



PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA

## LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## ÍNDICE

I.- Introducción.....	7
II.- Objetivo del Manual.....	8
III.- Marco Jurídico.....	9
PROCEDIMIENTOS.....	10
IV.1.- Elaboración y Emisión de Documentos para el Trámite de Gestiones de la Dirección. ....	10
IV.1.I- Objetivo del Procedimiento.....	10
IV.1.II.- Políticas de Operación.....	11
IV.1.III.- Descripción Narrativa .....	12
IV.1.IV.- Diagrama de Flujo.....	13
IV.2.- Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.....	14
IV.2.I.- Objetivo del Procedimiento.....	14
IV.2.II.- Políticas de Operación.....	15
IV.2.III.- Descripción Narrativa .....	16
IV.2.IV.- Diagrama de Flujo.....	17
IV.3.- Recopilación de Requerimientos para la Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual. ....	18
IV.3.I.- Objetivo del Procedimiento.....	18
IV.3.II.- Políticas de Operación.....	19
IV.3.III.- Descripción Narrativa .....	20
IV.3.IV.- Diagrama de Flujo.....	21
IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.....	22
IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento.....	22
IV.4.II. Políticas de Operación.....	24
IV.4.III. Descripción Narrativa.....	25

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 1
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

IV.4.IV. Diagrama de Flujo .....	28
IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.....	30
IV.5.I.-Objetivo del Procedimiento.....	30
IV.5.II.-Políticas de Operación.....	31
IV.5.III. Descripción Narrativa.....	32
IV.5.IV.-Diagrama de Flujo .....	34
IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.....	36
IV.6.I. Objetivo del Procedimiento.....	36
IV.6.II.- Políticas de Operación.....	37
IV.6.III.- Descripción Narrativa .....	38
IV.6.IV. Diagrama de Flujo.....	41
IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.....	42
IV.7.I.- Objetivo del Procedimiento.....	42
IV.7.II.- Políticas de Operación.....	43
IV.7.III.- Descripción Narrativa.....	44
IV.7.IV.- Diagrama de Flujo.....	46
IV.8.- Configuración e Instalación de Equipos Informáticos.....	48
IV.8.I.- Objetivo del Procedimiento.....	48
IV.8.II.- Políticas de Operación.....	49
IV.8.III.- Descripción Narrativa.....	50
IV.8.IV.- Diagrama de Flujo.....	51
IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.....	52
IV.9.I.- Objetivo del Procedimiento.....	52

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 2
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

IV.9.II.- Políticas de Operación.....	53
IV.9.III.- Descripción Narrativa. ....	54
IV.9.IV.- Diagrama de Flujo. ....	56
IV.10.- Integración del Cableado de Red.....	58
IV.10.I.- Objetivo del Procedimiento.....	58
IV.10.II.- Políticas de Operación.....	59
IV.10.III.- Descripción Narrativa. ....	60
IV.10.IV.- Diagrama de Flujo. ....	63
IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.....	66
IV.11.I.- Objetivo del Procedimiento.....	66
IV.11.II.- Políticas de Operación.....	67
IV.11.III.-Descripción Narrativa. ....	68
IV.11.IV.- Diagrama de Flujo. ....	70
IV.12.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por los Usuarios de Mantenimiento y Conectividad .....	71
IV.12.I. Objetivo del Procedimiento. ....	71
IV.12.II. Políticas de Operación.....	72
IV.12.III.-Descripción Narrativa. ....	73
IV.12.IV. Diagrama de Flujo. ....	74
IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software. ....	75
IV.13.I. Objetivo del Procedimiento. ....	75
IV.13.II. Políticas de Operación.....	76
IV.13.III. Descripción Narrativa.....	77
IV.13.IV. Diagrama de Flujo. ....	79

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 3
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

IV.14.- Actualización del contenido del Portal Web. ....	80
IV.14.I. Objetivo del Procedimiento .....	80
IV.14.II. Políticas de Operación .....	82
IV.14.III. Descripción Narrativa.....	83
IV.14.IV. Diagrama de Flujo. ....	85
IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web. ....	87
IV.15.I. Objetivo del Procedimiento. ....	87
IV.15.II. Políticas de. Operación.....	88
IV.15.III. Descripción Narrativa.....	89
IV.15.IV. Diagrama de Flujo. ....	93
IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.....	96
IV.16.I. Objetivo del Procedimiento. ....	96
IV.16.II. Políticas de Operación.....	97
IV.16.III. Descripción Narrativa.....	98
IV.16.IV. Diagrama de Flujo. ....	102
IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web .....	105
IV.17.I. Objetivo del Procedimiento. ....	105
IV.17.II. Políticas de Operación.....	106
IV.17.III. Descripción Narrativa.....	107
IV.17. IV. Diagrama de Flujo. ....	108
IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web .....	110
IV.18.I. Objetivo del Procedimiento. ....	110
IV.18.II. Políticas de Operación.....	111
IV.18.III. Descripción Narrativa.....	112
IV.18.IV. Diagrama de Flujo. ....	114

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 4
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

IV.19.- Administración del Sistema de Información Legislativa. ....	117
IV.19.I. Objetivo del Procedimiento .....	117
IV.19.II. Políticas de Operación .....	118
IV.19.III. Descripción Narrativa.....	119
IV.19.IV. Diagrama de Flujo .....	120
IV.20.- Administración de Correo Electrónico.....	121
IV.20.I. Objetivo del Procedimiento .....	121
IV.20.II. Políticas de Operación.....	122
IV.20.III. Descripción Narrativa.....	123
IV.20.IV Diagrama de Flujo. ....	125
IV.21.- Integración de los Servicios de Voz. ....	127
IV.21.I. Objetivo del Procedimiento .....	127
IV.21.II. Políticas de Operación.....	128
IV.21.III. Descripción Narrativa.....	129
IV.21.IV. Diagrama de Flujo. ....	130
IV.22.- Integración de los Servicios de Datos. ....	131
IV.22.I. Objetivo del Procedimiento. ....	131
IV.22.II. Políticas de Operación.....	132
IV.22.III. Descripción Narrativa.....	133
IV.22.IV. Diagrama de Flujo. ....	134
IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.....	135
IV.23.I. Objetivo del Procedimiento .....	135
IV.23.II. Políticas de Operación.....	136
IV.23.III. Descripción Narrativa.....	137

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 5
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

IV.23.IV. Diagrama de Flujo .....	140
IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.....	142
IV.24.I. Objetivo del Procedimiento .....	142
IV.24.II. Políticas de Operación.....	143
IV.24.III. Descripción Narrativa.....	144
IV.24.IV. Diagrama de Flujo .....	146
IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes. ....	148
IV.25.I. Objetivo del Procedimiento .....	148
IV.25.II. Políticas de Operación.....	149
IV.25.III. Descripción Narrativa.....	150
IV.25.IV. Diagrama de Flujo. ....	153
IV.26.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por Usuarios. ....	155
4.26.I. Objetivo del Procedimiento .....	155
IV.26.II. Políticas de Operación.....	156
IV.26.III. Descripción Narrativa.....	157
IV.26.IV. Diagrama de Flujo .....	158
V.- Glosario Técnico .....	159

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 6
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## I.- Introducción

La dinámica actual de los trabajos legislativos exige la conformación de Estructuras Orgánicas acordes a las necesidades del Poder Legislativo, y en ese cambio estructural de las normas que rigen a las Dependencias Administrativas con aplicación de las funciones y objetivos; por ello, se ha hecho indispensable establecer claramente las funciones que describe el desarrollo de sus actividades institucionales.

Este Manual tiene el propósito de ofrecer a los servidores públicos adscritos a la Dependencia de Tecnologías de la Información un instrumento administrativo que les permita orientarlos e inducirlos a los Procedimientos, así como el Objetivo del Manual, Políticas de Operación, Descripción Narrativa y Diagrama de Flujo.

Las modificaciones al Manual de Políticas y Procedimientos se realizarán cada vez que surjan cambios significativos en la Estructura Orgánica de la Dependencia y al inicio y/o al finalizar la Legislatura.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 7
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## II.- Objetivo del Manual

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información al establecer de manera formal los métodos y técnicas a aplicarse, al precisar las funciones y responsabilidades de los distintos Departamentos que la integran, así como su relación con las demás Direcciones tanto Administrativas como Legislativas.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 8
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## III.- Marco Jurídico

### CONSTITUCIONES.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

### LEYES

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

### REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 9
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTOS

### IV.1.- Elaboración y Emisión de Documentos para el Trámite de Gestiones de la Dirección.

#### IV.1.I- Objetivo del Procedimiento

Facilitar la comunicación escrita entre los Departamentos de Administración y Seguridad de la Red, Sistemas, Mantenimiento y Conectividad, Administración de la Página Web, y la Dirección de Tecnologías de la Información, apegándose a los lineamientos y la Normatividad que requieren las gestiones administrativas del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 10
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.1.- Elaboración y Emisión de Documentos para el Trámite de Gestiones de la Dirección.

### IV.1.II.- Políticas de Operación

- El Director de Tecnologías de la Información será el responsable de elaborar el documento para el inicio del trámite de Gestión y Necesidades del Departamento.
- El Director de Tecnologías de la Información será el responsable de aprobar el documento de Gestión de cada Departamento.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 11
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.1.- Elaboración y Emisión de Documentos para el Trámite de Gestiones de la Dirección.

### IV.1.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamentos Adscritos a la Dirección.	Elabora documento para iniciar el trámite de gestión de las necesidades y requerimientos del Departamento.	Oficio de Necesidades y Requerimientos.	Original y copia.
II		Turna documento a la Dirección para su aprobación.  "Si se aprueba"	Oficio de Necesidades y Requerimientos.	Original.
III	Dirección de Tecnologías de la Información	Notifica aprobación de la gestión solicitada.  "FIN DEL PROCEDIMIENTO"		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 12
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.1.- Elaboración y Emisión de Documentos para el Trámite de Gestiones de la Dirección.

### IV.1.IV.- Diagrama de Flujo

#### PROCEDIMIENTO IV. 1. ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE GESTIONES DE LA DIRECCIÓN.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 13
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.2.- Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.2.1.- Objetivo del Procedimiento

Recopilar, Determinar y Proponer los requerimientos internos para integrarlos en el programa de Presupuesto Operativo Anual de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 14
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.2.- Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.2.II.- Políticas de Operación

- Los Jefes de los Departamentos que integran la Dirección de Tecnologías de la Información serán los responsables de Investigar y Recopilar la información sobre las necesidades y requerimientos, desarrollo profesional y tecnológico, la cual será integrada al Programa Operativo Anual.
- El responsable de elaborar el documento del programa operativo anual será el Director de Tecnologías de la Información.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 15
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.2.- Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

#### IV.2.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información	Solicita envío de los requerimientos por Subdirección para la elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.	Oficio	Original y Copia
II		Recibe e Integra documentos de requerimientos de los departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información.	Listado de Requerimientos	Original
III		Elabora el Programa Operativo de Presupuesto Anual de la Dirección de Informática.	Listado de Necesidades y Requerimientos	Original y Copia
IV		Elabora reporte en la bitácora electrónica de control.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Bitácora Electrónica de Control	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 16
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.2.- Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.2.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 17
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.3.- Recopilación de Requerimientos para la Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.3.I.- Objetivo del Procedimiento

Recabar y presentar la documentación correspondiente a las necesidades y requerimientos de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 18
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.3.- Recopilación de Requerimientos para la Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.3.II.- Políticas de Operación

- Los Jefes de Departamento Administración y Seguridad de la Red, Sistemas, Mantenimiento y Conectividad y Administración de la Página Web, entregarán la documentación requerida en tiempo y forma según lo establezca el Director de Tecnologías de la Información.
- Los Jefes de los Departamentos contemplarán como requerimiento aquellos elementos únicamente necesarios para el desempeño y desarrollo de sus labores.
- El Director de Tecnologías de la Información decidirá que requerimientos se contemplarán en el Programa.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 19
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.3.- Recopilación de Requerimientos para la Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.3.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información	Solicita a los Subdirectores y Jefes de Departamento los requerimientos de equipamiento, desarrollo profesional y tecnológico.	Oficio	Original y Copia
II		Organiza reunión con el personal técnico auxiliar para recabar necesidades no contempladas.		
III	Subdirectores, Jefes de Departamento	Elabora y entrega al Director de Tecnologías de la Información documento de los requerimientos del departamento.	Listado de Requerimientos	Original y Copia
IV	Director de Tecnologías de la Información	Registra la conclusión y envío del documento.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Bitácora Electrónica de Control	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 20
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.3.- Recopilación de Requerimientos para la Elaboración del Programa Operativo de Presupuesto Anual.

### IV.3.IV.- Diagrama de Flujo.

#### PROCEDIMIENTO IV. 3. RECOPIACIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO DE PRESUPUESTO ANUAL.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 21
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

## IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.

### IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento

Integrar información Detallada, Ordenada, Sistemática e Integral las funciones y el procedimiento para la Coordinación para la Elaboración de Cursos de Capacitación en materia de informática.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 22
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 23
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.

### IV.4.II. Políticas de Operación

- Los Jefes de Departamento de Tecnologías de la Información, serán los responsables de Recopilar, Revisar y Presentar la información necesaria para la elaboración del listado de Requerimientos de Capacitación.
- El Director de Tecnologías de la Información será el responsable de Validar las propuestas de Capacitación de los Departamentos, y en su caso decidir el orden de prioridad de las temáticas, para la elaboración de cursos de capacitación.
- El Director de Tecnologías de la Información turnará a la Oficialía Mayor la propuesta de Cursos de Capacitación, está a su vez será la encargada de autorizarlos y turnar a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.
- La organización y coordinación de los cursos de capacitación competará únicamente a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 24
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.

### IV.4.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información	Coordina y Organiza a los Departamentos para la elaboración del listado de requerimientos de capacitación y profesionalización por cada Departamento.	Formato	Original
II		Realiza el análisis de requerimientos sobre cursos de capacitación y profesionalización referente a cada uno de los Departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información.	Formato	Original
III		Investiga y Determina los centros de capacitación y enseñanza alineados al análisis de requerimientos de capacitación y profesionalización por cada departamento.	Documento	Original
IV		Elabora propuesta de capacitación y desarrollo profesional para presentarla a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Propuesta	Original
V		Presenta propuesta de capacitación y desarrollo profesional a la Oficialía Mayor para su aprobación.	Propuesta	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 25
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 26
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.

### IV.4.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Director de Tecnologías de la Información	“si se aprueba” Canaliza propuesta de capacitación y desarrollo profesional a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.	Oficio	Original y Copia
VII		Elabora reporte del desarrollo de los cursos de capacitación en la bitácora electrónica de control.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Bitácora Electrónica	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 27
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.4.- Coordinación para la Elaboración de los Cursos de Capacitación.

### IV.4.IV. Diagrama de Flujo

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 28
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTO

### IV. 4. COORDINACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 29
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

### IV.5.I.-Objetivo del Procedimiento

Integrar información Detallada, Ordenada, Sistemática e Integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan dentro de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 30
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

### IV.5.II.-Políticas de Operación

- Los Manuales se elaborarán conforme a lo programado en el Cronograma de Actividades.
- El Manual de Políticas y Procedimientos debe mantener la interrelación e identificación de los procedimientos con la Estructura Orgánica vigente y autorizada por Oficialía Mayor a través de la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo, así como funcional hasta nivel de Jefatura de Departamento y a lo establecido en el Manual de Organización Específico y de acuerdo a las funciones plasmadas en el Estatuto Orgánico.
- El Manual de Políticas y Procedimientos deberá proyectar de forma sistemática y dinámica las actividades y secuencias en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran los procesos.
- El Manual de Organización deberá elaborarse en apego a la estructura organizacional vigente, autorizada por la Oficialía Mayor. La Dirección de Tecnologías de la Información otorgará la información correspondiente a los Manuales administrativos antes mencionados a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo para trámite y difusión.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 31
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

#### IV.5.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información.	Realiza proyecto para la elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.	Formato	Original
II		Realiza cronograma de actividades y la metodología correspondiente al proyecto de desarrollo de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.	Cronograma	Original
III		Organiza y Coordina a los Jefes de los Departamentos para el desarrollo de los Manuales en base a la metodología establecida.	Reporte	Original
IV	Jefes de Departamento	Realiza los Manuales de acuerdo a la metodología.	Manual	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 32
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

### IV.5.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
V	Director de Tecnologías de la Información	Recibe y Verifica los avances en el desarrollo de los Manuales en función a la metodología para su elaboración.  "Si no hay errores"	Manual	Original
VI		Canaliza el Manual concluido a la Dirección de Modernización y Desarrollo Administrativo.	Manual	Original
VII		Elabora reporte del Manual en la bitácora electrónica de control.  "FIN DEL PROCEDIMIENTO"	Reporte	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 33
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.5.- Coordinación para la Elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

### IV.5.IV.-Diagrama de Flujo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 34
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTO IV. 5. COORDINACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 35
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.

### IV.6.I. Objetivo del Procedimiento.

Regular el Uso y Operación de los servicios de tecnologías de Información, salvaguardando la Integridad, Disponibilidad y Confiabilidad de la información que se procesa y distribuye en el Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 36
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.

### IV.6.II.- Políticas de Operación.

- El Director de Tecnologías de la Información será la responsable de implementar un análisis certero para detectar Criticidades, Vulnerabilidades, Amenazas y Riesgos.
- El Director de Tecnologías de la Información investigará e integrará las normas vigentes que contribuyan a regular la determinación de las Políticas y Controles de Seguridad.
- Las propuestas de implementación de Políticas y Controles serán turnadas a la Oficialía Mayor para su autorización.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 37
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.

### IV.6.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información	Analiza y Define un listado de los activos informáticos que forman parte de la red informática del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.	Formato	Original
II		Realiza análisis de vulnerabilidades, amenazas y riesgos que impacten directa o indirectamente la integridad de la información del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.	Reporte	Original
III		Define las criticidades de las aplicaciones, equipos y servicios que sostienen la operatividad del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.	Reporte	Original
IV		Investiga y Evalúa las normas ISO 27002 para iniciar, implementar y mantener controles adecuados.	Manual	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 38
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.

### IV.6.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
V	Director de Tecnologías de la Información	Aplica las Políticas y Controles necesarios para mitigar las vulnerabilidades y amenazas detectadas.	Formato	Original
VI		Elabora y Presenta propuesta a la Oficialía Mayor de las políticas y controles necesarios para su aprobación.  "Si se aprueba"	Manual	Original
VII		Elabora reporte en la bitácora electrónica de control de la aprobación del proyecto de tecnologías de información.  "FIN DEL PROCEDIMIENTO"	Reporte Bitácora	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 39
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.- Desarrollo de Políticas y Controles de Seguridad.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 40
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.6.IV. Diagrama de Flujo.

### PROCEDIMIENTO IV. 6. DESARROLLO DE POLÍTICAS Y CONTROLES DE SEGURIDAD.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 41
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.

### IV.7.I.- Objetivo del Procedimiento

Integrar información Detallada, Ordenada, Sistemática e Integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre la Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información a desarrollar en la Dirección de Tecnologías de la Información.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 42
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.

### IV.7.II.- Políticas de Operación

- Los Jefes de Departamento de Administración y Seguridad de la Red, Sistemas, Mantenimiento y Conectividad, Administración de la Página Web, serán los responsables de Analizar y Estudiar las condiciones actuales de Tecnologías de Información del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.
- Los Jefes de Departamento de Administración y Seguridad de la Red, Sistemas, Mantenimiento y Conectividad, Administración de la Página Web, tendrán la facultad de proponer proyectos de solución en Tecnologías de Información.
- La Dirección de Tecnologías de la Información será la responsable de Revisar y Autorizar los proyectos a desarrollar.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 43
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.

#### IV.7.III.- Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Director de Tecnologías de la Información	Organiza junto con los Departamentos involucrados para coadyuvar la implantación del Proyecto en Tecnología de Información.	Proyecto	Original
II		Asesora, Supervisa y Verifica el desarrollo e implantación del proyecto de tecnología de información.	Reporte	Original
III		Elabora reporte del avance de la implantación del proyecto.	Proyecto	Original
IV		Presenta prototipo final de la implantación del proyecto a la Oficialía Mayor. "Si se valida"	Proyecto	Original
V		Coordina la capacitación y la elaboración del manual de operación del proyecto de tecnologías de información.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 44
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.

### IV.7.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Director de Informática	Elabora documentación de la liberación del desarrollo e implantación del proyecto de tecnologías de información.	Oficio	Original
VII		Turna a la Oficialía Mayor la documentación para la liberación del proyecto para su aprobación.	Oficio	Original
VIII	Oficialía Mayor	Verifica, Aprueba y Remite la liberación del proyecto.	Oficio	Original
IX	Director de Informática	Recibe aprobación del documento de liberación del proyecto.	Oficio	Original
X		Elabora reporte en la bitácora electrónica de control de la implantación del proyecto de tecnologías de información.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Bitácora	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 45
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.7.- Coordinación para la Implantación de Proyectos de Tecnología de Información.

### IV.7.IV.- Diagrama de Flujo.

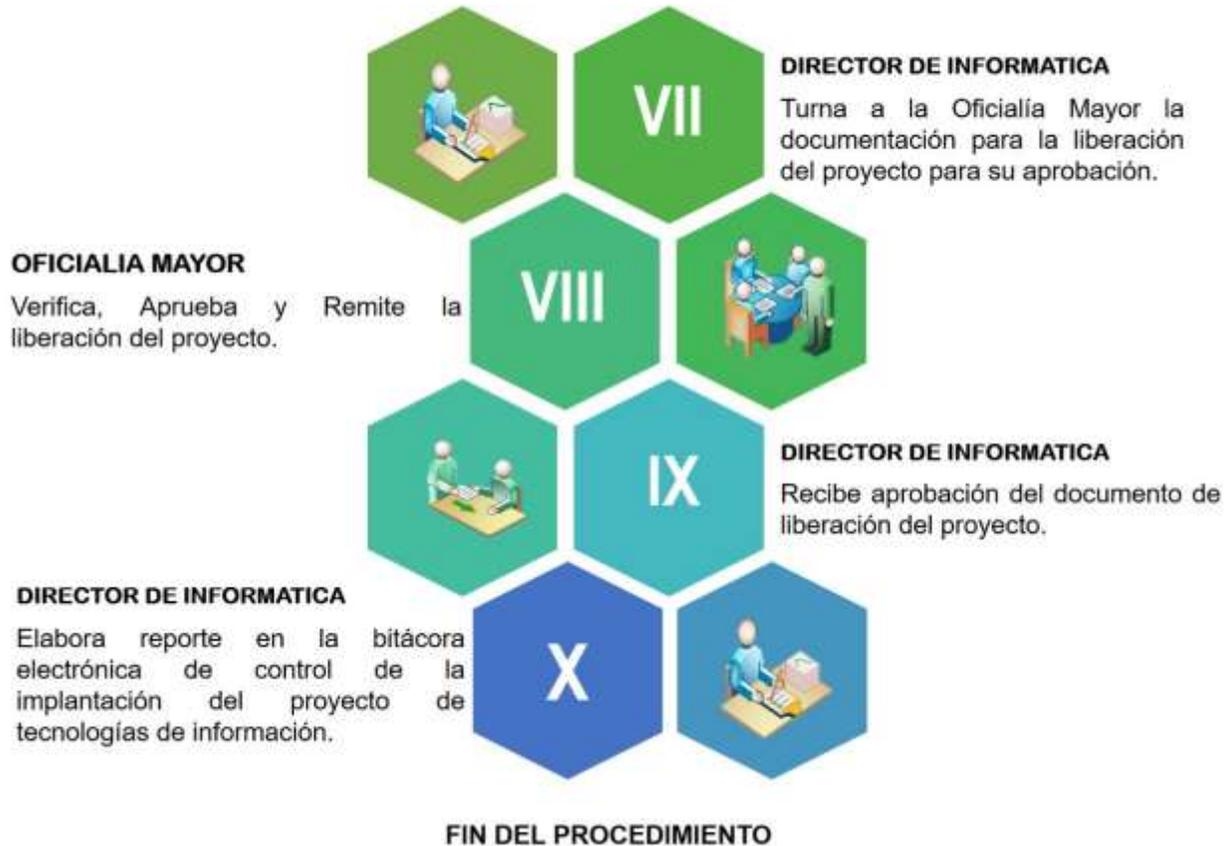


Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 46
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTO IV. 7. COORDINACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 47
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.8.- Configuración e Instalación de Equipos Informáticos.

### IV.8.I.- Objetivo del Procedimiento.

Adecuar la parametrización de cada equipo de cómputo de acuerdo a las necesidades y requerimientos que demandan las Funciones Administrativas y Legislativas del Poder Legislativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 48
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.8.- Configuración e Instalación de Equipos Informáticos.

### IV.8.II.- Políticas de Operación.

- El Jefe del Departamento de Mantenimiento y Conectividad será el responsable de que los equipos cuenten con el software y hardware específico para el desarrollo de las funciones de las áreas del Poder Legislativo.
- El Director de Tecnologías de la Información será el encargado de presentar ante la Oficialía Mayor el informe sobre las necesidades (software y hardware) de los equipos de las Direcciones Administrativa y Legislativas.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 49
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.8.- Configuración e Instalación de Equipos Informáticos.

### IV.8.III.- Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Verifica que los equipos informáticos cuenten con el software y/o hardware específico para el desarrollo de las funciones de los usuarios. “Si no cumple los requisitos”		
II		Realiza la instalación del software o hardware necesario.		
III		Registra el servicio de configuración en la bitácora electrónica. “Si cumple los requisitos”	Bitácora Electrónica de control	Original
IV		Elabora documento de resguardo para el usuario del equipo informático. Instala el equipo informático en el área del usuario que lo resguarda.  “FIN DEL PROCEDIMIENTO”	Documento de Resguardo de Equipo  Reporte	Original y Copia  Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 50
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.8.- Configuración e Instalación de Equipos Informáticos.

### IV.8.IV.- Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 51
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.

### IV.9.I.- Objetivo del Procedimiento

Establecer y Mantener un programa de mantenimiento preventivo y correctivo eficaz que permita prolongar el tiempo de vida útil de los equipos informáticos en servicio del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 52
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.

### IV.9.II.- Políticas de Operación.

- El Mantenimiento de equipo de cómputo se realizará con base a lo programado en el cronograma de Mantenimientos.
- El Mantenimiento Preventivo y Correctivo se proporcionará a los equipos siempre y cuando se cuente con los materiales necesarios para la realización del servicio.
- El Mantenimiento Preventivo y Correctivo se realizará en el área del Departamento de Mantenimiento y Conectividad.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 53
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.

### IV.9.III.- Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Apoya a la Dirección de Informática en la elaboración del cronograma de actividades del Mantenimiento Preventivo y Correctivo.		
II		Ejerce y Aplica el cronograma de actividades correspondiente al Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	Cronograma de actividades	Original
III		Define responsabilidades al personal técnico auxiliar para la ejecución de las actividades.		
IV		Proporciona el material correctivo y preventivo para el desarrollo del mantenimiento.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 54
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.

### IV.9.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
V	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Supervisa que el desarrollo del mantenimiento preventivo y correctivo se cumpla en tiempo y forma según a lo establecido en el cronograma de actividades.	Cronograma	Original
VI		Verifica que el desarrollo del mantenimiento se concluya de manera exitosa conforme a los parámetros establecidos previamente.	Plan de Mantenimiento	Original
VII		Elabora el reporte de la conclusión del mantenimiento.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Bitácora Electrónica de Control	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 55
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



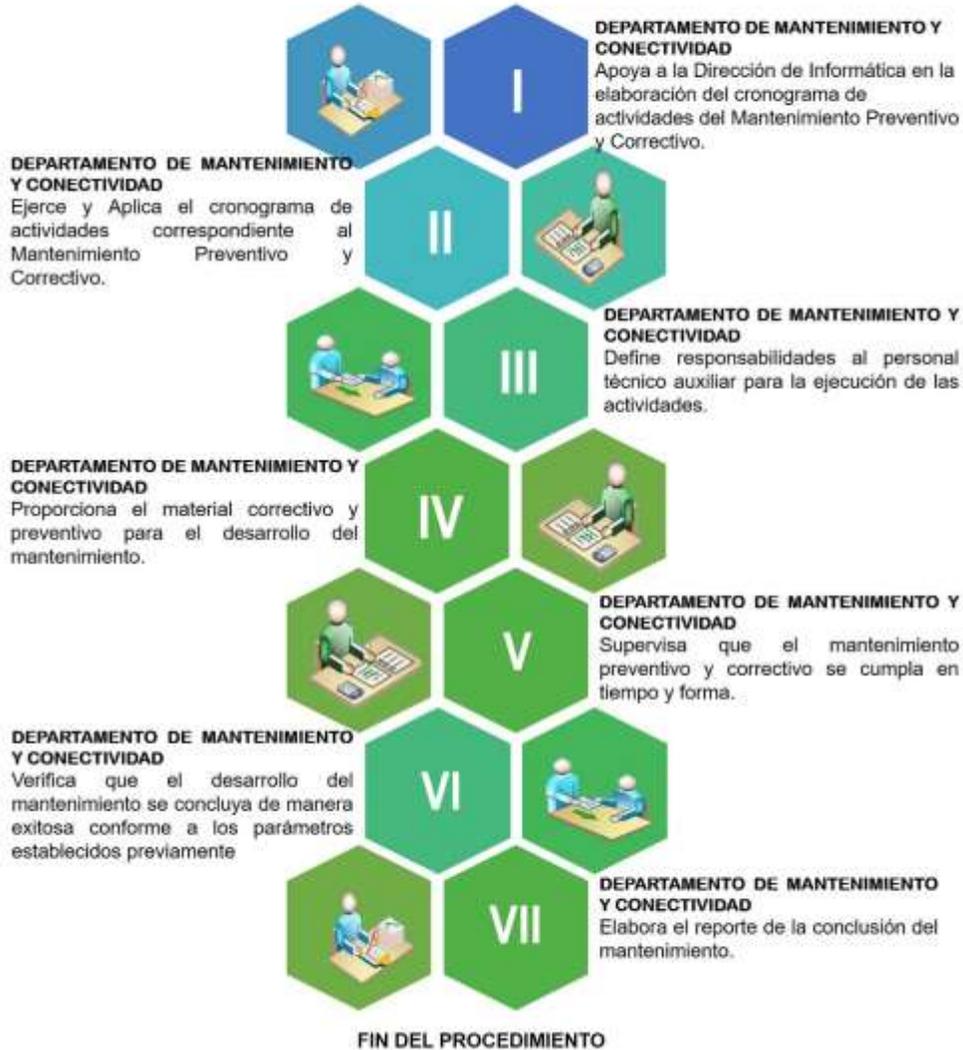
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.9.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Informáticos.

### IV.9.IV.- Diagrama de Flujo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 56
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## PROCEDIMIENTO IV. 9. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 57
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.I.- Objetivo del Procedimiento.

Definir, Constituir e Implantar un cableado estructurado de red confiable, seguro que permita albergar y administrar de manera efectiva los servicios de datos presentes y futuros del Poder Legislativo de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 58
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.II.- Políticas de Operación.

- Las solicitudes de instalación de cableado de red serán reportadas por teléfono o por tarjeta de solicitud.
- El Departamento de Redes evaluará la viabilidad, ubicación y trayectoria del Cableado de Red.
- El responsable de supervisar el desarrollo de la instalación del cableado de red será el Jefe del Departamento de Mantenimiento y Conectividad.
- Las instalaciones se realizarán de acuerdo a las normas y estándares que rigen el cableado estructurado.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 59
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.III.- Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Atiende solicitud de las áreas del Poder Legislativo para la instalación del cableado de red.	Croquis de las Áreas	Original
II		Evalúa en las áreas del Poder Legislativo la viabilidad de la instalación del cableado de red, la ubicación y la trayectoria del mismo.		
III		“En caso de no ser viable” Sugiere a las áreas del Poder Legislativo una reubicación para instalar el cableado de red.		
IV		Determina la trayectoria del cableado y los requerimientos de materiales para efectuar la instalación en las áreas del Poder Legislativo.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 60
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
V	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	“Si requiere material” Elabora documento de requerimientos de material y lo Turna a la Dirección de Tecnologías de la Información para su aprobación.	Formato	Original y Copia
VI	Secretaria Director	“Si se aprueba” Emite oficio de solicitud de requerimientos de material en original y copia para Oficialía Mayor y Dirección Administrativa.	Oficio de solicitud de Requerimientos de Materiales	Original y Copia
VII	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	“Pasa el tiempo” Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales el material solicitado para llevar a cabo las instalaciones del cableado.	Formato	Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 61
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VIII	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Brinda el material recibido al personal técnico responsable de las áreas pendientes de instalación del cableado de red.	Bitácora Electrónica de Control	
IX		Supervisa y Verifica el desarrollo de la instalación del cableado de red con apego a las normas y estándares que rigen la integración del cableado estructurado.		
X		Registra el reporte de la conclusión del cableado de red en la bitácora electrónica de control.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 62
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

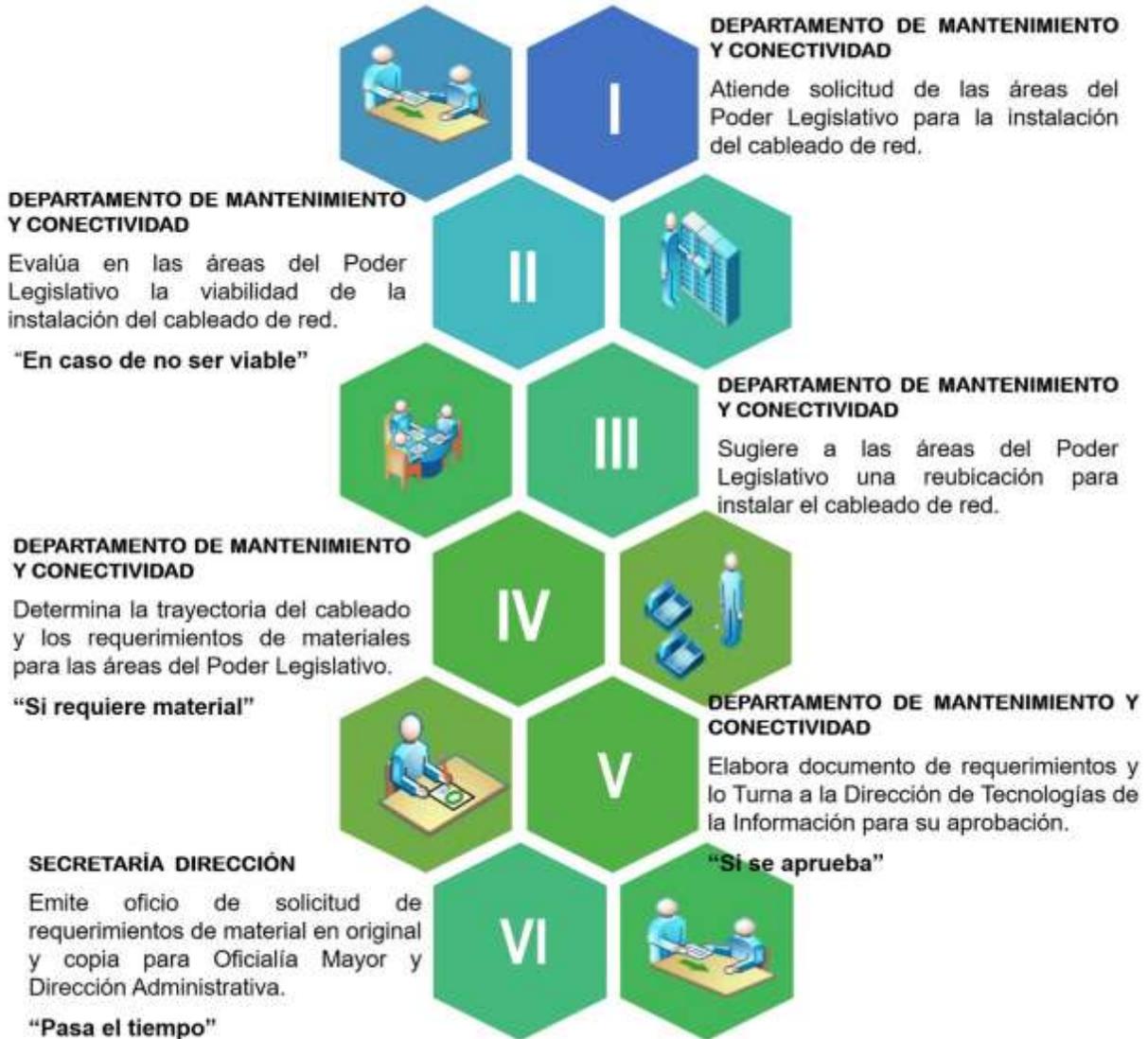
## IV.10.- Integración del Cableado de Red.

### IV.10.IV.- Diagrama de Flujo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 63
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTO IV. 10. INTEGRACIÓN DEL CABLEADO DE RED.

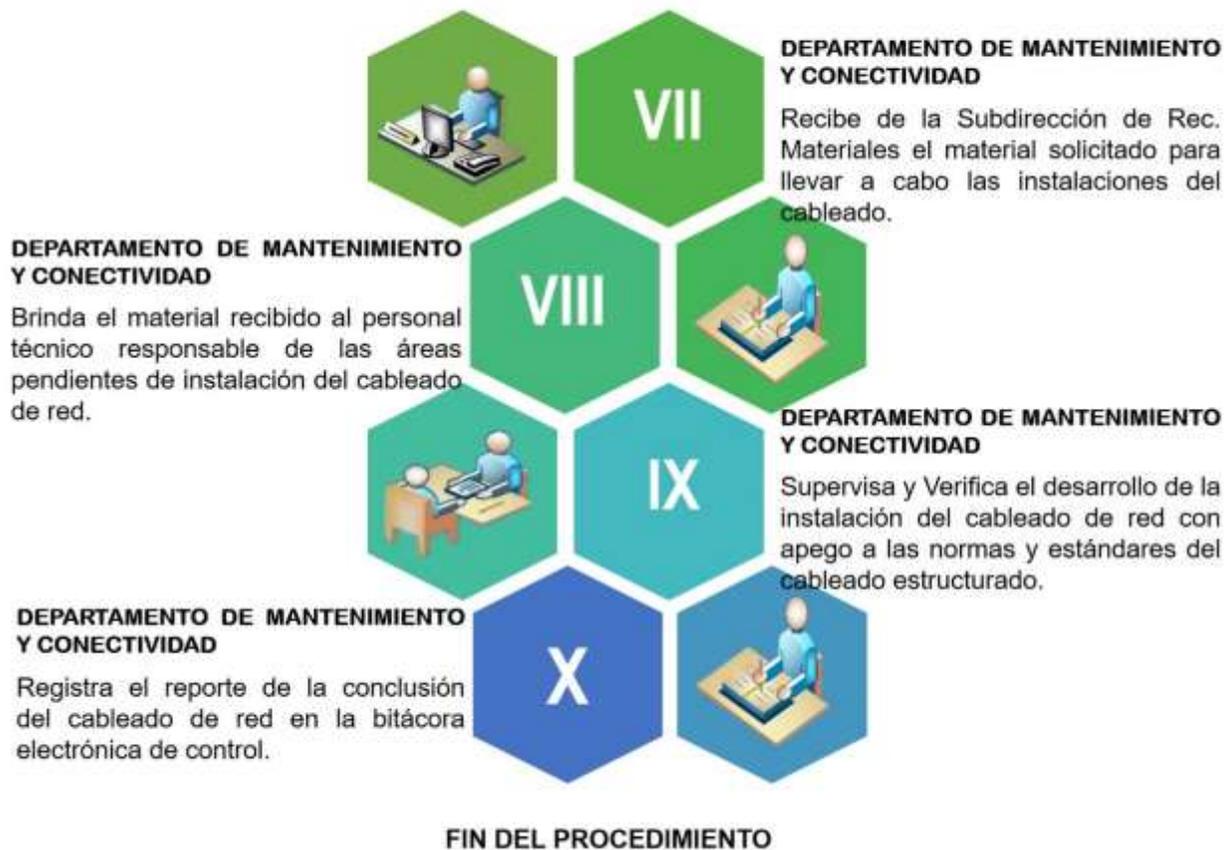


Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 64
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## PROCEDIMIENTO IV. 10. INTEGRACIÓN DEL CABLEADO DE RED.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 65
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.

### IV.11.I.- Objetivo del Procedimiento.

Elaborar un instrumento que sustente la necesidad de Añadir, Reemplazar, Sustituir o Prever los componentes o dispositivos electrónicos necesarios para habilitar o complementar la operatividad del equipo electrónico en cuestión.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 66
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.

### IV.11.II.- Políticas de Operación.

- Cada Jefe de Departamento que integra la Dirección de Tecnologías de la Información elaborará un diagnóstico para la adquisición de material y equipo que permita mantener el correcto funcionamiento de los servicios o equipos electrónicos en caso de ser necesario.
- El responsable de evaluar y autorizar el diagnóstico para la adquisición de material y equipo será el Director de Tecnologías de la Información.
- El departamento es únicamente responsable de la elaboración del diagnóstico que permitirá al usuario solicitar el material o equipo de refacción.
- Cada Departamento será el responsable de recibir e instalar el material de refacción solicitado.
- Cada Departamento será responsable de realizar el reporte final del servicio y lo registrará en la bitácora electrónica de control.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 67
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.

#### IV.11.III.-Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Verifica y Comprueba el reporte de servicio generado en la bitácora electrónica de control.  "Si procede"	Reporte electrónico e impreso	Original
II		Elabora diagnóstico del equipo o pieza afectada en caso de ser necesario.	Diagnóstico de equipo	Original y copia
III		Emite diagnóstico a la dirección de informática para su aprobación.	Diagnóstico de equipo	Original y copia
IV	Dirección de Tecnologías de la Información	Evalúa y Autoriza el diagnóstico generado.	Diagnóstico de equipo	Original y copia
V	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Envía diagnóstico aprobado al usuario para iniciar el trámite de solicitud de material.	Diagnóstico de equipo	Copia

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 68
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.

### IV.11.III.- Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	<p>“Pasa el tiempo”</p> <p>Recibe material de refacción y coordina al personal técnico para su instalación.</p>	Bitácora electrónica de control	
VII		<p>Elabora reporte final del servicio y lo registra en la bitácora electrónica de control.</p> <p><b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b></p>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 69
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.11.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Material ó Equipo de Cómputo.

### IV.11.IV.- Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Actualización	30/06/2020	Página: 70
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.12.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por los Usuarios de Mantenimiento y Conectividad

### IV.12.I. Objetivo del Procedimiento.

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada los Procedimientos para el Préstamo de alguna documentación resguardada de las dependencias del Poder Legislativo al Archivo General.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 71
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.12.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por los Usuarios de Mantenimiento y Conectividad

### IV.12.II. Políticas de Operación.

- Las solicitudes de atención a incidencias serán reportadas por teléfono o tarjeta de solicitud al departamento correspondiente dentro de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- El responsable de designar al personal técnico para el soporte a incidencias será el jefe del departamento correspondiente.
- Los reportes de servicio serán registrados en la bitácora electrónica de control
- Cada departamento tendrá la obligación de brindar la asesoría técnica al personal de las distintas áreas del Poder Legislativo si la naturaleza de la incidencia recae dentro de la esfera de sus funciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 72
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.12.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por los Usuarios de Mantenimiento y Conectividad

#### IV.12.III.-Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Mantenimiento y Conectividad	Atiende las incidencias reportadas por los usuarios.		
II		Designa al personal bajo su cargo para dar solución a la incidencia reportada.		
III		Recibe reporte de servicio por parte del personal que atendió la incidencia.  <b>“FIN DE PROCEDIMIENTO”</b>	Reporte de incidencia impreso	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 73
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.12.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por los Usuarios de Mantenimiento y Conectividad

### IV.12.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 74
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software.

### IV.13.I. Objetivo del Procedimiento.

Elaborar un instrumento que sustente la necesidad de Añadir, Reemplazar, Sustituir o Actualizar las aplicaciones de software necesarias para facilitar o mejorar las funciones realizadas en las diferentes áreas del Poder Legislativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 75
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software.

### IV.13.II. Políticas de Operación.

- El Jefe de Departamento elaborará un diagnóstico para la adquisición de Software que permita mejorar y hacer eficientes las funciones realizadas en las diferentes áreas del Poder Legislativo.
- El responsable de evaluar y autorizar el diagnóstico para la adquisición de Software será el Director de Tecnologías de la Información.
- El Departamento será el responsable de recibir e instalar las aplicaciones de Software solicitadas.
- El Jefe del Departamento será responsable de realizar y registrar el reporte final del servicio en la bitácora electrónica de control.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 76
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software.

#### IV.13.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Sistemas	Verifica y Comprueba el reporte de servicio generado en la bitácora electrónica de control.  "Si procede"	Bitácora Electrónica de Control	
II		Elabora diagnóstico del software en conflicto.	Diagnostico Impreso	Original
III		Emite diagnóstico a la Dirección de informática para su aprobación.	Diagnostico Impreso	Original
IV	Dirección de Tecnologías de la Información	Evalúa y Autoriza el diagnóstico generado.	Diagnostico Impreso	Original
V		Turna diagnóstico y documento de solicitud de adquisición de software en original y copia a Oficialía Mayor.	Diagnostico Impreso	Original y una copia

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 77
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software.

### IV.13.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Dirección de Informática	Recibe el software solicitado y coordina al personal para su implantación.		
VII	Departamento de Sistemas	Elabora reporte final del servicio en la bitácora electrónica de control.	Bitácora Electrónica de Control	
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 78
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.13.- Elaboración de Diagnósticos para la Adquisición de Software.

### IV.13.IV. Diagrama de Flujo.



<b>Fecha de Emisión:</b>	30/01/2012	<b>Actualización</b>	30/06/2020	<b>Página:</b> 79
<b>Fecha de Vigencia:</b>	05/09/2021	<b>Número de Revisión</b>	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

## IV.14.- Actualización del contenido del Portal Web.

### IV.14.I. Objetivo del Procedimiento

Mantener actualizada la información publicada en el sitio web y su óptimo funcionamiento.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 80
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 81
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.14.- Actualización del contenido del Portal Web.

### IV.14.II. Políticas de Operación

- El Portal Web del Poder Legislativo será actualizada de manera permanente de acuerdo a las fechas programadas para la difusión de información.
- La información que las Áreas del Poder Legislativo entreguen a la Dirección de Tecnologías de la Información para que sea incluida en el portal web, deberá ser proporcionada de manera digital, por los diferentes medios vigentes para compartir datos.
- La información publicada en el portal web, será responsabilidad de las Áreas y Direcciones que la proporcionen.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 82
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.14.- Actualización del contenido del Portal Web.

#### IV.14.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias	
I	Departamento de Administración de la Página Web	Recibe de las Áreas del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo, el material que contiene la información necesaria a actualizar en el portal web.	Documentos digitales	Original	
II		Analiza y organiza la información recibida para su procesamiento y publicación			
III		Publica la información procesada y verifica su correcto funcionamiento en el portal web.			
IV		Notifica a la Subdirección de Tecnologías de la Información las actualizaciones de información realizada.			Correo electrónico
V		Subdirector			
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 83
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

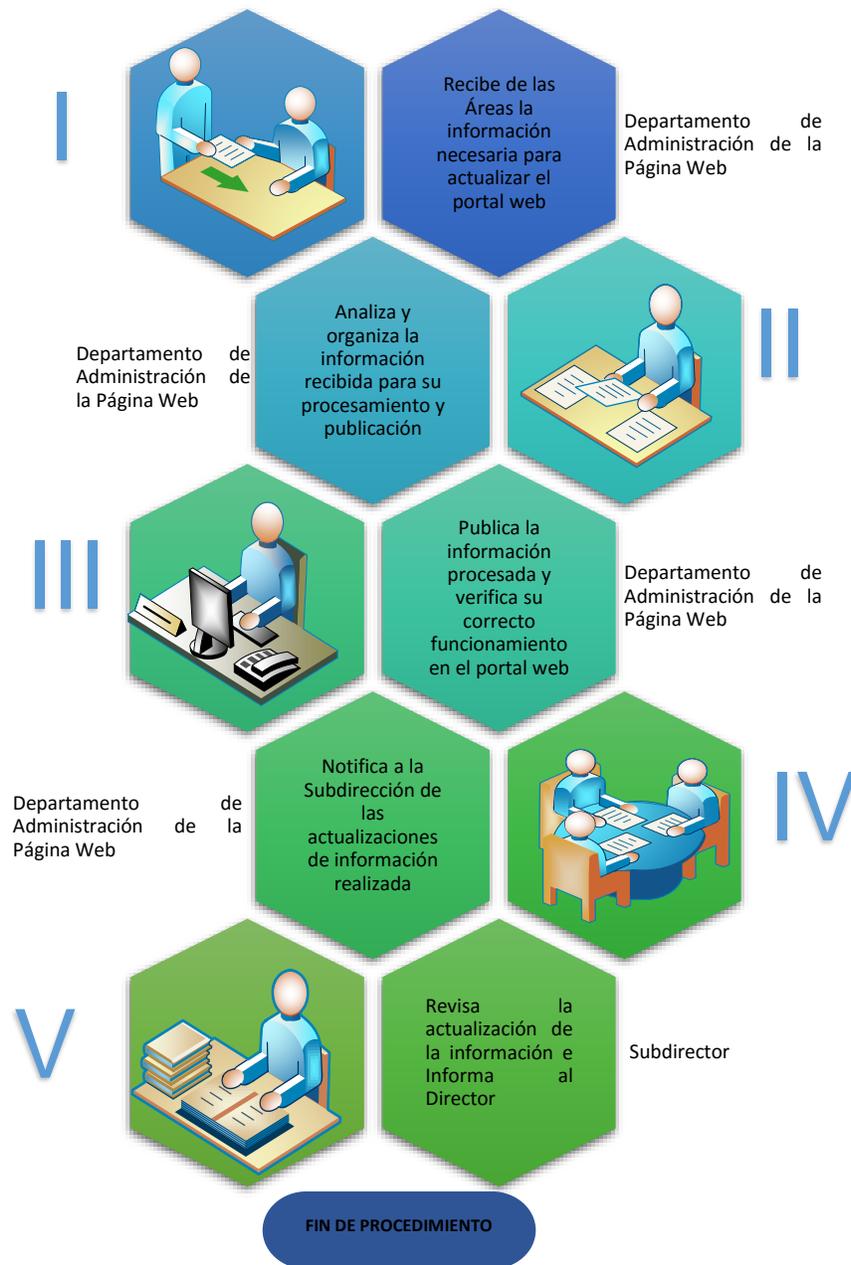
Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 84
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.14.- Actualización del contenido del Portal Web.

### IV.14.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 85
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 86
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

### IV.15.I. Objetivo del Procedimiento.

Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita al Poder Legislativo difundir y promover las acciones legislativas y su normatividad.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 87
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

### IV.15.II. Políticas de. Operación.

- El desarrollo módulos o componentes del portal web se realizará de acuerdo al cronograma de actividades propuesto a la Subdirección de Tecnologías de la Información y validado por la Dirección de Tecnologías de la Información.
- El diseño de los módulos o componentes del portal web deberá contar con el visto bueno de la Subdirección de Tecnologías de la Información en base a los requerimientos que la misma solicite.
- El portal web deberá ser aprobado por la Dirección de Informática para su implementación.
- El contenido de la información publicada en la página web, será responsabilidad de las Áreas y Direcciones que la proporcionen.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 88
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

### IV.15.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración de la Página Web.	Recibe de la Subdirección de Tecnologías de la Información la solicitud de desarrollo o actualización de los módulos o componentes del portal web.	Documento electrónico	Original
II		Analiza de los requerimientos para el desarrollo de la propuesta		
III		Investiga y determina las herramientas necesarias para el desarrollo de los módulos o componentes del portal web.		
IV	Subdirección de Tecnologías de la Información	Presenta a la Subdirección de Tecnologías de la Información, propuesta de desarrollo para visto bueno.	Documento Digital	Original
V		Analiza la propuesta presentada, o en su caso devuelve la propuesta para las correcciones pertinentes.	Documento Digital	Original
VI		Si da su Vo. Bo. Solicita al DAPW elaboración de cronograma y requerimientos		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 89
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 90
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

#### IV.15. III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VII	Departamento de Administración de la Página Web.	Determina las tareas requeridas y elabora el cronograma de actividades.		
VIII		Presenta a la Subdirección de Tecnologías de la Información el cronograma de la propuesta para su Vo. Bo.		
IX		Subdirección de Tecnologías de la Información	Analiza y pone a consideración del Director para su autorización. En caso contrario, devuelve observaciones para ajuste del cronograma  Designa y organiza al personal técnico en función, a las tareas requeridas para el desarrollo de módulos o componentes del portal web.	

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 91
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

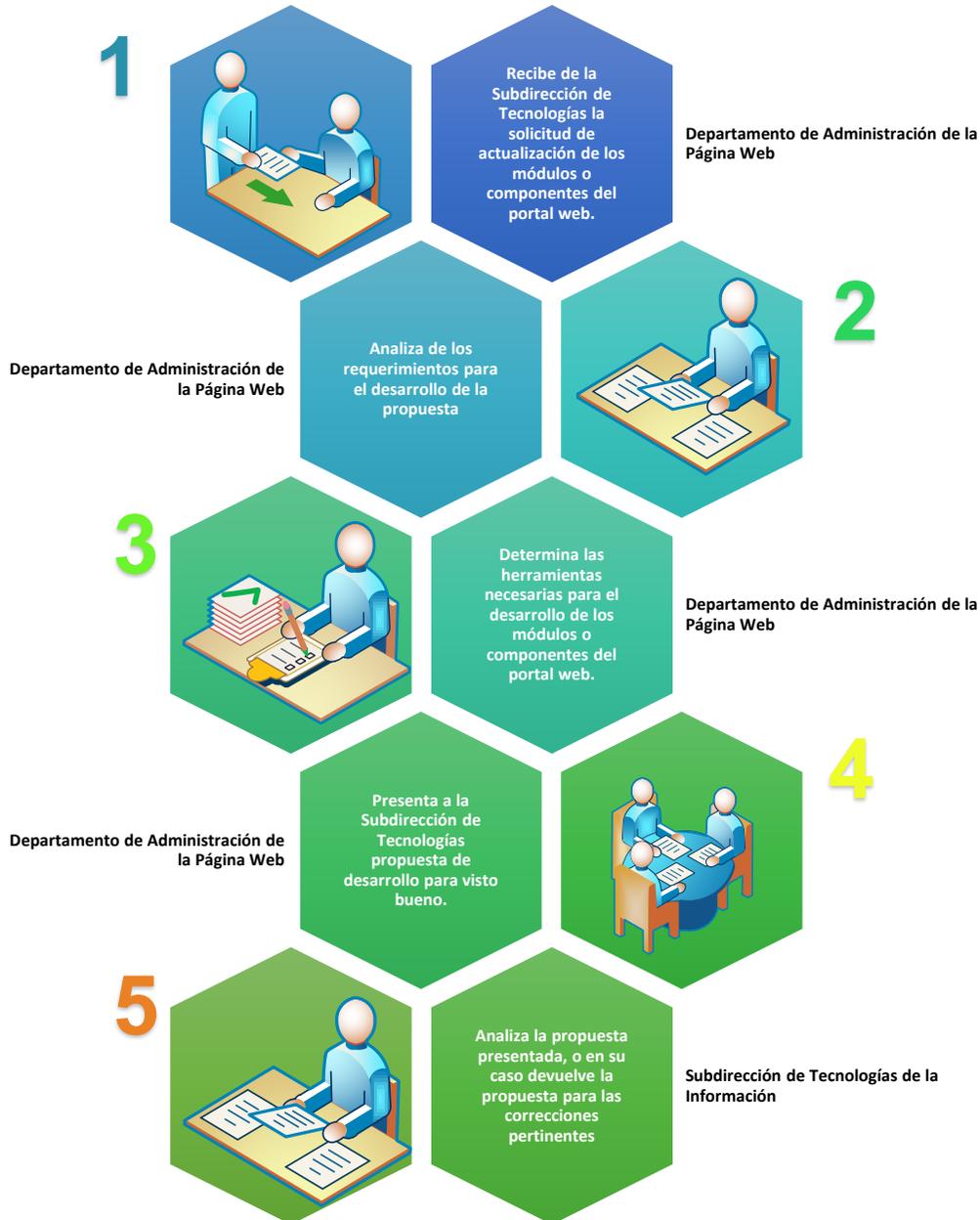
#### IV.15.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
X	Departamento de Administración de la Página Web	Desarrollo del Proyecto de módulos o componentes del portal web		
XI		Envía propuesta para su Vo. Bo. a la Subdirección de Tecnologías de la Información.	Hosting de desarrollo	Original
XII	Subdirección de Tecnologías de la Información	Revisa y evalúa la propuesta recibida.		
XIII		Si tiene Vo. Bo. Poner en consideración del Director para su autorización de liberación.	Correo electrónico	
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 92
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.15.- Desarrollo de módulos o componentes del Portal Web.

### IV.15.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 93
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



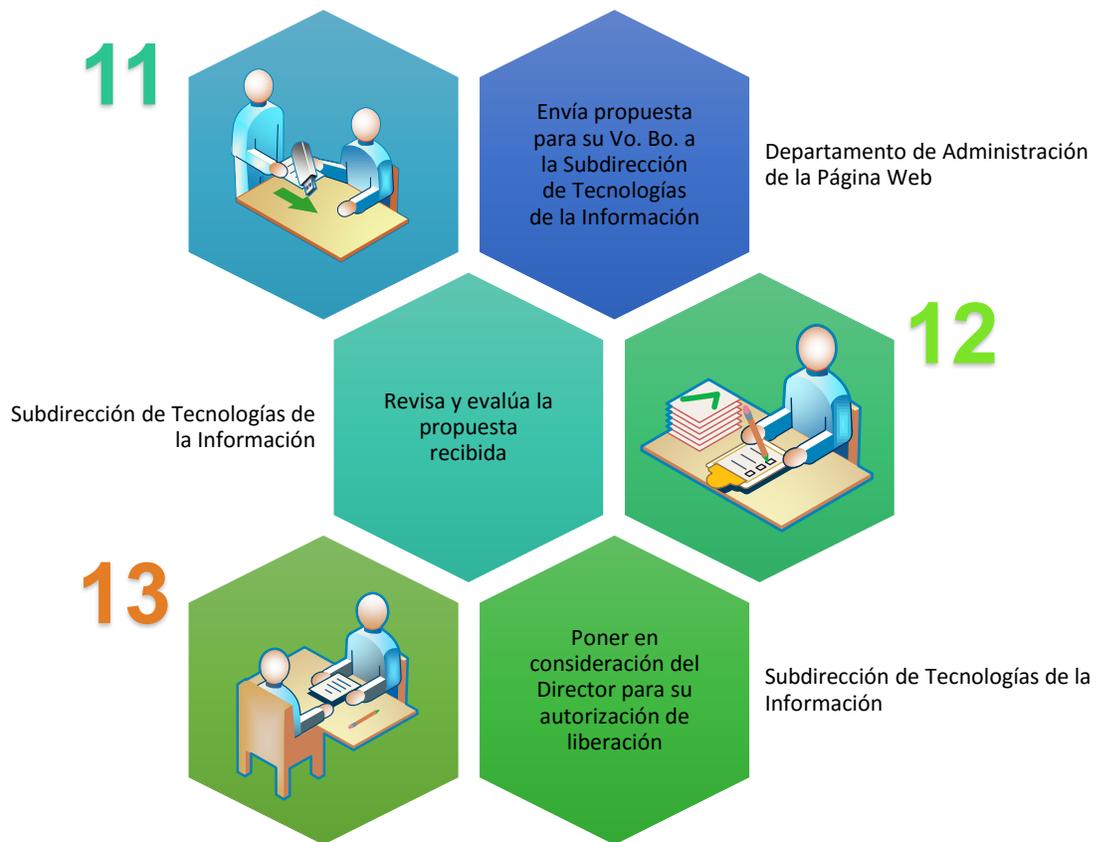
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 94
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 95
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.

### IV.16.I. Objetivo del Procedimiento.

Automatizar los procesos de información con la finalidad de reducir los tiempos de respuestas en la obtención de información que permita la oportuna toma de decisiones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 96
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.

### IV.16.II. Políticas de Operación.

- Las solicitudes para el desarrollo de sistemas de información de las áreas del Poder Legislativo deberán presentarse por escrito a la Dirección de Tecnologías de la Información, la cual turnará al Departamento de Sistemas.
- La ejecución del proyecto será en base a un plan que proporcione la Dirección de Informática y que autorice el área solicitante.
- El área de trabajo solicitante será responsable de proporcionar la información para el desarrollo de Sistemas de Información, con apego al marco normativo que corresponda al proceso a desarrollar.
- El tiempo de entrega de un Sistema de Información será mínimo de seis meses. Sin embargo, podría variar dependiendo de la complejidad del sistema.
- El desarrollo de Sistemas de Información se realizará con base a la Información que proporcionen las áreas de trabajo a través de entrevistas con los usuarios, además de considerar los documentos tales como cuestionarios, cédulas, tarjetas, formatos y reportes.
- Los sistemas se desarrollarán en un lenguaje de programación que cubra las necesidades y requerimientos de las áreas en cuestión.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 97
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.

### IV.16.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Sistemas	Coordina la planeación del proyecto de desarrollo de sistemas.	Documentación del Proyecto	Original
II		Coordina la propuesta del proyecto de desarrollo del sistema.		
III		Alinea las tareas requeridas al cronograma de actividades.		
IV		Investiga y Determina el software y el lenguaje de programación necesario para el desarrollo del sistema.		
V		Designa y Organiza al personal técnico en función a las tareas requeridas para el desarrollo del sistema.		
VI		Coordina al personal técnico responsable del desarrollo durante el desarrollo del sistema de información.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 98
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.

### IV.16.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VII	Departamento de Sistemas	Supervisa y Verifica el desarrollo del sistema en relación a los requerimientos planteados en el proyecto.	Bitácora de control	Original
VIII		Presenta prototipo final del sistema para su validación.		
IX		“Si se valida” Coordina la puesta en marcha del sistema de información.		
X		Coordina la elaboración del Manual operativo del sistema de información.	Manual Operativo	Original
XI		Coordina el entrenamiento al usuario final en el manejo general del sistema de Información.		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 99
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas. IV.16.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
XII	Dirección de Tecnologías de la Información	.Elabora documentación de la liberación del desarrollo e implantación del sistema.	Oficio de liberación	Original y una copia
XIII		Turna a la Dirección de Tecnologías de la Información la liberación del sistema para su aprobación.	Oficio de liberación	Original y una copia
XIV		Verifica, Aprueba y Remite la liberación del desarrollo e implantación del sistema.	Oficio de liberación	Original y una copia
XV		Recibe aprobación del documento de liberación del sistema.	Oficio de liberación	Copia
XVI		Departamento de Sistemas	Elabora reporte en la bitácora electrónica de control de la implantación del sistema de información.	
<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 100
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



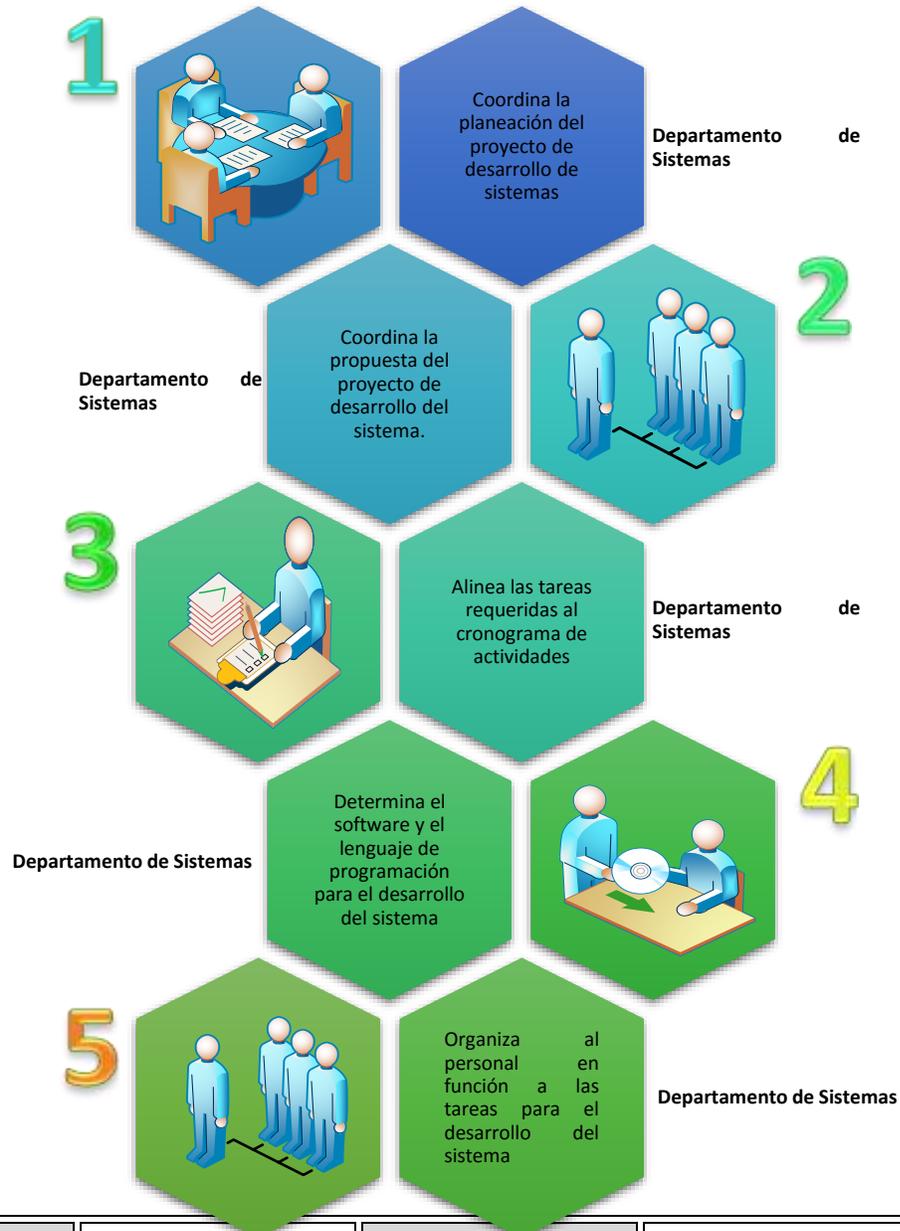
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 101
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.16.- Desarrollo e Implantación de Sistemas.

### IV.16.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 102
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



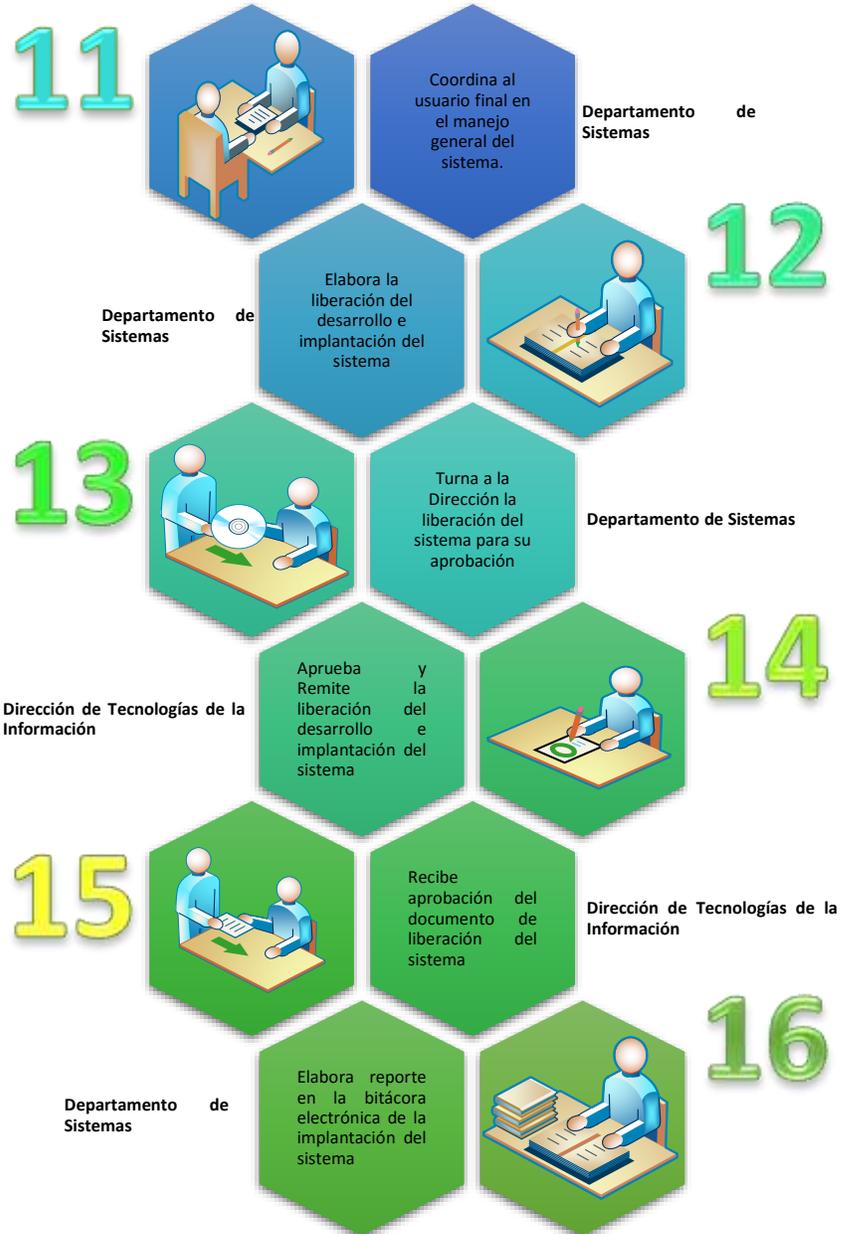
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 103
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 104
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web

### IV.17.I. Objetivo del Procedimiento.

- Procurar la permanencia en línea del portal web y su contenido en su totalidad.
- Minimizar el riesgo de pérdida de información del Portal Web del Poder Legislativo.
- Contar con la información necesaria para la rápida activación del portal web ante imprevistos y ataques a servidores

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 105
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web.

### IV.17.II. Políticas de Operación

- El departamento de Administración de la Página Web determinará el calendario para la realización de respaldos del portal web y de la información necesaria para el funcionamiento del mismo.
- Los respaldos de información serán resguardados en los espacios de almacenamiento vigentes en la cuenta oficial de la Nube.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 106
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web.

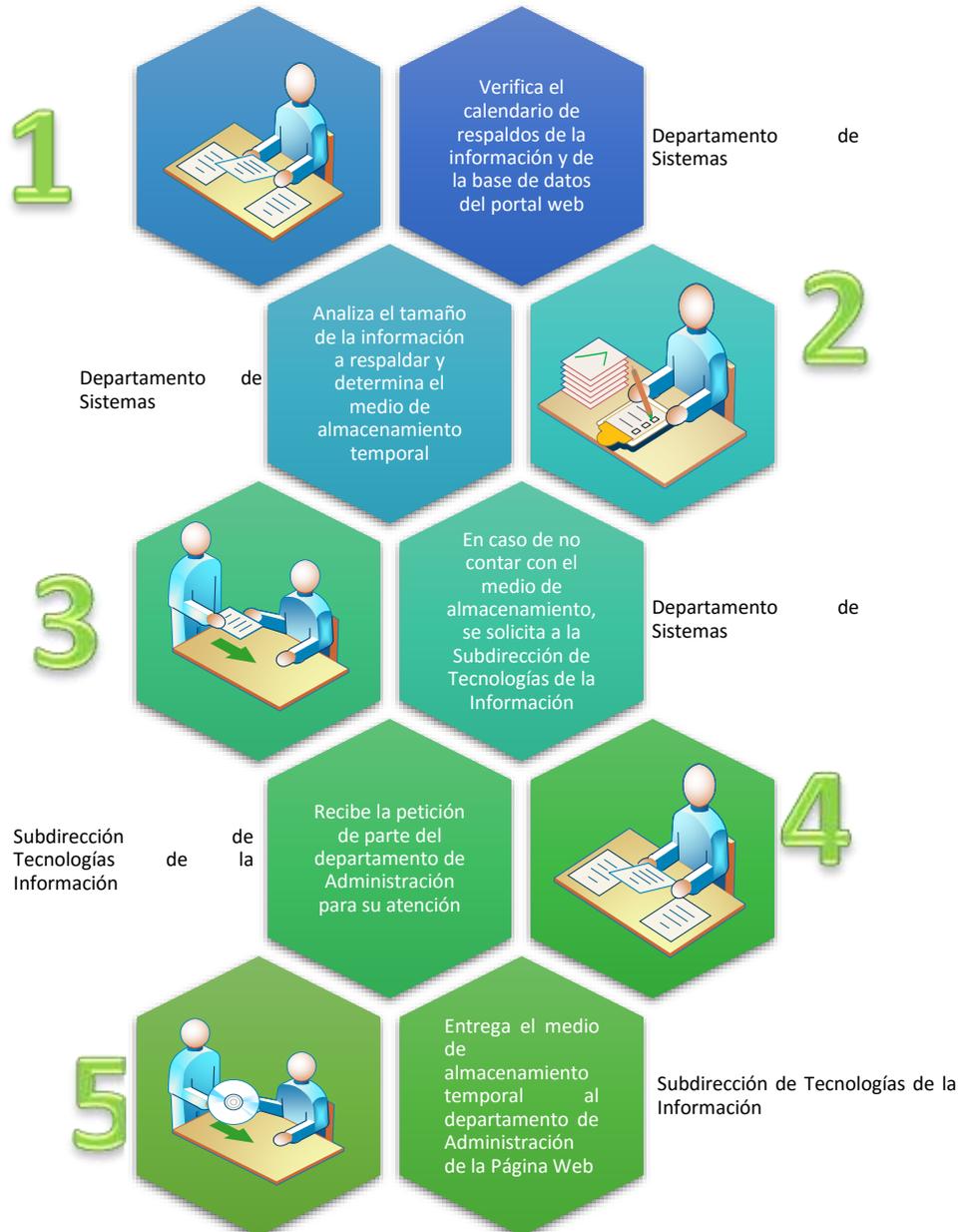
### IV.17.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Sistemas	Verifica el calendario de respaldos de la información y de la base de datos del portal web.	Documento Digital	Original
II		Analiza el tamaño de la información a respaldar y determina el medio de almacenamiento temporal.		
III		En caso de no contar con el medio de almacenamiento temporal necesario, se solicita a la Subdirección de Tecnologías de la Información.	Correo Electrónico	Original
IV	Subdirección de Tecnologías de la Información	Recibe la petición de parte del departamento de Administración de la Página Web para su atención.	Correo Electrónico	Original
V		Entrega el medio de almacenamiento temporal al departamento de Administración de la Página Web.		
VI	Departamento de Administración de la Página Web	Realiza el respaldo de la información del portal web y base de datos.		
VII		Coloca el respaldo generado en el medio de almacenamiento final.	Archivo Digital	Original
<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 107
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web.

### IV.17. IV. Diagrama de Flujo.



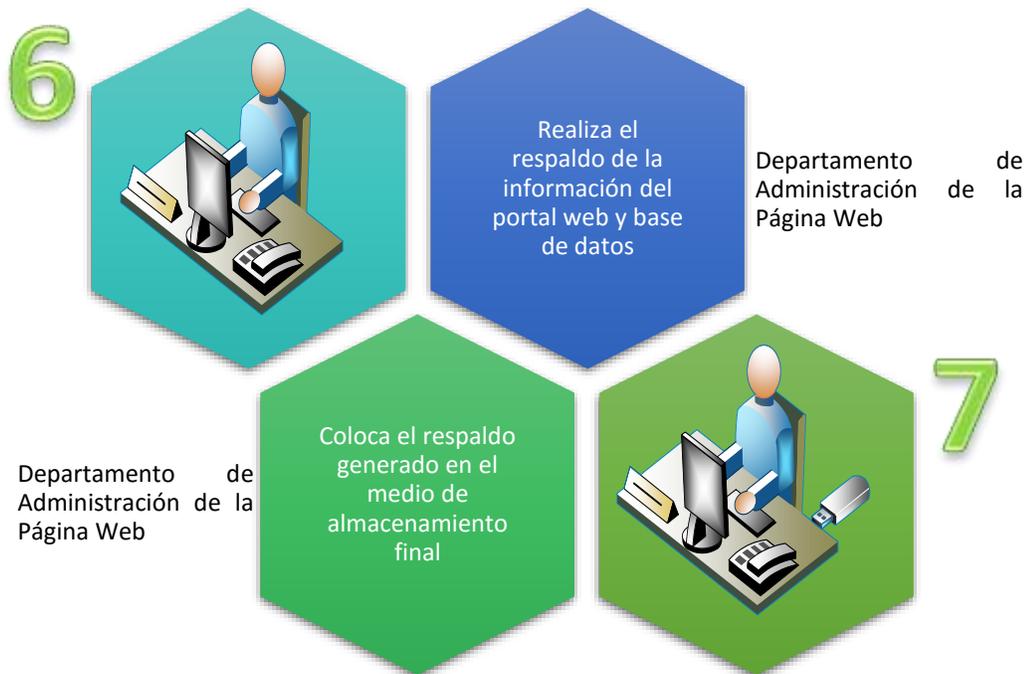
Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 108
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.17.- Respaldo de Información de la Página Web.

### IV.17. IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 109
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web

### IV.18.I. Objetivo del Procedimiento.

- Mejorar la experiencia del usuario en general del Portal Web.
- Crear interfaces amigables e intuitivas para aplicarlas a los diferentes proyectos web del departamento.
- Procesamiento y creación de archivos multimedia.
- Procurar mantener las mejores prácticas de diseño acorde a las tendencias web anuales.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 110
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web.

### IV.18.II. Políticas de Operación

- El Departamento de Administración de la Página Web deberá contar con los elementos necesarios, cuando éstos sean muy específicos, para la creación de contenido multimedia.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 111
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web.

### IV.18.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración de la Página Web	Recibe de la Subdirección de Tecnologías de la Información la solicitud de diseño de interfaz o creación o manipulación de archivo multimedia	Documento Electrónico	Original
II		Analiza los requerimientos para atender la solicitud		
III		Turna requerimientos a la Subdirección de Tecnologías de la Información.	Correo Electrónico	Original
IV	Subdirección de Tecnologías de la Información	Recibe la solicitud para darle atención.	Archivo Digital	Original
V	Departamento de Administración de la Página Web	Envía los requerimientos al Departamento de Administración de la Página Web.	Archivo Digital	Original
VI		Recibe los requerimientos y realiza la propuesta		
VII		Envía la propuesta a la Subdirección de Tecnologías de la Información para su aprobación”		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 112
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web.

### IV.18.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VIII	Subdirección de Tecnologías de la Información	Recibe propuesta para aprobación.	Correo Electrónico	Original
IX		En caso de aprobar la propuesta notifica al Departamento de Administración de la página web para su liberación. En caso contrario emite comentarios para modificación.		
X	Departamento de Administración de la Página Web	Realiza correcciones, en su caso, y libera la propuesta para publicación.	Documento Digital	Original
XI		Publica o aplica la propuesta en el portal web	Correo Electrónico	I
XII		Notifica a la Subdirección de Tecnologías de la Información la publicación o aplicación de la propuesta en el portal web		
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 113
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.18.- Diseño Gráfico e Interfaces Web.

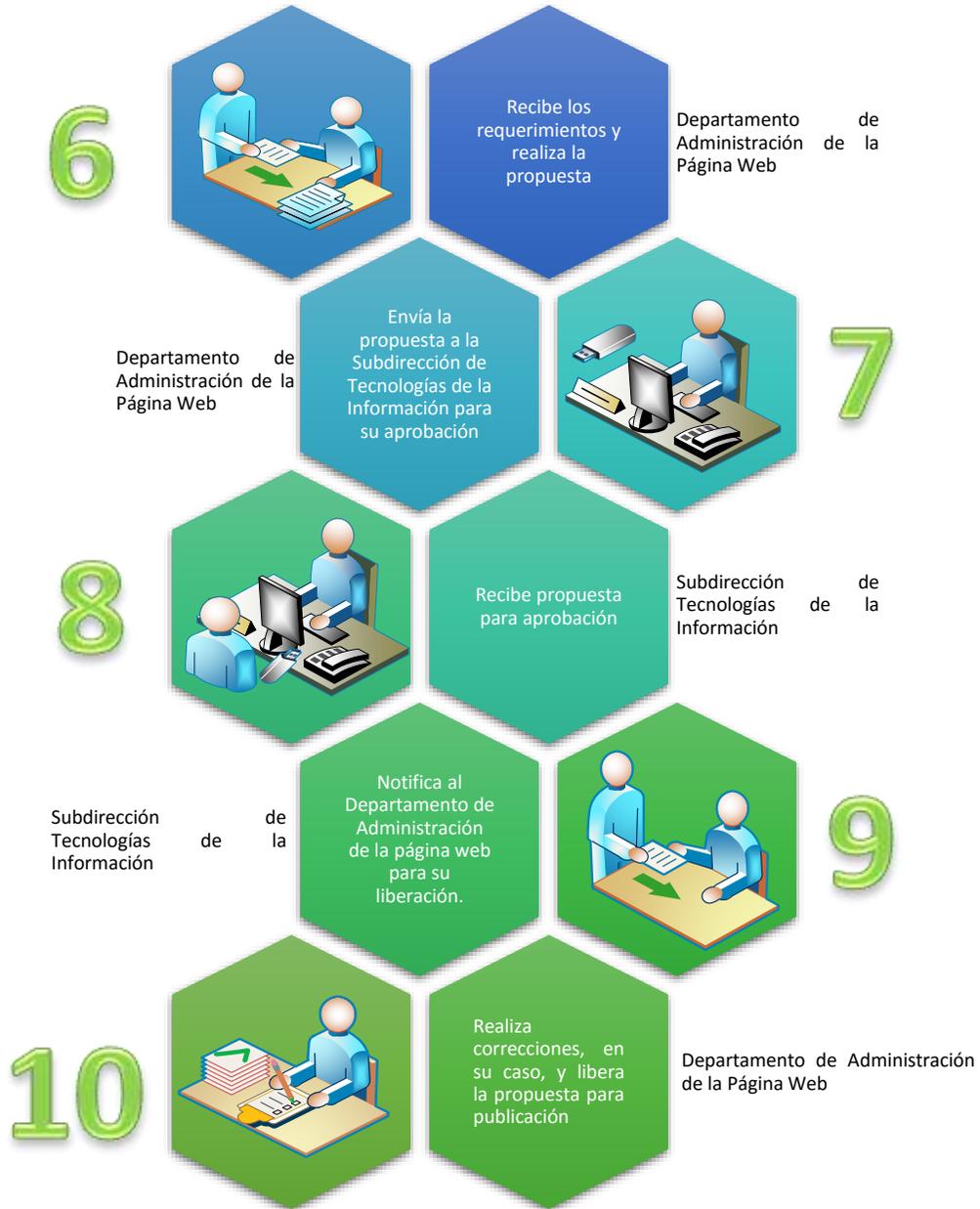
### IV.18.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 114
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 115
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

11



Publica o aplica la propuesta en el portal web

Departamento de Administración de la Página Web

Departamento de la Administración de la Página Web

Notifica a la Subdirección de Tecnologías de la Información la publicación o aplicación de la propuesta en el portal web



12

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 116
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.19.- Administración del Sistema de Información Legislativa.

### IV.19.I. Objetivo del Procedimiento

Difundir, a los usuarios inscritos en el Sistema de Información Legislativa, la información más reciente emitida por el Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 117
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.19.- Administración del Sistema de Información Legislativa.

### IV.19.II. Políticas de Operación

Las áreas del Poder Legislativo son responsables de la información que se difundirá en el Sistema de Información Legislativa.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 118
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.19.- Administración del Sistema de Información Legislativa.

#### IV.19.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración de la Página web	Identifica la información más reciente de Iniciativas, Decretos, Acuerdos, Leyes, Códigos y Boletines emitida por el Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.	Iniciativas, Decretos, Acuerdos, Leyes, Códigos y Boletines en formato digital	Original
II		Prepara la información por paquetes para su envío por el Sistema de Información Legislativa.		
III		Ingresa al Sistema de Información Legislativa		
IV		Adjunta los documentos a enviar y ejecuta el envío		
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Documentos Digitales	Original

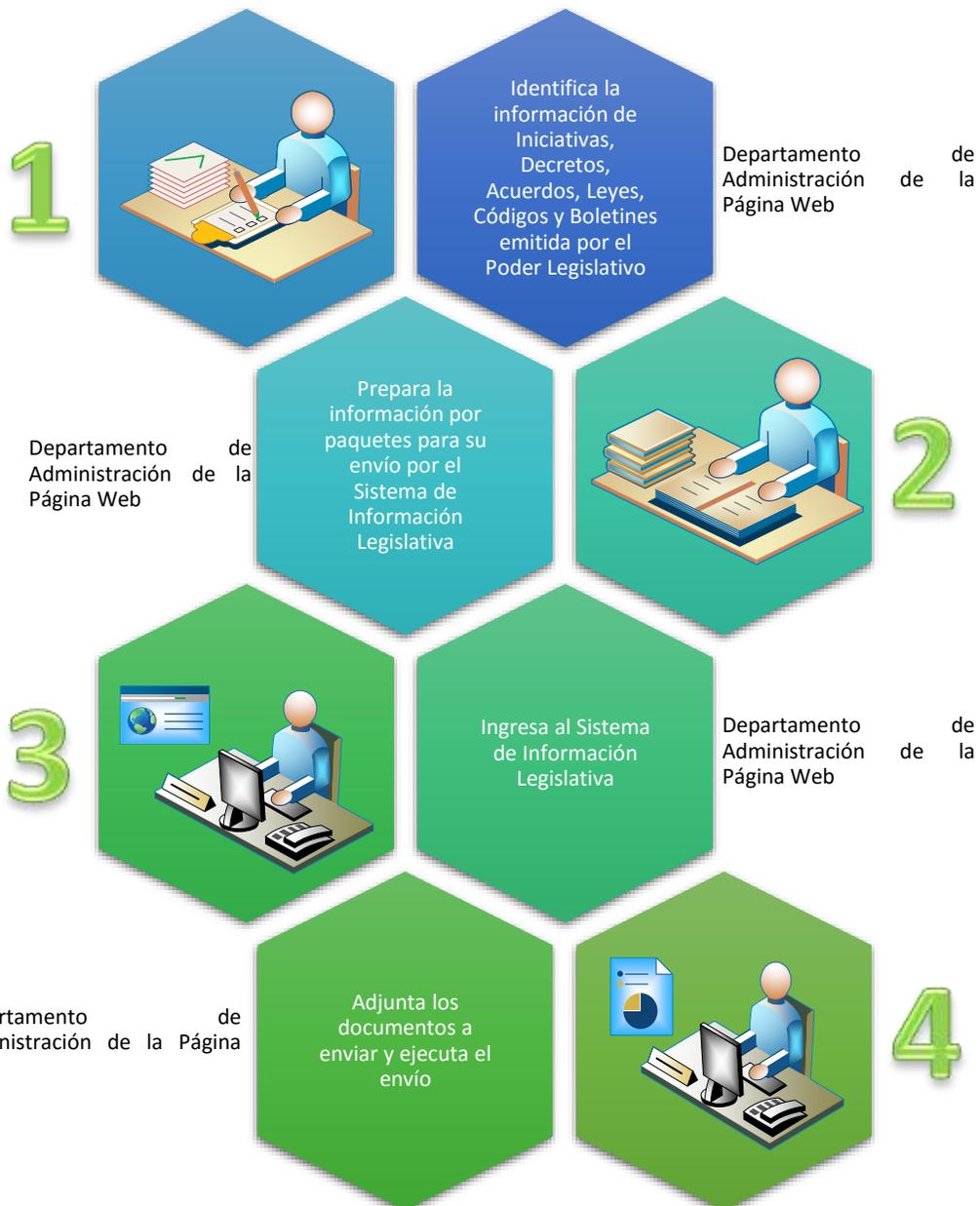
Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 119
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.19.- Administración del Sistema de Información Legislativa.

### IV.19.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 120
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.20.- Administración de Correo Electrónico.

### IV.20.I. Objetivo del Procedimiento

- Brindar al personal autorizado el servicio de correo electrónico institucional.
- Administrar el servicio de correo electrónico institucional del Hosting Web del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 121
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.20.- Administración de Correo Electrónico.

### IV.20.II. Políticas de Operación

- La Dirección de informática determina los usuarios que contarán con el servicio de correo electrónico institucional
- La Dirección de informática no se responsabiliza de la información contenida en los correos electrónicos.
- El Departamento de Administración de la Página Web requiere un correo electrónico personal de los usuarios autorizados para su asignación del correo electrónico institucional.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 122
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.20.- Administración de Correo Electrónico.

### IV.20.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración de la Página Web	Recibe de la Subdirección de Tecnologías de la Información la solicitud de creación de correo electrónico para los usuarios autorizados.	Documento Digital	Original
II		Crea el correo electrónico bajo los lineamientos marcados por la Subdirección de Tecnologías de la Información y lo registra en la bitácora		
III		Envía a la subdirección de Tecnologías de la Información la relación de los correos electrónicos creados para su aprobación.	Documento Digital	Original
IV		Autoriza o emite comentarios para modificaciones de correos electrónicos.		
V	Subdirección de Tecnologías de la Información	Envío Autorización o comentarios al Departamento de Administración de la Página Web para su aplicación.	Correo Electrónico	Original
VI		Recibe la liberación o modificaciones de los correos electrónicos. De haber modificaciones, las aplica.	Correo Electrónico	Original
VII	Dirección de Tecnologías de la Información	Envía los nuevos correos electrónicos institucionales al usuario final.	Correo Electrónico	Original
VIII		Notifica a la Subdirección de Tecnologías de la Información sobre el envío de los correos electrónicos institucionales al usuario final.	Correo Electrónico	Original
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 123
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



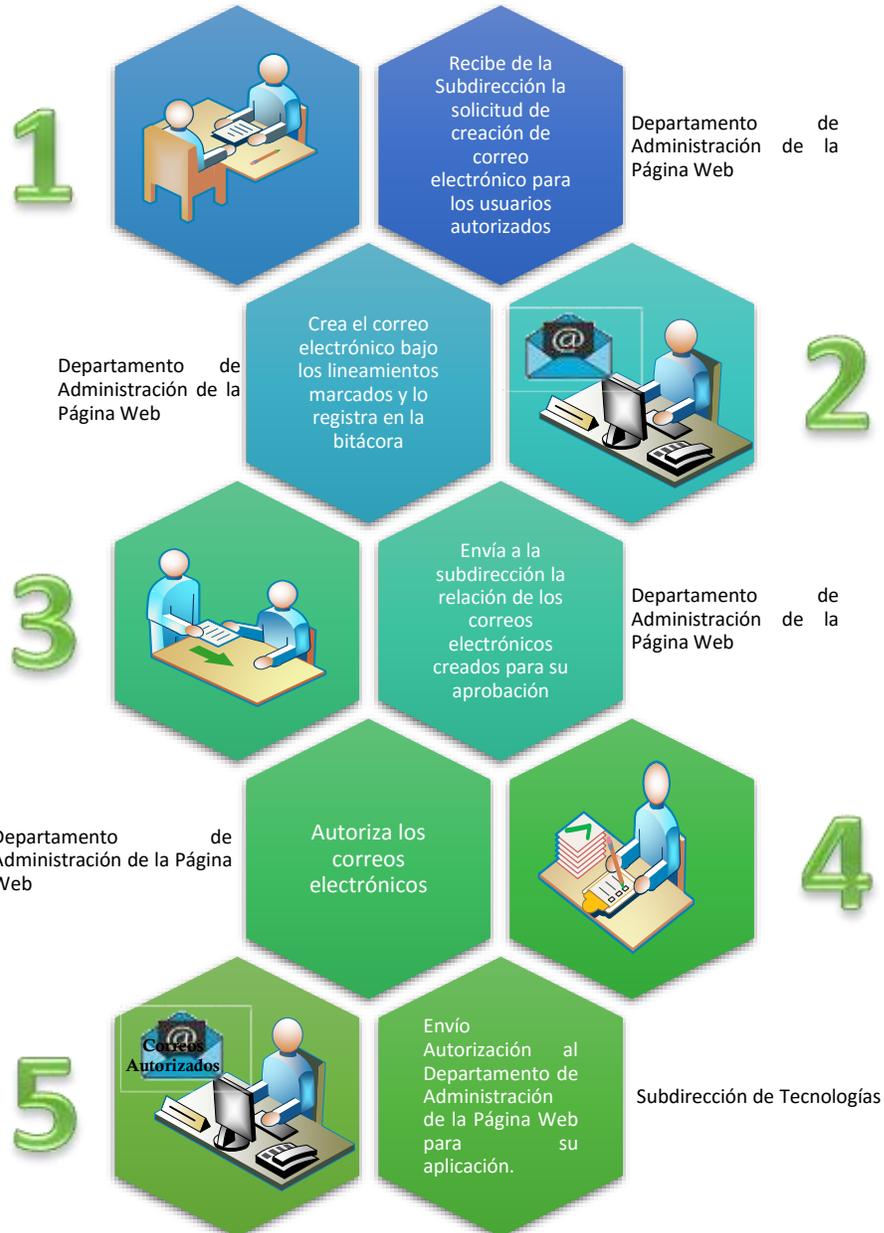
# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 124
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.20.- Administración de Correo Electrónico.

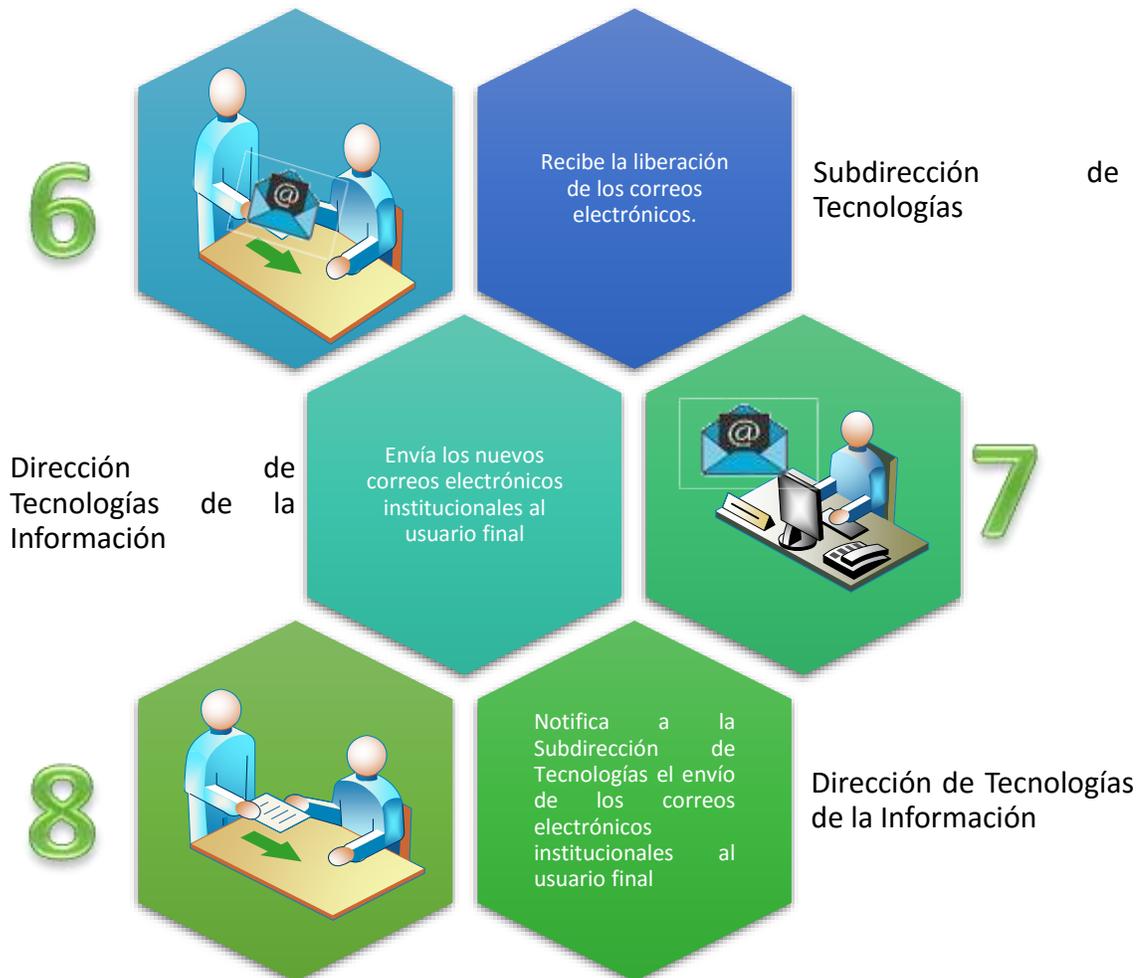
### IV.20.IV Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 125
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 126
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.21.- Integración de los Servicios de Voz.

### IV.21.I. Objetivo del Procedimiento

Definir, Constituir e Implantar un Sistema de Red de Voz confiable, segura y robusta que permita albergar y administrar de manera efectiva los servicios de voz y telefonía que dependan de este.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 127
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.21.- Integración de los Servicios de Voz.

### IV.21.II. Políticas de Operación

- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de dirigir y supervisar la implementación de los servicios de Voz para las áreas del Poder Legislativo.
- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de verificar que las implementaciones de los Servicios de Voz cumplan con las normas y estándares que lo regulan.
- El Jefe del departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de registrar las tareas realizadas en la bitácora de control y realizará un reporte final de la implementación del Servicio de Voz.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 128
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.21.- Integración de los Servicios de Voz.

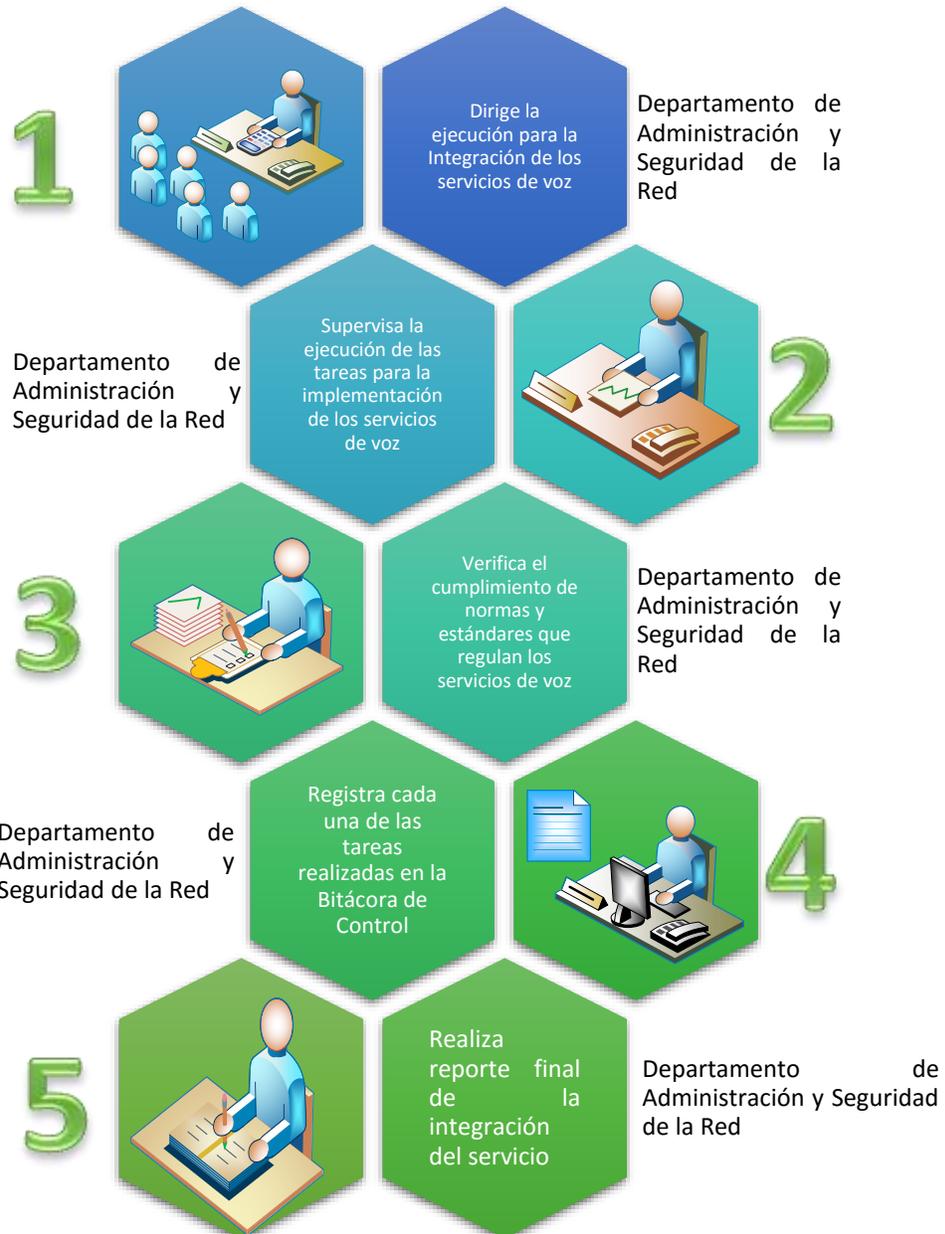
### IV.21.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Dirige la ejecución para la Integración de los servicios de voz.	Formato	Original
II		Supervisa la ejecución de las tareas para la implementación de los servicios de voz.	Formato	Copia
III		Verifica el cumplimiento de normas y estándares que regulan los servicios de voz.	Bitácora	Original y Copia
IV		Registra cada una de las tareas realizadas en la Bitácora de Control.	Formato	Original
V		Realiza reporte final de la integración del servicio.	Reporte	Original
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 129
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.21.- Integración de los Servicios de Voz.

### IV.21.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 130
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.22.- Integración de los Servicios de Datos.

### IV.22.I. Objetivo del Procedimiento.

Definir, Constituir e Implantar un sistema de red de datos confiable, segura y robusta que permita albergar y administrar de manera efectiva los Servicios de Datos y telefonía que dependan de este.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 131
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.22.- Integración de los Servicios de Datos.

### IV.22.II. Políticas de Operación.

- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de dirigir y supervisar la implementación de los Servicios de Datos para las áreas del Poder Legislativo.
- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de verificar que la implementación de los Servicios de Datos cumpla con las normas y estándares que lo regulan.
- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de registrar las tareas realizadas en la bitácora de control y realizará un reporte final de la implementación del Servicio de Datos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 132
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.22.- Integración de los Servicios de Datos.

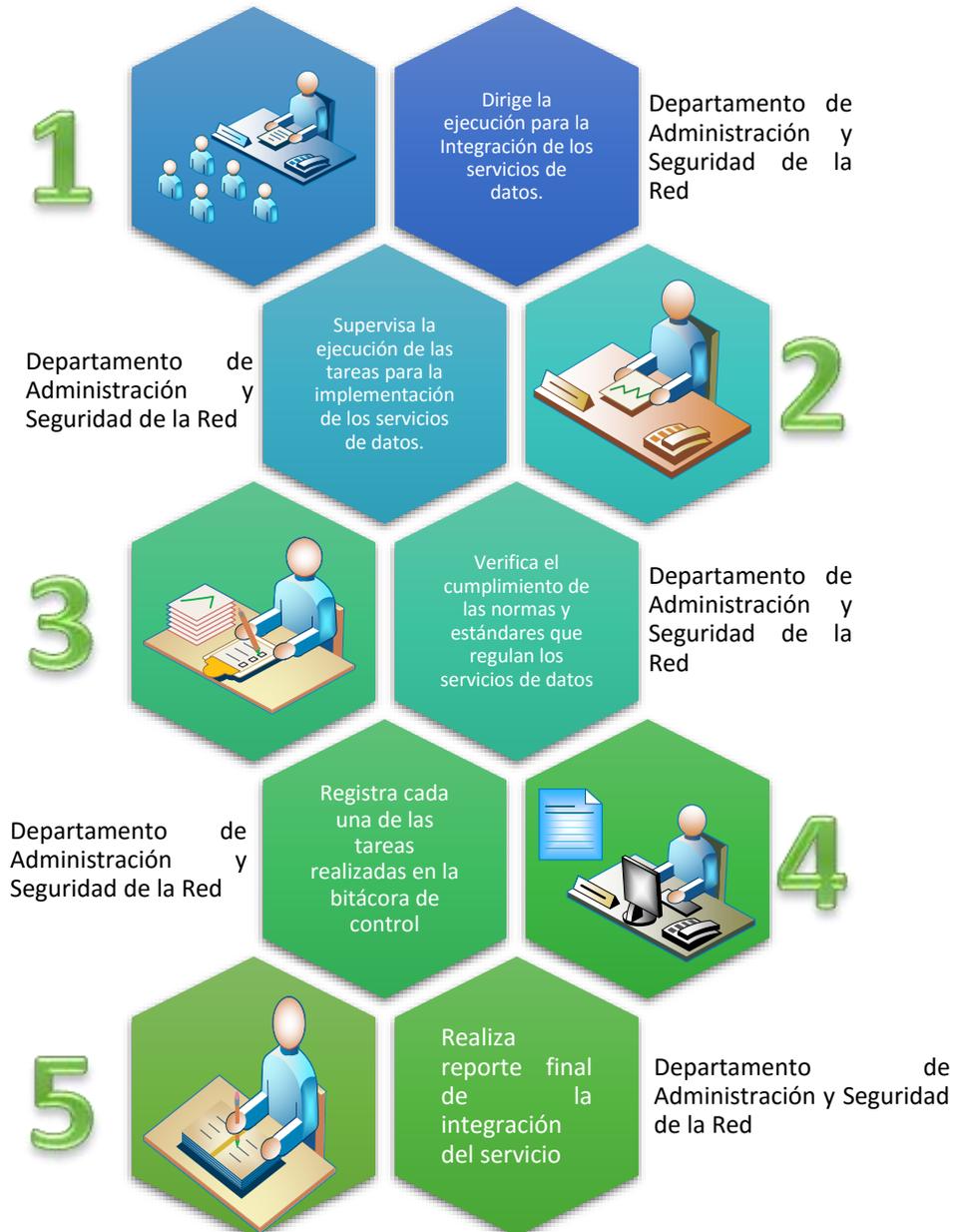
#### IV.22.III. Descripción Narrativa.

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Dirige la ejecución para la Integración de los servicios de datos.	Formato	Original
II		Supervisa la ejecución de las tareas para la implementación de los servicios de datos.	Formato	Original
III		Verifica el cumplimiento de las normas y estándares que regulan los servicios de datos.	Formato	Original
IV		Registra cada una de las tareas realizadas en la bitácora de control.	Bitácora	Original
V		Realiza reporte final de la integración del servicio.	Reporte	Original
		<b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 133
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.22.- Integración de los Servicios de Datos.

### IV.22.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 134
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.

### IV.23.I. Objetivo del Procedimiento

Establecer y Mantener un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo eficaz que permita prolongar el tiempo de vida útil de los equipos en servicio que conforman la Red de Voz del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 135
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.

### IV.23.II. Políticas de Operación

- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de proponer el cronograma de actividades para la realización del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Los responsables de realizar las actividades del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz, serán el personal técnico del Departamento de Administración y Seguridad de las Redes.
- El responsable de supervisar y verificar el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos de los servicios de voz conforme a los parámetros establecidos, será el Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red.
- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de elaborar el reporte de conclusión de los Mantenimientos Preventivos y Correctivos de los Servicios de Voz.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 136
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.

#### IV.23.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Propone a la Dirección de Informática el cronograma de actividades del mantenimiento preventivo y correctivo para su aprobación.  "Si se aprueba"	Cronograma	Original
II		Ejerce y Aplica el cronograma de actividades correspondiente al mantenimiento preventivo y correctivo.	Cronograma	Original
III		Define responsabilidades al personal técnico auxiliar para la ejecución de las actividades.	Cronograma	Original
IV		Proporciona el material correctivo y preventivo para el desarrollo del mantenimiento.		
V		Supervisa que el desarrollo del mantenimiento preventivo y correctivo se cumpla en tiempo y forma según a lo establecido en el cronograma de actividades.	Cronograma	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 137
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 138
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.

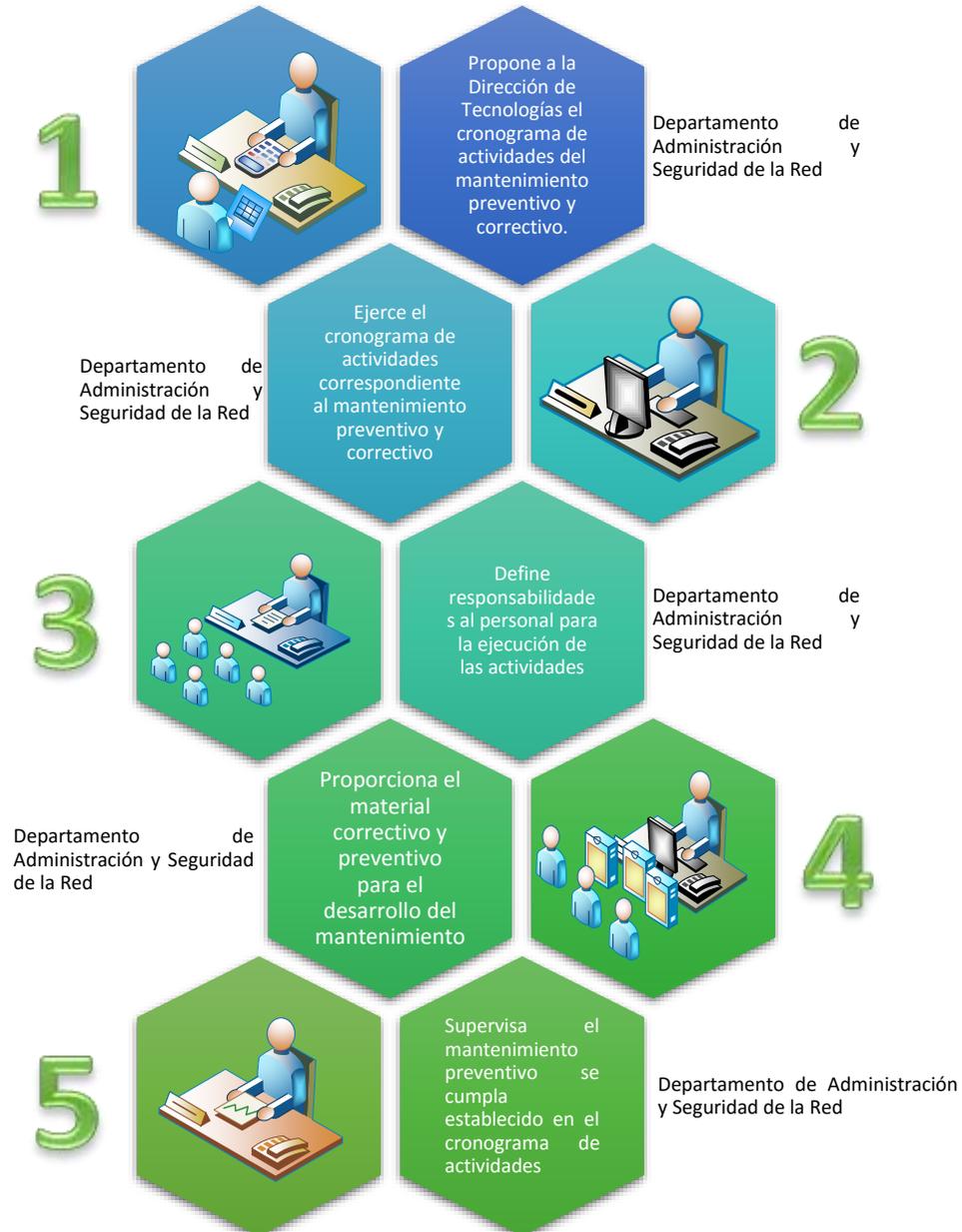
#### IV.23.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Verifica que el desarrollo del mantenimiento se concluya de manera exitosa conforme a los parámetros establecidos previamente de operatividad.	Formato	Original
VII		Elabora el reporte de la conclusión del mantenimiento.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Reporte	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 139
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.23.- Coordinación y Supervisión el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Voz.

### IV.23.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 140
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 141
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.

### IV.24.I. Objetivo del Procedimiento

Establecer y Mantener un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo eficaz que permita prolongar el tiempo de vida útil de los equipos en servicio que conforman la Red de Datos del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 142
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.

### IV.24.II. Políticas de Operación

- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de proponer el Cronograma de Actividades para la realización del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Los responsables de realizar las Actividades de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos, será el personal técnico del Departamento de Administración y Seguridad de la Red.
- El responsable de Supervisar y Verificar el desarrollo de los Mantenimientos Preventivos y Correctivos de los Servicios de Datos conforme a los parámetros establecidos, será el Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red.
- El Jefe del Departamento de Administración y Seguridad de la Red será el responsable de elaborar el reporte de conclusión de los Mantenimientos Preventivos y Correctivos de los Servicios de Datos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 143
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.

#### IV.24.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Propone a la Dirección de Informática el cronograma de actividades del mantenimiento preventivo y correctivo para su aprobación. "Si se aprueba"	Cronograma	Original
II		Ejerce y Aplica el cronograma de actividades correspondiente al Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	Cronograma	Original
III		Define responsabilidades al personal técnico auxiliar para la ejecución de las actividades.	Cronograma	Original
IV		Proporciona el material correctivo y preventivo para el desarrollo del mantenimiento.	Cronograma	Original
V		Supervisa que el desarrollo del mantenimiento preventivo y correctivo se cumpla en tiempo y forma según a lo establecido en el cronograma de actividades.	Cronograma	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 144
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.

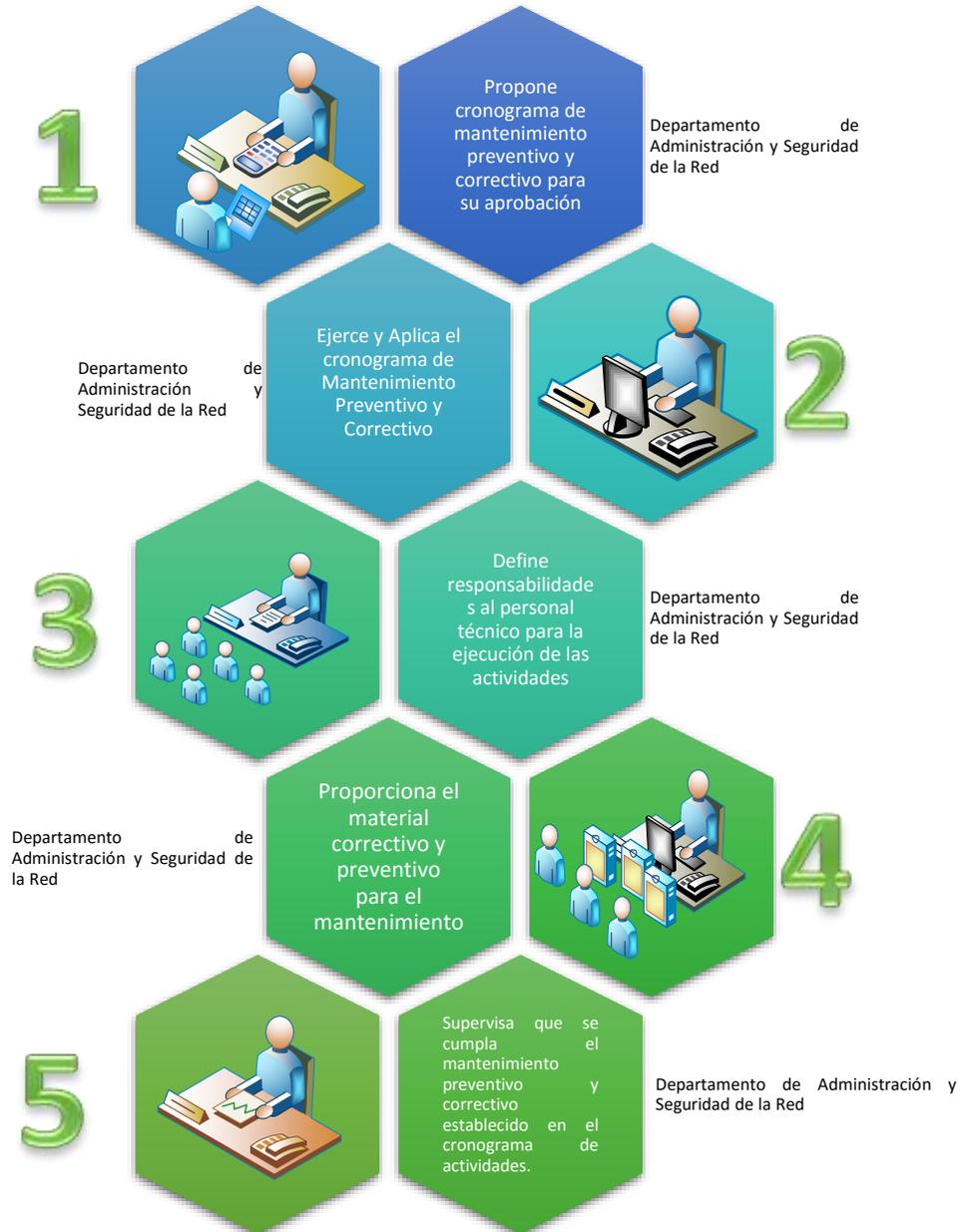
### IV.24.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Verifica que el desarrollo del mantenimiento se concluya de manera exitosa conforme a los parámetros establecidos previamente en la operatividad.	Formato	Original
VII		Elabora el reporte de la conclusión del mantenimiento.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Reporte	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 145
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.24.- Coordinación y Supervisión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Servicios de Datos.

### IV.24.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 146
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 147
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes.

### IV.25.I. Objetivo del Procedimiento

Elaborar un instrumento que sustente la necesidad de Añadir, Reemplazar, Sustituir o Prever los componentes o dispositivos electrónicos necesarios para habilitar o complementar la operatividad del equipo electrónico.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 148
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes.

### IV.25.II. Políticas de Operación

- Cada Jefe de Departamento perteneciente a la Dirección de Tecnologías de la Información elaborará un diagnóstico para la adquisición de material y equipo, mismo que permita mantener el correcto funcionamiento de los servicios o equipos electrónicos en caso de ser necesario.
- El responsable de evaluar y autorizar el diagnóstico para la adquisición de material y equipo será el Director de Tecnologías de la Información.
- El Departamento de Administración de la Red es el único responsable de la elaboración del diagnóstico que permitirá al usuario solicitar el material o equipo de refacción.
- Cada Jefe de Departamento perteneciente a la Dirección de Tecnologías de la Información será el responsable de recibir e instalar el material de refacción solicitado.
- Cada departamento perteneciente a la Dirección de Tecnologías de la Información será responsable de realizar el reporte final del servicio y lo registrará en la bitácora electrónica de control.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 149
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



## Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

### IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes.

#### IV.25.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Verifica y Comprueba el reporte de servicio generado en la Bitácora Electrónica de control.  "si procede"	Formato	Original
II		Elabora diagnóstico del equipo o pieza afectada en caso de ser necesario.	Diagnóstico	Original
III		Emite diagnóstico a la Dirección de Tecnologías de la Información para su aprobación.	Diagnóstico	Original
IV	Dirección de Tecnologías de la Información	Evalúa y Autoriza el diagnóstico generado.	Diagnóstico	Original
V	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Envía diagnóstico aprobado al usuario para iniciar el trámite de "solicitud de material".	Diagnóstico	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 150
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 151
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes.

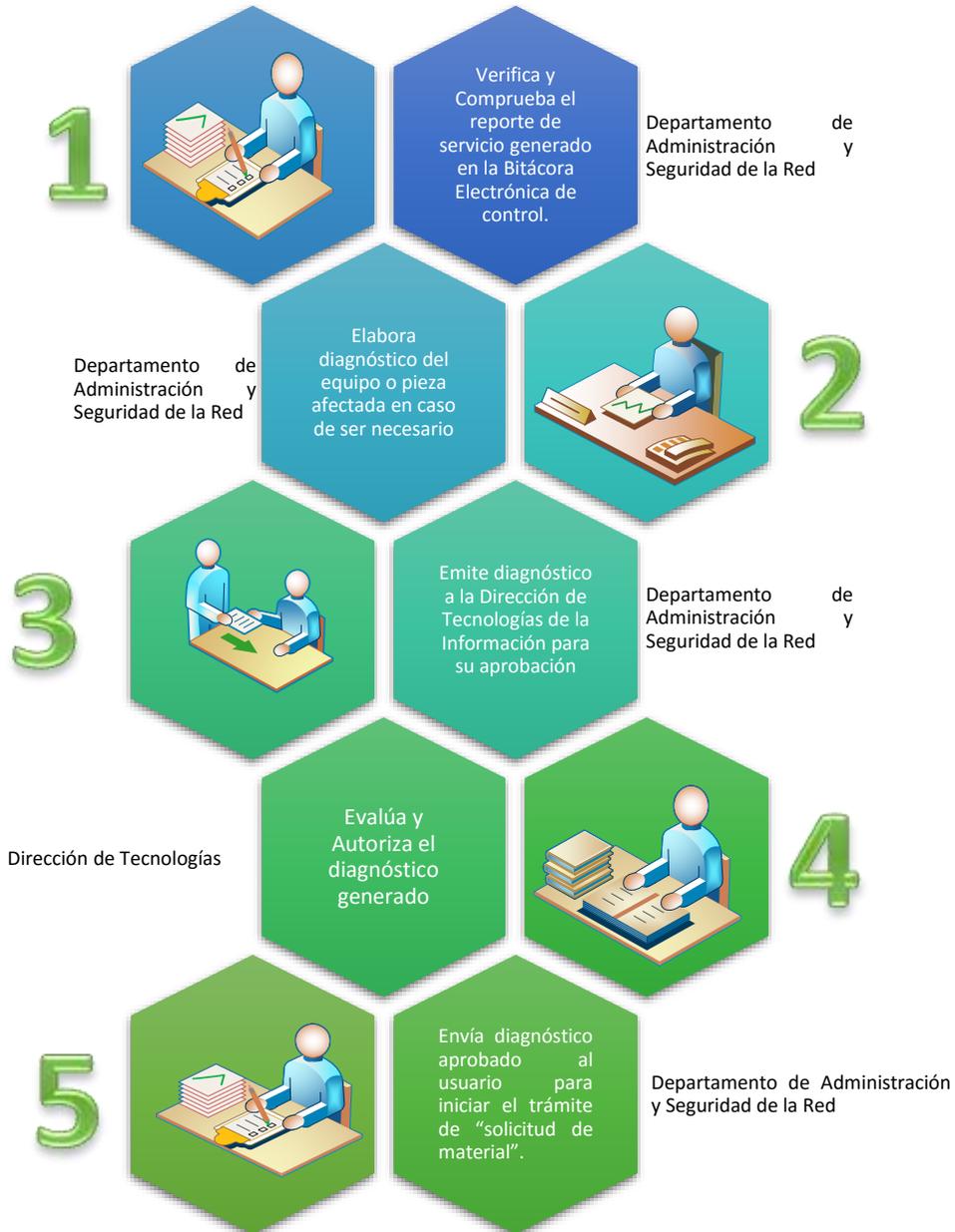
### IV.25.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
VI	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	<p>“Pasa el tiempo”</p> <p>Recibe material de refacción y Coordina al personal técnico para su instalación.</p>	Formato	Copia
VII		<p>Elabora reporte final del servicio y lo registra en la Bitácora Electrónica de Control.</p> <p><b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b></p>	Reporte	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 152
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.25.- Elaboración de Diagnóstico para la Adquisición de Material o Equipo de Redes.

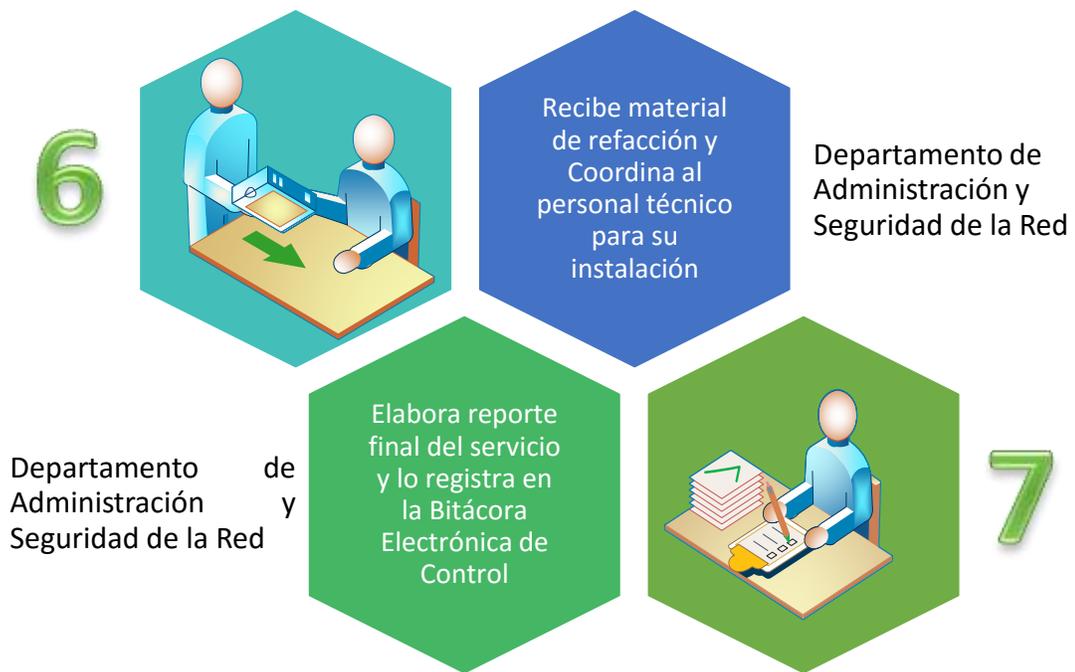
### IV.25.IV. Diagrama de Flujo.



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 153
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 154
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.26.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por Usuarios.

### 4.26.I. Objetivo del Procedimiento

Brindar un servicio de soporte técnico eficiente para la resolución de las incidencias que reporten los usuarios, mediante el asesoramiento y atención personalizada.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 155
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.26.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por Usuarios.

### IV.26.II. Políticas de Operación

- Las Solicitudes de Atención a Incidencias serán reportadas por teléfono o tarjeta de solicitud al Departamento correspondiente dentro de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- El responsable de designar al personal técnico para el soporte a incidencias será el Jefe del Departamento correspondiente.
- Los Reportes de Servicio serán registrados en la Bitácora Electrónica de Control.
- Cada Departamento tendrá la obligación de brindar la asesoría técnica al personal de las distintas áreas del Poder Legislativo si la naturaleza de la incidencia recae dentro de la esfera de sus funciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 156
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## IV.26.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por Usuarios.

### IV.26.III. Descripción Narrativa

Núm. De Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y/o Copias
I	Departamento de Administración y Seguridad de la Red	Atiende las incidencias reportadas por los usuarios.	Formato	Original
II		Designa al personal bajo su cargo para dar solución a la incidencia reportada.		
III		Recibe reporte de servicio por parte del personal que atendió la incidencia.	Reporte	Original
IV		Registra el reporte de servicio en la Bitácora electrónica de control.  <b>“FIN DEL PROCEDIMIENTO”</b>	Reporte	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 157
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	

## IV.26.- Atención y Canalización de Incidencias Reportadas por Usuarios.

### IV.26.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 158
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## V.- Glosario Técnico

### **Acuerdo:**

Es una resolución que se toma en los tribunales, sociedades, comunidades u órganos colegiados en donde se exponen las obligaciones y derechos que aceptan las partes que lo firman.

### **Ámbito:**

Es el espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.

### **Atribución:**

Es la adjudicación de un hecho o cualidad a una persona o cosa.

### **Decreto:**

Es un tipo Acto Administrativo emanado habitualmente del Poder Ejecutivo y posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.

### **Eficacia:**

Es la capacidad para conseguir un resultado determinado.

### **Eficiencia:**

Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

### **Facultad:**

Es el Poder y derecho que tiene una persona para hacer algo.

### **Jerarquía:**

Es la cadena de mando que comienza con los gestores de alta dirección y sigue hasta los trabajadores no gestores, pasando sucesivamente por todos los niveles de la estructura organizacional.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 159
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## **Ley:**

Es la Regla o Norma establecida por una autoridad superior para mandar, prohibir o regular alguna cosa.

## **Lineamiento:**

Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo o un conjunto de ordenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados.

## **Manual:**

Es una publicación que incluye lo más sustancial de una materia. También se trata de una guía que ayuda entender el funcionamiento de algo.

## **Objetivo:**

Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados.

## **Política:**

Son las orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado

## **Procedimiento:**

Es un Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.

## **Reglamento:**

Es una norma jurídica de carácter general dictada por el Poder Ejecutivo y su rama es el orden jerárquico inmediato inferior a la ley.

## **Bitácora Electrónica:**

Es un blog o sitio web en donde se recopilan o vacían textos y/o artículos de manera cronológica.

## **Red:**

Son dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información y recursos y ofrecer servicios.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 160
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

---

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 161
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	



# Manual de Políticas y Procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información

## **Tecnología de Información:**

Son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información.

## **Informática:**

Es la técnica basada en la ingeniería de la información, que al aplicarse puede abarcar el estudio y sistematización del tratamiento de la información, tomando como herramienta principal el acceso a un ordenador.

## **Metodología:**

Conjunto de procedimientos basados en principios lógicos, utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	30/06/2020	Página: 162
Fecha de Vigencia:	05/09/2021	Número de Revisión	5	