San Luis PotoSí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y CIBERSEGURIDAD

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2024-2027
San Luis amable
SECRETARÍA GENERAL
GOBIERNO DE LA CAPITAL

AÑO 2026
No. 400
San Luis Potosí, S.L.P.
13 de noviembre de 2026

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

PROCESO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y CIBERSEGURIDAD

OFICIALÍA MAYOR / DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. 2 de septiembre de 2026

CÓDIGO:OM-DIT-PO-01

VERSIÓN: 02

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2024-2027

OFICIALÍA MAYOR — GOBIERNO DE LA CAPITAL

Í N D I C E

N° DE PAG.

1. Introducción ..... [3]

2. Registros de Revisiones y Cambios ..... [6]

3. Propósito del Procedimiento ..... [7]

4. Ámbito y Alcance ..... [7]

5. Glosario de Términos ..... [7]

6. Marco Jurídico y Normativo ..... [9]

7. Políticas de Operación, normas y lineamientos ..... [9]

8. Autoridad y Responsabilidad ..... [15]

9. Descripción y Diagrama de Flujo ..... [16]

10. Anexos ..... [18]

11. Disposiciones Transitorias ..... [23]

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.

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. Mediante este documento se definen las actividades que debe desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, así como su intervención en las distintas etapas de los procesos, las responsabilidades que les corresponden y las formas de participación. Asimismo, constituye una guía de trabajo que se complementa con diagramas de flujo, cuadros y demás herramientas de apoyo.

Este documento incide exclusivamente en las actividades de la Administración Pública Municipal. La información contenida en el presente manual es responsabilidad del área que lo emite y deberá ser revisada y actualizada de manera periódica por la persona titular del área responsable de su validación, a fin de asegurar que corresponda con la operación real de los procesos.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente documento forma parte del conjunto de manuales administrativos y registra, de manera sistemática y secuencial, las diversas operaciones que se desarrollan con motivo de las actividades cuya ejecución es responsabilidad de la **Dirección de Innovación Tecnológica**, dentro del ámbito de sus atribuciones, conforme a su marco jurídico y a la estructura administrativa vigente.

En su calidad de instrumento administrativo, el Manual de Procedimientos tiene como principales objetivos los siguientes:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deberán observarse para la realización de las actividades, facilitando la continuidad y uniformidad en su ejecución.
- Precisar las unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada procedimiento, así como los formatos y documentos utilizados para el desarrollo de las actividades.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, el control y la evaluación de las actividades.
- Evitar la concentración del conocimiento y del acceso a la información en una sola persona o en un grupo reducido de servidoras y servidores públicos, favoreciendo la transparencia, la continuidad administrativa y la adecuada gestión institucional.

En términos generales, un Manual de Procedimiento constituye un instrumento administrativo de gran utilidad, ya que permite conocer el funcionamiento interno de la dependencia en lo relativo a la descripción de las actividades, su secuencia, los requerimientos para su ejecución y los puestos responsables de desarrollarlas. Asimismo, facilita la inducción al puesto, el adiestramiento y la capacitación del personal, al proporcionar una visión integral de cada procedimiento y de la interrelación existente entre las distintas unidades administrativas para el cumplimiento de las funciones asignadas. De igual manera, contribuye a fortalecer la coordinación institucional mediante un flujo eficiente de información y una adecuada articulación de las actividades.

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;

…

ARTÍCULO 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:*

…

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.

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.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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;

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

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.

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.

1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad, consistencia y oportunidad de la información que contienen; por ello, resulta indispensable mantenerlos permanentemente actualizados y alineados con la operación real de los procesos. En ese sentido, la Oficialía Mayor establece las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor establecerá el formato del Manual de Procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento necesarios para su elaboración e integración, con el propósito de garantizar la consistencia, uniformidad del contenido, estilo y formato.
2. El Manual de Procedimiento deberá ser elaborado por la persona enlace designada por la persona titular de cada dependencia municipal, con la participación del personal adscrito a las unidades administrativas responsables de ejecutar las actividades descritas en el mismo.
3. Una vez aprobado el Manual de Procedimiento, la persona titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución tendrá las siguientes obligaciones:
    - Supervisar que, en la práctica, las actividades se desarrollen conforme a lo establecido en el manual.
    - Informar formalmente a la Oficialía Mayor sobre la necesidad de modificar o complementar su contenido. Una vez recibida la solicitud, dicha dependencia realizará las gestiones correspondientes para la autorización y distribución de las actualizaciones.
    - Distribuir y difundir el contenido del manual entre el personal adscrito a la dependencia, directamente o por conducto de la persona enlace designada para su elaboración.
4. Resguardar el manual y, en caso de extravío, informar de inmediato a la Oficialía Mayor y solicitar la reposición del ejemplar correspondiente.
5. Para cualquier modificación al presente **Manual de Procedimiento**, deberán considerarse, entre otros aspectos, la eficacia y la mejora continua de los procesos, la calidad de los servicios que se prestan, la satisfacción de la ciudadanía o de las personas usuarias, así como la precisión, claridad y actualización permanente del documento.
6. 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.

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.

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, Propósito, Ámbito y Alcance y Políticas.	Migración y actualización.	C.P. Silvia Margarita Torres Moreno
02/09/2026	01	Actualización integral del procedimiento	Se actualizaron el propósito, ámbito y alcance, glosario, marco jurídico y normativo, políticas de operación, autoridad y responsabilidad, descripción del procedimiento, diagrama de flujo, anexos, documentos de referencia y disposiciones transitorias, conforme a los formatos vigentes de Oficialía Mayor.	Ing. Luis Vera Macías

[ ]

Elaboró	Revisó	Validó
Nombre: [C.P. Silvia Margarita Torres Moreno.]	Nombre: [Ing. Ricardo Roldan Rocha.]	Nombre: [Ing. Luis Vera Macías]
Puesto: [Coordinadora Administrativa .]	Puesto: [Coordinador Soporte TI.]	Puesto: [Director de Innovación Tecnológica.]

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.

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

[Establecer el proceso para la recepción, registro, clasificación, atención, seguimiento, escalamiento y cierre de las solicitudes de servicio e incidentes relacionados con las Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Ciberseguridad, mediante la Mesa de Servicios del Ayuntamiento, a fin de proporcionar un punto único de contacto a las personas usuarias y contribuir a la continuidad, disponibilidad y calidad de los servicios tecnológicos proporcionados por la Dirección de Innovación Tecnológica]

4. ÁMBITO Y ALCANCE

[El presente procedimiento se aplica en la Dirección de Innovación Tecnológica y comprende desde la recepción y registro de una solicitud de servicio o incidente relacionado con Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Ciberseguridad, a través de los canales institucionales establecidos, hasta su atención, seguimiento, escalamiento, validación, documentación y cierre en la herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento. Es aplicable al personal de la Dirección de Innovación Tecnológica que interviene en la atención de los requerimientos, así como a las personas usuarias de las dependencias y unidades administrativas del Ayuntamiento que soliciten servicios tecnológicos. Cuando la solución requiera atención especializada, el procedimiento contempla el escalamiento a los niveles técnicos o proveedores externos correspondientes**.**]

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

[**TÉRMINO**	DEFINICIÓN
Activo de la Configuración:	Elemento de la configuración que se identifica unívocamente e indica su ubicación concreta de un CI.
ADC:	Administración de la Configuración.
Back-out Plan:	Plan de retroceso o de retorno. Es una actividad que restaura un servicio u otro elemento de configuración a su línea base previa. El back-out se utiliza como una forma para rectificar cuando un cambio o una liberación (reléase) no es exitosa.
Cambio:	Consiste en añadir, modificar o eliminar algo que pudiera afectar a los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
Capacidad:	Es la tasa máxima de desempeño que un elemento de configuración (CI) o servicios de TI puede entregar, para algunos tipos de CI, la capacidad puede ser el tamaño o volumen — por ejemplo, una unidad de disco.
Catálogo de Servicios:	Documento que establece y describe la relación de servicios de TIC's que los (as) usuarios (as) pueden solicitar a la Mesa de Servicios del Ayuntamiento y los Niveles de Servicio bajo los cuales será atendido.
Causa subyacente:	Condición o el evento que contribuye a que uno o más problemas ocurran. Las causas subyacentes pueden ser cualquiera de las siguientes: Causas raíz controlables por el proveedor de servicios y que pueden y deben ser eliminadas. Condiciones positivas o negativas en un servicio que pueden o no ser eliminadas. Condiciones que el proveedor de servicios no puede cambiar (p. ej. condiciones climáticas).
CI:	Elemento de configuración: Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio TI. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del cambio. Por lo general incluye servicios de TI, hardware, edificios, personas y documentación formal como documentación de proceso y los acuerdos de niveles de servicio.
Cliente:	Alguien que compra bienes o servicios. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y acuerda los objetivos de nivel de servicio.

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.

CMDB:	Base de Datos de Gestión de la Configuración (Configuration Management Database): repositorio de los elementos de configuración y de sus relaciones durante su ciclo de vida.
Contrato:	Es un acuerdo jurídicamente obligatorio entre dos o más partes.
Despliegue:	Es la actividad responsable de mover al ambiente de producción de hardware nuevo o modificado, software, documentación, proceso, etc. La implementación es parte del proceso de Gestión de Liberaciones y Despliegue.
Evento:	Tal como lo define ITIL: "Cualquier evento detectable o discernible que tenga importancia para la gestión de la infraestructura de TI o la entrega de servicios de TI, así como la evaluación del impacto que una desviación podría causar en los servicios".
Gestión de eventos informativos:	Si bien muchos eventos que ocurren necesitan que se tomen medidas positivas, la gestión de eventos también cubre el procesamiento de eventos informativos.
Incidente:	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración (CI) que no ha afectado aun el servicio.
KPI:	Indicador Clave de Desempeño (Key Performance Indicator): medida utilizada para evaluar el cumplimiento de los objetivos y el desempeño del proceso.
Liberación:	Son uno o más cambios en un servicio de TI que se construyen, prueban e implementan de forma conjunta. Una sola liberación puede incluir cambios en el Hardware, Software, documentación, procesos y otros componentes.
Mejora Continua del Servicio:	Un método para identificar y aprovechar las oportunidades para mejorar los procesos y servicios de TI y medir estos esfuerzos realizados a lo largo del tiempo.
MSA:	Mesa de Servicios del Ayuntamiento: punto único de contacto para registrar, atender, dar seguimiento y cerrar solicitudes de servicio e incidentes tecnológicos.
Nivel de Servicio:	Logro medido e informado que se analiza y compara contra uno o más objetivos de los Niveles de Servicio pactados.
OLA:	Acuerdo entre áreas internas y operativas.
PAC:	Plan de Administración de la Configuración.
PIR:	Post-Implementation Review. Revisión post-implementación. Es una revisión que se realiza después de la implementación de un cambio o de un proyecto. Determina si el cambio o proyecto fue exitoso e identifica oportunidades de mejora.
Prioridad	Es una clasificación utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia, y se usa para identificar los tiempos requeridos para actuar, por ejemplo, el acuerdo de niveles de servicio puede afirmar que incidentes de prioridad 2 deben resolverse en las próximas 12 horas.
Proveedor:	Es un tercero, responsable de suministrar bienes a servicios que se requieren para proporcionar servicios de TI.
Queja:	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad, relacionada a un producto o servicio.
Registro de incidente:	Es un registro que contiene los detalles de un incidente. Cada uno de los registros del incidente documenta el ciclo de vida de un incidente.

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.

Registro:	El ticket generado en la Herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento con el cual se formaliza la solicitud de un servicio relacionado con tecnologías de la información (activos tecnológicos), contiene información específica del servicio solicitado.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
RFC:	Solicitud de Cambio (Request for Change): petición formal para implementar una modificación que pueda afectar un servicio de tecnologías de la información.
SLA:	Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement): compromiso documentado que establece los servicios, los tiempos de respuesta y resolución, y las responsabilidades de las partes.
Solicitud de servicio:	Necesidades de los clientes, usuarios y la organización relacionada con los servicios y los Sistemas de Gestión de Servicios, CMDB, RFC, que son declarados u obligatorios.
Stakeholder:	Persona que tiene una participación o intereses en una organización, proyecto, servicio de TI, etc. Los interesados pueden estar inclinados en actividades. objetivos, recursos o entregables. Los interesados pueden incluir a los clientes, socios, empleados, accionistas, propietarios, etc.
TIC:	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Usuario:	Persona que utiliza los servicios de TI en el día a día.
Ventana del cambio:	Es un espacio de tiempo regular acordado durante en el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.

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.
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Municipio de San Luis Potosí,
- S. L .P.
- Reglamento de Control Interno para la Administración Pública Municipal de San Luis Potosí.
- Reglamento Municipal de la Ley para la Regulación de la Firma Electrónica Avanzada del Estado de San Luis Potosí.
- Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública Municipal.
- Manual General de Organización del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí.
- Manual General de Control Interno para las Dependencias, Entidades y Órganos Auxiliares de la Administración Pública Municipal.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Innovación Tecnológica.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Innovación Tecnológica.
- Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información y Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes.
- Políticas y lineamientos municipales en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, control de accesos, respaldos, continuidad operativa, administración de activos tecnológicos y atención de incidentes.]

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 [Todo usuario que se pone en contacto con la Mesa de Servicios del Ayuntamiento por teléfono, Whatsapp, interfaz Web, correo electrónico, Oficio o presencial, debe ser atendido y ser registrada su petición en la herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento.

7.2 El usuario alternativamente puede ingresar manualmente los detalles de su solicitud de servicio en la herramienta de gestión de servicios a través de una interfaz Web.

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.

7.3 El horario de atención del personal es de lunes a viernes de las 8:00 am a las 3:00 pm con guardias hasta las 6:00 pm, en caso de requerir reportar fuera de este horario, se puede realizar esta solicitud por la interfaz web para este fin, ubicada en la Intranet Institucional.

7.4 Toda queja o felicitación debe ser registrada y atendida, hasta su conclusión. En caso de no proceder la queja, se notificará al usuario o cliente correspondiente dicha situación.

7.5 Toda queja recibida deberá ser canalizada inmediatamente al Coordinador de Soporte Técnico.

7.6 Parar fines de la mejora continua del servicio, al cierre de cada solicitud, el usuario podrá contestar una encuesta de satisfacción del servicio.

7.7 Toda solicitud de servicio o incidente cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) definido en el Catálogo de Servicios, especificando tiempos de respuesta y resolución de acuerdo con su prioridad e impacto, por lo que se respetarán al máximo dichos SLA's.

7.8 El Coordinador de la MSA revisará periódicamente las métricas de desempeño del proceso (tiempos de resolución, tasa de escalamiento y satisfacción del usuario) como parte del ciclo de mejora continua del servicio, conforme a ITIL 4 e ISO/IEC 20000-1:2018.

Descripción de Actividades

ID	Actividad	Responsable	Descripción	Registro Resultante
1	Registra la solicitud de servicio	Usuario (a)	Registra la solicitud de TI por correo electrónico, llamada presencial o con la herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento según lo establecido en el Catálogo de Servicios. Especifica en la solicitud como mínimo: la categoría, subcategoría y tipo de servicio que solicita, prioridad, fecha de ocurrencia o fecha requerida, la ubicación física del solicitante y una descripción detallada de la solicitud que incluya la justificación de esta.	Registro en la herramienta de la MSA
N/A	¿Es seguimiento?	Agente de Mesa de Servicios	¿La solicitud corresponde a un seguimiento? Si: continua con la actividad 2. No: continua con la actividad 4.	N/A
2	Buscar registro y notificar estado	Agente de Mesa de Servicio	Localiza el registro solicitado, mediante el folio de seguimiento proporcionado por el usuario. Revisa la información de estado de atención y acciones ejecutadas para su solución. De ser necesario, contacta con el nivel de atención correspondiente para obtener más detalles de las acciones ejecutadas. Notifica al usuario el estado del reporte indicado, así como las acciones más relevantes que se han ejecutado y las que están pendiente para su atención.	N/A
3	Registrar seguimiento	Agente de Mesa de Servicios	Registra la información validada y reporta al Coordinador de la MSA el estatus para su seguimiento hasta su conclusión o cierre.	Registro en la herramienta de la MSA
4	Analizar y diagnosticar la solicitud de servicio	Agente de Mesa de Servicios	Realiza un diagnóstico en línea para determinar si se puede resolver a primer nivel o segundo nivel.	Herramienta de la MSA

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.

ID	Actividad	Responsable	Descripción	Registro Resultante
N/A	¿Puede brindar la atención y resolver?	N/A	Si: Continúa con la actividad 5. No: Continúa con la actividad 10.	N/A
5	Atender solicitud	Agente de Mesa de Servicios	Ejecuta las actividades necesarias para atender la solicitud de servicio o el reporte de incidente. Si el servicio corresponde a reporte de incidente, ejecuta las pruebas necesarias para validar que las acciones ejecutadas hayan solucionado. De ser necesario, vuelve a analizar la solicitud y el diagnóstico para dar solución al incidente.	N/A
6	Documentar atención	Agente de Mesa de Servicios	Documenta las acciones realizadas para brindar la atención a la solicitud de servicio o el reporte de incidente, asegurándose de incluir todos los detalles que permitan identificar el análisis realizado, el diagnóstico, la aplicación de la solución y las pruebas o validación de la solución.	Registro de solicitud de servicio (Resuelta) Notificación
7	Validar atención de la solicitud	Usuario (a)	Recibe notificación de atención de solicitud de servicio por parte de la MSA. Valida la solución de la solicitud. Valida la documentación de las acciones realizadas para la atención de la solicitud, de ser necesario, transcribe la solución aplicada en el registro de la solicitud de servicio correspondiente. Notifica a la Mesa de Servicios la atención de solicitud de servicios recibida.	N/A
8	Dar visto bueno. y cerrar solicitud	Usuario(a)	Otorga el visto bueno para el cierre de la solicitud.	Visto bueno Registro de solicitud de servicio (Cerrada)
9	Actualizar herramienta de la MSA	Agente de Mesa de Servicios	Documenta el visto bueno del usuario sobre la atención de la solicitud de servicio. Actualiza la solicitud en la herramienta de la MSA. Termina proceso.	N/A
10	Escalar a 2do nivel	Agente de Mesa de Servicios	Si las acciones realizadas no dan solución a la solicitud, pide la intervención del Técnico en Sitio.	Registro de solicitud de servicio (Escalada) Notificación
11	Atiende solicitud	Técnico en Sitio	Ejecuta las actividades necesarias para atender la solicitud de servicio. De ser necesario, vuelve a analizar la solicitud y el diagnóstico para dar solución a la misma. En caso de ser requerido, se apoya con el ingeniero de Redes de Datos o ingeniero de administración de Servidores del Centro de Datos.	N/A
N/A	¿Puede resolver la atención?	N/A	Sí: Continúa con la actividad 12. No: Continúa con la actividad 15.	N/A

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.

ID	Actividad	Responsable	Descripción	Registro Resultante
N/A	¿Requiere autorización?	N/A	Si: Continúa con la actividad 12. No: Continúa con la actividad 14.	N/A
12	Evaluar solicitud para autorizar	Coordinador de la MSA	Recibe solicitud de los materiales o equipos que se requieran para dar solución al requerimiento recibido. Se valida la viabilidad presupuestal con el área administrativa correspondiente y con el Coordinador de Soporte Técnico. En caso favorable se autoriza.	Autorización de la solicitud
N/A	¿Se autoriza?	N/A	Si: Continúa con la actividad 13. No: Continúa con la actividad 14.	N/A
13	Entrega de materiales o equipos solicitados	Técnico en Sitio	Se reciben y verifican materiales o equipos para concluir con la solución al requerimiento en proceso de atención.	Registro en la Herramienta de la MSA
14	Documentar atención	Técnico en Sitio	Verifica que el requerimiento haya sido atendido de acuerdo con lo solicitado y documenta la solución. Continúa en la actividad 7. En caso de haber requerido materiales o equipos y no fueron autorizados por falta de existencias y/o presupuesto, se notifican al Coordinador de Soporte Técnico para realizar los trámites administrativos y presupuestales correspondientes para integrar en el programan anual de adquisiciones o en su caso, presentar la excepción para su adquisición. La solicitud de servicio queda en estatus “en espera por cuestiones presupuestales”.	Registro de solicitud de servicio (Resuelta, si es el caso) Notificación
15	Escalar 3er Nivel	Técnico en Sitio	Documenta la justificación que lo llevó a la resolución de solicitar el involucramiento del siguiente nivel de atención. Realiza la solicitud al siguiente nivel de atención. Si se trata de un proveedor, se asegura de ejecutar la solicitud conforme a los procedimientos establecidos para el servicio y proveedor correspondiente.	Registro de solicitud de servicio (Escalada) Notificación
16	Analizar solicitud	Proveedor 3er nivel	Acepta la solicitud por medio del Sistema de tickets o en su defecto por correo electrónico o llamada telefónica.	N/A
17	Resuelve solicitud	Proveedor 3er nivel	Notifica vía telefónica al Técnico en Sitio la finalización de la atención de la solicitud de servicio para que proceda a validación. Continúa en la actividad 14.	N/A

Entradas

- Requerimiento.
- Detalles de la solicitud.
- Modelos de solicitud documentados.
- Datos de niveles de servicio sobre tiempos de respuesta definidos, prioridades, etc.

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.

Salidas

- Registros de requerimientos de servicio, precisos y detallados.
- Actualizaciones de datos a la CMDB.
- Solicitudes de cambio (RFC), actualizaciones y soluciones documentadas a la Base de Conocimientos.

Descripción de roles

Responsable	Descripción
Coordinador de Soporte Técnico	• Mantener un alto nivel de satisfacción del usuario de TIC's del Ayuntamiento. • Coordinar y ayudar a los agentes de la MSA, y de soporte (ingenieros y técnicos) a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas. • Monitorear niveles de servicio.
Coordinador de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento	• Coordinar las actividades con todos los niveles de la MSA. • Monitorear el progreso de los incidentes o solicitudes de servicio, escaladas o programadas. • Supervisar la integración de una base de conocimientos sobre incidencias y solicitudes de servicio.
Agente de Mesa de Servicios	• Ser el primer punto de contacto para todos los usuarios internos que reporten incidentes o solicitudes de servicio. • Registrar y categorizar los incidentes o las solicitudes en la Herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento y la Base de Datos de Administración de Activos. • Dar solución a los incidentes o las solicitudes de servicio que no requieran de los conocimientos técnicos de un especialista o tiempo considerable de solución. • Tomar control remoto de los equipos de los usuarios para dar solución a los problemas reportados. • Asignar incidentes y solicitudes de servicio a las partes que convengan. • Llenar la documentación de seguimiento. • Monitorear el progreso de los incidentes o solicitudes de servicio, escaladas o programadas. • Conformar una base de conocimientos sobre incidentes y solicitudes de servicio.
Técnico en sitio	• Dar seguimiento a las acciones realizadas para atender las incidencias reportadas dentro de la Herramienta de la Mesa de Servicios del Ayuntamiento y la Base de Datos de Administración de Activos. • Llenar la documentación de seguimiento.
Ingeniero de Redes de Datos/ingeniero de administración de Servidores del Centro de Datos	• Soporte funcional y avanzado a Servicios de Comunicaciones (enlaces, conexiones a internet, telefonía, redes y lo relacionado a comunicaciones) y de los servicios del Centro de Datos (Servidores, máquinas virtuales, NAS, usuarios de aplicativos, permisos, etc.), para su resolución o en su caso escalarlo al soporte de terceros o fabricantes correspondientes, siendo los responsables de gestionar el seguimiento de estos incidentes hasta su resolución.
Proveedor 3er nivel	• Personal especializado del fabricante o proveedor externo que atiende las solicitudes escaladas a tercer nivel cuando su solución requiere conocimiento experto o soporte del fabricante. Analiza la solicitud, ejecuta la resolución y notifica al Técnico en Sitio la finalización de la atención para su validación y cierre.
Usuario (a)	• Cualquier persona de EL AYUNTAMIENTO que tiene algún requerimiento de tipo tecnológico para ejecución de sus labores diarias.

Matriz de roles

La siguiente tabla explica las responsabilidades de los roles del proceso utilizando el método RACI:

Responsabilidad			Descripción
R	Responsable	Responsable	Este rol corresponde a quien realiza la actividad. Lo más habitual es que exista sólo un encargado (R) por cada actividad; si existe más de uno, entonces el trabajo debería ser subdividido a un nivel más bajo.

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.

A	Accountable	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice y es el que debe rendir cuentas sobre su ejecución. Sólo puede existir una persona que deba rendir cuentas (A) de que la tarea sea ejecutada por su responsable (R).
C	Consulted	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea. Aplica para el rol que autoriza la continuidad de la actividad.
I	Informed	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividad	**Usuario**	**Agente de** MSA	**Soporte 2do y 3er nivel (Técnico en Sitio)**	**Coordinador de la** MSA	**Coordinador de Soporte Técnico**
1. Registrar solicitud de servicio	R	I		A	
N/A. ¿Es seguimiento?		R		A	
2. Buscar registro y notificar estado	I	R		A	
3. Registrar seguimiento	I	R		C	
4. Analizar y diagnosticar la solicitud de servicio		R		A	
N/A. ¿Puede brindar la atención y resolver?		R		A	
5. Atender solicitud	I	R		A	
6. Documentar atención		R		A	
7. Validar atención de la solicitud	R	I		A	
8. Dar visto bueno y cerrar solicitud	R	I		A	
9. Actualizar herramienta de la MSA		R		A	
10. Escalar a 2do nivel		R	I	A	
11. Atiende solicitud	I		R	A	
N/A. ¿Puede resolver la atención?			R	A	
N/A. ¿Requiere autorización?			R	A	
12. Evaluar solicitud para autorizar				R	C
N/A. ¿Se autoriza?				R	
13. Entrega de materiales o equipos solicitados			R	A	
14. Documentar atención	I		R	A	
15. Escalar 3er Nivel			R	A	
16. Analizar solicitud			R	A	
17. Resuelve solicitud	I		R	A	

]

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.

8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo establecido en el presente **Manual de Procedimiento** y en los demás instrumentos técnico-administrativos vigentes de mayor jerarquía, las responsabilidades relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua serán las siguientes:

Persona titular de [la Dirección de Innovación Tecnológica.]

- Aprobar las modificaciones, actualizaciones y mejoras al presente procedimiento.

Persona Responsable del proceso [de la Infraestructura de Tecnologías de la Información]

- Requerir los informes e indicadores que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento, así como verificar la efectividad de las mejoras implementadas.
- Vigilar que el procedimiento se ejecute de manera uniforme y conforme a lo establecido en el manual.
- Evaluar y validar las modificaciones y mejoras propuestas al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento cuando se encuentren debidamente justificadas y fundamentadas, siempre que no afecten la calidad del servicio, la satisfacción de la ciudadanía o de las personas usuarias, la eficacia y eficiencia del proceso, los recursos institucionales, los bienes o información bajo resguardo de la dependencia ni la consistencia del procedimiento.

Persona Responsable de la ejecución del procedimiento de [la Coordinación de la Mesa de Servicio.]

- Supervisar y controlar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido en el **Manual de Procedimiento** por parte del personal a su cargo.
- Informar periódicamente a la persona superior jerárquica sobre el desempeño y funcionamiento del procedimiento, mediante indicadores, reportes estadísticos y análisis comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar el desempeño del procedimiento, así como diseñar y proponer acciones de mejora.
- Proporcionar al personal a su cargo las instrucciones necesarias para implementar las modificaciones y mejoras autorizadas al procedimiento.
- Distribuir y difundir el contenido del **Manual de Procedimiento** entre el personal adscrito a la dependencia, directamente o por conducto de la persona enlace designada para su administración.

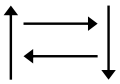
Persona enlace.

- Verificar que la versión vigente del **Manual de Procedimiento** se encuentre publicada y disponible para su consulta.
- Coadyuvar en la distribución y difusión del contenido del manual entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las modificaciones, mejoras y actualizaciones realizadas al **Manual de Procedimiento**.
- Recabar las evidencias documentales y generar los registros derivados de la difusión, implementación, análisis y mejora del procedimiento.

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.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. PLANTILLA DE SÍMBOLOS.

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	**REPRESENTA**
(INICIO) O (FIN)	**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.

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.

9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO.

Proceso de Atención de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Ciberseguridad.

PROCEDIMIENTO _MESA DE SERVICIO

	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Usuario	MSA Primer Nivel	Sitio Segundo Nivel	Proveedor Tercer Nivel	Documentos de Referencia
		Inicio				
1	Registra tu solicitud					
	¿Es seguimiento?		NO / SI			
2	Buscar registro y notificar estado					Formato de control de actividades
3	Registra seguimiento					
4	Analizar y diagnosticar					
	Puede resolver		NO / SI			
5	Atender solicitud					
6	Documentar atención					
7	Validar atención					
8	Dar visto bueno para cerrar solicitud					
9	Actualizar herramienta					
10	Escala segundo nivel de atención					
11	Atiende solicitud					
	Puede resolver			NO / SI		
	Requiere atención			NO / SI		Catálogo de servicios
12	Evaluar solicitud para autorizar					
	Se autoriza			SI / NO		Formato de notificación de contraseña o notificación de acceso
13	Entrega de Materiales					
14	Documenta atención (2)					Ficha técnica
15	Escala a tercer nivel de atención					
16	Analiza solicitud					
17	Resuelve solicitud					Encuesta de Satisfacción
		Fin				

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.

10. ANEXOS

[ANEXO 10.1. Formato de Control de Actividades y Encuesta de Satisfacción.



San Luis PotoSí — GOBIERNO DE LA CAPITAL | San Luis amable | INNOVACIÓN TECNOLÓGICA — GOBIERNO DE LA CAPITAL | CONTROL INTERNO DE ACTIVIDADES

CIA

Folio

Dirección: _____ Depto: _____

Tipo de servicio: _____

Fecha de receepción en el área _____ Fecha de entrega: _____

Correo electrónico _____

Datos de Equipo

Equipo y Marca	Datos de Informativos	Datos del Solicitante
	Serie	Nombre
	Resguardo	Puesto
	CodPatrim	Tel/Ext

Descripción de Petición

Reporte Técnico

* Solicitar refacciones y partes

Cant	Unidad	Insumo	Especificación Marca	Marca	Costo Aprox.

Observaciones		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
	1.- La atención y trato del servidor público es:	☐	☐	☐	☐
	2.- La orientación e información fue:	☐	☐	☐	☐

Vo.Bo (Firma, Fecha) | Vo.Bo Responsable de Área (Firma, Fecha) | Realizó (Nombre, Firma, Fecha) | Vo.Bo. Recibe (Nombre, Firma, Fecha) | No. de nómina ( ) Plantilla Nominal ( ) H.Asimilables ( ) Otro _____ (Nombre, Firma, Fecha)

OM-DIT-F-01 Fecha: 02/09/2026

* El costo es solo una aproximación, por lo tanto no indica el valor exacto y se proporciona únicamente como dato informativo *
Para mas información: Dirección de Innovación Tecnológica Ext-4600

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.

ANEXO. 10.2. Formato de Notificación de Contraseña

San Luis PotoSí GOBIERNO DE LA CAPITAL | San Luis amable | INNOVACIÓN TECNOLÓGICA GOBIERNO DE LA CAPITAL | FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE CONTRASEÑA

Fecha de Realización: 20/05/2026

Información General

Dirección:

Folio: F N 1 2 5 4 7 8 9 6 – 0 5

Departamento:

Tipo de acceso:

Datos Personales

Nombre(s): mary losaia

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Cuenta

Usuario:

Contraseña:

Correo Institucional:

Correo Office 365:

Permisos

Servidores y/o NAS:

Aplicación:

Lunes a Viernes 8:00a.m. a 3:00p.m.

Realizó

Infraestructura:

Acuerdo de Confidencialidad

Al firmar este documento se asume la total responsabilidad por la gestión, uso adecuado y protección de dicha contraseña, así como la supervisión del bien o sistema al que esta permite acceso. Asimismo, se compromete a garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones: https://sitio.sanluis.gob.mx/IntranetHAyuntamiento/files/descargas/Acuerdo%20de%20Confidencialidad.pdf

INFRAESTRUCTURA		
Vo.Bo. Nombre y Firma	Recibe Nombre y Firma	Enlace con Innovación Firma

OM-DIT-F-02 **Fecha: 02/09/2026**

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.

ANEXO 10.3. Formato de Notificación de Acceso

San Luis PotoSí GOBIERNO DE LA CAPITAL | San Luis amable | INNOVACIÓN TECNOLÓGICA GOBIERNO DE LA CAPITAL | **FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE ACCESO**

Fecha:

Información General **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/IntranetHAyuntamiento/files/descargas/Acuerdo%20de%20Confidencialidad.pdf

Entrega	Recibe
Nombre y Firma Realizó	Nombre y Firma Usuario

No. Oficio Entrega:

OM-DIT-F-03 **Fecha: 02/09/2026**

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.

ANEXO 10.4. Formato de Ficha Técnica

San Luis PotoSí GOBIERNO DE LA CAPITAL | San Luis amable | INNOVACIÓN TECNOLÓGICA GOBIERNO DE LA CAPITAL | FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

ÁREA	FOLIO FT-XX-XXXXXX-24-27

DESCRIPCIÓN

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

ALCANCES

NOTA:

REALIZÓ	Vo.Bo.

Fecha: 02/09/2026

OM-DIT-F-04

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.

San Luis PotoSí GOBIERNO DE LA CAPITAL | San Luis amable | INNOVACIÓN TECNOLÓGICA GOBIERNO DE LA CAPITAL | FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

ÁREA	**FOLIO** FT-XX-XXXXXX-24-27

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD	MATERIAL	COSTO UNITARIO	TOTAL APROX.

EVIDENCIA GRÁFICA

REALIZÓ	Vo.Bo.

Fecha: 02/09/2026

OM-DIT-F-04

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.

11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. Publíquese este instrumento en la Gaceta Municipal y dese a conocer en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis".

SEGUNDO. Se abroga la versión 01 del Manual Procedimiento "Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información", publicado el 27 de junio del 2025 en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis"; así como la misma versión publicada en la Gaceta Municipal el 1 de julio del 2025.

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 cumplimentación, 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.

Dado en la unidad Administrativa Municipal del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P., a los 2 días del mes de septiembre del año 2026 dos mil veintiséis.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE SAN LUIS POTOSÍ, S. L .P.

ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES RODRÍGUEZ AGUIRRE
SECRETARIA GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ, S. L .P.

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.

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

_____

[ING. LUIS VERA MACÍAS
DIRECTOR DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ, S. L .P.]

_____

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ, S. L .P.

San Luis Potosí, S.L.P. a 2 de septiembre de 2026

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.