



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

Manual de Procedimiento de Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información



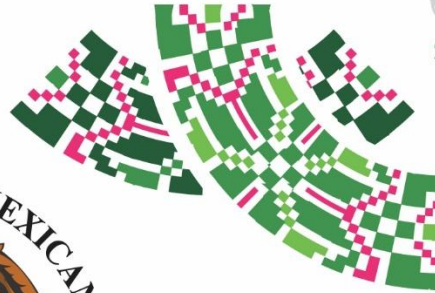
San Luis
amable

**SECRETARÍA
GENERAL —**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

AÑO 2025
No. 129
San Luis Potosí, S.L.P.
1 de julio de 2025

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

AÑO CVIII, TOMO III, SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.
VIERNES 27 DE JUNIO DE 2025
EDICIÓN EXTRAORDINARIA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
21 PÁGINAS



PLAN DE **San Luis** PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2025, Año de la Innovación y el Fortalecimiento Educativo”

ÍNDICE:

Autoridad emisora:

H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P.

Título:

Manual de Procedimiento de Mesa de Servicios de Tecnologías
de la Información.



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

Publicación a cargo de:
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
por conducto de la
Dirección del Periódico Oficial del Estado
Directora:
MIREYA CANTÚ SALAIS

MADERO No. 476
ZONA CENTRO, C.P. 78000
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

VERSIÓN ELECTRÓNICA GRATUITA



Secretaría General de Gobierno

DIRECTORIO

José Ricardo Gallardo Cardona

Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

J. Guadalupe Torres Sánchez

Secretario General de Gobierno

Mireya Cantú Salais

Directora del Periódico Oficial del Estado
"Plan de San Luis"

Para efectos de esta edición extraordinaria, el ente responsable del contenido de cada documento aquí publicado, es el señalado dentro del texto del mismo.

Requisitos para solicitar una publicación:

• Publicaciones oficiales

- ✓ Presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, adjuntando sustento jurídico según corresponda, así como el original del documento físico a publicar y archivo electrónico respectivo (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
- ✓ En caso de licitaciones públicas, la solicitud se deberá presentar con tres días de anticipación a la fecha en que se desea publicar.
- ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**.

• Publicaciones de particulares (avisos judiciales y diversos)

- ✓ Realizar el pago de derechos en las cajas recaudadoras de la Secretaría de Finanzas.
- ✓ Hecho lo anterior, presentar ante la Dirección del Periódico Oficial del Estado, el recibo de pago original y una copia fotostática, así como el original del documento físico a publicar (con firma y sello) y en archivo electrónico (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
- ✓ Cualquier aclaración deberá solicitarse el mismo día de la publicación.
- ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN ORDINARIA** (con excepciones en que podrán aparecer en EDICIÓN EXTRAORDINARIA).

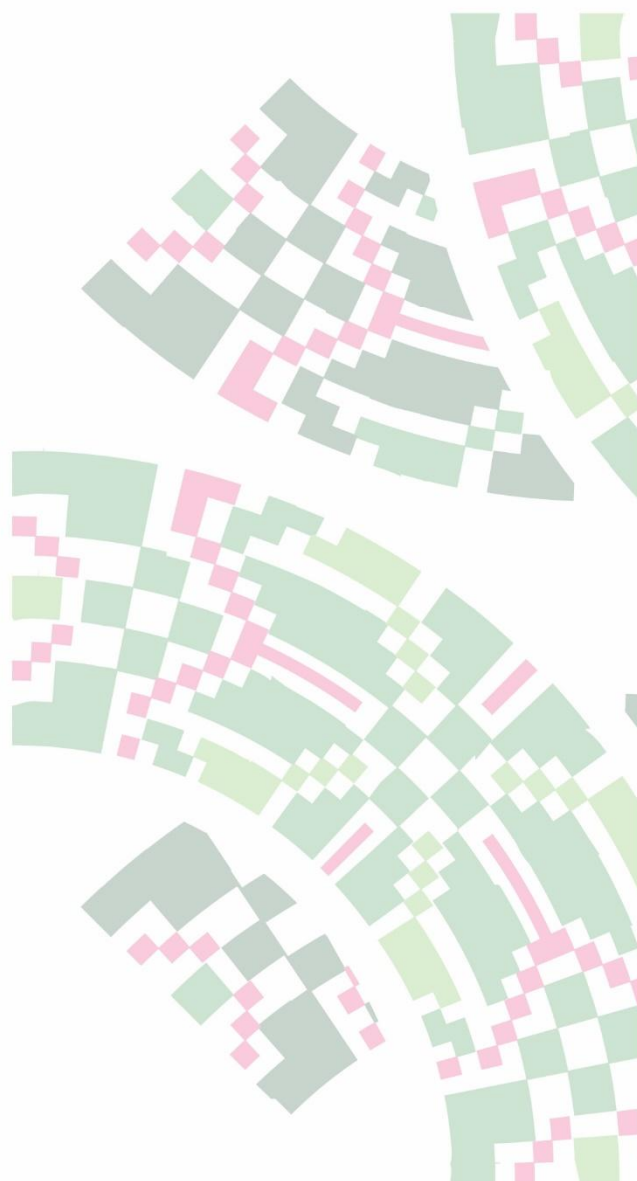
• Para cualquier tipo de publicación

- ✓ El solicitante deberá presentar el documento a publicar en archivo físico y electrónico. El archivo electrónico que debe presentar el solicitante, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Formato Word para Windows
 - Tipo de letra Arial de 9 pts.
 - No imagen (JPEG, JPG). No OCR. No PDF.

¿Donde consultar una publicación?

- ✓ Conforme al artículo 11, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la publicación del periódico se realiza de forma electrónica, pudiendo ser consultado de manera gratuita en la página destinada para ello, pudiendo ingresar bajo la siguiente liga electrónica: periodicooficial.slp.gob.mx/

- **Ordinarias:** lunes, miércoles y viernes de todo el año
- **Extraordinarias:** cuando sea requerido





San Luis Potosí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

CÓDIGO
OM-DIT-PO-01
VERSIÓN
01



OFICIALÍA
MAYOR
GOBIERNO DE LA CAPITAL

OFICIALÍA MAYOR /
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA

FECHA DE APROBACIÓN
12 de abril de 2024



OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 2 de 19**ÍNDICE**

	Nº DE PAG.
1. Introducción	3
2. Registros de Revisiones y Cambios	7
3. Propósito del Procedimiento	8
4. Ámbito y Alcance	8
5. Glosario de Términos	8
6. Marco Jurídico y Normativo	9
7. Políticas de Operación, normas y lineamientos	9
8. Autoridad y Responsabilidad	10
9. Descripción y Diagrama de Flujo	11
10. Anexos	13
11. Disposiciones Transitorias	18



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 3 de 19

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la Oficialía Mayor, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de "instrumento administrativo" tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 4 de 19

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTICULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;

II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y

III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTICULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

I. Portada;

II. Índice;

III. Introducción;

IV. Objetivo del manual;

V. Marco jurídico;

OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 5 de 19

VI. Denominación, y propósito del procedimiento;

VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;

VIII. Descripción del procedimiento;

IX. Diagrama de flujo;

X. Documentos de referencia;

XI. Registros;

XII. Glosario, y

XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 152. La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

...

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.

H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 6 de 19**1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.
5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.





H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01

Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 7 de 19

2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

FECHA DE REVISIÓN / CAMBIO	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO / REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR DEL CAMBIO / REVISIÓN
12/04/2024	00	Actualización de formato de versión	Migración y actualización	C..P. Silvia Margarita Torres Moreno
12/04/2024	00	Actualización de Propósito, Ámbito y Alcance	Actualización y redacción	C..P. Silvia Margarita Torres Moreno
12/04/2024	00	Actualización de Políticas	Actualización y redacción	C..P. Silvia Margarita Torres Moreno

Elaboró

Revisó

Validó

Nombre C..P. Silvia Margarita Torres Moreno

Puesto: Coordinadora Administrativa

Nombre: : Ramiro Antonio Rodríguez López

Puesto: Jefe de Logística de Operaciones e Infraestructura de TIC's

Nombre: Mtra. Nancy Fernández Casillas

Puesto: Directora de Innovación Tecnológica

OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Código:
Versión:**PROCEDIMIENTO:**

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

OM-DIT-PO-01
01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024
Página: 8 de 19**3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Instituir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de integrar de forma ordenada el procedimiento y definir los pasos que se deben llevar a cabo para dar atención a las solicitudes de servicio de Tecnologías de la Información a través de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, de forma tal que se preste un servicio eficiente, rápido y de calidad a quien lo solicite.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Aplicable a todas las áreas de Ayuntamiento, Dirección de Innovación Tecnológica, Enlace de Tecnologías de la Información, Coordinadores Administrativos, Subdirectores, Directores, Responsable de Centro de Servicios de TI; Jefes de áreas de Desarrollo de Software, Apoyo de Diseño Gráfico.

Inicia con la solicitud de servicio presentada en la Dirección de Innovación Tecnológica, las peticiones pueden ser de manera personal, vía telefónica, capturarse en el sistema o por oficio; al concluir un proceso se genera un documento llamado CIA el cual es la constancia de la solicitud e incluye una encuesta de evaluación del servicio

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Catálogo de Servicios	Es la clasificación de los servicios con información que el usuario requiere para solicitarlos
CIA	Control Interno de Actividades, formato para registrar los servicios solicitados
DIT	Dirección de Innovación Tecnológica.
Escalamiento	Procedimiento que se implementa cuando el personal asignado no puede resolver la petición y esta se evalúa por una persona de mayor autoridad.
Incidentes	Son los que interrumpen la continuidad de los servicios.
Mejora Continua	Procedimiento para agregar o modificar los servicios mediante las peticiones del usuario.
Peticiones	Son las notificaciones que llegan al Centro de Atención de Servicios a través de los canales oficiales antes de ser clasificadas como incidentes o servicios.
Servicios	Por medio de estos, la DIT proporciona los elementos en materia de TI para que el usuario realice sus actividades.
TI	Tecnologías de la Información



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 9 de 19

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación del Municipio de San Luis Potosí.
- Manual General de Organización.
-

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 7.1.- Los medios autorizados para realizar la solicitud son en persona, llamada, entregar oficio y/o capturar solicitud vía web.
- 7.2.- Toda petición deberá generar una solicitud con información que permita dirigir el servicio y deberá existir una respuesta mediante registro electrónico. Solo se deberá brindar la atención a equipos de cómputo que cuenten con número de identificación patrimonial.
- 7.3.- La Dirección de Innovación Tecnológica, validará previamente la factibilidad de la solicitud.
- 7.4.- Para la prestación del servicio se sujetará a la disponibilidad del material y equipo para resolver la problemática.
- 7.5.- Establecer usuario de contacto, para comentar puntos del servicio y entrega del equipo.
- 7.6.- Para fines de mejora continua, en caso de recibir el vínculo deberá contestar una evaluación de la satisfacción del servicio.
- 7.7.- Horario de Atención es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, con guardias hasta las 20:00 horas.
- 7.8.- Todas las excepciones serán analizadas y autorizadas por la Dirección.
- 7.9.- No todas las solicitudes requieren firma o evaluación de la satisfacción.

H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 10 de 19**8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Oficialía mayor

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Dirección de Innovación Tecnológica

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Jefatura de Logística de Operaciones e Infraestructura de TIC's

- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.





H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 11 de 19

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

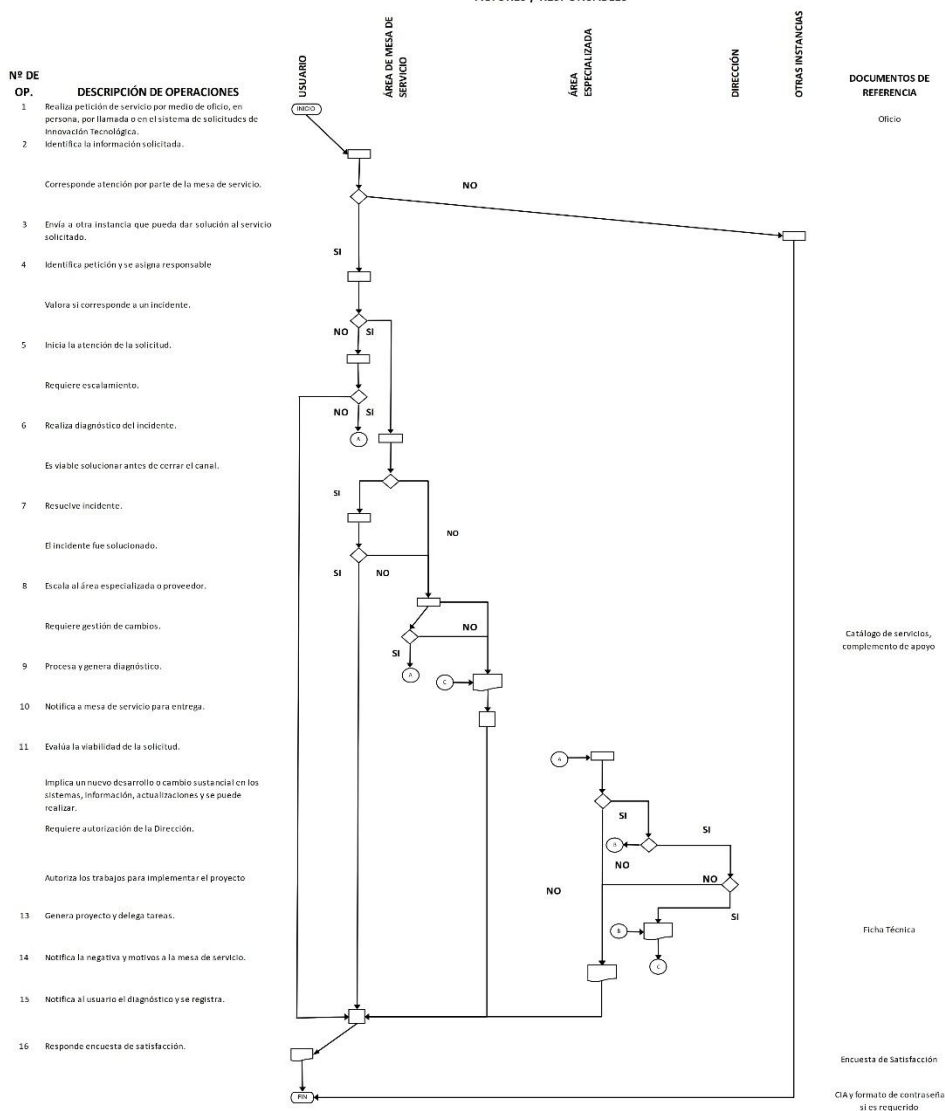
9.1. Plantilla de símbolos

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos.
	ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad.
	ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 12 de 19**9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO****ACTIVIDAD: CENTRO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**
ACTORES / RESPONSABLES



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01

Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 13 de 19

10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: Formato de Control de Actividades y Encuesta de Satisfacción

San Luis Potosí		GOBIERNO DE LA CAPITAL		INNOVACION TECNOLÓGICA		GOBIERNO DE LA CAPITAL		CONTROL INTERNO DE ACTIVIDADES		CIA	
Dirección: _____ Depto: _____										Folio: _____	
Tipo de servicio: _____											
Fecha de recepción en el área: _____ Fecha de entrega: _____											
Correo electrónico: _____											
Datos de Equipo											
Equipo y Marca		Serie		Datos de Informativos		Nombre		Datos del Solicitante			
		Resguardo						Puesto			
		CodPatrim						Tel/Ext			
Descripción de Peticion											
Reporte Técnico											
Solicitar Relaciones y Partes											
Cant	Unidad	Insumo	Especificación	Marca	Costo Aprox.						
Observaciones						Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo		
						1.- La atención y trato del servidor público es:	☐	☐	☐	☐	
						2.- La orientación e información fue:	☐	☐	☐	☐	
Vis. Bo. (Firma, Fecha)		Vis. Bo. Responsable de Área (Firma, Fecha)		Realizo (Nombre, Firma, Fecha)		Vis. Bo. Recibe (Nombre, Firma, Fecha)		No. de nómina () Plantilla nominal () H. Asesores () otro (Nombre, Firma, Fecha)			
OM-CS-F-01		VERSIÓN: 07		FECHA: 01/10/2021							
El costo es solo una aproximación, por lo tanto no indica el valor exacto y se proporciona únicamente como dato informativo. Para más información: Dirección de Innovación Tecnológica Ed-4600											

**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 14 de 19**10.2. Formato de Notificación de Contraseña**

 San Luis Potosí GOBIERNO DE LA CAPITAL		INFRAESTRUCTURA Dirección de Innovación Tecnológica Formato de Notificación de Contraseña	
Información General		Fecha de Realización 	
Dirección:		Folio:	
Departamento:		Tipo de acceso:	
Datos Personales			
Nombre(s):		Apellido Paterno:	
		Apellido Materno:	
Cuenta			
Usuario:		Correo Institucional:	
Contraseña:		Correo Office 365:	
Permisos		Realizó	
Servidores y/o NAS:		Infraestructura:	
Acuerdo de Confidencialidad			
Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en el Acuerdo de Confidencialidad . http://bit.ly/acuerdo_confidencialidad			
INFRAESTRUCTURA Vo.Ba. Nombre y Firma		Recibe Nombre y Firma	
		Enlace con Innovación Tecnológica Nombre y Firma	
VERSIÓN 6.0			



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 15 de 19



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA
GOBIERNO DE LA CAPITAL

FORMATO DE
NOTIFICACIÓN
DE ACCESO



Información General

Fecha:

Solicitud:

Dirección:	
Departamento:	

Datos Personales

Nombre:	
RUE:	

Cuenta

Identificador:	
Usuario:	

Aplicación

--

Acción

--

Permisos

--

Renuncia de Responsabilidad

--

Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en el **Acuerdo de Confidencialidad**.
<https://sitio.sanluis.gob.mx/IntranetH Ayuntamiento/files/descargas/Acuerdo%20de%20Confidencialidad.pdf>

Vo.Bo.	Recibe
	Nombre y Firma Usuario

F.S. VERSIÓN 3.0

No. Oficio Entrega:

**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01

Fecha de Aprobación:

12 de abril de 2024

Versión: 01

Página: 16 de 19

10.3 Anexo 3: Formato de Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA	
ÁREA	FOLIO FT-XX-XXXXXXX-2024
DESCRIPCIÓN	
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	
ALCANCES	
DESCRIPCIÓN:	
REALIZÓ	Vo.Bo. Ramiro Antonio Rodríguez López

Versión 2.0

Página 1 de 2



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01

Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 17 de 19



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA
GOBIERNO DE LA CAPITAL

FICHA TÉCNICA

ÁREA		FOLIO	
		FT-XX-XXXXXXX-2024	
REQUERIMIENTOS	CANTIDAD	MATERIAL	COSTO APROX.

EVIDENCIA GRÁFICA

REALIZÓ	Vo.Bo.
	Ramiro Antonio Rodríguez López

Versión 2.0

Página 2 de 2

OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ**PROCEDIMIENTO:**

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 18 de 19**11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

PRIMERO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su publicación en la Gaceta Municipal y hágase en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis". Se instruye a la Secretaría General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Se abroga el manual de procedimientos de Centro de Atención de Servicio de Tecnologías de la Información, en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", mediante edición extraordinaria de fecha 08 de diciembre de 2022.

TERCERO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

CUARTO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimiento, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

QUINTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

PRESIDENTE MUNICIPAL DE SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.**LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO**

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

Autentifico este instrumento con fundamento en lo dispuesto por el artículo 78, fracción VIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.





H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Código: OM-DIT-PO-01
Versión: 01

Fecha de Aprobación: 12 de abril de 2024
Página: 19 de 19

**DOCUMENTO ELABORADO POR LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN
CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.**

Mtra. NANCY FERNÁNDEZ CASILLAS
DIRECTORA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

San Luis Potosí, S.L.P. a 12 de abril de 2024