

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	2 de 38

EDICIÓN

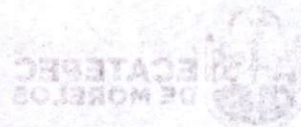
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec de Morelos (O.P.D. S.A.P.A.S.E.). Administración 2025-2027.

Calle Palmas, Núm. 38, Col. La Mora, Ecatepec de Morelos, Estado de México. C.P. 55030 Teléfono 55 57 79 91 00.

Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación del O.P.D. S.A.P.A.S.E. 1ª Edición

Impreso y hecho en México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



GOPEM

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE SALUD	SECRETARÍA DE TURISMO	SECRETARÍA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE SALUD	SECRETARÍA DE TURISMO	SECRETARÍA DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS

EDICIÓN

El presente documento es el resultado de la coordinación de las tecnologías de la información y comunicación de las secretarías de educación, cultura y patrimonio, economía, salud, turismo y vivienda y obras públicas del GOPEM.

El presente documento es el resultado de la coordinación de las tecnologías de la información y comunicación de las secretarías de educación, cultura y patrimonio, economía, salud, turismo y vivienda y obras públicas del GOPEM.

El presente documento es el resultado de la coordinación de las tecnologías de la información y comunicación de las secretarías de educación, cultura y patrimonio, economía, salud, turismo y vivienda y obras públicas del GOPEM.

El presente documento es el resultado de la coordinación de las tecnologías de la información y comunicación de las secretarías de educación, cultura y patrimonio, economía, salud, turismo y vivienda y obras públicas del GOPEM.

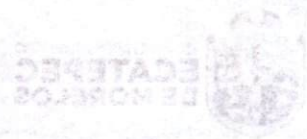
perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	3 de 38

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
1. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIO	7
1.1 OBJETIVO	7
1.2 REFERENCIAS	7
1.3 DEFINICIONES	7
1.4 INSUMOS.....	8
1.5 RESULTADOS.....	8
1.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	9
1.7 POLÍTICAS.....	9
1.8 DESARROLLO.....	10
1.9 DIAGRAMACIÓN	12
1.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	14
2. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO.....	16
2.1 OBJETIVO	16
2.2 REFERENCIAS	16
2.3 DEFINICIONES	16
2.4 INSUMOS.....	17
2.5 RESULTADOS	17
2.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	18
2.7 POLÍTICAS.....	18
2.8 DESARROLLO.....	20
2.9 DIAGRAMACIÓN	22
2.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	23
3. PROCEDIMIENTO: TIC ´S PLATAFORMAS	25
3.1 OBJETIVO	25



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE EXPIRACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE ARCHIVO
19/05/2025	07/05/2025	DEL 2025 AL 2027	2027	2027	2027

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN
2	EL OBJETIVO GENERAL
3	EL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIO
4	EL OBJETIVO
5	1.1. DEFINICIONES
6	1.2. DEFINICIONES
7	1.3. DEFINICIONES
8	1.4. DEFINICIONES
9	1.5. DEFINICIONES
10	1.6. DEFINICIONES
11	1.7. DEFINICIONES
12	1.8. DEFINICIONES
13	1.9. DEFINICIONES
14	1.10. DEFINICIONES
15	1.11. DEFINICIONES
16	1.12. DEFINICIONES
17	1.13. DEFINICIONES
18	1.14. DEFINICIONES
19	1.15. DEFINICIONES
20	1.16. DEFINICIONES
21	1.17. DEFINICIONES
22	1.18. DEFINICIONES
23	1.19. DEFINICIONES
24	1.20. DEFINICIONES
25	1.21. DEFINICIONES
26	1.22. DEFINICIONES
27	1.23. DEFINICIONES
28	1.24. DEFINICIONES
29	1.25. DEFINICIONES
30	1.26. DEFINICIONES
31	1.27. DEFINICIONES
32	1.28. DEFINICIONES
33	1.29. DEFINICIONES
34	1.30. DEFINICIONES
35	1.31. DEFINICIONES
36	1.32. DEFINICIONES
37	1.33. DEFINICIONES
38	1.34. DEFINICIONES
39	1.35. DEFINICIONES
40	1.36. DEFINICIONES
41	1.37. DEFINICIONES
42	1.38. DEFINICIONES
43	1.39. DEFINICIONES
44	1.40. DEFINICIONES
45	1.41. DEFINICIONES
46	1.42. DEFINICIONES
47	1.43. DEFINICIONES
48	1.44. DEFINICIONES
49	1.45. DEFINICIONES
50	1.46. DEFINICIONES
51	1.47. DEFINICIONES
52	1.48. DEFINICIONES
53	1.49. DEFINICIONES
54	1.50. DEFINICIONES
55	1.51. DEFINICIONES
56	1.52. DEFINICIONES
57	1.53. DEFINICIONES
58	1.54. DEFINICIONES
59	1.55. DEFINICIONES
60	1.56. DEFINICIONES
61	1.57. DEFINICIONES
62	1.58. DEFINICIONES
63	1.59. DEFINICIONES
64	1.60. DEFINICIONES
65	1.61. DEFINICIONES
66	1.62. DEFINICIONES
67	1.63. DEFINICIONES
68	1.64. DEFINICIONES
69	1.65. DEFINICIONES
70	1.66. DEFINICIONES
71	1.67. DEFINICIONES
72	1.68. DEFINICIONES
73	1.69. DEFINICIONES
74	1.70. DEFINICIONES
75	1.71. DEFINICIONES
76	1.72. DEFINICIONES
77	1.73. DEFINICIONES
78	1.74. DEFINICIONES
79	1.75. DEFINICIONES
80	1.76. DEFINICIONES
81	1.77. DEFINICIONES
82	1.78. DEFINICIONES
83	1.79. DEFINICIONES
84	1.80. DEFINICIONES
85	1.81. DEFINICIONES
86	1.82. DEFINICIONES
87	1.83. DEFINICIONES
88	1.84. DEFINICIONES
89	1.85. DEFINICIONES
90	1.86. DEFINICIONES
91	1.87. DEFINICIONES
92	1.88. DEFINICIONES
93	1.89. DEFINICIONES
94	1.90. DEFINICIONES
95	1.91. DEFINICIONES
96	1.92. DEFINICIONES
97	1.93. DEFINICIONES
98	1.94. DEFINICIONES
99	1.95. DEFINICIONES
100	1.96. DEFINICIONES

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	4 de 38

3.2 REFERENCIAS	25
3.3 DEFINICIONES	25
3.4 INSUMOS.....	26
3.5 RESULTADOS	26
3.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS	27
3.7 POLÍTICAS	28
3.8 DESARROLLO	29
3.9 DIAGRAMACIÓN	30
3.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS	31
III. SIMBOLOGÍA.....	32
IV. REGISTRO DE EDICIONES.....	34
V. DISTRIBUCIÓN	35
VI. DICTAMINACIÓN	36
VII. VALIDACIÓN	37
VIII. CRÉDITOS	38

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	5 de 38

I. PRESENTACIÓN

El "Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación del O.P.D. S.A.P.A.S.E.", tiene la finalidad de proporcionar una visión conjunta de administrar y organizar, los equipos de cómputo, planear y aplicar los programas de mantenimiento a los mismos, controlar, vigilar, operar, gestionar el software, hardware e infraestructura, así como dar el soporte técnico a las áreas e instalaciones correspondientes al Organismo para el desarrollo de las actividades de las diferentes Unidades Administrativas; Garantizar el correcto funcionamiento de los canales o medios de cobro del Organismo.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	6 de 38

II. OBJETIVO GENERAL

El presente manual contiene la base legal que norma la actuación de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación del O.P.D. S.A.P.A.S.E., así mismo, tiene como objetivo ser una herramienta o instrumento de consulta permanente, que permita describir la estructura organizacional, funciones y áreas administrativas que lo conforman, describiendo las tareas específicas, responsabilidades y la autoridad designada a cada miembro que la integra.

El área de TIC ´S Plataformas tiene el objetivo de difundir y dar a conocer la información relevante e institucional en los medios de comunicación oficiales mejorando la proyección social del Organismo, para dar a conocer las obras y acciones que se están llevando a cabo, así como promociones de cobro que el Organismo otorga por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y demás servicios.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	7 de 38

1. PROCEDIMIENTO

Solicitud de Servicio.

1.1 OBJETIVO

Mantener en operación la infraestructura computacional, para el buen funcionamiento de los sistemas informáticos que sirven para entregar la información requerida a los contribuyentes, así como la mejora de las aplicaciones de todos los sistemas que se utilizan dentro del Organismo, corrigiendo los problemas en caso necesario con base a las necesidades y alcance de cada área.

1.2 REFERENCIAS

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma el día 02 de junio del 2026.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917, última reforma el 03 de junio del 2026.

Leyes:

- Ley del Agua del Estado de México y Municipios, publicada el 22 de febrero de 2013, última reforma el día 05 de abril de 2024.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, publicada el 11 de septiembre de 2023, última reforma el día 28 de abril del 2026.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada el 02 de marzo de 1993, última reforma el 16 de junio del 2026.

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, publicada en fecha 11 de septiembre del 2014, sin reformas.
- Reglamento Orgánico del O.P.D.S.A.P.A.S.E.

1.3 DEFINICIONES

Asesoría: Apoyo para el usuario en el manejo de Software.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	8 de 38

Dictamen técnico: Es el sustento por escrito que se requiere cuando se pretende dar de baja un bien informático.

Hardware: Es la parte tangible de la computadora.

Incidente: Falla que limita la operación del usuario en el los equipos de cómputo institucional del O.P.D SAPASE.

Software: Conjunto de programas, comerciales, institucionales y de proveedor documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras, es decir, la parte intangible de la computadora.

Solicitud: Requerimiento que no afecta la operación del usuario en el los equipos de cómputo institucional del O.P.D SAPASE.

1.4 INSUMOS

- Oficio (Peticiones especiales).
- Llamada telefónica, correo electrónico y/o de manera verbal.
- Equipo de Cómputo.
- Equipo telefónico y/o Extensión.
- Bitácora de Registro de Actividades.
- Procedimiento gestión solicitud de servicio.
- Documentación para soporte interno. (Papeletas de control Interno).
- Personal propio del área (Asistente, Auxiliar administrativo, Especialista Técnico).

1.5 RESULTADOS

Solventar las Solicitudes, incidentes y/o asesorías propias de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación, logrando restablecer los servicios necesarios, administrados y proporcionados por esta Coordinación los cuales son necesarios para la operatividad tecnológica, brindando un mejor uso por parte de las unidades administrativas que conforman este organismo y dar una mejor atención a la ciudadanía.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	9 de 38

1.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Interactúa con el procedimiento de gestión de correspondencia y turnado, ya que se debe canalizar la solicitud al área competente.
- Relación directa con el procedimiento de asignación de responsables.
- Se enlaza con procedimientos de validación de requisitos, verificando que la información del solicitante esté completa.
- Puede interactuar con procedimientos de diagnóstico técnico o verificación en campo antes de la autorización.
- La solicitud aprobada se enlaza con el procedimiento operativo correspondiente (ejemplo: mantenimiento, instalación, trámite documental).
- Puede incluir coordinación con proveedores externos.
- Se relaciona con el procedimiento de control documental y archivo, para conservar expedientes de solicitudes atendidas.
- Puede interactuar con el procedimiento de evaluación de la calidad del servicio (encuestas, reportes).

1.7 POLÍTICAS

- Recibir, atender y dar seguimiento a los reportes de las diferentes áreas del Organismo por fallas de hardware, software y telecomunicaciones ya sean recibidas por medio de oficio, llamadas telefónicas, correo electrónico y/o de manera verbal.
- Las peticiones especiales serán recibidas preferentemente por medio de oficio y autorizadas por parte de la Secretaría Técnica.
- Únicamente se dará servicio a los bienes que son propiedad de este Organismo.
- Los horarios de servicio serán de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 13:00 horas los sábados.
- Las actividades diarias por parte de esta Coordinación, serán administradas, almacenadas y estarán bajo resguardo del personal administrativo del área.
- El registro de cada Solicitud de Servicio, incidentes y/o asesorías realizadas por parte del personal de esta Coordinación (Papeleta), será archivada y bajo resguardo por personal administrativo de la misma Coordinación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

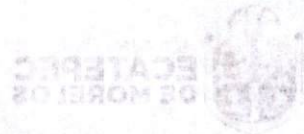
perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	10 de 38

1.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Cada Unidad Administrativa del OPD SAPASE	Recibe, atiende y da seguimiento a los reportes de las diferentes unidades administrativas del Organismo por fallas de hardware, software y telecomunicaciones: • Solicitud de servicio • Asesorías • Reparación y/o mantenimiento.
2	Cada usuario del OPD SAPASE	Solicita el servicio por los siguientes medios: • Oficio • Llamada telefónica • Correo electrónico • De manera verbal
3	Auxiliar Administrativo	Recibe la Solicitud de Servicio, las unidades administrativas mediante los medios indicados anteriormente. Realizando la asignación de la solicitud al Técnico Especialista.
4	Técnico Especialista	Auxiliar administrativo es el responsable de canalizar con el Técnico Especialista cualquier tipo de Solicitud de Servicio requerida por las Unidades Administrativas.
5	Técnico Especialista	Recibe la petición de las Unidades Administrativas sin importar el tipo: • Solicitud • Asesoría Actualización
6	Técnico Especialista	El Técnico Especialista define que área interna de la Coordinación acude a la Unidad Administrativa en base al alcance y responsabilidades ya establecidas: Redes, telefonía Soporte técnico. • Dictamen de baja. • Falla en hardware.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ORD. S.A.P.A.S.E. CTIC A04-201 18/06/2022 07/05/2022 DEL 2022 AL 2023

1.1. DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Rueto	Actividad
1	Cada Unidad Administrativa del OPD S.A.P.A.S.E.	Recibe, atiende y da seguimiento a los reportes de las diferentes unidades administrativas del Organismo por fallas de hardware, software y telecomunicaciones. • Solución de servicio • Asesorías • Reparación y mantenimiento
2	Cada Unidad del OPD S.A.P.A.S.E.	Solicita al servicio por los siguientes medios: • Correo • Llamada telefónica • Correo electrónico • De manera verbal
3	Auxiliar Administrativo	Recibe la solicitud de servicio las unidades administrativas mediante los medios indicados anteriormente. Realizando la asignación de la solicitud al Técnico Especialista.
4	Técnico Especialista	Auxiliar administrativo es el responsable de controlar que el Técnico Especialista cumpla con el tiempo de servicio asignado a las unidades administrativas.
5	Técnico Especialista	Recibe la petición de las Unidades Administrativas, por Internet o correo. • Correo • Asesorías
6	Técnico Especialista	El Técnico Especialista tiene que estar informado de la Coordinación de la Unidad Administrativa por correo electrónico y telefónico ya sea por Redes telefónicas o por correo electrónico. • Correo electrónico • Teléfono

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	11 de 38

		- Falla en software. - Asesoría en software comercial. - Asesoría en aplicaciones institucionales. - Asesoría en aplicaciones de proveedor.
7	Técnico Especialista	Se realiza el proceso interno del área correspondiente de la Coordinación, hasta la conclusión de la Solicitud de Servicio recibida. - Incidente: Fallas que limitar la operación. - Solicitud: Requerimiento que no afecta la operación de las unidades administrativas. Asesoría: Apoyo para el manejo de software.
8	Unidad Administrativa	Realiza la validación de la petición y firma con sello de la Unidad Administrativa a la cual pertenece y avala que la petición fue concluida.
9	Técnico Especialista	Es el encargado de realizar el registro de actividades de la Solicitud de Servicio, así como la entrega de la papelería original al auxiliar administrativo de esta Coordinación.
10	Auxiliar Administrativo	Es el encargado de recibir la papeleta debidamente llenada, firmada y sellada por la Unidad Administrativa que requirió el servicio, así como el resguardo y administración de la misma.
11	Auxiliar Administrativo	Realiza la conclusión de la Solicitud de servicio y lo archiva.



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OTRO: S.A.P.A.S.E. C.T.C. A04-201 15/06/2025 07/05/2025 01/05/2025 11/05/2025

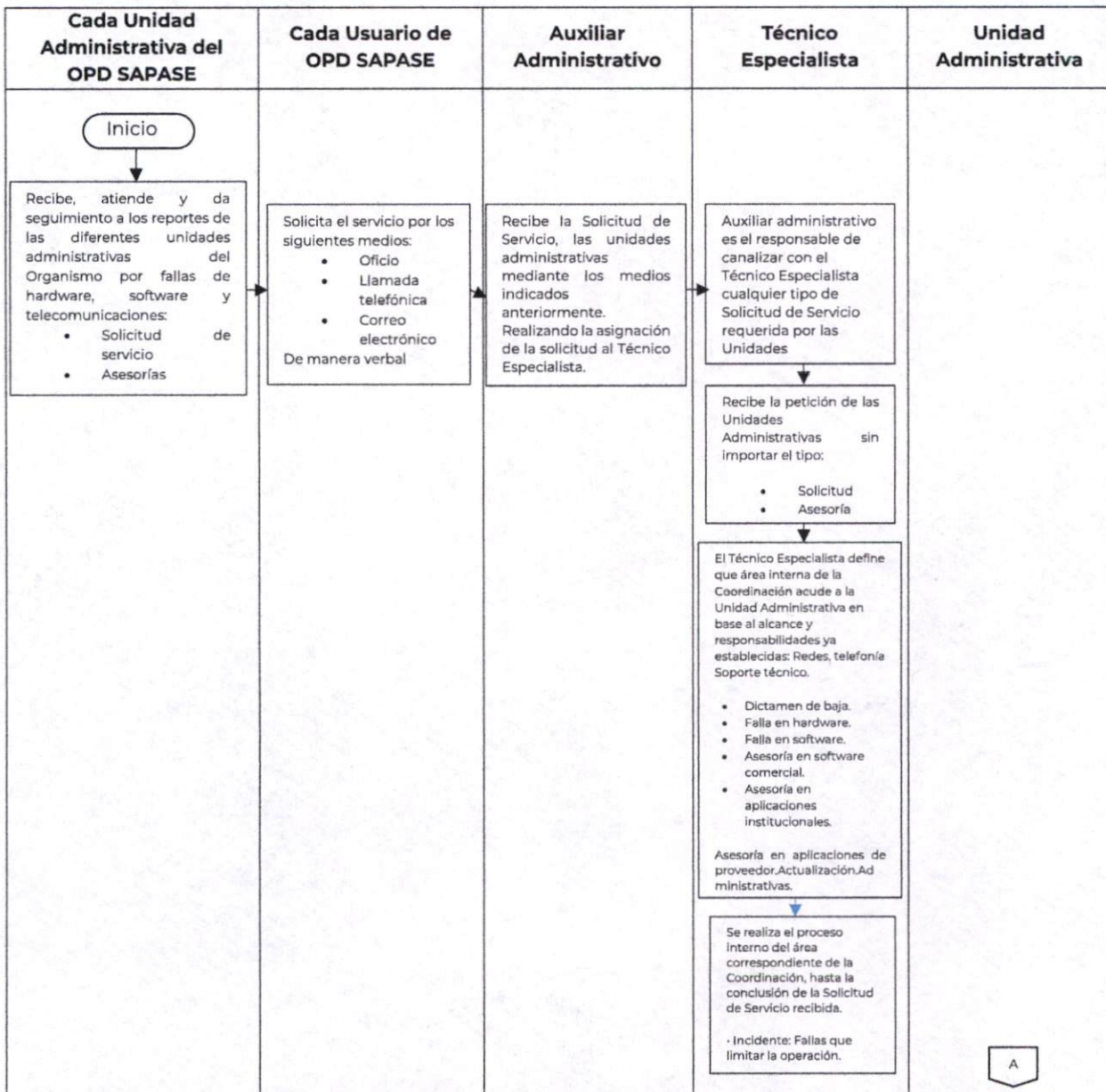
II	Administrativo	Registra la conclusión de la Solicitud de servicio y lo archiva.
10	Administrativo	El encargado de recibir la petición debidamente firmada y sellada por la Unidad Administrativa que requiere el servicio, así como el resguardo y el material de la misma.
9	Técnico Especialista	Es el encargado de recibir la petición de servicio, así como la entrega de la petición original al auxiliar administrativo de esta Coordinación.
8	Unidad Administrativa	Realiza la verificación de la petición y firma con sello de la Unidad Administrativa a la cual pertenece -avala- que la petición fue concluida.
7	Técnico Especialista	Asesoría, Apoyo en el manejo de software. • Solicita, mediante el correo electrónico, a las unidades administrativas. • Informa, a las unidades que limitan la operación recibida. Coordinación, hasta la conclusión de la petición de servicio. Se realiza el procedimiento del área correspondiente a la • Asesoría en aplicaciones de proveedor. • Asesoría en aplicaciones institucionales. • Asesoría en software - control. • Falla en software.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	12 de 38

1.9 DIAGRAMACIÓN

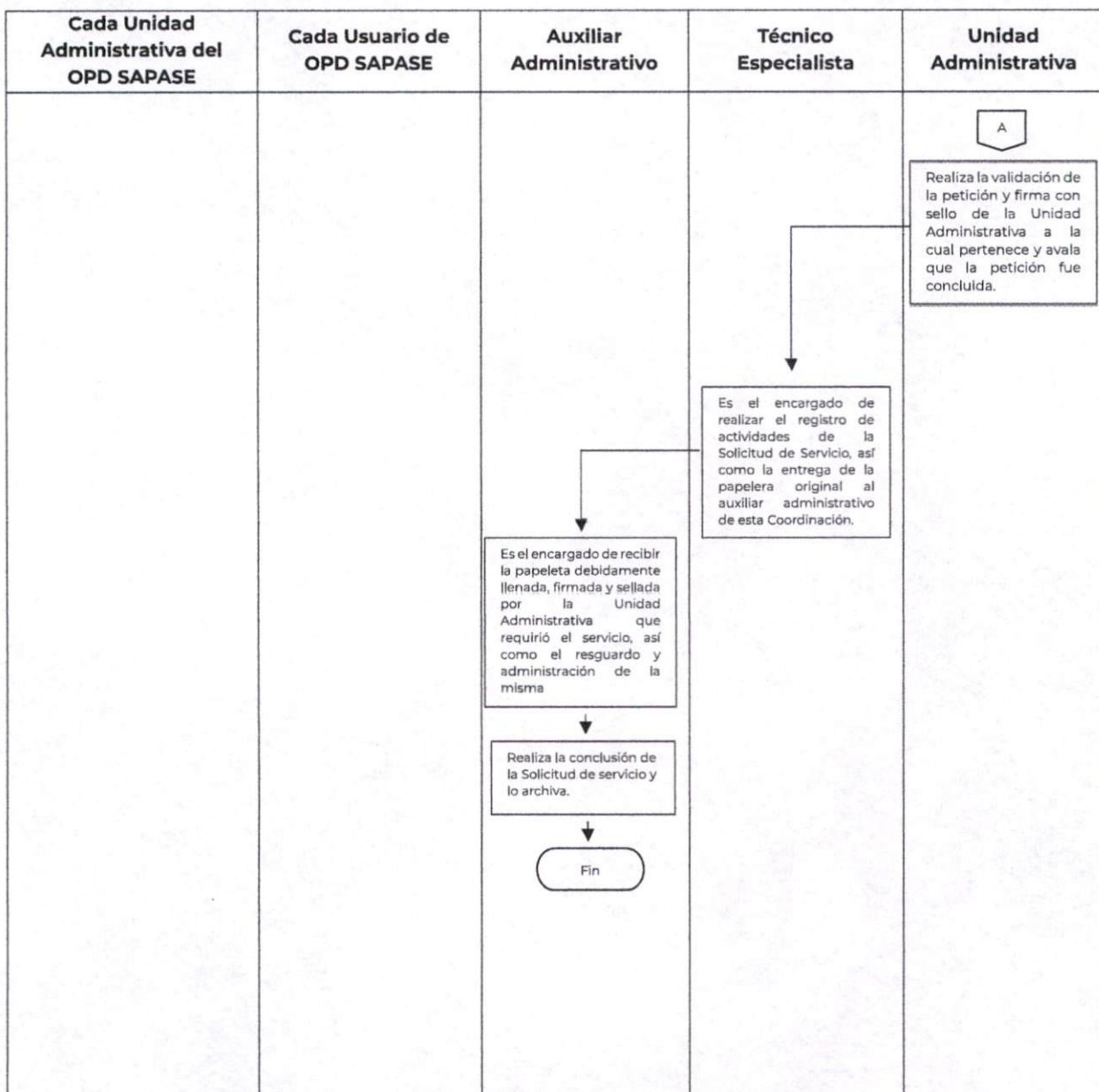


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	13 de 38





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	14 de 38

1.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Solicitud de Servicio.



SOLICITUD DE SERVICIO

Fecha y hora de inicio	
Fecha y hora de término	
Área	
Descripción del servicio	
Solución implementada	
Observaciones	

Reparado en sitio ☐ Reparado en laboratorio ☐ Baja del bien ☐

Nombre y firma de conformidad

Nombre y firma del técnico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	15 de 38

Formato de Dictamen Técnico.

**DEPARTAMENTO DE
CONTROL PATRIMONIAL**

FORMATO DE DICTAMEN TÉCNICO

FECHA DEL DICTAMEN

ÁREA RESPONSABLE DEL DICTAMEN

ÁREA SOLICITANTE DEL BIEN A DICTAMENAR	
DEPENDENCIA GENERAL Y/O ASESOR	
SOLICITANTE	
DOCUMENTO DE REFERENCIA DE LA SOLICITUD	

NOMBRE Y CARACTERÍSTICAS DEL ACTIVO	
NÚM. DE INVENTARIO:	
NOMBRE DEL ACTIVO:	
MARCA:	
MODELO:	
NÚM. DE SERIE:	
NÚM. DE MOTOS:	
NÚM. DE PLACAS:	

DESCRIPCIÓN DEL DICTAMEN	
☒ Prescindible ☐ Obligatorio	JUSTIFICACIÓN:

NOTA: El resultado de la verificación física se hará del conocimiento de titular de la dependencia sujeta al procedimiento de verificación física de bienes muebles y con posterioridad a la misma a fin de

NOMBRE, FIRMAS Y SELLOS DE CONFORMIDAD	
ÁREA QUE SOLICITA NOMBRE CARGO	ÁREA QUE DICTAMINA NOMBRE CARGO
CONTRALORIA INTERNA NOMBRE CARGO	DIRECCION DE FINANZAS Y ADMINISTRACION NOMBRE CARGO

ANEXAR FOTOGRAFÍA DEL BIEN MUEBLE

O.P.D. S.A.P.A.S.E. 2025 - 2027

SAPASE



SECRETARÍA DE ECONOMÍA



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
C.P.D. S.A.P.A.S.E.
CTIC A04-201
18/06/2007
01/09/2008
DEL 2008 AL 2009

Formato de Dictamen Técnico

SAPASE



SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FORMATO DE DICTAMEN TÉCNICO

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	16 de 38

2. PROCEDIMIENTO

Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.

2.1 OBJETIVO

Cuidar, mantener y salvaguardar la integridad de los equipos de cómputo y servidores de la Coordinación y así mejorar el funcionamiento de hardware y software de cada uno de los activos de este Organismo cuidando la paquetería instalada en cada equipo garantizando el correcto uso laboral de los equipos informativos cuidando la infraestructura en todos los sentidos.

2.2 REFERENCIAS

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma el día 02 de junio del 2026.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917, última reforma el 03 de junio del 2026.

Leyes:

- Ley del Agua del Estado de México y Municipios, publicada el 22 de febrero de 2013, última reforma el día 05 de abril de 2024.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, publicada el 11 de septiembre de 2023, última reforma el día 28 de abril del 2026.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada el 02 de marzo de 1993, última reforma el 16 de junio del 2026.

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, publicada en fecha 11 de septiembre del 2014, sin reformas.
- Reglamento Orgánico del O.P.D.S.A.P.A.S.E.
-

2.3 DEFINICIONES

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	17 de 38

Hardware: Es la parte tangible de la computadora.

Incidente: Falla que limita la operación del usuario en el los equipos de cómputo institucional del O.P.D SAPASE.

Software: Conjunto de programas, comerciales, institucionales y de proveedor documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras, es decir, la parte intangible de la computadora.

Solicitud: Requerimiento que no afecta la operación del usuario en el los equipos de cómputo institucional del O.P.D SAPASE.

2.4 INSUMOS

- Oficio (Petición especiales).
- Llamada telefónica y/o correo electrónico del área.
- Equipo de Cómputo.
- Equipo telefónico y/o Extensión.
- Registro de Actividades.
- Procedimiento Solicitud de Servicio.
- Documentación para soporte interno. (Papeleta de control Interno).
- Personal propio del área (Asistente, Auxiliar administrativo, Especialista Técnico).
- Compresora de aire.
- Latas de aire comprimido.
- Franela.
- Espuma limpiadora.
- Alcohol isopropílico
- Software Sistema Operativo (Windows, 7 y/o 10).
- Office.
- Antivirus.

2.5 RESULTADOS

Mantener en las mejores condiciones posibles los equipos de cómputo del Organismo, para obtener un mejor uso por parte de las Unidades Administrativas y proporcionar una mejor atención a la ciudadanía en general.



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPD	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE VALIDACIÓN
OPD SAPASE	CDC	AO-201	18/06/2022	01/09/2022	01/09/2022	01/09/2022

Horizonte: La fecha máxima de la cual se debe tener en cuenta la información.

Incidente: Falla que impide la operación del sistema en el momento de la ejecución de la actividad.

Software: Conjunto de programas, documentos, instrucciones y de proveeduría de hardware y componentes y otras asociadas con la operación de un sistema de computación, las cuales se utilizan para la ejecución de las actividades.

Software: Repetimiento que no afecta la creación del sistema en el equipo de computación.

2.4 INSUMOS

- Oficina (Personas especializadas).
- Línea telefónica y/o correo electrónico.
- Equipo de cómputo.
- Equipo telefónico y/o extensión.
- Red de Área Local.
- Procedimiento de servicio.
- De comunicación por soporte interno (Papel de control interno).
- Personal técnico (Técnico, Auxiliar administrativo, Bibliotecario, etc.).
- Computador de área.
- Línea de área.
- Equipo de cómputo.
- Equipo telefónico y/o extensión.
- Red de Área Local.
- Software de Operación (Windows, etc.).
- Oficina.
- Actividad.

2.5 RESULTADOS

Manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, para la ejecución de las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, en el marco de la política de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	18 de 38

2.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Permite asegurar que los activos se encuentren registrados, identificados y en condiciones de operación.
- Se vincula en la gestión de refacciones, materiales, insumos y servicios externos requeridos para la ejecución de mantenimientos.
- Facilita la planeación presupuestal y la compra oportuna de piezas.
- Se relaciona en la implementación de medidas de seguridad durante la ejecución de trabajos de mantenimiento.
- Permite prevenir riesgos laborales y garantizar condiciones seguras para el personal y los usuarios.
- Se vincula en el registro de órdenes de trabajo, reportes técnicos, bitácoras y evidencias fotográficas del mantenimiento realizado.
- Garantiza trazabilidad y disponibilidad de información para auditorías o revisiones.
- Se relaciona con la recepción, canalización y seguimiento de solicitudes de mantenimiento correctivo reportadas por las distintas áreas.
- Permite priorizar la atención de fallas críticas o emergentes.

2.7 POLÍTICAS

Los mantenimientos correctivos se derivan de los incidentes atendidos por los Técnicos Especialistas del área, por lo anterior mencionado solo ellos determinarán si es necesario realizar el Mantenimiento Correctivo, sin excluir las peticiones especiales que se reciben en esta Coordinación mediante oficio.

- Las peticiones especiales serán recibidas por medio de oficio y autorizadas por parte de la Secretaría Técnica y/o por el Coordinador.
- Únicamente se dará servicio a los bienes que son propiedad de este Organismo.
- Los horarios de servicio serán de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 13:00 horas los sábados.
- Cualquier tipo de mantenimiento correctivo se deberá registrar en el formato de Solicitud de Servicio, con la cual cuenta esta Coordinación, como una actividad diaria que puede ser enviada vía correo electrónico institucional, administradas, almacenadas, bajo resguardo y archivado del personal administrativo del área.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	19 de 38

- En el caso de los mantenimientos preventivos se manejará la evidencia como lo decida el jefe de esta Coordinación, en base al alcance de las responsabilidades que se han establecido en el presente procedimiento.

Mantenimiento Correctivo.

Es responsabilidad de cada Dirección, Subdirección, Coordinación y/o Departamento de este Organismo proporcionar los medios de transporte institucionales, para garantizar y salvaguardar la integridad de cada uno de los bienes informáticos, a los cuales se les dará el mantenimiento correctivo, reiterando que este apartado solo aplica para las oficinas externas del Organismo, las cuales se mencionan en el apartado de Alcance del presente documento.

Derivado que la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación, no cuenta con los medios de transporte institucionales registrados bajo resguardo de esta Coordinación. Con la intención de proteger cada bien informático, así como la información que contenga cada uno de los equipos durante todo el proceso de mantenimiento correctivo.



ESTADO DE MEXICO



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ORD. 277/2017
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE CULTURA
SECRETARÍA DE TURISMO
SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE
SECRETARÍA DE VIVIENDA
SECRETARÍA DE ENERGÍA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL
SECRETARÍA DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE CULTURA
SECRETARÍA DE TURISMO
SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE
SECRETARÍA DE VIVIENDA
SECRETARÍA DE ENERGÍA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL
SECRETARÍA DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

El presente documento tiene como finalidad proporcionar información sobre el estado de la coordinación de tecnologías de la información y comunicación en el presente periodo.

La responsabilidad de la coordinación de tecnologías de la información y comunicación en el presente periodo corresponde al área de coordinación de tecnologías de la información y comunicación, la cual tiene como objetivo principal la coordinación de las actividades de tecnologías de la información y comunicación de las dependencias del Gobierno del Estado de México.

De acuerdo con la coordinación de tecnologías de la información y comunicación, la cual tiene como objetivo principal la coordinación de las actividades de tecnologías de la información y comunicación de las dependencias del Gobierno del Estado de México, se han realizado las siguientes actividades:

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	20 de 38

2.8 DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Cada usuario del OPD SAPASE	Detecta que tiene una necesidad en cualquiera de los siguientes tipos: • Incidente • Solicitud de Servicio, Formato Dictamen Técnico Nota: En el caso de mantenimiento correctivo, lo determina el Técnico Especialista, al realizar una revisión, inmediata tras una falla inesperada.
2	Cada usuario del OPD SAPASE	Solicita el servicio por los siguientes medios: • Oficio (Especificando el equipo al que se le realizara el mantenimiento) • Vía telefónica a la Extensión 9154 • Correo electrónico.
3	Auxiliar Administrativo	Recibe la petición del usuario y por los medios anteriormente mencionados. Realizando la asignación del Especialista Técnico que acudirá a realizar el mantenimiento.
4	Técnico Especialista	Auxiliar administrativo es el responsable de asignar al Técnico Especialista, para realizar el mantenimiento o el servicio solicitado.
5	Técnico Especialista	Recibe la petición de solicitud de servicio del usuario: • Incidente • Solicitud • Asesoría
6	Técnico Especialista	El técnico especialista define que área interna de la Coordinación atenderá la solicitud de Servicio, dependiendo cual sea el requerimiento: • Redes/telefonía • Soporte técnico

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	21 de 38

7	Técnico Especialista	Se realiza el proceso interno de cada área correspondiente a la Coordinación, hasta la conclusión de cada petición recibida. • Hardware • software.
8	Cada usuario del OPD SAPASE	Realiza la validación de la petición (conclusión) y se firmara y se colocara el sello del área a la cual pertenece el usuario del O.P.D SAPASE, la cual avala que la Solicitud de Servicio se atendió.
9	Técnico Especialista	El Técnico Especialista, entrega la Solicitud de Servicio original atendida al auxiliar administrativo de la CTIC ´S.
10	Auxiliar Administrativo	Es el encargado de recibir las Solicitudes de Servicio debidamente llenadas, firmadas y sellada por área que realiza la petición, así como para el resguardo y administración de la misma.
11	Auxiliar Administrativo	Realiza la actualización de la petición recibida en estatus de concluido. Fin del Procedimiento



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPARTAMENTO	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA
O.P.D. S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	16/05/2023	01/09/2023	DEL 2023 AL 2027

7	Técnico Especialista	Se realiza el proceso interno de cada área correspondiente a la Coordinación, hasta la conclusión de cada petición recibida.
8	Cada usuario del O.P.D. SAPAS.E. al cual se le solicita el servicio se agenda.	Realiza la solicitud de la petición (conformar y entregar) y se coloca en un sello de área a la cual pertenece el usuario del O.P.D. SAPAS.E. al cual se le solicita el servicio.
9	Técnico Especialista	El Técnico Especialista entrega la solicitud de servicio original a la unidad administrativa de la CTIC.
10	Auxiliar Administrativo	Es el encargado de recibir las solicitudes de servicio, de colocar las firmas, fechas y sellado por área que realiza la petición, así como para el seguimiento y administración de la misma.
11	Auxiliar Administrativo	Realiza la actualización de la petición recibida en el sistema.

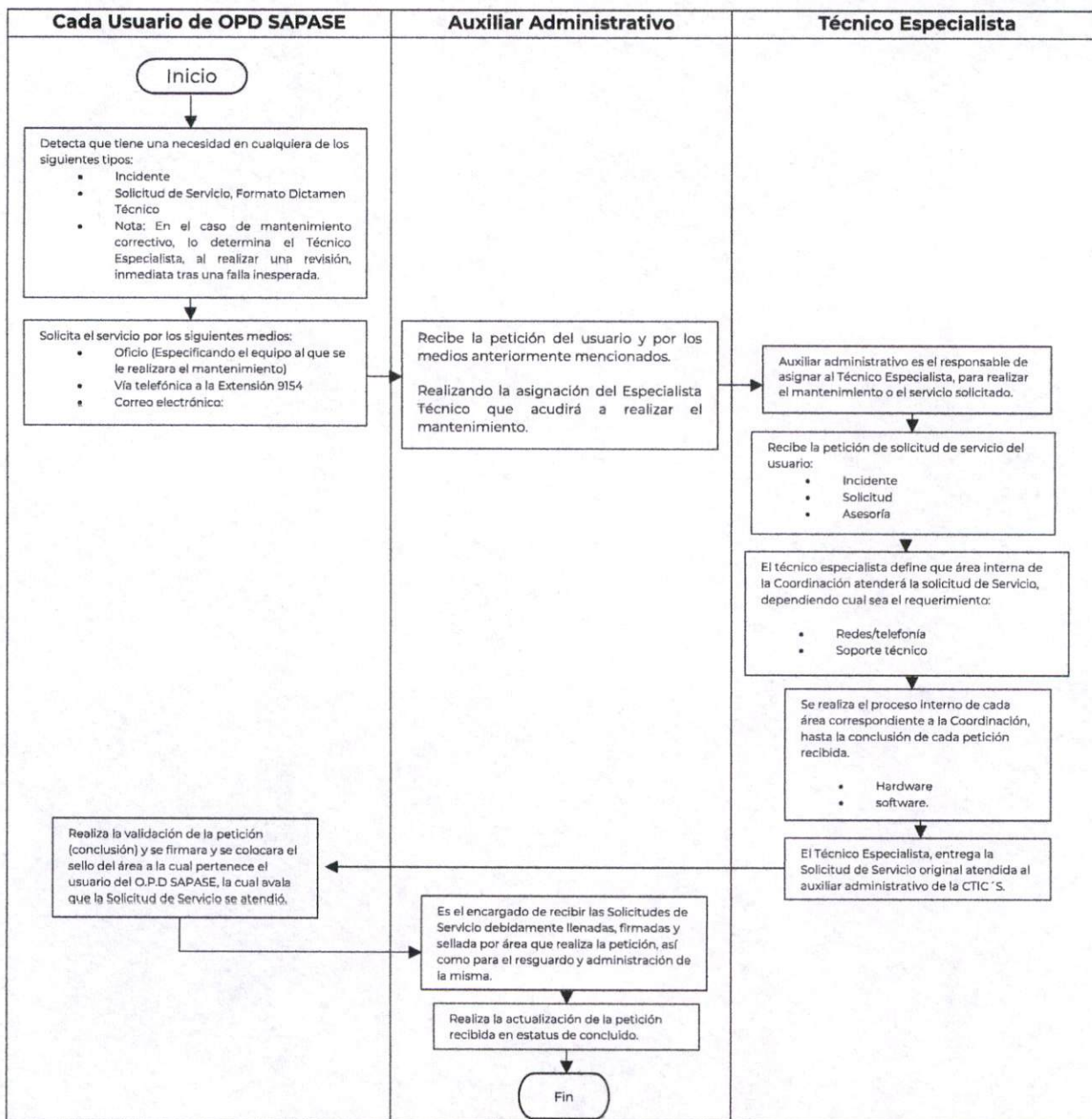
Fin del Procedimiento

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	22 de 38

2.9 DIAGRAMACIÓN



perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	23 de 38

2.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Solicitud de Servicio.



SOLICITUD DE SERVICIO

Fecha y hora de inicio	
Fecha y hora de término	
Área	
Descripción del servicio	
Solución implementada	
Observaciones	

Reparado en sitio ☐ Reparado en laboratorio ☐ Baja del bien ☐

Nombre y firma de conformidad

Nombre y firma del técnico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	24 de 38

Formato de Dictamen Técnico

**DEPARTAMENTO DE
CONTROL PATRIMONIAL**

FORMATO DE DICTAMEN TÉCNICO

FECHA DEL DICTAMEN

ÁREA RESPONSABLE DEL DICTAMEN:

ÁREA SOLICITANTE DEL BIEN A DICTAMINAR	
DEPENDENCIA GENERAL Y/O AJUSTAR SOLICITANTE:	
DOCUMENTO DE REFERENCIA DE LA SOLICITUD:	

NOMBRE Y CARACTERÍSTICAS DEL ACTIVO	
NÚM. DE INVENTARIO:	
NOMBRE DEL ACTIVO:	
MARCA:	
MODELO:	
NÚM. DE SERIE:	
NÚM. DE MOTORES:	
NÚM. DE PLACAS:	

DESCRIPCIÓN DEL DICTAMEN	
☒ Recomendable	☐ No

NOTA: El resultado de la verificación física se hará del conocimiento del titular de la dependencia que sugiere al procedimiento de verificación física de bienes muebles y/o inmuebles al mediano o largo plazo.

NOMBRE, FIRMAS Y SELLOS DE CONFIRMACIÓN	
ÁREA QUE SOLICITA NOMBRE: CARGO:	ÁREA QUE DICTAMINA NOMBRE: CARGO:
CONTABILIDAD INTERNA NOMBRE: CARGO:	DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN NOMBRE: CARGO:

A NEXAR FOTOGRAFÍA DEL BIEN MUEBLE

O.P.D. S.A.P.A.S.E. 2025 - 2027



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OPD CITEC WGA-201 18108/025 0109/2025 DEL 2025 AL 2025

Formato de Dictamen Técnico

GOB. CHIAPAS

GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

OPD

LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA

GOB. CHIAPAS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	25 de 38

3. PROCEDIMIENTO

TIC ´S Plataformas

3.1 OBJETIVO

El objetivo del uso de las plataformas es informar de manera objetiva, veraz y oportuna sobre eventos relevantes y logros realizados por este Organismo, situación o temas de interés dirigidos hacia la ciudadanía en general y puedan comprender los hechos y desarrollar su propia comprensión del asunto.

3.2 REFERENCIAS

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma el día 02 de junio del 2026.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917, última reforma el 03 de junio del 2026.

Leyes:

- Ley del Agua del Estado de México y Municipios, publicada el 22 de febrero de 2013, última reforma el día 05 de abril de 2024.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, publicada el 11 de septiembre de 2023, última reforma el día 28 de abril del 2026.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada el 02 de marzo de 1993, última reforma el 16 de junio del 2026.

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, publicada en fecha 11 de septiembre del 2014, sin reformas.
- Reglamento Orgánico del O.P.D. S.A.P.A.S.E.

3.3 DEFINICIONES

TIC ´S PLATAFORMAS: Se refiere a un entorno o sistema que facilita la interacción, gestión y distribución de información y servicios a través de diversas herramientas y tecnologías.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	26 de 38

COMUNICACIÓN: Acción de comunicar o comunicarse.

DISENSO: Alude a una discrepancia, una desavenencia o un desacuerdo.

REDES SOCIALES: Son sitios de internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) que permiten el contacto entre sí.

IMAGEN: Figura de una persona o cosa captada por el ojo, por un espejo, un aparato óptico, una placa fotográfica, etc.

COORDINAR: Combinar medios técnicos y personas y dirigir sus trabajos para llevar a cabo una acción común.

IMPULSAR: Verbo transitivo introducir o estimular a alguien a realizar una acción.

SLIDERS: Elemento de diseño web o un componente gráfico que permite mostrar contenido de forma secuencial, como un carrusel de imágenes o un pase de diapositivas.

VALORES: Alcance de la significación e importancia o validez de alguna cosa.

3.4 INSUMOS

1. Cámara fotográfica.
2. Cámara de video.
3. Teléfono celular.
4. Dron
5. Micrófonos inalámbricos (solapa).
6. Equipo de iluminación para exterior e interior.
7. Vehículo y combustibles necesarios.
8. Equipos de cómputo suficientes y software para edición de imagen, audio y video.
9. Internet móvil y fijo.
10. Equipo de impresión adecuado.

3.5 RESULTADOS

De la correcta aplicación de este procedimiento se espera lograr los siguientes resultados, los cuales serán reportados al Titular de la Coordinación mediante síntesis diaria de acuerdo a los siguientes criterios:

MANUAL DE COMUNICACIÓN

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INSTITUCIÓN	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
S.A.P.A.S.E.	CTIC	18/06/2022	01/02/2022	02/2022	25/06/2022

COMUNICACIÓN: Acción de comunicar o comunicarse.

DISEÑO: Aldea a una disposición, una idea, un plan, un desarrollo.

REDES SOCIALES: Son sitios de internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como estados, partidos, grupos) que permiten el contacto entre sus miembros.

IMAGEN: Figura de una persona o cosa captada por el ojo, por un espejo, un aparato óptico, una placa fotográfica, etc.

COORDINAR: Combinar, mediar, reunir, dirigir, conducir, llevar a cabo una acción común.

IMPULSAR: Verbo transitivo introducir o estimular a alguien a realizar una acción.

SLIDERS: Elemento de diseño web o un componente gráfico que permite mostrar o esconder información, como un carrusel de imágenes o un pase de diapositivas.

VALORES: Alcanza de la significación o importancia o valor de alguna cosa.

3.1. INSUMOS

1. Cámara fotográfica
2. Cámara de video
3. Teléfono celular
4. Lápiz
5. Motores inalámbricos (sliders)
6. Equipo de iluminación para exterior e interior
7. Vehículo y otros medios necesarios
8. Equipo de audio para grabación
9. Internet móvil y fijo
10. Equipo de iluminación adecuado

3.2. RESULTADOS

De la correcta aplicación de este procedimiento se espera lograr los siguientes resultados:
 - Que las acciones de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación estén alineadas a las políticas de la Secretaría de Asesoría Política y Asesoría Legal.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	27 de 38

- **Comprensión Completa del Tema:** Las sliders permiten a los lectores comprender el tema a tratar, proporcionando un contexto relevante, con elemento de diseño web o un componente gráfico, mostrando el contenido de la página del Organismo de forma secuencial, en carrusel de imágenes o un pase de diapositivas.
- **Atención Pública:** Se debe de atraer la atención de la audiencia desde el titular y mantenerla a lo largo del artículo, lo que aumenta la visibilidad del tema y su importancia.
- **Conciencia Pública:** Una nota efectiva puede elevar la conciencia pública sobre asuntos relevantes, estimulando discusiones y debates en la sociedad.
- **Impulso a la Acción:** Una nota bien escrita puede motivar a los lectores a tomar medidas, como involucrarse en causas sociales, participar en eventos comunitarios.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Las notas periodísticas eficaces pueden exponer acciones cuestionables y fomentar la transparencia en instituciones públicas y privadas, contribuyendo a una mayor rendición de cuentas.
- **Influencia en la Opinión Pública:** Representa perspectivas y hechos objetivos que puede influir en la opinión pública y en la formación de opiniones informadas.
- **Diálogo y Debates:** Se pueden abordar temas controvertidos o importantes puede iniciar debates y conversaciones tanto en línea como fuera de línea, lo que contribuye a una mayor comprensión y participación.

3.6 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Interactúa con el procedimiento de Capacitación y soporte técnico para asegurar que el personal sepa utilizarlas.
- Vinculación con Gestión documental y Transparencia, en caso de que las plataformas sean medios de publicación o resguardo de información.
- Relacionado con el procedimiento de Control de infraestructura tecnológica, para asegurar compatibilidad entre software y hardware.
- Interactúa con Gestión de incidentes y soporte técnico, pues cualquier actualización puede generar reportes o incidencias.
- Procedimientos de Interoperabilidad institucional (ej. plataformas gubernamentales, IPOMEX, INAI, etc.).
- Procedimientos de Atención ciudadana cuando las plataformas permiten solicitudes de información o trámites en línea.
- Se vincula con Procedimientos de planeación estratégica, para alinear las TIC's con los objetivos de la institución.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	28 de 38

- Relación con Indicadores de gestión y transparencia, en la parte de reportes de uso y eficiencia tecnológica.

3.7 POLÍTICAS

Políticas del área de TIC ´S PLATAFORMAS

- Política de Uso de Redes Sociales: Establecer directrices claras sobre cómo los empleados deben representar a la organización en sus cuentas personales de redes sociales y sobre el uso de cuentas oficiales.
- Política de Manejo de Información Confidencial: Definir cómo se debe manejar y proteger la información confidencial de la organización, incluyendo detalles de campañas futuras, estrategias y datos sensibles.
- Política de Comunicación Externa: Establecer los procedimientos para el contacto con medios de comunicación y otras entidades externas, incluyendo la aprobación previa de mensajes y comunicados.
- Política de respuesta a una crisis: Definir cómo se debe abordar y comunicar situaciones de crisis, incluyendo quiénes están involucrados en la respuesta y cómo se coordinará la comunicación.
- Política de Creación de Contenido: Establecer los estándares de calidad y coherencia para el contenido visual y escrito que se produce, asegurando que refleje la identidad de la marca.
- Política de Uso de Fotografías y Vídeos: Definir los procedimientos para el uso de imágenes y videos, incluyendo cómo obtener el consentimiento de las personas que aparecen en ellos.
- Política de Relaciones con Medios: Establecer los protocolos para interactuar con los medios de comunicación, incluyendo la designación de portavoces y la coordinación de entrevistas.
- Política de Evaluación de Resultados: Definir cómo se medirán y analizarán los resultados de las campañas y estrategias de comunicación, incluyendo las métricas clave a monitorear.
- Política de Publicación de Contenido en Redes Sociales: Establecer los procedimientos para programar y publicar contenido en las redes sociales, asegurando una planificación coherente y adecuada.
- Política de Coherencia de Mensajes: Definir cómo se mantendrá la coherencia en los mensajes a lo largo de todas las plataformas y canales de comunicación, asegurando una imagen unificada.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	29 de 38

3.8 DESARROLLO

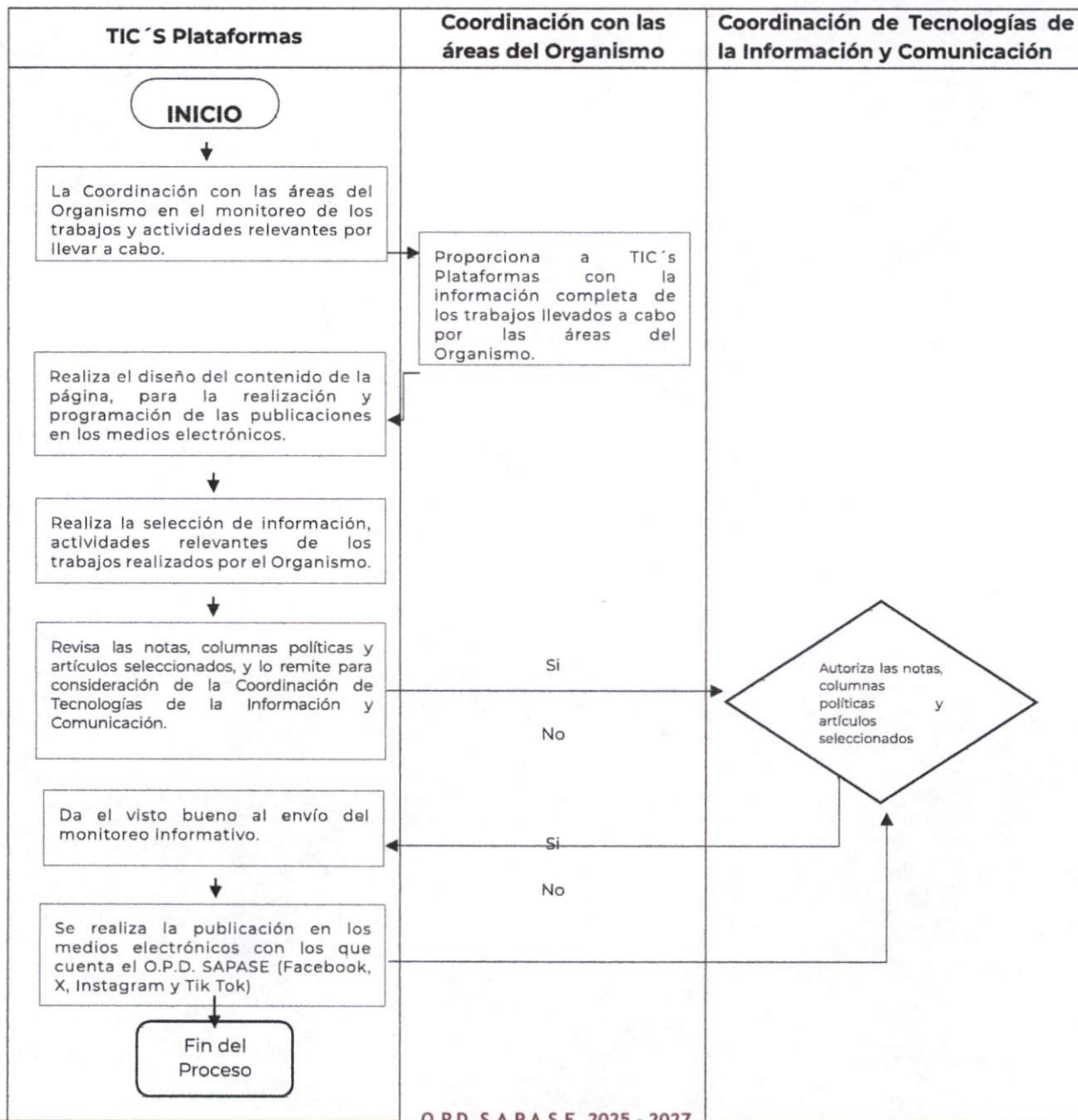
No.	Unidad Administrativa/Puesto	ACTIVIDADES
1	TIC ´S Plataformas	Se coordina con la Coordinación Técnica en el monitoreo de los trabajos relevantes realizados por este Organismo.
2	Coordinación Técnica	Proporciona a TIC ´S Plataformas la información completa de los trabajos llevados a cabo por las áreas del Organismo.
3	TIC ´S Plataformas	Realiza el diseño del contenido de la página, para la realización de las publicaciones en los medios electrónicos.
4	TIC ´S Plataformas	Realiza la selección de la información relevante relativa a los trabajos realizados por el Organismo.
5	TIC ´S Plataformas	Revisa las notas, columnas políticas y artículos seleccionados, y lo remite para consideración de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
6	Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Autoriza las notas, columnas políticas y artículos seleccionados. ¿Autoriza información? NO: Continúa en la actividad 5 SI: Continúa en la actividad
7	TIC ´S Plataformas	Da el visto bueno al envío del monitoreo informativo. NO: Continúa en la actividad 6 Si: Continúa en la actividad 8
8	TIC ´S Plataformas	Se realiza la publicación en los medios electrónicos con los que cuenta este Organismo (Facebook, Twitter). Fin del procedimiento.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D. S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	30 de 38

3.9 DIAGRAMACIÓN



perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	31 de 38

3.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Reacciones de la ciudadanía que ingresan a las diferentes plataformas, en las cuales se publican las acciones y actividades realizadas por el Organismo.





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

O.P.D. S.A.P.A.S.E. CTIC A04-001 JAVIEROS 01/03/2005 DEL 2005 AL 2005

210 FORMATOS E INSTRUMENTOS

Reacciones de la ciudadanía que ingresan a los diferentes planteles en las cuales se realizan las acciones y actividades realizadas por el Organismo.

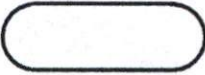
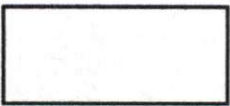
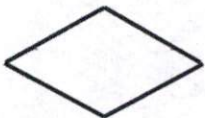


perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	32 de 38

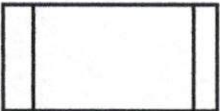
III. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	33 de 38

	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Conector de Procedimiento. Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro y que continúa el desarrollo de actividades.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	34 de 38

IV. REGISTRO DE EDICIONES

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
18 de junio de 2025	Elaboración del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
20 de noviembre de 2025	Aprobación del Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
01 de septiembre de 2026	Actualización del Manual de Procedimientos Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	35 de 38

V. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección General.
2. Secretaría Técnica.
3. Contraloría Interna.

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	36 de 38

VI. DICTAMINACIÓN

El presente "Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.", fue dictaminado mediante Acuerdo número SAPASE-06-O-2025-40, aprobado por el Consejo Directivo de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec, con fecha 20 de noviembre de 2025.



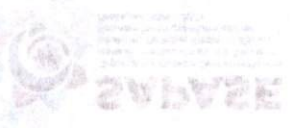
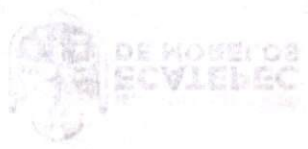
con fecha 22 de noviembre de 2012.
 Con el fin de fortalecer y apoyar al municipio de Escatepec
 descentralizado para la prestación de los servicios de agua
 potable por el Consejo Directivo de este Gobierno Municipal
 determino mediante el presente acuerdo de cabildo de fecha 22 de
 noviembre de 2012, implementar la "Comunicación" que
 el Director General de la Coordinación de la Coordinación de

AL DECLARACIÓN

2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012
2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012
2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SECRETARÍA DE GOBIERNO



perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D. S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	37 de 38

VII. VALIDACIÓN



ARQ. FRANCISCO REYES VÁZQUEZ

DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D. S.A.P.A.S.E.



LIC. RICARDO DÍAZ HERNÁNDEZ

SECRETARIO TÉCNICO DEL O.P.D. S.A.P.A.S.E.



C. EULALIO AVENDAÑO TRIGUEROS

COORDINADOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LA COMUNICACIÓN DEL O.P.D. S.A.P.A.S.E.

SAPASE



GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

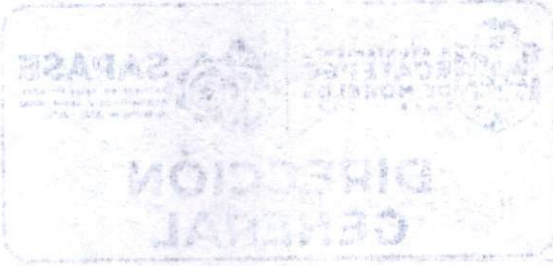


SECRETARÍA DE ECONOMÍA

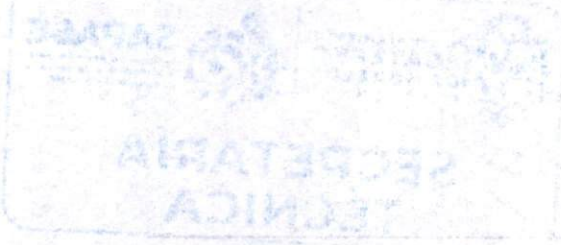
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCESO	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	AGENCIA	FECHA DE RECEPCIÓN
ORD. S.A.S.E.	CTIC	004-201	14/06/2012	01/08/2012	DEL. 2058 AL	2012

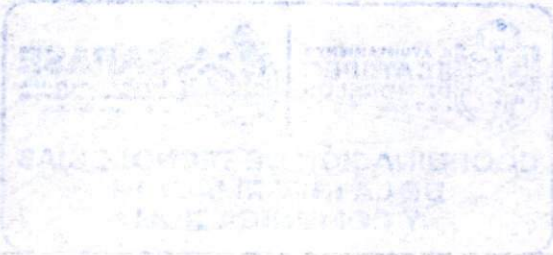
VII VALIDACIÓN



DIRECTOR GENERAL DEL ORD. S.A.S.E.
ABD. FRANCISCO REYES VÁSQUEZ



SECRETARIO TÉCNICO DEL ORD. S.A.S.E.
LIC. RICARDO GILAS HERNÁNDEZ



COORDINADOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
C. JULIO ANDRÉS TRIGUEROS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

perteneciente a:

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D. S.A.P.A.S.E.	CTIC	A04-201	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	38 de 38

VIII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Nombre del Sujeto Obligado:

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec, Administración 2025-2027.

Responsable de la Actualización del Manual:

C. Eulalio Avendaño Trigueros

Coordinador de Tecnologías de la Información y la Comunicación del O.P.D. S.A.P.A.S.E.

Responsable de la Revisión del Manual:

Lic. Ricardo Díaz Hernández

Secretario Técnico del O.P.D. S.A.P.A.S.E.

Aprobado por:

Arq. Francisco Reyes Vázquez

Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec.

Fecha de elaboración: 18 de junio de 2025.

Fecha de elaboración: 18 de junio de 2025.

Fecha de aprobación: 20 de noviembre de 2025.

Fecha de última actualización: 01 de septiembre de 2026.

Versión 1.0