



**Puebla**  
Contigo y con rumbo  
Gobierno Municipal

# Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

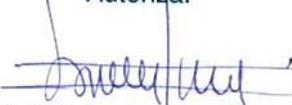
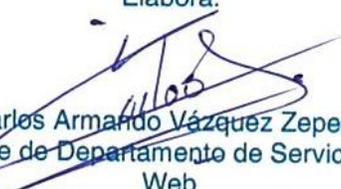
Octubre 2022



**Puebla**  
Contigo y con rumbo  
Gobierno Municipal

Secretaría de  
**Administración  
y Tecnologías de  
la Información**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Dirección de Gobierno Electrónico

Registro: PCCR2124/RMP/SECATI/DGE/022/04102022		
<p>Autoriza:</p>  <p>Bernardo Arrubarrena García Secretario de Administración y Tecnologías de la Información</p>	<p>Valida:</p>  <p>María Eugenia Macías Ríos Directora de Gobierno Electrónico</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Joel Iván Rea Cortés Subdirector de Sistemas</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Pablo Arturo Mota Quiroz Subdirector de Infraestructura Tecnológica</p>	<p>Elabora:</p>  <p>José Alberto López Vázquez Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Carlos Armando Vázquez Zepeda Jefe de Departamento de Servicios Web</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Rosana del Carmen Díaz Candelero Jefa de Departamento de Gestión de Programas de Innovación</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Alberto Hernández Huerta Jefe de Departamento de Administración de Infraestructura</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Jesús Arturo Ojeda Medina Jefe de Departamento de Soporte Técnico</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Gustavo Xicotencatl González Jefe de Departamento de Normatividad Informática</p>	<p>Autoriza:</p>  <p>Alejandra Escandón Torres Contralora Municipal</p>	

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los cuatro días del mes de octubre del dos mil veintidós, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 11 fracción XXII y 15 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

<b>Índice</b>		<b>Página</b>
I	Introducción	6
II	Presentación de los Procedimientos	7
III	Del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	9
	Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.	9
	Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.	19
	Procedimiento para la copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.	24
	Procedimiento para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información.	29
IV	<b>Del Departamento de Servicios Web</b>	37
	Procedimiento para el desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal	37
	Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositios web del Gobierno municipal	44
	Procedimiento para el alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	50
V	<b>Del Departamento de Gestión de Programas de Innovación</b>	59
	Procedimiento para el registro y canalización de incidentes de servicios públicos en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.	59
	Procedimiento para la preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.	63
	Procedimiento para la proposición y administración de las metodologías y mejores prácticas aplicables a la gestión de proyectos tecnológicos.	66

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

Índice	Página
<b>VI Del Departamento de Administración de Infraestructura</b>	<b>69</b>
Procedimiento para el mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	69
Procedimiento para el mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	72
Procedimiento para el monitoreo y mantenimiento de redes.	76
Procedimiento para la administración del Data Center.	79
Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.	82
Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.	87
Procedimiento para la elaboración del diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo.	91
Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos	94
Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.	99
Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.	102
Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en SAP	107
Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora.	112
<b>VII Del Departamento de Soporte Técnico</b>	<b>119</b>

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
Procedimiento para brindar soporte técnico a las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	119
Procedimiento para el reemplazo de refacciones en bienes tecnológicos	123
Procedimiento para la solicitud de soporte técnico de tercer nivel para antivirus institucional y telefonía analógica	129
Procedimiento para la operación de la mesa de servicio	132
Procedimiento para la creación del correo institucional para las personas servidoras públicas de la Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla	138
<b>VIII Del Departamento de Normatividad Informática</b>	<b>141</b>
Procedimiento para la solicitud de dictamen técnico	141
Procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información	152
Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de contratos	165
Procedimiento para la carga de requisiciones en el Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM)	168
<b>IX Glosario de Términos</b>	<b>172</b>

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Gobierno Electrónico expide el presente Documento, 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 con las actividades derivadas del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.

El contenido del presente, 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.

El contenido técnico del documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad 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 por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

Asimismo, y con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Gobierno Electrónico, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, 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.

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES
1	Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.
2	Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.
3	Procedimiento para la copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.
4	Procedimiento para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información.
No.	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB
1	Procedimiento para el desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal
2	Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositios web del gobierno municipal
3	Procedimiento para el alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
No.	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DE INNOVACIÓN
1	Procedimiento para el registro y canalización de incidentes de servicios públicos en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.
2	Procedimiento para preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
3	Procedimiento para proposición y administración de metodologías y mejores prácticas aplicables a la gestión de proyectos tecnológicos.
No.	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA
1	Procedimiento para el mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
2	Procedimiento para el mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
3	Procedimiento para el monitoreo y mantenimiento de redes.
4	Procedimiento para la administración del Data Center.
5	Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.
6	Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.
7	Procedimiento para diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo.

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

8	Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos
9	Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.
10	Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.
11	Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en SAP
12	Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora.
<b>No.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>
1	Procedimiento para el soporte técnico para las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
2	Procedimiento para el reemplazo de refacciones en bienes tecnológicos
3	Procedimiento para la solicitud de soporte técnico de tercer nivel para antivirus institucional y telefonía analógica
4	Procedimiento para la operación de la mesa de servicio
5	Procedimiento para la creación del correo institucional para empleados/as de las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
<b>No.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA</b>
1	Procedimiento para la solicitud de dictamen técnico
2	Procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información
3	Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de contratos
4	Procedimiento para la Carga de requisiciones en el Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM)

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

### III. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.
<b>Objetivo:</b>	Generar sistemas tecnológicos basados en estándares y metodologías de desarrollo de software, con la finalidad de cubrir las necesidades de las diversas áreas y dependencias del Gobierno Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 39 fracciones II, IV y V.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dependencia del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, solicitará el desarrollo del (los) sistema(s) tecnológico(s), vía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico.</li> <li>2. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de coordinar el desarrollo de sistemas que agilizarán el manejo de la información de las Dependencias y Entidades.</li> <li>3. Previo al desarrollo del(los) sistema(s) tecnológico(s), el Departamento realizará un análisis de factibilidad técnica.</li> <li>4. En caso de que la dependencia solicitante no contara con los requerimientos técnicos solicitados, se analizará su factibilidad económica e informa al Analista Consultivo A.</li> <li>5. El Analista Consultivo A, aplicará la metodología a seguir para el desarrollo de sistemas.</li> <li>6. La entrega y liberación del sistema será mediante oficio dirigido al Titular de la Dependencia solicitante.</li> <li>7. Una vez que el solicitante libere el sistema, firmará el formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Protocolo de Entrega" con número de registro FORM.296/SECATI/012224 y remite a la Dirección de Gobierno Electrónico.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe oficio de solicitud de desarrollo de sistema(s) tecnológicos.	Oficio	1 original
	2	Realiza análisis de factibilidad para el desarrollo del sistema tecnológico emitido por el Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	N/A	N/A
	3	¿Es viable? No: Informa a el solicitante vía oficio firmado por el/la director/a Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio	1 original
	4	Da indicaciones a el Analista Consultivo A para iniciar desarrollo.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	5	Revisa requerimientos para el desarrollo tecnológico del sistema.	N/A	N/A
		¿Está completa la información? • Si: Continúa en la actividad no.9. • En caso contrario:	N/A	N/A
	6	Agenda mesas de trabajo con la persona Servidora Pública de la Dependencia solicitante para complementar la información.	N/A	N/A
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	7	Entrega información para el desarrollo del sistema de software.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	8	Define plan de desarrollo del sistema donde se asignan tareas y tiempos de ejecución.	N/A	N/A
	9	Agenda reunión la persona Servidora Pública de la Dependencia solicitante para presentar visión y estrategia del sistema.	N/A	N/A

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Servidor/a Público de la Dependencia solicitante	10	Revisa visión y estrategia del proyecto. ¿Está correcto? • Si: continúa en la actividad no. 12. En caso contrario:	N/A	N/A
	11	Replantea requerimientos para el desarrollo del sistema de software. • Regresa a la actividad 9.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	12	Realiza modelado de procesos para el desarrollo del sistema.	N/A	N/A
	13	Realiza modelado de datos para el desarrollo del sistema de software.	N/A	N/A
Analista A	14	Genera prototipos para el desarrollo del sistema de software.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	15	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para la aprobación de prototipos.	N/A	N/A
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	16	Revisa prototipos ¿Están aprobados? • Si: continúa en la actividad 18. En caso contrario:	N/A	N/A
Consultivo A	17	Modifica prototipos. • Regresa a la actividad no. 15.	N/A	N/A
	18	Genera la especificación de diseño funcional del producto de software y asigna personal para el desarrollo del Sistema de software.	N/A	N/A
Analista	19	Realiza desarrollo de Sistema de software.	N/A	N/A

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

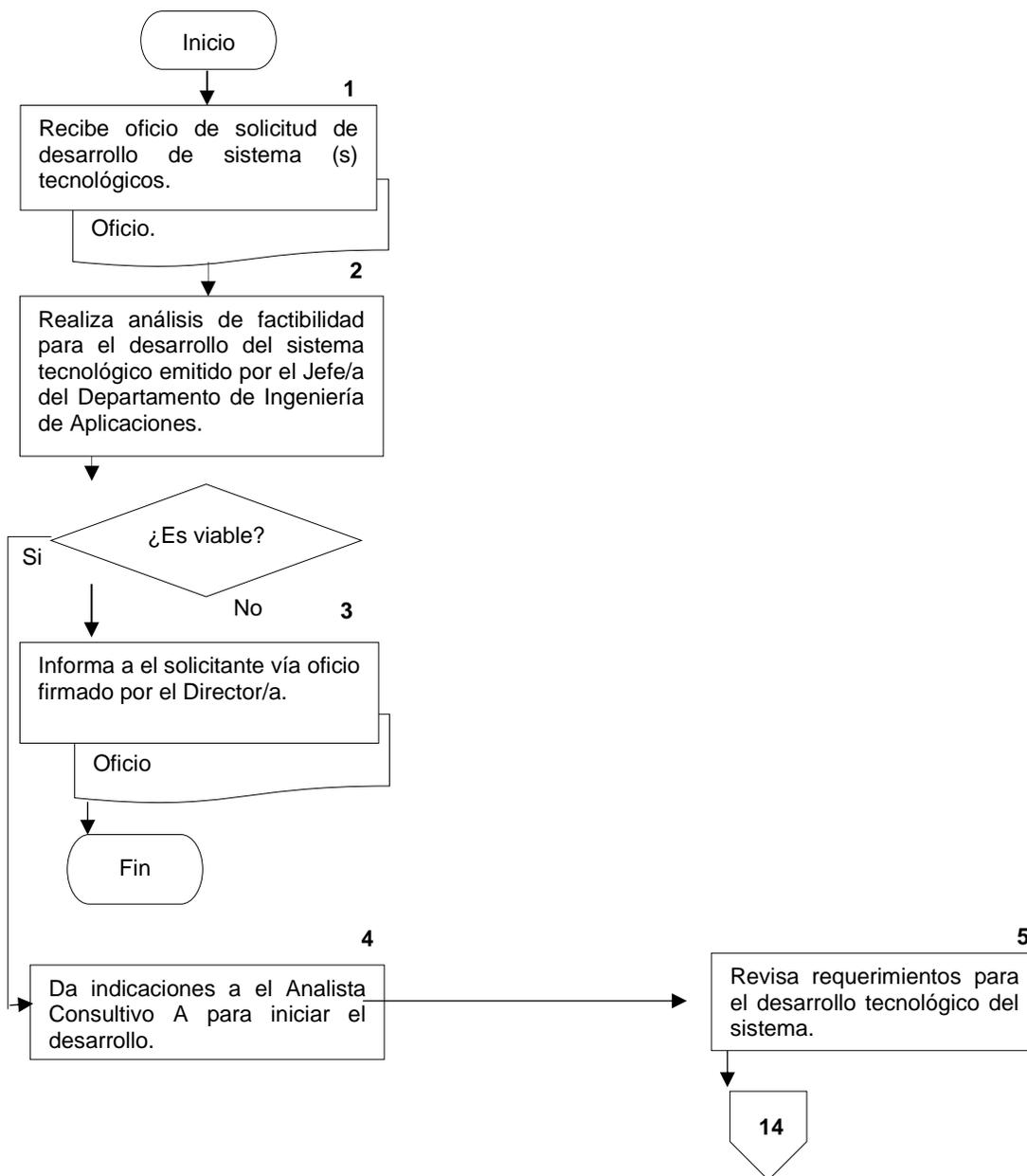
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	20	Realiza pruebas unitarias y modulares para validación de la información en el sistema. ¿Pruebas satisfactorias? • Si: Continúa en la actividad no. 22.  En caso contrario:	N/A	N/A
	21	Modifica el desarrollo del sistema. • Regresa a la actividad 18.	N/A	N/A
Servidor/a Público de la Dependencia solicitante	22	Revisa sistema. ¿Está correcto? • No: regresa a 18.  De lo contrario	N/A	N/A
Analista Consultivo A	23	Libera sistema en ambiente productivo.	N/A	N/A
	24	Entrega por oficio el sistema de software para subirlo al ambiente productivo.	Oficio	1 original
	25	Firma de formato de Protocolo de entrega. Termina Procedimiento.	Protocolo de entrega FORM.296/SECATI /012224	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.**

**Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones**

**El o la Analista Consultivo A (Desarrollo e implementación)**

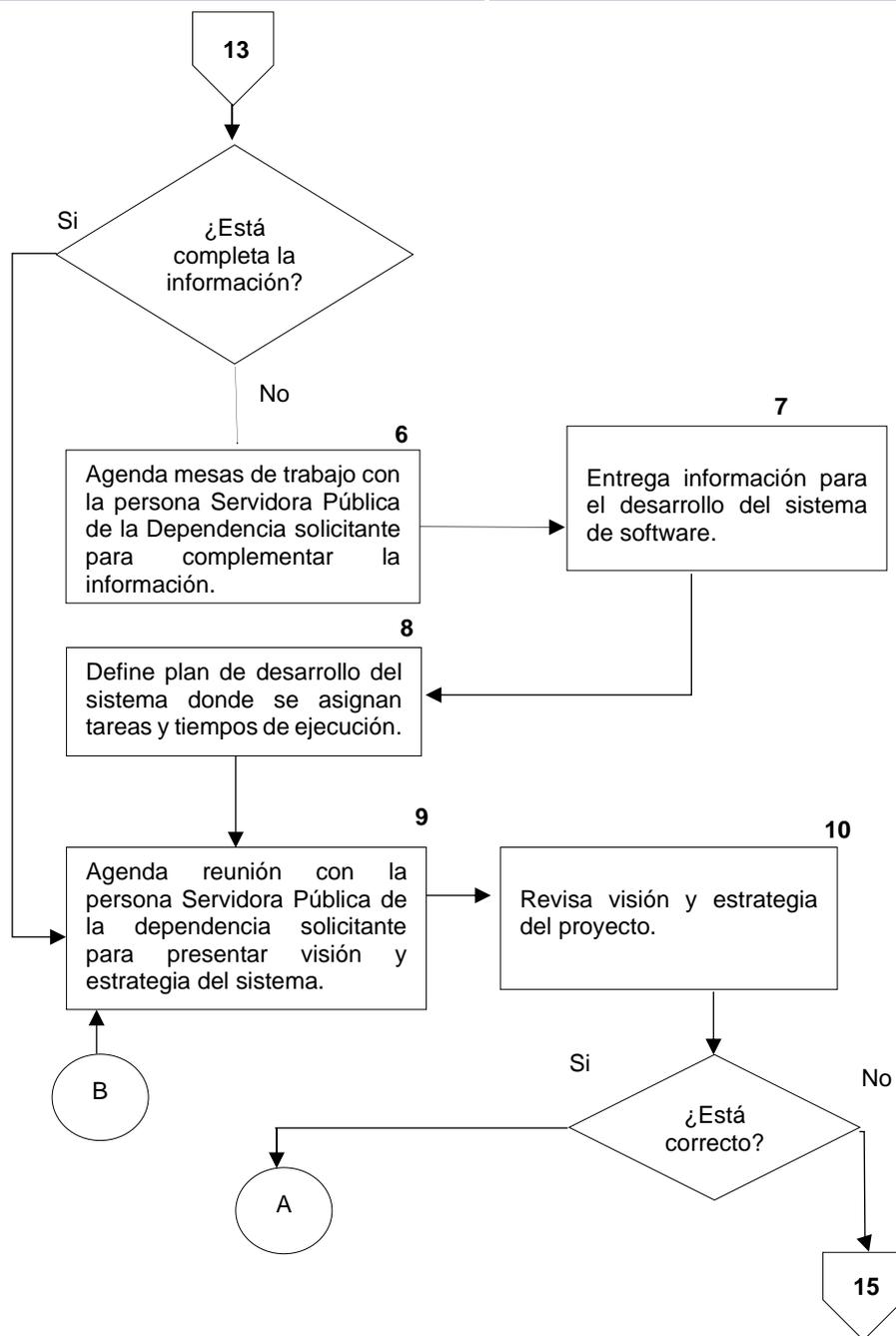


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el desarrollo de sistemas de software.**

**El o la Analista Consultivo A  
(Desarrollo e implementación)**

**Servidor/a Público/a de la  
Dependencia solicitante.**

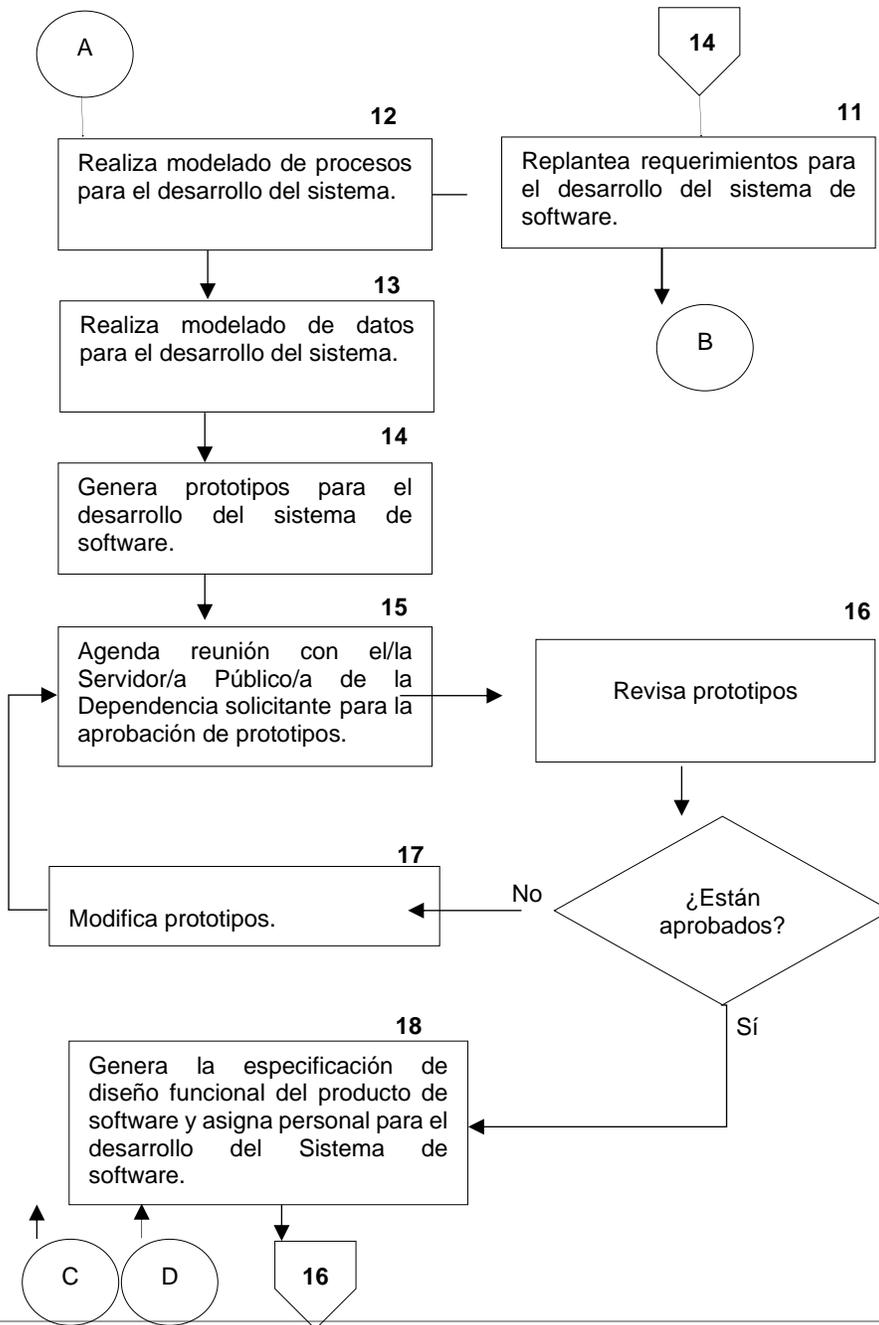


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software.**

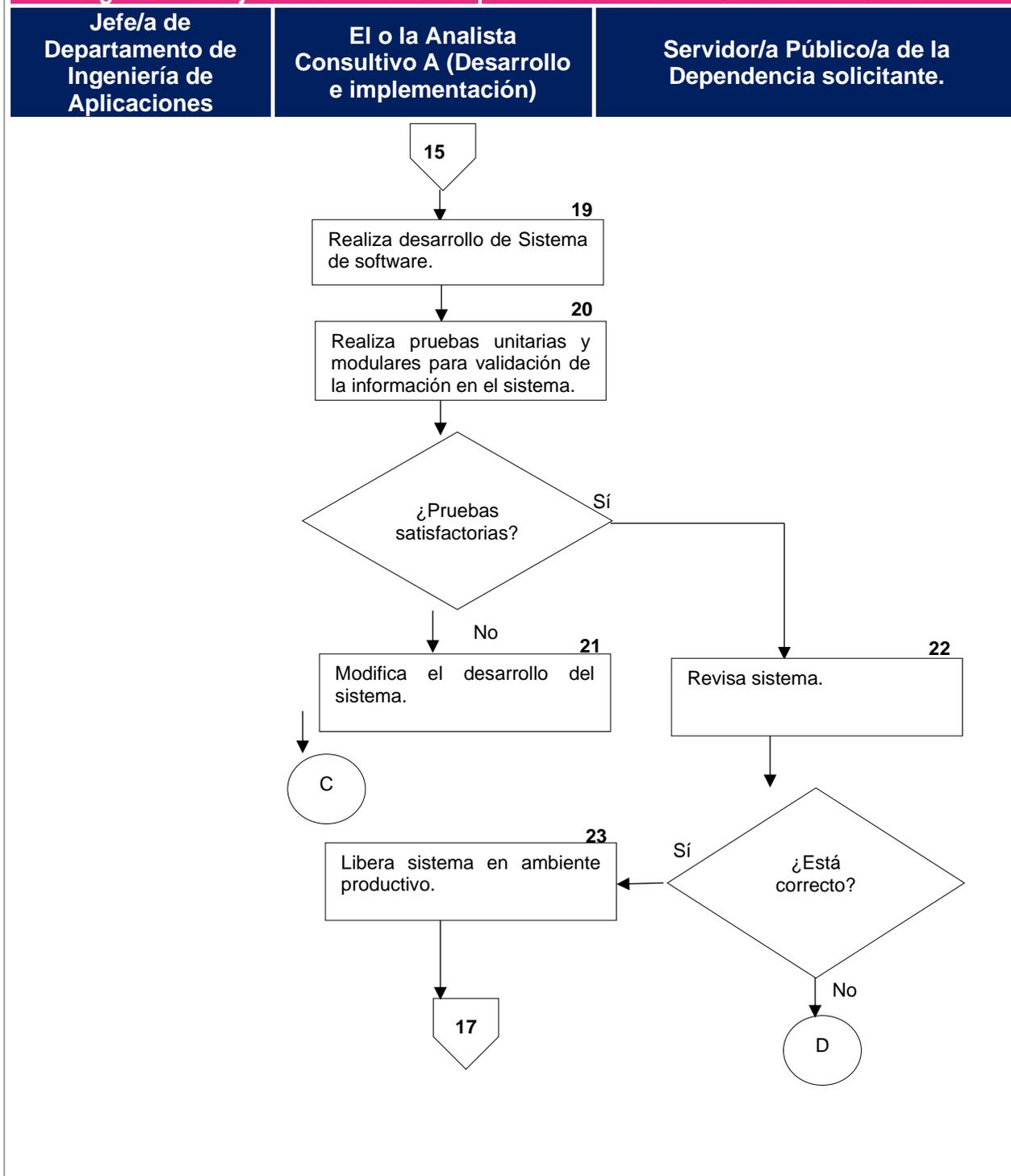
**Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones/Analista Consultivo A (Desarrollo e implementación)**

**Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante.**



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

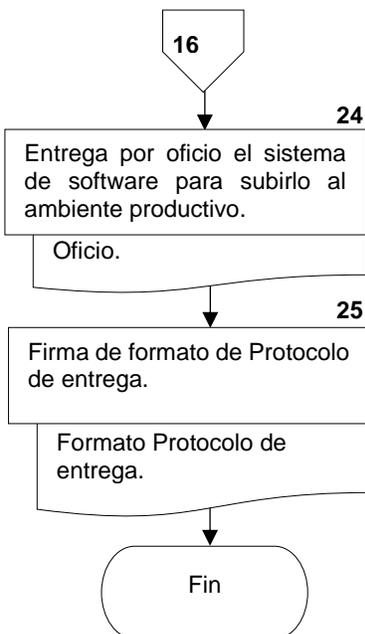
**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software.**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software.**

**El o la Analista Consultivo A (Desarrollo e implementación)**





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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.
<b>Objetivo:</b>	Brindar una solución complementaria a los usuarios de la plataforma SAP del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, mediante el aumento del rendimiento y compromiso de las tareas, para establecer un nuevo nivel de calidad sobre el estándar existente.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interno de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 39 fracción III, IV y V.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dependencia solicitante enviará por oficio la solicitud para mantenimiento de la aplicación dirigido al Titular de la Dirección de Gobierno Electrónico y/o levantará folio de servicio en la mesa de servicio.</li> <li>2. La Dirección de Gobierno Electrónico asignará la solicitud al jefe de departamento quien se encargará de coordinar el desarrollo del mantenimiento.</li> <li>3. El jefe de departamento asignará la solicitud al Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP, quien realizará un estudio de viabilidad del mantenimiento y seleccionará al personal que intervendrá.</li> <li>4. En caso de no ser viable se responderá el folio de mesa de servicio u oficio y se explicarán las causas.</li> <li>5. El mantenimiento se realizará en el servidor de desarrollo sin afectar la aplicación productiva.</li> <li>6. Una vez terminado el mantenimiento se transportará al servidor de calidad donde se llevará a cabo la etapa de pruebas con la Dependencia solicitante y se generará el "Formato Protocolo de Validación y Transporte a Productivo" validado por la Contraloría Municipal FORM.297/SECATI/012224.</li> <li>7. Una vez firmado el protocolo anterior se procederá a la liberación en ambiente productivo.</li> <li>8. Se cerrará el folio y/o se contestará el oficio adjuntando en caso de ser necesario el "Formato de Protocolo de Validación y Transporte a Productivo".</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

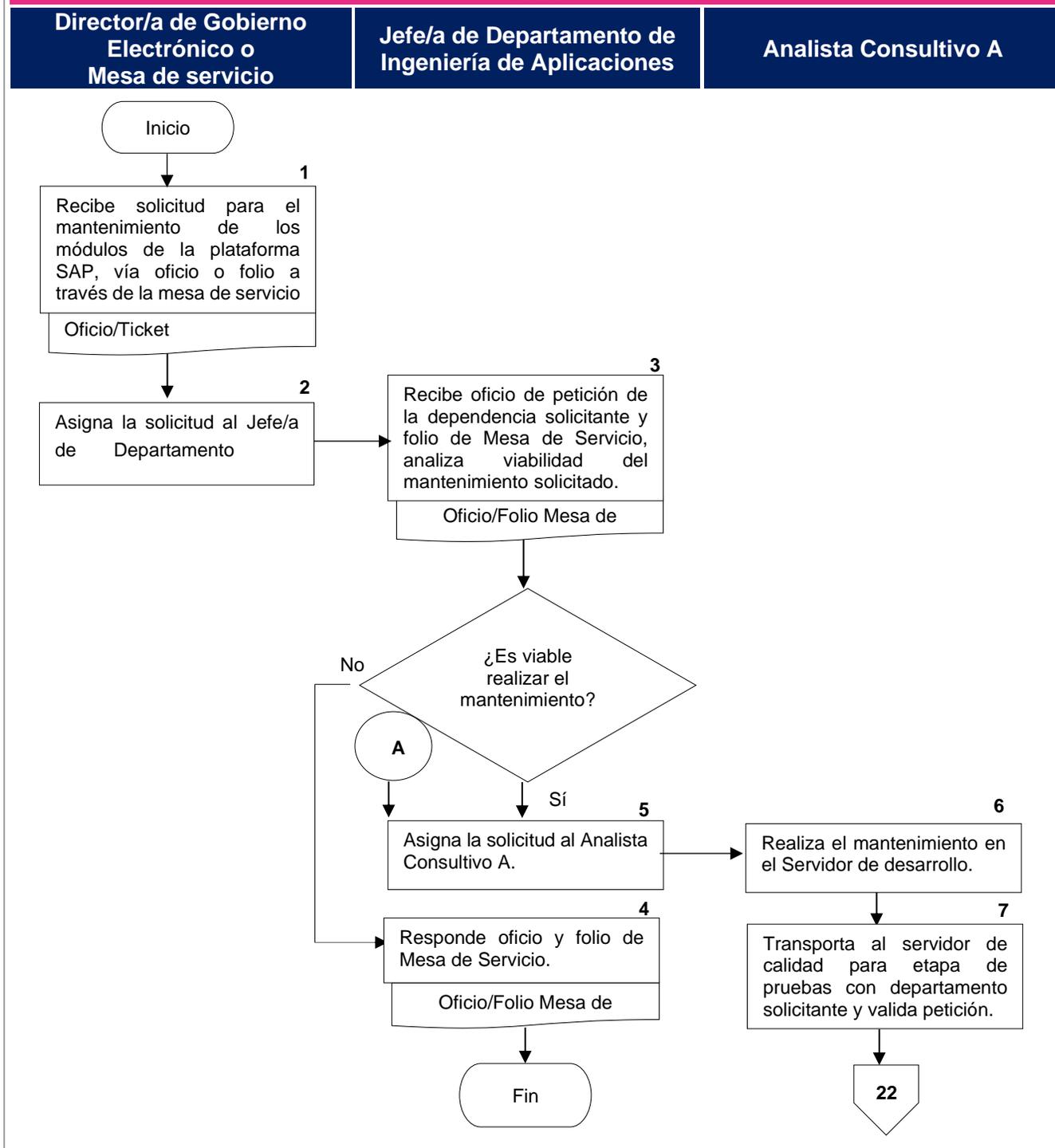
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.**

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico o Mesa de servicio	1	Recibe solicitud para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP, vía oficio o folio a través de la mesa de servicio.	Oficio / Ticket	1 original
	2	Asigna la solicitud al Jefe/a de Departamento de Ingeniería de aplicaciones.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	3	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
	4	¿Es viable realizar el mantenimiento? No: Responde oficio y folio de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio / folio Mesa de Servicio	1 original
	5	Asigna la solicitud al Analista Consultivo A.	N/A	N/A
Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP	6	Realiza el mantenimiento en el Servidor de desarrollo.	N/A	N/A
	7	Transporta al servidor de calidad para etapa de pruebas con departamento solicitante y valida petición.	N/A	N/A
	8	¿Petición correcta? No: Regresa a la actividad 5. • En caso contrario: Firma "Formato de Protocolo de Validación y Transporte a Productivo" y se transporta el mantenimiento a productivo.	Formato de validación y transporte a productivo FORM.297/SEC ATI/012224.	1 original
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	9	Cierra el folio y contesta vía oficio, adjuntando "Formato de Protocolo de Validación y Transporte a Productivo". Termina Procedimiento	Oficio /folio Mesa de Servicio Formato	1 original

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

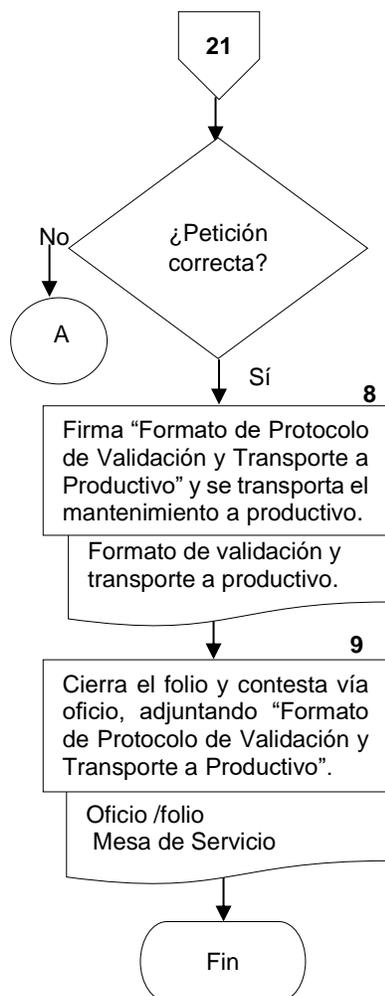
**Diagrama de flujo del Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.**



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el mantenimiento de los módulos de la plataforma SAP.**

**Analista Consultivo A**





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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.
<b>Objetivo:</b>	Proteger y preservar los datos de los Sistemas de Información para garantizar la continuidad de la operación con el mínimo de pérdidas de información en el menor tiempo posible en caso de contingencia.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interno de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 39 fracción I.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo sistema contará 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.</li> <li>2. Para el plan de recuperación se considerará de manera general lo siguiente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Determinará o identificará el número de aplicativos y/o bases de datos para la restauración.</li> <li>b. Realizará la restauración de los archivos correspondientes en el servidor indicado.</li> <li>c. El aplicativo se suspenderá mientras se realiza la respectiva reposición.</li> <li>d. Verificará la restauración.</li> <li>e. Registrará en bitácora la restauración.</li> </ol> </li> <li>3. La documentación deberá contemplar como mínimo los siguientes elementos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Los servidores críticos.</li> <li>b. El sistema operativo y su configuración (Parámetros, File Systems, particiones, usuarios y grupos, etc.).</li> <li>c. Los parches y paquetes de software de base necesarios para que la aplicación se ejecute.</li> <li>d. Los programas que componen la aplicación.</li> <li>e. Los archivos y/o bases de datos del sistema.</li> <li>f. Horario de ejecución de la copia de respaldo.</li> </ol> </li> <li>4. Las copias de seguridad se realizarán de acuerdo a un "Plan de Backups" convenido según la prioridad de los sistemas de información.</li> <li>5. La conservación de los backups se hará de acuerdo a lo estipulado previamente conforme a lo crítico de la información.</li> </ol>

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

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. El personal responsable realizará la copia y seguirá los procedimientos de respaldo de la información y hará el seguimiento a partir de la bitácora de respaldos.</li> <li>7. La bitácora de respaldos deberá registrar como mínimo la siguiente información             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fecha y hora de ejecución</li> <li>b. Frecuencia: anual, mensual, semanal, diario</li> <li>c. Tipo de backup (completo, incremental, diferencial)</li> <li>d. Nombre del sistema o aplicativo y otros datos necesarios para su fácil reconocimiento.</li> <li>e. Lugar de almacenamiento.</li> </ol> </li> <li>8. El/La Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones revisará periódicamente que se cumpla con este registro en tiempo y forma.</li> <li>9. Se identificarán mecanismos que permitan que las actividades de respaldo y recuperación de la información sean las adecuadas.</li> </ol>
<p><b>Tiempo Promedio de Gestión:</b></p>	<p>Variable.</p>

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

**Descripción del Procedimiento: Copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.**

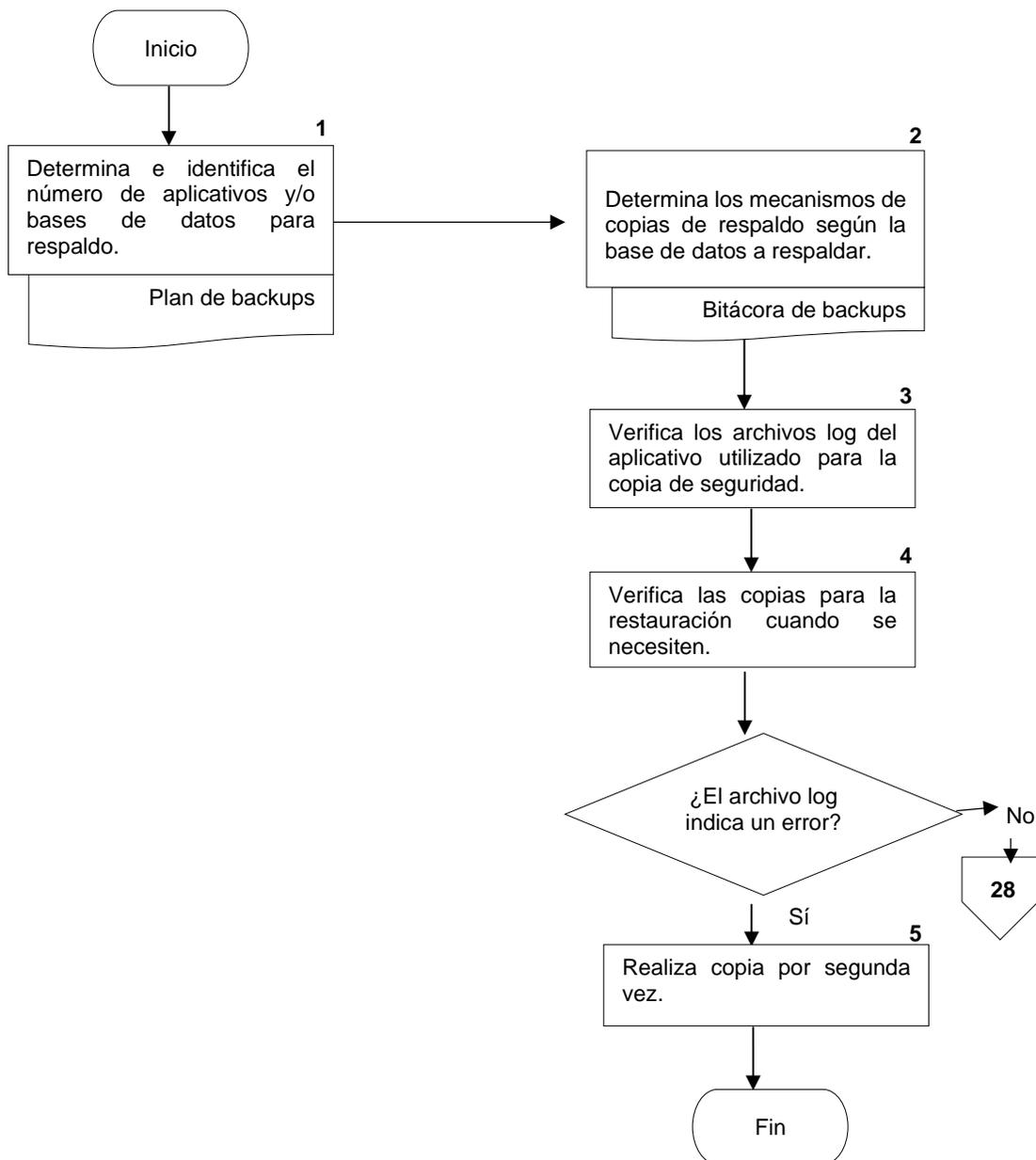
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Determina e identifica el número de aplicativos y/o bases de datos para respaldo.	Plan de backups	1 original
Coordinador /a Especializado/a (monitoreo de sistemas)	2	Determina los mecanismos de 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.	N/A	N/A
	4	Verifica las copias para la restauración cuando se necesiten.	N/A	N/A
	5	¿El archivo log indica un error? Si: Realiza copia por segunda vez. Termina Procedimiento. En caso contrario:	N/A	N/A
	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).	N/A	N/A
	7	Almacena la copia, identifica y registra en la bitácora. Termina Procedimiento.	Bitácora de backups	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.**

**Jefe/a de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones**

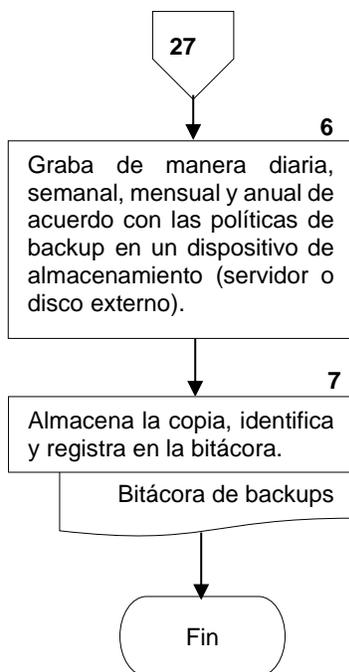
**Coordinador /a Especializado/a (monitoreo de sistemas)**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información.**

**Coordinador /a Especializado/a  
(monitoreo de sistemas)**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información.
<b>Objetivo:</b>	Otorgar las cuentas de acceso de los sistemas de información a las personas servidoras públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla con la finalidad de apoyar en sus funciones de trabajo.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interno de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 39 fracciones II y III.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de administrar y actualizar en el ámbito de su competencia el inventario de sistemas.</li> <li>2. A todo usuario que se le asignará una cuenta con acceso a los sistemas deberá seguir el procedimiento descrito en este documento.</li> <li>3. La solicitud de acceso a sistemas será enviada 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:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre completo de el/la usuario/a.</li> <li>b. Dirección a la que está adscrito.</li> <li>c. Cargo o Función.</li> <li>d. Numero de Control.</li> <li>e. Correo electrónico.</li> <li>f. Justificación avalada por el/la Director/a del área.</li> <li>g. Perfil y roles a los que tendrá acceso.</li> <li>h. Sistema al cual solicita acceso.</li> </ol> </li> <li>4. Para la generación de cuentas de usuario se usará la siguiente convención de nombrado:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Primera letra del nombre</li> <li>b. Primer apellido</li> <li>c. En caso de existir alguna similitud se tomará la primera letra del segundo apellido</li> <li>d. Los caracteres con tilde son sustituidos por el mismo carácter sin tilde. El carácter “ñ” es sustituido por la letra “n”.</li> </ol> </li> <li>5. La palabra inicial, será usada como la contraseña genérica al momento de crear la cuenta de usuario, misma que el usuario deberá cambiar al ingresar por primera vez al sistema.</li> <li>6. El o La solicitante firmará el Formato para la asignación de cuenta de usuario FORM.293/SECATI/012224, en la cual, se hace de conocimiento al Servidor Público que queda bajo su estricta</li> </ol>

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

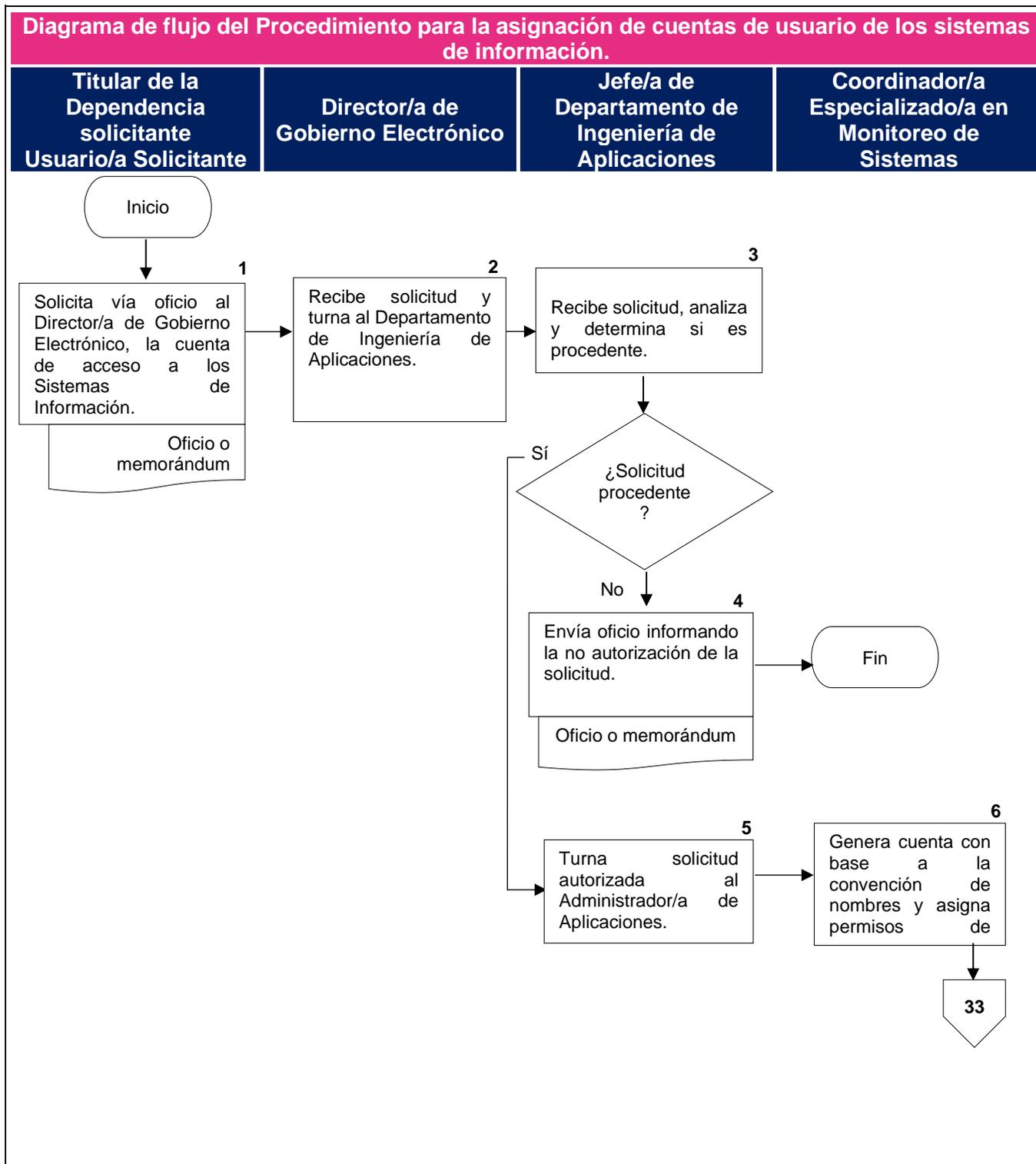
	<p>responsabilidad la utilización del nombre de usuario y contraseña que en estos momentos se le otorga.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. El Servidor Público notificará a la Dirección de Gobierno Electrónico, cualquier cambio de adscripción o laboral (renuncia o baja) que pudiera tener en su unidad administrativa, al teléfono (222)- 309-44-00 ext. 5302.</li> <li>8. El nombre de usuario y contraseña asignados serán estrictamente personales e intransferibles, por ningún motivo se permitirá la utilización de los mismos a terceras personas, el usuario realizará el cambio de contraseña de forma periódica, a partir de la fecha en que se firme la presente acta.</li> </ol>
<p><b>Tiempo Promedio de Gestión:</b></p>	<p>Variable.</p>

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

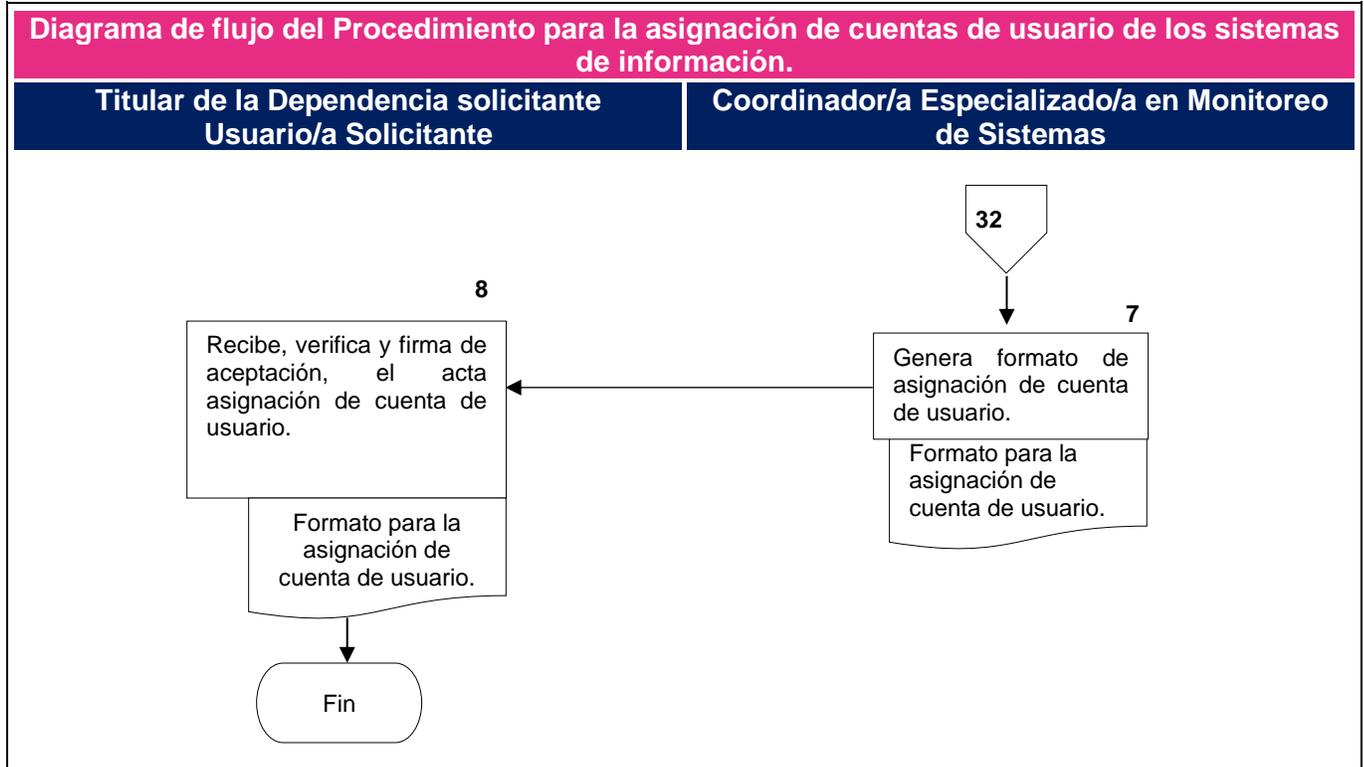
**Descripción del Procedimiento:** Para la asignación de cuentas de usuario de los sistemas de información.

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.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Ingeniería de aplicaciones	3	Recibe solicitud, analiza y determina si es procedente.	N/A	N/A
	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	N/A	N/A
Coordinador/a Especializado/a en Monitoreo de Sistemas	6	Genera cuenta con base a la convención de nombres y asigna permisos de acceso.	N/A	N/A
	7	Genera formato de asignación de cuenta de usuario.	N/A	N/A
Usuario/a Solicitante	8	Recibe, verifica y firma de aceptación, el acta asignación de cuenta de usuario.  Termina Procedimiento.	Formato para la Asignación de Cuenta de Usuario FORM.293/SECATI/012224	1 original

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



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*





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



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

Asignó

Servidor/a Público/a

7

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

**Artículo 7, fracciones I, II, III, VI y X. Ley General de Responsabilidades Administrativas:**

Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

- I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
- II. Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización;
- III. Satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población;
- VI. Administrar los recursos públicos que estén bajo su responsabilidad, sujetándose a los principios de austeridad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados;
- X. Se abstendrán de asociarse con inversionistas, contratistas o empresarios nacionales o extranjeros, para establecer cualquier tipo de negocio privado que afecte el desempeño imparcial y objetivo en razón de intereses personales o familiares, hasta el cuarto grado por consanguinidad o afinidad.

**Artículo 35, fracción I. Ley de los Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla:** Son obligaciones de los trabajadores del Ayuntamiento:

- I. 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.

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

Instructivo de llenado del Formato para la Asignación de Cuenta de Usuario.  
FORM.293/SECATI/012224

1. Escribir hora y fecha de la asignación de la cuenta.
2. Escribir el nombre del sistema.
3. Anotar el nombre completo del usuario.
4. Área de adscripción del usuario.
5. Anotar el número de empleado del usuario del sistema.
6. Escribir datos de la cuenta de usuario.
7. Firmas de los servidores públicos que intervienen.

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## IV. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el Desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal
<b>Objetivo:</b>	Analizar, planear y desarrollar cambios y adecuaciones sobre el Portal Oficial del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, así como micrositios web, en base a buenas prácticas y metodologías de desarrollo para obtener sitios y micrositio web con calidad de contenidos administrables y de fácil mantenimiento para la ciudadanía.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracción IV.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de coordinar el Portal Oficial del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven.</li> <li>2. El Servidor Público de la Dependencia solicitará vía oficio dirigido a el/la Director/a de Gobierno Electrónico, el desarrollo de sitio o micrositio Web.</li> <li>3. El Analista Consultivo A en coordinación con el Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante definirán los objetivos del sitio o micrositio, la audiencia y los servicios que se requieran estarán disponibles a través del sitio o micrositio.</li> <li>4. El área solicitante a través del enlace que designará para seguimiento del proyecto, recabará la información y materiales que se colocarán en el sitio o micrositio.</li> <li>5. La información del contenido del sitio o micrositio, deberá ser validada por los enlaces designados por la dependencia o entidad solicitante.</li> <li>6. El sitio o micrositio se entregará junto con el formato de Liberación de Desarrollo o Mantenimiento de Sitios y micrositios Web, autorizado por la Contraloría Municipal FORM. 316/SECATI/012224</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el Desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe de Departamento de Servicios Web	1	Recibe oficio, solicitando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo de sitios o</li> <li>○ Desarrollo de micrositos o secciones Web.</li> </ul> Turna a el o la Analista Consultivo A.	Oficio	1 original
Analista Consultivo A	2	Analiza solicitud con la finalidad de estructurar el proyecto.	N/A	N/A
Analista Consultivo A, Analista A	3	Define objetivo, tipo de audiencia, y servicio, agenda reunión con servidor público de la dependencia para la definición de objetivos, audiencia, servicios que se ofrecerán en el sitio.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	4	Genera ficha de definición del proyecto.	Ficha	1 original
Analista Consultivo A, Analista A	5	Define estructura de la sitio o micrositio web.	Documento de estructura principal	1 original
Analista Consultivo A	6	Realiza propuesta de distribución de contenidos con apoyo de la estructura propuesta en el paso anterior	N/A	N/A
	7	Remite al área solicitante la propuesta de estructura para su validación.	Oficio de Solicitud de aprobación de propuesta de estructura	1 original
Analista A	8	Solicita la elaboración de la propuesta de diseño gráfico para el sitio o micrositio.	N/A	N/A
	9	Elabora bocetos de diseño el sitio o micrositio Web.	Boceto	1 original
Analista Consultivo A	10	Envía al área solicitante diseños propuestos para su validación y aprobación	Oficio de Solicitud de aprobación de diseño	1 original

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

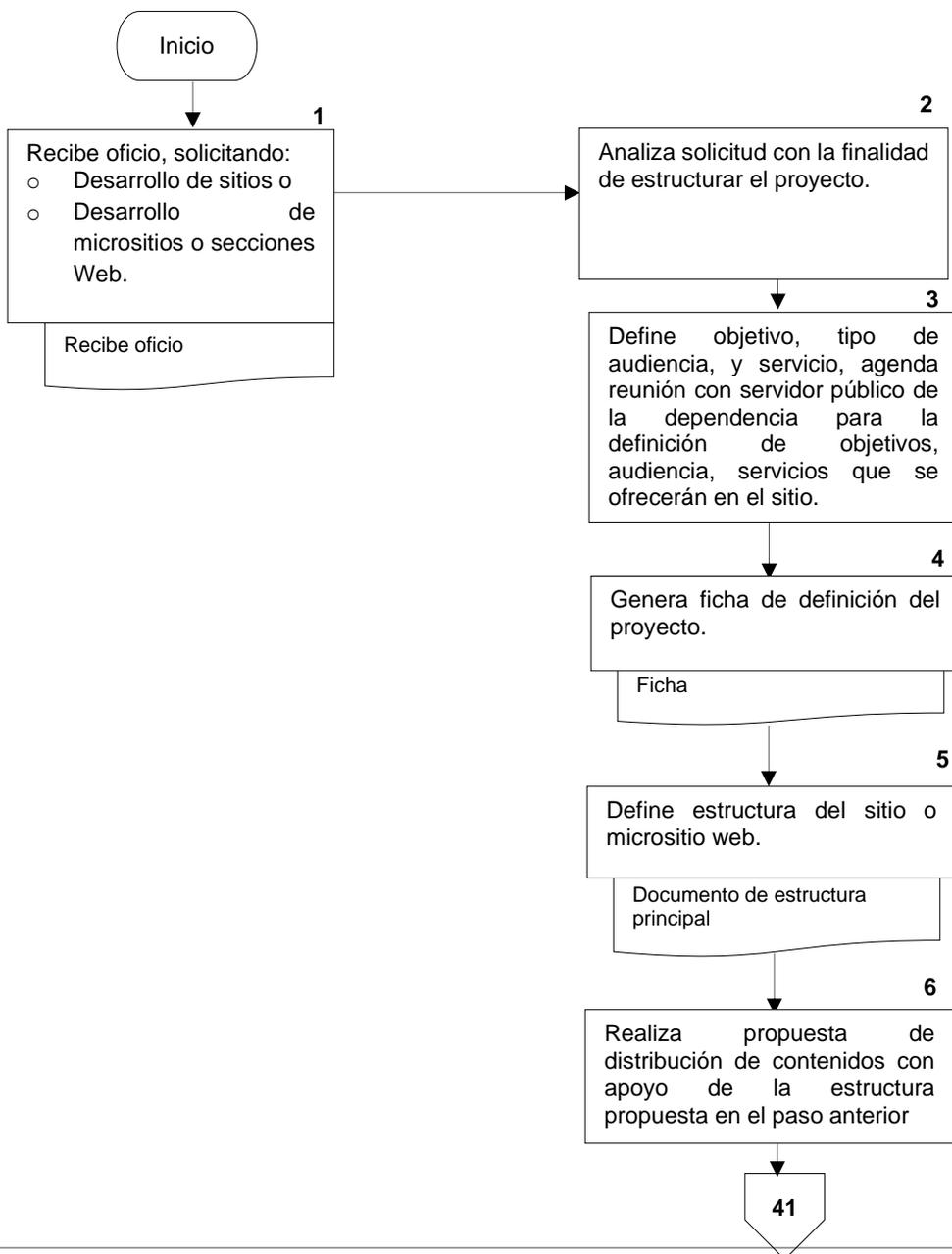
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	11	Revisa bocetos del sitio o micrositio Web. ¿Se aprueba boceto? • No: Regresa a la actividad no. 9 • En caso contrario:	Boceto	1 original
Analista Consultivo A, Analista	12	Solicita al Servidor Público de la Dependencia información para el contenido de la página o portal Web.	N/A	N/A
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	13	Integra y remite información para su integración dentro del sitio o micrositio web.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	14	Recibe información y asigna personal para el desarrollo de la página o portal Web turnándola a los Analistas.	N/A	N/A
Analista Consultivo A, Analista A	15	Desarrolla la página o portal Web.	N/A	N/A
Analista A	16	Capacita al enlace de la Dependencia, que será el encargado del mantenimiento del Portal.	N/A	N/A
	17	Elabora manual de usuario para el uso y administración de sitios y micrositos	N/A	N/A
Analista Consultivo A	18	Agenda reunión con el Servidor Público de la dependencia solicitante para liberar página	N/A	N/A
Jefe de Departamento de Servicios Web, Analista Consultivo A y Persona Servidora Pública de la Dependencia Solicitante	19	Firma de Formato de Liberación de Desarrollo o Mantenimiento de Sitios y Micrositios Web autorizado por la Contraloría Municipal	Formato de Liberación de Desarrollo o Mantenimiento de Sitios y micrositos Web FORM.316/SECATI/012224	1 original
Analista Consultivo A	20	Integra expediente en una carpeta técnica digital del sitio o micrositio Web que se liberó. Termina procedimiento.	Expediente	1 carpeta

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal**

**Jefe/a de Departamento de Servicios Web**

**Analista Consultivo A,  
Analista A**

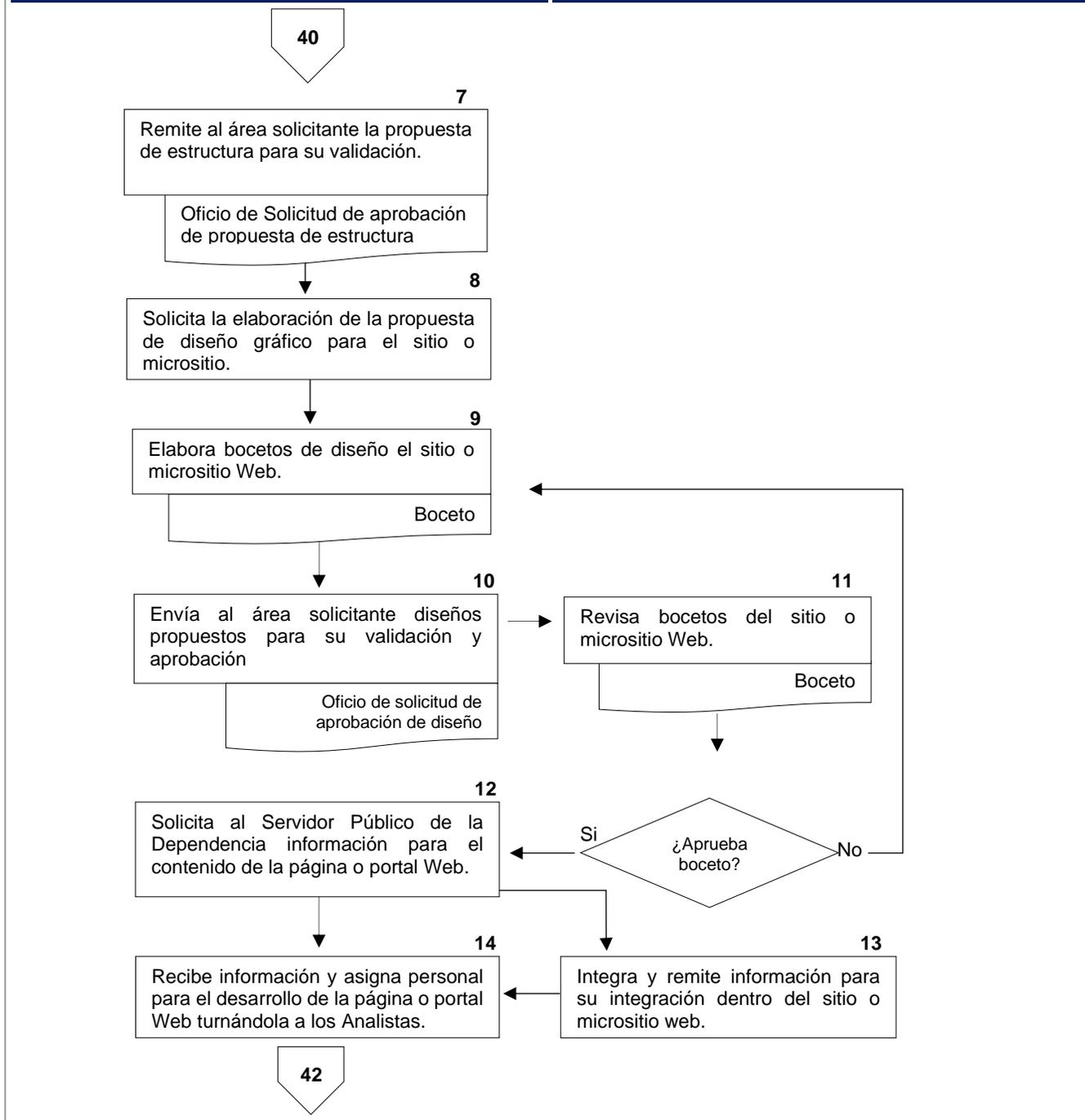


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal**

**Analista Consultivo A, Analista A**

**Servidor Público de la Dependencia solicitante**

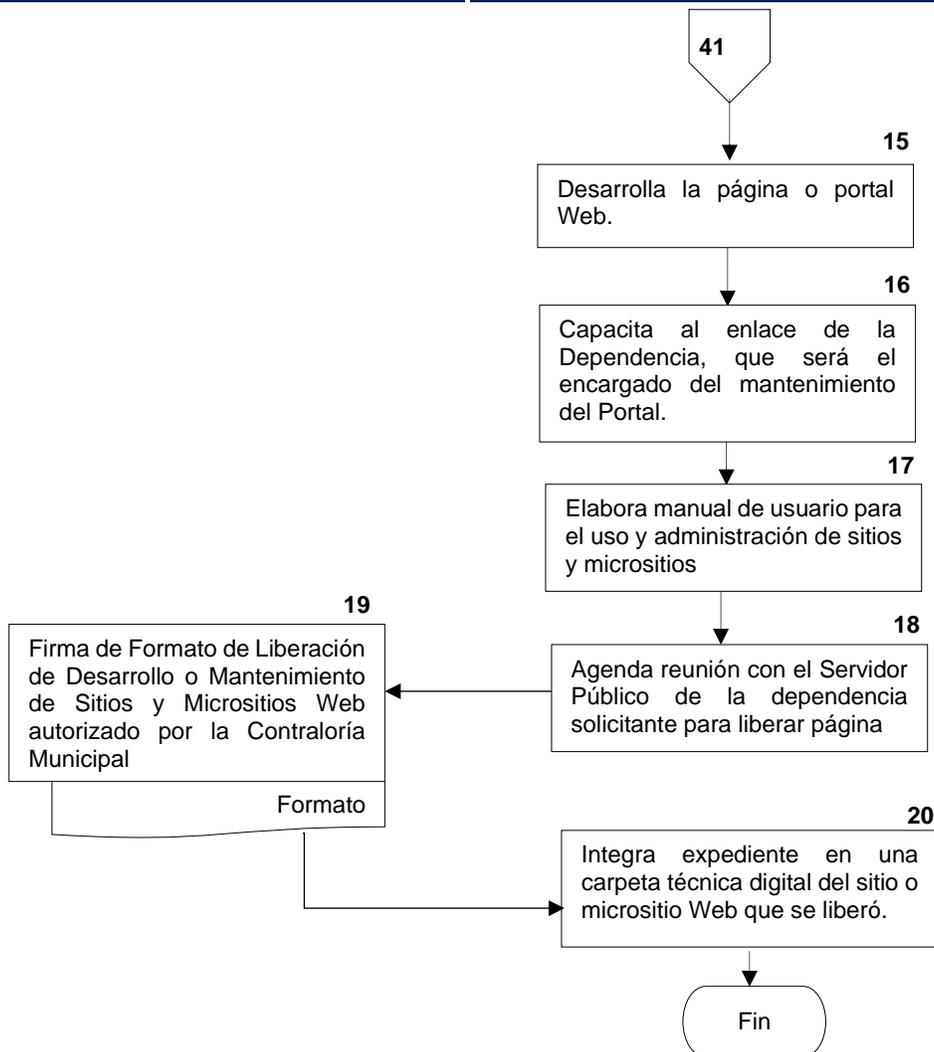


*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Sitios y Micrositios Web para el Gobierno Municipal**

**Jefe/a de Departamento de Servicios Web**

**Analista Consultivo A,  
Analistas A**



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

**Formato de Liberación de Desarrollo o Mantenimiento de Sitios y micrositos Web**



**FORMATO DE LIBERACIÓN DE DESARROLLO O MANTENIMIENTO DE SITIOS Y MICROSITIOS WEB**

<b>Fecha de Solicitud:</b>	Complementar	<b>1</b>	
<b>DATOS DEL PROYECTO</b>			
<b>Nombre del Proyecto:</b>	Complementar	<b>2</b>	
<b>Área Solicitante:</b>	Complementar		
<b>Responsable del Área Solicitante:</b>	Complementar		
<b>DATOS DE LA LIBERACIÓN</b>			
<b>Fecha de Liberación:</b>	Complementar	<b>3</b>	
<b>Detalle de la liberación:</b>	Complementar		
<b>Anexos:</b>	Complementar		
<b>Elaboró</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Área Solicitante</b>	<b>4</b>
<b>Nombre completo</b> Jefe de Departamento de Servicios Web	<b>Nombre completo</b> Subdirector de Sistemas de la Dirección de Gobierno Electrónico	<b>Nombre Completo</b> Cargo	

FORM.316/SECATI/012224

**Instructivo de llenado del Formato de Liberación de Desarrollo o Mantenimiento de Sitios y micrositos Web FORM.316/SECATI/012224**

1. Escribir fecha de la solicitud.
2. Escribir datos del proyecto (nombre del proyecto, área solicitante y responsable del área solicitante).
3. Describir los datos de liberación (fecha, detalle e incluir anexos).
4. Anotar las firmas de los servidores públicos involucrados.

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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositios web del Gobierno Municipal
<b>Objetivo:</b>	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del sitio o micrositio Web acorde a nuevas especificaciones o necesidades de las dependencias u organismos, para que los ciudadanos accedan a información confiable y puedan realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracción IV, VI.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de coordinar el Portal Institucional del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven. El Servidor Público de la dependencia o entidad solicitará vía oficio dirigido al Titular de la Dirección de Gobierno Electrónico, el mantenimiento del portal o página Web, adjuntando formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal.</li> <li>2. Las actualizaciones se entregarán al Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante con un oficio dirigido al titular.</li> <li>3. Una vez revisados los Contenidos, los Enlaces autorizan la puesta en marcha de la actualización o modificación solicitada.</li> <li>4. En todo momento los Enlaces deberán 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.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositos web del Gobierno Municipal</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe de Departamento de Servicios Web	1	Recibe oficio, de solicitud: • Desarrollo de sitios o Desarrollo de micrositos o secciones Web.	N/A	N/A
	2	Envía de manera oficial el Formato para la actualización o mantenimiento de sitios y micrositos web FORM.318/SECATI/012224 con las especificaciones del trabajo que debe ser realizado.	Formato actualización o mantenimiento de sitios y micrositos web FORM.318/SECATI/012224 Oficio	2 originales
Analista Consultivo A	3	Realiza análisis de viabilidad para el mantenimiento a la página o portal Web de la Dependencia Solicitante.	Análisis de viabilidad	1 original
	4	Agenda reunión con la Persona Servidora Pública de la dependencia o entidad solicitante para presentar análisis de viabilidad y realiza acuerdo de cambios.	N/A	N/A
	5	Prepara cronograma de actividades para la asignación de tareas.	Cronograma	1 original
	6	Solicita información relevante la Persona Servidora Pública de la dependencia o entidad solicitante para inicio del mantenimiento del sitio o microsito Web.	N/A	N/A
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	7	Entrega información necesaria para mantenimiento de la página o portal Web al Analista Consultivo A.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	8	Turna la información y asigna al Analista, para el mantenimiento de la página o portal Web.	N/A	N/A
Analista Consultivo A, Analista A	9	Realiza mantenimiento del sitio o microsito Web.	N/A	N/A

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

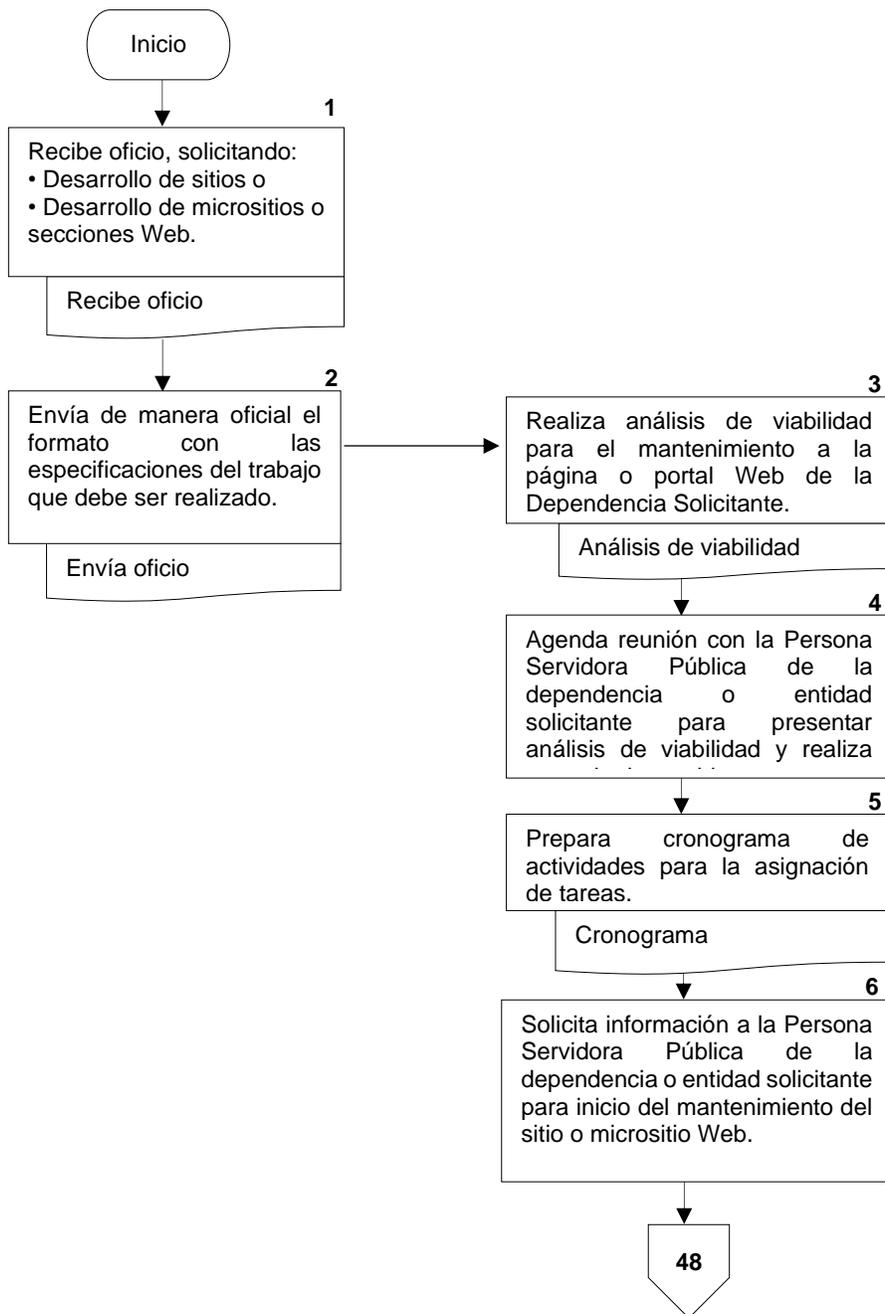
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	10	Libera mantenimiento de la página o portal Web de un ambiente de pruebas.	N/A	N/A
	11	Solicita la validación a la dependencia de los cambios ejecutados	Correo electrónico	1 original
Persona Servidora Público de la Dependencia Solicitante	12	Valida los cambios ejecutados.	Correo electrónico	1 original
	13	¿Tiene comentarios? Si: Realiza comentarios y regresa a actividad 7.	N/A	N/A
Jefe de Departamento de Servicios Web, Analista Consultivo A y Servidor Público de la Dependencia Solicitante	14	En caso contrario: Firma formato oficial para la actualización o mantenimiento de sitios y micrositos web, autorizado por la Contraloría Municipal. Web FORM.318/SECATI/012224	Formato	2 originales
Analista Consultivo A	15	Integra expediente en una carpeta técnica digital de los trabajos realizados. Termina Procedimiento	Expediente	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositos web del Gobierno Municipal**

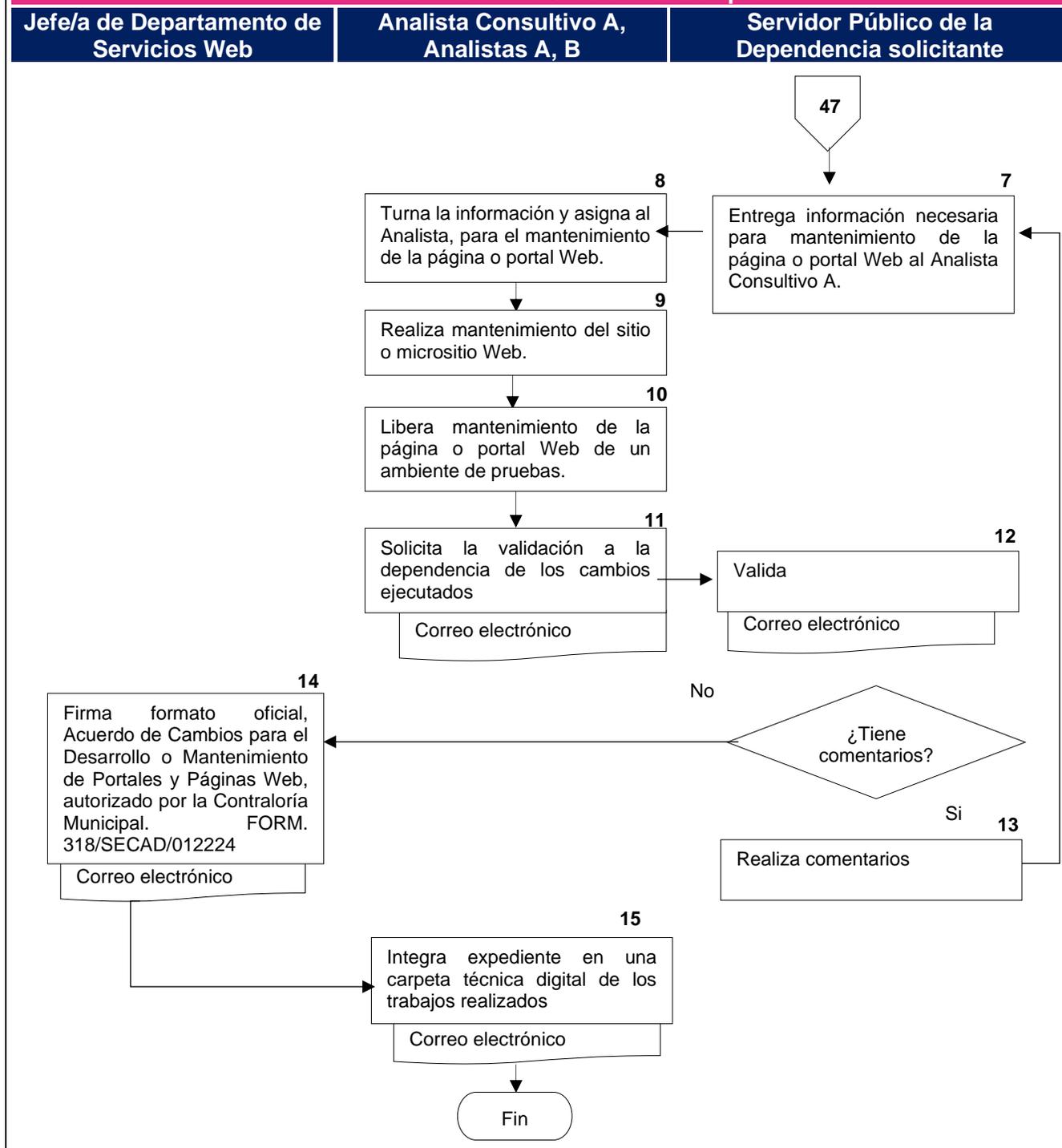
**Jefe/a de Departamento de Servicios Web**

**Analista Consultivo A, Analistas A, B**



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la actualización y mantenimiento de sitios y micrositos web del Gobierno Municipal**



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

**Formato para la actualización o mantenimiento de sitios y micrositos web**

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

**FORMATO PARA LA ACTUALIZACIÓN O MANTENIMIENTO DE SITIOS Y MICROSITIOS WEB**

<b>Fecha de Solicitud:</b>		<b>1</b>				
<b>DATOS DEL PROYECTO</b>						
<b>Nombre del Proyecto:</b>		<b>2</b>				
<b>Area Solicitante:</b>						
<b>Responsable del Area Solicitante:</b>						
<b>Descripción de la Actualización o Mantenimiento:</b>		<b>3</b>				
<b>Justificación de la Actualización o Mantenimiento:</b>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Area Solicitante</b></th> <th><b>Gobierno Electrónico</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Nombre Completo Cargo</b></td> <td><b>Nombre Completo Cargo</b></td> </tr> </tbody> </table>		<b>Area Solicitante</b>	<b>Gobierno Electrónico</b>	<b>Nombre Completo Cargo</b>	<b>Nombre Completo Cargo</b>	<b>4</b>
<b>Area Solicitante</b>	<b>Gobierno Electrónico</b>					
<b>Nombre Completo Cargo</b>	<b>Nombre Completo Cargo</b>					

FORM.318/SECATI/012224

Instructivo de llenado del Formato para la actualización o mantenimiento de sitios y micrositos web  
Web FORM.318/SECATI/012224

1. Escribir fecha de la solicitud.
2. Escribir datos del proyecto (nombre del proyecto, área solicitante y responsable del área solicitante).
3. Describir actualización y justificación del mantenimiento.
4. Anotar las nombre, cargo y firmas de los servidores públicos involucrados.

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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el alta de conjunto de datos en portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla
<b>Objetivo:</b>	Gestionar de manera ágil y efectiva los conjuntos de datos que serán cargados al portal de datos abiertos para ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, siendo esta información de utilidad, a fin de realizar investigaciones, gráficos o desarrollar ideas innovadoras que puedan generar beneficios sociales y económicos, mejorando la calidad de vida de las personas.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 40 fracciones I y II.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de coordinar el Portal Institucional del Gobierno Municipal y los proyectos que de él se deriven.</li> <li>2. La publicación de datos abiertos del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla se realizará en el portal <a href="http://datos.pueblacapital.gob.mx">http://datos.pueblacapital.gob.mx</a>.</li> <li>3. Los documentos deberán ser remitidos vía oficio a la Dirección de Gobierno Electrónico.</li> <li>4. El oficio deberá contener la siguiente información:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Número de oficio y fecha;</li> <li>b. Procedencia del oficio;</li> <li>c. Descripción del tema;</li> <li>d. Nombre y firma del Solicitante;</li> </ol> </li> <li>5. Enviará vía correo electrónico, formato de Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos, autorizado por la Contraloría Municipal, con número de registro FORM.317/SECATI/012224, llenado y validado por los enlaces de Datos Abiertos y Seguridad.</li> <li>6. Los solicitantes deberán remitir el conjunto de datos vía correo electrónico a la jefatura de Servicios WEB.</li> <li>7. La Dirección de Gobierno Electrónico notificará la carga y enlace de publicación del conjunto de datos vía oficio al solicitante.</li> <li>8. Para el presente procedimiento, se entenderá por:</li> </ol>

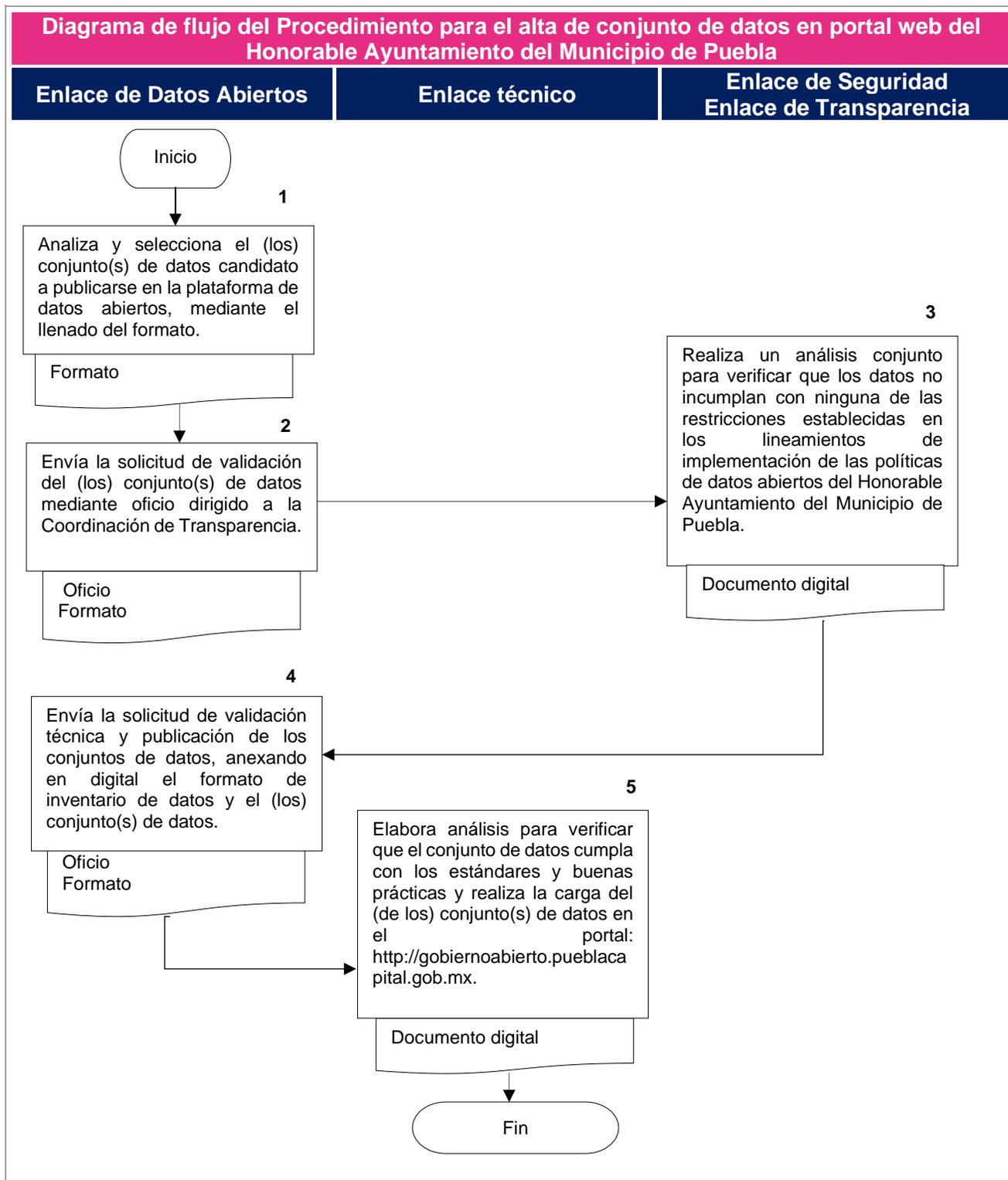
*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

	<p><b>Enlace de Datos Abiertos:</b> 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><b>Enlace Técnico:</b> 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><b>Enlace de Seguridad:</b> El enlace designado 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><b>Enlace de Transparencia:</b> 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>
<p><b>Tiempo Promedio de Gestión:</b></p>	<p>Variable.</p>

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

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 candidatos a publicarse en la plataforma de datos abiertos, mediante el llenado del formato de Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos.	Formato Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos FORM.317/SECATI/012224.	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 Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos FORM.317/SECATI/012224	1 original
Enlace de Seguridad, Enlace de Transparencia	3	Realiza 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 Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos FORM.317/SECATI/012224	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 <a href="http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx">http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx</a> . Termina procedimiento.	Documento Digital	1 original

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





## Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico

### Formato de Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos



## FORMATO DE REGISTRO Y/O ACTUALIZACIÓN DE CONJUNTOS DE DATOS

### DEPENDENCIA

**ID de Dependencia:** Numero asignado por la Coordinación General de Transparencia.

**Nombre de la Dependencia:** Nombre Oficial de la Dependencia que realiza la solicitud de Registro/Actualización.

**Breve descripción de las funciones y atribuciones de la Dependencia:** Texto descriptivo de la dependencia solicitante.

**Nombre de archivo del logotipo de la Dependencia (adjuntar archivo):** Imagen del Logo oficial de la dependencia.

### DATASET

**ID de Dataset:** Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento.

**Nombre del Dataset:** Corresponderá al nombre representativo del conjunto de datos. Se recomienda que sea un texto breve de no más de 12-15 palabras aproximadamente.

**Descripción del dataset:** Texto descriptivo del contenido del conjunto de datos y sus principales características. La descripción debe ser lo más completa posible, pero manteniendo una extensión razonable de no más de 3-4 párrafos.

**Etiquetas:** Palabras clave que permitirán una fácil búsqueda del conjunto de datos.

**Tema:** Se elegirá una opción de las que se encuentran en la pestaña "Tipo de Datos" la cual es la más representativa del conjunto a registrar.

**Frecuencia:** la periodicidad en la cual se actualizan los conjuntos de datos (diario, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, irregularmente)

**Nombre de la persona responsable de la información:** Nombre completo del funcionario público encargado de concentrar la información.

**Correo electrónico de la persona responsable de la información:** Correo institucional del funcionario público encargado.

### RECURSO

**Nombre del archivo:** es el nombre que se le dará al archivo que será cargado a la plataforma con la información a publicar.

**Tipo de Visualización:** esto es si la información será presentada en una tabla de datos, un mapa o un gráfico

**Nombre del Recurso:** es el nombre que con el que se publicará el recurso y el cual permite identificar el recurso de manera individual.

**Fecha inicial del periodo que cubre:** la fecha/periodo inicial en que se genera el primer dato del recurso.

**Fecha final del periodo que cubre o fecha de corte:** fecha/periodo en que se genera el último dato en relación con la "Frecuencia" del dataset.

**ID de Dataset:** Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento. Este deberá coincidir con el que se encuentra en la pestaña "Dataset"

**Formato:** indica el formato en que se encuentra representado el conjunto de datos.

CSV: para representar datos tabulares.

KML: para representar información geográfica.

JSON: para representar el intercambio de datos entre aplicaciones.

GEOJSON: para representar el intercambio de datos entre aplicaciones.

ODS: para representar hojas de cálculo. PX: para representar datos estadísticos. RDF: para representar recursos semánticos.

RSS: para representar la distribución de contenidos e información actualizada.

SHP: para representar datos espaciales.

WMS: para representar datos georeferenciados.

XLS: para representar hojas de cálculo.

XML: para representar vocabularios de datos personalizados.

### DICCIONARIO DE DATOS

**ID de Dataset:** Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento. Este deberá coincidir con el que se encuentra en la pestaña "Dataset"

**Término:** Es el nombre dispuesto a cada columna dentro del archivo a registrar.

**Descripción:** Se explica a detalle el "Término" dando un contexto completo de la información que estos contienen.

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

TIPOS DE DATOS CON MAYOR UTILIDAD			
GEOESPACIALES	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO	FISCALES	OPERATIVOS
¿Pueden referenciarse en un mapa?	¿Están relacionados con la prestación o entendimiento de servicios públicos?	¿Están relacionados con el presupuesto, gasto y contrataciones de las actividades del sector público?	¿Permiten comprender el flujo, estructura y cumplimiento de las funciones que tiene tu institución?
CATEGORÍA DE DATOS	EJEMPLOS DE CONJUNTOS DE DATOS		
Infraestructura y Servicios Públicos	Información relativa a obra pública, arquitectura, área urbana		
Movilidad y Transporte	Vialidades, Transporte público, ciclovías		
Salud y Bienestar	Atención médica, estudios médicos		
Gobierno Abierto	Apertura de la información, sueldos, gasto		
Finanzas	La utilización de presupuesto		
Economía y Empleo	Empleos generados		
Seguridad y Justicia	Estadísticas de crímenes; seguridad ciudadana; muertes; crímenes y delincuencia; decomisos de drogas ilegales, decomisos de armas de fuego, detenciones		
Arte y Cultura	Actividades culturales, museos, zona histórica		
Medio Ambiente	Áreas verdes		
Turismo	Visitantes, lugares de importancia turística		

FORM.317/SECATI/012224

D de Dependencia	Nombre de Dependencia	Breve descripción de las funciones y atribuciones de la Dependencia	Nombre de archivo del logotipo de la Dependencia (adjuntar archivo)

1

FORM.317/SECATI/012224



### Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico

ID de Dataset	Término	Descripción

4

FORM.317/SECATI/012224

### Instructivo de llenado del formato de Registro y/o Actualización de Conjunto de Datos FORM.317/ SECATI/012224

Llenar los datos solicitados en cada una de las pestañas del archivo Excel:

1. Dependencia. - Anotar los datos correspondientes en los siguientes campos.

- ID de Dependencia: Numero asignado por la Coordinación General de Transparencia.
- Nombre de la Dependencia: Nombre Oficial de la Dependencia que realiza la solicitud de Registro/Actualización.
- Breve descripción de las funciones y atribuciones de la Dependencia: Texto descriptivo de la dependencia solicitante.
- Nombre de archivo del logotipo de la Dependencia (adjuntar archivo): Imagen del Logo oficial de la dependencia.

2. Dataset. - Anotar los datos correspondientes en los siguientes campos.

- ID de Dataset: Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento.
- Nombre del Dataset: Corresponderá al nombre representativo del conjunto de datos. Se recomienda que sea un texto breve de no más de 12-15 palabras aproximadamente.
- Descripción del dataset: Texto descriptivo del contenido del conjunto de datos y sus principales características. La descripción debe ser lo más completa posible, pero manteniendo una extensión razonable de no más de 3-4 párrafos.
- Etiquetas: Palabras clave que permitirán una fácil búsqueda del conjunto de datos.
- Id dependencia: Numero asignado por la Coordinación General de Transparencia.
- Tema: Se elegirá una opción de las que se encuentran en la pestaña "Tipo de Datos" la cual es la más representativa del conjunto a registrar
- Frecuencia: la periodicidad en la cual se actualizan los conjuntos de datos (diario, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, irregularmente)

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

- Nombre de la persona responsable de la información: Nombre completo del funcionario público encargado de concentrar la información.
- Correo electrónico de la persona responsable de la información: Correo institucional del funcionario público encargado.

#### **3. RECURSO**

- Nombre del archivo: es el nombre que se le dará al archivo que será cargado a la plataforma con la información a publicar.
- Tipo de Visualización: esto es si la información será presentada en una tabla de datos, un mapa o un grafico
- Nombre del Recurso: es el nombre que con el que se publicara el recurso y el cual permite identificar el recurso de manera individual.
- Fecha inicial del periodo que cubre: la fecha/periodo inicial en que se genera el primer dato del recurso.
- Fecha final del periodo que cubre o fecha de corte: fecha/periodo en que se genera el último dato en relación con la “Frecuencia” del dataset.
- ID de Dataset: Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento. Este deberá coincidir con el que se encuentra en la pestaña “Dataset”

#### **4. DICCIONARIO DE DATOS**

- ID de Dataset: Numero que la dependencia le asignará al conjunto de datos a registrar, este servirá para relacionar el conjunto con información subsecuente dentro del documento. Este deberá coincidir con el que se encuentra en la pestaña “Dataset”
- Término: Es el nombre dispuesto a cada columna dentro del archivo a registrar.
- Descripción: Se explica a detalle el “Término” dando un contexto completo de la información que estos contienen.

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## V. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el registro y canalización de incidentes de servicios públicos en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.
<b>Objetivo:</b>	Ser un medio efectivo y confiable para la ciudadanía, mediante el registro, canalización y seguimiento a los reportes sobre servicios públicos, para turnarlos y solicitar su atención a las Dependencias y Entidades responsables.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de las Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 41 fracciones I, II y III.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Sistemas será el/la encargado/a de proponer sistemas para la prestación de servicios en línea y coordinará el desarrollo de sistemas que permitirán agilizar el manejo de la información de las Dependencias y Entidades.</li> <li>2. El Centro de Información y Atención Ciudadana 072 contará con una Plataforma para recibir reportes sobre servicios públicos y éstos se registrarán vía telefónica a través de un operador o vía web cuando el ciudadano realizará el registro de su reporte.</li> <li>3. Se entenderá como operador, al personal adscrito al Departamento de Gestión de Programas de Innovación de la Subdirección de Sistemas, y que se encuentre ubicado en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.</li> <li>4. Si el reporte de servicios públicos es registrado a través de un operador, éste último deberá proporcionar un número de folio o incidente al ciudadano para su posterior consulta.</li> <li>5. Cuando el reporte de servicios públicos lo registra directamente el ciudadano/a, el número de folio o incidente se enviará automáticamente a su correo electrónico.</li> <li>6. El tiempo de verificación y solución de los reportes de incidentes registrados en la Plataforma de Atención Ciudadana 072 lo determinará directamente la Dependencia o Entidad responsable de</li> </ol>

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

	<p>su atención, de acuerdo a su logística, procesos, recursos humanos y financieros.</p> <p>7. Los estados de los incidentes o folios de la Plataforma de Atención Ciudadana 072 son los siguientes: asignada, verificada y cerrada, el primero será responsabilidad del Departamento de Gestión de Programas de Innovación, y los dos últimos obedecerán a los tiempos determinados por las Dependencias y Entidades responsables.</p>
<p><b>Tiempo Promedio de Gestión:</b></p>	<p>Variable.</p>

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

**Descripción del Procedimiento:** para el registro y canalización de incidentes de servicios públicos en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Operador del Centro de Información y Atención Ciudadana 072	1	<p>Recibe una llamada telefónica del ciudadano reportando un incidente de servicios públicos al 072.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si no corresponde a un servicio que se canalice a través del 072. Termina procedimiento.</li> </ul> <p>En caso contrario:</p>	N/A	N/A
	2	Registra los datos del incidente, tipo, Dependencia o Entidad que atiende, realiza la georreferenciación en el mapa y captura los datos del ciudadano reportante en la Plataforma de atención ciudadana 072.	N/A	N/A
	3	Informa al ciudadano el número de folio de incidente para su posterior consulta o referencia y registra comentarios en la Plataforma de atención ciudadana 072.	N/A	N/A
	4	Canaliza inmediatamente el reporte a la Dependencia o Entidad responsable de la atención del incidente a través de la Plataforma de atención ciudadana 072.	N/A	N/A
Coordinador/a Especializado/a	5	Elabora el reporte mensual de estatus de los incidentes pendientes y concluidos, registrados y canalizados en la Plataforma de atención ciudadana 072.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación	6	Envía por correo electrónico los reportes de estatus de los incidentes pendientes y concluidos a las Dependencias o Entidades responsables su atención. Termina Procedimiento.	Correo electrónico	1 original

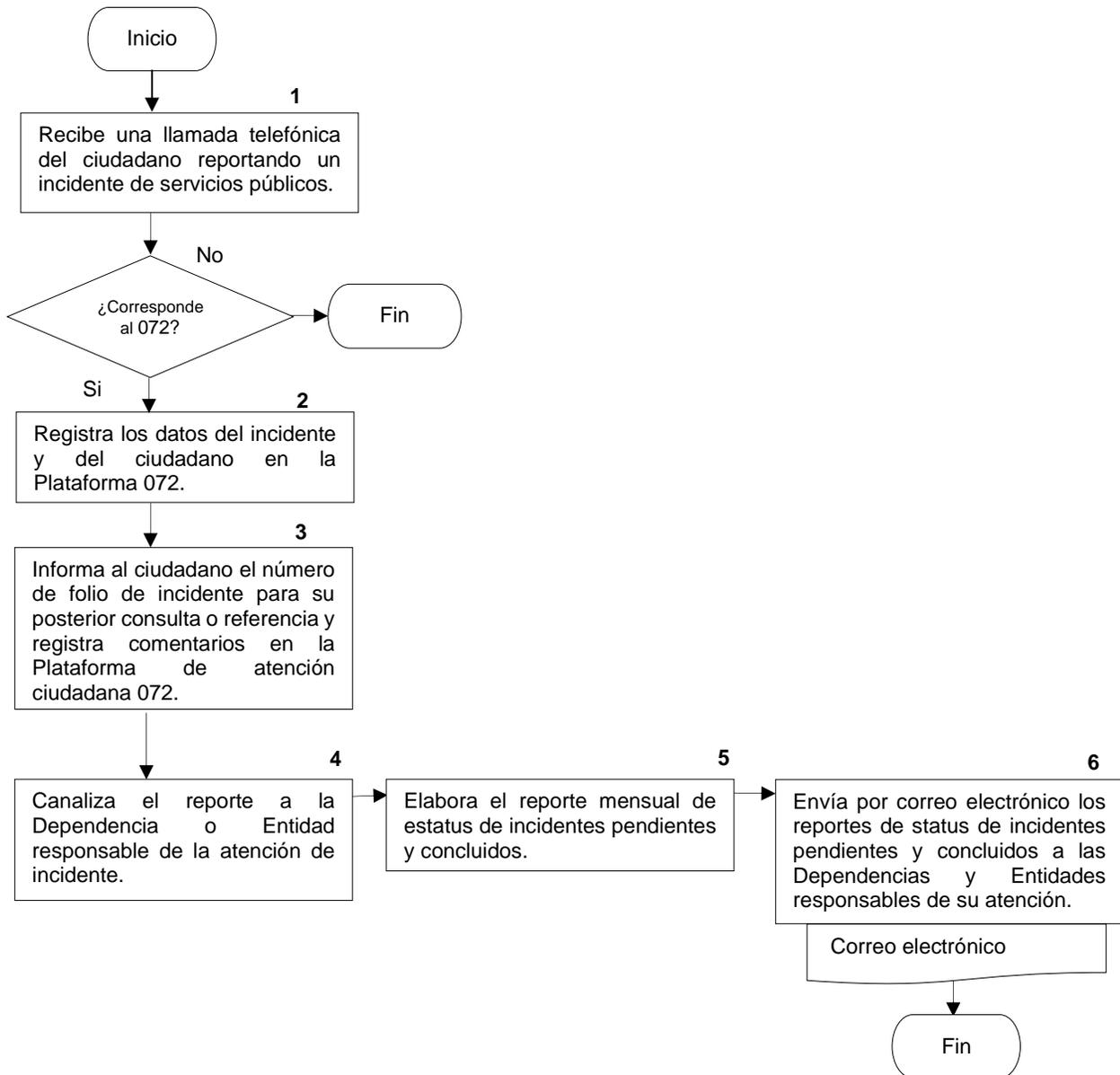
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el registro y canalización de incidentes de servicios públicos en el Centro de Información y Atención Ciudadana 072.**

**Operador del Centro de Información y Atención Ciudadana 072**

**Coordinador/a Especializado/a**

**Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
<b>Objetivo:</b>	Permitir que la Dirección de Gobierno Electrónico, en coordinación con las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, cuente con información suficiente para pronosticar la demanda de bienes y servicios, así como identificar y justificar el valor total de los recursos requeridos para elaborar el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que coadyuven con la innovación tecnológica.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de las Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 41 fracción VII.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, participarán de forma colaborativa en la preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, para identificar y pronosticar la demanda de bienes y servicios durante el ejercicio fiscal, y esto permitirá evaluar el nivel de ejecución del presupuesto.</li> <li>2. El programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, es un documento de naturaleza informativa y el aprovisionamiento incluido en el mismo podrá ser revisado, modificado o cancelado, por lo que no representa un compromiso u obligación alguna por parte de la Dirección de Gobierno Electrónico, ni comprometerá a arrendar o adquirir los bienes y/o servicios en él señalados.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 mes.

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

**Descripción del Procedimiento:** Preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Envía oficio para solicitar a cada una de las Dependencias y Entidades que describan con el nivel máximo posible, las necesidades de bienes y servicios en materia de TIC que hayan identificado, y detallen los resultados esperados para simplificar y mejorar sus procesos.	Oficio	1 original
Dependencias y/ Entidades	2	Envía la respuesta de oficio a la Dirección de Gobierno Electrónico con la información solicitada.	Oficio	1 original
Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación	3	Recibe los oficios de cada Dependencia a través de mantis, con los requerimientos en materia de TIC y revisa que la información sea detallada y completa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la información enviada por la Dependencia está incompleta o es insuficiente, regresa a la actividad No. 1.</li> </ul> En caso contrario:	N/A	N/A
	4	Identifica las sinergias de los requerimientos, necesidades y propuestas de bienes y servicios en materia de TIC entre las Dependencias.	N/A	N/A
	5	Elabora el reporte mensual de estatus de incidentes pendientes y concluidos.  Termina procedimiento.	Correo electrónico	1 original

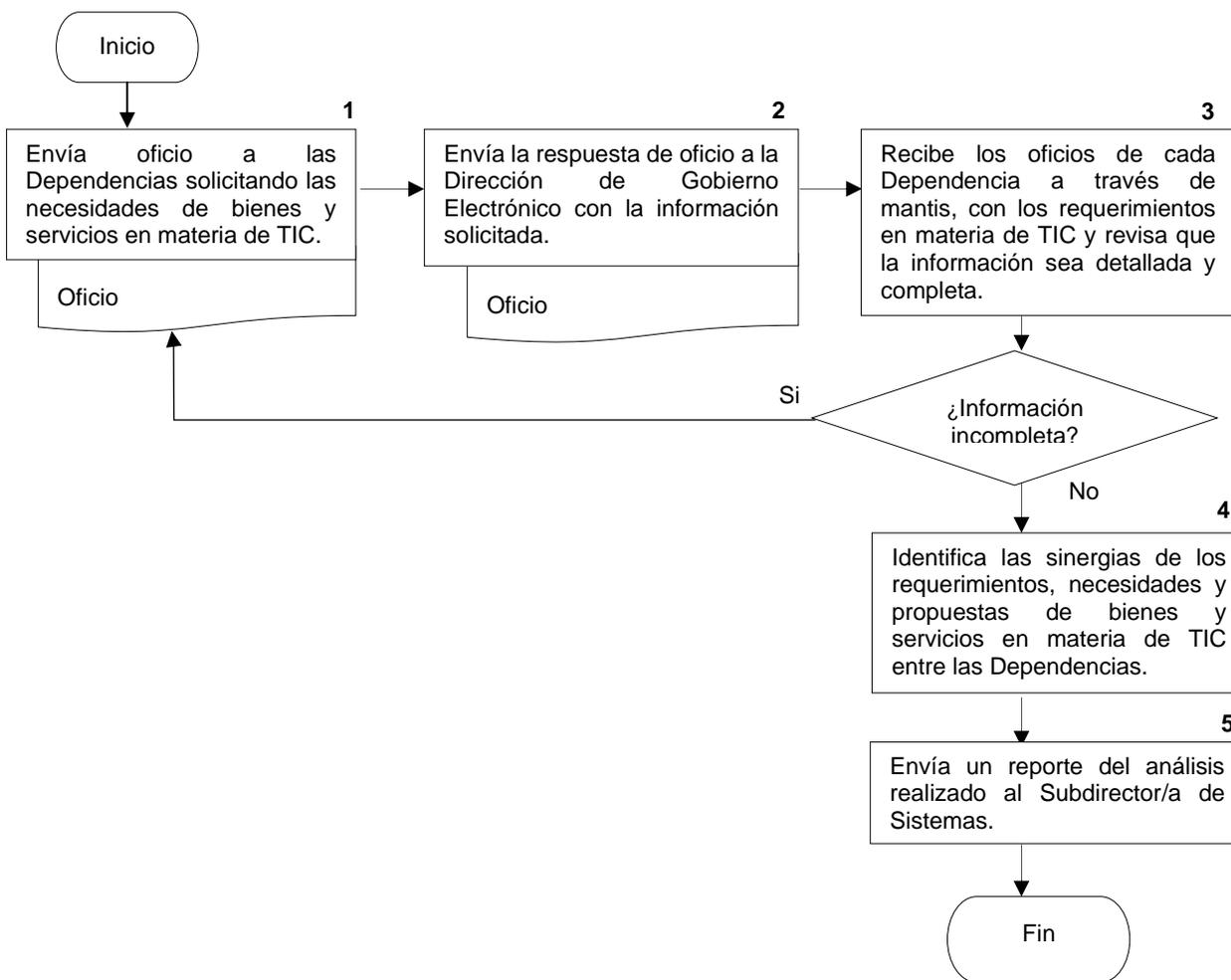
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la preparación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.**

**Director/a de Gobierno Electrónico**

**Dependencias y/o entidades**

**Subdirector/a de Sistemas  
Jefe/a de Departamento de  
Gestión de Programas de  
Innovación**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la proposición y administración de metodologías y mejores prácticas aplicables a la gestión de proyectos tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	Proponer y administrar la metodología y el conjunto de prácticas más eficientes, basados en estándares reconocidos, para estructurar y organizar la gestión de proyectos tecnológicos.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de las Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 41 fracción V.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las metodologías y prácticas propuestas para la gestión de proyectos se presentan como marco de referencia para lograr un enfoque homogéneo y como criterio de decisión para trabajar en determinados proyectos, por lo que deben adaptarse a la naturaleza de cada proyecto y no suponen obligatoriedad.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	20 días hábiles.

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

**Descripción del Procedimiento: Proposición y administración de metodologías y mejores prácticas aplicables a la gestión de proyectos tecnológicos.**

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación	1	Investiga y evalúa todas las metodologías posibles de gestión de proyectos tecnológicos, para determinar las que se adapten mayormente a los proyectos que se llevan a cabo en la Dirección de Gobierno Electrónico.	N/A	N/A
	2	Convoca una reunión con los subdirectores y jefes de departamento de la Dirección de Gobierno Electrónico para generar retroalimentación y sinergia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existen observaciones u objeciones a la propuesta presentada, regresa a la actividad No. 1.</li> </ul> En caso contrario:	N/A	N/A
	3	Envía el documento de propuesta de metodologías y mejores prácticas para la gestión de proyectos al Subdirector/a de Sistemas para su validación.	Correo electrónico	1 original
Subdirector/a de Sistemas	4	Valida el documento de propuesta de metodologías y mejores prácticas para la gestión de proyectos, y lo turna a la Dirección de Gobierno Electrónico para su autorización.	Documento de propuesta de metodologías y mejores prácticas para la gestión de proyectos.	1 original
Director/a de Gobierno Electrónico	5	Autoriza el documento de propuesta metodologías y mejores prácticas para la gestión de proyectos.  Termina procedimiento.	Documento de propuesta de metodologías y mejores prácticas para la gestión de proyectos.	1 original

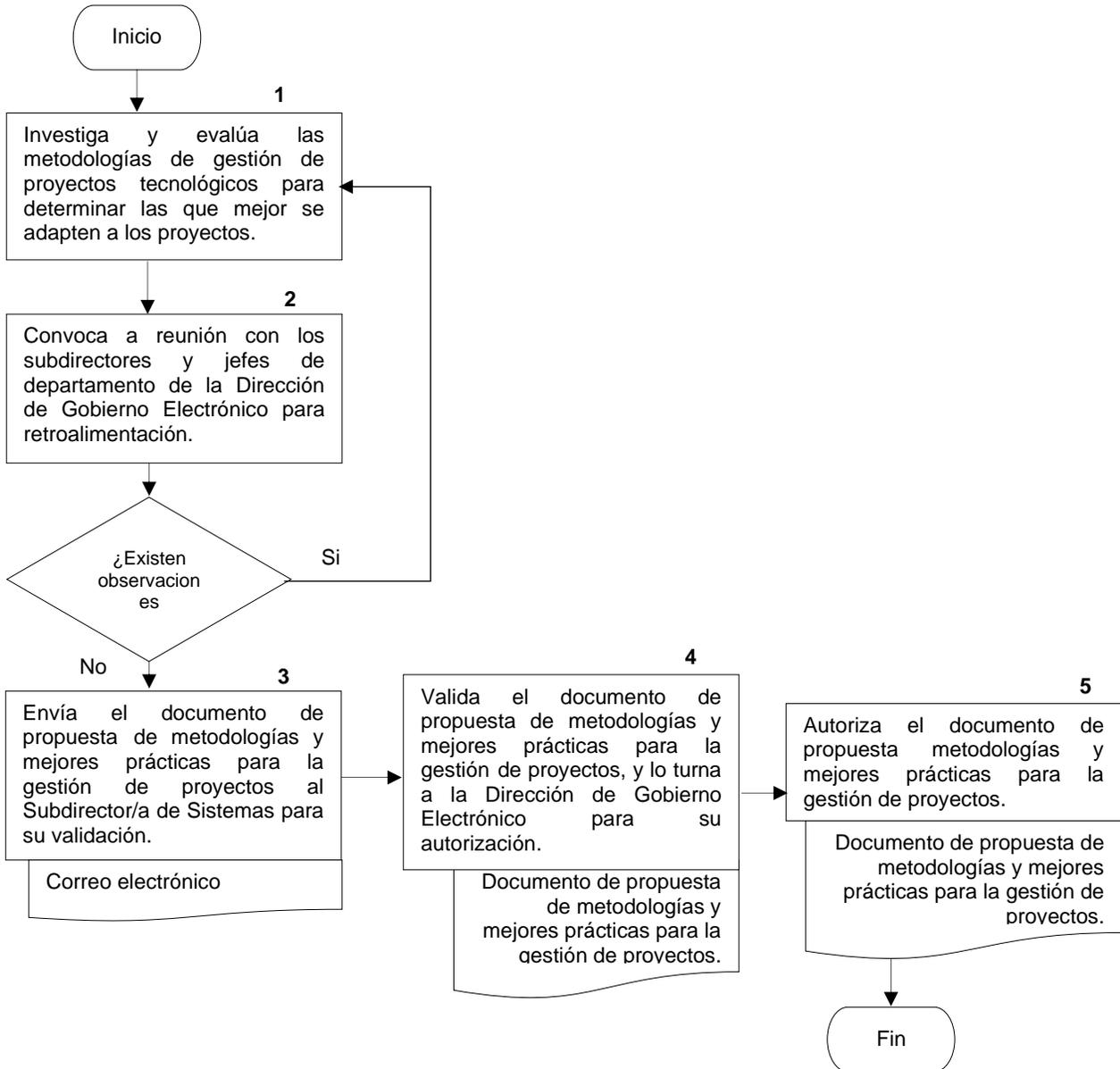
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la proposición y administración de metodologías y mejores prácticas aplicables a la gestión de proyectos tecnológicos.**

**Jefe/a de Departamento de Gestión de Programas de Innovación**

**Subdirector/a de Sistemas**

**Director/a de Gobierno Electrónico**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## VI. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Garantizar la disponibilidad de los servicios de redes, telecomunicaciones para el óptimo desempeño de las actividades de las personas servidoras públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción II.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será el/la encargado/a supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal.</li> <li>2. El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura a través del Analista consultivo designará un Analista A/B para realizar el mantenimiento preventivo.</li> <li>3. El/La Analista A/B realizará un respaldo mensual de la configuración de la infraestructura de telecomunicaciones en uso del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 30 días hábiles.

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

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

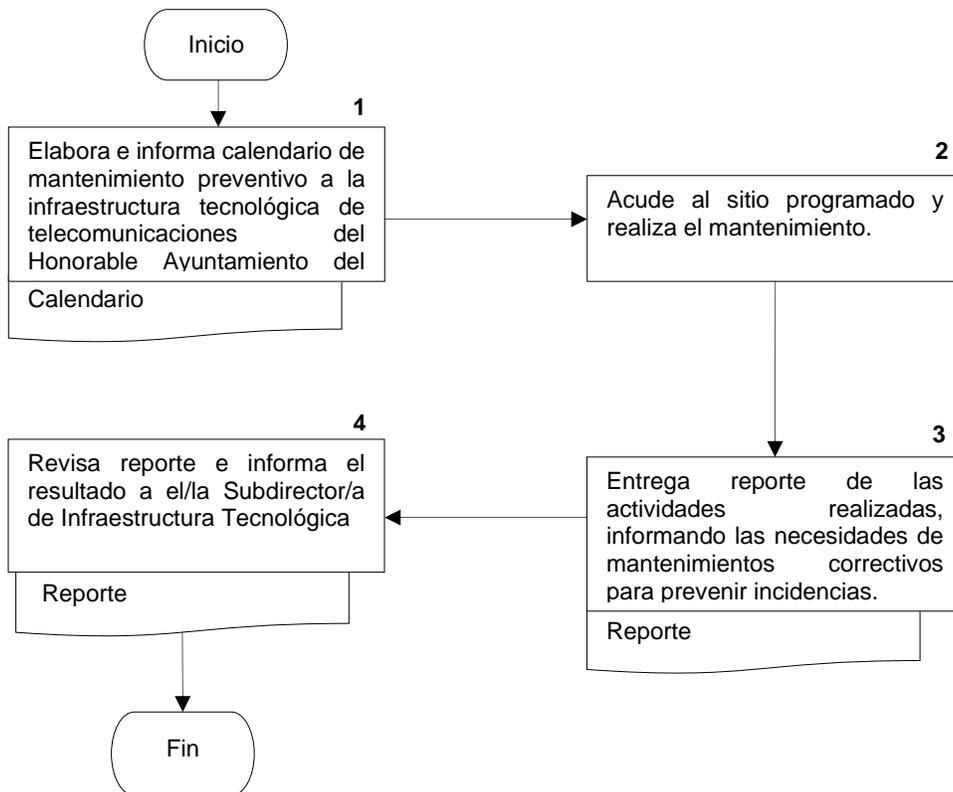
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	1	Elabora e informa calendario de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Calendario	1 original
Analista A/B	2	Acude al sitio programado y realiza el mantenimiento.	N/A	N/A
	3	Entrega reporte de las actividades realizadas, informando las necesidades de mantenimientos correctivos para prevenir incidencias.	Reporte	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	4	Revisa reporte e informa el resultado a el/la Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica.  Termina Procedimiento.	Reporte	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento preventivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**

**Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura**

**Analista A/B, Especialista tercer nivel**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Minimizar el tiempo de interrupción de los servicios de la infraestructura tecnológica por causa de daño para evitar el retraso de las actividades de las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción XIII.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será el/la encargado/a supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal.</li> <li>2. En caso de incidencia en la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones se atenderá de forma inmediata para garantizar la disponibilidad de los servicios, e informará a los o las Enlaces Administrativos u Homólogos de las diferentes dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 30 días hábiles.

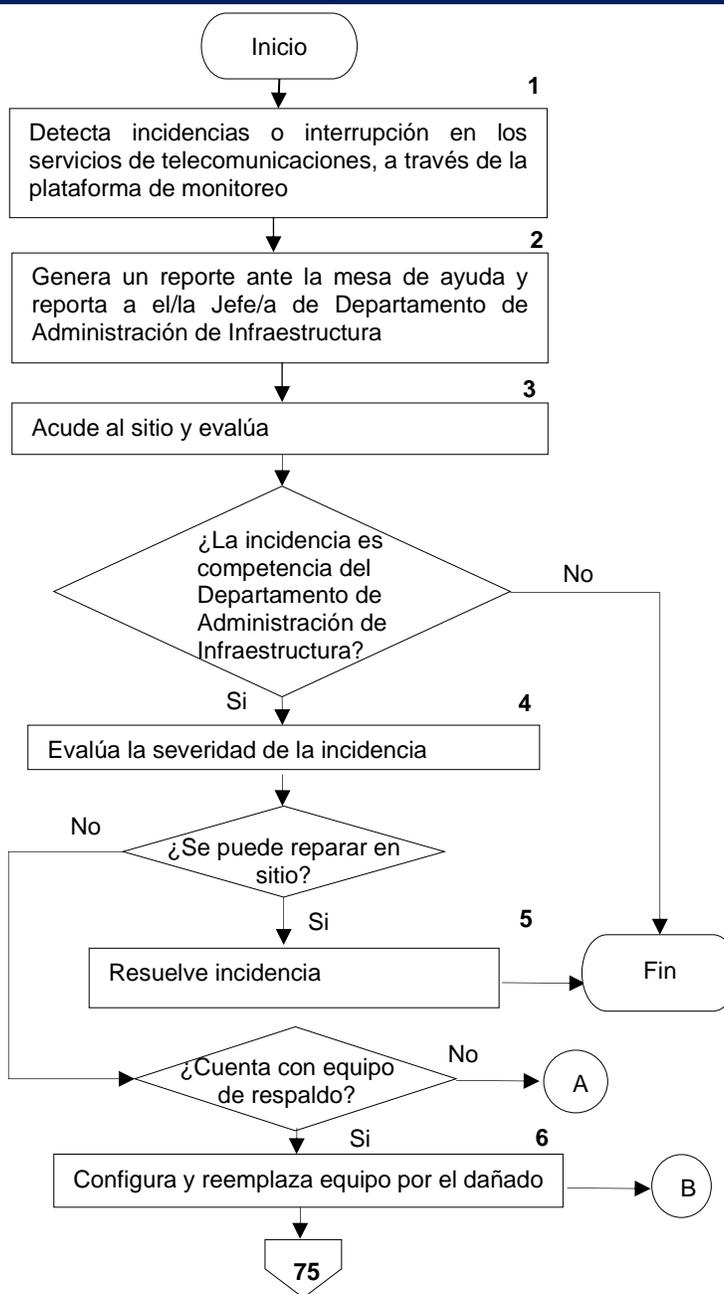
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A/B	1	Detecta incidencias o interrupción en los servicios de telecomunicaciones, a través de la plataforma de monitoreo.	N/A	N/A
	2	Genera un reporte ante la mesa de ayuda y Reporta a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
	3	Acude al sitio y evalúa ¿La incidencia es competencia del Departamento de Administración de Infraestructura? No: Termina Procedimiento.	N/A	N/A
	4	En caso contrario: Evalúa la severidad de la incidencia.	N/A	N/A
	5	¿Se puede reparar en sitio? Si: Resuelve incidencia. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
		No: ¿Cuenta con equipo de respaldo?	N/A	N/A
	6	• Si: Configura y reemplaza equipo por el dañado y pasa a actividad 9.	N/A	N/A
	7	En caso contrario: Retira equipo.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	8	¿Tiene reparación? No: Ir a procedimiento para la Carga de requisiciones en el sistema integral de Adjudicaciones municipales (SIAM) o procedimiento de Póliza de garantía o seguro en caso de contar con ella. En caso contrario: Entrega equipo a Jefe/a de Departamento para tramitar el procedimiento de garantía o seguro en caso de que aplique.	N/A	N/A
	9	Entrega equipo nuevo o reparado a Analista A/B para sustitución. Termina Procedimiento.	Informe	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**

**Analista A/B**

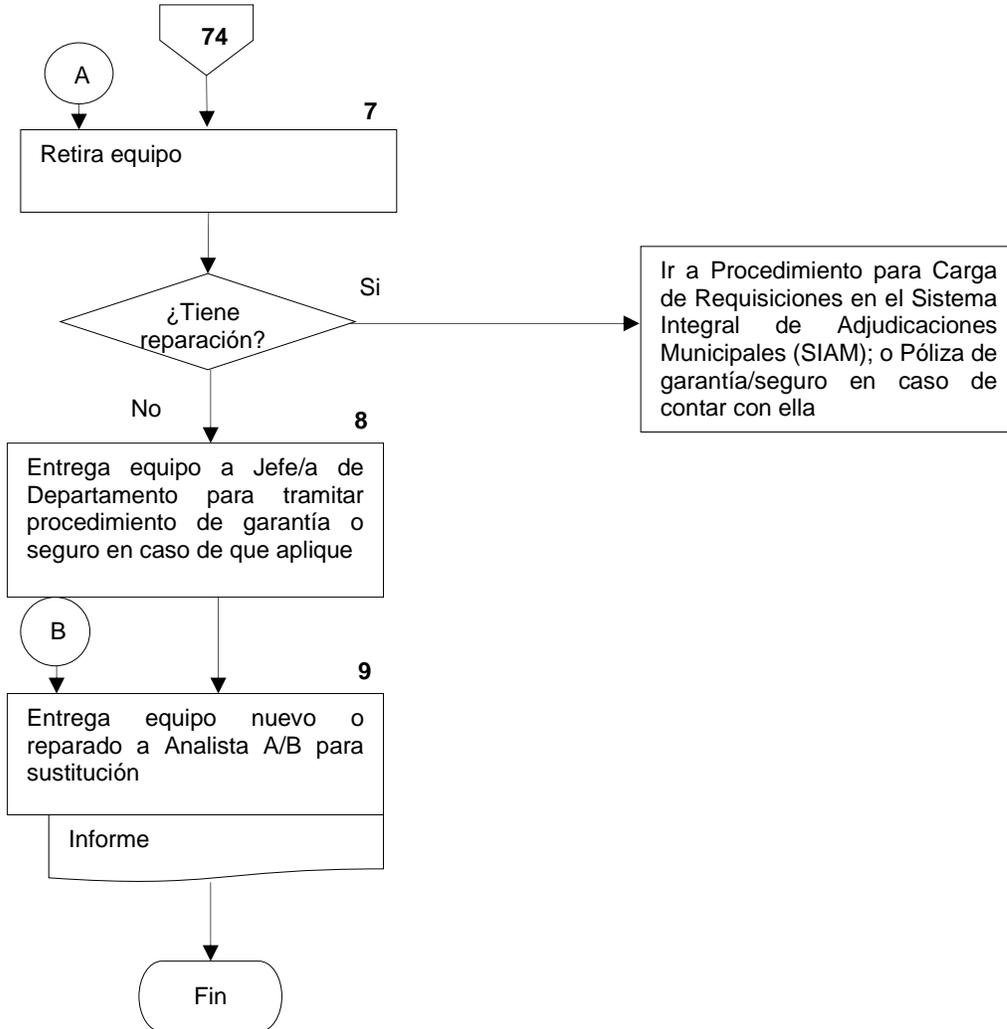


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento correctivo para la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**

**Analista A/B**

**Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura**



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

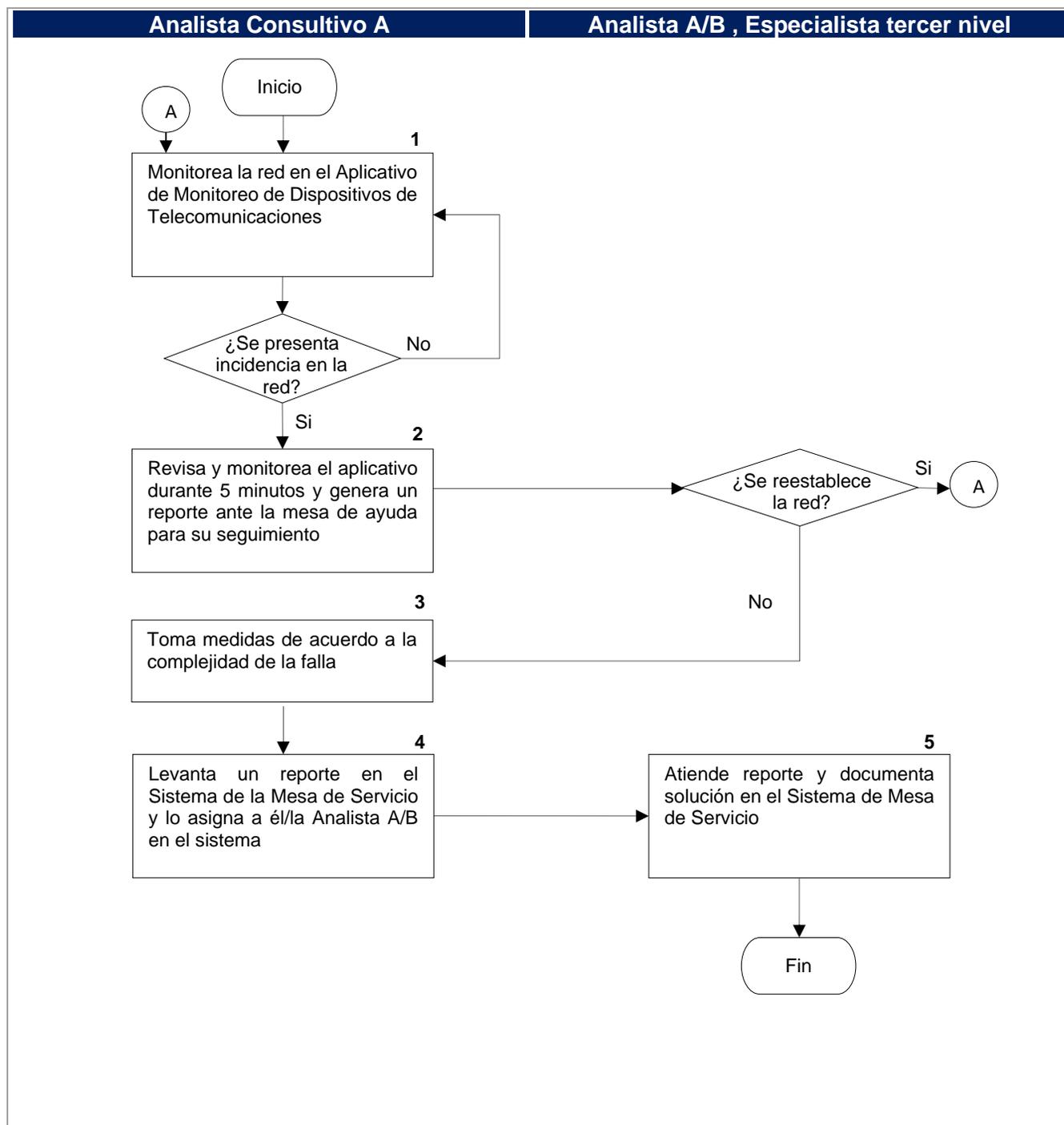
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el monitoreo y mantenimiento de redes.
<b>Objetivo:</b>	Mantener una red segura, estable y convergente que reduzca incidencias y tiempos de respuesta haciendo más eficiente el servicio de las telecomunicaciones para las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción II.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será 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.</li> <li>2. Toda solicitud para atención de incidencias en la red deberá realizarse a través de la Mesa de Servicio o por oficio dirigido a él o la Director/a de Gobierno Electrónico.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 15 días hábiles.

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

Descripción del Procedimiento: Monitoreo y mantenimiento de redes.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	1	Monitorea la red en el Aplicativo de Monitoreo de Dispositivos de Telecomunicaciones.	N/A	N/A
		¿Se presenta incidencia en la red? • No: Regresa a la actividad 1.  En caso contrario:	N/A	N/A
	2	Revisa y monitorea el aplicativo durante 5 minutos y genera un reporte ante la mesa de ayuda para su seguimiento.	N/A	N/A
		¿Se restablece la red? • Si: Regresa a la actividad no.  De lo contrario:	N/A	N/A
	3	Toma medidas de acuerdo con la complejidad de la falla.	N/A	N/A
	4	Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio y lo asigna a él o la Analista A/B en el sistema.	N/A	N/A
Analista A/B	5	Atiende reporte y documenta solución en el Sistema Mesa de Servicio.  Termina procedimiento.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo del Procedimiento el Monitoreo y Mantenimiento de redes**

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



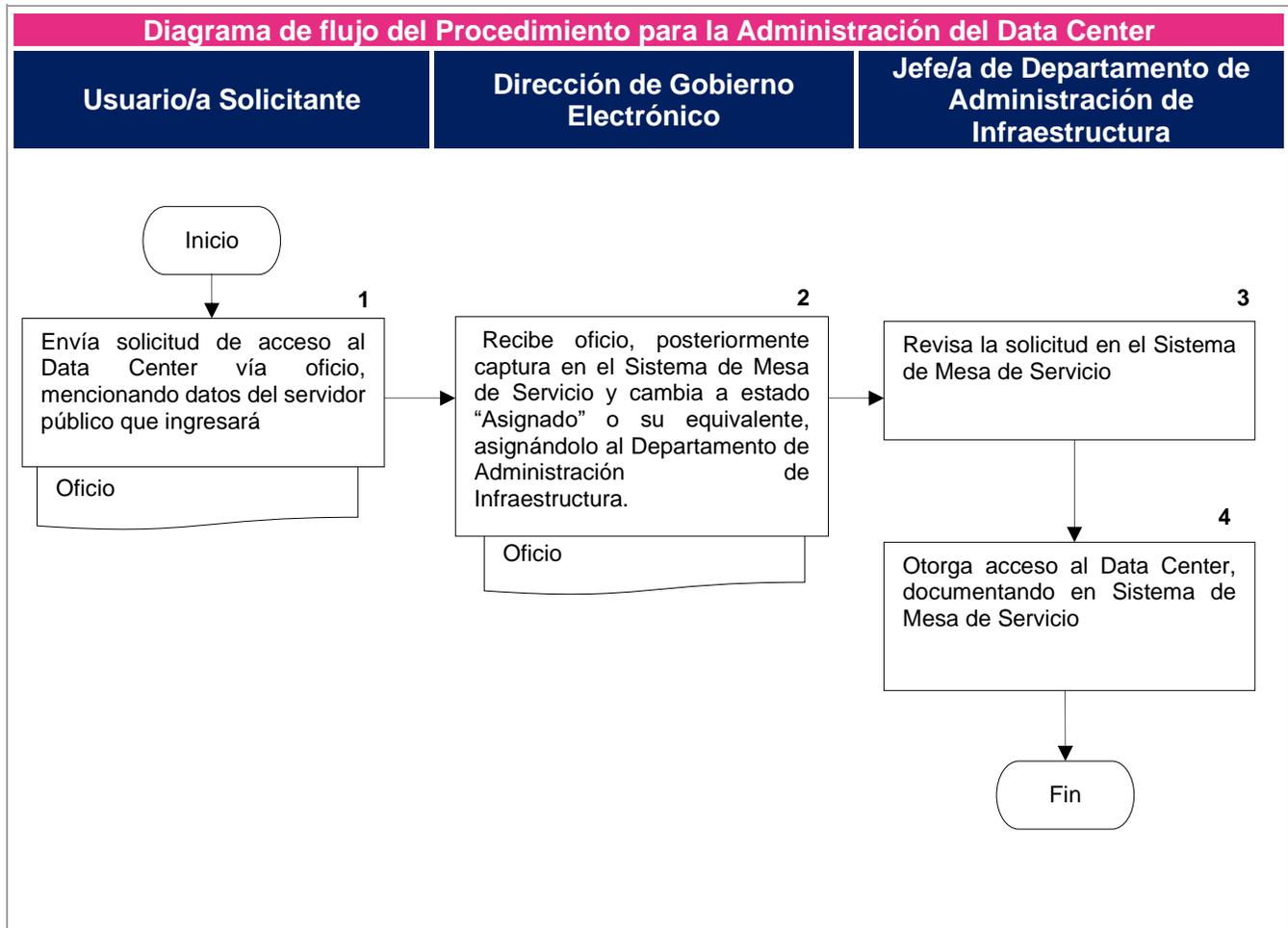
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la administración del Data Center.
<b>Objetivo:</b>	Gestionar y vigilar el buen uso al Data Center con apoyo de personal calificado, para realizar las actividades correspondientes y brindar una mejora continua.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción III.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura es el/la encargado/a de coordinar y supervisar la operación de los servicios continuados del Gobierno Municipal.</li> <li>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 de Gobierno Electrónico.</li> <li>3. La Dirección de Gobierno Electrónico o la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, son las únicas facultadas para otorgar el acceso al Data Center.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 días hábiles.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Administración del Data Center.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud de acceso al Data Center vía oficio, mencionando datos de la Persona Servidora Pública que ingresará.	Oficio	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	2	Recibe oficio, posteriormente captura en el Sistema de Mesa de Servicio y cambia a estado "Asignado" o su equivalente, asignándolo al Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio.	N/A	N/A
	4	Otorga acceso al Data Center, documentando en Sistema de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.
<b>Objetivo:</b>	Administrar los accesos de circuito cerrado CCTV con el fin de proporcionar seguridad en las instalaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción V.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. El/La Servidor/a Público/a solicitará por oficio dirigido a la Dirección de Gobierno Electrónico el acceso al CCTV, con tres días hábiles de anticipación.</li> <li>3. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura proveerá el servicio de la CCTV.</li> <li>4. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura asignará el usuario y contraseña para el uso de CCTV; mismos que se entregarán en sobre cerrado en un máximo de tres días hábiles.</li> <li>5. Se le informará a el/la Servidor/a Público/a responsable del Acceso a CCTV que el acceso es de uso exclusivo para quienes se les ha asignado dichos privilegios por lo cual deberá asegurarse que ninguna otra persona utilice su cuenta, de lo contrario será dado de baja la cuenta de usuario.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 días hábiles.

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

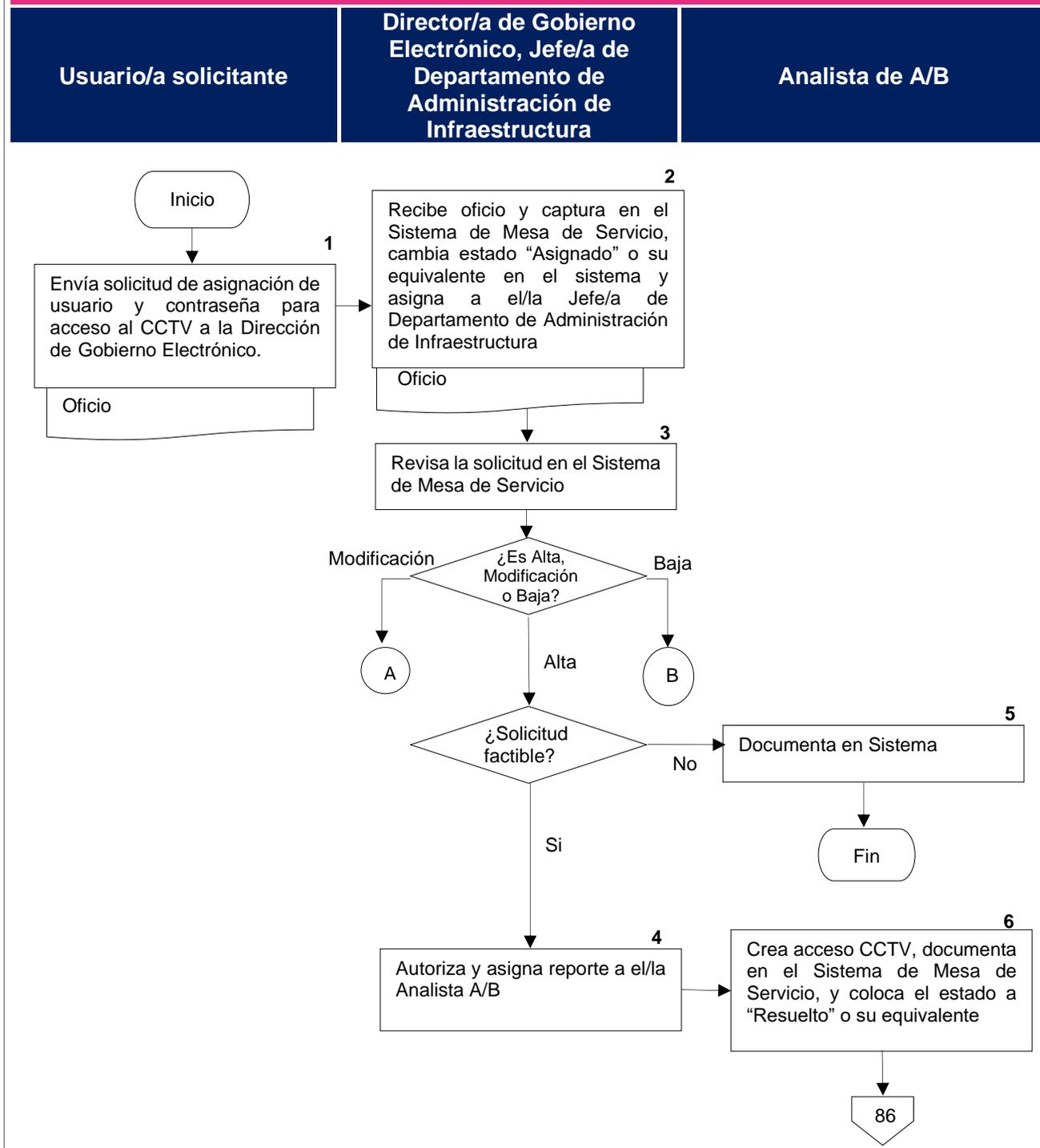
<b>Descripción del Procedimiento: Administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud de asignación de usuario y contraseña para acceso al CCTV a la Dirección de Gobierno Electrónico.	Oficio	1 original
Dirección 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? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación: pasa a la actividad 8.</li> <li>• Baja: pasa a la actividad 10.</li> </ul> En caso contrario:	N/A	N/A
	4	¿Solicitud factible? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Autoriza y asigna reporte a él o la Analista A/B. Pasa a la actividad 6.</li> </ul> De lo contrario:	N/A	N/A
Analista A/B	5	Documenta en sistema. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
	6	Crea acceso CCTV, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y coloca el estado a "Resuelto" o su equivalente.	N/A	N/A
Dirección de Gobierno Electrónico	7	Envía oficio anexando sobre cerrado con el usuario y contraseña CCTV a el/la Usuario/a Solicitante. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A/B	8	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.	N/A	N/A
Dirección de Gobierno Electrónico	9	Envía vía oficio y/o correo con las modificaciones realizadas. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original
Analista A/B	10	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.	N/A	N/A
Dirección de Gobierno Electrónico	11	Envía oficio y/o correo informando la baja. Termina procedimiento.	Oficio	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV**

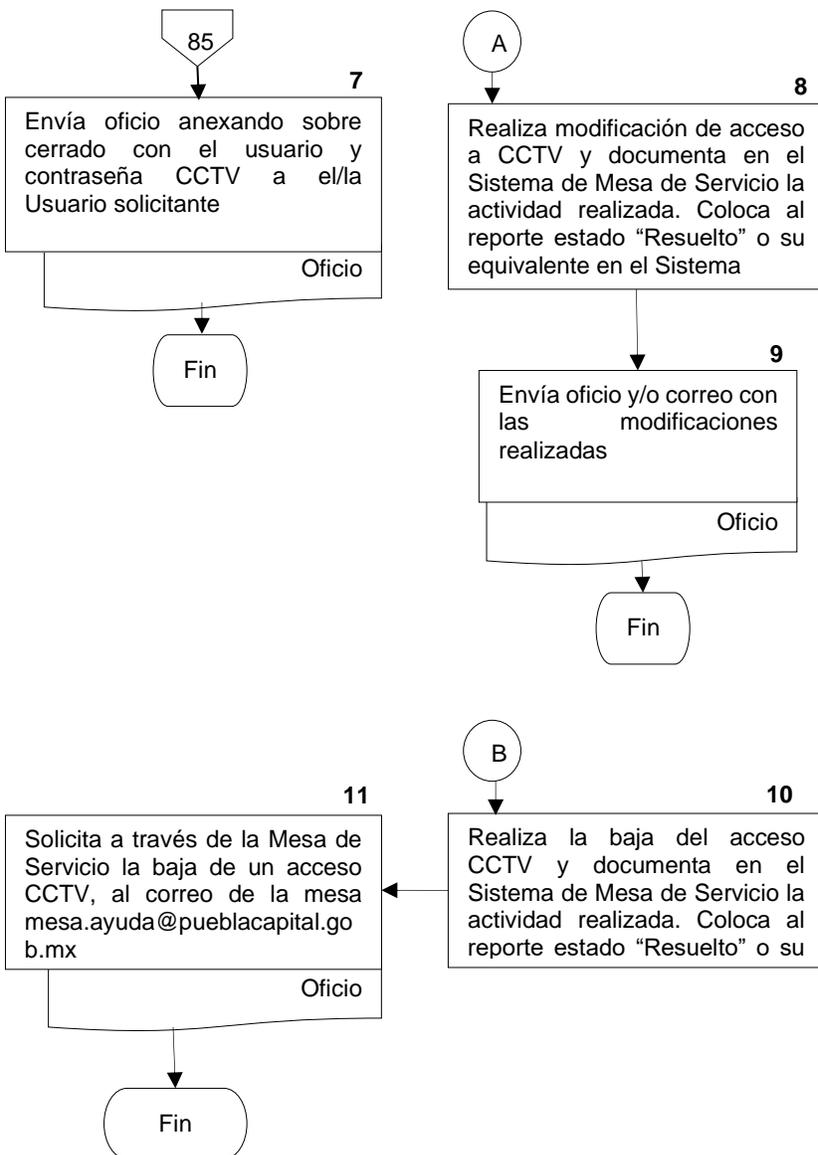


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV**

**Director/a de Gobierno Electrónico,  
Jefe/a de Departamento de Administración de  
Infraestructura**

**Analista A/B**



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

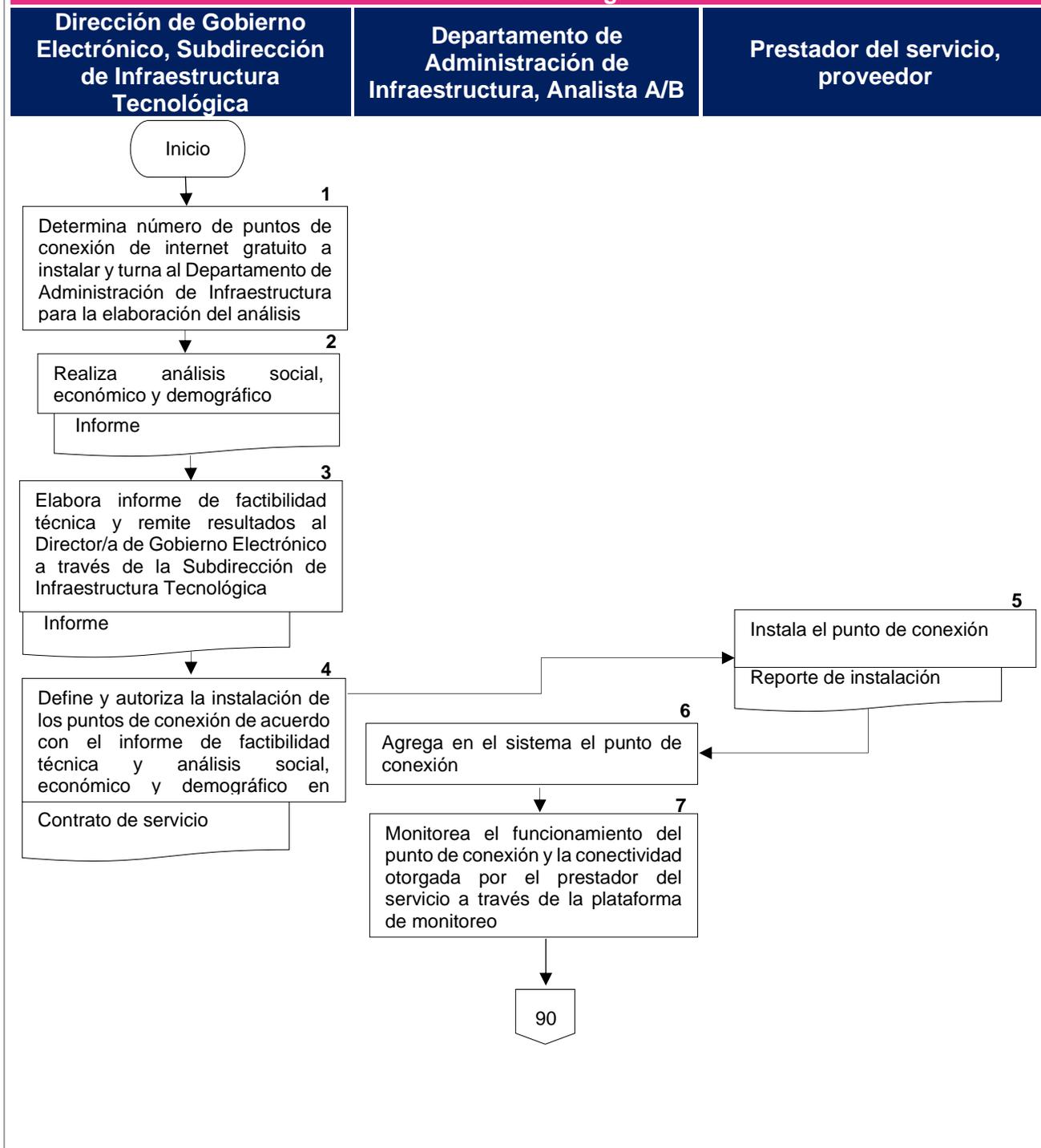
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.
<b>Objetivo:</b>	Instalar puntos de Wifi en red tipo mesh, para proveer el servicio de internet inalámbrico gratuito, incorporando herramientas que permita establecer un modelo de desarrollo comunitario, personal, social y económico con el fin de apoyar a los Ciudadanos brindando el servicio en puntos estratégicos del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 37 fracción IV, 43 fracción X.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica será la encargada de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal a través del Departamento de Administración de Infraestructura.</li> <li>2. La instalación de los puntos se realizará siempre y cuando resulte viable el análisis de factibilidad técnica y el análisis social, económico y demográfico.</li> <li>3. Se licitará cada uno de los proyectos para la implementación de puntos de conexión de internet, para lo cual el prestador del servicio deberá brindar el servicio a entera satisfacción de la contratante.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 30 días naturales.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Subdirección de Infraestructura Tecnológica	1	Determina número de puntos de conexión de internet gratuito a instalar y turna al Departamento de Administración de Infraestructura para la elaboración del análisis.	N/A	N/A
Departamento de Administración de Infraestructura	2	Realiza análisis social, económico y demográfico.	Informe	1 original
	3	Elabora informe de factibilidad técnica y remite resultados al Director/a de Gobierno Electrónico a través de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica.	Informe	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	4	Define y autoriza la instalación de los puntos de conexión de acuerdo con el informe de factibilidad técnica y análisis social, económico y demográfico en común acuerdo con el prestador del servicio.	Contrato de servicio	1 original
Prestador del servicio	5	Instala el punto de conexión.	Reporte de instalación.	1 original
Departamento de Administración de Infraestructura	6	Agrega en el sistema el punto de conexión.	N/A	N/A
Analista A/B	7	Monitorea el funcionamiento del punto de conexión y la conectividad otorgada por el prestador del servicio a través de la plataforma de monitoreo.	N/A	N/A
	8	¿El funcionamiento es correcto? Si: Elabora reporte de seguimiento. Termina procedimiento.	Reporte de seguimiento	1 original
	9	En caso contrario: Reporta incidencia al prestador del servicio para reparación.	Reporte para proveedor	1 original
Proveedor	10	Repara e informa. Termina Procedimiento.	Reporte de servicio	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito**

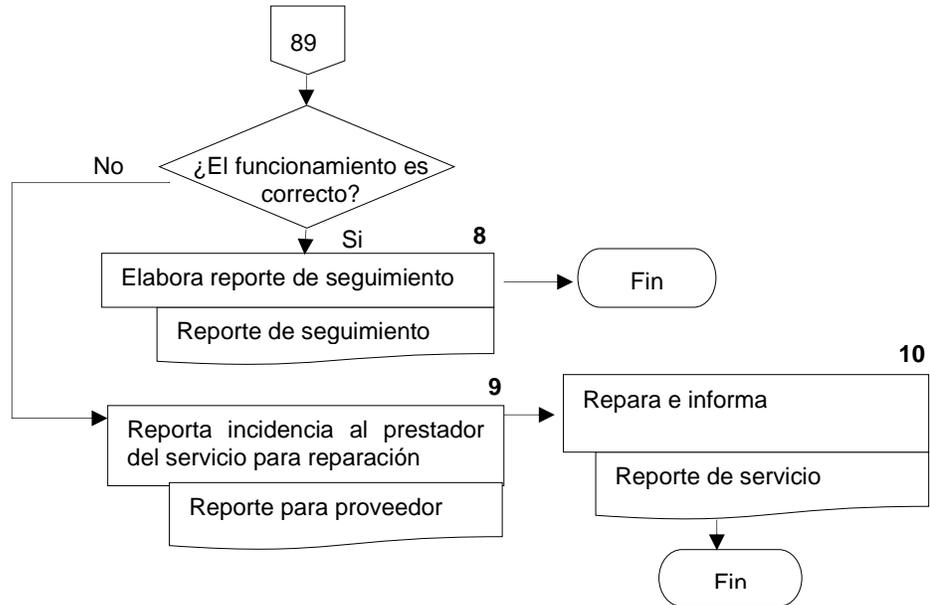


*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito**

**Departamento de Administración de Infraestructura,  
Analista A/B**

**Prestador del servicio,  
proveedor**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la elaboración del diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo
<b>Objetivo:</b>	Mantener los equipos de tipo servidor con los componentes físicos y lógicos más actuales, esto con la finalidad de garantizar un mejor funcionamiento para realizar de manera eficiente las actividades diarias.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 fracción VI.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisará y coordinará la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal.</li> <li>2. Mediante el monitoreo de los equipos de procesamiento de datos, se considerarán actualizaciones o modificaciones físicas o lógicas para optimizar el desempeño de estos.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 90 días hábiles.

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

**Descripción del Procedimiento: Diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo.**

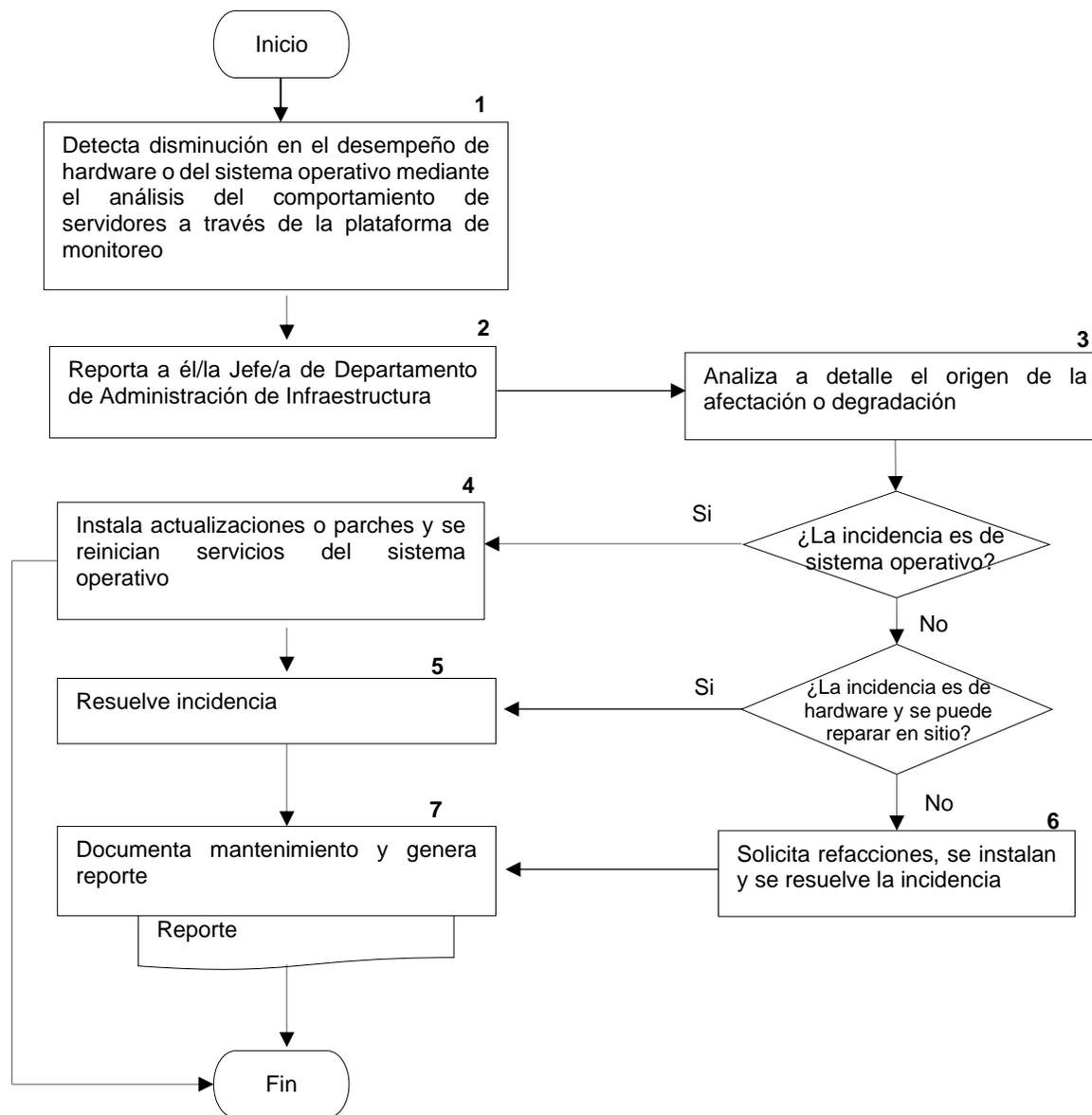
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A/B	1	Detecta disminución en el desempeño de hardware o del sistema operativo mediante el análisis del comportamiento de servidores a través de la plataforma de monitoreo.	N/A	N/A
	2	Reporta a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	3	Analiza a detalle el origen de la afectación o degradación. ¿La incidencia es de sistema operativo?	N/A	N/A
Analista A/B	4	Si: Instala actualizaciones o parches y se reinician servicios del sistema operativo. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
	5	En caso contrario: ¿La incidencia es de hardware y se puede reparar en sitio? • Si: Resuelve incidencia y pasa a actividad 7.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	6	En caso contrario: Solicita refacciones, se instalan y se resuelve la incidencia.	N/A	N/A
Analista A/B	7	Genera reporte o de las observaciones sobre el equipo dañado. Termina Procedimiento.	Reporte	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Diagnóstico y propuesta de optimización de componentes de hardware y software hasta niveles de sistema operativo**

**Analista A/B**

**Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	Entregar en tiempo y de forma eficiente los equipos solicitados por las diferentes dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con la finalidad de evitar que se suspendan las funciones de trabajo de las personas servidoras públicas.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 42 fracción VII y 43 fracciones VII y IX.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será 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.</li> <li>2. La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura realizará las entregas de bienes tecnológicos de acuerdo con la disponibilidad.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	5 días hábiles.

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

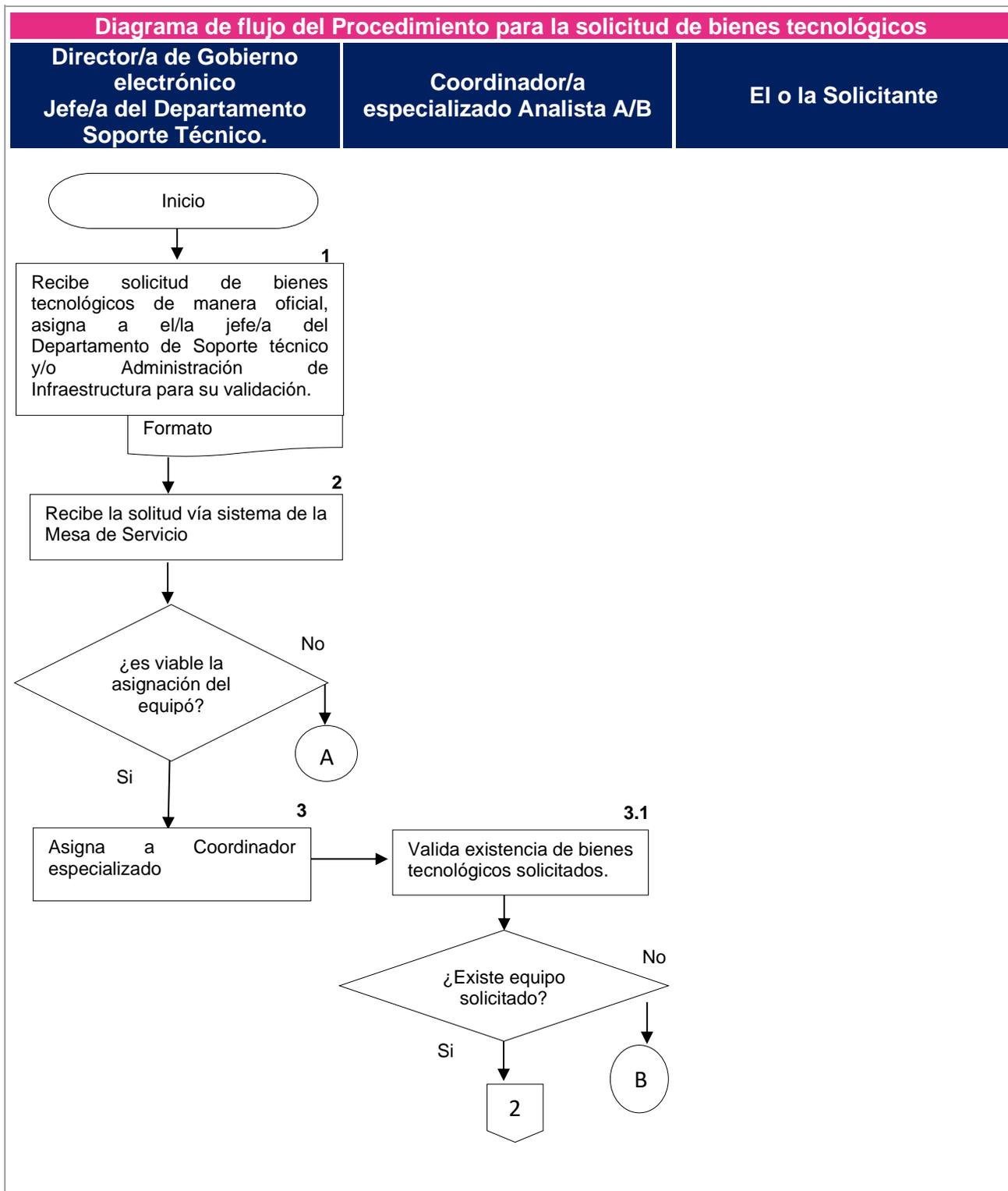
<b>Descripción del Procedimiento: Solicitud de bienes tecnológicos</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Director/a de Gobierno Electrónico	1	Recibe solicitud de bienes tecnológicos de manera oficial, asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico y/o Administración de Infraestructura para su validación.	Oficio	1 original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	2	Recibe solicitud vía Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
	3	¿Es viable la asignación del equipo? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Asigna a Coordinador/a Especializado/a.</li> <li>• En caso contrario: pasa a la actividad número 9.</li> </ul>	N/A	N/A
Coordinador /a Especializado/a	3.1	Valida existencia de bienes tecnológicos solicitados.	N/A	N/A
		¿Existe equipo solicitado?	N/A	N/A
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Turna a él o la Analista A/B.</li> <li>• En caso contrario pasa a la actividad número 8</li> </ul>	N/A	N/A
Analista A/B	5	Elabora vale de salida y entrega bien tecnológico solicitado.	Vale de salida de equipo de almacén	3 originales
Solicitante	6	Firma vale de salida del bien tecnológico.	Vale de salida de equipo de almacén	3 originales
Analista A/B	7	Realiza cambio en Sistema Integral de Inventarios, documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.	N/A	N/A

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

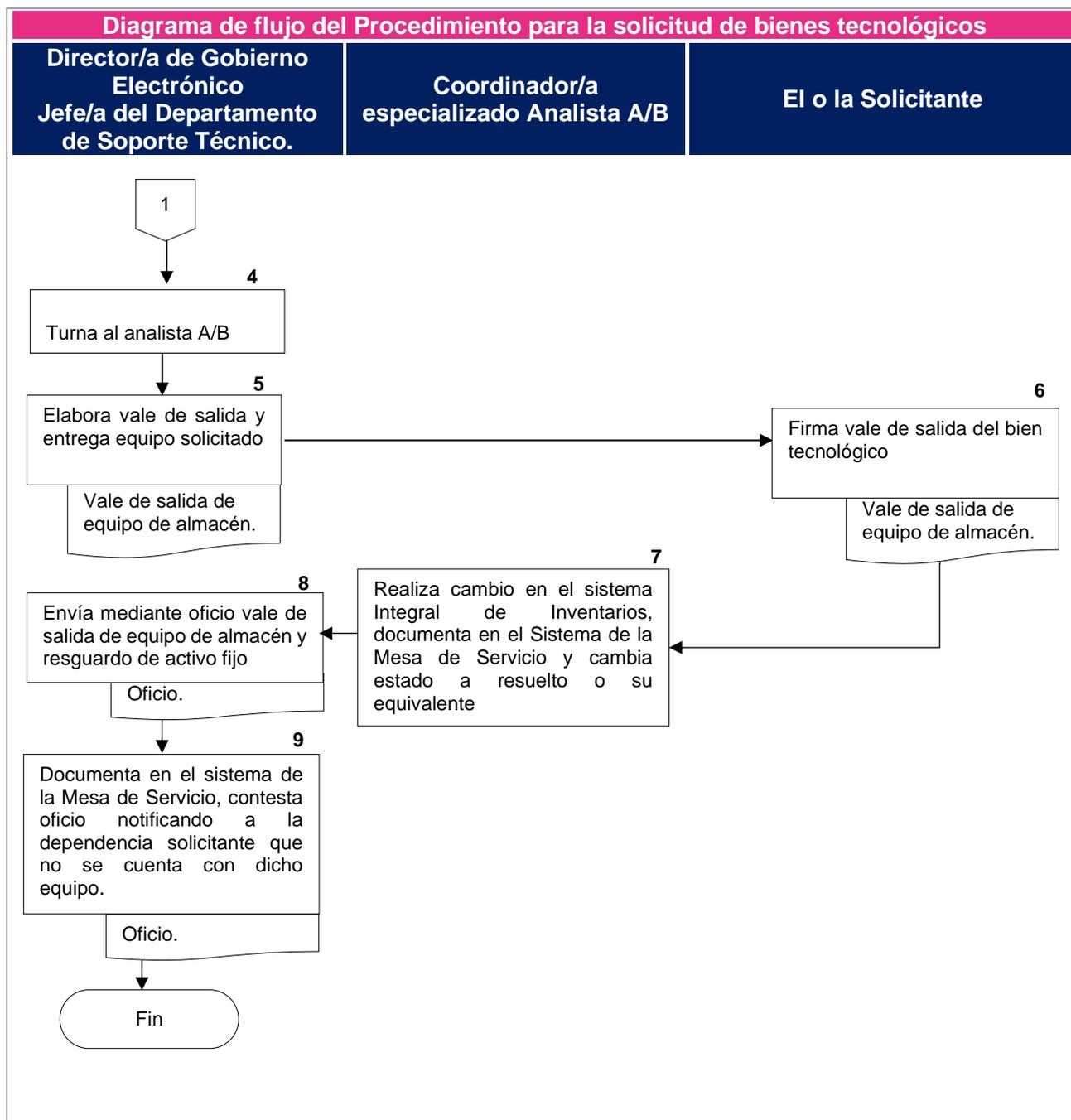
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Gobierno Electrónico	8	Envía mediante oficio vale salida de equipo de almacén y resguardo de activo fijo.	Oficio	1 original
	9	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio, contesta oficio notificando a la dependencia solicitante que no se cuenta con dicho equipo. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos**



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



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 42 fracción VII y 43 fracciones VII y IX.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Administración de Infraestructura será 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.</li> <li>2. El registro de un bien tecnológico en el Sistema de Integral de Inventarios podrá realizarse por: adquisición, licitación, donación, dación en pago, por algún fideicomiso, o 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.</li> <li>3. El fallo será emitido por la Dirección de Adjudicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</li> <li>4. Para el registro de todo bien mueble, deberá presentar al Departamento de Administración de Infraestructura: el fallo, dictamen, y factura.</li> <li>5. Los Departamentos de: Administración de Infraestructura y/o de Soporte Técnico, serán los responsables de validar las características técnicas de los equipos.</li> <li>6. El Departamento de Administración de Infraestructura:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrará y etiquetará los equipos en el Sistema integral de inventarios establecidos en dicho catálogo.</li> <li>• Definirá catálogo de bienes tecnológicos.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 3 días hábiles.

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

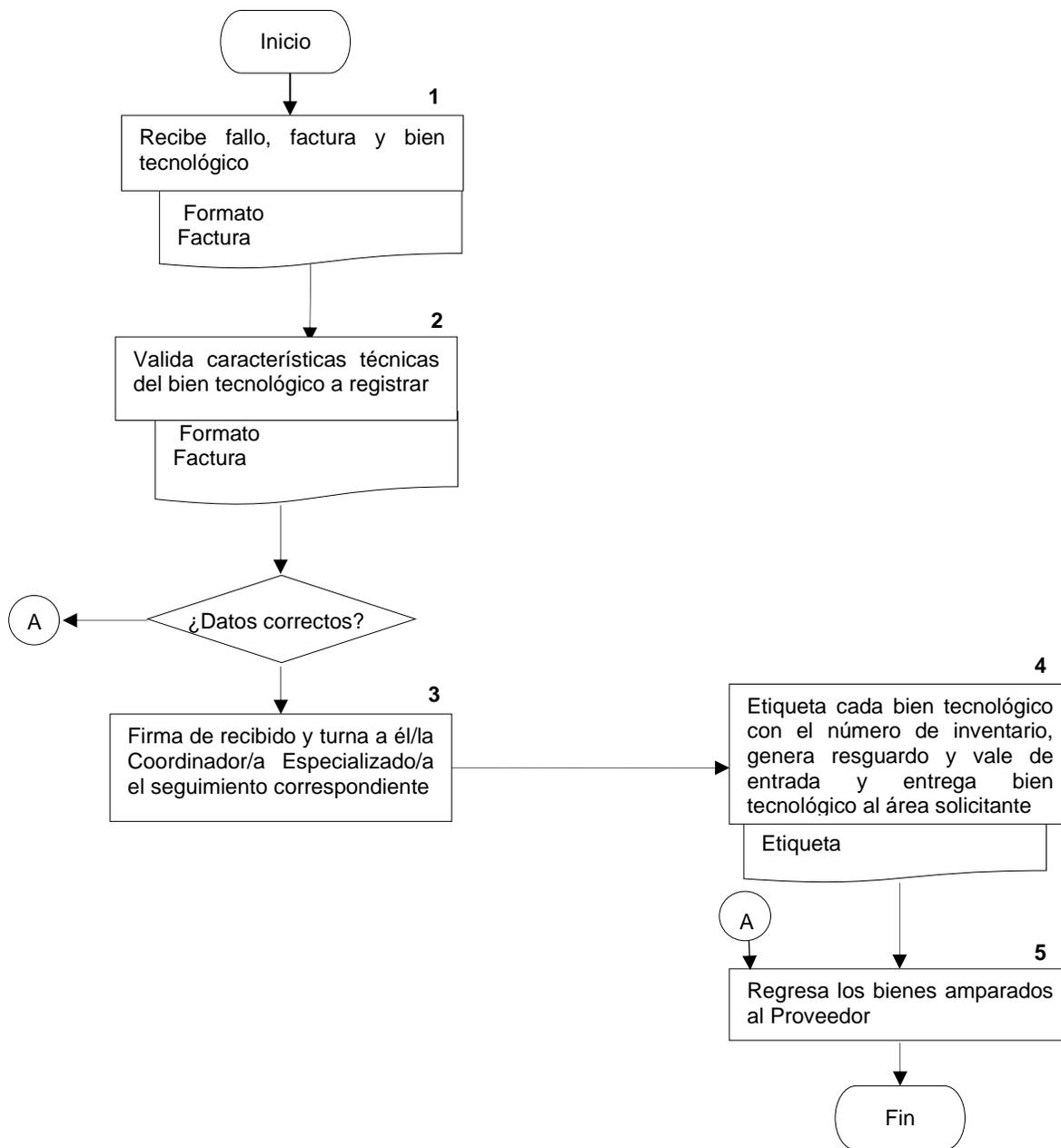
Descripción del Procedimiento: Recepción y registro de bienes tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o la Coordinador/a Especializado/a (Departamento de Administración de Infraestructura)	1	Recibe fallo, factura y bien tecnológico.	Fallo, Factura	1 copia
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura y/o Soporte Técnico	2	Valida características técnicas del bien tecnológico a registrar.	Fallo, Factura	1 copia
	3	¿Los datos son correctos? Si: Firma de recibido y turna a él o la Coordinador/a Especializado/a el seguimiento correspondiente. • En caso contrario pasa a la actividad número 5.	N/A	N/A
Analista A/B	4	Etiqueta cada bien tecnológico con el número de inventario, genera resguardo y vale de entrada y entrega bien tecnológico al área solicitante.	Etiqueta resguardo	3 originales
	5	En caso contrario: Regresa los bienes amparados al Proveedor. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

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

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

**El o La Coordinador/a Especializado/a, Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura y/o Soporte Técnico**

**El o La Analista B**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	Mantener actualizado el inventario de bienes muebles tecnológicos para el correcto control de todos los equipos de cómputo que forman parte del Honorable Ayuntamiento de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 42 fracción VII y 43 fracciones VII y IX.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será 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.</li> <li>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.</li> <li>3. Los o Las Enlaces Administrativos/a o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integrarán el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisará de cualquier cambio de asignación y/o ubicación realizada al interior de su dependencia.</li> <li>• Notificará vía oficio los cambios de resguardos de bienes que se deriven de altas, bajas y cambios de adscripción.</li> <li>• Participará en las revisiones y actualización de inventarios.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 meses.

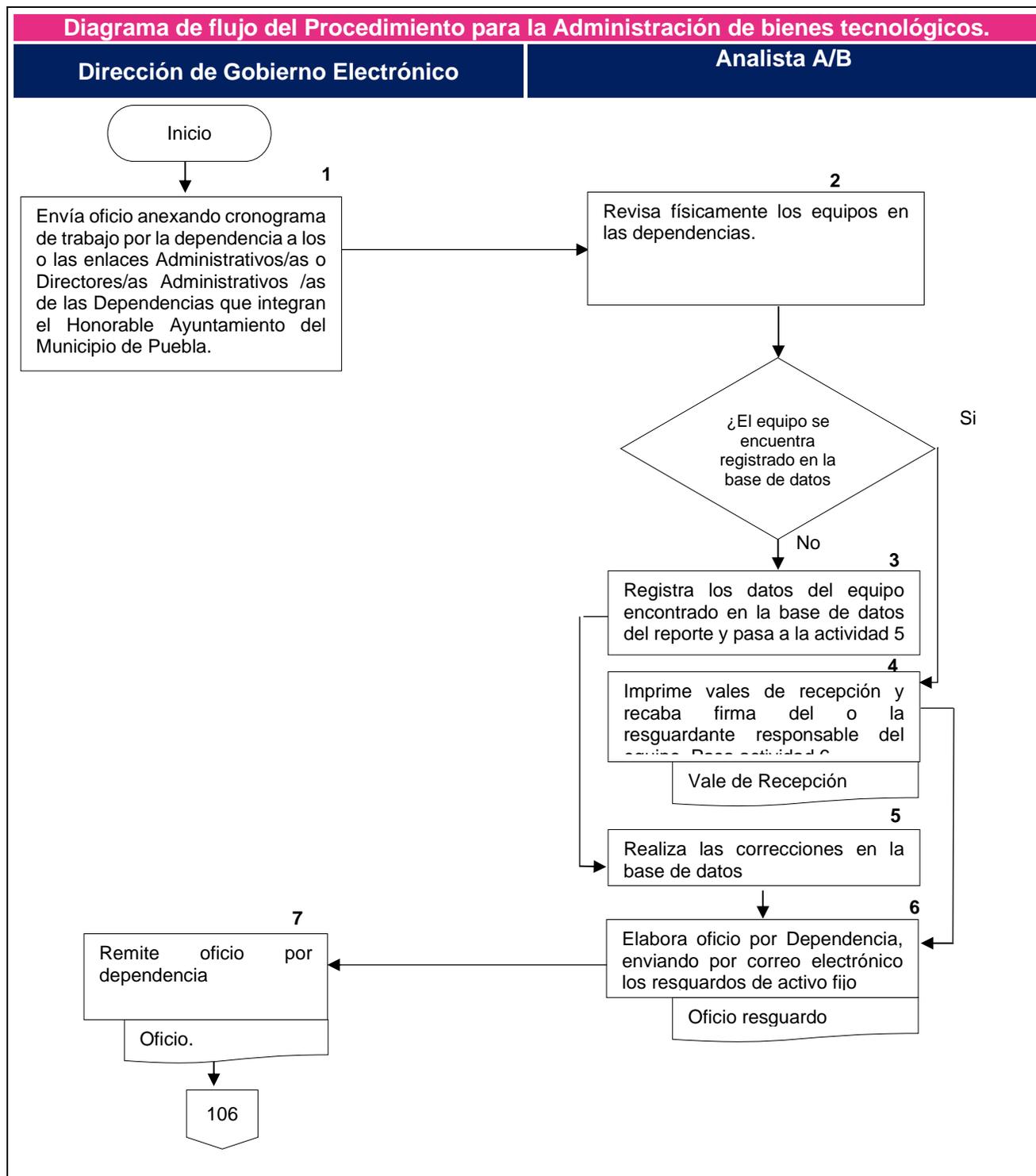
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

<b>Descripción del Procedimiento: Administración de bienes tecnológicos.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Dirección de Gobierno Electrónico	1	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 Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Oficio Cronograma de trabajo	1 original
Analista A/B	2	Revisa físicamente los equipos en las Dependencias.	N/A	N/A
	3	¿El equipo se encuentra registrado en la base de datos del área? Si: pasa a la actividad número 4. • En caso contrario: Registra los datos del equipo encontrado en la base de datos del reporte. • Pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
	4	Imprime vales de recepción y recaba firma del o la resguardante responsable del equipo. • Pasa a actividad 6.	Vale de Recepción	1 original
	5	Realiza las correcciones en la base de datos.	N/A	N/A
	6	Elabora oficio por Dependencia, enviando por correo electrónico los resguardos de activo fijo.	Oficio, resguardo	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	7	Remite oficio por Dependencia.	Oficio	1 original
Enlace Administrativo	8	Recibe, valida y recaba firmadas de resguardos.	Oficio, resguardo	1 original
	9	Remite de manera oficial los resguardos firmados por los resguardantes.	Oficio, resguardo	1 original

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

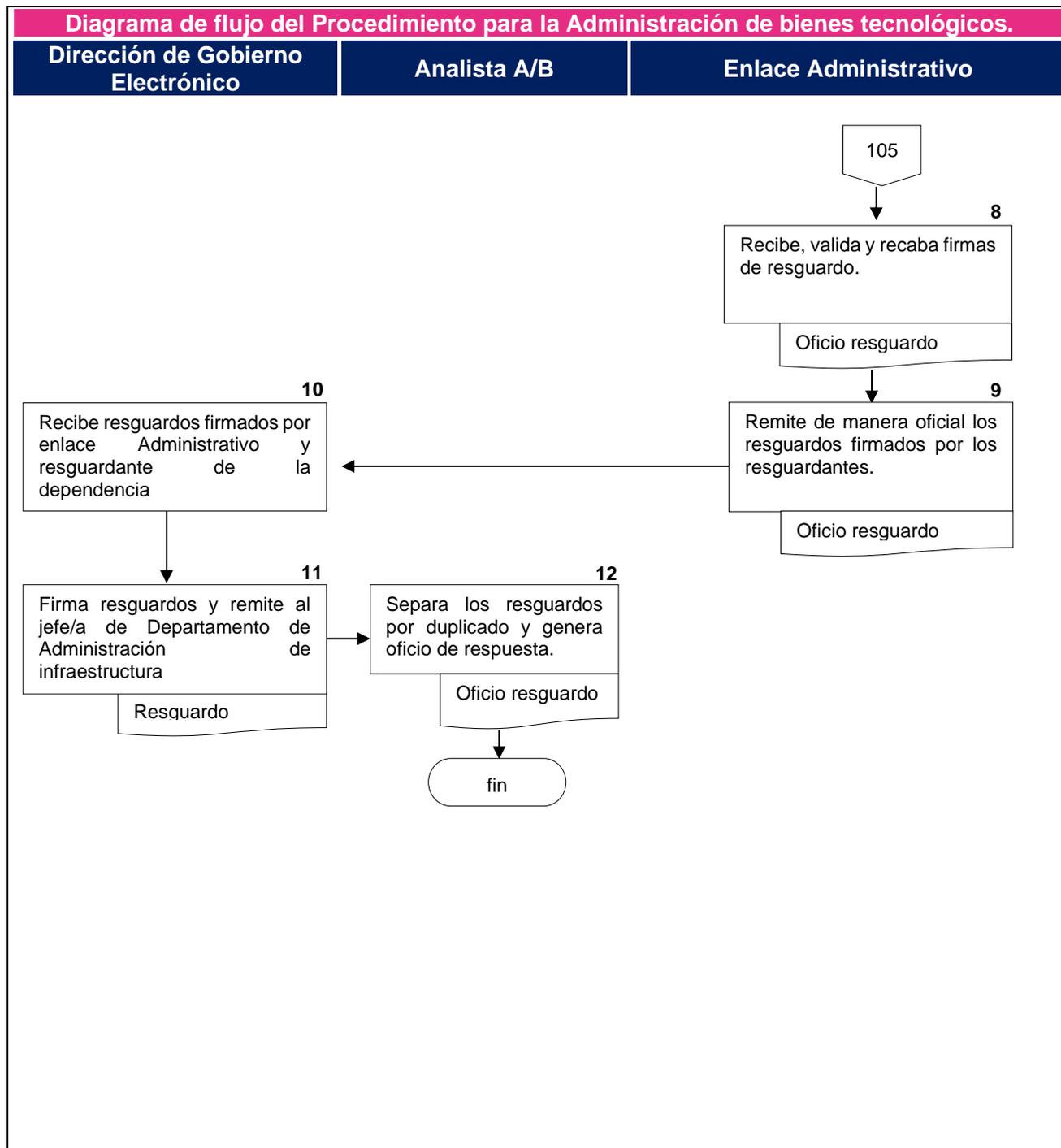
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Dirección Gobierno Electrónico	10	Recibe resguardos firmados por Enlace Administrativo y resguardante de la Dependencia.	Oficio Resguardos	1 original
	11	Firma resguardos y remite al Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	Resguardos	3 originales
Analista A/B	12	Separa los resguardos por duplicado y genera oficio de respuesta. Termina procedimiento.	Oficio Resguardos	1 original

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



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de bienes tecnológicos.**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en SAP.
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 42 fracción XIII y 43 fracciones VII y IX.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica propondrá 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.</li> <li>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.</li> <li>3. Los equipos causantes de baja deberán ser entregados físicamente en el almacén de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	45 días naturales.

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

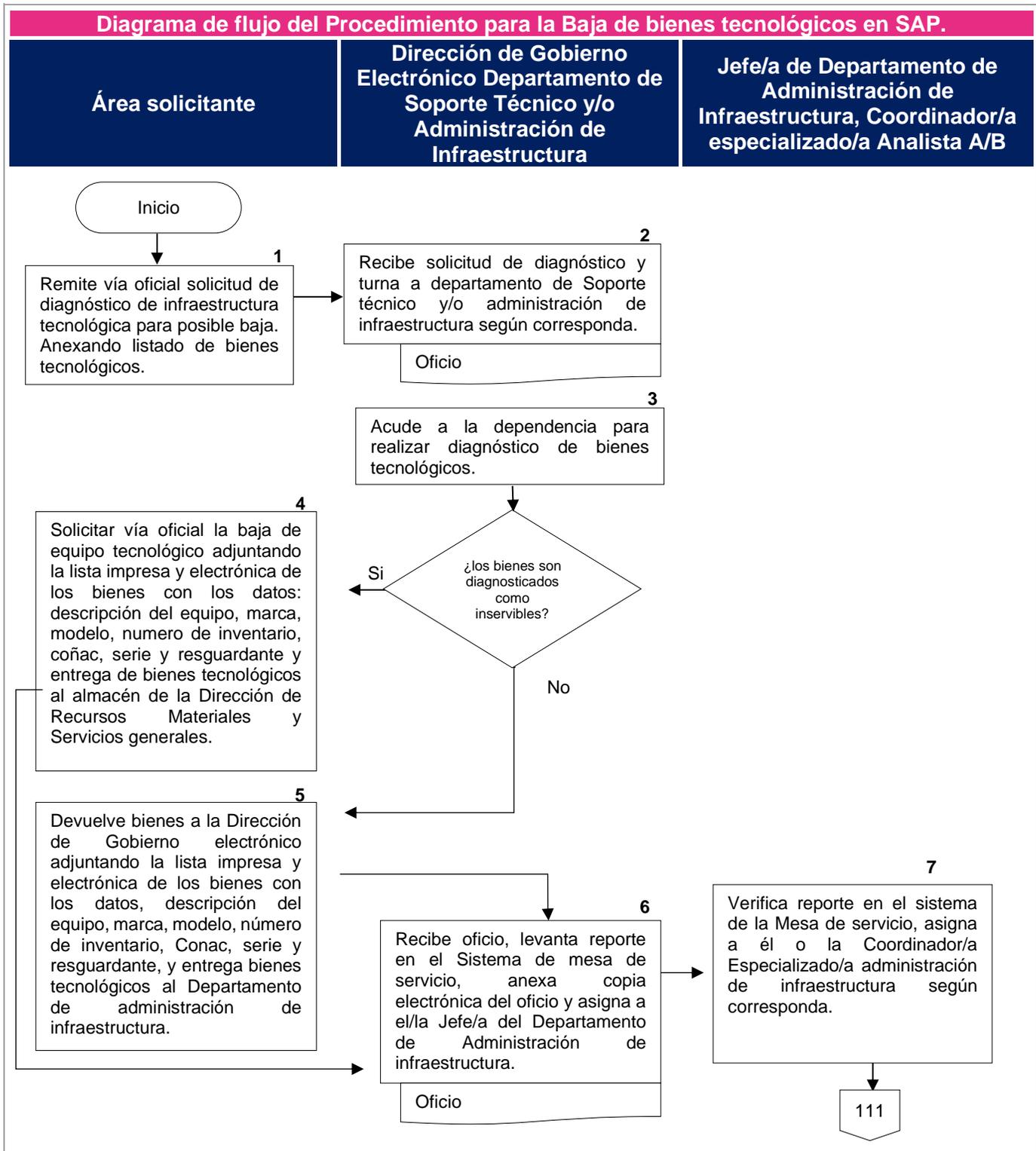
Descripción del Procedimiento: Para la Baja de bienes tecnológicos en SAP.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Área solicitante	1	Remite vía oficial, solicitud de diagnóstico de infraestructura tecnológica para posible baja. Anexando listado de bienes tecnológicos	Oficio	1 original
Analista Consultivo A	2	Recibe solicitud de diagnóstico y turna al Departamento de Soporte Técnico y/o Administración de Infraestructura según corresponda.	Oficio	1 original
Departamento de Soporte Técnico y/o Administración de Infraestructura	3	Acude a la dependencia para realizar diagnóstico de bienes tecnológicos.	N/A	N/A
Área solicitante	4	¿Los bienes son diagnosticados como inservibles? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Solicita vía oficial 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 Conac, serie y resguardante y entrega bienes tecnológicos al almacén de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.</li> <li>• Pasa a la actividad 6.</li> </ul>	N/A	N/A
	5	En caso contrario: Devuelve bienes a la Dirección de Gobierno Electrónico adjuntando la lista impresa y electrónica de los bienes con los datos: descripción del equipo, marca, modelo, número de inventario Conac, serie y resguardante y entrega bienes tecnológicos al Departamento de Administración de Infraestructura. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasa a actividad 6.</li> </ul>	N/A	N/A

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista Consultivo A	6	Recibe oficio, levanta reporte en el Sistema de Mesa de Servicio, anexa copia electrónica del oficio y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio	1 original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	7	Verifica reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, asigna a El o La Coordinador/a Especializado/a. ¿Es bien tecnológico para devolución? Si: Pasa a actividad 8. • En caso contrario: Pasa a actividad 9.	Oficio	1 copia
Coordinador/a Especializado/a	8	Instruye a Analista A/B para la recepción de los bienes que fueron devueltos y se reasignan. Termina procedimiento.	N/A	N/A
Analista A/B	9	Recibe equipo para baja y oficio de la Dependencia solicitante con relación impresa y electrónica en el almacén de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y agrupa bienes por tipo.	Oficio	1 copia
	10	Genera el Memorando con la relación de equipos para dar de baja y lo envía a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Memorando	1 original
Analista Consultivo A	11	Recibe oficio con copia del acta de Cabildo de la baja de los bienes.  Termina Procedimiento.	Oficio	1 original

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de bienes tecnológicos en SAP.**

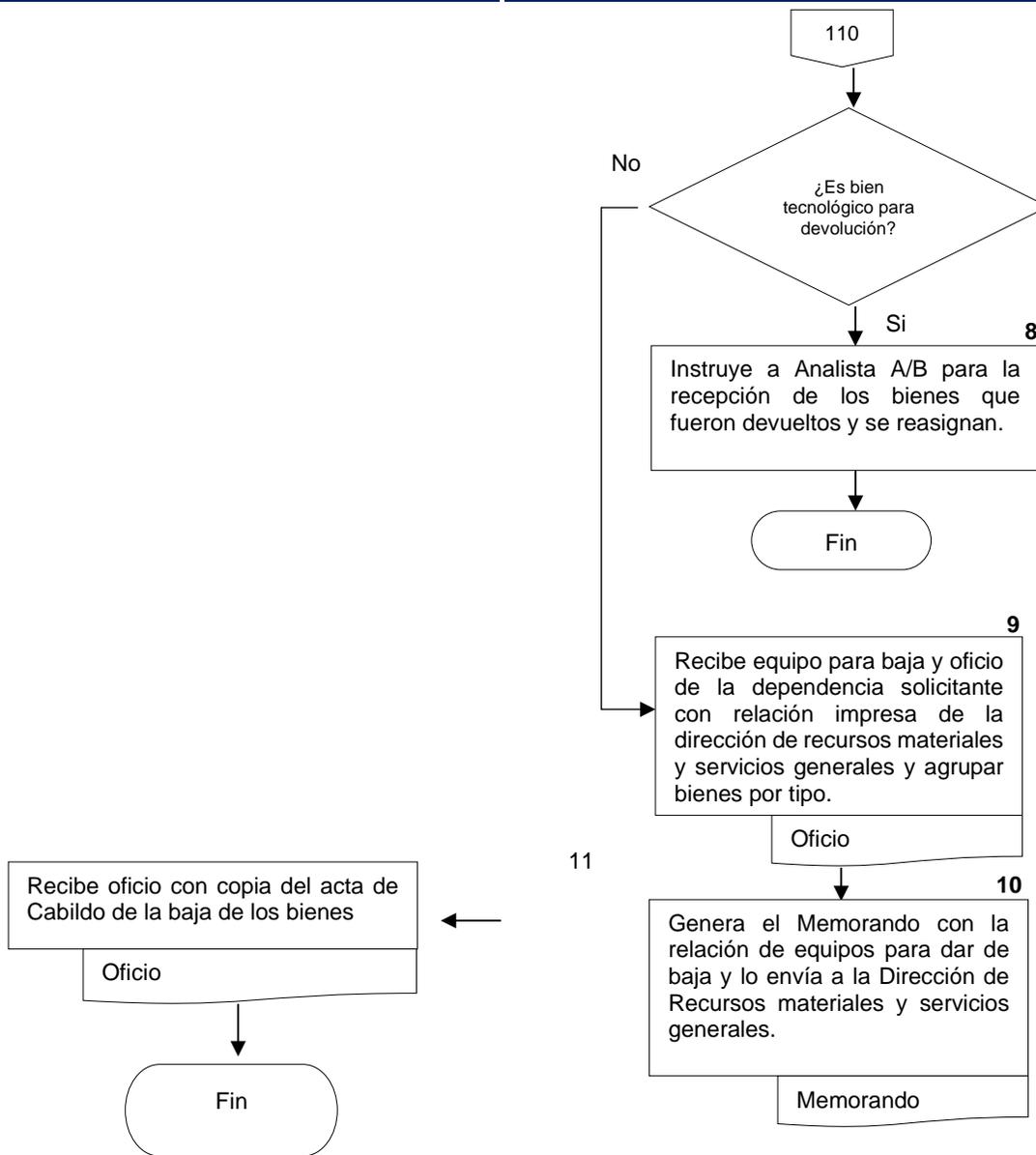


**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de bienes tecnológicos en SAP.**

**Dirección de Gobierno Electrónico  
Departamento de Soporte Técnico  
y/o Administración de Infraestructura**

**Jefe/a de Departamento de Administración  
de Infraestructura, Coordinador/a  
especializado/a Analista A/B**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora.</b>
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 43 Fracción XIII.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dirección de Gobierno Electrónico a través de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y el Departamento de Administración de Infraestructura, será 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 determinará la pérdida total del mismo, se procederá a la baja operativa y posterior baja del SAP 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.</li> <li>2. 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 del Municipio de Puebla a la Dirección de Gobierno Electrónico en 24 horas posteriores.</li> <li>3. Para integrar el expediente de los bienes siniestrados se adjuntará la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oficio con el relato de hechos.</li> <li>○ Acta MP/Constancia de Hechos. En caso de aplicar.</li> <li>○ Copia de Resguardo.</li> <li>○ Copia de Identificación oficial de el/la Usuario/a.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	De 45 a 60 días hábiles.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Atención de siniestros ante la aseguradora</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
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 siniestrados.	Oficio, Acta MP, Constancia de Hechos, Resguardo, Identificación Oficial.	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	2	Revisa documentación.	N/A	N/A
	3	¿Los documentos están completos? Si: Recibe oficio y turna folio a él o la Jefe de Departamento de Administración de Infraestructura. • En caso contrario pasa a la actividad número 16.	Oficio Expediente	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	4	Revisa y reasigna a Coordinador/a Especializado/a.	N/A	N/A
Coordinador/a Especializado/a	5	Asigna a Analista A/B para su atención y seguimiento.	N/A	N/A
Analista A/B	6	Reporta el siniestro de daño o pérdida de equipo a la Aseguradora.	N/A	N/A
Aseguradora	7	Recibe reporte, asigna número de siniestro, designa despacho y envía formato vía correo para solicitud de documentos.	Reporte	Electrónico

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

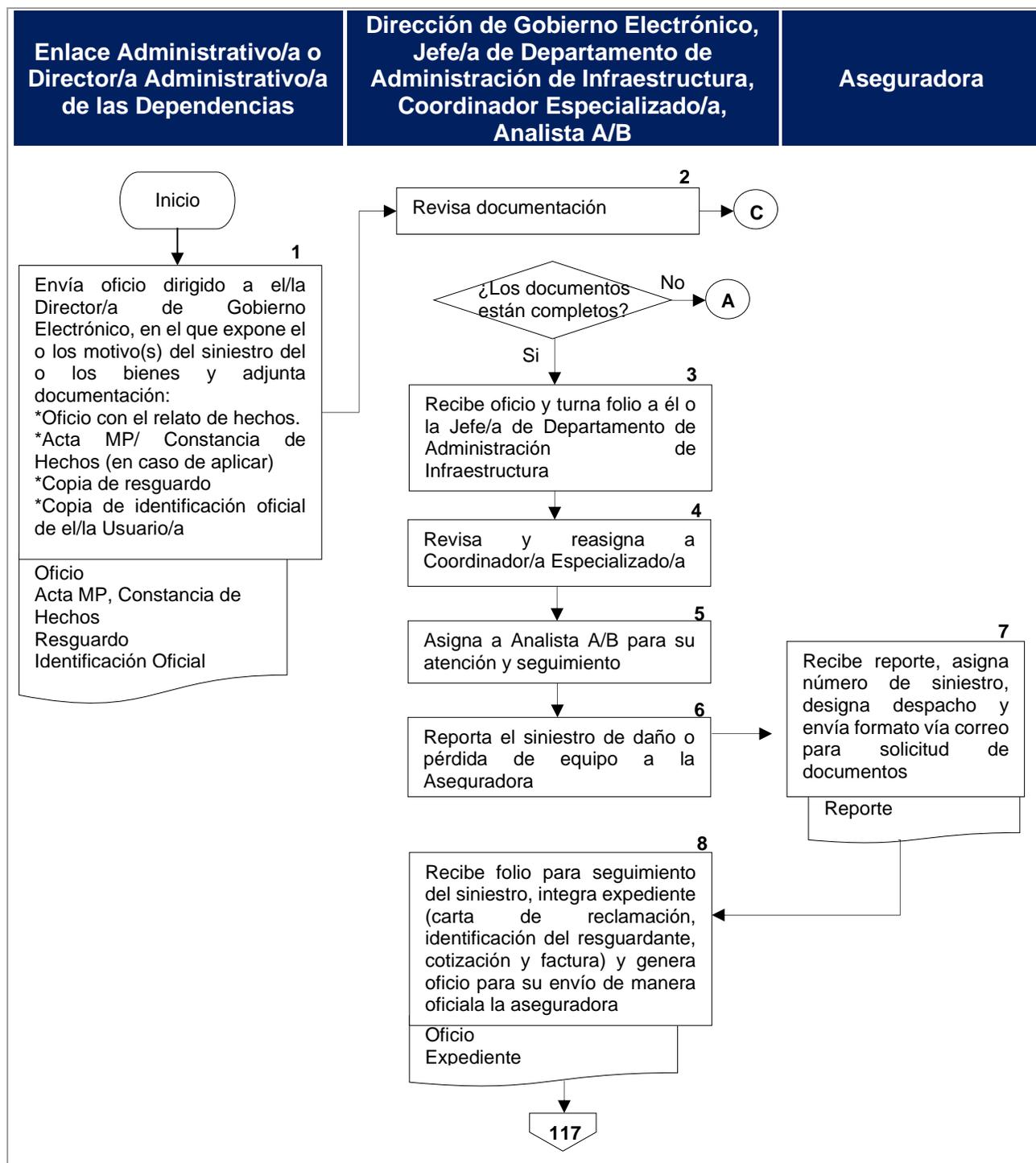
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A/B	8	Recibe folio para seguimiento del siniestro, integra expediente (carta de reclamación, identificación del resguardante, cotización y factura) y genera oficio para su envío de manera oficial a la aseguradora.	Oficio Expediente	1 original
Aseguradora	9	Recibe y turna al despacho de ajustadores destinado para la atención del siniestro.	Carta reclamación Expediente	1 original
	10	¿Es procedente la reclamación? Si: Elabora convenio de ajuste y lo envía por correo electrónico a la Dirección de Gobierno Electrónico. • En caso contrario: pasa a la actividad número 17.	N/A	N/A
Analista A/B	11	Recibe convenio de ajuste vía correo electrónico, elabora oficio de requerimiento de deducible para su envío a él o la Enlace Administrativo/a y/o a el/la Director/a Administrativo/a del área solicitante, con copia a Contraloría y Sindicatura, para su conocimiento.	Oficio	1 original
Enlace Administrativo/a o Director/a Administrativo/a	12	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 A/B	13	Recibe y escanea la ficha bancaria. Genera Oficio, adjunta ficha de pago y se solicitan los bienes a la Aseguradora.	Oficio Ficha bancaria	1 original
	14	Recibe carta finiquito, equipo reparado o el bien reemplazado, factura original, firma de recibido y realiza cambios en SAP.	Carta Finiquito Equipo Factura original	1 original

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Gobierno Electrónico	15	Procede a la baja informando vía oficio al Departamento de Contabilidad de la Tesorería Municipal. Termina procedimiento.	N/A	N/A
	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regresa documentación y oficio hasta que estén completos los requerimientos y Regresa a actividad 2.</li> </ul>	Oficio	1 original
	17	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 él o la resguardante, con copia a el/la Usuario/a y el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original

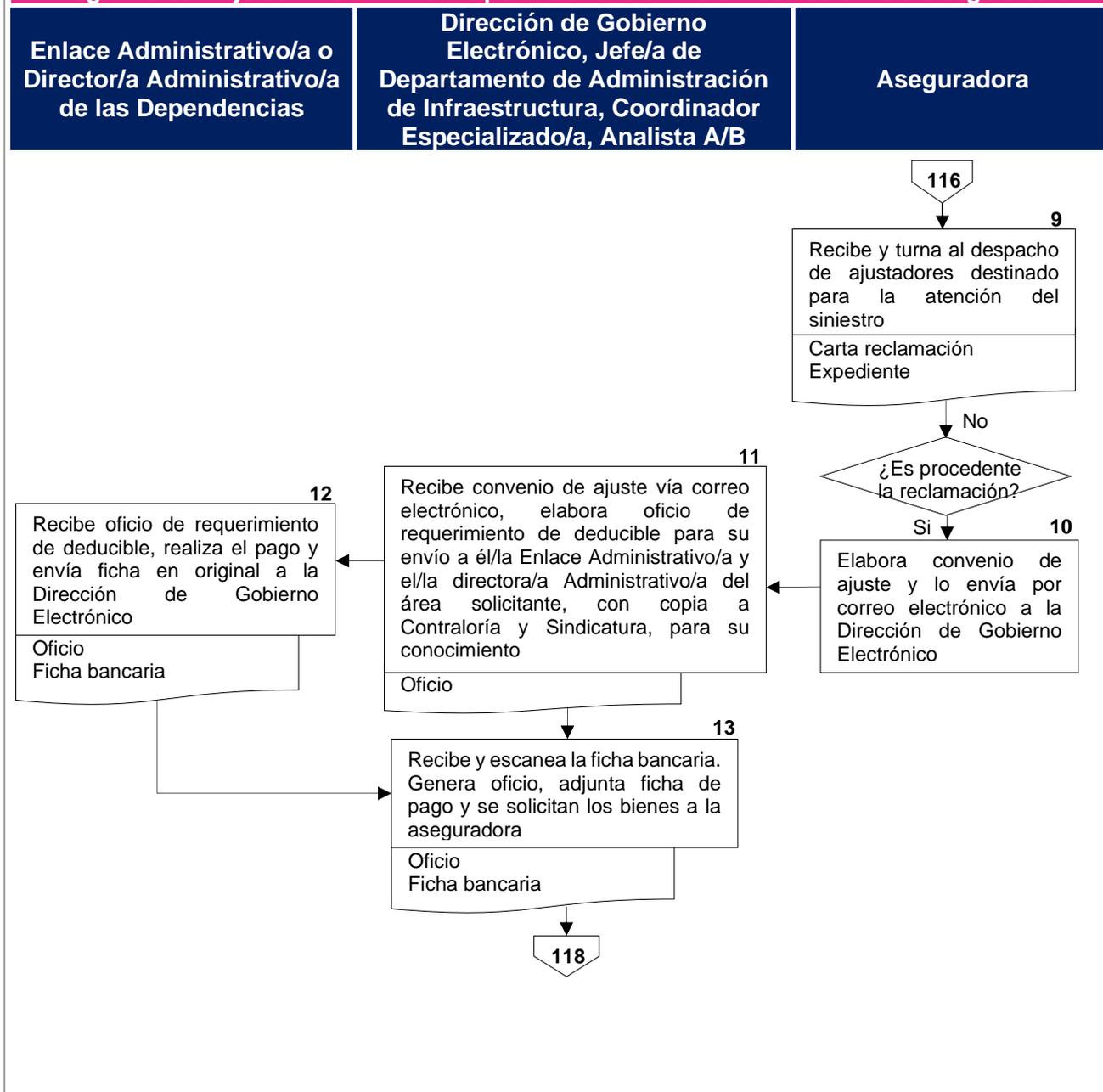
**Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora**

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



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

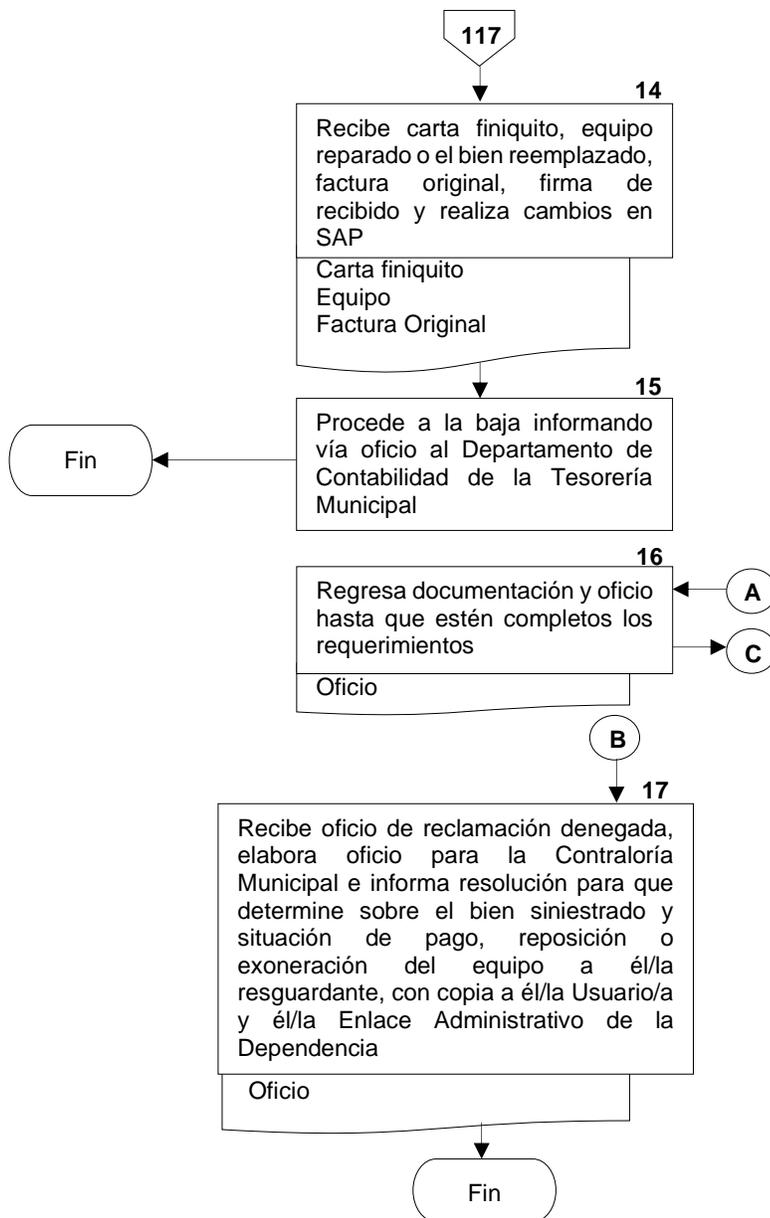
**Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora**



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora**

**Dirección de Gobierno Electrónico,  
 Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura,  
 Coordinador Especializado/a, Analista A/B**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## VII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

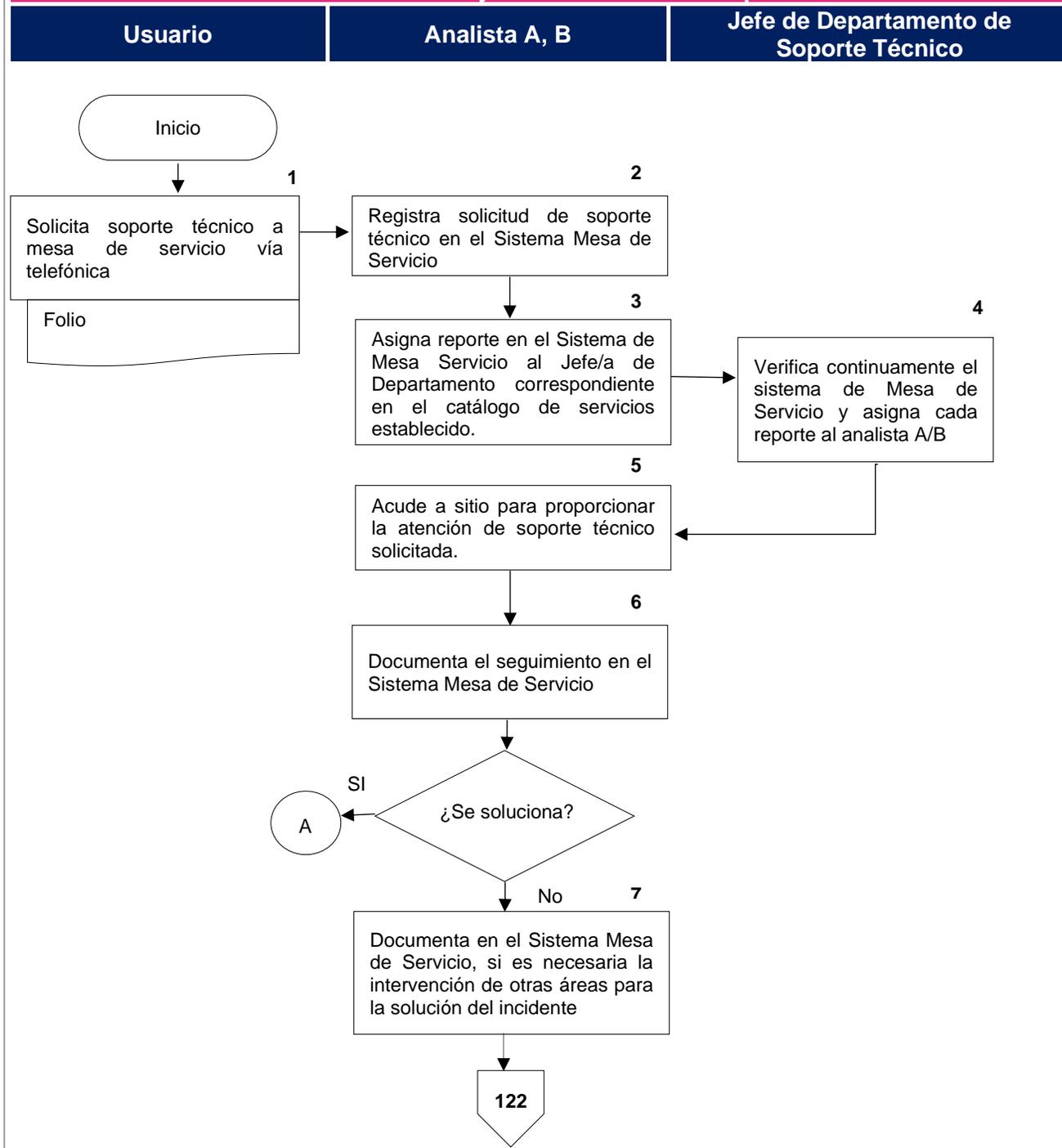
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para brindar soporte técnico a las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Restablecer el servicio de un incidente tecnológico lo antes posible para evitar la interrupción de las actividades de las personas servidoras públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44 fracción II.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cualquier solicitud de soporte técnico por parte de las Dependencias que conformen el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla deberá ser canalizado a través de la Mesa de Servicio a cargo de la Dirección de Gobierno Electrónico.</li> <li>2. Toda actividad relacionada con soporte técnico se deberá documentar en el Sistema de la Mesa de Servicio.</li> <li>3. En tanto no se dé solución al incidente, no se deberá cambiar el estado del reporte a resuelto.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 5 días hábiles.

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

Descripción del Procedimiento: Soporte Técnico para las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Solicita soporte técnico a la mesa de servicio vía telefónica.	Folio	1 original
Analista A/B	2	Registra la solicitud de soporte técnico en el Sistema Mesa de Servicio.	N/A	N/A
	3	Asigna el reporte en Sistema Mesa de Servicio al Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura o Soporte Técnico, acorde al catálogo de servicios establecido.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	4	Verifica continuamente el Sistema Mesa de Servicio y asigna cada reporte al Analista A/B	N/A	N/A
Analista A/B	5	Acude al sitio para proporcionar la atención de soporte técnico solicitado.	N/A	N/A
	6	Documenta el seguimiento en el Sistema Mesa de Servicio. ¿Se soluciona? • Si: Pasa a la actividad 9.  En caso contrario:	N/A	N/A
	7	Documenta en el Sistema Mesa de Servicio. ¿Se requiere intervención de otras áreas? • No: pasa a la actividad 9.  En caso contrario:	N/A	N/A
	8	Solicita a la Mesa de Servicios la reasignación de folio al área correspondiente.	N/A	N/A
	9	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.	N/A	N/A

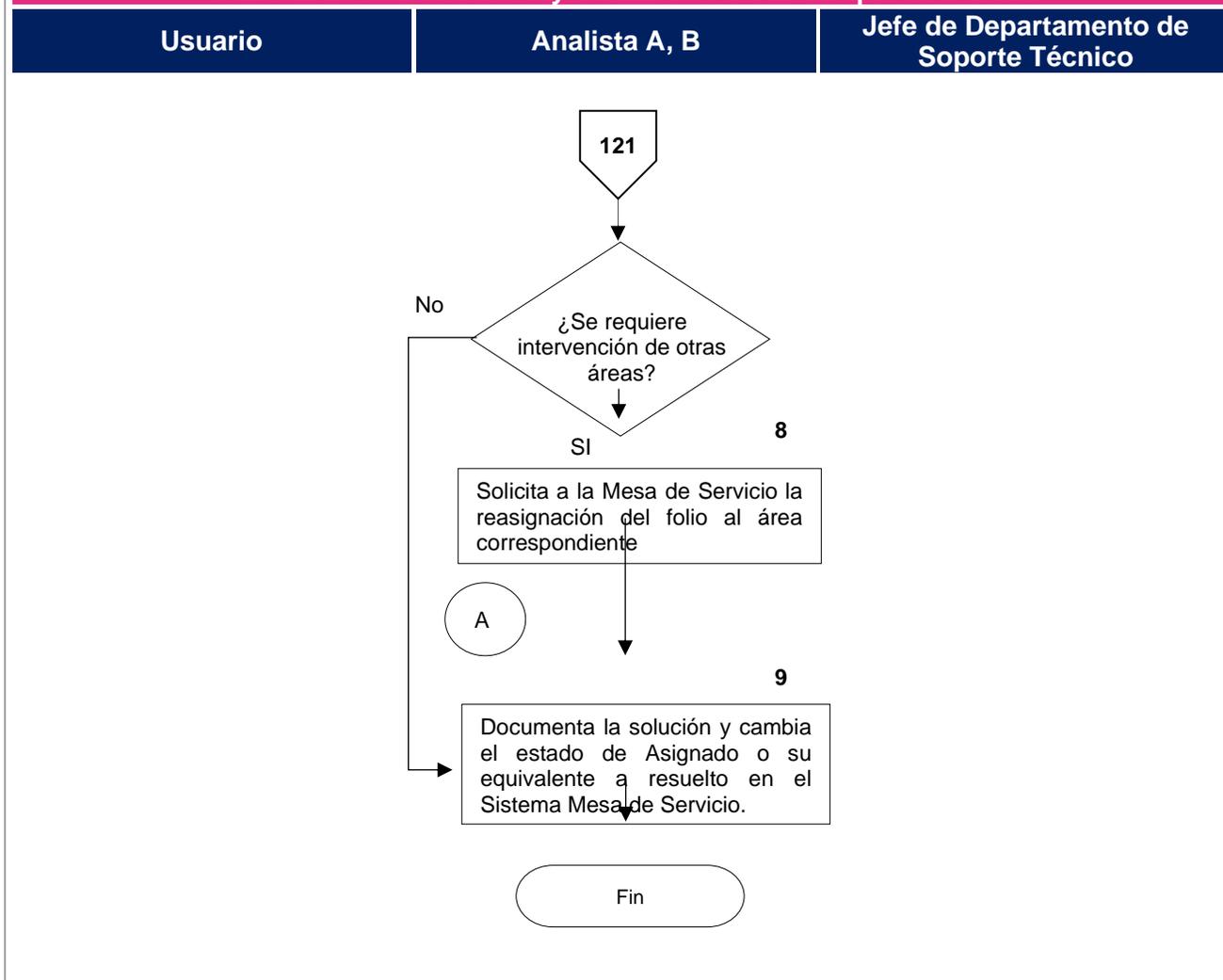
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para dar Soporte Técnico para las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para dar Soporte Técnico para las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla**



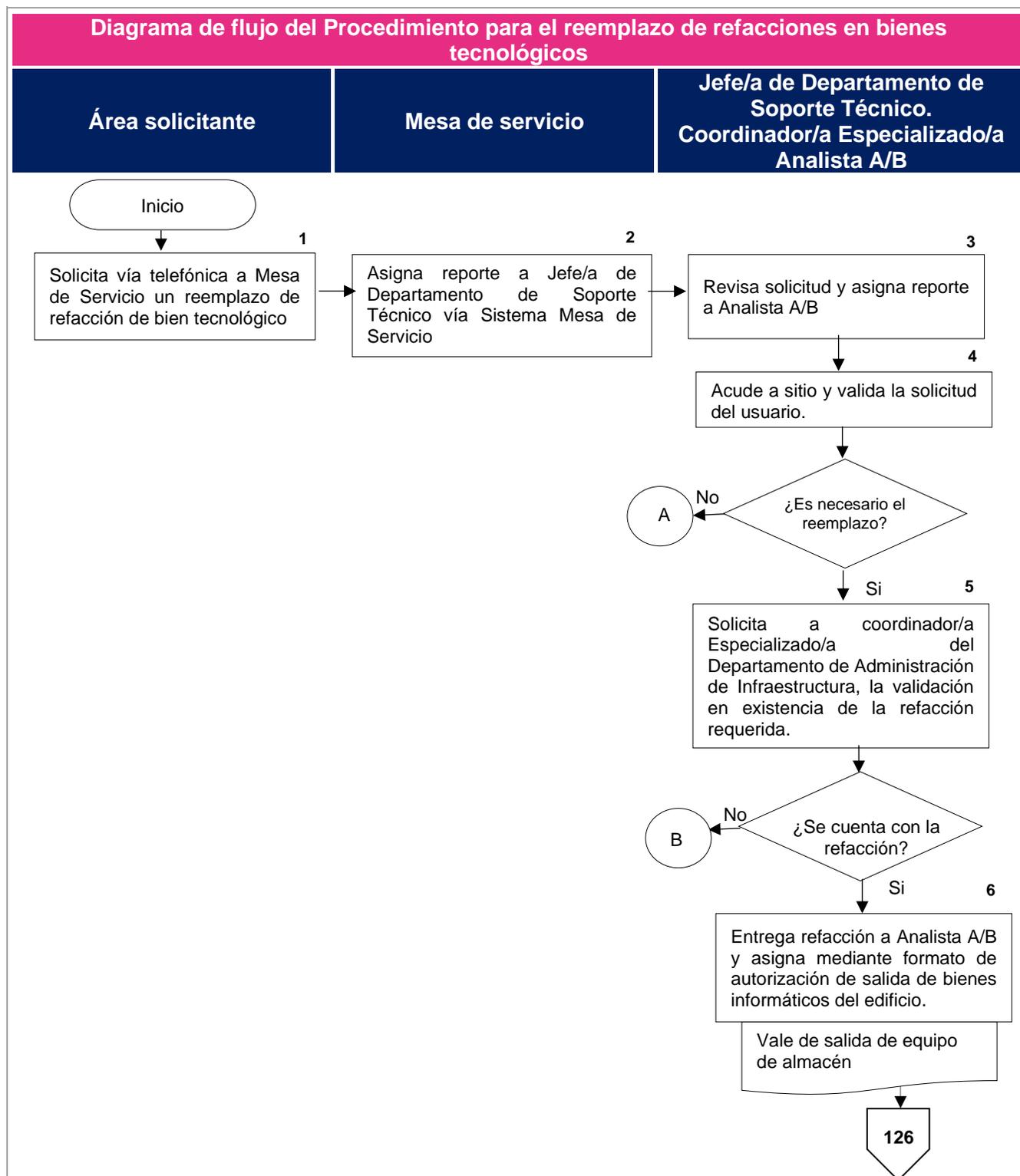
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el reemplazo de refacciones en bienes tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	Proporcionar el reemplazo de refacciones de los bienes tecnológicos de activo fijo, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones los equipos propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será el/la encargado/a de supervisar y coordinar la operación de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Gobierno Municipal.</li> <li>2. Las refacciones solicitadas se instalarán en bienes tecnológicos de activo fijo propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 día.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Reemplazo de refacciones en bienes tecnológicos</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Área solicitante	1	Solicita vía telefónica, a Mesa de Servicio, un reporte para el reemplazo de refacción del bien tecnológico.	N/A	N/A
Mesa de servicio	2	Asigna el reporte a Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico vía Sistema Mesa de Servicio.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico.	3	Revisa la solicitud y asigna el reporte a Analista A/B.	N/A	N/A
Analista A/B	4	Acude al sitio y valida la solicitud del usuario. ¿Es necesario el reemplazo? • No: pasa a la actividad 8. En caso contrario:	N/A	N/A
	5	Solicita a Coordinador/a Especializado/a del Departamento de Administración de Infraestructura, la validación en existencia de la refacción requerida. ¿Se cuenta con la refacción? • No: pasa a la actividad 9. En caso contrario:	N/A	N/A
Coordinador/a Especializado/a del Depto de Administración de Infraestructura	6	Entrega refacción a Analista A/B y asigna mediante formato de autorización de salida de bienes informáticos del edificio.	Vale de salida de equipo de almacén FORM.300/SE CATI/012224.	3 originales
Analista A/B	7	Instala refacción en el bien tecnológico de activo fijo.	N/A	N/A
	8	Documenta en Sistema Mesa de Servicio. Termina procedimiento.	N/A	N/A
Área solicitante	9	Solicita vía telefónica a Mesa de Servicio un reporte para el reemplazo de refacción del bien tecnológico.	N/A	N/A
	10	Documenta en Sistema Mesa de Servicio. Termina procedimiento.	N/A	N/A

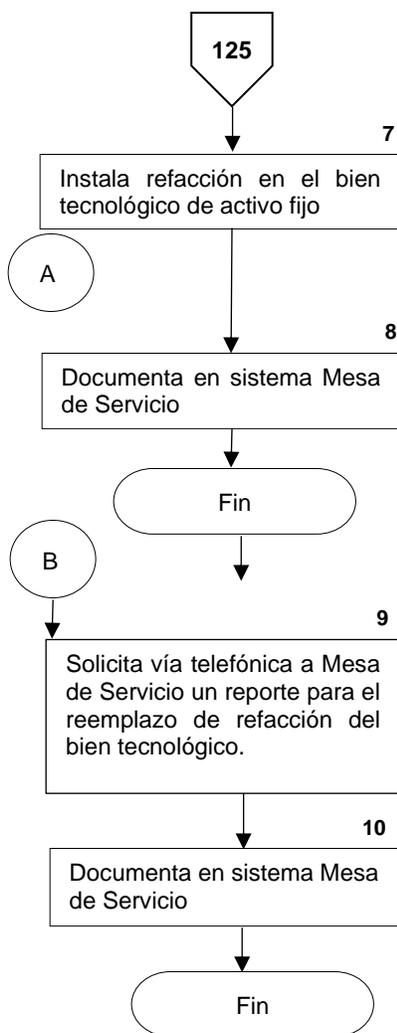
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el reemplazo de refacciones en bienes tecnológicos**

**Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico.  
 Coordinador/a Especializado/a  
 Analista A/B**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Autorización de Salida de Bienes Informáticos del Edificio**



**DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO  
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

**AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMATICOS DEL EDIFICIO (2 poniente 107, centro)**

FECHA DE SALIDA: \_\_\_\_\_  
 ÁREA QUE RECIBE: \_\_\_\_\_  
 TELEFONO: \_\_\_\_\_

1

DESCRIPCIÓN	MARCA	SERIE	MOTIVO DE LA SALIDA

2

RECIBE

\_\_\_\_\_  
 (NOMBRE, CARGO Y FIRMA)



VIGILANCIA

\_\_\_\_\_  
 (NOMBRE Y FIRMA DEL  
 VIGILANTE EN TURNO)

3

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

Instructivo de llenado del formato de Autorización de Salida de Bienes Informáticos del Edificio

1. Fecha de salida: Anotar la fecha de salida del equipo tecnológico.  
Área que recibe: Área a la que se entrega el bien tecnológico.  
Teléfono: número telefónico con extensión del área que recibe el bien.
2. Descripción: Describir detalladamente cada uno de los bienes que saldrán del edificio.  
Marca: Escribir marca del bien o bienes que saldrán del edificio.  
Serie: Escribir la serie del bien o bienes que saldrán del edificio.  
Motivo de la salida: Anotar el motivo de salida del bien o bienes que saldrán del edificio.
3. Nombre, cargo y firma: Escribir los datos de los responsables.

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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la solicitud de soporte técnico de tercer nivel para antivirus institucional y telefonía analógica.
<b>Objetivo:</b>	Solventar requerimientos o incidencias relacionadas con el antivirus institucional y telefonía analógica con la finalidad de mantener en óptimas condiciones los equipos propiedad del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44 fracciones III y VI.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Departamento de Soporte Técnico será el único responsable de brindar el antivirus institucional.</li> <li>2. El Departamento de Soporte Técnico será el único responsable de brindar y dar seguimiento a solicitudes de telefonía analógicas.</li> <li>3. Las solicitudes de soporte técnico para antivirus institucional o telefonía analógica serán a través de la Mesa de Servicio o vía oficial.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	6 días hábiles.

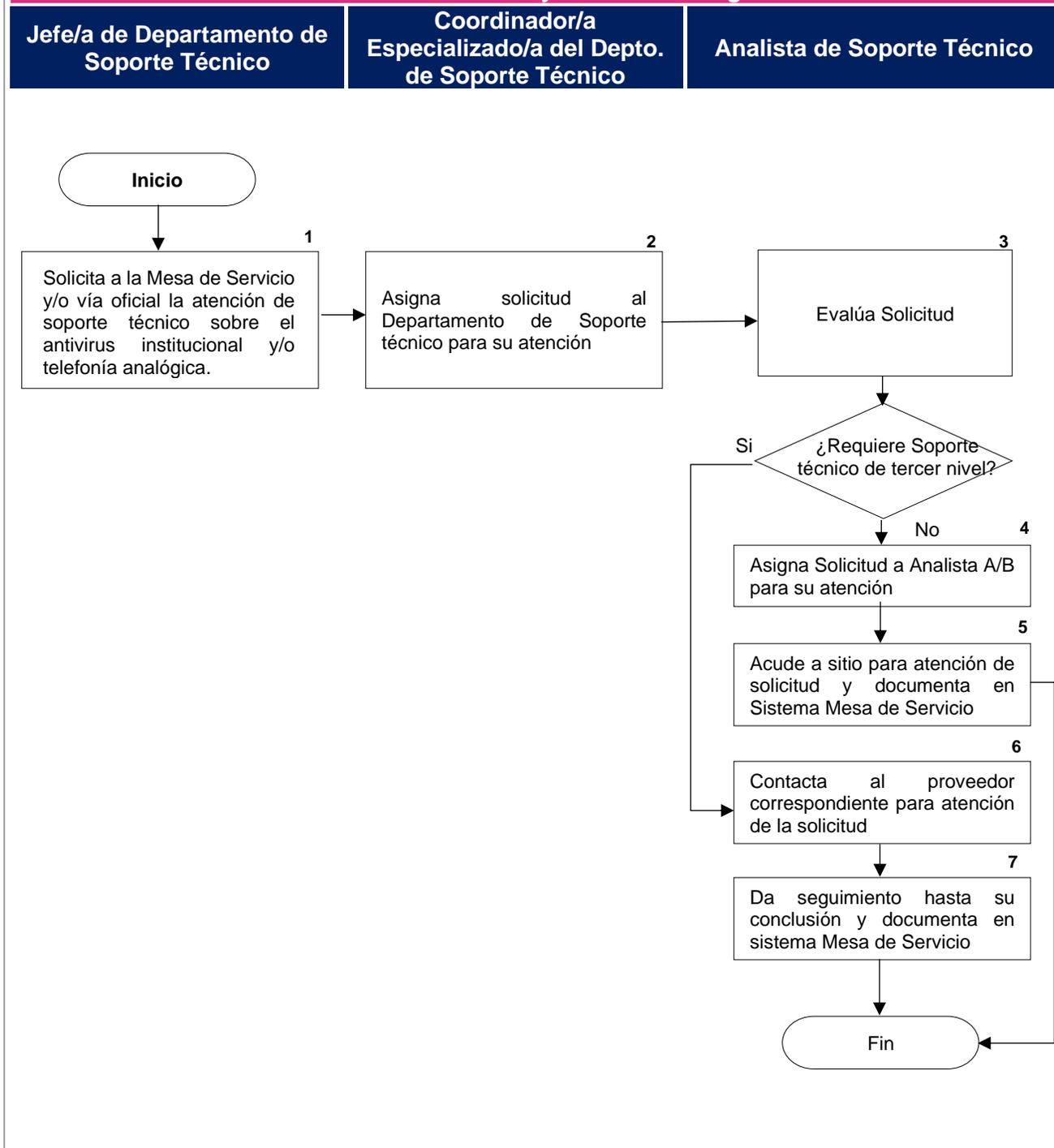
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Descripción del Procedimiento: Solicitud de soporte técnico de tercer nivel para antivirus institucional y telefonía analógica.**

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Área solicitante	1	Solicita a la Mesa de Servicio y/o vía oficial la atención de soporte técnico sobre el antivirus institucional y/o telefonía analógica.	Reporte Oficio	1 original
Mesa de Servicio y/o Dirección de Gobierno Electrónico	2	Asigna la solicitud al Departamento de Soporte técnico para su atención.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	3	Evalúa solicitud ¿Requiere soporte técnico de tercer nivel? • Si: Pasa a la actividad 6.  En caso contrario:	N/A	N/A
	4	Asigna la solicitud a Analista A/B para su atención.	N/A	N/A
Analista A/B	5	Acude al sitio para la atención de la solicitud y documenta en Sistema Mesa de Servicio. Termina procedimiento.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	6	Contacta al proveedor correspondiente para la atención de la solicitud.	N/A	N/A
	7	Da seguimiento hasta su conclusión y documenta en Sistema Mesa de Servicio. Termina procedimiento.	N/A	N/A

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para Solicitud de soporte técnico de tercer nivel para antivirus institucional y telefonía analógica.**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la operación de la mesa de servicio.
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44 fracciones II y VII.
<b>Políticas de Operación:</b>	1. El/La Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico será 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.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	24 horas.

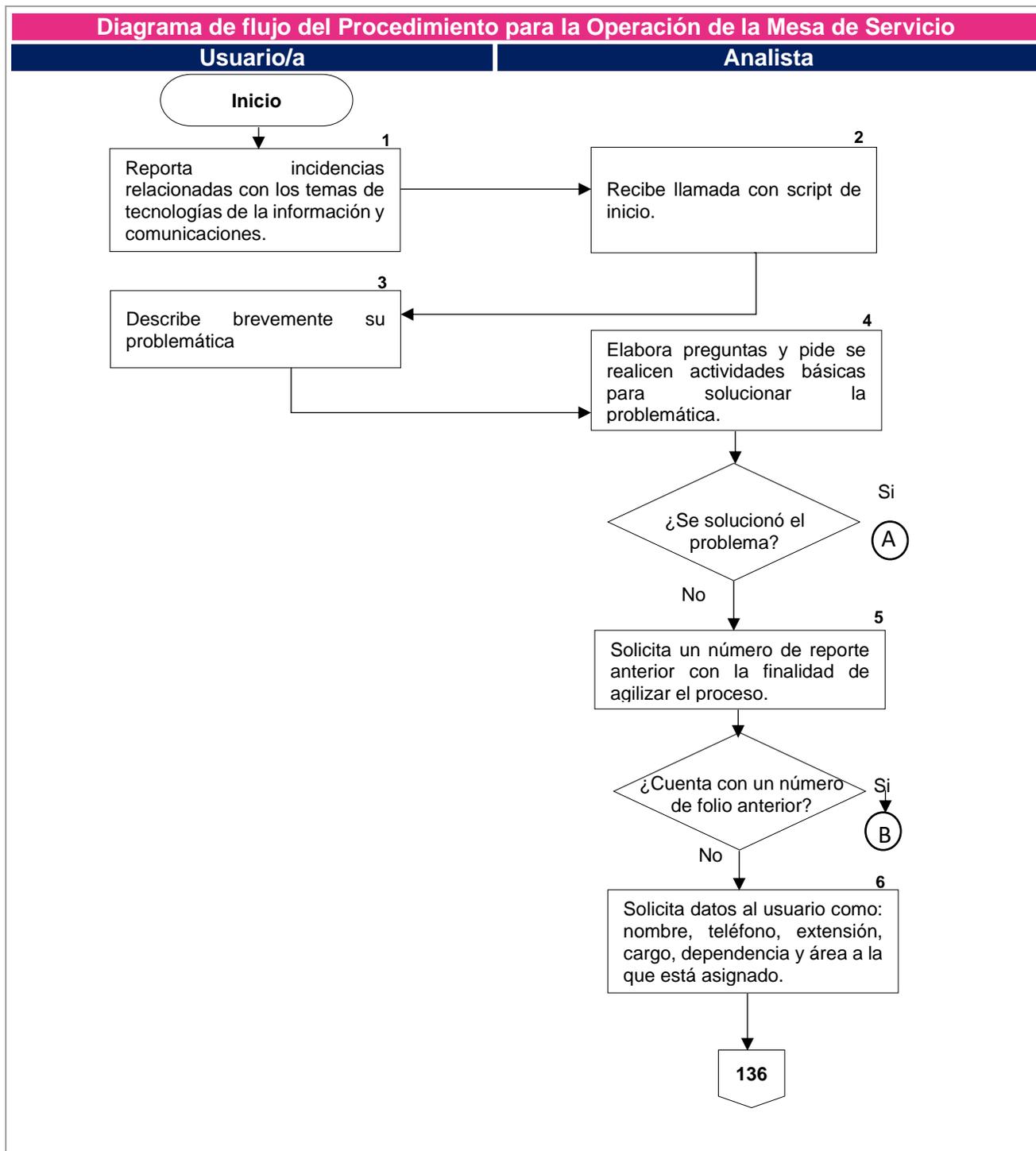
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

<b>Descripción del Procedimiento: Operación de la Mesa de Servicio</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Usuario/a	1	Reporta incidencias relacionadas con los temas de tecnologías de la información y comunicaciones.	N/A	N/A
Analista A	2	Recibe llamada con script de inicio.	N/A	N/A
Usuario/a	3	Describe brevemente su problemática.	N/A	N/A
Analista A	4	Elabora preguntas y pide se realicen actividades básicas para solucionar la problemática.	N/A	N/A
	5	¿Se solucionó problema?  • Si: Pasa a la actividad 17 De lo contrario  Solicita un número de reporte anterior con la finalidad de agilizar el proceso.	N/A	N/A
	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.	N/A	N/A
	7	Captura una breve descripción de la problemática y asigna.	N/A	N/A
	8	Asigna el nivel de Prioridad.	N/A	N/A
	9	Asigna la incidencia al jefe de departamento correspondiente.	N/A	N/A
	10	Informa al usuario su número de folio.	Folio de servicio.	1 original
	11	Termina la llamada con su script de cierre.	N/A	N/A

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

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

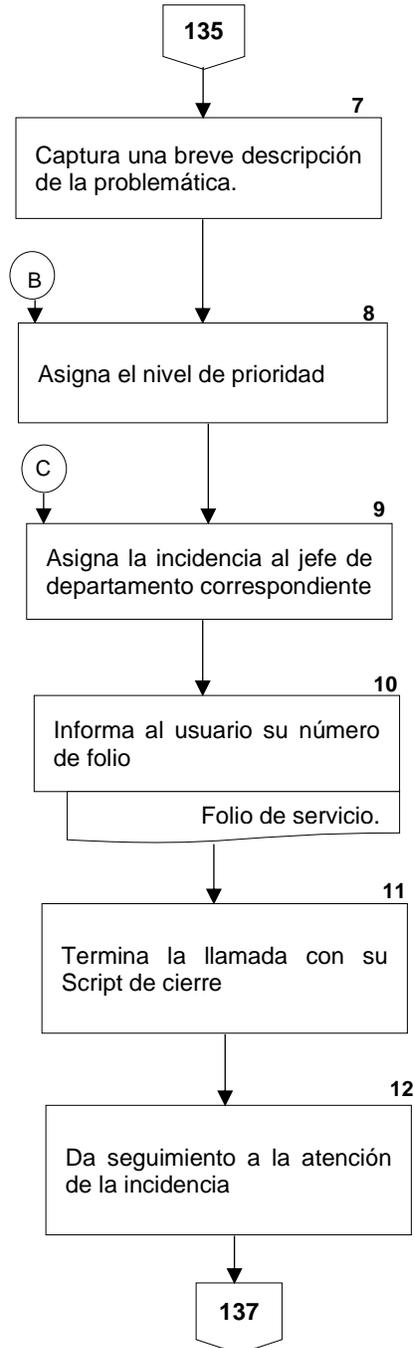
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**



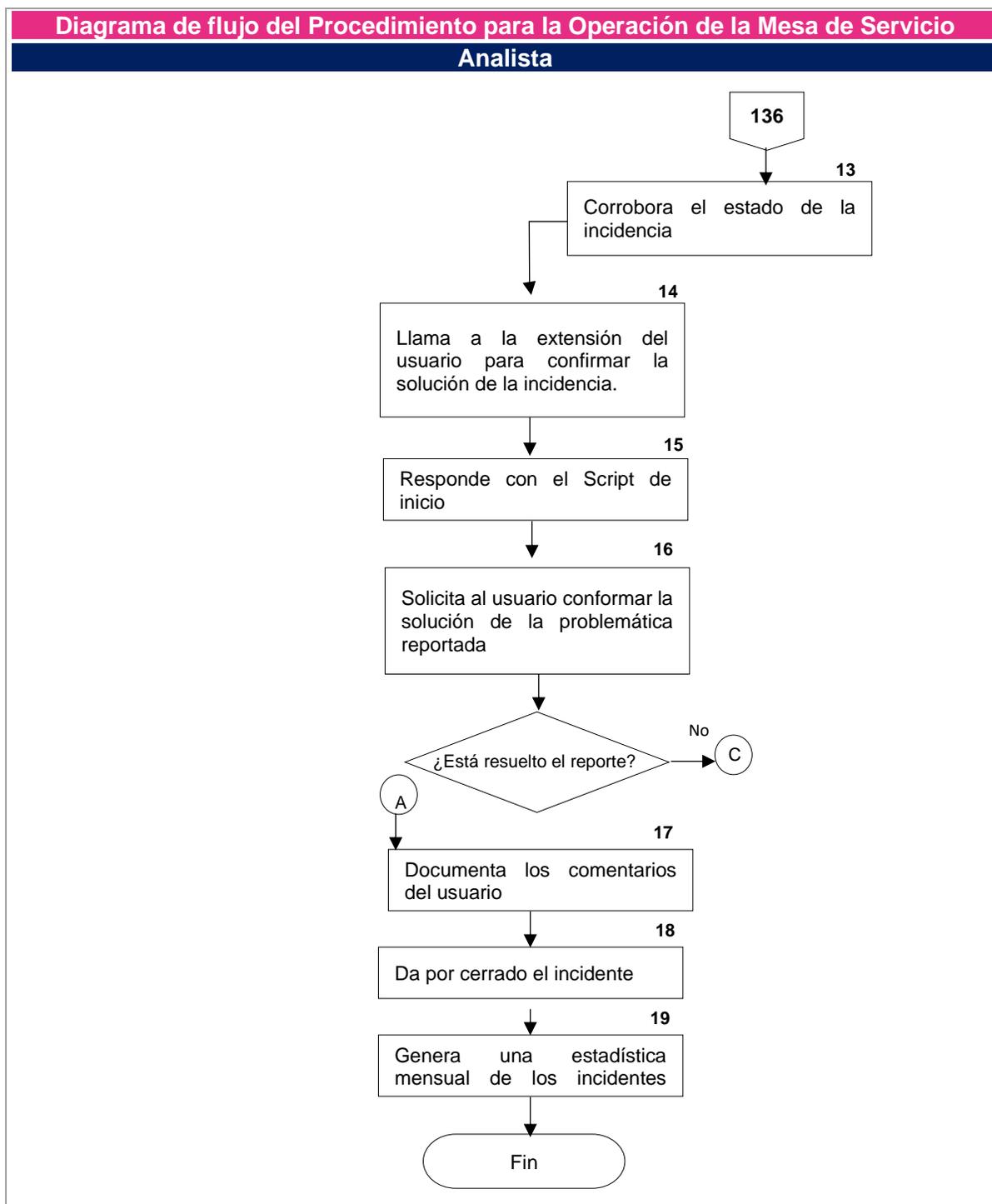
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Operación de la Mesa de Servicio**

**Analista**



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



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la creación de correo electrónico institucional para las personas servidoras públicas de las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Asignar una cuenta de correo electrónico institucional como herramienta de trabajo, para los usuarios de todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Puebla que lo soliciten.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 44 fracción VI.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico es el/la encargado/a de vigilar que las solicitudes de los servidores públicos sobre correo electrónico, sean registradas en la mesa de servicio y las cuentas de correo sean creadas en el servidor de correos.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 2 días naturales.

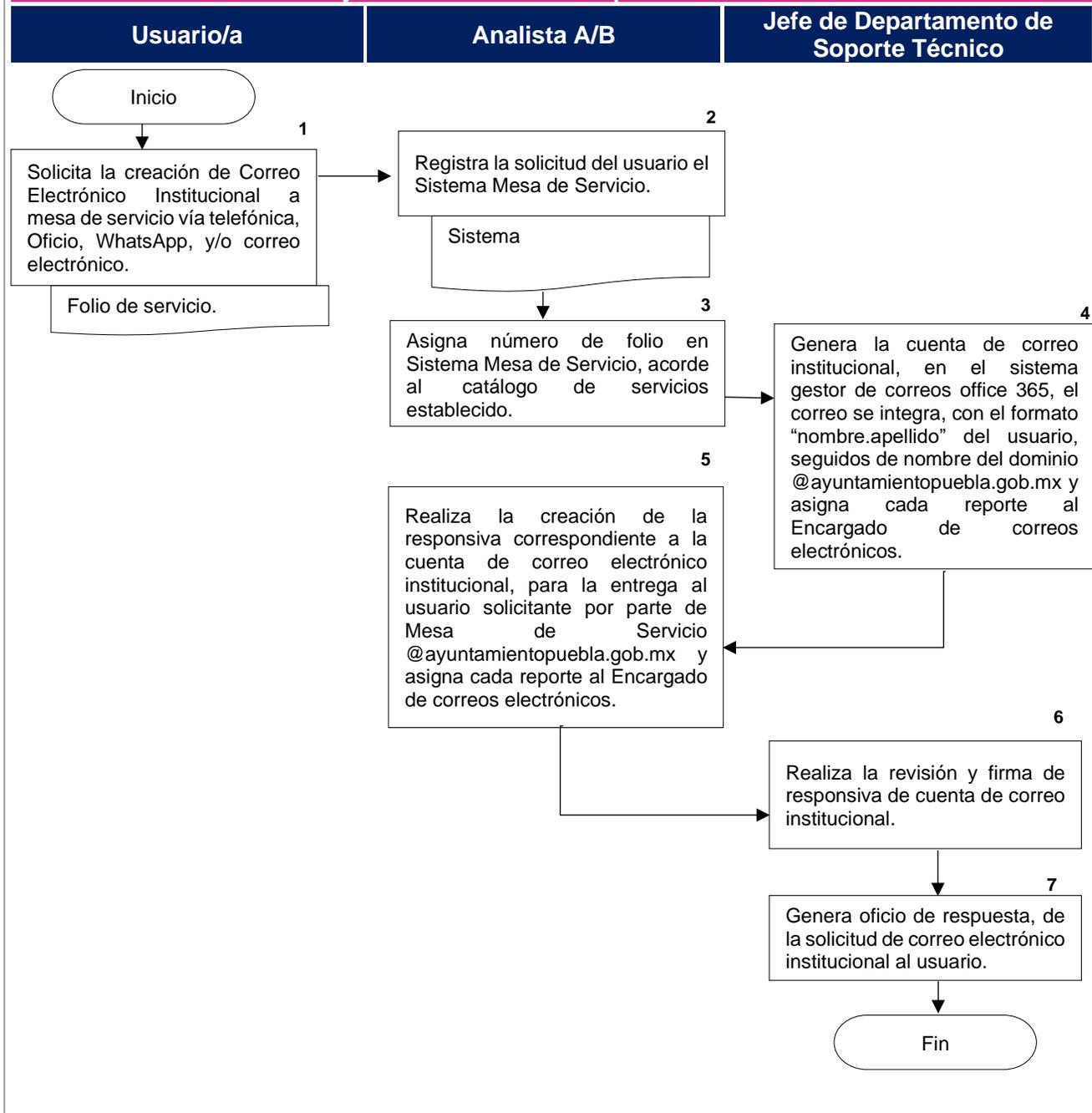
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Descripción del Procedimiento: para la creación de correo electrónico institucional para las personas servidoras públicas de las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.**

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Solicita la creación de Correo Electrónico Institucional a mesa de servicio vía telefónica, Oficio, WhatsApp, y/o correo electrónico.	Folio	1 original
Analista A/B	2	Registra la solicitud del usuario el Sistema Mesa de Servicio.	Sistema	1 original
	3	Asigna número de folio en Sistema Mesa de Servicio, acorde al catálogo de servicios establecido.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	4	Genera la cuenta de correo institucional, en el sistema gestor de correos office 365, el correo se integra, con el formato "nombre.apellido" del usuario, seguidos de nombre del dominio @ayuntamientopuebla.gob.mx y asigna cada reporte al Encargado de correos electrónicos.	N/A	N/A
Analista A/B	5	Realiza la creación de la responsiva correspondiente a la cuenta de correo electrónico institucional, para la entrega al usuario solicitante por parte de Mesa de Servicio @ayuntamientopuebla.gob.mx y asigna cada reporte al Encargado de correos electrónicos.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	6	Realiza la revisión y firma de responsiva de cuenta de correo institucional.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	7	Genera oficio de respuesta, de la solicitud de correo electrónico institucional al usuario. Termina el procedimiento.	N/A	N/A

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la creación de correo electrónico institucional para las personas servidoras públicas de las Dependencias que conforman el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.**



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

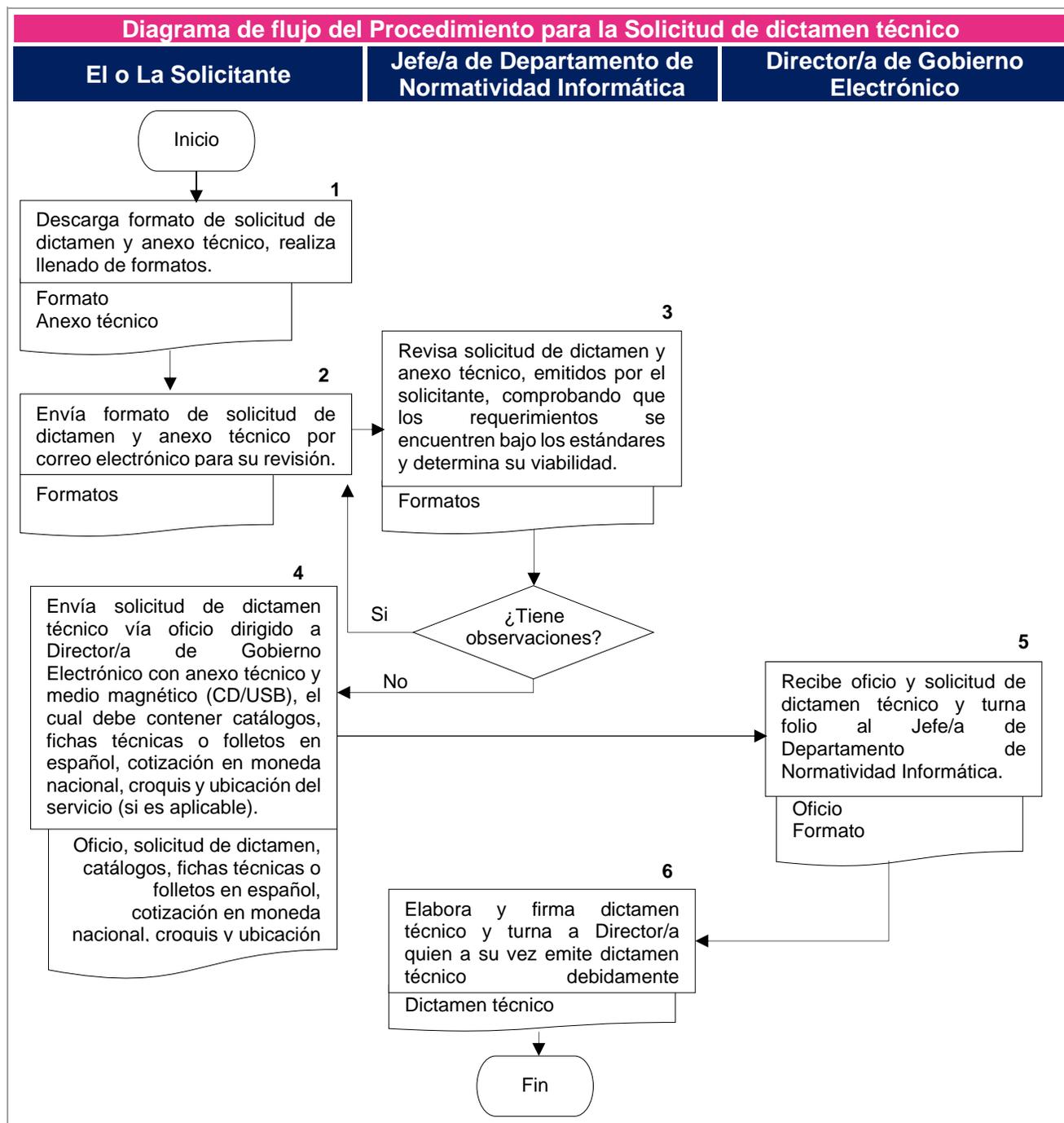
## VIII. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la solicitud de dictamen técnico
<b>Objetivo:</b>	Emitir los Dictámenes Técnicos solicitados por las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, para la adquisición o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información artículos 37 fracción XI y 45 fracción III.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Él/la Directora/a de Gobierno Electrónico será el encargado de emitir los dictámenes técnicos, con independencia de la naturaleza de los recursos y el procedimiento para su adquisición.</li> <li>2. Los formatos de solicitud y anexo técnico de dictamen técnico estarán ubicados en el portal institucional del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, en el apartado de Servicios Internos. <a href="https://www.pueblacapital.gob.mx/ayuntamiento/servicios-internos">https://www.pueblacapital.gob.mx/ayuntamiento/servicios-internos</a></li> <li>3. Los formatos de solicitud y anexo técnico, para su revisión deberán ser enviados al correo: <a href="mailto:dictamenes.tecnicos@ayuntamientopuebla.gob.mx">dictamenes.tecnicos@ayuntamientopuebla.gob.mx</a></li> <li>4. La Dirección de Gobierno Electrónico tendrá un plazo de cinco días hábiles para la emisión de dichos documentos.</li> <li>5. El Dictamen Técnico será el documento necesario para que la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal pueda cumplir con los requisitos para iniciar el proceso de adquisición de bienes informáticos y/o contratación de servicios informáticos; en él se mencionarán las especificaciones técnicas que la Dependencia o Entidad solicitó de acuerdo al estudio que la misma realizó de sus propias necesidades.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	15 días hábiles.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Para la solicitud de dictamen técnico</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Solicitante	1	Descarga formato de solicitud de dictamen y anexo técnico, realiza llenado del formato de solicitud de dictamen y anexo técnico.	Formatos FORM.315/SECATI/012224 y FORM.321/SECATI/012224.	1 original
	2	Envía formato de solicitud de dictamen y anexo técnico por correo electrónico para su revisión.	Formatos FORM.315/SECATI/012224 y FORM.321/SECATI/012224.	1 original
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	3	Revisa solicitud de dictamen y anexo técnico, emitidos por el solicitante, comprobando que los requerimientos se encuentren dentro de los estándares y determina su viabilidad. • Si tiene observaciones, regresa a la actividad 2. En caso contrario:	Formatos	1 original
Solicitante	4	Envía solicitud de dictamen técnico vía oficio Dirigido a Director/a de Gobierno Electrónico con anexo técnico 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, Catálogos, fichas técnicas o folletos en español, cotización en moneda nacional, croquis y ubicación del servicio	1 original
Director/a	5	Recibe oficio y solicitud de dictamen técnico y turna folio al Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática.	Oficio Formato de solicitud de dictamen técnico	1 original
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	6	Elabora y firma dictamen técnico y lo turna a la directora/a quien a su vez emite el dictamen técnico debidamente requisitado. Termina Procedimiento.	Formato de Dictamen técnico	1 original

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



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

**Formato de solicitud de dictamen técnico**



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

**FORMATO DE SOLICITUD DE**

**DICTAMEN TÉCNICO  
(Instructivo de llenado)**

**1. Datos de la Dependencia**

Dependencia Ejecutora:	Nombre de la Dependencia del H. Ayuntamiento de Puebla.
Dirección, Departamento o Área:	Dirección adscrita a la dependencia arriba mencionada.
Nombre del responsable:	Nombre del responsable del proyecto o adquisición.
Teléfono:	Teléfono del responsable del proyecto o adquisición.
Correo electrónico:	Correo electrónico del responsable del proyecto o adquisición.
Nombre del contacto solicitante:	Nombre del contacto del área solicitante.
Teléfono:	Teléfono del contacto del área solicitante.
Correo electrónico:	Correo electrónico del contacto del área solicitante.
Nombre del Proyecto:	Nombre completo del Proyecto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que sea el mismo nombre de la suficiencia presupuestal.</li> <li>• En el caso del requerimiento de servicio hacer referencia al proveedor como prestador de servicios.</li> </ul> <p>En el caso de una adquisición hacer referencia como proveedor adjudicado.</p>
Fecha:	Fecha de llenado del formato.

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	

2

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



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

nuevos:	
Sistemas de Información que operarán con la nueva adquisición:	

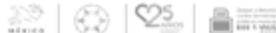
**3. Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo vigente**

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

**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.		

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



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

**5. Descripción Específica de la Adquisición**

**5**

**5.1 Hardware:**

**5.1.1 Computadoras Personales**

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

**5.1.2 Equipo de Impresión**

Descripción del Hardware	Cantidad	Número de usuarios
LASER B/N BASICA		
LASER B/N INTERMEDIO		
LASER B/N AVANZADO		
LASER 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

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



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

**5.4 Otros requerimientos  
(servicios y arrendamientos)**

Descripción	Duración	Cantidad	Comentarios

**6. Datos de Suficiencia Presupuestal**

Número de oficio de autorización de suficiencia presupuestal		6
Fecha de oficio de autorización de suficiencia presupuestal	dd/mm/aa	
Total, de presupuesto disponible para la ejecución del proyecto	\$	

**7. Zonas geográficas que abarca el proyecto:**

--

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

RESPONSABLES DEL PROYECTO			
Nombre	Cargo	Dependencia	Firma

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

#### Instructivo de llenado del Formato de solicitud de dictamen técnico FORM.315/SECATI/012224

1. Anotar los datos de la dependencia:
  - Nombre de la Dependencia del H. Ayuntamiento de Puebla.
  - Dirección adscrita a la dependencia arriba mencionada.
  - Nombre del responsable del proyecto o adquisición.
  - Teléfono del responsable del proyecto o adquisición.
  - Correo electrónico del responsable del proyecto o adquisición.
  - Nombre del contacto del área solicitante.
  - Teléfono del contacto del área solicitante.
  - Correo electrónico del contacto del área solicitante.
  - Nombre completo del Proyecto
  - Fecha de llenado del formato.
2. Anotar los antecedentes del proyecto.
3. Anotar la Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo vigente (Objetivo rector al que se alinea el Proyecto o adquisición, con respecto al Plan Municipal de Desarrollo, Eje, Línea estratégica, Objetivo, estrategia y Línea de acción).
4. Describir los datos generales del proyecto.
5. Detallar la Descripción Específica de la Adquisición
6. Escribir los datos de Suficiencia Presupuestal (Número de oficio de autorización de suficiencia presupuestal, Fecha de oficio de autorización de suficiencia presupuestal, Total, de presupuesto disponible para la ejecución del proyecto).
7. Anotar las Zonas geográficas que abarca el proyecto
8. Escribir los Nombres, Cargos, Dependencias y Firmas de los responsables del proyecto.

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

**Formato de Dictamen Técnico**



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

Dictamen Técnico SECATI/DGE/XXX/2022

**DICTAMEN TÉCNICO**

Con fundamento en los Artículos 171 de la Ley Orgánica Municipal; 37 fracción XI, 42 fracción XI y 45 fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, así como lo establecido en las demás Leyes y Reglamentos aplicables en la materia, y en respuesta al **OFICIO XXX/2022**, de fecha XX de XXXX de 2022, suscrito por el **C. XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX**, XXXXXXXX de la Secretaría de XXXXXXXXX, mediante el cual solicita dictamen técnico para la adquisición y/o contratación de XX, y de acuerdo con la información proporcionada a esta Dirección respecto de las necesidades y especificaciones técnicas recibidas en su Formato de Solicitud de Dictamen Técnico; se emite el presente **Dictamen Técnico SECATI/DGE/XXX/2022** con fecha **XX de XXXX de 2022** y con vigencia de 90 días naturales.

1

**ANTECEDENTES:**

**OBJETIVO:**

2

**DIAGNÓSTICO:**

**PROPUESTA:**

Solicitar la adquisición de los bienes y/o servicios Informáticos siguientes:

No. Partida	Descripción de los bienes y servicios informáticos	Cantidad	Unidad de medida
1		1	

3

**OBSERVACIONES:**

- El Dictamen Técnico es el documento necesario para que la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal pueda cumplir con los requisitos para iniciar el proceso de adquisición de bienes informáticos y/o contratación de servicios informáticos; en él se mencionan las especificaciones técnicas que la Dependencia o Entidad solicitó de acuerdo al estudio que la misma realizó de sus propias necesidades, mismas que han sido revisadas por la Dirección de Gobierno Electrónico.
- El presente Dictamen Técnico no ampara ningún trámite presupuestal, financiero o de otra índole.
- Debe considerarse las especificaciones técnicas mencionadas en el apartado de Descripción de los bienes y servicios informáticos, las cuales servirán de apoyo para la elaboración de la requisición.
- El Dictamen Técnico es independiente de la autorización de la compra de los bienes y/o servicios informáticos.

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



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

- De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7, fracciones I, II, III, VI y X, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Secretaría **XXXXXXXXXXXX** del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla es la responsable de las implicaciones técnicas, administrativas y legales que pudieran derivarse del proceso de adquisición y/o contratación de los bienes y/o servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, plasmadas en el presente Dictamen Técnico.
- Es responsabilidad del área que realice el proceso de adquisición y/o contratación de bienes o servicios informáticos, dar cumplimiento al artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, garantizando entre otras cosas, que los recursos se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, optando por el proveedor que ofrezca las mejores condiciones disponibles para el Estado en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.



Emite

4

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Director/a de Gobierno Electrónico

Valida

Elabora

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Jefe/a de Departamento de  
Normatividad Informática

\_\_\_\_\_  
Nombre  
Cargo



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

Instructivo de llenado del Formato de dictamen técnico  
FORM.314/SECATI/012224

1. Escribir los datos de la dependencia solicitante
2. Detallar los antecedentes, objetivo, diagnóstico, propuesta
3. Describir la adquisición de los bienes y/o servicios informáticos
4. Nombre, cargo y firma de los responsables

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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información
<b>Objetivo:</b>	Definir la normatividad a la que deberán sujetarse todas las personas servidoras públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, para regular el uso de las tecnologías de la información.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información artículos 37 fracción VI y 45 fracción IV
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica será el/la encargado/a de elaborar y proponer a el Director/a de Gobierno Electrónico, las políticas y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica del Gobierno Municipal.</li> <li>2. El Departamento de Normatividad Informática, será responsable de la elaboración y/o actualización de los lineamientos tecnológicos.</li> <li>3. Las unidades administrativas adscritas a la Dirección de Gobierno Electrónico serán las responsables del contenido y de la aplicación y supervisión de la Normatividad en materia de Tecnologías de la Información.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Dos meses como máximo.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la Información.</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	1	Analiza los temas que puedan ser regulados para el uso de las tecnologías de la información.	Reporte	1 original
	2	Envía vía correo electrónico listado de propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) al Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas según corresponda.	Correo electrónico Listado	Electrónico
Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas	3	Analiza el listado y define propuestas que cubren las necesidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Listado	Electrónico
	4	Envía listado de las propuestas requeridas para su elaboración al Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática.	Correo electrónico Listado Autorizado	Electrónico
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	5	Revisa el listado y da instrucciones al Analista Consultivo A para que se documenten la(s) Norma(s) y/o Lineamiento(s) requerido(s).	Listado autorizado	1 original
Analista Consultivo A	6	Analiza, investiga y recaba la información necesaria para la documentación de la propuesta de norma y/o lineamiento.	N/A	N/A
	7	Elabora formato y adecua la(s) propuesta(s) de norma(s) y/o lineamiento(s) de acuerdo con las necesidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.	Propuesta	1 borrador
	8	Envía al Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática para su revisión y Vo.Bo.	Propuesta	1 borrador

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

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	9	Revisa la información.	Propuesta	1 borrador
		¿Información correcta? • No: regresa a la actividad 6  En caso contrario:	N/A	N/A
	10	Envía el avance de la norma o Lineamiento al Jefe/a de Departamento involucrado vía correo electrónico.	Propuesta	1 borrador
Jefe/a de Departamento involucrado	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:	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	12	Envía la propuesta vía correo al Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas según corresponda, para su aprobación.	Correo electrónico Propuesta	Electrónico
	13	Revisa la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) y emite comentarios.	Propuesta	1 borrador
Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica y Sistemas		¿Propuesta correcta? • No: regresa a la actividad 9  En caso contrario:	N/A	N/A
	14	Turna la(s) propuestas de Norma(s) y/o Lineamiento(s) de la Dirección de Gobierno Electrónico. ¿Propuesta correcta? • No: regresa a la actividad 9  En caso contrario:	Propuesta	1 borrador

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

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	Turna la(s) propuestas de Norma(s) y/o Lineamiento(s) de la Dirección de Gobierno Electrónico a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información; para la validación del marco legal.	Memorando Propuesta	1 borrador
Dirección de Asuntos Jurídicos	16	Valida el marco legal. ¿Existen cambios? • Si: regresa a actividad 9.  En caso contrario: ¿Es lineamiento o normatividad?	Memorando Propuesta	1 borrador
	17	Lineamiento: Remite el lineamiento vía oficio a la Contraloría Municipal para su registro y aprobación con copia de conocimiento a la Dirección de Gobierno Electrónico.  • Si es Norma: Continúa en la actividad 26.	Lineamiento	1 borrador
Contraloría Municipal	18	Revisa el lineamiento. ¿Existen cambios?	Lineamiento	1 borrador
	19	• Si: Remite el lineamiento con los comentarios a la Dirección de Asuntos Jurídicos y regresa a actividad 17.  En caso contrario:	Lineamiento	1 borrador
	20	Asigna un número de registro al lineamiento y regresa a la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Lineamiento	1 borrador

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Asuntos Jurídicos	21	¿Lineamiento aprobado? <ul style="list-style-type: none"> <li>No: Devuelve el lineamiento a la Dirección de Gobierno Electrónico, mencionando los cambios a realizar y regresa a actividad 9.</li> </ul> De lo contrario	Lineamiento	1 borrador
	22	Envía el memorando con el lineamiento original a la Dirección de Gobierno Electrónico, para recabar la firma del Director/a	Memorando Lineamiento	1 original
Dirección de Gobierno Electrónico	23	Envía el lineamiento original con la firma al Secretario/a.	Lineamiento	1 original
Secretario/a de Administración	24	Firma el lineamiento de autorización y regresa a la Dirección de Gobierno Electrónico.	Lineamiento	1 original
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	25	Da difusión. Termina procedimiento.	Lineamiento	1 original
Dirección de Asuntos Jurídicos	26	Envía a la Secretaría del Ayuntamiento para su homologación.	Normatividad	1 borrador
Secretaría de Ayuntamiento	27	Turna para revisión	Normatividad	1 borrador
	28	Revisa la normatividad en conjunto con la Contraloría Municipal. ¿Esta correcta? <ul style="list-style-type: none"> <li>No: regresa a la actividad 21.</li> </ul> De lo contrario	Normatividad	1 borrador
Secretaría del Ayuntamiento	29	Designa al Regidor para revisión.	Normatividad	1 borrador

*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Regidor/a	30	<p>Presenta la normatividad ante el cabildo.</p> <p>¿Normatividad aprobada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No: regresa a la actividad 28.</li> </ul> <p>En caso contrario:</p>	Normatividad	1 borrador
	31	Remite la normatividad a la Secretaría del Ayuntamiento para su publicación.	Normatividad	1 original
		Termina Procedimiento.		

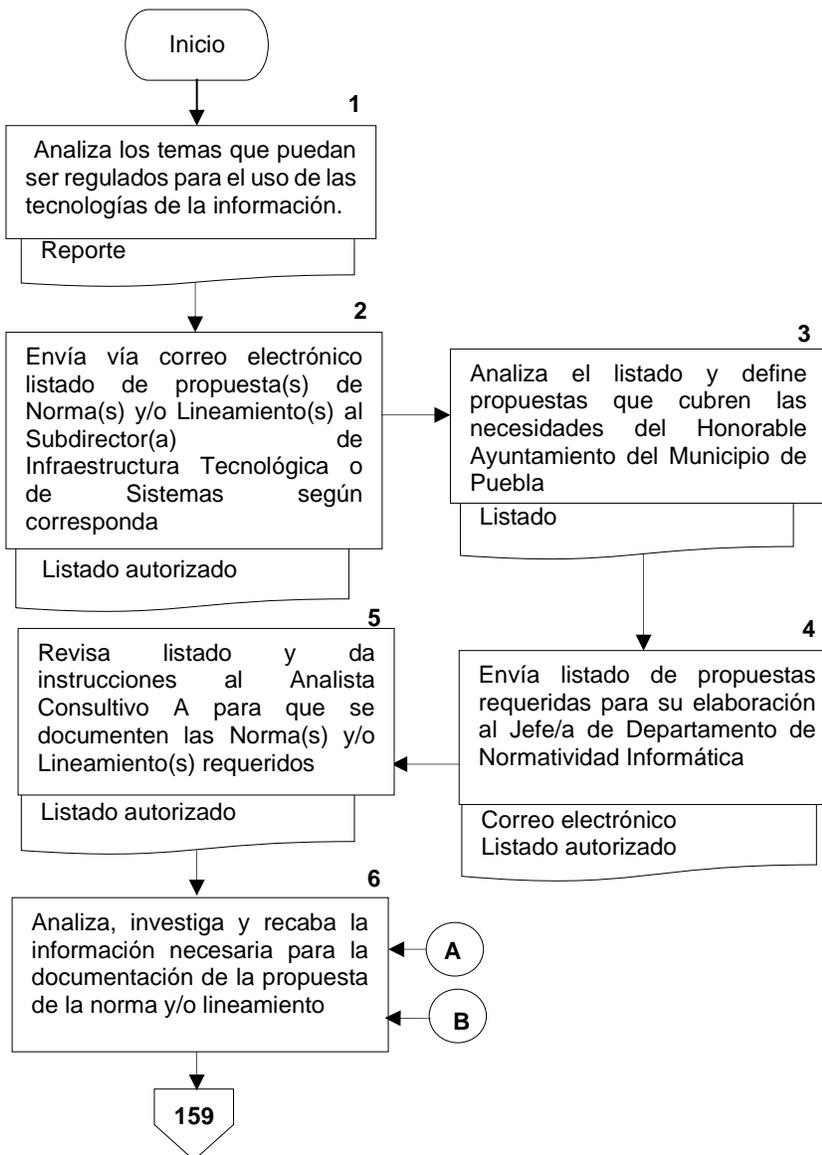
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**

**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática, Analista Consultivo A**

**Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas, Jefe/a de Departamento Dirección de Asuntos Jurídicos, Secretario/a de Administración**

**Contraloría Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Regidor**



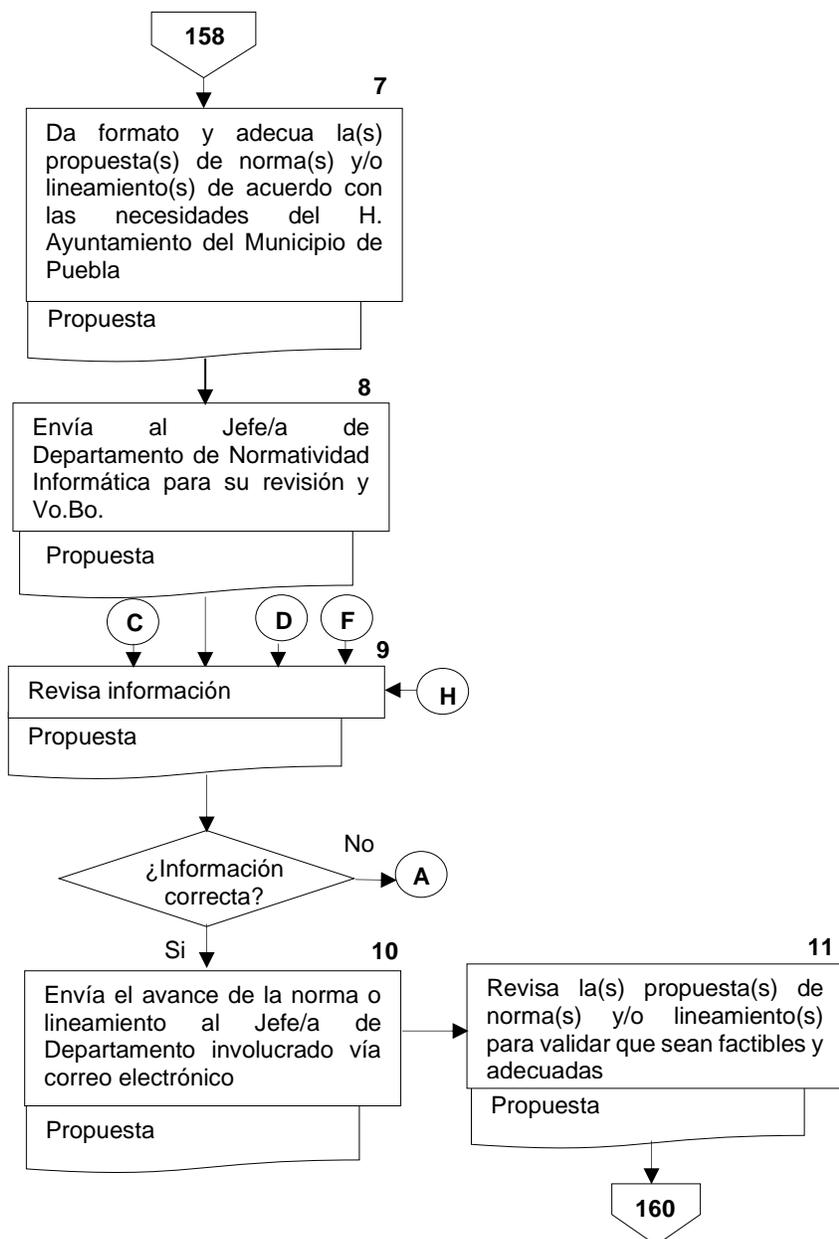
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**

**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática, Analista Consultivo A**

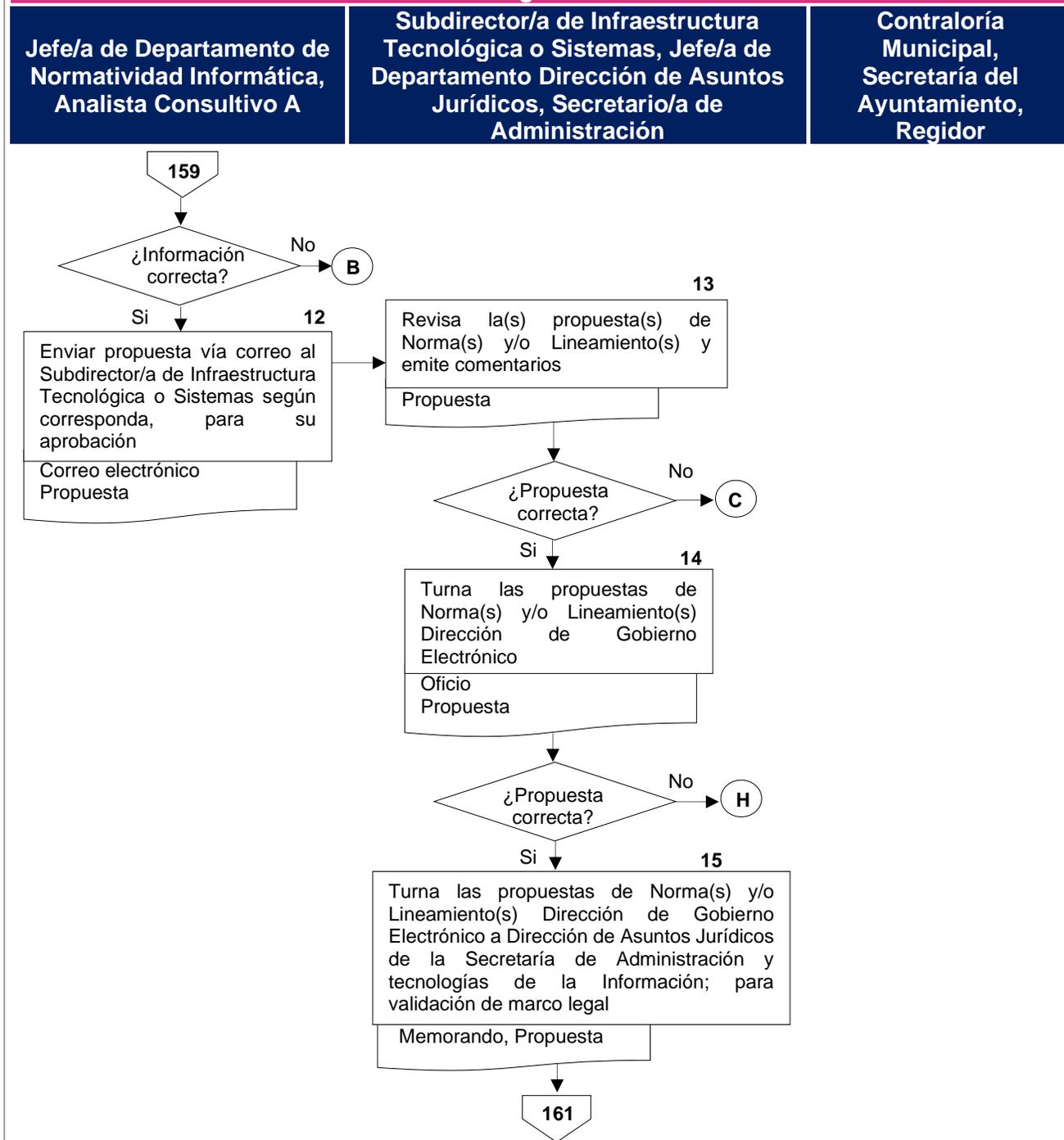
**Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas, Jefe/a de Departamento Dirección de Asuntos Jurídicos, Secretario/a de Administración**

**Contraloría Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Regidor**



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**



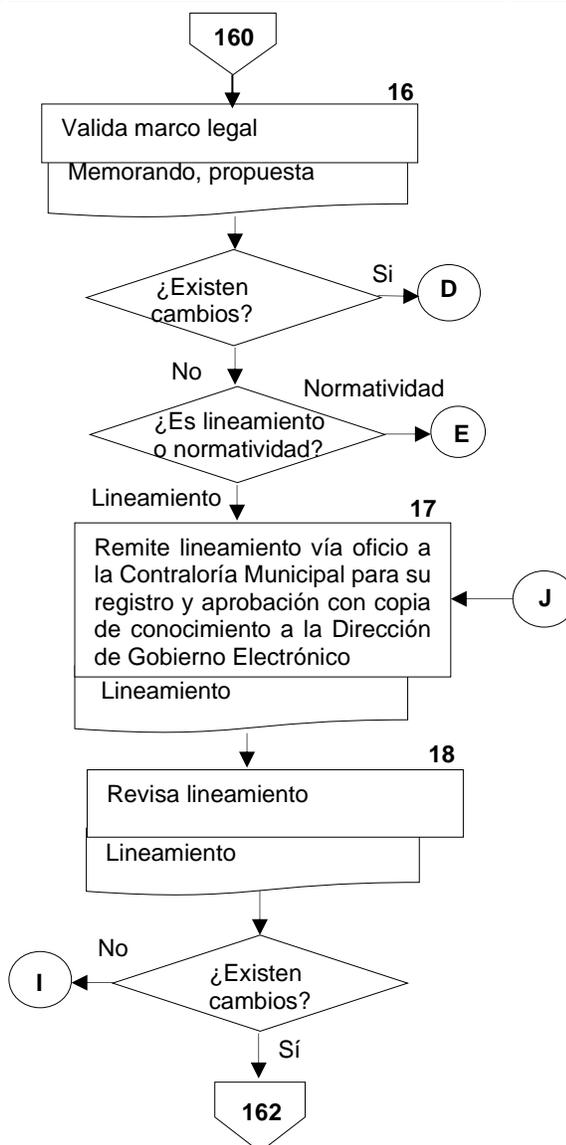
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**

**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática, Analista Consultivo A**

**Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas, Jefe/a de Departamento Dirección de Asuntos Jurídicos, Secretario/a de Administración**

**Contraloría Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Regidor**



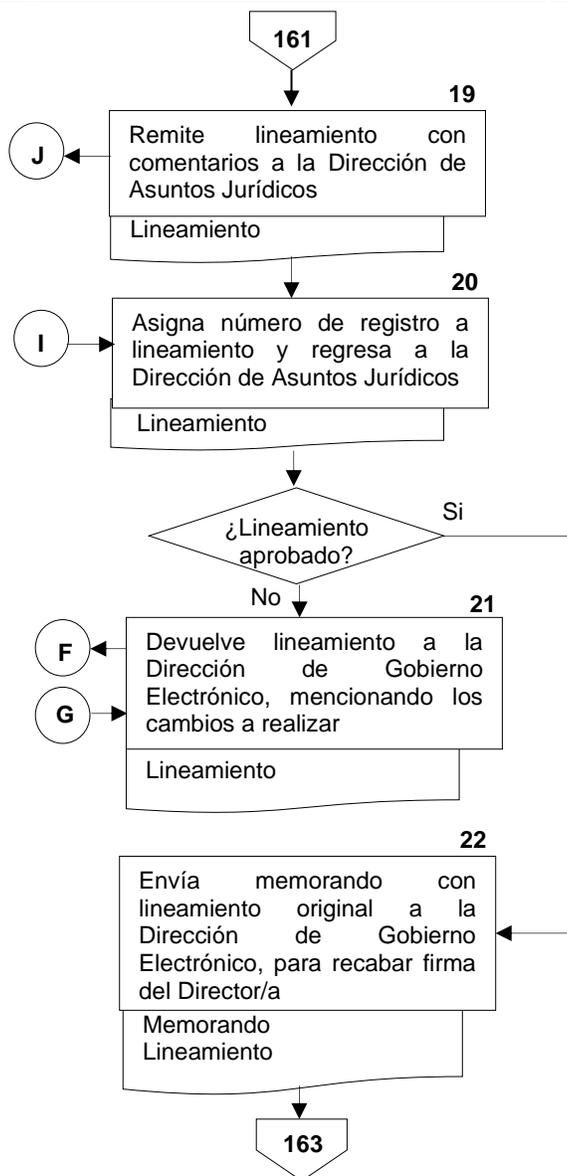
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**

**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática, Analista Consultivo A**

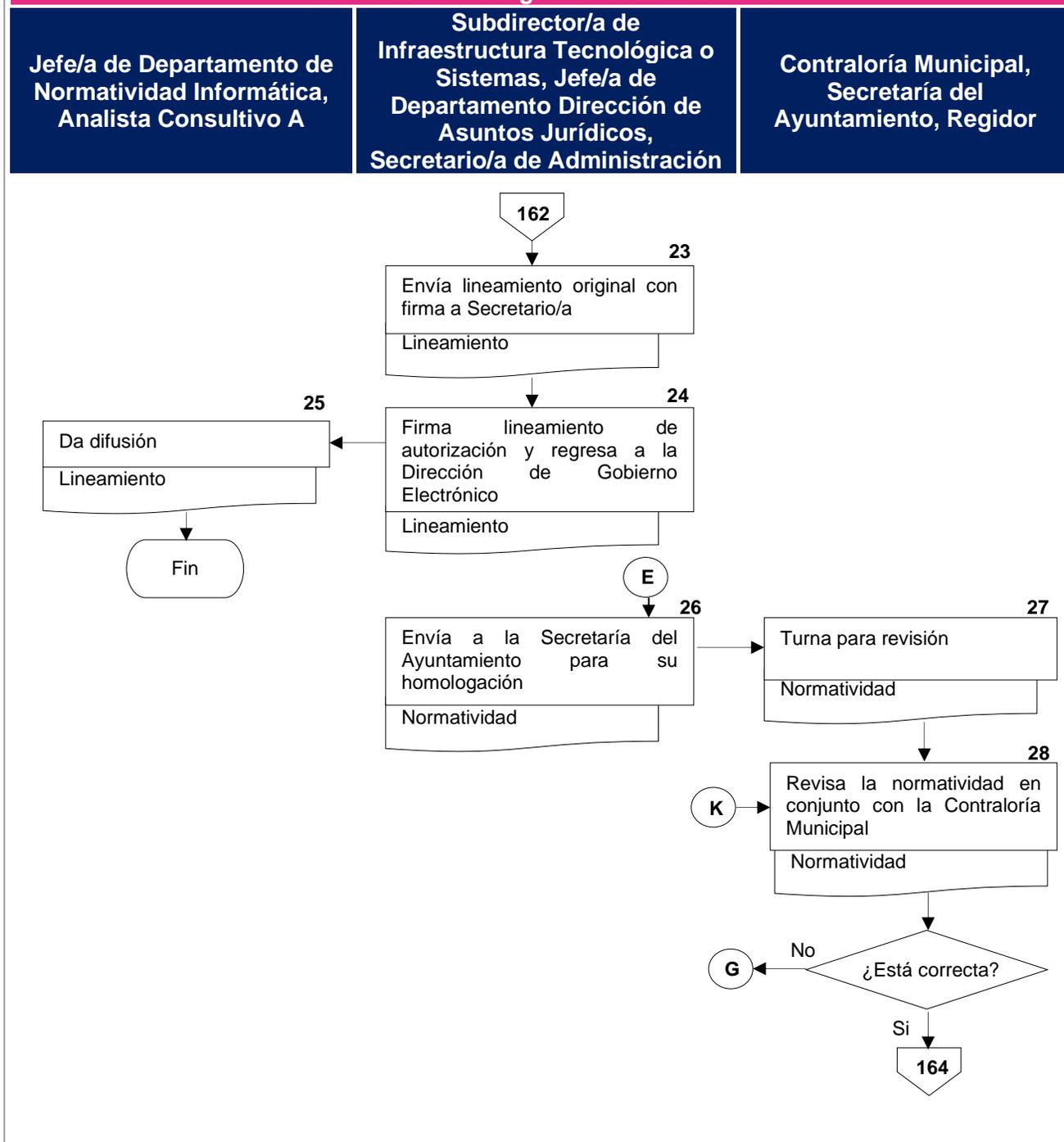
**Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas, Jefe/a de Departamento Dirección de Asuntos Jurídicos, Secretario/a de Administración**

**Contraloría Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Regidor**



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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**



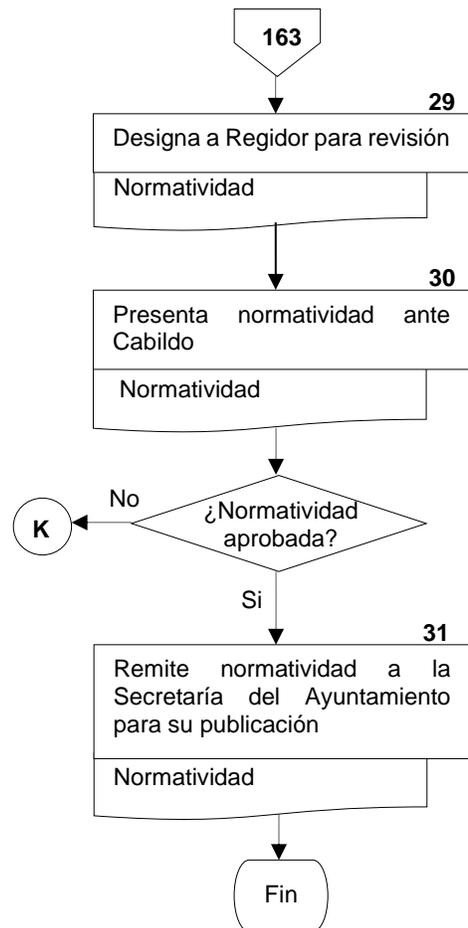
*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

**Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información**

**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática, Analista Consultivo A**

**Subdirector/a de Infraestructura Tecnológica o Sistemas, Jefe/a de Departamento Dirección de Asuntos Jurídicos, Secretario/a de Administración**

**Contraloría Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Regidor**



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

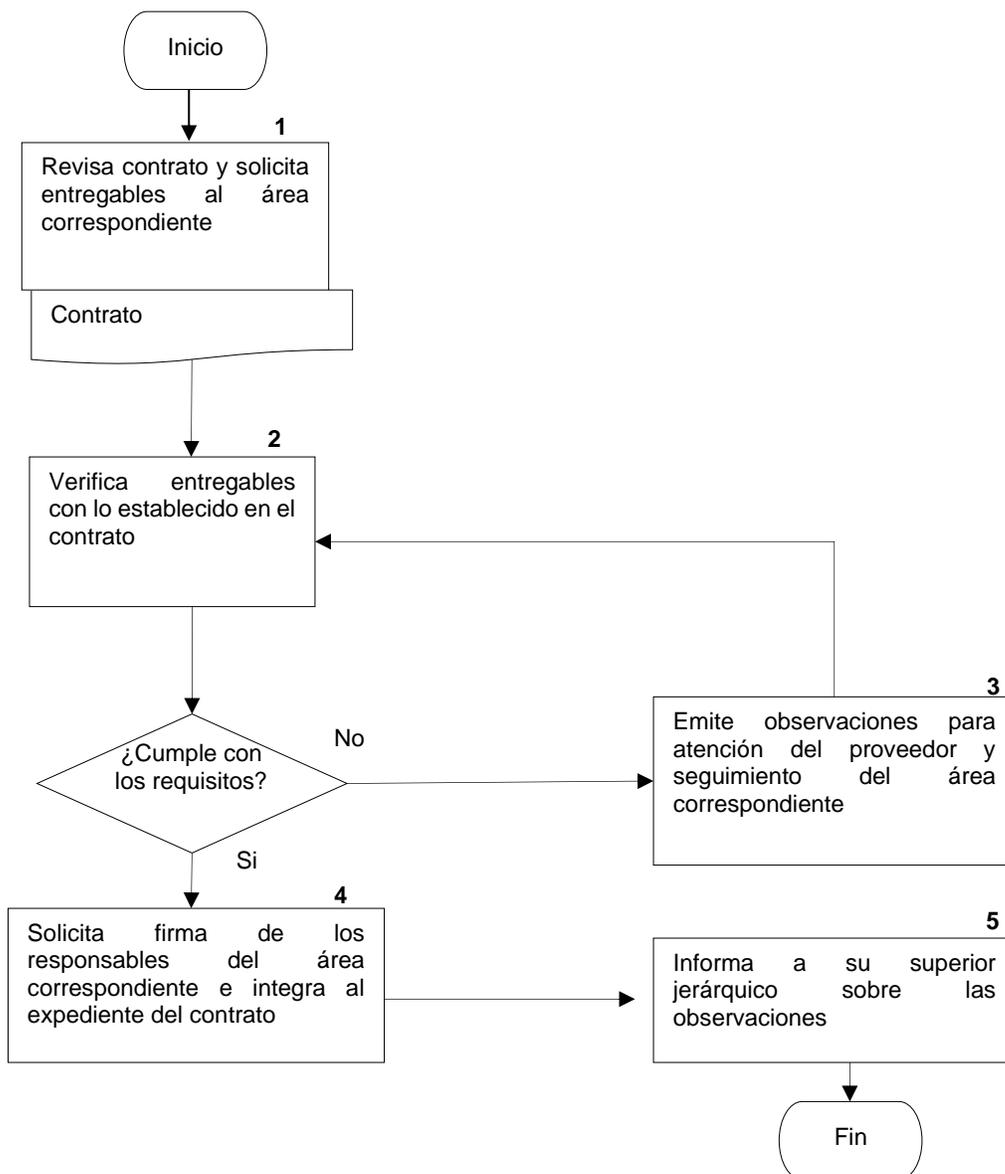
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de contrato
<b>Objetivo:</b>	Verificar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los proveedores de los bienes y servicios tecnológicos, para que cumplan con los estándares establecidos.
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas. Programa 24: Gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 45 fracción VII.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los proveedores adjudicados deberán dar cumplimiento a los contratos de adquisición de bienes y servicios tecnológicos a entera satisfacción de la Dirección de Gobierno Electrónico.</li> <li>2. Las entregas de los bienes o servicios tecnológicos deberán de apegarse a lo estipulado en el contrato.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	El que se indique en cada contrato.

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

<b>Descripción del Procedimiento: Seguimiento al cumplimiento de contrato</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	1	Revisa el contrato y solicita los entregables al área correspondiente.	Contrato	1 copia
	2	Verifica los entregables con lo establecido en el contrato.	N/A	N/A
	3	¿Cumple con los requisitos? • No: Emite las observaciones para atención del proveedor y seguimiento del área correspondiente, regresa la a actividad 2.	N/A	N/A
	4	En caso contrario: Solicita la firma de los responsables del área correspondiente e integra al expediente del contrato.	Entregables	1 original
	5	Informa a su superior jerárquico sobre las observaciones. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

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

**Diagrama de flujo del Procedimiento para el Seguimiento al cumplimiento de contratos**  
**Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática**



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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la carga de requisiciones en el Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM)
<b>Objetivo:</b>	Cargar las requisiciones en el Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM) en tiempo y forma, con la finalidad de mantener la continuidad operativa de bienes y servicios tecnológicos proporcionados a las diferentes dependencias que conforman al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla para
<b>Fundamento Legal:</b>	Plan Municipal de Desarrollo 2021- 2024 Eje 5: Gobierno innovador y finanzas sanas.  Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 43 fracción XII y 45 fracción VIII
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las adquisiciones establecidas en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS), deberán de contar con los siguientes documentos: Requisición, dictamen técnico, dictamen de excepción, cotización base y suficiencia presupuestal vigente.</li> <li>2. Las adquisiciones estarán bien definidas en cuanto a las características y cantidades de los bienes y/o servicios a adquirir.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	30 días hábiles.

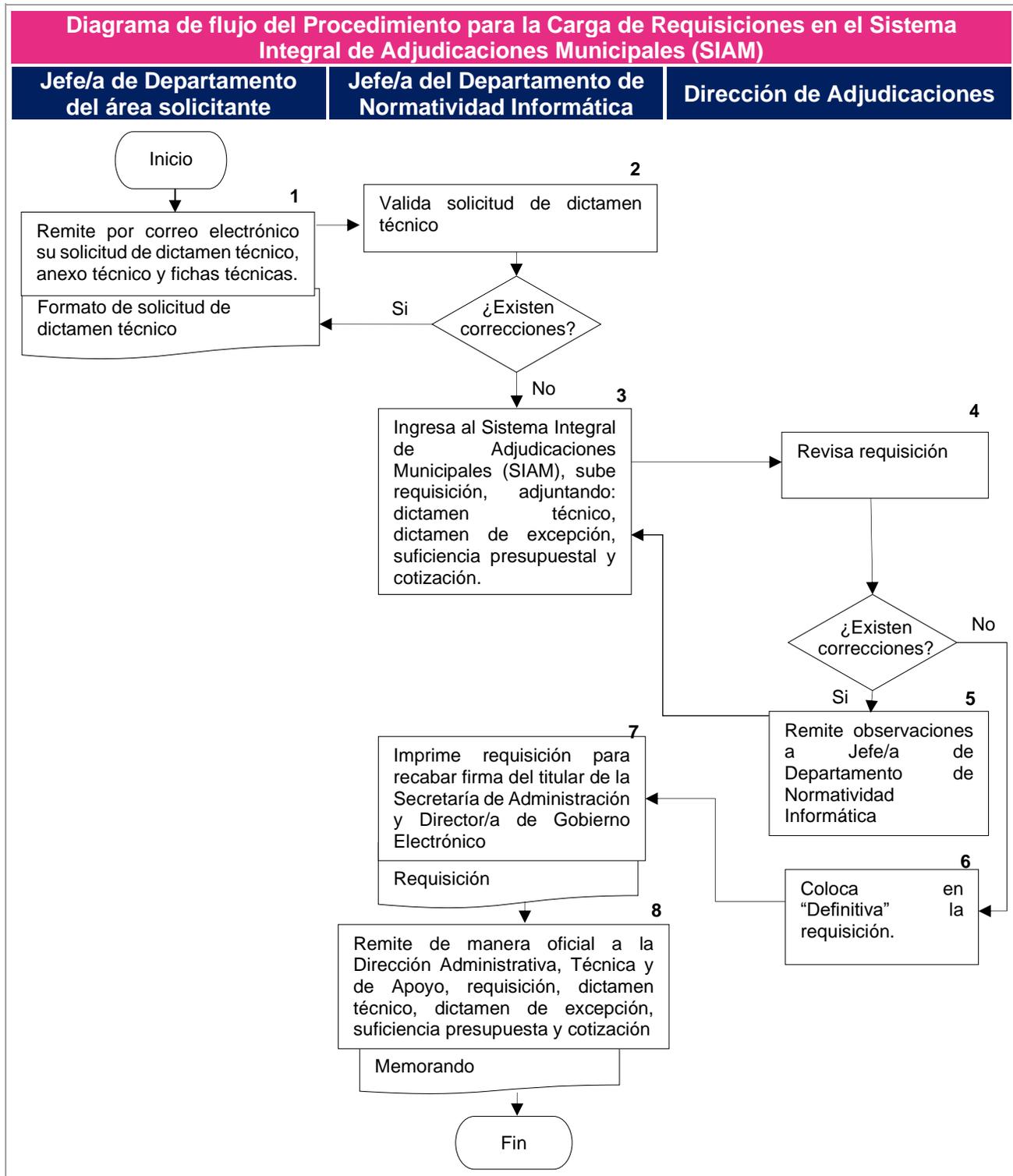
**Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico**

<b>Descripción del Procedimiento: Carga de requisiciones en el Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM)</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento del área solicitante	1	Remite por correo electrónico su Dictamen Técnico autorizado, anexo técnico y fichas técnicas.	Formato de solicitud de dictamen técnico	Electrónico
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	2	Valida la documentación enviada.	N/A	N/A
		¿Existen correcciones? • Si: Regresa a la actividad 1  En caso contrario:	N/A	N/A
	3	Ingresa al Sistema Integral de Adjudicaciones Municipales (SIAM), sube la requisición, adjuntando: dictamen técnico, dictamen de excepción, suficiencia presupuestal y cotización.	N/A	N/A
Dirección de Adjudicaciones	4	Revisa requisición.	N/A	N/A
	5	¿Existen correcciones? • Si: Remite observaciones al Jefe de Departamento de Normatividad Informática y regresa a actividad 3.  En caso contrario:	N/A	N/A
	6	Coloca en "Definitiva" la requisición.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	7	Imprime la requisición para recabar la firma del titular de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información y Director/a de Gobierno Electrónico.	Requisición	1 original

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Remite de manera oficial a la Dirección Administrativa, Técnica y de Apoyo, la requisición, dictamen técnico, dictamen de excepción, suficiencia presupuestal y cotización. Termina Procedimiento.	Memorando	1 original

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



*Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno Electrónico*

## IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **APLICACIÓN.** Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un Usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.
- b) **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.
- c) **CIAC.** Centro de Información y Atención Ciudadana. Recibe solicitudes de información y los reportes de la ciudadanía acerca de los servicios públicos municipales que se 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.
- d) **CORREO ELECTRÓNICO.** Correo Electrónico institucional provisto por la Dirección a los Servidores Públicos.
- e) **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.
- f) **DATOS ABIERTOS.** Datos digitales de carácter público que son accesibles en línea que pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos por cualquier interesado.
- g) **DATA CENTER.** Es el centro principal de la Infraestructura en la que residen los Sistemas de Información.
- h) **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***

- i) **ENTIDAD.** Los organismos Públicos Descentralizados, las empresas de participación Municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el municipio.
- j) **INFRAESTRUCTURA.** Son todos los componentes que soportan los servicios informáticos institucionales.
- k) **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.
- l) **PROYECTO.** Un Proyecto es un conjunto de actividades interrelacionadas y organizadas, así como de recursos que se desarrollan en un tiempo determinado para cumplir con un grupo específico de metas.
- m) **SERVIDOR PÚBLICO.** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.
- n) **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.
- o) **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.
- p) **TEAM VIEWER.** Es un programa para ordenador cuya función es conectarse remotamente a otro equipo.