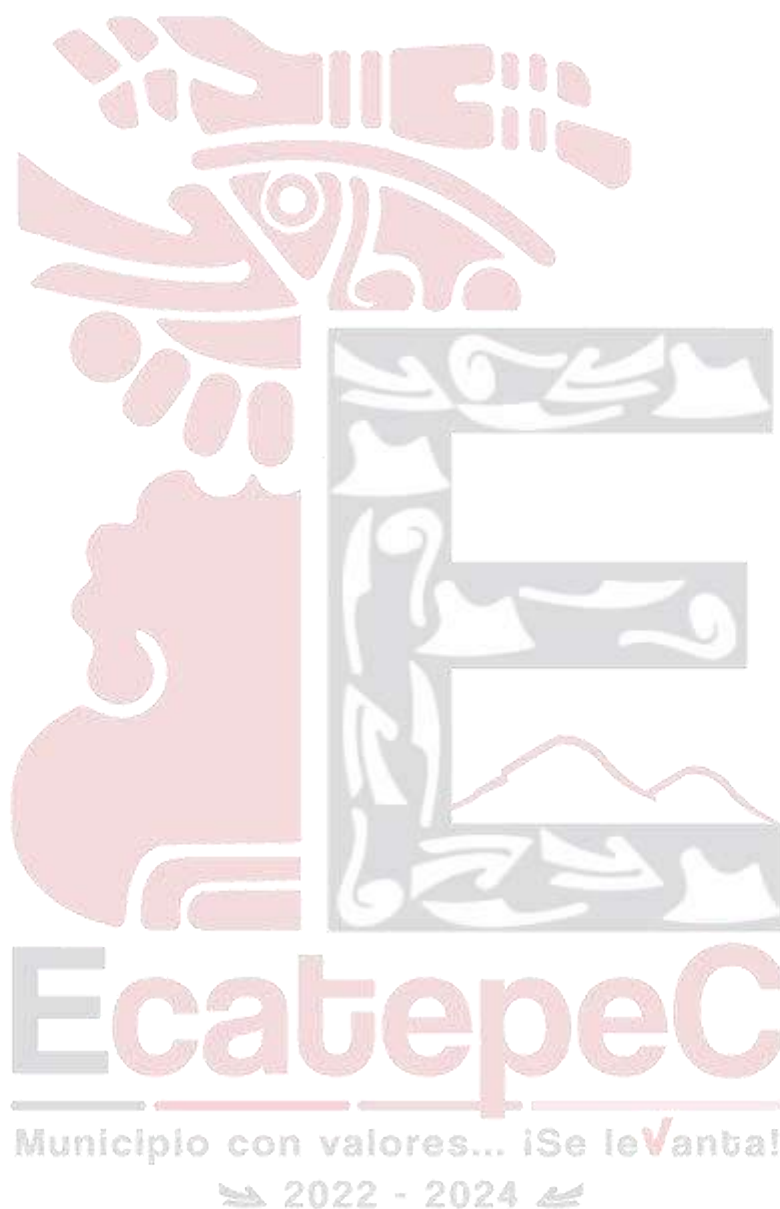




H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se leVanta! ➤ 2022 - 2024 ⚡



H. Ayuntamiento Ecatepec de Morelos

2022-2024

Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Av. Juárez s/n, San Cristóbal , Ecatepec de Morelos

Estado de México C.P. 55000

Teléfono: 5558361500

Ext. 1218

direccion.tics@ecatepec.gob.mx

Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Octubre 2022

Impreso y hecho en Ecatepec de Morelos

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	18
II. OBJETIVO	19
III. MARCO JURÍDICO	20
IV. MISIÓN Y VISIÓN	21
1. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.....	22
1.1 PROCEDIMIENTO	22
1.2 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	22
1.3 REFERENCIAS	22
1.4 ALCANCE	22
1.5 RESPONSABILIDADES	22
1.6 DEFINICIONES	23
1.7 MÉTODO DE TRABAJO:	23
a) Políticas y lineamientos	23
b) Descripción de actividades	24
Diagrama de Flujo.....	25
2. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	26
2.1 PROCEDIMIENTO	26
2.1.2 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	26
2.1.3 REFERENCIAS	26
2.1.4 ALCANCE	26
2.1.5 RESPONSABILIDADES	26
2.1.6 DEFINICIONES	27
2.1.7 MÉTODO DE TRABAJO:	27
a) Políticas y lineamientos	27
b) Descripción de actividades	28
Diagrama de flujo	29
FORMATOS	30
2.2 PROCEDIMIENTO	32
Elaboración y expedición de requisiciones	32

2.2.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	32
2.2.2 REFERENCIAS.....	32
2.2.3 ALCANCE.....	32
2.2.4 RESPONSABILIDADES.....	32
2.2.5 DEFINICIONES	33
2.2.6 MÉTODO DE TRABAJO:.....	33
a) Políticas y lineamientos.....	33
Diagrama de Flujo.....	35
FORMATO.....	36
2.3 PROCEDIMIENTO.....	37
Elaboración de suficiencias.....	37
2.3.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	37
2.3.2 REFERENCIAS.....	37
2.3.3 ALCANCE.....	37
2.3.4 RESPONSABILIDADES.....	37
2.3.5 DEFINICIONES	38
2.3.6 MÉTODO DE TRABAJO:.....	38
a) Políticas y lineamientos.....	38
Diagrama de Flujo.....	40
FORMATO.....	41
2.4 PROCEDIMIENTO.....	42
Elaboración y Expedición de Incidencia.....	42
2.4.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	42
2.4.2 REFERENCIAS.....	42
2.4.3 ALCANCE.....	42
2.4.4 RESPONSABILIDADES.....	42
2.4.5 DEFINICIONES	43
2.4.6 MÉTODO DE TRABAJO:.....	43
a) Políticas y lineamientos.....	43
Diagrama de flujo	45
FORMATO INCIDENCIA.....	46

2.5 PROCEDIMIENTO	47
Entrega de nómina del personal	47
2.5.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO	47
2.5.2 REFERENCIAS	47
2.5.3 ALCANCE	47
2.5.4 RESPONSABILIDADES	47
2.5.5 DEFINICIONES	48
2.5.6 MÉTODO DE TRABAJO:	48
a) Políticas y lineamientos	48
Diagrama de flujo	50
3 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	51
3.1 PROCEDIMIENTO	51
Integración de nueva tecnología por medio de empresas al H. Ayuntamiento.	51
3.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	51
3.1.3 ALCANCE	51
3.1.4 REFERENCIAS	51
3.1.5 RESPONSABILIDADES	51
3.1.6 DEFINICIONES	52
3.1.7 MÉTODO DE TRABAJO	52
a) Políticas y lineamientos	52
b) Descripción de actividades	53
Diagrama de Flujo	54
4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES	55
4.1 PROCEDIMIENTO	55
Integración de dispositivos	55
4.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	55
4.1.3 ALCANCE	55
4.1.4 REFERENCIAS	55
4.1.5 RESPONSABILIDADES	55
4.1.6 DEFINICIONES	56
4.1.7 MÉTODO DE TRABAJO	56

a) Políticas y lineamientos.....	56
b) Descripción de actividades	57
Diagrama de flujo	58
4.2 PROCEDIMIENTO.....	59
Alta y Baja de extensión.....	59
4.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	59
4.2.2 ALCANCE.....	59
4.2.3 REFERENCIAS.....	59
4.2.4 RESPONSABILIDADES.....	59
4.2.5 DEFINICIONES	60
4.2.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	60
a) Políticas y lineamientos.....	60
Diagrama de flujo	62
4.3 PROCEDIMIENTO.....	63
Diseño, implementación y mantenimiento de redes LAN (Área de red local).	63
4.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	63
4.3.2 ALCANCE.....	63
4.3.4 REFERENCIAS.....	63
4.3.5 RESPONSABILIDADES.....	63
4.3.6 DEFINICIONES	64
4.3.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	64
a) Políticas y lineamientos.....	64
Diagrama de flujo	66
4.4 PROCEDIMIENTO.....	67
Respaldo de bases de datos.	67
4.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	67
4.4.2 ALCANCE.....	67
4.4.3 REFERENCIAS.....	67
4.4.4 RESPONSABILIDADES.....	67
4.4.5 DEFINICIONES	68
4.4.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	68

a) Políticas y lineamientos.....	68
Diagrama de flujo	70
4.5 PROCEDIMIENTO.....	71
Administración de Firewall.....	71
4.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	71
4.5.2 ALCANCE.....	71
4.5.3 REFERENCIAS.....	71
4.5.4 RESPONSABILIDADES.....	71
4.5.5 DEFINICIONES.....	72
4.5.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	72
a) Políticas y lineamientos.....	72
Diagrama de flujo	74
4.6 PROCEDIMIENTO.....	75
Actualización de credenciales.....	75
4.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	75
4.6.2 ALCANCE.....	75
4.6.3 REFERENCIAS.....	75
4.6.4 RESPONSABILIDADES.....	75
4.6.6 DEFINICIONES.....	76
4.6.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	76
a) Políticas y lineamientos.....	76
Diagrama de flujo	78
4.7 PROCEDIMIENTO.....	79
Plataforma de validación y autorización.....	79
4.7.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	79
4.7.2 ALCANCE.....	79
4.7.3 REFERENCIAS.....	79
4.7.4 RESPONSABILIDADES.....	79
4.7.5 DEFINICIONES.....	80
4.7.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	80
a) Políticas y lineamientos.....	80

Diagrama de flujo	82
FORMATO.....	83
5. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO.....	84
5.1 PROCEDIMIENTO.....	84
Solicitud de servicios.....	84
5.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	84
5.1.3 ALCANCE.....	84
5.1.4 REFERENCIAS.....	84
5.1.5 RESPONSABILIDADES.....	84
5.1.6 DEFINICIONES.....	84
5.1.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	85
a) Políticas y Lineamientos.....	85
b) Descripción de actividades	85
Diagrama de flujo	87
Formato de mantenimiento de servicios.....	88
5.2 PROCEDIMIENTO.....	91
Bitácora de servicios.....	91
5.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	91
5.2.2 ALCANCE.....	91
5.2.3 REFERENCIAS.....	91
5.2.4 RESPONSABILIDADES.....	91
5.2.5 DEFINICIONES.....	92
5.2.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	92
a) Políticas y Lineamientos.....	92
Diagrama de flujo	94
5.3 PROCEDIMIENTO.....	94
Instalación de antenas de internet libre.....	94
5.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	95
5.3.2 ALCANCE.....	95
5.3.3 REFERENCIAS.....	95
5.3.4 RESPONSABILIDADES.....	95

5.3.5 DEFINICIONES	95
5.3.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	96
a) Políticas y Lineamientos	96
Diagrama de flujo	98
5.4 PROCEDIMIENTO	99
Elaboración de dictámenes técnicos.....	99
5.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	99
5.4.2 ALCANCE	99
5.4.3 REFERENCIAS.....	99
5.4.4 RESPONSABILIDADES	99
5.4.5 DEFINICIONES	100
5.4.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	100
a) Políticas y Lineamientos	100
Diagrama de flujo	102
Formato de dictamen técnico.....	103
6 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y REGLAMENTACIÓN DE PROYECTOS.....	104
6.1 PROCEDIMIENTO	104
Gestión y organización de proyectos.....	104
6.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	104
6.1.3 ALCANCE	104
6.1.4 REFERENCIAS.....	104
6.1.5 RESPONSABILIDADES.....	104
6.1.6 DEFINICIONES	105
6.1.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	105
a) Políticas y lineamientos.....	105
b) Descripción de actividades	106
Diagrama de flujo.....	107
6.2 PROCEDIMIENTO	108
Control de inventario patrimonial	108
6.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	108

6.2.3 REFERENCIAS	108
6.2.4 ALCANCE	108
6.2.5 RESPONSABILIDADES	108
6.2.6 DEFINICIONES	109
6.7 MÉTODO DE TRABAJO	109
a) Políticas y lineamientos	109
Diagrama de flujo	111
FORMATOS	112
6.3 PROCEDIMIENTO	114
Recepción de oficios	114
6.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	114
6.3.2 ALCANCE	114
6.3.3 REFERENCIAS	114
6.3.4 RESPONSABILIDADES	114
6.3.5 DEFINICIONES	114
6.3.6 MÉTODO DE TRABAJO	115
a) Políticas y lineamientos	115
Diagrama de flujo	117
6.4 PROCEDIMIENTO	118
Control de correspondencia Cctic's	118
6.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	118
6.4.2 REFERENCIAS	118
6.4.3 ALCANCE	118
6.4.4 RESPONSABILIDADES	118
6.4.5 DEFINICIONES	119
6.4.6 MÉTODO DE TRABAJO	119
a) Políticas y lineamientos	119
Diagrama de flujo	121
6.5 PROCEDIMIENTO	122
Base de datos	122
6.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	122

6.5.2 REFERENCIAS.....	122
6.5.3 ALCANCE.....	122
6.5.4 RESPONSABILIDADES.....	122
6.5.5 DEFINICIONES.....	123
6.5.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	123
a) Políticas y lineamientos.....	123
Diagrama de Flujo.....	125
6.6 PROCEDIMIENTO.....	126
Recepción de llamadas.....	126
6.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	126
6.6.2 REFERENCIAS.....	126
6.6.3 ALCANCE.....	126
6.6.4 RESPONSABILIDADES.....	126
6.6.4 DEFINICIONES.....	127
6.6.5 MÉTODO DE TRABAJO.....	127
a) Políticas y lineamientos.....	127
Diagrama de flujo.....	129
7 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PLATAFORMAS	
130	
7.1 PROCEDIMIENTOS.....	130
Validación de procesos.....	130
7.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	130
7.1.3 ALCANCE.....	130
7.1.4 REFERENCIAS.....	130
7.1.5 RESPONSABILIDADES.....	131
7.1.6 DEFINICIONES.....	131
7.1.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	131
a) Políticas y lineamientos.....	131
b) Descripción de actividades.....	132
Diagrama de Flujo.....	133
7.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	134

7.2.3 ALCANCE.....	134
7.2.4 REFERENCIAS.....	134
7.2.5 RESPONSABILIDADES.....	134
7.2.6 DEFINICIONES.....	135
7.2.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	135
a) Políticas y lineamientos.....	135
Diagrama de Flujo.....	137
7.3 PROCEDIMIENTOS.....	138
Validación de procesos administrativos.....	138
7.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	138
7.3.2 ALCANCE.....	138
7.3.3 REFERENCIAS.....	138
7.3.4 RESPONSABILIDADES.....	138
7.3.5 DEFINICIONES.....	139
7.3.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	139
a) Políticas y lineamientos.....	139
Validación de Procesos Administrativos.....	140
Diagrama de Flujo.....	141
8. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE.....	142
8.1 PROCEDIMIENTOS.....	142
Desarrollo de plataformas.....	142
8.1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	142
8.1.2 ALCANCE.....	142
8.1.3 REFERENCIAS.....	142
8.1.4 RESPONSABILIDADES.....	142
8.1.5 DEFINICIONES.....	143
8.1.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	143
a) Políticas y lineamientos.....	143
b) Descripción de actividades.....	144
Desarrollo de plataformas.....	144
Diagrama de flujo.....	145

FORMATOS	146
8.2 PROCEDIMIENTOS	147
Análisis de información	147
8.2.1 PROPÓSITOS DEL PROCEDIMIENTO	147
8.2.2 ALCANCE	147
8.2.3 REFERENCIAS	147
8.2.4 RESPONSABILIDADES	147
8.2.5 DEFINICIONES	148
8.2.6 MÉTODO DE TRABAJO	148
a) Políticas y lineamientos	148
Análisis de información	149
Diagrama de flujo	150
FORMATOS	151
8.3 PROCEDIMIENTOS	152
Análisis de base de datos	152
8.3.2 ALCANCE	152
8.3.3 REFERENCIAS	152
8.3.4 RESPONSABILIDADES	152
8.3.5 DEFINICIONES	153
8.3.6 MÉTODO DE TRABAJO	153
a) Políticas y lineamientos	153
Análisis de base de datos	154
Diagrama de flujo	155
8.4 PROCEDIMIENTOS	156
Soporte a plataformas web	156
8.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.	156
8.4.2 ALCANCE	156
8.4.3 REFERENCIAS	156
8.4.4 RESPONSABILIDADES	156
8.4.5 DEFINICIONES	157
8.4.6 MÉTODO DE TRABAJO	157

a) Políticas y lineamientos.....	157
Soporte de plataformas web.....	158
Diagrama de flujo	159
8.5 PROCEDIMIENTOS.....	160
Control de cambios.....	160
8.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	160
8.5.2 ALCANCE	160
8.5.3 REFERENCIAS	160
8.5.4 RESPONSABILIDADES.....	160
8.5.5 DEFINICIONES	160
8.5.6 MÉTODO DE TRABAJO	161
a) Políticas y lineamientos.....	161
Control de cambios	162
Diagrama de flujo	163
9. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE PLATAFORMAS	
164	
9.1 PROCEDIMIENTO.....	164
Monitoreo de plataformas.....	164
9.1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	164
9.1.2 ALCANCE	164
9.1.4 REFERENCIAS.....	164
9.1.5 RESPONSABILIDADES.....	165
9.1.6 DEFINICIONES	165
9.1.7 MÉTODO DE TRABAJO.....	165
a) Políticas y lineamientos.....	165
b) Descripción de actividades.....	166
Monitoreo de Plataformas.....	166
Diagrama de flujo.....	167
FORMATO DE USO INTERNO	168
9.2 PROCEDIMIENTO.....	169
Administración de sesiones de videograbación.....	169

9.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	169
9.2.2 ALCANCE	169
9.2.3 REFERENCIAS	169
9.2.4 RESPONSABILIDADES	170
9.2.5 DEFINICIONES	170
9.2.6 MÉTODO DE TRABAJO	170
a) Políticas y lineamientos	170
Administración de sesiones de videograbación	171
Diagrama de flujo	172
FORMATO DE USO INTERNO	173
9.3 PROCEDIMIENTO	174
Administración de correos institucionales	174
9.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	174
9.3.2 ALCANCE	174
9.3.3 REFERENCIAS	174
9.3.4 RESPONSABILIDADES	175
9.3.5 DEFINICIONES	175
9.3.6 MÉTODO DE TRABAJO	175
a) Políticas y lineamientos	175
Diagrama de flujo	177
FORMATO INTERNO	178
FICHA DE ENTREGA DE CORREO Y CONTRASEÑA PARA SU CONFIGURACIÓN	178
9.4 PROCEDIMIENTO	179
Monitoreo y generación de reportes de servicios de internet gratuito	179
9.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	179
9.4.2 ALCANCE	179
9.4.3 REFERENCIAS	179
9.4.4 RESPONSABILIDADES	180
9.4.5 DEFINICIONES	180
9.4.6 MÉTODO DE TRABAJO	180

a) Políticas y lineamientos.....	180
Monitoreo y generación de reportes de servicios de internet gratuito	180
Diagrama de flujo.....	182
FORMATO DE USO INTERNO	183
9.5 PROCEDIMIENTO	185
Sistema de recaudación alta, baja de usuario o actualización de contraseña	185
9.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	185
9.5.2 ALCANCE.....	185
9.5.3 REFERENCIAS.....	185
9.5.4 RESPONSABILIDADES.....	186
9.5.5 DEFINICIONES	186
9.5.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	186
a) Políticas y lineamientos.....	186
Sistema de recaudación alta, baja de usuario o actualización de contraseña.....	187
Diagrama de flujo.....	188
FORMATOS	189
9.6 PROCEDIMIENTO	194
Sistema de Recaudación instalación y actualización.....	194
9.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	194
9.6.2 ALCANCE.....	194
9.6.3 REFERENCIAS.....	194
9.6.4 RESPONSABILIDADES.....	195
9.6.5 DEFINICIONES	195
9.6.6 MÉTODO DE TRABAJO.....	195
a) Políticas y lineamientos.....	195
Sistema de Recaudación instalación y actualización.....	196
Diagrama de flujo	197
FORMATO INTERNO.....	198
9.7 PROCEDIMIENTO	199
9.7.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	199
9.7.2 ALCANCE.....	199

9.7.3 REFERENCIAS	199
9.7.4 RESPONSABILIDADES	200
9.7.5 DEFINICIONES	200
9.7.6 MÉTODO DE TRABAJO	200
a) Políticas y lineamientos	200
Sistema de recaudación solicitud de información	201
Diagrama de flujo	202
FORMATO	203



I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación tiene como atribución lo referente a las interconexiones tecnológicas tales como software, soporte técnico, telecomunicaciones, administración de plataformas, incluyendo la gestión y administración de proyectos, para cumplir con cada actividad encomendada a la Dirección y dar buenos resultados.

El manual de procedimientos es una herramienta fundamental que permite orientar y capacitar a todo servidor público adscrito a la Dirección, para que se tenga un mejor conocimiento de cada proceso y actividad que se realiza día a día.

El presente manual contiene los procedimientos que ejecutan las subdirecciones y departamentos que conforma la Dirección, todo ello para facilitar la ejecución y planificación de sus actividades y procesos, buscando de la manera más clara y precisa para entregar en tiempo y forma cada una de las actividades a realizar.

El contenido de este manual permite apoyar la implementación del control administrativo interno, estableciendo cada una de las responsabilidades correspondientes.



II. OBJETIVO

En el Manual de Procedimientos, como herramienta fundamental de la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación lleva a cabo los siguientes objetivos:

- Facilitar las labores de trabajo, requerimientos y funciones.
- Equilibrar los procedimientos en cada etapa del proceso, fijando los distintos niveles de responsabilidad que intervienen en cada una de las actividades.
- Coordinar esfuerzos y dosificar el uso de los recursos en el cumplimiento de los objetivos de la unidad, así como los de la elaboración y sus efectos en beneficio de los usuarios.
- Auxiliar a la capacitación del personal para que desarrolle un trabajo de calidad y eficacia.



Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

III. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87



Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

IV. MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

La Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación tiene como misión liderar la implementación ágil de servicios TIC innovadores, con altos estándares de calidad, confiables, disponibles y seguros; mantenerlos actualizados y velar por contar con una infraestructura tecnológica con la capacidad adecuada para garantizar los niveles de disponibilidad, seguridad y desempeño requeridos por los servicios TIC.

Visión:

La Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación está encaminada a realizar la reingeniería de las redes del H. Ayuntamiento, el acondicionamiento del centro de Datos en donde se alberga toda la información, permitiendo contar con la misma al instante para brindar un servicio adecuado, así como el desarrollo de plataformas que optimicen los tiempos de atención y agilicen los trámites que se ofrecen a la ciudadanía.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

1. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

1.1 PROCEDIMIENTO

Supervisar y monitorear las actividades operativas

1.2 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Impulsar a los departamentos integrados a la Dirección a que deriven el buen funcionamiento de los trabajos preventivos y correctivos.

1.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

1.4 ALCANCE

Alcanzar un trabajo óptimo y de buena calidad para los usuarios del H. Ayuntamiento y ciudadanos.

1.5 RESPONSABILIDADES

- Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

1.6 DEFINICIONES

Tecnología: Conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema.

Información: Conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado

Comunicación: Se vincula a la transmisión de información entre un emisor y un receptor que comparten un mismo código.

1.7 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y lineamientos

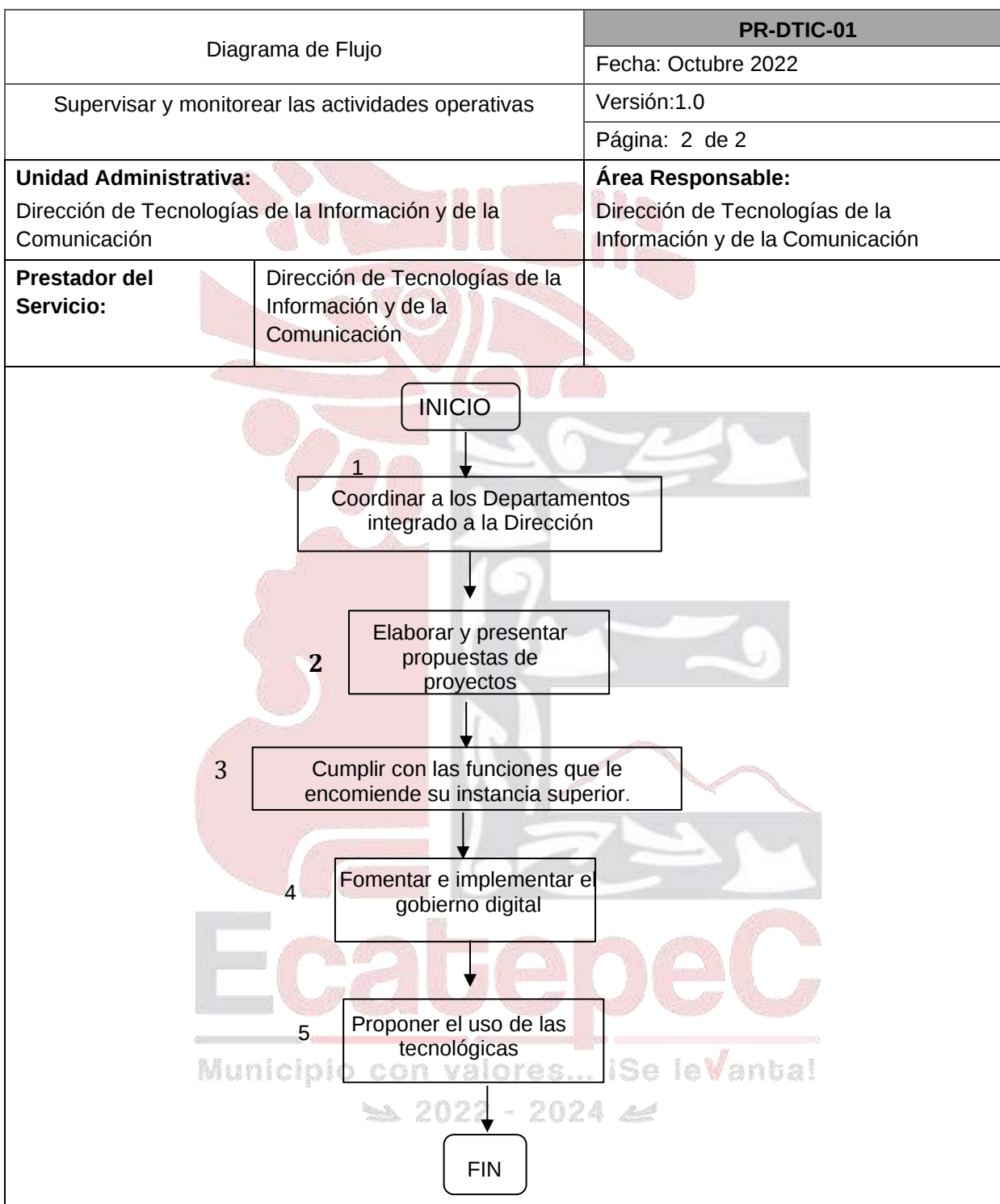
Dictaminar cualquier previamente adquisición hecha por el H. Ayuntamiento



b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Supervisar y monitorear las actividades operativas		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Coordinar a los Departamentos integrados a la Dirección	
02	Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Elaborar y presentar propuestas de proyectos	
03	Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Cumplir con las funciones que le encomiende su instancia superior	
04	Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Fomentar e implementar el gobierno digital para el avance tecnológico	
05	Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	Proponer el uso de las tecnologías	

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅



2. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

2.1 PROCEDIMIENTO

Control de asistencia del personal

2.1.2 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Gestionar la asistencia e información de forma ordenada y coherente del personal para poder realizar las funciones correctamente.

2.1.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

2.1.4 ALCANCE

Ayudar a los departamentos a prever sus actividades de cada día para obtener buenos resultados.

2.1.5 RESPONSABILIDADES

- Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software

- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

2.1.6 DEFINICIONES

COORDINACIÓN: Es el instrumento que permite integrar las funciones independientes de todos los departamentos de una empresa

CONTROL: Gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

ADMINISTRACIÓN: Proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros encaminados al logro de los objetivos organizacionales.

INFORMACIÓN: Conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado

2.1.7 MÉTODO DE TRABAJO:

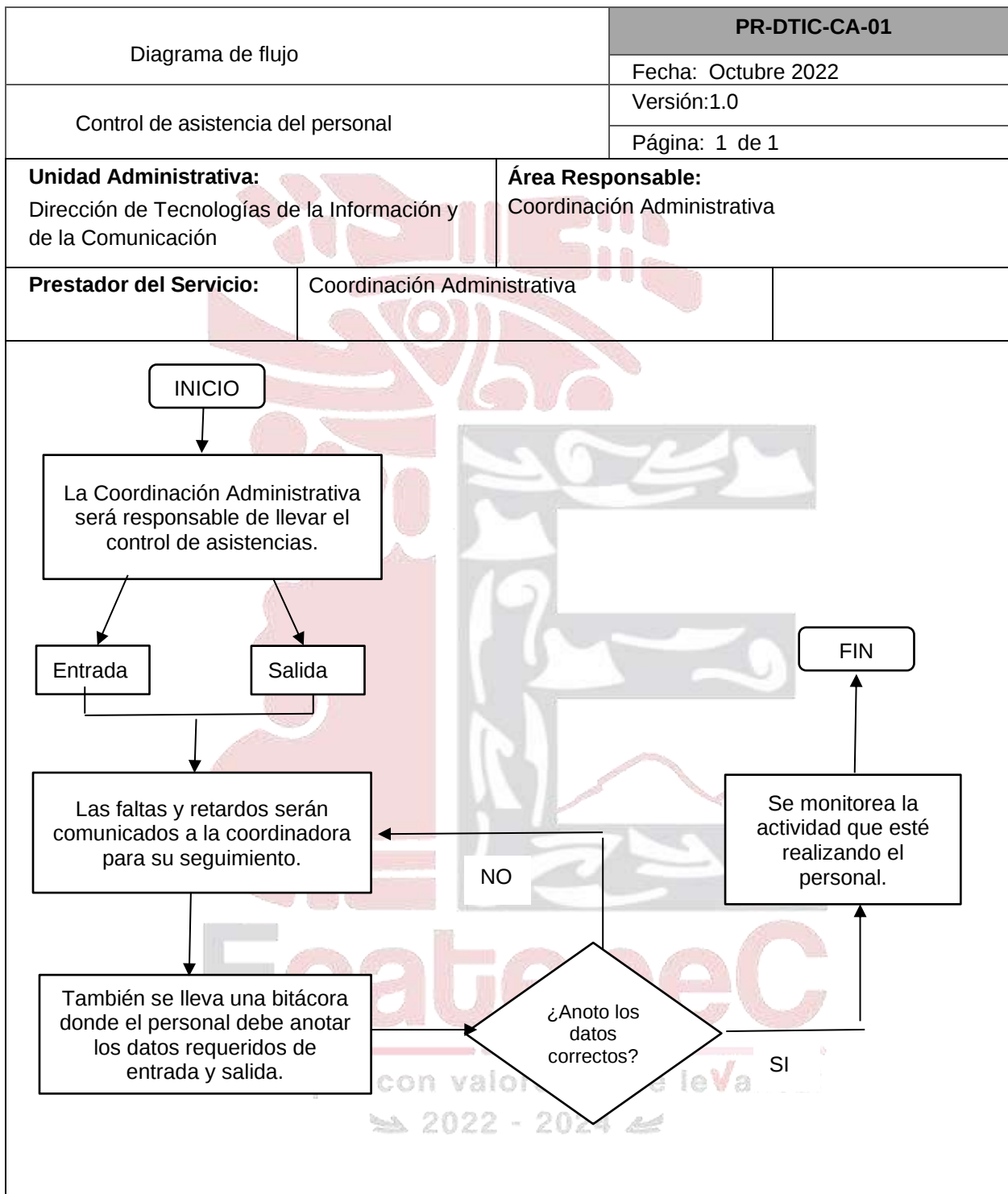
a) Políticas y lineamientos

Aportar soluciones a las necesidades de cada departamento y/o área externa del H. Ayuntamiento.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-CA-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Control de asistencia del personal		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Coordinación Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Coordinación Administrativa	La Coordinación Administrativa será responsable de llevar el control de las asistencias de entrada y salida del personal.	
02	Coordinación Administrativa	Las faltas y retardos serán comunicados a la Coordinadora para llevar un seguimiento o en su caso realizar la medida administrativa correspondiente.	
03	Coordinación Administrativa	Dentro de los departamentos adscritos a la dirección de tecnologías se llevará a cabo un control de bitácora.	
04	Coordinación Administrativa	Dentro de la bitácora el personal tiene que anotar los datos requeridos de entrada y salida.	
05	Coordinación Administrativa	Esto para saber qué actividad está realizando el personal fuera de su área de trabajo.	





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATOS

LISTA DE ASISTENCIA



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL

05/09/2022

No.	Empleado	Nombre Del Empleado	Horario	Área	Entrada	Firma	Salida	Firma
1	104852	Omar Alejandro Saldaña Fernández	9:00 a 18:30	Dirección De Tecnologías de La Información Y de la Comunicación				
2	105755	Jocelyn Zulima Martínez Hernández	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
3	105030	Maria Cristina Nongpa Murelia	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
4	105021	Héctor Díaz Rosales	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
5	106188	Evelyn Dora López Escobar	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
6	106285	Delapbary Guadalupe Castro Castro	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
7	105013	Saul Trejo Saul Trejo	9:00 a 18:30	Admón. y Reglamentación				
8	105022	Fabrizia Cora Espinosa	9:00 a 18:30	Administración Y Monitoreo De Plataformas				
9	105027	Jacqueline Martínez Escobar	9:00 a 18:30	Administración Y Monitoreo De Plataformas				
10	105033	Maria Fernanda Arguero Navaro	9:00 a 18:30	Administración Y Monitoreo De Plataformas				
11	105016	Luis Fernando Moreno Pérez	9:00 a 18:30	Subdirección Infraestructura Y Soporte Técnico				
12	105019	Jair Coello Martínez	9:00 a 18:30	Infraestructura Y Soporte Técnico				
13	105032	Eduardo Ramirez Camillo	9:00 a 18:30	Infraestructura Y Soporte Técnico				
14		Vicior Rubén Vallejo Gómez	9:00 a 18:30	Infraestructura Y Soporte Técnico				
15	105036	Alfredo Malagón Chacón	9:00 a 18:30	Infraestructura Y Soporte Técnico				
16	106103	David Rojas Balisai	9:00 a 18:30	Infraestructura Y Soporte Técnico				
17		Luis Enrique Almazán Moreno	9:00 a 18:30	Administración Y Monitoreo De Plataformas				
18	917133	Gabriela Bosques Hernández	8:00 a 15:00	Admón. y Reglamentación				
19	89297	Juan Santillán Ángeles	9:00 a 16:00	Infraestructura Y Soporte Técnico				
20	95767	Ethan Iván Flores García	9:00 a 16:00	Infraestructura Y Soporte Técnico				
21	91807	Eplaris Tonio Agu Cruz	8:00 a 15:00	Infraestructura Y Soporte Técnico				
22	95070	Miguel Ángel Riancho Rodríguez	9:00 a 16:00	Infraestructura Y Soporte Técnico				

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



BITÁCORA

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".

AREA: DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

COORDINADOR: REGlamentación Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

N°	DATOS		FECHA DE SALIDA			COMISION	FECHA DE ENTREGA		
	N° de Empleado	NOMBRE	FECHA	HORA	FIRMA		FECHA	HORA	FIRMA
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

CARGOS DE ENTREGA

PERSONAL VIAL	
AVISOS DE VEHICULO	
BLOQUEO DE CARRETERA	

CARGOS DE ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! ➡ 2022 - 2024 ⬅

EcatepecC

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➡ 2022 - 2024 ⬅

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! ➡ 2022 - 2024 ⬅

2.2 PROCEDIMIENTO

Elaboración y expedición de requisiciones

2.2.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Elaborar el formato de requisición para la solicitud de materiales o equipos indispensables para los departamentos de la dirección para su óptimo funcionamiento.

2.2.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

2.2.3 ALCANCE

Todos los departamentos de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2.2.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

2.2.5 DEFINICIONES

RESPONSABILIDAD: Dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo.

REVISIÓN: Prueba o examen a que se somete determinada cosa o persona para hacer las correcciones necesarias.

ELABORAR: Crear una estructura intelectual compleja.

ACTUALIZAR: Introducir o aportar los datos más actuales o recientes.

CONSIENTE: Que se lleva acabo con conocimiento de lo que se hace o que lo denota o implica.

SEGUIMIENTO: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

REQUISICION: Documento que permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio.

2.2.6 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y lineamientos

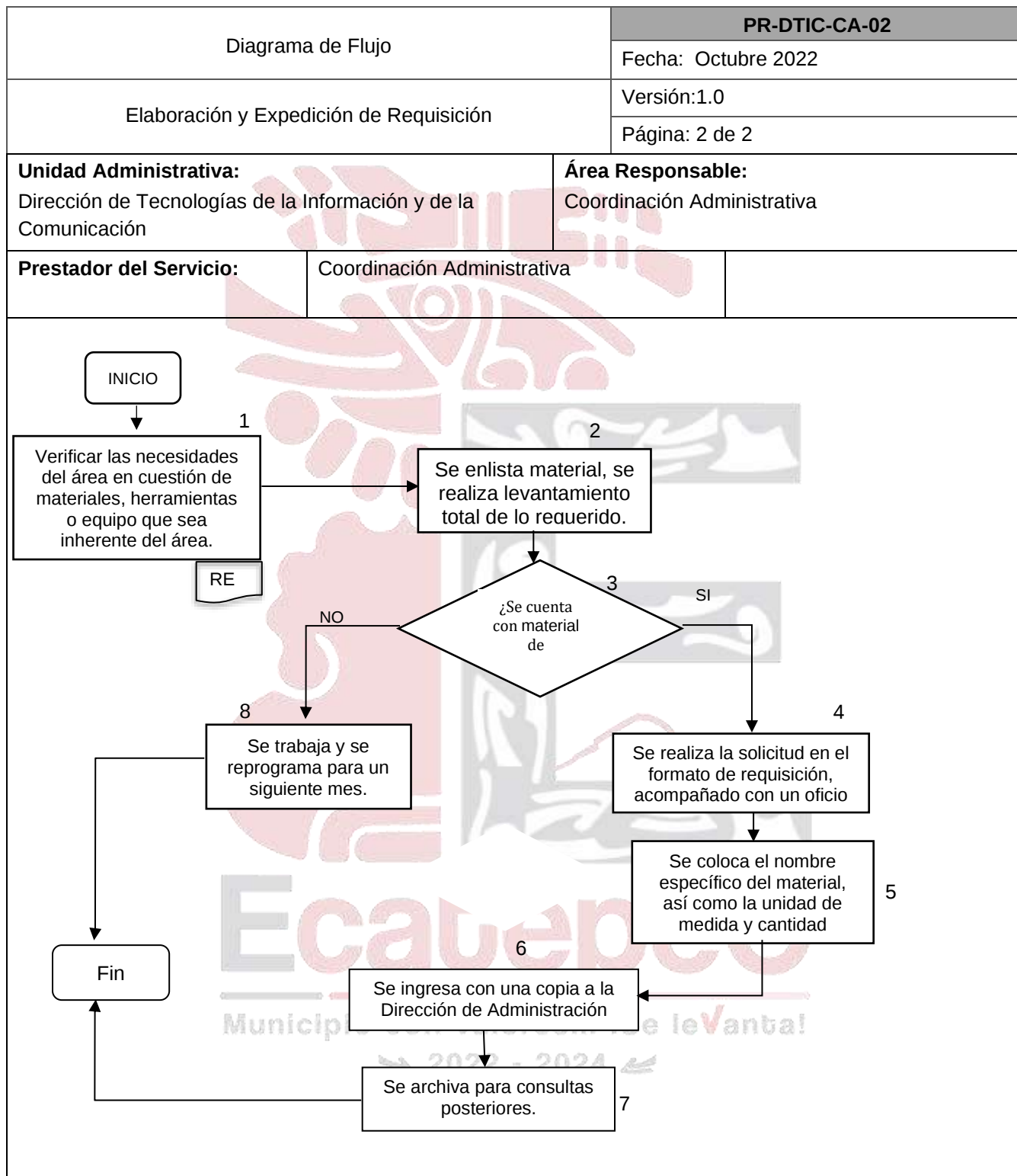
Aportar soluciones a las necesidades de cada departamento

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de Actividades

Procedimiento			PR-DTIC-CA-02
			Fecha: Octubre 2022
Elaboración y Expedición de Requisición			Versión:1.0
			Página:1 de 2
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Coordinación Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Coordinación Administrativa	Se enlista material a requerir por medio de un levantamiento técnico	Requisición 2022 (RE)
02	Coordinación Administrativa	Se plasma la cantidad de materiales y especificaciones	
03	Coordinación Administrativa	Se coloca el folio y departamento que solicita con referencia al oficio de solicitud	
04	Dirección de Administración	Se ingresa con una copia de acuse a la Dirección de Administración	
05	Coordinación Administrativa	Se archiva para consultas posteriores	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024



2.3 PROCEDIMIENTO

Elaboración de suficiencias

2.3.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Elaborar el formato de suficiencias del material previamente solicitado, completo y autorizado para la dirección.

2.3.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

2.3.3 ALCANCE

Todos los departamentos de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2.3.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software

- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

2.3.5 DEFINICIONES

REVISIÓN: Prueba o examen a que se somete determinada cosa o persona para hacer las correcciones necesarias.

ELABORAR: Crear una estructura intelectual compleja.

ACTUALIZAR: Introducir o aportar los datos más actuales o recientes.

CONSIENTE: Que se lleva acabo con conocimiento de lo que se hace o que lo denota o implica.

2.3.6 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y lineamientos

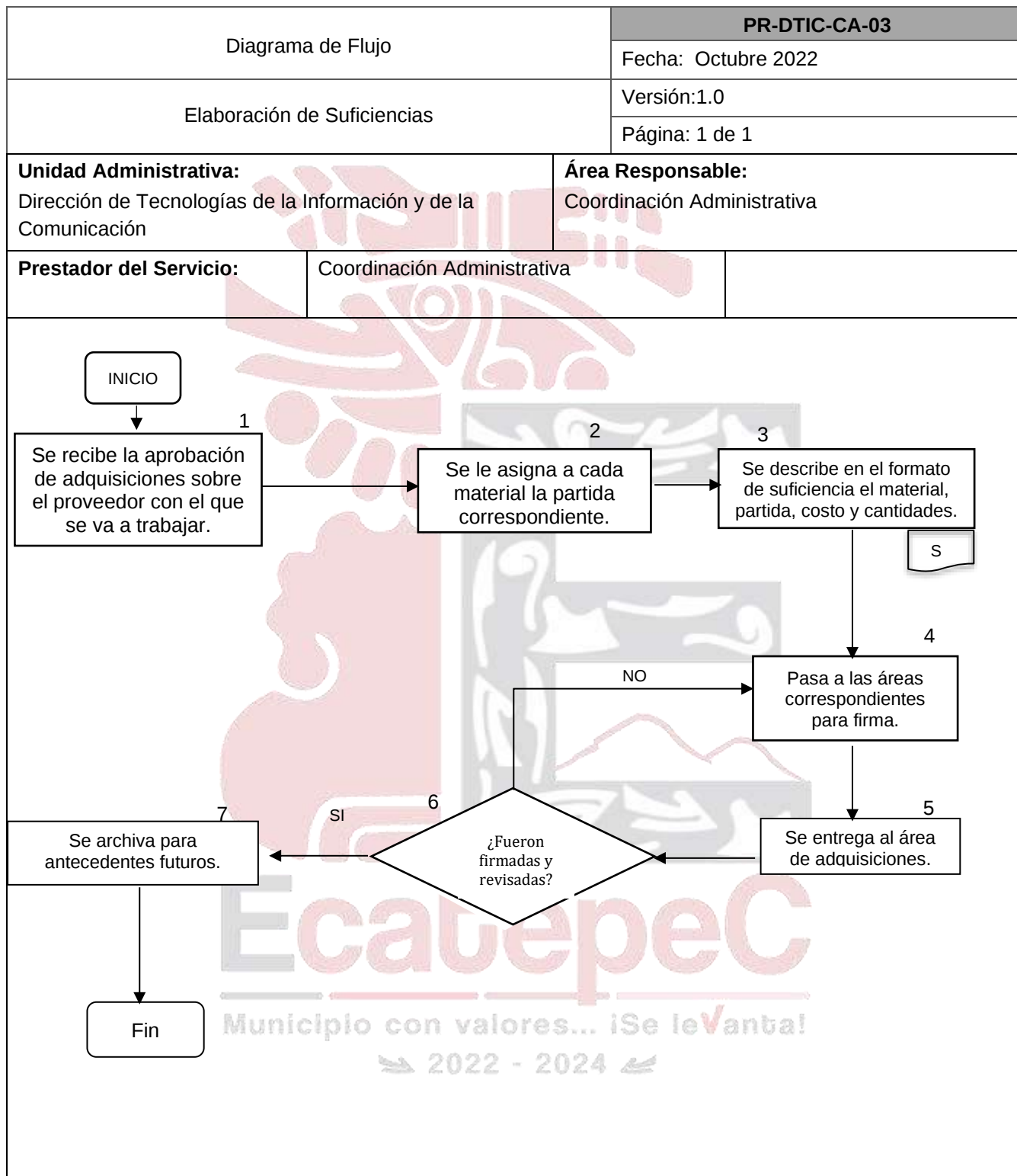
La coordinación administrativa es la encargada de darle el seguimiento correspondiente para la adquisición de materiales requeridos por las áreas.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-CA-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Elaboración de Suficiencias		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Coordinación Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Adquisiciones	Se recibe la aprobación del área de adquisiciones sobre el proveedor con el que se va a trabajar	Formato de Suficiencias 2022 (S)
02	Coordinación Administrativa	Se le asigna a cada material la partida correspondiente	
03	Coordinación Administrativa	Se describe en el formato de suficiencia el material, partida, costo y cantidades, así como datos generales de la Dirección.	
04	Áreas internas	Se pasa a las áreas correspondientes para firma	
05	Adquisiciones	Se entrega al área de adquisiciones	
06	Coordinación Administrativa	Una vez revisadas y firmadas por las áreas correspondientes se archiva para antecedentes futuros	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅





2.4 PROCEDIMIENTO

Elaboración y Expedición de Incidencia

2.4.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Emitir un documento de incidencia oficial a nombre del empleado que está adscrita a la dirección, para justificar su ausencia de manera formal dando conocimiento al área responsable del control de asistencia.

2.4.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

2.4.3 ALCANCE

Todos los departamentos de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2.4.4 RESPONSABILIDADES

- Coordinación administrativa

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

2.4.5 DEFINICIONES

RESPONSABILIDAD: Dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo.

REVISIÓN: Prueba o examen a que se somete determinada cosa o persona para hacer las correcciones necesarias.

ELABORAR: Crear una estructura intelectual compleja.

ACTUALIZAR: Introducir o aportar los datos más actuales o recientes.

CONSIENTE: Que se lleva acabo con conocimiento de lo que se hace o que lo denota o implica.

2.4.6 MÉTODO DE TRABAJO:

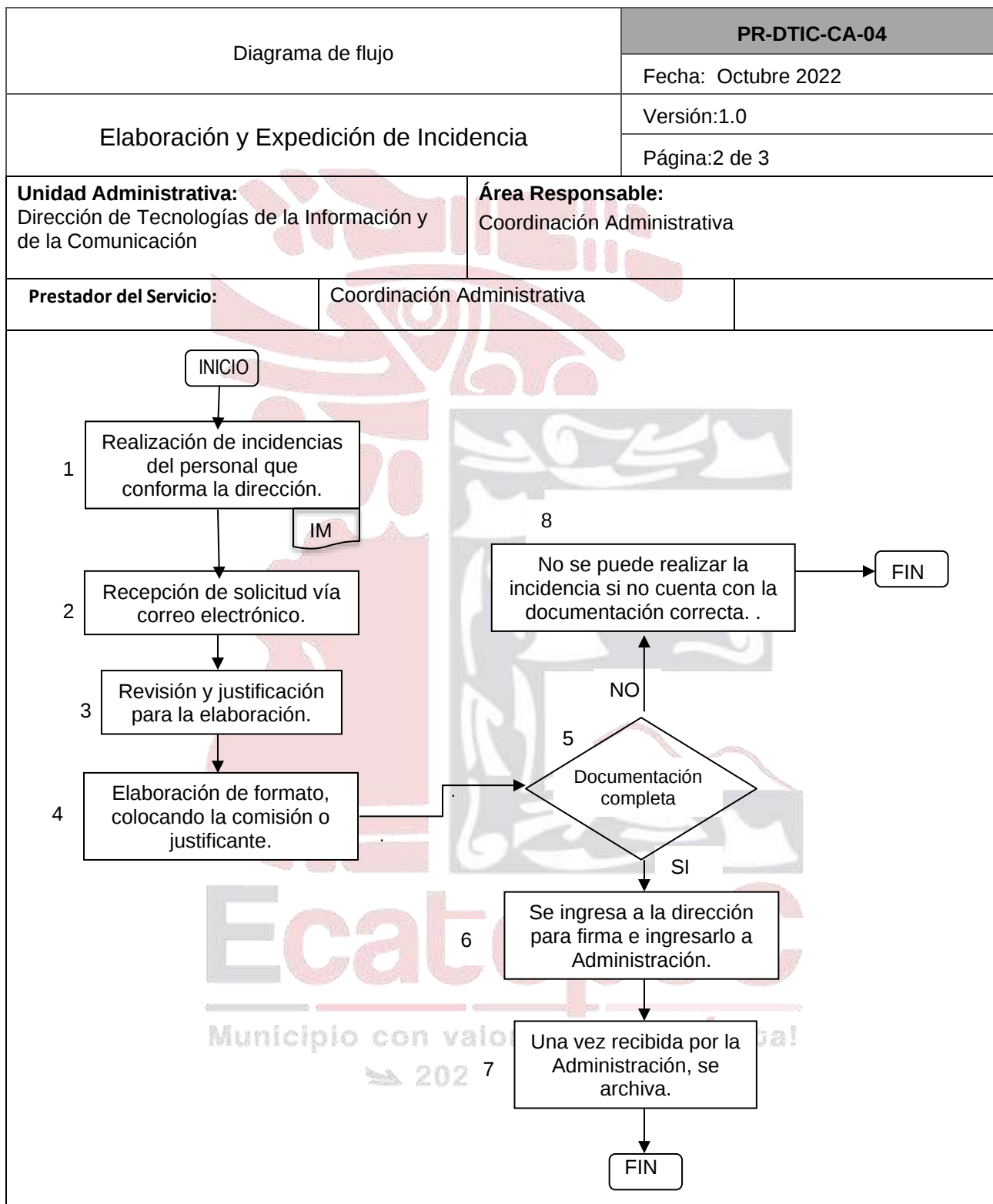
a) Políticas y lineamientos

La coordinación administrativa da seguimiento a la justificación de ausencia del personal.

b) Descripción de actividades

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-CA-04	
		Fecha: Octubre 2022	
Elaboración y Expedición de Incidencia		Versión:1.0	
		Página:1 de 3	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Coordinación Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Coordinación Administrativa	Se realizarán las incidencias del personal que conforma la dirección.	
02	Área interna	Recepción de solicitud de incidencias vía correo institucional al departamento de reglamentación.	
03	Coordinación Administrativa	Revisión y justificación para la elaboración de la incidencia.	
04	Coordinación Administrativa	Se realiza en el formato correspondiente y se coloca la comisión o justificante médico según sea el caso.	
05	Coordinación Administrativa	Se le asigna un número de folio para su correcto seguimiento y se llena en el formato correspondiente.	
06	Director	Se ingresa a Dirección para firma.	
07	Dirección de Administración	Se ingresa a la Dirección de Administración con acuse para su seguimiento. .	
08	Coordinación Administrativa	Una vez recibida por el área de administración se archiva.	



FORMATO INCIDENCIA

FORMATO DE INCIDENCIAS MASIVO

LIC. ERIKA BERENICE VÁZQUEZ GARCÍA
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN



No. DE OFICIO DTIC/DRAP/000/2022

FECHA DE ELABORACIÓN 00/00/0000

SIRVA EL PRESENTE PARA JUSTIFICAR LAS INCIDENCIAS EN MATERIA DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA DEL PERSONAL QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONA.

Nó. Empleado	Nombre Completo	Departamento	Periodo	Justificar					Motivo
				Insa	Ent.	SeL	Sup.	Dia Com.	
		Tecnologías de la Información y de la Comunicación							
		Tecnologías de la Información y de la Comunicación							

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DE LA DEPENDENCIA QUE AUTORIZA	SELLO Y FECHA DE ENTREGADO EN RECURSOS HUMANOS
Ing. Omar Alejandro Balderas Fernández Director de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	

Este formato debe remitirse dentro las 48 hrs. siguientes a partir de la fecha que se requiera justificar.

2.5 PROCEDIMIENTO

Entrega de nómina del personal

2.5.1 PROPÓSITO DE PROCEDIMIENTO

Hacer entrega del recibo de nómina al personal que conforma la dirección.

2.5.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

2.5.3 ALCANCE

Todos los departamentos de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2.5.4 RESPONSABILIDADES

- Coordinación administrativa

2.5.5 DEFINICIONES

NOMINA: Se define como un instrumento administrativo que permite, de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores.

2.5.6 MÉTODO DE TRABAJO:

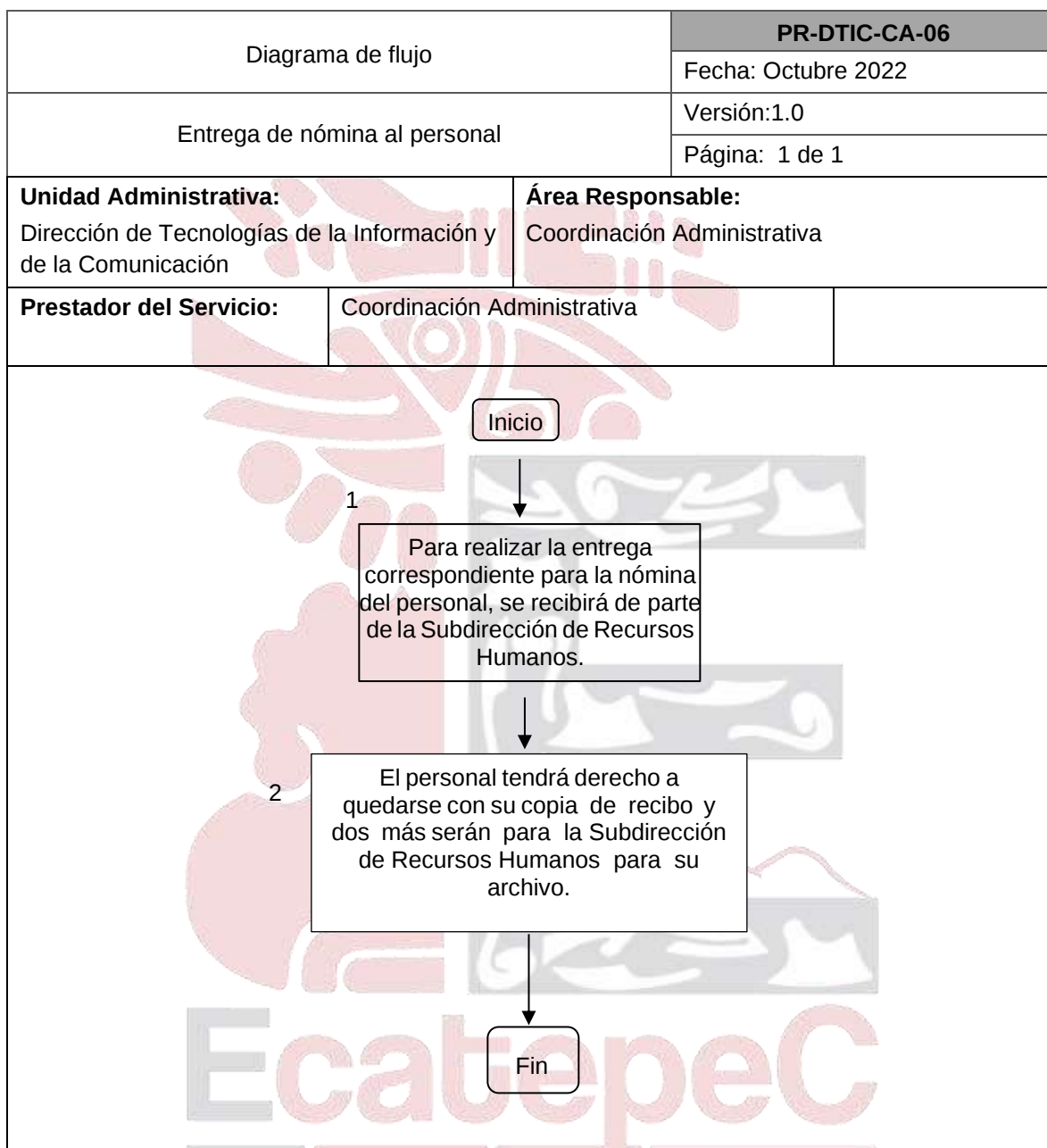
a) Políticas y lineamientos

La coordinación administrativa será la encargada de verificar que todo el personal firme su recibo de nómina en tiempo y forma.

b) Descripción de actividades



Procedimiento		PR-DTIC-CA-06	
		Fecha: Octubre 2022	
Entrega de nómina al personal		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Coordinación Administrativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Coordinación Administrativa	Para realizar la entrega correspondiente para la nómina del personal, se recibirá de parte de la Subdirección de Recursos Humanos.	
02	Coordinación Administrativa	El personal tendrá derecho a quedarse con su copia de recibo y dos más serán para la Subdirección de Recursos Humanos para su archivo.	



Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅

3 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES

3.1 PROCEDIMIENTO

Integración de nueva tecnología por medio de empresas al H. Ayuntamiento.

3.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Innovar las tecnologías para darle mayor seguridad y celeridad a los procesos.

3.1.3 ALCANCE

H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos y oficinas descentralizadas bajo una instrucción del máximo superior.

3.1.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87.

3.1.5 RESPONSABILIDADES

- Sub dirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.
- Departamento de Telecomunicaciones.
- Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico.

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

3.1.6 DEFINICIONES

TELECOMUNICACIÓN: es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

IDF Y MDF: Marco de distribución intermedio de redes de voz y datos y Marco de distribución principal de redes de voz y datos.

INFRAESTRUCTURA: Conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la institución necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.

RED: Es un conjunto de equipos nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos o inalámbricos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SOFTWARE: Es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

3.1.7 MÉTODO DE TRABAJO

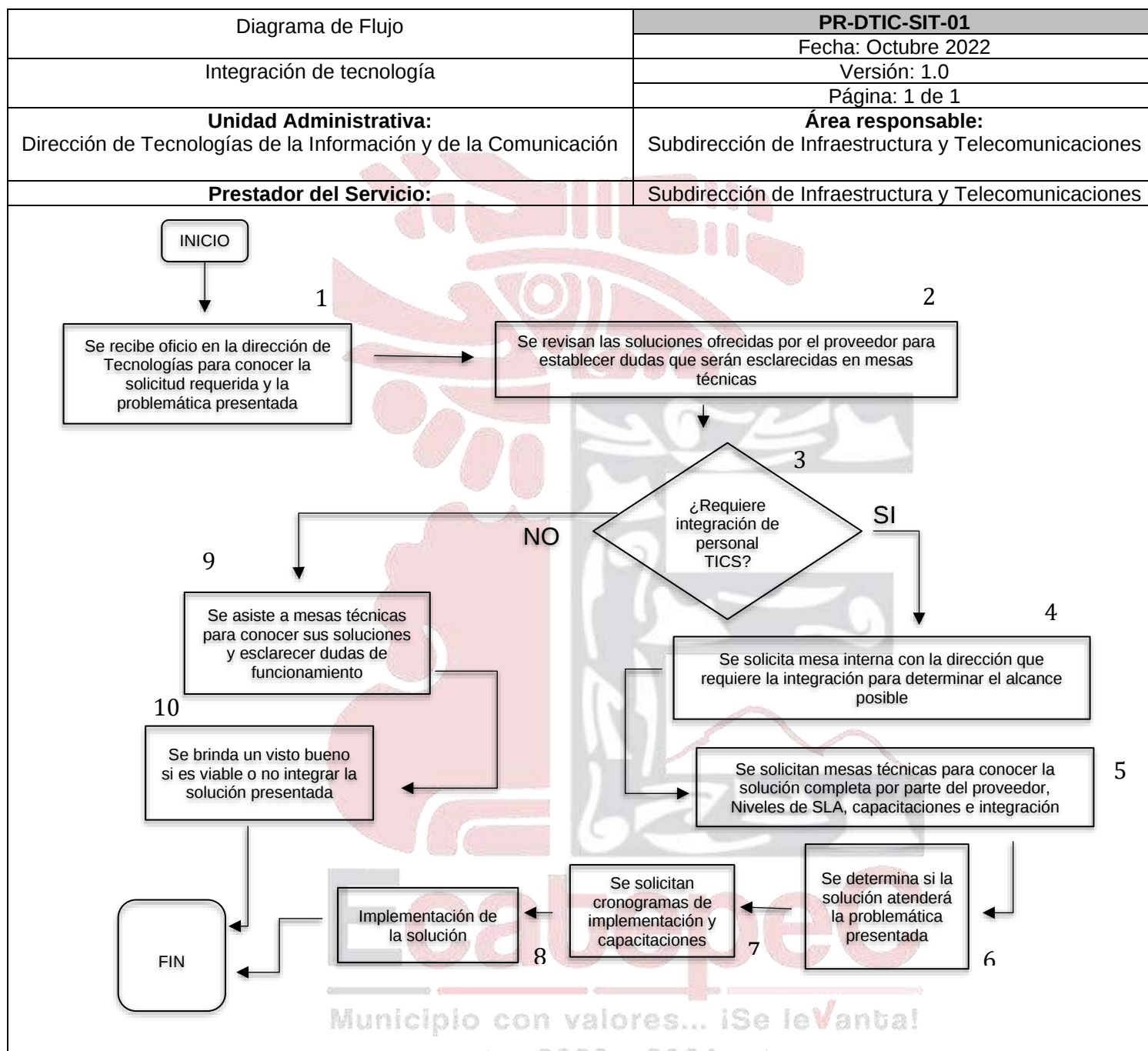
a) Políticas y lineamientos

Se solicita oficio al área usuaria con los siguientes requerimientos:

- Dirigido a la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Con copia:
- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Integración de tecnología		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área responsable: Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Sub. Infraestructura y Telecomunicaciones	Integración para conocer las soluciones que ofrece el proveedor para resolver problemáticas de las áreas	
02	Sub. Infraestructura y Telecomunicaciones	Mesas de trabajo para determinar si su solución es viable y soluciona lo requerido	
03	Sub. Infraestructura y Telecomunicaciones	Entrega de dictamen técnico para que las áreas del ayuntamiento conozcan el alcance tecnológico que ofrece la empresa	
04	Sub. Infraestructura y Telecomunicaciones	Supervisión en caso de requerirlo por las direcciones para la correcta implementación de la solución	
05	Sub. Infraestructura y Telecomunicaciones	Atención y supervisión a la solución implementada para su correcto funcionamiento	



4. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES

4.1 PROCEDIMIENTO

Integración de dispositivos.

4.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar el servicio de internet manteniendo un control para garantizar la seguridad perimetral y control de la red otorgando permisos de navegación conforme sean requeridos por el área a través de un Firewall de protección central que distribuye la red por medio de switches.

4.1.3 ALCANCE

Servicio perpetuo de internet en los equipos de cómputo de las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento.

4.1.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

4.1.5 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.1.6 DEFINICIONES

SWITCH: Un switch o conmutador es un dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando lo que se conoce como una red de área local (LAN).

TELECOMUNICACIÓN: es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

IDF y MDF: Marco de distribución intermedio de redes de voz y datos y Marco de distribución principal de redes de voz y datos.

4.1.7 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

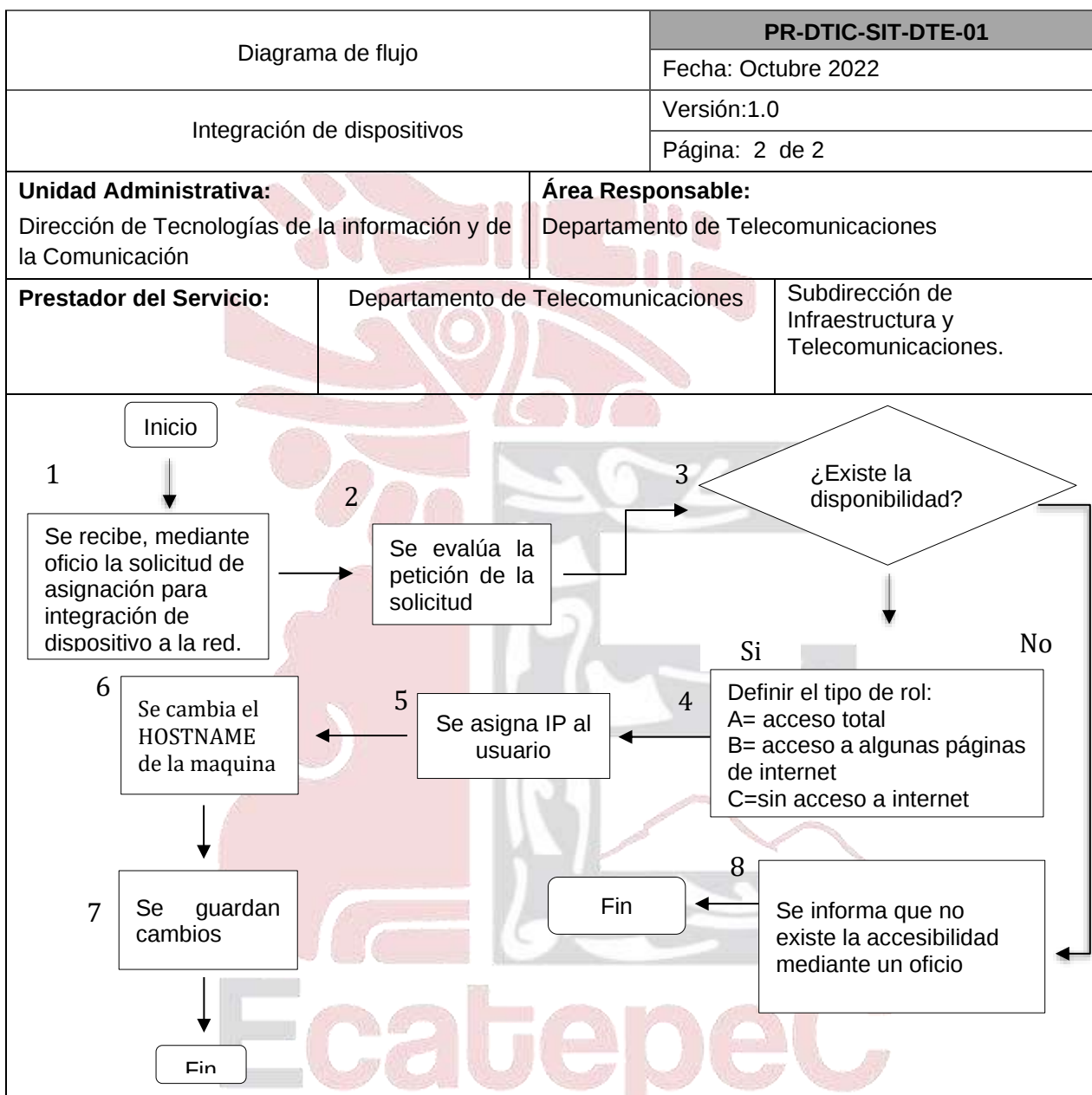
Toda asignación de servicio voz y datos, deberá de solicitarse mediante un oficio dirigido a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, especificando el nombre y las necesidades de la persona a la que será asignado.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

Procedimiento		RP-DTIC-SIT-DTE-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Integración de dispositivos.		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área Solicitante	Elaboración de Petición	Oficio
02	Coordinación.	Evaluación de Petición	
03	Departamento de telecomunicaciones	Definir el Rol del Usuario (a, b, c)	
04	Departamento de telecomunicaciones	Asignación de IP	
05	Departamento de telecomunicaciones	Cambio de Hostname	
06	Departamento de telecomunicaciones	Cambio de propiedades para asignación de IP	
07	Departamento de telecomunicaciones	Aplicar cambios y guardar configuración	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅



Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

4.2 PROCEDIMIENTO

Alta y Baja de extensión.

4.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener comunicados por extensiones telefónicas a las distintas áreas del H. Ayuntamiento a través nodos de voz con tecnología PoE interconectados por los IDF o MDF que brinde el servicio.

4.2.2 ALCANCE

Comunicación continúa a través de un conmutador con 150 extensiones telefónicas en la dependencia.

4.2.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

4.2.4 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.2.5 DEFINICIONES

CONMUTADOR: Solución telefónica que permite que un equipo central concentre todas las líneas, extensiones y servicios de comunicación.

Pruebas POE (ENERGÍA POR RED): El cual permite proveer energía eléctrica sin eliminadores de luz a cada aparato telefónico.

TELECOMUNICACIÓN: Es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

IDF y MDF: Marco de distribución intermedio de redes de voz y datos y Marco de distribución principal de redes de voz y datos.

4.2.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Toda asignación de servicio voz y datos, deberá de solicitarse mediante un oficio dirigido a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, especificando el nombre y las necesidades de la persona a la que será asignado.

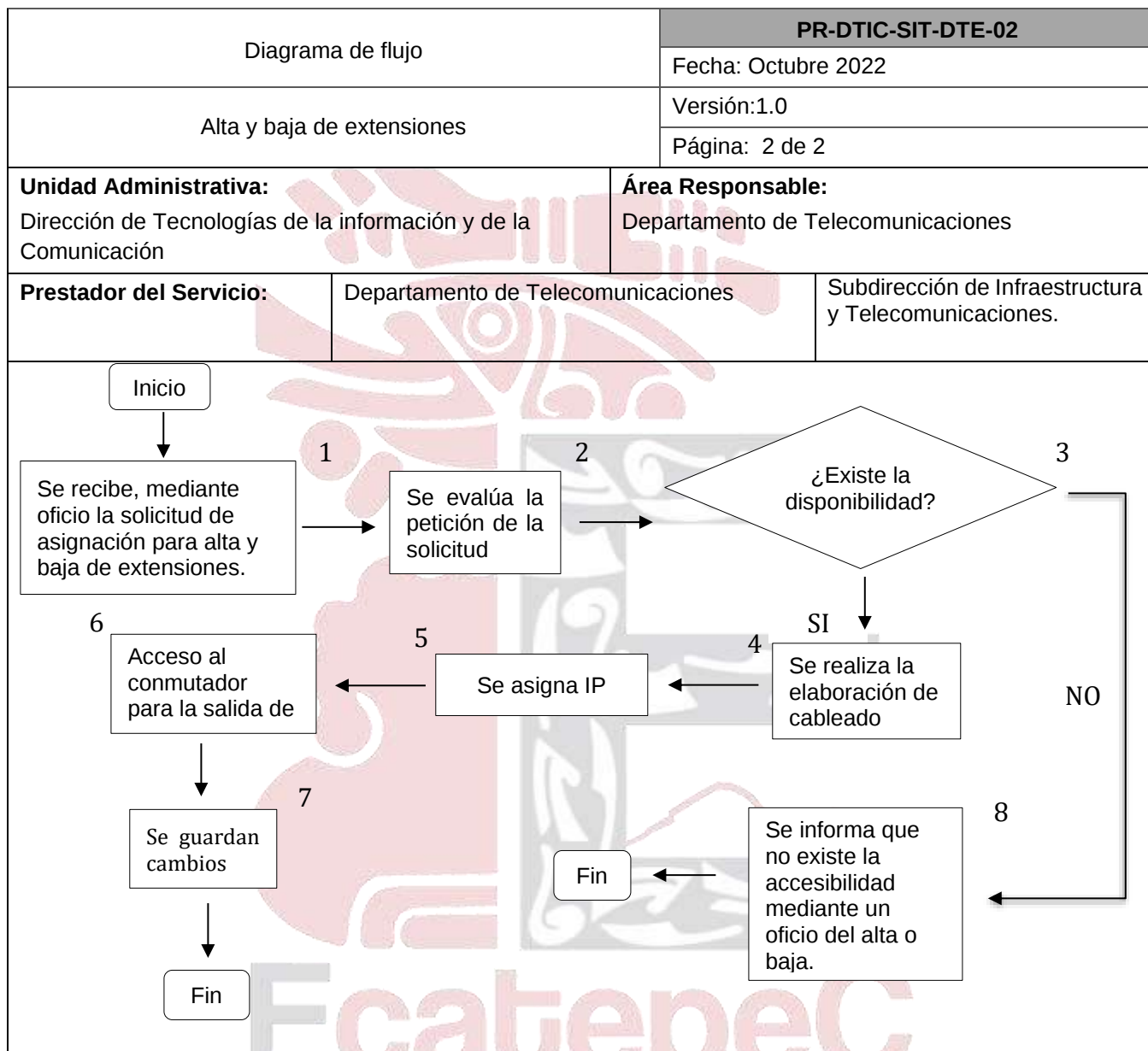
Una vez asignado todo aparato telefónico debe estar resguardado por el usuario, quien es el único responsable de lo que pueda pasar a los equipos bajo su custodia.

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DTE-02	
		Fecha: Octubre 2022	
Alta y baja de extensión		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área solicitante	Elaboración de petición	Oficio
02	Coordinación	Evaluación de petición	
03	Departamento de telecomunicaciones	Asignación de alta o baja de la extensión	
04	Departamento de telecomunicaciones	Elaboración de cableado	
05	Departamento de telecomunicaciones	Asignación de IP	
06	Departamento de telecomunicaciones	Integración del nodo	
07	Departamento de telecomunicaciones	Dar acceso al conmutador para la salida de voz	
08	Departamento de telecomunicaciones	Aplicar cambios y guardar configuración	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅



4.3 PROCEDIMIENTO

Diseño, implementación y mantenimiento de redes LAN (Área de red local).

4.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Ofrecer la mejor solución de los parámetros que requiere el área sin saturar el tráfico de datos.

4.3.2 ALCANCE

Distintas áreas del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.

4.3.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

4.3.5 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

4.3.6 DEFINICIONES

CONMUTADOR: Solución telefónica que permite que un equipo central concentre todas las líneas, extensiones y servicios de comunicación.

RED LAN: Red informática cuyo alcance se limita a un espacio físico reducido, como una casa, un departamento o a lo sumo un edificio.

TELECOMUNICACIÓN: Es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

TRAFICO DE DATOS: Cantidad de datos que se mueven a través de una red en un momento dado; los datos de red en las redes informáticas se encapsulan principalmente en paquetes de red, que proporcionan la carga en la red.

4.3.7 MÉTODO DE TRABAJO

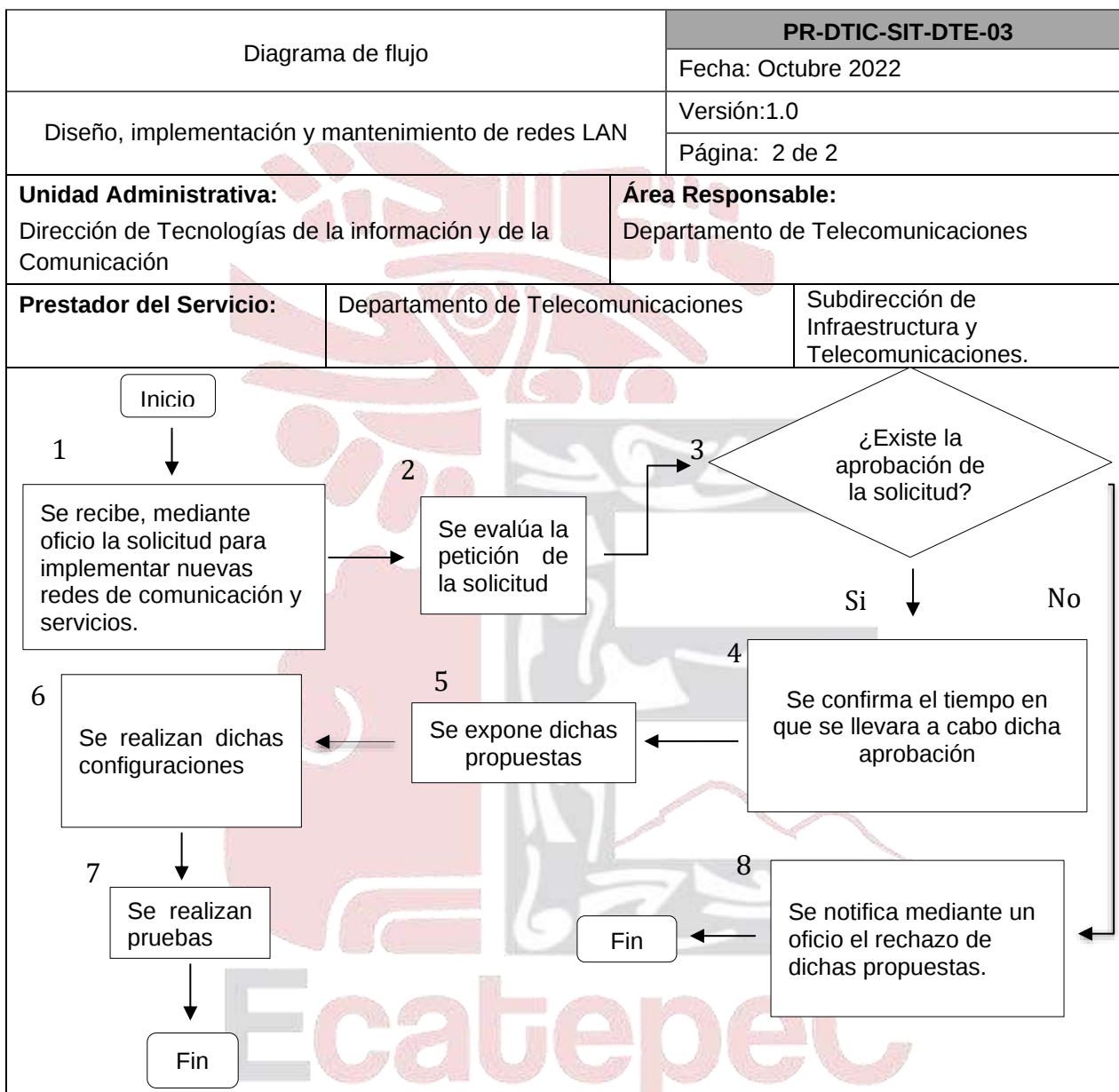
a) Políticas y lineamientos

Toda asignación de servicio voz y datos, deberá de solicitarse mediante un oficio dirigido a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, especificando el nombre y las necesidades de la persona a la que será asignado.

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DTE-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Diseño, implementación y mantenimiento de redes LAN		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área solicitante	Elaboración de oficio	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Evaluación de oficio	
03	Departamento de telecomunicaciones	Confirmación de tiempo estimado de término	
04	Departamento de telecomunicaciones	Labor de configuración	
05	Departamento de telecomunicaciones	Pruebas y rendición de cuentas	



Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

4.4 PROCEDIMIENTO

Respaldo de bases de datos.

4.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Ofrecer la mejor solución de los parámetros que requiere el área sin saturar el tráfico de datos.

4.4.2 ALCANCE

10 servidores productivos instalados en los IDF y MDF a resguardo de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

4.4.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

4.4.4 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.4.5 DEFINICIONES

SERVIDOR: Equipo informático que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos según las características del mismo.

IDF y MDF: Marco de distribución intermedio de redes de voz y datos y Marco de distribución principal de redes de voz y datos.

TELECOMUNICACIÓN: Es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

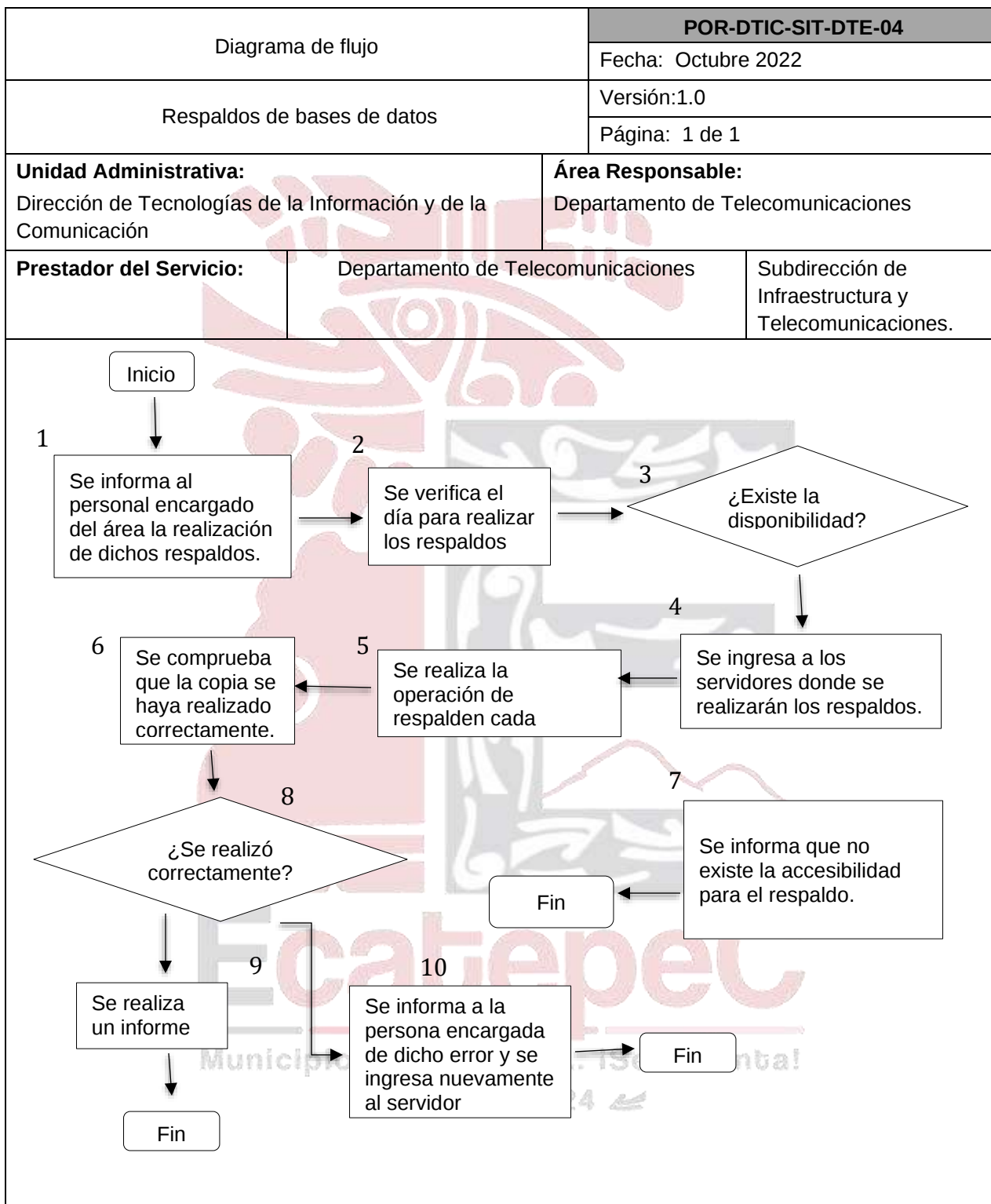
4.4.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Todo respaldo de datos de los distintos servidores productivos del H. Ayuntamiento tendrá que ser bajo el protocolo establecido contando con su registro del personal a efectuar dicha actividad.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DTE-04	
		Fecha: Octubre 2022	
RespalDOS de bases de datos		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de telecomunicaciones	Revisar el calendario para verificar que la fecha seleccionada es la correcta	
02	Departamento de telecomunicaciones	Visitar los servidores	
03	Departamento de telecomunicaciones	Realizar copia de seguridad	
04	Departamento de telecomunicaciones	Comprobar que la copia se realizó correctamente	
05	Departamento de telecomunicaciones	Elaboración de informe	



4.5 PROCEDIMIENTO

Administración de Firewall.

4.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener los equipos informáticos protegidos ante la vulnerabilidad habitual de malware ayudando a evitar los problemas ocasionados por virus provenientes de los sitios web o dispositivos externos de usuarios no identificados.

4.5.2 ALCANCE

Equipos informáticos productivos de las distintas áreas del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.

4.5.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

4.5.4 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.5.5 DEFINICIONES

FIREWALL: Un firewall es un sistema diseñado para proteger las redes privadas del acceso no autorizado y no verificado en una conexión a Internet.

MALWARE: Término general para referirse a cualquier tipo de "malicious software" (software malicioso) diseñado para infiltrarse en su dispositivo sin su conocimiento.

VIRUS INFORMATICO: Un virus informático es un tipo de malware que se adhiere a otros programas, se autor replica y se propaga de un ordenador a otro.

EQUIPO INFORMATICO: Los equipos informáticos son todos los dispositivos que se conectan al ordenador y conforman un espacio de trabajo; tales como Impresoras, Computadoras de escritorio y portátiles, etc.

4.5.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Contar con credenciales para acceder a la administración del equipo Firewall, bajo previa autorización del titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DTE-05	
		Fecha: Octubre 2022	
Administración de firewall		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de telecomunicaciones	Determinar las reglas que se van a crear	
02	Departamento de telecomunicaciones	Revisar si existe alguna regla que se deba mantener o revisar	
03	Departamento de telecomunicaciones	Definir la mejor estrategia para la implementación de la regla	
04	Departamento de telecomunicaciones	Establecimiento de regla	
05	Departamento de telecomunicaciones	Verificación de la regla y sus componentes	

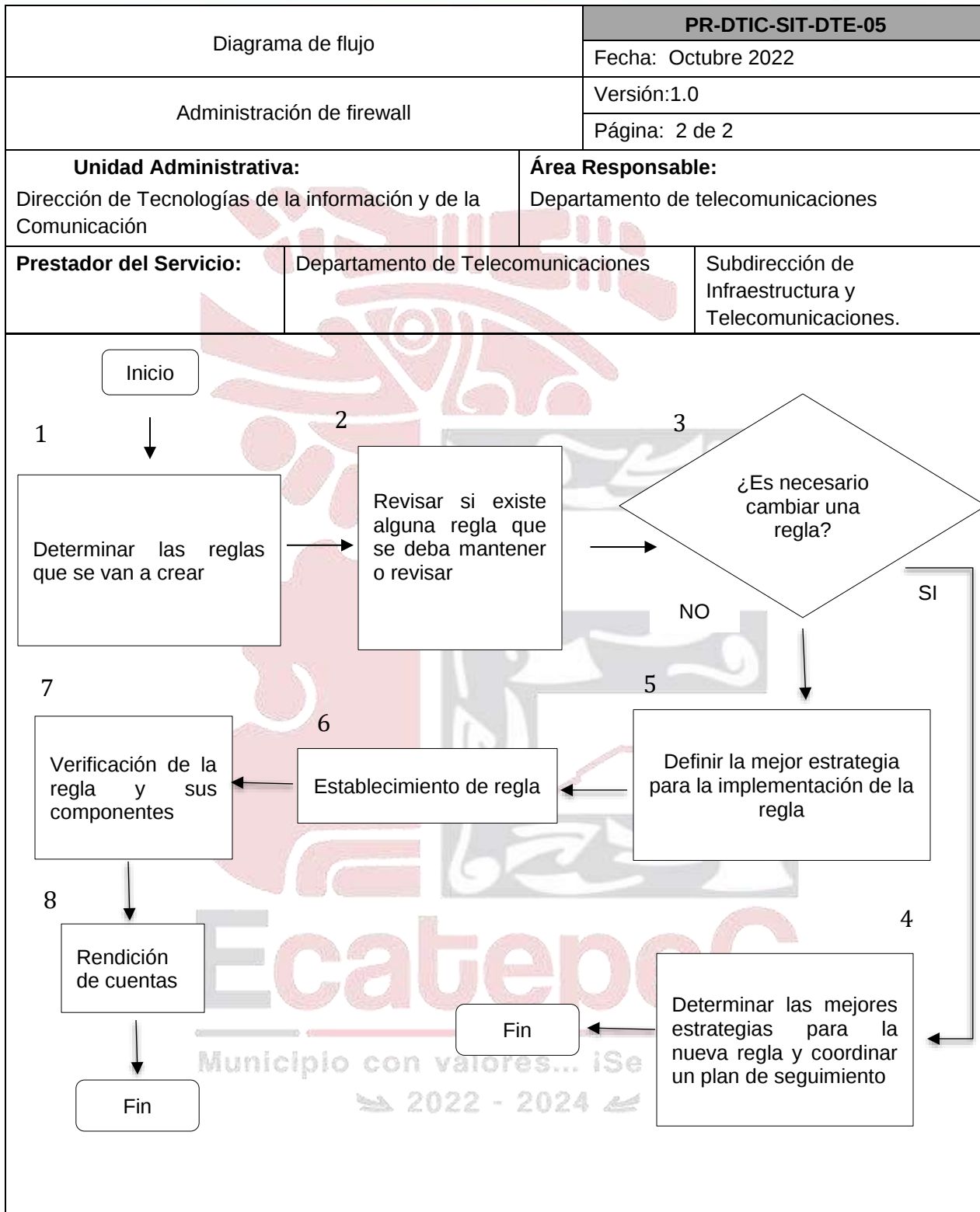
EcatepecC

Municipio con valores... ¡Se leVanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se leVanta! ➤ 2022 - 2024 ➤



4.6 PROCEDIMIENTO

Actualización de credenciales.

4.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Creación de un protocolo de actualización de credenciales de forma semestral para asegurar la confidencialidad de la información resguardada en los distintos servidores productivos instalados en los IDF y MDF.

4.6.2 ALCANCE

10 servidores productivos a resguardo de la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

4.6.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

4.6.4 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.6.6 DEFINICIONES

SERVIDOR: Equipo informático que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos según las características del mismo.

IDF y MDF: Marco de distribución intermedio de redes de voz y datos y Marco de distribución principal de redes de voz y datos.

CREDENCIALES EN INFORMÁTICA: Conjunto de datos que incluye la identificación y prueba de identificación que se utiliza para obtener acceso a recursos locales y de red.

4.6.7 MÉTODO DE TRABAJO

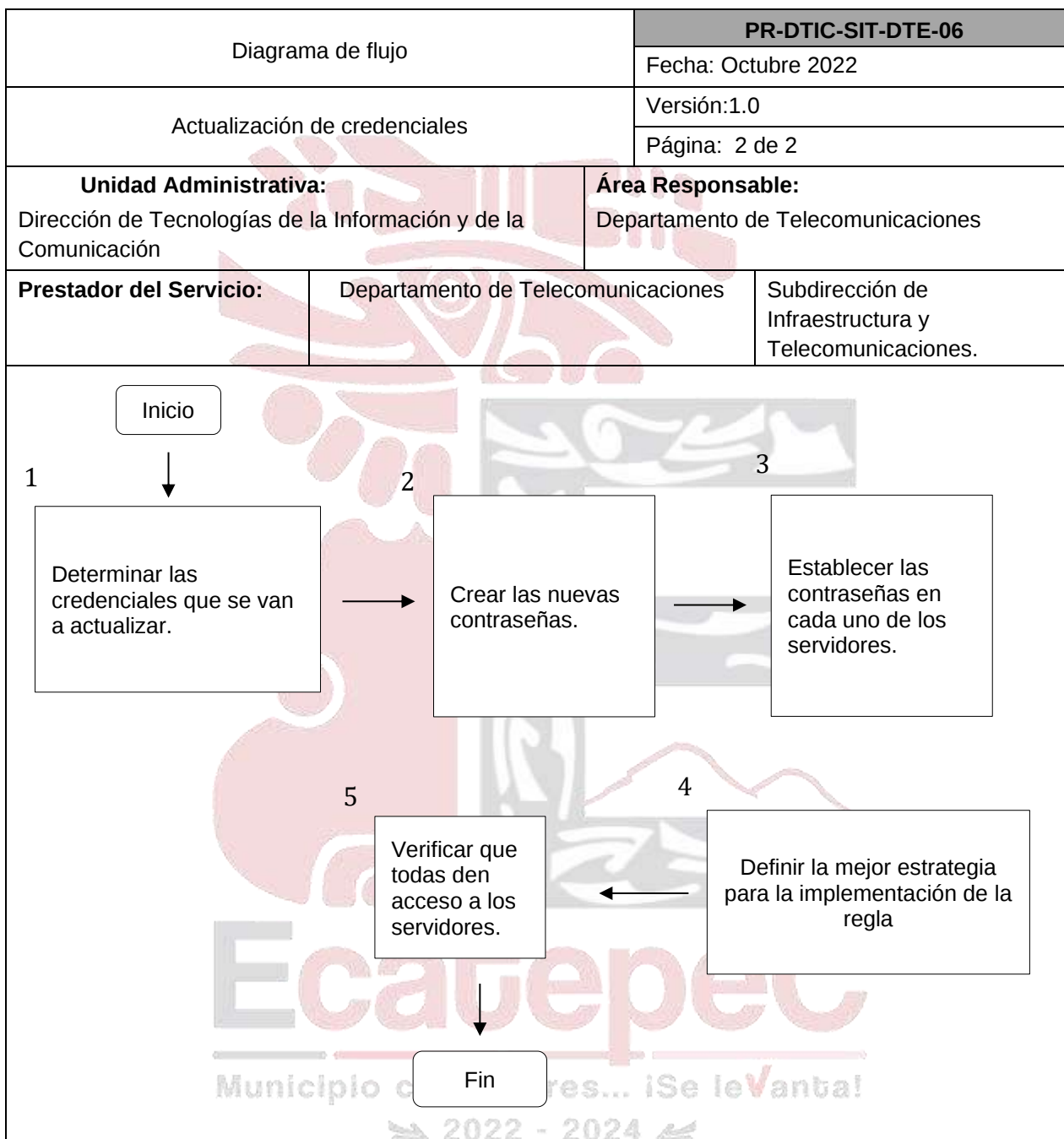
a) Políticas y lineamientos

Contar con la autorización por parte del titular de la dirección de Tecnologías de la Información y de la comunicación para realizar dicha actividad haciendo llegar por medio de correo institucional a relación completa de servidores y sus respectivas credenciales de acceso.

b) Descripción de actividades

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-TE-06	
		Fecha: Octubre 2022	
Actualización de credenciales		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de telecomunicaciones	Determinar las credenciales que se van a actualizar.	
02	Departamento de telecomunicaciones	Crear las nuevas contraseñas.	
03	Departamento de telecomunicaciones	Establecer las contraseñas en cada uno de los servidores.	
04	Departamento de telecomunicaciones	Verificar el correcto acceso a los servidores.	



4.7 PROCEDIMIENTO

Plataforma de validación y autorización de permisos y trabajos de factibilidad de empresas de fibra óptica.

4.7.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Uso de la plataforma de registro para mantener un control de los trabajos de fibra óptica a través de bitácoras operativas de las actividades que realizan las empresas de Telecomunicaciones en el municipio de Ecatepec.

4.7.2 ALCANCE

Cualquier empresa de Telecomunicaciones que requiera ejecutar trabajos de fibra óptica en el Municipio de Ecatepec de Morelos.

4.7.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

4.7.4 RESPONSABILIDADES – DEL ÁREA DE TRABAJO

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones.

4.7.5 DEFINICIONES

FIBRA ÓPTICA: La fibra óptica es la tecnología usada para transmitir información en forma de pulsos de luz mediante hilos de fibra de vidrio o plástico, a través de largas distancias.

TELECOMUNICACIÓN: Es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia.

4.7.6 MÉTODO DE TRABAJO

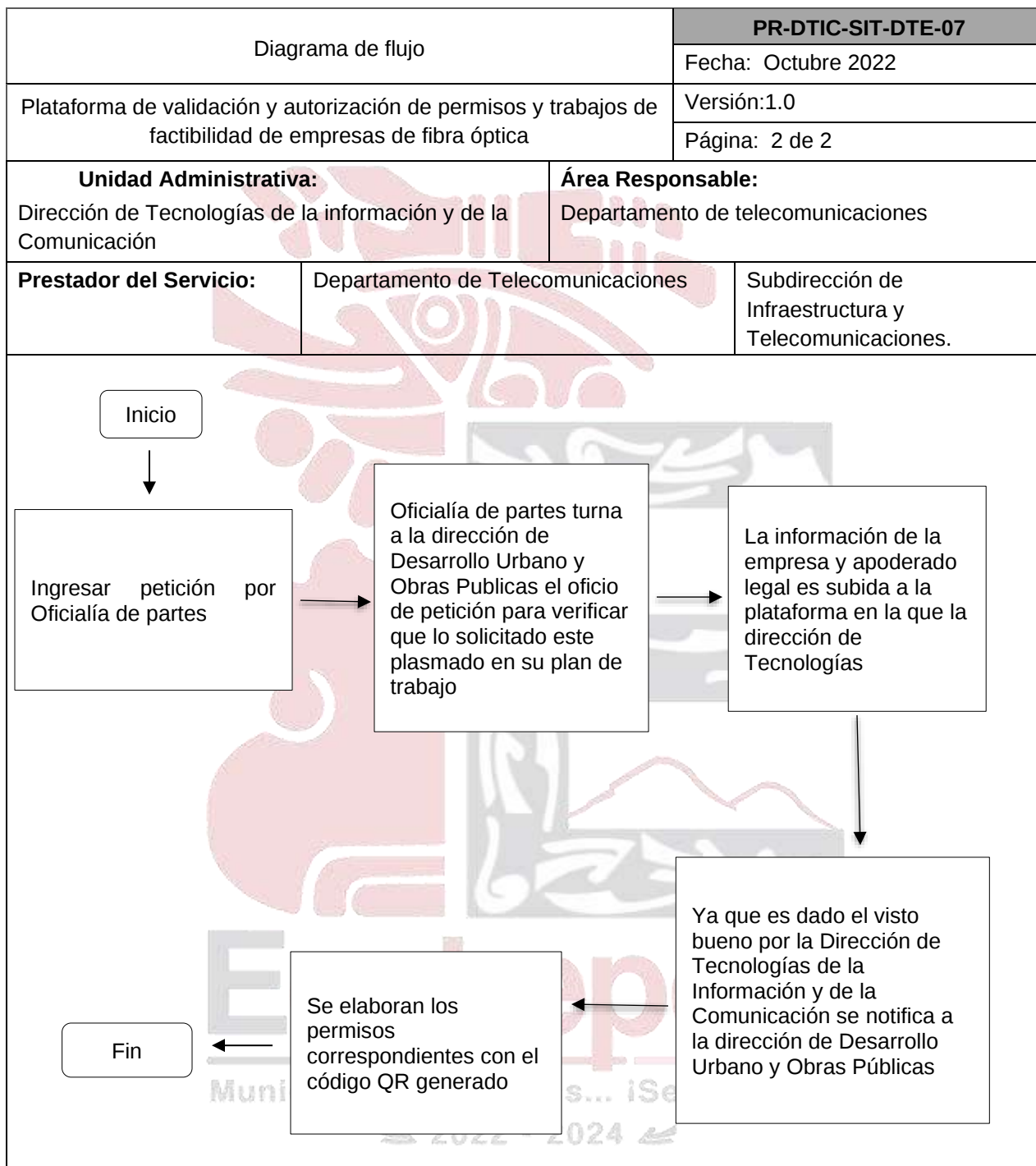
a) Políticas y lineamientos

Hacer llegar por medio de oficio el expediente a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación del tipo de trabajos a realizar por la empresa de Telecomunicaciones para su revisión técnica.

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DTE-07	
		Fecha: Octubre 2022	
Plataforma de validación y autorización de permisos y trabajos de factibilidad de empresas de fibra óptica		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Telecomunicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área solicitante	Las empresas de Telecomunicaciones ingresan su petición por Oficialía de partes para la liberación de sus permisos.	
02	Oficialía de partes	Oficialía de partes turna a la dirección de Desarrollo Urbano y Obras Publicas el oficio de petición para verificar que lo solicitado este plasmado en su plan de trabajo y se pueda realizar la cuantificación de sus trabajos.	
03	Desarrollo Urbano	Una vez verificado por la dirección de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, la información de la empresa y apoderado legal es subida a la plataforma en la que la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación da el visto bueno en los trabajos técnicos en el medio de Transmisión (Fibra Óptica)	
04	Departamento de telecomunicaciones	Una vez efectuado el visto bueno por la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación se notifica a la dirección de Desarrollo Urbano y Obras Públicas para la elaboración de los permisos correspondientes con el código QR generado.	



FORMATO



 Llave Azul: 1 de septiembre
de 2022, 14:53 p.m.

Inicio **Permisos** Usuarios

Solicitud de permisos de obras públicas.

N.	Numero folio	Proyecto	Nombre o Razón Social	Apoderado Legal	Fecha de expedición	Estatus	Acción
----	--------------	----------	-----------------------	-----------------	---------------------	---------	--------

Ecatepec

Municipio con valores... ¡Se le **V**anta!

➤ 2022 - 2024 ➤

5. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO

5.1 PROCEDIMIENTO

Solicitud de servicios

5.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Crear parámetros para la recepción de solicitud de servicios y solución de los mismos en un procedimiento establecido.

5.1.3 ALCANCE

Establecer y alinear un proceso general el cual permitirá registrar, medir y controlar mejor los diversos servicios solicitados, para optimizar tiempos y proporcionar una mejor atención.

5.1.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

5.1.5 RESPONSABILIDADES

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones

- Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones

5.1.6 DEFINICIONES

INFRAESTRUCTURA: Conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la institución necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.

RED: Es un conjunto de equipos nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos o inalámbricos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SOFTWARE: Es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

5.1.7 MÉTODO DE TRABAJO:

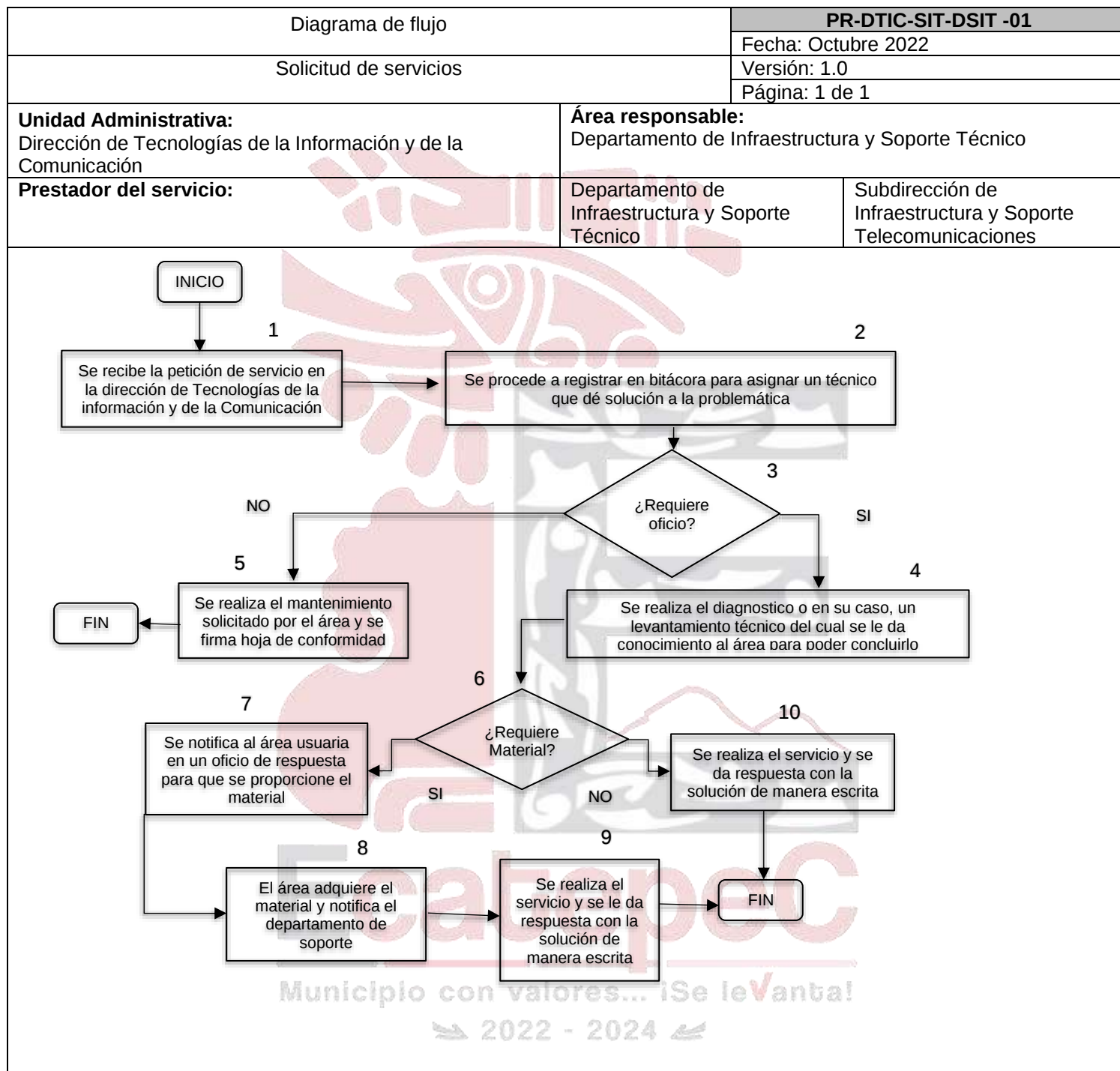
a) Políticas y Lineamientos

Los servicios requeridos a los técnicos del departamento de Infraestructura y Soporte Técnico serán atendidos bajo un control de designación de solicitudes por medio de una bitácora operativa donde se asignará un folio y un tiempo aproximado de solución con el fin de brindar un mejor servicio y tener el seguimiento correcto de los trabajos realizados.



b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DSIT -01	
		Fecha: Octubre 2022	
Solicitud de servicios		Versión:1.0	
		Página:1 de 5	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Auxiliar administrativo	Recepción de solicitud de servicio y llenado de hoja de atención.	Hoja de servicio
02	Auxiliar administrativo	Se realiza el registro en bitácora de técnico asignado	
03	Departamento Infraestructura y Soporte técnico	El técnico acude a la revisión y diagnóstico del servicio solicitado	
04		Se le asigna un número de folio para su correcto seguimiento y se llena en el formato correspondiente.	
05		Se realiza la solución del servicio, si no es posible se explica el motivo indicando si se requiere material o autorización de titular	
06	Área usuaria	Para concluir el servicio o diagnóstico, el usuario firma de conformidad con lo realizado	



Formato de mantenimiento de servicios

a) Hoja de servicio



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024
"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de
Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México".



Ecatepec
MUNICIPIO CON VALORES... ¡SE LE VANTA! 2022 - 2024

Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico

Hoja de Servicio

DATOS GENERALES			
Folio	Fecha		
Hora Inicio:	Hora Terminó:		
Área Solicitante			
Usuario Nombre Completo			
Extensión de Contacto y/o Teléfono		No. De Empleado	
Descripción del Servicio			
Actividad Realizada			
Ing. Asignado:			
Sello del Área, nombre y firma de conformidad del servicio realizado.			

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico

Hoja de Levantamiento Técnico

DATOS GENERALES	
Fecha	
Área Solicitante	
Usuario Nombre Completo	
Ingeniero DIST	
N°	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
Observaciones	
Sello del área requerida	

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

b) Formato de recepción de equipos

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO
HOJA DE INGRESO DEL EQUIPO

DATOS GENERALES				
FECHA				
AREA				
USUARIO				
EXTENSION DE CONTACTO Y/O TELEFONO DIRECTO			No. De Empleado	
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO				
DESCRIPCIÓN	NO. DE INVENTARIO	NO. DE SERIE	Marca	Modelo
OBSERVACIONES				
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE EL EQUIPO		FIRMA DEL USUARIO		

Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico

COMPROBANTE DE USUARIO				
FECHA		ÁREA		
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO				
DESCRIPCION	NO. DE INVENTARIO	NO. DE SERIE	MARCA	MODELO

NOTA: SIN COMPROBANTE NO SE ENTREGARA EL EQUIPO

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

5.2 PROCEDIMIENTO

Bitácora de servicios.

5.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener un control de los servicios asignados de soporte técnico e infraestructura a los técnicos a través de una bitácora para mejorar la calidad de los mismos.

5.2.2 ALCANCE

Todas las áreas del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.

5.2.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

5.2.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamentos de Infraestructura y Telecomunicaciones

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

5.2.5 DEFINICIONES

INFRAESTRUCTURA: Conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la institución necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.

SOPORTE TÉCNICO: Servicio ejecutado por un personal especializado en TI y se ofrece a empresas o personas para solucionar averías físicas (hardware) o lógicas (software) de PC, sistemas y accesorios.

BITÁCORA: Archivo en el cual se lleva un registro diario de las tareas que realiza personal a los equipos informáticos.

5.2.6 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y Lineamientos

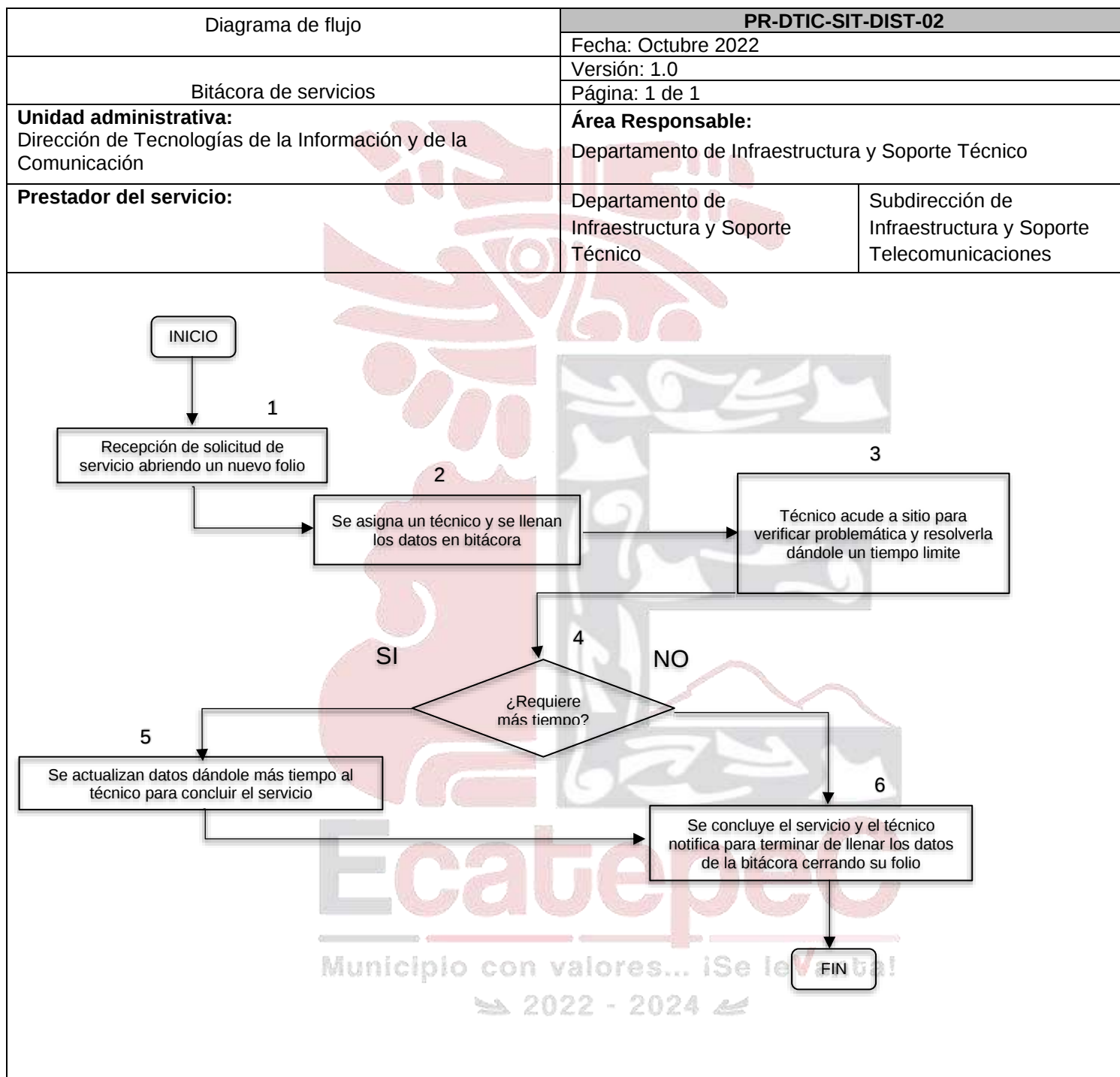
Los servicios requeridos a los técnicos del departamento de Infraestructura y Soporte Técnico serán atendidos bajo un control de designación de solicitudes por medio de una bitácora operativa donde se asignará un folio y un tiempo aproximado de solución con el fin de brindar un mejor servicio y tener el seguimiento correcto de los trabajos realizados.

b) Descripción de Actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DIST-02	
		Fecha: Octubre 2022	
Bitácora de servicios		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Auxiliar administrativo	Se recibe solicitud del servicio requerido por el área	
02	Auxiliar administrativo	Se asigna un técnico para la atención de la problemática en sitio llenando los datos en bitácora	
03	Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	Técnico acude al sitio para resolver la problemática	
04		Técnico se reporta si requiere más tiempo para concluir el servicio y se actualizan datos	
05	Auxiliar Administrativo	Se concluye servicio en sitio y el técnico indica las acciones realizadas para reportarlo en bitácora	

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024



5.3 PROCEDIMIENTO

Instalación de antenas de internet libre.

5.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar el servicio de internet a los ciudadanos del municipio de Ecatepec ilimitado y de banda ancha con el fin de que realicen sus actividades laborales, educativas y recreativas con antenas de telecomunicaciones a través de tecnología PoE.

5.3.2 ALCANCE

Colonias del municipio de Ecatepec de Morelos donde se requiera el servicio.

5.3.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

5.3.4 RESPONSABILIDADES

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones

- Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones

5.3.5 DEFINICIONES

Pruebas POE (ENERGÍA POR RED): El cual permite proveer energía eléctrica sin eliminadores de luz a cada aparato telefónico.

ANTENA DE TELECOMUNICACIONES: sistema conductor metálico capaz de radiar y recibir ondas electromagnéticas.

INTERNET: Red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información.

5.3.6 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y Lineamientos

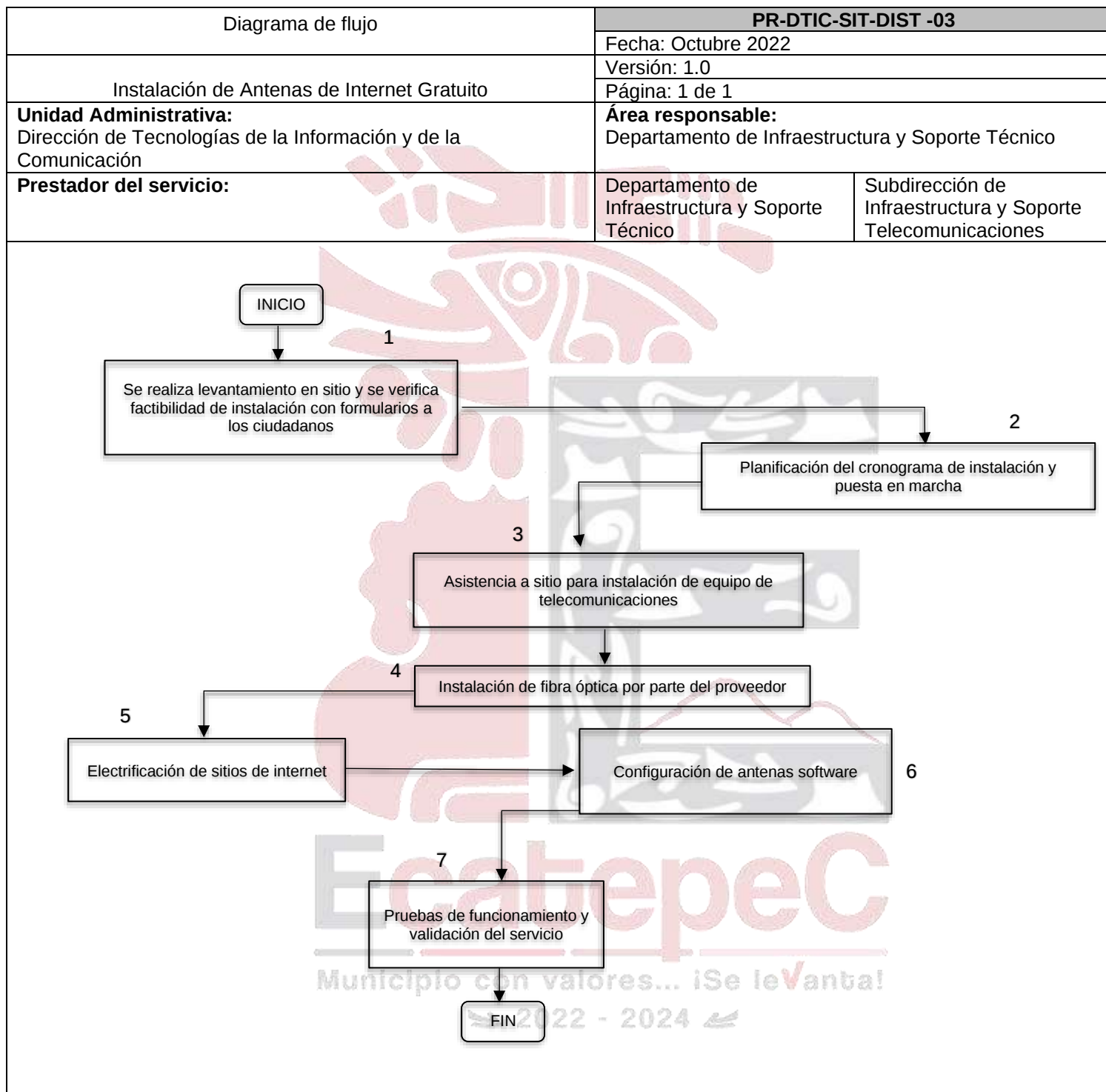
La solicitud de puntos de internet gratuito por parte de los ciudadanos se realiza por medio de oficio siendo ingresado por oficialía de partes al presidente Municipal anexando fotos de la propuesta, ubicación y firmas recabadas para llevarlo a cabo.

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DIST-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Instalación de antenas de internet gratuito		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	Se realiza levantamiento técnico en sitio y se valora la factibilidad con formularios a ciudadanos.	
02		Planificación de cronograma de instalación de infraestructura y configuración de software	
03		Asistencia a sitio para instalación de equipo de telecomunicaciones	
04	Proveedor	Instalación de fibra óptica para salida de datos por parte de proveedor	
05	Servicios Públicos	Electrificación de equipos de telecomunicaciones en sitio	
06	Proveedor	Configuración de software de equipos de telecomunicaciones en sitio	
07	Infraestructura y Soporte Técnico	Pruebas de funcionamiento y validación por ciudadanos del servicio gratuito de internet	

➡ 2022 - 2024 ⬅



5.4 PROCEDIMIENTO

Elaboración de dictámenes técnicos.

5.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Dictaminar los equipos informáticos que ya no tengan reparación en hardware o software que resulte incosteable para el Ayuntamiento.

5.4.2 ALCANCE

Áreas del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.

5.4.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

5.4.4 RESPONSABILIDADES

Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones

- Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

5.4.5 DEFINICIONES

DICTAMEN TÉCNICO: Documento emitido por los técnicos sobre la revisión efectuada a los bienes informáticos.

EQUIPO INFORMÁTICO: Los equipos informáticos son todos los dispositivos que se conectan al ordenador y conforman un espacio de trabajo; tales como Impresoras, Computadoras de escritorio y portátiles, etc.

HARDWARE: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SOFTWARE: Es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

5.4.6 MÉTODO DE TRABAJO:

a) Políticas y Lineamientos

La solicitud de dictámenes técnicos se realiza por vía oficio dirigido a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

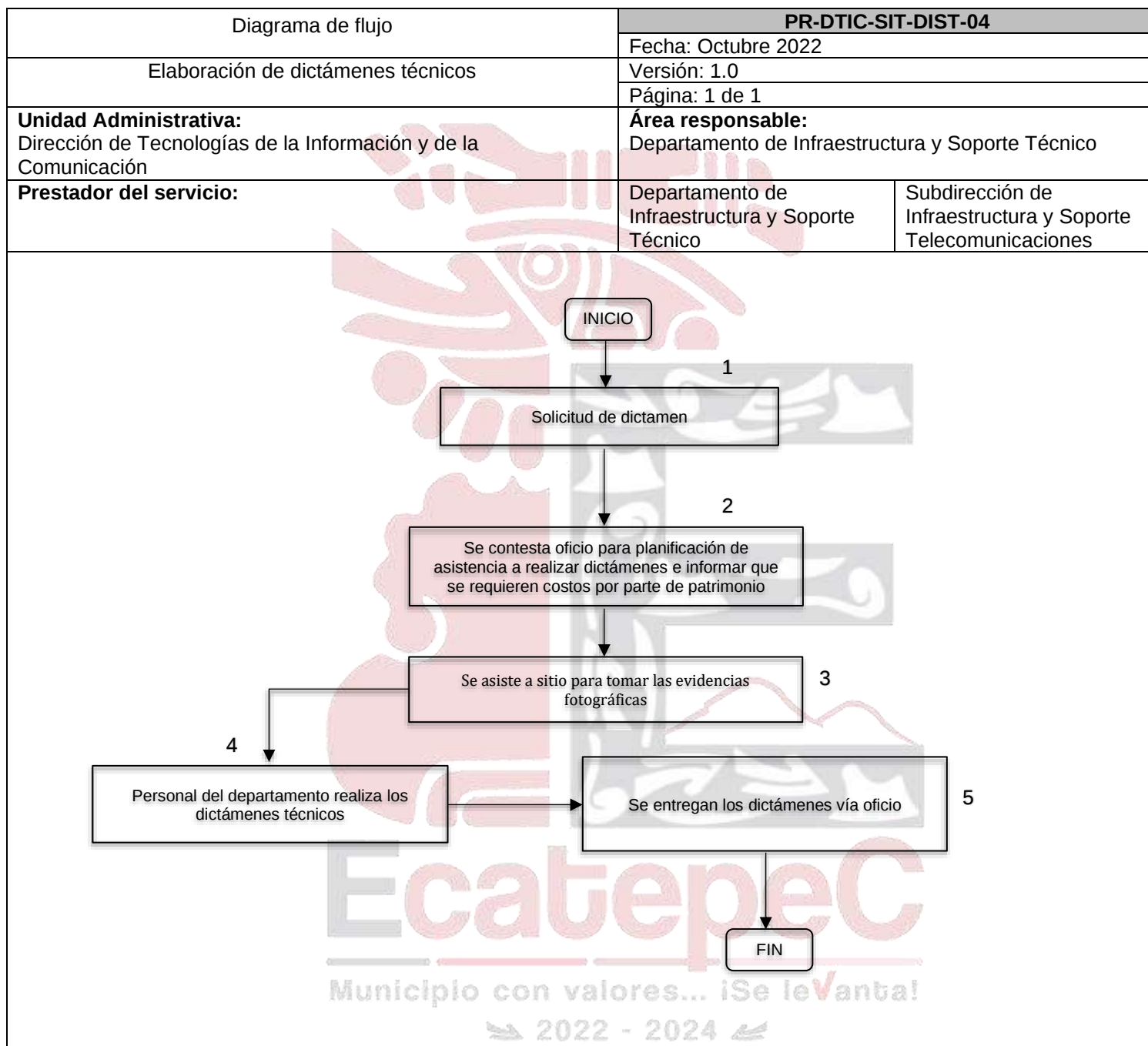
b) Descripción de actividades

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DIST-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Elaboración de dictámenes técnicos		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área responsable: Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área usuaria	Las áreas del ayuntamiento solicitan vía oficio la solicitud de dictámenes técnicos exclusivos de bienes informáticos para los tramites que requieran	Formato de dictamen técnico
02	Auxiliar administrativo	Se contesta oficio solicitando planificar la asistencia a sitio donde se tiene los bienes informáticos a dictaminar y se informa que su dependencia debe solicitar a patrimonio municipal costos y facturas de los bienes para poder realizar los dictámenes.	
03	Departamento de Infraestructura y Soporte Técnico	Previo a la planificación se asiste en conjunto con personal de la dirección que solicito dictámenes para acudir a sacar la evidencia fotográfica y datos de los bienes requeridos.	
04		Personal del departamento elabora los dictámenes técnicos si se cuenta con los datos completos de los bienes informáticos	
05		Se entregan vía oficio los dictámenes técnicos solicitados para los trámites que requiera la dirección.	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➡ 2022 - 2024 ⬅



6 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y REGLAMENTACIÓN DE PROYECTOS

6.1 PROCEDIMIENTO

Gestión y organización de proyectos

6.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las funciones o proyectos, a fin de cumplir con cada logro o cumplimiento que se tenga como meta fijada.

6.1.3 .ALCANCE

De un proyecto es el trabajo determinado que se debe realizar para entregar del resultado final de acuerdo con las características y funciones que se tengan en cada información.

6.1.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

6.1.5 RESPONSABILIDADES

- Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

6.1.6 DEFINICIONES

ADMINISTRACIÓN: Técnica utilizada con el fin de poder alcanzar los objetivos o actividades en un tiempo establecido.

GESTIÓN: Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

PROYECTOS: Plan de trabajo al realizar con un logro fijado, con el fin de dar excelentes resultados dentro de un límite de tiempo y un presupuesto dado.

REGLAMENTACIÓN: Acción y efecto de imponer reglas a un proceso o actividad.

6.1.7 MÉTODO DE TRABAJO

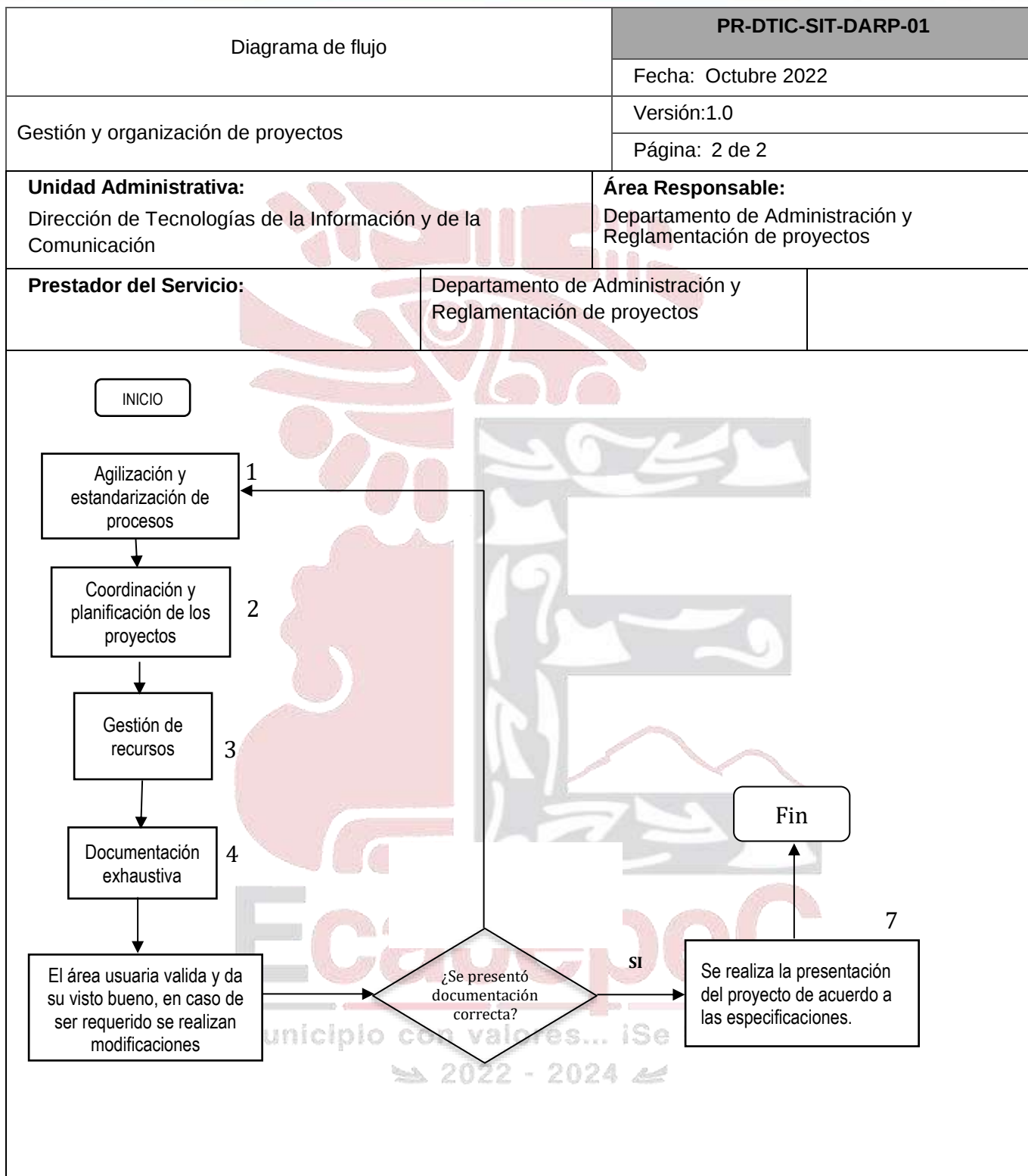
a) Políticas y lineamientos

Al departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos le corresponde planificar, gestionar y definir las estrategias de trabajo para la ejecución de los proyectos y asignar los recursos a cada uno de los equipos de la dirección.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DARP-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Gestión y organización de proyectos		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Agilización y estandarización de procesos.	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Control de proyectos.	
03	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Coordinación y planificación de los proyectos.	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Gestión de recursos.	
05	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Documentación exhaustiva.	
06	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	El área usuaria valida y da su V.o.B.o, en caso de ser requerido se realizan modificaciones.	
07	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Si se presenta la documentación correcta, se realiza la presentación de acuerdo a las especificaciones.	



6.2 PROCEDIMIENTO

Control de inventario patrimonial.

6.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Control de inventario total de los bienes muebles, equipos tecnológicos, herramientas y materiales.

6.2.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

6.2.4 ALCANCE

Tener un buen control y uso de los bienes.

6.2.5 RESPONSABILIDADES

- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

6.2.6 DEFINICIONES

Bienes: Son aquellos que sirven para obtener un beneficio posterior de ellos.

6.7 MÉTODO DE TRABAJO

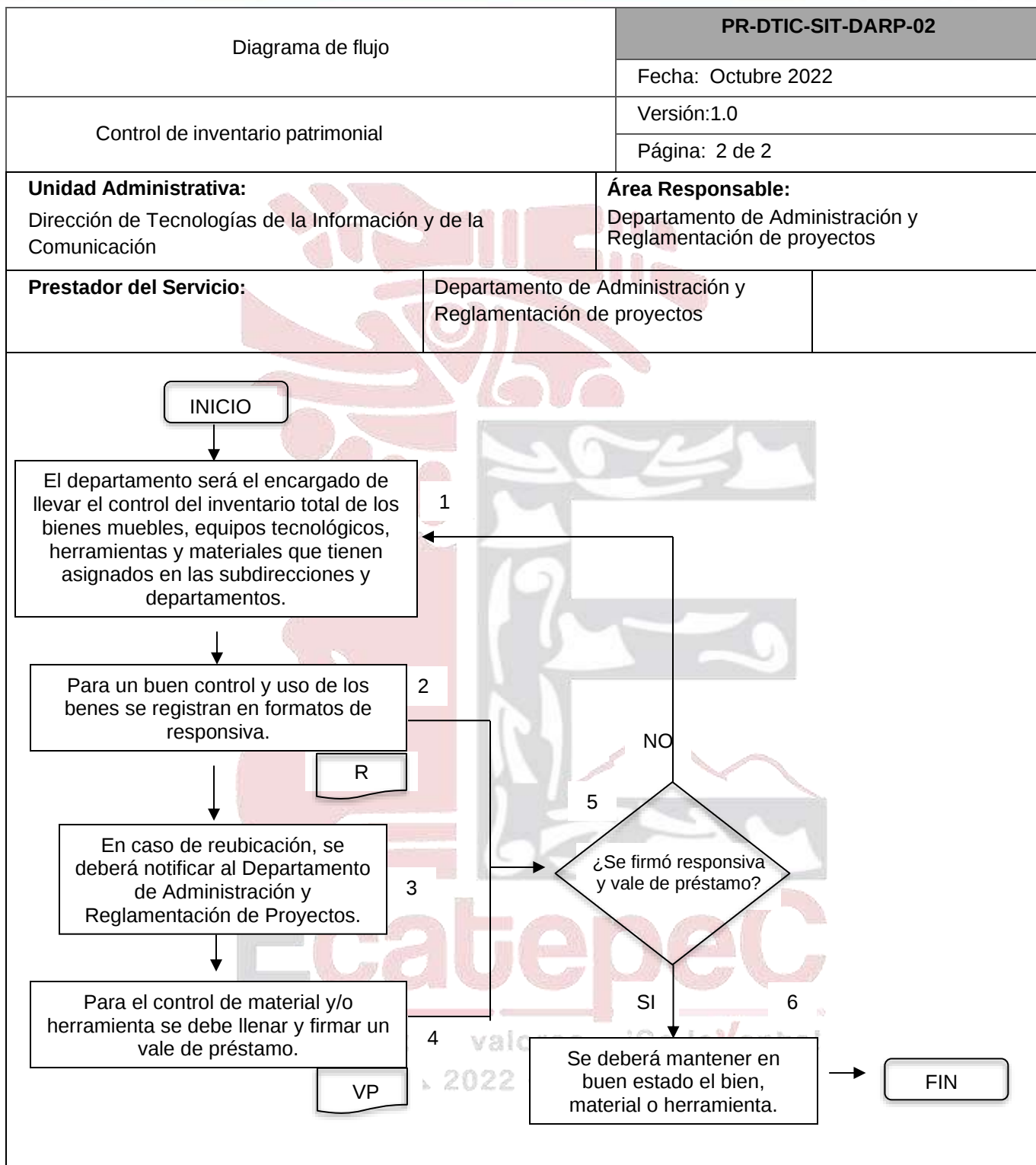
a) Políticas y lineamientos

Realizar resguardos de los bienes con el formato de responsiva.

b) Descripción de actividades



Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DARP-02	
		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
Control de inventario patrimonial		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	El departamento será el encargado de llevar el control del inventario total de los bienes muebles, equipos tecnológicos, herramientas y materiales que tienen asignados en las subdirecciones y departamentos.	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Para un buen control y uso de los bienes se registran en formatos de responsiva.	Responsiva
03	Jefe de Departamento	Se firmará la responsiva por el jefe de departamento y/o personal del área, cuando un bien muebles o equipo tecnológico sea asignado.	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	En caso de reubicación de departamento o de resguardo, se deberá notificar al departamento de Reglamentación para realizar la actualización y generar una nueva responsiva.	
05	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Para el control de material y/o herramienta que se encuentra resguardado por el área y destinado a los proyectos de la dirección se debe firmar un vale de préstamo.	Vale de Préstamo
06	Área interna	El tiempo en el que se encuentre bajo el resguardo del área será el responsable absoluto de que el mismo este en perfecto estado.	
07	Área Interna	Se deberá entregar del bien en las mismas condiciones que se entregó.	



FORMATOS

RESPONSIVA



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN FORMATO DE RESPONSIVA

Ecatepec de Morelos a ____ de ____ de 20__

Recibí de la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación el equipo y/o mobiliario que se menciona a continuación:

ESPECIFICACIÓN	MARCA	MODELO	N. SERIE	N. INVENTARIO

Área / Departamento: _____
Cargo del responsable: _____
Jefe Inmediato: _____

Recibo el equipo tecnológico el cual es propietario el H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos y me comprometo con las siguientes políticas:

- Darle el uso adecuado para el cual fue entregado, siendo únicamente para actividades del H. Ayuntamiento de Ecatepec.
- Informar a mi jefe inmediato en caso de pérdida o robo.
- En caso de daño por mal uso, me comprometo a cubrir el costo de la reparación o sustitución.
- Entregarlo al responsable de la responsiva cuando me lo requieran o en el momento de la separación de la relación laboral.
- No hacer mal uso indebido del equipo.

Observaciones y Aclaraciones.

NOMBRE, NO. EMPLEADO, FIRMA DE RECIBIDO Y CONFORMIDAD

JEFE INMEDIATO

SUBDIRECCIÓN

DEPARTAMENTO DE REGLAMENTACIÓN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



VALE DE PRESTAMO



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



VALE DE PRESTAMO					
AREA O DEPARTAMENTO: _____				FECHA: _____	
No.	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA DE PRÉSTAMO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA
1					
2					
3					
4					
5					

NOTA: EL MATERIAL EN PRÉSTAMO, DEBERÁN SER DEVUELTOS EN LA FECHA DESCRITA. EN CASO DE EXTRAVÍO O DAÑO POR MAL USO QUE HAGA EL SOLICITANTE DEL MATERIAL Y EQUIPO SERÁ RESPONSABILIDAD DEL MISMO Y DEBERÁ SER REPUESTO EN UN MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES.

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN LO RECIBE

NOMBRE Y FIRMA
REGLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTO

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN LO ENTREGA

VALE DE PRESTAMO					
AREA O DEPARTAMENTO: _____				FECHA: _____	
No.	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	HORA DE PRÉSTAMO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA
1					
2					
3					
4					
5					

NOTA: EL MATERIAL EN PRÉSTAMO, DEBERÁN SER DEVUELTOS EN LA FECHA DESCRITA. EN CASO DE EXTRAVÍO O DAÑO POR MAL USO QUE HAGA EL SOLICITANTE DEL MATERIAL Y EQUIPO SERÁ RESPONSABILIDAD DEL MISMO Y DEBERÁ SER REPUESTO EN UN MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES.

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN LO RECIBE

NOMBRE Y FIRMA
REGLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN LO ENTREGA

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

6.3 PROCEDIMIENTO

Recepción de oficios.

6.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

El departamento de reglamentación es el único responsable y autorizado para la recepción de los oficios y documentación ingresados a la dirección.

6.3.2 ALCANCE

Dar seguimiento a los oficios que se reciben en la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

6.3.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

6.3.4 RESPONSABILIDADES

- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos

6.3.5 DEFINICIONES

Administración: Técnica utilizada con el fin de poder alcanzar los objetivos o actividades en un tiempo establecido.

Reglamentación: Acción y efecto de imponer reglas a un proceso o actividad.

6.3.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

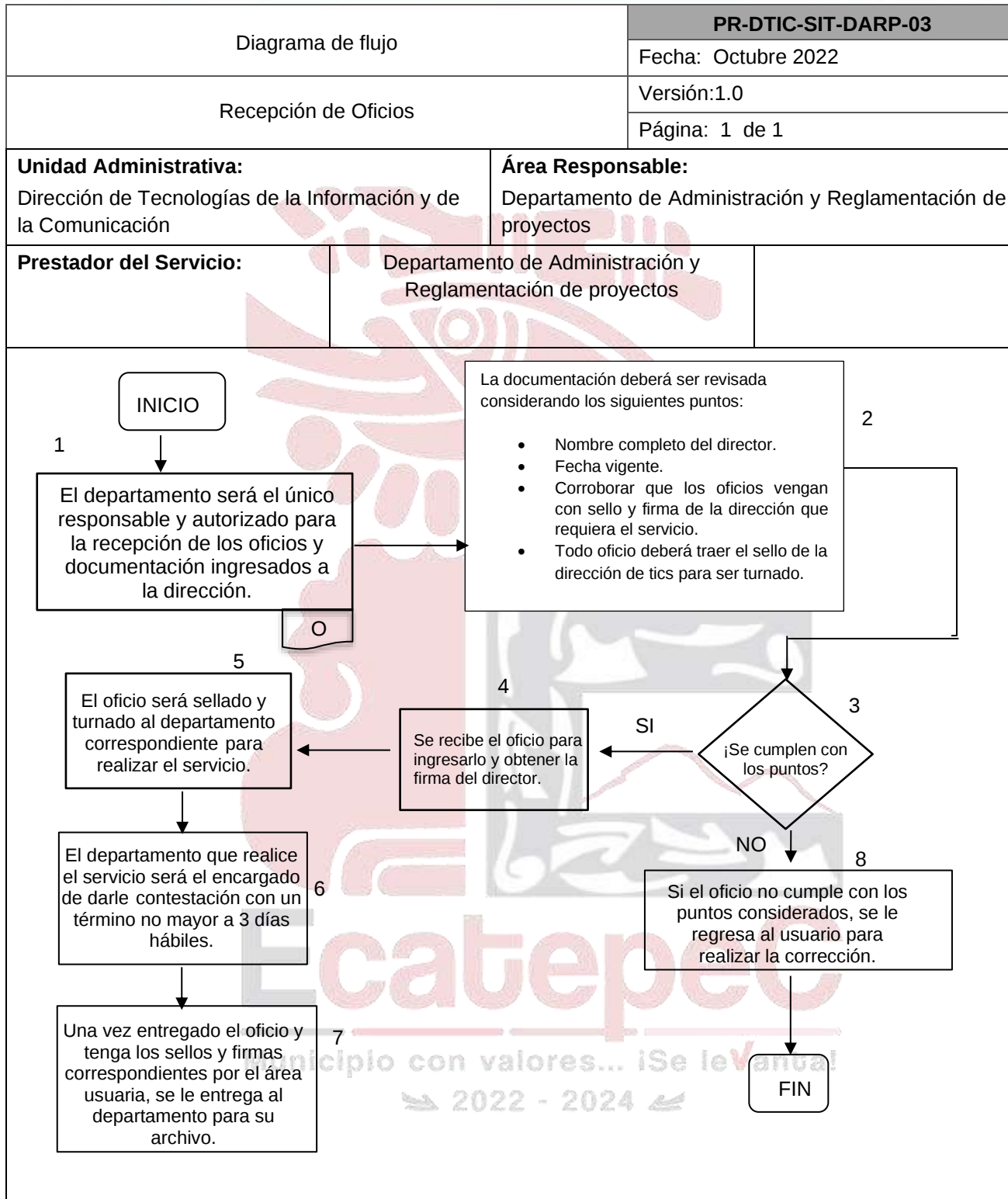
Al departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos le corresponde darle el seguimiento correspondiente a los oficios recibidos para la dirección, tirándolos al área correspondiente para su atención.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DARP-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Recepción de oficios		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	El departamento será el único responsable y autorizado para la recepción de los oficios y documentación ingresados a la dirección.	OFICIO
02	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	La documentación deberá ser revisada considerando los siguientes puntos: • Nombre completo del director. • Fecha vigente. • Corroborar que los oficios vengan con sello y firma de la dirección que requiera el servicio. • Todo oficio deberá traer el sello de la dirección de tics para ser turnado.	

03	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Se cumplen con los puntos.	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Si el oficio no cumple con los puntos considerados, se le regresa al usuario para realizar la corrección.	
05	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Se recibe el oficio para ingresarlo y obtener la firma del director.	
06	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	El oficio será sellado y turnado al departamento correspondiente para realizar el servicio.	
07	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	El departamento que realice el servicio será el encargado de darle contestación con un término no mayor a 3 días hábiles.	
08	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Una vez entregado el oficio y tenga los sellos y firmas correspondientes por el área usuaria, se le entrega al departamento para su archivo.	

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤



6.4 PROCEDIMIENTO

Control de correspondencia Cctic's

6.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Tener la documentación y oficios controlados para un mejor flujo de trabajo.

6.4.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

6.4.3 ALCANCE

Fomentar un buen control de la información que llega de las áreas externas e internas del H. Ayuntamiento.

6.4.4 RESPONSABILIDADES

- Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Telecomunicaciones
- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos
- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas
- Departamento de Ingeniería de Software
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataforma

6.4.5 DEFINICIONES

Control: Gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo.

Cctic's: Sistema donde se puede tener un control de los oficios que llegan de las áreas externas o internas.

6.4.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Resguardo de toda información y/o dato emitido por el H. Ayuntamiento.

b) Descripción de actividades

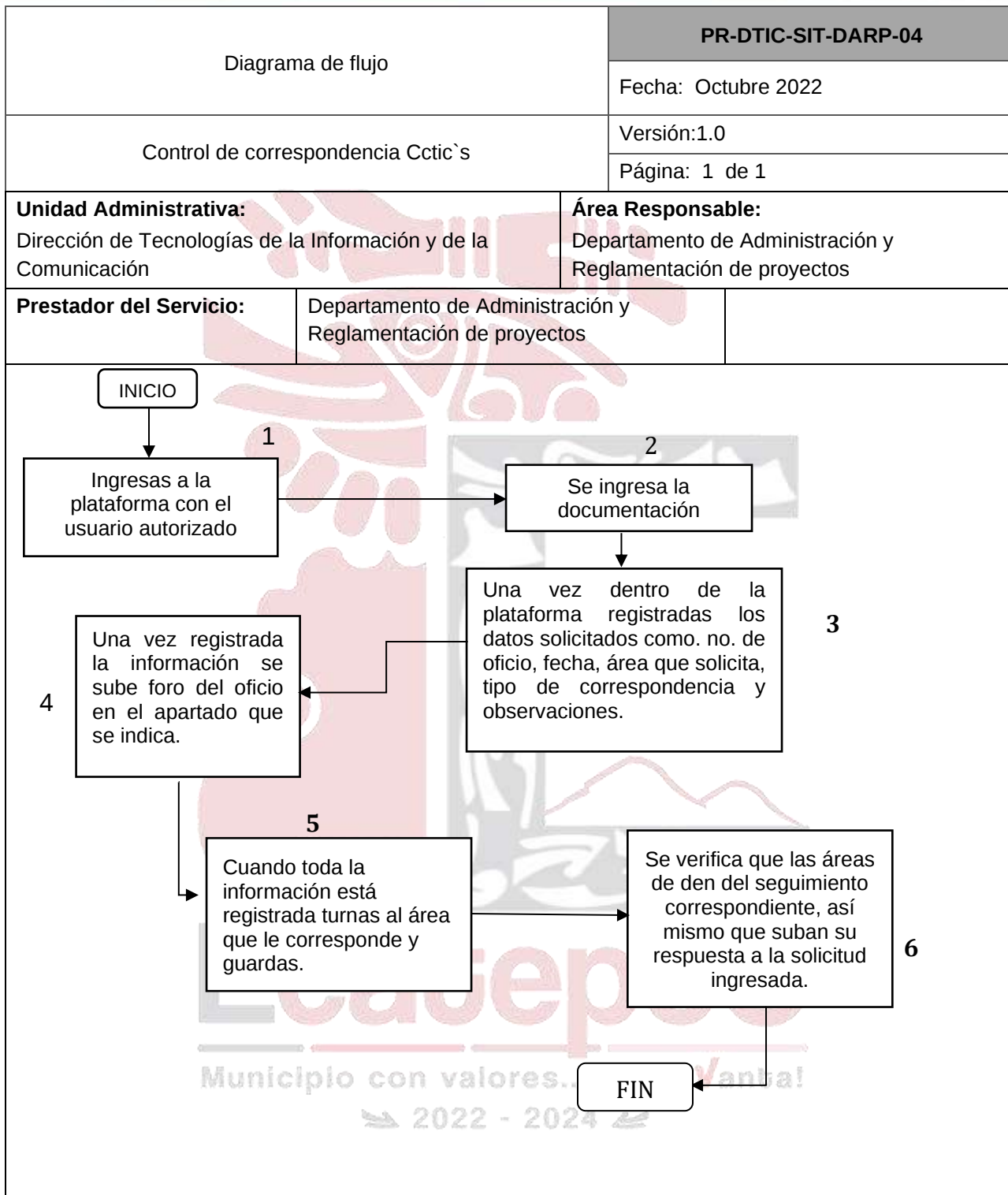


Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SIT-DARP-04	
Control de correspondencia Cctic`s		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Se ingresa la documentación recibida a la dirección.	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Ingresas a la plataforma con el usuario autorizado.	
03	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Una vez dentro de la plataforma registradas los datos solicitados como. no. de oficio, fecha, área que solicita, tipo de correspondencia y observaciones.	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Una vez registrada la información se sube foro del oficio en el apartado que se indica.	
05	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Cuando toda la información está registrada turnas al área que le corresponde y guardas.	
06	Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos	Se verifica que las áreas de den del seguimiento correspondiente, así mismo que suban su respuesta a la solicitud ingresada.	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤



6.5 PROCEDIMIENTO

Base de datos

6.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir información referente a los diferentes proyectos para tener un control actualizado y organizado.

6.5.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

6.5.3 ALCANCE

Llevar un buen control de las bases con la información recabada.

6.5.4 RESPONSABILIDADES

- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

6.5.5 DEFINICIONES

Base de datos: Recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático.

6.5.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

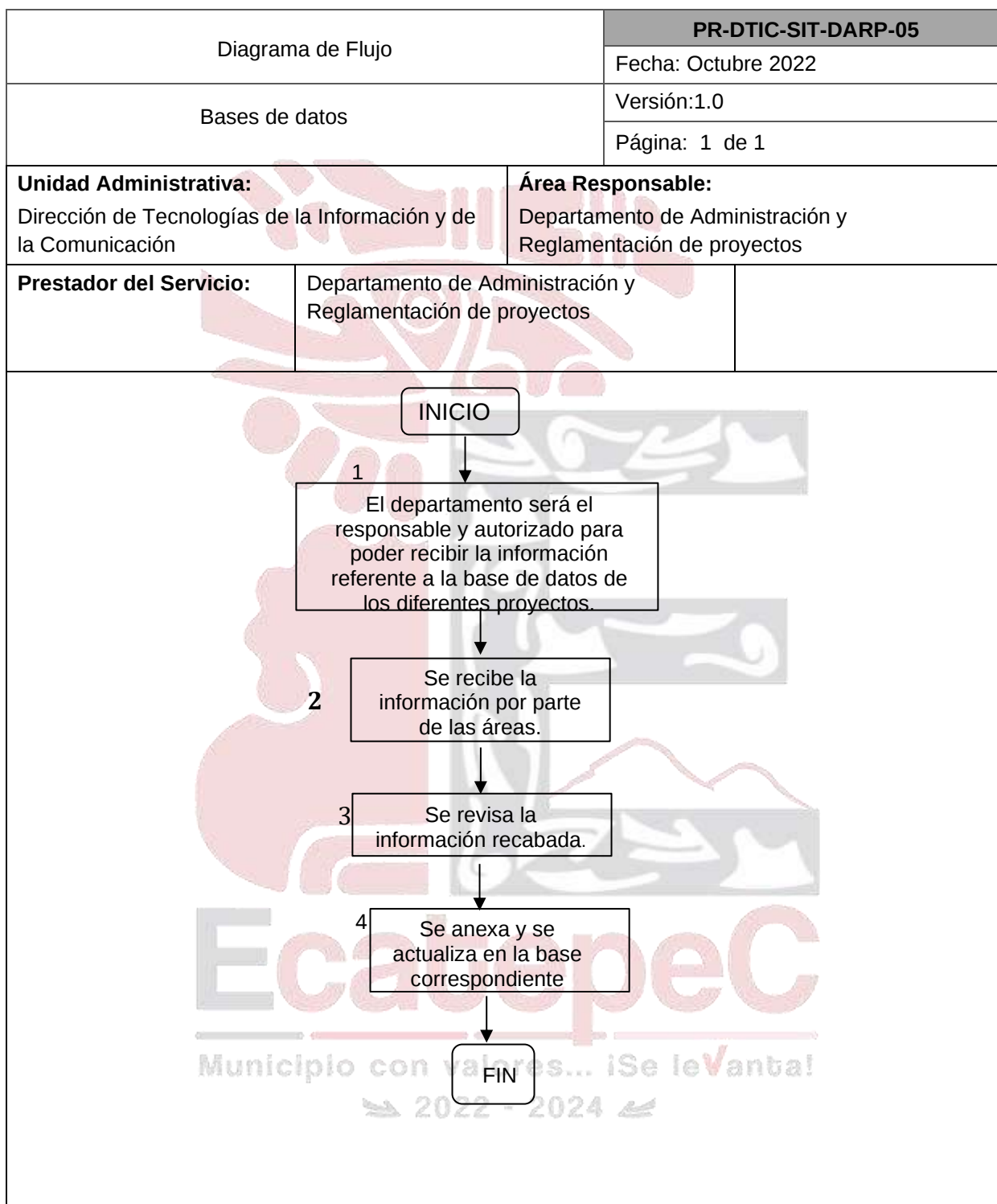
Tener protección de toda información que se nos proporcione de cada proyecto de la dirección.

b) Descripción de actividades

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimientos		PR-DTIC-SIT-DARP-05	
		Fecha: Octubre 2022	
Bases de datos		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	El departamento será el responsable y autorizado para poder recibir la información referente a la base de datos de los diferentes proyectos.	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Se recibe la información por parte de las áreas.	
03	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Se revisa la información recabada.	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Se anexa y se actualiza en la base correspondiente.	

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➡ 2022 - 2024 ⬅



6.6 PROCEDIMIENTO

Recepción de llamadas.

6.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Tiene como propósito fundamental brindarle un buen seguimiento y una buena atención al usuario. .

6.6.2 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

6.6.3 ALCANCE

Brindar una buena atención a la ciudadanía y ayudarle en lo que requiera, para ello es necesario mantener actualizado el directorio en todo momento.

6.6.4 RESPONSABILIDADES

- Departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

6.6.4 DEFINICIONES

Canalización: Se reciben llamadas; por tanto, es uno de los más utilizados en soporte y asistencia de servicios o productos con el fin de brindar respuestas y soluciones inmediatas ante reclamaciones, quejas o asesorías.

Recepción: La noción de recepción se utiliza para nombrar al festejo u homenaje que se organiza para recibir a una personalidad o para celebrar un determinado acontecimiento.

6.6.5 MÉTODO DE TRABAJO

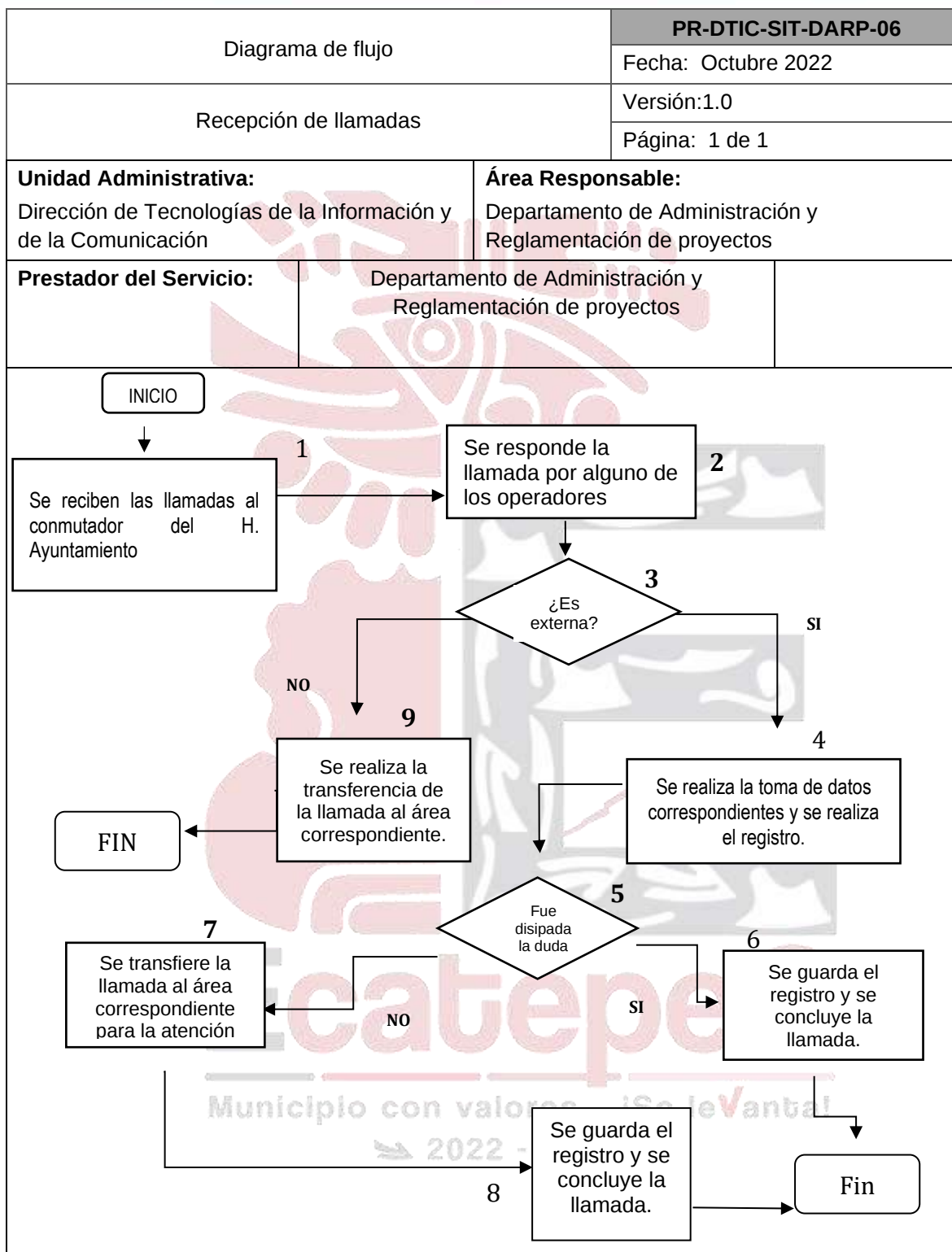
a) Políticas y lineamientos

Al departamento de Administración y Reglamentación de Proyectos mantendrá el directorio actualizado para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

b) Descripción de actividades



Telefonía y Call Center		PR-DTIC-SIT-DARP-06	
		Fecha : Octubre 2022	
Recepción de Llamadas		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Recepción de llamadas internas y externas	
02	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Atención al usuario	
03	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Canalización de llamada en caso de ser necesario	
04	Departamento de Administración y Reglamentación de proyectos	Registro de llamadas internas y externas	



7 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PLATAFORMAS

7.1 PROCEDIMIENTOS

Validación de procesos

7.1.2 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Validar que todos y cada uno de los procesos se realicen correctamente, así mismo validar la implementación de los proyectos conforme a las necesidades y exigencias de las áreas, solucionando problemas de operatividad, monitoreando la funcionalidad de cada uno de las plataformas.

7.1.3 ALCANCE

Innovar con herramientas o estándares tecnológicos que aporten al desarrollo de plataformas web para un gobierno digital en términos de mejoras en los procesos del servicio.

7.1.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

7.1.5 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software.
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas.

7.1.6 DEFINICIONES

Plataforma web: Las plataformas web o plataformas virtuales, son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.

Desarrollo de plataformas: Entorno de software común en el cual se desenvuelve la programación de un grupo definido de aplicaciones. Se encuentra ligada a una familia de lenguajes de programación o a una Interfaz de programación de aplicaciones (API por sus siglas en inglés).

Gobierno digital: El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

7.1.7 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Los oficios emitidos de petición deberán contener los siguientes puntos:

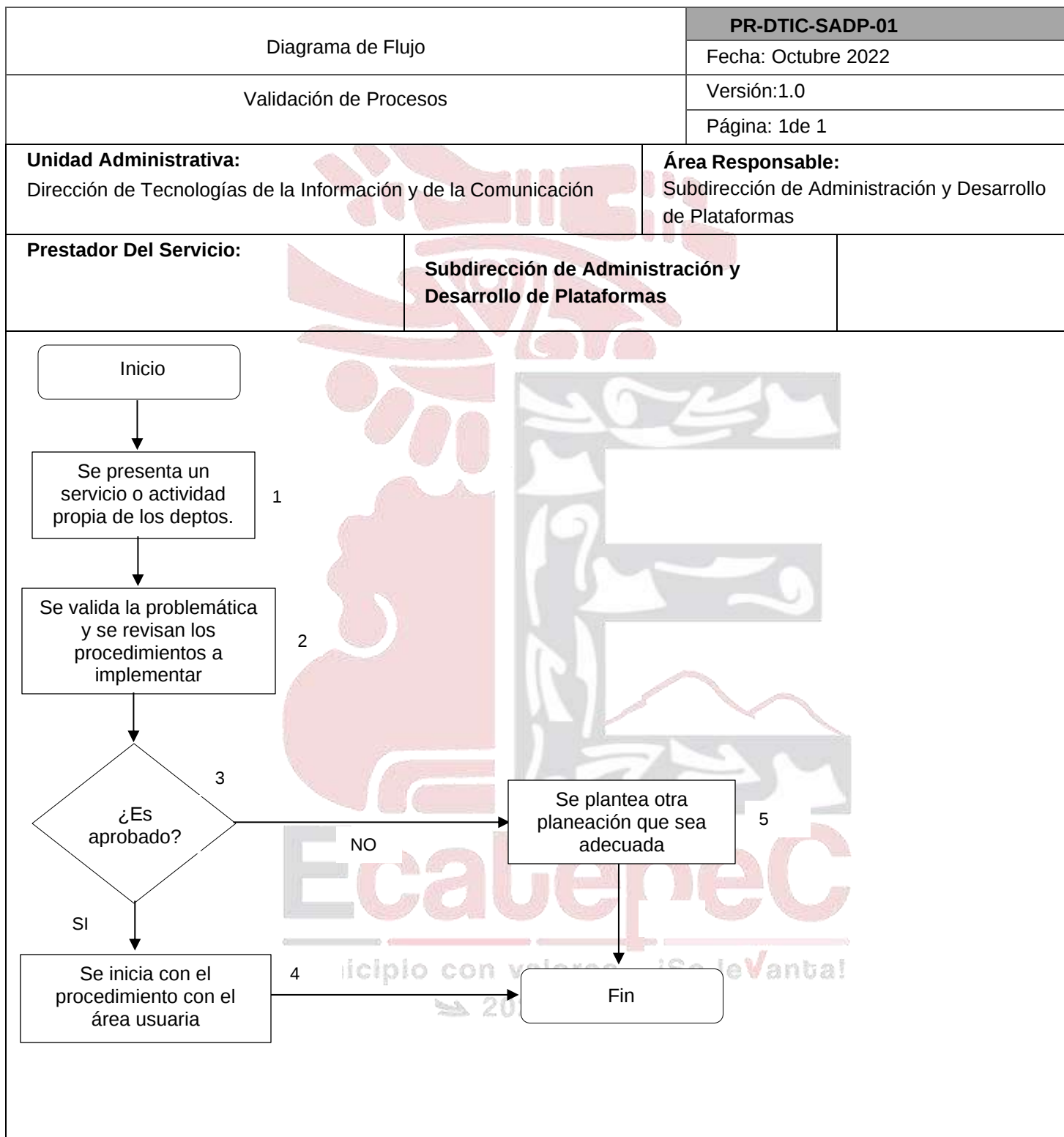
- Dirigido a la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Con copia a la Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Validación de Procesos		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se presenta un servicio o actividad propia de los departamentos	Oficio
02	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se valida la problemática y se revisan los procedimientos a implementar	
03	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Si es aprobado se inicia con el procedimiento con el área usuaria	
04	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	En caso de no ser aprobada se plantea otra planeación que sea adecuada	



7.2 PROCEDIMIENTOS

Validación de actividades

7.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Validar que todas y cada una de las actividades se realicen correctamente, asimismo que se brinde el servicio de manera correcta a nivel usuario y fomentar el crecimiento del personal a cargo con la integración de todos los procesos y sus actividades de la subdirección.

7.2.3 ALCANCE

Brindar un buen servicio en caso de ser necesario, así como mantener activas y funcionales todas las plataformas y sistemas del H. Ayuntamiento de Ecatepec con el seguimiento de cada actividad.

7.2.4 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capítulo XVI, Artículo 87

7.2.5 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software.
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas.

7.2.6 DEFINICIONES

Plataforma web: Las plataformas web o plataformas virtuales, son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.

Desarrollo de plataformas: Entorno de software común en el cual se desenvuelve la programación de un grupo definido de aplicaciones. Se encuentra ligada a una familia de lenguajes de programación o a una Interfaz de programación de aplicaciones (API por sus siglas en inglés).

Gobierno digital: El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

7.2.7 MÉTODO DE TRABAJO

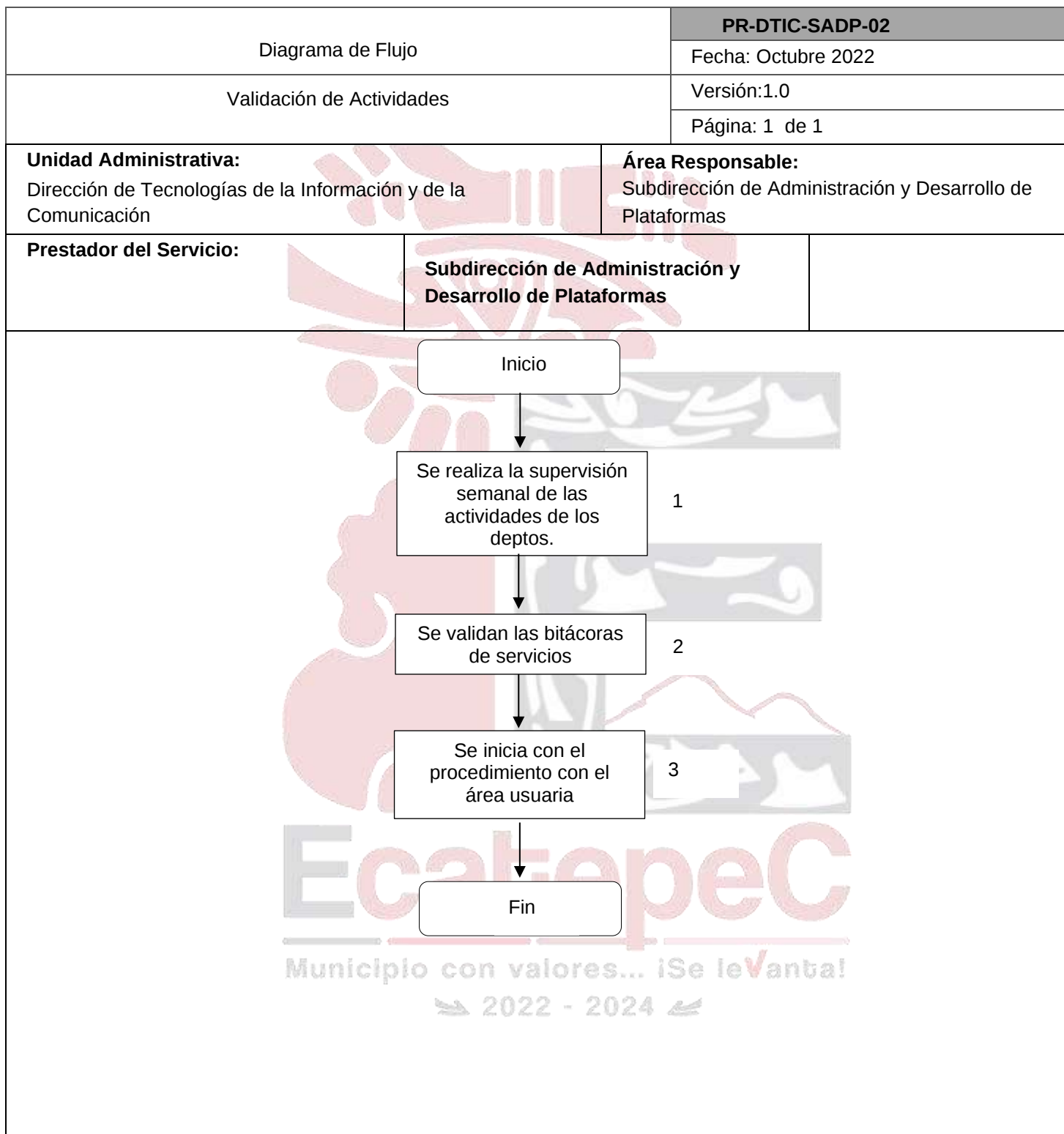
a) Políticas y lineamientos

- Todo el personal perteneciente a la Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas deberá registrar sus actividades de manera diaria en una plataforma digital.
- Todo el personal deberá ser capacitado para conocer todos y cada uno de los procesos, así como las actividades que conllevan dentro del área correspondiente

b) Descripción de actividades

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-02	
		Fecha: Octubre 2022	
Validación de actividades		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de La Comunicación		Área Responsable: Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se realiza la supervisión semanal de las actividades propias de los departamentos	
02	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se da seguimiento en las actividades prioritarias	
03	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se validan las bitácoras de servicios	
04	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Al finalizar se manda el reporte al personal correspondiente con las observaciones de cada plataforma.	



7.3 PROCEDIMIENTOS

Validación de procesos administrativos

7.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Validar que todos y cada uno de las peticiones para realizar los procesos y/o actividades sean emitidas vía oficio por el área solicitante, esto con la finalidad de respaldar toda la información y procesos, así como la creación de expedientes de proyectos para su debido seguimiento.

7.3.2 ALCANCE

Tener un mayor control sobre las actividades y procedimientos que realiza el personal de la subdirección, así como el seguimiento de proyectos implementados y a implementar.

7.3.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal 2022 Capitulo XVI, Artículo 87

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

7.3.4 RESPONSABILIDADES ➤ 2022 - 2024 ◀

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software.
- Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas.

7.3.5 DEFINICIONES

Plataforma web: Las plataformas web o plataformas virtuales, son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.

Desarrollo de plataformas: Entorno de software común en el cual se desenvuelve la programación de un grupo definido de aplicaciones. Se encuentra ligada a una familia de lenguajes de programación o a una Interfaz de programación de aplicaciones (API por sus siglas en inglés).

Gobierno digital: El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

7.3.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Los oficios emitidos de petición deberán contener los siguientes puntos:

- Dirigido a la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- Con copia a la Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas

b) Descripción de actividades

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤

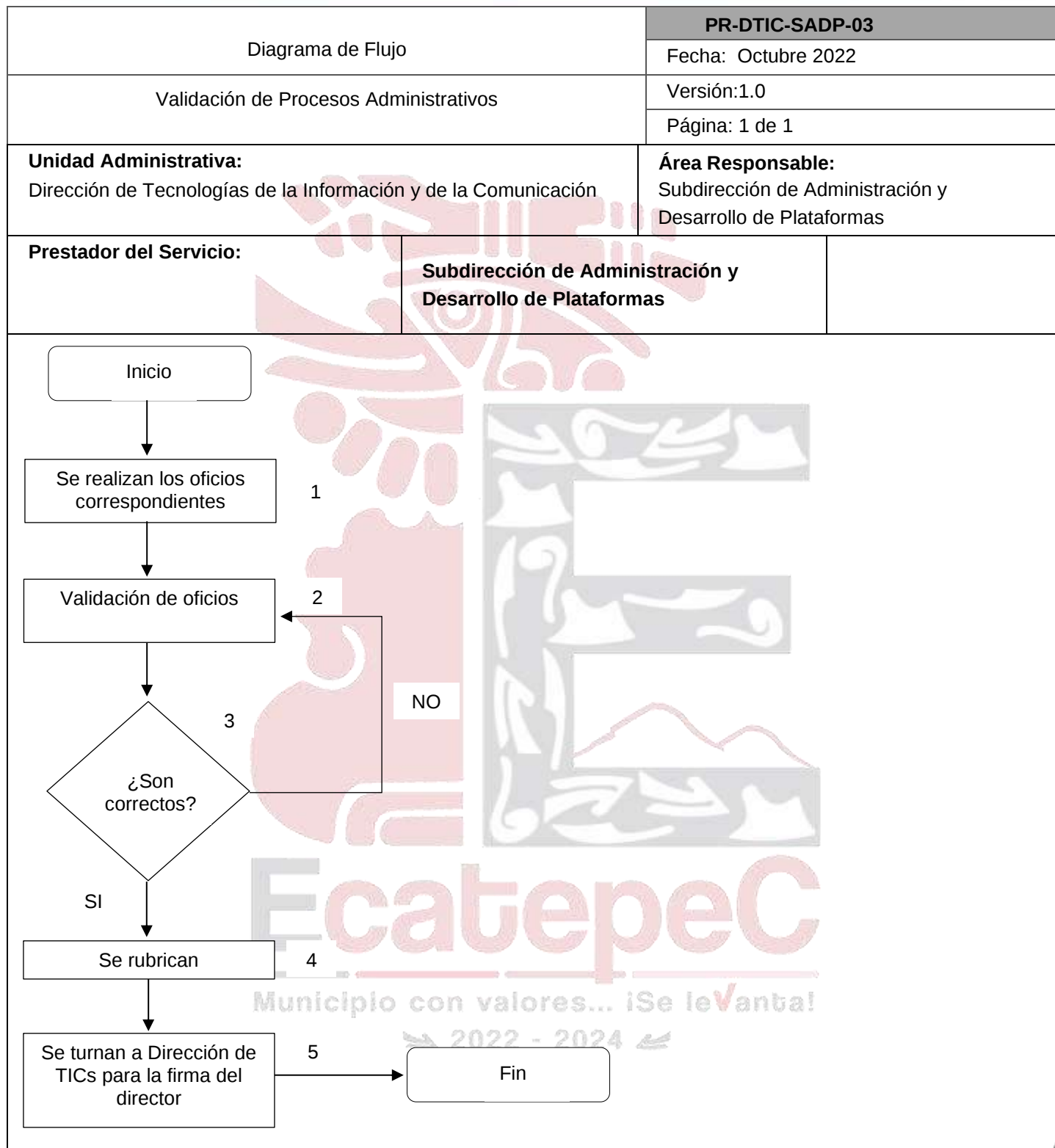
Procedimiento		PR-DTIC-SADP-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Validación de Procesos Administrativos		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se realizan los oficios por los departamentos correspondientes	Oficio
02	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se validan y en caso de ser correctos se rubrican	
03	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	En caso de tener errores se corrigen	
04	Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas	Se entregan a la dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación para firma del director	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

8. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

8.1 PROCEDIMIENTOS

Desarrollo de plataformas.

8.1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollar plataformas de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas usuarias para optimizar cada uno de los trabajos que se realizan manualmente para brindar así un mejor servicio y facilitar sus tareas.

8.1.2 ALCANCE

Mejorar cada uno de los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de forma manual para brindar un mejor servicio a la ciudadanía asegurando el resguardo de su información.

8.1.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal Capítulo XVI, Artículo 87

8.1.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

8.1.5 DEFINICIONES

Ingeniería: Disciplina que se vale de un conjunto de conocimientos de tipo técnico, científico, práctico y empírico para la invención, el diseño, el desarrollo, la construcción, el mantenimiento y la optimización de todo tipo de tecnologías, máquinas, estructuras, sistemas, herramientas, materiales y procesos.

Software: Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Desarrollo: Es aquel lenguaje formal diseñado para realizar procesos llevados a cabo por ordenadores. También podríamos definirlo como un conjunto de instrucciones que las aplicaciones necesitan para que el ordenador ejecute determinadas operaciones.

Web: Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.

Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Código fuente: Se entiende todo texto legible por un ser humano y redactado en un lenguaje de programación determinado.

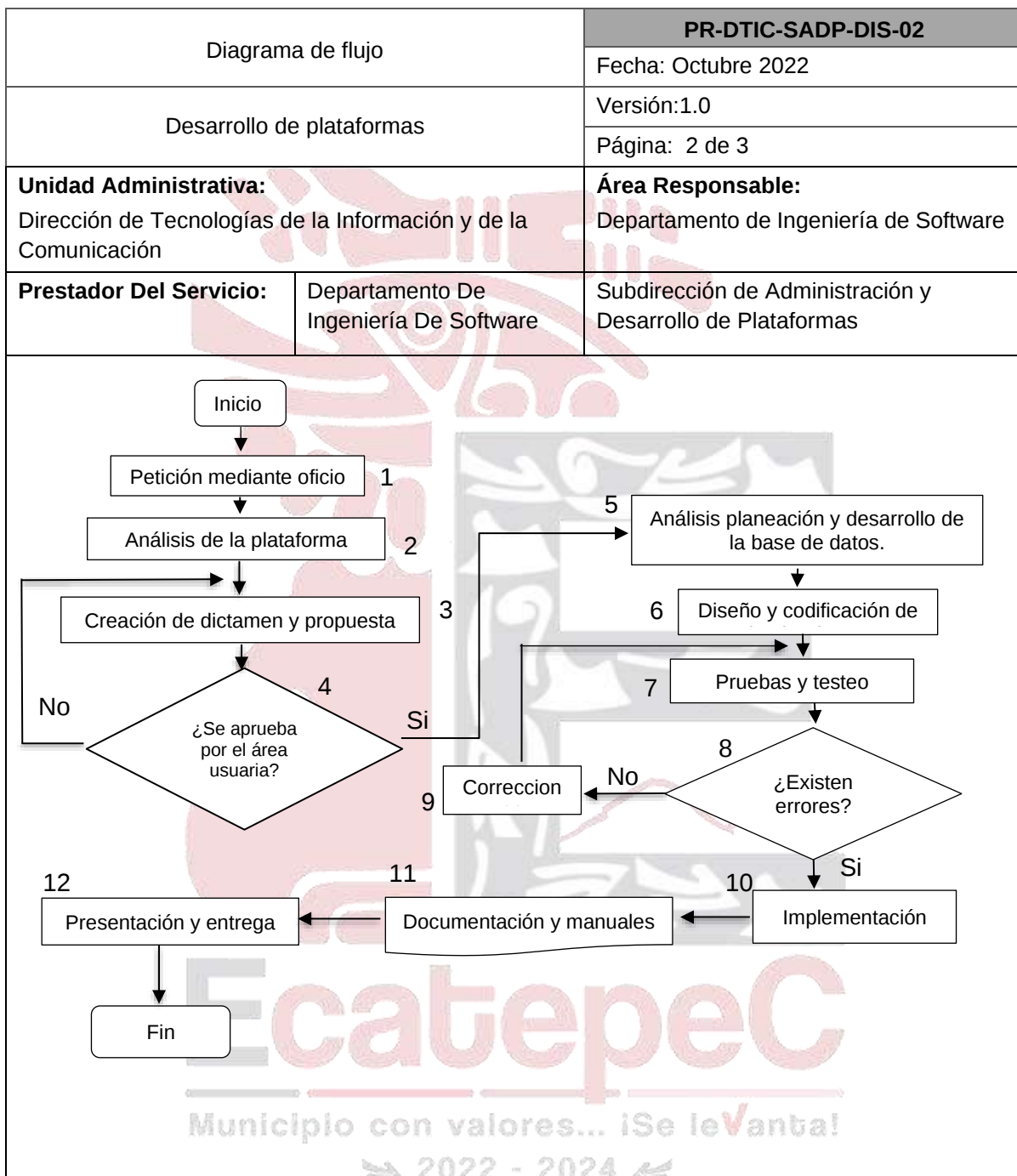
8.1.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Con el fin de dar un excelente servicio a todas las áreas, el equipo del Departamento de Ingeniería de Software, tiene como compromiso maximizar el esfuerzo, dedicación y compromiso que se le aplica a cada proyecto, para esto es necesario que el departamento trabaje en conjunto con el área usuaria presentando alta disponibilidad entre ambas.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DIS-01	
		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
Desarrollo de plataformas		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Ingeniería de Software	
Descripción De Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave De Documento
01	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis de la plataforma	
02	Departamento de Ingeniería de Software	Creación de dictamen y propuesta	
03	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis, planeación y desarrollo de la base de datos	
04	Departamento de Ingeniería de Software	Diseño y codificación de la plataforma	
05	Departamento de Ingeniería de Software	Pruebas y testeos	
06	Departamento de Ingeniería de Software	Implementación	
07	Departamento de Ingeniería de Software	Documentación y manuales	
08	Departamento de Ingeniería de Software	Presentación y entrega	





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATOS

 Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024 "2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México"  Secretaría de Tecnologías de la Información y de la Comunicación	
ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNANDEZ	
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	
ACTA ENTREGA DE PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO:	
NO. DE PROYECTO:	
VERSIÓN:	1.0
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO:	
ÁREA USUARIA:	
NOMBRE DEL PERSONAL QUE RECIBE EL PROYECTO:	
El presente proyecto se desarrolló de conformidad al marco normativo que a la letra dice: CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO; TÍTULO OCTAVO Artículo 45, XII Quincuagésimo. Desarrollar y ejecutar las políticas, programas y acciones en materia de Gobierno Digital, impulsando el uso estratégico de las tecnologías de la información en los trámites y servicios que se otorguen por parte del Ayuntamiento, conforme a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, su Reglamento y conforme a las disposiciones jurídicas de la materia; (Adicionada mediante decreto número 57 de la "LIX" Legislatura, publicado en la Gaceta del Gobierno el 6 de enero de 2016.) Siendo las <u>00:00</u> horas con fecha <u>11 de Mayo de 2022</u> dando cita a los abajo firmantes se procedió a efectuar y oficializar el acto de entrega del proyecto anteriormente mencionado.	
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	
OBJETIVO ALCANZADO:	
ÁREA USUARIA:	
LÍDER DEL PROYECTO:	
FIRMA DEL SUBDIRECTOR:	
FIRMA Y SELLO DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DEL PROYECTO	

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

8.2 PROCEDIMIENTOS

Análisis de información.

8.2.1 PROPÓSITOS DEL PROCEDIMIENTO.

El análisis de información se define como la naturaleza, el alcance, las causas y las consecuencias específicas para determinar el mejor modo de abordar esa cuestión y que puede cambiarse. Determinar las causas más relevantes de un problema dentro de los procesos que tienen las áreas usuarias o bien la ciudadanía en general. Este análisis se realiza bajo la consideración de que su conocimiento sirve como pauta para la selección de soluciones alternativas.

8.2.2 ALCANCE.

Solucionar la mayor parte de los problemas que presentan las diferentes áreas o bien orientar al área a darle una solución tecnológica para mejorar algún proceso, trámite, etc., así como, definir la correcta determinación de las causas que originan un problema.

8.2.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal Capítulo XVI, Artículo 87

8.2.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software.

➤ 2022 - 2024 ➤

8.2.5 DEFINICIONES

Ingeniería: Disciplina que se vale de un conjunto de conocimientos de tipo técnico, científico, práctico y empírico para la invención, el diseño, el desarrollo, la construcción, el mantenimiento y la optimización de todo tipo de tecnologías, máquinas, estructuras, sistemas, herramientas, materiales y procesos.

Software: Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Desarrollo: Es aquel lenguaje formal diseñado para realizar procesos llevados a cabo por ordenadores. También podríamos definirlo como un conjunto de instrucciones que las aplicaciones necesitan para que el ordenador ejecute determinadas operaciones.

Web: Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.

Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Código fuente: Se entiende todo texto legible por un ser humano y redactado en un lenguaje de programación determinado.

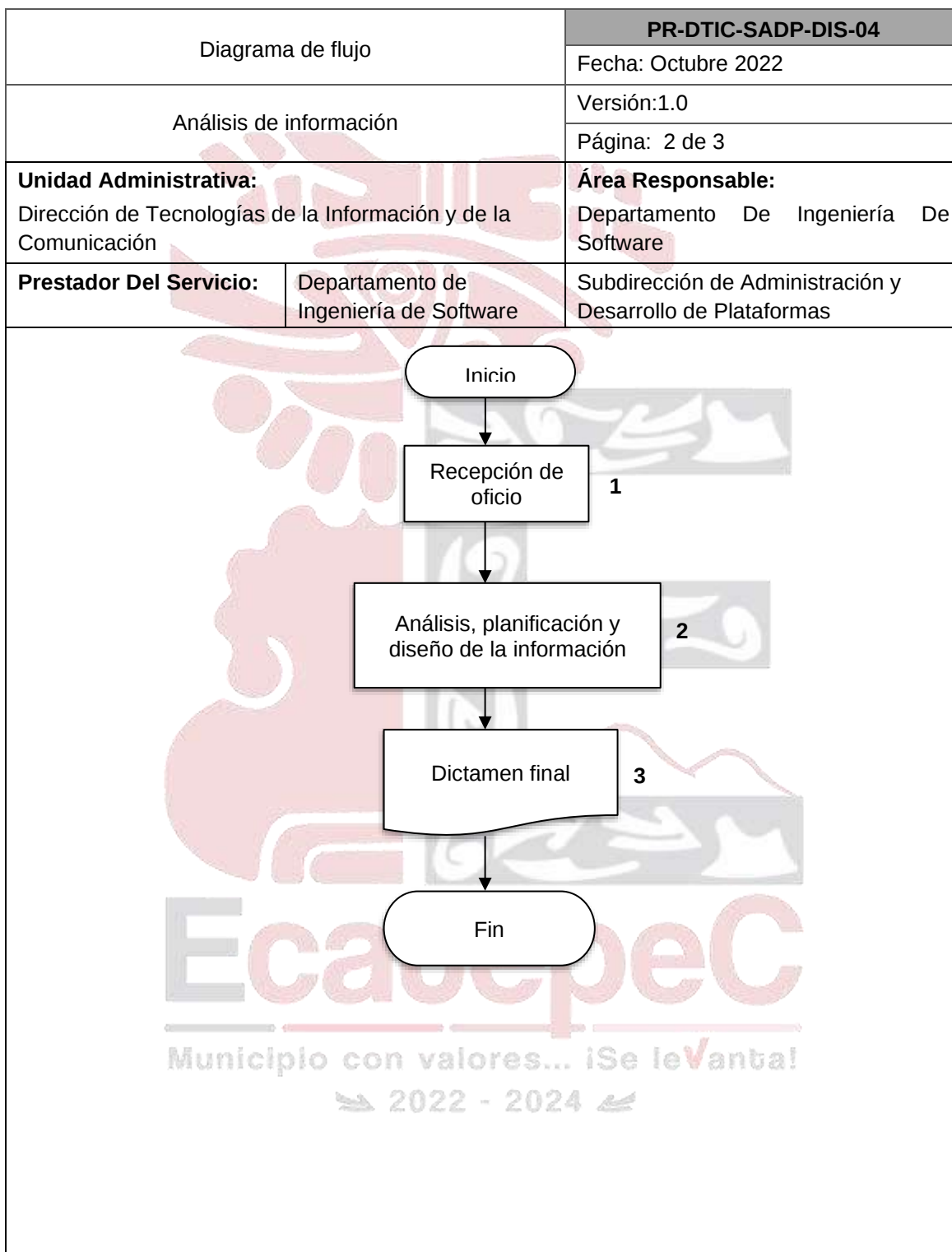
8.2.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Con el fin de dar un excelente servicio a todas las áreas, el equipo del Departamento de Ingeniería de Software, tiene como compromiso maximizar el esfuerzo, dedicación y compromiso que se le aplica a cada proyecto, para esto es necesario que el departamento trabaje en conjunto con el área usuaria presentando alta disponibilidad entre ambas.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DIS-03	
Análisis de información		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Ingeniería de Software	
Descripción De Actividades			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE DE DOCUMENTO
01	Departamento de Ingeniería de Software	Recepción de oficio	
02	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis, planeación y diseño de la información	
03	Departamento de Ingeniería de Software	Dictamen Final	





8.3 PROCEDIMIENTOS

Análisis de base de datos.

8.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Una base de datos es un espacio en el que se almacenan datos de manera organizada para poder acceder a ellos siempre que sea necesario. Es probable que en ocasiones se encuentre abreviado como bbdd. Las bases de datos se pueden crear desde muchos lugares. Una simple hoja de Excel con datos sobre personas es una base de datos. Generar tablas que modelan los registros en los que se almacena información. Es importante que esta información se almacene sin redundancia para que se pueda tener una recuperación, un manejo rápido y eficiente de los datos.

8.3.2 ALCANCE

Tener la información de los usuarios segura dentro de una base de datos de entidad relación manejada por los mejores softwares de gestión.

8.3.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal Capítulo XVI, Artículo 87

8.3.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software

8.3.5 DEFINICIONES

Ingeniería: Disciplina que se vale de un conjunto de conocimientos de tipo técnico, científico, práctico y empírico para la invención, el diseño, el desarrollo, la construcción, el mantenimiento y la optimización de todo tipo de tecnologías, máquinas, estructuras, sistemas, herramientas, materiales y procesos.

Software: Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Desarrollo: Es aquel lenguaje formal diseñado para realizar procesos llevados a cabo por ordenadores. También podríamos definirlo como un conjunto de instrucciones que las aplicaciones necesitan para que el ordenador ejecute determinadas operaciones.

Web: Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.

Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Código fuente: Se entiende todo texto legible por un ser humano y redactado en un lenguaje de programación determinado.

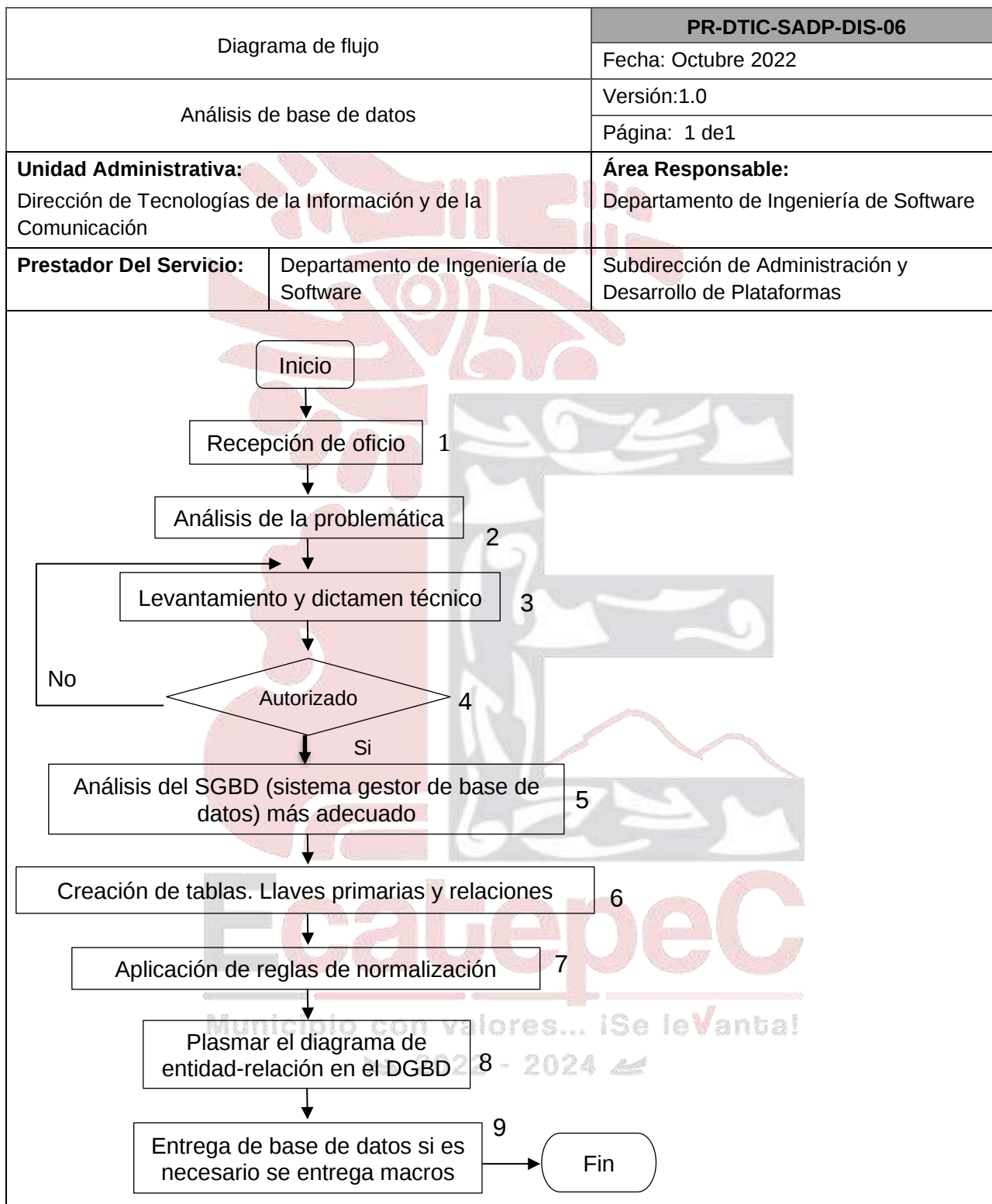
8.3.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Con el fin de dar un excelente servicio a todas las áreas, el equipo del Departamento de Ingeniería de Software, tiene como compromiso maximizar el esfuerzo, dedicación y compromiso que se le aplica a cada proyecto, para esto es necesario que el departamento trabaje en conjunto con el área usuaria presentando alta disponibilidad entre ambas.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DIS-05	
		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
Análisis de base de datos		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información Y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Ingeniería de Software	
Descripción De Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave De Documento
01	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis del sgbd más adecuado	
02	Departamento de Ingeniería de Software	Creación de tablas, llaves primarias y secundarias	
03	Departamento de Ingeniería de Software	Aplicación de reglas de normalización	
04	Departamento de Ingeniería de Software	Plasmar el diagrama de entidad-relación en el sgbd	
05	Departamento de Ingeniería de Software	Entrega de base de datos	



8.4 PROCEDIMIENTOS

Soporte a plataformas web

8.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

El soporte técnico se refiere a la asistencia y mantenimiento. En esta asistencia, el departamento se pone a disposición de las áreas usuarias con el fin de resolver problemas, responder dudas y brindar asesoramiento acerca del uso de una plataforma. Llevar a cabo la actualización y/o mantenimiento de las plataformas web desarrolladas en el departamento de ingeniería de software.

8.4.2 ALCANCE.

Realizar la actualización, mantenimiento y/o asesoramiento correspondiente a las plataformas web que son desarrolladas dentro del departamento de ingeniería de software.

8.4.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal Capitulo XVI, Artículo 87

8.4.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤

8.4.5 DEFINICIONES

Ingeniería: Disciplina que se vale de un conjunto de conocimientos de tipo técnico, científico, práctico y empírico para la invención, el diseño, el desarrollo, la construcción, el mantenimiento y la optimización de todo tipo de tecnologías, máquinas, estructuras, sistemas, herramientas, materiales y procesos.

Software: Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Desarrollo: Es aquel lenguaje formal diseñado para realizar procesos llevados a cabo por ordenadores. También podríamos definirlo como un conjunto de instrucciones que las aplicaciones necesitan para que el ordenador ejecute determinadas operaciones.

Web: Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.

Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Código fuente: Se entiende todo texto legible por un ser humano y redactado en un lenguaje de programación determinado.

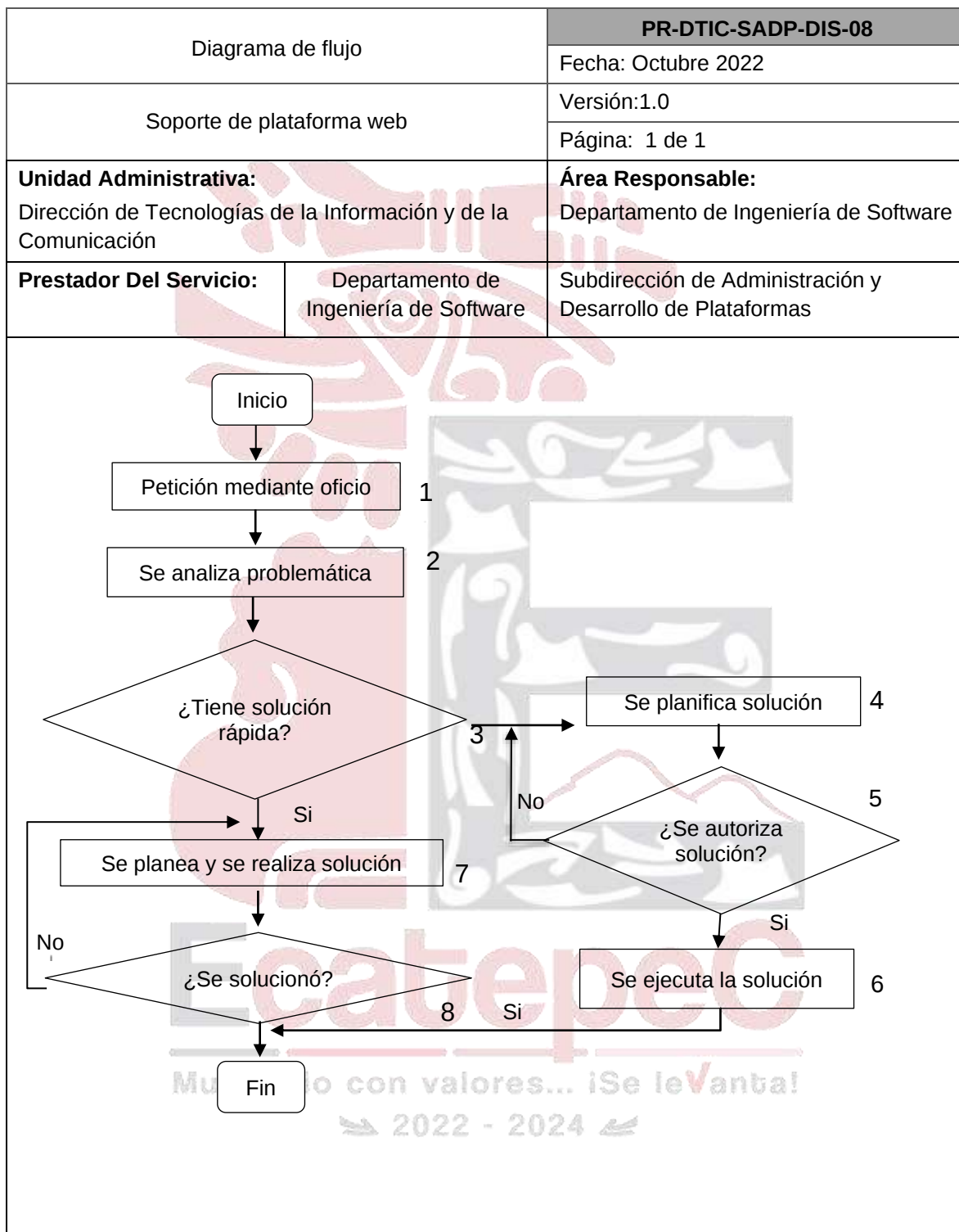
8.4.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

Con el fin de dar un excelente servicio a todas las áreas, el equipo del Departamento de Ingeniería de Software, tiene como compromiso maximizar el esfuerzo, dedicación y compromiso que se le aplica a cada proyecto, para esto es necesario que el departamento trabaje en conjunto con el área usuaria presentando alta disponibilidad entre ambas

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DIS-07	
		Fecha: Octubre 2022	
Soporte de plataformas web		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Ingeniería de Software	
Descripción De Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave De Documento
01	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis de problemática	
02	Departamento de Ingeniería de Software	Se analiza y se realiza solución	
03	Departamento de Ingeniería de Software	Se ejecuta la solución	



8.5 PROCEDIMIENTOS.

Control de cambios.

8.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Se define como la comprobación de las correcciones y/o adecuaciones realizadas a las plataformas que son ocupadas por las diferentes áreas del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos. Mantener un manejo y registro de cada modificación que se le realiza a cada una de las plataformas mediante un oficio en el cual se deben plasmar los cambios a realizar.

8.5.2 ALCANCE.

Contar con un respaldo y control de las modificaciones realizadas con día y fecha en el que se realizó la modificación, para justificar todos y cada uno de los cambios realizados.

8.5.3 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 6, párrafo 3
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Artículo 28, Párrafo 4°. Artículo 31. Artículo 48,
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio; Sección Segunda, Artículo 45
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Primera, Artículo 29 y 30.
- Bando Municipal Capítulo XVI, Artículo 87

8.5.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de Administración y Desarrollo de Plataformas.
- Departamento de Ingeniería de Software

8.5.5 DEFINICIONES

Ingeniería: Disciplina que se vale de un conjunto de conocimientos de tipo técnico, científico, práctico y empírico para la invención, el diseño, el desarrollo, la construcción, el mantenimiento y la optimización de todo tipo de tecnologías, máquinas, estructuras, sistemas, herramientas, materiales y procesos.

Software: Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Desarrollo: Es aquel lenguaje formal diseñado para realizar procesos llevados a cabo por ordenadores. También podríamos definirlo como un conjunto de instrucciones que las aplicaciones necesitan para que el ordenador ejecute determinadas operaciones.

Web: Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.

Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Código fuente: Se entiende todo texto legible por un ser humano y redactado en un lenguaje de programación determinado.

8.5.6 MÉTODO DE TRABAJO

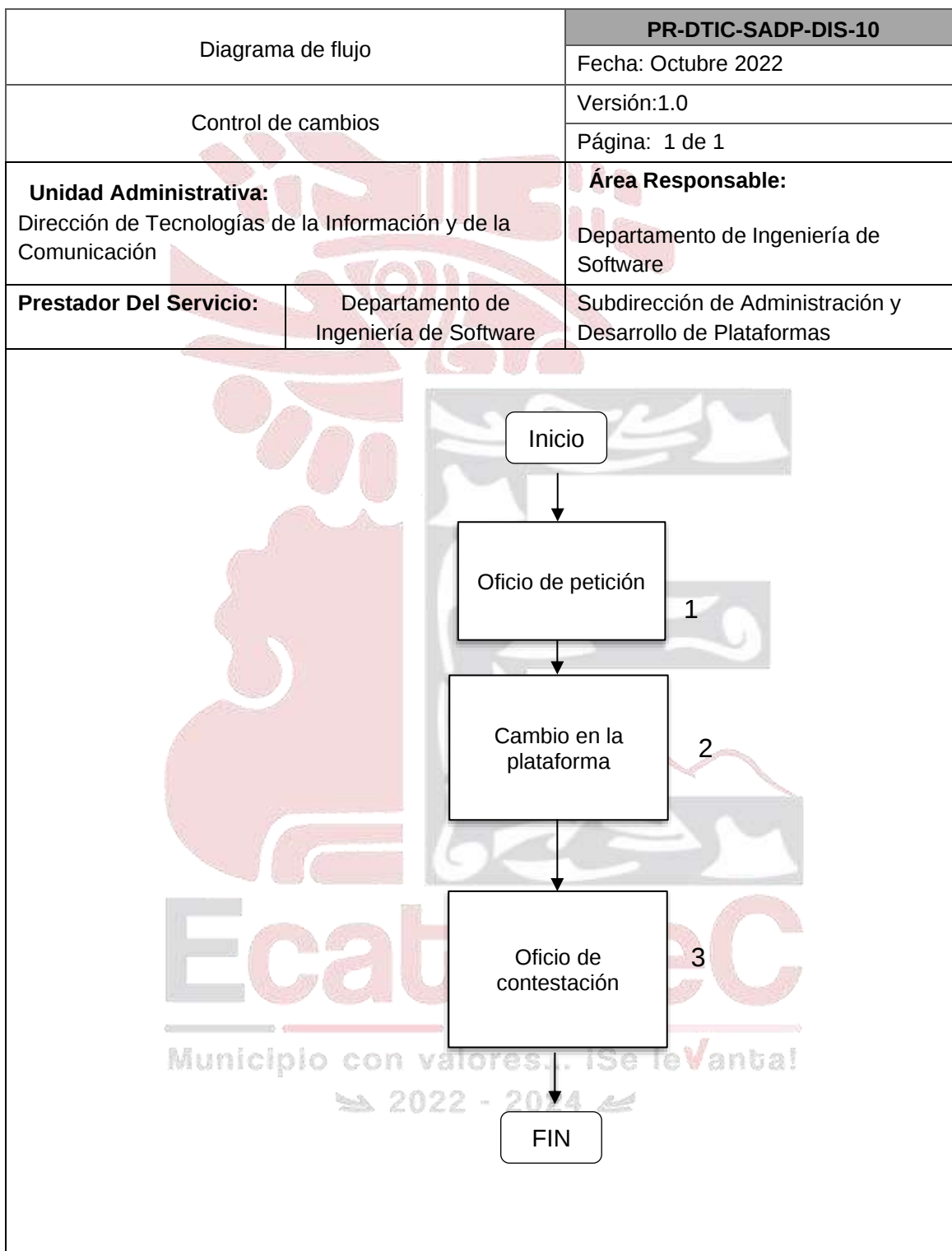
a) Políticas y lineamientos

Con el fin de dar un excelente servicio a todas las áreas, el equipo del Departamento de Ingeniería de Software, tiene como compromiso maximizar el esfuerzo, dedicación y compromiso que se le aplica a cada proyecto, para esto es necesario que el departamento trabaje en conjunto con el área usuaria presentando alta disponibilidad entre ambas.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DIS-09	
		Fecha: Octubre 2022	
Control de cambios		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Ingeniería de Software	
Descripción De Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave De Documento
01	Departamento de Ingeniería de Software	Análisis de oficio con la petición	
02	Departamento de Ingeniería de Software	Cambios en la plataforma	
03	Departamento de Ingeniería de Software	Oficio de contestación	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
➤ 2022 - 2024 ➤



9. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE PLATAFORMAS

9.1 PROCEDIMIENTO

Monitoreo de plataformas

9.1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar y Monitorear toda información que se encuentra albergada dentro de las plataformas, sistemas, aplicaciones, etc. que permiten realizar las diversas actividades diarias de todas las Direcciones pertenecientes al H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, ya sea para ofrecer un servicio al contribuyente o bien de forma interna.

9.1.2 ALCANCE

Todo proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que en ningún motivo se podrá proporcionar información que garantice la autenticidad, fiabilidad, integridad, confidencialidad de los datos recabados.

9.1.4 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.1.5 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.1.6 DEFINICIONES

Administración: Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

Monitoreo: Es la acción y efecto de monitorear, supervisión o el control realizado a través de un monitor.

Plataformas: Es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios.

Sistemas: Conjunto de datos ordenados conforme a una serie de instrucciones o algoritmos, que permiten su ubicación y recuperación rápida y simple.

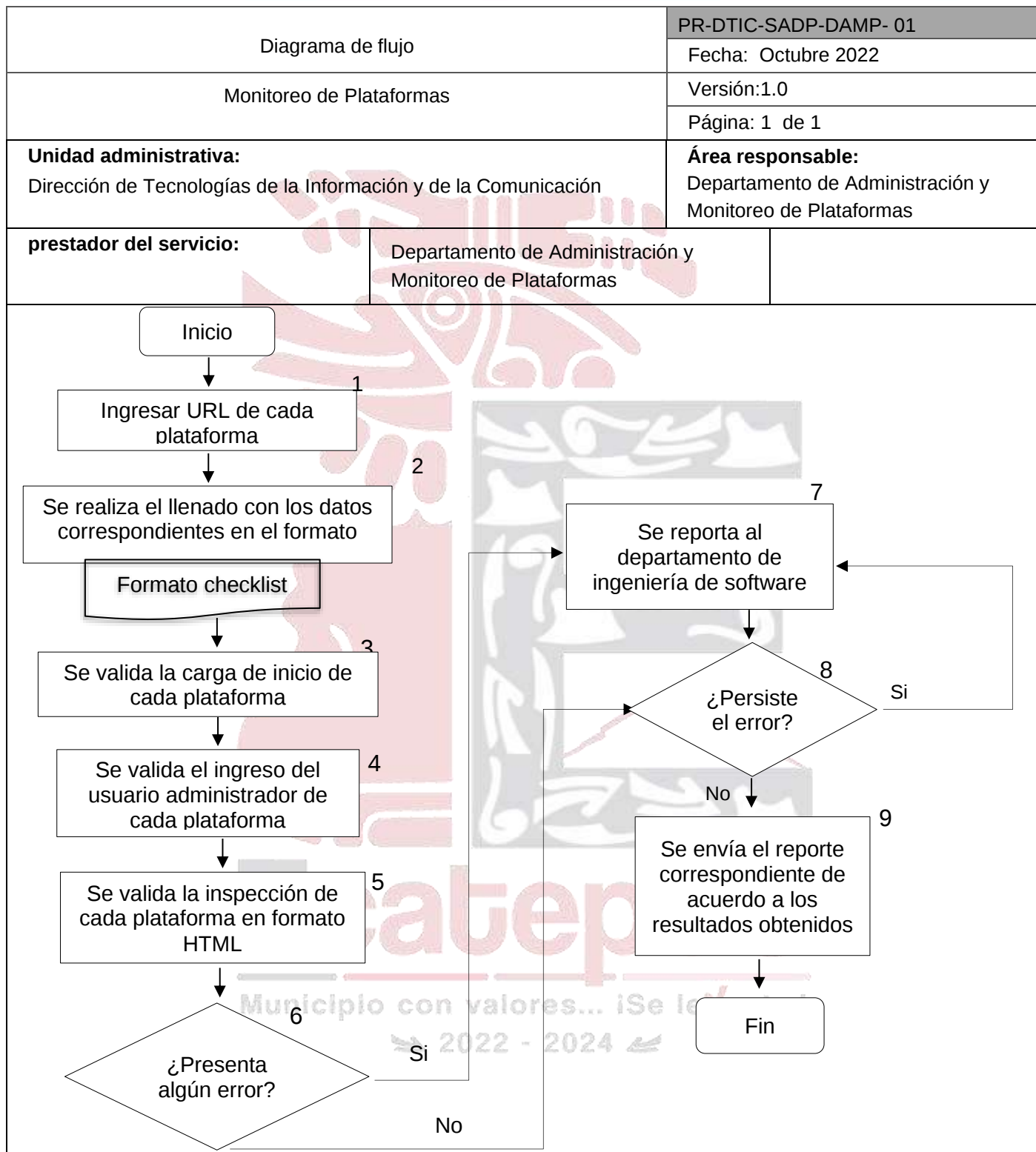
9.1.7 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

- Ingresar la URL de cada plataforma
- Se realiza el llenado con los datos correspondientes en el formato
- Se valida la carga de inicio de cada plataforma
- Se valida el ingreso del usuario administrador de cada plataforma
- Se valida la inspección de cada plataforma en formato HTML
- Condición o alternativa
- Se reporta al departamento de ingeniería de software
- Condición o alternativa
- Se envía el reporte correspondiente de acuerdo a los resultados obtenidos

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Monitoreo de Plataformas		Versión:1.0	
		Página:1 de 2	
Unidad administrativa: Dirección de tecnologías de la información y de la comunicación		Área responsable: Departamento administración y monitoreo de plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Administración y monitoreo de plataformas	Ingresar la URL de cada plataforma	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Se realiza el llenado con los datos correspondientes en el formato	Formato checklist de monitoreo de plataformas
03	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida la carga de inicio de cada plataforma	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida el ingreso del usuario administrador de cada plataforma	
05	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida la inspección de cada plataforma en formato HTML	
06	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
07	Administración y monitoreo de plataformas	Se reporta al departamento de ingeniería de software	
08	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
09	Administración y monitoreo de plataformas	Se envía el reporte correspondiente de acuerdo a los resultados obtenidos	





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATO DE USO INTERNO



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Checklist: Página a monitorear

Datos del personal					
Nombre:					
Fecha:				Hora:	
Página					
Url:					
Área / dirección:					
Servidor:					
Funcionamiento	SI	No	Observaciones		
Carga correcta de la página:					
Visualización correcta de los gráficos:					
Validación de credenciales:					
Validación de funcionamiento:					
Fecha y hora correctas:					
Inspección					
Pérdidas		Transferencia		Recursos	Tiempo de carga
Inicio					
Inicio De sesión					
Inspección					
Ping					

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 0100

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

9.2 PROCEDIMIENTO

Administración de sesiones de videograbación

9.2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar toda videoconferencia para todas las direcciones pertenecientes al H. ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, en la cual unifica las sesiones, sistema de telefonía, mensajería, reuniones en línea simples y una solución de sala de conferencias definida por una plataforma fácil de usar.

9.2.2 ALCANCE

Todo proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que en ningún motivo se podrá proporcionar la información recabada o temas de interés gubernamental retomadas durante las sesiones correspondientes.

9.2.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.2.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.2.5 DEFINICIONES

Administración: Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

Video: Acción de grabar en video.

Sesión: Reunión celebrada por una empresa o institución para tratar algún asunto.

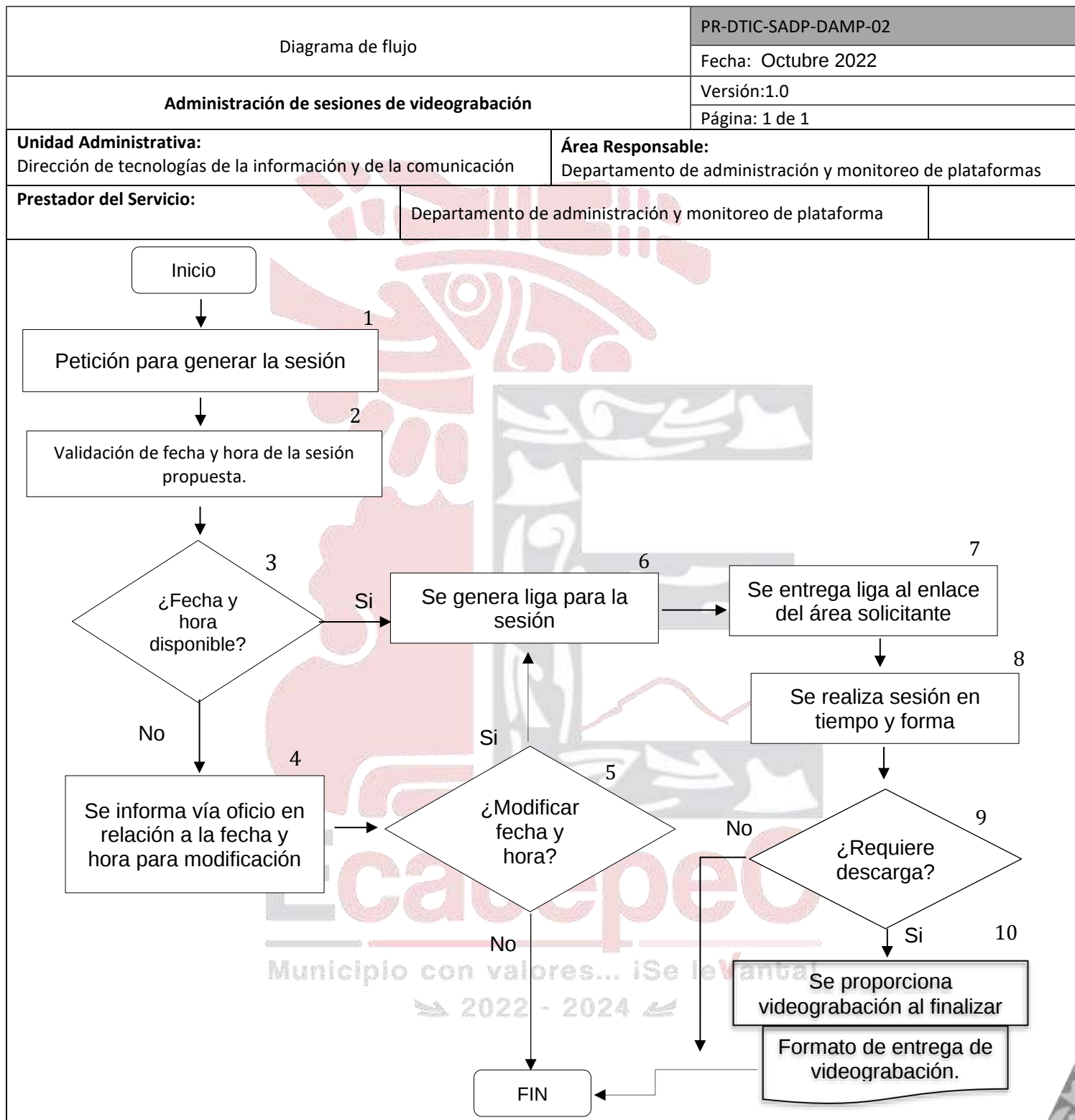
9.2.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

- Petición de oficio para generación de sesión.
- Validación de fecha y hora de la sesión propuesta.
- Condición o alternativa
- Si no hay disponibilidad, se informa por oficio al área usuaria.
- Condición o alternativa
- Se genera liga para la sesión
- Se entrega liga al enlace del área solicitante
- Se realiza sesión en tiempo y forma
- Condición o alternativa
- Se proporciona videgrabación al finalizar

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-02	
		Fecha: Octubre 2022	
Administración de sesiones de videograbación		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área responsable: Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área usuaria	Petición de oficio para generación de sesión.	
02	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Validación de fecha y hora de la sesión propuesta.	
03	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	¿Condición o alternativa?	
04	Área usuaria	Si no hay disponibilidad, se informa por oficio al área usuaria.	
05	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Condición o alternativa	
06	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Se genera liga para la sesión	
07	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Se entrega liga al enlace del área solicitante	
08	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Se realiza sesión en tiempo y forma	
09	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Condición o alternativa	
10	Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	Se proporciona videograbación al finalizar	Formato de entrega de videograbación



FORMATO DE USO INTERNO

FICHA DE ENTREGA DE GRABACIÓN DE SESIÓN

 H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS		 Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024 "2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".	
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN			
DEPARTAMENTO		Administración y Monitoreo de Plataformas	
TEMA:		Entrega de la video grabación de la sesión generada en la plataforma	
NOMBRE DE LA SESIÓN:			
FECHA DE ENTREGA:		HORA:	
NOMBRE DE QUIEN ENTREGA LA GRABACIÓN:			
NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA GRABACIÓN:			
		FIRMA O SELLO	



9.3 PROCEDIMIENTO

Administración de correos institucionales

9.3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar y Monitorear todo correo institucional en relación a los usuarios que se encuentran activos y pertenezcan a las diferentes direcciones que conforman el H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, en el podrán realizar las diversas actividades diarias, ya sea para enviar como solicitar información gubernamental y así mismo ofrecer un servicio al contribuyente o bien de forma interna.

9.3.2 ALCANCE

Todo proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que en ningún motivo se podrá proporcionar la información que se encuentra recabada en el servidor perteneciente al H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.

9.3.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.3.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.3.5 DEFINICIONES

Administración: Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

Correo electrónico: Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.

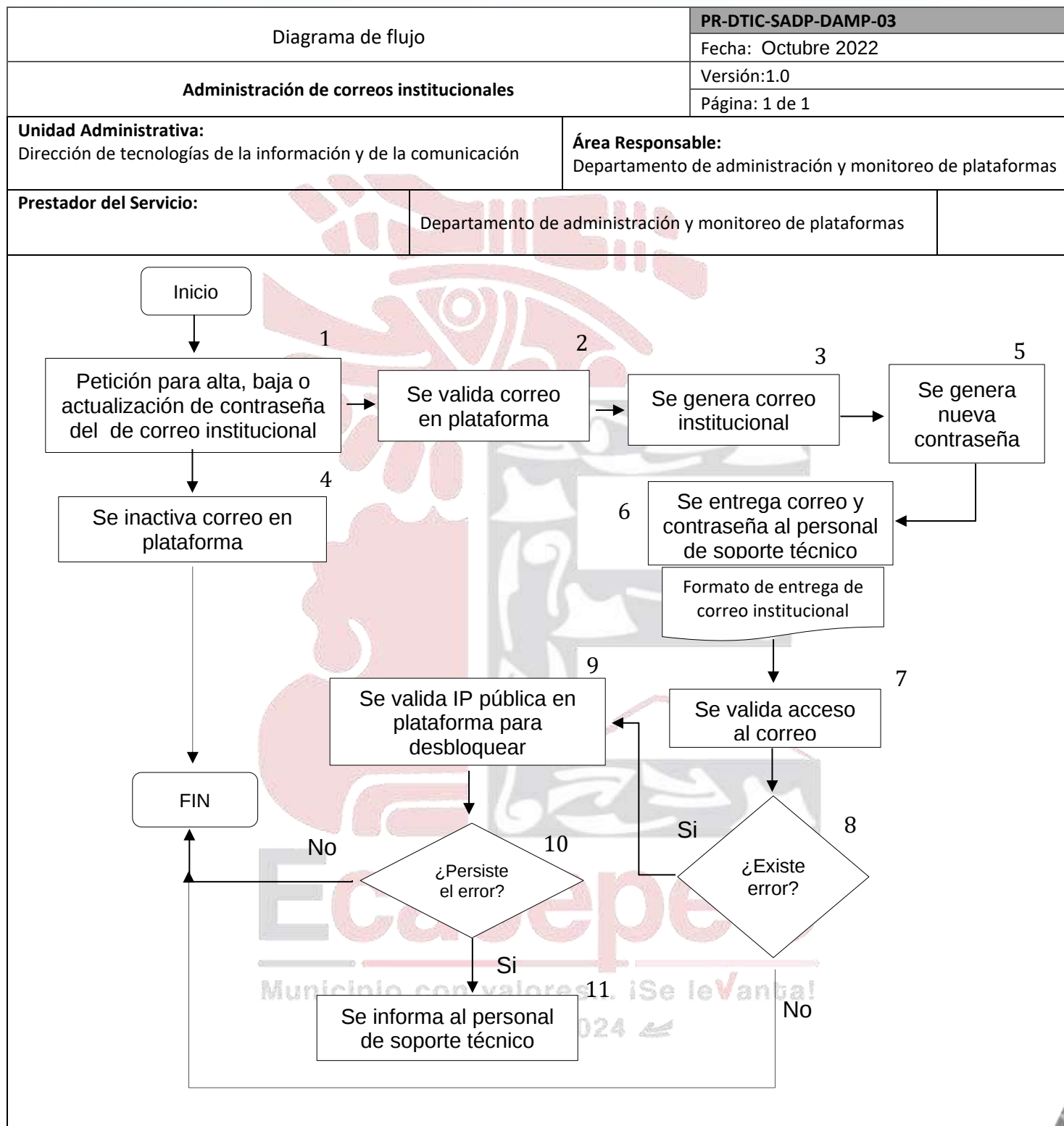
9.3.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

- Petición de oficio para alta, baja o actualización de contraseña del correo institucional
- Validación del correo en plataforma.
- Si es alta, se genera correo institucional.
- Si es baja, se inactiva dentro de la plataforma.
- Si es actualización, se genera nueva contraseña.
- Se entrega correo y contraseña para configuración al departamento correspondiente con el formato interno.
- Se valida el acceso al correo institucional.
- Condición o alternativa
- Se informa al personal de soporte técnico.

b) Descripción de actividades ➤ 2022 - 2024 ➤

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-03	
		Fecha: Octubre 2022	
Administración de correos institucionales		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de tecnologías de la información y de la comunicación		Área Responsable: Departamento administración y monitoreo de plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área usuaria	Petición de oficio para alta, baja o actualización de contraseña del correo institucional	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Validación del correo en plataforma.	
03	Administración y monitoreo de plataformas	Si es alta, se genera correo institucional.	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Si es baja, se inactiva dentro de la plataforma.	
05	Administración y monitoreo de plataformas	Si es actualización, se genera nueva contraseña.	
06	Administración y monitoreo de plataformas	Se entrega correo y contraseña para configuración al departamento correspondiente con el formato interno.	Formato de entrega de correo institucional
07	Departamento de Soporte Técnico	Se valida el acceso al correo institucional.	
08	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
09	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida IP pública en plataforma para desbloquear	
10	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
11	Administración y monitoreo de plataformas	Se informa al personal de soporte técnico	





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATO INTERNO

FICHA DE ENTREGA DE CORREO Y CONTRASEÑA PARA SU CONFIGURACIÓN



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



DIRECCIÓN DE TIC'S - DEPTO. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE PLATAFORMAS

RECIBO DE CORREO

FECHA		HORA	
NOMBRE DEL USUARIO			
DIRECCIÓN/ÁREA/DEPTO			
CORREO INSTITUCIONAL			
TÉCNICO QUE CONFIGURO			
USUARIO QUE RECIBE NOMBRE Y FIRMA	MARCAR CON UNA (X)		
	CONFIGURACIÓN		
	VALIDACIÓN RECIBE CORREO		
	VALIDACIÓN EMITE CORREO		

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se leVanta! ➤ 2022 - 2024 ⬅



Municipio con valores... ¡Se leVanta!

➤ 2022 - 2024 ⬅

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se leVanta! ➤ 2022 - 2024 ⬅

9.4 PROCEDIMIENTO

Monitoreo y generación de reportes de servicios de internet gratuito.

9.4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar y Monitorear toda información que se encuentra albergada dentro de la plataforma, la cual es encargada de proporcionar el estado actual de los sitios de Internet gratuito ilimitado y banda ancha que se han implementado dentro del Municipio de Ecatepec.

9.4.2 ALCANCE

Todo proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que adoptará todas las medidas de seguridad, ya sean administrativas, técnicas, tecnológicas y/o físicas que permitan proteger los datos personales a efecto de evitar cualquier alteración, así como el acceso, y divulgación de la información.

9.4.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.3.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.3.5 DEFINICIONES

Monitoreo: Es la acción y efecto de monitorear, supervisión o el control realizado a través de un monitor.

Plataformas: Es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios.

Reporte: Documentos donde se plasman datos o noticias.

9.3.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

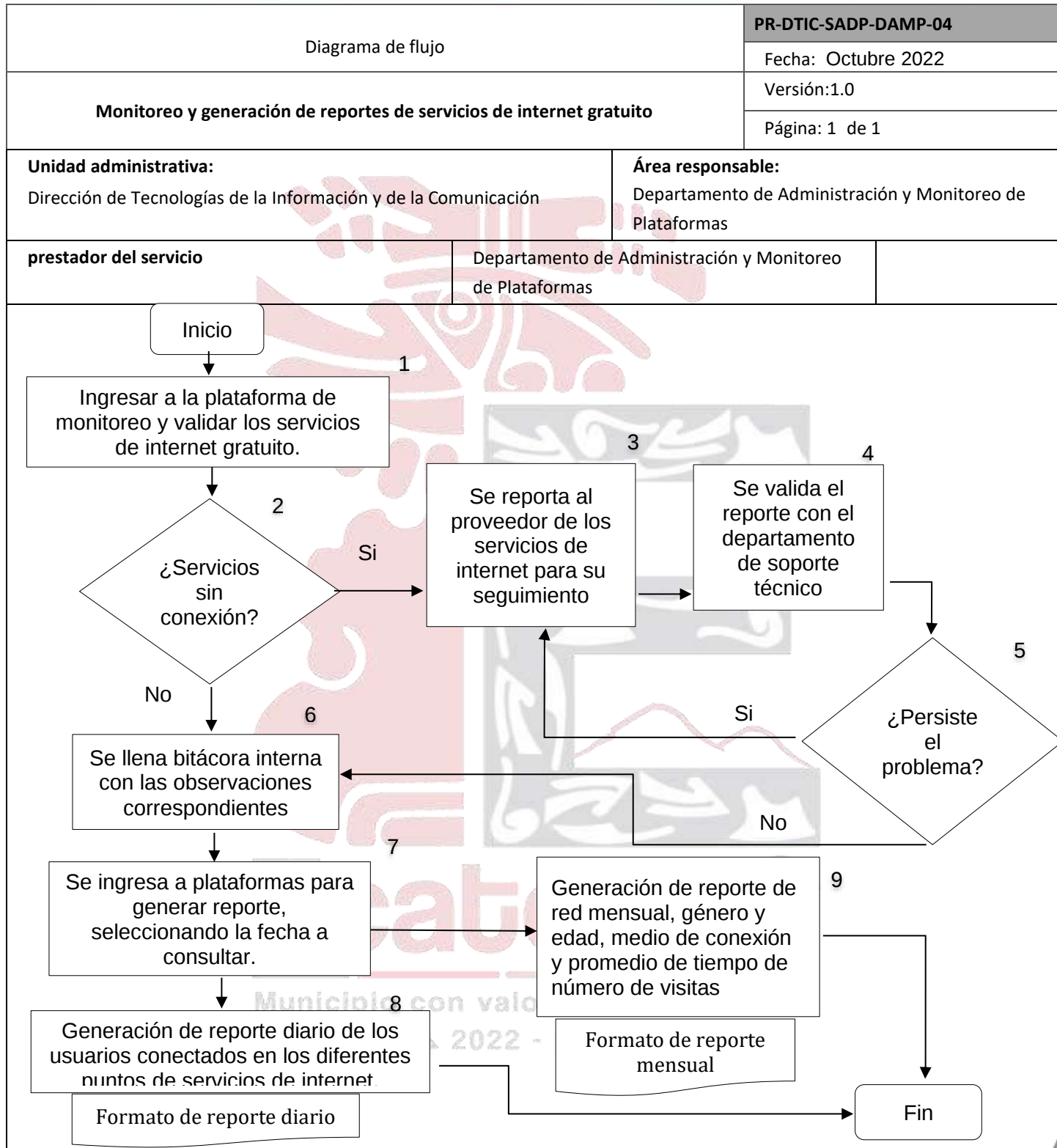
- Ingresar a la plataforma de monitoreo y validar los servicios de internet gratuito.
- Condición o alternativa.
- Se reporta a proveedor de los servicios de internet para su seguimiento.
- Se valida el reporte con el departamento de soporte técnico.
- Condición o alternativa.
- Se llena bitácora interna con las observaciones correspondientes.
- Se ingresa a las plataformas para generar reporte, seleccionando la fecha a consultar.
- Generación de reporte diario de los usuarios conectados en los diferentes puntos de servicios de internet.
- Generación de reporte de red mensual, género y edad, medio de conexión y promedio de tiempo de número de visitas.

b) Descripción de actividades

Procedimiento	PR-DTIC-SADP-DAMP-04
	Fecha: Octubre 2022
	Versión:1.0
Monitoreo y generación de reportes de servicios de internet gratuito	Página:1 de 2

Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento Administración y Monitoreo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Administración y monitoreo de plataformas	Ingresar a la plataforma de monitoreo y validar los servicios de internet gratuito.	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
03	Administración y monitoreo de plataformas	Se reporta al proveedor de los servicios de internet para su seguimiento	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida el reporte con el departamento de soporte técnico	
05	Administración y monitoreo de plataformas	Condición o alternativa	
06	Administración y monitoreo de plataformas	Se llena bitácora interna con las observaciones correspondientes	
07	Administración y monitoreo de plataformas	Se ingresa a plataformas para generar reporte, seleccionando la fecha a consultar	
08	Administración y monitoreo de plataformas	Generación de reporte diario de los usuarios conectados en los diferentes puntos de servicios de internet.	Formato de reporte diario
09	Administración y monitoreo de plataformas	Generación de reporte de red mensual, género y edad, medio de conexión y promedio de tiempo de número de visitas	Formato de reporte mensual

➡ 2022 - 2024 ⬅





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATO DE USO INTERNO

REPORTE DE RED DIARIO



DIRECCIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y DE
LA COMUNICACIÓN

MONITOREO DE USUARIOS CONECTADOS EN PUNTOS DEL PROYECTO:

"RED QUETZALCOATL"



DATOS DEL MONITORISTA	
NOMBRE	
FECHA	
HORA	



ANTENAS						
	RED	ESTADO CONEXI	DISPOSITIVO CONECTADO	GRAFI	NO REPO	OBSERVACIONE
1	AV GUADALQUIVIR					
2	BARRIO NUEVO TULTILAN					
3	CD. CUAUHTEMOC PARQUE ESPAÑA					
4	CSC JESUSA RODRÍGUEZ					
5	DEPORTIVO EJIDAL EMILIANO ZAPATA					
6	DEPORTIVO EL CHAMIZAL					
7	DEPORTIVO SAUCES CANCHA					
8	DIF GUADALUPANA LA VENTA					
9	DEPORTIVO GRANJAS VALLE KIOSKO					
10	EL CARMEN					
11	EL REGUILETE POSTE					
12	GUADALUPANA LA VENTA PARQUE					
13	KIOSKO ALTAVILLA					
14	KIOSKO ESTRELLA					
15	KIOSKO PLUTARCO ELIAS CALLES					
16	KIOSKO SAN AGUSTIN					
17	LA CARTONERA VIA TREN					
18	LECHERIA GRANJAS VALLE					
19	LOS ARCOS GRANJAS DE VALLE DE GUADALUPE					
20	MERCADO 3 DE SEPTIEMBRE					
21	MERCADO 31 DE ENERO					
22	MERCADO EL PIPILA					
23	MERCADO LOS ARBOLITOS					
24	MERCADO SAN CRISTOBAL					
25	MERCADO SAN MARTIN CABALLERO					
26	MERCADO TABLAS DEL POZO					
27	MULTIDEPORTIVO LAS AMERICAS					
28	PALACIO MUNICIPAL ECATEPEC					
29	PARQUE DEL MERCADO AV. R1					
30	PARQUE ESTADO DE MEXICO					
31	PARQUE EJIDOS DE TULPETLAC AV. R1					
32	PARQUE SAUCES GRADAS					
33	PIRAMIDE CD AZTECA					
34	PLAZA PUBLICA SANTA MARIA CHICONAUTLA					
35	PLAZA PUBLICA GUADALUPE VICTORIA					
36	PLAZA PUBLICA SAN ANDRES DE LA CAÑADA					
37	PLAZA PUBLICA SAN PEDRO XALOSTOC					
38	PLAZA PUBLICA SANTA CLARA COATITLA					
39	PLAZA PUBLICA SANTO TOMAS CHICONAUTLA					
40	PLAZA SANTA MARIA TULPETLAC					
41	PLAZUELA EMILIANO ZAPATA					
42	PREPARATORIA JOSE REVUELTAS					
43	SAGITARIO VAV. POSTE					
44	SAN MIGUEL XALOSTOC					
45	SEDE CROC ARAGON					
46	SEDE TULPETLAC					
47	SAN ISIDRO PRIMARIA					

REPORTE MENSUAL

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



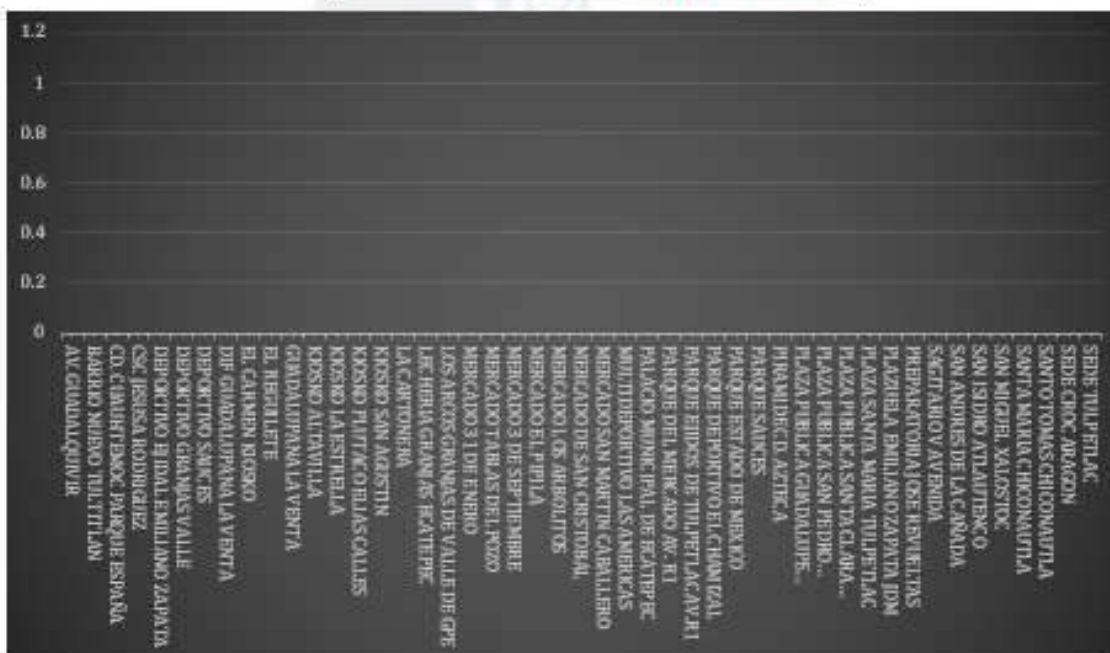
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ.



RED QUETZALCOATL	
SUBDIRECCIÓN:	
DEPARTAMENTO:	
FECHA:	
RESPONSABLE:	
ASUNTO:	
ÁREA USUARIA:	
OBSERVACIONES:	
ELABORADO POR:	

ACUMULADO DE VISITAS
mes
Total de visitas



Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

9.5 PROCEDIMIENTO

Sistema de recaudación alta, baja de usuario o actualización de contraseña

9.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Otorgar y administrar todo aquel usuario que sea utilizado en el sistema de recaudación para realizar las diferentes funciones de las áreas que integran el H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos para ofrecer servicio a los contribuyentes de este municipio.

9.5.2 ALCANCE

El proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que se cuenta con ciertos criterios para la generación de alta de usuario para el acceso al sistema, baja o actualizaciones de contraseñas, toda vez que se considera la confidencialidad de los datos e información que este mismo contiene.

9.5.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.5.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.5.5 DEFINICIONES

Sistema: Conjunto de datos ordenados conforme a una serie de instrucciones o algoritmos, que permiten su ubicación y recuperación rápida y simple.

Recaudación: Juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación.

Usuario: Tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

Confidencialidad: Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información.

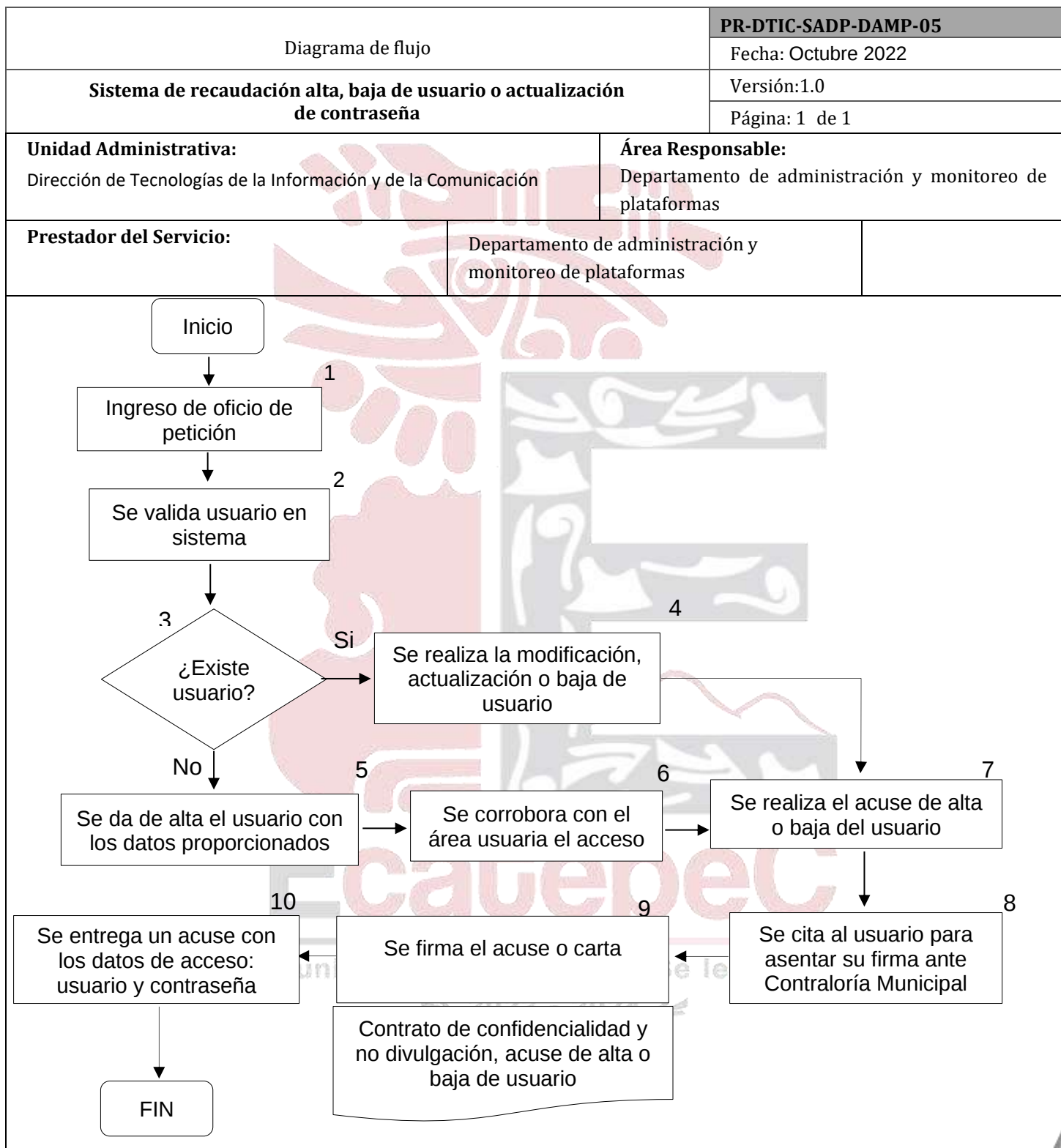
9.5.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

- Recibir el oficio de petición
- Se valida el usuario en sistema
- Condición o alternativa
- Se realiza la baja de usuario o actualización de contraseña
- Se genera un nuevo usuario
- Se valida el ingreso del usuario en el sistema
- Se realiza acuse de alta o baja de usuario
- Cita para la firma de contrato de Confidencialidad y No Divulgación
- Se firma acuse y contrato ante Contraloría Interna
- Se entrega copia de acuse al usuario

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-05	
		Fecha: Octubre 2022	
Sistema de recaudación alta, baja de usuario o actualización de contraseña		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de tecnologías de la información y de la comunicación		Área Responsable: Departamento administración y monitoreo de plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Administración y monitoreo de plataformas	Petición de oficio para generar alta, modificación, baja de usuario o actualización de contraseña	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida el usuario en sistema	
03	Administración y monitoreo de plataformas	Decisión o alternativa	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Si el usuario se encuentra en sistema, se realiza la modificación, actualización o baja.	
05	Administración y monitoreo de plataformas	Si no existe, se procede a dar de alta el usuario con los datos que se mencionan en el oficio.	
06	Administración y monitoreo de plataformas	Se corrobora acceso con el área usuaria, en caso de ser alta, modificación o actualización de contraseña.	
07	Administración y monitoreo de plataformas	Se realiza el acuse de alta o baja de usuario, según sea el caso.	
08	Administración y monitoreo de plataformas	En caso de ser nuevo o modificación de usuario, se cita al usuario para asentar su ante la Contraloría Municipal	
09	Administración y monitoreo de plataformas	Se firma el acuse de alta o baja y el contrato de confidencialidad y no divulgación.	Contrato de confidencialidad y no divulgación, acuse de alta o baja de usuario
10	Administración y monitoreo de plataformas	Se entrega copia de su acuse con los datos de su acceso: usuario y contraseña.	





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATOS

ACUSE DE ALTA DE USUARIO DE CAJA



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE ALTA DE USUARIO

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CATASTRAL Y CONTROL DE INGRESOS MUNICIPALES (SACCIM)

FECHA DE ALTA:

OFICIO DE SOLICITUD:

FECHA ENTREGA (ACUSE):

DIRECCIÓN PERTENECIENTE	
SISTEMA DE RECAUDACIÓN	
NOMBRE:	
USUARIO:	
SERIE:	
FOLIO INICIAL:	
OFICINA:	
TIPO DE USUARIO:	
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD:	Nº 00
Nota: Es responsabilidad del usuario cambiar su contraseña	

USUARIO
(Nombre, Firma, N° empleado)

TESTIGO
(Nombre, Firma, N° empleado)

RESPONSABLE DEL ÁREA
(Nombre, Firma, N° empleado)

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE ALTA DE USUARIO



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE ALTA DE USUARIO

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CATASTRAL Y CONTROL DE INGRESOS MUNICIPALES (SACCIM)

FECHA DE ALTA:

OFICIO DE SOLICITUD:

FECHA ENTREGA (ACUSE):



DIRECCIÓN PERTENECIENTE	
SISTEMA DE RECAUDACIÓN	
NOMBRE:	
USUARIO:	
OFICINA:	
TIPO DE USUARIO:	
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD:	N° 00
Nota: Es responsabilidad del usuario cambiar su contraseña	



USUARIO
(Nombre, Firma, N° empleado)

TESTIGO
(Nombre, Firma, N° empleado)

RESPONSABLE DEL ÁREA
(Nombre, Firma, N° empleado)

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE BAJA DE USUARIO DE CAJA



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE BAJA DE USUARIO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CATASTRAL Y CONTROL DE INGRESOS MUNICIPALES (SACCIM)

OFICIO DE SOLICITUD:

FECHA DE BAJA DE USUARIO:

FECHA DE ENTREGA (ACUSE):

DIRECCIÓN PERTENECIENTE	
SISTEMA DE RECAUDACIÓN	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO:	
USUARIO:	
OFICINA LABORAL:	
PERMISO DE USUARIO:	
SERIE Y FOLIO FINAL:	
N° DE CONTRATO:	00
NOTA: Es responsabilidad del usuario todo aquel movimiento generado durante su uso en el sistema de administración catastral y control de ingreso Municipales (SACCIM).	

USUARIO
(Nombre, Firma, N° empleado)

TESTIGO
(Nombre, Firma, N° empleado)

RESPONSABLE DEL ÁREA
(Nombre, Firma, N° empleado)

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

100004

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE BAJA DE USUARIO



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



ACUSE DE BAJA DE USUARIO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CATASTRAL Y CONTROL DE INGRESOS MUNICIPALES (SACCIM)

OFICIO DE SOLICITUD:

FECHA DE BAJA DE USUARIO:

FECHA DE ENTREGA (ACUSE):

DIRECCIÓN PERTENECIENTE	
SISTEMA DE RECAUDACIÓN	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO:	
USUARIO:	
OFICINA LABORAL:	
PERMISO DE USUARIO:	
Nº DE CONTRATO:	
NOTA: Es responsabilidad del usuario todo aquel movimiento generado durante su uso en el sistema de administración catastral y control de ingresos Municipales (SACCIM).	

USUARIO
(Nombre, Firma, N° empleado)

TESTIGO
(Nombre, Firma, N° empleado)

RESPONSABLE DEL ÁREA
(Nombre, Firma, N° empleado)

WDCM

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN



Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN

Nº (000)

El/La que suscribe, _____, quien actualmente ocupa el cargo de _____, adscrito a _____ con número de empleado _____, en el ejercicio de sus funciones, manejo y tengo conocimiento de la información considerada de carácter privado y confidencial, contenida en el Sistema de Administración Catastral y Control de Ingresos Municipales (SACCIM).

Hago de su conocimiento que he leído, entendido y estoy dispuesto a cumplir las políticas establecidas por la Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación en los términos que se describen a continuación:

- I. No revelar la información extraída del sistema de administración catastral y control de ingresos municipales (SACCIM) a cualquier persona jurídica o nacional ya que esta información es exclusiva de personal autorizado que cuenta con usuario y contraseña de dicho sistema.
- II. Por ningún motivo compartir el usuario y contraseña de acceso a SACCIM, el uso de la misma es responsabilidad del usuario una vez sea entregado por el administrador toda acción que se realice con él, sea modificación, eliminación, consulta, inserción de nuevos datos serán totalmente responsabilidad del usuario.
- III. Se considera información confidencial: reportes, padrones, bases de datos, captura de pantalla, grabación de video, fotografías, medios electrónicos y magnéticos y sus derivados; y toda información relacionada con el sistema de Administración Catastral y control de Ingresos Municipales (SACCIM), por lo cual no se permitirá divulgación de ningún tipo ya sea de forma verbal, escrita, o electrónica.
- IV. Si la información tiene que ser compartida será bajo las normas e instrucciones del departamento que la revela, la utilización de oficinas de requisición será necesaria en caso de que el solicitante provenga de un departamento ajeno, y el cumplimiento de la entrega de la misma será bajo criterio del departamento que genera la información.
- V. Para el cuidado pertinente de la información se recomienda mantener el equipo bloqueado en todo momento de ausencia del usuario para prevenir el acceso no autorizado a la información que se resguarda en el equipo de cómputo.
- VI. El uso de correo de institucional será obligatorio para el envío y recepción de la información que se genera dentro del H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.
- VII. Conozco que las obligaciones derivadas de la firma de la presente carta de compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de Información permanecerán en vigor durante un periodo de 10 (diez) años contados a partir de la fecha establecida en la presente carta compromiso, o hasta el momento en el que la información confidencial pase al dominio público, excepto que pase al dominio público por incumplimiento por parte del receptor.
- VIII. En caso de violación o incumplimiento de esta Carta de Confidencialidad y no Divulgación el receptor será acreedor a sanciones administrativas así como de procedimiento administrativo ante la Contraloría Interna del H. Ayuntamiento según la gravedad de la falta, fundamentado en los artículos 6, 10, 23 fracción IV y 24 fracción VI, artículos 122, 135, 143 fracciones I y II; artículo 222 fracciones V, VI, IX y X del Código de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 1, 4 fracción I, 6, 7 fracciones I, II, III y X; 50 fracciones I, IX, y XXX, artículo 52 fracciones I, II y IV, 53, 55, 57 y 61 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1 y 4 inciso B; 5 apartados en Legalidad e Imparcialidad, 6 apartados en Transparencia y Confidencialidad y 9 del Código de Ética y Conducta de la Administración Pública Municipal 2022-2024.

Después de leer y entender las consecuencias jurídicas que se derivan de lo establecido, firmo la presente a los _____ días del mes de _____ del año dos mil veintidos.

ING. OMAR ALEJANDRO BALDERAS FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

ATENTAMENTE

ATENTAMENTE

NOMBRE, FIRMA Y N° EMPLEADO

TESTIGO

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

9.6 PROCEDIMIENTO

Sistema de Recaudación instalación y actualización

9.6.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Administrar y Monitorear el sistema de recaudación en relación a los equipos que cuentan con la instalación como el aplicativo donde realizan el ingreso y manejo de información, así mismo toda actualización en relación al sistema para que todas las direcciones que conforman el H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos y que cuenten con dicho acceso puedan efectuar las diversas actividades diarias, ya sea para ingresar, consultar, reemplazar información y así mismo ofrecer un servicio al contribuyente o bien de forma interna.

9.6.2 ALCANCE

Todo proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que en ningún motivo se podrá proporcionar información que garantice la autenticidad, fiabilidad, integridad, confidencialidad de los datos recabados.

9.6.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados - 2024

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.6.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.6.5 DEFINICIONES

Administración: Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos.

Sistema: Conjunto de reglas, principios o medidas que tienen relación entre sí.

Recaudación: Juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación.

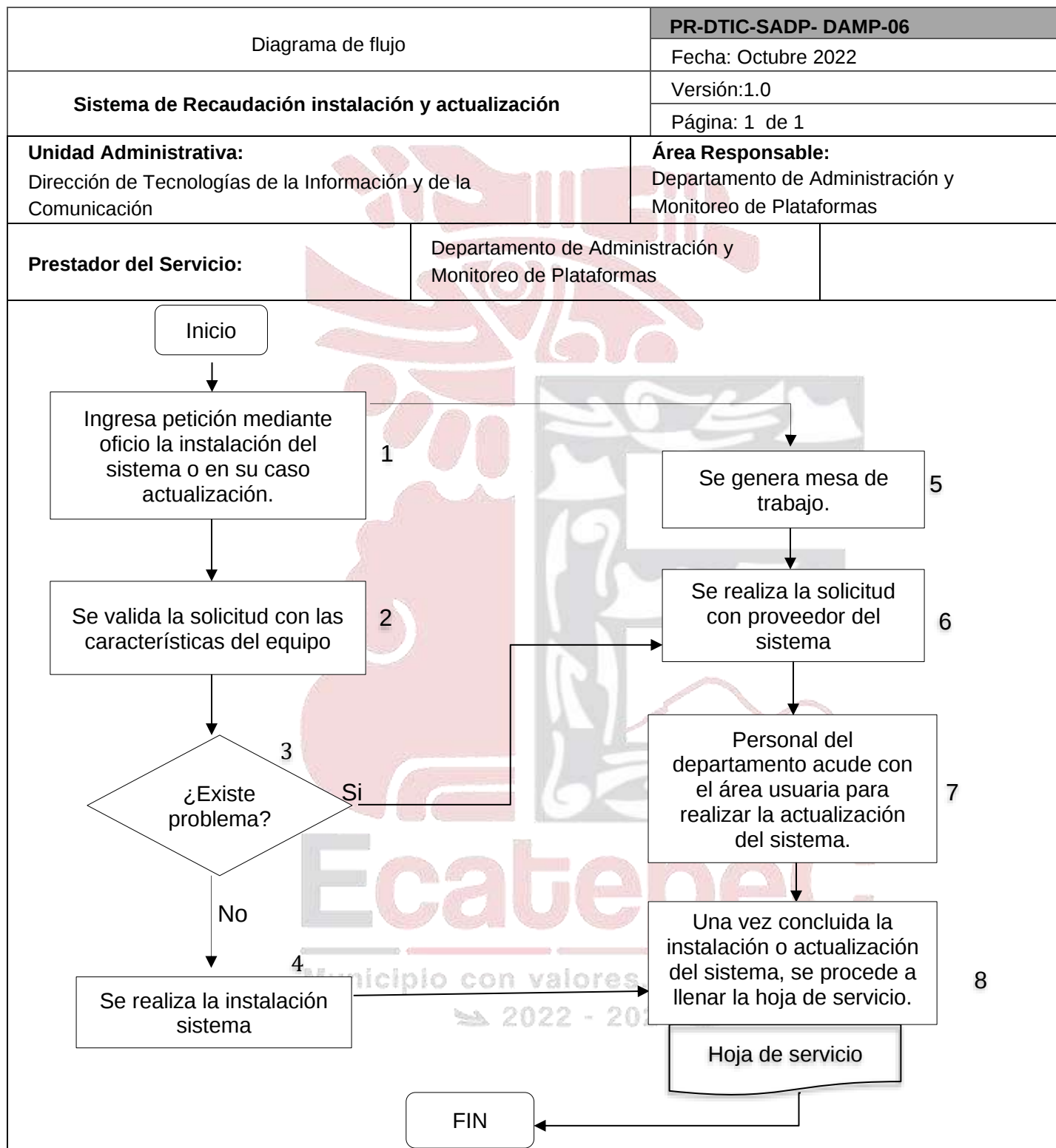
9.6.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

- Ingresar petición mediante oficio la instalación del sistema o en su caso actualización.
- Se valida la solicitud con las características del equipo
- Decisión o alternativa
- Se realiza la instalación del sistema.
- Se genera mesa de trabajo
- Se realiza la petición con proveedor del sistema.
- Personal del departamento acude con el área usuaria para realizar la actualización del sistema.
- Una vez concluida la instalación o actualización del sistema, se procede a llenar la hoja de servicio.
- Se informa al personal de soporte técnico.

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-06	
		Fecha: Octubre 2022	
		Versión:1.0	
Sistema de Recaudación instalación y actualización		Página:1 de 2	
Unidad Administrativa: Dirección de Tecnologías de la Información y de la Comunicación		Área Responsable: Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Administración y monitoreo de plataformas	Ingresa petición mediante oficio la instalación del sistema o en su caso actualización.	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida la solicitud con las características del equipo	
03	Administración y monitoreo de plataformas	Decisión o alternativa	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Se realiza la instalación del sistema.	
05	Administración y monitoreo de plataformas	Se genera mesa de trabajo	
06	Administración y monitoreo de plataformas	Se realiza la petición con proveedor del sistema.	
07	Administración y monitoreo de plataformas	Personal del departamento acude con el área usuaria para realizar la actualización del sistema.	
08	Administración y monitoreo de plataformas	Una vez concluida la instalación o actualización del sistema, se procede a llenar la hoja de servicio.	Hoja de servicio



FORMATO INTERNO

HOJA DE SERVICIO

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN
Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas

HOJA DE SERVICIOS				
DATOS GENERALES				
FECHA DE SERVICIO:				
ÁREA SOLICITANTE:				
NOMBRE DEL USUARIO:				
NUMERO TELEFÓNICO/EXT. USUARIO:				
ACTIVIDAD REALIZADA:				
INSTALACIÓN SACCIM	ACTUALIZACIÓN SACCIM	SOPORTE SACCIM	CORRECCIÓN DE ARQUEO	OTROS
DATOS DEL SERVICIO:				
ING. A SIGNADO:				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL AREA POR CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO				

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

9.7 PROCEDIMIENTO

Solicitud de Información del Sistema de Recaudación

9.7.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Ser el intermediario entre el proveedor y área usuario para garantizar que la información solicitada del sistema de recaudación sea proporcionada siempre y cuando sea a través de un oficio firmado por una autoridad, debido a que los datos almacenados en dicho sistema son de uso confidencial y sensible.

9.7.2 ALCANCE

El proceso es exclusivo de la dirección de tecnologías de la información y de la comunicación por lo que se cuentan con lineamientos establecidos para solicitar información que es almacenada en la base de datos del sistema y ser proporcionada con seguridad al área solicitante.

9.7.3 REFERENCIAS

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de México y municipios.

- Título primero de las disposiciones generales

Capítulo primero del objeto y ámbito de la aplicación de la ley.

Art. 4, 18, 26,

- Título tercero de los deberes y las medidas de seguridad

Capítulo primero de los deberes.

Art. 38, 39, 40, 41 y 42

Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios

- Capítulo III. De los sujetos obligados

Art. 24 fracc. IV, VI, IX, XVII

Art. 36 fracc. VII, XLI

Art. 125, 132

9.7.4 RESPONSABILIDADES

- Subdirección de administración y desarrollo de plataformas.
- Departamento de administración y monitoreo de plataformas.

9.7.5 DEFINICIONES

Sistema: Conjunto de datos ordenados conforme a una serie de instrucciones o algoritmos, que permiten su ubicación y recuperación rápida y simple.

Intermediario: Un intermediario es alguien que actúa como intermediador entre dos o más individuos u organizaciones. De este modo, se encarga de vincular a las diferentes partes.

Proveedor: es a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación.

Base de Datos: Programa capaz de almacenar gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados rápidamente de acuerdo con las características selectivas que se deseen.

9.7.6 MÉTODO DE TRABAJO

a) Políticas y lineamientos

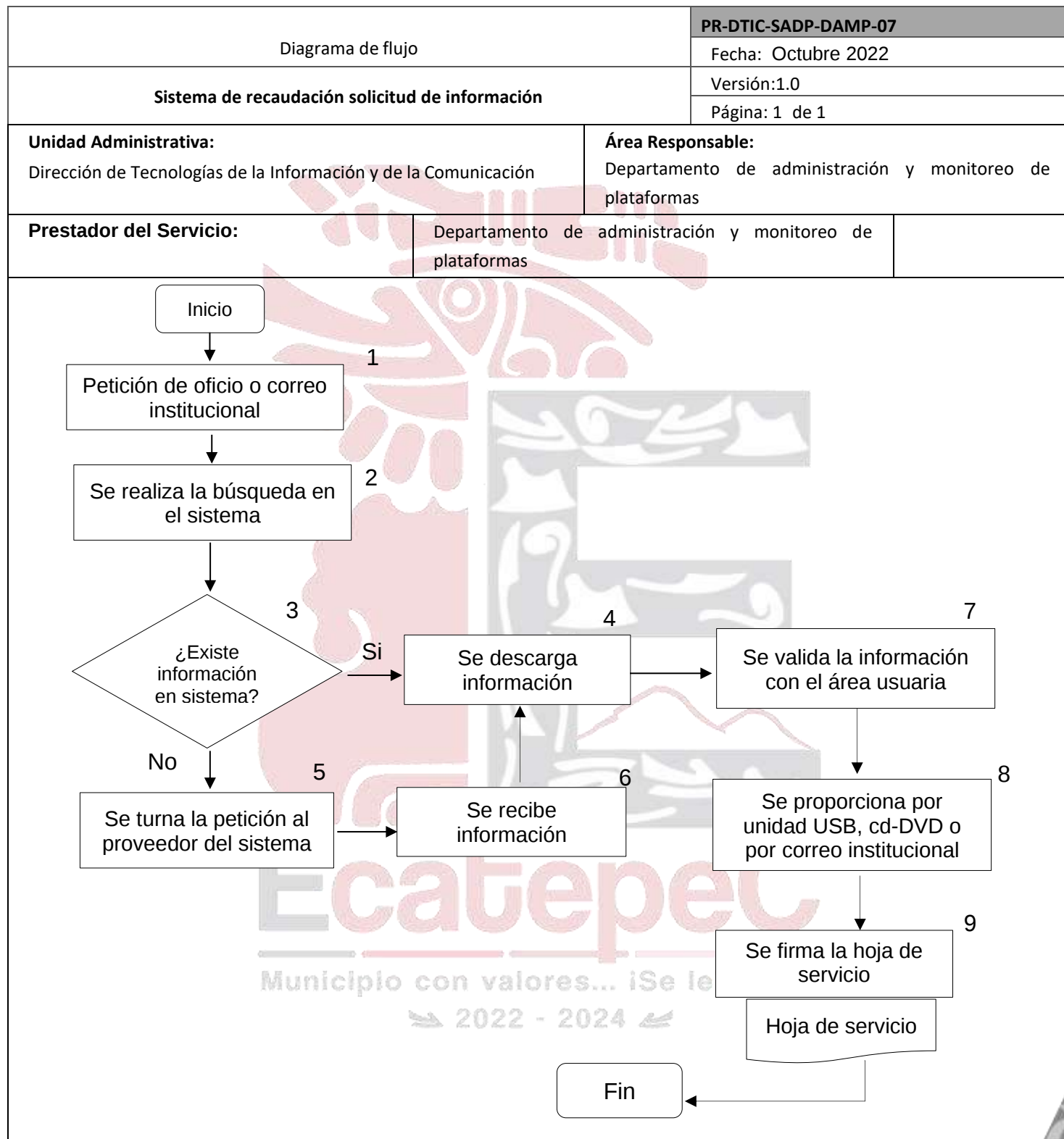
- Recibir el oficio de petición
- Se realiza búsqueda en sistema
- Condición o alternativa
- Si hay, se descarga información para ser proporcionada al área usuaria.
- Si no, se genera petición al proveedor del sistema
- Se recibe y se descarga información
- Se valida información con el área usuaria
- Se proporciona a través de medios como CD, USB o correo institucional
- Se firma hoja de servicio por la información recibida

b) Descripción de actividades

Procedimiento		PR-DTIC-SADP-DAMP-07	
		Fecha: Octubre 2022	
Sistema de recaudación solicitud de información		Versión:1.0	
		Página:1 de 1	
Unidad Administrativa: Dirección de tecnologías de la información y de la comunicación		Área Responsable: Departamento administración y monitoreo de plataformas	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Clave de Documento
01	Área usuaria	Petición de oficio o correo institucional para solicitar algún reporte de información que se involucre con el sistema de recaudación.	
02	Administración y monitoreo de plataformas	Se realiza la búsqueda en el sistema.	
03	Administración y monitoreo de plataformas	Decisión o alternativa	
04	Administración y monitoreo de plataformas	Si hay información, se descarga para ser proporcionada al área usuaria.	
05	Administración y monitoreo de plataformas	En caso de no encontrar información, se turna la petición al proveedor del sistema para su atención.	
06	Proveedor	Se recibe la información solicitada y se descarga.	
07	Administración y monitoreo de plataformas	Se valida la información con el área usuaria.	
08	Administración y monitoreo de plataformas	Se proporciona a través de unidad USB, disco CD o DVD o por correo institucional.	
09	Área usuaria	Se firma la hoja de servicio por la información recibida.	Hoja de servicio

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

➤ 2022 - 2024 ➤





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



FORMATO

HOJA DE SERVICIO



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN
Departamento de Administración y Monitoreo de Plataformas.

HOJA DE SERVICIOS				
DATOS GENERALES				
FECHA DE SERVICIO:				
ÁREA SOLICITANTE:				
NOMBRE DEL USUARIO:				
NUMERO TELEFÓNICO/EXT. USUARIO:				
ACTIVIDAD REALIZADA:				
INSTALACIÓN SACCIM	ACTUALIZACIÓN SACCIM	SOPORTE SACCIM	CORRECCIÓN DE ARQUEO	OTROS
DATOS DEL SERVICIO:				
ING. ASIGNADO:				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL AREA POR CONFORMIDAD DEL SERVICIO REALIZADO				

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024