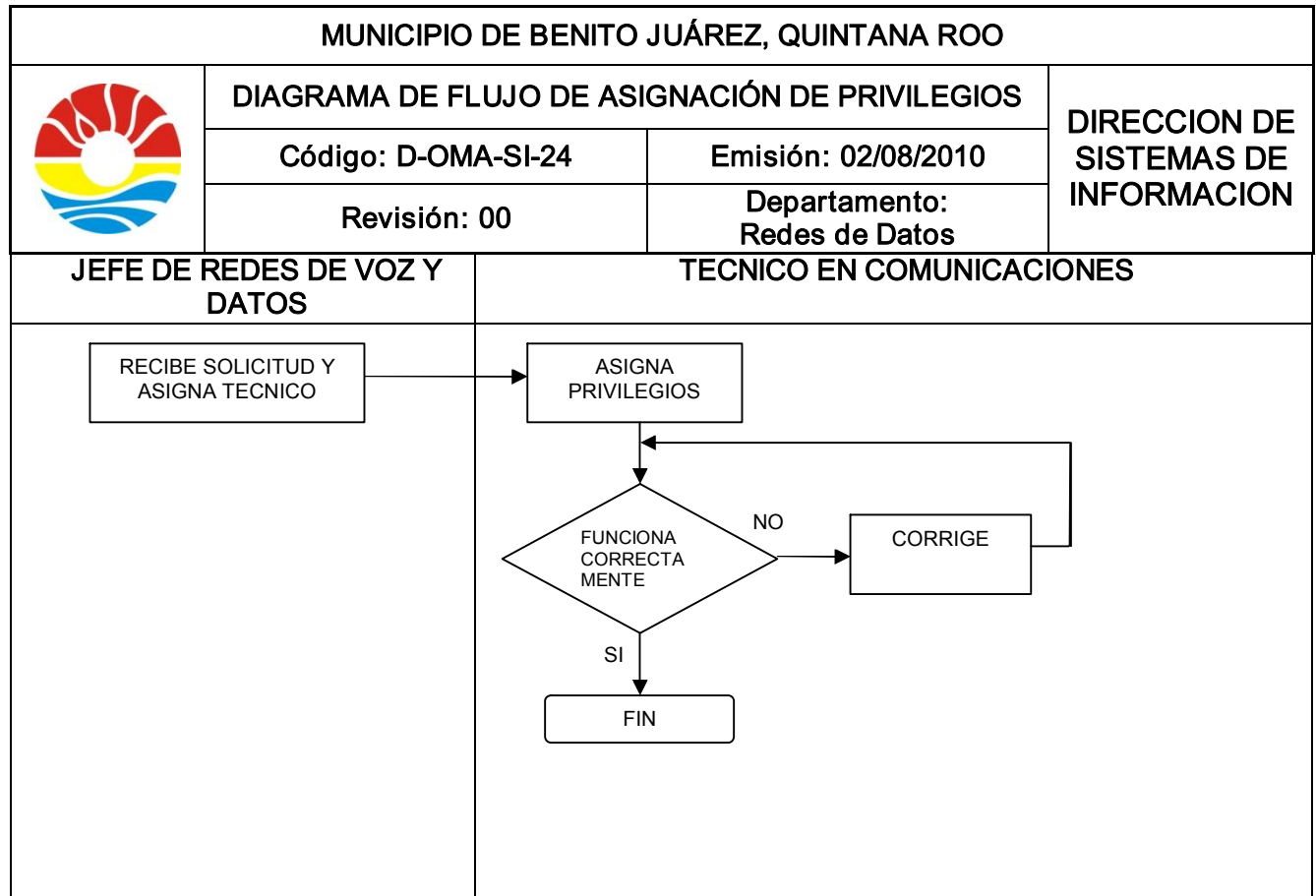
- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.
- 6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE DISPOSITIVOS DE RED Y CONMUTADOR		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-25	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Realizar resguardos de configuraciones de los diversos dispositivos con que opera la red municipal.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1 Técnico en comunicación
- 3.1.1 Llevar a cabo el respaldo.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en telecomunicaciones	Accesa por medio de una terminal para guardar la configuración
2	Técnico en telecomunicaciones	Accesa al conmutador
3	Técnico en telecomunicaciones	Genera el respaldo completo mediante la red direccionado al equipo del Jefe de Redes.
4	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.
- 6.2 Normatividad de Informática.

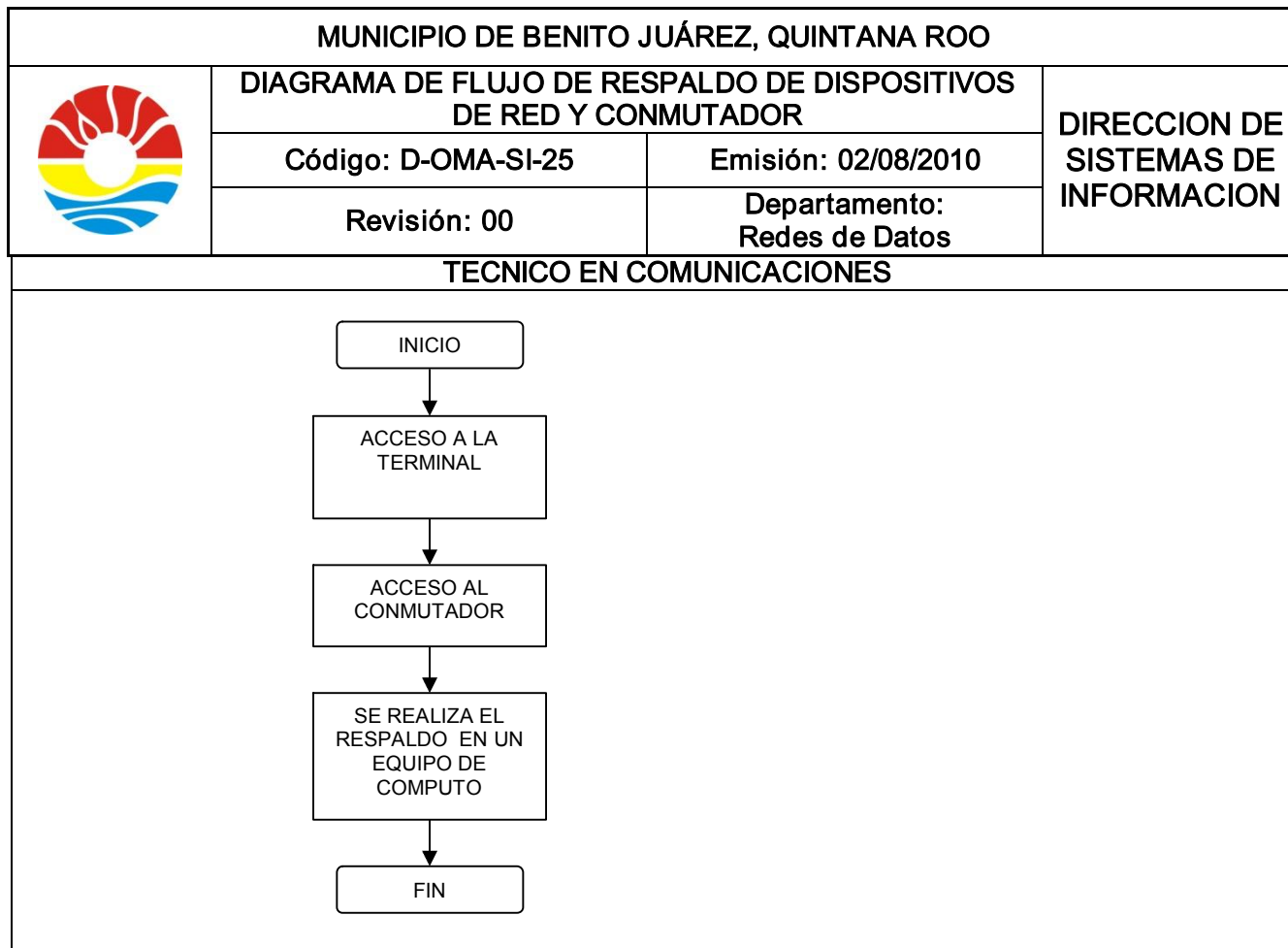
7.0 REGISTROS

No aplica



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-26	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Datos	

1.0 OBJETIVO

Contar con un respaldo de la información del departamento en caso de cualquier siniestro.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.2 Técnico en Telecomunicaciones

3.2.1 Realiza el respaldo.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en telecomunicaciones	Solicita el disco duro para el respaldo
2	Técnico en telecomunicaciones	Selecciona lo que se va a respaldar
3	Técnico en telecomunicaciones	Copia en la unidad de respaldo
4	Técnico en telecomunicaciones	Extraer del equipo de cómputo la unidad de respaldo
5	Técnico en telecomunicaciones	Entrega para su resguardo
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

6.2 Normatividad de Informática.

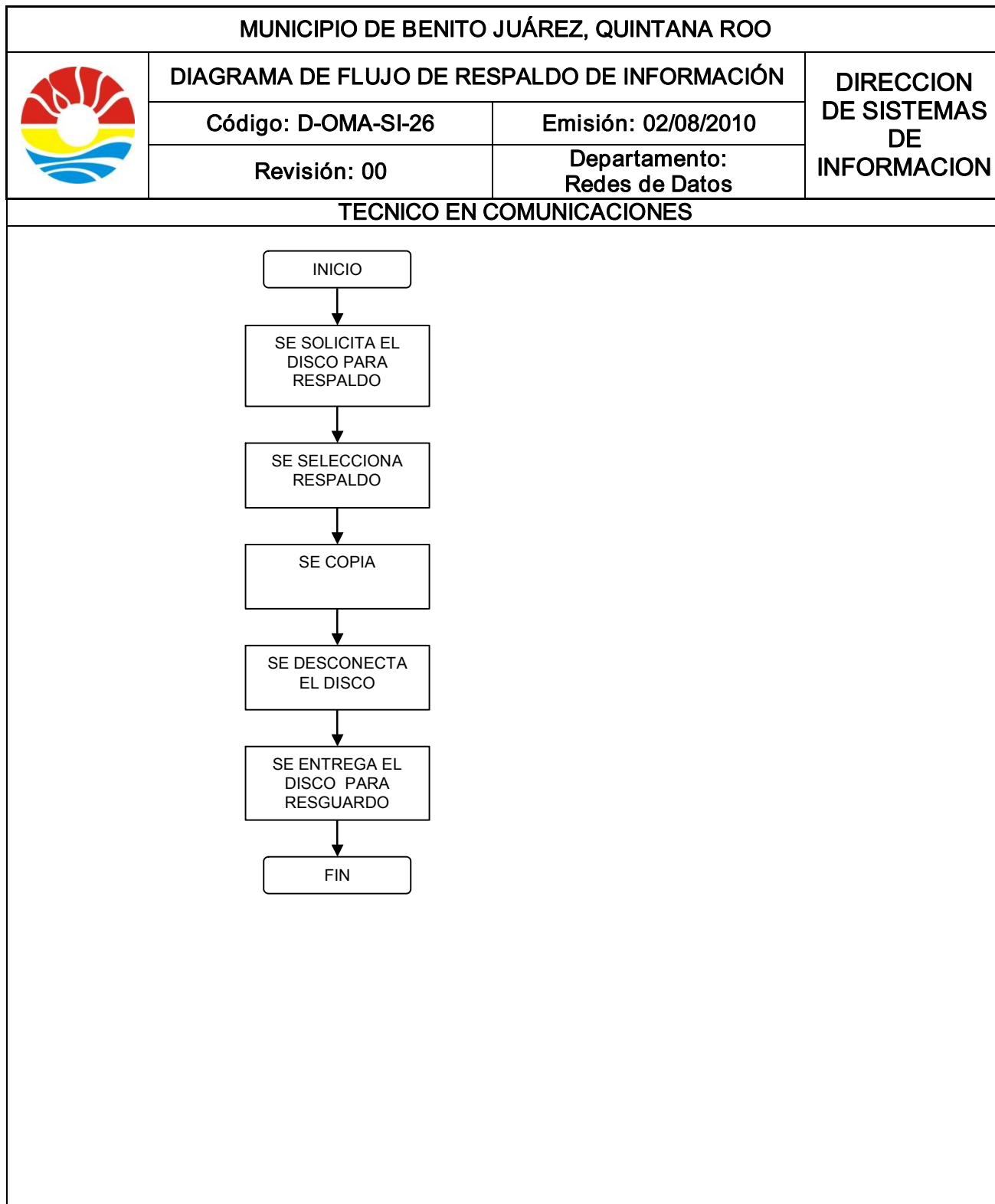


7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE LLAMADAS		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-27	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Voz	

1.0 OBJETIVO

Proporcionar un servicio de calidad en atención a las personas que lo requieran vía telefónica, sobre las diversas dependencias que ofrecen sus servicios en el H. Ayuntamiento de Benito Juárez

2.0 ALCANCE

Público en general, y diversas dependencias municipales, estatales y federales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Operadora

3.1.1. Recepcionar llamadas

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Operadora	recibe la llamada
2	Operadora	orienta si el usuario no sabe la extensión
3	Operadora	Si la llamada es para alguna oficina de palacio se transfiere
4	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

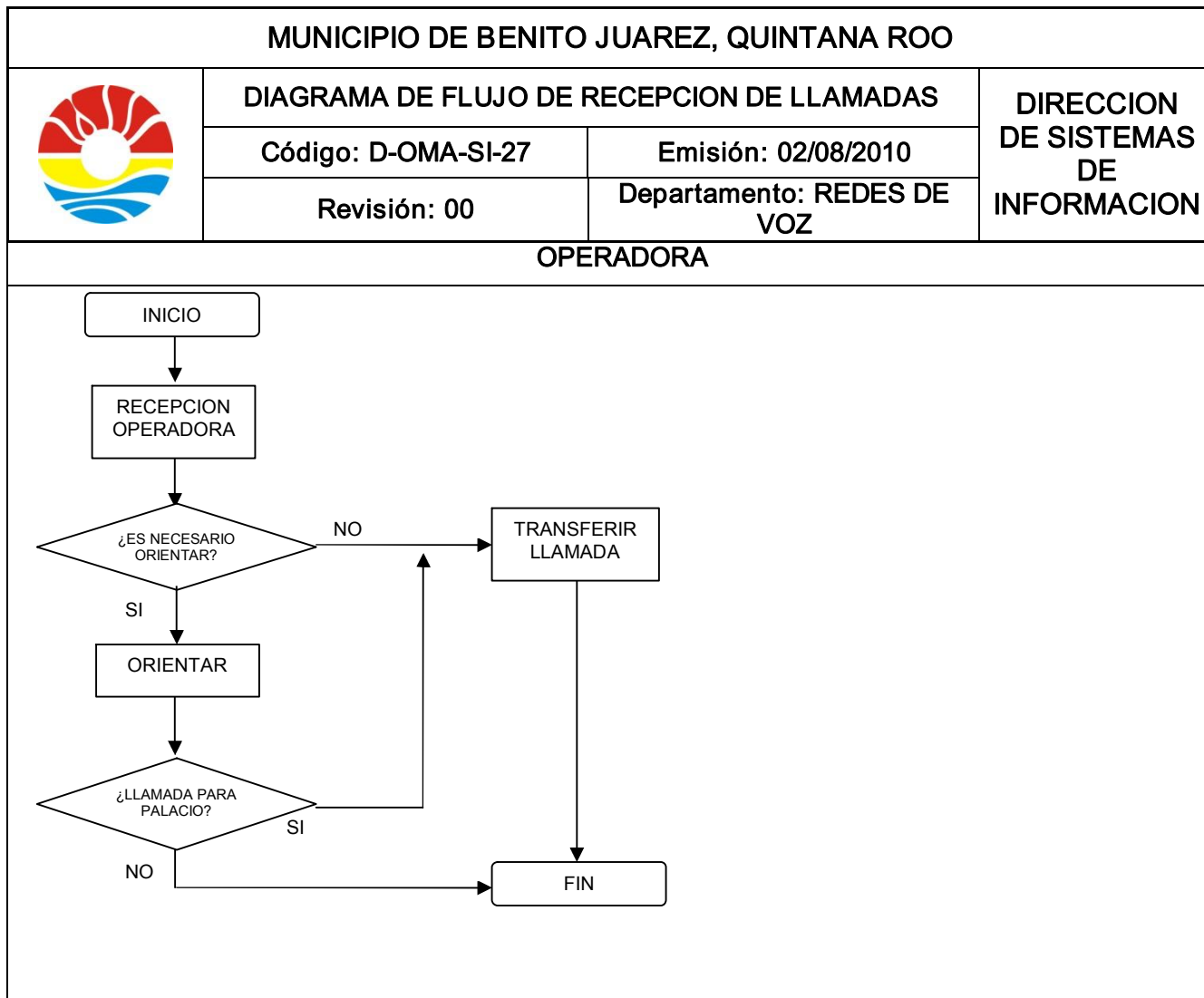
No aplica



7.0 REGISTROS
No aplica.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-28	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Voz	

1.0 OBJETIVO

Mantener los equipos de telefonía y líneas telefónicas en óptimo funcionamiento.

2.0 ALCANCE

Dependencias Municipales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Encargado de red de voz

3.1.1 Coordinar y supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo en las diversas dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

3.2 Técnico de Teléfonos.

3.2.1 Llevar a cabo los trabajos

4.0 DEFINICIONES

4.1 **Acometida.-** Empalme o ramal secundario de un conducto. En otras palabras es el lugar en donde llegan los servicios telefónicos y los distribuyo (por medio de empalmes o ramales) a todo el edificio o casa.

4.2 **Ramal.-** Extensión telefónica, Interno de una central telefónica.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de voz	Se coordina con las diversas dependencias municipales
2	Técnico de teléfonos	Asiste al lugar a dar el mantenimiento preventivo
3	Técnico de teléfonos	Llena hoja de servicio.
4	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.

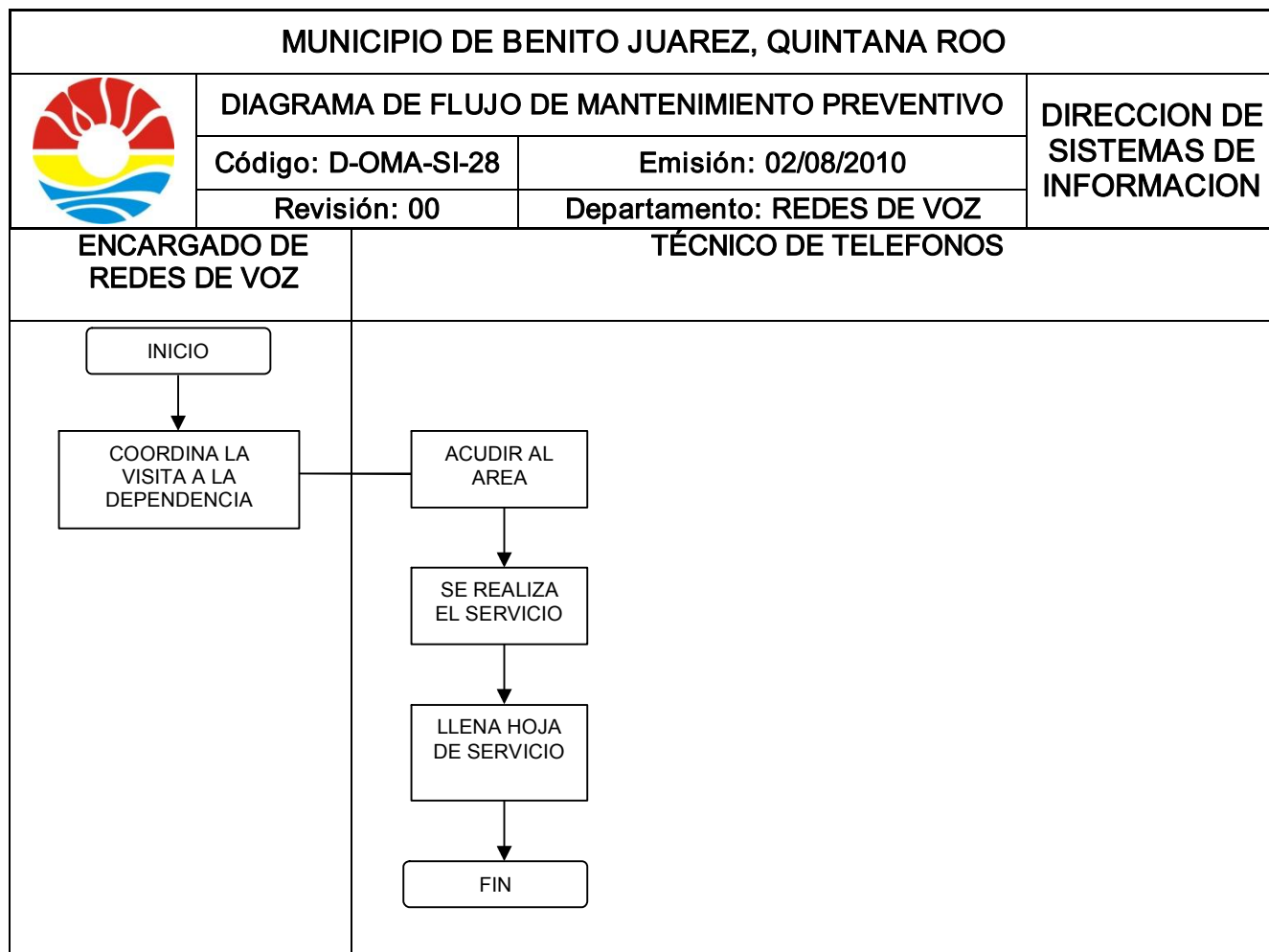
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-29	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Voz	

1.0 OBJETIVO

Reparar los equipos de telefonía así como las líneas telefónicas dañadas, a fin de evitar el gasto de adquirir equipos nuevos.

2.0 ALCANCE

Dependencias Municipales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de departamento de red de voz

3.1.1 Asigna al técnico.

3.2 Técnico de Teléfonos

3.2.1 Lleva a cabo los mantenimientos

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de voz	Recibe solicitud y asigna al técnico
2	Técnico de teléfonos	Se traslada al área
3	Técnico de teléfonos	realiza la revisión del material solicitado
4	Técnico de teléfonos	Si esta completo se realiza la actividad
5	Técnico de teléfonos	En caso de no tener el material se hace levantamiento
6	Técnico de teléfonos	Una vez contando con el material se realiza el servicio
7	Técnico de teléfonos	Llena la hoja de servicio



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
8	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.

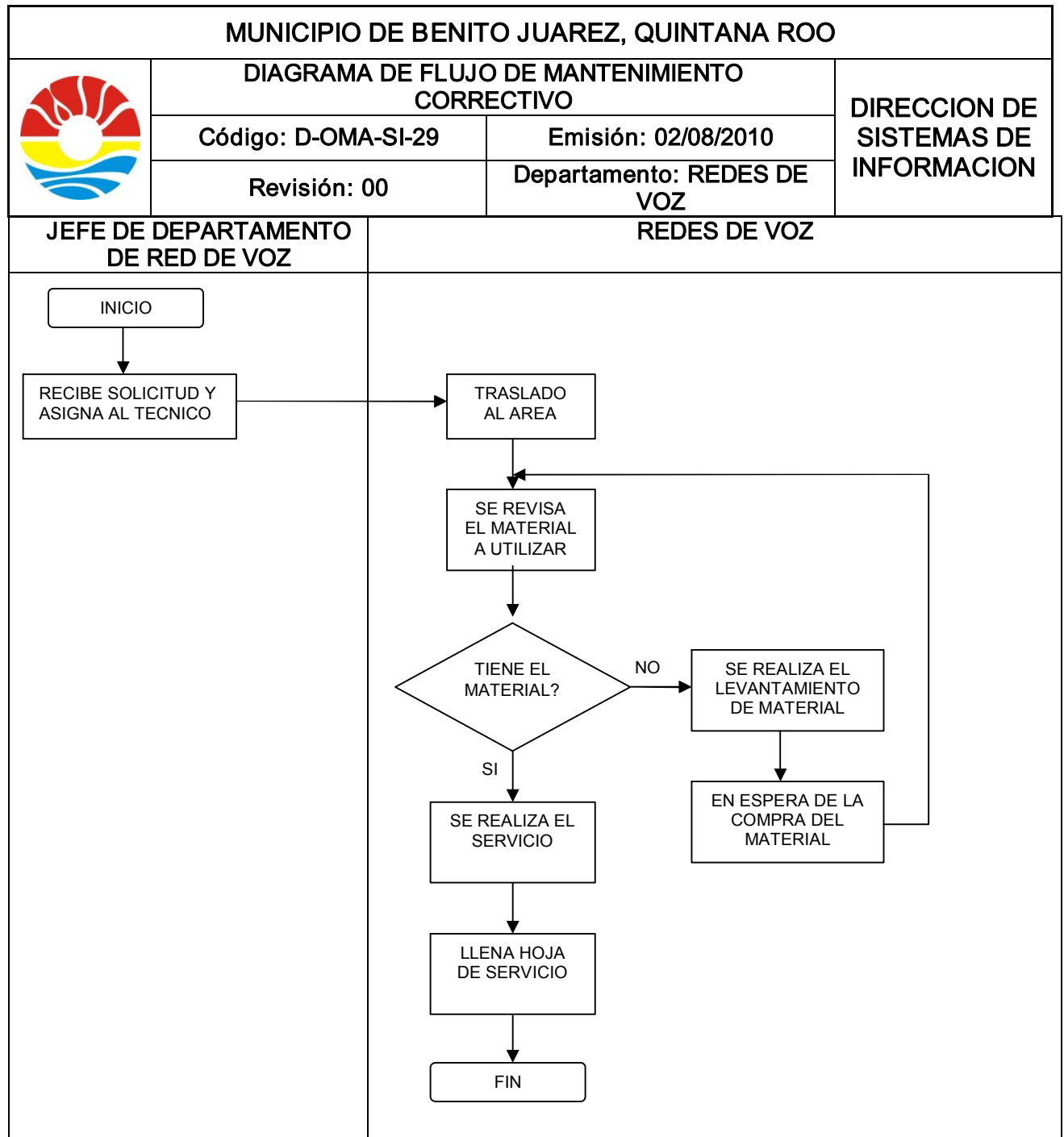
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Ordenes de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE LINEAS, SERVICIOS DE INTERNET Y CAMBIOS DE DOMICILIO CON TELMEX		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-30	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Redes de Voz	

1.0 OBJETIVO

Proporcionar las líneas telefónicas y servicio de internet solicitado por las diversas dependencias del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.3 Jefe de Redes de Voz

3.3. Solicita vía correo electrónico, los movimientos y contrataciones de las líneas.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **MOVIMIENTOS.-** Son las distintas actividades que por naturaleza del trabajo técnico tienen que realizarse, como pruebas de enlaces, cambios de gabinetes, pruebas en troncales y enlaces (de central a central) entre otros.

4.2 **TRONCAL.-** Línea telefónica con propiedades digitales que va conectada de central telefónica a central telefónica, una troncal comunica equipos de conmutador.

4.3 **GABINETE.-** Contenedor donde se concentra el equipo de conmutación o conmutador. Caja que contiene los elementos más importantes de un conmutador, como tarjetas, conexiones de fibra óptica, entre otras cosas

4.4 **CONMUTADOR.-** Equipo electrónico que permite dividir una línea troncal en extensiones.



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de redes de voz	solicita vía E-Mail al representante de TELMEX
2	Jefe de redes de voz	reciben los servicios
3	Jefe de redes de voz	revisa el correcto funcionamiento
4	Jefe de redes de voz	Si no está correcto se verifica el error y se corrige
5	Jefe de redes de voz	hace reporte para la dirección de sistemas de Información
6	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.

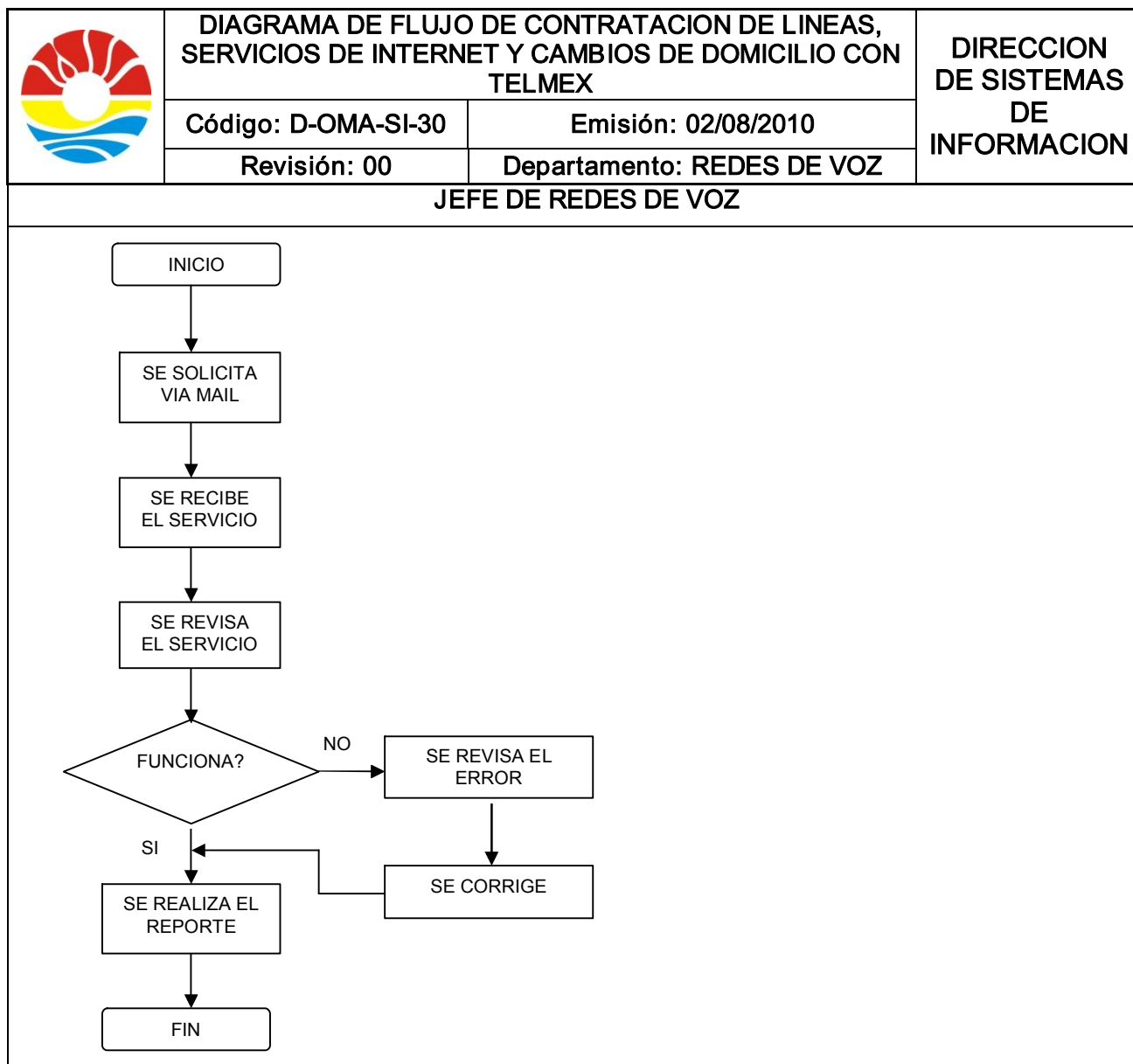
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

No aplica

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-31	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico	

1.0 OBJETIVO

Proporcionar un mantenimiento preventivo a las equipos de cómputo del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, con el fin de evitar un mal funcionamiento en los equipos de cómputo y pérdida de información.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico

3.1.1 Supervisar mantenimiento preventivo.

3.2 Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico

3.2.1 Realizar el mantenimiento preventivo.

4.0 DEFINICIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO.- El propósito es prever averías o desperfectos en su estado inicial, tanto en Hardware como en Software, y corregirlas para mantener la instalación en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de mantenimiento y soporte técnico	elabora un cronograma de mantenimientos
2	Técnico en sistemas	acude al área correspondiente
3	Técnico en sistemas	lleva a cabo el mantenimiento preventivo
4	Técnico en sistemas	Llena hoja de servicio
5	Fin del procedimiento.	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor.

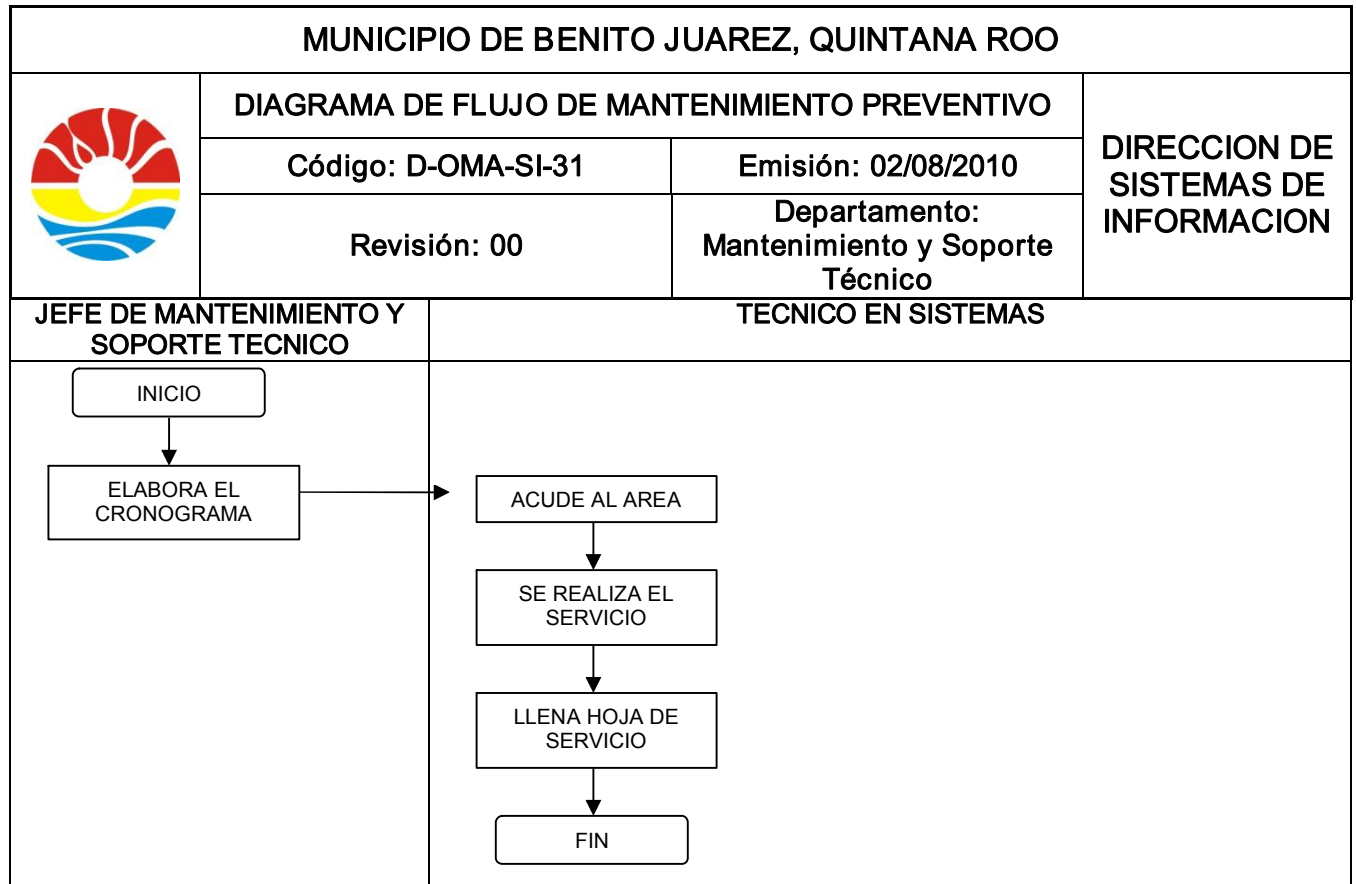
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de servicio.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
	Código: P-OMA-SI-32	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION

1.0 OBJETIVO

Llevar a cabo la corrección, instalación, reinstalación, configuración, recuperación de información, de equipos de cómputo, tanto en Hardware como en Software, en las diversas Dependencias Municipales.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1. Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico
- 3.1.1. Realizar el mantenimiento correctivo.

4.0 DEFINICIONES

4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.- Corrección de las averías o fallas, cuando éstas se presentan, y no planificada mente, al contrario del caso de Mantenimiento Preventivo.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en sistemas	Recibe el equipo y la refacción.
2	Técnico en sistemas	Realiza el servicio
3	Técnico en sistemas	Llena hoja de servicio.
4	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

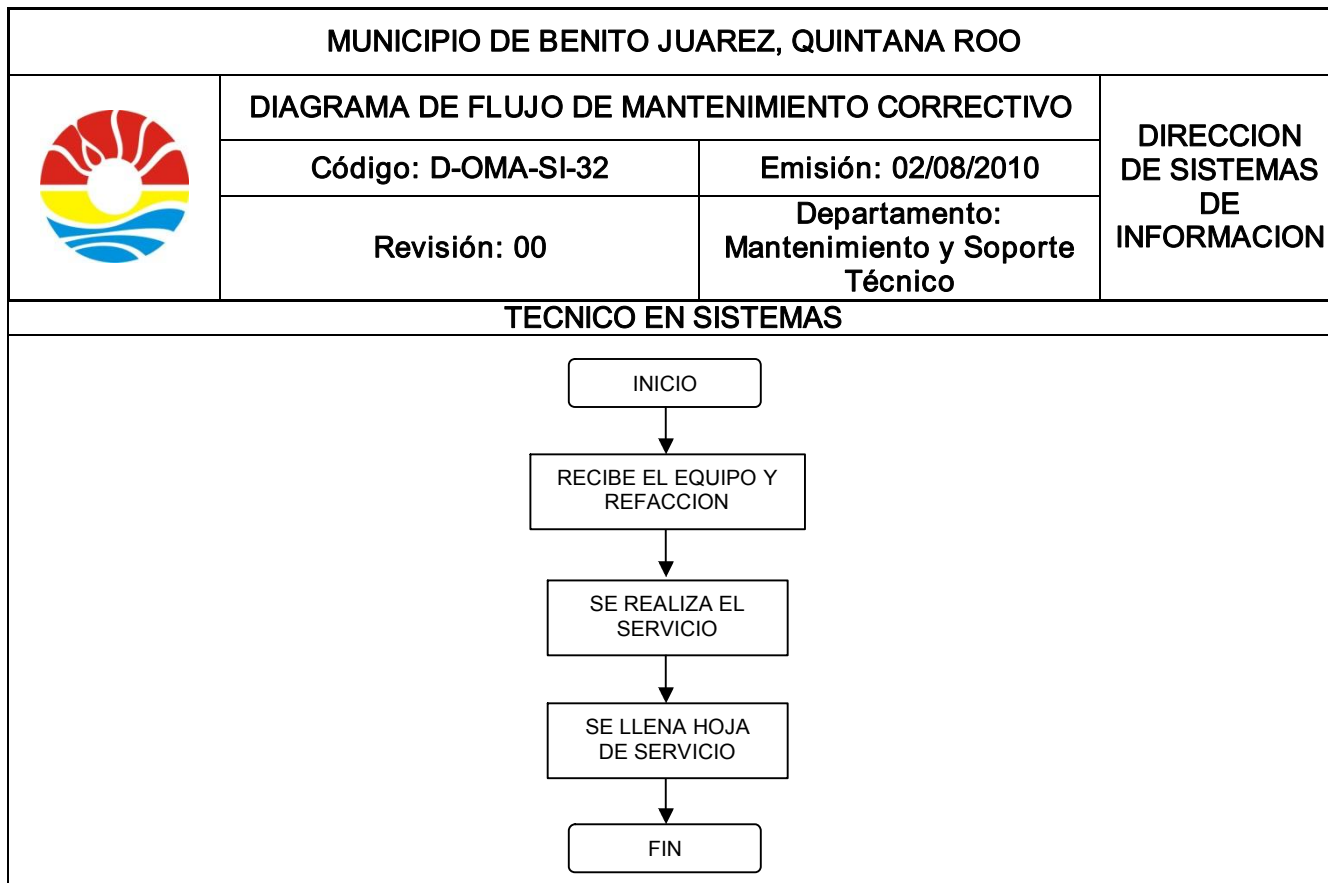
- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.



7.0 REGISTROS
7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACION DE HARDWARE	
	Código: P-OMA-SI-33	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

Proporcionar el servicio de instalación y ensamble de equipo de cómputo o algún dispositivo o componente extra en los equipos de cómputo de las diferentes Direcciones del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1. Técnico en sistemas
- 3.1.1. Realizar la instalación.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en sistemas	Acude al área
2	Técnico en sistemas	Instala el hardware
3	Técnico en sistemas	Llena hoja de servicio
4	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.

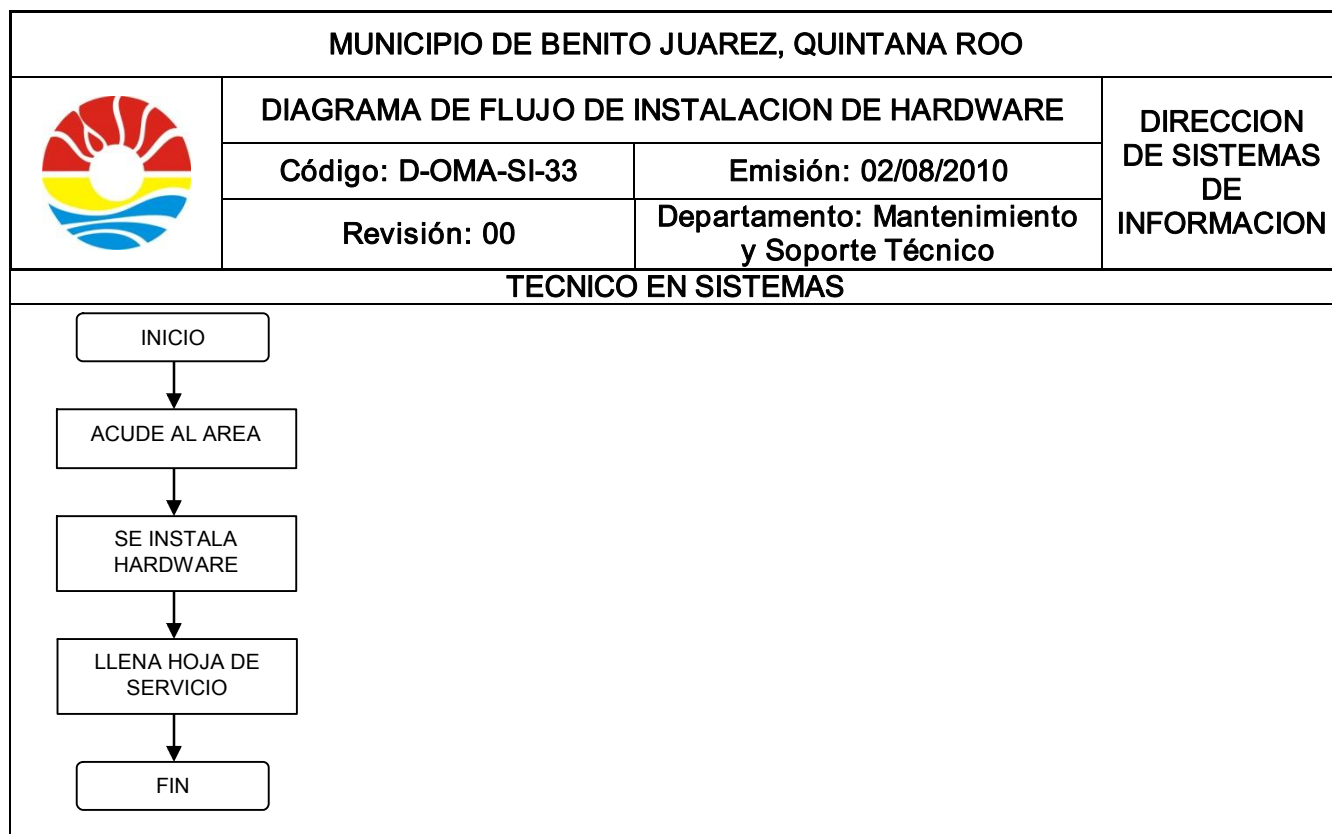


7.0 REGISTROS

7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACION DE SOFTWARE	
	Código: P-OMA-SI-34	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Técnico en Sistemas

3.1.1. Realizar la instalación.

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en sistemas	Recibe la solicitud
2	Técnico en sistemas	acude al área
3	Técnico en sistemas	Realiza la instalación
4	Técnico en sistemas	Llena hoja de servicio
5	Fin del procedimiento.	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.0 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

4.0 Normatividad de Informática.

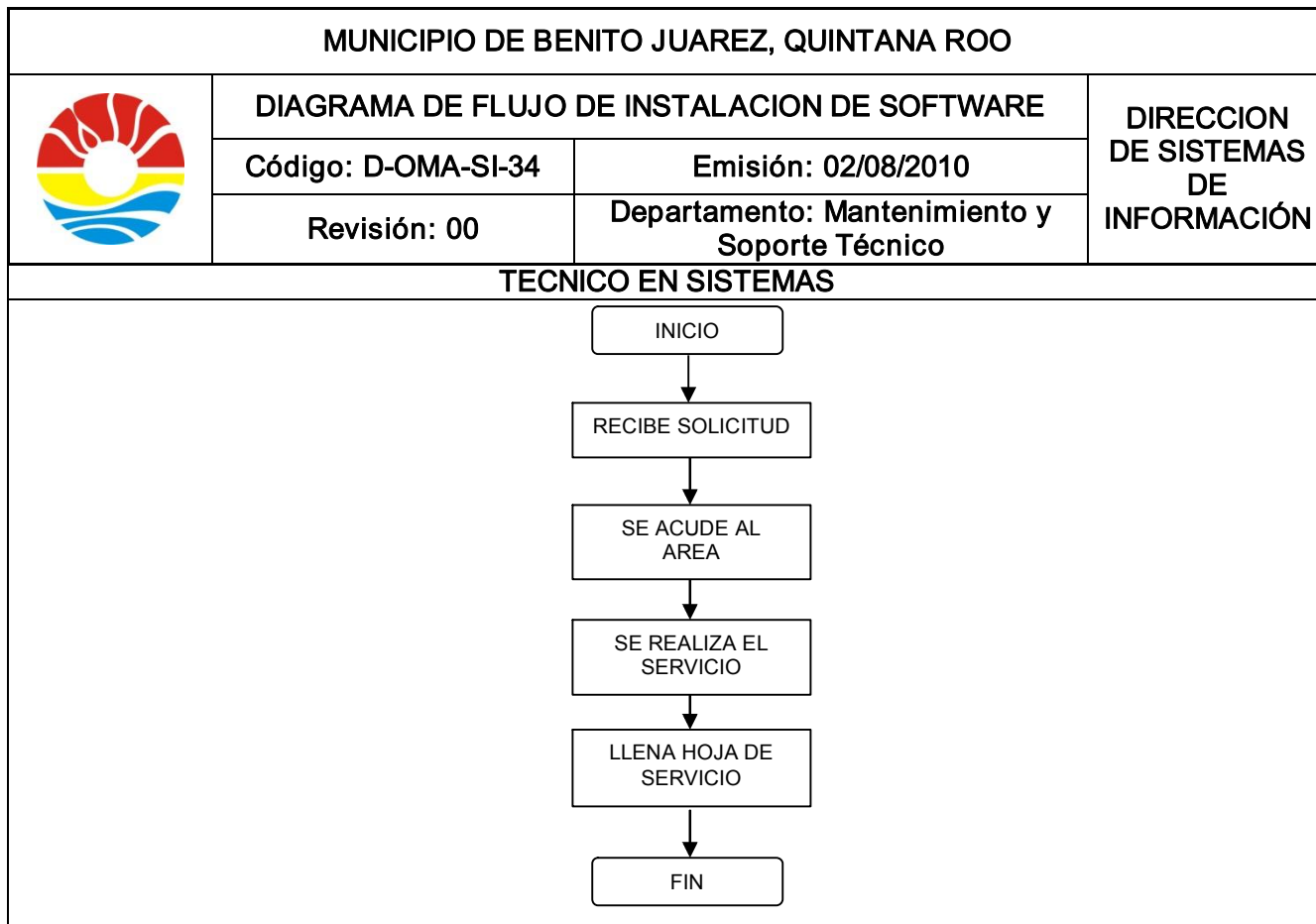


7.0 REGISTROS

Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIAS	
	Código: P-OMA-35	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

- 3.1. Técnico en Sistemas
- 3.1.1. Asesorar correctamente al usuario.

4.0 DEFINICIONES

No aplica.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en sistemas	Recibe solicitud.
2	Técnico en sistemas	Si la asesoría es vía telefónica se le atiende
3	Técnico en sistemas	Si no se acude al área
4	Técnico en sistemas	Se realiza la asesoría
5	Técnico en sistemas	Llena hoja de servicio
6	Fin del procedimiento	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

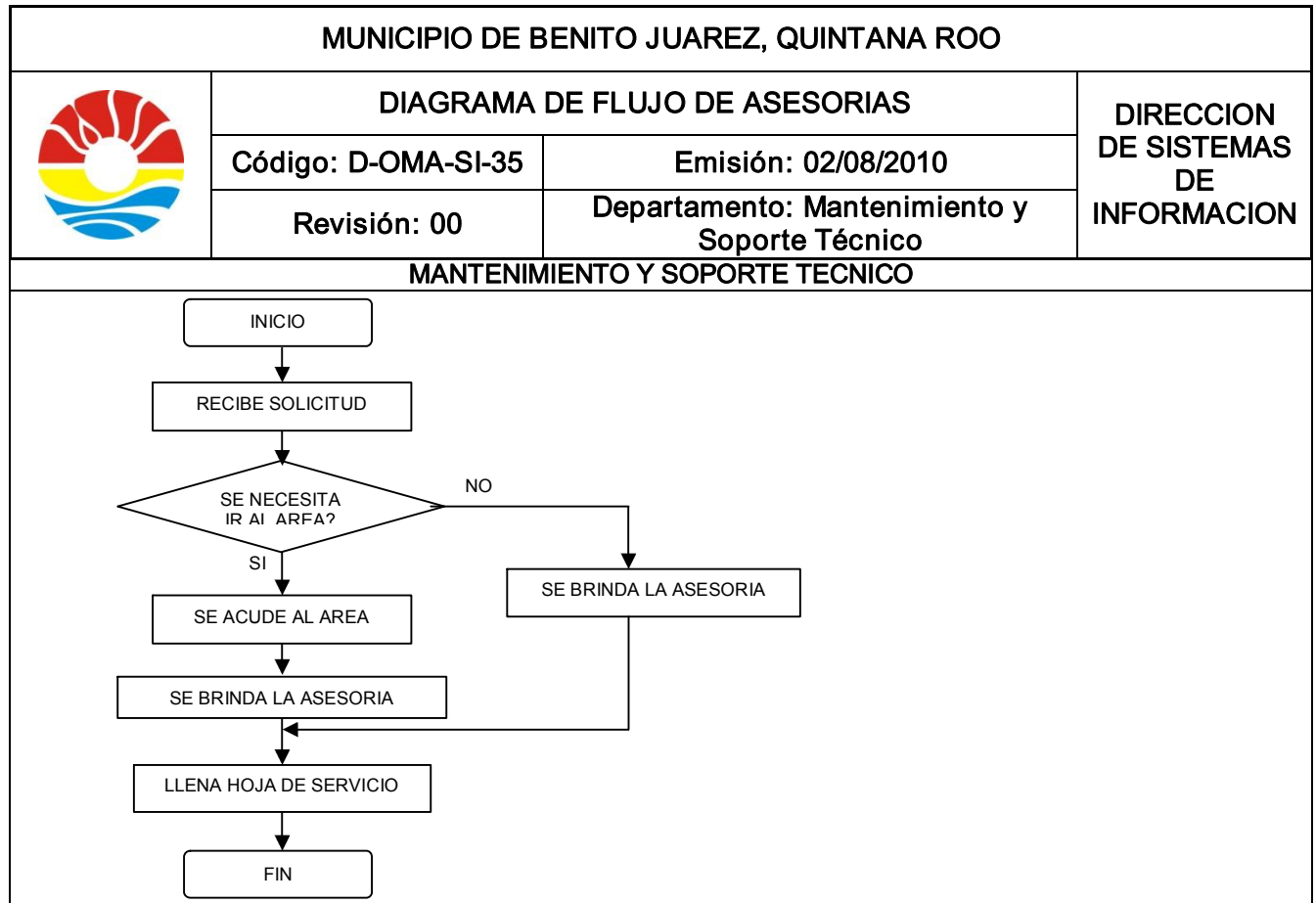
- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Hoja de servicio

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO			
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DIAGNOSTICO TECNICO		DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION
	Código: P-OMA-SI-36	Emisión: 02/08/2010	
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico	

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.2. Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico

3.2.1. Realizar y Revisar el Diagnostico.

3.3 Técnico en Sistemas

3.3.1. Revisar el dispositivo o componente para diagnosticar.

4.0 DEFINICIONES

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



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Técnico en sistemas	Recibe el equipo a diagnosticar.
2	Jefe de mantenimiento y soporte técnico	Revisa el equipo
3	Jefe de mantenimiento y soporte técnico	Elabora el diagnostico técnico
4	Jefe de mantenimiento y soporte técnico	Recaba firmas y entrega al usuario
5	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

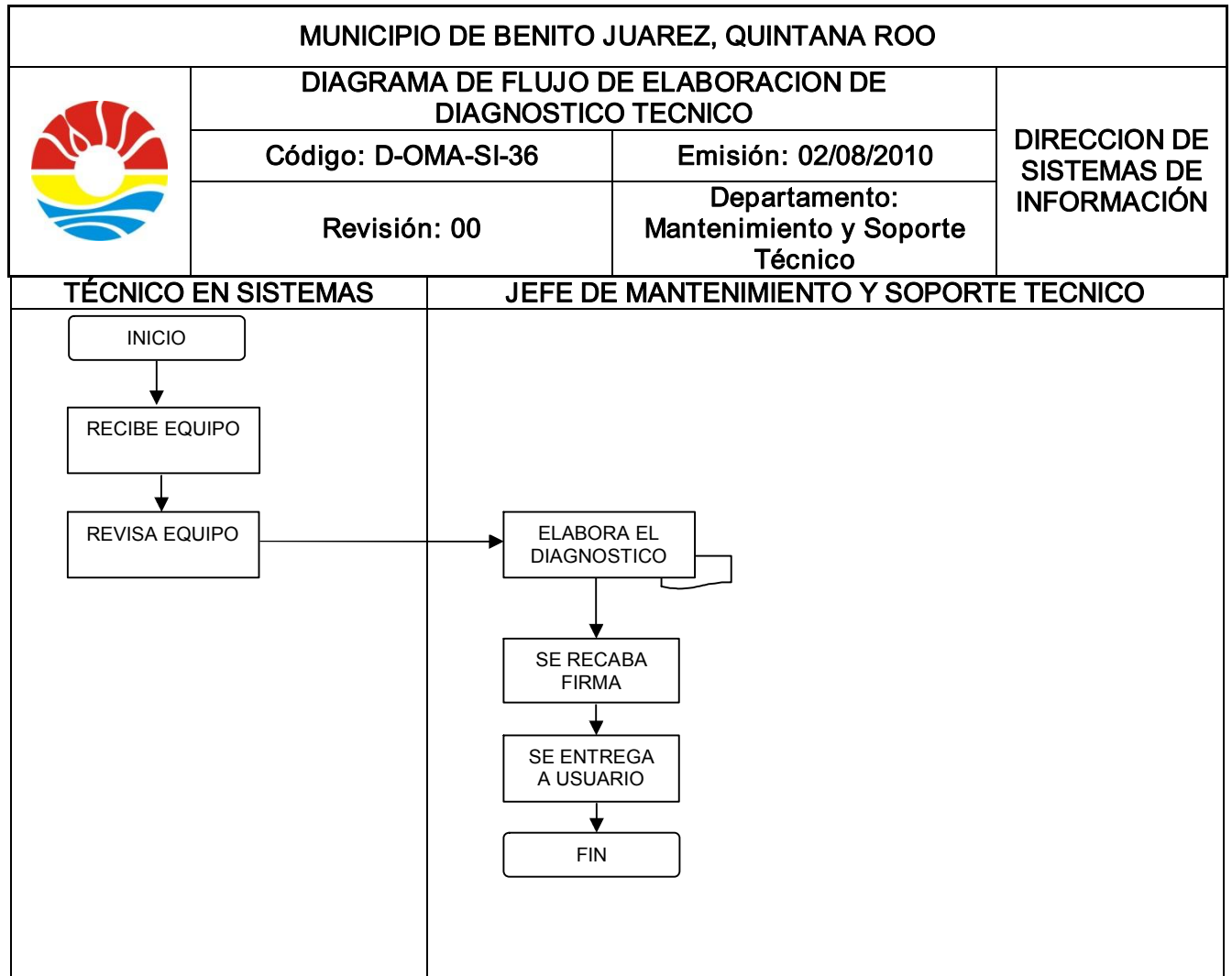
- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Diagnóstico Técnico.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DICTAMEN TECNICO	
	Código: P-OMA-SI-37	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

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

2.0 ALCANCE

Diversas dependencias municipales

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico

3.1.1. Realizar el Dictamen.

4.0 DEFINICIONES

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

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Recibe requisición de compra.
2	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Verifica que cumpla con las especificaciones necesarias
3	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Elabora el Dictamen Técnico
4	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Recaba la firma



Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
5	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Entrega al usuario
6	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor

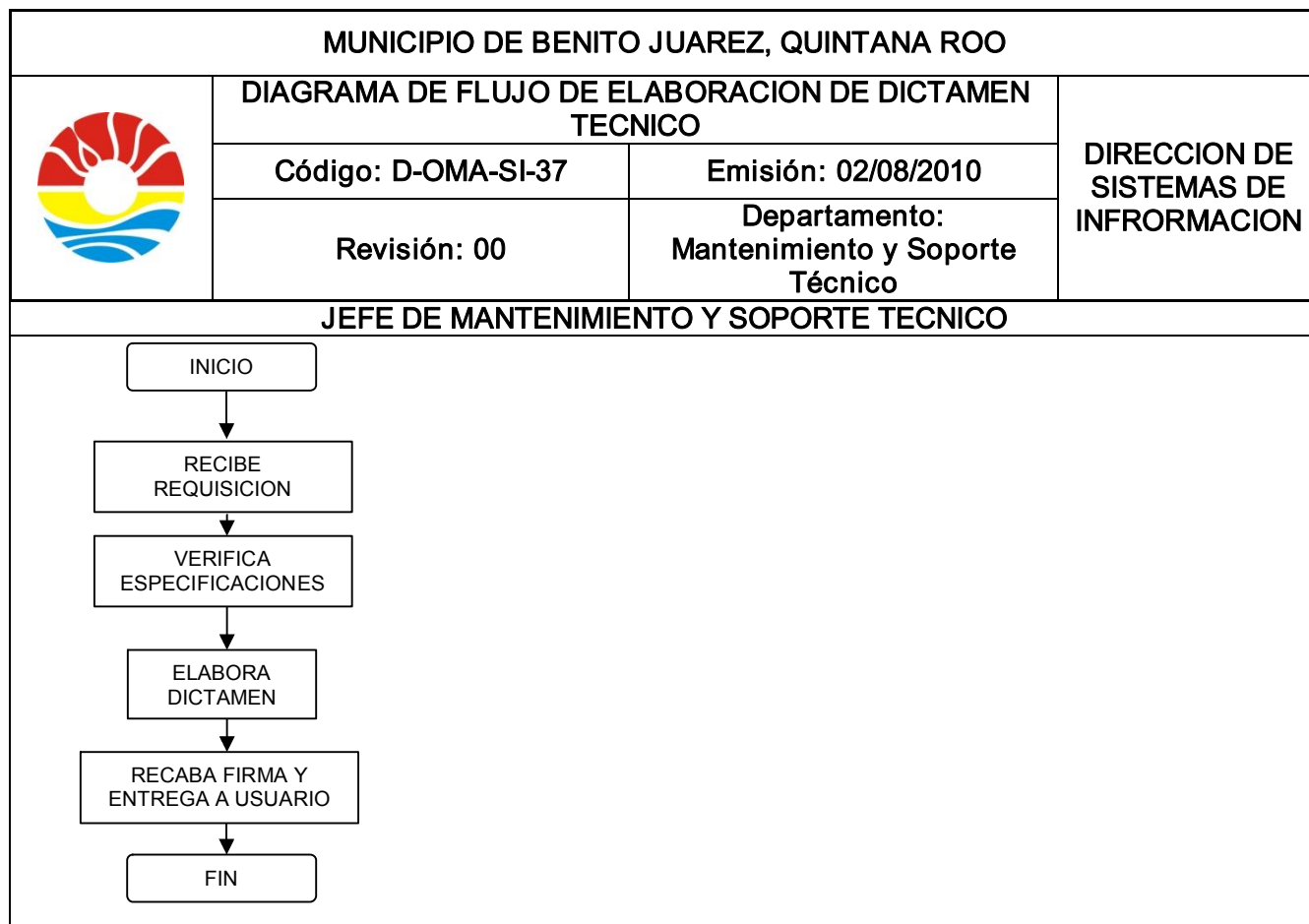
6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

7.1 Dictamen Técnico

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			





MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCESO AL SITE	
	Código: P-OMA-SI-38	Emisión: 02/08/2010
	Revisión: 00	Departamento: Mantenimiento y Soporte Técnico
DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION		

1.0 OBJETIVO

Llevar un registro sobre los usuarios que tienen acceso al SITE para el uso de los servidores.

2.0 ALCANCE

Dirección de Sistemas de Información.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico

3.1.1 Control de la Bitácora

3.2 Usuario

3.2.1 Apuntarse en la Bitácora

4.0 DEFINICIONES

No aplica

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Usuario	Solicita autorización para entrar al SITE
2	Usuario	Registra su entrada
3	Usuario	Registra su salida
4	Jefe de Mantenimiento y Soporte Técnico	Realiza el reporte a la Dirección
5	Fin del procedimiento	



6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 6.1 Reglamento Interno de Oficialía Mayor
- 6.2 Normatividad de Informática.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Bitácora del SITE

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	
00			

