



Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 - 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

ENERO 2020



CIUDAD INCLUYENTE


2018 - 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO


Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A

AUTORIZACIONES		
Leobardo Rodríguez Juárez Secretario de Administración		Luis César Díaz Lara Director de Gobierno Electrónico
María Teresita Contreras Sombbrero Subdirectora de Infraestructura Tecnológica	Eduardo González González Subdirector de Sistemas	Ernesto Madrid Ramírez Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones
Alan Diego Vega Saldaña Jefe de Departamento de Servicios Web	Leslie Andrea Prado Molina Jefa de Departamento de Gestión de Programas de Innovación	Gerardo Israel Buendía González Jefe de Departamento de Administración de Infraestructura
Félix Manuel Ibarra Tlahuel Jefe de Departamento de Normatividad Informática	Martha María Pedraza Montiel Jefa de Departamento de Soporte Técnico	José María Sánchez Carmona Encargado del Despacho de la Contraloría Municipal


Actualizado el veintidos de enero de dos mil veinte, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; así como 11 fracción XVII y 12 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


	Índice	Página
I	Introducción	6
II	Presentación de los procedimientos	7
III	Dirección de Gobierno Electrónico	9
	Procedimiento para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Gobierno Electrónico	9
IV	Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	13
	Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software	13
	Formato de protocolo de entrega	22
	Procedimiento para el mantenimiento de los sistemas SAP	24
	Formato de protocolo de validación y transporte a productivo	30
	Procedimiento para la copia de seguridad (backups) de las bases de datos de los sistemas de información	34
	Procedimiento para el control de cambios	36
	Procedimiento para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información	41
	Formato para la asignación de cuenta de usuario	45
	Procedimiento para el mantenimiento de los sistemas de software	48
V	Departamento de Servicios Web	55
	Procedimiento para el desarrollo de portales y páginas web del gobierno municipal	56
	Formato de liberación de soluciones de desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web	60
	Procedimiento para el mantenimiento de portales y páginas web del gobierno municipal	63
	Formato de acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web	66
	Procedimiento para el alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	68
	Procedimiento para el desarrollo de aplicaciones móviles para dependencias y entidades del Gobierno Municipal	72
VI	Departamento de Gestión de Programas de Innovación	77
	Procedimiento Gestión de Solicitudes al centro de información y atención ciudadana	77
	Procedimiento para la administración de cuentas de correo electrónico institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	83

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	Procedimiento para la operación de la mesa de servicio	88
VII	Departamento de Administración de Infraestructura	
	Procedimiento para el mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	94
	Procedimiento para el mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	96
	Procedimiento para monitoreo y mantenimiento de redes	100
	Procedimiento para la alta, cambios, cancelación y elaboración de reportes de tarificación de líneas telefónicas fijas	103
	Procedimiento para la administración del data center	108
	Formato de solicitud de usuario data center	115
	Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV	116
	Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito	122
	Procedimiento para la administración de los recursos de telefonía	126
	Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos	131
	Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos	135
	Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos	139
	Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios	145
	Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora	154
	Procedimiento para diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo	163
VIII	Departamento de Soporte Técnico	
	Procedimiento para el soporte de segundo y tercer nivel	166
	Procedimiento para la solicitud de refacciones tecnológicas	174
	Procedimiento para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel	178
	Procedimiento para el acceso a internet y administración del ancho de banda	181
IX	Departamento de Normatividad Informática	184
	Procedimiento para la solicitud de dictamen técnico	184
	Formato de solicitud de dictamen técnico	188

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	Procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la Información	194
	Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de contratos	204
	Procedimiento para la carga de requisiciones en el sistema para procesos de adjudicaciones	207
X	Glosario de términos	210

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

I. INTRODUCCIÓN


La Dirección de Gobierno Electrónico expide el presente “Manual de Procedimientos”, el cual tiene como objetivo establecer los procedimientos de trabajo, los cuales normen, estandaricen y precisen las actividades del personal adscrito a la Dirección, Subdirecciones y Departamentos que la integran, de acuerdo a las actividades derivadas del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

El contenido del presente documento quedará sujeto a modificaciones cada vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las Unidades Administrativas de la Dirección, signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

“Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género”.

“El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica y en su Reglamento Interior en el momento que así lo determine.”

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Dirección de Gobierno Electrónico

1. Procedimiento para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Gobierno Electrónico.

Departamento de Ingeniería de Aplicaciones


2. Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.
 - Formato de protocolo de entrega.
3. Procedimiento para el mantenimiento de los sistemas SAP.
 - Formato de protocolo de validación y transporte a productivo.
4. Procedimiento para la copia de seguridad (backups) de las bases de datos de los sistemas de información.
5. Procedimiento para el control de cambios.
6. Procedimiento para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información.
 - Formato para la asignación de cuenta de usuario.
7. Procedimiento para el mantenimiento de los sistemas de software.

Departamento de Servicios Web

8. Procedimiento para el desarrollo de portales y páginas web del gobierno municipal.
 - Formato de liberación de soluciones de desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web.
9. Procedimiento para el mantenimiento de portales y páginas web del gobierno municipal.
 - Formato de acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web.
10. Procedimiento para el alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
11. Procedimiento para el desarrollo de aplicaciones móviles para Dependencias y Entidades del gobierno municipal.

Departamento de Gestión de Programas de Innovación

12. Procedimiento para el centro de información y atención ciudadana.
13. Procedimiento para la administración de cuentas de correo electrónico institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
14. Procedimiento para la operación de la mesa de servicio.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Departamento de Administración de Infraestructura


15. Procedimiento para el mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento el Municipio de Puebla.
16. Procedimiento para el mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
17. Procedimiento para el monitoreo y mantenimiento de redes.
18. Procedimiento para la alta, cambios, cancelación y elaboración de reportes de tarificación de líneas telefónicas fijas.
19. Procedimiento para la administración del data center.
 - Formato de solicitud de usuario data center.
20. Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.
21. Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.
22. Procedimiento para la administración de los recursos de telefonía.
23. Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.
24. Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos
25. Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.
26. Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios.
27. Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora.
28. Procedimiento para diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo.

Departamento de Soporte Técnico

29. Procedimiento para el soporte de segundo y tercer nivel.
30. Procedimiento para la solicitud de refacciones tecnológicas.
31. Procedimiento para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel.
32. Procedimiento para el acceso a internet y administración del ancho de banda.


Departamento de Normatividad Informática

33. Procedimiento para la solicitud de dictamen técnico.
 - Formato de solicitud de dictamen técnico.
34. Procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información.
35. Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de contratos.
36. Procedimiento para la carga de requisiciones en el sistema para procesos de adjudicaciones.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


III. DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre del Procedimiento:	Tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Gobierno Electrónico.
Objetivo:	Tramitar y gestionar de manera ágil y efectiva la correspondencia que se recibe en la Dirección de Gobierno Electrónico.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 37.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las solicitudes emitidas vía oficio a la Dirección de Gobierno Electrónico, deberán estar dirigidas al titular de la Dirección. 2. El oficio debe contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Procedencia del oficio; • Descripción de la petición; • Nombre y firma del o la Solicitante; • Número de oficio y fecha. 3. Antes de recibir la correspondencia, el Analista B revisará si el oficio es competencia de la Dirección, En caso contrario se regresará sin registrarlo, ni digitalizarlo en el sistema de la Mesa de Servicio. 4. Los oficios de contestación son firmados únicamente por el/la Director/a de Gobierno Electrónico; salvo casos excepcionales y previa autorización, serán firmados por el/la Subdirector/a competente. 5. Los memorándums de trámite interno pueden ser firmados por los/las Subdirectores/as y Jefes/as de Departamento. 6. Se liberará el folio del sistema de la Mesa de Servicio, sólo si está concluido el trámite, En caso contrario se regresará hasta que esté totalmente concluido. 7. Todas las solicitudes que reciba la Dirección, requieran o no contestación, serán digitalizadas para referencia y/o consulta.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 90 días.

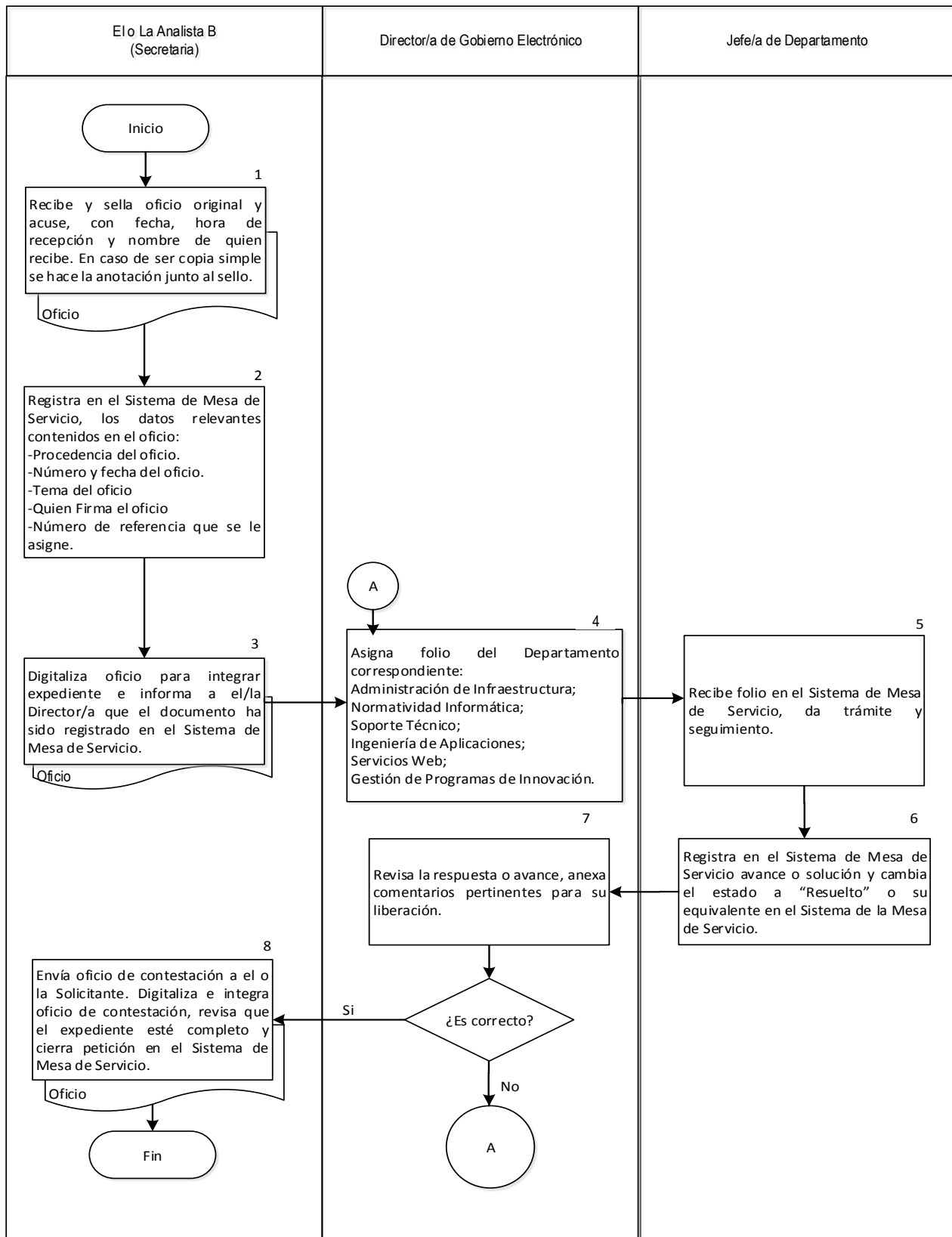
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Gobierno Electrónico.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista B (Secretaria)	1	Recibe y sella oficio original y acuse, con fecha, hora de recepción y nombre de quien recibe. En caso de ser copia simple se hace la anotación junto al sello.	Oficio original/ acuse.	1 original
	2	Registra en el Sistema de Mesa de Servicio, los datos relevantes contenidos en el oficio: <ul style="list-style-type: none"> • Procedencia del oficio; • Número y fecha del oficio; • Tema del oficio; • Quien firma el oficio; • Número de referencia que se le asigne. 		
	3	Digitaliza oficio para integrar expediente e informa a el/la Director/a que el documento ha sido registrado en el Sistema de Mesa de Servicio.	Oficio	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico	4	Asigna folio del Departamento correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> • Administración de Infraestructura; • Normatividad Informática; • Soporte Técnico; • Ingeniería de Aplicaciones; • Servicios Web; • Gestión de Programas de Innovación. 		
Jefe/a de Departamento	5	Recibe folio en el sistema de mesa de servicio, da trámite y seguimiento.		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


	6	Registra en el sistema de mesa de servicio avance o solución y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el sistema de la mesa de Servicio.		
Director/a de Gobierno Electrónico	7	Revisa la respuesta o avance, anexa comentarios pertinentes para su liberación. ¿Está correcto? No: Regresa a la actividad número 4.		
Analista B (Secretaria)	8	En caso contrario: Envía oficio de contestación al Solicitante. Digitaliza e integra oficio de contestación, revisa que el expediente esté completo y cierra petición en el Sistema de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

IV. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES


Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de sistemas de software
Objetivo:	Generar sistemas tecnológicos de calidad que satisfagan las necesidades de las Dependencias del Gobierno Municipal, haciendo uso de metodologías de diseño y desarrollo de software.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracciones II, V y VI.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, solicita el desarrollo del (los) sistema(s) tecnológico(s), vía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico. 2. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el desarrollo de sistemas que permitan agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades. 3. Previo al desarrollo del(los) sistema(s) tecnológico(s), el Departamento realiza un análisis de factibilidad técnica. 4. En caso de que la dependencia solicitante no cuente con los requerimientos técnicos solicitados, analiza su factibilidad económica e informa al Analista Consultivo A. 5. El Analista Consultivo A, aplica la metodología a seguir para el desarrollo de sistemas. 6. La entrega y liberación del sistema es mediante oficio dirigido al Titular de la Dependencia solicitante. 7. Una vez que el solicitante haya liberado el sistema, deberá firmar formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Protocolo de Entrega" con número de registro FORM.1788-B/SAD1821/1218 y remite a la Dirección de Gobierno Electrónico.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Desarrollo de sistemas de software				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe oficio de solicitud de desarrollo de sistema(s) tecnológicos y turna solicitud.	Oficio	1 original
	2	Realiza análisis de factibilidad para el desarrollo del sistema tecnológico emitido por el Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	Análisis de factibilidad	1 original
	3	Revisa el Análisis de factibilidad.	Análisis de factibilidad	1 original
	4	¿Es viable? No: Informa el solicitante vía oficio firmado por el Director e integra informe de resultados en carpeta técnica. Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio informe carpeta técnica	1 original
	5	Da indicaciones al Analista Consultivo A para iniciar desarrollo.		
Analista Consultivo A (Desarrollo e implementación de Sistemas)	6	Revisa requerimientos para el desarrollo sistema tecnológico.		
		¿Está completa la información? Si: Continúa en la actividad no.10. En caso contrario:		
	7	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

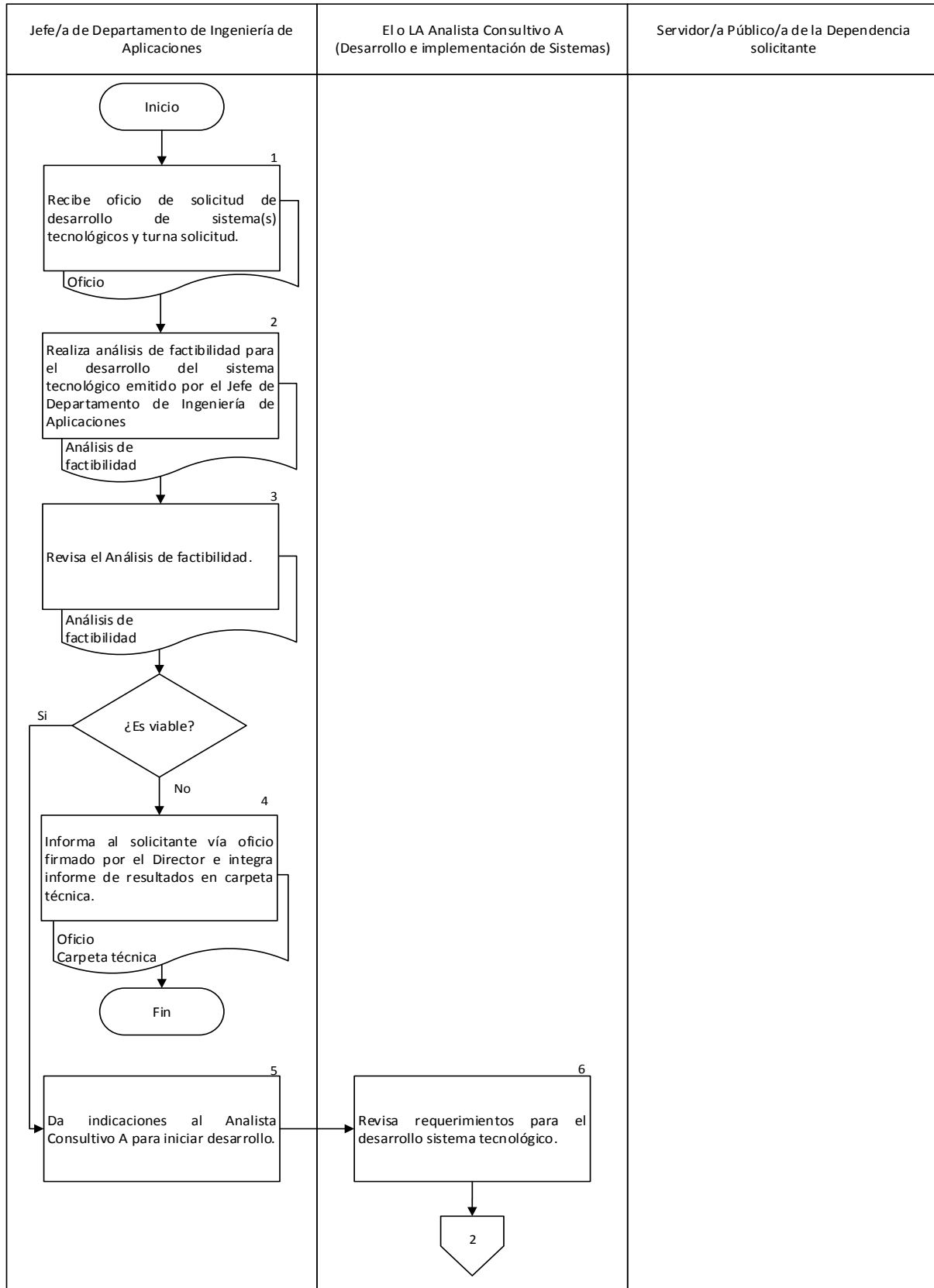
		complementar información.		
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	8	Entrega información para el desarrollo del sistema de software.		
Analista Consultivo A (desarrollo e implementación de sistemas)	9	Genera plan de desarrollo del sistema, asigna tareas y tiempos.	Plan de desarrollo	1 original
	10	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para presentar visión y estrategia del sistema.		
Servidor/a Público de la Dependencia solicitante	11	Revisa visión y estrategia del proyecto. ¿Está correcto? Si: continúa en la actividad no. 13. En caso contrario:		
	12	Replantea requerimientos para el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad 10.		
Analista Consultivo A (desarrollo e implementación de Sistemas)	13	Realiza modelado de procesos para el desarrollo del sistema.		
	14	Realiza modelado de datos para el desarrollo del sistema de software.		
Analista A	15	Genera prototipos para el desarrollo del sistema de software.		

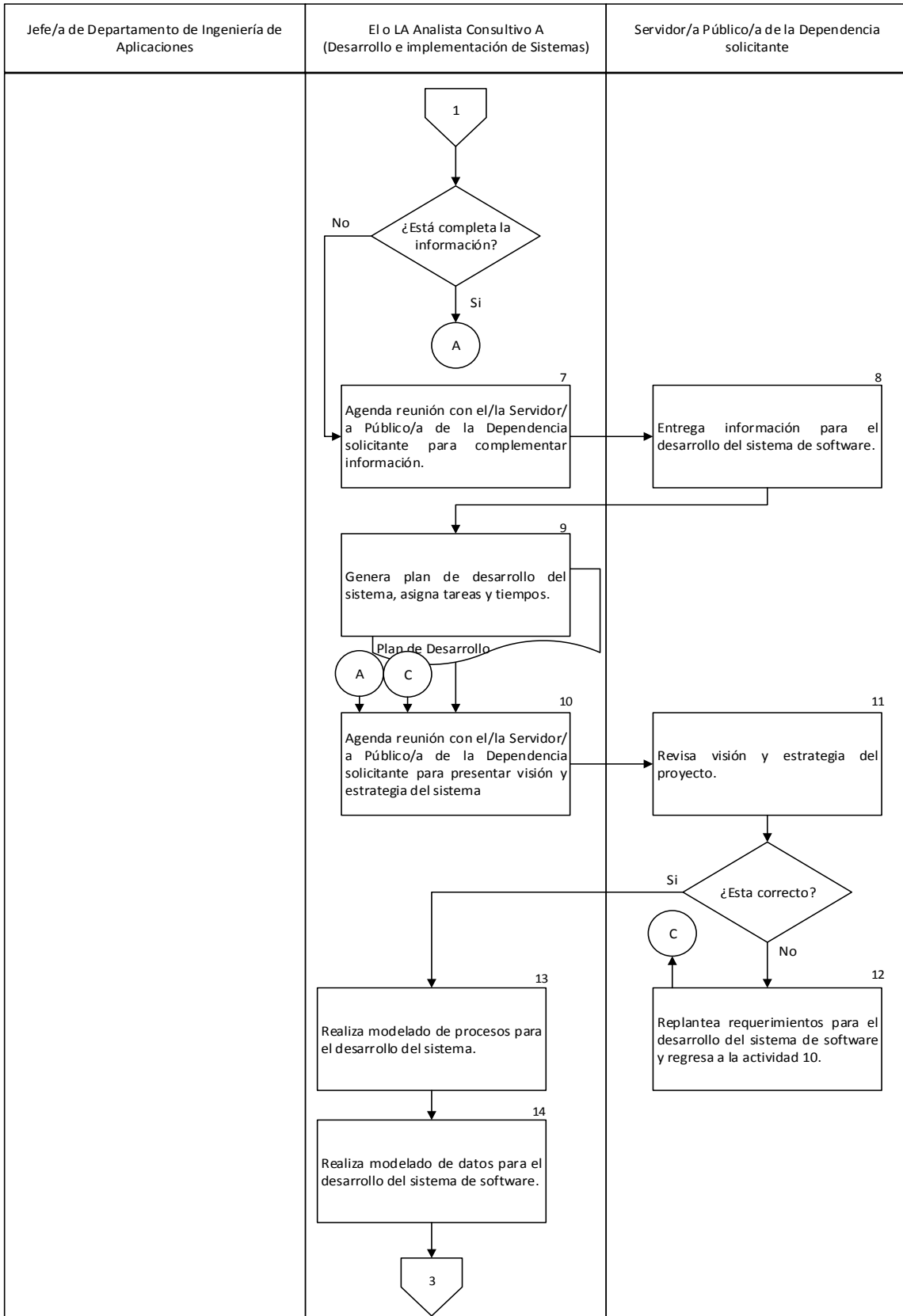
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

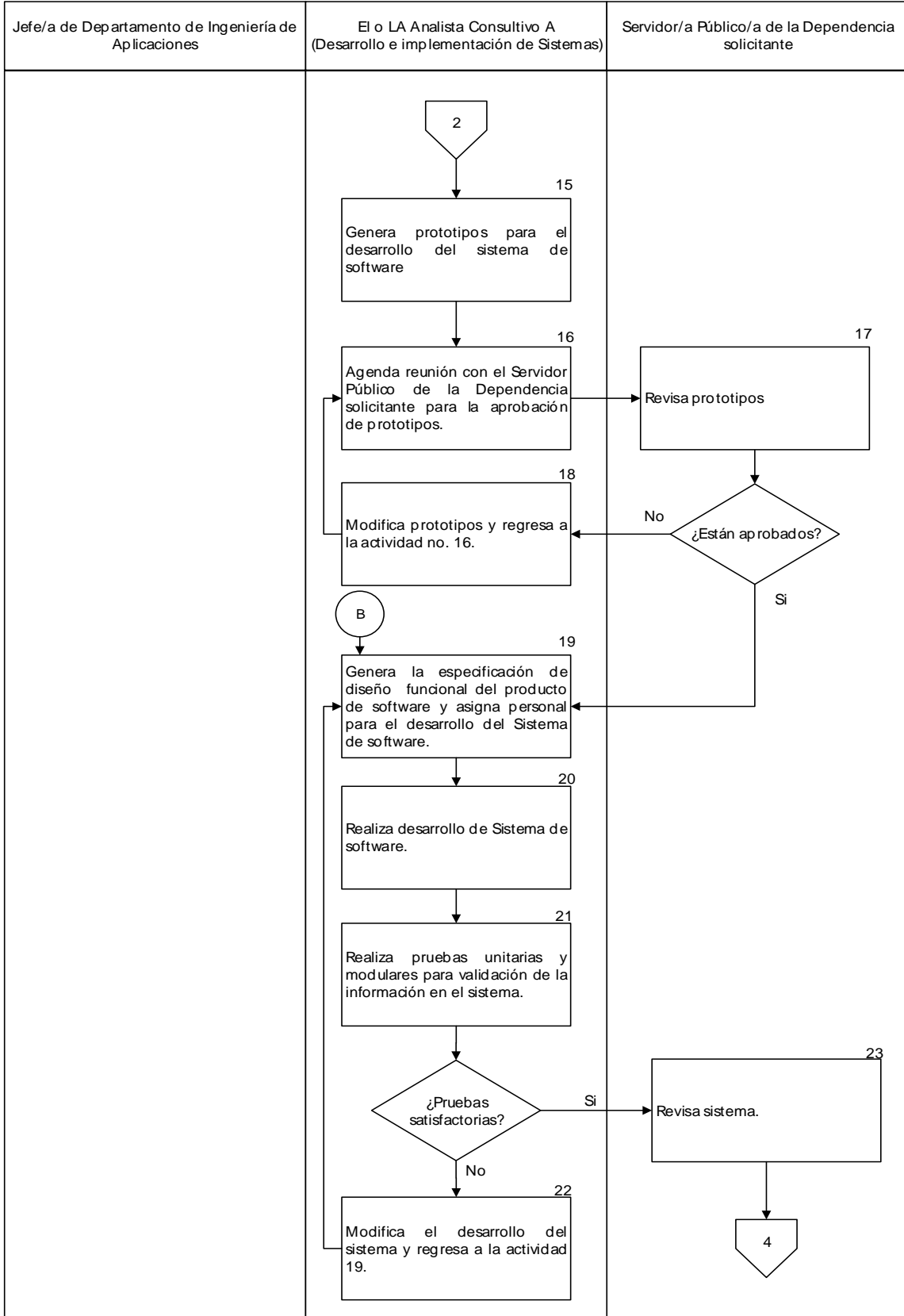
Analista Consultivo A (desarrollo e implementación de Sistemas)	16	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para la aprobación de prototipos.		
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	17	Revisa prototipos ¿Están aprobados? Si: continúa en la actividad 19. En caso contrario:		
Consultivo A (desarrollo e implementación de Sistemas)	18	Modifica prototipos y regresa a la actividad no. 16.		
	19	Genera la especificación de diseño funcional del producto de software y asigna personal para el desarrollo del Sistema de software.		
Analista	20	Realiza desarrollo de Sistema de software.		
Analista Consultivo A	21	Realiza pruebas unitarias y modulares para validación de la información en el sistema. ¿Pruebas satisfactorias? Si: Continúa en la actividad no. 23 En caso contrario:		
	22	Modifica el desarrollo del sistema y regresa a la actividad 19.		
Servidor/a Público de la Dependencia solicitante	23	Revisa sistema. ¿Está correcto? No: regresa a 19. De lo contrario		
Analista Consultivo A	24	Libera sistema en ambiente productivo.		

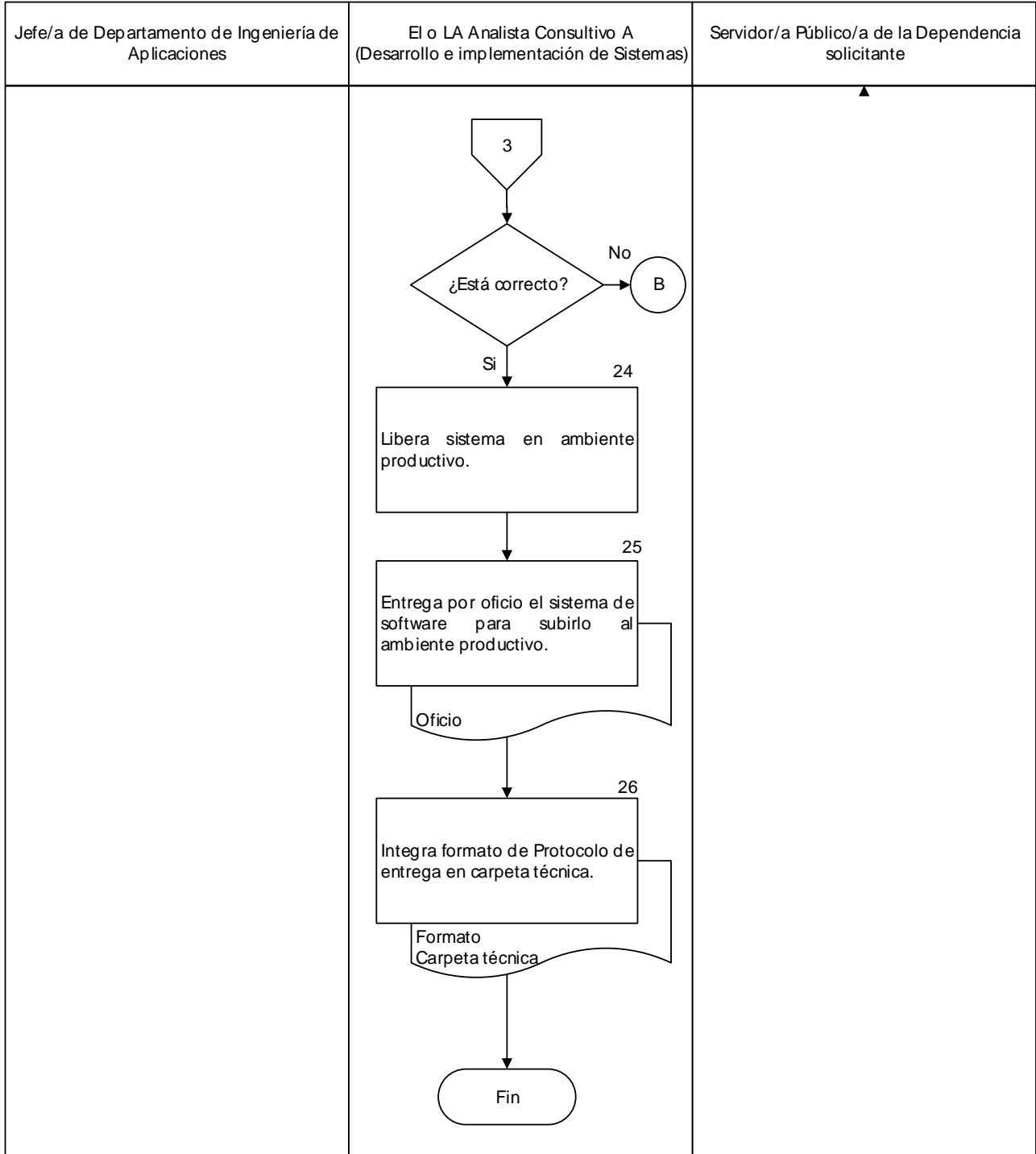
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


	25	Entrega por oficio el sistema de software para subirlo al ambiente productivo.	Oficio	1 Original
	26	Integra formato de Protocolo de entrega en carpeta técnica.	Formato carpeta técnica	1 Original
		Termina Procedimiento		









	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Instructivo de llenado del Formato de Protocolo de Entrega FORM.1788-B/SAD1821/1218

Notas generales:


- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los usuarios de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato:


1. **Elaborado por:** Nombre del Analista Consultivo en Desarrollo e Implementación de Sistemas.
2. **Nombre del proyecto:** En este campo se coloca el nombre del proyecto.
3. **Fecha de elaboración:** La fecha en el que se entrega el proyecto.
4. **Recibe:** Nombre y firma del solicitante del proyecto.
5. **Entrega:** Nombre y firma del Jefe de Departamento responsable del proyecto.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento de los sistemas SAP
Objetivo:	Brindar una solución completa a los usuarios de la plataforma SAP del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, estableciendo un nuevo nivel de calidad mediante el aumento del rendimiento y compromiso de las tareas.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40, fracción III, IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia solicitante debe enviar por oficio la solicitud para mantenimiento de la aplicación dirigido al Titular de la Dirección de Gobierno Electrónico y/o levantar folio de servicio. 2. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el desarrollo de sistemas que permitan agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades. 3. El usuario solicitante hablará vía telefónica a la mesa de servicio para asistencia técnica. 4. Se atiende vía telefónica por la mesa de servicio dando pronta solución de acuerdo al tipo de problema, de no ser posible se turna al Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP correspondiente. 5. En caso de que el personal de mesa de servicio pueda resolver la problemática presentada él mismo cerrará dicho folio. 6. El Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP toma la decisión sobre la viabilidad del mantenimiento y selecciona el personal que intervendrá. 7. En caso de no ser viable se responde el folio de mesa de servicio u oficio explicando las causas. 8. El mantenimiento se realiza en el servidor de desarrollo sin afectar la aplicación productiva.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

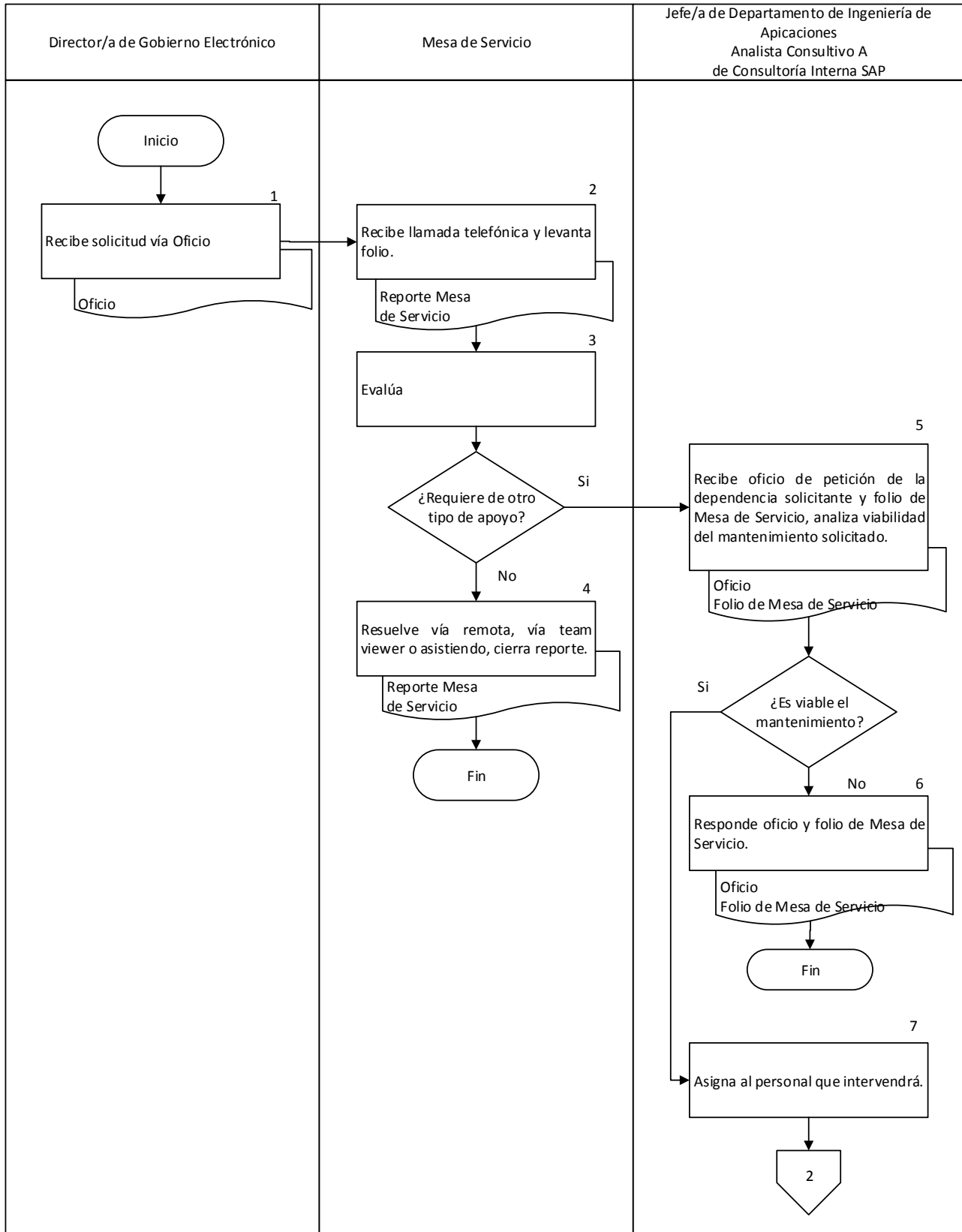
	<p>9. Una vez terminado el mantenimiento se transporta al servidor de calidad donde se lleva a cabo la etapa de pruebas con la Dependencia solicitante, generándose el "Formato Protocolo de Validación y Transporte a Productivo" validado por la Contraloría Municipal FORM.1789-B/SAD1821/1218.</p> <p>10. Una vez firmado el protocolo anterior se procede a la liberación en ambiente productivo.</p> <p>11. Se cierra el folio y/o se contesta el oficio adjuntando en caso de ser necesario el "Formato de Validación y Transporte a Productivo".</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

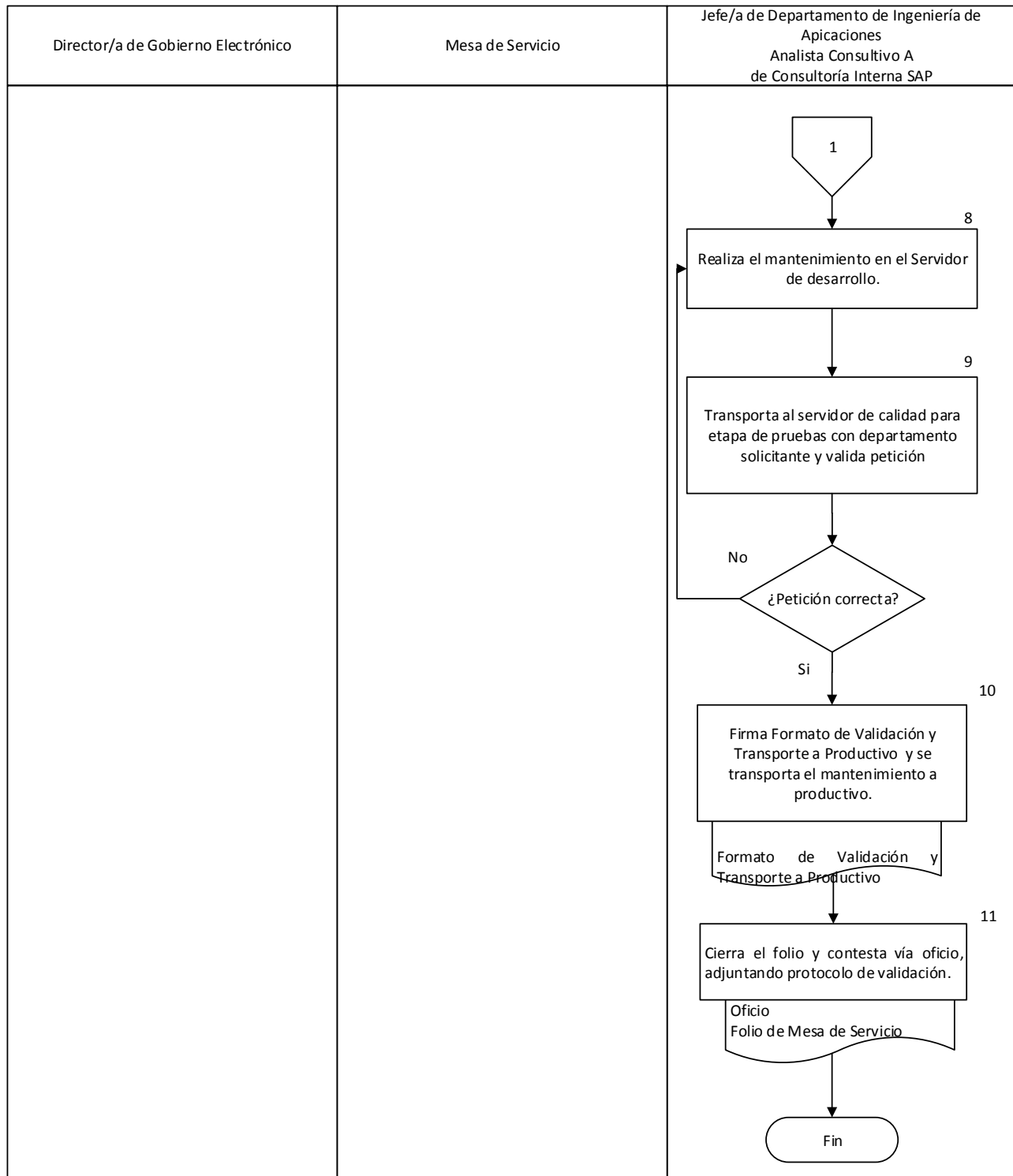
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de los sistemas SAP				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe solicitud vía oficio.	Oficio	1 original
Mesa de Servicio	2	Recibe llamada telefónica y levanta folio.	Reporte mesa de servicio	1 original
	3	Evalúa.		N/A
		¿Requiere de otro tipo de apoyo? No: Continúa en la actividad 4. Termina Procedimiento. Si: Pasa a actividad 5		N/A
	4	Resuelve vía remota, vía team viewer o asistiendo, cierra reporte. Termina Procedimiento.	Reporte Mesa de Servicio	1 original
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	5	Recibe oficio de petición de la dependencia solicitante y folio de Mesa de Servicio, analiza viabilidad del mantenimiento solicitado.	Oficio / folio Mesa de Servicio	1 original
	6	¿Es viable realizar el mantenimiento? No: Responde oficio y folio de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio / folio Mesa de Servicio	
	7	Asigna al personal que intervendrá.		
Analista Consultivo A de	8	Realiza el mantenimiento en el Servidor de desarrollo.		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Consultoría Interna SAP				
	9	Transporta al servidor de calidad para etapa de pruebas con departamento solicitante y valida petición.		
	10	¿Petición correcta? Si: Firma "Formato de Validación y Transporte a Productivo" y se transporta el mantenimiento a productivo.	Formato de validación y transporte a productivo	1 original
	11	Cierra el folio y contesta vía oficio, adjuntando "Formato de Validación y Transporte a Productivo". Termina Procedimiento	Oficio /folio Mesa de Servicio	1 original
		En caso contrario: regresa a la actividad 8.		





	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


**Instructivo de llenado del Formato de Validación y Transporte a Productivo
FORM.1789-B/SAD1821/1218**

Notas generales:


- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los usuarios de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato:


1. **Elaborado por:** Nombre del Analista Consultivo.
Nombre del proyecto: En este campo se coloca el nombre del proyecto.
Fecha de elaboración: La fecha en el que se entrega el proyecto.
2. **Líder de proyecto:** Nombre y firma del solicitante del proyecto.
3. **Líder de proyecto:** Nombre y firma del Jefe de Departamento responsable del proyecto.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

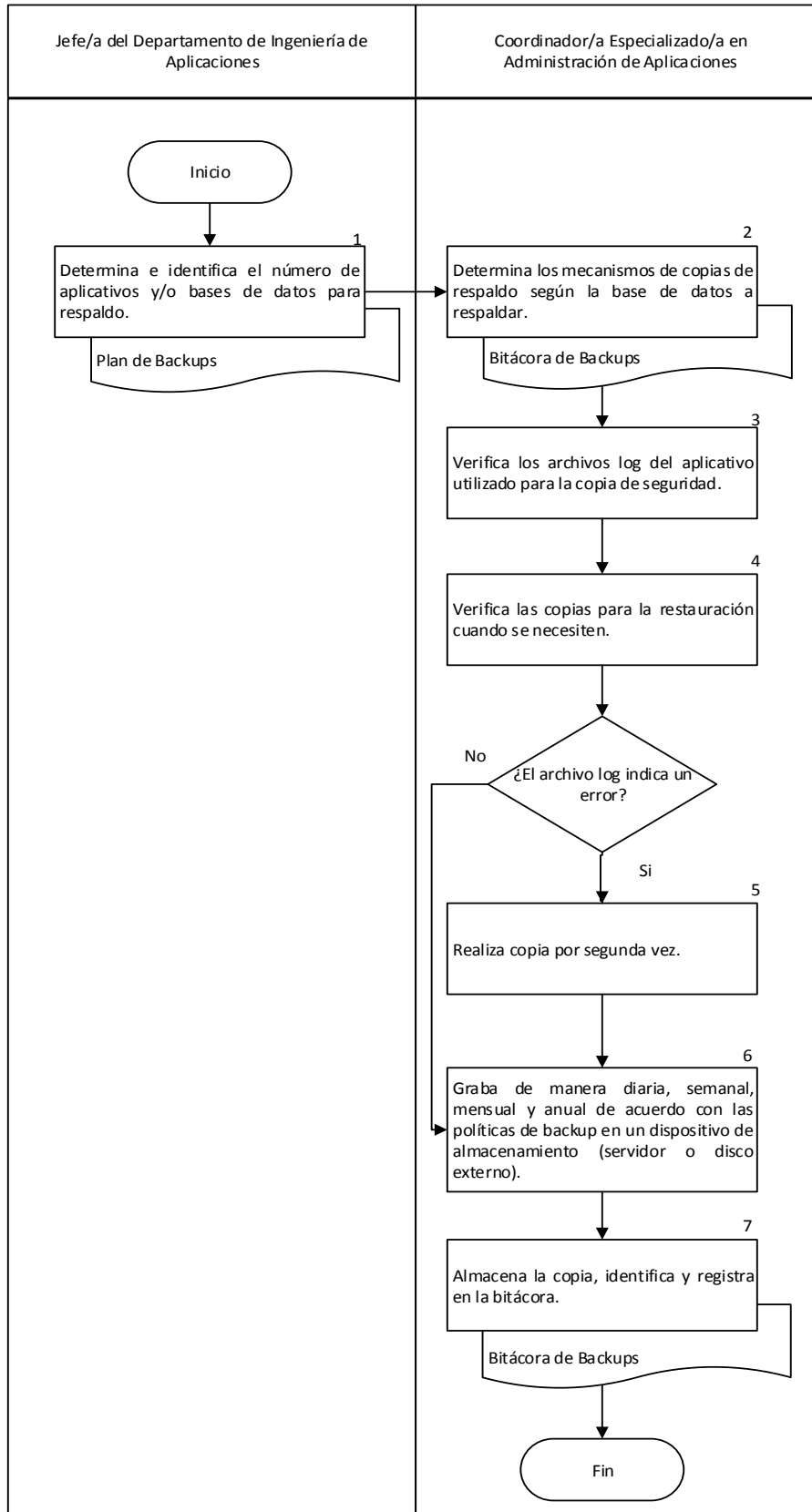
Nombre del Procedimiento:	Copia de seguridad (backups) de las bases de datos de los sistemas de información.
Objetivo:	Proteger y preservar los datos de los Sistemas de Información que permitan garantizar la continuidad de la operación con el mínimo de pérdidas de información en el menor tiempo posible en caso de contingencia.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracción I.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo sistema debe contar con la documentación de los procedimientos de respaldo y recuperación antes de entrar en Producción, la misma será controlada por el/la Coordinador/a Especializado/a en Monitoreo de Sistemas. 2. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el desarrollo de sistemas que permitan agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades. 3. Para el plan de recuperación se considera de manera general lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Determinar o identificar el número de aplicativos y/o bases de datos para la restauración. b. Realizar la restauración de los archivos correspondientes en el servidor indicado. c. El aplicativo se suspende mientras se realiza la respectiva reposición. d. Verificar la restauración. e. Registrar en bitácora la restauración. 4. La documentación debe contemplar como mínimo los siguientes elementos: <ol style="list-style-type: none"> a. Los servidores críticos. b. El sistema operativo y su configuración (Parámetros, File Systems, particiones, usuarios y grupos, etc.). c. Los parches y paquetes de software de base


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<p>necesarios para que la aplicación se ejecute.</p> <ol style="list-style-type: none"> d. Los programas que componen la aplicación. e. Los archivos y/o bases de datos del sistema. f. Horario de ejecución de la copia de respaldo. <ol style="list-style-type: none"> 5. Las copias de seguridad se hacen de acuerdo a un "<i>Plan de Backups</i>" convenido según la prioridad de los sistemas de información. 6. La conservación de los backups se hace de acuerdo a lo estipulado previamente conforme a lo crítico de la información. 7. El personal responsable de realizar la copia deberá seguir los procedimientos de respaldo de la información y realizar su seguimiento a partir de la bitácora de respaldos. 8. La bitácora de respaldos debe registrar como mínimo la siguiente información <ol style="list-style-type: none"> a. Fecha y hora de ejecución b. Frecuencia: anual, mensual, semanal, diario c. Tipo de backup (completo, incremental, diferencial) d. Nombre del sistema o aplicativo y otros datos necesarios para su fácil reconocimiento. e. Lugar de almacenamiento. 9. El/La Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones revisa periódicamente que se cumpla con este registro en tiempo y forma. 10. Se debe identificar mecanismos que permitan que las actividades de respaldo y recuperación de la información sean las adecuadas.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Copia de seguridad (backups) de las bases de datos de los sistemas de información				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Determina e identifica el número de aplicativos y/o bases de datos para respaldo.	Plan de backups	1 original
Coordinador /a Especializado/a (monitoreo de sistemas)	2	Determina los mecanismos de copias de respaldo según la base de datos a respaldar.	Bitácora de backups	1 original
	3	Verifica los archivos log del aplicativo utilizado para la copia de seguridad.		
	4	Verifica las copias para la restauración cuando se necesiten.		
	5	¿El archivo log indica un error? Si: Realiza copia por segunda vez. En caso contrario:		
	6	Graba de manera diaria, semanal, mensual y anual de acuerdo con las políticas de backup en un dispositivo de almacenamiento (servidor o disco externo).		
	7	Almacena la copia, identifica y registra en la bitácora.	Bitácora de backups	1 original
		Termina Procedimiento.		




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Nombre del Procedimiento:	Control de cambios
Objetivo:	Administrar, evaluar y planificar el proceso de cambio sobre los servicios de TI, para asegurar se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el desarrollo de sistemas que permitan agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades. 2. El presente procedimiento se apega a las buenas prácticas en materia de tecnologías de la información, del marco de referencia de ITIL. 3. Toda solicitud de cambio debe registrarse conteniendo como mínimo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de solicitud. ○ Identificador único de la Solicitud de Cambio. ○ Descripción del cambio propuesto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo. ▪ Propósito. ▪ Servicios involucrados. ▪ Estimación de recursos necesarios para la implementación. ▪ Tiempo estimado. ○ Estatus: que inicialmente será el de "registrado". 4. Este registro debe ser actualizado con toda la información generada durante el proceso para permitir un detallado seguimiento del mismo desde su aprobación hasta la evaluación final y cierre. 5. La información de registro debe ser actualizada durante todo el proceso y debe incluir al menos:

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

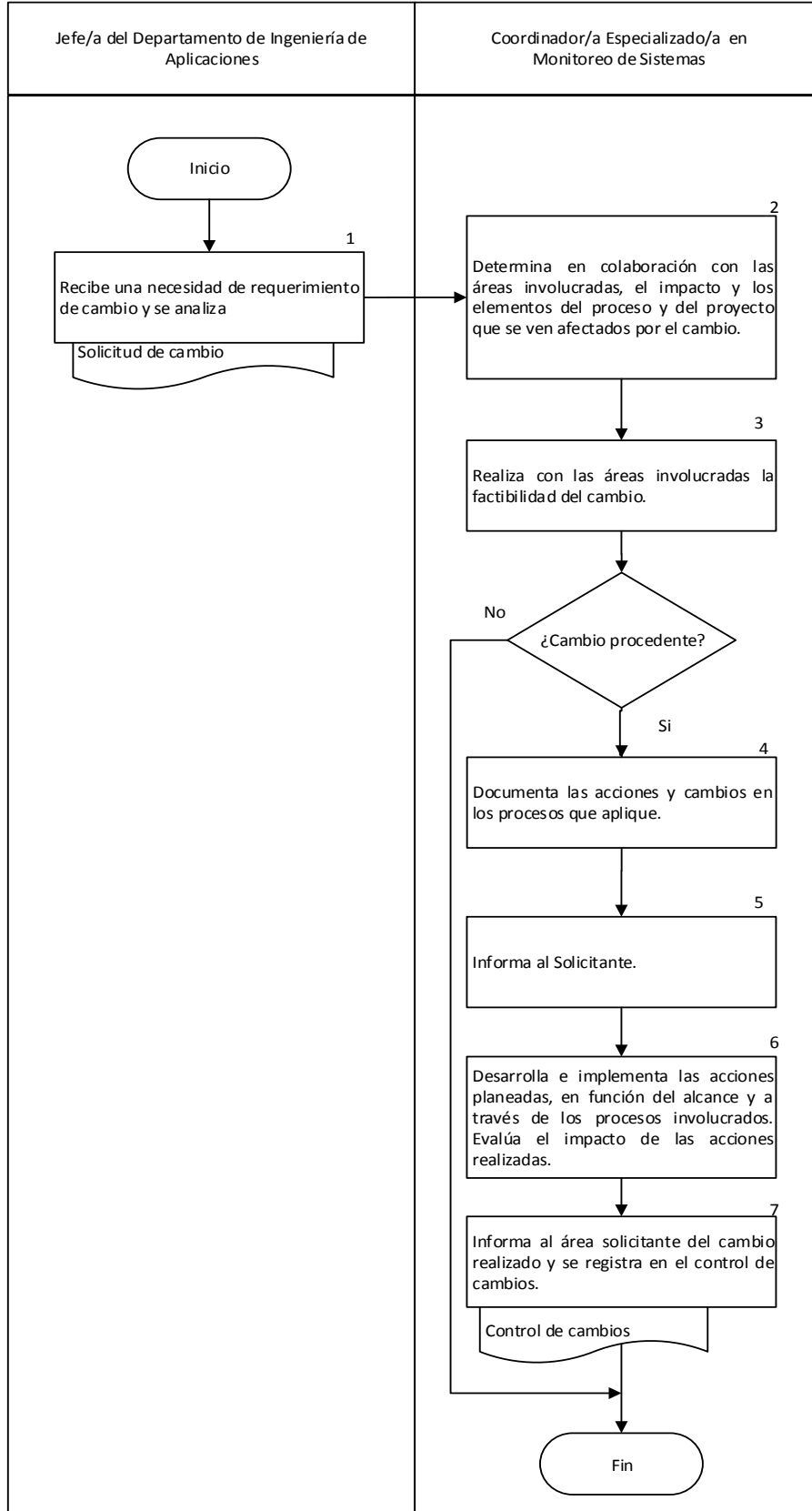
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estatus actualizado: "aceptado", "rechazado", "implementado". ○ Fecha de aceptación (de negación). ○ Evaluación preliminar de la Gestión del Cambio. ○ Prioridad y categoría. ○ Recursos asignados. ○ Fecha de implementación. ○ Plan de implementación. ○ Cronograma. ○ Revisión post-implementación. ○ Evaluación final. ○ Fecha de cierre. <p>6. La solicitud de cambio debe ser clasificada en base a la prioridad, bajo los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Baja: No detiene la prestación del servicio y puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros. ○ Normal: Es conveniente realizar el cambio pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad. ○ Alta: un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio. ○ Urgente: es necesario resolver un problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio. <p>7. La categoría determina la dificultad e impacto de la solicitud de cambio y será el parámetro relevante para determinar la asignación de recursos necesarios, los plazos previstos y el nivel de autorización requerido para la implementación del cambio.</p> <p>8. El Comité Asesor de Cambios (CAB), estará conformado por los Jefes de Departamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administración de Infraestructura. ● Normatividad Informática. ● Soporte Técnico ● Ingeniería de Aplicaciones. ● Servicios Web. ● Gestión de Programas de Innovación.
--	--


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<p>Y tendrá la facultad de evaluar y autorizar las solicitudes de cambio.</p> <p>9. El Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, llevará a cabo la administración de cambios, considerando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitorear y dirigir todo el proceso de cambio. ○ Registrar, evaluar y aceptar o rechazar las solicitudes de cambio recibidas. ○ Convocar reuniones del Comité Asesor de Cambios excepto en el caso de cambios menores, para la aprobación de las solicitudes de cambio. ○ Coordinar el desarrollo e implementación del cambio. ○ Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito. <p>10. El Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, debe coordinarse con otros Departamentos de la Dirección de Gobierno Electrónico que pudiesen verse impactados por el/los cambio(s) autorizado(s).</p> <p>11. Los diferentes departamentos deben aceptar la autoridad de la administración de cambios, independientemente de que este se realice para solucionar un problema, mejorar un servicio o adaptarse a requisitos legales.</p> <p>12. Una solicitud de cambio puede ser simplemente rechazada si se considera que el cambio no está justificado o se puede solicitar su modificación si se considera que algunos aspectos de la misma son susceptibles de mejora o mayor definición.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Control de cambios				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe una solicitud de cambio y analiza.	Solicitud de cambio	1 original
Coordinador/a Especializado/a (monitoreo de sistemas)	2	Determina en colaboración con las áreas involucradas, el impacto y los elementos del proceso y del proyecto que se ven afectados por el cambio.		
	3	Realiza con las áreas involucradas la factibilidad del cambio.		
	4	¿Procede cambio? Si: Documenta las acciones y cambios en los procesos que aplique. En caso contrario: Termina Procedimiento.		
	5	Informa al solicitante.		
	6	Desarrolla e implementa las acciones planeadas, en función del alcance y a través de los procesos involucrados. Evalúa el impacto de las acciones realizadas.		
	7	Informa al área solicitante del cambio realizado y se registra en el control de cambios.	Control de cambios	1 original
		Termina Procedimiento.		




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

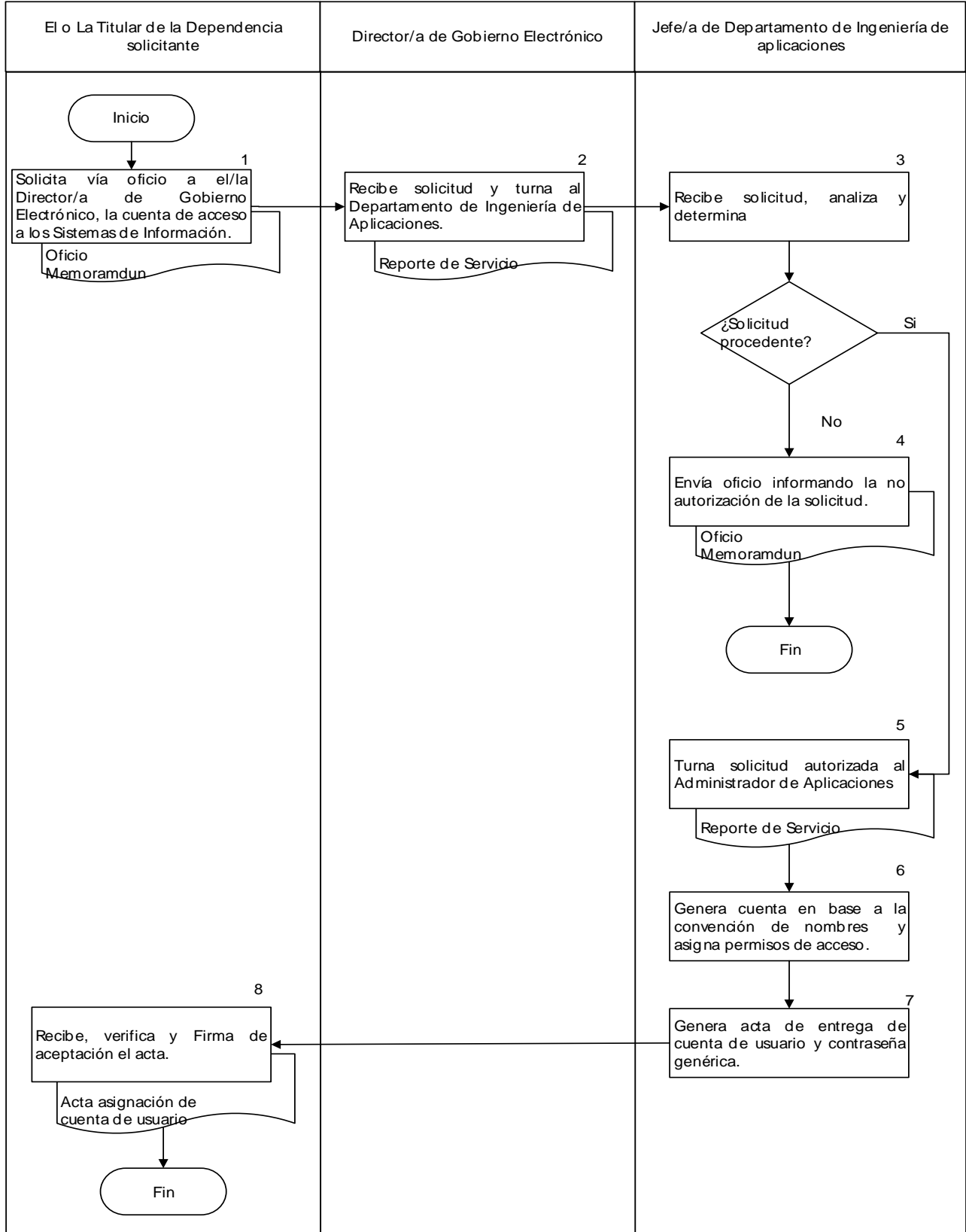
Nombre del Procedimiento:	Asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información
Objetivo:	Otorgar las cuentas de acceso a los diferentes sistemas de información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracción VII.</p>
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de administrar y actualizar en el ámbito de su competencia el inventario de sistemas. • Todo usuario que se le asigne una cuenta con acceso a los sistemas deberá seguir el procedimiento descrito en este documento. • La solicitud de acceso a sistemas debe dirigirse a el/la Director/a de Gobierno Electrónico por el/la titular del área al cual está adscrito/a el/la usuario y deberá contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo de el/la usuario/a. ○ Dirección a la que está adscrito. ○ Cargo o Función. ○ Numero de Control. ○ Correo electrónico. ○ Justificación avalada por el/la Director/a del área. ○ Perfil y roles a los que tendrá acceso. ○ Sistema al cual solicita acceso. • Para la generación de cuentas de usuario se usará la siguiente convención de nombrado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Primera letra del nombre ○ Primer apellido ○ En caso de existir alguna similitud se tomará la primera letra del segundo apellido ○ Los caracteres con tilde son sustituidos por el mismo


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<p>carácter sin tilde. El carácter “ñ” es sustituido por la letra “n”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La palabra inicial, será usada como la contraseña genérica al momento de crear la cuenta de usuario, misma que el usuario debe cambiar al ingresar por primera vez al sistema. • El o La solicitante deberá firmar el acta de asignación de cuenta de usuario, en la cual, se hace de conocimiento al Servidor Público que queda bajo su estricta responsabilidad la utilización del nombre de usuario y contraseña que en estos momentos se le otorga. • Es obligación del Servidor Público notificar a la Dirección de Gobierno Electrónico, cualquier cambio de adscripción o laboral (renuncia o baja) que pudiera tener en su unidad administrativa, al teléfono 309-44-00 ext. 5302. • El nombre de usuario y contraseña asignados son estrictamente personales e intransferibles, por ningún motivo podrá permitir la utilización de los mismos a terceras personas, Así también, es su responsabilidad realizar el cambio de contraseña de forma periódica, a partir de la fecha en que se firme la presente acta.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días hábiles

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Dependencia solicitante	1	Solicita vía oficio al Director/a de Gobierno Electrónico, la cuenta de acceso a los Sistemas de Información.	Oficio o memorándum	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico	2	Recibe solicitud y turna al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones.	Reporte de servicio	1 original
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de aplicaciones	3	Recibe solicitud, analiza y determina.		
	4	¿Solicitud procedente? No: Envía oficio informando la no autorización de la solicitud. Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio o memorándum	1 original
	5	Turna solicitud autorizada al Administrador/a de Aplicaciones	Reporte de servicio	1 original
Coordinador/a Especializado/a en Monitoreo de Sistemas	6	Genera cuenta en base a la convención de nombres y asigna permisos de acceso.		
	7	Genera acta de entrega de cuenta de usuario y contraseña genérica.		
Usuario/a Solicitante	8	Recibe, verifica y firma de aceptación el acta.	Acta asignación de cuenta de usuario	1 original
		Termina Procedimiento.		



 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Formato



**DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES**

FORMATO PARA LA ASIGNACIÓN DE CUENTA DE USUARIO

En la Heroica Puebla de Zaragoza, siendo las ___ horas del día ___ de _____ de 20___, en las oficinas que ocupa la Dirección de Gobierno Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con domicilio en avenida reforma número 126, 4to. Piso Centro Histórico de esta Ciudad, el C. <Nombre del Jefe del Departamento>, Jefe del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, procede a la entrega oficial de la cuenta de usuario y contraseña de acceso al sistema “_____” que ha sido asignada al C. _____ persona adscrita a la _____, Número de control _____.

1
2
3
4

Al tiempo de la entrega, se hace de conocimiento a el/la Servidor/a Público/a que queda bajo su estricta responsabilidad la utilización del nombre de usuario y contraseña que en estos momentos se le otorga, sujetándose a lo previsto en el artículo 35 fracción I de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, y en caso de incumplimiento la Dirección de Gobierno Electrónico dará aviso a la Contraloría Municipal.

Es obligación de él o la Servidor/a Público/a notificar a la Dirección de Gobierno Electrónico, cualquier cambio de adscripción o laboral (renuncia o baja) que pudiera tener en su unidad administrativa, al teléfono 309-51-00 ext. 5302.

El nombre de usuario y contraseña asignados son estrictamente personales e intransferibles, por ningún motivo podrá permitir la utilización de los mismos a terceras personas, Así también, es su responsabilidad realizar el cambio de contraseña de forma periódica, a partir de la fecha en que se firme la presente acta.


Se da por enterado que se han leído y comprendido los artículos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, que se mencionan al reverso de esta Acta.

Cuenta de Usuario: _____ **Contraseña:** inicial
La contraseña (todo en minúscula) es genérica, al ingresar al sistema, deberá cambiarse por una propia.

Asignó _____ Servidor/a Público/a

Nombre del jefe de Departamento
Jefe/a del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones
5

6

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



TÍTULO TERCERO
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA
CAPÍTULO I
SUJETOS Y OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 35, fracción I de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla: Son obligaciones de los trabajadores del Ayuntamiento: Desempeñar sus labores con eficacia, honradez, igualdad, imparcialidad, integridad, justicia, lealtad, prudencia, respeto, responsabilidad, tolerancia y transparencia, sujetándose a la dirección de sus superiores jerárquicos, los reglamentos respectivos y al Código de Ética para el Municipio de Puebla.

www.pueblacapital.gob.mx


Reforma No. 126, 4to. Piso Centro Histórico, Puebla, Pue C.P. 72000

Tel. +52 (221) 509.44.00
Ext. 5294, 5295

@PueblaAyto

H.AyuntamientodePuebla

FORM.1783-B/SAD1821/1218

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


**Instructivo de llenado del Formato para la asignación de cuenta de usuario
FORM.1783-B/SAD1821/1218**

Notas generales:


- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los Usuarios de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato:

1. **Hora y día:** Hora y fecha de entrega de la cuenta de usuario y contraseña.
2. **Datos del Servidor que entrega:** Nombre, cargo, control del Jefe de Departamento que entrega cuenta de usuario y contraseña.
3. **Sistema:** Nombre del Sistema correspondiente a la asignación de cuenta de usuario y contraseña.
4. **Datos del Servidor que recibe:** Nombre y Departamento del Servidor Público que recibe la cuenta de usuario y contraseña.
5. **Asignó:** Nombre y firma del Director de Sistemas.
6. **Recibe:** Nombre y firma del Servidor Público que recibe.


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento de los sistemas de software
Objetivo:	Brindar una solución a partir de las peticiones originadas por innovación en los procesos, incidencias en la operación de los sistemas, mantenimiento o actualización por cambios en las leyes y normas administrativas.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracción VIII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de Coordinar el desarrollo de sistemas que permitan agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades. 2. Atendiendo a los fines, se establecen los siguientes tipos de mantenimiento y/o Mejora: <ul style="list-style-type: none"> Correctivo: son aquellos cambios precisos para corregir errores del sistema. Evolutivo: son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias a los sistemas para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario. Adaptativo: son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Perfectivo: son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos (reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia).
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de los sistemas de software

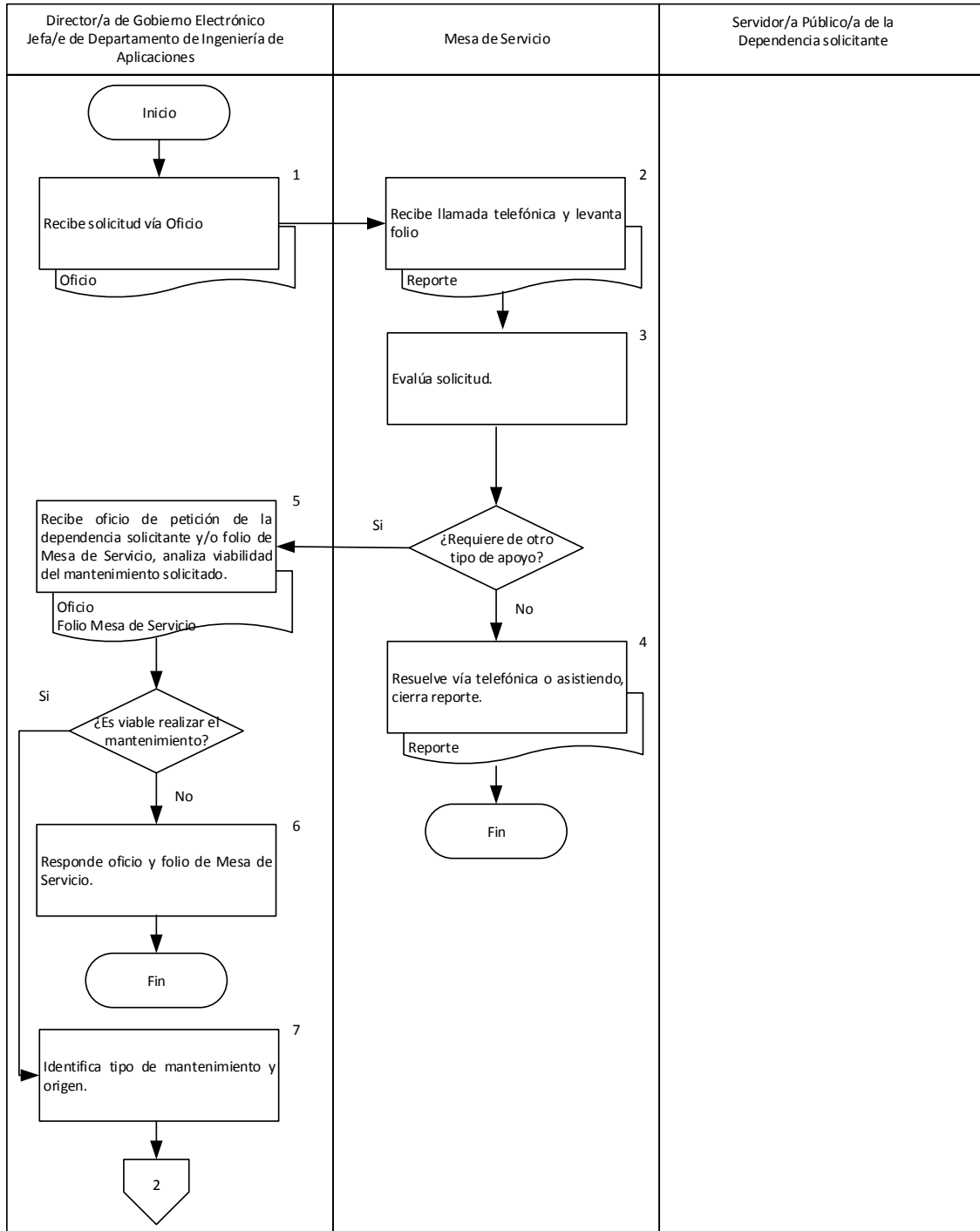
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe solicitud vía Oficio.	Oficio	1 original
Mesa de Servicio	2	Recibe llamada telefónica y levanta folio.	Reporte	1 original
	3	Evalúa solicitud.		
		¿Requiere de otro tipo de apoyo? No: Continúa en la actividad 4. En caso contrario: Pasa a la actividad 5		
	4	Resuelve vía telefónica o asistiendo, cierra reporte. Termina Procedimiento.	Reporte	1 original
Jefa/e de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	5	Recibe oficio de petición de la dependencia solicitante y/o folio de Mesa de Servicio, analiza viabilidad del mantenimiento solicitado.	Oficio / folio Mesa de Servicio	1 original
	6	¿Es viable realizar el mantenimiento? No: Responde oficio y folio de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento. En caso contrario:		
	7	Identifica tipo de mantenimiento y origen.		
	8	¿Es correctivo y evolutivo? Si: Verifica y reproduce el		

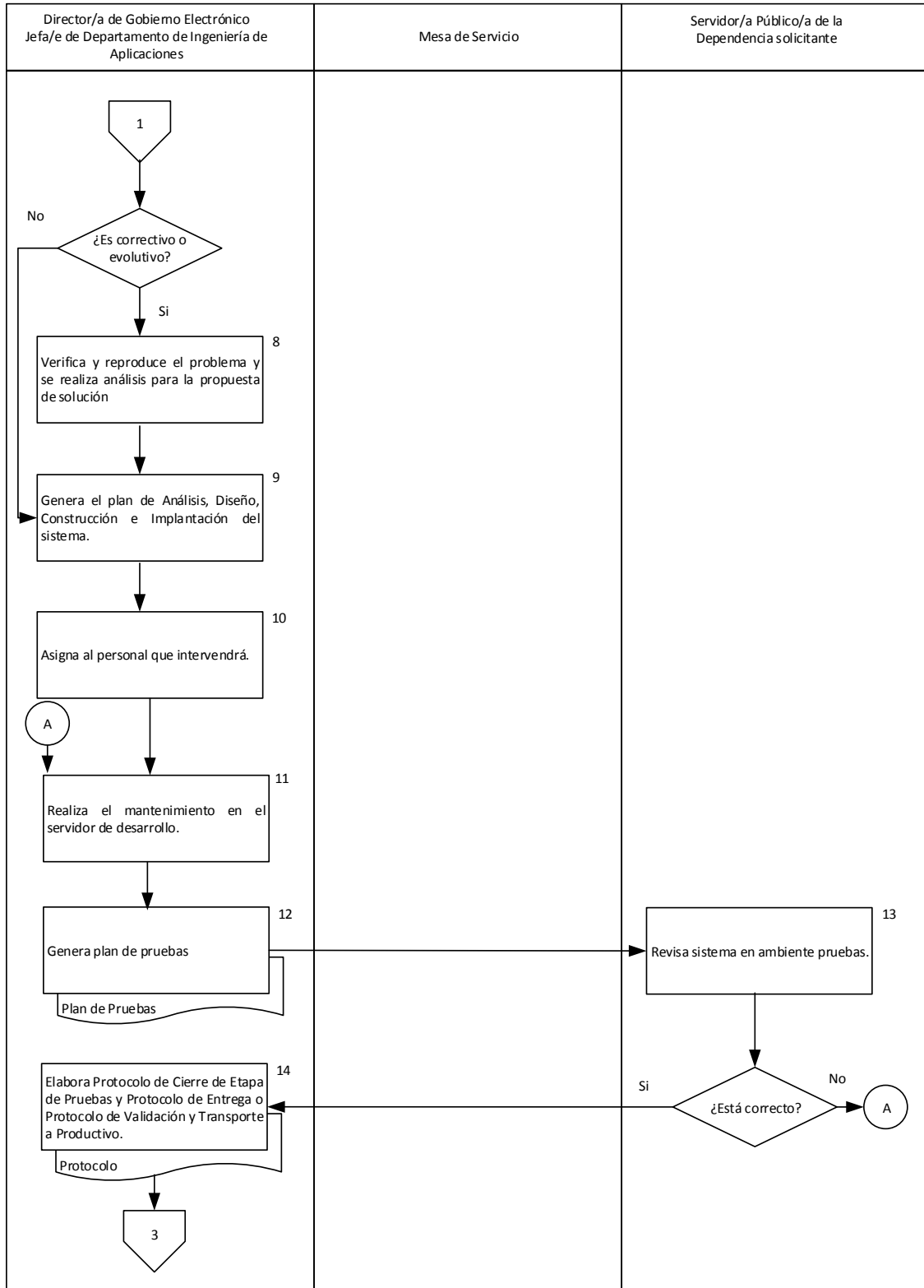
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

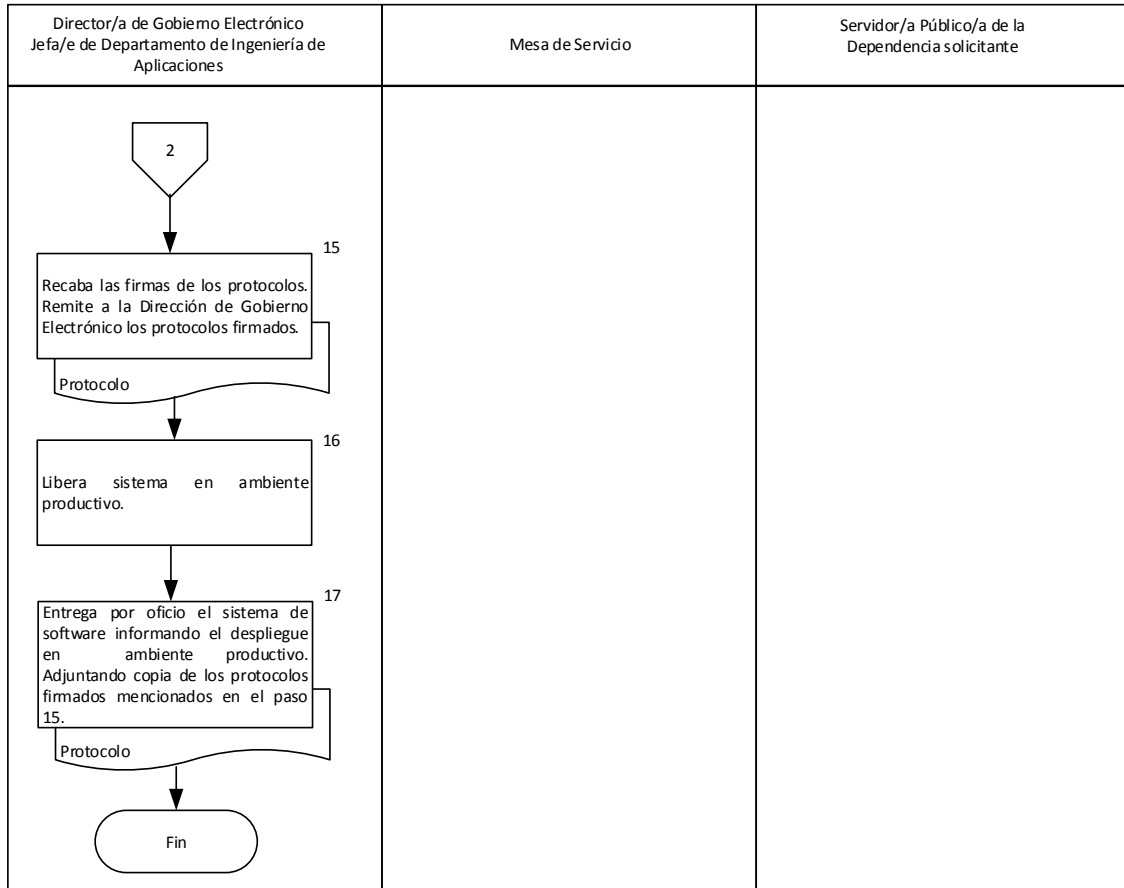
		problema y se realiza análisis para la propuesta de solución y continua con la actividad no. 10 En caso contrario		
	9	Genera el plan de Análisis, Diseño, Construcción e Implantación del sistema.		
	10	Asigna al personal que intervendrá.		
Analista Consultivo A	11	Realiza el mantenimiento en el servidor de desarrollo.		
	12	Genera plan de pruebas	Plan de Pruebas	1 original
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	13	Revisa sistema en ambiente pruebas. ¿Está correcto? No: regresa a 11. De lo contrario		
Analista Consultivo A	14	Elabora Protocolo de Cierre de Etapa de Pruebas y Protocolo de Entrega o Protocolo de Validación y Transporte a Productivo.	Protocolo de Cierre de Etapa de Pruebas y Protocolo de Entrega o Protocolo de Validación y Transporte a Productivo	1 Original
	15	Recaba las firmas de los protocolos. Remite a la Dirección de Gobierno	Protocolo de Cierre de Etapa de Pruebas y	1 Original


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		Electrónico los protocolos firmados.	Protocolo de Entrega o Protocolo de Validación y Transporte a Productivo	
Jefa/e de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	16	Libera sistema en ambiente productivo.		
	17	Entrega por oficio el sistema de software informando el despliegue en ambiente productivo. Adjuntando copia de los protocolos firmados mencionados en el paso 15.	Protocolo de Cierre de Etapa de Pruebas y Protocolo de Entrega o Protocolo de Validación y Transporte a Productivo	1 Original 1 copia
		Termina Procedimiento		









 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

V. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

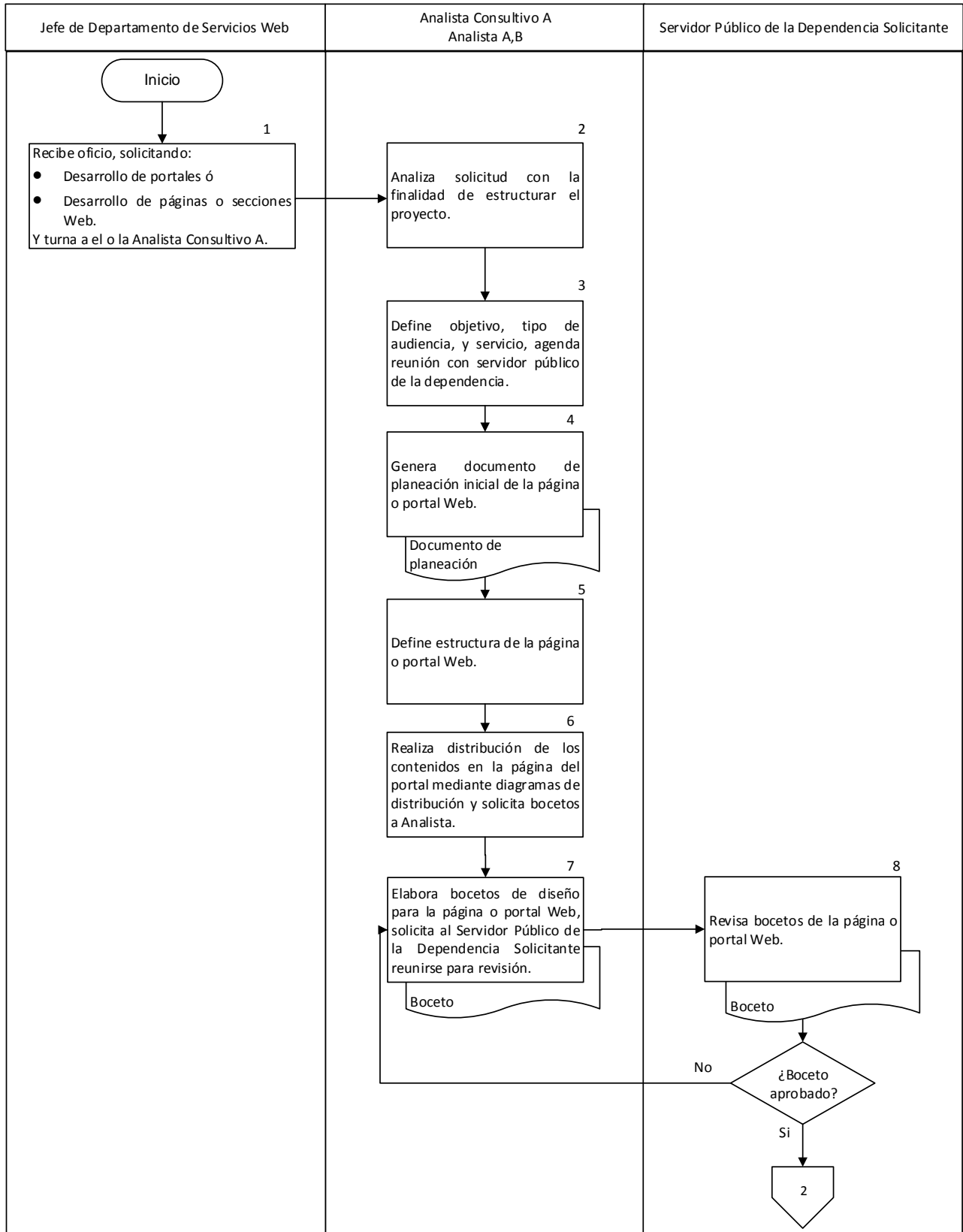
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de portales y páginas web del gobierno municipal
Objetivo:	Analizar, planear y desarrollar el Portal Integral del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y micro sitios, en base a buenas prácticas y metodologías de desarrollo para obtener portales y páginas Web con calidad de contenido para la audiencia, administrables y de fácil mantenimiento.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 41, fracciones I, III y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el Portal Institucional del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven. 2. El Servidor Público de la Dependencia solicita vía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, el desarrollo de portal o página Web. 3. El Analista Consultivo A en coordinación con el Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante definen los objetivos del sitio o página, la audiencia y los servicios que se requieran y quedarán asentados en el formato de Planeación Inicial. 4. La información del, contenido del portal o página, debe ser validada por los enlaces designados por la dependencia o entidad solicitante. 5. El sitio o página se entrega junto con el formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal FORM.1767-A/SAD1821/1118 "Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web".
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

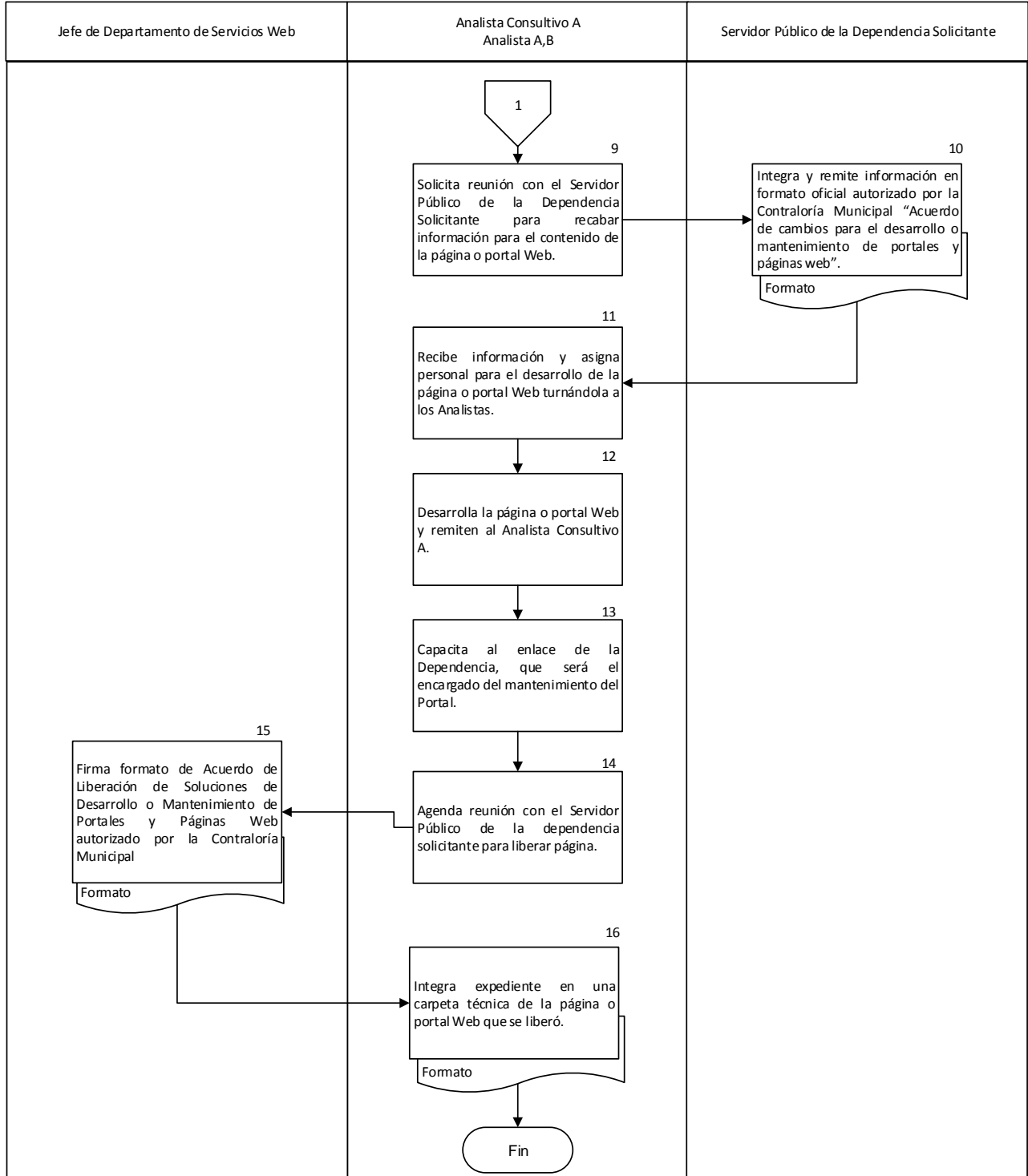
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Desarrollo de portales y páginas web del gobierno municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento de Servicios Web	1	Recibe oficio, solicitando: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de portales ó • Desarrollo de páginas o secciones Web. Turna a el o la Analista Consultivo A.		1 original
Analista Consultivo A	2	Analiza solicitud con la finalidad de estructurar el proyecto.		1 original
	3	Define objetivo, tipo de audiencia, y servicio, agenda reunión con servidor público de la dependencia.		
	4	Genera documento de planeación inicial de la página o portal Web.	Documento de planeación	1 original
	5	Define estructura de la página o portal Web.		
	6	Realiza distribución de los contenidos en la página del portal mediante diagramas de distribución y solicita bocetos a Analista.		
Analista	7	Elabora bocetos de diseño para la página o portal Web, solicita al Servidor Público de la Dependencia Solicitante reunirse para revisión.	Boceto	1 original
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	8	Revisa bocetos de la página o portal Web. En caso de no aprobar regresa a la actividad no. 7 En caso contrario:	Boceto	1 original
Analista	9	Solicita reunión con el Servidor		

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Consultivo A		Público de la Dependencia Solicitante para recabar información para el contenido de la página o portal Web.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	10	Integra y remite información en formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web".	Formato FORM.1766-A/SAD1821/1118	1 original
Analista Consultivo A	11	Recibe información y asigna personal para el desarrollo de la página o portal Web turnándola a los Analistas.		
Analista	12	Desarrolla la página o portal Web y remiten al Analista Consultivo A.		
	13	Capacita al enlace de la Dependencia, que será el encargado del mantenimiento del Portal.		
	14	Agenda reunión con el Servidor Público de la dependencia solicitante para liberar página.		
Jefe de Departamento de Servicios Web, Analista Consultivo A y Servidor Público de la Dependencia Solicitante	15	Firma formato de Acuerdo de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web autorizado por la Contraloría Municipal	Formato FORM.1767-A/SAD1821/1118	2 originales
Analista Consultivo A	16	Integra expediente en una carpeta técnica de la página o portal Web que se liberó.	Expediente	2 Carpetas
		Termina de procedimiento.		





 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



**DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
 SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS
 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB**


LIBERACIÓN DE SOLUCIONES DE DESARROLLO O MANTENIMIENTO DE PORTALES Y PÁGINAS WEB

Área que lo solicita:		Fecha:	1
Nombre del Proyecto:			
Departamento:			
Elaboró	Aprobó	Revisó	2
Fecha:	Fecha:	Fecha:	
Firma	Firma	Firma	
Descripción del trabajo:			3
Tipo de entrega:			
Anexos:			5

www.puebleospital.gob.mx

 Reforma No. 126, 4to. Piso Centro Histórico, Puebla, Pue C.P. 72000
  Tel. +52 (222) 309-44.00 Ext. 5294 y 5295.
  @PueblaAyto
  H.Ayuntamiento de Puebla

FORM.1767-A/SAD1821/1118

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


**Instructivo de llenado del Formato de Liberación de soluciones de desarrollo o mantenimiento de portales y páginas WEB
FORM. 1767-A/SAD1821/1118**

Notas generales:


- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los usuarios de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato:

1. **Datos solicitud:** Área que lo solicita, fecha en que se realiza la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones y nombre del proyecto.
2. **Departamento:** Nombre, fecha y firma de la persona que elabora, aprueba y revisa la solicitud.
3. **Descripción del trabajo:** Detallar las actividades que se realizar durante el mantenimiento.
4. **Tipo de entrega:** Anotar el tipo de entrega.
5. **Anexos:** Escribir datos adicionales.


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento de portales y páginas web del gobierno municipal
Objetivo:	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del portal o página Web, para que los ciudadanos accedan a información confiable y puedan realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 41 Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el Portal Institucional del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven. 2. El Servidor Público de la dependencia o entidad debe solicitar vía oficio dirigido al Titular de la Dirección de Sistemas, el mantenimiento del portal o página Web, adjuntando formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal, "Acuerdo cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web", con número de registro: FORM.1766-A/SAD1821/1118. 3. Las actualizaciones se entregan al Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante con un oficio dirigido al titular. 4. Una vez revisados los Contenidos, los Enlaces autorizan la puesta en marcha de la Sección o Micro-sitio. 5. En todo momento los Enlaces deben asegurarse de la veracidad de los Contenidos, quedando prohibido publicar Contenidos que violen derechos de autor, que sean de carácter comercial, con fines de lucro, con ofensiva a terceros o considerados como actos de proselitismo a favor de algún fin político y que impliquen sanciones contempladas por las leyes electorales.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

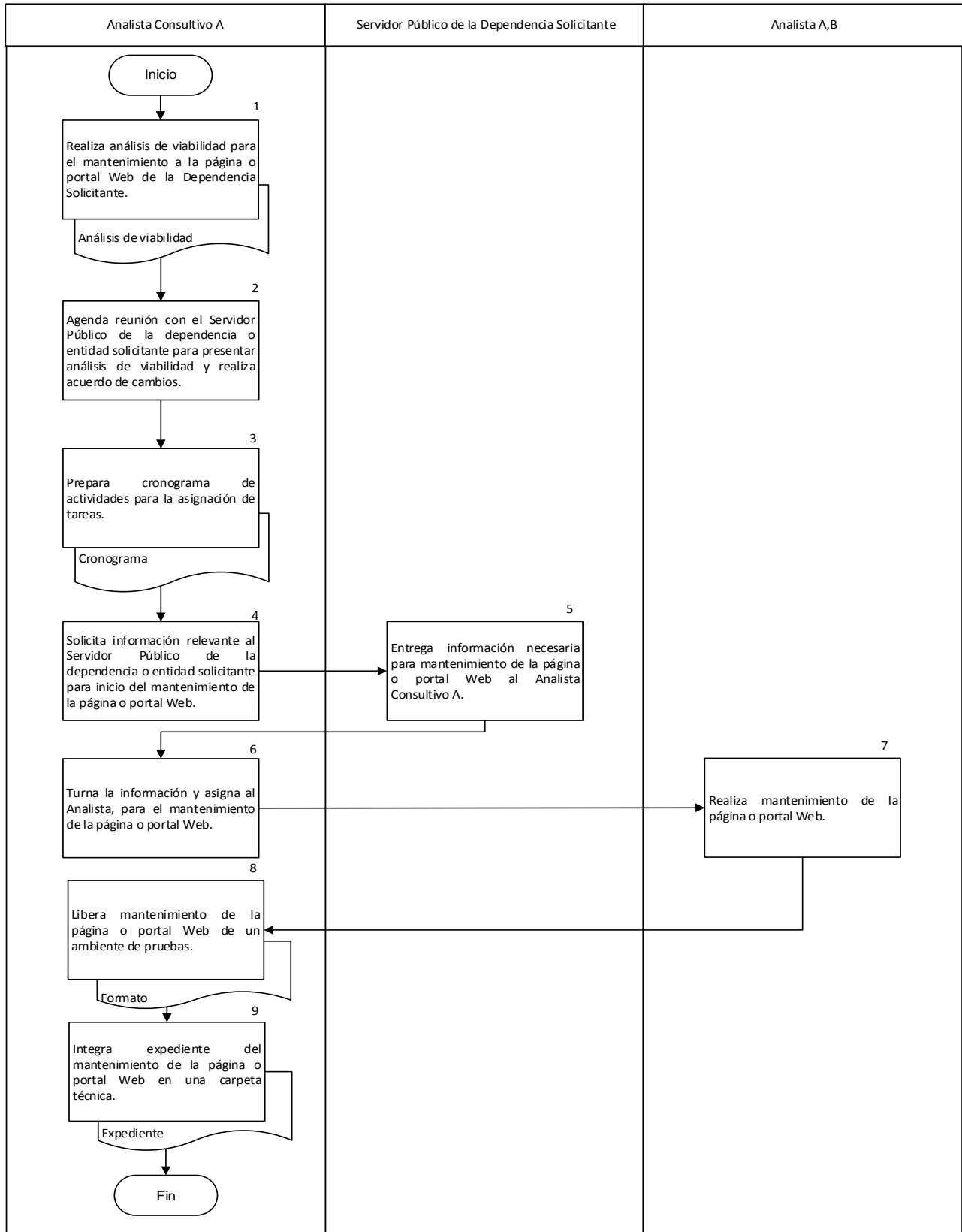
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de portales y páginas web del gobierno municipal

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	1	Realiza análisis de viabilidad para el mantenimiento a la página o portal Web de la Dependencia Solicitante.	Análisis de viabilidad	1 original
	2	Agenda reunión con el Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante para presentar análisis de viabilidad y realiza acuerdo de cambios.		
	3	Prepara cronograma de actividades para la asignación de tareas.	Cronograma	1 original
	4	Solicita información relevante al Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante para inicio del mantenimiento de la página o portal Web.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	5	Entrega información necesaria para mantenimiento de la página o portal Web al Analista Consultivo A.		
Analista Consultivo A	6	Turna la información y asigna al Analista, para el mantenimiento de la página o portal Web.		
Analista	7	Realiza mantenimiento de la página o portal Web.		
Analista Consultivo A	8	Libera mantenimiento de la página o portal Web de un ambiente de pruebas.	Formato	1 original
	9	Integra expediente del mantenimiento de la página o portal Web en una carpeta	Expediente	2 originales

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		técnica.		
		Termina Procedimiento		



 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Formato



**DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
 SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS
 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB**

ACUERDO DE CAMBIOS PARA EL DESARROLLO O MANTENIMIENTO DE PORTALES Y PÁGINAS WEB

Área que lo solicita:		Fecha:	1
Departamento responsable:			
Jefe de Proyecto:			
Descripción de la modificación:			
Nombre del Proyecto:			2
Estado Actual:	Modificación solicitada:		
			3
Justificación:			
			4


(Nombre y firma del solicitante)

Coordinador/a del área

www.puebleospital.gob.mx

 Reforma No. 126, 4to. Piso Centro Histórico, Puebla, Pue C.P. 72000
  Tel. +52 (222) 329-44.00
  @PueblaAyto
  H.Ayuntamiento de Puebla
  Ext. 5294 y 5295.

FORM.1766-A/SAD1821/1118

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


**Instructivo de llenado del formato acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web
FORM. 1766-A/SAD1821/1118**

Notas generales:


- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los Usuarios de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato:


1. **Datos solicitud:** Área que lo solicita, fecha en que se realiza la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones y nombre del proyecto.
2. **Nombre del proyecto:** Describir el nombre completo del proyecto.
3. **Estado actual y modificación:** Describir el estado actual y estado deseado del proyecto.
4. **Justificación:** Escribir de manera breve la justificación de la solicitud del proyecto.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
Objetivo:	Gestionar de manera ágil y efectiva los conjuntos de datos que serán cargados al portal de datos abiertos.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 41 Fracciones I, II.</p> <p>Lineamientos de implementación de las políticas de datos abiertos del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla fracción XV, XVI, XVIII, publicados en el periódico oficial el día 04 de noviembre de 2015.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar el Portal Institucional del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven. 2. La publicación de datos abiertos del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla se realizará en el portal http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx. 3. Los documentos deberán ser remitidos vía oficio a la Dirección de Gobierno Electrónico. 4. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Número de oficio y fecha; b. Procedencia del oficio; c. Descripción del tema; d. Nombre y firma del Solicitante; 5. Enviar vía correo electrónico, el formato de "Inventario General de Datos Puebla", con número de registro FORM.1761-A/SAD1821/1118, llenado y validado por los enlaces de Datos Abiertos y Seguridad. 6. Los solicitantes deberán remitir el conjunto de datos vía correo electrónico a la jefatura de Servicios WEB. 7. La Dirección de Gobierno Electrónico notificará la carga y enlace de publicación del conjunto de datos vía oficio al

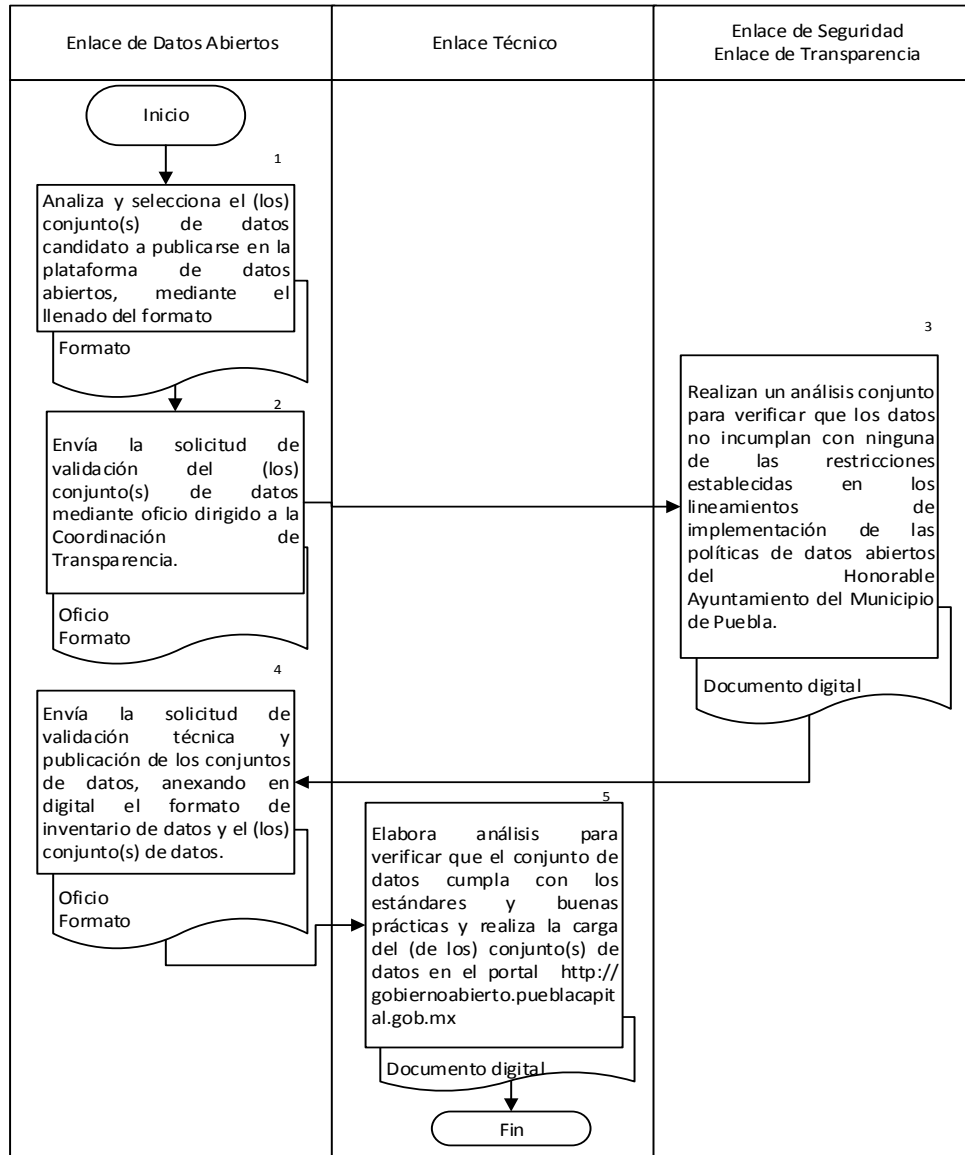
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


	<p>solicitante.</p> <p>8. Para el presente procedimiento, se entenderá:</p> <p>Enlace de Datos Abiertos: El enlace designado por el titular de cada Dependencia o Entidad sujeta a la publicación de datos abiertos. Siendo su principal tarea la de facilitar el acceso a la información y analizar los mejores usos de la misma, de manera que se convierta en un activo para el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Enlace Técnico: Corresponde a la Dirección de Gobierno Electrónico, teniendo como principal tarea la de facilitar y orientar el acceso a los sistemas y repositorios de información de la Dependencia o Entidad y liderar la publicación de los datos en formatos abiertos.</p> <p>Enlace de Seguridad: El enlace designado a por el titular de cada Dependencia o Entidad, teniendo como principal tarea la de garantizar el manejo adecuado de los riesgos y las políticas de seguridad para protección de la información.</p> <p>9. Enlace de Transparencia: Corresponde a la Coordinación de Transparencia. Su función principal es servir como apoyo para analizar, asesorar, conceptuar y orientar sobre los datos que son susceptibles de poner a disposición de cualquier persona.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlaces (datos abiertos y seguridad)	1	Analiza y selecciona el (los) conjunto(s) de datos candidato a publicarse en la plataforma de datos abiertos, mediante el llenado del formato.	Formato FORM.1761-A/SAD1821/1118	1 original
Enlace de Datos Abiertos	2	Envía la solicitud de validación del (los) conjunto(s) de datos mediante oficio dirigido a la Coordinación de Transparencia.	Oficio, Formato FORM.1761-A/SAD1821/1118	1 original
Enlace de Seguridad, Enlace de Transparencia	3	Realizan un análisis conjunto para verificar que los datos no incumplan con ninguna de las restricciones establecidas en los lineamientos de implementación de las políticas de datos abiertos del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Documento digital	1 original
Enlace de Datos Abiertos	4	Envía la solicitud de validación técnica y publicación de los conjuntos de datos, anexando en digital el formato de inventario de datos y el (los) conjunto(s) de datos.	Oficio, Formato FORM.1761-A/SAD1821/1118	1 original
Enlace Técnico	5	Elabora análisis para verificar que el conjunto de datos cumpla con los estándares y buenas prácticas y realiza la carga del (de los) conjunto(s) de datos en el portal http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx .	Documento digital	1 original
		Termina Procedimiento.		




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de aplicaciones móviles para dependencias y entidades del Gobierno Municipal
Objetivo:	Analizar, planear, desarrollar y publicar en las distintas tiendas digitales las aplicaciones móviles del Honorable Ayuntamiento de Puebla haciendo uso de las buenas prácticas y metodologías de desarrollo de aplicaciones móviles, con la finalidad de generar productos que cumplan con los estándares óptimos de calidad, que sean de alta utilidad para la ciudadanía.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 41, fracción V.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de diseñar e implementar herramientas tecnológicas que apoyen el desarrollo de las actividades de los Servidores Públicos. 2. El Servidor Público de la Dependencia solicita vía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, el desarrollo de una aplicación móvil. 3. El Analista Consultivo A en coordinación con el Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante definen los objetivos del aplicativo, la audiencia y los servicios que se requieran y quedarán asentados en el formato de Planeación Inicial. 4. La información del, contenido del aplicativo, debe ser validada por los enlaces designados por la dependencia o entidad solicitante. 5. La aplicación móvil se publica a través de las plataformas digitales que el área solicitante requiera, mismas que pueden ser Play Store (Android) y App Store (IOS).
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

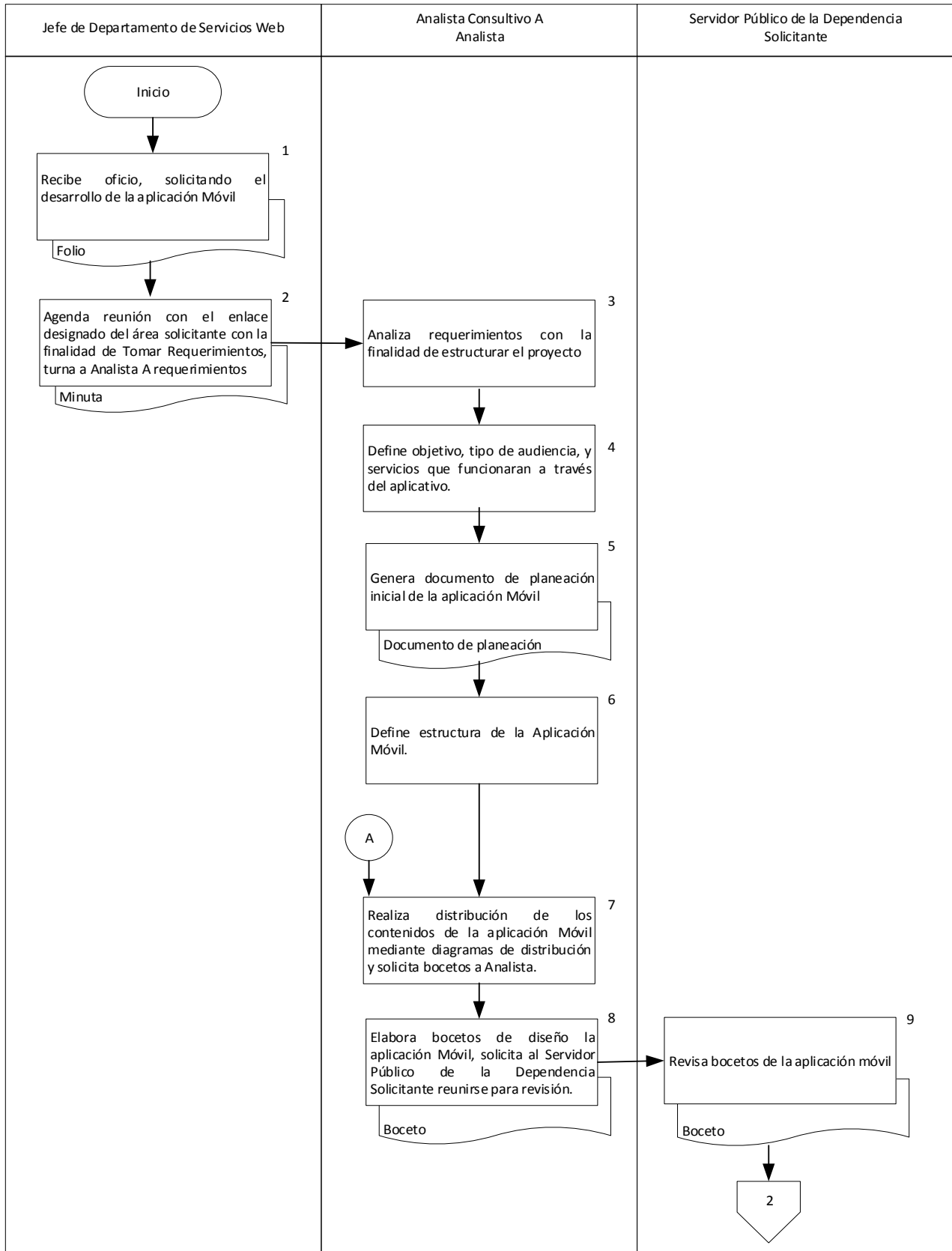
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

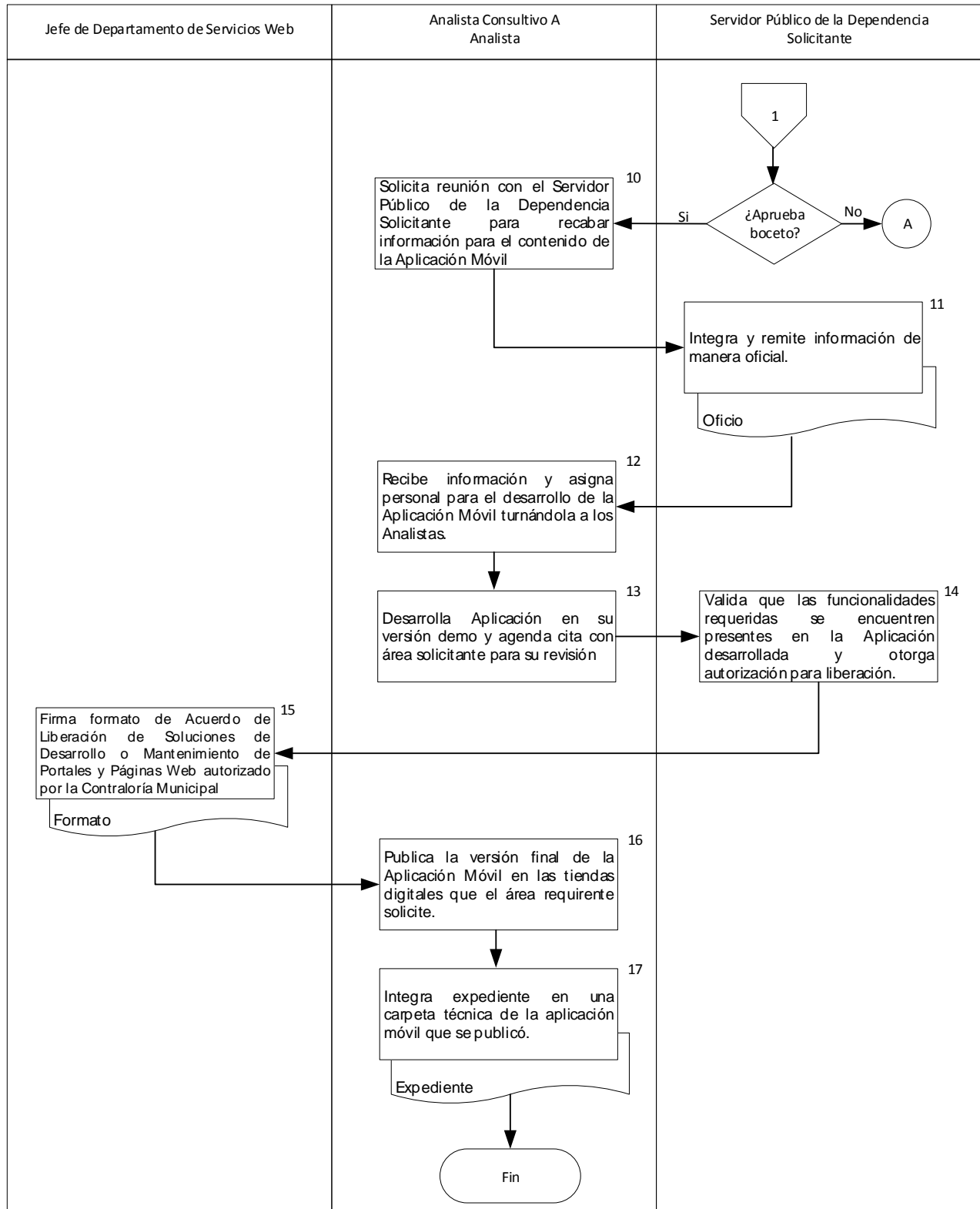
Descripción del Procedimiento: Desarrollo de aplicaciones móviles para dependencias y entidades del Gobierno Municipal


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Servicios Web	1	Recibe oficio, solicitando el desarrollo de la aplicación Móvil	Folio	1 original
	2	Agenda reunión con el enlace designado del área solicitante con la finalidad de Tomar Requerimientos, turna a Analista A requerimientos	Minuta	1 original
Analista Consultivo A	3	Analiza requerimientos con la finalidad de estructurar el proyecto.		
	4	Define objetivo, tipo de audiencia, y servicios que funcionaran a través del aplicativo.		
	5	Genera documento de planeación inicial de la aplicación móvil	Documento de planeación	1 original
	6	Define estructura de la aplicación móvil.		
	7	Realiza distribución de los contenidos de la aplicación móvil mediante diagramas de distribución y solicita bocetos a Analista.		
Analista	8	Elabora bocetos de diseño la aplicación móvil, solicita al Servidor Público de la Dependencia Solicitante reunirse para revisión.	Boceto	1 original
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	9	Revisa bocetos de la aplicación móvil. ¿Aprueba boceto? En caso de no aprobar regresa a la actividad no. 7 En caso contrario:	Boceto	1 original

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Analista Consultivo A	10	Solicita reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para recabar información para el contenido de la aplicación móvil.		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	11	Integra y remite información de manera oficial.	Oficio	1 original
Analista Consultivo A	12	Recibe información y asigna personal para el desarrollo de la aplicación móvil turnándola a los Analistas.		
Analista	13	Desarrolla Aplicación en su versión demo y agenda cita con área solicitante para su revisión		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	14	Valida que las funcionalidades requeridas se encuentren presentes en la Aplicación desarrollada y otorga autorización para liberación.		
Jefe de Departamento de Servicios Web, Servidor Público de la Dependencia Solicitante	15	Firma formato de Acuerdo de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web autorizado por la Contraloría Municipal	Formato	2 originales
Analista Consultivo A	16	Publica la versión final de la Aplicación Móvil en las tiendas digitales que el área requirente solicite.		
	17	Integra expediente en una carpeta técnica de la aplicación móvil que se publicó.	Expediente	1 carpeta
		Termina de procedimiento.		







 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

Nombre del Procedimiento:	Gestión de Solicitudes al Centro de Información y Atención Ciudadana
Objetivo:	Ser un medio efectivo y confiable para el ciudadano, canalizando y dando seguimiento a las peticiones que se turnan a las dependencias que brindan el servicio, con la finalidad de lograr el acercamiento entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 42 Fracciones I, II y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de coordinar, administrar y verificar el óptimo funcionamiento de las plataformas tecnológicas implementadas en el gobierno municipal en el ámbito de su competencia. 2. Las recepcionistas de cada uno de los conmutadores del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla cuentan con las herramientas necesarias para la atención y canalización correcta de las solicitudes de información. 3. Se entenderá como operador, al personal adscrito al Departamento de Gestión de Programas de Innovación, de la Subdirección de Sistemas, quien atiende las solicitudes de información de la ciudadanía del Centro de Información y Atención Ciudadana "072" 4. Los operadores del 072 cuentan con diversos canales de recepción de solicitudes de información tales como: portal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Aplicación Móvil, línea 072. 5. Los operadores del Centro de Información y Atención Ciudadana "072", cuentan con una plataforma de Gestión para la atención y canalización correcta de las solicitudes en tiempo real. Para los incidentes recibidos vía web y móvil, el operador los filtrará para su aceptación.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<p>6. El operador entregará un número de incidente al ciudadano. Sí el incidente se generó en la WEB o aplicación móvil, la aceptación y número de registro, se enviará al ciudadano vía correo electrónico.</p> <p>7. Cada una de las Dependencias que integran la plataforma de gestión del Centro de Información y Atención Ciudadana determina los tiempos de verificación y solución de acuerdo a sus procesos, recursos financieros, humanos, etc.</p> <p>8. Los estados de los folios de la plataforma del Centro de Información y Atención Ciudadana son los siguientes: Registrada, aceptada, estas dos primeras serán responsabilidad del Centro de Información y Atención Ciudadana "072"; verificada, asignada y solucionada quedan en resguardo de las diferentes Dependencias las que cambian de estatus de acuerdo a la atención de las anteriores.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

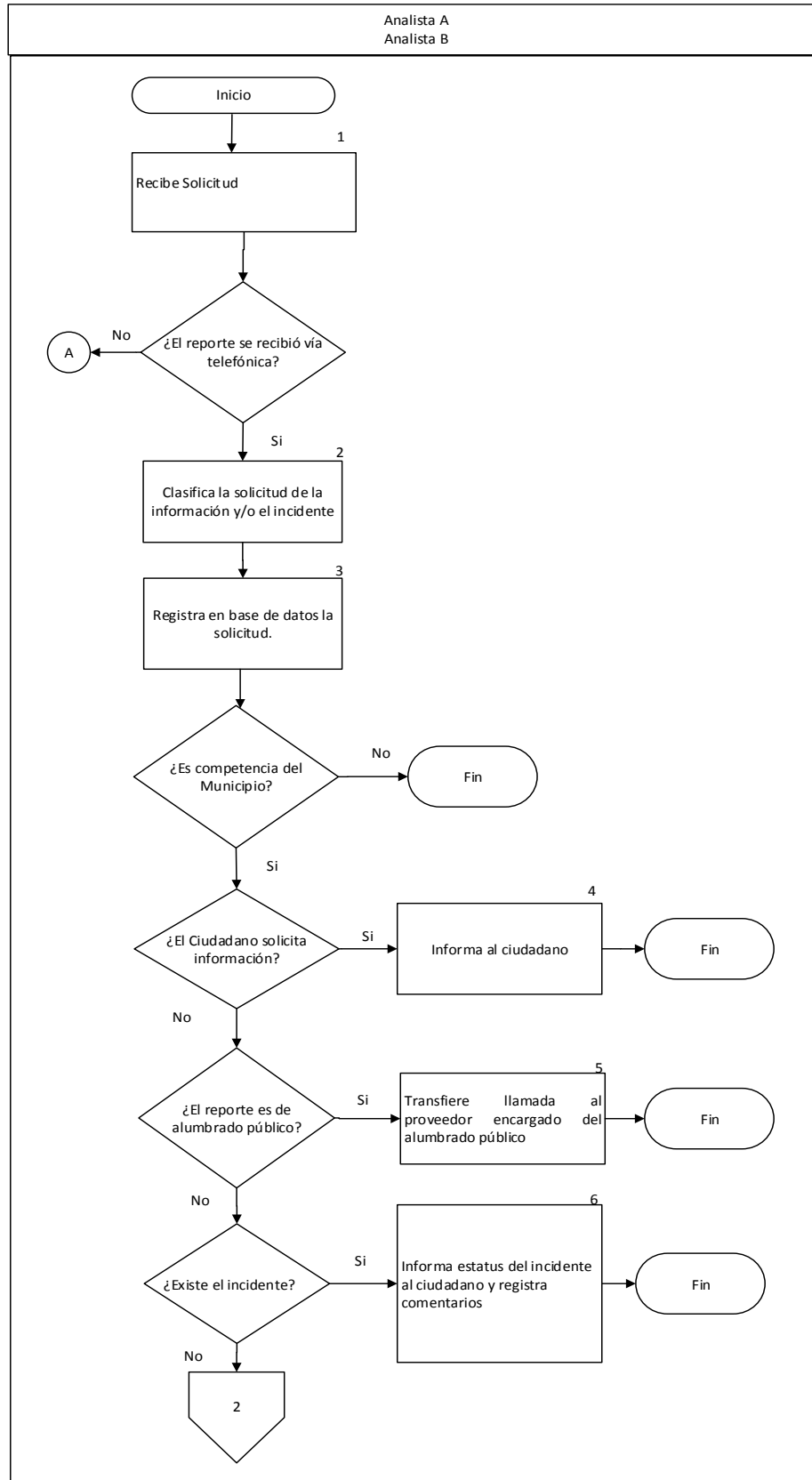
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

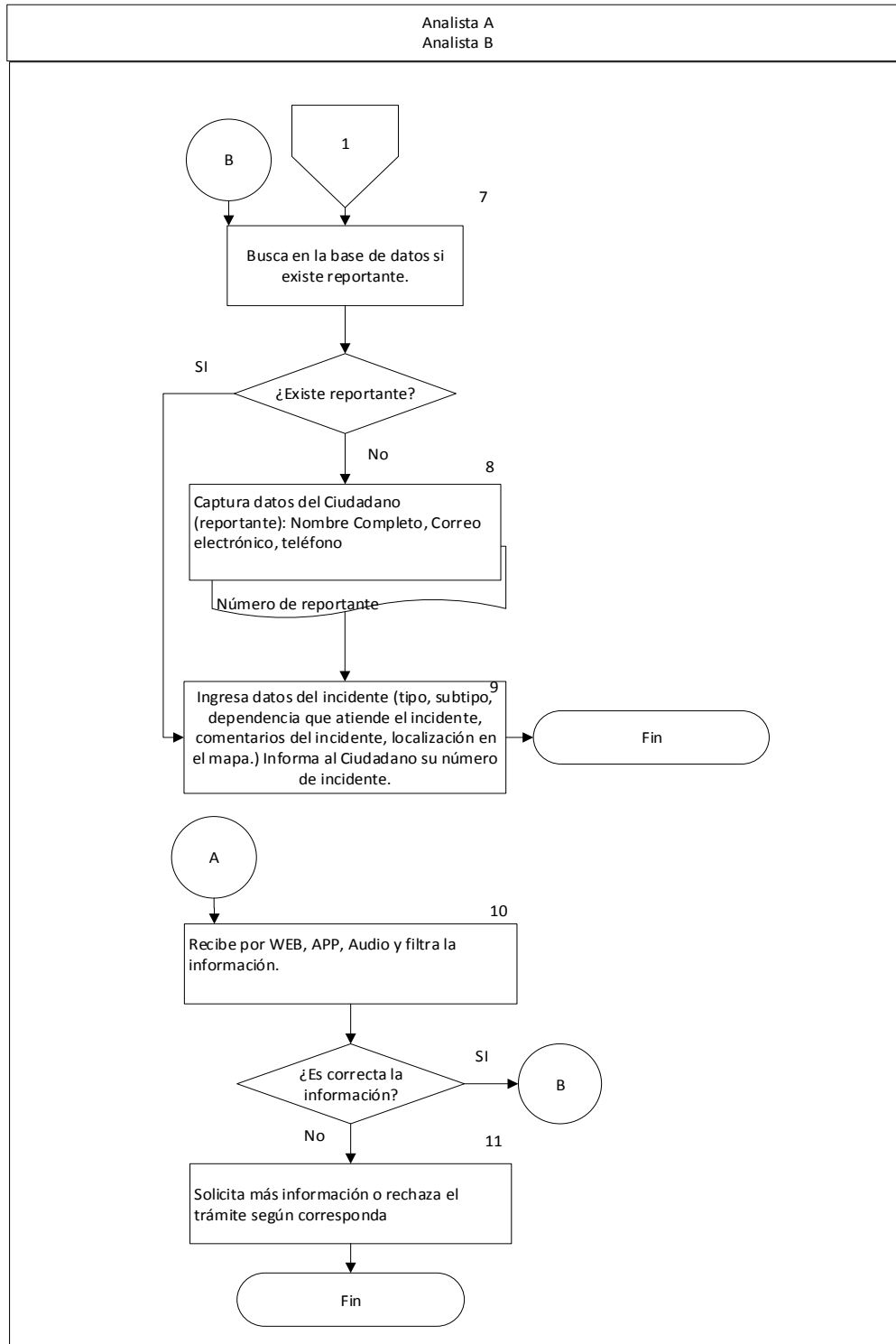
Descripción del Procedimiento: Gestión de Solicitudes al Centro de Información y Atención Ciudadana


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A ó Analista B	1	Recibe Solicitud ¿El reporte se recibió vía telefónica? No: Continúa en la actividad 10. De lo contrario		
	2	Clasifica la solicitud de la información y/o el incidente		
	3	Registra en base de datos la solicitud.		
		¿Es competencia del Municipio? No: Termina procedimiento.		
	4	Si: ¿El Ciudadano solicita información? Si: Informa al ciudadano. Termina procedimiento.		
	5	No: ¿El reporte es de alumbrado público? Si: Transfiere llamada al proveedor encargado del alumbrado público. Termina Procedimiento. En caso contrario		
	6	¿Existe el incidente? Si: Informa estatus del incidente al ciudadano y registra comentarios Termina procedimiento.		
	7	No: Busca en la base de datos si existe reportante. ¿Existe reportante?		
	8	No: Captura datos del Ciudadano (reportante): Nombre Completo, Correo electrónico, teléfono Si: Continúa actividad. Paso 9		
	9	Ingresa datos del incidente (tipo, subtipo, dependencia que atiende el incidente, comentarios del incidente,		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


		localización en el mapa.) Informa al Ciudadano su número de incidente. Termina procedimiento.		
	10	Recibe por WEB, APP, Audio y filtra la información. ¿Es correcta la información? Si: Regresa a la actividad 7. En caso contrario:		
	11	Solicita más información o rechaza el trámite según corresponda. Termina procedimiento.		






 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Administración de cuentas de correo electrónico institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
Objetivo:	Organizar, y controlar las cuentas de correo electrónico institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, de acuerdo a las solicitudes de las dependencias y organismos no centralizados adscritos a este, con el fin de agilizar el manejo de la información y reducir el uso de recursos materiales.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 42 Fracción VII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de otorgar asesoría en materia de informática y tecnologías de la información a las Dependencias y Entidades. 2. El o La solicitante deberá tener instalado en la computadora el programa Outlook. 3. La solicitud de creación de cuenta, será vía oficio, dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, debiendo especificar si es para uso individual (servidor público) y/o programa o proyecto. <p>Para el caso de la cuenta de correo electrónico individual debe incluir en el oficio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de Servidor Público. • Puesto • Unidad Administrativa de la dependencia o entidad adscrita. • Número de Control. <p>Para el caso de la cuenta de correo electrónico de un programa o proyecto deberá incluir en el oficio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del programa o proyecto; • Nombre completo del Servidor Público;


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto del Servidor Público. <p>4. El nombre de cuenta de correo electrónico, es de acuerdo a los "Lineamientos para el Uso del Correo Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla" que se encuentren vigentes y publicados en el portal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>5. El enlace Administrativo de la dependencia solicitante, debe informar a la Dirección de Gobierno Electrónico, los movimientos del personal (bajas y cambios) que tengan cuenta de correo electrónico institucional, para las acciones correspondientes, con el fin de evitar el mal uso de la cuenta en mención y la generación de una base de datos de cuentas de correo electrónico obsoleto.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	11 días hábiles

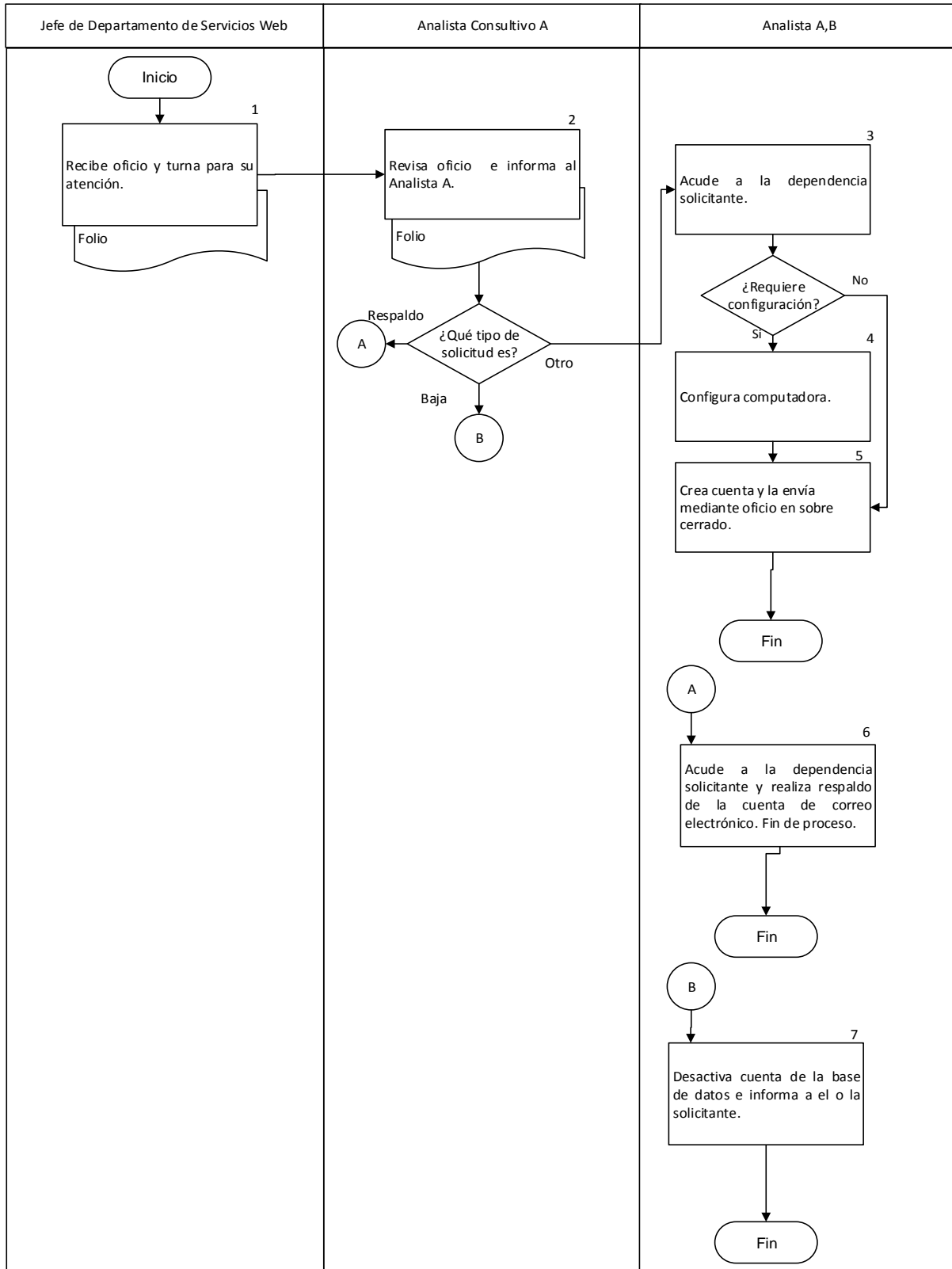
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Administración de cuentas de correo electrónico institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación	1	Recibe oficio y turna para su atención.	Folio	1 original
Analista Consultivo A	2	Revisa oficio e informa al Analista A. La solicitud es: ¿Respaldo? Continúa en la actividad 6. ¿Baja? Continúa en la actividad 7. En caso contrario:	Folio	1 original
Analista A	3	Acude a la dependencia solicitante.		
		¿Requiere configuración? No: Continúa en la actividad 5. En caso contrario:		
	4	Configura computadora.		
	5	Crea cuenta y la envía mediante oficio en sobre cerrado. Termina Procedimiento.		
	6	Acude a la dependencia solicitante y realiza respaldo de la cuenta de correo electrónico. Termina Procedimiento.		


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	7	Desactiva cuenta de la base de datos e informa al solicitante.		
		Termina Procedimiento.		




	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Operación de la Mesa de Servicio.
Objetivo:	Establecer y operar un punto único de contacto para que los usuarios de los servicios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC, para efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
Fundamento. Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 42 Fracción II
Políticas de Operación:	1. El/La Subdirector/a de Sistemas es el/la encargado/a de vigilar que las solicitudes de los servidores públicos registrados en la mesa de servicio sean canalizadas a las áreas responsables para su atención.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.

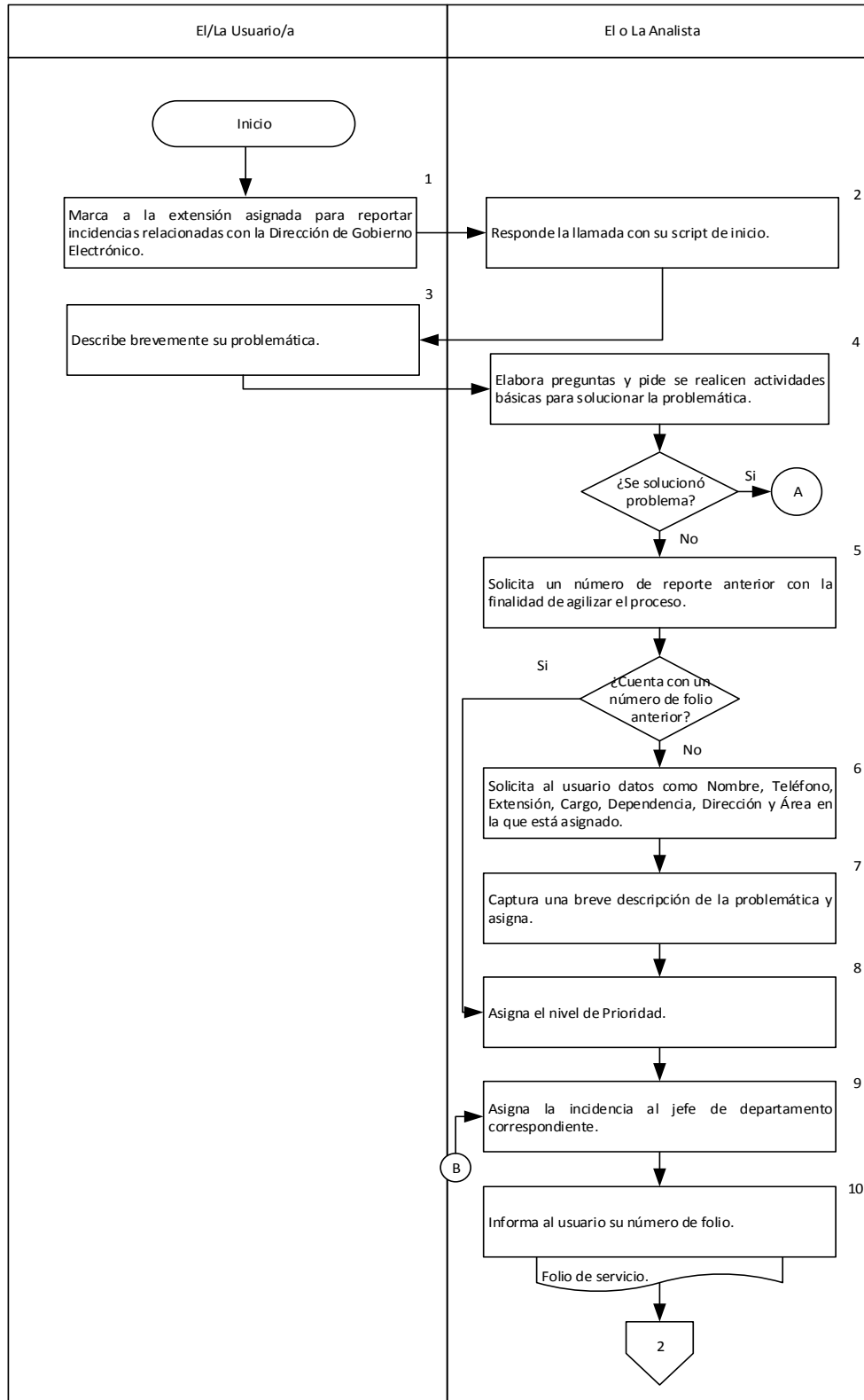
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

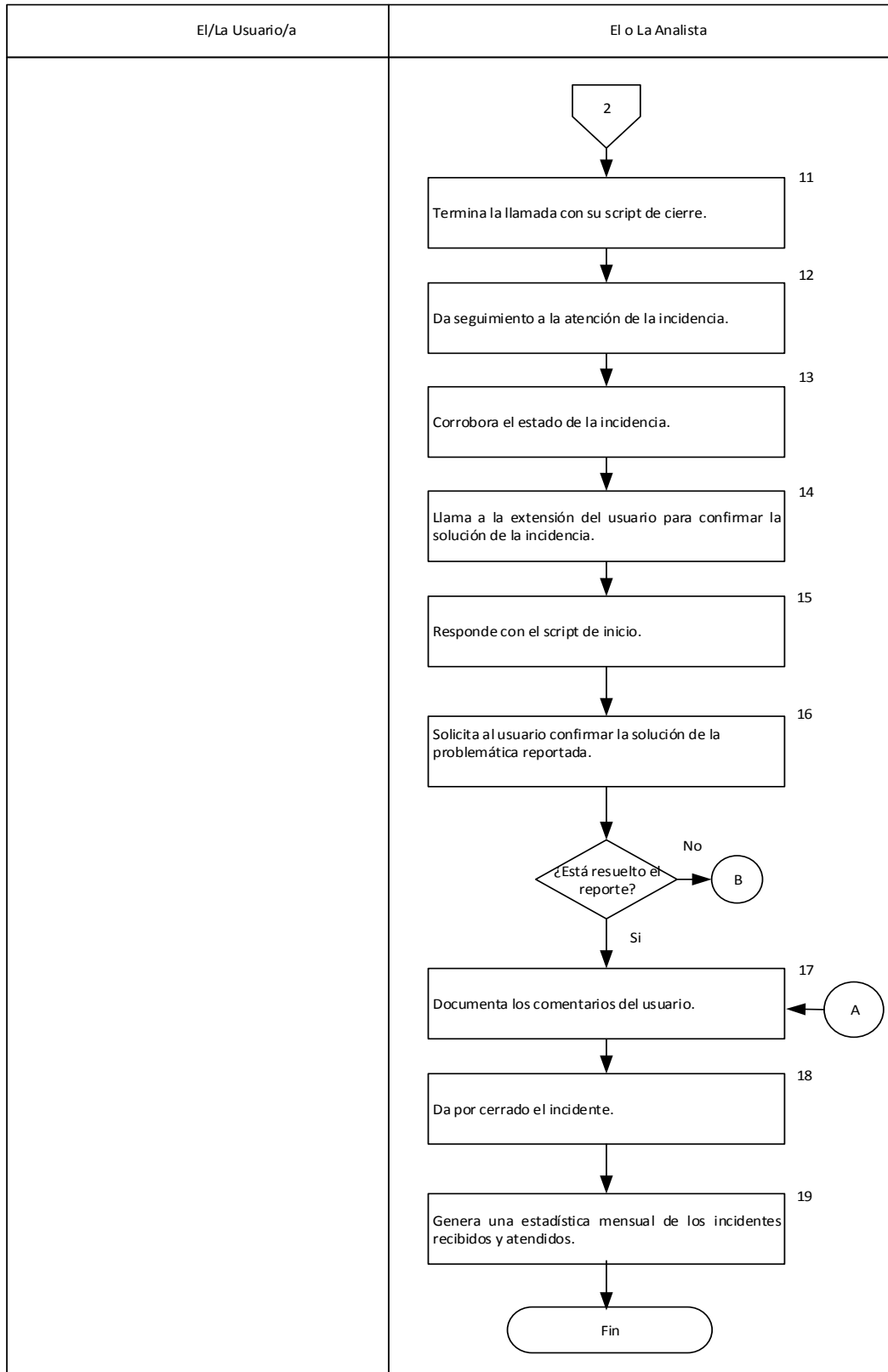
Descripción del Procedimiento: Operación de la Mesa de Servicio.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Marca a la extensión asignada para reportar incidencias relacionadas con la Dirección de Gobierno Electrónico.		
Analista A	2	Responde la llamada con su script de inicio.		
Usuario/a	3	Describe brevemente su problemática.		
Analista A	4	Elabora preguntas y pide se realicen actividades básicas para solucionar la problemática.		
	5	¿Se solucionó problema? Si: pasar a la actividad 17 De lo contrario Solicita un número de reporte anterior con la finalidad de agilizar el proceso.		
	6	¿Cuenta con un número de folio anterior? Si: se pasa a la actividad 8. De lo contrario. Solicita al usuario datos como Nombre, Teléfono, Extensión, Cargo, Dependencia, Dirección y Área en la que está asignado.		
	7	Captura una breve descripción de la problemática y asigna.		
	8	Asigna el nivel de Prioridad.		
	9	Asigna la incidencia al jefe de departamento correspondiente.		
	10	Informa al usuario su número de folio.	Folio de servicio.	
	11	Termina la llamada con su script de cierre.		

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	12	Da seguimiento a la atención de la incidencia.		
	13	Corroborar el estado de la incidencia.		
	14	Llamar a la extensión del usuario para confirmar la solución de la incidencia.		
	15	Responde con el script de inicio.		
	16	Solicita al usuario confirmar la solución de la problemática reportada. ¿Está resuelto el reporte? No: pasar a la actividad 9 De lo contrario.		
	17	Documenta los comentarios del usuario.		
	18	Da por cerrado el incidente.		
	19	Genera una estadística mensual de los incidentes recibidos y atendidos.		
		Termina Procedimiento		






 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

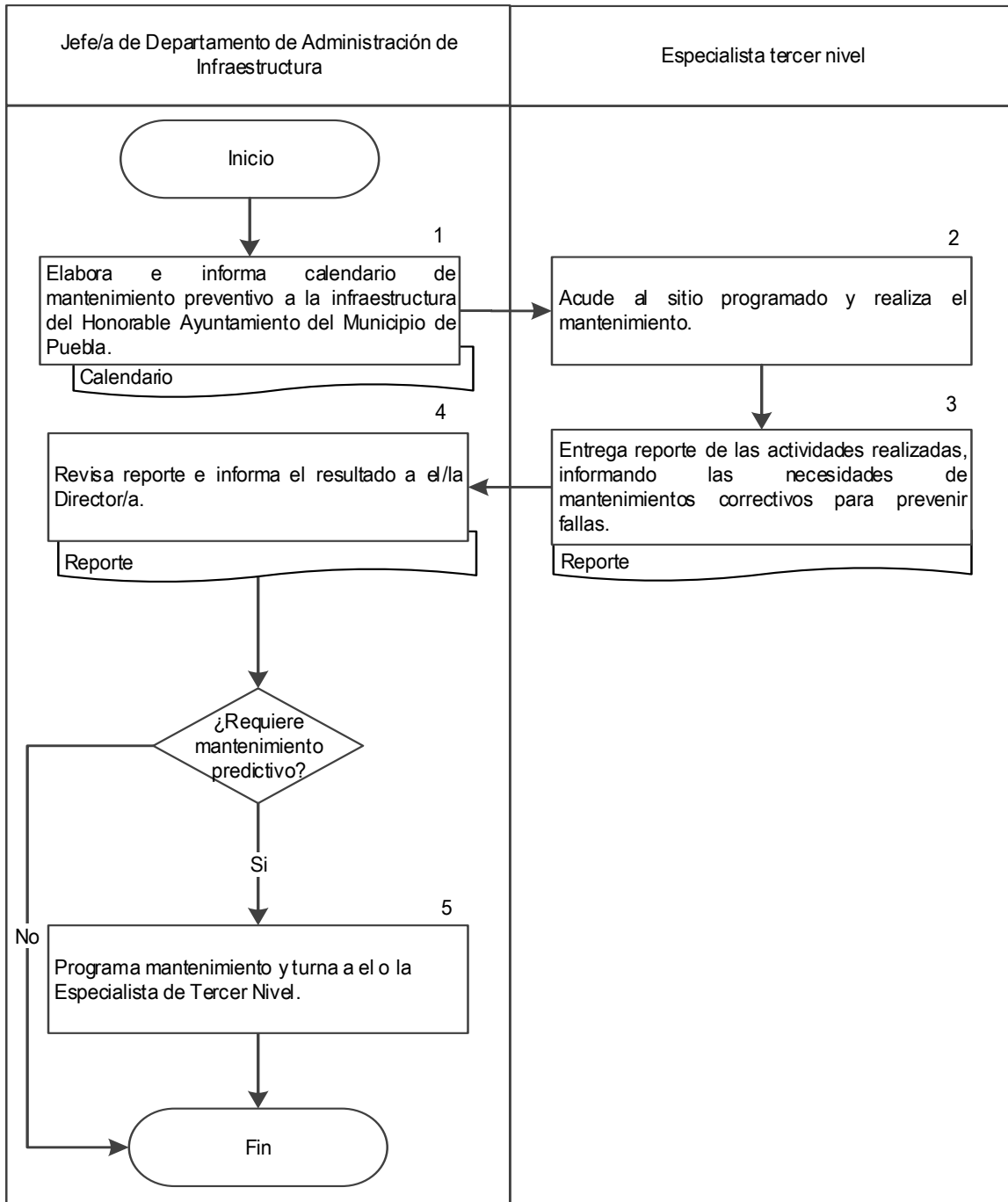
VI. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.


Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
Objetivo:	Garantizar la disponibilidad de los servicios de redes, telecomunicaciones y radiocomunicaciones.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción I.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de elaborar y proponer al Director de Gobierno Electrónico, los planes de mantenimiento y modernización de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal. 2. Se realizarán 2 mantenimientos preventivos al año, los cuales serán realizados por un Especialista de Tercer Nivel. 3. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica a través del o la Jefe/a de Departamento designará a un/a especialista de Soporte de Segundo Nivel para supervisar que se lleve a cabo el mantenimiento preventivo. 4. Se realizará un respaldo mensual de la configuración del equipo activo en uso del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla por especialista de Segundo Nivel.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	1	Elabora e informa calendario de mantenimiento preventivo a la infraestructura del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Calendario	1 Original
Especialista tercer nivel	2	Acude al sitio programado y realiza el mantenimiento.		
	3	Entrega reporte de las actividades realizadas, informando las necesidades de mantenimientos correctivos para prevenir fallas.	Reporte	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	4	Revisa reporte e informa el resultado a el/la Director/a.	Reporte	1 Original
	5	¿Requiere mantenimiento predictivo? Si: Programa mantenimiento y turna a él o la Especialista de Tercer Nivel. En caso contrario: Termina Procedimiento.		



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Objetivo:	Minimizar el tiempo de interrupción de los servicios de la infraestructura por causa de daño o falla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracciones I y XIII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de elaborar y proponer al Director de Gobierno Electrónico, los planes de mantenimiento y modernización de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal. 2. En caso de daño o falla se atenderá de forma inmediata para garantizar la disponibilidad de los servicios, debiendo informar a los o las Titulares para tomar las medidas necesarias para que exista la menor afectación posible en lo que se solventa el servicio.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Monitoreo	1	Detecta fallas o interrupciones en los servicios.		
Analista Consultivo	2	Reporta a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.		
	3	Acude al sitio y evalúa ¿La falla es competencia del Departamento?		
	4	Si: Evalúa la severidad de la falla.		
	5	¿Se puede reparar en sitio? Si: Resuelve falla.		
		No: ¿Cuenta con equipo de respaldo?		
	6	Si: Configura y reemplaza equipo por el dañado. Termina Procedimiento.		
	7	No: Retira equipo.		
	8	¿Tiene reparación? Si: Entrega a Especialista de Tercer Nivel y continúa en actividad 10.		
		En caso contrario: ir a Procedimiento para Adquisición de Bienes Tecnológicos.		
Analista y 3er nivel	9	No: Informa origen de falla a el/la Jefe/a de Departamento y Titulares de la dependencia.		
	10	Documenta mantenimiento.		
		Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura Tecnológica del Ayuntamiento .

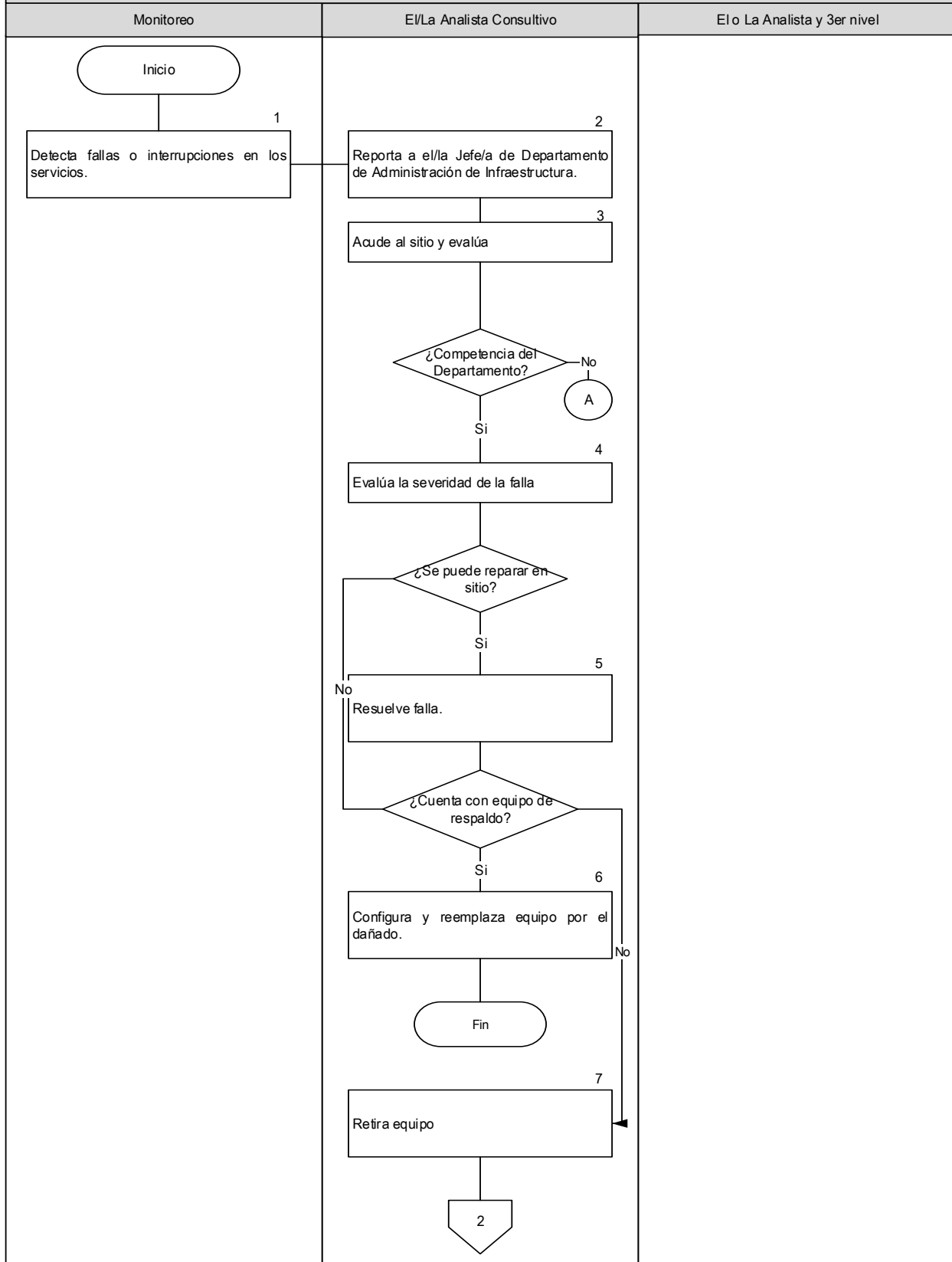
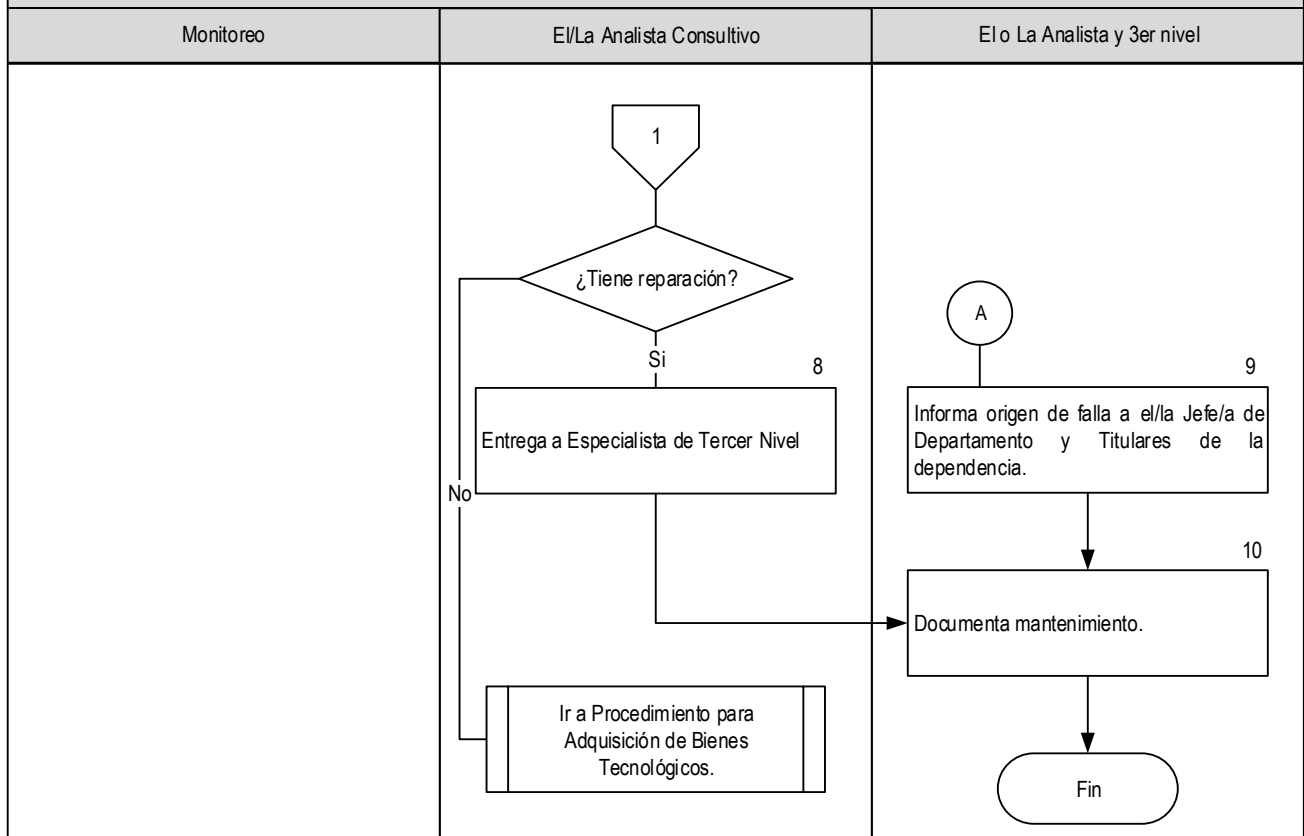




Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.



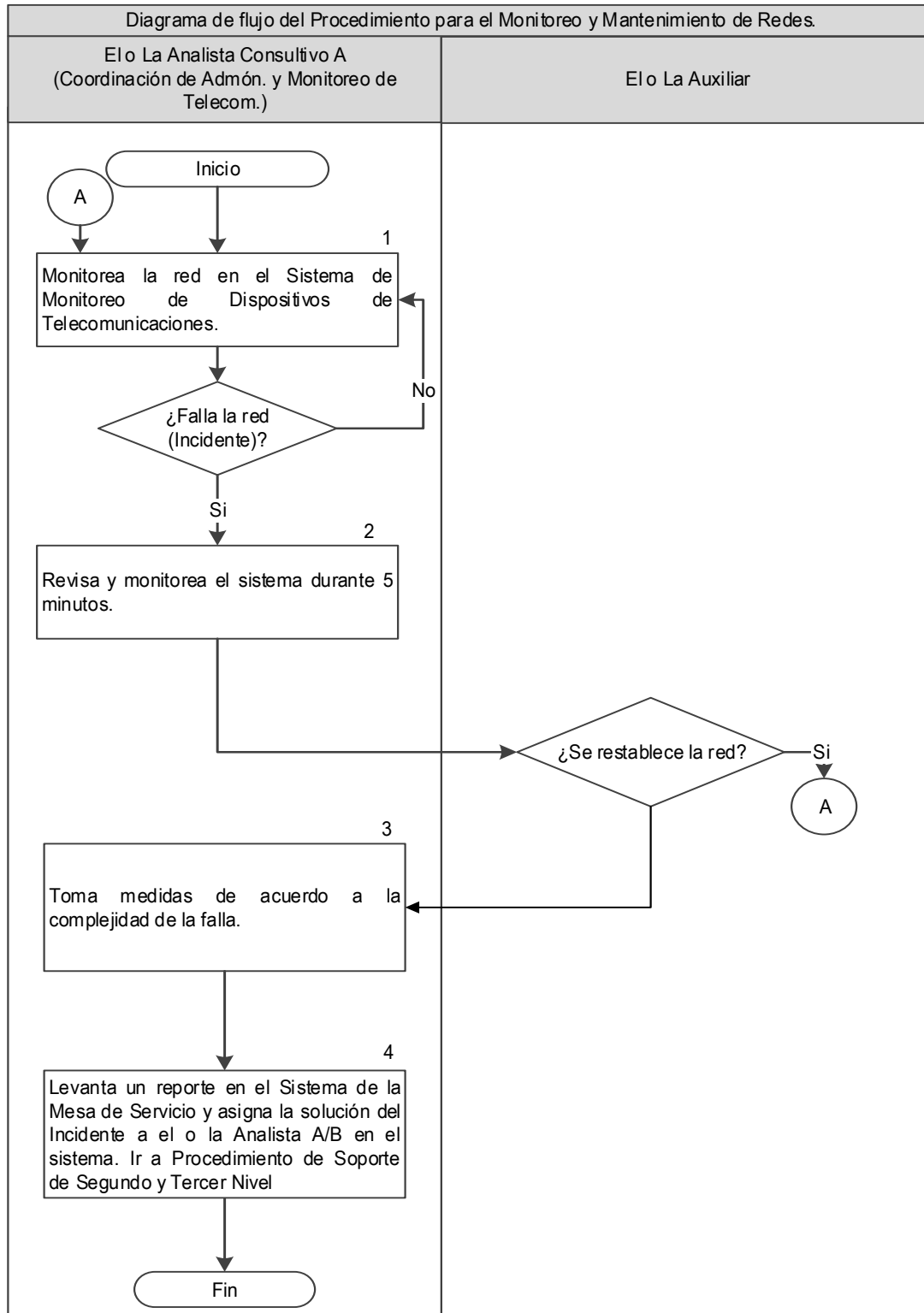
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Nombre del Procedimiento:	Monitoreo y mantenimiento de redes.
Objetivo:	Mantener una red segura, estable y convergente que reduzca fallas y tiempos de respuesta haciendo más eficiente el servicio de las telecomunicaciones.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de elaborar y proponer al Director de Gobierno Electrónico, los planes de mantenimiento y modernización de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal. 2. Toda solicitud para atención de fallas (Incidentes) en la red, deberá realizarse a través de la Mesa de Servicio Tel. 3095100, ext. 5151, o por oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Gobierno Electrónico. 3. El seguimiento acerca de la atención solicitada se hará por medio de la Mesa de Servicio hasta la conclusión de la solicitud y respuesta del oficio. 4. La Mesa de Servicio llevará el registro de todas las acciones realizadas y de las personas que han intervenido en el proceso de solución del Incidente y tendrá la responsabilidad de informar a el/la Usuario/a acerca de cada reporte que haya levantado.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 5 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Monitoreo y mantenimiento de redes.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A (coordinación de admón. y monitoreo de telecomunicaciones)	1	Monitorea la red en el Sistema de Monitoreo de Dispositivos de Telecomunicaciones.		
		¿Falla la red (Incidente)? No: Regresa a la actividad 1. En caso contrario:		
	2	Revisa y monitorea el sistema durante 5 minutos.		
Auxiliar		¿Se restablece la red? Si: Regresa a la actividad no. 1. De lo contrario:		
Analista Consultivo A (coordinación de admón. y monitoreo de telecomunicaciones)	3	Toma medidas de acuerdo a la complejidad de la falla.		
Analista Consultivo A (coordinación de admón. y monitoreo de telecomunicaciones), Auxiliar	4	Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio y asigna la solución del Incidente a él o la Analista A/B en el sistema. Ir a Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel Termina Procedimiento.		




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Alta, cambios, cancelación y elaboración de reportes de tarificación de líneas telefónicas fijas.
Objetivo:	Optimizar la disponibilidad uso y control de las líneas telefónicas fijas (VoIP y convencionales).
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracciones I y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. 2. La Dirección de Gobierno Electrónico, a través de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y del Departamento de Administración de Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> • Administrará, controlará y elaborará reportes de Tarificación de líneas telefónicas fijas, así como el alta, cambios y cancelación de Usuarios/as y números de extensión, propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. • Administrará y actualizará el Sistema de Administración Telefónica (SAT Intertel), que es un instrumento técnico operativo que regula el manejo y funcionamiento de las líneas telefónicas fijas en la Administración Municipal. • Verificará la aplicación del presente documento, en todas las áreas que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. • Asignará e instalará a las diferentes áreas, las líneas telefónicas fijas autorizadas por la Dirección de Gobierno Electrónico. • Efectuará el control mensual o bimestral del consumo telefónico realizado, identificando cualquier anomalía si existiere. • Realizará el seguimiento y control periódico del uso adecuado de las líneas telefónicas fijas. • Realizará el mantenimiento correctivo y/o preventivo y aparatos telefónicos no convencional. • Generará información para el control de llamadas, a las


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	<p>entidades que correspondan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborará la agenda telefónica institucional, en coordinación con las áreas o más específicamente con las operadoras. <p>3. Las solicitudes de alta, cambio, cancelación y reporte de tarificación, deberán ser realizadas vía oficio con los siguientes datos del o la solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio requerido • Nombre completo de el/la usuario/a • Puesto • Ubicación • Beneficios solicitados <p>4. La solicitud de reporte de tarificación, únicamente se emitirá el denominado "total general por rubro", en el cual se especificarán los montos globales de llamadas realizadas a teléfonos locales, celulares y larga distancia nacional e internacional.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

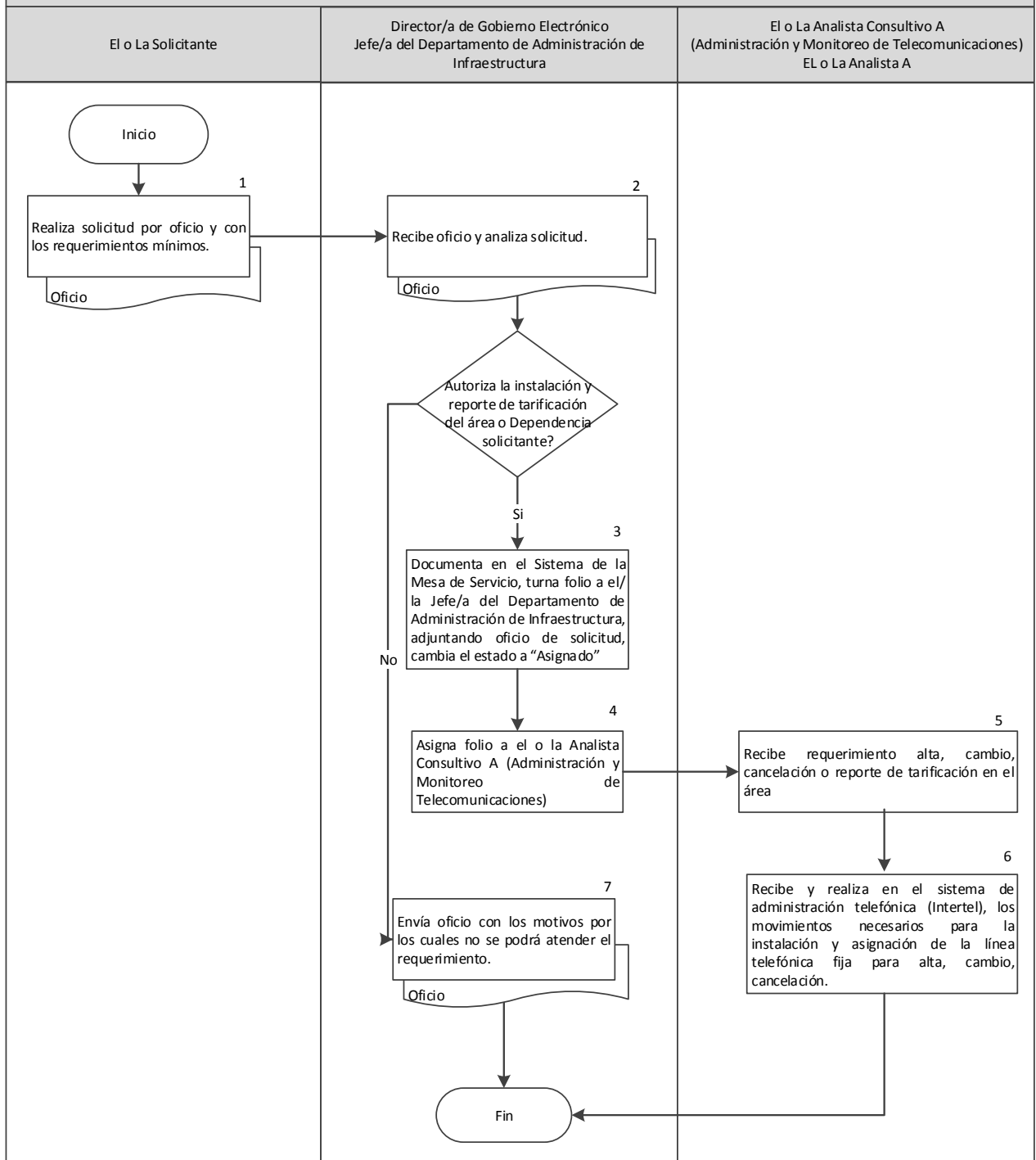
Descripción del Procedimiento: Alta, cambios, cancelación y elaboración de reportes de tarificación de líneas telefónicas fijas.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Solicitante	1	Realiza solicitud por oficio y con los requerimientos mínimos.	Oficio	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico	2	Recibe oficio y analiza solicitud.	Oficio	1 original
		¿Autoriza la instalación y asignación de la línea telefónica fija (alta), cambio, cancelación o reporte de tarificación del área o Dependencia solicitante? No: Pasa a la actividad número 7, en caso contrario:		
	3	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio, turna folio a el/la Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura, adjuntando oficio de solicitud, cambia el estado a "Asignado"		
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	4	Asigna folio a él o la Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)		
Analista Consultivo A (coordinación de 105dmón.. Y monitoreo de telecomunicaciones)	5	Recibe requerimiento alta, cambio, cancelación o reporte de tarificación en el área		
	6	Recibe y realiza en el sistema de		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Analista A		administración telefónica (Intertel), los movimientos necesarios para la instalación y asignación de la línea telefónica fija para alta, cambio, cancelación. Termina procedimiento.		
Director/a de Gobierno Electrónico	7	E caso contrario: Envía oficio con los motivos por los cuales no se podrá atender el requerimiento. Termina procedimiento	Oficio	1 original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Administración del data center.
Objetivo:	Gestionar y vigilar el buen uso al data center.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la operación de los servicios continuados del Gobierno Municipal. 2. La solicitud de acceso a las instalaciones del data center se realizará con tres días hábiles de anticipación, mediante oficio dirigido a la Dirección, anexando formato de solicitud usuario data center con número de registro FORM.1777-A/SAD1821/1118, validado por la Contraloría Municipal. 3. La Dirección de Gobierno Electrónico a través de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y del Departamento de Administración de Infraestructura, es la única facultada para realizar el alta de una cuenta de usuario y otorgar el acceso al Data Center. 4. A través de Jefatura de Departamento o nivel jerárquico igual o mayor, se podrá realizar la solicitud para el alta de una cuenta de usuario. 5. En caso de que la solicitud para el alta de una cuenta de usuario, se requiera en un tiempo menor al establecido, la Mesa de Servicio podrá generar un folio en el Sistema, anexando el Formato de Solicitud Usuario Data Center, asignándolo a el o la Auxiliar (Monitoreo), del Departamento de Administración de Infraestructura.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Administración del data center.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud Data Center vía oficio anexando formato.	Oficio Formato FORM.1777- A/SAD1821/1118	1 Original
Director/a de Gobierno Electrónico Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura Auxiliar (monitoreo) mesa de servicio	2	Recibe oficio y formato, captura en el Sistema de Mesa de Servicio, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el sistema.	Oficio Formato FORM.1777- A/SAD1821/1118	1 Original
	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio. ¿Es Alta, Modificación o Baja? Modificación: pasa a la actividad 8. Baja: pasa a la actividad 11. Alta:		
	4	¿Solicitud factible? Si: Autoriza y asigna reporte a el o la Auxiliar (Monitoreo). Pasa a la actividad 6. En caso contrario:	Reporte	1 original
Auxiliar (Monitoreo)	5	Documenta en el sistema. Termina Procedimiento.		

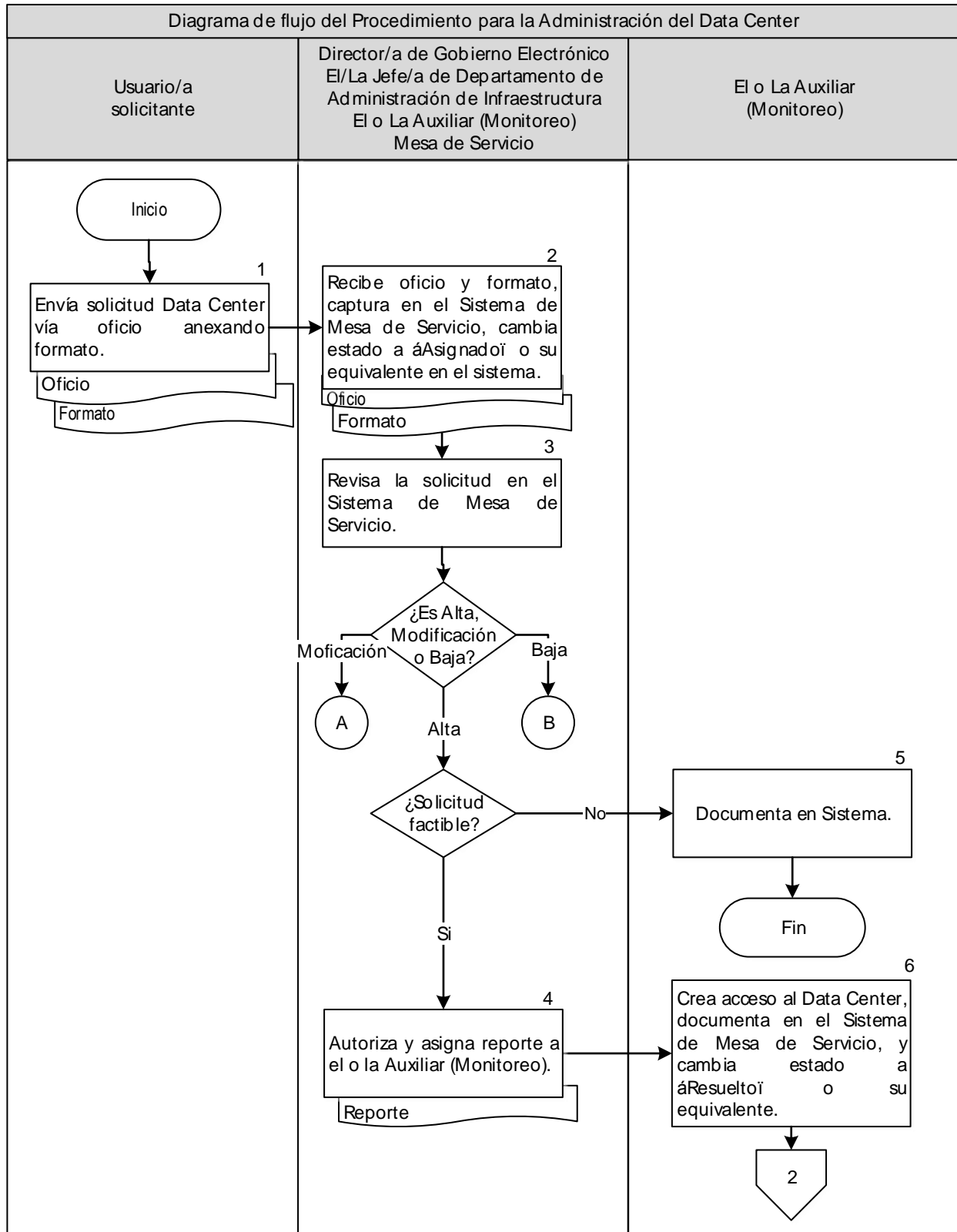
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

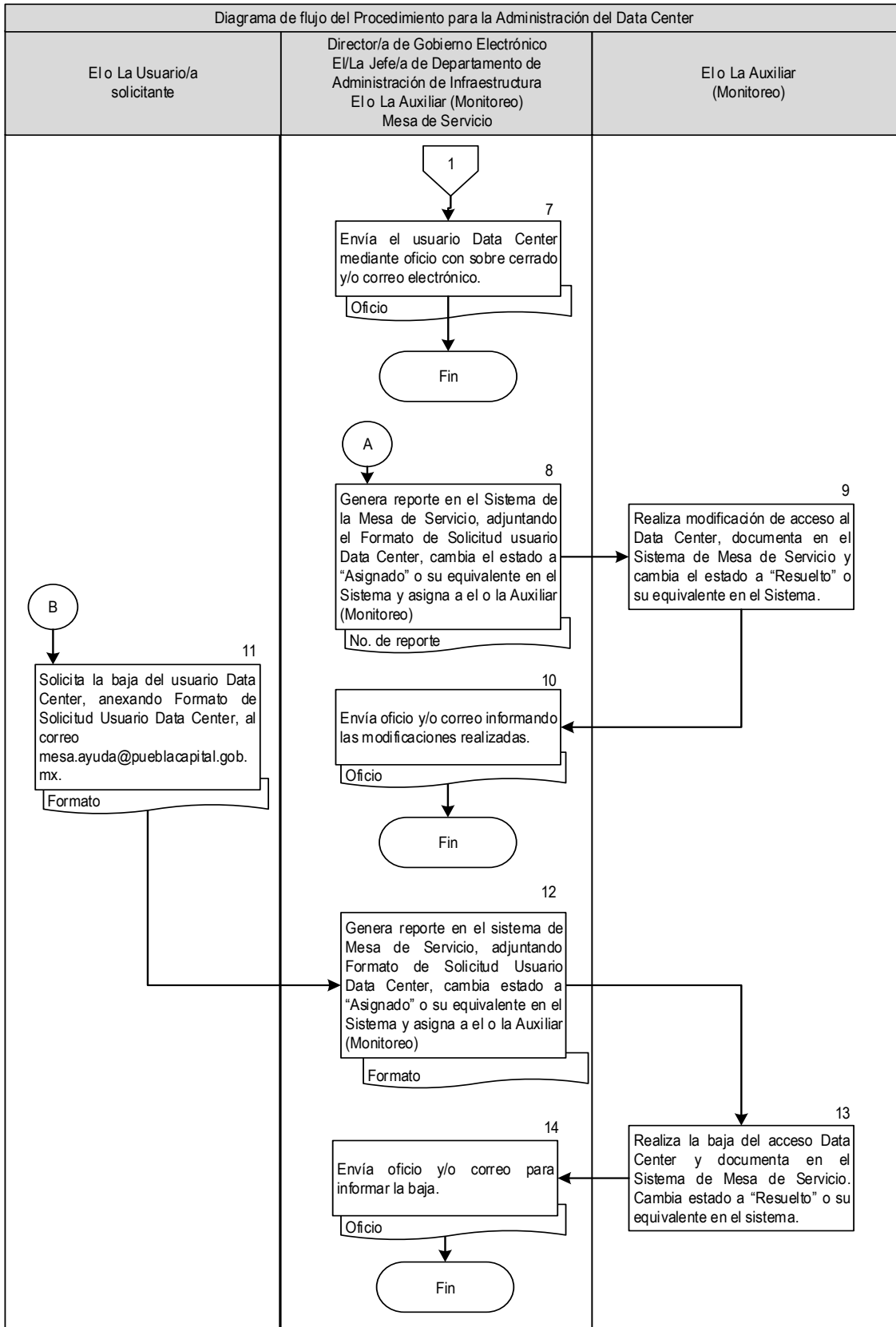
	6	Crea acceso al Data Center, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.		
Director/a de Gobierno Electrónico Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura Auxiliar (Monitoreo)	7	Envía el usuario Data Center mediante oficio con sobre cerrado y/o correo electrónico. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original
Mesa de Servicio	8	Genera reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, adjuntando el Formato de Solicitud usuario Data Center, cambia el estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo)		
Auxiliar (Monitoreo)	9	Realiza modificación de acceso al Data Center, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema.		
Director/a de Gobierno Electrónico Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura Auxiliar	10	Envía oficio y/o correo electrónico informando las modificaciones realizadas. Termina procedimiento	Oficio	1 Original


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

(Monitoreo)				
Usuario/a	11	Solicita la baja del usuario Data Center, anexando Formato de Solicitud Usuario Data Center, al correo mesadeayuda@pueblaciudadincluyente.gob.mx.	Formato FORM.1777-A/SAD1821/1118	1 Original
Mesa de Servicio	12	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, adjuntando Formato de Solicitud Usuario Data Center, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo)		
Auxiliar (Monitoreo)	13	Realiza la baja del acceso Data Center y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio. Cambia estado a "Resuelto" o su equivalente en el sistema.		
Director/a de Gobierno Electrónico Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura Auxiliar (Monitoreo)	14	Envía oficio y/o correo para informar la baja. Termina procedimiento	Oficio	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración del Data Center





 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Fecha: _____

SOLICITUD USUARIO DATA CENTER

1.- Datos del Solicitante

Nombre del Solicitante: _____

Dependencia: _____

Departamento y/o área: _____

Ubicación y teléfono: _____

1

2.- Tipo de Solicitud

- Alta de usuario
- Baja de usuario
- Modificación de usuario

3.- Datos del Usuario

Nombre del Usuario: _____

Dependencia: _____

Departamento y/o área: _____

Ubicación y teléfono: _____

2

Observaciones: _____

Solicitante

Usuario

Nombre y Firma

Nombre y Firma

3

www.pueblacapital.gob.mx


 Reforma No. 126, 4to. Piso Centro Histórico, Puebla, Pue O.P. 72000

 Tel. +52 (222) 506 44 00
Ext. 5204, 5205

 @PueblaAyto

 H.Ayuntamiento de Puebla

FORM.1777-A/SAD1821/1118

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


**Instructivo de llenado del formato de solicitud de usuario data center
FORM. 1777-A/SAD1821/1118**

Notas generales:


- El formato deberá ser llenado con letra Avenir Book 12, en mayúsculas y minúsculas.
- El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.

Llenado de formato


1. Datos solicitantes: Escribir nombre, dependencia, departamento, ubicación y teléfono del solicitante
2. Datos del Usuario: Escribir nombre, dependencia, departamento, ubicación y teléfono del usuario
3. Escribir el nombre y la forma del Solicitante y del Usuario.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.
Objetivo:	Administrar los accesos de circuito cerrado CCTV con el fin de proporcionar seguridad en las instalaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. 2. El acceso a circuito cerrado CCTV podrá ser solicitado a partir del Jefe/a de Departamento o mayor nivel jerárquico, en base al trámite de la solicitud del usuario y contraseña. 3. El/La Servidor/a Público/a deberá solicitar por oficio dirigido a la Dirección de Gobierno Electrónico el acceso CCTV, con tres días hábiles de anticipación. 4. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura es la única encargada de proveer el servicio de la CCTV. 5. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura es la única encargada de asignar el usuario y contraseña para el uso de CCTV; mismos que serán entregados en sobre cerrado en un máximo de tres días. 6. En caso extraordinario, la mesa de servicio podrá generar un folio en el sistema, adjuntando, asignándolo a el o la Auxiliar (Monitoreo), esta acción está encaminada a la atención de la solicitud en un tiempo menor al establecido. 7. Se le informará a el/la Servidor/a Público/a responsable del acceso CCTV que el acceso es de uso exclusivo para quienes se les ha asignado dichos privilegios por lo cual deberá asegurarse


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	que ninguna otra persona utilice su cuenta, de lo contrario será dado de baja la cuenta de usuario.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud de servicio o reporte de incidente CCTV, por correo electrónico, llamada telefónica u oficio.	Correo electrónico Oficio	1 Original
Director/a de Gobierno Electrónico	2	Recibe oficio y captura en el sistema de Mesa de Servicio, cambia estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio Número de Reporte	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio, ¿Es Alta, Modificación o Baja? Modificación: pasa a la actividad 8. Baja: pasa a la actividad 11. En caso contrario:		
	4	¿Solicitud factible? Si: Autoriza y asigna reporte a el o la Auxiliar (Monitoreo). Pasa a la actividad 6. De lo contrario:		
El o La Auxiliar (coordinación de monitoreo)	5	Documenta en sistema. Termina Procedimiento.		
	6	Crea acceso CCTV, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y coloca el estado a "Resuelto" o su equivalente.		
Director/a de Gobierno Electrónico Auxiliar (coordinación de monitoreo)	7	Envía oficio en sobre cerrado y/o correo con el usuario y contraseña CCTV a el/la Usuario/a Solicitante. Termina Procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 Original

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico		Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
			Fecha de elaboración: 31/07/2017
			Fecha de actualización: 22/01/2020
			Núm. de Revisión: 02

Mesa de Servicio Director/a Gobierno Electrónico	8	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, coloca estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo).	Número de Reporte	1 Original
Auxiliar (coordinación de monitoreo)	9	Realiza modificación de acceso CCTV y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio la actividad realizada. Coloca al reporte estado "Resuelto" o su equivalente en el Sistema.		
Director/a de Gobierno Electrónico	10	Envía vía oficio y/o correo con las modificaciones realizadas. Termina Procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 Original
Usuario/a	11	Solicita a través de la Mesa de Servicio la baja de un acceso CCTV, al correo de la mesa mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx.	Correo electrónico	
Mesa de Servicio	12	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, coloca estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna al personal indicado.	Número de Reporte	1 Original
Auxiliar (coordinación de monitoreo)	13	Realiza la baja del acceso CCTV y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio la actividad realizada. Coloca al reporte estado "Resuelto" o su equivalente en el sistema.		
Director/a de Gobierno Electrónico	14	Envía oficio y/o correo informando la baja. Termina procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de Circuito Cerrado CCTV.

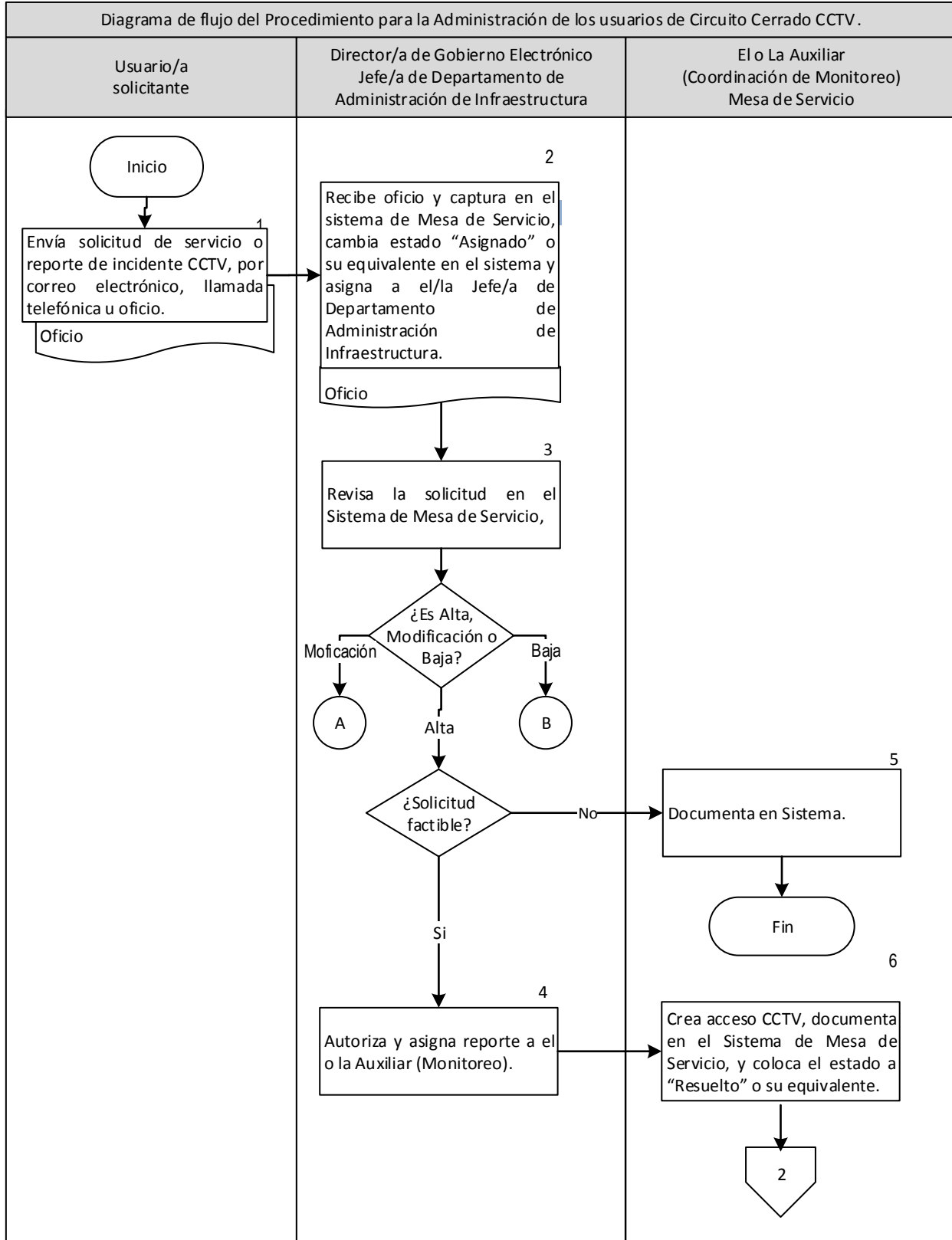
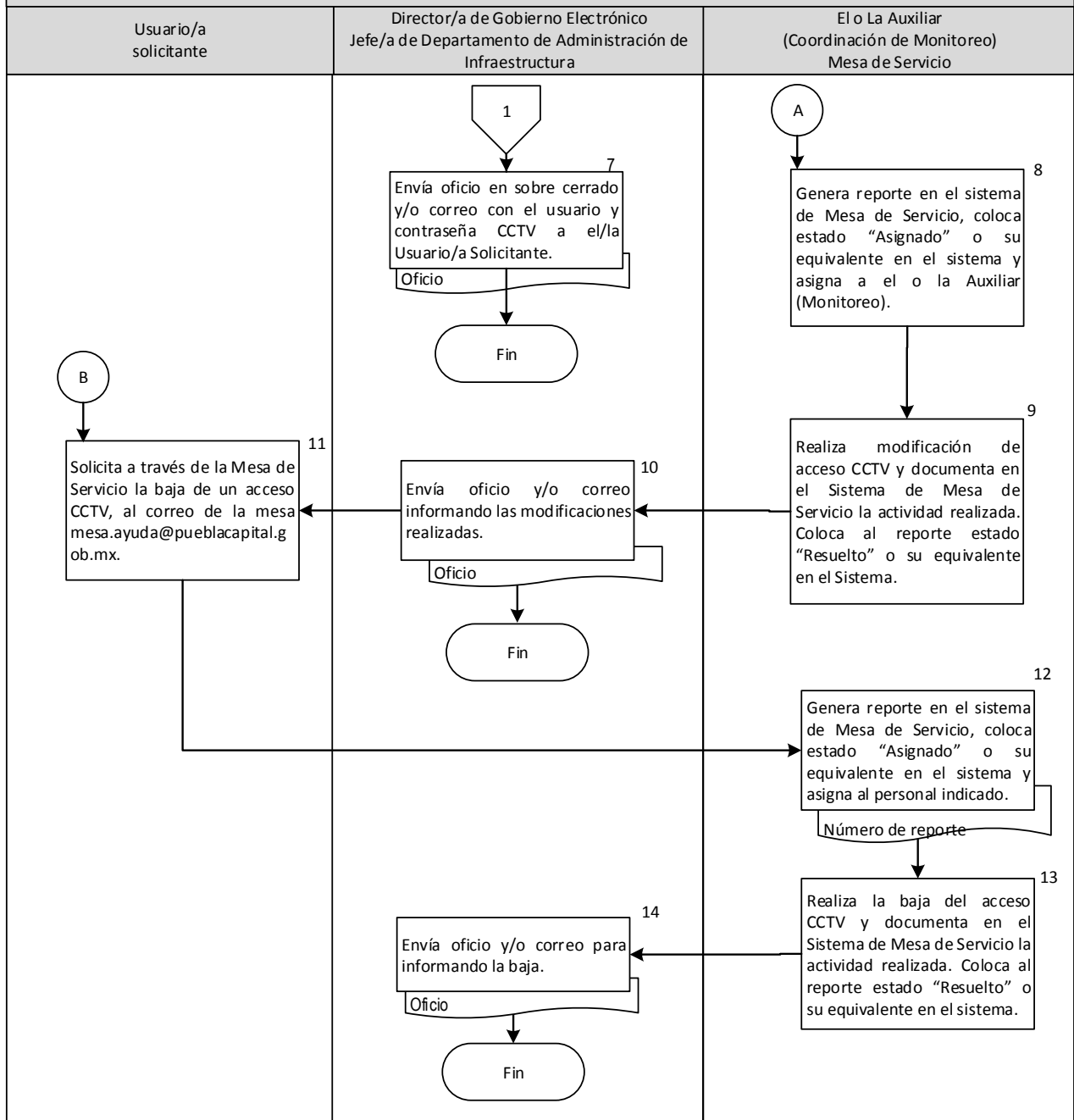




Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de Circuito Cerrado CCTV.




	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito
Objetivo:	Instalar puntos Wifi redes tipo mesh, para proveer el servicio de internet inalámbrico gratuito en puntos estratégicos de la Ciudadanía de Puebla, incorporando herramientas que permita establecer un modelo de desarrollo comunitario, personal, social y económico.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción X.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. 2. La instalación de los puntos se realizará siempre y cuando resulte viable el análisis de factibilidad de técnica de voz y datos y el análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos. 3. Se licitará cada uno de los proyectos para la implementación de puntos de conexión de internet, y el proveedor acordado firmará un contrato adecuado a las características específicas de cada punto de instalación.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

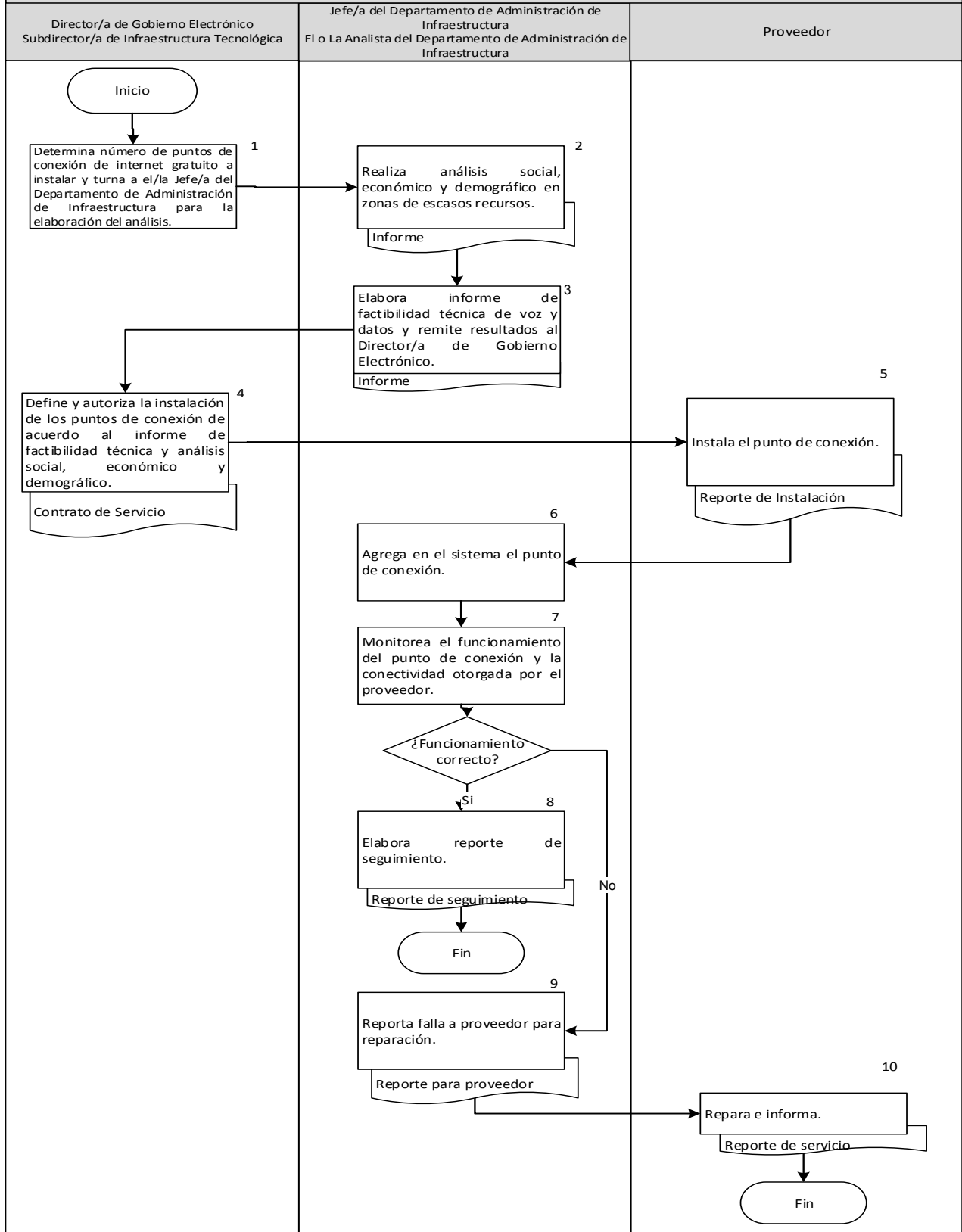
Descripción del Procedimiento: Implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica	1	Determina número de puntos de conexión de internet gratuito a instalar y turna a el/la jefe/a de Administración de Infraestructura para la elaboración del análisis.		
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	2	Realiza análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos.	Informe	1 original
Analista	3	Elabora informe de factibilidad técnica de voz y datos y remite resultados al Director/a de Gobierno Electrónico.	Informe	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica	4	Define y autoriza la instalación de los puntos de conexión de acuerdo al informe de factibilidad técnica y análisis social, económico y demográfico.	Contrato de servicio	1 original
Proveedor	5	Instala el punto de conexión.	Reporte de instalación.	1 original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	6	Agrega en el sistema el punto de conexión.		
	7	Monitorea el funcionamiento del punto de conexión y la conectividad otorgada por el proveedor.		
	8	¿El funcionamiento es correcto? Si: Elabora reporte de seguimiento. Termina procedimiento.	Reporte de seguimiento	1 original
	9	En caso contrario:	Reporte	1 original

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


		Reporta falla a proveedor para reparación.	para proveedor	
Proveedor	10	Repara e informa. Termina Procedimiento.	Reporte de servicio	1 original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito




	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Administración de los recursos de telefonía.
Objetivo:	Administrar los recursos que provean el servicio de comunicación telefónica del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y garantizar la disponibilidad a todos/as los/las Usuarios/as del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. Para el otorgamiento del servicio de telefonía se cuenta con cuatro perfiles con los siguientes privilegios: <ul style="list-style-type: none"> A: locales, celulares, larga distancia nacional (LDN), larga distancia nacional (LDI). B: locales, celulares, LDN. C: locales, celulares. D: locales. <p>El perfil A: Secretarios/as.</p> <p>El perfil B: Los o Las Enlaces Administrativos/as, Directores/as.</p> <p>El perfil C: Jefes/as de Departamento, El o La Analista Consultivo, Coordinadores/as.</p> <p>El perfil C: Personal cuyas funciones requieran el servicio local.</p> La concesión del servicio de telefonía se valorará de acuerdo a las funciones del o la Solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Administración de los recursos de telefonía

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe oficio de solicitud de telefonía, asigna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura, folio vía Sistema de la Mesa de Servicio.	Oficio	1 original
		¿Qué tipo de solicitud es? Alta: Pasa a actividad 2. Modificación: Pasa a actividad 10. Baja: Pasa a actividad 11. Cambio de Clave: Pasa a actividad 12 Cambio de nombre, extensión o configuración: Pasa a actividad 14.		
Solicitante	2	Llama a la Mesa de Servicio y otorga los siguientes datos: Nombre, Cargo. Dependencia, Ubicación, Perfil.		
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	3	Verifica disponibilidad del equipo telefónico y capacidad del conmutador		
	4	¿Es Viable? Si: Turna a él o la Analista Consultivo A, en caso contrario pasa a la actividad número 9		
Analista Consultivo A (redes y telecomunicaciones)	5	Solicita equipo a Inventarios.		
	6	Configura el equipo y crea el número de extensión		
	7	Crea clave de acceso telefónico (perfil A, B o C).		
	8	Instala equipo y prueba extensión. Termina Procedimiento.		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	9	Envía oficio informando a el o la solicitante que no se cuenta con capacidad tecnológica. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original
	10	Especifica en oficio sí se trata de un aumento o disminución de acceso telefónico, con los siguientes datos: Número de extensión, nombre a quien está asignada la extensión, y cambio de perfil. Continúa en la actividad 13.	Oficio	1 original
	11	Indica en oficio número de extensión, nombre de la persona que tenía asignada la extensión, dependencia, ubicación, entrega el equipo telefónico en el área de inventarios. Continúa en la actividad 13.	Oficio	1 original
	12	Incluye en oficio nombre de la persona.	Oficio	1 original
	13	Turna a analista Consultivo A en telecomunicaciones y redes.		
	14	Realiza cambios solicitados.		
	15	Responde oficio indicando cambios realizados. Termina procedimiento.	Oficio	1 original

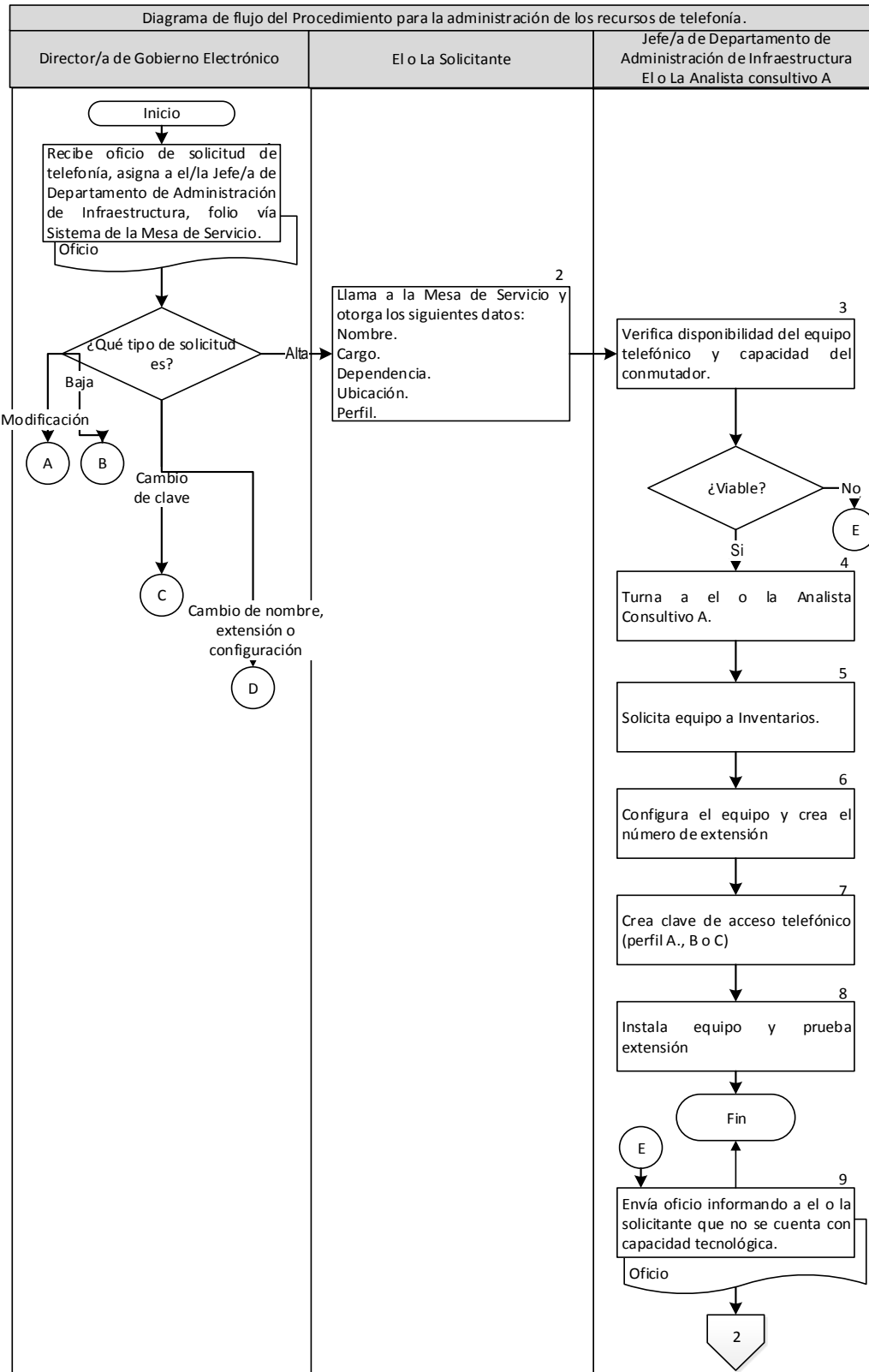
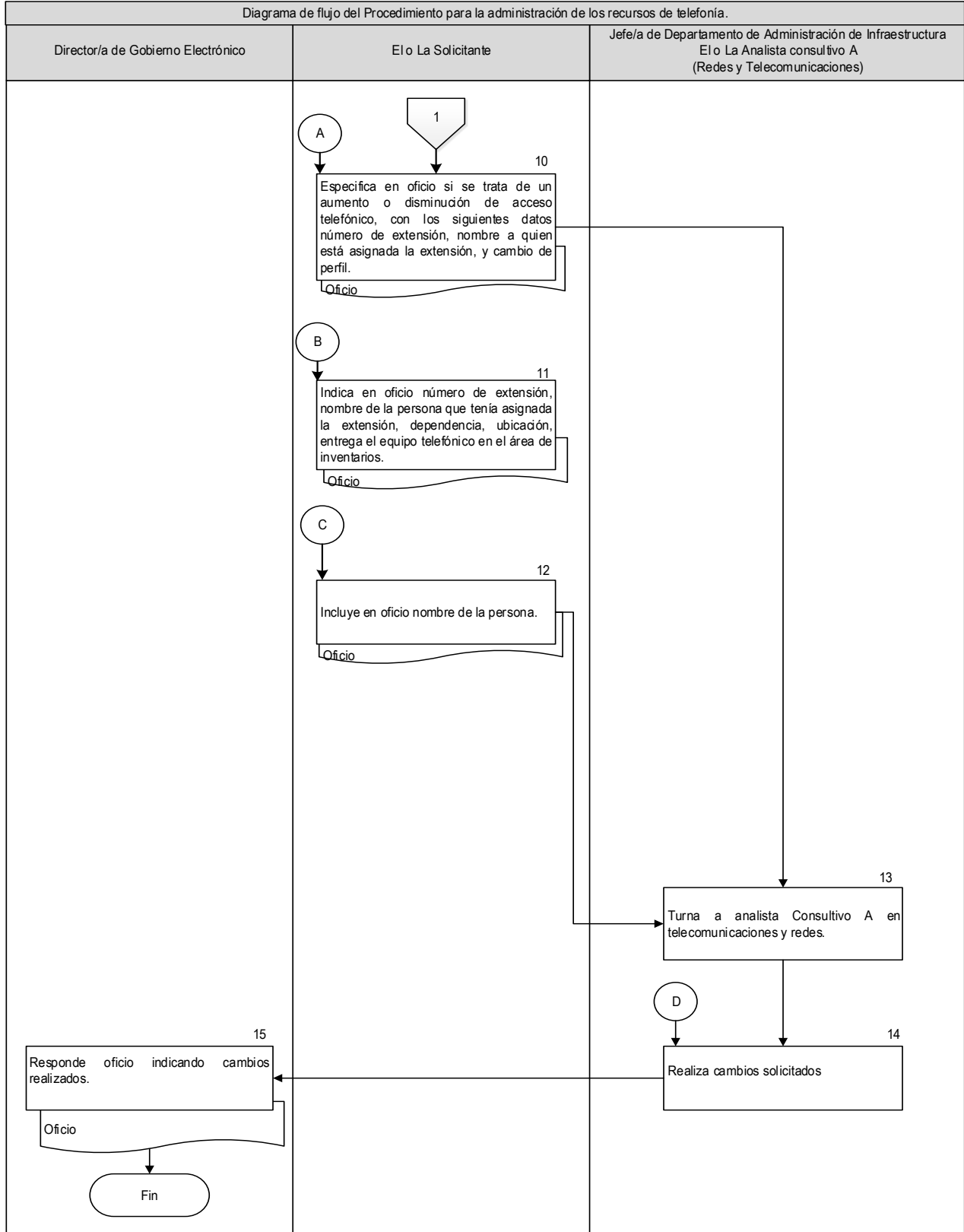


Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de los recursos de telefonía.






**Manual de
Procedimientos
De la Dirección de
Gobierno
Electrónico**

Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A


Fecha de elaboración:31/07/2017

Fecha de actualización:22/01/2020


Núm. de Revisión: 02

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Recepción y registro de bienes tecnológicos
Objetivo:	Dar a conocer las actividades que se realizan para ingresar en el Sistema integral de inventarios los Bienes Tecnológicos de reciente adquisición por cualquier medio, asignándole un número de inventario o folio.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. El registro de un bien mueble en el Sistema de Integral de Inventarios puede realizarse por adquisición, licitación, donación, embargo, dación en pago, por algún fideicomiso, o por reposición como lo estipula la Normatividad General para el Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal al Servicio de las Dependencias que lo conforman. 3. El fallo solo puede ser emitido por la Dirección de Adjudicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. 4. Para el registro de todo bien mueble, deberá presentarse a Inventarios: el fallo, dictamen, y factura. 5. El Departamento de Administración de Infraestructura, será responsable de validar las características técnicas de los equipos. 6. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> • Registrará y etiquetará los equipos en el Sistema integral de inventarios establecidos en dicho catálogo.

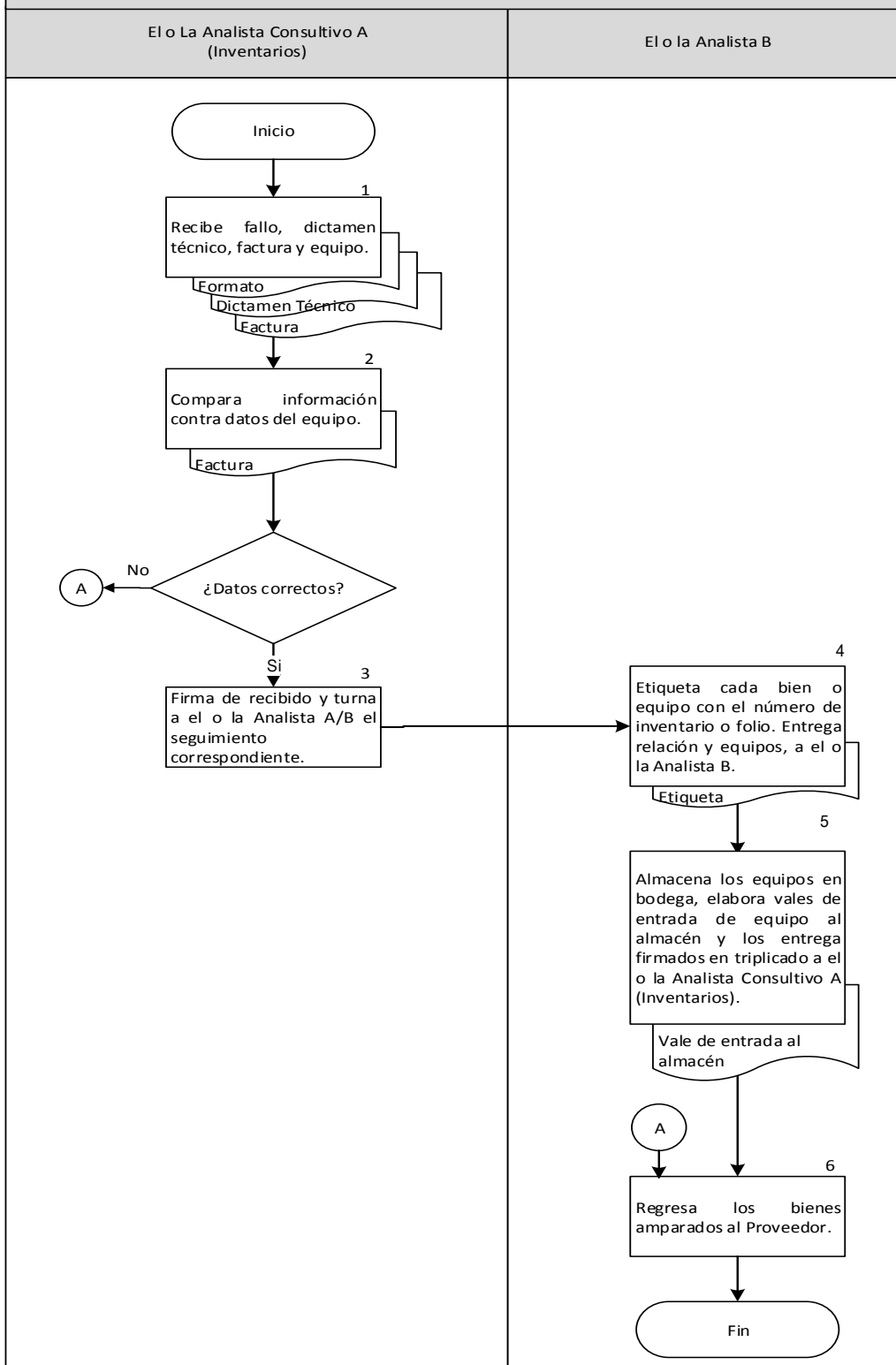
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


	<ul style="list-style-type: none"> Definirá catálogo de bienes tecnológicos.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 3 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Descripción del Procedimiento: Recepción y registro de bienes tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista Consultivo A (inventarios)	1	Recibe fallo, dictamen técnico, factura y equipo.	Fallo, Dictamen Técnico, Factura	1 Original
	2	Compara información contra datos del equipo.	Factura	1 Original
	3	¿Los datos son correctos? Si: Firma de recibido y turna a él o la Analista A/B el seguimiento correspondiente, en caso contrario pasa a la actividad número 6		
Analista B	4	Etiqueta cada bien o equipo con el número de inventario o folio. Entrega relación y equipos, a él o la Analista B.	Etiqueta	
	5	Almacena los equipos en bodega, elabora vales de entrada de equipo al almacén y los entrega firmados en triplicado a él o la Analista Consultivo A (Inventarios).	Vale de entrada al almacén	3 Originales
	6	En caso contrario: Regresa los bienes amparados al Proveedor. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.




	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

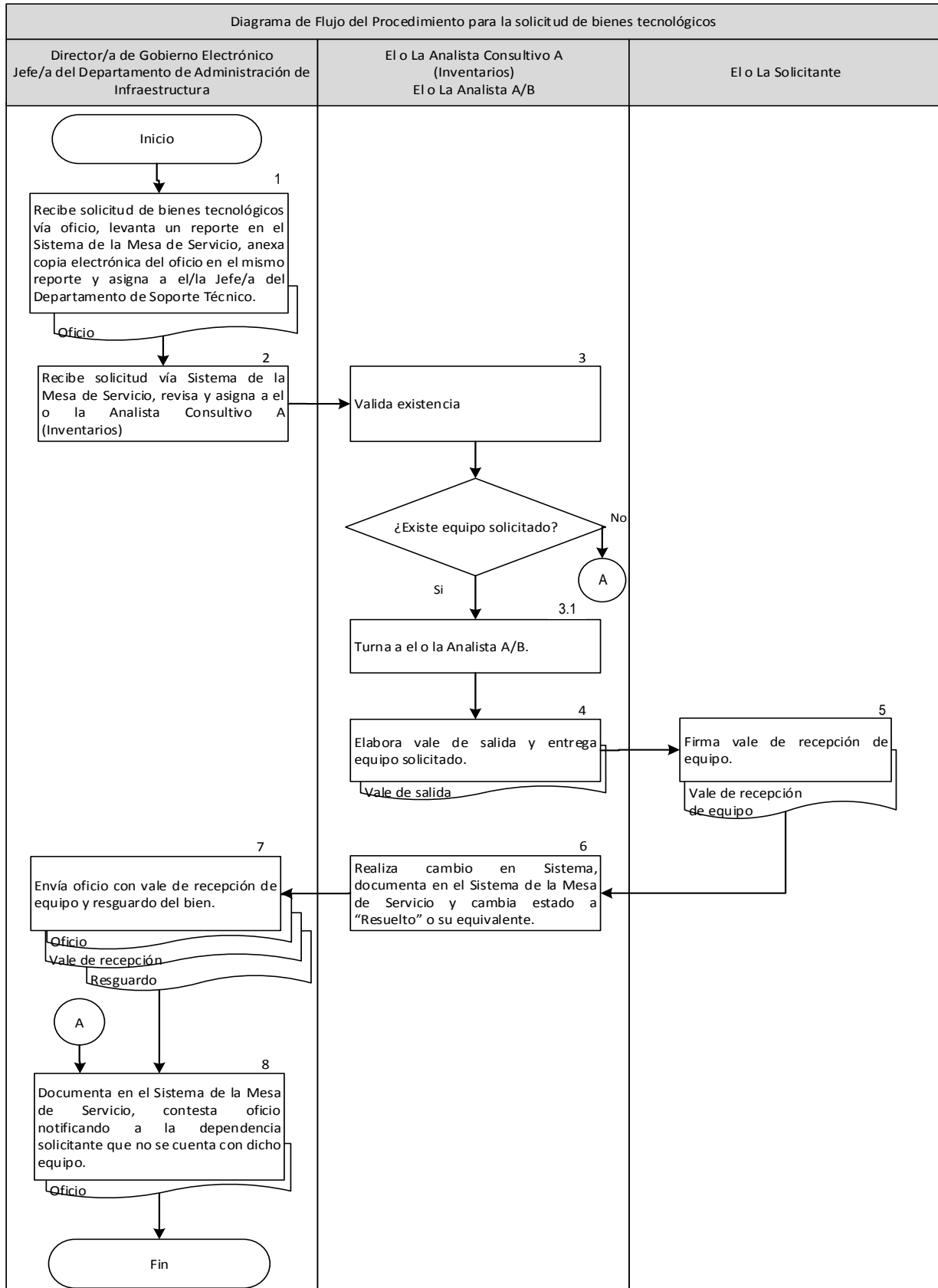
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de bienes tecnológicos
Objetivo:	Entregar en tiempo y de forma eficiente los equipos solicitados por las diferentes dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura realizará las entregas de acuerdo a la disponibilidad en bodega.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Solicitud de bienes tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe solicitud de bienes tecnológicos vía oficio, levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexa copia electrónica del oficio en el mismo reporte y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico.	Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	2	Recibe solicitud vía Sistema de la Mesa de Servicio, revisa y asigna a el o la Analista Consultivo A (Inventarios)		
Analista Consultivo A (inventarios)	3	Valida existencia		
		¿Existe equipo solicitado?		
	3.1	Si: Turna a él o la Analista A/B, en caso contrario pasa a la actividad número 8		
Analista A	4	Elabora vale de salida y entrega equipo solicitado.	Vale de salida	1 Original
Solicitante	5	Firma vale de recepción de equipo.	Vale de recepción de equipo.	1 Original
Analista A	6	Realiza cambio en Sistema, documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.		
Director/a de Gobierno Electrónico	7	Envía oficio con vale de recepción de equipo y resguardo del bien.	Oficio Vale de Recepción de equipo Resguardo	1 Original
	8	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio, contesta oficio notificando a la	Oficio	1 Original


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	dependencia solicitante que no se cuenta con dicho equipo. Termina Procedimiento.		
--	--	--	--




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Administración de bienes tecnológicos
Objetivo:	Mantener actualizado el inventario de bienes muebles tecnológicos en las Dependencias.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura, gestionará todo lo relacionado con el inventario de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía. 3. Los o Las Enlaces Administrativos/a o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla tendrá que: 4. Dar aviso de cualquier cambio de asignación y/o ubicación realizado al interior de su dependencia. 5. Notificar vía oficio los cambios de resguardos de bienes que se deriven de altas, bajas y cambios de adscripción. 6. Participar en las revisiones y actualización de inventarios.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 meses.

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Administración de bienes tecnológicos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A (inventarios)	1	Elabora y remite cronograma de trabajo a el/la Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura para su validación.	Cronograma de trabajo	1 Original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	2	Autoriza, notifica y anexa cronograma de trabajo, mediante tarjeta informativa a el/la Director/a.	Tarjeta Informativa	1 Original
Director/a de Gobierno Electrónico	3	Envía oficio anexando cronograma de trabajo por dependencia a los o las Enlaces Administrativos/as o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla.	Oficio Cronograma de trabajo	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	4	Realiza reporte de la base de datos del Sistema integral de inventarios por Dependencia, asigna al personal y les entrega documentación.	Reporte de la base de datos de inventarios por Dependencia	1 Original
Analista A	5	Prepara los accesorios (pistolas laser, laptops, tarjetas BAM, hojas, plumones de marcación especial e impresoras) necesarios. En el caso de requerir sacar equipo del edificio, elabora vales de salida del almacén y del edificio.	Vale de salida de almacén Vale de salida del edificio.	3 Originales
	6	Revisa físicamente cada uno de los equipos en las Dependencias.		
	7	¿El equipo se encuentra registrado en la base de datos del área?, pasa a la actividad número 10, en caso		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		contrario: Registra los datos del equipo encontrado en la base de datos del reporte.		
	8	Coteja la base de datos en una laptop contra inventario físico en el lugar del levantamiento.		
	9	¿Los datos son correctos? Si: Asigna bienes a él o la resguardante adscrito/a a la Dependencia, en caso contrario pasa a la actividad número 11		
	10	Imprime Vales de Recepción y recaba firma del o la resguardante responsable del equipo. Pasa a actividad 12.	Vale de Recepción	1 Original
	11	Realiza las correcciones en la base de datos.		
	12	Imprime reporte del área, incluidos los faltantes.	Reporte	1 Original
	13	Registra cambios en Sistema integral de inventarios.		
	14	Imprime resguardos oficiales y reporte de faltantes.	Resguardo	1 Original
Director/a de Gobierno Electrónico	15	Elabora oficio por Dependencia anexando resguardos y reporte de faltantes.	Oficio y Resguardos	3 Originales
	16	Recibe resguardos firmados y canaliza a el/la El o La Analista Consultivo A (Inventarios).	Oficio	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	17	Revisa y pasa a firma de el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico y los distribuye a los o las Analistas A/B por Dependencia para el archivo correspondiente. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos

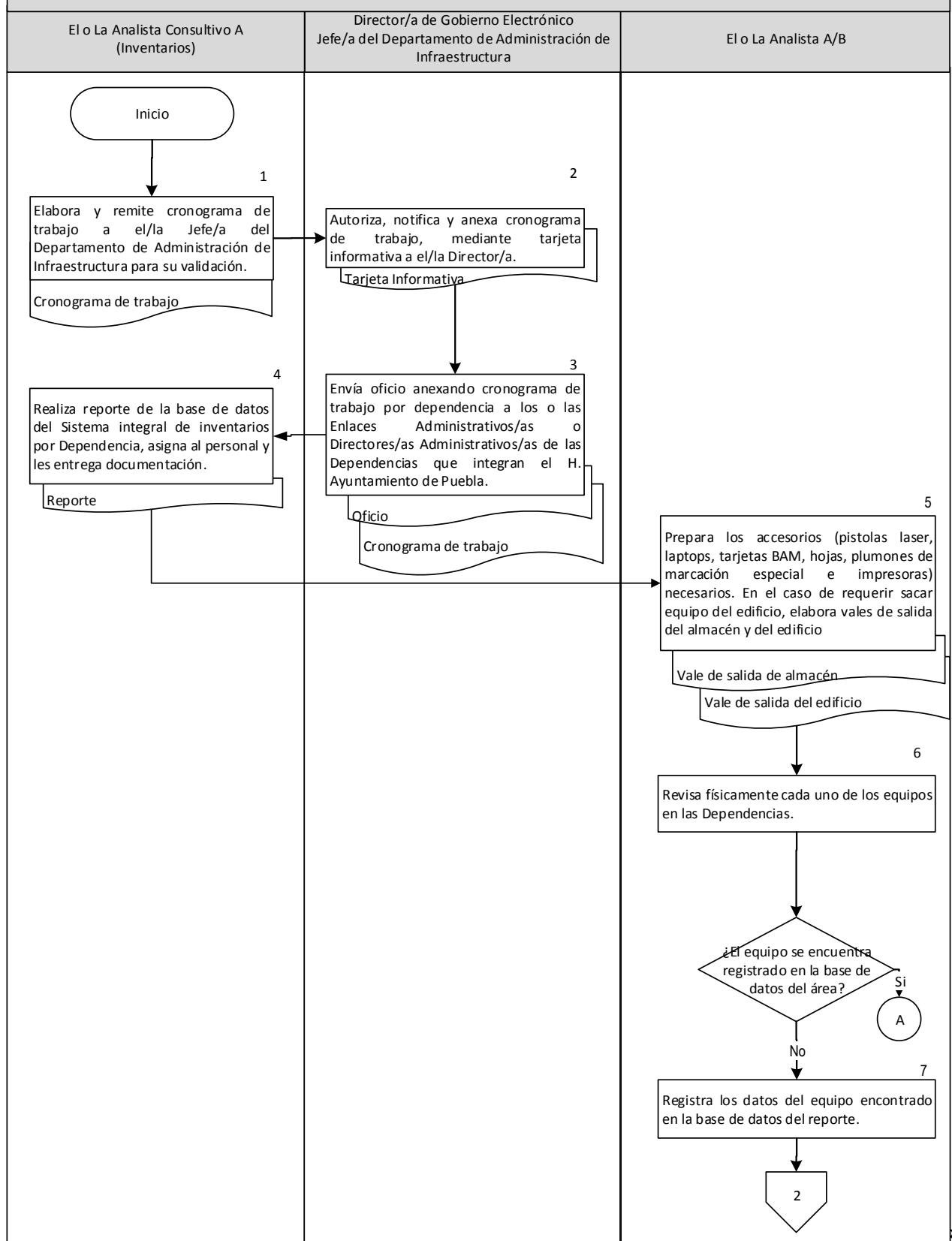
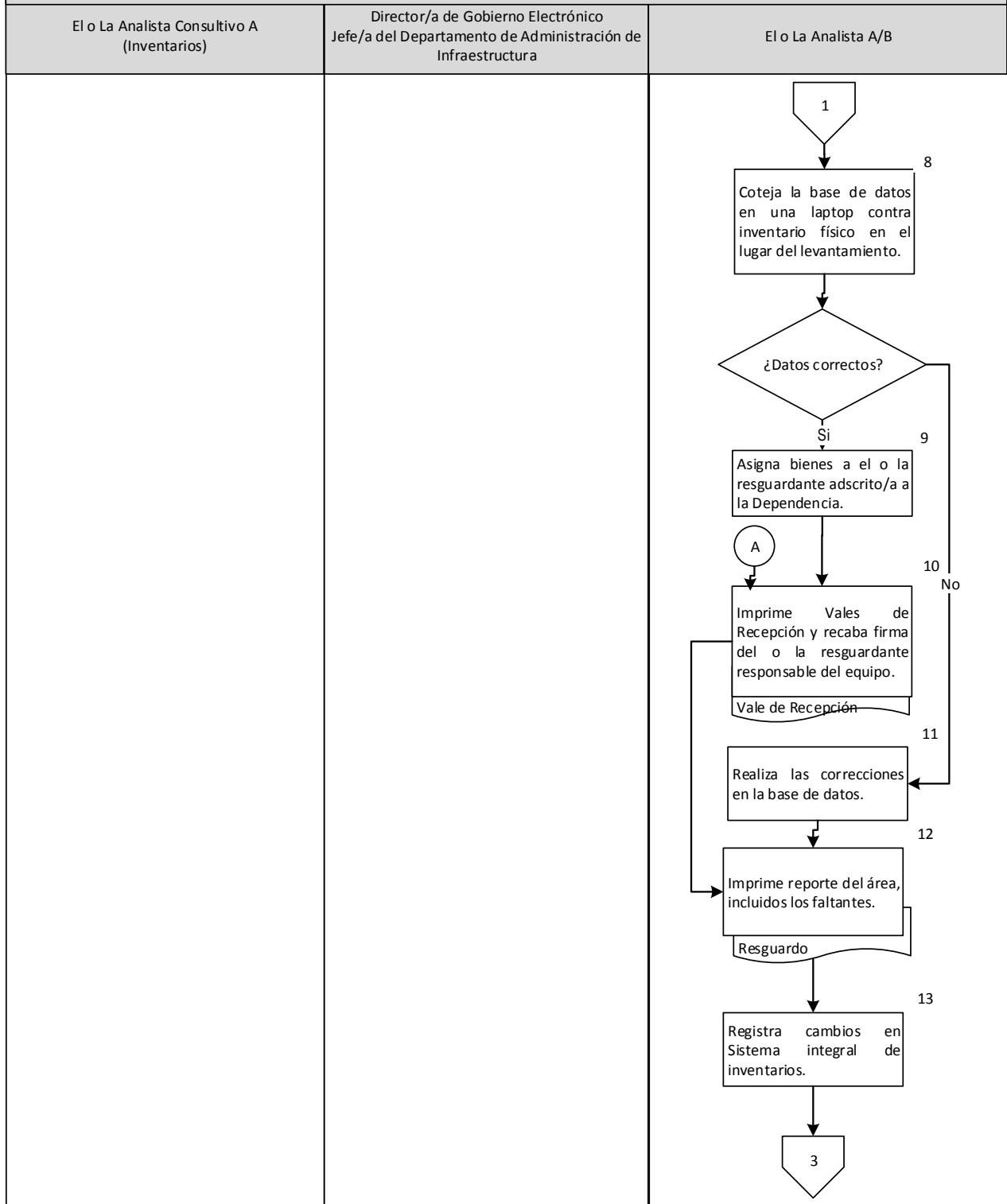


Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos





SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN

Manual de
Procedimientos
De la Dirección de
Gobierno
Electrónico

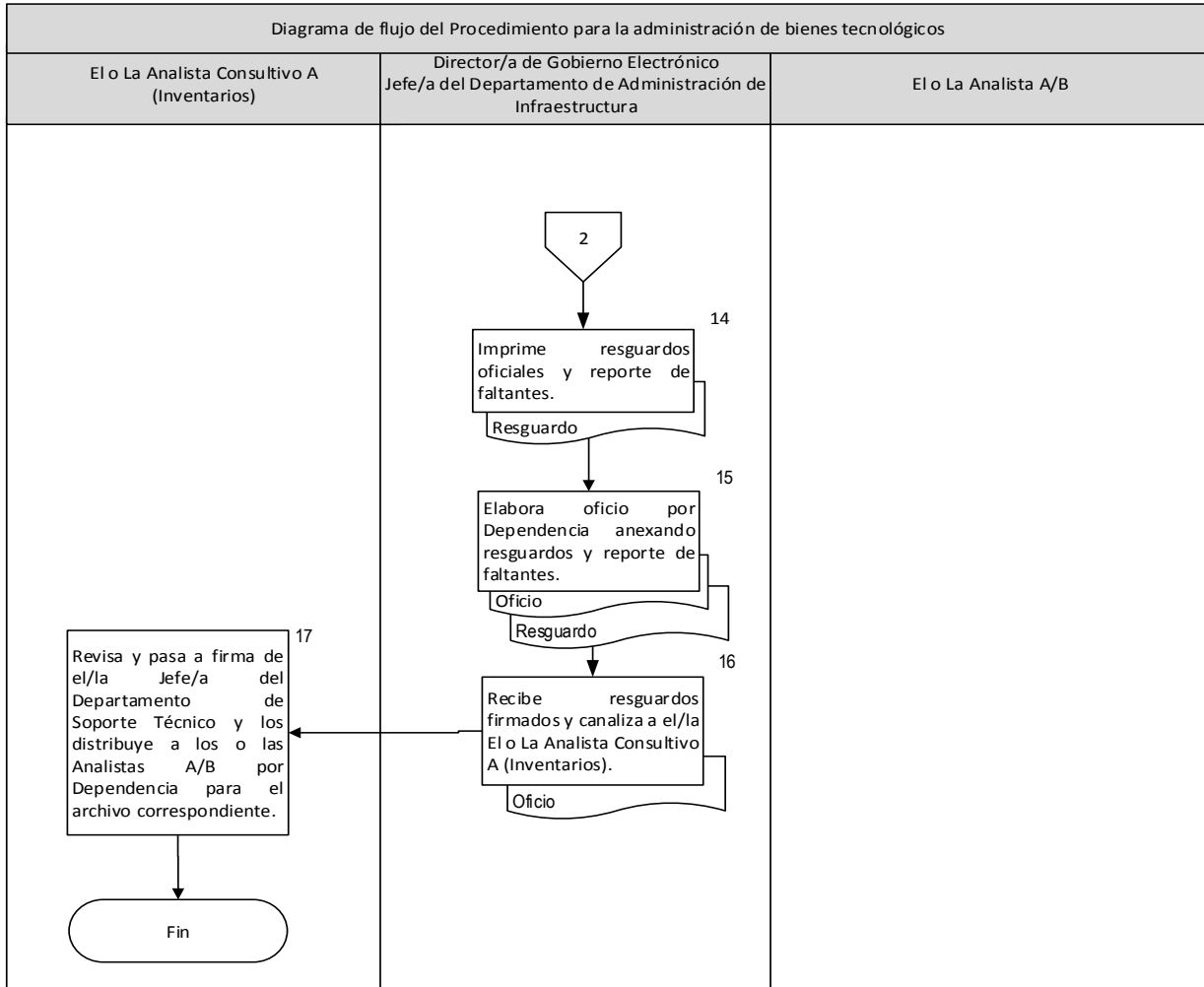
Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A


Fecha de elaboración: 31/07/2017

Fecha de actualización: 22/01/2020


Núm. de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios
Objetivo:	Brindar información de las actividades requeridas para dar cumplimiento a la Normatividad General para el Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal al Servicio de las Dependencias que lo conforman.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción VIII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de proponer al Director/a de Gobierno Electrónico, el anteproyecto de baja, desincorporación y destino final de los recursos tecnológicos propiedad del Gobierno Municipal conforme a la normatividad aplicable. 2. El/La Director/a, el o la Enlace Administrativo/a de cada Dependencia, solicitará la baja de equipo de cómputo, radiocomunicaciones y telefonía fija, vía oficio, anexando la relación de los bienes susceptibles de baja y desincorporación del Patrimonio Municipal a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, con copia de conocimiento a el/la Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica. 3. Los equipos que causan baja, deberán ser entregados físicamente a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Soporte Técnico. 4. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura, será responsable de integrar la documentación necesaria para iniciar el trámite de baja de los bienes muebles en materia de equipo de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía fija propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Tiempo Promedio de	45 días hábiles.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Gestión	
---------	--


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlace Administrativo Director/a Administrativo/ de las Dependencias Solicitantes	1	Envía oficio a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, con copia a el/la Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica, solicitando la baja de equipo tecnológico, adjuntando la lista impresa y electrónica de los bienes con los datos: Descripción del equipo. Marca. Modelo. Número de inventario (o folio). y resguardante.	Oficio Anexo (impreso y electrónico)	1 Original
Director/a de Gobierno Electrónico Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica	2	Recibe oficio. Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexa copia electrónica del oficio en el mismo reporte y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura.		
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	3	Recibe vía asignación reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio con copia del oficio de solicitud de baja de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación. Asigna a El o La Analista Consultivo A (Inventarios).	copia del Oficio de solicitud de baja.	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	4	Recibe reporte e instruye al personal para que reciba los bienes.		
Analista A/B	5	Recibe equipo a dar de baja con oficio de la Dependencia solicitante con relación impresa y electrónica. Notifica sobre la recepción de los equipos a él o		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		la Analista Consultivo A, haciéndole llegar la relación en formato electrónico.		
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	6	Verifica la existencia física de los equipos que la Dependencia de origen propone para dar de baja. Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio que los equipos están en el almacén listos para ser revisados técnicamente por Soporte Técnico. Cambia el reporte de estado a "Reasignado" o su equivalente.	Reporte	1 Original
Mesa de Servicio	7	Asigna a él o la Analista Consultivo A (Soporte Técnico) para valoración técnica.		
El o La Analista Consultivo A (soporte técnico)	8	Realiza con el apoyo de los o las Analistas A/B la revisión física de los equipos y documenta en el Sistema los hallazgos encontrados en la revisión técnica, separando equipos diagnosticados por lotes: <ul style="list-style-type: none"> • Buen estado. • Baja definitiva. Documenta y cambia el estado a "Reasignado" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio. Entrega los equipos a él o la Analista Consultivo A (Inventarios).		
El o La Analista Consultivo A (inventarios)	9	Recibe equipos separados por lote, almacena los equipos a dar de baja de manera temporal y los que son reutilizables, clasifica como disponibles para ser reasignados. Integra relación de los equipos a dar de baja en archivo electrónico. Documenta y cambia estado a "Reasignado" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio.		

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Mesa de Servicio	10	Asigna el reporte a el/la Jefe/a del Departamento Administración de Infraestructura.		
Jefe/a del Departamento Administración de Infraestructura	11	Da por enterado del trabajo realizado al respecto del reporte hasta el momento (lo documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio) y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente. Determina si está completo el lote para dar de baja, o bien, se espera recibir más equipos de otras Dependencias. Documenta la decisión en el Sistema de la Mesa de Servicio.		
El o La Analista Consultivo A (inventarios)	12	¿Está completo lote para baja? Si: Da instrucciones correspondientes a él o la Analista A, en caso contrario pasa a la actividad número 19		
	13	Relaciona el total de equipos a dar de baja y lo incluye en el proyecto de desincorporación conforme a la Normatividad.	Proyecto de desincorporación y destino final de bienes muebles	1 Original
Jefe/a del Departamento Administración de Infraestructura	14	Revisa y corrige. Levanta un nuevo reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexando el archivo electrónico del proyecto de desincorporación. Realiza llamada a la Mesa de Servicio indicando el número de reporte en el Sistema y solicita verbalmente que sea asignado a la Dirección de Gobierno Electrónico.	Proyecto de desincorporación y destino final de bienes muebles	Electrónico
Director/a de Gobierno Electrónico	15	Recibe y revisa el proyecto de desincorporación propuesto. Realiza correcciones en caso de ser necesarias. Espera que se autorice la baja de los bienes incluidos en el proyecto de	Folio Acuerdo de Cabildo	

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico		Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
			Fecha de elaboración: 31/07/2017
			Fecha de actualización: 22/01/2020
			Núm. de Revisión: 02

		desincorporación, lo cual ocurre al recibir vía oficio copia del acta de autorización de la desincorporación emitida por el Cabildo Municipal.		
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	16	¿Ha recibido oficio con copia del acta de Cabildo autorizando la baja de los bienes? Si: Descarga del Sistema integral de inventarios los equipos dados de baja, en caso contrario pasa a la actividad número 18		
	17	Mantiene en el almacén los equipos dados de baja y en el Sistema integral de inventarios y en espera de la(s) persona(s) que resulten adjudicadas con los mismos, como resultado de la subasta correspondiente se presenten a reclamarlos acompañados de personal de la Contraloría Municipal y demás autoridades municipales competentes. Hace la entrega física de los bienes muebles bajo supervisión de la Contraloría Municipal. Termina Procedimiento.		
	18	Espera que llegué el oficio mencionado.		
	19	Espera por solicitudes de baja de equipos y regresa a la actividad No. 1. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.

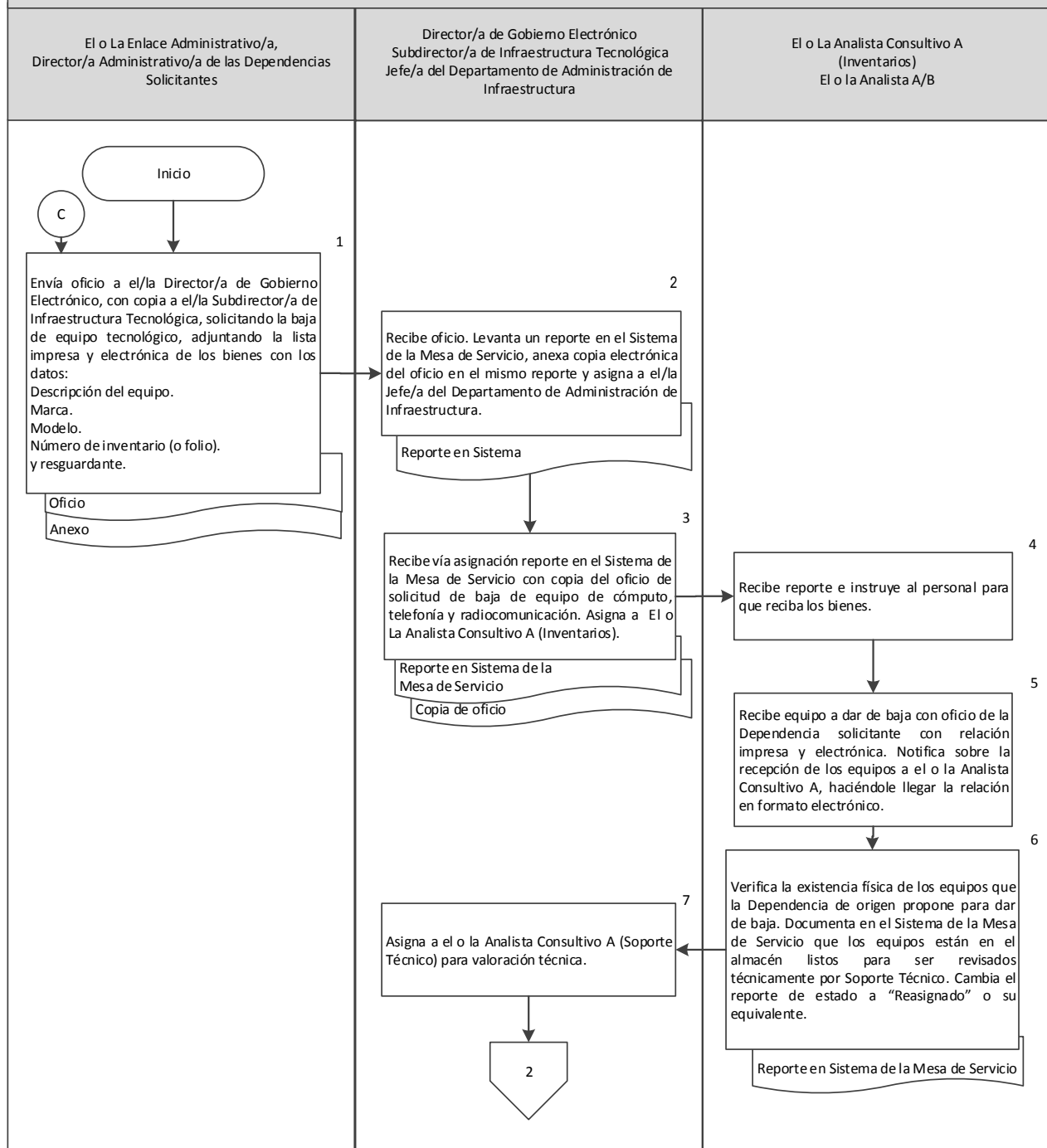
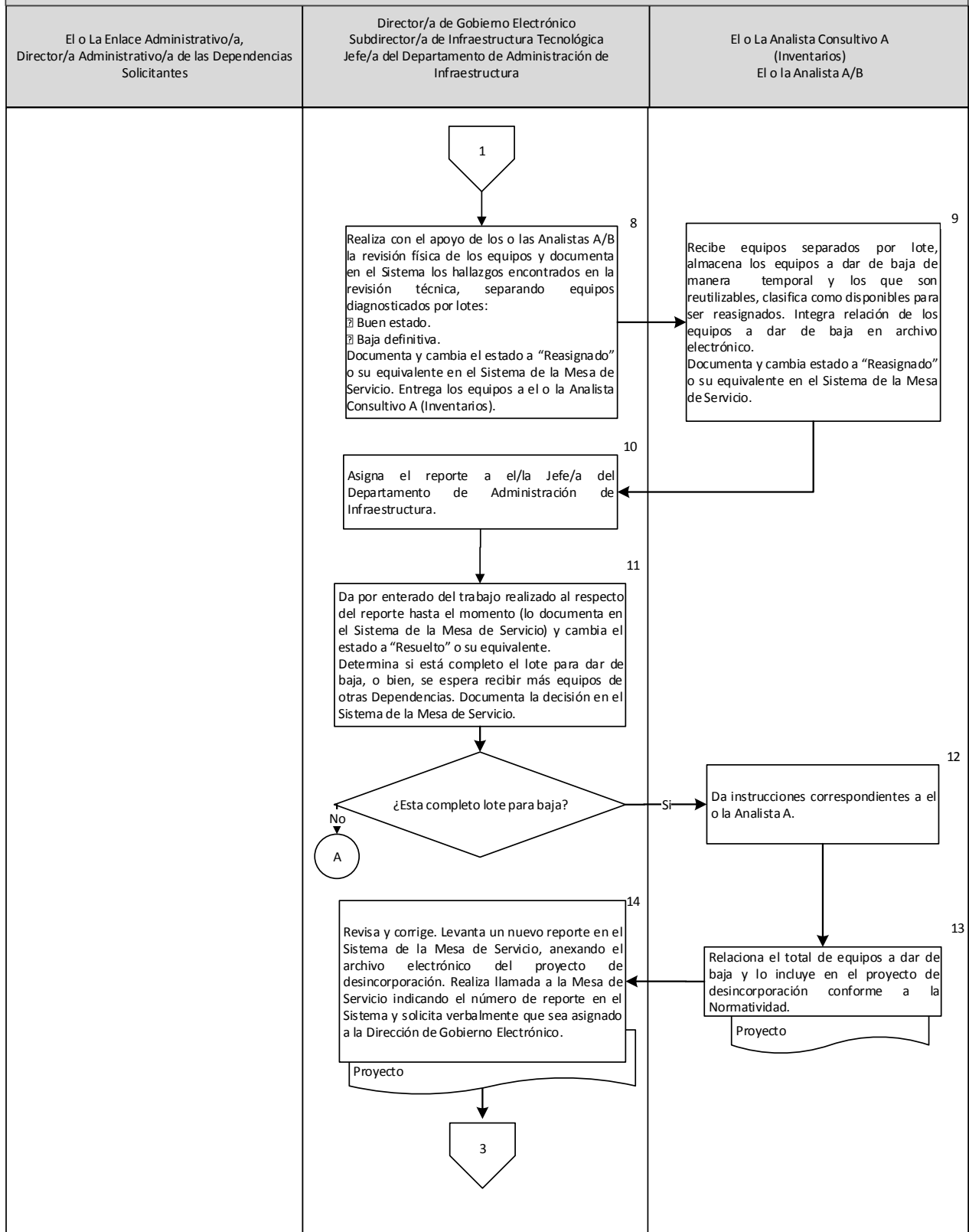
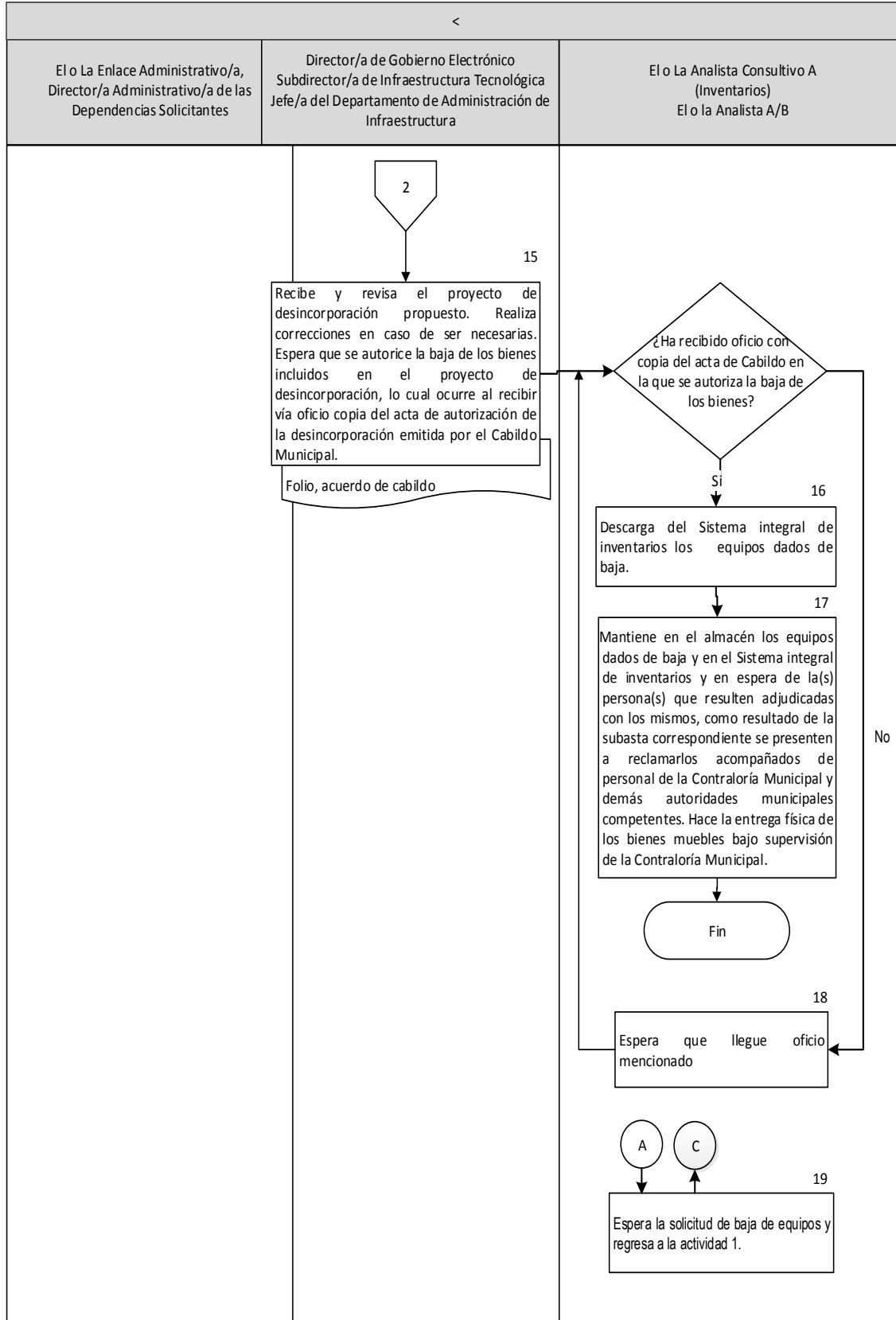




Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.






 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento	Atención de siniestros ante la aseguradora.
Objetivo:	Dar a conocer el Procedimiento para reportar con oportunidad la ocurrencia de siniestros e incidentes ante la Aseguradora que afecten los equipos de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, para que los bienes sean reparados o reemplazados y así preservar el patrimonio Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción V.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. La Dirección de Gobierno Electrónico a través de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y el Departamento de Administración de Infraestructura, es responsable de la preservación de los bienes muebles que son objeto de robo, siniestro extravío en materia de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y que se estará a lo dispuesto por el dictamen emitido por la compañía aseguradora y si se determina la pérdida total del mismo, se procederá a la baja operativa y posterior baja del Sistema integral de inventarios y corresponderá a la Contraloría Municipal determinar si existe responsabilidad administrativa por parte de el/la Servidor/a Público/a que tenía bajo su resguardo el bien robado, siniestrado o extraviado para que éste, pague el costo del deducible, reponga el bien o pague el precio del mismo. 3. El o La resguardante, el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia deberá informar por escrito el o los motivo(s) del siniestro del o los bienes propiedad del Honorable Ayuntamiento


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

	del Municipio de Puebla a la Dirección de Gobierno Electrónico en 24 horas posteriores.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 45 a 60 días.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Atención de siniestros ante la aseguradora.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlace Administrativo/a o Director/a Administrativo/a de las Dependencias	1	Envía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, en el que expone el o los motivo(s) del siniestro del o los bienes y adjunta documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Oficio. • Acta MP/Constancia de Hechos. • Resguardo Original. • Acta Administrativa Interna. • Identificación oficial de el/la Usuario/a. 	Oficio, Acta MP, Constancia de Hechos, Resguardo Original, Acta Administrativa Interna, Identificación Oficial.	2 Originales
Analista Consultivo A (inventarios)	2	Revisa documentación.		
Director/a de Gobierno Electrónico	3	¿Los documentos están completos? Si: Recibe oficio y turna folio a él o la Analista Consultivo A (Inventarios), en caso contrario pasa a la actividad número 19	Oficio Expediente	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	4	Revisa y reasigna a el o la Analista A/B.		
Analista A	5	Reporta siniestro de daño o pérdida de equipo a la Aseguradora.	Oficio Expediente	1 Original
Aseguradora	6	Recibe reporte y asigna de número (folio) de siniestro a el o la Analista A.		
Analista A	7	Recibe folio, para el seguimiento del siniestro, elabora y escanea expediente.	Oficio Expediente	1 Original y 3 Copias

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Analista A	8	Elabora carta de reclamación, recaba firma de el/la Director/a Gobierno Electrónico y envía a la Aseguradora anexando expediente.	Oficio, Carta de reclamación, Expediente.	1 Original
------------	---	---	--	------------

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Aseguradora	9	Recibe y turna a él o la Enlace Profesional destinado para la atención del siniestro.	Carta reclamación Expediente	1 Original
	10	¿Es procedente la reclamación? Si: Realiza evaluación de daños, en caso contrario pasa a la actividad número 18.		
	11	Elabora convenio de ajuste y lo envía por correo electrónico a la Dirección de Gobierno Electrónico, para la validación.	Convenio de ajuste Cuadro de ajuste	1 Original
El o La Analista Consultivo A (inventarios)	12	Recibe convenio de ajuste vía correo electrónico, elabora oficio de requerimiento de deducible, firma y envía a él o la Enlace Administrativo/a y/o a el/la Director/a Administrativo/a, con copia a Contraloría y Sindicatura, para su conocimiento.	Oficio	1 Original
Enlace Administrativo/a o Director/a Administrativo/a	13	Recibe oficio de requerimiento de deducible, realiza el pago, y envía ficha en original a la Dirección Gobierno Electrónico.	Oficio Ficha Bancaria	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	14	Recibe y escanea la ficha bancaria y envía a la Aseguradora por correo electrónico.	Ficha bancaria	1 Original
Aseguradora	15	Elabora carta finiquito, envía a la Dirección de Gobierno Electrónico el equipo de reposición y factura original, o en su caso, el bien reparado.	Carta Finiquito Factura original	1 Original

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

El o La Analista Consultivo A (inventarios)	16	Recibe carta finiquito, equipo reparado o el bien reemplazado, factura original, firma de recibido y entrega copia de factura a Aseguradora.	Carta Finiquito Equipo Factura original	1 Original
Analista A	17	Recibe el equipo reparado o reemplazo, la factura original para cambios en el Sistema, según el caso, previa autorización del Departamento de Contabilidad de la Tesorería Municipal (si es baja y alta) y da instrucciones a el o la Analista B (Encargado/a de Almacén) para la entrada del equipo y/o a el o la Analista A/B para la reasignación. Ir a Procedimiento de Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos.	Factura original Vale de Entrada al Almacén Vale de Recepción	1 Original
Analista Consultivo A (inventarios)	18	Regresa documentación y oficio hasta que estén completos los requerimientos y Regresa a actividad 2.	Oficio	1 Original
Aseguradora	19	Elabora oficio donde expone los motivos y envía a la Dirección Gobierno Electrónico.		
Director/a de Gobierno Electrónico	20	Recibe oficio de reclamación denegada, elabora oficio para la Contraloría Municipal e informa resolución para que determine sobre el bien siniestrado y situación de pago, reposición o exoneración del equipo a el o la resguardante, con copia a el/la Usuario/a y el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia. Termina Procedimiento.	Convenio de Ajuste Oficio	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.

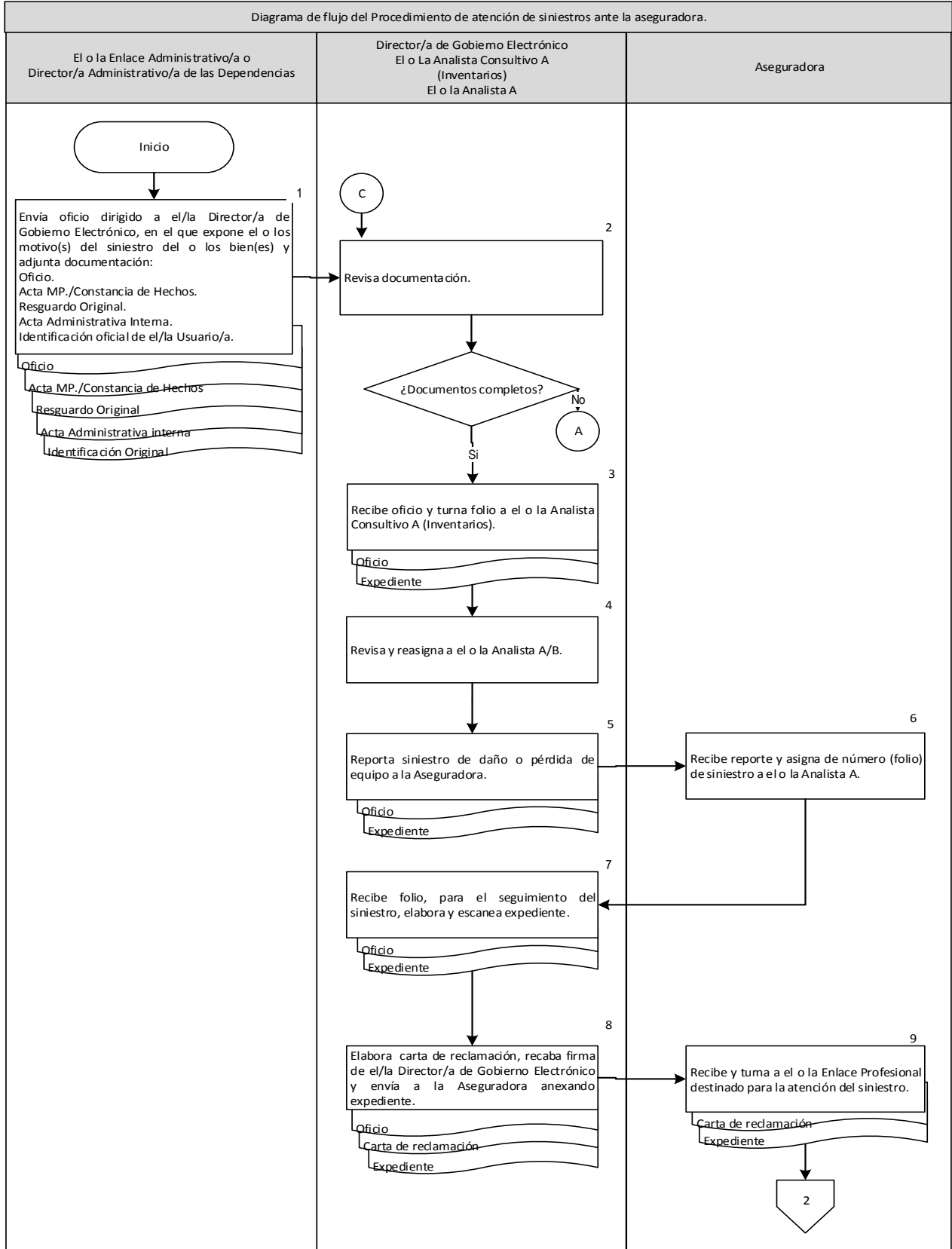


Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.

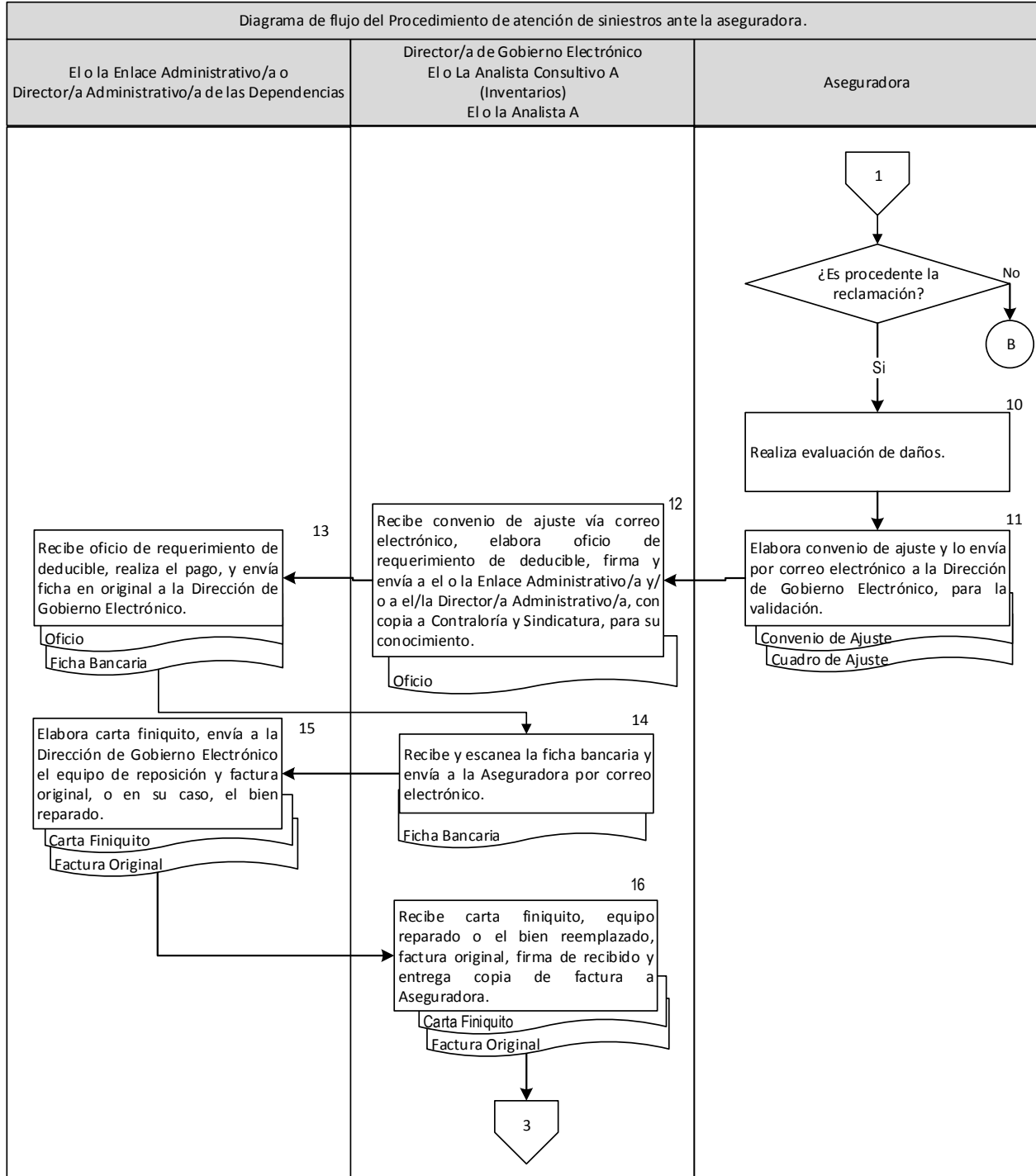
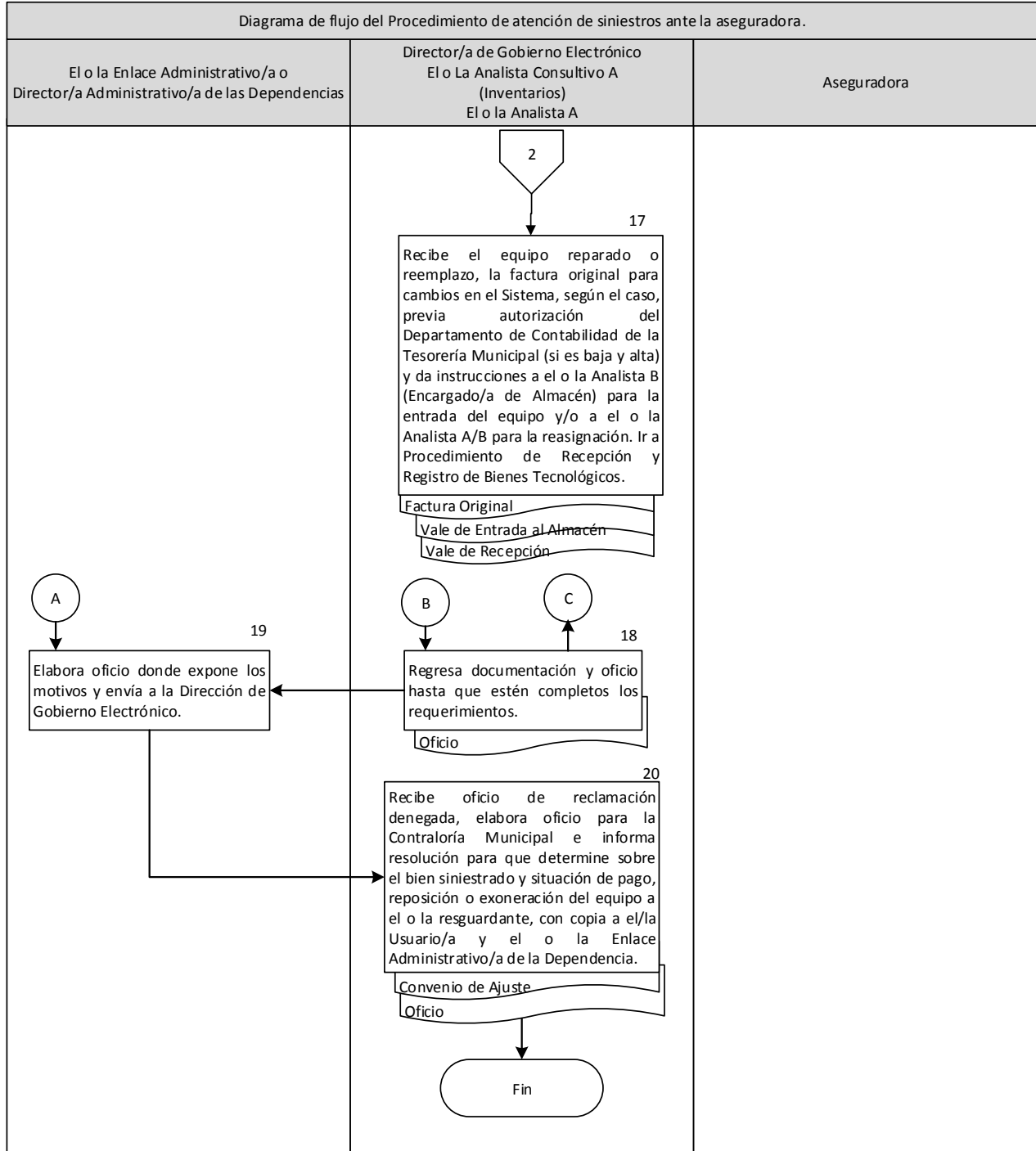




Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.



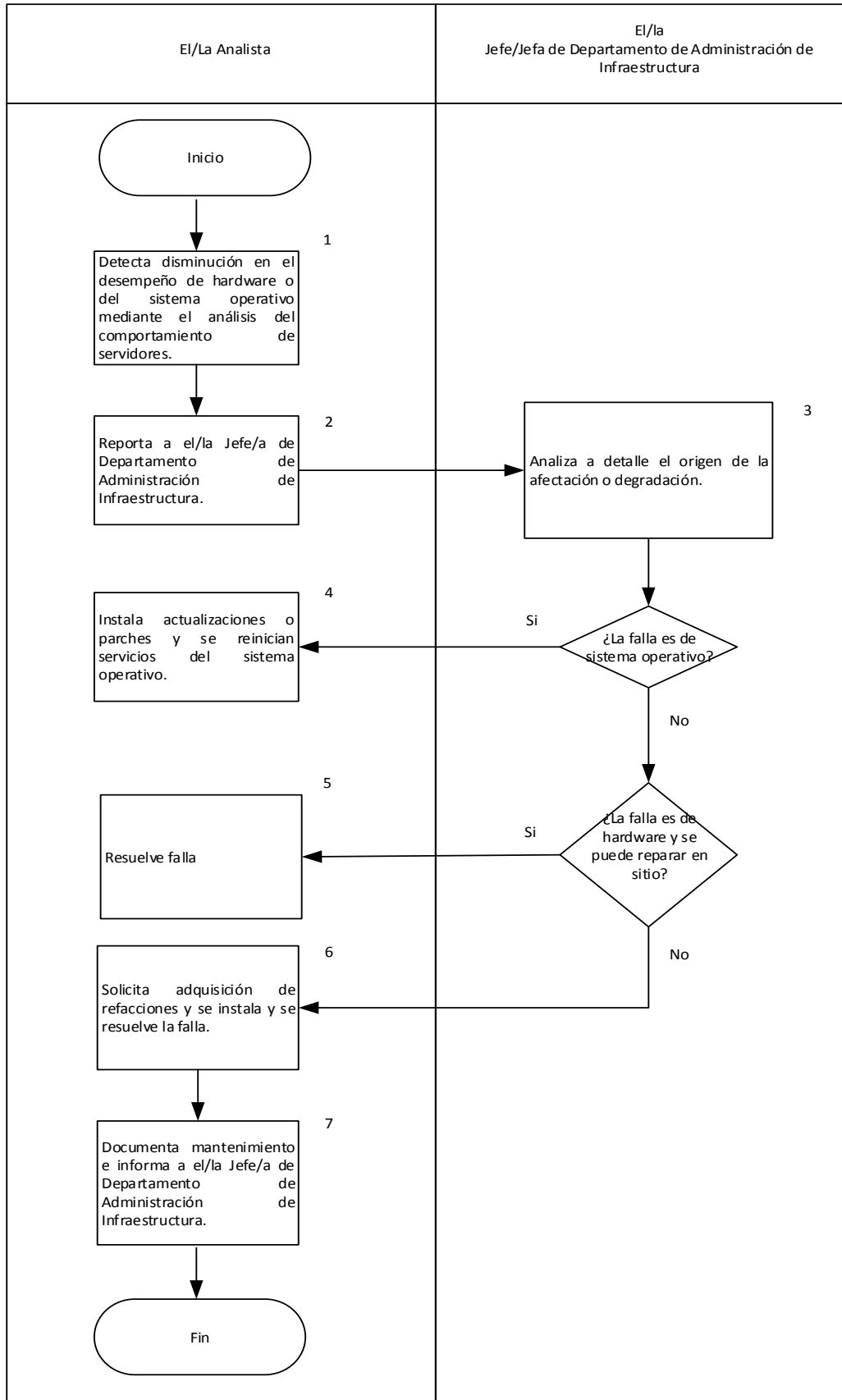
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Nombre del Procedimiento:	Diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo.
Objetivo:	Mantener los equipos de tipo servidor con los componentes físicos y lógicos más actuales para asegurar su mejor funcionamiento.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con Alianzas Locales, por una Gestión Territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44, Fracción VI.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. Mediante el monitoreo de los equipos de procesamiento de datos, se considerarán actualizaciones o modificaciones físicas o lógicas para optimizar el desempeño de los mismos.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 90 días.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Diagnostico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	1	Detecta disminución en el desempeño de hardware o del sistema operativo mediante el análisis del comportamiento de servidores.		
	2	Reporta a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.		
El/la Jefe/Jefa de Departamento de Administración de Infraestructura	3	Analiza a detalle el origen de la afectación o degradación. ¿La falla es de sistema operativo?		
Analista	4	Si: Instala actualizaciones o parches y se reinician servicios del sistema operativo.		
	5	En caso contrario: ¿La falla es de hardware y se puede reparar en sitio? Si: Resuelve falla.		
	6	En caso contrario: Solicita adquisición de refacciones y se instala y se resuelve la falla.		
	7	Documenta mantenimiento e informa a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.		
		Termina Procedimiento.		



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


VIII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO.

Nombre del Procedimiento:	Soporte de segundo y tercer nivel.
Objetivo:	Restablecer el servicio interrumpido o degradado por un incidente lo antes posible.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 45, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la correcta administración del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación en coordinación con las Dependencias. 2. Para el presente procedimiento, se entenderá por soporte de segundo nivel al soporte técnico entregado por el personal de la Dirección de Gobierno Electrónico de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y del Departamento de Soporte Técnico. 3. El soporte de tercer nivel, estará a cargo del proveedor o especialista. 4. Toda actividad relativa al Incidente se debe documentar en el Sistema de la Mesa de Servicio. 5. En tanto no se dé solución al Incidente no se deberá cambiar el estado del reporte a resuelto (o su equivalente).
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 5 días.


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Soporte de segundo y tercer nivel.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A (mesa de servicio)	1	Ingresar con una cuenta clave y contraseña de usuario en el Sistema de la Mesa de Servicio.		
	2	Asigna reporte (Soporte de Segundo Nivel) o Especialista (Soporte de Tercer Nivel).	Reporte	1 original
Analista A	3	Verifica continuamente el Sistema de la Mesa de Servicio y atiende cada reporte que le ha sido asignado.		
	4	Verifica la prioridad asignada y dependiendo de ella, evalúa si es posible presentarse en la ubicación del o la Solicitante en el tiempo que le corresponda según la tabla de prioridades y plazos de atención en sitio.		
	5	¿Se puede atender en los tiempos indicados? No: Habla vía telefónica para acordar un nuevo tiempo de atención previo al vencimiento del plazo de atención original.		
	6	En caso contrario: ¿Es necesaria la atención de Soporte de Segundo o Tercer Nivel en el sitio? No: Soluciona el Incidente sin acudir al lugar del o la Solicitante dentro del tiempo de atención original y continúa en la actividad No. 15.		
	7	En caso contrario: Acude a la ubicación del o la Solicitante dentro del tiempo de atención original o acordada.		
	8	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio cualquier comunicación con el o la Solicitante.		
	9	Investiga sobre la solución del Incidente, emplea todos los recursos técnicos y experiencia disponibles para darle solución.		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		¿Se soluciona el Incidente? Si: Continúa con la actividad número 15. En caso contrario:		
	10	Agota los recursos de su especialidad, documenta todas las pruebas y actividades realizadas y actúa según sea el caso. ¿El reporte ha sido adecuadamente asignado? Si: Continúa con la actividad número 14. En caso contrario:		
	11	Documenta claramente la justificación y cambia al estado "Reasignado". El cambio de estado NO deslinda de la responsabilidad sobre el Incidente al Soporte de Segundo y Tercer Nivel al que está asignado.		
	12	Revisa y asigna al área que corresponda, podrá requerir una reunión previa entre el personal de las diferentes áreas para la solución del Incidente. Estas reuniones tendrán la finalidad de buscar una solución en conjunto o deslindar la competencia sobre el Incidente. ¿La causa es conocida con los medios de la Dirección:		
	12.1	Si: Escala funcionalmente al Soporte de Tercer Nivel.		
	12.2	En caso contrario: Cataloga como problema.		
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	13	Forma un grupo de trabajo multidisciplinario para dar solución. Termina Procedimiento.		
Analista A	14	Solicita apoyo para darle solución al Incidente. Mantener el estado "Asignado" o su equivalente (no cambiar de estado) y resolver lo antes posible. ¿Se soluciona el Incidente?		

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		No: Regresa a la actividad número 9.		
Analista A	15	En caso contrario: Documenta la solución y cambia el estado de "Asignado" o su equivalente a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel

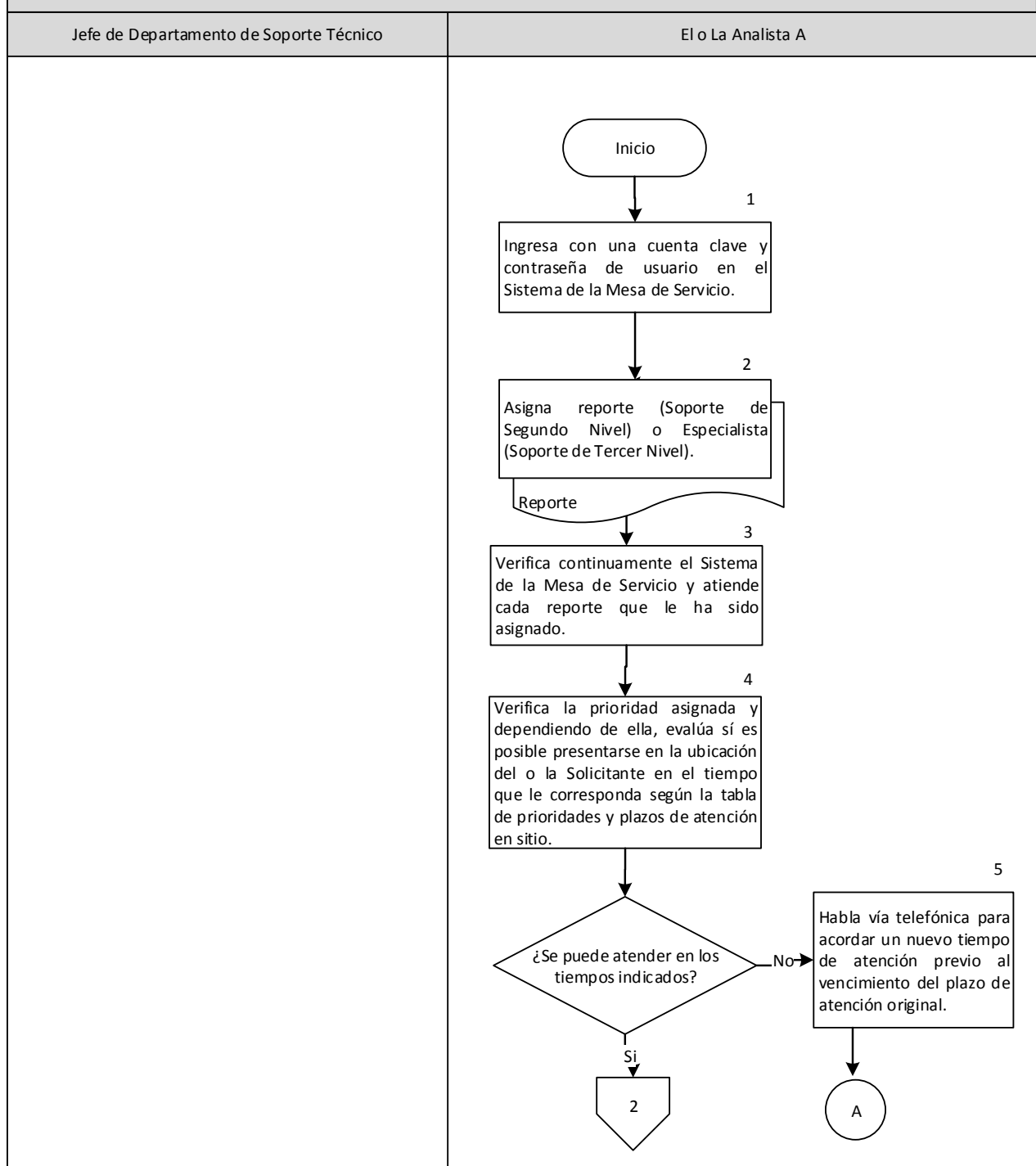
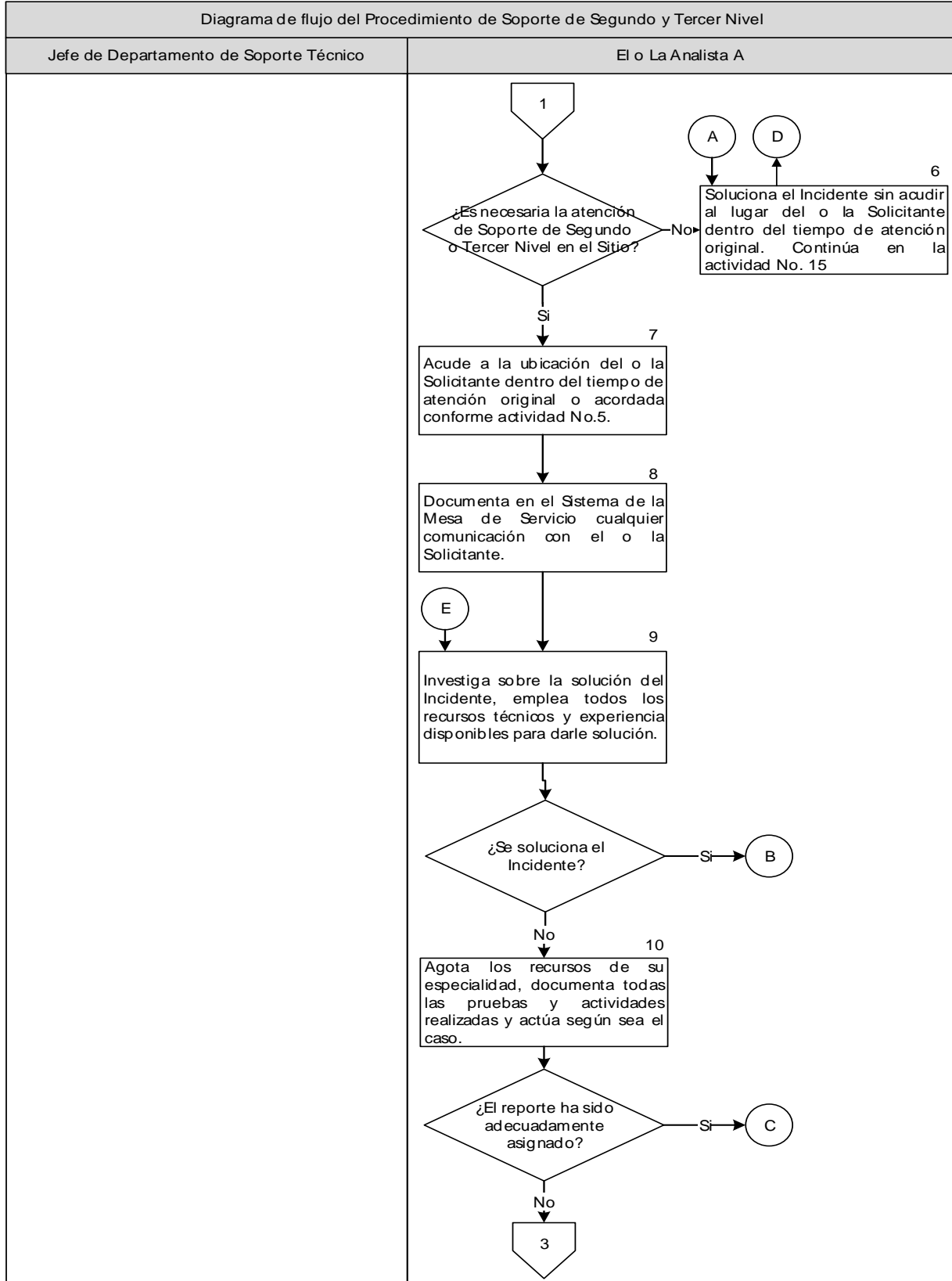


Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel



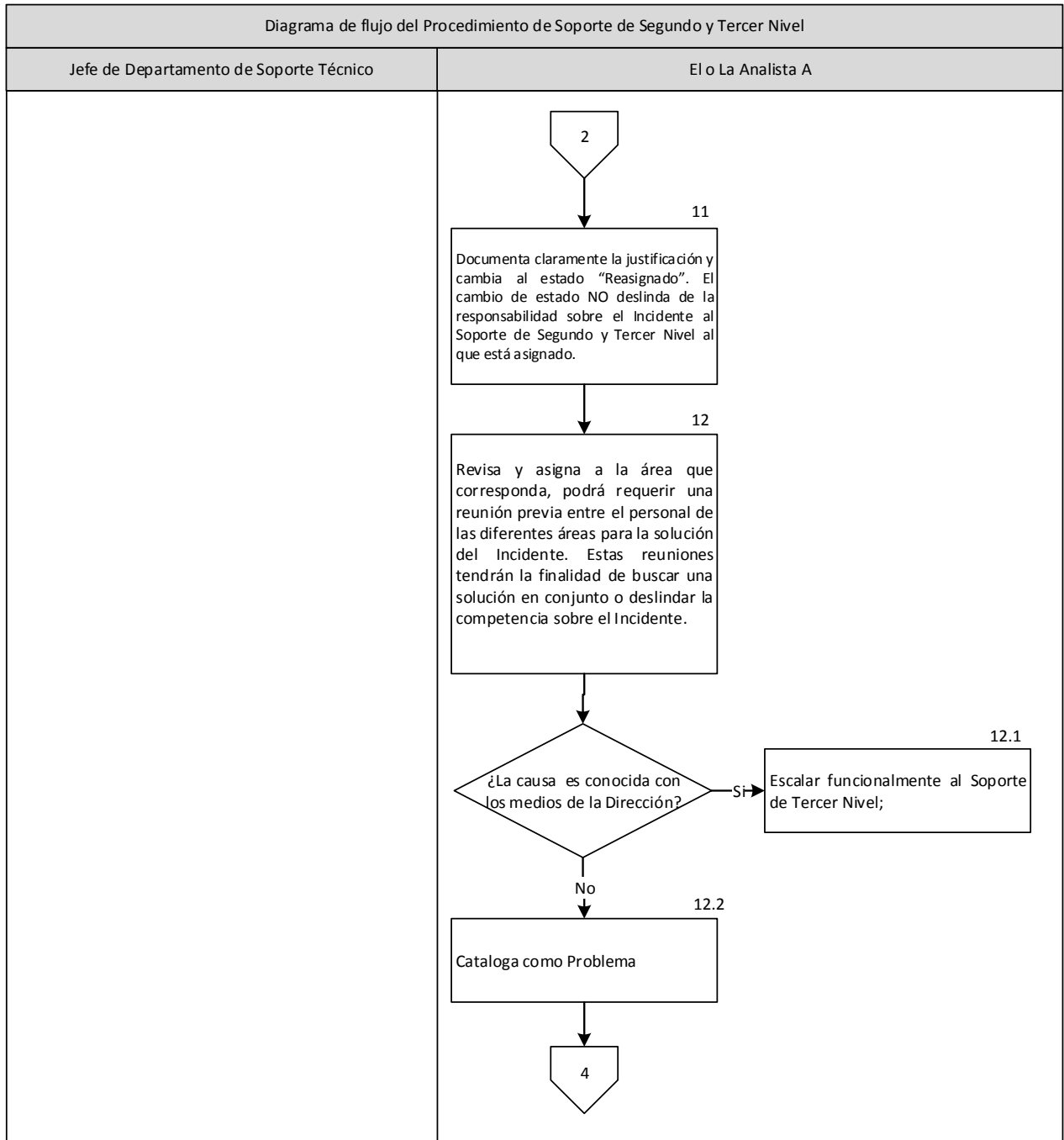
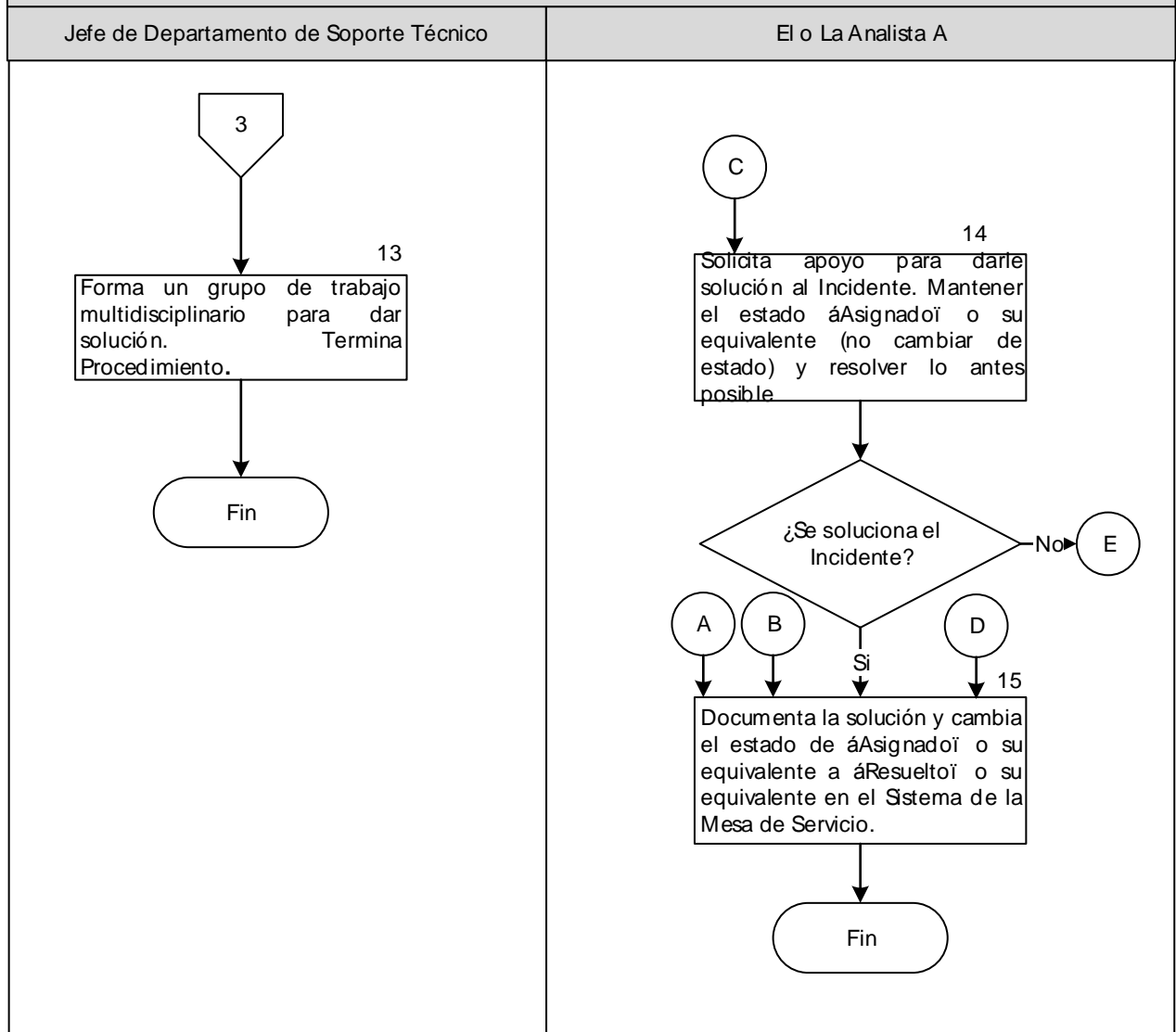




Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel




	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

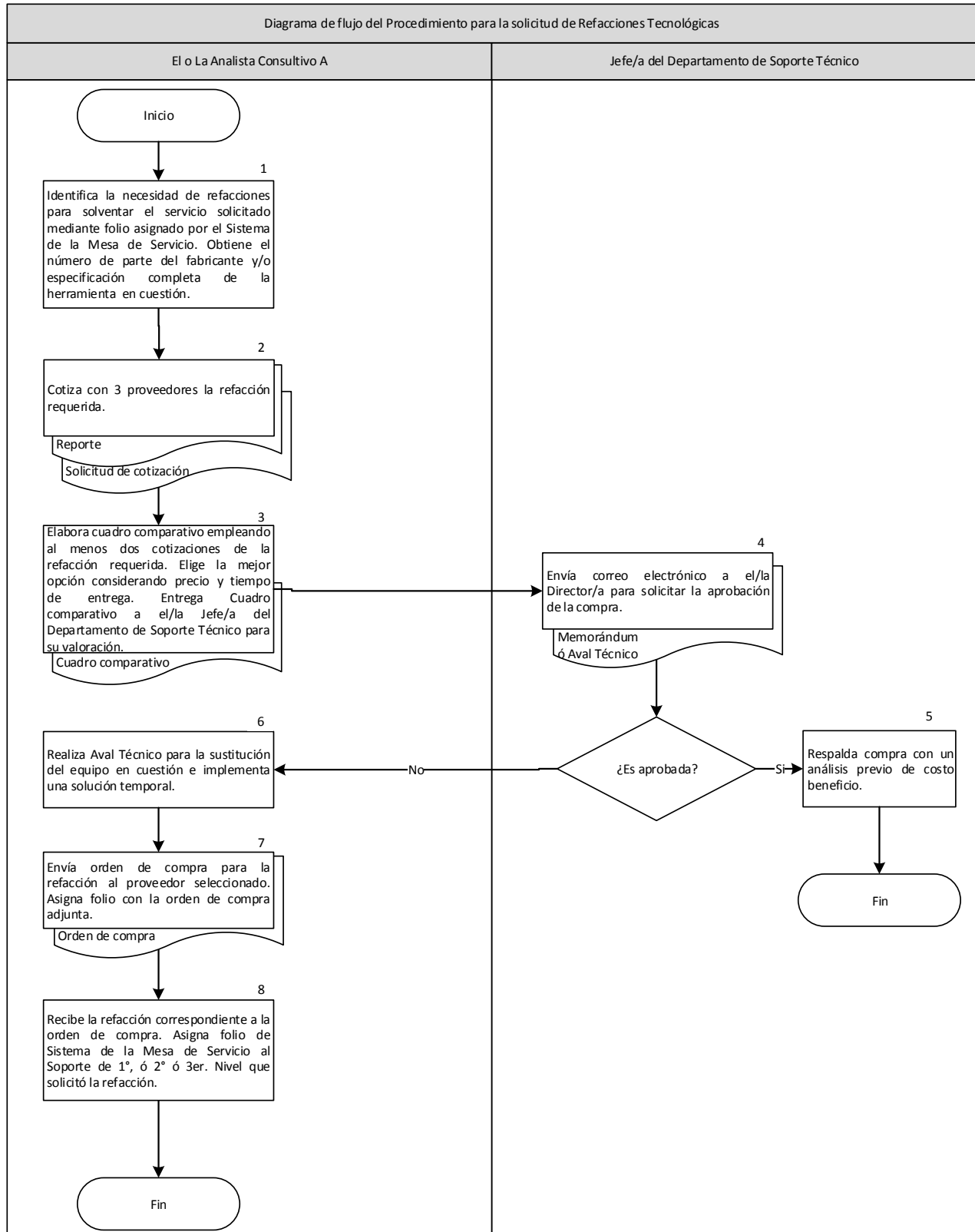
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de refacciones tecnológicas.
Objetivo:	Agilizar la adquisición de refacciones tecnológicas por cuya carencia se detiene la atención a los/las Servidores/as Públicos/as del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 45, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. 2. El/La Servidor/a Público/a debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de radio frecuencia). 3. Los servicios solicitados se instalarán en equipo propiedad del Gobierno Municipal. 4. El/La Servidor/a Público/a será el o la responsable del buen uso que se le dé al equipo.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Solicitud de refacciones tecnológicas.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	1	Identifica la necesidad de refacciones para solventar el servicio solicitado mediante folio asignado por el Sistema de la Mesa de Servicio. Obtiene el número de parte del fabricante y/o especificación completa de la herramienta en cuestión.		
	2	Cotiza con 3 proveedores la refacción requerida.	Reporte, Solicitud de cotización	1 Original
	3	Elabora cuadro comparativo empleando al menos dos cotizaciones de la refacción requerida. Elige la mejor opción considerando precio y tiempo de entrega y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico para su valoración.	Cuadro comparativo	1 Original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	4	Envía correo electrónico a el/la Director/a para solicitar la aprobación de la compra. ¿Es aprobada la compra?	Memorando Aval Técnico.	1 Original
	5	Si: Respalda compra con un análisis previo de costo beneficio. Termina Procedimiento.		
Analista Consultivo A	6	En caso contrario: Realiza Aval Técnico para la sustitución del equipo en cuestión e implementa una solución temporal.		
	7	Envía orden de compra para la refacción al proveedor seleccionado. Asigna folio con la orden de compra adjunta.	Orden de compra	1 Original
	8	Recibe la refacción correspondiente a	Alta	1 Original


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

		la orden de compra. Asigna folio de Sistema de la Mesa de Servicio al Soporte de 1°, ó 2° ó 3er. Nivel que solicitó la refacción. Termina Procedimiento.		
--	--	---	--	--



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

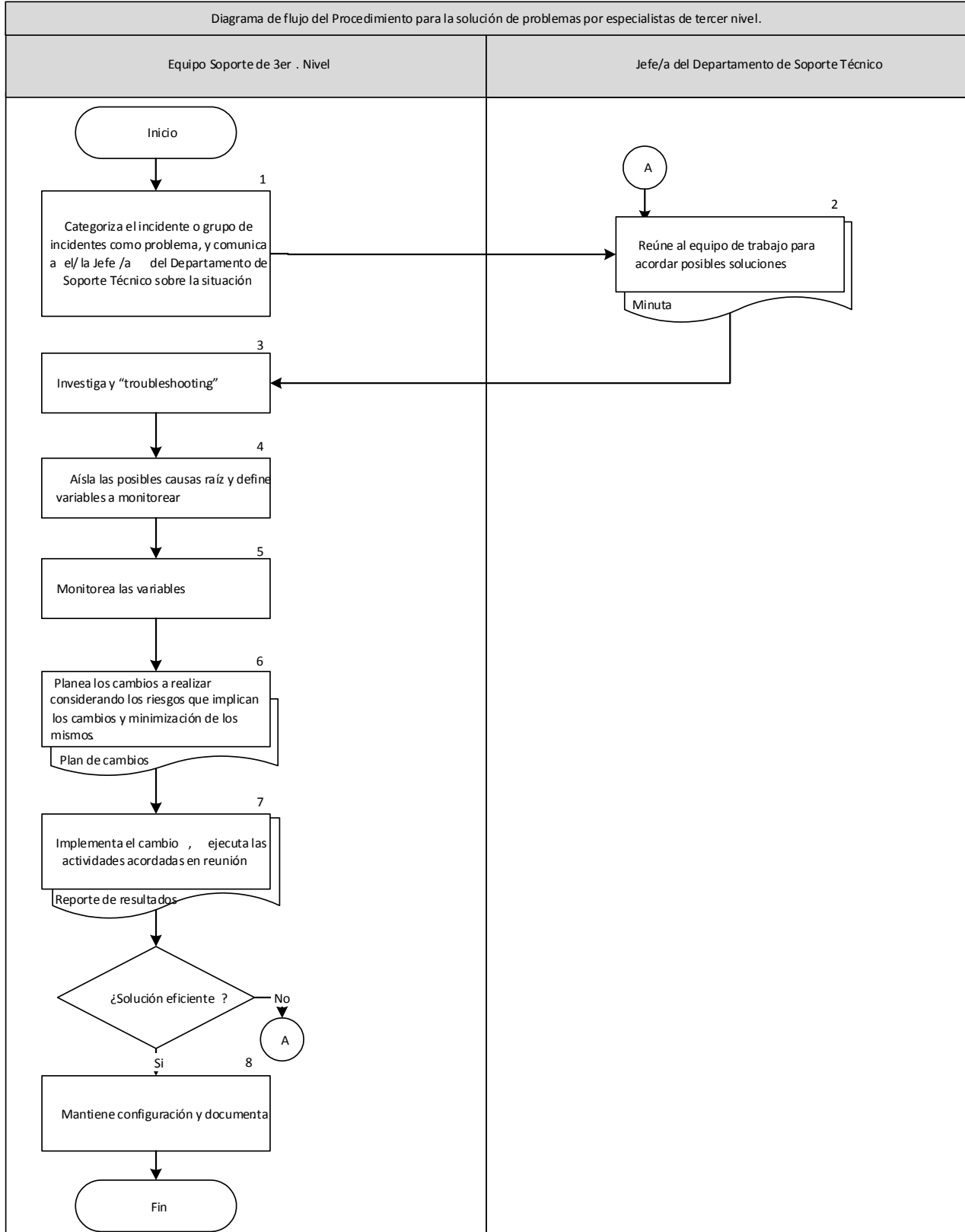
Nombre del Procedimiento:	Solución de problemas por especialistas de tercer nivel
Objetivo:	Resolver y reducir los problemas y/o mal funcionamiento de equipos o redes tecnológicos que se presentan en las diferentes dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 45, Fracción II.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal. 2. El/La Servidor/a Público/a debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de radio frecuencia). 3. Los servicios solicitados se instalarán en equipo propiedad del Gobierno Municipal 4. El/La Servidor/a Público/a será el o la responsable del buen uso que se le dé al equipo.
Tiempo Promedio de Gestión:	6 días.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Solución de problemas por especialistas de tercer nivel.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Equipo Soporte de 3er. Nivel	1	Categoriza el incidente o grupo de incidentes como problema, y comunica a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico sobre la situación.		
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	2	Reúne al equipo de trabajo para acordar posibles soluciones.	Minuta	1 Original
Equipo Soporte de 3er. Nivel	3	Investiga y "troubleshooting".		
	4	Aísla las posibles causas raíz y define variables a monitorear.		
	5	Monitorea las variables.		
	6	Planea los cambios a realizar considerando los riesgos que implican los cambios y minimización de los mismos.	Plan de cambios.	1 Original
	7	Implementa el cambio, ejecuta las actividades acordadas en reunión. ¿Es eficiente la solución? No: Regresa a la actividad número 2.	Reporte de resultados.	1 Original
	8	En caso contrario: Mantiene configuración y documenta. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel.



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

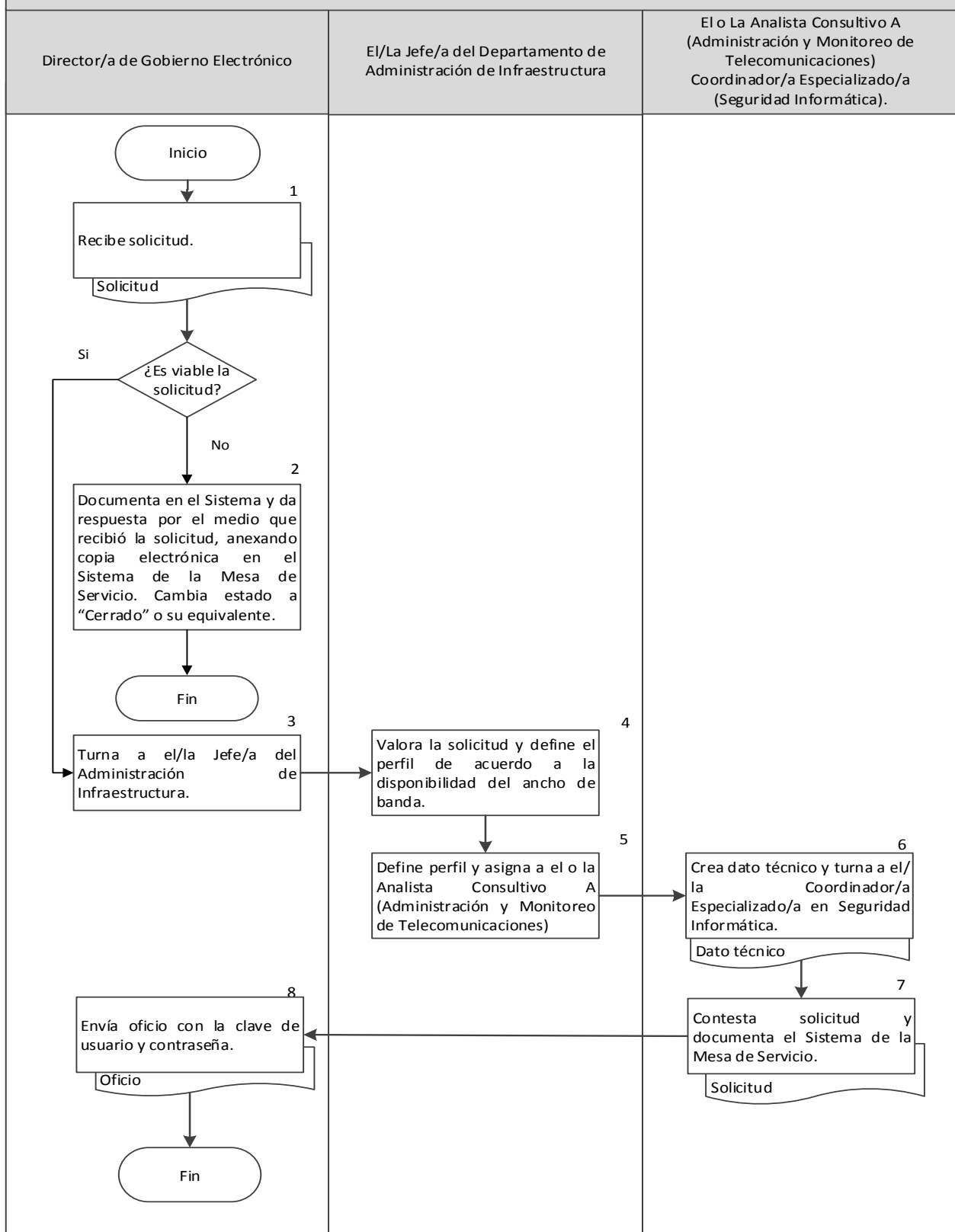
Nombre del Procedimiento:	Acceso a internet y administración del ancho de banda
Objetivo:	Regular accesos de los/las Usuarios/as del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla mejorando la productividad y maximizando el aprovechamiento del ancho de banda.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 45, Fracción II y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la operación de los servicios continuados del Gobierno Municipal. 2. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica a través de el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura, definirá el tipo de perfil de acuerdo al puesto y funciones del o la Solicitante. 3. En caso que la complejidad de la solicitud lo requiera, el/la Coordinador/a Especializado/a en Seguridad Informática, acudirá físicamente al área del o la Solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Acceso a internet y administración del ancho de banda.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe solicitud ¿Es viable la solicitud? Si: Pasa a la actividad número 3.	Solicitud	Electrónico
	2	En caso contrario: Documenta en el Sistema y da respuesta por el medio que recibió la solicitud, anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Servicio. Cambia estado a "Cerrado" o su equivalente y termina Procedimiento.		
	3	Turna a el/la Jefe/a del Administración de Infraestructura.		
El/La Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	4	Valora la solicitud y define el perfil de acuerdo a la disponibilidad del ancho de banda.		
	5	Define perfil y asigna a él o la Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)		
Analista Consultivo A (administración y monitoreo de telecomunicaciones)	6	Crea dato técnico y turna a el/la Coordinador/a Especializado/a en Seguridad Informática.	Dato técnico	1 original
Coordinador/a Especializado/a (seguridad informática).	7	Contesta solicitud y documenta el Sistema de la Mesa de Servicio.	Solicitud	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico	8	Envía oficio con la clave de usuario y contraseña.	Oficio	1 original
		Termina Procedimiento.		


Diagrama de flujo del Procedimiento para el Acceso a Internet y Administración del Ancho de Banda.




 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

IX. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA

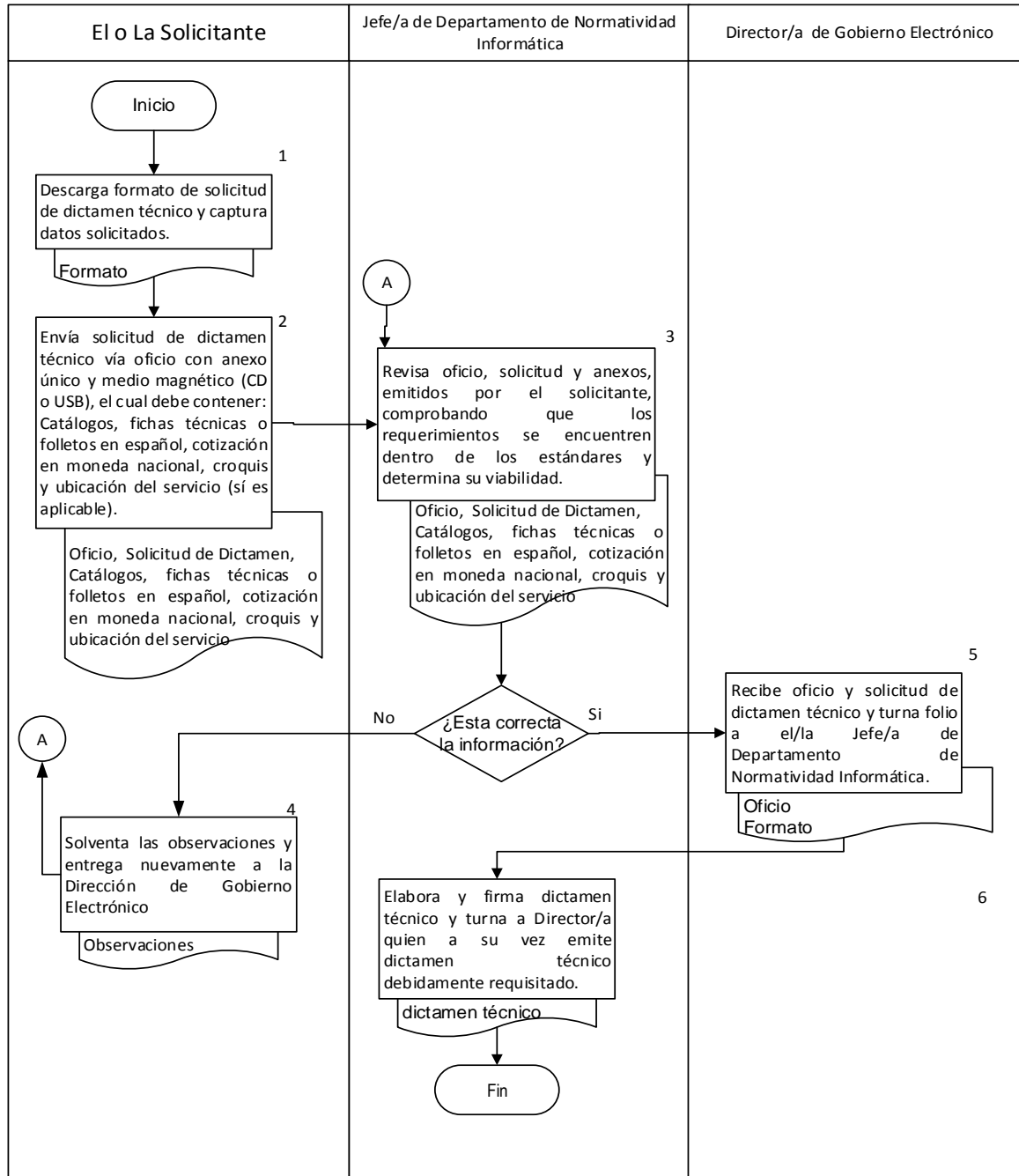
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de dictamen técnico.
Objetivo:	Optimizar los tiempos de gestión de las solicitudes de dictamen técnico emitidas por las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial Incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 46 fracción III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de proporcionar a las Dependencias, los servicios de infraestructura tecnológica, conforme a las solicitudes, acorde a un programa de consolidación de servicios centralizado, atendiendo a los principios de austeridad y racionalidad con base en el presupuesto asignado y la normatividad aplicable. 2. El formato de solicitud de dictamen técnico, instructivo y ejemplo de llenado, se pueden descargar del portal institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla: www.pueblacapital.gob.mx. en el apartado de servicios internos. 3. La Dirección de Gobierno Electrónico, contarán con tres días hábiles para emitir el dictamen técnico.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días


 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Solicitud de dictamen técnico.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Solicitante	1	Descarga formato de solicitud de dictamen técnico y captura datos solicitados.	Formato de solicitud de dictamen técnico	Electrónico
	2	Envía solicitud de dictamen técnico vía oficio con anexo único y medio magnético (CD o USB), el cual debe contener: Catálogos, fichas técnicas o folletos en español, cotización en moneda nacional, croquis y ubicación del servicio (sí es aplicable).	Oficio, Solicitud de Dictamen, Catálogos, fichas técnicas o folletos en español, cotización en moneda nacional, croquis y ubicación del servicio	1 original Electrónico
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	3	Revisa oficio, solicitud y anexos, emitidos por el solicitante, comprobando que los requerimientos se encuentren dentro de los estándares y determina su viabilidad. ¿Esta correcta la información? Si: Continúa en la actividad 5.	Oficio, Solicitud de Dictamen, Catálogos, fichas técnicas o folletos en español, cotización en moneda nacional, croquis y ubicación del servicio	Electrónico
Solicitante	4	En caso contrario: Solventa las observaciones y entrega nuevamente a la Dirección de Gobierno Electrónico. Regresa a actividad 3.	Observaciones	Electrónico
Director/a	5	Recibe oficio y solicitud de dictamen técnico y turna folio a el/la Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática.	Oficio Formato de solicitud de dictamen técnico	1 original

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	6	Elabora y firma dictamen técnico y turna a Director/a quien a su vez emite dictamen técnico debidamente requisitado.	Dictamen técnico	1 original
		Termina Procedimiento.		



 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Formato



**DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA**

FORMATO DE SOLICITUD DE DICTAMEN TÉCNICO

1. Datos de la Dependencia


Dependencia Ejecutora:	
Dirección, Departamento o Área:	
Nombre del responsable:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
Nombre del contacto solicitante:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
Nombre del Proyecto:	
Fecha:	

1

2. Antecedentes

Generales:	
No. de servidores públicos que laboran en el área solicitante:	
Descripción de las actividades realizadas en el área en donde se hará uso de los bienes y/o servicios informáticos:	
Características técnicas, así como el estado físico y funcional de los bienes informáticos con los que se cuenta actualmente:	
Descripción general de los bienes y/ o servicios informáticos nuevos:	
Sistemas de Información que operarán con la nueva adquisición:	

2

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



3. Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021

Objetivo rector al que se alinea el Proyecto o adquisición, con respecto al Plan Municipal de Desarrollo:		3
Eje:		
Línea estratégica:		
Objetivo:		
Estrategia:		
Línea de acción:		

4. Datos generales del proyecto



Nivel de Operación:		4
Impacto:		
Beneficios del proyecto:		
Riesgos:		
Indicadores:		
Duración estimada del proyecto:		
Anexos: cronograma, diagrama de procesos, diagrama de red y/o cualquier otro que coadyuve en la definición y ejecución del proyecto.		


5. Descripción Específica de la Adquisición

5.1 Hardware:

5.1.1 Computadoras Personales

Descripción del Hardware	Cantidad	Software que se instalará
EQUIPO TIPO BÁSICO		
EQUIPO TIPO INTERMEDIO		
EQUIPO TIPO AVANZADO		
LAPTOP BÁSICO		
LAPTOP INTERMEDIO		
LAPTOP AVANZADO		

5

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



5.1.2 Equipo de Impresión

Descripción del Hardware	Cantidad	Número de usuarios
LÁSER B/N BÁSICA		
LÁSER B/N INTERMEDIO		
LÁSER B/N AVANZADO		
LÁSER ESPECIAL A COLOR		

5.1.3 Especializado (equipo de cómputo alto desempeño, equipo de cómputo alto diseño, workstation, servidores, comunicaciones, plotters, scanner, cámaras fotográficas, video proyectores, reguladores, ups, otros).

Descripción del Hardware	Tipo	Cantidad	Software que se instalará

5.1.4 Otros equipos (tabletas, netbook)

Descripción del Hardware	Tipo	Cantidad	Software que se instalará

5.2 Software

Descripción del Software	Tipo	Cantidad	Comentarios

5.3 Telecomunicaciones:


Descripción	Tipo	Cantidad	Comentarios

5.4 Capacitación:

Curso	Perfil del personal	Duración	Comentarios

5.5 Otros requerimientos (servicios, arrendamientos, asesoría)

Descripción	Duración	Cantidad	Comentarios

 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02



6. Datos de Suficiencia Presupuestal

Número de oficio de autorización de suficiencia presupuestal	
Fecha de oficio de autorización de suficiencia presupuestal	dd/mm/aa
Total, de presupuesto disponible para la ejecución del proyecto	\$

6

7. Zonas geográficas que abarca el proyecto:


7

8. Nombres, Cargos, Dependencias y Firmas de los responsables del proyecto:



RESPONSABLES DEL PROYECTO			
Nombre	Cargo	Dependencia	Firma

8

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Instructivo de llenado del formato de solicitud de dictamen técnico FORM.1782-B/SAD1821/0519

Notas generales:


- ✓ Para la adquisición, contratación de bienes y/o servicios informáticos, cuyo nivel de operación considera a una o varias Dependencias y su solicitud está basada en equipo de oficina y comunicaciones (PC, Impresoras, scanner, video proyectores, etc.), software licenciado, desarrollo de aplicaciones, servicios de conectividad, mantenimientos etc., y que formen parte de la operación cotidiana de la Dependencia o que constituyan parte de un proyecto en particular que requiera asesoría externa y su control esté basado en cronogramas e indicadores, medición del nivel de riesgo, se solicitará la dictaminación técnica a través del formato "DICTAMEN TÉCNICO" el cual se entregará impreso y en archivo electrónico, mediante oficio dirigido a la Dirección de Gobierno Electrónico.
- ✓ Para llenado del formato "DICTAMEN TÉCNICO" hará uso de Microsoft Word, con tipo de letra Avenir Book de tamaño 9 (nueve), todo el texto estará "justificado" en mayúsculas y minúsculas.

Llenado de formato


1. **Datos de la Dependencia:** Capturar los datos específicos de la dependencia.
2. **Antecedentes:** Descripción de las actividades realizadas en el área en donde se hará uso de los bienes y/o servicios informáticos, características técnicas, así como el estado físico y funcional de los bienes informáticos con los que se cuenta actualmente, descripción general de los bienes y/o servicios informáticos nuevos, sistemas de Información que operarán con la nueva adquisición.
3. **Alineación:** Descripción de los objetivos alineados al Plan Municipal de Desarrollo.
4. **Datos generales del proyecto:** Detallar nivel de impacto, beneficios, riesgos tiempo y anexos.
5. **Descripción de la adquisición:** Anotar la cantidad con número (hardware, software, telecomunicaciones, capacitación u otros requerimientos) escribir la leyenda "NO SE REQUIERE" en los renglones en blanco.
6. **Datos de suficiencia:** Número de oficio de autorización de suficiencia presupuestal, fecha y total de presupuesto.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

7. **Zona geográfica que abarca el proyecto:** Escribir la ubicación geográfica del proyecto (municipio, juntas auxiliares etc.)
8. **Responsables del proyecto:** Nombre y firma de los Servidores Públicos que intervienen en el proyecto.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la Información.
Objetivo:	Definir la normatividad a la que deberán sujetarse todos aquellos que hagan uso de las tecnologías de la información propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 46 fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica es el/la encargado/a de elaborar y proponer al Director de Gobierno Electrónico, las políticas y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal. 2. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Normatividad Informática, será responsable de la elaboración y/o actualización de los lineamientos tecnológicos.
Tiempo Promedio de Gestión:	Dos meses.


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la Información.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Normatividad Informática	1	Realiza análisis sobre asuntos que puedan ser reglamentados.	Reporte	1 original
	2	Envía vía memorándum con listado de propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) al Director de Sistemas e Infraestructura Tecnológica.	Correo electrónico Listado	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	3	Analiza el listado y define propuestas que cubren las necesidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Listado	1 original
	4	Envía listado de propuestas requeridas para su elaboración al Jefe de Departamento Normatividad Informática.	Correo electrónico Listado autorizado	1 original
Jefe/a Departamento Normatividad Informática	5	Revisa listado y da instrucciones al Analista A para que se documenten la(s) Norma(s) y/o Lineamiento(s) requerido(s).	Listado autorizado	1 original
Analista A	6	Analiza, investiga y recaba la información necesaria para la documentación de la propuesta de norma y/o lineamiento.		
	7	Da formato y adecua la(s) propuesta(s) de norma(s) y/o lineamiento(s) de acuerdo a las necesidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Propuesta	1 Borrador
	8	Envía al Jefe de Departamento		1

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

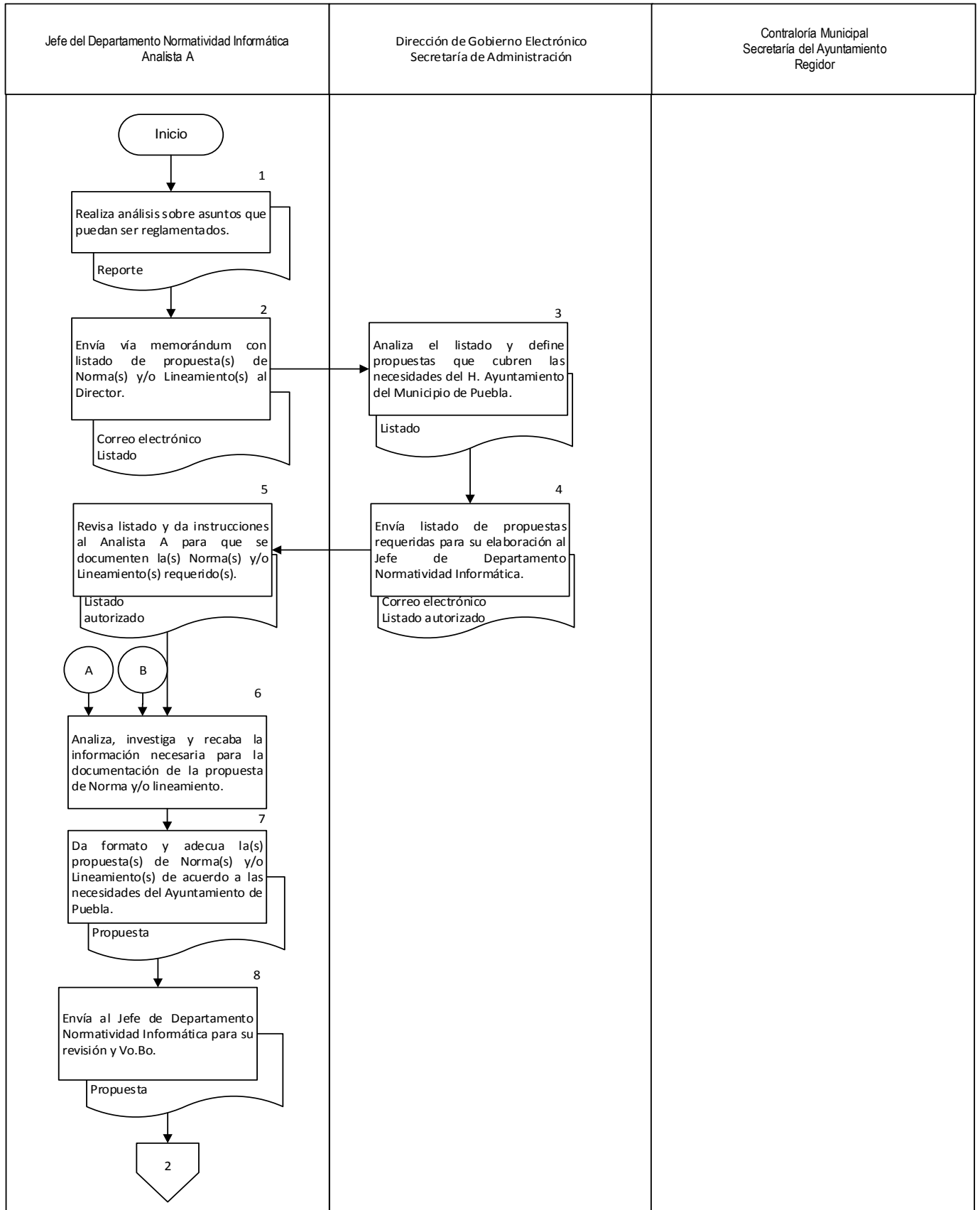
		Normatividad Informática para su revisión y Vo.Bo.	Propuesta	Borrador
Jefe/a de Departamento Normatividad Informática	9	Revisa Información.	Propuesta	1 Borrador
		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 6 En caso contrario:		
	10	Envía el avance de la norma o Lineamiento al Jefe de Departamento involucrado mediante memorándum.	Propuesta	1 Borrador
Jefe/a de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	11	Revisa la(s) propuesta(s) de norma(s) y/o lineamiento(s), para validar que sean factibles y adecuadas.	Propuesta	1 Borrador
		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 6 En caso contrario:		
Jefe/a de Departamento Normatividad Informática	12	Envía propuesta vía correo al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda, para su aprobación.	Correo electrónico Propuesta	1 Borrador
Director/a	13	Revisa la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) y emite comentarios.	Propuesta	1 Borrador
Director/a		¿Propuesta correcta? No: regresa a la actividad 9 En caso contrario:		
Director/a	14	Turna la(s) propuestas de Norma(s) y/o Lineamiento(s) a Analista Consultivo A (Área de Jurídico) de la Secretaría; para dar marco legal.	Oficio Propuesta	1 Borrador

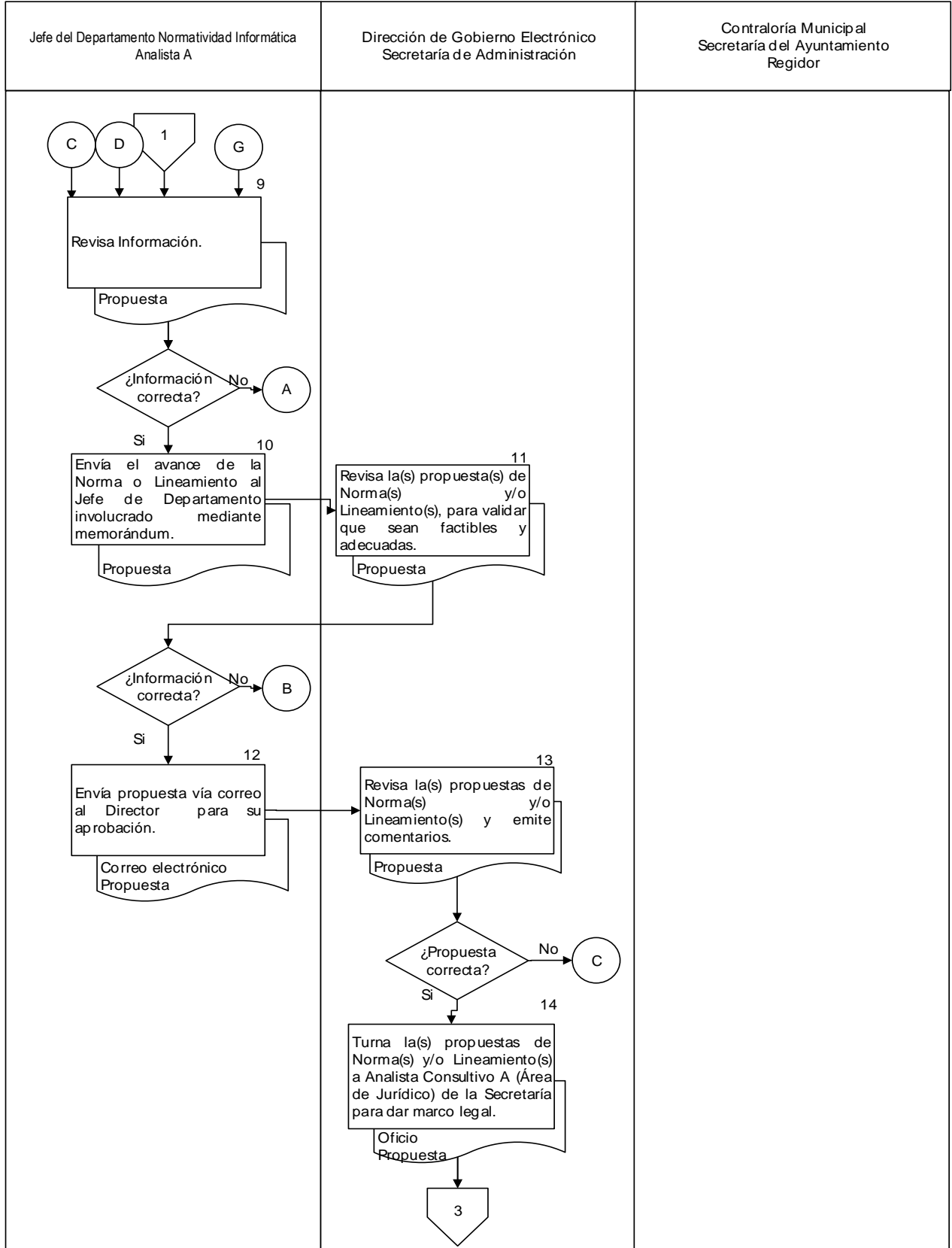
 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

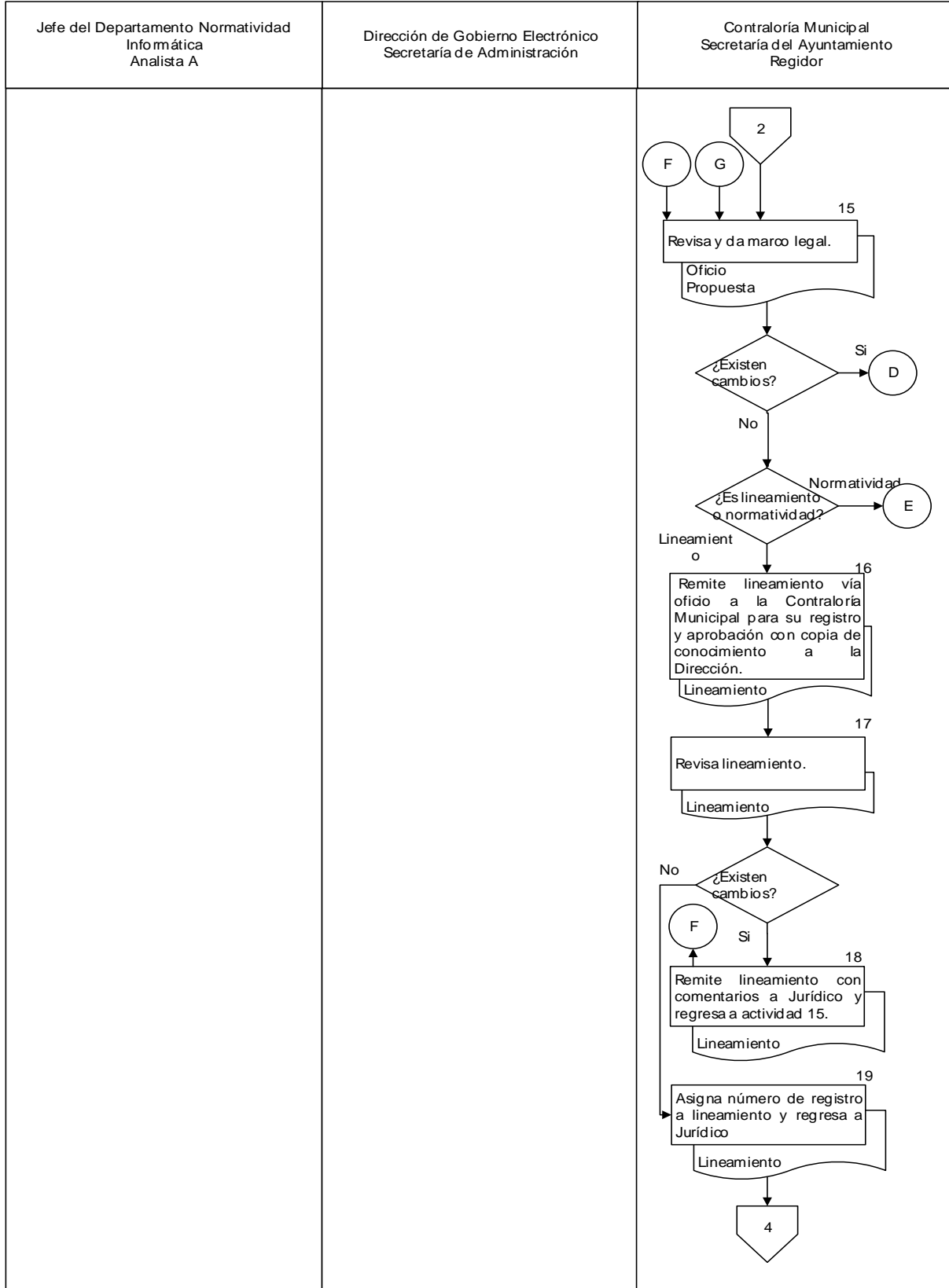
Área de Jurídica)	15	Revisa y da marco legal. ¿Existen cambios? Si: regresa a actividad 9. En caso contrario: ¿Es lineamiento o normatividad?	Oficio Propuesta	1 Borrador
	16	Lineamiento: Remite lineamiento vía oficio a la Contraloría Municipal para su registro y aprobación con copia de conocimiento a la Dirección de Gobierno Electrónico. Normatividad: Continúa en la actividad 25.	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	17	Revisa lineamiento. ¿Existen cambios?	Lineamiento	1 Borrador
	18	Si: Remite lineamiento con comentarios a Jurídico y regresa a actividad 15. En caso contrario:	Lineamiento	1 Borrador
	19	Asigna número de registro a lineamiento y regresa a Jurídico.	Lineamiento	1 Borrador
Área de Jurídica)	20	¿Lineamiento aprobado? No: Devuelve lineamiento a la Dirección, haciendo mención de los cambios a realizar y regresa a actividad 9. De lo contrario	Lineamiento	1 Borrador
	21	Envía oficio con lineamiento original a la Dirección, para recabar firma del Director.	Lineamiento	1 Original
Director/a	22	Envía lineamiento original con firma a Secretario/a.	Lineamiento	1 Original
Secretaría de Administración	23	Firma lineamiento de autorización y regresa a la Dirección de Gobierno Electrónico.	Lineamiento	1 Original
Jefe/a de Departamento Normatividad	24	Da difusión.	Lineamiento	1 Original

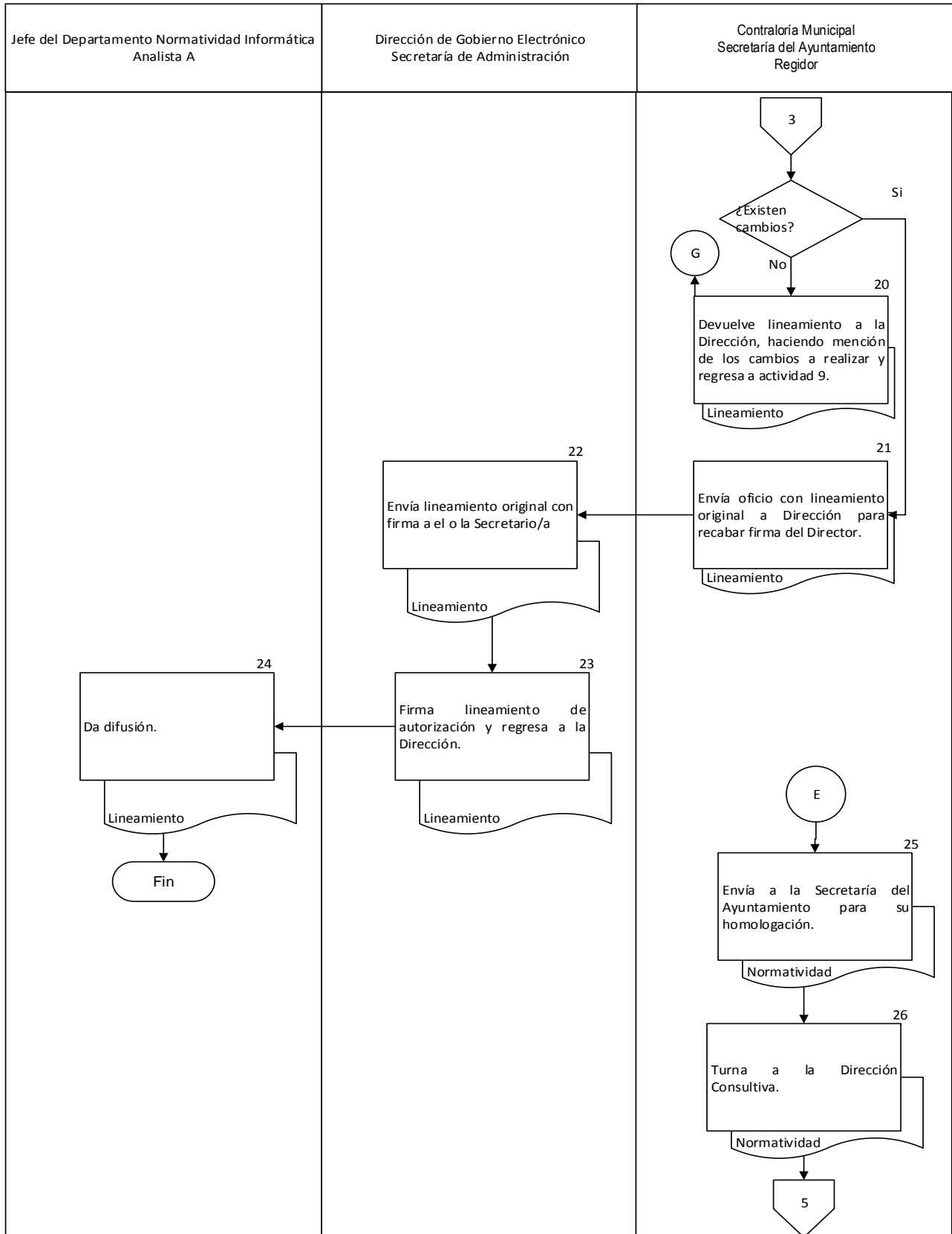
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

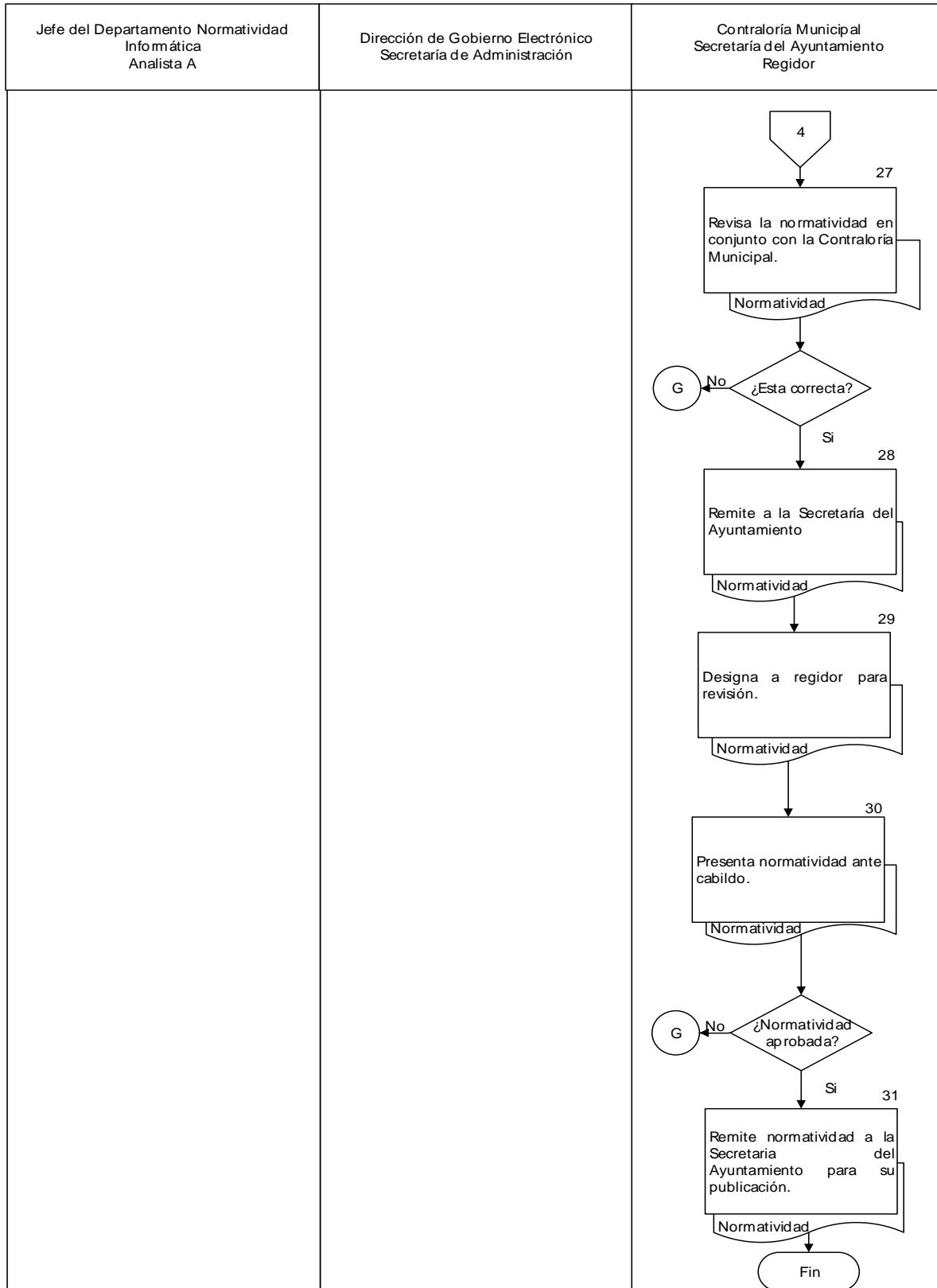
Informática				
Área de Jurídica)	25	Envía a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla para su homologación.	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	26	Turna para revisión	Normatividad	1 Borrador
	27	Revisa la normatividad en conjunto con la Contraloría Municipal. ¿Esta correcta? No: regresa a la actividad 15. De lo contrario	Normatividad	1 Borrador
Dirección Consultiva	28	Remite a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	29	Designa a regidor para revisión.	Normatividad	1 Borrador
Regidor/a	30	Presenta normatividad ante cabildo. ¿Normatividad aprobada? No: regresa a la actividad 25. En caso contrario:	Normatividad	1 Borrador
	31	Remite normatividad a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla para su publicación.	Normatividad	1 Original
		Termina Procedimiento.		











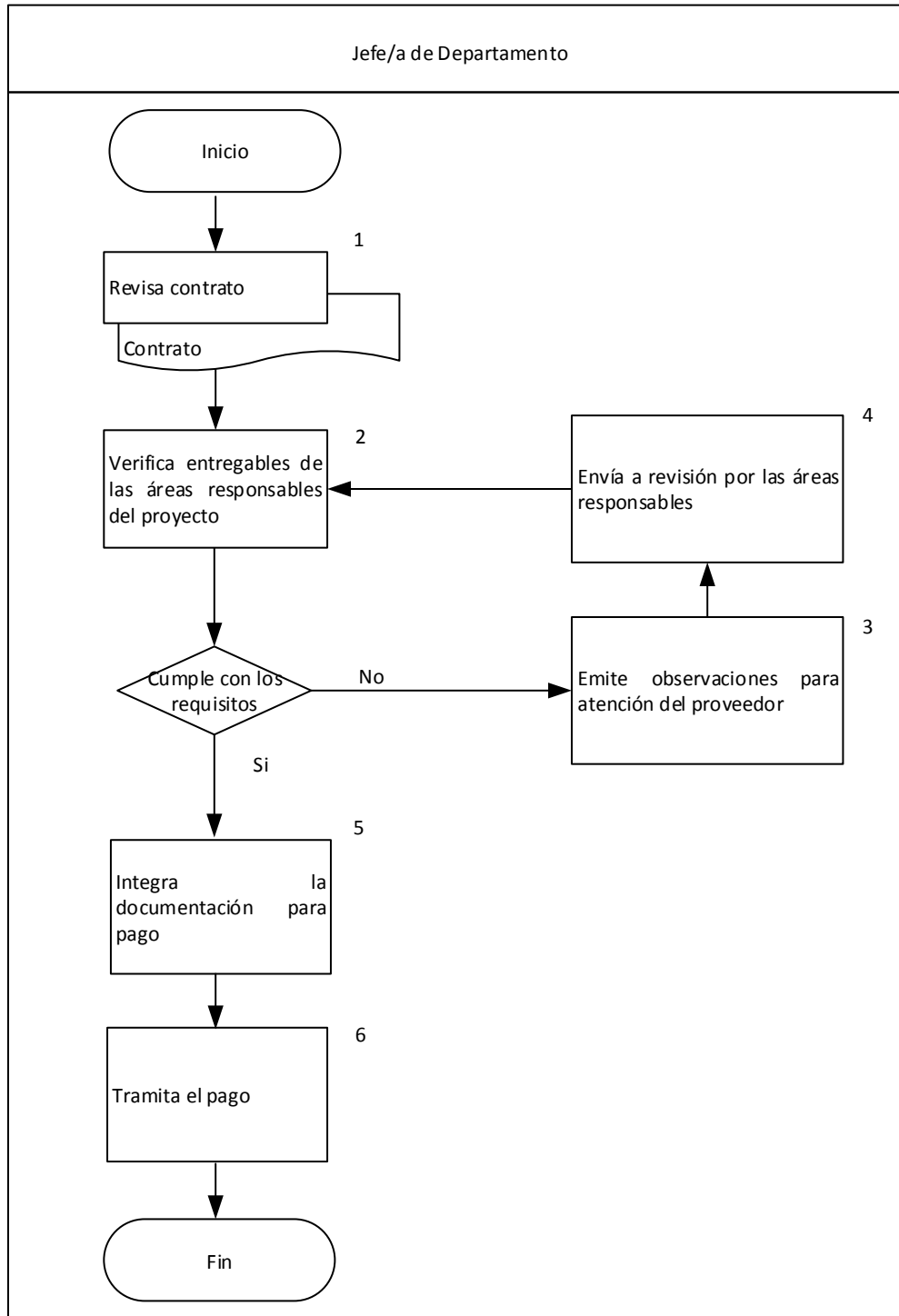



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Seguimiento al cumplimiento de contratos
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los proveedores en referencia a los bienes y servicios tecnológicos adquiridos por la Dirección de Gobierno Electrónico
Fundamento. Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 46 fracción VII.</p>
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores adjudicados deberán de cumplir a entera satisfacción con el cumplimiento de servicios tecnológico o entregas de bienes de acuerdo a lo estipulado en el contrato. • Las entregas de los bienes o servicios tecnológicos deberán de apegarse a lo estipulado en el contrato.
Tiempo Promedio de Gestión:	El que se indique en cada contrato


	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Seguimiento al cumplimiento de contratos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento	1	Revisa contrato	Contrato	1 copia
	2	Verifica entregables de las áreas responsables del proyecto		
	3	¿Cumple con los requisitos? No: Emite observaciones para atención del proveedor		
	4	Envía a revisión por las áreas responsables y regresa a actividad 2.		
	5	De lo contrario: Integra la documentación para pago		
	6	Tramita el pago		
		Termina Procedimiento.		



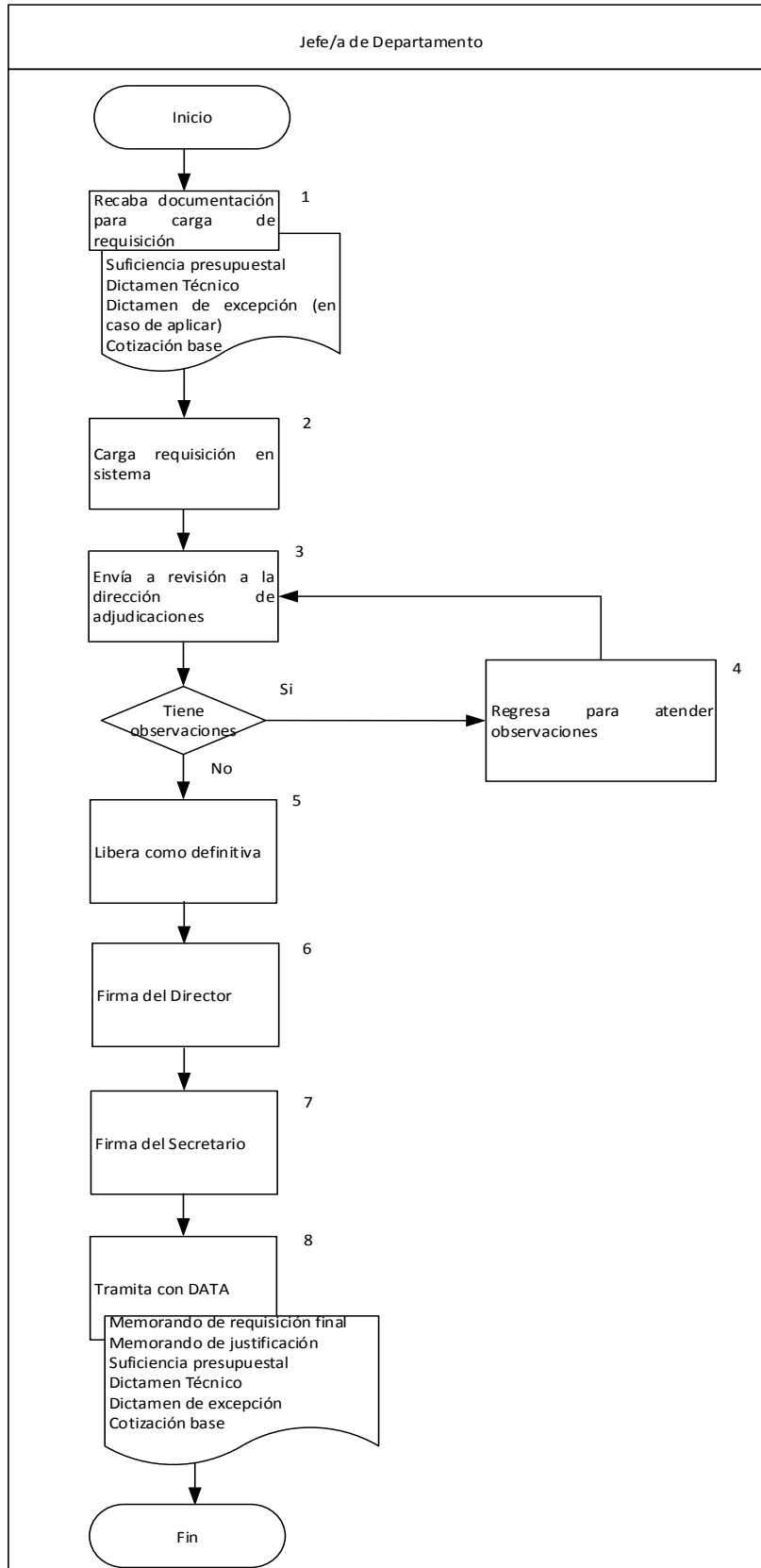
	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02


Nombre del Procedimiento:	Carga de requisiciones en el sistema para procesos de adjudicaciones
Objetivo:	Mantener la continuidad del suministro de bienes y servicios tecnológicos que son necesarios para la realización de las actividades propias de las dependencias que conforman al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021</p> <p>Eje 5: Ciudad con alianzas locales, por una gestión territorial incluyente.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 46 fracción VIII.</p>
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Las compras que sean mediante procesos de adjudicación deberán de contar con los siguientes documentos: Dictamen técnico, dictamen de excepción (en los casos que aplique), cotización base y suficiencia presupuestal vigente. • Las solicitudes de compras deberán estar bien definidas en cuanto a las características y cantidades de los bienes adquirir.
Tiempo Promedio de Gestión:	20 día hábiles

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Carga de requisiciones en el sistema para procesos de adjudicaciones.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento	1	Recaba documentación para carga de requisición	Suficiencia presupuestal Dictamen Técnico Dictamen de excepción (en caso de aplicar) Cotización base	
	2	Carga requisición en sistema		
	3	Envía a revisión a la dirección de adjudicaciones		
	4	¿Tiene observaciones? Si: Regresa para atender observaciones y pasa a actividad 3		
	5	De lo contrario: Libera como definitiva		
	6	Firma del Director		
	7	Firma del Secretario		
	8	Tramita con DATA	Memorando de requisición final memorando de justificación suficiencia presupuestal dictamen técnico dictamen de excepción cotización base	
		Termina Procedimiento.		



	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aplicación.- Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un Usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Backup. - Una copia de seguridad, copia de respaldo en tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de pérdida.

CIAC. - Centro de Información y Atención Ciudadana. Recibe solicitudes de información y los reportes de la ciudadanía acerca de los servicios públicos municipales que requiere. El CIAC se accede por medio de una llamada telefónica al 072. También recibe reportes y solicitudes de información vía mensaje de texto (SMS), mensaje de voz, Correo Electrónico, web, redes sociales (Facebook, Twitter) y por cualquier otro medio electrónico o escrito que la Dirección considere pertinente. Los reportes sobre servicios públicos se canalizan a las Dependencias municipales encargadas de la prestación de los mismos y se da seguimiento.


Correo Electrónico. - Correo Electrónico institucional provisto por la Dirección a los Servidores Públicos.

Cuenta. - Dirección de Correo Electrónico y su configuración asociada que es asignada a un único Servidor Público o a un programa del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Toda cuenta estará ligada a un Dominio;

Datos Abiertos: Datos digitales de carácter público que son accesibles en línea que pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos por cualquier interesado.

Data Center. - Es el centro principal de la Infraestructura en la que residen los Sistemas de Información.

Dictamen Técnico: Es el análisis de las propuestas hechas por los concursantes que se califican como aceptables o no, para la adquisición de equipos y servicios tecnológicos, con el fin de dar certidumbre técnica y continuar con el proceso de adjudicación.

	Manual de Procedimientos De la Dirección de Gobierno Electrónico	Clave: MPC1821/MP/SECAD/DGE117-A
		Fecha de elaboración: 31/07/2017
		Fecha de actualización: 22/01/2020
		Núm. de Revisión: 02

Entidad. - Los organismos Públicos Descentralizados, las empresas de participación Municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el Municipio;

Infraestructura. - Son todos los componentes que soportan los servicios informáticos institucionales;

Portal Web: El espacio de información e interacción en Internet con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario desde la primera página. En el presente hace referencia al Portal Web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Proyecto. - Un Proyecto es un conjunto actividades interrelacionadas y organizadas, así como de recursos que se desarrollan en un tiempo determinado para cumplir con un grupo específico de metas.

Servidor Público. - Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

Sistema de Información. - Cualquier programa computacional asociado a una o más base de datos, de uso específico para el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla que se encuentre en operación y que pueda haber sido desarrollado internamente en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla por la Dirección de Sistemas, desarrollado y/o licenciado por uno o varios proveedores contratados para tal efecto por el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, o bien, que esté bajo la administración de la Dirección. Los Sistemas de Información se encuentran instalados y configurados en la Infraestructura de Servidores pertenecientes al Data Center y sirve para soportar la operación del propio Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Software. - Se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un Sistema de Información, los componentes lógicos que integran el Software hacen posible la realización de tareas específicas.

Team viewer. - Es un programa para ordenador cuya función es conectarse remotamente a otro equipo.