

# Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DICIEMBRE 2013





# Puebla

Gobierno Municipal

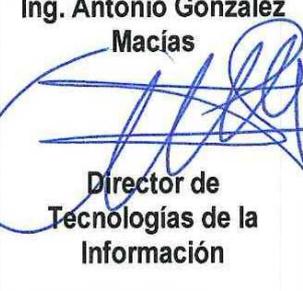
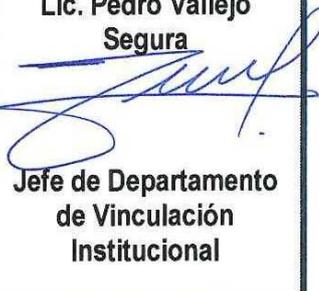
LA **CIUDAD** QUE *Queremos*\*

## Manual de Procedimientos

de la Dirección de Tecnologías de la Información

Número de Registro: GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B

### Autorizaciones

<p>Lic. Iñigo Ocejo Rojo</p>  <p>Secretario de Administración y Tecnologías de la Información</p>	<p>Ing. Antonio González Macías</p>  <p>Director de Tecnologías de la Información</p>	<p>Ing. Héctor Jesús Barragán Sánchez</p>  <p>Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones</p>	<p>Lic. Pedro Vallejo Segura</p>  <p>Jefe de Departamento de Vinculación Institucional</p>
<p>C.P. Carlos Armando Vázquez Zepeda</p>  <p>Encargado de Despacho del Departamento de Enlace Tecnológico</p>	<p>Ing. María Eugenia Macías Ríos</p>  <p>Jefa de Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura</p>	<p>C.P. Santiago Martínez Sánchez</p>  <p>Contralor Municipal</p>	

Actualizado el veintiséis de diciembre de dos mil trece, con fundamento en los artículos 9 fracción XVIII, 10 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información; y 9 fracción V del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Secretaría de Administración  
y Tecnologías de la Información



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## ÍNDICE

		<b>Página</b>
I	Introducción	5
II	Presentación de los Procedimientos	6
III	Dirección de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel	8
	Formato de Constancia de Retiro de Equipo	14
	Procedimiento de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio	16
	Procedimiento para el Control de Cambios	24
	Formato de Solicitud de Cambios	30
	Procedimiento de Aclaración de Dudas Técnicas	33
	Procedimiento de Formulación de Requerimientos Técnicos para la Adquisición de Bienes Tecnológicos y/o Contratación de Servicios Relacionados para ser turnados a la Dirección de Adjudicaciones	36
	Procedimiento para la Elaboración de Dictamen Técnico	40
	Procedimiento para Elaborar Dictamen Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones	43
IV	Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	
	Procedimiento de Desarrollo de Sistemas de Software	46
	Formato de Protocolo de Entrega	52
	Procedimiento para Mantenimiento de Sistemas	54
	Procedimiento de Administración de Aplicaciones y Bases de Datos	58
	Procedimiento de Monitoreo de Aplicaciones y Bases de Datos	61
V.	Departamento de Vinculación Institucional	
	Procedimiento de adquisición de Hardware y Software Comerciales	64
	Procedimiento de la solventación de peticiones de transparencia	74
	Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento	77
	Formato de Responsiva de Equipo de Radiocomunicación y/o Telefonía celular en arrendamiento	85
	Procedimiento para la administración del servicio de telefonía móvil en arrendamiento	87
	Procedimiento de transferencia de archivos administrativos al Archivo General Municipal	98
	Procedimiento para la elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información	102
VI.	Departamento de Enlace Tecnológico	
	Procedimiento de Gestión de Incidentes.	114
	Formato de Reporte de Incidente	122
	Formato Evaluación de Llamadas – Mesa de Ayuda	125
	Procedimiento para el registro de reportes de servicio en la mesa de ayuda	127

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	Procedimiento del monitoreo del estado de reportes de la mesa de ayuda de la DTI	133
	Procedimiento del seguimiento de reportes de la mesa de ayuda de la DTI	136
	Procedimiento de llamadas de calidad desde la mesa de ayuda de la DTI	140
	Procedimiento para el desarrollo de portales y páginas Web del Gobierno Municipal	143
	Formato de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web	149
	Procedimiento para el mantenimiento de portales y páginas Web del Gobierno Municipal	151
	Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito	154
	Procedimiento del Lente Ciudadano	158
	Procedimiento para la administración de cuentas de correo electrónico institucional del H. Ayuntamiento de Puebla	166
	Procedimiento para el Programa de Capacitación en Computación en las Juntas Auxiliares y/o Organismos de la Ciudad de Puebla	169
	Formato de Control de Asistencia - Comunidad Digital	179
	Formato Lista de Diplomas Entregados - Comunidad Digital	181
	Formato Evaluación de Desempeño del Capacitador – Comunidad Digital	183
	Formato Evaluación del Programa - Comunidad Digital	186
VII.	Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	
	Procedimiento para el monitoreo y mantenimiento de redes	189
	Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos	192
	Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios	198
	Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora	206
	Procedimiento para recepción y registro de bienes tecnológicos	213
VIII.	Glosario de Términos	217

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El manual de Procedimientos es el documento que integra en forma ordenada las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones dentro de la organización; ya que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Dicho manual constituye una herramienta útil para el desarrollo de las actividades del personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información, lo que permitirá avanzar en una mejor y más eficiente prestación de servicios, ya que en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de los Departamentos; facilita la evaluación y control interno, la vigilancia del cumplimiento de las actividades; así como la conciencia en los empleados y sus jefes, de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Para el desarrollo del mismo, se aplicó el principio de enfoque basado en procesos, el cual llevó a lo siguiente:

- Definición sistemática de las actividades necesarias para obtener el resultado deseado;
- Establecimiento de responsabilidades claras para gestionar las actividades propias de la Dirección;
- Análisis y medición de la capacidad de las actividades y determinación de los procesos clave, e;
- Identificación de los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que intervienen en el desarrollo de los procesos.

El ámbito de aplicación del presente manual incluye a todos los Departamentos que conforman la Dirección de Tecnologías de la Información con la finalidad de lograr que los objetivos establecidos se cumplan en tiempo y forma; contribuyendo de esta forma al Plan Municipal de Desarrollo.

Asimismo, y con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información, 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.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel  
 Procedimiento de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio  
 Procedimiento para el Control de Cambios  
 Procedimiento de Aclaración de Dudas Técnicas  
 Procedimiento de Formulación de Requerimientos Técnicos para la Adquisición de Bienes Tecnológicos y/o  
 Contratación de Servicios Relacionados para ser turnados a la Dirección de Adjudicaciones  
 Procedimiento para la Elaboración de Dictamen Técnico  
 Procedimiento para Elaborar Dictamen Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones

### DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Procedimiento de Desarrollo de Sistemas de Software  
 Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas  
 Procedimiento de Administración de Aplicaciones y Bases de Datos  
 Procedimiento de Monitoreo de Aplicaciones y Bases de Datos

### DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

Procedimiento de Adquisición de Hardware y Software Comerciales  
 Procedimiento de Solventación de Peticiones de Transparencia  
 Procedimiento de Atender los Reportes de Incidentes de Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento  
 Procedimiento para la Administración del Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento  
 Procedimiento de Transferencia de Archivos Administrativos al Archivo General Municipal  
 Procedimiento para la Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información

### DEPARTAMENTO DE ENLACE TECNOLÓGICO

Procedimiento de Gestión de Incidentes  
 Procedimiento para el Registro de Reportes de Servicio en la Mesa de Ayuda  
 Procedimiento del Monitoreo del Estado de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI  
 Procedimiento del Seguimiento de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI  
 Procedimiento de Llamadas de Calidad desde la Mesa de Ayuda de la DTI  
 Procedimiento para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal  
 Procedimiento para el Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal  
 Procedimiento para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito  
 Procedimiento de Lente Ciudadano  
 Procedimiento para la Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional del H. Ayuntamiento de Puebla  
 Procedimiento para el Programa de Capacitación en Computación en las Juntas Auxiliares de la Ciudad de Puebla

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b> 	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**DEPARTAMENTO DE ACCESO, CONECTIVIDAD E INFRAESTRUCTURA**

- Procedimiento para el Monitoreo y Mantenimiento de Redes
- Procedimiento de Administración de Bienes Tecnológicos
- Procedimiento de Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios
- Procedimiento de Atención de Siniestros ante la Aseguradora
- Procedimiento para Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

### III. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel.
<b>Objetivo:</b>	Restablecer el servicio interrumpido o degradado por un Incidente lo antes posible.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 5. Mejores prácticas municipales. 5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos. 5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda actividad relativa al Incidente se debe documentar en el Sistema de la Mesa de Ayuda.</li> <li>2. En tanto no se da solución al Incidente no se deberá cambiar el estado del reporte a resuelto (o su equivalente).</li> <li>3. En el caso que se concluya que el Incidente no es de su competencia, se deberá documentar la razón fundamentada de manera sólida.</li> <li>4. Cuando los Equipos requieran ser revisados en el laboratorio, la persona que atiende el Incidente deberá dejar el formato Constancia de Retiro de Equipo con número de registro: <b>REF.1108-A/SATI/1213</b>.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 5 días.

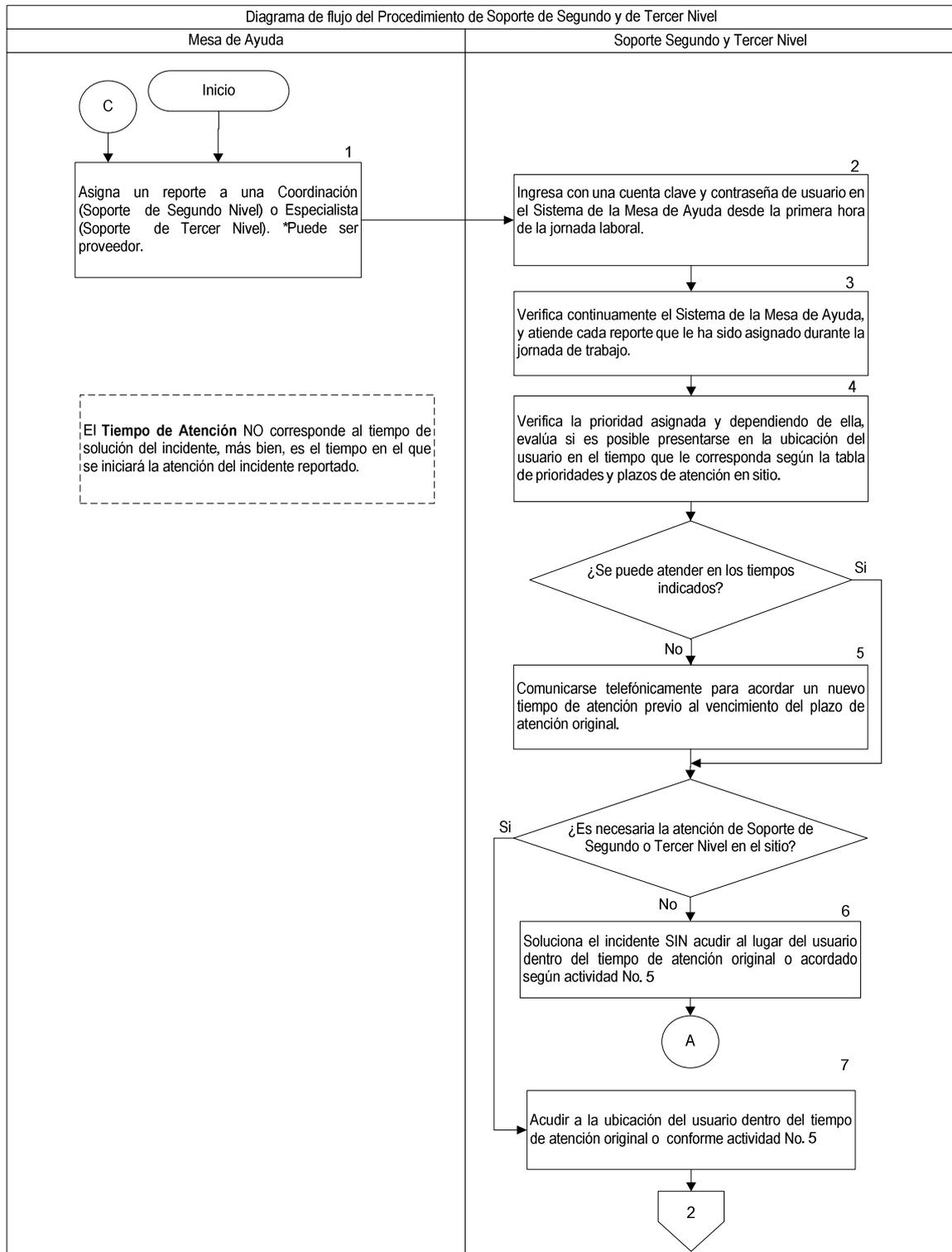
<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Soporte de Segundo y Tercer Nivel.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A	1	Asigna un reporte a una Coordinación (Soporte de Segundo Nivel) o Especialista (Soporte de Tercer Nivel). *Puede ser Proveedor.		

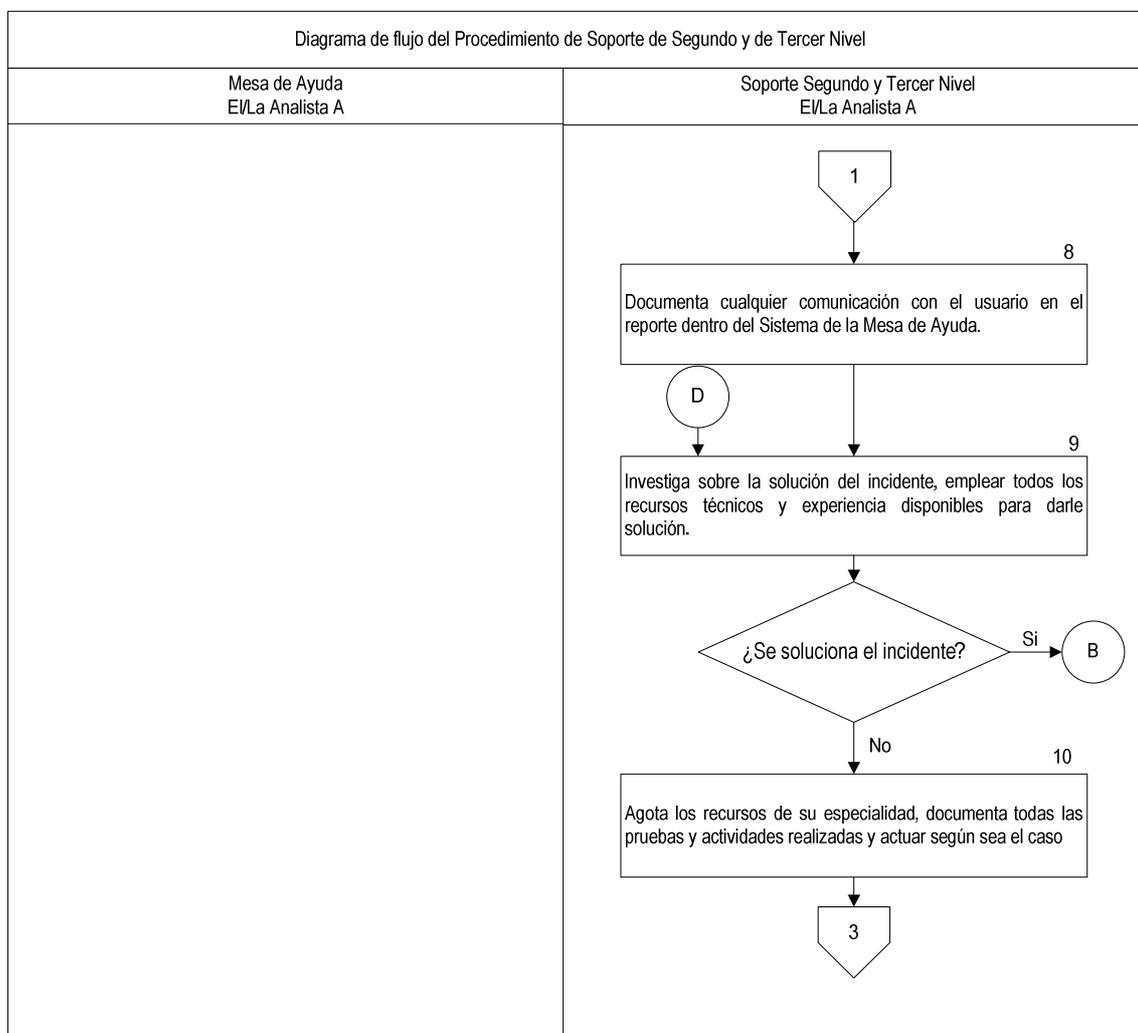
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

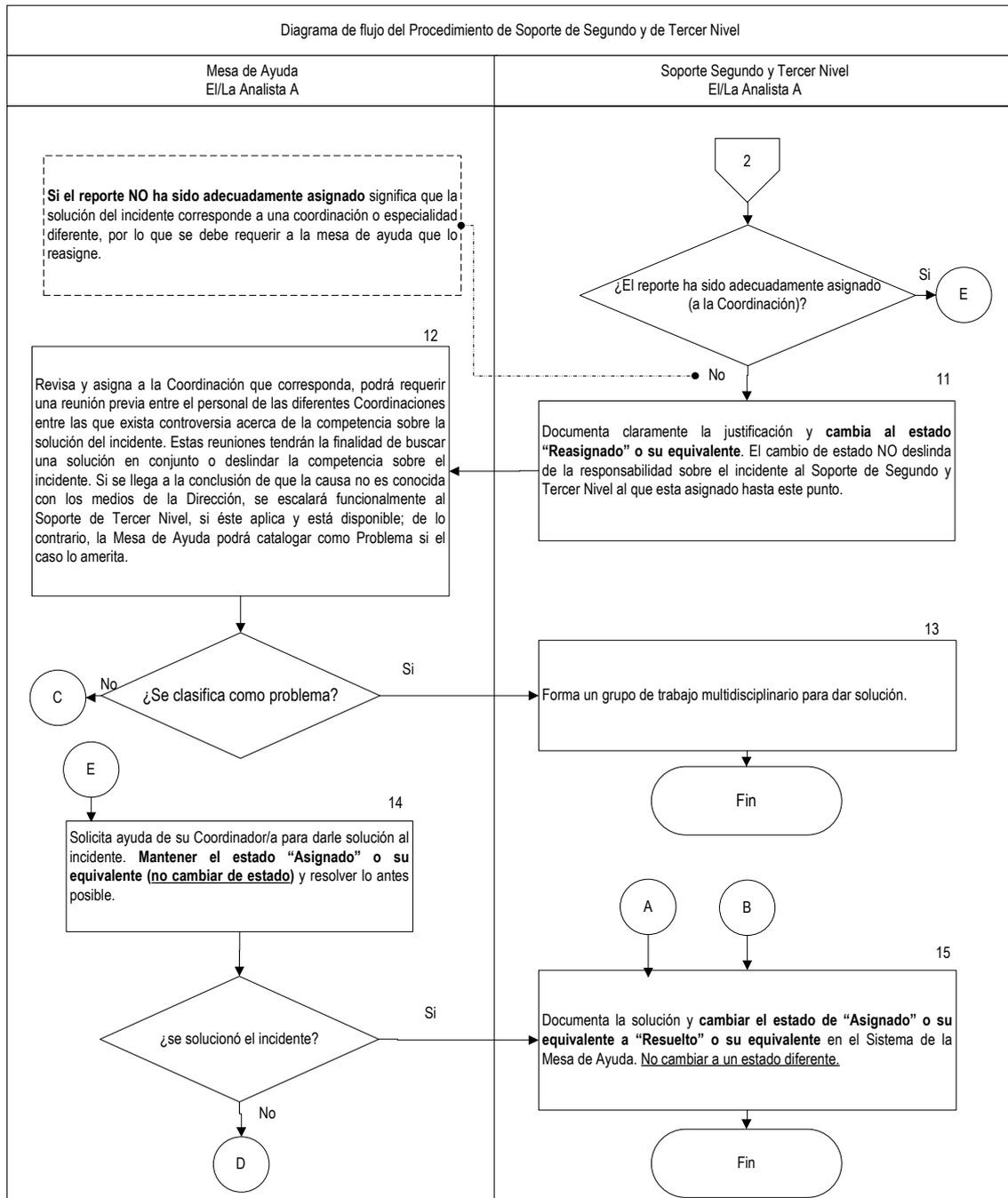
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A	2	Ingresa con una cuenta clave y contraseña de usuario en el Sistema de la Mesa de Ayuda desde la primera hora de la jornada laboral.		
El o La Analista A	3	Verifica continuamente el Sistema de la Mesa de Ayuda y atiende cada reporte que le ha sido asignado durante la jornada de trabajo.		
El o La Analista A	4	Verifica la prioridad asignada y dependiendo de ella, evalúa si es posible presentarse en la ubicación del usuario en el tiempo que le corresponda según la tabla de prioridades y plazos de atención en sitio.		
El o La Analista A	5	¿Se puede atender en los tiempos indicados? No: Comunicarse telefónicamente para acordar un nuevo tiempo de atención previo al vencimiento del plazo de atención original. De lo contrario:		
El o La Analista A	6	¿Es necesaria la atención de Soporte de Segundo o Tercer Nivel en el sitio? No: Soluciona el Incidente SIN acudir al lugar del usuario dentro del tiempo de atención original o acordado conforme actividad No.5, continuando en la actividad No. 15 De lo contrario:		
El o La Analista A	7	Acude a la ubicación del usuario dentro del tiempo de atención original o acordada conforme actividad No.5.		
El o La Analista A	8	Documenta cualquier comunicación con el usuario en el reporte dentro del Sistema de la Mesa de Ayuda.		
El o La Analista A	9	Investiga sobre la solución del Incidente, emplea todos los recursos Técnicos y experiencia disponibles para darle solución. ¿Se soluciona el Incidente? Si: pasa a la actividad 15. De lo contrario:		
El o La Analista A	10	Agota los recursos de su especialidad, documenta todas las pruebas y actividades realizadas y actúa según sea el caso. ¿El reporte ha sido adecuadamente asignado (a la Coordinación)? Si: continúa en la actividad No. 14. De lo contrario:		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A		¿El reporte ha sido adecuadamente asignado (a la Coordinación)? Si: continúa en la actividad No. 14. De lo contrario:		
El o La Analista A	11	Documenta claramente la justificación y cambia al estado <b>“Reasignada” o su equivalente</b> . El cambio de estado NO deslinda de la responsabilidad sobre el Incidente al Soporte de Segundo y Tercer Nivel al que está asignado hasta este punto.		
El o La Analista A	12	Revisa y asigna a la Coordinación que corresponda, podrá requerir una reunión previa entre el personal de las diferentes Coordinaciones entre las que exista controversia acerca de la competencia sobre la solución del Incidente. Estas reuniones tendrán la finalidad de buscar una solución en conjunto o deslindar la competencia sobre el Incidente. Si se llega a la conclusión de que la causa no es conocida con los medios de la Dirección, se escalará funcionalmente al Soporte de Tercer Nivel, si éste aplica y está disponible; de lo contrario, la Mesa de Ayuda podrá catalogar como Problema si el caso lo amerita. ¿Se clasifica como problema? No: regresa a actividad 1. De lo contrario:		
El o La Analista A	13	Forma un grupo de trabajo multidisciplinario para dar solución. Fin del Procedimiento.		
El o La Analista A	14	Solicita ayuda de su Coordinador/a para darle solución al Incidente. Mantener el estado <b>“Asignada” o su equivalente</b> ( <u>no cambiar de estado</u> ) y resolver lo antes posible. ¿Se soluciona el Incidente? No: regresa a la actividad 9. De lo contrario:		
El o La Analista A	15	Documenta la solución y <b>cambiar el estado de “Asignado” o su equivalente a “Resuelto” o su equivalente</b> en el Sistema de la Mesa de Ayuda. <u>No cambiar a un estado diferente.</u>		







<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



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

*Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura*

Con fundamento en el apartado VII. DEL RETIRO DE EQUIPOS, Artículos 20 y 21, de los Lineamientos para brindar Soporte Técnico a Servicios de Tecnologías de la Información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, se expide la

**Constancia de Retiro de Equipo**

Fecha de retiro: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ 1

**Datos del resguardante:**

Nombre: \_\_\_\_\_ 2

Dependencia: \_\_\_\_\_ 3

Departamento: \_\_\_\_\_ 4

Descripción del equipo: \_\_\_\_\_ 5

Marca: \_\_\_\_\_ 6 Modelo: \_\_\_\_\_ 7

Número CONAC: \_\_\_\_\_ 8 Número de Activo: \_\_\_\_\_ 9 Serie: \_\_\_\_\_ 10

Falla que presenta el equipo: \_\_\_\_\_ 11

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por este medio se hace constar que el técnico \_\_\_\_\_ 12 adscrito al Departamento de \_\_\_\_\_ 13, dependiente de la Secretaría de \_\_\_\_\_ 14, recibe el equipo antes descrito, mediante el número de reporte \_\_\_\_\_ 15, debido a que no cuenta con los requerimientos de software y/o hardware necesarios para solucionar al momento el servicio solicitado.

Lo anterior en el entendido de que se requiere disponer físicamente del o los equipos involucrados en el incidente, quedando obligado el o la Usuario/a a entregarlos para su revisión. Acto seguido el personal de la Dirección estando presente el Usuario refira el mismo haciendo entrega de la Constancia al C. \_\_\_\_\_ 16 para lo que firman al calce.

**Resguardante del equipo**

**Técnico**

\_\_\_\_\_ 17  
\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma)

\_\_\_\_\_ 18  
\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma)

**REF.1108-A/SATI/1213**

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Constancia de Retiro de Equipo.  
REF.1108\_A/SATI/1213**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Fecha de retiro:** En este campo se coloca la fecha en el que se retira el equipo.
2. **Nombre:** En este campo se coloca el nombre del resguardante.
3. **Dependencia:** La Dependencia a la que pertenece el resguardante.
4. **Departamento:** El Departamento en el que está adscrito el resguardante.
5. **Descripción del Equipo:** Tipo de equipo al que se brinda el soporte.
6. **Marca:** En este campo se inserta la marca del equipo a retirar.
7. **Modelo:** En este campo se coloca el modelo del equipo a retirar.
8. **Número CONAC:** En este campo se coloca el número CONAC del equipo que viene en su etiqueta de inventario. Comienza con 51.
9. **Número de Activo:** En este campo se coloca el número de Activo del equipo que viene en su etiqueta de inventario. Valor numérico.
10. **Serie:** En este campo se coloca el número de serie del equipo a retirar equipo que viene en su etiqueta de inventario. Valor alfanumérico.
11. **Falla que presenta el equipo:** En este campo se describe la falla que presenta el equipo.
12. **Nombre del Técnico:** Nombre del técnico del que retira el equipo.
13. **Departamento:** En este campo se coloca el nombre del Departamento de adscripción del técnico.
14. **Secretaria:** Nombre de la Secretaria a la que pertenece el Técnico.
15. **Reporte:** Numero de reporte de Mesa de Ayuda.
16. **Constancia:** Nombre de el/la Usuario/a que recibe la constancia.
17. **Firma Resguardante del equipo:** En este campo firmara el resguardante del equipo.
18. **Firma del técnico:** En este campo se debe colocar la firma del técnico que retira el equipo.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio.
<b>Objetivo:</b>	Brindar una solución estándar conocida que se enmarca en los servicios que proporciona la DTI a un usuario solicitante, siempre y cuando, el mismo usuario cuente con las autorizaciones correspondientes.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo</p> <p>5. Mejores prácticas municipales.</p> <p>5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El presente Procedimiento se da seguimiento desde la Mesa de Ayuda.</li> <li>2. El presente Procedimiento se puede iniciar a través de los siguientes medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de una Llamada de servicio hecha por un/a Usuario/a a la Mesa de Ayuda a través del Procedimiento de Atención de Llamadas de Servicio en la Mesa de Ayuda de la DTI.</li> <li>• Por medio de un oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>• Por medio de un correo electrónico dirigido a <a href="mailto:mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx">mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx</a>, en cuyo caso el tratamiento que se dará será el mismo que el de una llamada telefónica.</li> </ul> </li> <li>3. La DTI atenderá las solicitudes hechas por un/a Usuario/a previa evaluación de la necesidad planteada y de la disponibilidad de los medios para cumplirla.</li> <li>4. Es necesario realizar las solicitudes por la vía correspondiente y a través del nivel jerárquico autorizado, de lo contrario se informará a el/la Usuario/a que haga el trámite por medio de la persona adecuada.</li> <li>5. En el caso de que no se cuenten con las autorizaciones debidas, no se podrán atender las solicitudes de servicio.</li> <li>6. Las solicitudes de servicio que se refieran a atención de garantías, pérdida/robo, cambio de el o la Resguardante o impresión de Resguardos es necesario que se solicite por oficio, mismo que deberá ir firmado por el/la</li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	Coordinador/a Administrativo/a de la Dependencia. 7. En solicitudes de servicio se pueden emplear solo la prioridad normal y urgente, esta última requiere ser atendida el mismo día en tanto la normal se podrá atender en máximo quince días hábiles.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	15 días.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Mesa de Ayuda El o La Analista A	1	Recibe solicitud de servicio por parte de un/a Usuario/a y se clasifica en el proyecto y subproyecto adecuado dentro del Sistema de la Mesa de Ayuda.		
El o La Analista A	2	Documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda los detalles de la solicitud de servicio.		
El o La Analista A	3	Identifica en la nomenclatura del Sistema de la Mesa de Ayuda (categoría elegida) lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El medio de solicitud requerido puede ser: llamada telefónica, oficio o correo electrónico.</li> <li>• Puesto mínimo que tiene la facultad para hacer la solicitud.</li> <li>• Las autorizaciones requeridas dentro de la DTI.</li> </ul>		
		¿La solicitud llegó por el medio requerido (llamada telefónica, oficio o correo electrónico) y es solicitado por un/a Usuario/a de puesto mínimo requerido? Si: Continúa en la actividad No 6. En caso contrario:		
El o La Analista A	4	Indica a el/la Usuario/a que debe hacer su solicitud por el medio indicado en el Sistema de la Mesa de Ayuda y brinda detalles sobre la atención que recibirá cuando así lo haga (comentar las autorizaciones posteriores requeridas). En caso de que el puesto de el/la Usuario/a sea jerárquicamente inferior al mínimo requerido, indicarle a el/la Usuario/a que solicite a su superior realizar la petición por el medio indicado.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

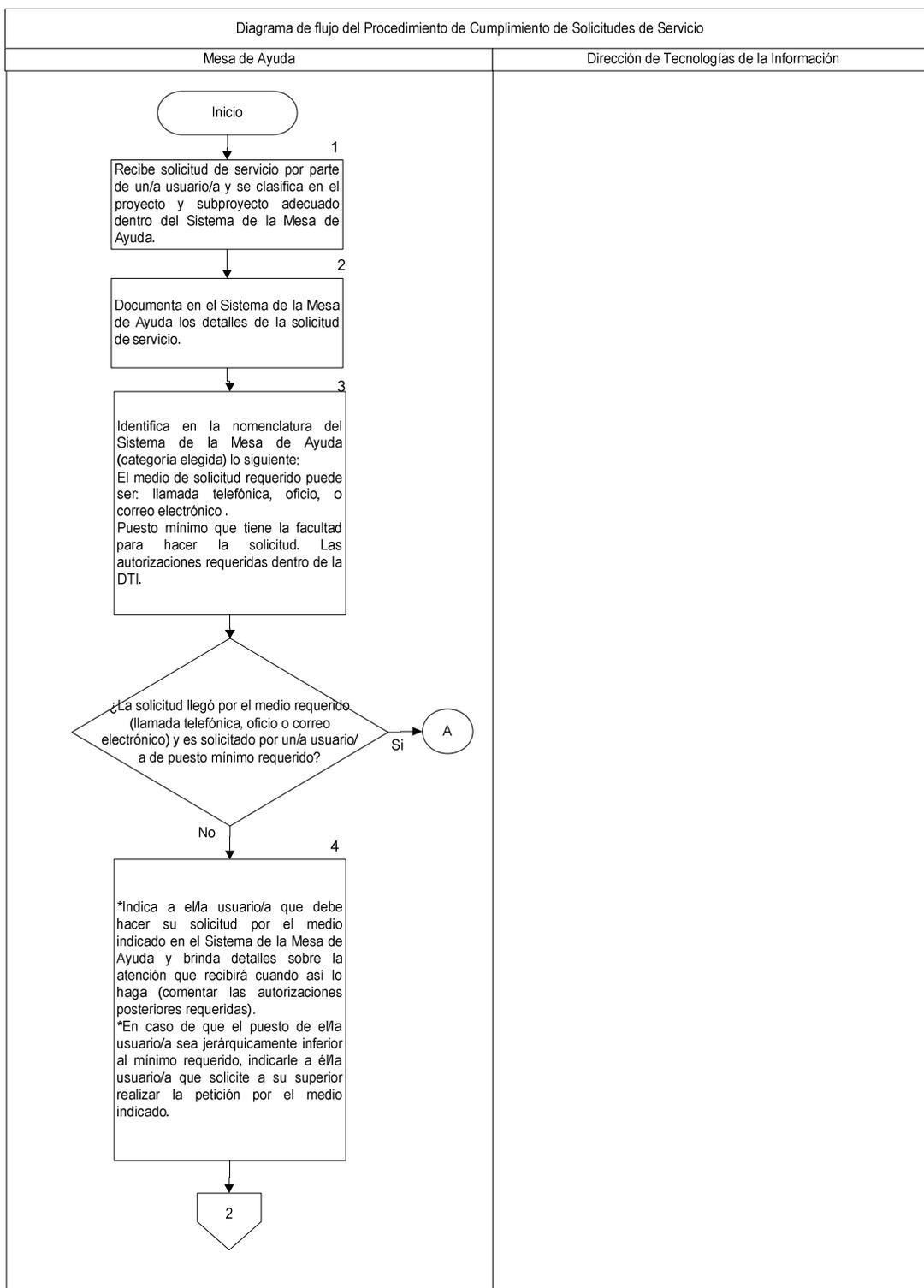
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A	5	<p>Asigna el reporte a uno mismo y cambiar estado a "Cerrado" o su equivalente.</p> <p>Preguntar "¿algo más en lo que le pueda ayudar Sr./Srita./Profesión &lt;apellido&gt;?" Antes de terminar la llamada.</p> <p>Terminar la conversación amablemente diciendo "En la DTI estamos para servirle, le atendió &lt;nombre y apellido de el/la Ejecutivo/a de la Mesa de Ayuda&gt;" y esperar a que el/la Usuario/a <b>cuelgue la llamada</b>, terminando Procedimiento.</p>		
El o La Analista A	6	<p>Verifica en la nomenclatura, la solicitud de servicio elegida en el Sistema de la Mesa de Ayuda si requiere alguna autorización.</p>		
		¿Requiere autorización de el/la Director/a de la DTI?		
El o La Analista A	7	<p>SI: Asigna a el/la asistente de la DTI para que someta la solicitud a autorización de el/la Director/a.</p> <p>Comunica a el/la Usuario/a por teléfono o correo electrónico que su solicitud fue turnada a la Dirección, para su autorización.</p> <p>Pasa a la Actividad No. 10.</p> <p>De lo contrario:</p>		
		¿Requiere la autorización de el/la Jefe/a del Departamento de la DTI?		
El o La Analista A	8	<p>SI: Asigna a el/la Jefe/a del Departamento competente dentro de la DTI.</p> <p>Continuando en la Actividad No. 10</p> <p>En caso contrario:</p>		
El o La Analista A	9	<p>No se requiere autorización y es suficiente con la solicitud por cualquier medio autorizado.</p> <p>Asigna el reporte a la persona adecuada según se encuentra documentado en el Sistema de la Mesa de Ayuda y notifica a el/la Usuario/a que "se le dará seguimiento a su solicitud".</p> <p>Pasa a la Actividad No. 13.</p>		
Director/a Jefe/a del Departamento	10	<p>Evalúa la solicitud de servicio, toma una decisión y la documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda.</p> <p>Cambia estado a "<b>Reasignado</b>" o su equivalente.</p>		

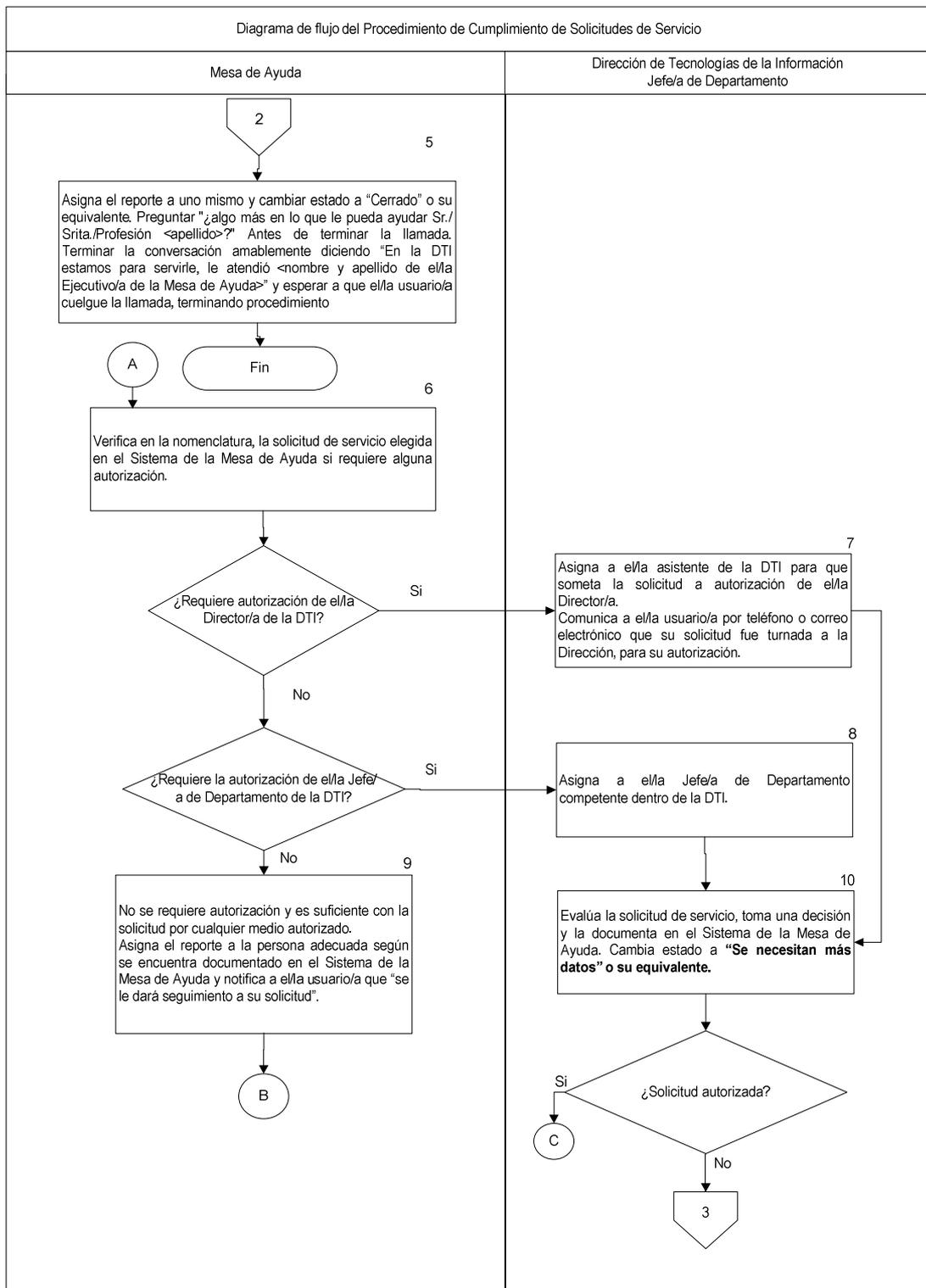
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

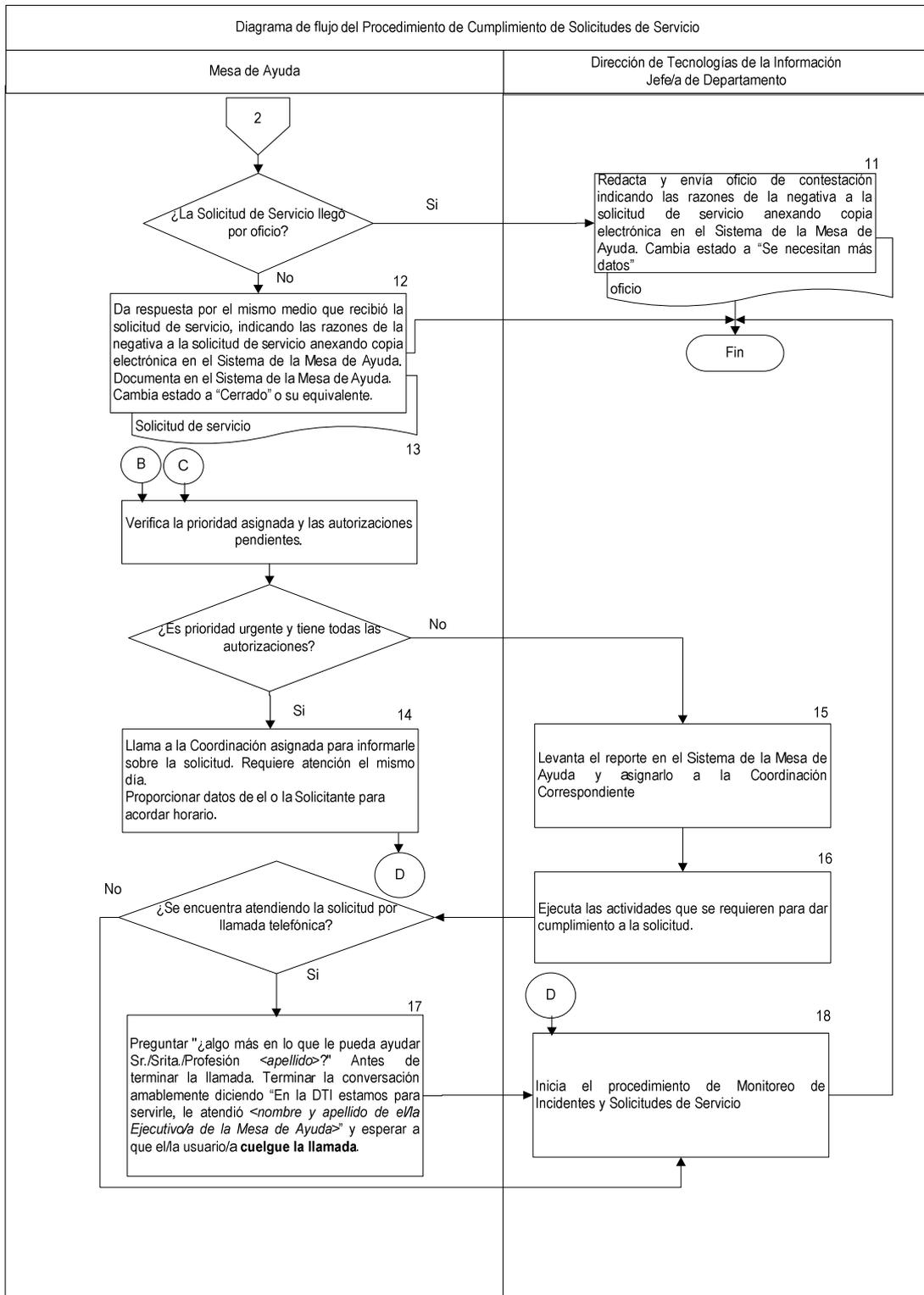
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A		¿Solicitud autorizada? Si: pasa a la actividad No. 13. De lo contrario:		
El o La Analista A		¿La solicitud de servicio llegó por oficio? No: Pasa a actividad No. 12. De lo contrario:		
Director/a	11	Redacta y envía oficio de contestación indicando las razones de la negativa a la solicitud de servicio anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambia estado a "Reasignado" o su equivalente. Termina el Procedimiento.	Oficio	1 Original
El o La Analista A	12	Da respuesta por el mismo medio que recibió la solicitud de servicio, indicando las razones de la negativa a la solicitud de servicio anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambia estado a "Cerrado" o su equivalente. Termina Procedimiento.	Solicitud de servicio	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A	13	Verifica la prioridad asignada y las autorizaciones pendientes.		
		¿Es prioridad urgente y tiene todas las autorizaciones?		
El o La Analista A	14	Sí: Llama a la Coordinación asignada para informarle sobre la solicitud. Requiere atención el mismo día. Proporcionar datos de el o la Solicitante para acordar horario, continuando en la actividad No. 18. De lo contrario:		
El o La Analista A	15	Levanta el reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda y <b>Asignarlo a la Coordinación Correspondiente.</b>		
Personal del Departamento	16	Ejecuta las actividades que se requieren para dar cumplimiento a la solicitud.		
El o La Analista A		¿Se encuentra atendiendo la solicitud por llamada telefónica? No: pasa a la actividad 18. En caso contrario:		
El o La Analista A	17	Pregunta "¿Algo más en lo que le pueda ayudar Sr./Srita./Profesión <apellido>?" Antes de terminar la llamada. Terminar la conversación amablemente diciendo "En la DTI estamos para servirle, le atendió <nombre y apellido de el/la Ejecutivo/a de la Mesa de Ayuda>" y esperar a que el/la Usuario/a <b>cuelgue la llamada.</b>		
El o La Analista A	18	Inicia el Procedimiento de Monitoreo de Incidentes y Solicitudes de Servicio, terminando Procedimiento.		







<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el Control de Cambios.
<b>Objetivo:</b>	Programar y controlar los cambios requeridos sobre los Servicios de TI, maximizando el valor y reduciendo los incidentes, interrupciones y el re trabajo dentro de la Dirección. .
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 5. Mejores prácticas municipales. 5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos. 5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El presente procedimiento se apega a las buenas prácticas de gestión de TI, dictadas por ITIL.</li> <li>2. Se contemplan tres tipos de cambios: normal, estándar y de emergencia. En base a dicha clasificación las personas involucradas deben de apearse a las actividades relacionadas al tipo de cambio.</li> <li>3. El responsable de la implementación del cambio, deberá contar con un Plan de Remediación, con el objetivo de garantizar que en caso de que el cambio no sea exitoso se pueda regresar a una etapa anterior.</li> <li>4. El Comité Asesor de Cambios (CAB) y el Comité Asesor de Cambios de Emergencia (ECAB), tendrán la facultad para la evaluación y autorización de las solicitudes de cambio.</li> <li>5. El responsable de la implementación del cambio deberá informar a la Mesa de Ayuda, con el fin de que ésta ultima este enterada de todos los cambios autorizados, y a su vez registre en el Sistema.</li> <li>6. Los cambios son responsabilidad de los Departamentos de la DTI según su competencia.</li> <li>7. El Departamento responsable deberá coordinarse con otros Departamentos de la DTI que pudiesen verse impactados por el/los cambio(s) autorizado(s).</li> <li>8. Un/a Solicitante es una persona que labora en un Departamento de la DTI en la que recae la responsabilidad del seguimiento del cambio. La necesidad del cambio puede tener origen en una petición de una Dependencia, de un Departamento diferente de la DTI o de una petición de</li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	la propia DTI.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	30 días naturales.

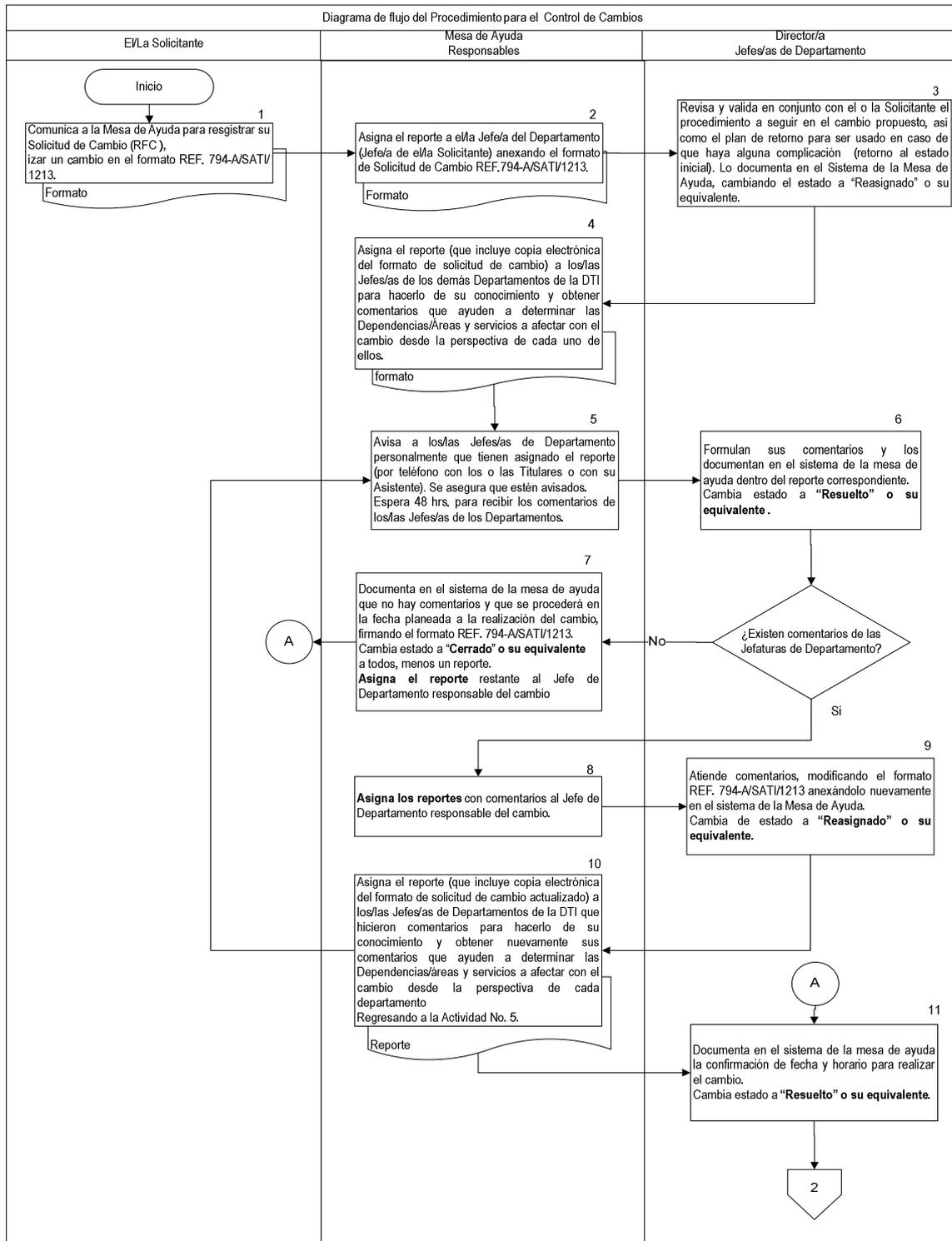
<b>Descripción del Procedimiento:</b> para el Control de Cambios.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El/La Solicitante	1	Comunica a la Mesa de Ayuda la necesidad de realizar un cambio en el formato REF.794-A/SATI/1213.	Formato	Electrónico
El o La Analista A Mesa de Ayuda	2	Asigna el reporte a el/la Jefe/a del Departamento (Jefe/a de el/la Solicitante) anexando el formato de Solicitud de Cambio: REF.794-A/SATI/1213.	Formato	Electrónico
Jefe/a del Departamento	3	Revisa y valida en conjunto con el o la Solicitante el Procedimiento a seguir en el cambio propuesto, así como el plan de retorno para ser usado en caso de que haya alguna complicación (retorno al estado inicial). Lo documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda, cambiando el estado a <b>“Reasignado” o su equivalente.</b>		
El o La Analista A Mesa de Ayuda	4	<b>Asigna el reporte</b> (que incluye copia electrónica del formato de solicitud de cambio) <b>a los/las Jefes/as de los demás Departamentos de la DTI</b> para hacerlo de su conocimiento y obtener comentarios que ayuden a determinar las Dependencias/Áreas y servicios a afectar con el cambio desde la perspectiva de cada uno de ellos.	Reporte	Sistema
El o La Analista A Mesa de Ayuda	5	Avisa a los/las Jefes/as de Departamento personalmente que tienen asignado el reporte (por teléfono con los o las Titulares o con su Asistente). Se asegura que estén avisados. Espera 48 hrs. para recibir los comentarios de los/las Jefes/as de los Departamentos.		
Jefes/as de Departamento	6	Formulan sus comentarios y los documentan en el Sistema de la Mesa de Ayuda dentro del reporte correspondiente. Cambia estado a <b>“Resuelto” o su equivalente.</b>		
		¿Existen comentarios de las Jefaturas de Departamento?		

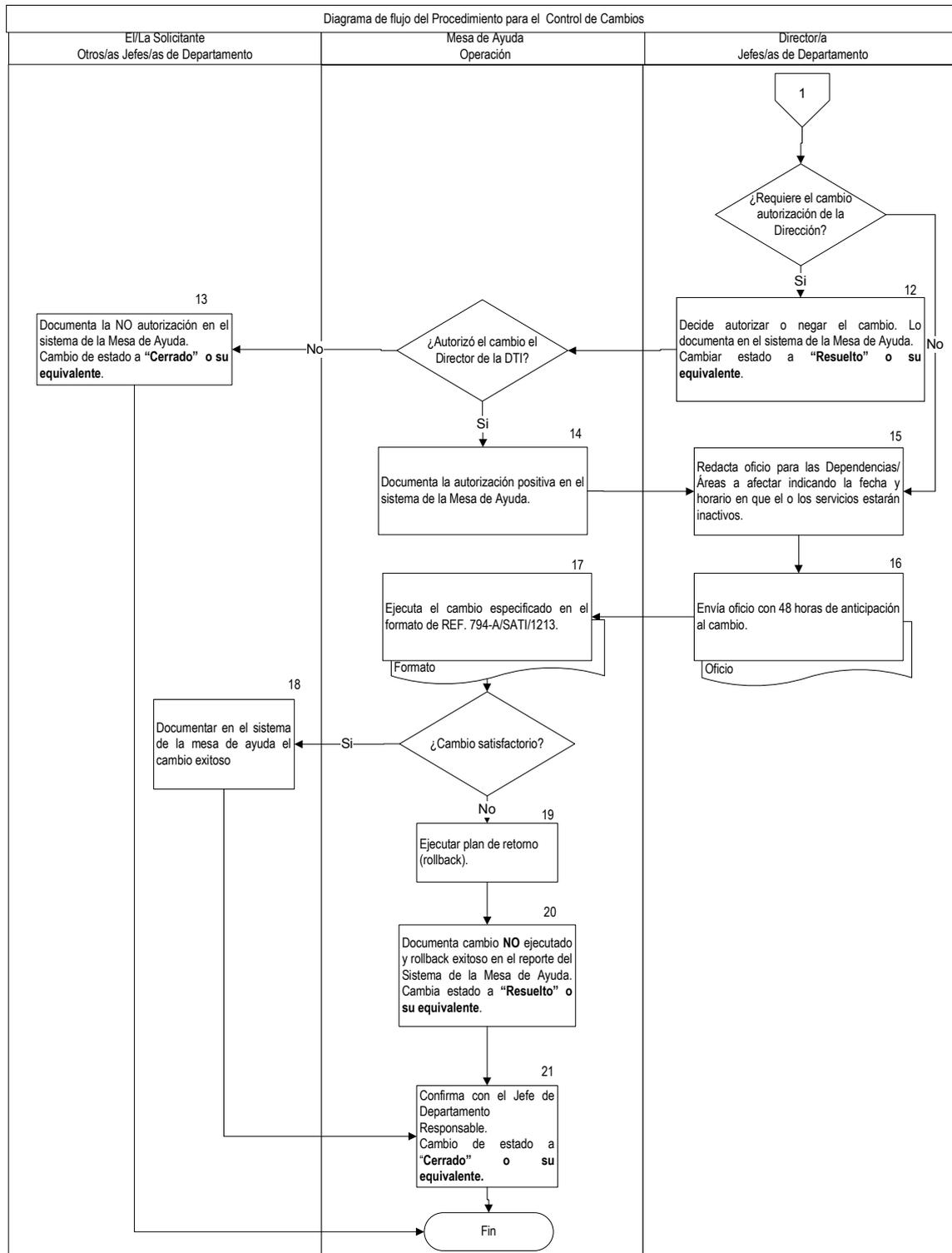
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A Mesa de Ayuda	7	No: Documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda que no hay comentarios y que se procederá en la fecha planeada a la realización del cambio, firmando el formato REF. 794-A/SATI/1213. Cambia estado a <b>“Cerrado” o su equivalente</b> a todos, menos un reporte. <b>Asigna el reporte</b> restante al Jefe del Departamento responsable del cambio. Pasa a Actividad No. 11. De lo contrario:		
El o La Analista A Mesa de Ayuda	8	<b>Asigna los reportes</b> con comentarios al Jefe del Departamento responsable del cambio.		
Jefe/a del Departamento	9	Atiende comentarios, modificando el formato REF. 794-A/SATI/1213 anexándolo nuevamente en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambia de estado a <b>“Reasignado” o su equivalente</b> .		
El o La Analista A Mesa de Ayuda	10	<b>Asigna el reporte</b> (que incluye copia electrónica del formato de solicitud de cambio actualizado) a <b>los/las Jefes/as de Departamentos de la DTI que hicieron comentarios</b> para hacerlo de su conocimiento y obtener nuevamente sus comentarios que ayuden a determinar las Dependencias/áreas y servicios a afectar con el cambio desde la perspectiva de cada Departamento. Regresando a la Actividad No. 5.	Reporte	Sistema
Jefe/a del Departamento	11	Documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda la confirmación de fecha y horario para realizar el cambio. Cambia estado a <b>“Resuelto” o su equivalente</b> .		
El o La Analista A Mesa de Ayuda		¿Requiere el cambio autorización de la Dirección? No: Pasa a la actividad No. 15. De lo contrario:		
Director/a	12	Decide autorizar o negar el cambio. Lo documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambiar estado a <b>“Resuelto” o su equivalente</b> .		
		¿Autorizó el cambio el Director de la DTI?		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A Mesa de Ayuda	13	No: Documenta la NO autorización en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambio de estado a <b>“Cerrado” o su equivalente.</b> Termina Procedimiento. En caso contrario:		
El o La Analista A Mesa de Ayuda	14	Si: Documenta la autorización positiva en el Sistema de la Mesa de Ayuda.		
Jefe/a del Departamento	15	Redacta oficio para las Dependencias/Áreas a afectar indicando la fecha y horario en que el o los servicios estarán inactivos.		
Director/a	16	Envía oficio con 48 horas de anticipación al cambio.	Oficio	1 Original
Personal del Departamento responsable	17	Ejecuta el cambio especificado en el formato de Solicitud de Cambios: REF. 794-A/SATI/1213.	Formato	Copia
		¿Cambio satisfactorio?		
Personal del Departamento responsable	18	Si: Documentar en el Sistema de la Mesa de Ayuda el cambio exitoso. Cambia de estado a <b>“Resuelto” o su equivalente.</b> Continuando en la a actividad No. 21. De lo contrario:		
Personal del Departamento responsable	19	Ejecutar plan de retorno (rollback).		
Personal del Departamento responsable	20	Documenta cambio <b>NO</b> ejecutado y rollback exitoso en el reporte del Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambia estado a <b>“Resuelto” o su equivalente.</b>		
El o La Analista A Mesa de Ayuda	21	Confirma con el Jefe del Departamento Responsable. Cambio de estado a <b>“Cerrado” o su equivalente.</b> <b>Termina Procedimiento.</b>		





<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



Secretaría de Administración  
y Tecnologías de la Información

Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura

<Fecha>

Folio: \_\_\_\_\_ ①

**Solicitud de Cambios**

**Funcionario Solicitante:**

Nombre	②
Cargo	③
Departamento	④

**Justificación:**

⑤

**Análisis del Impacto:**

⑥

**Proceso de Desarrollo del Cambio:**

⑦

REF.794-A/SATI1213

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>



Secretaría de Administración  
y Tecnologías de la Información

**Plan de Vuelta Atrás (Roll-back):**

8

**Lista de Comprobación (checklist) de elementos indispensables para que el plan tenga éxito:**

9

Solicita:

10

Nombre y Firma  
Cargo

Aprueba:

11

Nombre y Firma  
Gestor de Cambios

Autoriza:

12

Director/e de Tecnologías de la  
Información

REF.794-A/SATI1213

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Solicitud de Cambios.  
REF.794-A/SATI/1213**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Folio:** Se coloca el número de reporte de la Mesa de Ayuda.
2. **Nombre:** Este campo se llena con el nombre del funcionario que solicita el cambio.
3. **Cargo:** En este campo se coloca el cargo que tiene el funcionario solicitante.
4. **Departamento:** Nombre del Departamento de adscripción del funcionario solicitante
5. **Justificación:** En este campo detallara el porqué requiere el cambio.
6. **Análisis del Impacto:** Este campo deberá ser llenado con los comentarios de los Jefes/as de los Departamentos de la DTI para hacerlo de su conocimiento y obtener comentarios que ayuden a determinar las Dependencias/Áreas y servicios a afectar con el cambio desde la perspectiva de cada uno de ellos.
7. **Proceso de Desarrollo del Cambio:** En este campo se detalla la fecha y horario que los servicios estarán inactivos.
8. **Plan de Vuelta Atrás (Roll-back):** En este campo se detalla si el cambio no fue exitoso y ejecuta plan de retorno.
9. **Lista de Comprobación (checklist) de elementos indispensables para que el plan tenga éxito:**  
En este campo se enlistan los elementos para determinar si el cambio fue exitoso.
10. **Solicita:** Firma de el/la Usuario/a que solicita el cambio.
11. **Aprueba:** Firma de el/la Jefe/a de Departamento que aprueba la ejecución del cambio.
12. **Autoriza:** Firma de el/la Director/a de Tecnologías de la Información que autoriza la ejecución del cambio.

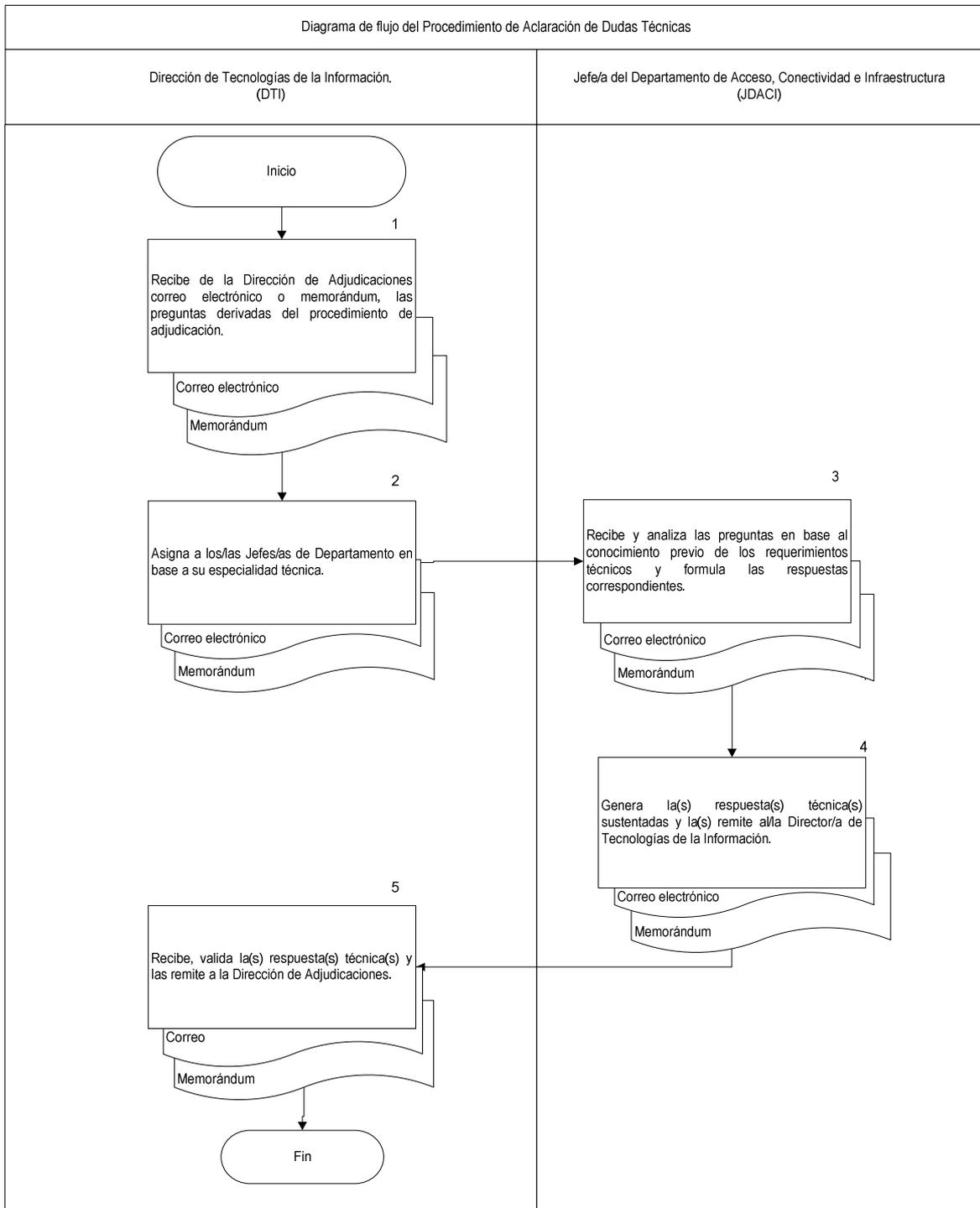
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Aclaración de Dudas Técnicas.
<b>Objetivo:</b>	Definir los pasos a seguir para solventar las preguntas técnicas formuladas por los concursantes en procesos convocados por el Ayuntamiento de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	Reglamento de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Artículo 39 fracción VII.  Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conforme al Procedimiento de adjudicaciones se recibirán las preguntas técnicas formuladas por los concursantes y se darán respuesta en la junta de aclaraciones.</li> <li>2. Este Procedimiento no limita a los o las concursantes a formular preguntas durante la sesión de aclaraciones. Las respuestas a las preguntas formuladas por los o las concursantes son inapelables.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	5 días.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Aclaración de Dudas Técnicas.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Documento</b>
Director/a de Tecnologías de la Información	1	Recibe de la Dirección de Adjudicaciones correo electrónico o memorándum, las preguntas derivadas del Procedimiento de adjudicación.	Correo Electrónico o Memorándum	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	2	Asigna a los/las Jefes/as de Departamento en base a su especialidad técnica.	Correo Electrónico o Memorándum	1 Original
Jefe(s)/a(s) de Departamento	3	Recibe y analiza las preguntas en base al conocimiento previo de los requerimientos Técnicos y formula las respuestas correspondientes.	Correo Electrónico o Memorándum	1 Original
Jefe(s)/a(s) de Departamento	4	Genera la(s) respuesta(s) técnica(s) sustentadas y la(s) remite al/la Director/a de Tecnologías de la Información.	Correo Electrónico o Memorándum	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Documento</b>
Director/a de Tecnologías de la Información	5	Recibe, valida la(s) respuesta(s) técnica(s) y las remite a la Dirección de Adjudicaciones.	Correo Electrónico o Memorándum	1 Original



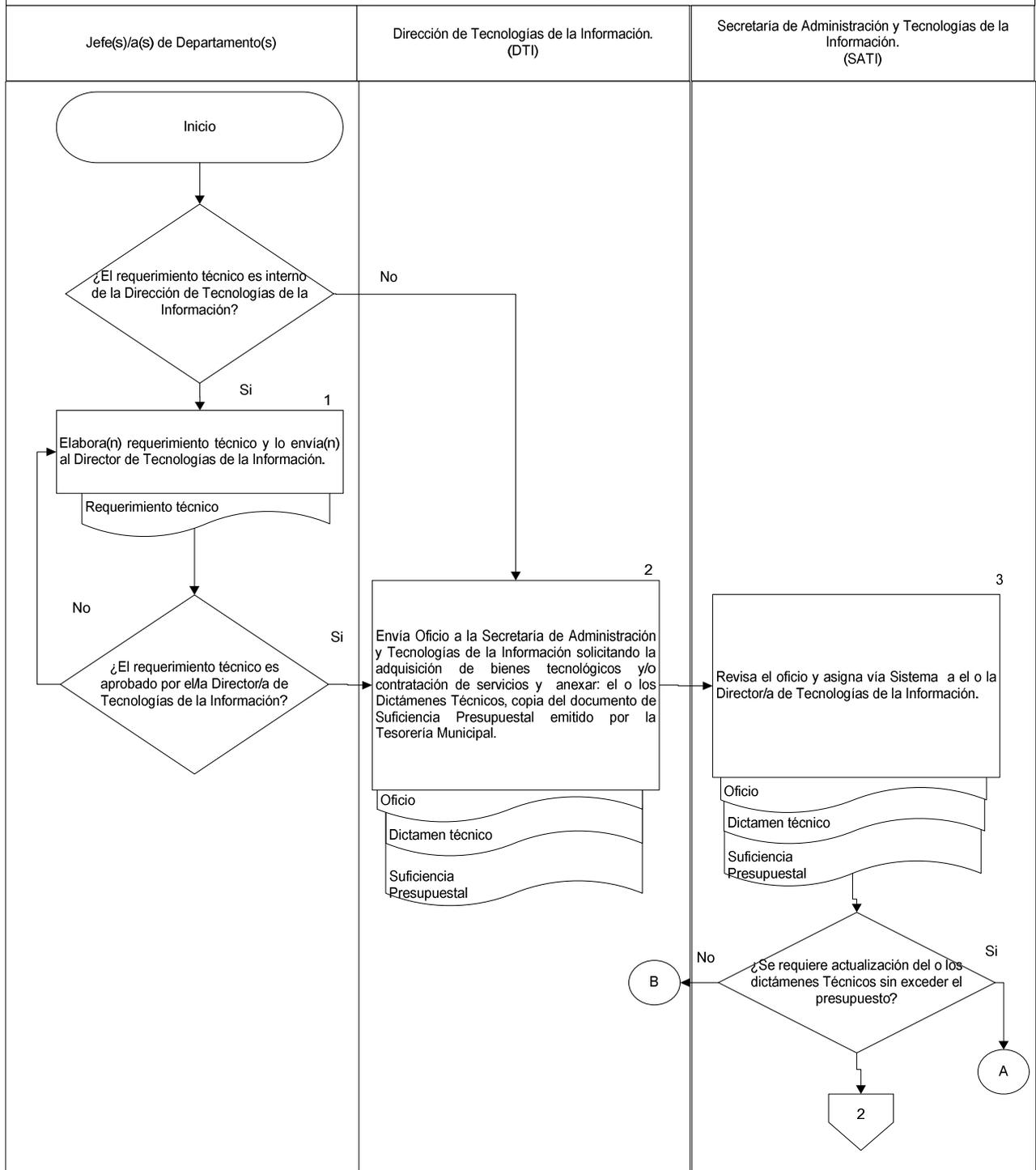
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Formulación de Requerimientos Técnicos para la Adquisición de Bienes Tecnológicos y/o Contratación de Servicios Relacionados para ser turnados a la Dirección de Adjudicaciones.
<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer los pasos requeridos para la obtención de bienes tecnológicos necesarios para facilitar y/o coadyuvar con el cumplimiento de los programas y funciones de cada Dependencia del Gobierno Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información. Artículo 39 fracciones VII y IX.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información formular los requerimientos de adquisición de bienes tecnológicos y servicios relacionados en materia de radiocomunicación, redes, seguridad informática, Equipos de cómputo y periféricos, Software y demás Equipos y servicios complementarios para integrar las soluciones tecnológicas demandadas por la Administración Municipal a través de sus Dependencias.</li> <li>2. Los Dictámenes Técnicos que reciba la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información deberán ser elaborados por la Dirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>3. La Dirección de Tecnologías de la Información podrá actualizar los dictámenes Técnicos involucrados siempre y cuando no se exceda del monto de la Suficiencia Presupuestal.</li> <li>4. El Procedimiento de adquisición se realizará en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, lo cual se señala en el Convenio específico de adhesión.</li> <li>5. Los/las Jefes/as de Departamento adscritos/as a la Dirección de la DTI colaborarán en el ulterior proceso de Adjudicación correspondiente tanto para dar respuestas a las preguntas técnicas de los o las concursantes, como en la evaluación técnica de las propuestas entregadas por los o las concursantes en el proceso de adjudicación correspondiente. Todo ello, en cuanto a su especialidad técnica.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	60 a 90 días naturales.

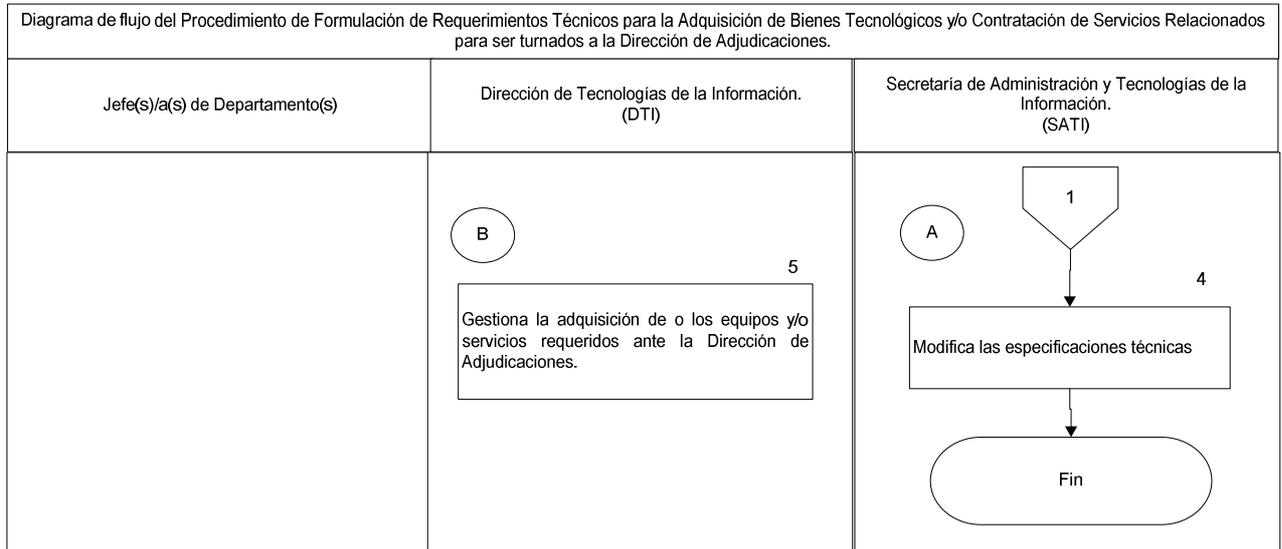
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Formulación de Requerimientos Técnicos para la Adquisición de Bienes Tecnológicos y/o Contratación de Servicios Relacionados para ser turnados a la Dirección de Adjudicaciones.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Documento</b>
Jefe(s)/a(s) de Departamento		¿El requerimiento Técnico es interno de la Dirección de Tecnologías de la Información? Sí: pasa a Actividad 1. De lo contrario: Pasa a Actividad 2.		
Jefe(s)/a(s) de Departamento	1	Elabora(n) requerimiento Técnico y lo envía(n) al Director de Tecnologías de la Información.	Requerimiento Técnico	1 Original
Jefe(s)/a(s) de Departamento		¿El requerimiento Técnico es aprobado por el/la Director/a de Tecnologías de la Información? Sí: Pasa a la Actividad 4. De lo contrario: Pasa a la Actividad 1.		
Coordinador/a Administrativo/a de la Dependencia Solicitante	2	Envía Oficio a la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información solicitando la adquisición de bienes tecnológicos y/o contratación de servicios y anexar: el o los Dictámenes Técnicos, copia del documento de Suficiencia Presupuestal emitido por la Tesorería Municipal.	Oficio / Dictamen Técnico / Suficiencia Presupuestal	1 Original
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.	3	Revisa el oficio y asigna vía Sistema a el/la Director/a de Tecnologías de la Información.	Folio Sistema /Oficio/ Dictamen Técnico/ Suficiencia Presupuestal	1 Original
		¿Se requiere actualización del o los Dictámenes Técnicos sin exceder el presupuesto? Si: Modifica las especificaciones técnicas. Continúa con actividad 3. De lo contrario:		
Director/a de Tecnologías de la Información.	4	Gestiona la adquisición del o los Equipos y/o servicios requeridos ante la Dirección de Adjudicaciones.		

Diagrama de flujo del Procedimiento de Formulación de Requerimientos Técnicos para la Adquisición de Bienes Tecnológicos y/o Contratación de Servicios Relacionados para ser turnados a la Dirección de Adjudicaciones.



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

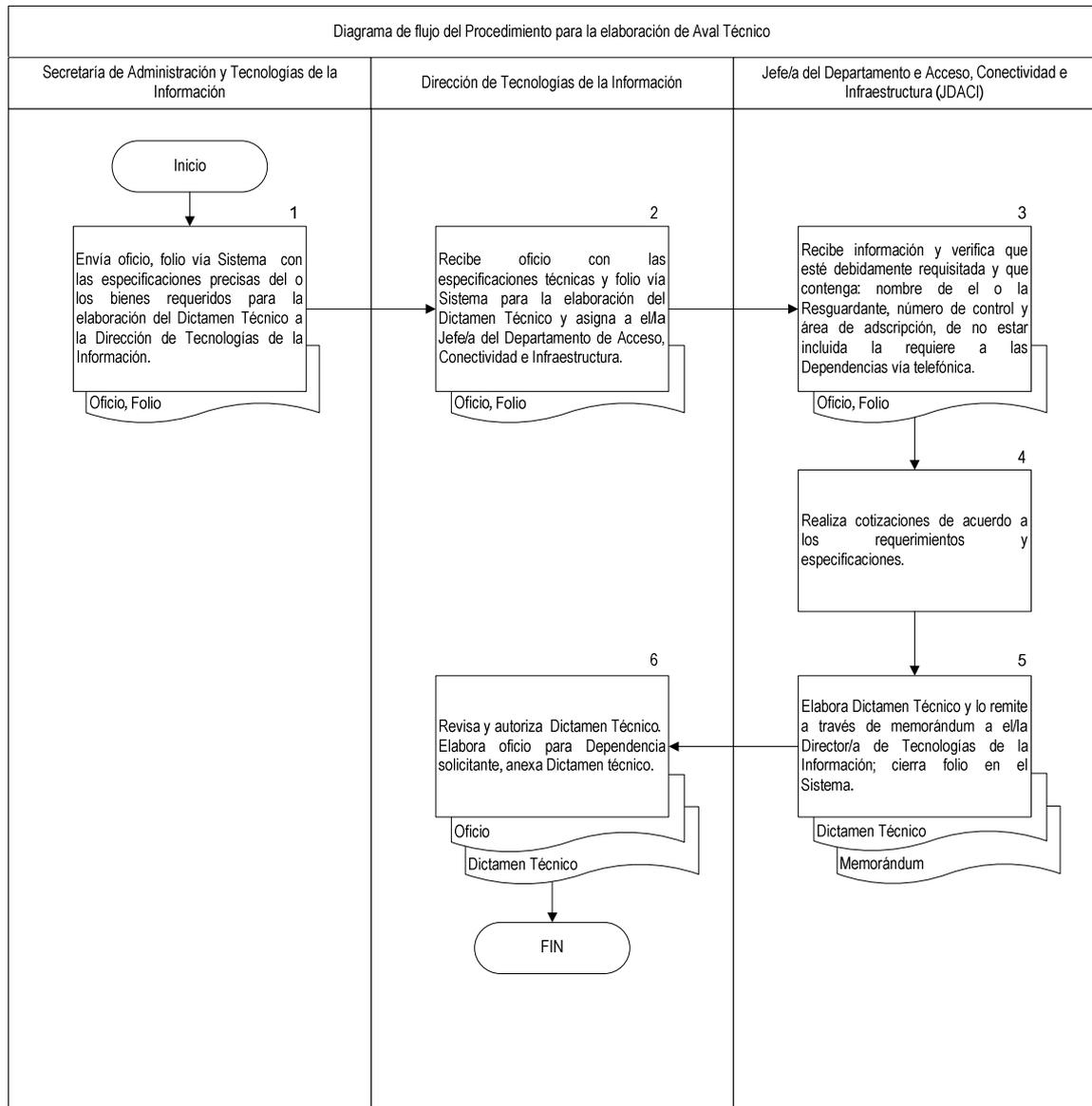


<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la elaboración de Dictamen Técnico.
<b>Objetivo:</b>	Brindar una guía de los pasos realizados en la elaboración de los Dictámenes Técnicos para asegurar que las adquisiciones de Equipo tecnológico se apeguen a las condiciones de calidad, vigencia y características técnicas que demanden la Dependencias para la prestación de servicios.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Artículo 39 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Mejorar la eficiencia de los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda solicitud para la elaboración de Dictámenes Técnicos, deberá ser dirigida por escrito vía oficio, a el o la Director/a de Tecnologías de la Información.</li> <li>2. La Dirección de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura será el responsable de la emisión y autorización de Dictámenes Técnicos.</li> <li>3. Para la emisión del Dictamen Técnico es necesario conocer la solicitud del usuario de manera detallada a fin de evaluar las opciones de solución con apego a estándares de calidad, durabilidad, vigencia, confiabilidad y costo más adecuados para los fines del Ayuntamiento. Este análisis puede incluir visitas del personal Técnico, llenado de cuestionarios, comparaciones con otras áreas, etc.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Mínimo: 2 días; Máximo 21 días considerando que Equipos y proyectos especiales pueden requerir de investigación tecnológica y de mercado.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la Elaboración de Dictamen Técnico.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	1	Envía oficio, folio vía Sistema con las especificaciones precisas del o los bienes requeridos para la elaboración del Dictamen Técnico a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Folio Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	2	Recibe oficio con las especificaciones técnicas y folio vía Sistema para la elaboración del Dictamen Técnico y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.	Folio Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	3	Recibe información y verifica que esté debidamente requisitada y que contenga: nombre de el o la Resguardante, número de control y área de adscripción, de no estar incluida la requiere a las Dependencias vía telefónica.	Folio Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	4	Realiza cotizaciones de acuerdo a los requerimientos y especificaciones.		
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	5	Elabora Dictamen Técnico y lo remite a través de memorándum a el/la Director/a de Tecnologías de la Información; cierra folio en el Sistema.	Dictamen Técnico Memorándum	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	6	Revisa y autoriza Dictamen Técnico. Elabora oficio para Dependencia solicitante, anexa Dictamen Técnico.	Oficio Dictamen Técnico	1 Original

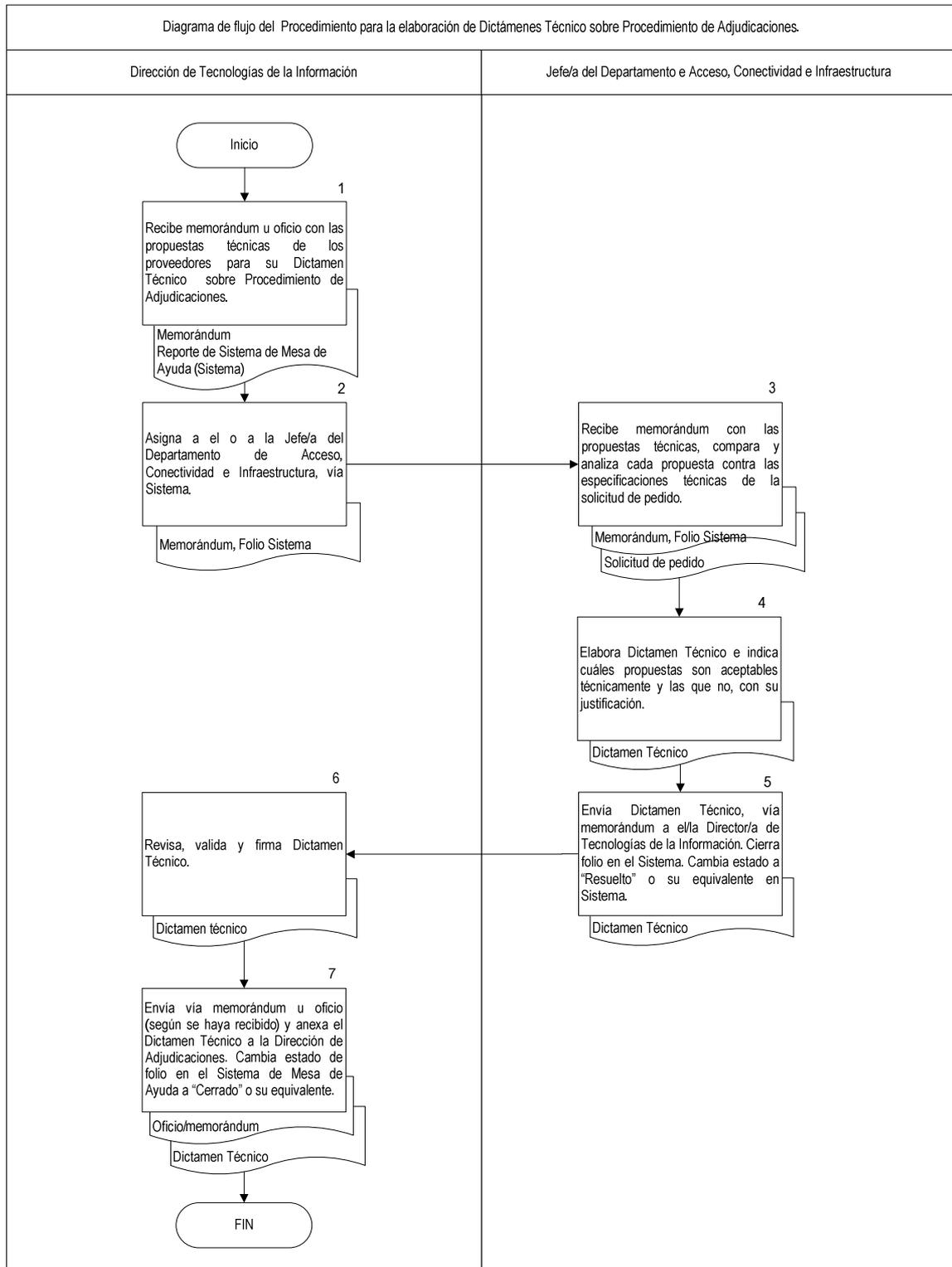


<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para Elaborar Dictamen Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones.
<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer los pasos o puntos a seguir para determinar o calificar como aceptable o no, cada una de las propuestas técnicas entregadas a la Dirección de Adjudicaciones correspondientes a la adquisición de Equipos y servicios tecnológicos.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Artículo 39 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para poder emitir el Dictamen Técnico correspondiente es necesario contar con la información técnica de cada elemento y los recursos para aclaración de dudas técnicas con el Proveedor y/o el fabricante correspondiente.</li> <li>2. La Dirección de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, será la única responsable de la elaboración y autorización de los Dictámenes Técnicos solicitados.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Mínimo: 2 días, Máximo 8 días considerando que Equipos y proyectos especiales requieren una comparación y evaluación exhaustiva tomando como referencia el pedido.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la elaboración de Dictámenes Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Director/a de Tecnologías de la Información	1	Recibe reporte, memorándum u oficio con las propuestas técnicas de los Proveedores para su Dictamen Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones.	Memorándum Reporte	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	2	Asigna a el o a la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, vía Sistema.	Memorándum Reporte	
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	3	Recibe memorándum con las propuestas técnicas, compara y analiza cada propuesta contra las especificaciones técnicas de la solicitud de pedido.	Memorándum Folio Solicitud de Pedido	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	4	Elabora Dictamen Técnico e indica cuáles propuestas son aceptables técnicamente y las que no, con su justificación.	Dictamen Técnico Sistema	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	5	Envía Dictamen Técnico, vía memorándum a el/la Director/a de Tecnologías de la Información. Cambia estado a "Resuelto" o su equivalente en folio en el Sistema de Mesa de Ayuda.	Dictamen Técnico Sistema	
Dirección de Tecnologías de la Información	6	Revisa, valida y firma Dictamen Técnico.	Dictamen Técnico	1 Original
Dirección de Tecnologías de la Información	7	Envía vía memorándum u oficio (según se haya recibido) y anexa el Dictamen Técnico a la Dirección de Adjudicaciones. Cambia estado de folio en el Sistema de Mesa de Ayuda a "Cerrado" o su equivalente.	Oficio Dictamen Técnico	



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

#### IV. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Desarrollo de Sistemas de Software.
<b>Objetivo:</b>	Generar Sistemas tecnológicos que satisfagan las necesidades de los y las usuarios/as de las diferentes Dependencias del Gobierno Municipal, haciendo uso de metodologías de diseño y desarrollo de Software.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 36 fracciones II y VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 11. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dependencia del H. Ayuntamiento, solicitará el desarrollo del (los) Sistema(s) tecnológico(s), vía oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, o mediante el levantamiento de un Reporte en la Mesa de Ayuda.</li> <li>2. En caso de requerirse y previo al desarrollo del(los) Sistema(s) tecnológico(s), el Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura realizará un análisis de factibilidad técnica relacionado con la disponibilidad en la capacidad del Hardware.</li> <li>3. En caso de que la Dependencia solicitante no cuente con los requerimientos Técnicos solicitados, analizará su factibilidad económica e informará a el o la Analista Consultivo A del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones.</li> <li>4. El o la Analista Consultivo A, se apegará al ciclo de vida y proceso de desarrollo de Software, generando un plan de trabajo del desarrollo de la Aplicación.</li> <li>5. Se realizarán pruebas integrales donde el o la solicitante deberá autorizar la funcionalidad requerida del nuevo desarrollo.</li> <li>6. La entrega y liberación del Sistema será mediante oficio dirigido a el o la Titular de la Dependencia solicitante.</li> <li>7. Se entregaran mediante sobre cerrado las contraseñas de acceso al Sistema, además de las responsabilidades que adquiere con el manejo de información al utilizar el Sistema.</li> </ol>

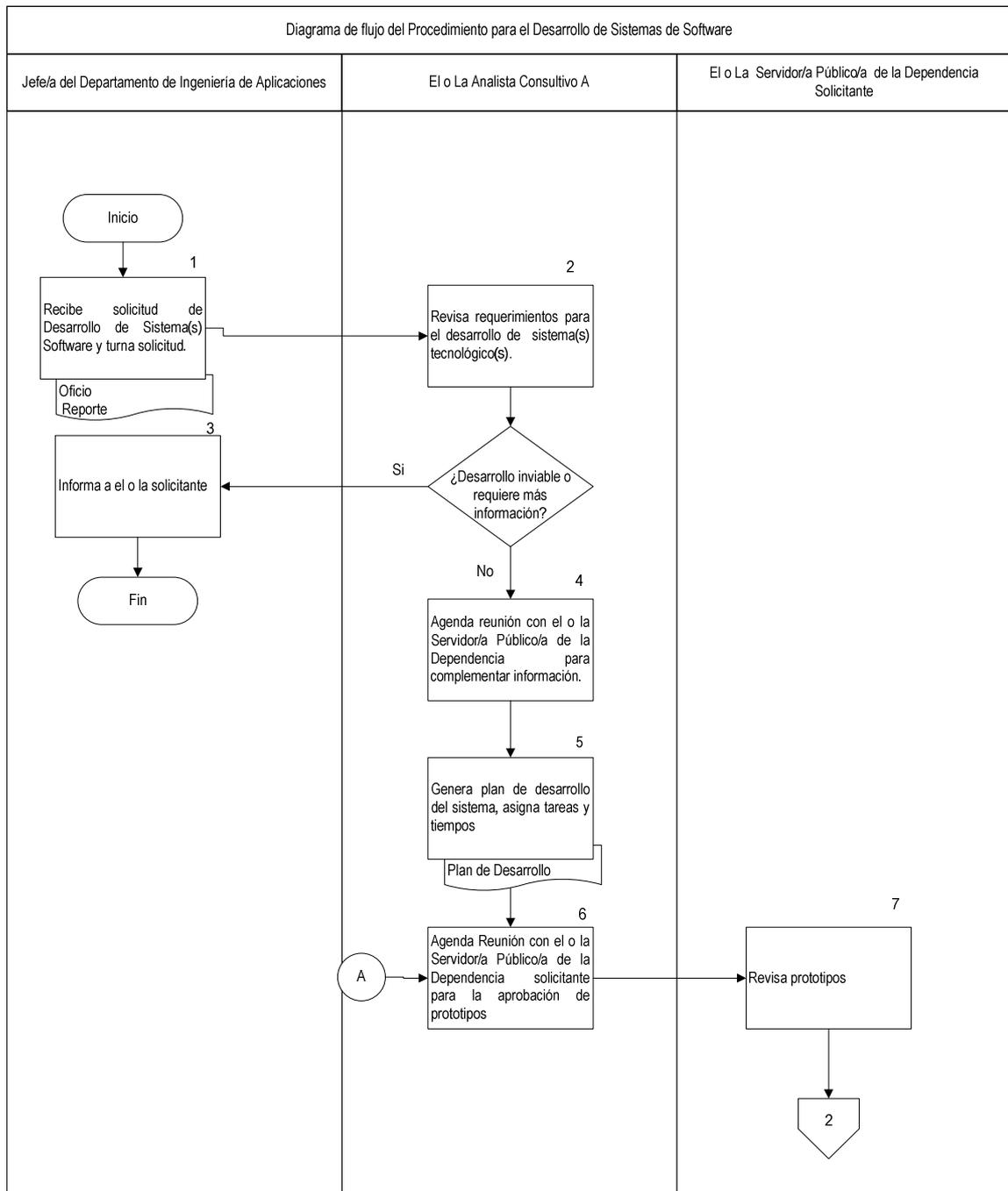
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

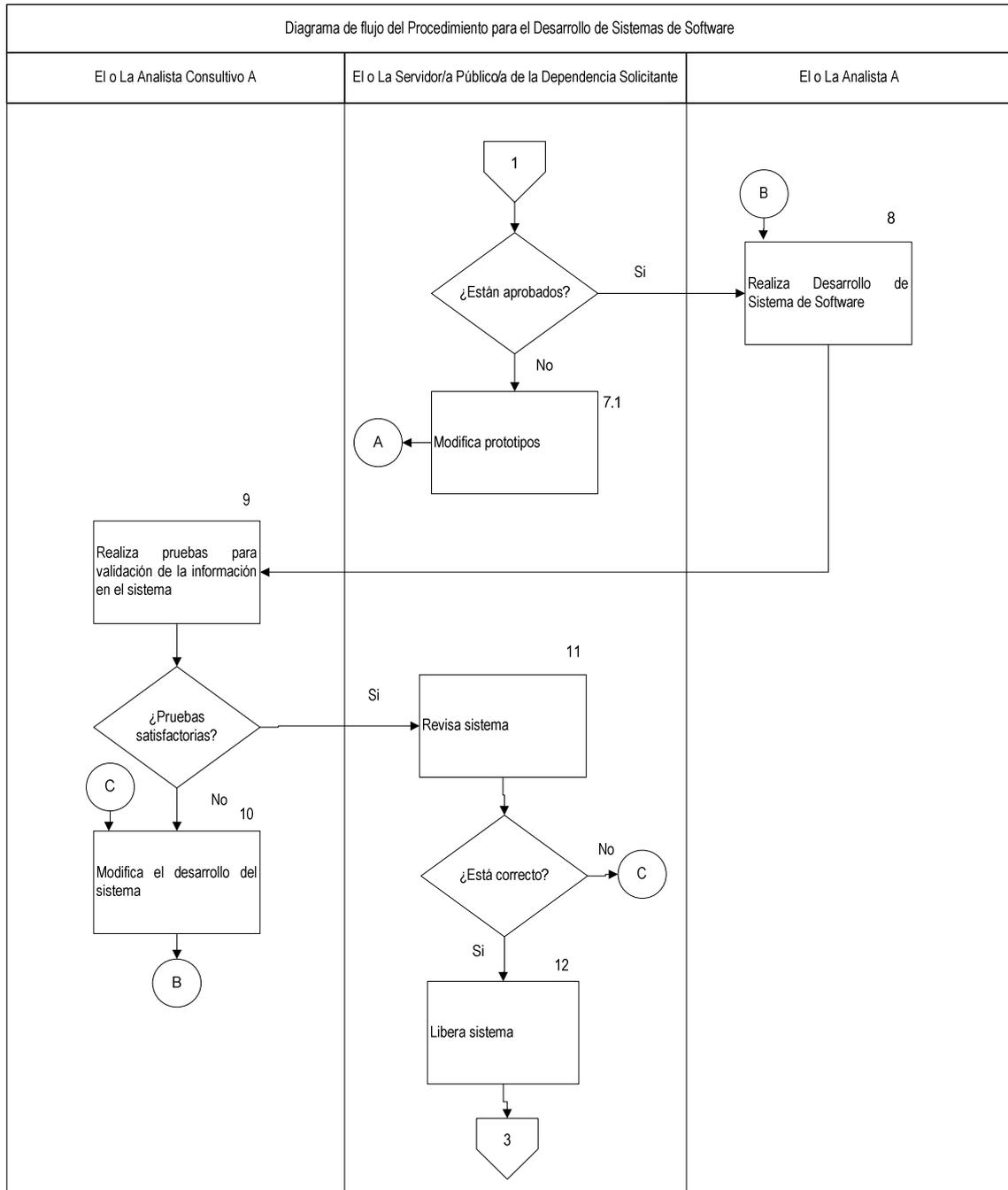
	8. Una vez que el o la solicitante haya liberado el Sistema, firmará el formato "Protocolo de Entrega" y lo remitirá a la Dirección de Tecnologías de la Información: REF.112-B/SATI/1213.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	65 a 83 días hábiles.

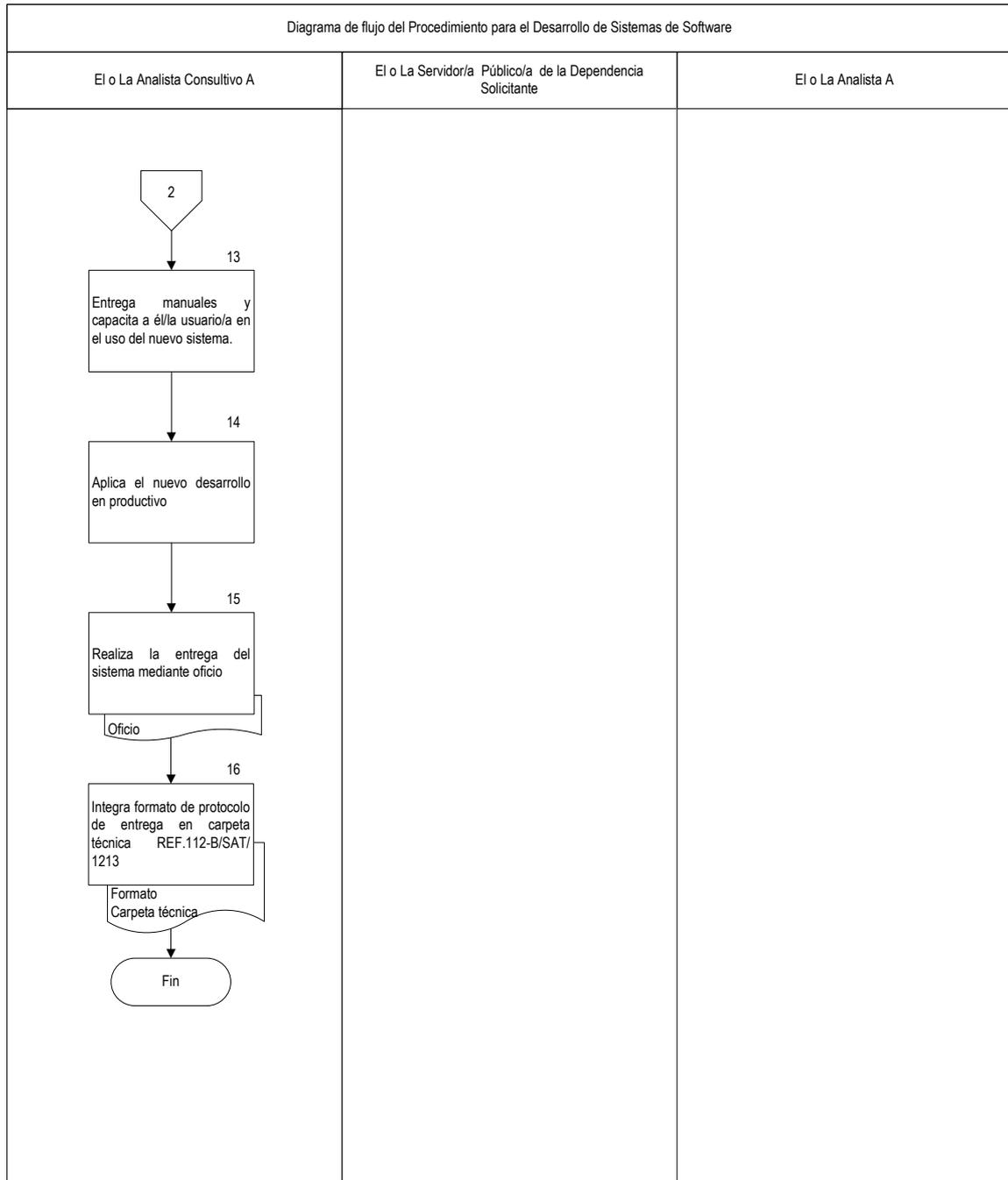
<b>Descripción del Procedimiento: de Desarrollo de Sistemas de Software</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe solicitud de Desarrollo de Sistema(s) Software y turna solicitud.	Oficio Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo A	2	Revisa requerimientos para el desarrollo de Sistema(s) tecnológico(s).		
El o La Analista Consultivo A	3	¿Desarrollo inviable o requiere más información? Si: Informa a el o la solicitante. Fin del Procedimiento. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	4	Agenda reunión con el o la Servidor/a Público/a de la Dependencia para complementar información.		
El o La Analista Consultivo A	5	Genera plan de desarrollo del Sistema, asigna tareas y tiempos.	Plan de desarrollo	1 Original
El o La Analista Consultivo A	6	Agenda reunión con el o la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para la aprobación de prototipos.		
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	7 7.1	Revisa prototipos. ¿Están aprobados? No: Modifica prototipos y regresa a la actividad no. 6. De lo contrario:		
El o La Analista A	8	Realiza Desarrollo de Sistema de Software.		
El o La Analista Consultivo A	9	Realiza pruebas para validación de la información en el Sistema. ¿Pruebas satisfactorias? Si: continúa en la actividad no. 11. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	10	Modifica el desarrollo del Sistema y regresa a la actividad 8.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	11	Revisa Sistema. ¿Está correcto? No: regresa a la actividad 10. De lo contrario:		
Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante	12	Libera Sistema.		
El o La Analista Consultivo A	13	Entrega manuales y capacita a el/la Usuario/a en el uso del nuevo Sistema.		1 Original
El o La Analista Consultivo A (Basis)	14	Aplica el nuevo desarrollo en Productivo.		
El o La Analista Consultivo A	15	Realiza la entrega del Sistema mediante oficio o Reporte de Mesa de Ayuda.	Oficio Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo A	16	Integra formato de Protocolo de entrega en carpeta técnica: REF.112-B/SATI/1213.	Formato Carpeta técnica	1 Original







<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



*Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones*

**Formato de Protocolo de Entrega**

Elaborada por:	1
Nombre del Proyecto:	2
Fecha de Elaboración:	3

Por medio del presente se protocoliza la entrega del desarrollo de software a la Contraloría Municipal, de la etapa final del Sistema Web \_\_\_\_\_ conforme a los requerimientos analizados durante los meses de \_\_\_\_\_, los cuales administran los procesos de \_\_\_\_\_.

El sistema se encuentra preparado para que los usuarios responsables de la \_\_\_\_\_ inician la carga de la información de \_\_\_\_\_ a este sistema, ya que se supero el periodo de pruebas y adaptación.

Toda solicitud de cambios o adecuaciones deberá dirigirse por escrito a la Dirección de Tecnologías de la Información para que con base en la prioridad del cambio, así como de la disponibilidad de recursos y de tiempo sea atendida de manera oportuna.

4

<b>Recibe</b>  _____ (Nombre y firma)
--

5

<b>Entrega</b>  _____ (Nombre y firma)
---

6

REF.112-B/SATI/1213

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato de Protocolo de Entrega.  
REF.112-B/SATI/1213**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

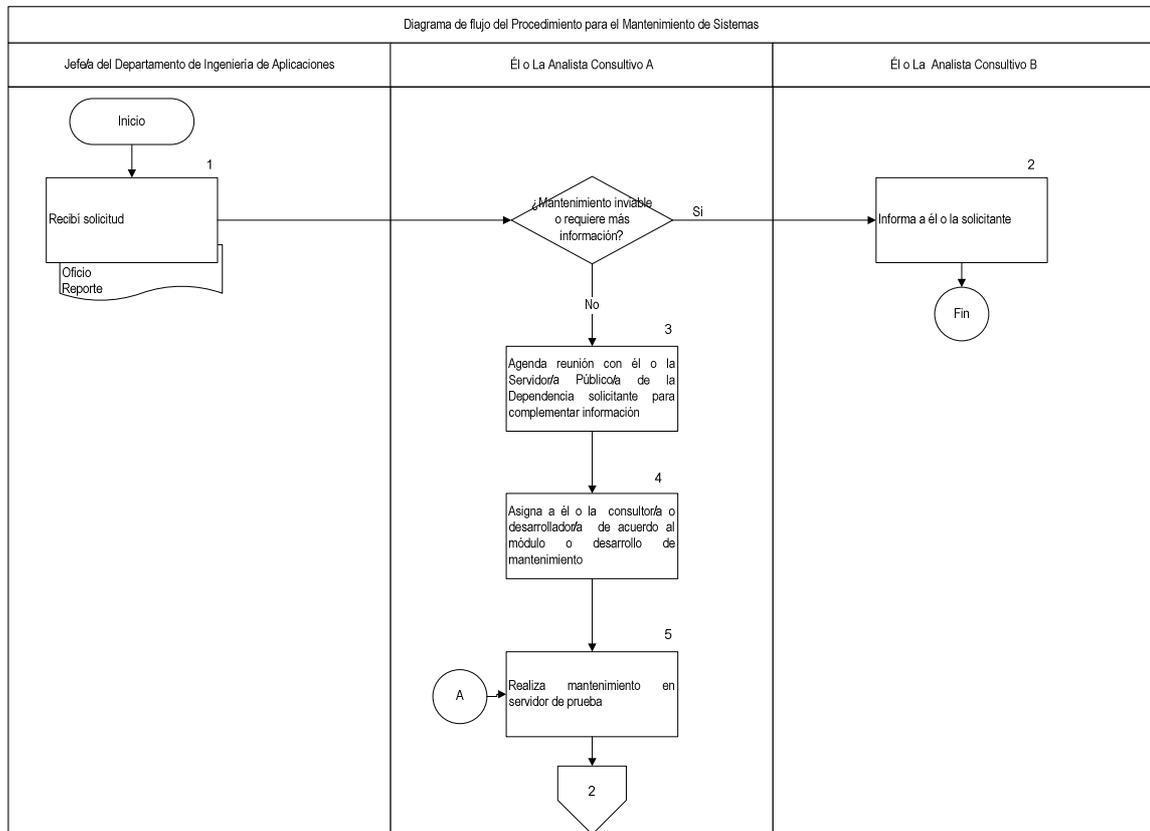
1. **Elaborado por:** Nombre del Coordinador de Desarrollo.
2. **Nombre del proyecto:** En este campo se coloca el nombre del proyecto.
3. **Fecha de elaboración:** La fecha en el que se entrega el proyecto.
4. **Protocolo:** Descripción del proyecto.
5. **Recibe:** Nombre y firma del solicitante del proyecto.

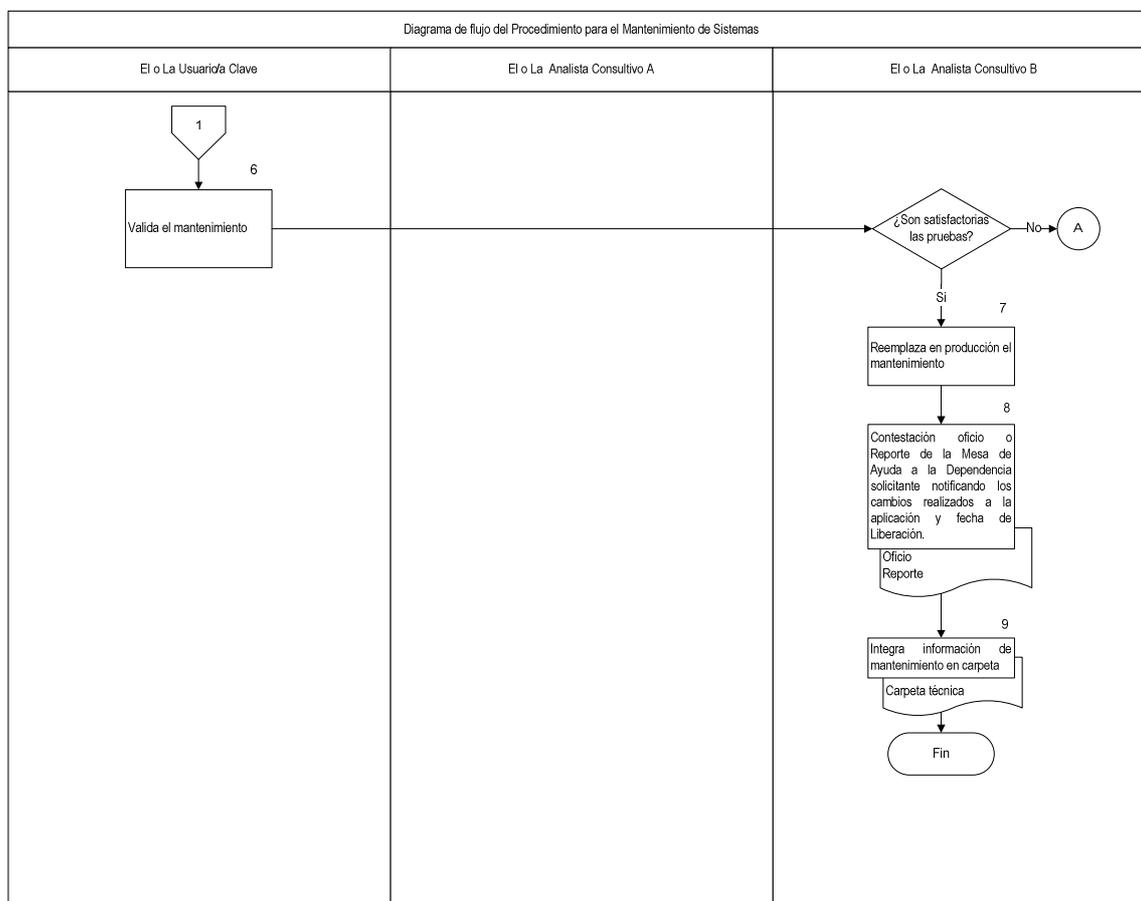
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para Mantenimiento de Sistemas.
<b>Objetivo:</b>	Ampliar el ciclo de vida de los Sistemas implementados y desarrollados para los y las usuarios/as del Gobierno Municipal, mediante el aumento y modificación de las funcionalidades existentes para ponerlos al día respecto de las nuevas necesidades.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 36 fracción VI.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 11. Mejorar el Sistema Único de Administración Municipal (SUMA).</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dependencia deberá enviar una solicitud para corrección o mantenimiento de la Aplicación vía oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información o mediante un Reporte levantado en la Mesa de Ayuda.</li> <li>2. En caso de que no sea técnicamente viable el mantenimiento solicitado se enviará un Dictamen Técnico explicado la no viabilidad del mismo.</li> <li>3. El mantenimiento se realizará en un servidor de prueba sin afectar la Aplicación productiva hasta su validación.</li> <li>4. Se liberará el mantenimiento una vez que la Dependencia solicitante apruebe y emita respuesta de aceptación vía oficio.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	15 días hábiles a 6 meses del requerimiento.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para el Mantenimiento de Sistemas				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe solicitud.	Oficio Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo A	2	¿Mantenimiento inviable o requiere más información? Si: Informa a el o la solicitante. Fin del Procedimiento. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	3	Agenda reunión con el o la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para complementar información.		
El o La Analista Consultivo A	4	Asigna a el o la consultor/a o desarrollador/a de acuerdo al módulo o desarrollo de mantenimiento.		
El o La Analista A	5	Realiza mantenimiento en servidor de Prueba.		
El o La Usuario/a Clave	6	Valida el Mantenimiento.		
El o La Analista Consultivo B		¿Son satisfactorias las pruebas? No: Regresa a la actividad 6. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A ( <i>Basis</i> )	7	Reemplaza en producción el mantenimiento.		
El o La Analista Consultivo B	8	Contestación oficio o Reporte de la Mesa de Ayuda a la Dependencia solicitante notificando los cambios realizados a la Aplicación y fecha de Liberación.	Oficio Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo B	9	Integra información en carpeta técnica.	Carpeta técnica	



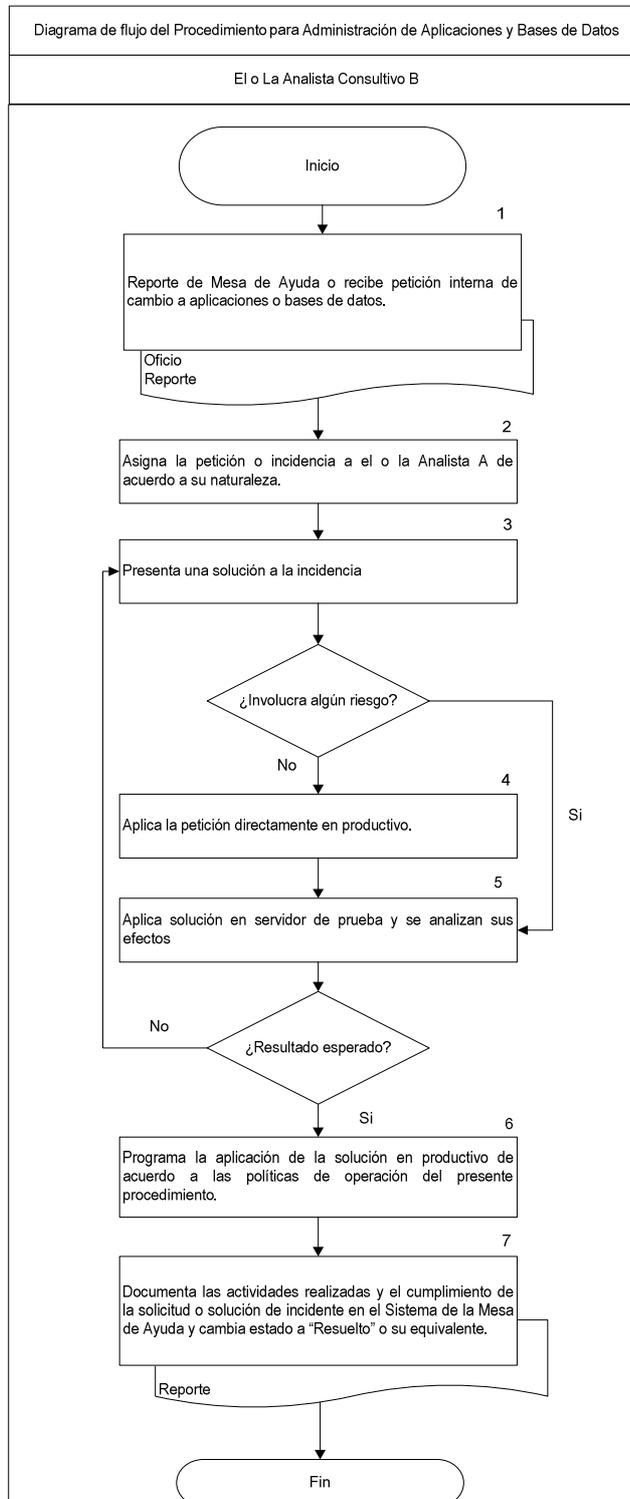


<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Administración de Aplicaciones y Bases de Datos.
<b>Objetivo:</b>	Asegurar la disponibilidad de los diversos Sistemas y sus bases de datos, garantizando el mejor desempeño hacia los y las usuarios/as, así como la integridad de la información.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 36 fracción V.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada vez que un cambio involucre una modificación mayor y si la naturaleza de la incidencia lo permite, se realizará un respaldo de la base de datos antes de aplicar el cambio solicitado. De manera similar, en el caso de cambios en aplicaciones, se generará una nueva versión manteniendo la anterior en el control de versiones.</li> <li>2. Si la solución afecta el desempeño de la Aplicación o su disponibilidad, se notificará a los y las responsables y usuarios/as de la Aplicación, sobre los tiempos aproximados de solución.</li> <li>3. Si la solución afecta la disponibilidad de alguna Aplicación, la solución deberá programarse fuera del horario de trabajo de los y las usuarios/as.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	2 días.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Administración de Aplicaciones y Bases de Datos.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista Consultivo A	1	Recibe reporte de Mesa de Ayuda o recibe petición interna de cambio a aplicaciones o bases de datos.	Oficio Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo A	2	Asigna la petición o incidencia a el o la Analista A de acuerdo a su naturaleza.		
El o La Analista A	3	Presenta una solución a la incidencia. ¿Involucra algún riesgo?		
	4	No: Aplica la petición directamente en Productivo. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	5	Aplica solución en servidor de prueba y se analizan sus efectos.		
		¿Resultado esperado? No: regresa a la actividad 3 De lo contrario:		
El o La Analista A	6	Programa la aplicación de la solución en Productivo de acuerdo a las políticas de operación del presente Procedimiento.		
El o La Analista A	7	Documenta las actividades realizadas y el cumplimiento de la solicitud o solución de Incidente en el Sistema de la Mesa de Ayuda y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.	Reporte	1 Original



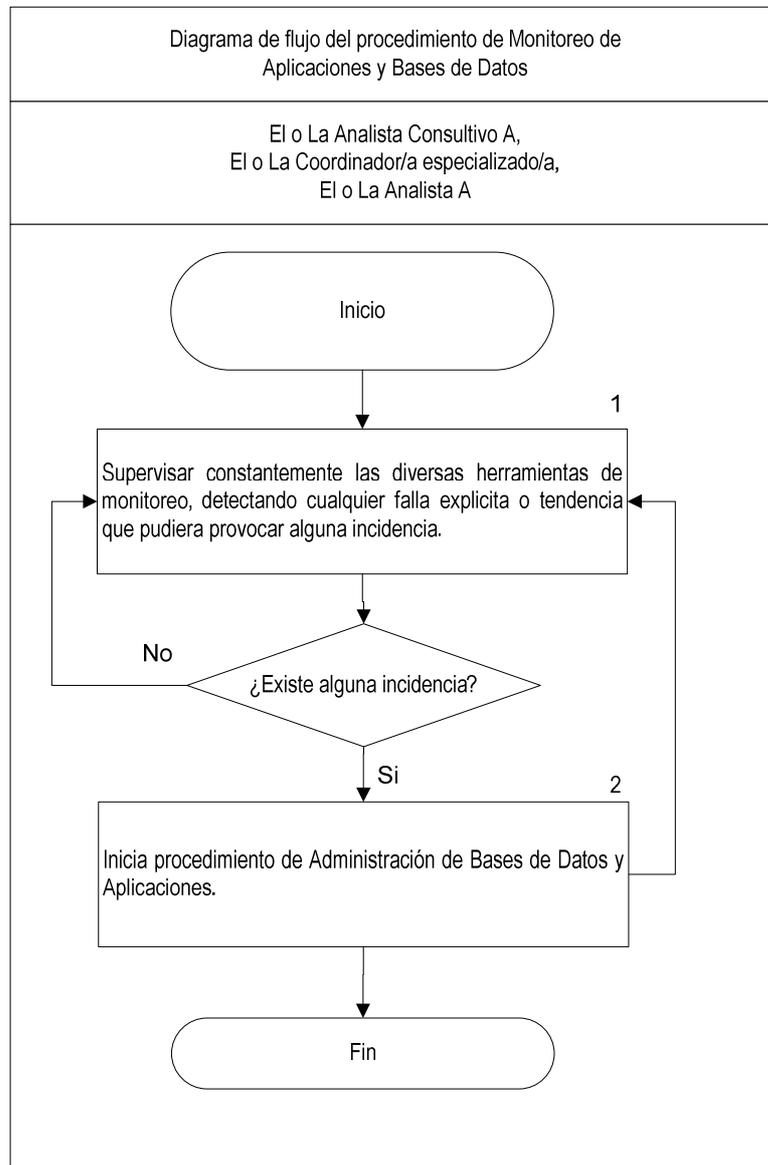
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Monitoreo de Aplicaciones y Bases de Datos.
<b>Objetivo:</b>	Disminuir los tiempos de respuesta y anticipar incidencias de los diversos Sistemas y sus bases de datos, garantizando el mayor tiempo de disponibilidad hacia los y las usuarios/as.
<b>Fundamento Legal:</b>	Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 36 fracción V. Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo Software de monitoreo deberá poseer una bitácora de Incidentes para análisis posterior.</li> <li>2. El monitoreo es continuo en horario laboral. En otro horario se podrá realizar un monitoreo remoto o recibir notificaciones de alarmas (mails, mensajes, llamadas de vigilancia o de otra persona etc.)</li> <li>3. Se debe mantener un catálogo de Sistemas y bases de datos a monitorear.</li> <li>4. El o La Coordinador/a Especializado/a y el o la Analista A, deberán encargarse de la atención de eventos e Incidentes relacionados con los Sistemas y bases de datos monitoreadas.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Actividad continúa.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Monitoreo de Aplicaciones y Bases de Datos				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista Consultivo A, El o La Coordinador/a Especializado/a, El o La Analista A	1	Supervisar constantemente las diversas herramientas de monitoreo, detectando cualquier falla explícita o tendencia que pudiera provocar alguna incidencia.		
El o La Analista Consultivo A		¿Existe alguna incidencia? No: Regresa a la actividad 1. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	2	Inicia Procedimiento para Administración de Bases de Datos y Aplicaciones y regresar a la actividad 1.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## V. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de adquisición de Hardware y Software comerciales.
<b>Objetivo:</b>	Conseguir el mayor aprovechamiento en el ejercicio del recurso presupuestal, facilitando así la realización de las adquisiciones y servicios que realice la Dirección.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 34 fracción I, 37 fracción IX y 39 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del gobierno municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se considera compra menor aquella cuyo monto es menor o igual al autorizado a la Dirección de Tecnologías de la Información para ejercer sin la necesidad de hacer una compra por medio de Procedimiento de adjudicación.</li> <li>2. Todas las requisiciones turnadas a la Dirección de Adjudicaciones deberán ir en el formato oficial autorizado junto con los requerimientos completos solicitados.</li> <li>3. El o La solicitante puede ser interno (un Departamento de la Dirección) o externo (cualquier Dependencia o entidad).</li> <li>4. Los antecedentes deben incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones anteriores o similares que ya cuenten con un presupuesto.</li> <li>• Prioridad de la compra.</li> </ul> </li> <li>5. El expediente enviado a la Dirección de Adjudicaciones deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de Justificación de la Adjudicación, alineado con el Plan Municipal de Desarrollo firmado por el Coordinador Administrativo.</li> <li>• Formato de Requisición de Adquisición firmado por el Titular.</li> <li>• Copia de la Cotización con la que se determinó el importe de base presupuestal por partida.</li> <li>• Copia del Oficio de Autorización Presupuestal Vigente.</li> <li>• Autorización del área correspondiente para la adquisición.</li> </ul> </li> <li>6. Para el caso de compras directas el expediente enviado a la Dirección de</li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	Asuntos Jurídicos deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de Suficiencia Presupuestal.</li> <li>• Requerimiento.</li> <li>• Acta Constitutiva de la Empresa.</li> <li>• Identificación del Representante Legal.</li> <li>• RFC de la Empresa.</li> <li>• Curriculum Vitae de la Empresa.</li> <li>• Carta bajo protesta de decir verdad que no se encuentran en los supuestos del Artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Estatal y Municipal.</li> </ul>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de adquisición de Hardware y Software comerciales				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Solicitante	1	Realiza solicitud en formato de requisición (SIAM) y remite vía oficio.	Formato de requisición Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información		¿La adquisición es facultad de la Dirección? Si: Pasa a la actividad No. 3 De lo contrario:		
Director/a de Tecnologías de la Información	2	Emite respuesta mediante oficio. Fin.	Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Recibe y turna.	Oficio de Solicitud	1 Original
El o La Analista	4	Recopila antecedentes.	Antecedentes	1 Original
El o La Analista		¿Es compra masiva? No: ¿Requiere transferencia de presupuesto? Si: Pasa a la actividad 6. No: Pasa a la actividad 8. De lo contrario:		
El o La Analista	5	Reúne las peticiones de varios solicitantes.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

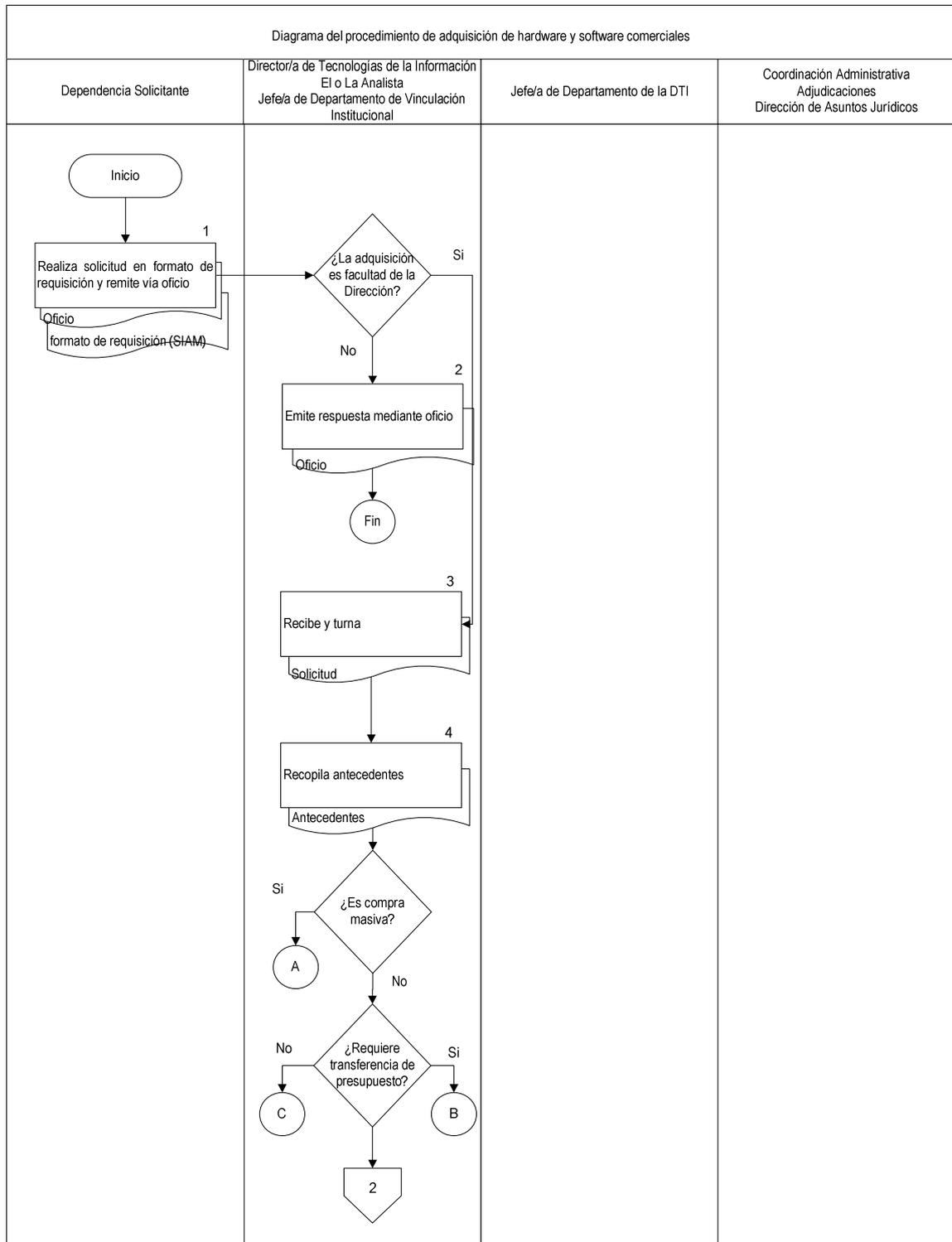
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	6	Solicita a la Dependencia el traspaso.	Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	7	Recibe presupuesto.	Comprobante de traspaso	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	8	Turna antecedentes a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura para elaborar Dictamen Técnico.	Antecedentes	1 Original
Jefe/a del Departamento de la DTI	9	Realiza Procedimiento de Dictamen Técnico.	Dictamen Técnico	1 Original
Jefe/a del Departamento de la DTI	10	¿Es viable? No: Informa al Director. Fin. De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de la DTI	11	Turna a el o la Analista.		
El o La Analista	12	Anexa cotización y Dictamen Técnico.	Cotización Dictamen Técnico	
El o La Analista	13	Integra expediente.	Expediente	
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	14	Informa a el/la Director/a para revisión.	Expediente	
Director/a de Tecnologías de la Información	15	Turna a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional para trámite.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	16	Elabora requisición.	Requisición	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	17	Firma y envía solicitud de recursos vía oficio a la Coordinación Administrativa para trámite.	Solicitud de recurso	1 Original

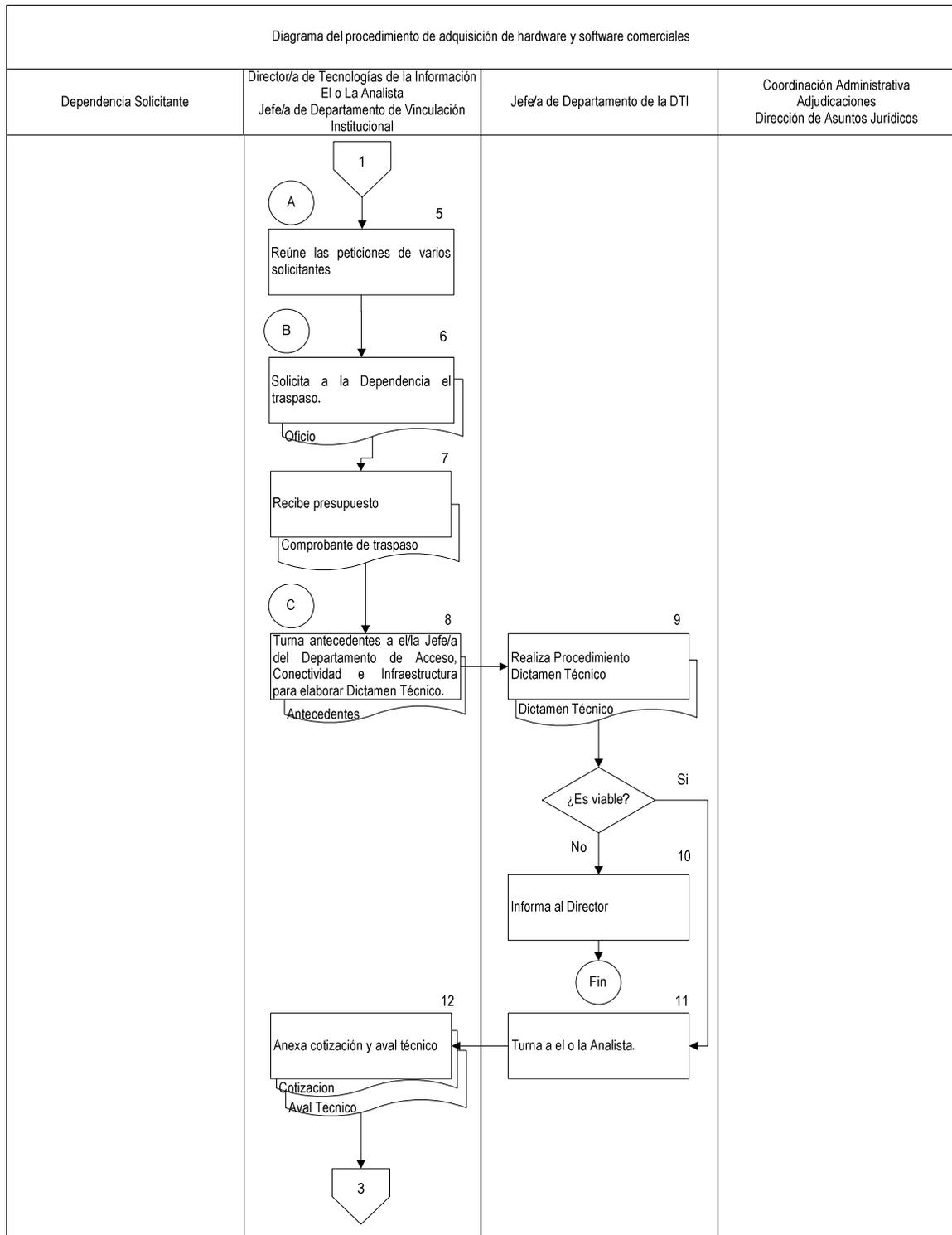
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinación Administrativa	18	Autoriza.	Solicitud de recurso	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional		¿Compra menor? No: pasa a la actividad 20. De lo contrario		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	19	Cotiza mínimo con 3 Proveedores y realiza la compra con la cotización más baja. Fin.	Cotización	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	20	¿Compra Directa? No: Envía expediente a la Dirección de Adjudicaciones. Ir a la actividad 27. De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	21	Envía el expediente a la Coordinación Administrativa de la SATI para realizar adjudicación.	Expediente	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	22	Recibe de la Dirección de Adjudicaciones el acta de resolución de adjudicación directa.	Acta de resolución	1 original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	23	Remite el acta a la Dirección de asuntos jurídicos junto con la documentación legal solicitando elaboración de contrato.	Acta de resolución	1 Original
Dirección de Asuntos Jurídicos	24	Realiza Dictamen de excepción y contrato.	Dictamen Contrato	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	25	Recibe de Jurídico Dictamen y Contrato para firma.	Dictamen Contrato	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	26	Realiza la adquisición y firma del contrato. Fin.	Contrato	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	27	Turna expediente a la Dirección de Adjudicaciones vía oficio.	Expediente Oficio	1 Original

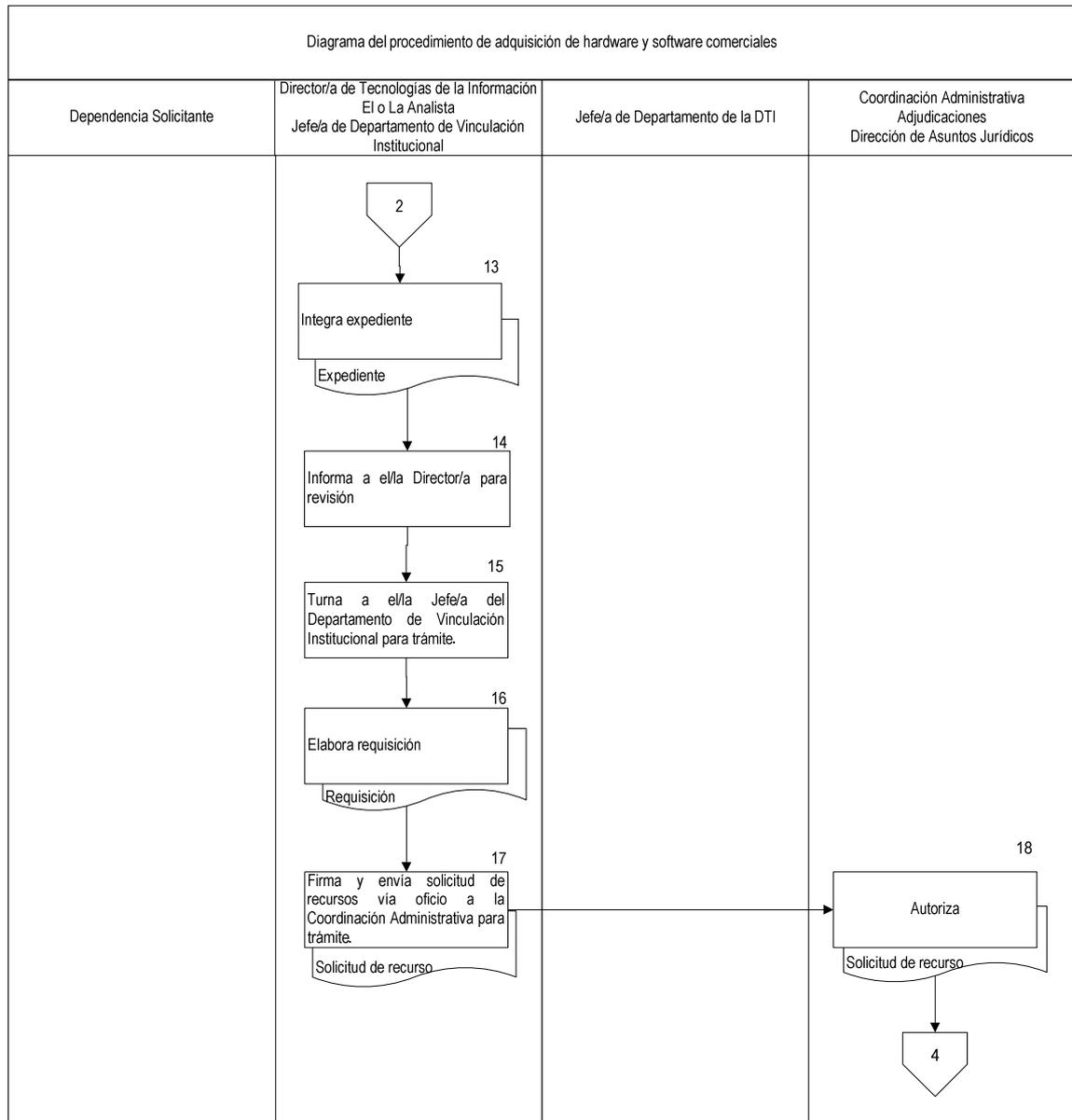
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

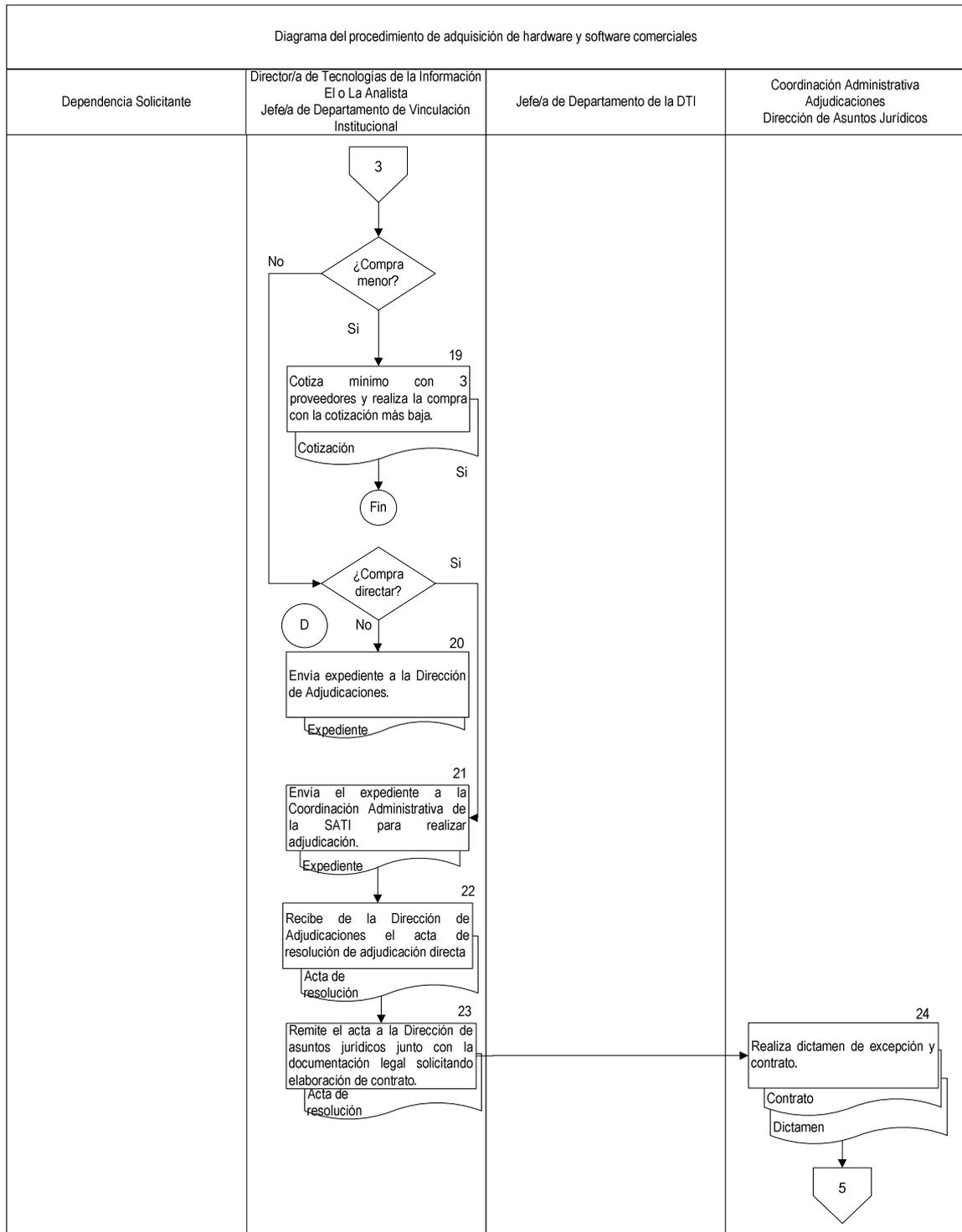
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Dirección de Adjudicaciones	28	Realiza Procedimiento de Adjudicación y emite Fallo.	Fallo	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	29	Recibe fallo, realiza la adquisición e integra expediente de compra.	Fallo	1 Original

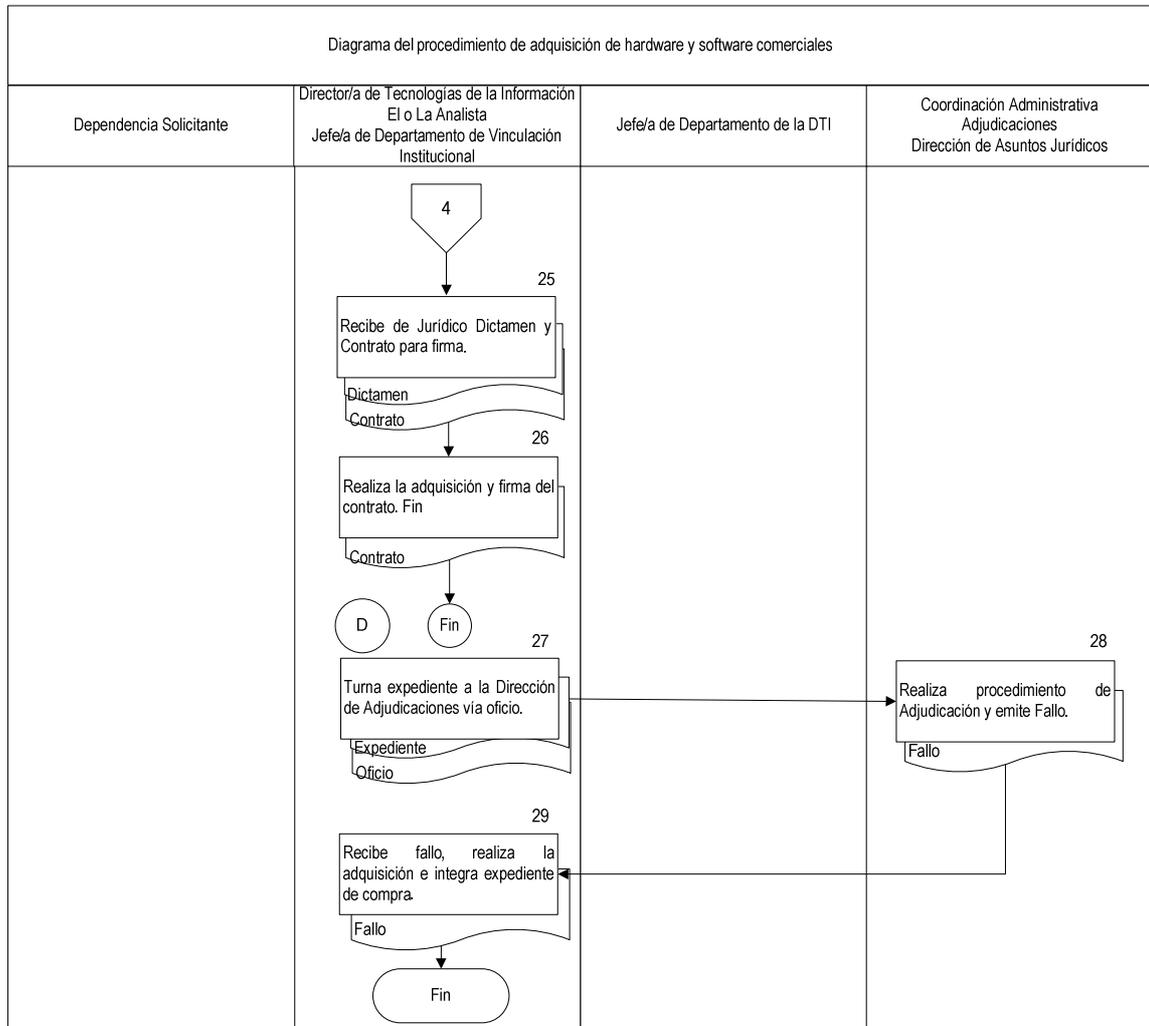




<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>





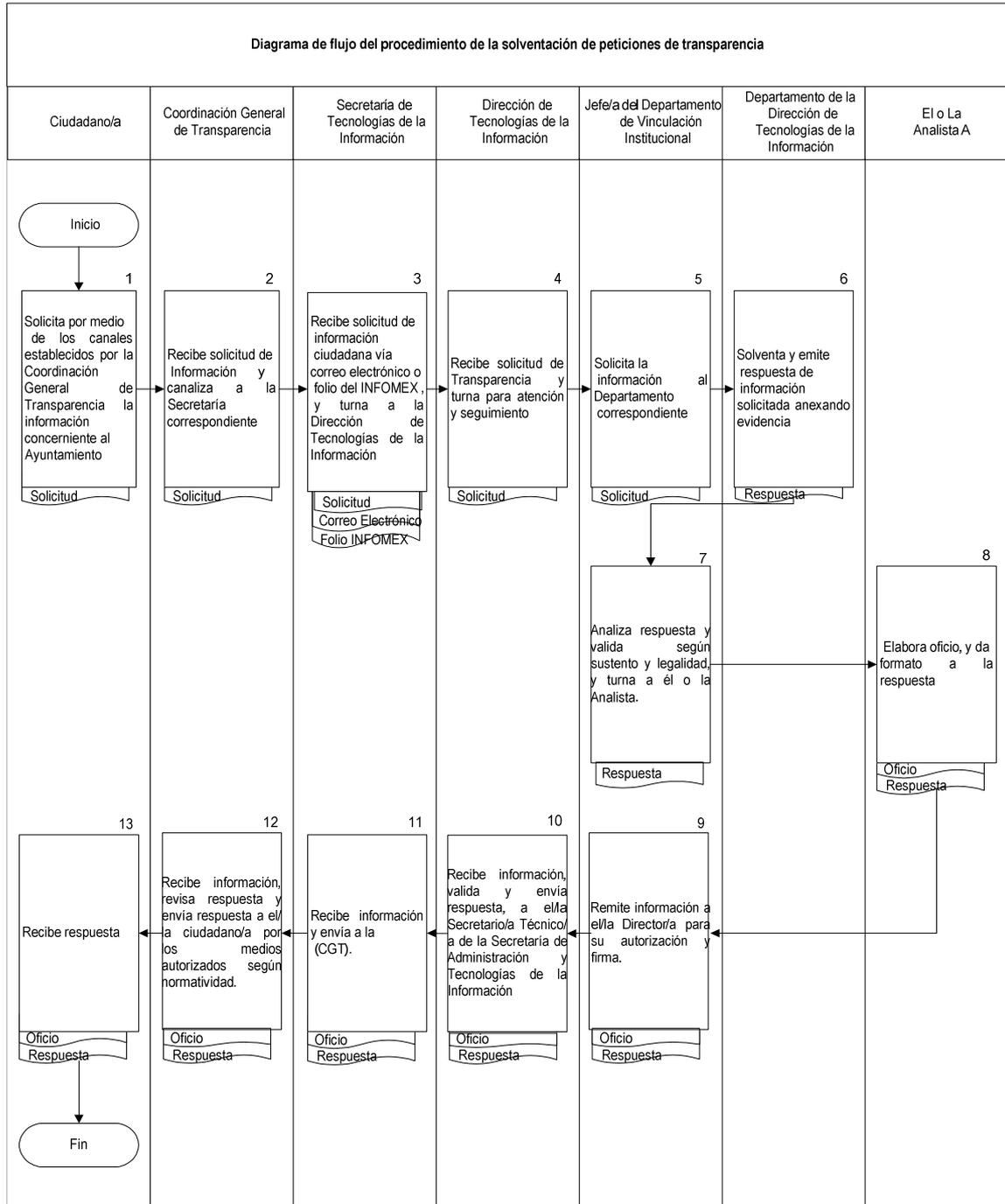


<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de la solventación de peticiones de transparencia.
<b>Objetivo:</b>	Dar respuestas sustentadas a las peticiones de los y las ciudadanos/as de Información competencia de la Dirección de Tecnologías de la Información, con el fin de cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 37 fracción VIII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.1. Transparencia Institucional. 5.1.1 Promover la transparencia hacia el interior y el exterior de la gestión municipal. 5.1.1.1 Promover la transparencia dentro del Ayuntamiento en las diferentes Dependencias y organismos en todos los niveles. 5. Responder con mayor asertividad reduciendo el tiempo de atención a las solicitudes de información formuladas a las Dependencias y organismos del Ayuntamiento.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todas las respuestas deben canalizarse por medio del Departamento de Vinculación Institucional.</li> <li>2. Se deberá anexar al oficio archivado evidencia de la respuesta que se emite.</li> <li>3. Toda información confidencial que se requiera será previamente validada por el o la Secretario/a Técnico/a de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de la solventación de peticiones de transparencia				
<b>Responsable</b>	<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadano/a	1	Solicita por medio de los canales establecidos por la Coordinación General de Transparencia la información concerniente al Ayuntamiento.		
Coordinación General de Transparencia	2	Recibe solicitud de información, y canaliza a la Secretaría correspondiente.	Solicitud	1 Original
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	3	Recibe solicitud de información ciudadana vía correo electrónico o folio del INFOMEX, y turna a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Solicitud Correo electrónico Folio INFOMEX	1 Original
Dirección de Tecnologías de la Información	4	Recibe solicitud de Transparencia y turna para atención y seguimiento.	Solicitud	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	5	Solicita la información al Departamento correspondiente.	Solicitud Correo electrónico	1 Original
Departamento correspondiente	6	Solventa y emite respuesta de información solicitada, anexando evidencia.	Respuesta	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	7	Analiza respuesta y valida según sustento y legalidad, y turna a el o la Analista.	Respuesta	1 Original
El/La Analista de Departamento de Vinculación.	8	Elabora oficio, y da formato a la respuesta.	Oficio Respuesta	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación	9	Remite información a el/la Director/a para su autorización y firma.	Oficio Respuesta	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	10	Recibe información, valida y envía respuesta, a el/la Secretario/a Técnico/a de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.	Oficio Respuesta	1 Original
Secretario/a Técnico/a de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	11	Recibe información y envía a la Coordinación General de Transparencia.	Oficio Respuesta	1 Original
Coordinación General de Transparencia	12	Recibe información, revisa respuesta y envía respuesta a el/la ciudadano/a por los medios autorizados según normatividad.	Oficio Respuesta	1 Original
Ciudadano/a	13	Recibe respuesta.	Oficio Respuesta	1 Original



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.
<b>Objetivo:</b>	Administrar y asegurar la continuidad de los servicios de telefonía móvil y radiocomunicación, eficientando el uso del recurso presupuestal con el fin de mantener comunicación constante entre las diferentes Dependencias y mantener actualizadas las responsivas personales.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 34 fracción I y 39 fracción IX.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.</p> <p>Eje 5. Mejores Prácticas Municipales.</p> <p>5.5. Gobierno Digital.</p> <p>5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas internos del gobierno municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de falla de servicio, el o la Resguardante levantará un reporte a través de la Mesa de Ayuda, especificando de que falla se trata, mismo que será asignado al Jefe de Departamento o Analista correspondiente.</li> <li>2. En caso de robo, el o la Resguardante deberá presentarse ante la Agencia del Ministerio Público correspondiente a levantar el acta, especificando que fue con violencia.</li> <li>3. En caso de sustitución de Equipo por parte del Proveedor, el/la Usuario/a deberá notificar a la Coordinación Administrativa de la SATI, los nuevos datos del Equipo, de lo contrario se procederá a cancelar el servicio.</li> <li>4. En caso de que no se devuelva la responsiva actualizada en un periodo de 7 días se procederá a la suspensión del servicio.</li> <li>5. Las notificaciones de Incidentes se realizarán por la vía pre establecida por la empresa prestadora del servicio.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	7 días.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

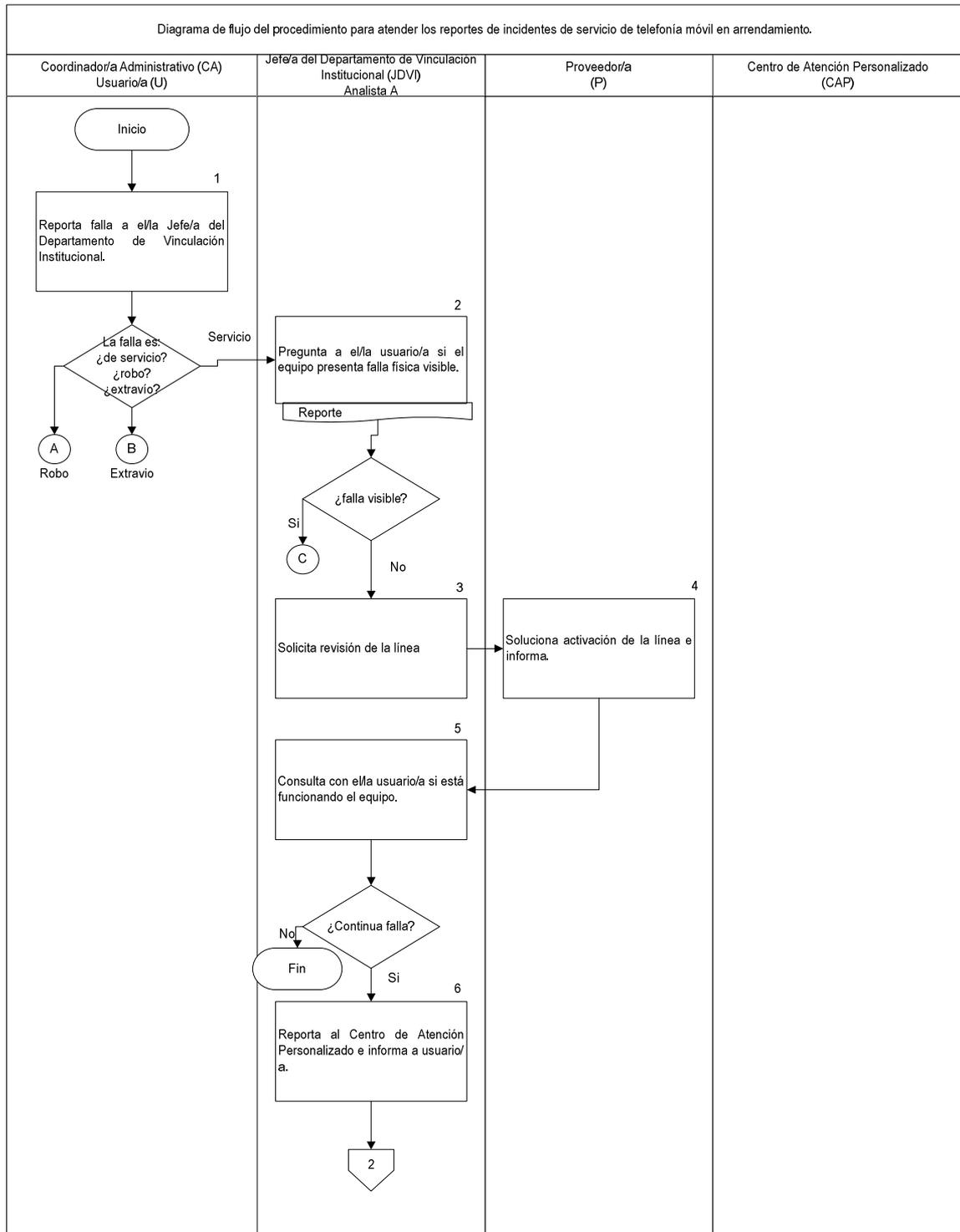
<b>Descripción del Procedimiento:</b> para atender los reportes de Incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o documento</b>	<b>Tantos</b>
Coordinador/a Administrativo/a del Ayuntamiento	1	Reporta falla a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Reporte	
Coordinador/a Administrativo/a del Ayuntamiento		La falla es: ¿De servicio? Pasa a la actividad 2. ¿Robo? Pasa a la actividad 15. ¿Extravío? Pasa a la actividad 21.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	2	Pregunta a el/la Usuario/a si el Equipo presenta falla física visible. ¿Falla visible? Si: pasa a la actividad 6. De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	3	Solicita revisión de la línea.		
Proveedor/a	4	Soluciona activación de la línea e informa.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	5	Consulta con el/la Usuario/a si está funcionando el Equipo. ¿Continua falla? No: fin (Cambiar a estatus "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Ayuda). De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	6	Reporta al Centro de Atención Personalizado e informa a Usuario/a.		
Usuario/a	7	Acude a Centro de Atención Personalizado y entrega Equipo para revisión.		
Centro de Atención Personalizado	8	Revisa y reporta daño. ¿Tiene reparación? Si: pasa a actividad 13. De lo contrario: ¿Es daño imputable a el/la Usuario/a? No: pasa a la actividad 10. De lo contrario:		
Usuario/a	9	Paga deducible.		

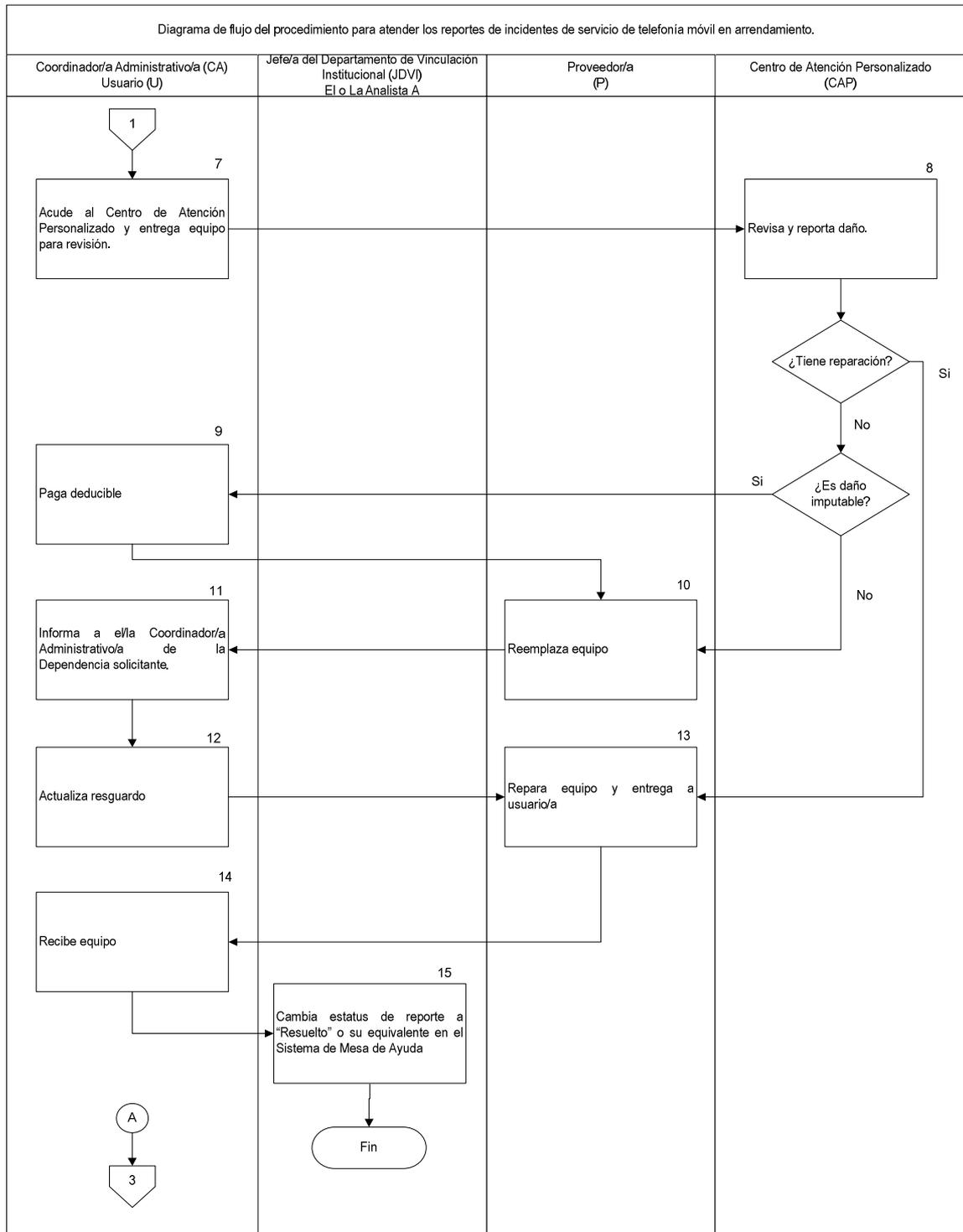
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

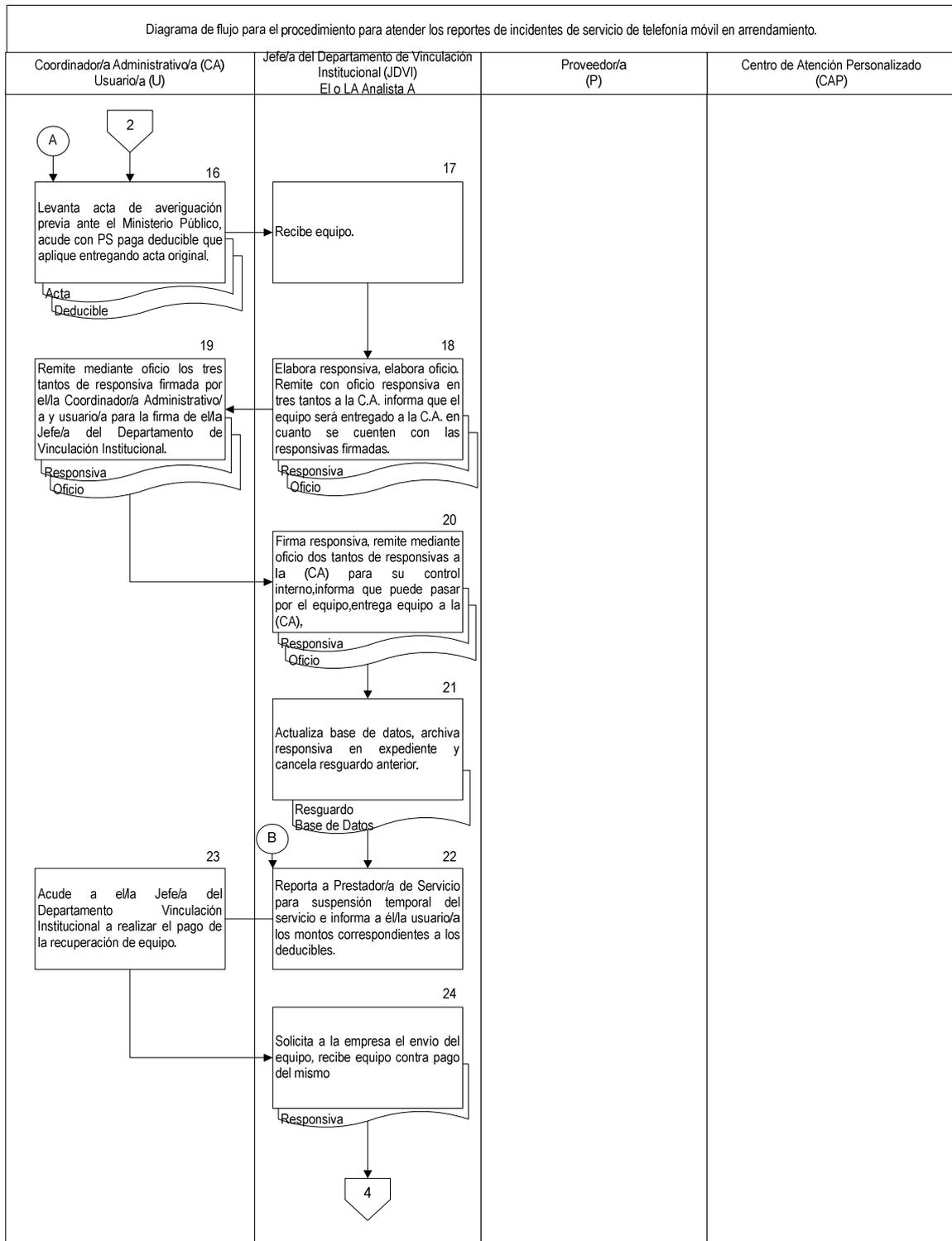
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o documento</b>	<b>Tantos</b>
Proveedor/a	10	Reemplaza Equipo.		
Usuario/a	11	Informa a el/la Coordinador/a Administrativo/a de la Dependencia solicitante.		
Coordinador/a Administrativo/a del Ayuntamiento	12	Actualiza Resguardo.		
Proveedor/a	13	Repara Equipo y entrega a Usuario/a.		
Usuario/a	14	Recibe Equipo. Fin.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional/ El o La Analista A.	15	Cambia estatus de reporte a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de Mesa de Ayuda.		
Usuario/a	16	Levanta acta de averiguación previa ante el Ministerio Público, acude con PS paga deducible que aplique entregando acta original.	Acta deducible	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	17	Recibe Equipo.		
El o La Analista A	18	Elabora responsiva, elabora oficio. Remite con oficio responsiva en tres tantos a la Coordinación Administrativa. Informa que el Equipo será entregado a la Coordinación Administrativa en cuanto se cuenten con las responsivas firmadas.	Responsiva Oficio	1 Original
Coordinación Administrativa de la Dependencia.	19	Remite mediante oficio los tres tantos de responsiva firmada por el/la Coordinador/a Administrativo/a y Usuario/a para la firma de el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Responsiva oficio	3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	20	Firma responsiva, remite mediante oficio dos tantos de responsivas a la Coordinación Administrativa para su control interno, informa que puede pasar por el Equipo, entrega Equipo a la Coordinación Administrativa del Ayuntamiento.	Responsiva oficio	2 Originales
El o La Analista A	21	Actualiza base de datos, archiva responsiva en expediente y cancela responsiva anterior.	Base de datos responsiva	1 Original

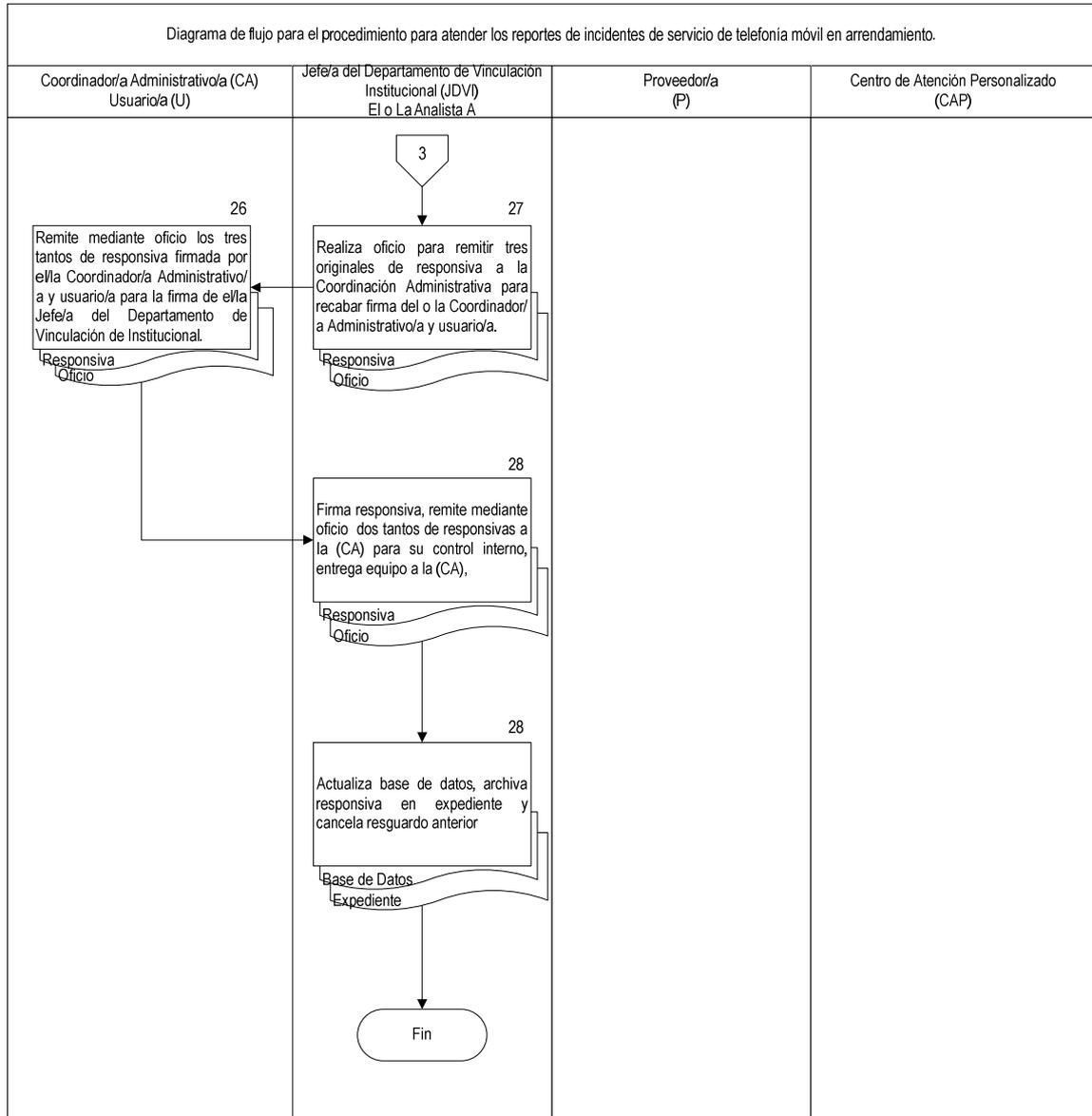
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	22	Reporta a Prestador/a de Servicio para suspensión temporal del servicio e informa a el/la Usuario/a los montos correspondientes a los deducibles.		
Usuario/a	23	Acude a el/la Jefe/a del Departamento Vinculación Institucional a realizar el pago de la recuperación de Equipo.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	24	Solicita a la empresa el envío del Equipo, recibe Equipo contra pago del mismo.	Responsiva	3 Originales
El o La Analista A	25	Realiza oficio para remitir tres originales de responsiva a la Coordinación Administrativa para recabar firma del o la Coordinador/a Administrativo/a y Usuario/a.	Responsiva Oficio	1 Original
Coordinación Administrativa	26	Remite mediante oficio los tres tantos de responsiva firmada por el/la Coordinador/a Administrativo/a y Usuario/a para la firma de el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación de Institucional.	Responsiva Oficio	3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	27	Firma responsiva, remite mediante oficio dos tantos de responsivas a la Coordinación Administrativa para su control interno, entrega Equipo a la Coordinación Administrativa.	Responsiva oficio	2 Originales
El o La Analista A	28	Actualiza base de datos, archiva responsiva en expediente y cancela Resguardo anterior.	Base de datos responsiva Expediente	1 Original









<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



Secretaría de Administración  
y Tecnologías de la Información

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN INSTITUCIONAL

**RESPONSIVA DE EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN  
Y/O TELEFONÍA CELULAR EN ARRENDAMIENTO**

No. RESGUARDO: **1**

- 2 Nombre: \_\_\_\_\_
- Número de Control: **3**
- 4 Puesto: \_\_\_\_\_
- Dependencia: **5**
- 6 Dirección: \_\_\_\_\_
- Departamento: **7**
- 8 Fecha de impresión: \_\_\_\_\_

Recibí de la Dirección de Tecnologías de la Información el Equipo de Radiocomunicación y/o Telefonía Celular descrito a continuación en el entendido de que cuenta bajo mi custodia con responsabilidad:

- Utilizarlo (s) exclusivamente para uso oficial.
- No traspasar el (o los) equipos de radiocomunicación y/o telefonía celular.
- En el caso de término de la relación laboral, hacer entrega física del equipo conjuntamente con sus accesorios a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Reportar inmediatamente a la Dirección de Tecnologías de la Información sobre cualquier falla técnica.
- En el caso de robo, realizar el trámite correspondiente ante la Agencia de Minutero Público informando a su vez a la Dirección de Tecnologías de la Información el suceso para la suspensión temporal del servicio y continuar con el trámite ante las oficinas de atención al cliente correspondientes. En caso de reposición de equipo también deberá informar a la Dirección de Tecnologías de la Información los datos del equipo y así proceder a la actualización de la respuesta.
- En caso de extravío o dano en el(los) equipo(s) de radiocomunicación y/o telefonía celular reportar inmediatamente a la Dirección de Tecnologías de la Información, el No. de Id. del radio o el número celular extraviado o dañado y seguir el trámite ante las oficinas de atención al cliente correspondientes, una vez recibidos los equipos en reposición, informar a la Dirección de Tecnologías de la Información los datos del equipo para actualizar su respuesta.
- El usuario es sabedor de que para el caso de que el equipo de radiocomunicación y/o telefonía celular comunicacion sufra un desperfecto, avería o extravío; una vez vencida la garantía que otorga la empresa, la reparación o en su caso la reposición del mismo correrá a su cargo.
- Responder por los danos o desperfectos al (o los) equipo(s) de radiocomunicación y/o telefonía celular cuando sea(n) resultado de la negligencia o dolo en su uso, en términos de los artículos 47 fracciones V y VI y 134 fracción VI de la Ley Federal del Trabajo; artículo 50 fracción III de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla y artículo 19 fracción I de la Ley de los Inhabederos al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

RECONOZCO QUE EL PLAN ASIGNADO PARA ESTE EQUIPO ES EXCLUSIVAMENTE DE CARÁCTER OFICIAL, EL COSTO DE LAS LLAMADAS DE USO PERSONAL DEBERÁN SER RECONSIDERADAS AL AYUNTAMIENTO, PARA TAL EFECTO SE ME ENTREGARÁ COPIA DEL DESGLOSE DE LA FACTURA PARA REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE A LA ESCUELA MUNICIPAL, DENTRO DE LOS SIGUIENTES CINCO DÍAS HÁBILES A LA RECEPCIÓN DE LA MISMA.

MARCA	MODELO	NO. SERIE	IMEI	SIM	ID O TE	PLAN ASIGNADO
<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

16 **Observaciones**

Coordinador(a) Administrativo(a): \_\_\_\_\_ Usuario Responsable: \_\_\_\_\_ Entrega: Jefe de Departamento

\_\_\_\_\_  
NOMBRE NOMBRE NOMBRE

Copia Coord. Admvo:  **17**  
Copia Usuario:   
Copia Jefe Depto:   
REF.091-B/SATV1213

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato de Responsiva de Equipo de Radiocomunicación y/o Telefonía  
celular en Arrendamiento.  
REF.091-B/SATI/1213.**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **No. de resguardo:** En este campo se coloca el número de control del o la Resguardante
2. **Nombre:** Escribir el Nombre completo del o la Resguardante del Equipo.
3. **Número de control:** En este campo se colocará el número de control con el que está dado de alta en el Ayuntamiento.
4. **Puesto:** En este campo deberá escribir el puesto que desempeña el o la Resguardante.
5. **Dependencia:** La Dependencia a la que está inscrito
6. **Dirección:** En este campo se deberá escribir la Dirección en la que labora.
7. **Departamento:** Solo en el caso de estar inscrito a un Departamento.
8. **Fecha de impresión:** La fecha en la que es llenado el Formato de Responsiva.
9. **Marca:** En este campo se deberá colocar la marca del Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
10. **Modelo:** En este campo se deberá colocar el modelo del Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
11. **No. De serie:** En este campo se deberá colocar el número de serie que tiene el Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
12. **IMEI:** En este campo se deberá colocar el número que se encuentra en la tarjeta SIM del Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
13. **SIM:** Es la Tarjeta que almacena los datos del Equipo (número telefónico e ID).
14. **ID o Teléfono** En este campo se deberá colocar el ID o el número asignado al Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
15. **Plan asignado:** En este campo se deberá colocar el plan en que se encuentra contratado el Equipo de Radiocomunicación o Telefonía celular en Arrendamiento.
16. **Observaciones:** Detallar notas adicionales al Equipo.
17. **Copia:** Indicar copias de Resguardo.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la administración del servicio de telefonía móvil en arrendamiento.
<b>Objetivo:</b>	Dotar del servicio de telefonía móvil a las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con el fin de eficientar la operación de las actividades propias de cada una, manteniendo un nivel óptimo de comunicación.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 34 fracción I y 39 fracciones IX y XV.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del gobierno municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dependencia o entidad solicitante justificará vía oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, la solicitud del servicio de telefonía móvil.</li> <li>2. Todos/as los/las usuarios/as de telefonía móvil deberán firmar el formato oficial autorizado por Contraloría Municipal; "Responsiva de Equipo de Radiocomunicación y/o Telefonía Celular en Arrendamiento" REF.091-A/SATI/0412.</li> <li>3. La autorización del servicio está sujeta a previo acuerdo entre el/la Director/a de Tecnologías de la Información y el/la Secretario/a de Tecnologías de la Información.</li> <li>4. Una vez finalizado el contrato con la empresa prestadora de servicios de telefonía móvil o de radiocomunicación, la Dirección de Tecnologías de la Información, dará aviso a todos/as los/las Coordinadores/as Administrativos/as de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla y podrá reclamar la devolución de los Equipos de telefonía móvil.</li> <li>5. El servicio será otorgado de Secretario/a hasta Jefes/as de Departamento, los usuarios/as no podrán tener más de dos Equipos bajo su Resguardo, tendrá que firmar responsiva y queda sujeto/a el/la Usuario/a al que se indica en ella. En los requerimientos se debe especificar los datos del Usuario/a.</li> <li>6. El/La Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional, hará una evaluación continua del uso racional de la telefonía móvil o</li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	radiocomunicación y de las necesidades adicionales (mediante verificación de cargos, justificación de uso del servicio, y cantidad de Equipos a contratar según necesidades y presupuesto).
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la administración del servicio de telefonía móvil en arrendamiento.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
		Tipo de Servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es solicitud de servicio de Telefonía Móvil pasa a la actividad 1.</li> <li>• Cambio de usuario ir a actividad 17.</li> <li>• Termino de contrato ir a actividad 26.</li> <li>• Termino de relación ir a actividad 34.</li> </ul>		
Director/a de Tecnologías de la Información	1	Envía circular a la Coordinación Administrativa solicitando sus requerimientos de radiocomunicación, indicando los puntos a los que debe sujetarse la petición.	Circular	1 Original
Coordinador/a Administrativo/a	2	Recibe circular y envía mediante oficio los requerimientos de la Dependencia o entidad a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Circular Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Recibe oficio peticiones de las Dependencias.	Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	4	Turna peticiones para análisis de viabilidad.	Folio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	5	Realiza análisis de viabilidad.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	6	Informa resultado de análisis a la Dirección de Tecnologías de la Información.		
Director/a de Tecnologías de la Información	7	Toma acuerdo con Secretario/a de Administración y Tecnologías de la Información.	Oficio	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Tecnologías de la Información	8	Informa a el/la Jefe de Departamento de Vinculación Institucional la resolución tomada, para el trámite correspondiente. ¿Petición aceptada?		
Director/a de Tecnologías de la Información	9	No: Informa a la Dependencia mediante oficio la no viabilidad de su petición. Fin. De lo contrario:	Oficio Responsiva	1 Original 3 Originales
Director/a de Tecnologías de la Información	9	No: Informa a la Dependencia mediante oficio la no viabilidad de su petición. Fin. De lo contrario:	Oficio Responsiva	1 Original 3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	10	Elabora respuestas, calendario de entrega de Equipos y oficio para el envío de la información.	Oficio Calendario Responsiva	1 Original 1 Original 3 Originales
Director/a de Tecnologías de la Información	11	Envía oficio a los/las Coordinadores/as Administrativos/as, anexando calendario de entrega de Equipos, adjuntado respuestas correspondientes para su firma y la de el/la Usuario/a.	Oficio Calendario Responsiva	1 Original 1 Original 3 Originales
Coordinación Administrativa	12	Firma carta compromiso sobre el uso del servicio y manejo de los Equipos y recibo por el total de Equipos.	Carta compromiso Recibo	1 Original 1 Original
Coordinación Administrativa	13	Entrega mediante oficio responsiva firmada.	Oficio Responsivas	1 Original 3 Originales
Director/a de Tecnologías de la Información	14	Recibe oficio y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Oficio Responsivas	1 Original 3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	15	Verifica, firma responsiva y entrega a Coordinador/a Administrativo/a los tantos correspondientes a el/la Usuario/a.	Responsivas	3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	16	Actualiza base de datos y archiva la responsiva en carpeta de control correspondiente. Termina Procedimiento.	Responsiva	1 Original
Coordinación Administrativa	17	Informa mediante oficio a Dirección de Tecnologías de la Información sobre cambio de Usuario/a.	Oficio	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

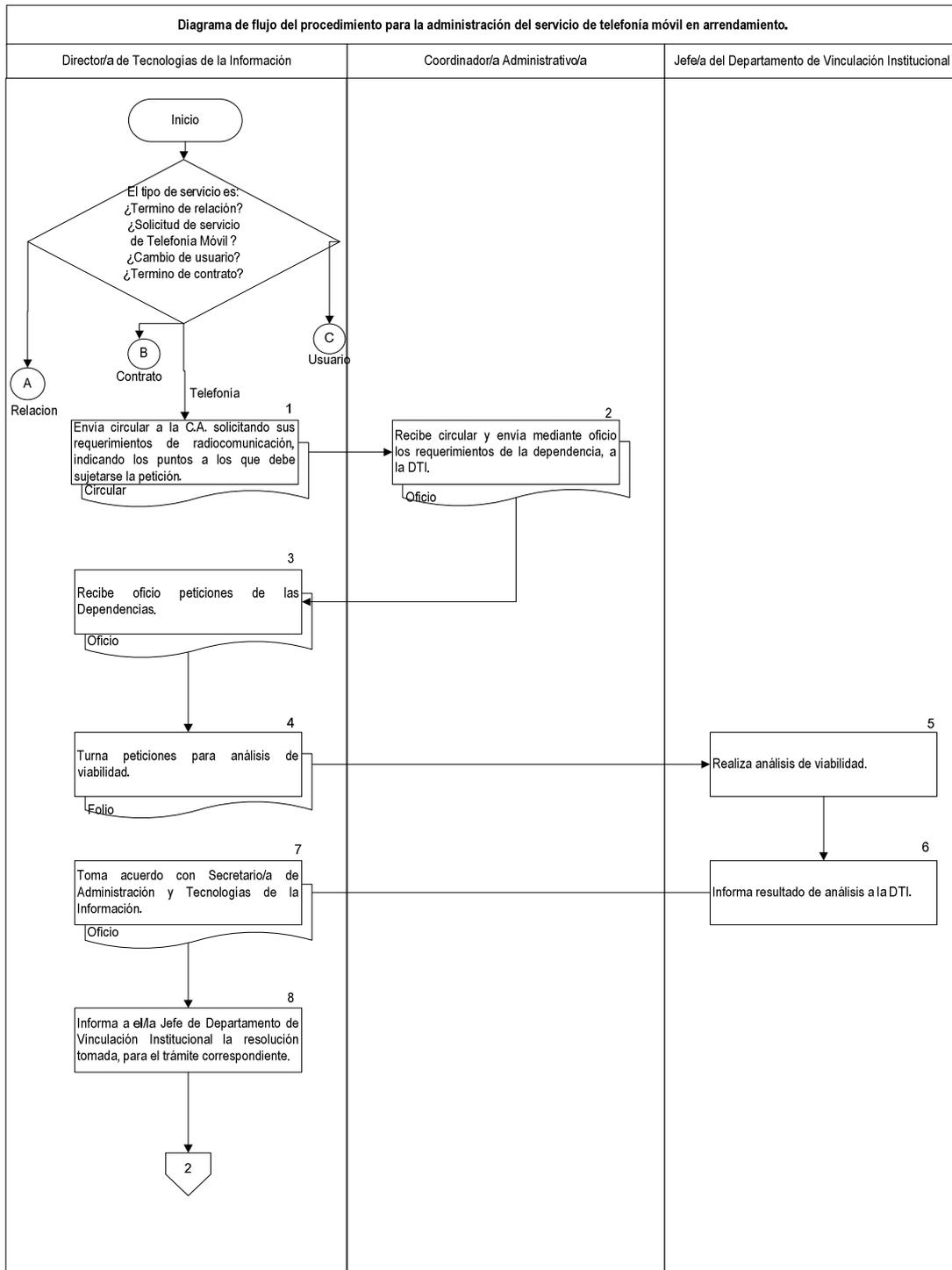
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Tecnologías de la Información	18	Recibe oficio y turna a Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	19	Valida si el cambio es de acuerdo a las políticas de telefonía.		
		¿El cambio es de acuerdo a las políticas de telefonía? Si: Pasa a la actividad 22.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	20	De lo contrario: Solicita autorización para el cambio. ¿Es aceptada? Si: pasa a actividad 22. De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	21	Autorización denegada, avisa mediante oficio. Termina Procedimiento.	Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	22	Elabora responsiva y la remite a la Coordinación Administrativa para su firma y de el/la Usuario/a.	Responsiva	3 Originales
Coordinación Administrativa	23	Remite a Dirección de Tecnologías de la Información responsiva firmada.	Responsiva	3 Originales
Dirección de Tecnologías de la Información	24	Recibe responsiva y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Responsiva	3 Originales
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	25	Firma responsiva, la remite a la Coordinación Administrativa, cancela responsiva anterior, archiva la correspondiente a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional en la carpeta de control.	Responsiva	2 Originales
Dirección de Tecnologías de la Información	26	Informa mediante oficio a la Coordinación Administrativa del término de contrato con el Proveedor de servicio y solicita se reintegren a la Dirección de Tecnologías de la Información los Equipos, anexando calendario de entrega.	Oficio calendario	1 Original 1 Original

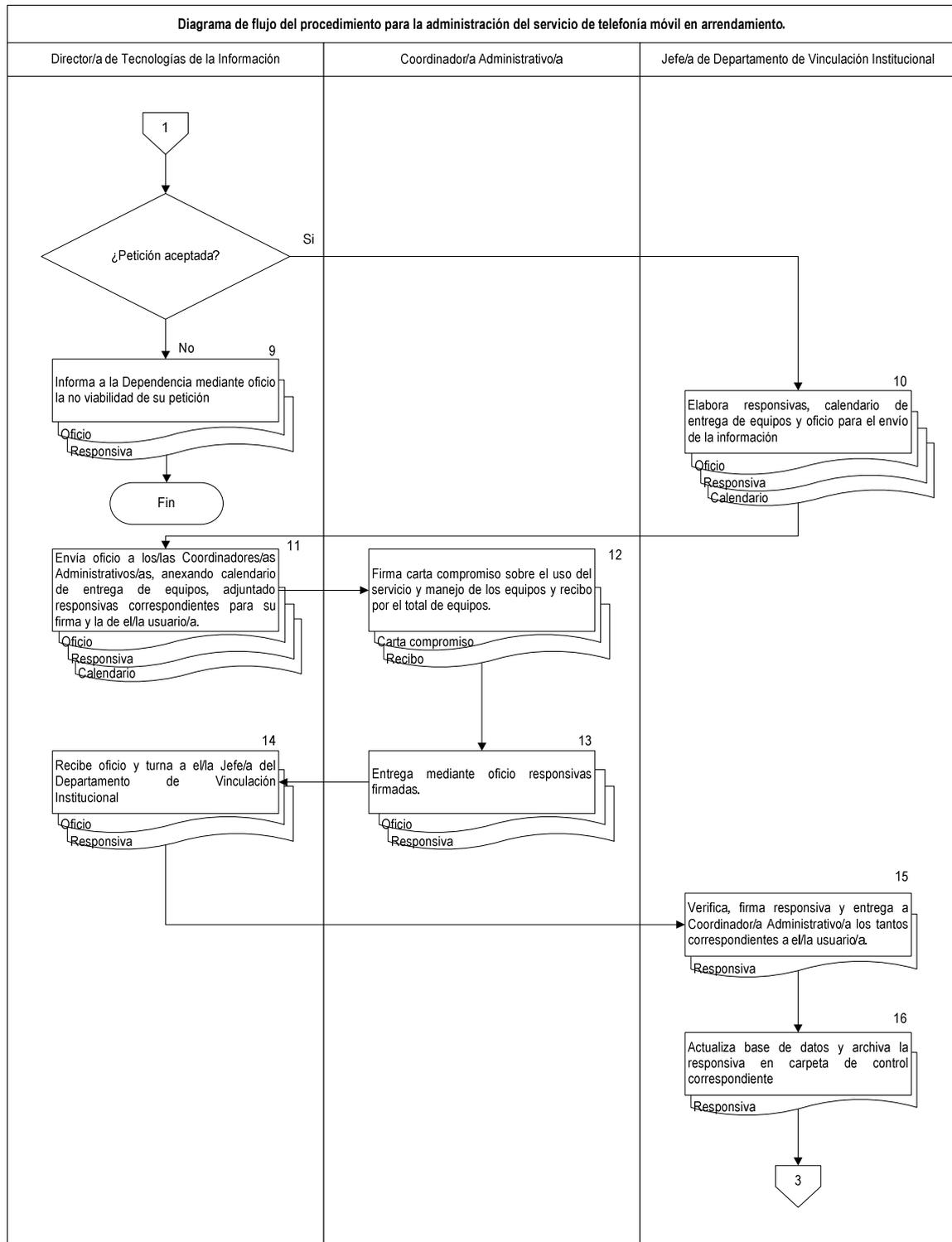
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

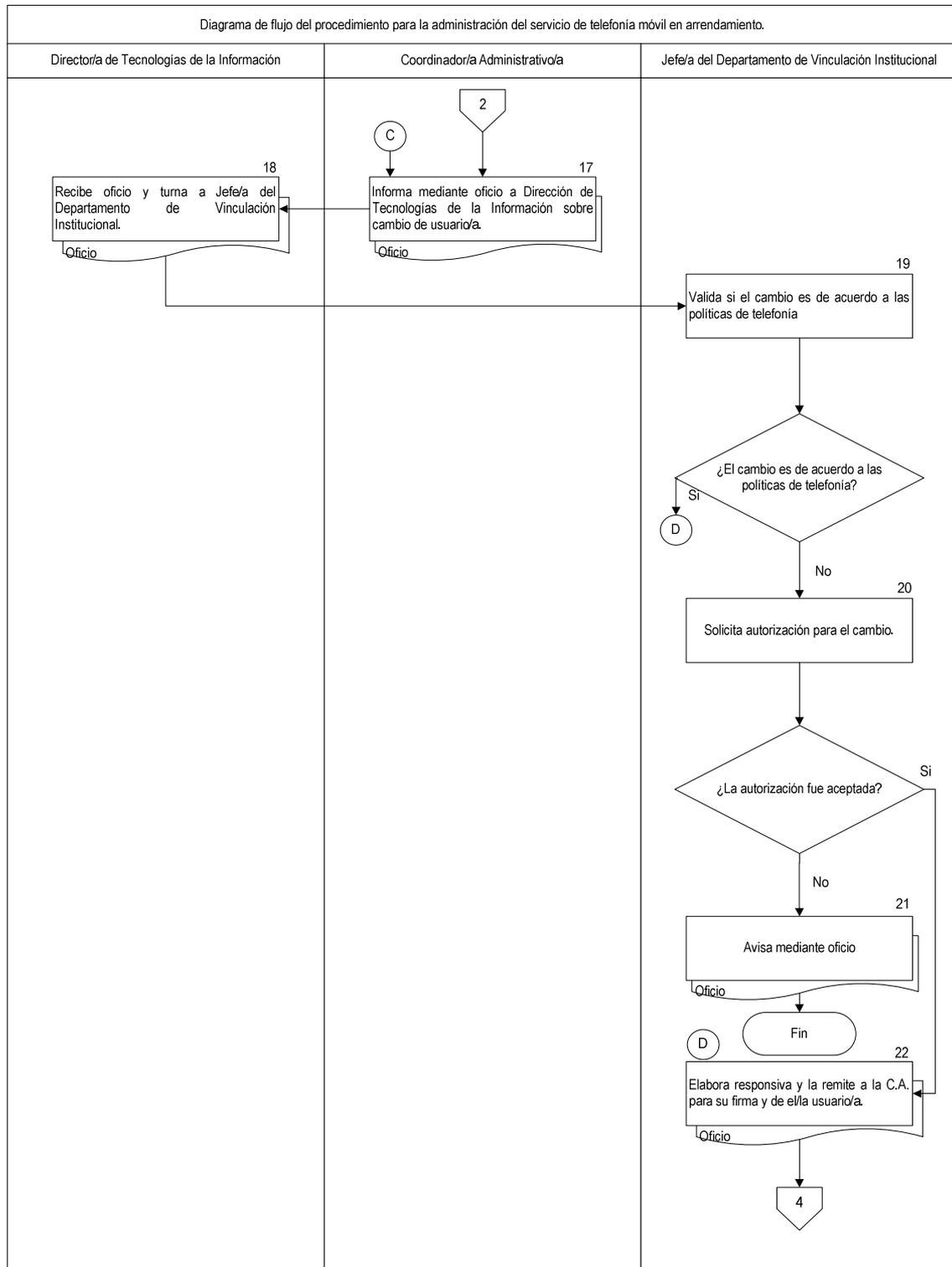
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinación Administrativa	27	Reúne los Equipos de su Dependencia y entrega el total de Equipos a la Dirección de Tecnologías de la Información.		
Dirección de Tecnologías de la Información	28	Recibe Equipos y envía a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	29	Verifica que los Equipos correspondan o sean similares a los entregados inicialmente.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	30	¿Corresponden o son similares? No: Informa a la Coordinación Administrativa que debe entregar el Equipo sino se tomarán las medidas señaladas en la responsiva y regresa a la actividad 28. Si: pasa a la siguiente actividad.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	31	Entrega responsivas, carta compromiso y recibo cancelados, archiva en carpeta de control.	Responsivas Carta compromiso	Copia
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	32	Almacenan los Equipos para entrega al Proveedor.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	33	Entrega Equipos en devolución al Proveedor, recibiendo documento que acredite la entrega. Verificar si termina Procedimiento.	Documento de entrega	1 Original
Coordinación Administrativa	34	Informa mediante oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información la baja de el/la Usuario/a y devuelve Equipo.		
Dirección de Tecnologías de la Información	35	Recibe oficio, Equipo y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Oficio	
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	36	Verifica que el Equipo corresponda con la responsiva.		

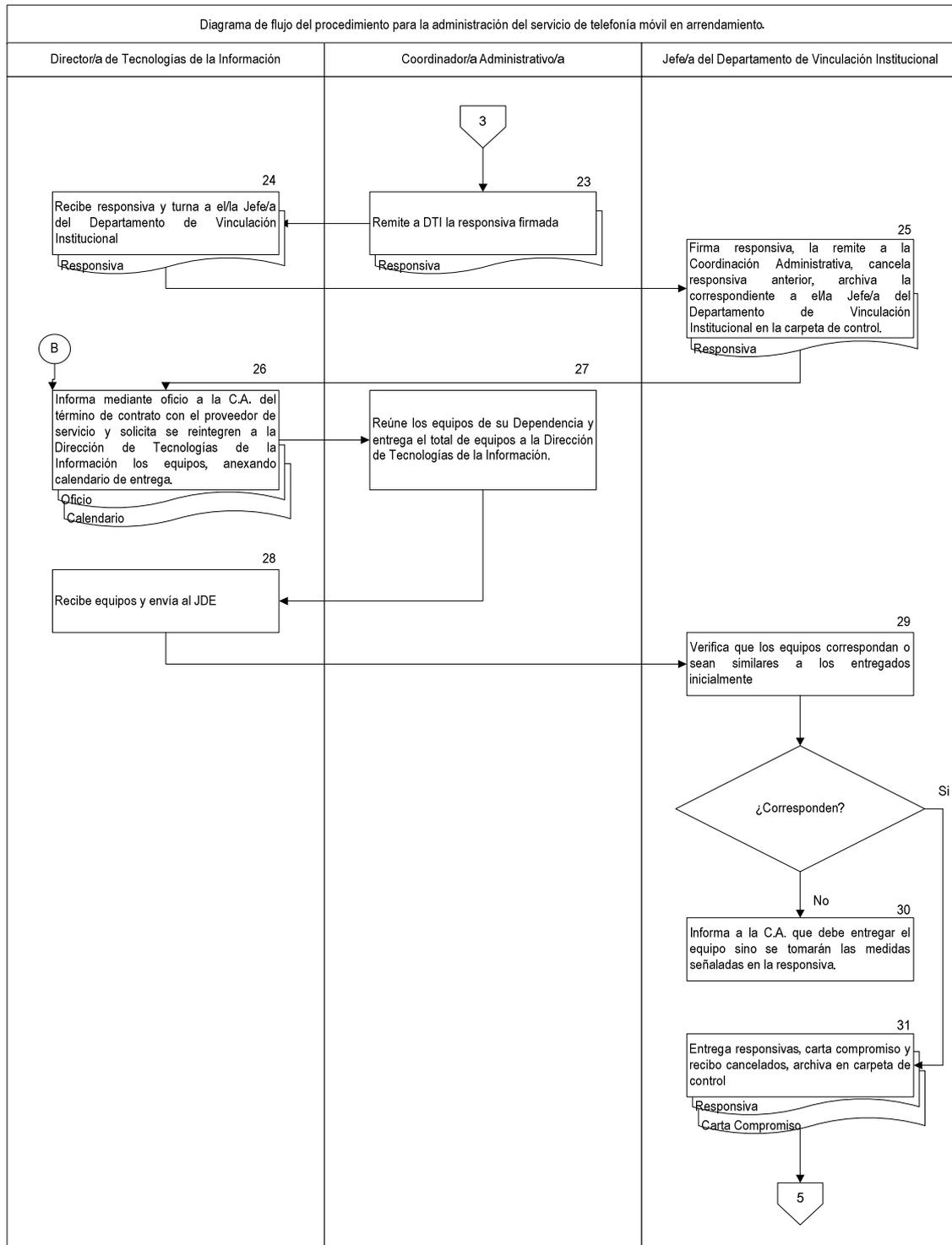
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

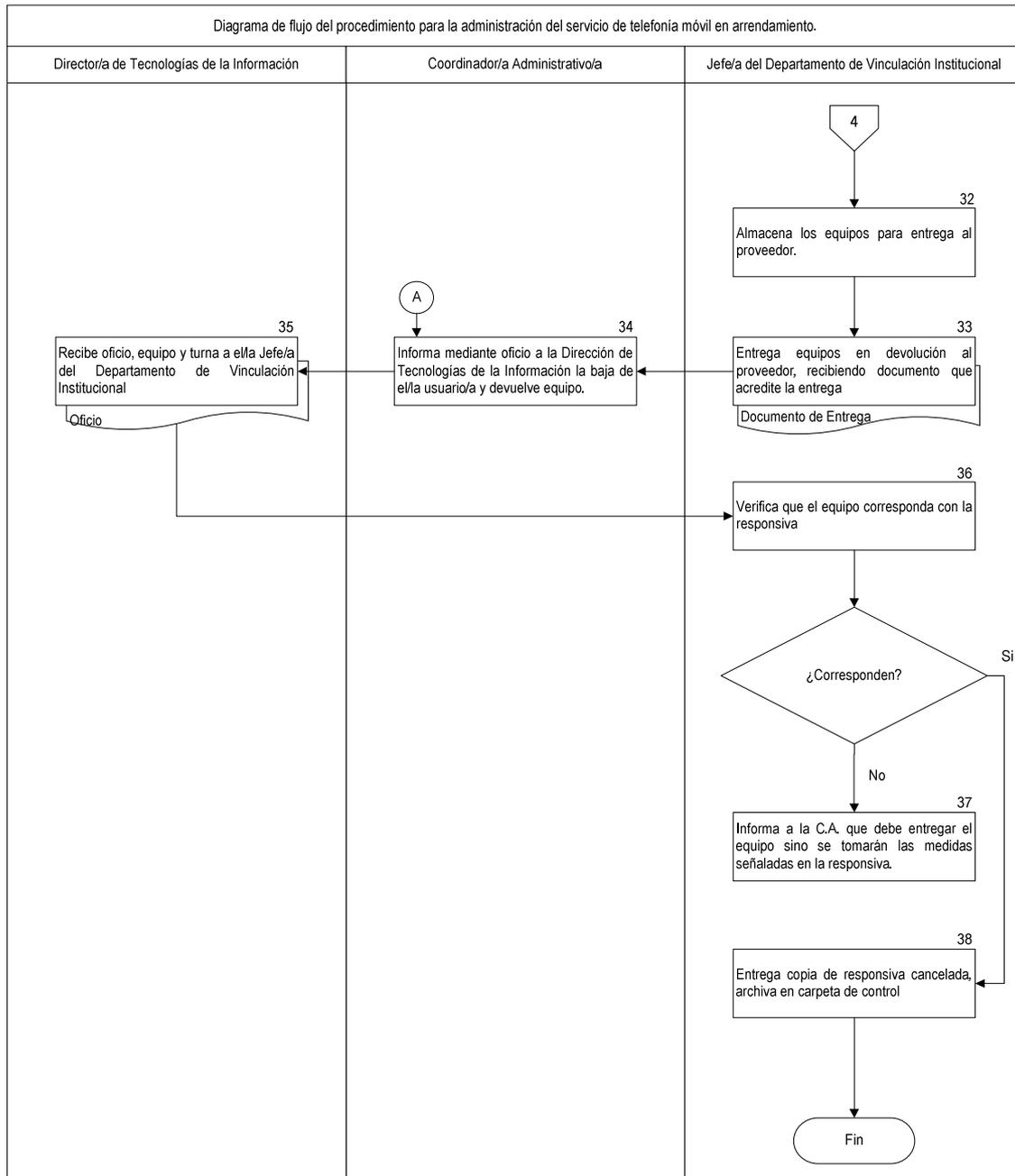
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	37	¿Corresponden? No: Se informa a la Coordinación Administrativa que debe entregar el Equipo sino se tomarán las medidas señaladas en la responsiva y regresa a la actividad 35.	Oficio	
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	38	Si: Entrega copia de responsiva cancelada, archiva en carpeta de control y recibe Equipo.	Responsiva cancela	Copia











<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

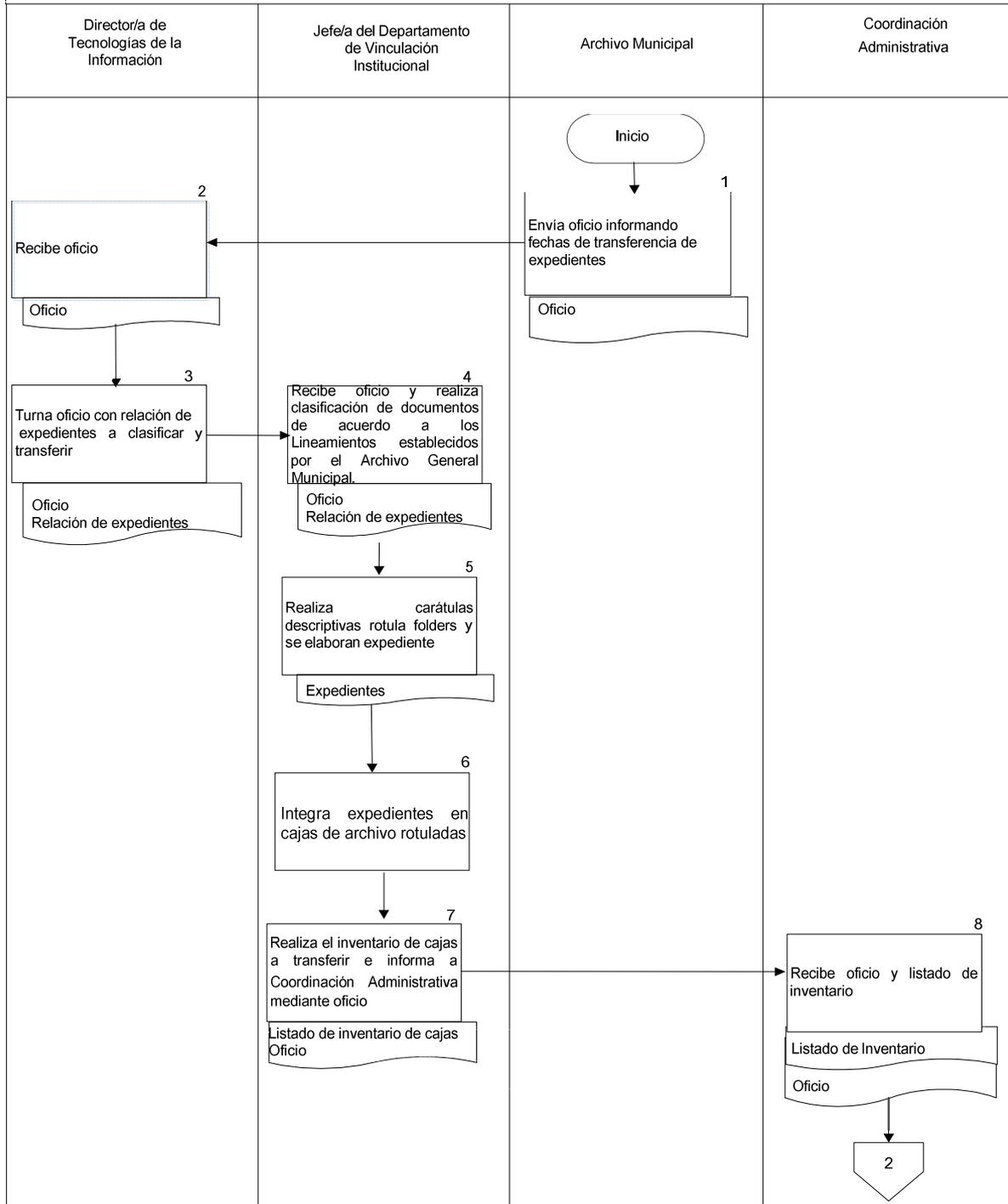
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de transferencia de archivos administrativos al Archivo General Municipal.
<b>Objetivo:</b>	Concentrar, salvaguardar y/o proteger los documentos generados por la Dirección de Tecnologías de la Información.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 37 fracción III.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.6. Planeación Estratégica Municipal. 5.6.1. Establecer una Agenda de Políticas Públicas Municipales mediante la Planeación Estratégica. 5.6.1.1 Promover una visión de largo plazo a partir de la Planeación Estratégica en el desempeño del gobierno municipal.</p> <p>Lineamientos Generales para la Administración Documental y Transferencia de Archivos al Archivo General Municipal.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se manejará la documentación de manera confidencial, cuidando el buen Resguardo de los documentos en todo momento.</li> <li>2. La transferencia de documentos se realizará de acuerdo a las fechas que estipule el Archivo General Municipal.</li> <li>3. La clasificación de la documentación se realizará de acuerdo a las series documentales existentes que se encuentran en los Lineamientos Generales para la Administración Documental y Transferencia de Archivos al Archivo General Municipal.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

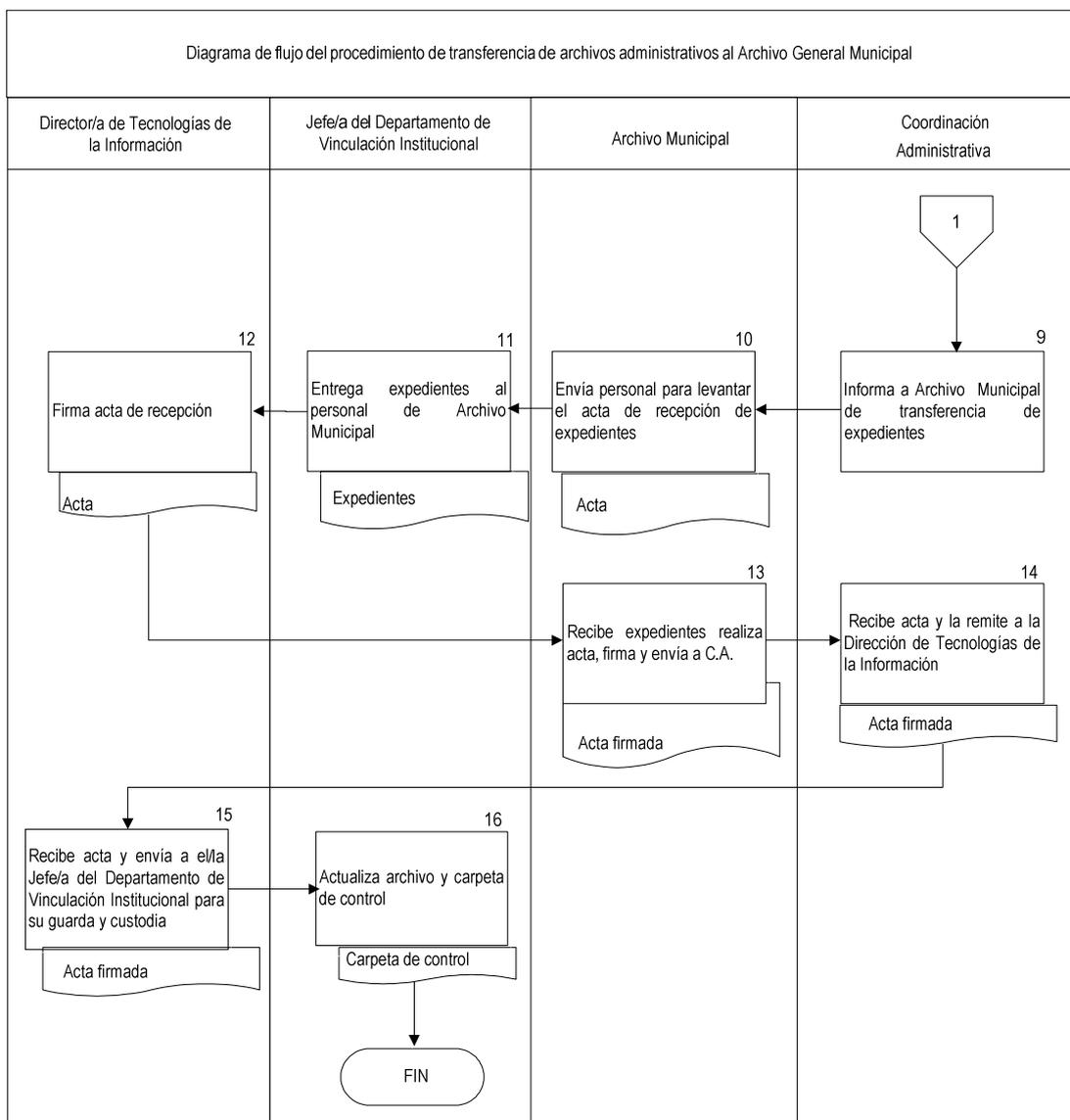
<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Transferencia de archivos administrativos al Archivo General Municipal				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Archivo Municipal	1	Envía oficio informando fecha de transferencia de expedientes.	Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	2	Recibe oficio.	Oficio	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Turna oficio con relación de expedientes a clasificar y transferir.	Oficio Relación de expedientes	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	4	Recibe oficio y realiza clasificación de documentos de acuerdo a los Lineamientos establecidos por el Archivo General Municipal.	Oficio	
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	5	Realiza carátulas descriptivas, rotula folders y se elaboran expedientes.	Expedientes	
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	6	Integra expedientes en cajas de archivo rotuladas.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	7	Realiza el inventario de cajas a transferir e informa a la Coordinación Administrativa mediante oficio.	Oficio Listado de inventario de cajas	1 Original
Coordinación Administrativa	8	Recibe oficio y listado de inventario.	Oficio Listado de inventario de cajas	1 Original
Coordinación Administrativa	9	Informa al Archivo Municipal la transferencia de expedientes.		
Archivo Municipal	10	Envía personal para levantar el acta de recepción de expedientes.	Acta	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	11	Entrega expedientes al personal del archivo municipal.	Expedientes	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	12	Firma acta de recepción.	Acta	1 Original
Archivo Municipal	13	Recibe expedientes, realiza acta, firma y envía a Coordinación Administrativa.	Acta firmada	1 Original
Coordinación Administrativa	14	Recibe acta y la remite a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Acta	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	15	Recibe acta y envía a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional para su guarda y custodia.	Acta	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	16	Actualiza archivo y carpeta de control.	Carpeta de control	1 Original

Diagrama de flujo del procedimiento de transferencia de archivos administrativos al Archivo General Municipal





<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<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 todos/as aquellos/as que hagan uso de las Tecnologías de la Información propiedad del Ayuntamiento de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 37 fracción III.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.6. Planeación Estratégica Municipal. 5.6.1. Establecer una Agenda de Políticas Públicas Municipales mediante la Planeación Estratégica. 5.6.1.1 Promover una visión de largo plazo a partir de la Planeación Estratégica en el desempeño del gobierno municipal.</p> <p>2. Generar los Lineamientos para la formulación de los planes temáticos y programas en materia de Planeación Estratégica.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	1. Cada propuesta de normatividad y/o Lineamiento, se someterá para aprobación de elaboración, con el/la Director/a de Tecnologías de la Información, con la finalidad que cubra las necesidades para la regulación.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Dos meses

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la elaboración de normas y/o Lineamientos en el uso de las Tecnologías de la Información				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	1	Realiza análisis de la Dirección sobre asuntos que puedan ser reglamentados.	Reporte	1 Original
Jefe/a del Departamento de Vinculación	2	Envía vía correo electrónico listado de propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) a el/la Director/a de Tecnologías de la Información.	Correo electrónico Listado	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Analiza el listado y define propuestas que cubren las necesidades del H. Ayuntamiento.	Listado	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	4	Envía listado de propuestas requeridas para su elaboración a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional.	Correo electrónico Listado autorizado	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

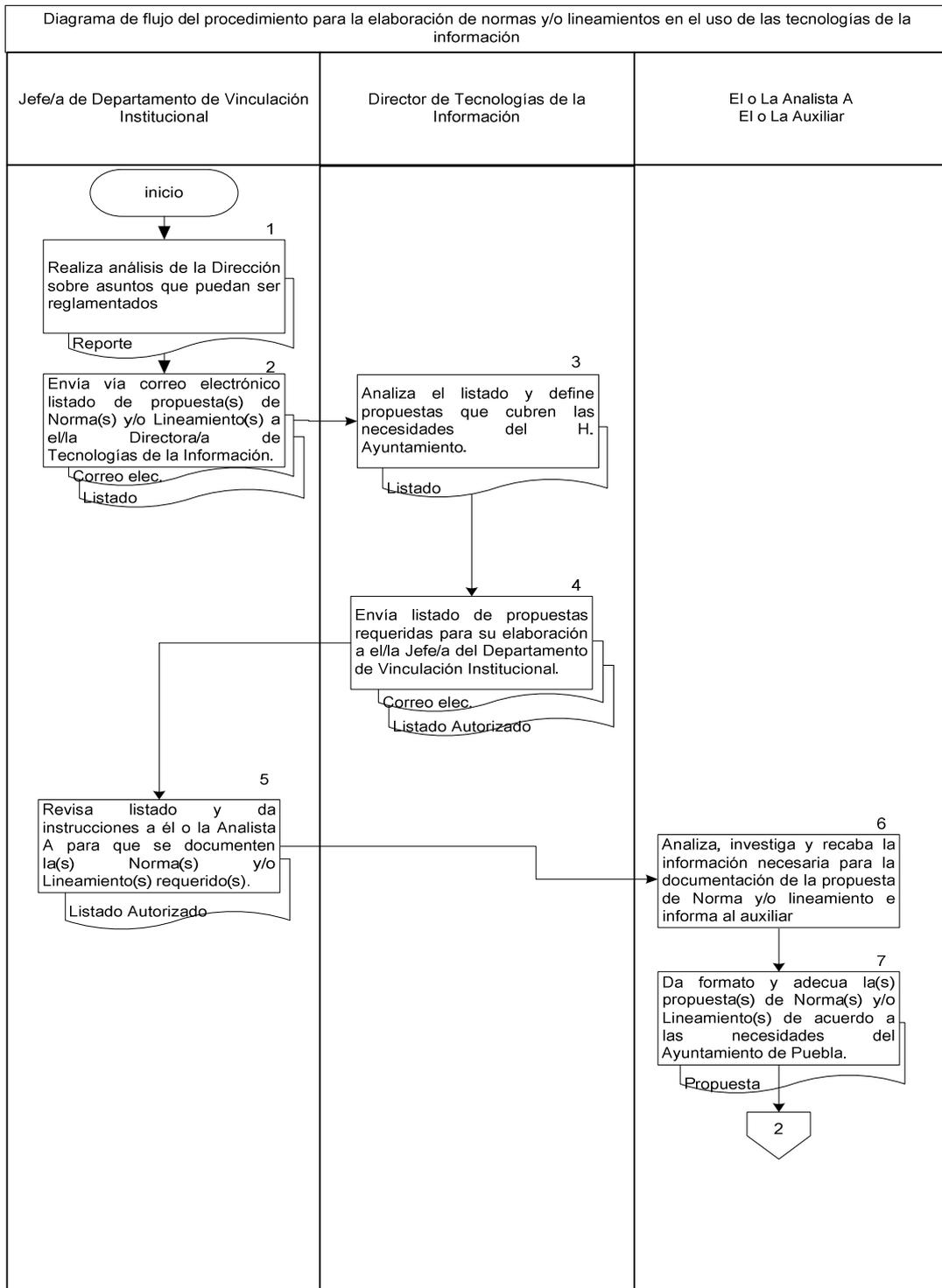
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Vinculación	5	Revisa listado y da instrucciones a el o la Analista A para que se documenten la(s) Norma(s) y/o Lineamiento(s) requerido(s).	Listado autorizado	1 Original
El o La Analista A	6	Analiza, investiga y recaba la información necesaria para la documentación de la propuesta de Norma y/o Lineamiento e informa al auxiliar.		
El o La Auxiliar	7	Da formato y adecua la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) de acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento.	Propuesta	1 Borrador
El o La Auxiliar	8	Envía a el o la Analista A para su revisión y complementación.	Propuesta	1 Borrador
El o La Analista A	9	Revisa y complementa la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) de acuerdo a la(s) necesidades del Ayuntamiento.	Propuesta	1 Borrador
El o La Analista A	10	Envía a el/la Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional para su revisión y Vo.Bo.	Propuesta	1 Borrador
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	11	Revisa Información.	Propuesta	1 Borrador
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 9 De lo contrario.		
Jefe/a del Departamento de Vinculación Institucional	12	Envía a el/la (los/las) Jefe/a(s) de Departamento (s) Involucrado(s) mediante memorándum el avance de la Norma o Lineamiento.		
Jefe(s)/as de Departamento	13	Revisa la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s), para validar que sean factibles y adecuadas.	Propuesta	1 Borrador
Jefe(s)/as de Departamento		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 9. De lo contrario:		
Jefe/as de Departamento Vinculación Institucional	14	Envía propuesta vía correo a el/la Director/a de Tecnologías de la Información para su aprobación.	Correo electrónico Propuesta	1 Borrador
Director/a de Tecnologías de la Información	15	Revisa la(s) propuestas de Norma(s) y/o Lineamiento(s) y emite comentarios.	Propuesta	1 Borrador

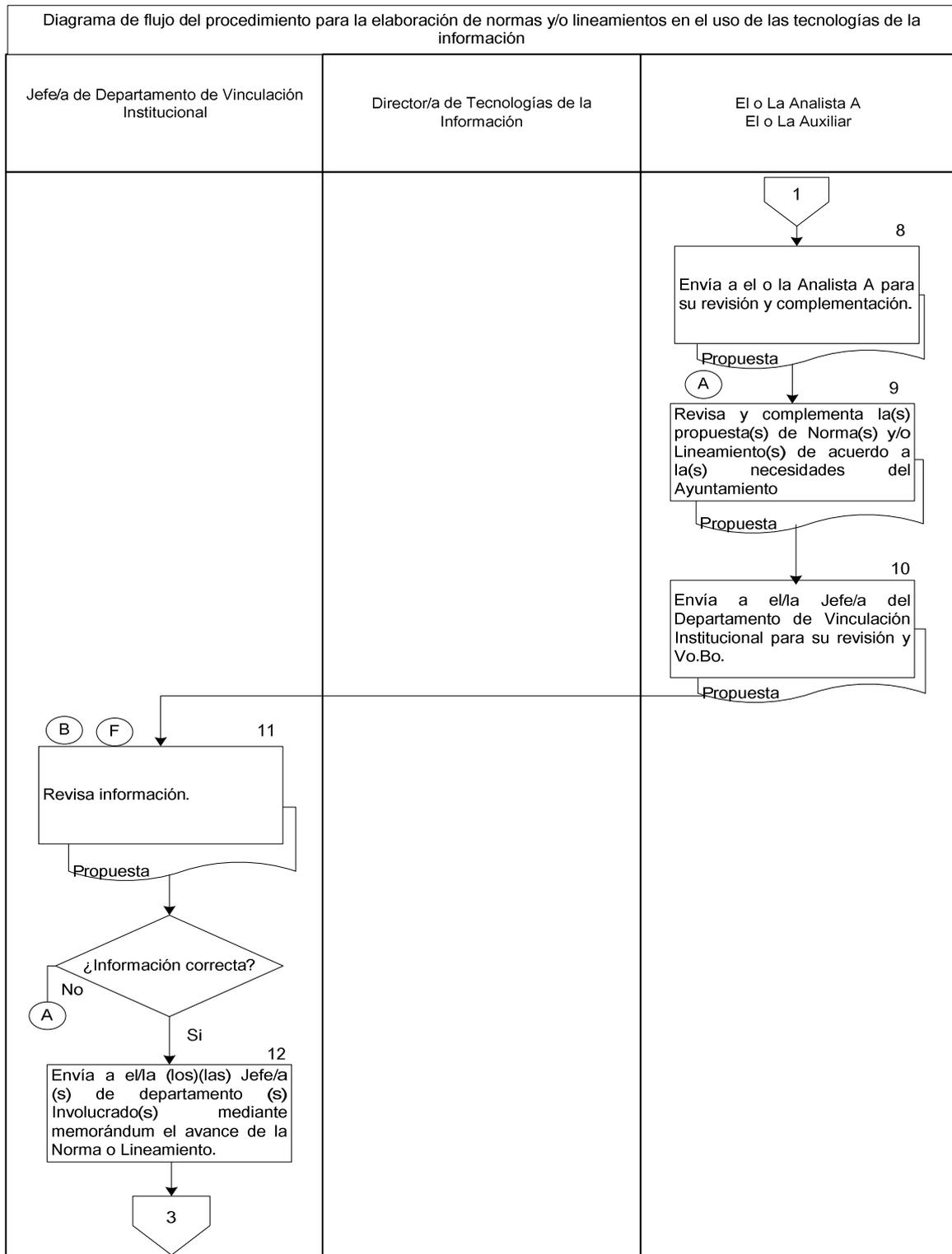
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

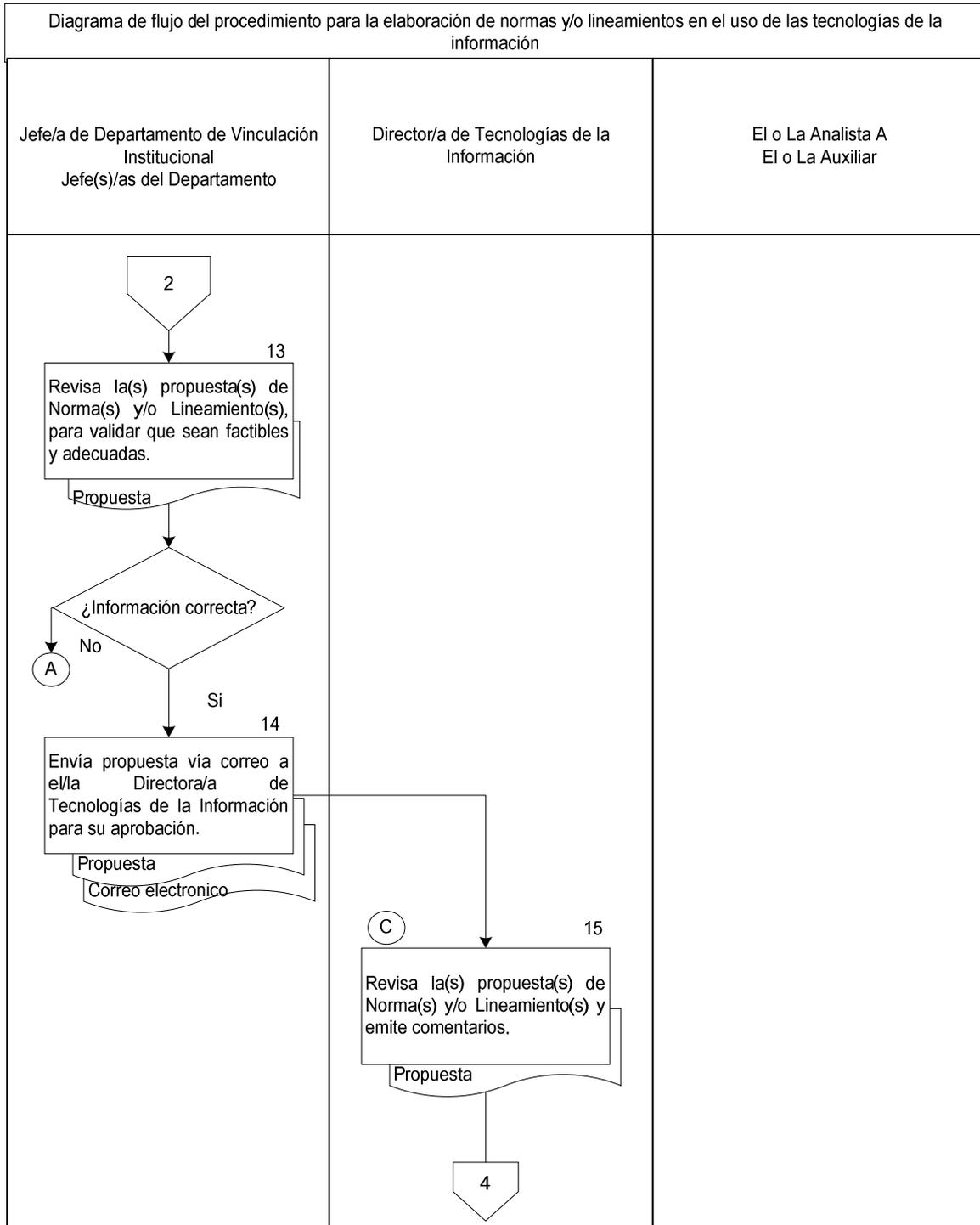
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Tecnologías de la Información		¿Propuesta correcta? No: regresa a la actividad 11. De lo contrario:		
Director/a de Tecnologías de la Información	16	Turna la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información; para dar marco legal.	Oficio Propuesta	1 Borrador
Dirección de Asuntos Jurídicos	17	Revisa y da marco legal. ¿Existen cambios? Si: regresa a actividad 15 De lo contrario: ¿Es Lineamiento o normatividad?	Oficio Propuesta	1 Borrador
Dirección de Asuntos Jurídicos	18	Lineamiento: remite vía oficio a Contraloría Municipal para su registro y aprobación con copia de conocimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información. Normatividad: pasa a actividad 25.	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	19	Revisa Lineamiento. ¿Existen cambios?		1 Borrador
Contraloría Municipal	20	Si: Remite Lineamiento con comentarios a la Dirección de Asuntos Jurídicos y regresa a actividad 17. De lo contrario:	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	21	Asigna número de registro a Lineamiento y regresa a la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Lineamiento	1 Borrador
Dirección de Asuntos Jurídicos	22	¿Lineamiento aprobado? No: Devuelve Lineamiento a la Dirección de Tecnologías de la Información, haciendo mención de los cambios a realizar y regresa a actividad 11. De lo contrario:	Lineamiento	1 Borrador
Dirección de Asuntos Jurídicos	23	Envía oficio con Lineamiento original a Dirección de Tecnologías de la Información para recabar firma de el/la Director/a.	Lineamiento	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	24	Envía Lineamiento original para firma de el/la Secretario/a de Administración y Tecnologías de la Información.	Lineamiento	1 Original
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	25	Firma Lineamiento de autorización y regresa a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Lineamiento	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Tecnologías de la Información	26	Da indicaciones a el/la Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico para que se integre al marco jurídico del Portal del H. Ayuntamiento de Puebla para su difusión.	Lineamiento	1 Original
Dirección de Asuntos Jurídicos	27	Envía a la Secretaría del Ayuntamiento para su homologación y elaboración de Dictamen.	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Ayuntamiento	28	Turna a la Dirección Consultiva.	Normatividad	1 Borrador
Dirección Consultiva	29	Revisa la normatividad en conjunto con la Contraloría Municipal. ¿Esta correcta? No: regresa a la actividad 17. De lo contrario	Normatividad	1 Borrador
Dirección Consultiva	30	Remite a la Secretaría del Ayuntamiento	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Ayuntamiento	31	Designa a un/a Regidor/a para revisión.	Normatividad	1 Borrador
Regidor/a	32	Presenta normatividad ante cabildo. ¿Normatividad aprobada?: No: regresa a la actividad 27. De lo contrario:	Normatividad	1 Borrador
Regidor/a	33	Remite normatividad a la Secretaría del Ayuntamiento para su publicación.	Normatividad	1 Original







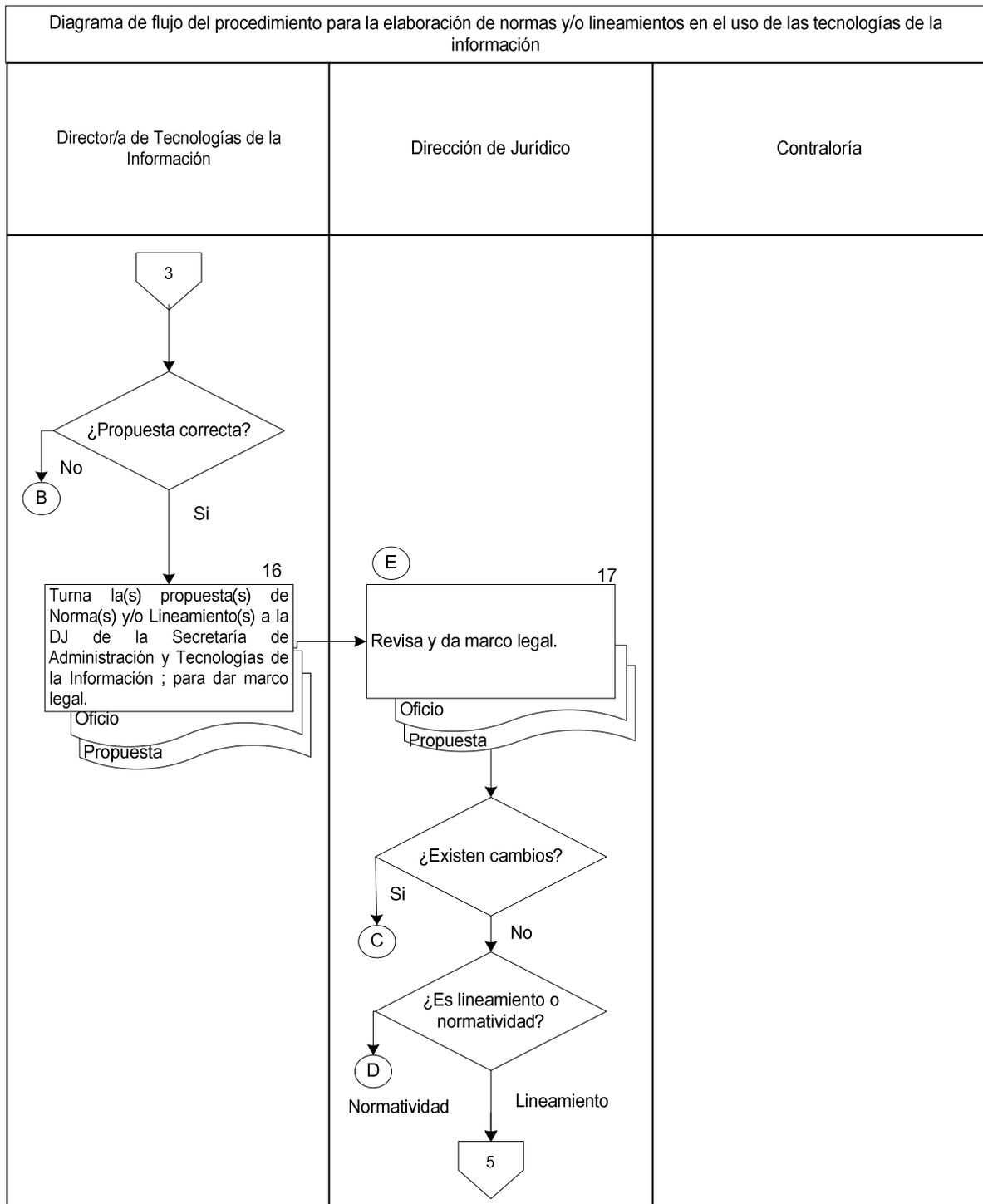
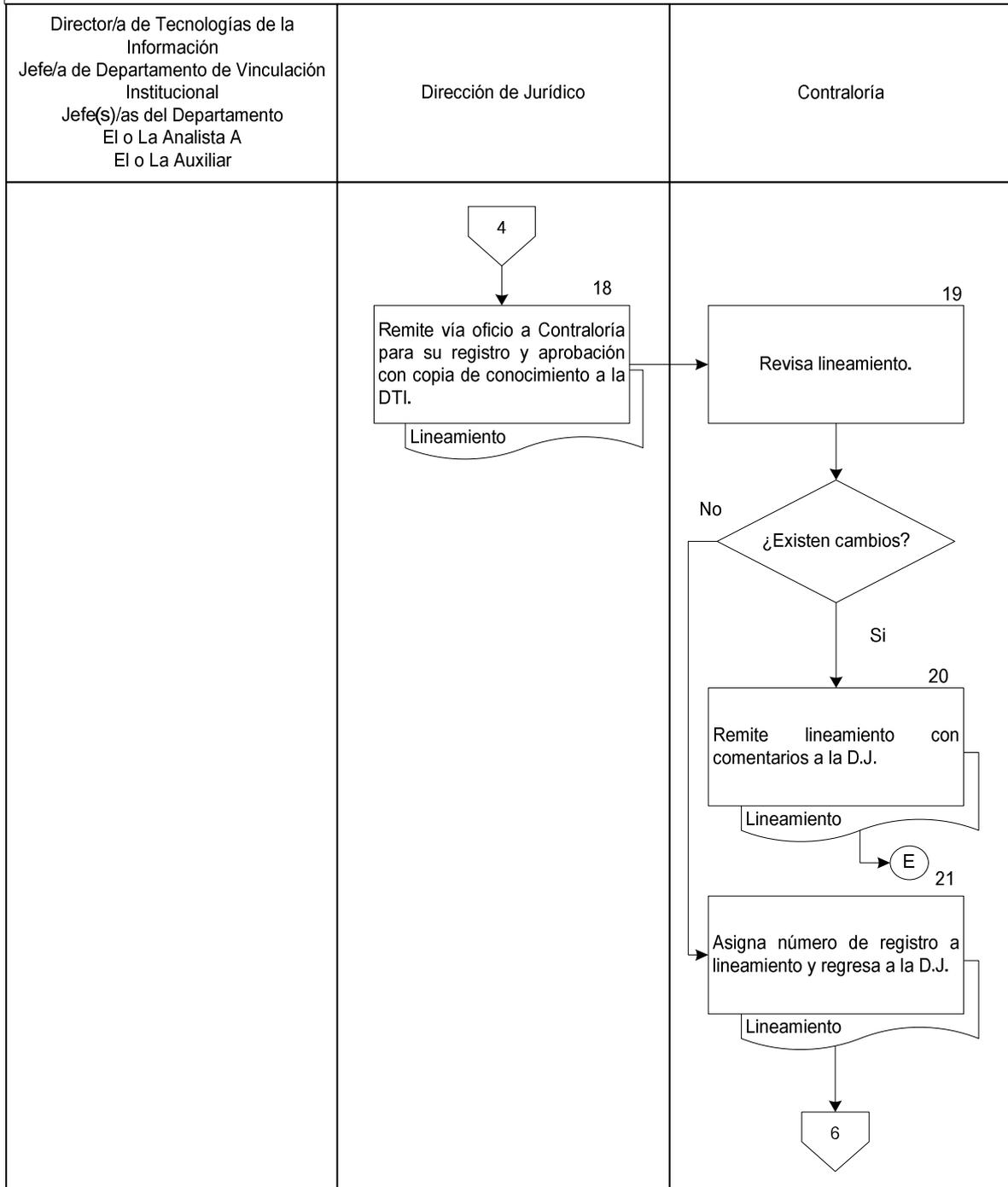
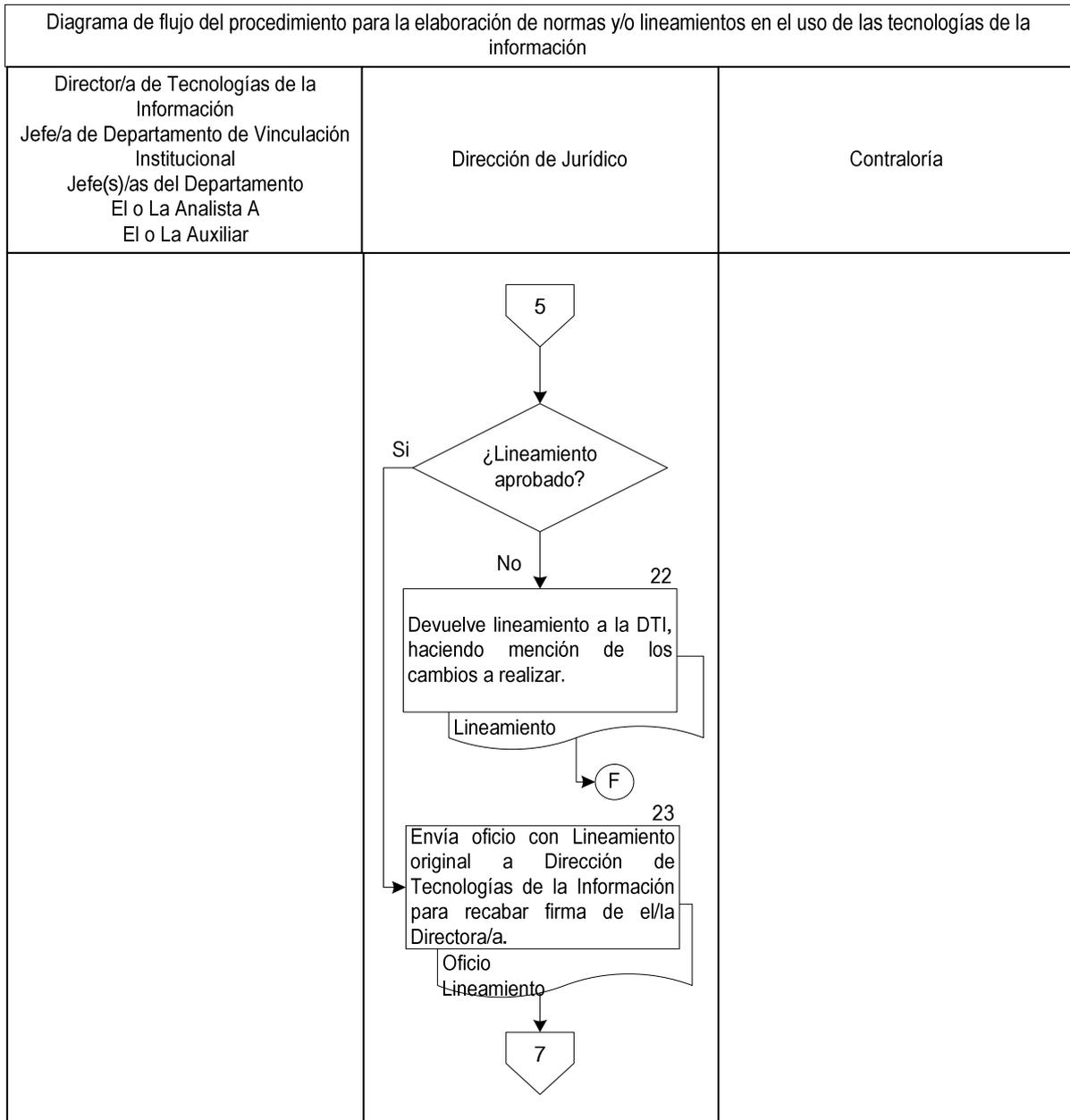
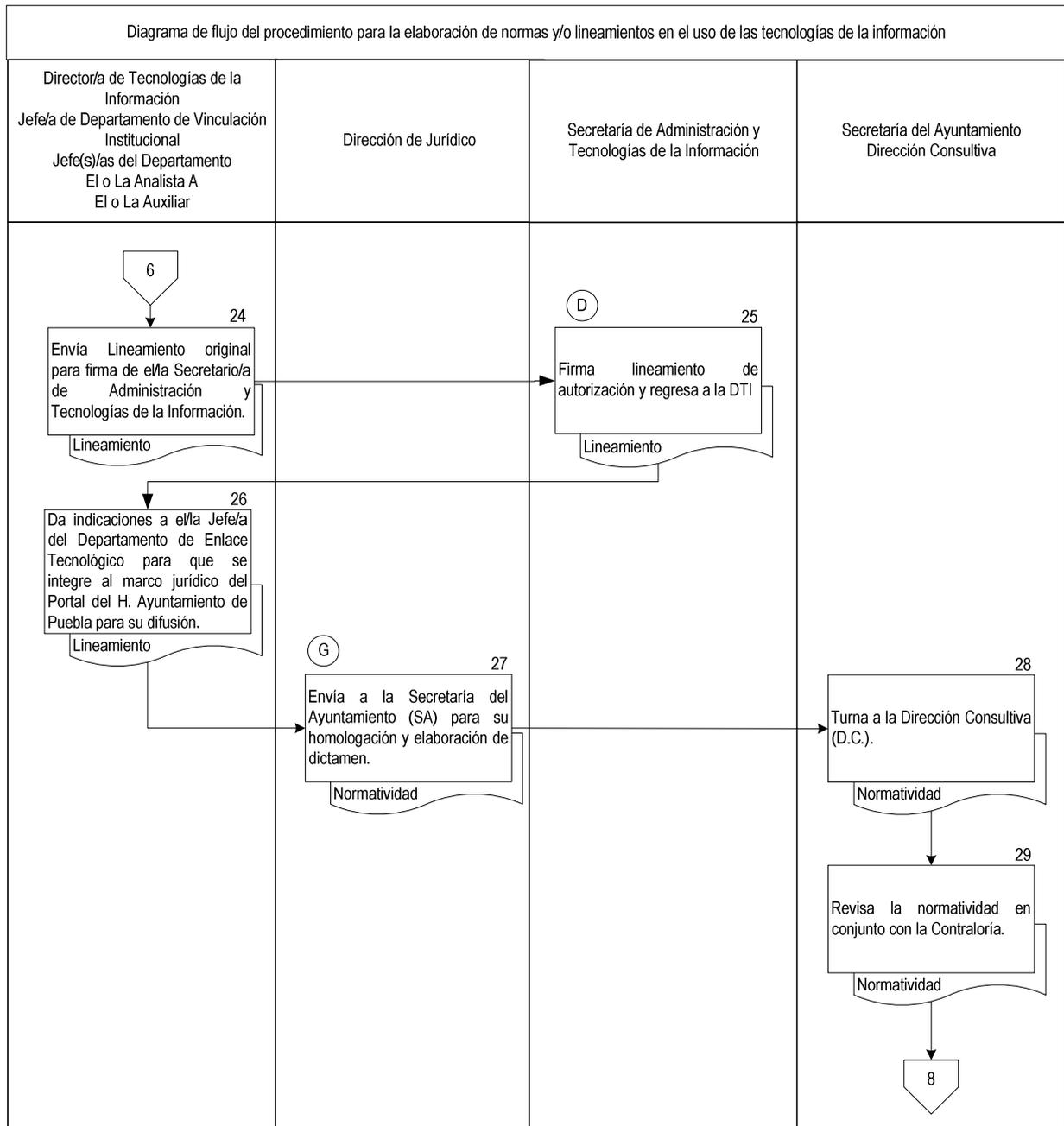


Diagrama de flujo del procedimiento para la elaboración de normas y/o lineamientos en el uso de las tecnologías de la información

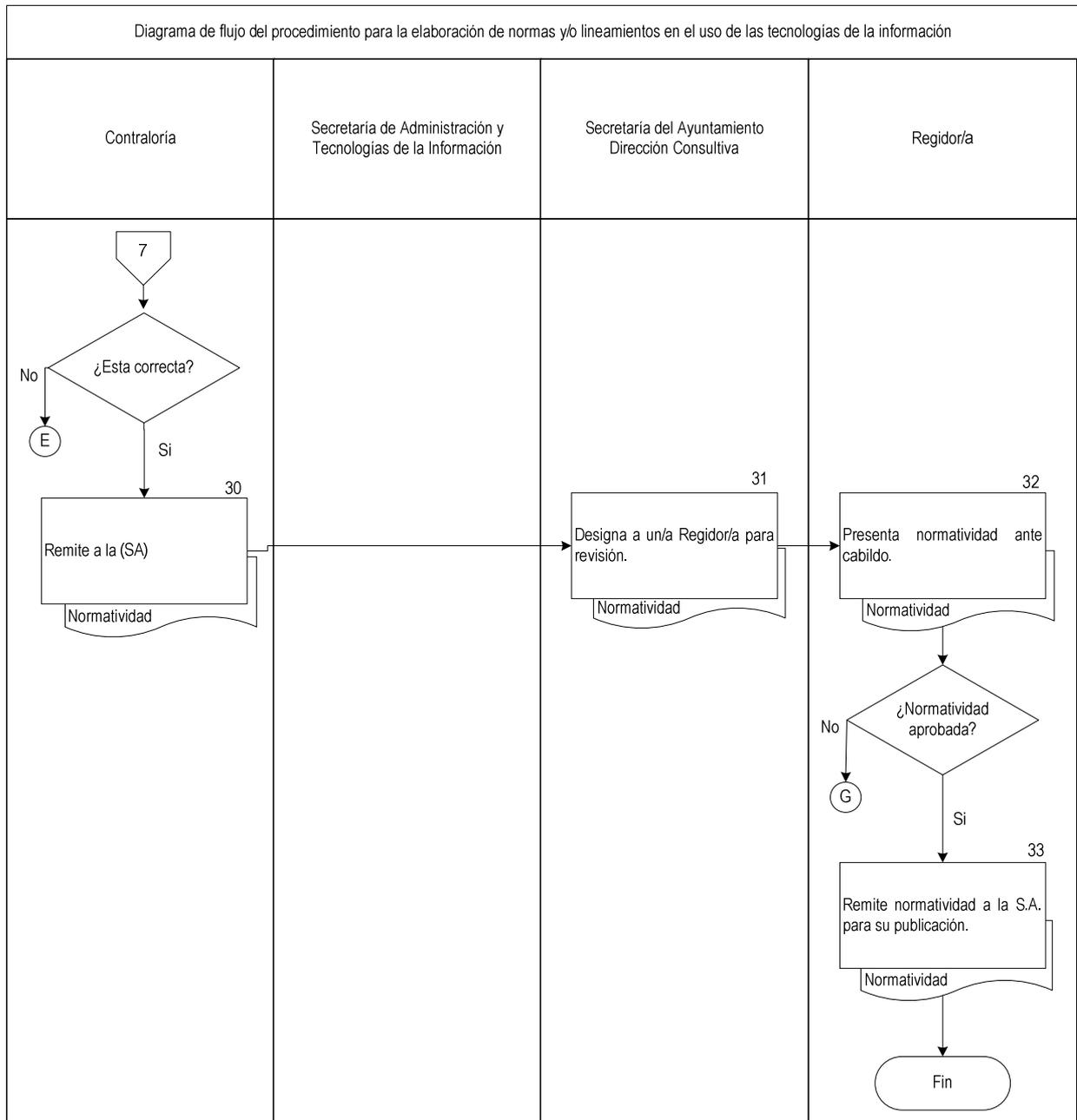




<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## VI. DEPARTAMENTO DE ENLACE TECNOLÓGICO

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de Gestión de Incidentes
<b>Objetivo:</b>	Restaurar la operación normal del servicio tan pronto como sea posible, garantizando la disponibilidad de los servicios que presta la Dirección de Tecnologías de la Información a las dependencias del Ayuntamiento de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.</p> <p>5. Mejores prácticas municipales.</p> <p>5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El procedimiento se apeg a las buenas prácticas de gestión de TI, dictadas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library).</li> <li>2. Se debe definir a un Incidente como cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.</li> <li>3. Se debe contemplar a un Incidente mayor como la categoría más alta de impacto de un incidente y resultará en una interrupción importante para el otorgamiento del servicio.</li> <li>4. Se debe detallar el modelo de Incidente como los pasos previamente definidos a seguir, para un tipo particular de Incidente de una forma acordada, el cual incluirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pasos a realizar para manejar el Incidente.</li> <li>• Orden cronológico de los pasos antes mencionados.</li> <li>• Responsabilidades.</li> <li>• Escalación.</li> </ul> </li> <li>5. Mesa de Ayuda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Será el único punto de contacto para recibir atención acerca de los servicios DTI.</li> <li>• Con un horario de atención de 8:00 am a 18:00 horas, los días laborables.</li> <li>• Recibe reportes correspondientes a los/las Usuarios/as de Servicios</li> </ul> </li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	<p>de TI provistos por la Dirección.</p> <p>6. Él o La Analista A/B de la Mesa de Ayuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciará la llamada con el siguiente eslogan <b>“Gracias por llamar a la Mesa de Ayuda DTI, le atiende &lt;decir su nombre y apellido&gt;, ¿Con quién tengo el gusto?”</b>. Obtener el nombre de el/la Usuario/a.</li> <li>• Se dirigirá a el/la Usuario/a por su nombre y tomará en cuenta los criterios para evaluar la calidad de atención de llamadas telefónicas en el Centro de Información y Atención Ciudadana de la DTI en el formato Evaluación de Llamadas – Mesa de Ayuda, autorizado por la Contraloría con número de registro REF.1120/SATI/1113.</li> <li>• Continuará la llamada <b>“Buen(a) día/tarde/noche Sr./Srita./Profesión &lt;apellido&gt; ¿En qué le puedo servir?”</b> Escuchará el punto central para identificar si es competencia de la DTI.</li> <li>• En caso de que el reporte no sea competencia de la DTI, comentará al solicitante <b>“Su requerimiento no compete a la Mesa de Ayuda de la DTI, le pido por favor que se comuniquen a la extensión 5101 en donde le podrán ayudar, o si usted gusta le puedo transferir”</b>. Transferirle si acepta.</li> <li>• En caso de requerir tiempo para buscar una información comentará que abandonará el teléfono momentáneamente, es preciso pedir disculpas: <b>“Permítame un momento, le sigo atendiendo”</b>. Si la espera ha durado 10 segundos, se debe reiterar la excusa diciendo <b>“Le sigo atendiendo Sr./Srita./Profesión &lt;apellido&gt;”</b> y cuando finalmente se le vaya a prestar la atención decirle <b>“Siento haberle hecho esperar”</b>.</li> <li>• Dará una explicación convincente siempre que la demora lo amerite y en caso de requerir varios minutos para la atención, <b>preguntarle a el/la Usuario/a si desea esperar o si permite que se le regrese la llamada dentro de un plazo de las horas que se estimen necesarias</b> (solución en la Mesa de Ayuda).</li> <li>• Una vez que se haya atendido el reporte, antes de terminar la llamada. preguntar <b>“¿Algo más en lo que le pueda ayudar Sr./Srita./Profesión &lt;apellido&gt;?”</b></li> <li>• Terminar la conversación amablemente diciendo <b>“En la DTI estamos para servirle, le atendió &lt;nombre y apellido de el/la Ejecutivo/a de la Mesa de Ayuda&gt;”</b> y esperar a que el/la Usuario/a cuelgue la llamada.</li> </ul> <p>7. Los diferentes Departamentos de la DTI, tendrán responsabilidad sobre los reportes levantados en la Mesa de Ayuda en los términos del Procedimiento</p>
--	--

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	<p>de Soporte de Segundo y Tercer Nivel y Procedimiento de Atención a Solicitudes de Servicio.</p> <p>8. El formato Reporte de Incidente autorizado por la Contraloría Municipal con número de registro REF.1097-A/SATI/1213, que emite el Sistema de la Mesa de Ayuda se imprimirá solo en caso necesario y la evidencia de la solución podrá consultarse en el sistema para efectos de auditoría o medios de verificación.</p>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	20 minutos.

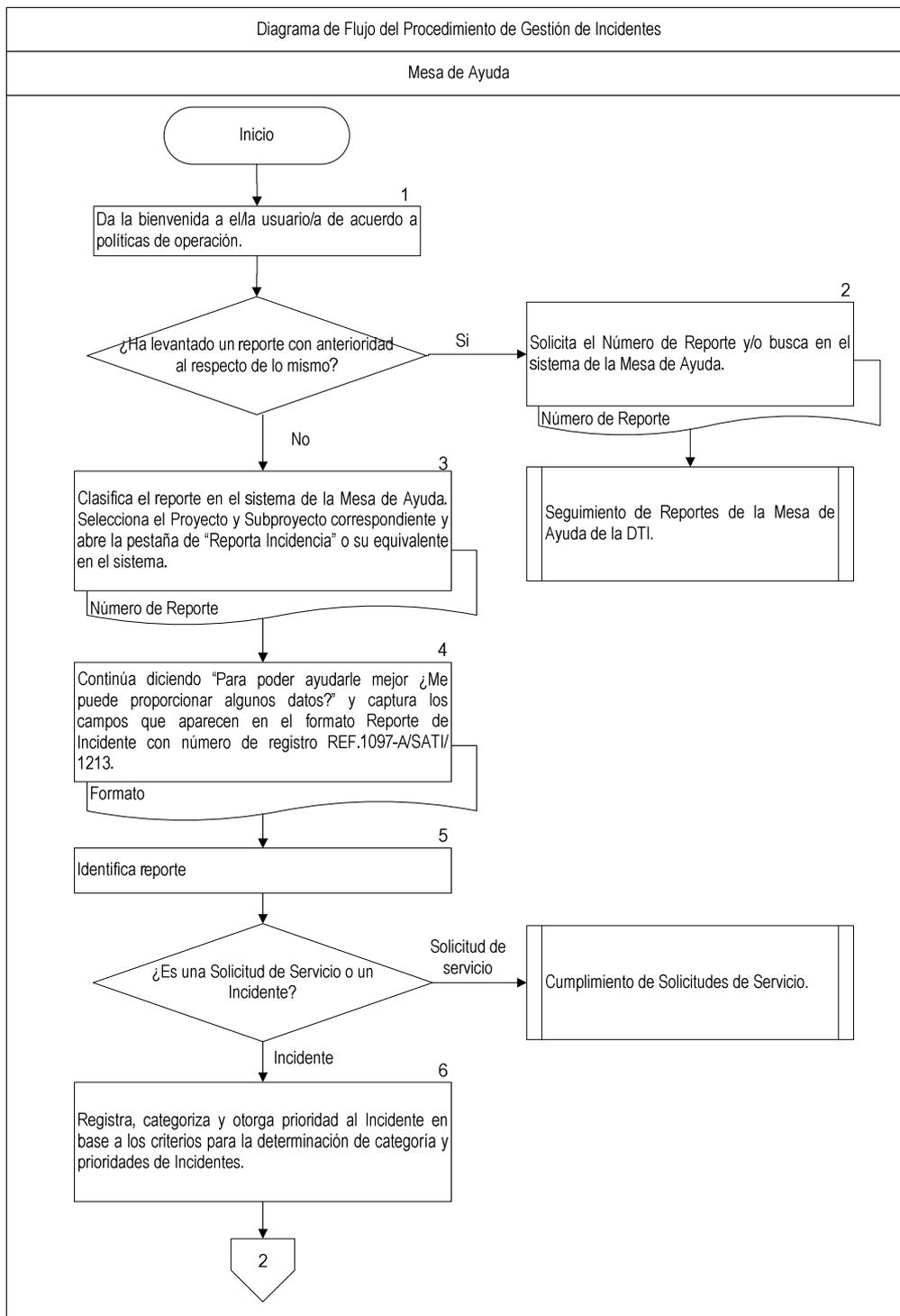
<b>Descripción del Procedimiento: Gestión de Incidentes</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A/B	1	Dar la bienvenida a el/la usuario/a de acuerdo a políticas de operación.		
El o La Analista A/B	2	¿Ha levantado un reporte con anterioridad al respecto de lo mismo? Si: Solicita el Número de Reporte y/o busca en el sistema de la Mesa de Ayuda y pasa a Procedimiento del Seguimiento de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI. De lo contrario:	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	3	Clasifica el reporte en el sistema de la Mesa de Ayuda. Selecciona el Proyecto y Subproyecto correspondiente y abre la pestaña de "Reporta Incidencia" o su equivalente en el sistema.	Número de reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	4	Continúa diciendo "Para poder ayudarlo mejor ¿Me puede proporcionar algunos datos?" y captura los campos que aparecen en el formato Reporte de Incidente con número de registro REF.1097-A/SATI/1213.	Formato	
El o La Analista A/B	5	Identifica reporte		
El o La Analista A/B		¿Es una Solicitud de Servicio o un Incidente? Solicitud de Servicio: inicia el Procedimiento de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio. De lo contrario:		

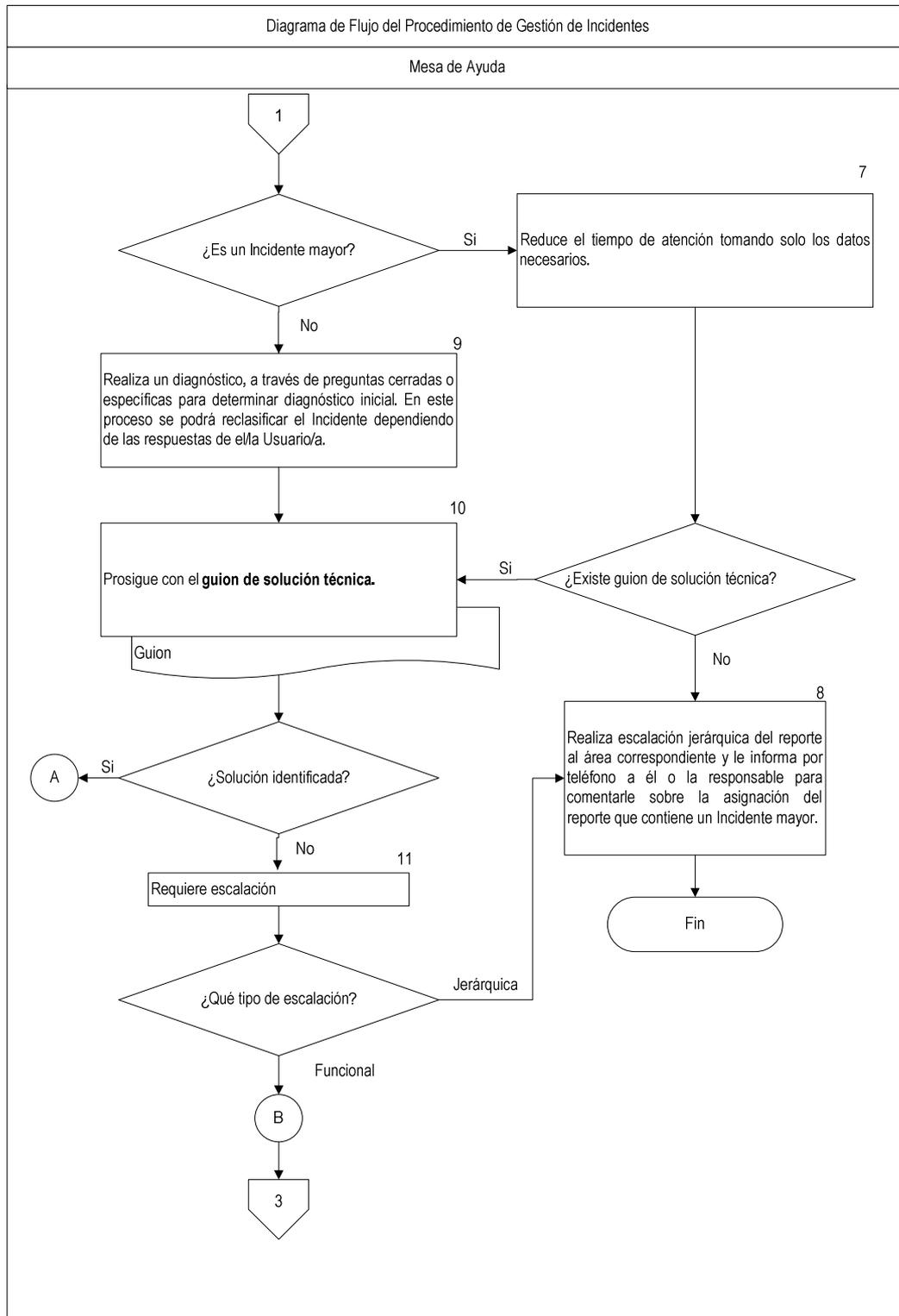
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

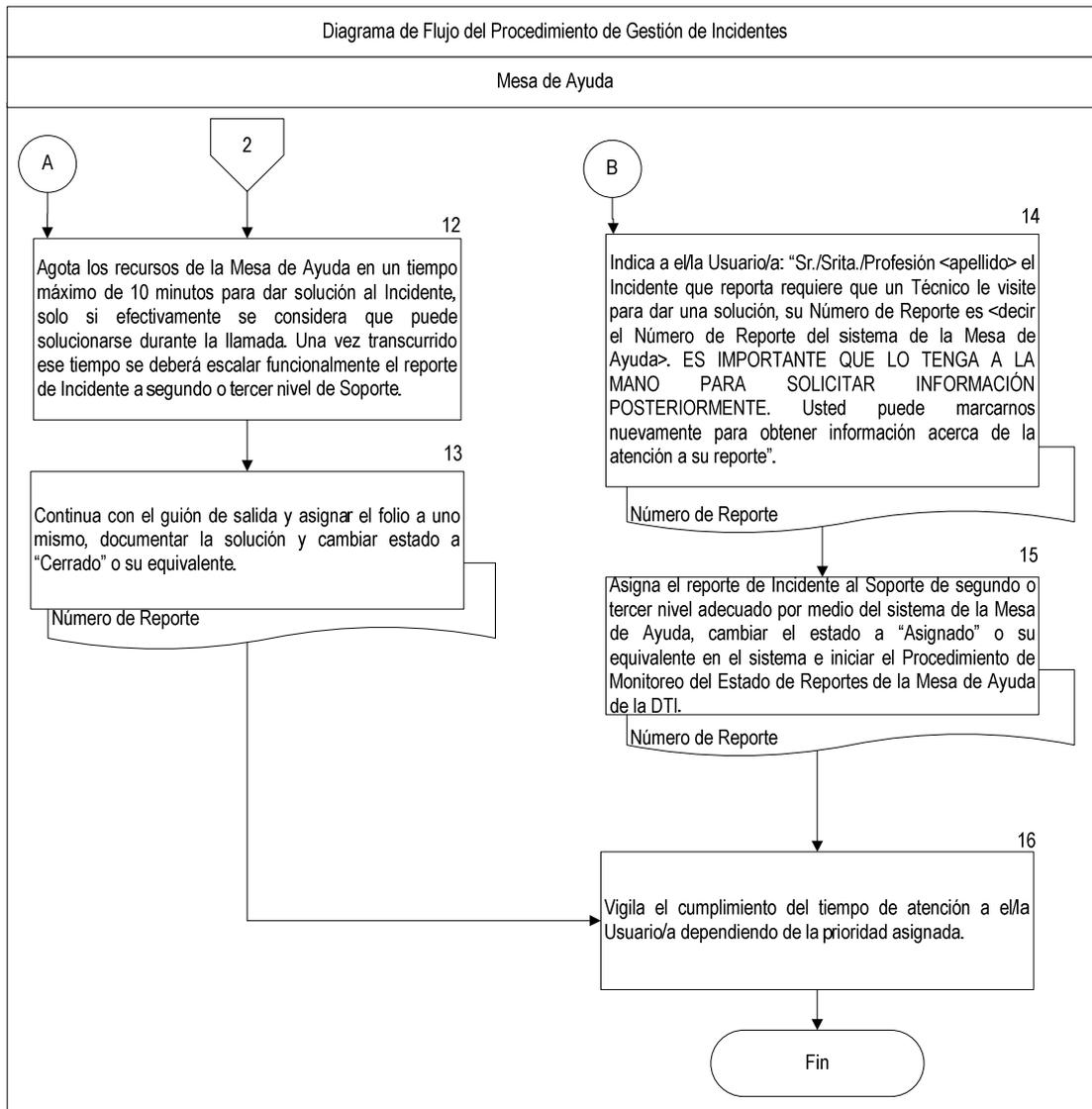
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	6	Registra, categoriza y otorga prioridad al Incidente en base a los criterios para la determinación de categoría y prioridades de Incidentes.		
El o La Analista A/B	7	¿Es un Incidente mayor? Si: Reduce el tiempo de atención tomando solo los datos necesarios.		
	8	¿Existe guion de solución técnica? Si: pasa a actividad 10. No: Realiza escalación jerárquica del reporte al área correspondiente y le informa por teléfono a él o la responsable para comentarle sobre la asignación del reporte que contiene un Incidente mayor. Fin		
El o La Analista A/B	9	De lo contrario: Realiza un diagnóstico, a través de preguntas cerradas o específicas para determinar diagnóstico inicial. En este proceso se podrá reclasificar el Incidente dependiendo de las respuestas de el/la Usuario/a.		
El o La Analista A/B	10	Prosigue con el <b>guion de solución técnica.</b>	Guion	
		¿Solución identificada? Si: Pasa a actividad 12 De lo contrario:		
	11	Requiere escalación		
		¿Qué tipo de escalación? Jerárquica: Regresa a actividad 8. Funcional: Pasa a actividad 14.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	12	Agota los recursos de la Mesa de Ayuda en un tiempo máximo de 10 minutos para dar solución al Incidente, solo si efectivamente se considera que puede solucionarse durante la llamada. Una vez transcurrido ese tiempo se deberá escalar funcionalmente el reporte de Incidente a segundo o tercer nivel de Soporte.		
El o La Analista A/B	13	Continúa con el guion de salida y asigna el folio a uno mismo, documenta la solución y cambia estado a "Cerrado" o su equivalente y pasa a actividad 16.	Número de reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	14	Indica a el/la Usuario/a: "Sr./Srita./Profesión <apellido> el Incidente que reporta requiere que un Técnico le visite para dar una solución, su Número de Reporte es <decir el Número de Reporte del sistema de la Mesa de Ayuda>. ES IMPORTANTE QUE LO TENGA A LA MANO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN POSTERIORMENTE. Usted puede marcarnos nuevamente para obtener información acerca de la atención a su reporte".	Número de reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	15	Asigna el reporte de Incidente al Soporte de segundo o tercer nivel adecuado por medio del sistema de la Mesa de Ayuda, cambia el estado a "Asignado" o su equivalente en el sistema e inicia el Procedimiento de Monitoreo del Estado de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI.	Número de reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	16	Vigila el cumplimiento del tiempo de atención a el/la Usuario/a dependiendo de la prioridad asignada.		

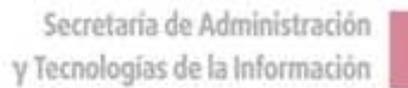






<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



**REPORTE DE INCIDENTE**

**Ver Detalles de la Incidencia**

ID:	Categoría:	Severidad:	Reproducibilidad:	Fecha de envío:	Última actualización:
1	2	3	4	5	6

<p>Información:</p> <p>8 Asignada a: 7</p> <p>9 Entidad:</p> <p>10 Estado:</p> <p>Compilación del Producto:</p> <p>Proyección:</p> <p>Tiempo estimado:</p> <p>1. Nombre: 11</p> <p>12 2. Teléfono:</p> <p>13 3. Identificación Telefónica:</p> <p>14 4. Dependencia:</p> <p>15 5. Dirección o Departamento:</p> <p>16 6. Domicilio:</p> <p>17 Referencias:</p> <p>18 8. Núm. de Control:</p> <p>19 9. Puesto o Cargo:</p> <p>20 Resumen:</p> <p>21 Descripción:</p> <p>22 Pasos para reproducción:</p> <p>23 Información Adicional:</p> <p>24 Archivos Adjuntos:</p>	<p>25 Plataforma:</p> <p>26 SO:</p> <p>27 Versión de SO:</p> <p>Versión del producto:</p> <p>Resolución:</p> <p>Resuelta en versión:</p> <p>Previsto para versión:</p>
--	--

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Reporte de Incidente.  
REF.1097-A/SATI/1213**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **ID:** Muestra el identificador único del reporte levantado en sistema.
2. **Categoría:** Muestra la clasificación del reporte dentro del catalogo de servicios.
3. **Severidad:** Indica el impacto de la falla reportada.
4. **Reproducibilidad:** Especifica las veces que ha presentado la misma falla.
5. **Fecha de envío:** Detalla la fecha y hora que se generó el reporte.
6. **Última actualización:** Muestra la fecha de última modificación del reporte.
7. **Informador:** Indica el/la ejecutivo/a de la Mesa de Ayuda que recibió el reporte.
8. **Asignada a:** Este campo se visualiza el nombre de el/la técnico/a a quien se le asignó el folio.
9. **Prioridad:** En este campo se muestra la importancia de resolución del incidente.
10. **Estado:** En este campo se visualiza en qué estado se encuentra el incidente.
11. **Nombre:** Se visualiza el nombre de la persona que recibe el reporte.
12. **Teléfono:** El número telefónico donde se localiza a el o la solicitante.
13. **Extensión Telefónica:** Este campo se llenará con el número de extensión del o la solicitante.
14. **Dependencia:** En este campo se insertara el nombre de la Dependencia a la cual pertenece el o la solicitante.
15. **Dirección o Departamento:** Nombre de la Dirección o Departamento de adscripción del o la solicitante.
16. **Domicilio:** En este campo se insertará el domicilio en el que se encuentra la Dirección o Departamento de adscripción del o la solicitante.
17. **Referencias:** Información sobre la ubicación de el/la Usuario/a, como el número de piso.
18. **Núm. de Control:** En este campo se insertara el número de control del o la solicitante.
19. **Puesto o Cargo:** En este campo se colocará el puesto o el cargo del o la solicitante.
20. **Resumen:** Título de la falla que se reporta.
21. **Descripción:** Detalla la falla o inconveniente que reporta el/la Usuario/a.
22. **Pasos para reproducir:** Descripción de las pruebas realizadas por la Mesa de Ayuda.
23. **Información Adicional:** Información complementaria a la ya mencionada en el formato.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

- 24. Archivos Adjuntos:** Sirve para indicar algún archivo adicional como una pantalla de error al reporte.
- 25. Plataforma:** Indica la marca y modelo del equipo reportado.
- 26. SO:** Indica que sistema operativo tiene el equipo reportado.
- 27. Versión SO:** Especifica la versión de sistema operativo tiene el equipo reportado.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



**Evaluación de Llamadas - Mesa de Ayuda**

mes: 1

Reportes				Tempo en contestar	Bienvenida	Presentación del ejecutro	¿Con quien tengo el guco? ¿En que le puedo servir?	Etiqueta de la información	Proporcionar la información adecuada	Evitar moneditas, modismo, leer enpatia hacia el cliente	Personalizar llamada (Sr, Sra o profesion)	Respetar minimo 3 veces su nombre o cargo	Despedir: ¿le puedo servir en algo más? le atendio "Nombre" en la DTI estamos para servirle	Colgar la llamada despues de asegurarse de que el usuario colgo	Calificación	Observaciones
Fecha	Hora	Operator	Folio	Ponderación										Total		
				3	3	3	4	5	30	15	15	5	7			
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span>		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">9</span>		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">11</span>		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">13</span>		<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">15</span>			<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">17</span>
				<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">12</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">14</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">16</span>							

Promedio:

18

REF.1120/SATI/1113

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Evaluación de Llamadas – Mesa de Ayuda.  
REF.1120/SATI/1113**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas o a mano.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Mes:** Coloque el mes en que se realizara la evaluación.
2. **Fecha:** Coloque la fecha en la que se realiza la evaluación.
3. **Hora:** Coloque la hora en el que se realiza la evaluación.
4. **Operador:** Coloque el nombre del o de la Ejecutivo/a al o a la que va evaluar.
5. **Folio:** Número de folio que se va a evaluar.
6. **Tiempo en contestar:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 3.
7. **Bienvenida:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 3.
8. **Presentación del ejecutivo:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 3.
9. **¿Con quién tengo el gusto? Y ¿En qué le puedo servir?:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 4.
10. **Búsqueda de la información:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 15.
11. **Proporcionar la información adecuada:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 30
12. **Evitar muletillas, modismos, tener empatía hacia el cliente:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 15
13. **Personalizar llamada (Sr., Srita o profesión) y Repetir mínimo 3 veces su nombre o cargo:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 15.
14. **Despedida: ¿Le puedo servir en algo más? Y le atendió "Nombre" en la DTI estamos para servirle:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 5.
15. **Colgar la llamada después de asegurarse de que el usuario colgó:** Coloque que calificación en un rango del 1 al 7.
16. **Calificación/Total:** Es la suma total de la ponderación.
17. **Observaciones:** En caso de tener una observación escríbala en este campo.
18. **Promedio:** Coloque el promedio de calificación, que obtuvo en el mes el o la Ejecutivo/a evaluado/a

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

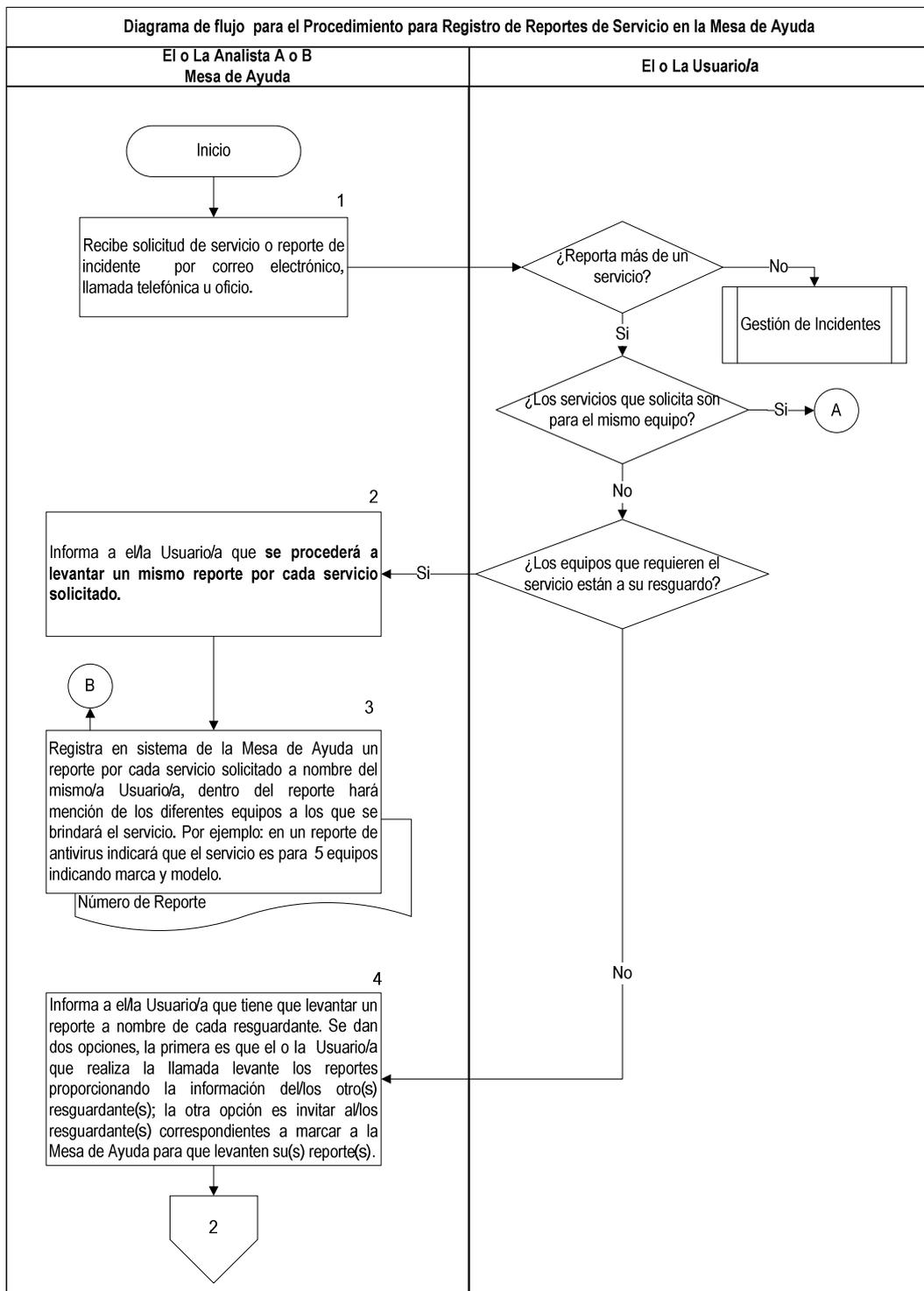
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el registro de reportes de servicio en la mesa de ayuda
<b>Objetivo:</b>	Detectar el número de reportes que levantará la Mesa de Ayuda y determinar los escenarios para su registro por servicio y/o por Usuario/a; optimizando la gestión de los reportes levantados en el sistema de la Mesa de Ayuda.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.</p> <p>5. Mejores prácticas municipales.</p> <p>5.5. Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas Internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<p>1.- El presente procedimiento está relacionado con el Procedimiento de Gestión de Incidentes, y deberá ser aplicado a todas las áreas involucradas (soporte 2do y 3er nivel), dando inicio a través de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada de servicio hecha por un/a Usuario/a a la Mesa de Ayuda.</li> <li>• Oficio dirigido a él o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>• Correo electrónico dirigido a <a href="mailto:mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx">mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx</a>.</li> </ul> <p>2.- El horario de atención de la Mesa de Ayuda para recibir llamadas es de 8:00 am a 18:00 horas, los días laborales.</p> <p>3.- El/La Usuario/a deberá proporcionar los siguientes datos para levantar su reporte: nombre, número de control, teléfono, extensión, dependencia, departamento, domicilio, referencia, marca del equipo, modelo y número de serie (en caso de que el sistema de Mesa de Ayuda cuente con un base de datos de Usuario, el/La Analista A/B solicitará únicamente el número de control o dato necesario para buscar y validar información en el sistema).</p>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	20 minutos.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	1	Recibe solicitud de servicio o reporte de incidente por correo electrónico, llamada telefónica u oficio.		
El/La Usuario/a		¿Reporta más de un servicio? No: Ir a Procedimiento de Gestión de Incidentes. De lo contrario:		
El/La Usuario/a		¿Los servicios que solicita son para el mismo equipo? Si: Pasa a la actividad 8. De lo contrario:		
El/La Usuario/a		¿Los equipos que requieren el servicio están a su resguardo? No: Pasa a la actividad 4. De lo contrario:		
El o La Analista A/B	2	Informa a el/la Usuario/a que se <b>procederá a levantar un mismo reporte por cada servicio solicitado.</b>		
El o La Analista A/B	3	Registra en sistema de la Mesa de Ayuda un reporte por cada servicio solicitado a nombre del mismo/a Usuario/a, dentro del reporte hará mención de los diferentes equipos a los que se brindará el servicio. Por ejemplo: en un reporte de antivirus indicará que el servicio es para 5 equipos indicando marca y modelo. Pasa a la actividad 9.	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	4	Informa a el/la Usuario/a que tiene que <b>levantar un reporte a nombre de cada resguardante.</b> Se dan dos opciones, la primera es que el o la Usuario/a que realiza la llamada levante los reportes proporcionando la información del/los otro(s) resguardante(s); la otra opción es invitar al/los resguardante(s) correspondientes a marcar a la Mesa de Ayuda para que levanten su(s) reporte(s).		
El/La Usuario/a	5	¿Levanta los reportes por cada servicio? No: Levanta los reportes de su equipo únicamente. Pasa a la actividad 9. De lo contrario:		
El o La Analista A/B	6	Informa a el/la Usuario/a que se <b>levantarán los reportes, cada uno a nombre de los resguardantes correspondientes.</b>		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	7	Registra un reporte en el sistema de la Mesa de Ayuda por cada servicio solicitado, el/los reporte(s) quedará(n) a nombre del resguardante correspondiente. Pasa a la actividad 9.	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	8	Informa a el/la Usuario/a que se <b>levantarán varios reportes, cada uno relacionado con el servicio solicitado.</b> Pasa a la actividad 11.		
El o La Analista A/B	9	Solicita los datos necesarios para levantar el reporte.	Datos	Electrónico
El o La Analista A/B	10	Continúa con la elección del proyecto y categoría correspondiente para generar el reporte en el sistema.		
El o La Analista A/B	11	Coloca estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna al personal indicado (o si esta en sus posibilidades solucionar el reporte, se lo asigna a él mismo).		
El o La Analista A/B	12	Genera el primer reporte, posteriormente podrá clonar el folio cambiando el proyecto y categoría correspondiente para evitar la recaptura de datos (en caso necesario la información del o de la Usuario/a).	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	13	Solicita a el/la Usuario/a que tenga papel y lápiz a la mano para que anote sus números de folio.		
El o La Analista A/B	14	Proporcionar información sobre los folios y el proyecto al que se relacionan (p/ejemplo: folio 170 relacionado con antivirus, folio 180 relacionado con mantenimiento preventivo).	Folios	Electrónico
El o La Analista A/B	15	Seguirá el guión de despedida que se encuentra en el Procedimiento de Gestión de Incidentes.	Guión	Electrónico



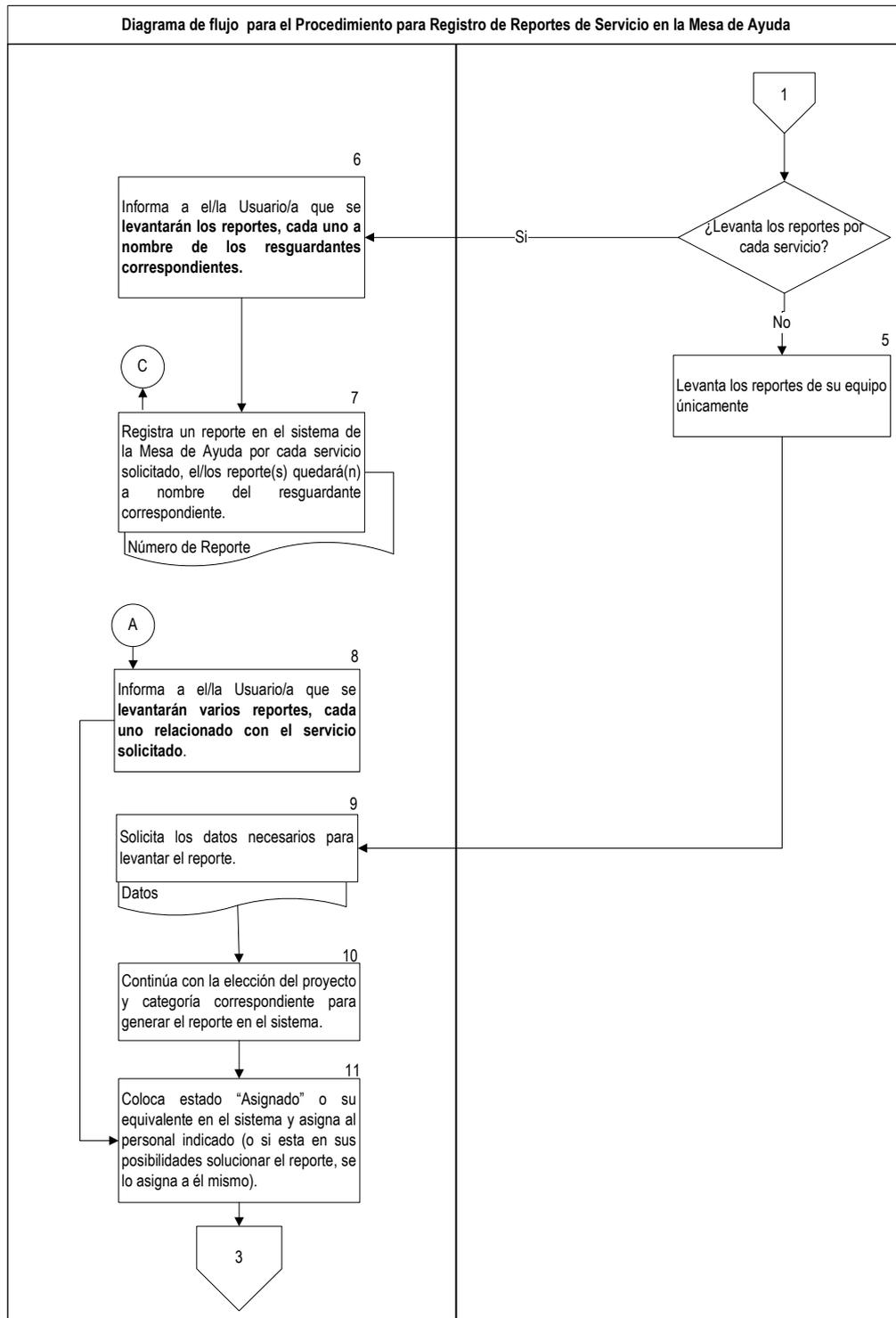
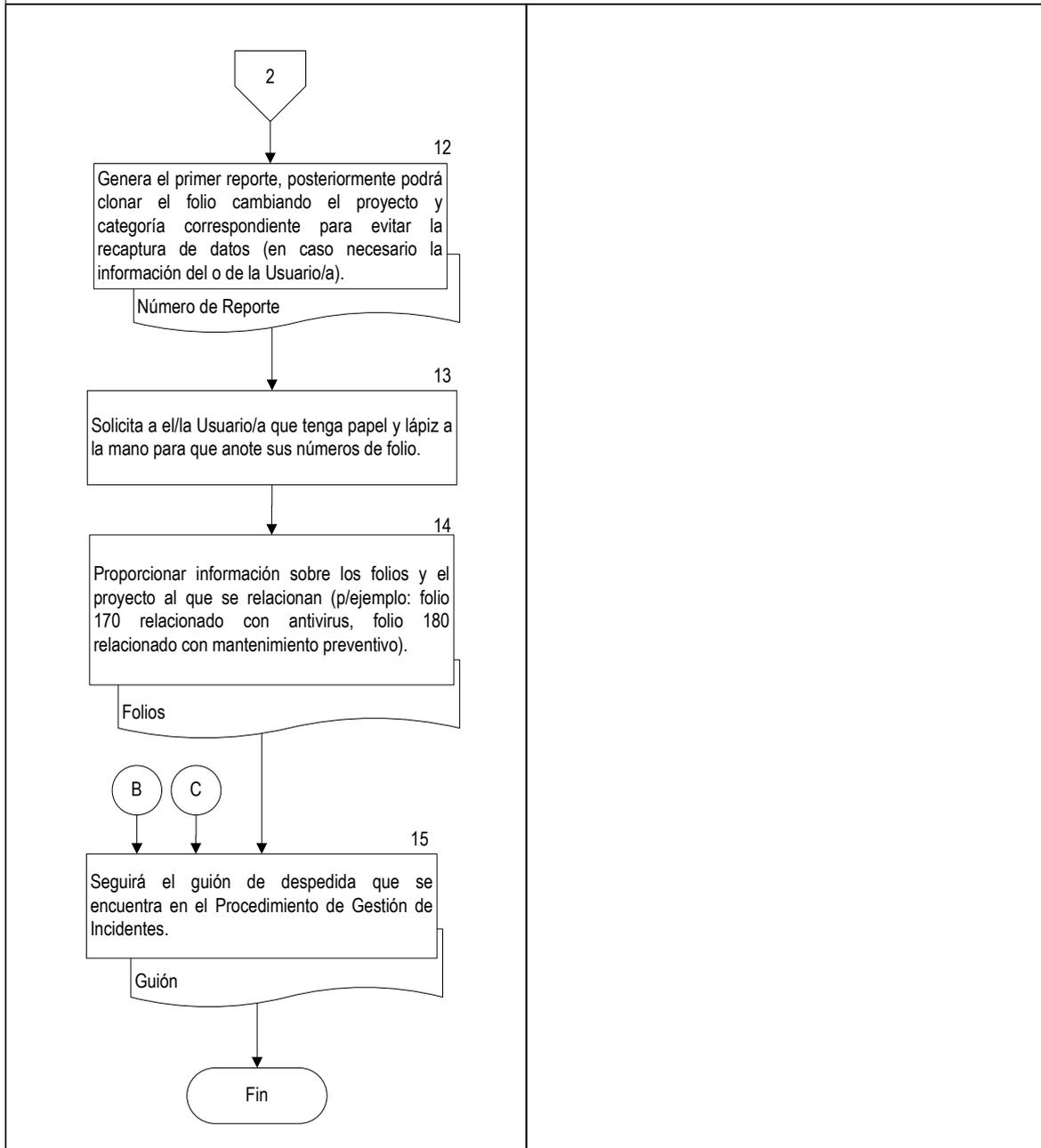


Diagrama de flujo para el Procedimiento para Registro de Reportes de Servicio en la Mesa de Ayuda



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

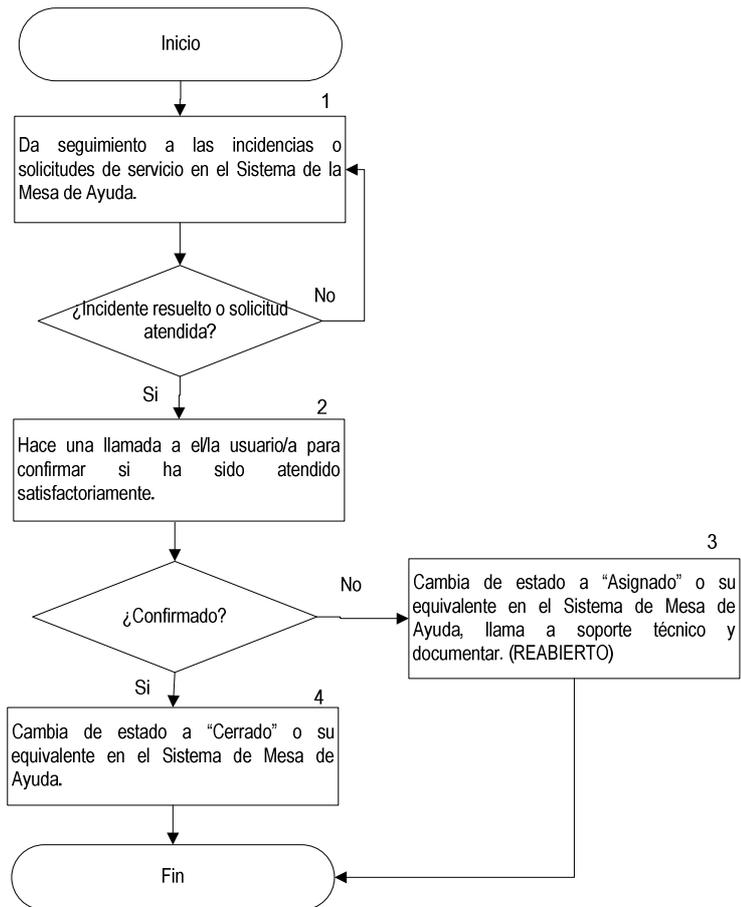
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento del monitoreo del estado de reportes de la mesa de la ayuda de la DTI.
<b>Objetivo:</b>	Dar seguimiento a los reportes abiertos por Incidentes y solicitudes de servicios desde su registro hasta su cierre.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014</p> <p>5. Mejores prácticas municipales.</p> <p>5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se invocará desde el Procedimiento de Atención de Llamadas de Servicio en la Mesa de Ayuda de la DTI y/o desde el Procedimiento de atención de solicitudes de servicio.</li> <li>2. El/La Usuario/a deberá aprobar el cierre del reporte en el Sistema.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 10 días.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> del monitoreo del estado de reportes de la mesa de la ayuda de la DTI.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A	1	Da seguimiento a las incidencias o solicitudes de servicio en el Sistema de la Mesa de Ayuda.		
		¿Incidente resuelto o solicitud atendida? No: regresa a la actividad No. 1 De lo contrario:		
El o La Analista A	2	Hace una llamada a el/la Usuario/a para confirmar si ha sido atendido satisfactoriamente. ¿Confirmado?		
El o La Analista A	3	No: Cambia de estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema de Mesa de Ayuda, llama a Soporte Técnico y documentar. (REABIERTO). De lo contrario:		
El o La Analista A	4	Cambia de estado a "Cerrado" o su equivalente en el Sistema de Mesa de Ayuda.		

Diagrama de flujo para el Procedimiento del Monitoreo de Reportes de la Mesa de la Ayuda de la DTI.

Ejecutivo de Mesa de Ayuda



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento del seguimiento de reportes de la mesa de ayuda de la DTI.
<b>Objetivo:</b>	Dar respuesta al usuario que llame a la Mesa de Ayuda para informarse del estado que guarda la atención de un reporte levantado con anterioridad.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014</p> <p>5. Mejores prácticas municipales.</p> <p>5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	Derivado del Procedimiento Atención de Llamadas de Servicio en la Mesa de Ayuda de la DTI, se levantó un reporte del cual el/la Usuario/a desea conocer su estado de atención/solución.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	15 minutos.

<b>Descripción del Procedimiento: del Seguimiento de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Mesa de Ayuda	1	Abre el Incidente al que se refiere la llamada.		
Mesa de Ayuda	2	Informa a el/la Usuario/a "enseguida consulto en el Sistema el estatus de su Incidente/Solicitud, esto me puede tomar un par de minutos", ¿Puede esperar por favor?		
Mesa de Ayuda	3	Consulta el historial de la atención e informa: "Su asunto está siendo atendido por una persona de la DTI y el estado en que se encuentra es el siguiente <describirle lo documentado en el historial>".		
Mesa de Ayuda	4	Documenta en el Sistema los comentarios que el o la Usuario/a comparta.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Mesa de Ayuda	5	Llama personalmente a Soporte de Segundo o Tercer Nivel para recordar que la solución está pendiente.		
Mesa de Ayuda Personal del Departamento	6	Propone una alternativa en la atención, a el o la Usuario/a y actuar conforme a su elección en caso de contar con ella. Por ejemplo (si es que aplican): 1) Que traiga el Equipo en cuestión por sus propios medios. 2) Que venga por personal Técnico con sus medios y lo regrese a la DTI.		
Mesa de Ayuda	7	Prosigue con el siguiente guión en la llamada con el/la Usuario/a: "Sr./Srita./Profesión <apellido> su Incidente está en proceso de solución y está siendo atendido le pido de la manera más atenta su paciencia, tan pronto tenga mayor información, con mucho gusto le haré una llamada. Le recuerdo que puede marcarnos nuevamente para darle información de la atención a su reporte, en cualquier momento".		
Mesa de Ayuda	8	Termina la llamada, preguntando "¿Algo más en lo que le pueda ayudar Sr./Srita./Profesión <apellido>?" y atender la nueva solicitud, si es el caso.		
Mesa de Ayuda	9	Termina la conversación amablemente diciendo "En la DTI estamos para servirle, le atendió <nombre y apellido de el/la Ejecutivo/a de la Mesa de Ayuda>" y esperar a que el/la Usuario/a cuelgue la llamada.		

Diagrama de flujo para el Procedimiento del Seguimiento de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI.

Ejecutivo de Mesa de Ayuda

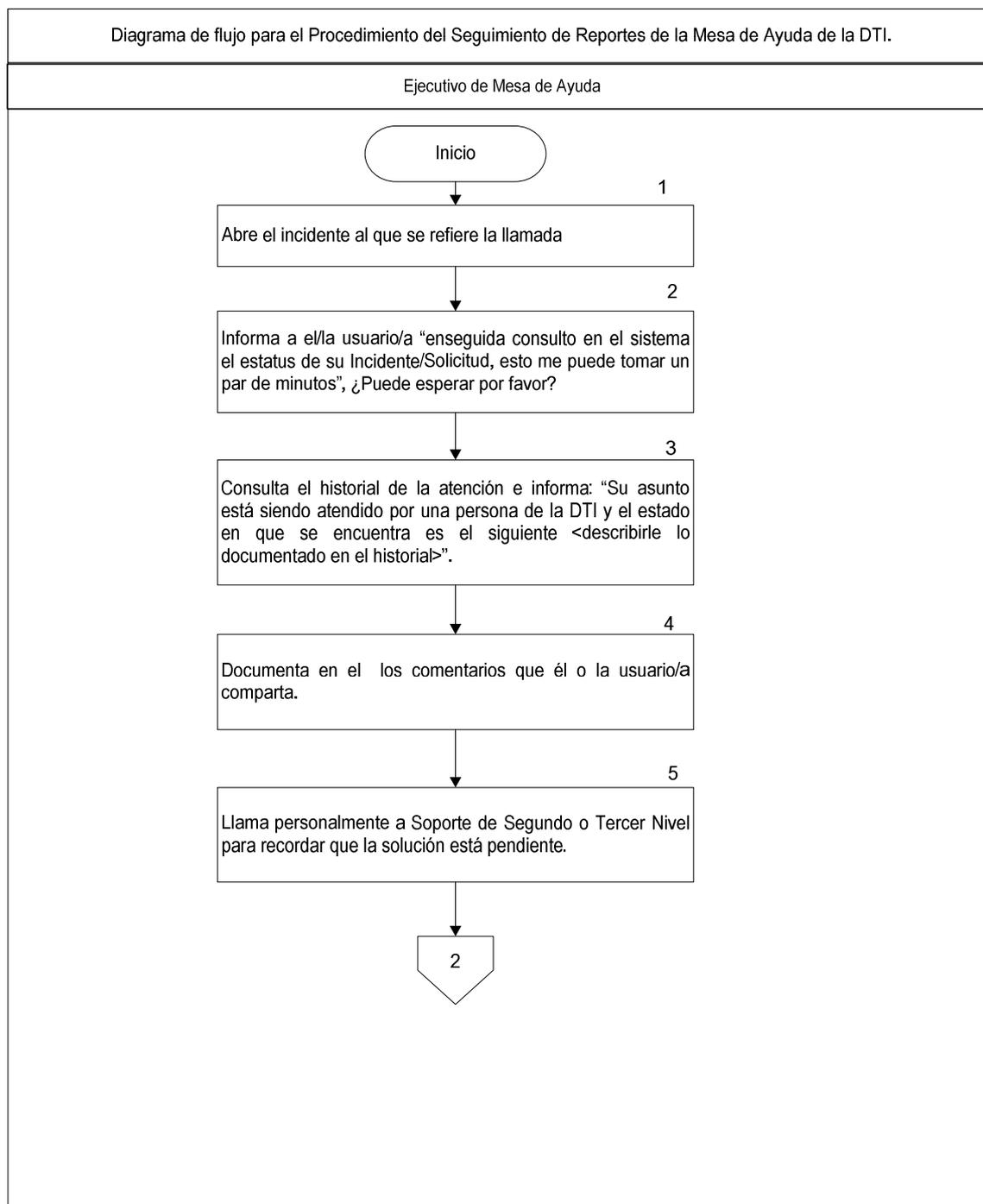
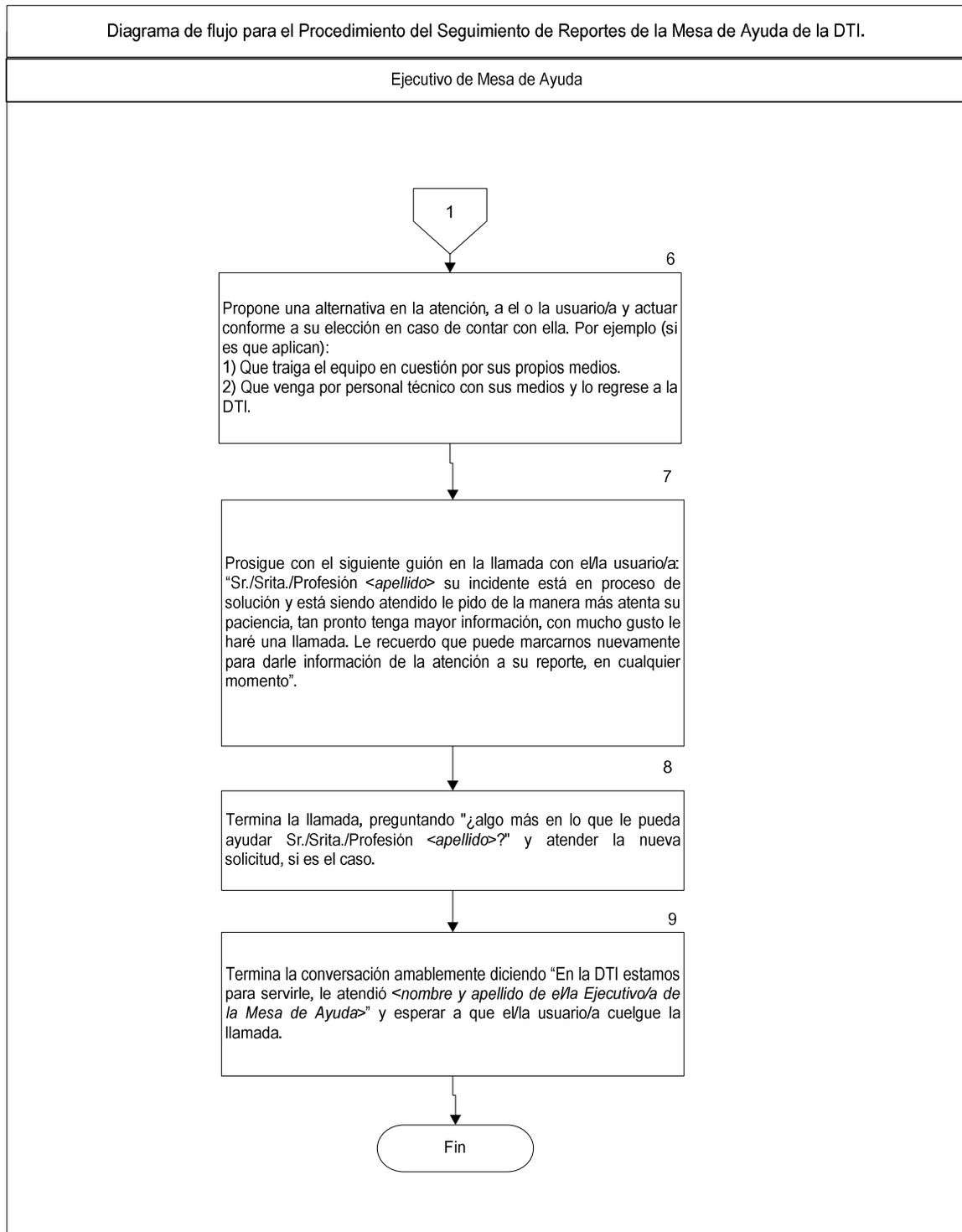


Diagrama de flujo para el Procedimiento del Seguimiento de Reportes de la Mesa de Ayuda de la DTI.

Ejecutivo de Mesa de Ayuda

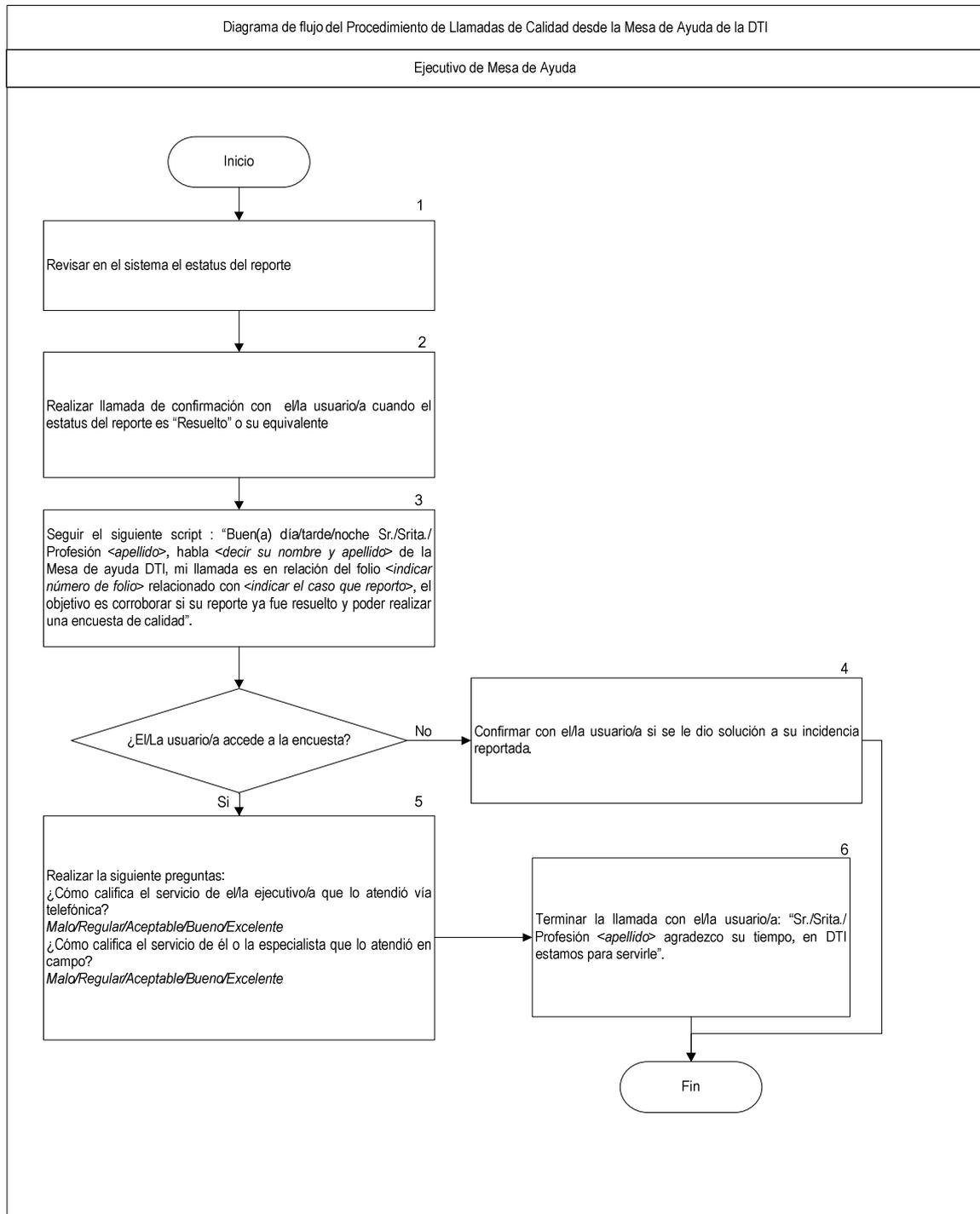


<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de llamadas de calidad desde la mesa de ayuda de la DTI.
<b>Objetivo:</b>	Concluir el ciclo de vida de un reporte levantado en la Mesa de Ayuda.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Artículo 34 fracción VII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 5. Mejores prácticas municipales. 5.5 Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del Gobierno Municipal, como en su relación con los ciudadanos. 5.5.1 Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de Infraestructura y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antes de aplicar la encuesta el reporte deberá estar en estado "Resuelto" o su equivalente.</li> <li>2. La llamada de calidad la debe realizar el/la ejecutivo/a que levantó el reporte por primera vez.</li> <li>3. Todos los reportes deben cerrarse por el presente Procedimiento.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 minutos.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de llamadas de calidad desde la mesa de ayuda de la DTI.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A	1	Revisa en el Sistema el estatus del reporte.		
El o La Analista A	2	Realiza llamada de confirmación con el/la Usuario/a cuando el estatus del reporte es "Resuelto" o su equivalente.		
El o La Analista A	3	Sigue el siguiente script: "Buen(a) día/tarde/noche Sr./Srita./Profesión <apellido>, habla <decir su nombre y apellido> de la Mesa de Ayuda DTI, mi llamada es en relación del folio <indicar número de folio> relacionado con <indicar el caso que reporto>, el objetivo es corroborar si su reporte ya fue resuelto y poder realizar una encuesta de calidad".		
El o La Analista A	4	¿El/La Usuario/a accede a la encuesta? No: Confirmar con el/la Usuario/a si se le dio solución a su incidencia reportada. Fin. De lo contrario:		
El o La Analista A	5	Realizar la siguiente preguntas: ¿Cómo califica el servicio de el/la ejecutivo/a que lo atendió vía telefónica? <i>Malo/Regular/Aceptable/Bueno/Excelente</i> ¿Cómo califica el servicio de el o la especialista que lo atendió en campo? <i>Malo/Regular/Aceptable/Bueno/Excelente.</i>		
El o La Analista A	6	Terminar la llamada con el/la Usuario/a: "Sr./Srita./Profesión <apellido> agradezco su tiempo, en DTI estamos para servirle".		



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

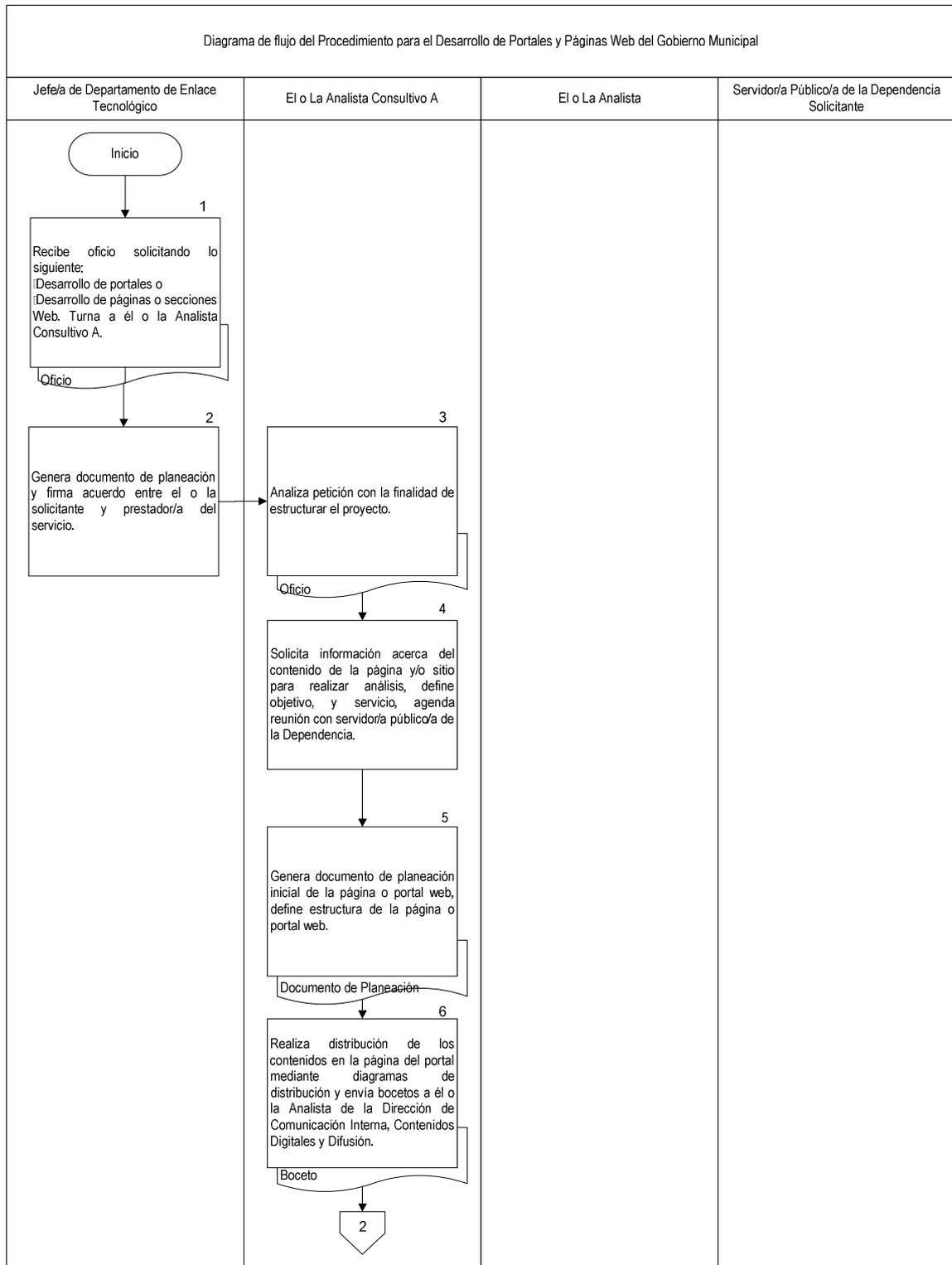
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el desarrollo de portales y páginas Web del Gobierno Municipal.
<b>Objetivo:</b>	Analizar, planear y desarrollar el Portal Integral del H. Ayuntamiento de Puebla y sus micrositos asociados, en base a buenas prácticas y metodologías de desarrollo para obtener portales y páginas Web con calidad de contenido para la audiencia, administrables y de fácil mantenimiento.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 38 Fracciones I, III y V.</p> <p>Lineamiento para el desarrollo y uso del portal WEB del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 9.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5 Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de y nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 5. Fortalecer y actualizar de manera permanente la página de internet del Ayuntamiento.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/La Servidor/a Público/a de la Dependencia deberá solicitar vía oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, el desarrollo de portal o página Web.</li> <li>2. El o La Analista Consultivo A en coordinación con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia o entidad solicitante definirán los objetivos del sitio o página, la audiencia y los servicios que se requieran y quedaran asentados en el formato de Planeación Inicial.</li> <li>3. La información del contenido del portal o página, deberá ser validada por los o las Enlaces designados de la Dirección de Comunicación Interna, Contenidos Digitales y Difusión, adscrita a la Coordinación de Comunicación Social.</li> <li>4. El sitio o página se entregará junto con el formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web" REF 108-B/SATI/1213.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para el desarrollo de portales y páginas Web del Gobierno Municipal.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico	1	Recibe oficio solicitando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de portales o,</li> <li>Desarrollo de páginas o secciones Web.</li> </ul> Turna a el o la Analista Consultivo A.	Oficio	
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico	2	Genera documento de planeación y firma acuerdo entre el o la solicitante y prestador/a del servicio.		
El o La Analista Consultivo A	3	Analiza petición con la finalidad de estructurar el proyecto.	Oficio	
El o La Analista Consultivo A	4	Solicita información acerca del contenido de la página y/o sitio para realizar análisis, define objetivo, y servicio, agenda reunión con Servidor/a Público/a de la Dependencia.		
El o La Analista Consultivo A	5	Genera documento de planeación inicial de la página o portal Web, define estructura de la página o portal Web.	Documento de planeación	
El o La Analista Consultivo A	6	Realiza distribución de los contenidos en la página del portal mediante diagramas de distribución y envía bocetos a el o la Analista de la Dirección de Comunicación Interna, Contenidos Digitales y Difusión.		
El o La Analista	7	Elabora bocetos de diseño para la página o portal Web, solicita a el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia Solicitante y a el área de Dirección de Comunicación Interna, Contenidos Digitales y Difusión, reunirse para revisión.	Boceto	1 Original
Servidor/a Público/a de la Dependencia Solicitante	8	Revisa bocetos de la página o portal Web. ¿Se aprueba boceto? <ul style="list-style-type: none"> <li>No: Regresa a la actividad no. 7</li> </ul> De lo contrario:	Boceto	1 Original
El o La Analista Consultivo A	9	Solicita reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante o vía correo electrónico, con la finalidad de recabar información para el contenido de la página o portal Web.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Servidor/a Público/a de la Dependencia Solicitante	10	Integra y remite información a el área de Comunicación Social para el contenido de la página o portal Web.	Documentos Información	1 Original
Dirección de Comunicación Interna, Contenidos Digitales y Difusión	11	Recibe la información, analiza; ¿Es correcta? No: Regresa a la actividad 7. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	12	Recibe información y asigna personal para el desarrollo de la página o portal Web turnándola a los o las Analistas.		
El o La Analista	13	Desarrolla la página o portal Web y remiten a el o la Analista Consultivo A.		
El o La Analista	14	Capacita a el o la Enlace de la Dependencia, que será el encargado del mantenimiento del Portal.		
El o La Analista Consultivo A	15	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para liberar página.		
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista Consultivo A Servidor/a Público/a de la Dependencia Solicitante	16	Firma acuerdo de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web. REF 108-B/SATI/1213.	Formato	2 Originales
El o La Analista Consultivo A	17	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia solicitante para liberar la página.	Expediente	2 Carpetas



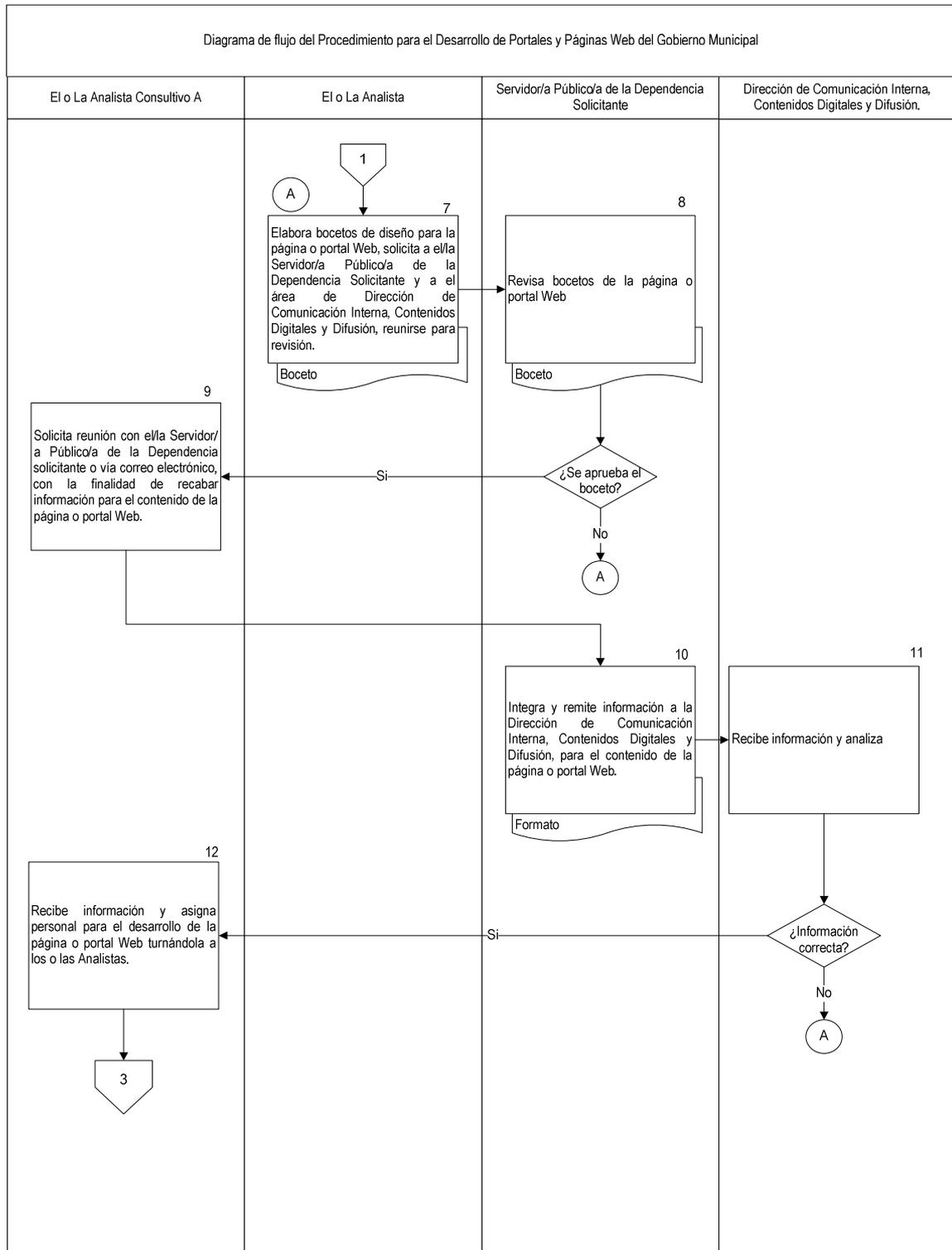
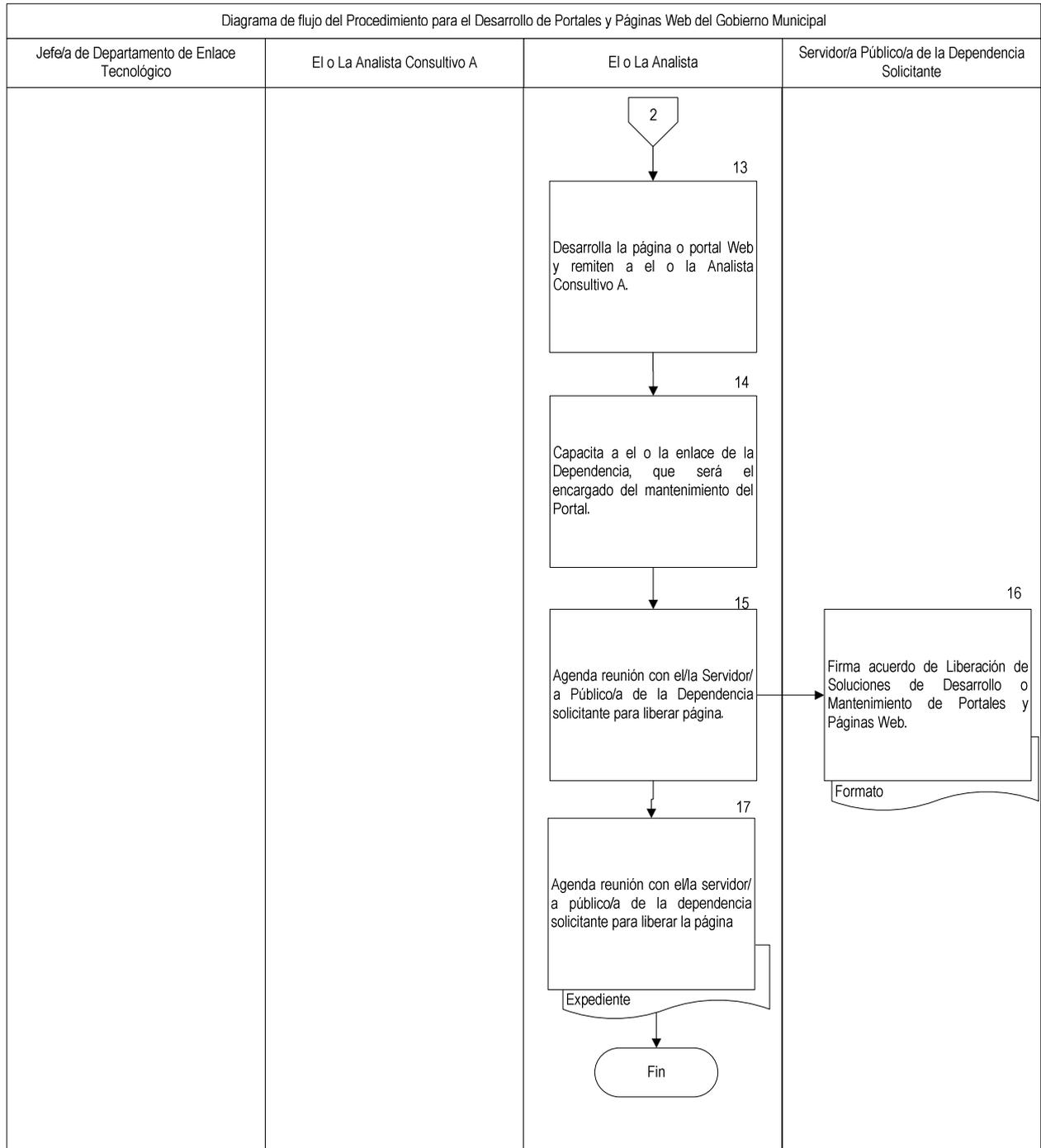


Diagrama de flujo del Procedimiento para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Formato**



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

*Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento Enlace Tecnológico*

**Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web**

Área que lo solicita: (1)		Fecha: (2)
Nombre del Proyecto: (3)		
<b>Departamento:</b>		
Elaboró (4)	Aprobó (5)	Revisó (6)
Fecha: (7)	Fecha: (8)	Fecha: (9)
Firma (10)	Firma (11)	Firma (12)
<b>Descripción del trabajo:</b> (13)		
<b>Tipo de entrega:</b> (14)		
<b>Anexos:</b> (15)		

REF.108-B/SATI/1213

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de  
Portales y Páginas WEB  
REF.108-B/SATI/1213**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/las usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

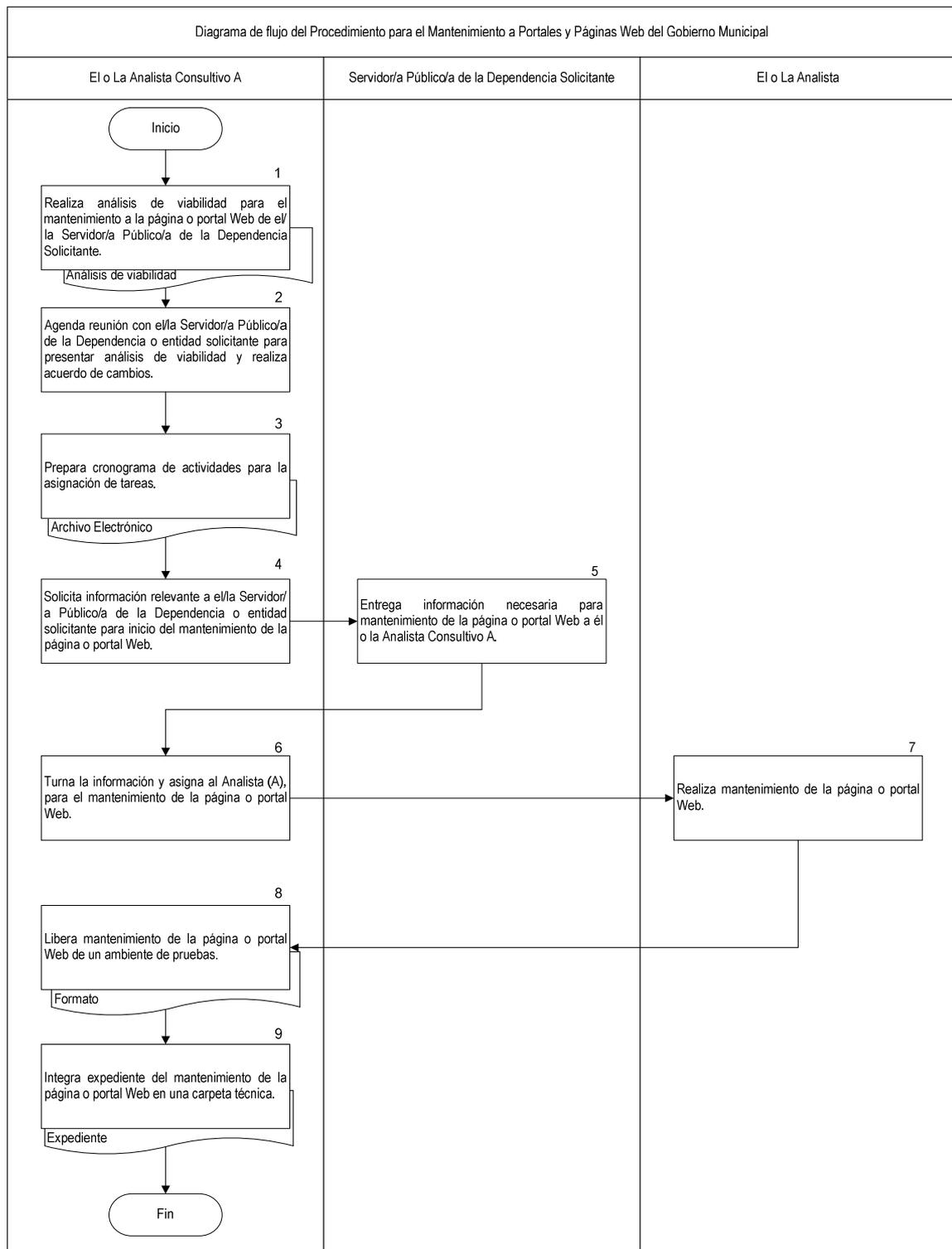
1. **Área que lo solicita:** Anotar el área que solicita el mantenimiento.
2. **Fecha:** Escribir la fecha en que se realiza la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones.
3. **Nombre del proyecto:** Anotar el nombre del proyecto.
4. **Elaboró:** Asentar el nombre de la persona que elabora la solicitud.
5. **Aprobó:** Asentar el nombre de la persona que aprueba la solicitud.
6. **Revisó:** Asentar el nombre de la persona que revisa la solicitud.
7. **Fecha:** Escribir la fecha en que se elabora la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones.
8. **Fecha:** Escribir la fecha en que se aprueba la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones.
9. **Fecha:** Escribir la fecha en que se revisa la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones.
10. **Firma:** Correspondiente a la persona que elabora la solicitud.
11. **Firma:** Correspondiente a la persona que aprueba la solicitud.
12. **Firma:** Correspondiente a la persona que revisa la solicitud.
13. **Descripción del trabajo:** Detallar las actividades que se realizar durante el mantenimiento.
14. **Tiempo de entrega:** Anotar el tiempo en el quedara concluido el mantenimiento.
15. **Anexos:** Escribir datos adicionales.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el mantenimiento de portales y páginas Web del Gobierno Municipal.
<b>Objetivo:</b>	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del portal o página Web, para que los/las ciudadanos accedan a información confiable y puedan realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 38 Fracciones IV y VII.</p> <p>Lineamiento para el desarrollo y uso del portal WEB del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 13.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5 Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 5. Fortalecer y actualizar de manera permanente la página de internet del Ayuntamiento.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza la solicitud vía oficio y/o correo electrónico; llenando el formato "Acuerdo cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web", con número de registro: REF. 107-A/SATI/1213.</li> <li>2. Se efectúan las actualizaciones por los cambios y se responden por el medio que se hayan solicitado (oficio, correo).</li> <li>3. Es responsabilidad del o la solicitante revisar que se hayan efectuado las actualizaciones de contenido.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para el mantenimiento a portales y páginas Web del Gobierno Municipal.				
<b>Responsable</b>	<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista Consultivo A	1	Realiza análisis de viabilidad para el mantenimiento a la página o portal Web de el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia Solicitante.	Análisis de viabilidad	
El o La Analista Consultivo A	2	Agenda reunión con el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia o entidad solicitante para presentar análisis de viabilidad y realiza acuerdo de cambios.		
El o La Analista Consultivo A	3	Prepara cronograma de actividades para la asignación de tareas.	Archivo Electrónico	
El o La Analista Consultivo A	4	Solicita información relevante a el/la Servidor/a Público/a de la Dependencia o entidad solicitante para inicio del mantenimiento de la página o portal Web.		
Servidor/a Público de la Dependencia Solicitante	5	Entrega información necesaria para mantenimiento de la página o portal Web a el o la Analista Consultivo A.		
El o La Analista Consultivo A	6	Turna la información y asigna a el o la Analista, para el mantenimiento de la página o portal Web.		
El o La Analista	7	Realiza mantenimiento de la página o portal Web.		
El o La Analista Consultivo A	8	Libera mantenimiento de la página o portal Web de un ambiente de pruebas.		
El o La Analista Consultivo A	9	Integra expediente del mantenimiento de la página o portal Web en una carpeta técnica.	Expediente	2 Originales



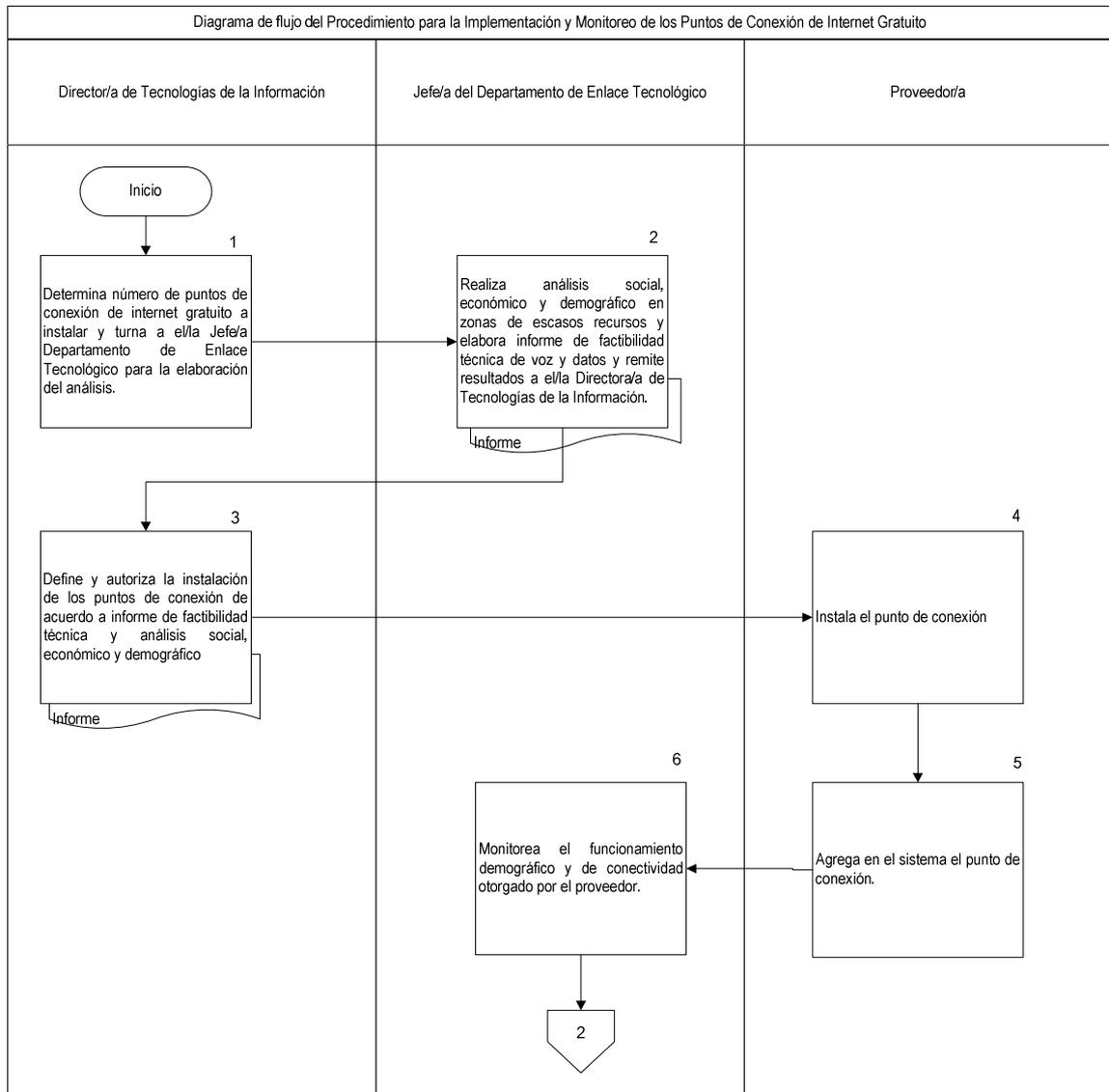
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

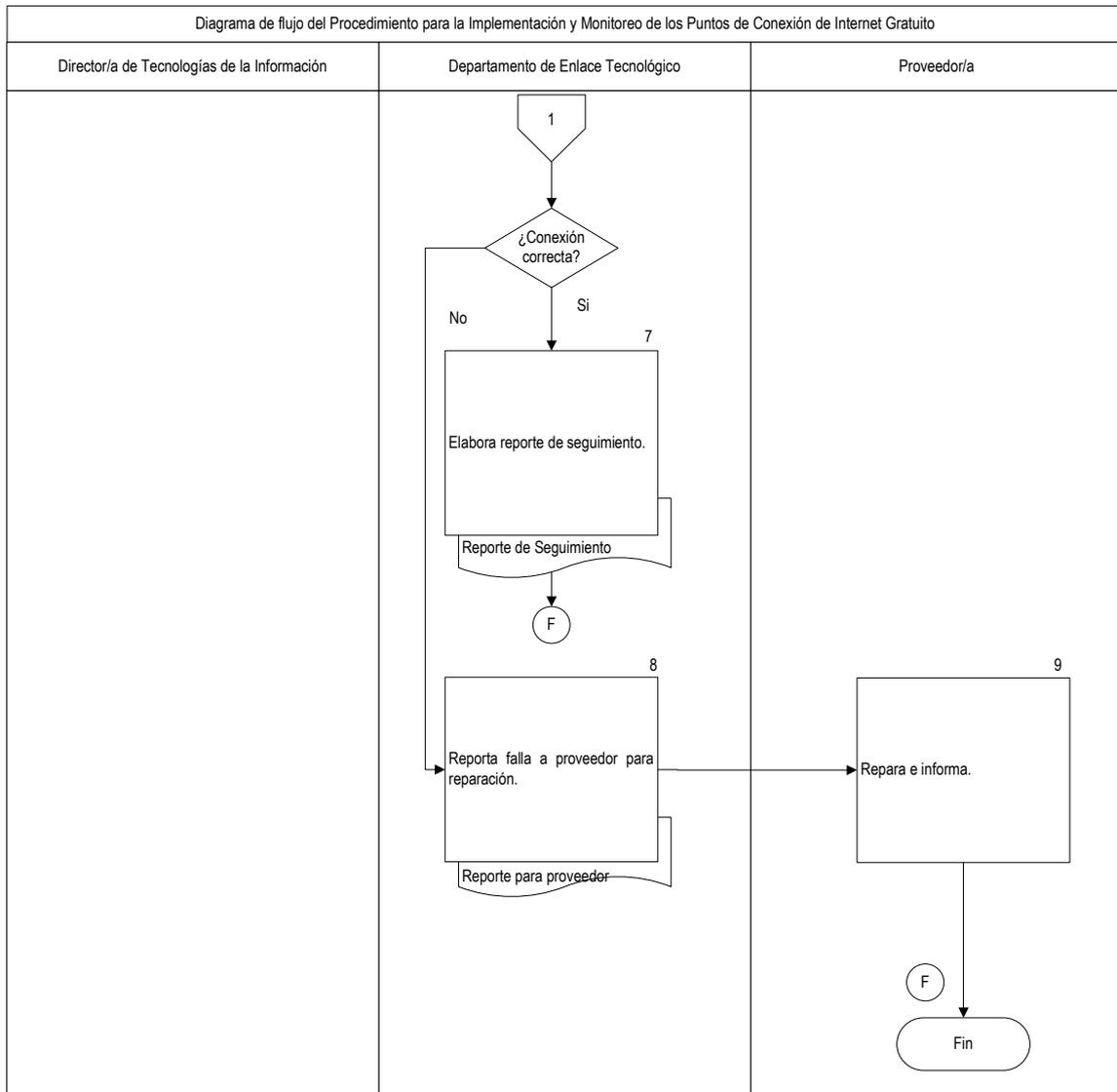
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.
<b>Objetivo:</b>	Instalar puntos WIFI redes tipo “mesh”, para proveer el servicio de internet inalámbrico gratuito en puntos estratégicos de la Ciudadanía de Puebla, incorporando herramientas que permita establecer un modelo de desarrollo comunitario, personal, social y económico.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 34 fracción XVIII y 38 fracción VIII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del gobierno municipal, como en su relación con los ciudadanos. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p> <p>2. Dotar de internet gratuito en espacios públicos.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La instalación de los puntos se realizará siempre y cuando resulte viable el análisis de factibilidad técnica y el análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos.</li> <li>2. Se licitara cada uno de los proyectos para la implementación de puntos de conexión de internet, y el Proveedor acordado firmará un contrato adecuado a las características específicas de cada punto de instalación.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Tecnologías de la Información	1	Determina número de puntos de conexión de internet gratuito a instalar y turna a el/la Jefe/a Departamento de Enlace Tecnológico para la elaboración del análisis.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico	2	Realiza análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos y elabora informe de factibilidad técnica de voz y datos y remite resultados a el/la Director/a de Tecnologías de la Información.	Informe	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Define y autoriza la instalación de los puntos de conexión de acuerdo al informe de factibilidad técnica y análisis social, económico y demográfico.	Contrato de servicio	1 Original
Proveedor/a	4	Instala el punto de conexión.	Reporte de instalación.	1 Original
Proveedor/a	5	Agrega en el Sistema el punto de conexión.		
El o La Analista del Departamento de Enlace Tecnológico	6	Monitorea el funcionamiento del punto de conexión y la conectividad otorgada por el Proveedor.		
El o La Analista del Departamento de Enlace Tecnológico	7	¿Funcionamiento correcto? Si: Elabora reporte de seguimiento, termina Procedimiento. De lo contrario:	Reporte de seguimiento	1 Original
El o La Analista del Departamento de Enlace Tecnológico	8	Reporta falla a Proveedor para reparación.	Reporte para Proveedor	1 Original
Proveedor	9	Repara e informa.	Reporte de servicio	1 Original





<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento del Lente Ciudadano.
<b>Objetivo:</b>	Ser un medio efectivo y confiable para los y las ciudadanos/as, canalizando y dando seguimiento a las peticiones que se turnan a las Dependencias que brindan el servicio, con la finalidad de lograr el acercamiento entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 38 fracción II.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.2. Atención Ciudadana y Comunicación Social. 5.2.1. Mejorar la atención que brinda el Gobierno Municipal a las peticiones ciudadanas. 5.2.1.1. Establecer mecanismos que permitan mejorar los procesos para la atención de las peticiones ciudadanas. 1. Impulsar el centro de Atención Ciudadana.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento determinará los tiempos de respuesta para dar seguimiento a las solicitudes.</li> <li>2. Los estados del Sistema son: Captura, Producción, Contestado, No procede, Traslado, Revisión, Resuelta, No resuelta, Imposible validar y Validado y serán cambiados por el/la Usuario/a de acuerdo al estado del folio.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Variable.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

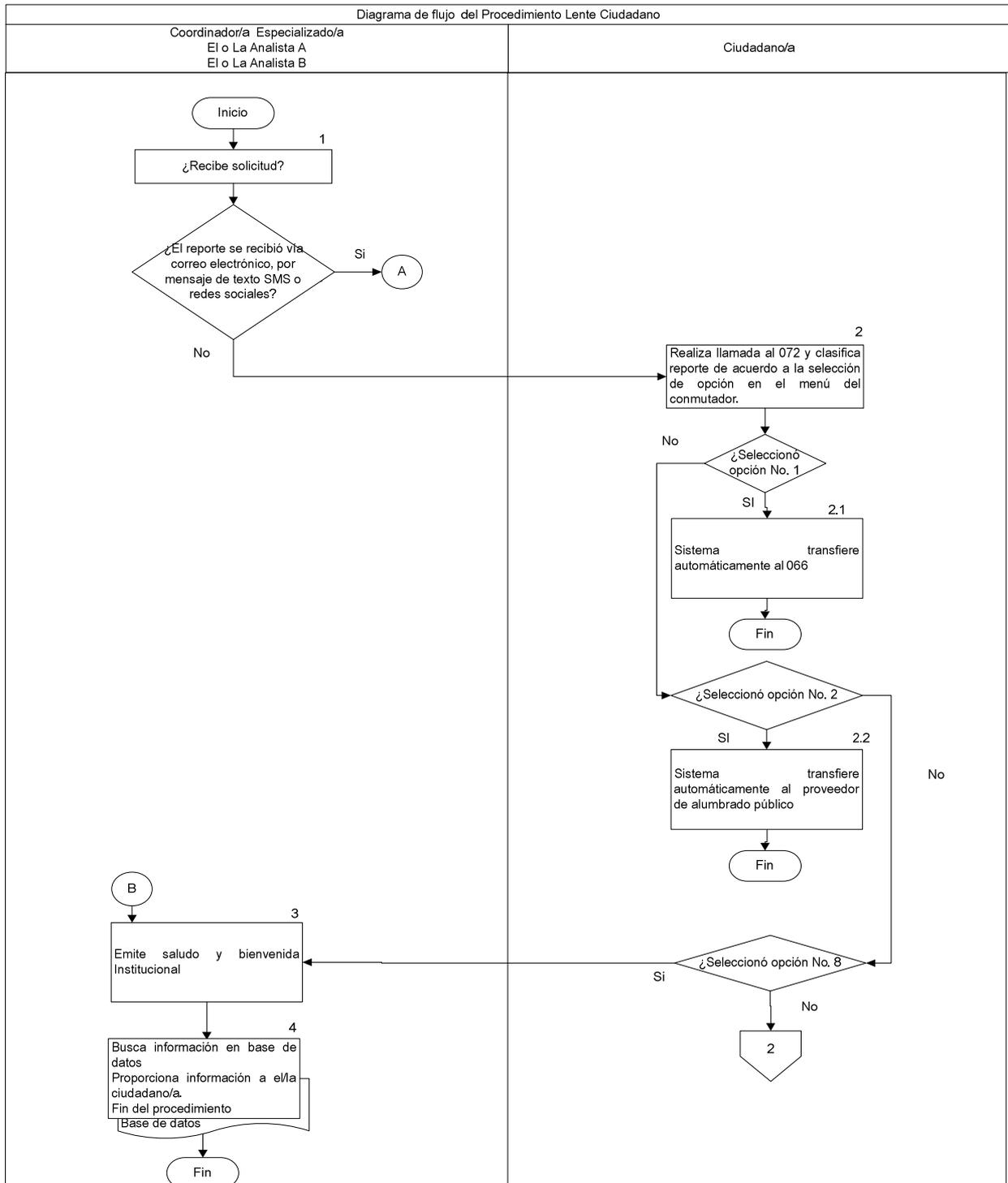
<b>Descripción del Procedimiento: de Lente Ciudadano</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	1	Recibe solicitud. ¿El reporte se recibió vía correo electrónico, por mensaje de texto SMS o redes sociales? Si: Pasa a 17. De lo contrario:		
Ciudadano/a	2	Realiza llamada al 072 y clasifica reporte de acuerdo a selección de opción en el menú del conmutador. ¿Seleccionó opción No. 1? Si: Sistema transfiere automáticamente al 066 (emergencias). Fin. No: ¿Seleccionó opción No. 2? Si: Sistema transfiere automáticamente al Proveedor de alumbrado público (Alumbrado). Fin. De lo contrario: ¿Selecciono opción No. 8? Si: pasa a 3 (requiere información). De lo contrario: ¿Selecciono opción No. 9? Si: pasa a 5 (Atención personal). De lo contrario: ¿Selecciono opción No.0? Si: Graba mensaje de voz y pasa a 17. De lo contrario:		
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	3	Emite saludo y bienvenida Institucional.		

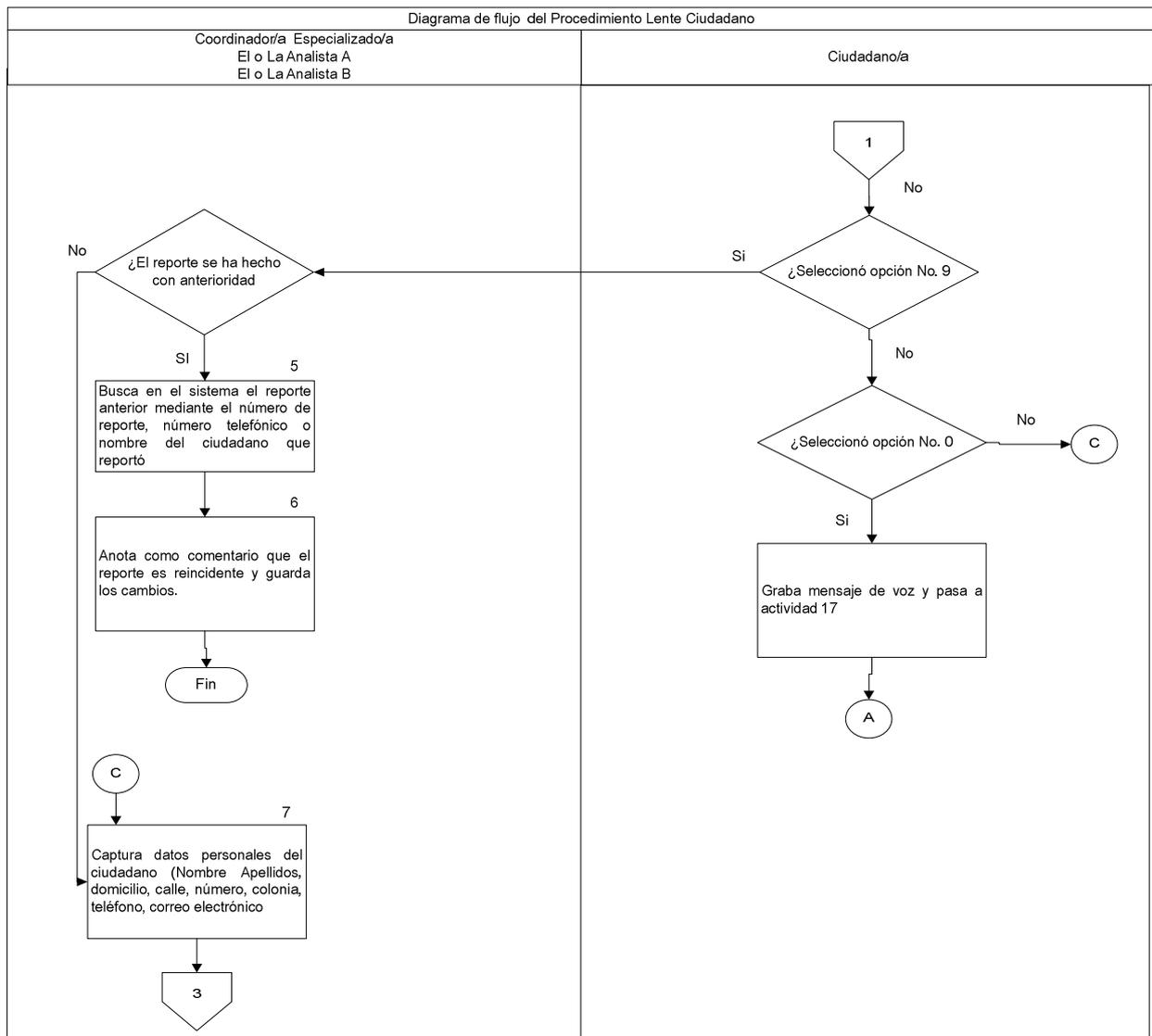
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

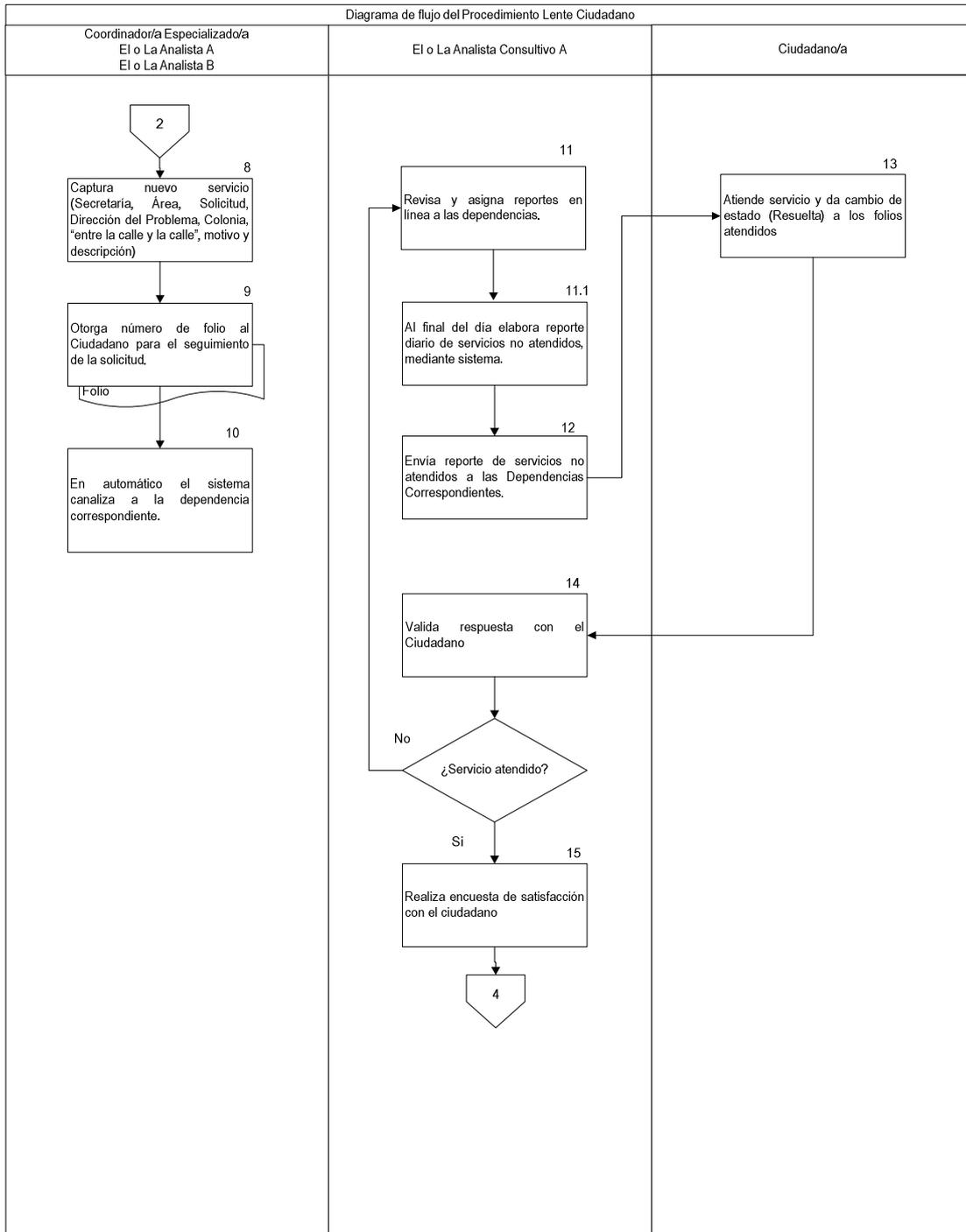
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	4	Busca información en base de datos Proporciona información a el/la ciudadano/a. Fin del Procedimiento.	Reporte	1 Original
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	5	¿El reporte se ha hecho con anterioridad? No: Pasa a la actividad 7. Si: Buscar en el Sistema el reporte anterior mediante el Número de Reporte, número telefónico o nombre de el/la ciudadano/a que reportó.		
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	6	Anota como comentario que el reporte es reincidente y guardar los cambios. Fin.		
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	7	Captura datos personales de el/la ciudadano/a (Nombre, Apellidos, Domicilio: Calle, Número, Colonia, Teléfono, Correo electrónico.	Datos del ciudadano	
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	8	Captura nuevo servicio, Dirección del problema, colonia, entre la calle y la calle, motivo y descripción).	Folio	
Coordinador/a Especializado/a El o La Analista A El o La Analista B	9	Otorga número de folio a el/la Ciudadano/a para el seguimiento de la solicitud.	Folio	
Sistema	10	En automático el Sistema canaliza a la Dependencia correspondiente.		
El o La Analista Consultivo A	11	Revisa y asigna reportes en línea a las Dependencias.	Reporte	1 Original

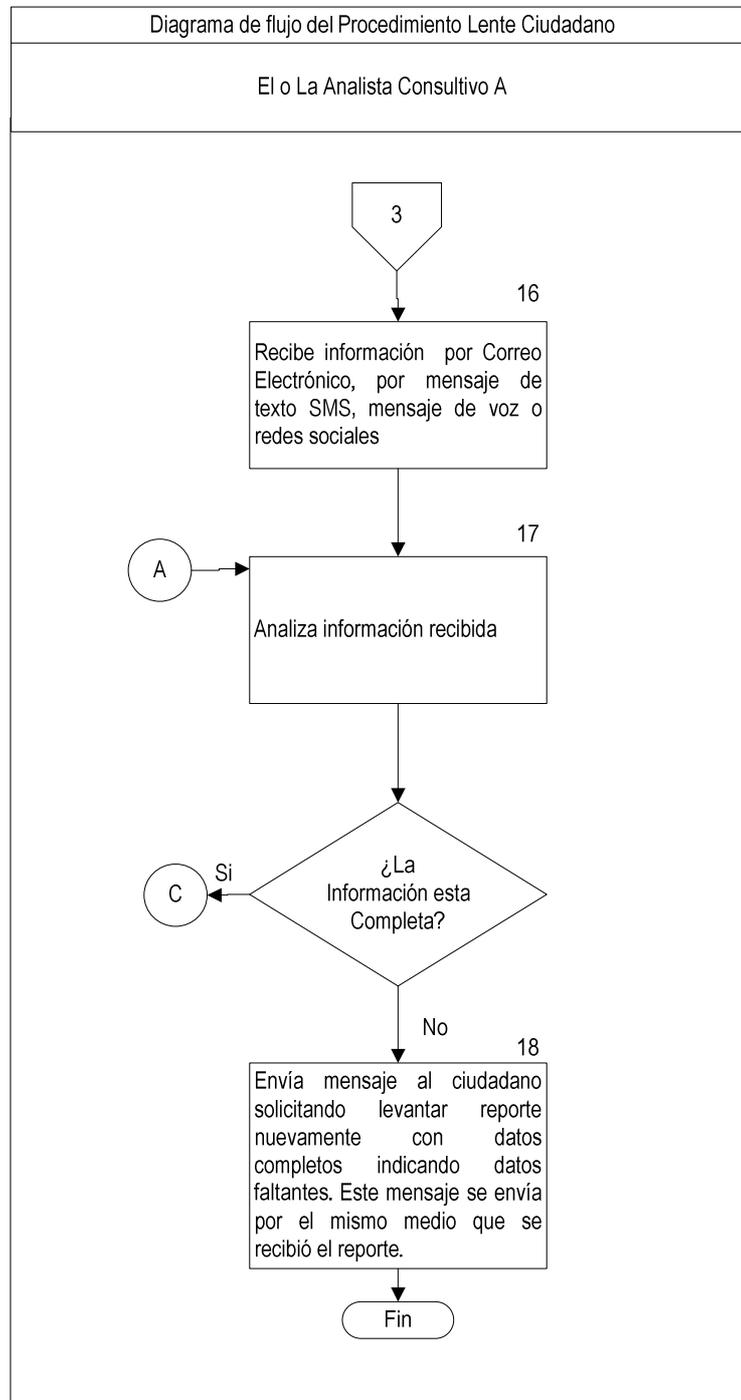
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista Consultivo A	11.1	Al final del día elabora reporte diario de servicios no atendidos, mediante Sistema.	Reporte	1 Original
El o La Analista Consultivo A	12	Envía reporte de servicios no atendidos a las Dependencias Correspondientes.	Reporte	1 Original
Dependencia	13	Atiende servicio y da cambio de estado Resuelta a los folios atendidos.		
El o La Analista Consultivo A	14	Valida respuesta con el/la Ciudadano/a ¿Servicio atendido? No: regresa a la actividad 12. De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	15	Realiza encuesta de satisfacción con el Ciudadano. Fin.	Encuesta	1 Original
El o La Analista Consultivo A	16	Recibe información por correo electrónico, por mensaje de texto SMS, mensaje de voz o redes sociales.	Correo electrónico	1 Original
El o La Analista Consultivo A	17	Analiza información recibida. ¿La Información está completa? Si: Genera reporte en Sistema y se le contesta a el/la ciudadano/a con el número de folio para seguimiento (por el mismo medio que se recibió el reporte), De lo contrario:		
El o La Analista Consultivo A	18	Envía mensaje al ciudadano solicitando levantar reporte nuevamente con datos completos indicando datos faltantes. Este mensaje se envía por el mismo medio en que se recibió el reporte (Correo electrónico, mensaje de texto, mensaje de voz o redes sociales) Fin.	Correo electrónico	1 Original









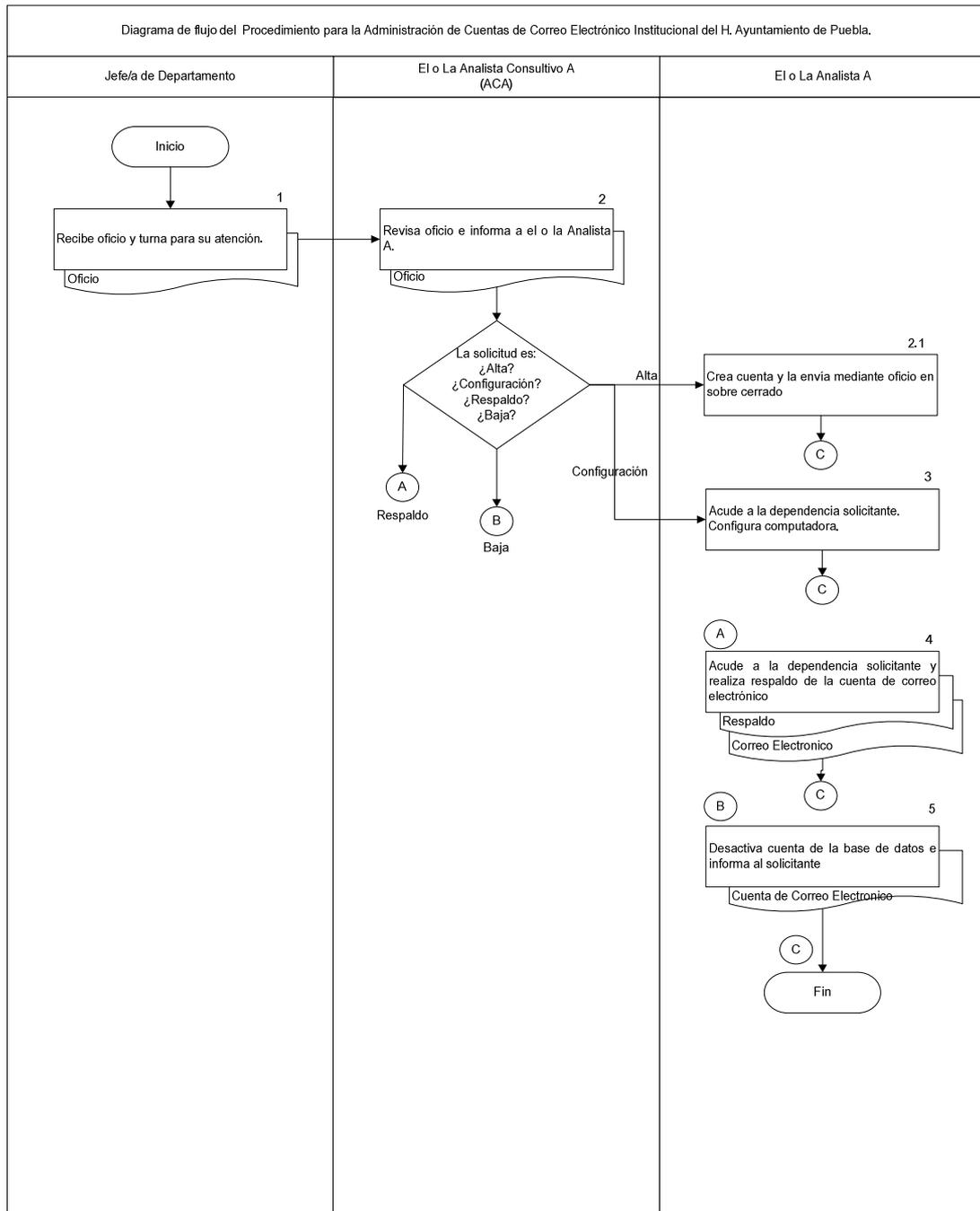
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la administración de cuentas de correo electrónico institucional del H. Ayuntamiento de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Organizar, y controlar las cuentas de correo electrónico institucional del H. Ayuntamiento de Puebla, de acuerdo a las solicitudes de las Dependencias y organismos no centralizados adscritos a este, con el fin de agilizar el manejo de la información y reducir el uso de recursos materiales.
<b>Fundamento. Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 38 fracción III.</p> <p>Lineamientos para el Uso del Correo Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del gobierno municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<p>1. La solicitud de creación de cuenta, será vía oficio, dirigido a el o la titular de la Dirección de Tecnologías de la Información, debiendo especificar si es para uso individual (Servidor/a Público/a) y/o programa o proyecto. Para el caso de la cuenta de correo electrónico individual deberá incluir en el oficio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo de el/la Servidor/a Público/a.</li> <li>• Puesto</li> <li>• Unidad Administrativa de la Dependencia o entidad adscrita.</li> <li>• Número de Control.</li> </ul> <p>Para el caso de la cuenta de correo electrónico de un programa o proyecto deberá incluir en el oficio lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo del programa o proyecto;</li> <li>• Nombre completo de el/la (los/las) Servidor/a (es/as) Público/a(s) encargado/a(s);</li> <li>• Puesto de el/la (los/las) Servidor/a(es/as) encargado(s).</li> </ul> <p>2. El nombre de cuenta de correo electrónico, será de acuerdo a los Lineamientos para el Uso del Correo Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla que se encuentren vigentes y publicados en el portal del H. Ayuntamiento de Puebla.</p>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	3. La Coordinación Administrativa de la Dependencia solicitante, deberá informar a la Dirección de Tecnologías de Información, los movimientos del personal (bajas y cambios) que tengan cuenta de correo electrónico institucional, para las acciones correspondientes, con el fin de evitar el mal uso de la cuenta en mención y la generación de una base de datos de cuentas de correo electrónico obsoleto.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	5 días.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para la administración de cuentas de correo electrónico institucional del H. Ayuntamiento de Puebla.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico	1	Recibe oficio y turna para su atención.	Oficio	
El o La Analista Consultivo A	2	Revisa oficio e informa a el o la Analista A. La solicitud es: ¿Alta? ¿Configuración? ¿Respaldo? ¿Baja? Crea cuenta y la envía mediante oficio en sobre cerrado. ¿Requiere configurar su cliente de correo? Pasa a actividad 3. ¿Respaldo? Pasa a actividad 4. ¿Baja? Pasa a actividad 5.	Cuenta de correo electrónico Oficio	1 Original
El o La Analista A	3	Acude a la Dependencia solicitante. Configura computadora. Fin de proceso.		
El o La Analista A	4	Acude a la Dependencia solicitante y realiza respaldo de la cuenta de correo electrónico. Fin de proceso.	Respaldo Correo electrónico	
El o La Analista A	5	Desactiva cuenta de la base de datos e informa al solicitante. Fin.		



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para el Programa de Capacitación en Computación en las Juntas Auxiliares y/o Organismos de la Ciudad de Puebla.
<b>Objetivo:</b>	Mejorar la comunicación entre los/las ciudadanos/as y sus autoridades mediante el uso de las tecnologías de información, reduciendo la brecha tecnológica en el Municipio de Puebla.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 34 fracción XVIII y 38 fracción VIII.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Incorporar Tecnologías de la Información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del gobierno municipal, como en su relación con los ciudadanos. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del gobierno municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1. Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se proporcionará capacitación en materia de tecnologías de información (computación) en las Juntas Auxiliares y organismos desconcentrados del H. Ayuntamiento de Puebla, con apoyo de laboratorios móviles.</li> <li>2. Todos los cursos tienen una duración: 3 meses (60 horas).</li> <li>3. Para que de inicio un curso es necesario contar con 10 alumnos como mínimo.</li> <li>4. Al inicio del curso, se debe informar a los/las alumnos/as inscritos/as que a partir de 3 faltas no podrán graduarse.</li> <li>5. Los cursos a impartir son: Básico, Avanzado y Tercer Nivel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básico (Tecnología y Comunidad) y Avanzado (Tecnología en el Trabajo), están dirigidos a niños a partir de 8 años en adelante, una vez concluidos recibirán diploma expedido por el H. Ayuntamiento de Puebla y certificado Intel, con el siguiente temario: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción a la computación</li> <li>Gráficos</li> <li>Procesador de texto</li> <li>Hojas de cálculo</li> <li>Presentaciones</li> <li>Multimedia</li> <li>Internet</li> <li>Proyecto</li> </ul> </li> <li>• Avanzado:</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	<p>Publisher Movie Maker Nero Photoscape Blogs Worpress Internet Trámites Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercer Nivel (Tecnología y emprendimiento), está dirigido a personas de 18 años en adelante, una vez concluido recibirán diploma expedido por el H. Ayuntamiento de Puebla y certificado Intel, con el siguiente temario: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recordando el curso Básico y Avanzado</li> <li>Introducción Tercer Nivel (Tecnología y emprendimiento)</li> <li>Idea de negocio</li> <li>Finalizando idea de negocio</li> <li>Plan operativo</li> <li>Estructura de la organización</li> <li>Métodos de publicidad y promoción de la empresa</li> <li>Plan financiero de la empresa</li> <li>Software de apoyo para manejo del proyecto y empresa ya en marcha.</li> </ul> </li> </ul> <p>6. El/La capacitador/a deberá apegarse a lo siguiente políticas establecido por la Dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a tiempo a clase.</li> <li>• Respetar el horario de clase.</li> <li>• Seguir el cronograma establecido en tiempo y forma.</li> <li>• Tratar con cordialidad y respeto a los/las alumnos/as, así como al personal de la Junta Auxiliar y/u organismo.</li> <li>• Difundir el curso con los medios proporcionados por el Departamento de Enlace Tecnológico. Por ejemplo: volantes, trípticos, plumas, lonas, cambaceo.</li> <li>• Apoyar en los temas referentes a las graduaciones.</li> <li>• Reportar de manera inmediata al Departamento de Enlace Tecnológico los problemas de conexión a Internet.</li> <li>• Reportar su horario, asistencias y/o inasistencias al Departamento de Enlace Tecnológico y Juntas Auxiliares.</li> <li>• Entregar la información solicitada en los formatos establecidos en tiempo y forma al Departamento de Enlace Tecnológico: <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de asistencia de los/las alumnos/as, en el formato Control</li> </ul> </li> </ul>
--	--

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	<p>de Asistencia – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1121/SATI/1113</p> <p>Control de diplomas recibidos por los/las alumnos/as, en el formato Lista de Diplomas Entregados – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1122/SATI/1113</p> <p>Evaluación del programa, en el formato Evaluación del Programa - Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro REF.1124/SATI/1113</p> <p>Evaluación de desempeño de el/la capacitador/a, en el formato Evaluación de Desempeño del Capacitador – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro REF.1123/SATI/1113</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los permisos de cualquier tipo deberán ser solicitados con anticipación al Departamento de Enlace Tecnológico.</li> <li>• Sólo serán válidos los justificantes médicos del IMSS.</li> <li>• Presentarse en la oficina del Departamento de Enlace Tecnológico para firma de nómina en la fecha indicada.</li> <li>• Seguir todas las indicaciones del Departamento de Enlace Tecnológico en tiempo y forma.</li> <li>• Reportar al Departamento de Enlace Tecnológico los problemas con el personal de la Junta Auxiliar y/u organismo, o cualquier persona relacionada con la capacitación.</li> <li>• Está prohibido transportar el equipo asignado, es necesario solicitar apoyo a la Junta Auxiliar y/u organismo y/o Departamento de Enlace Tecnológico.</li> </ul> <p>7. El/La capacitador/a vigilará que durante la capacitación, el/la alumno/a cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar y firmar el formato de Inscripción a Cursos de Computación, otorgado por el/la capacitador/a y autorizado por la Contraloría con número de registro REF.971/SATI/0612.</li> <li>• Llegar 5 minutos antes de comenzar la capacitación.</li> <li>• Atender las indicaciones de el/la capacitador/a.</li> <li>• Después de iniciar la capacitación no salir constantemente.</li> <li>• Colocar celular en modo silencioso.</li> <li>• Hacer buen uso de los equipos y mobiliario utilizado en la capacitación.</li> <li>• Al terminar la capacitación dejar en orden el salón de clase.</li> <li>• Evitar cualquier acción que perturbe la tranquilidad como introducir grabadoras, radios o cualquier equipo análogo.</li> <li>• No introducir comidas y/o bebidas.</li> </ul>
--	---

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar dentro del salón.</li> </ul> <p>8. La verificación para instalar un centro de capacitación se basa en los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Junta Auxiliar, Organismos Desconcentrado u Organismo Descentralizado, ubicado dentro del Municipio de Puebla.</li> <li>• Cobertura de internet por el proveedor actual.</li> <li>• Espacio adecuado a las necesidades del curso.</li> <li>• El titular o representante del Junta Auxiliar y/u organismo será el responsable sobre el resguardo de los equipos y mobiliario.</li> </ul> <p>9. La selección del capacitadores se realizará a través de un reclutamiento de personal con conocimiento en materia de Tecnologías de la Información, los candidatos a ocupar el puesto realizarán una evaluación de conocimiento, prosiguen con una entrevista personal, y en base a los resultados se llevará a cabo la elección de capacitador adecuado. Todo este proceso está a cargo del Departamento de Enlace Tecnológico.</p> <p>10. La gestión de recursos tecnológicos y materiales para un centro de capacitación, se gestiona ante la Dirección de Tecnologías de la Información, misma que trabajará en conjunto con el Departamento de Enlace Tecnológico.</p>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 meses.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Descripción del Procedimiento:** para el programa de capacitación en computación en las Juntas Auxiliares y/o Organismos de la Ciudad de Puebla.

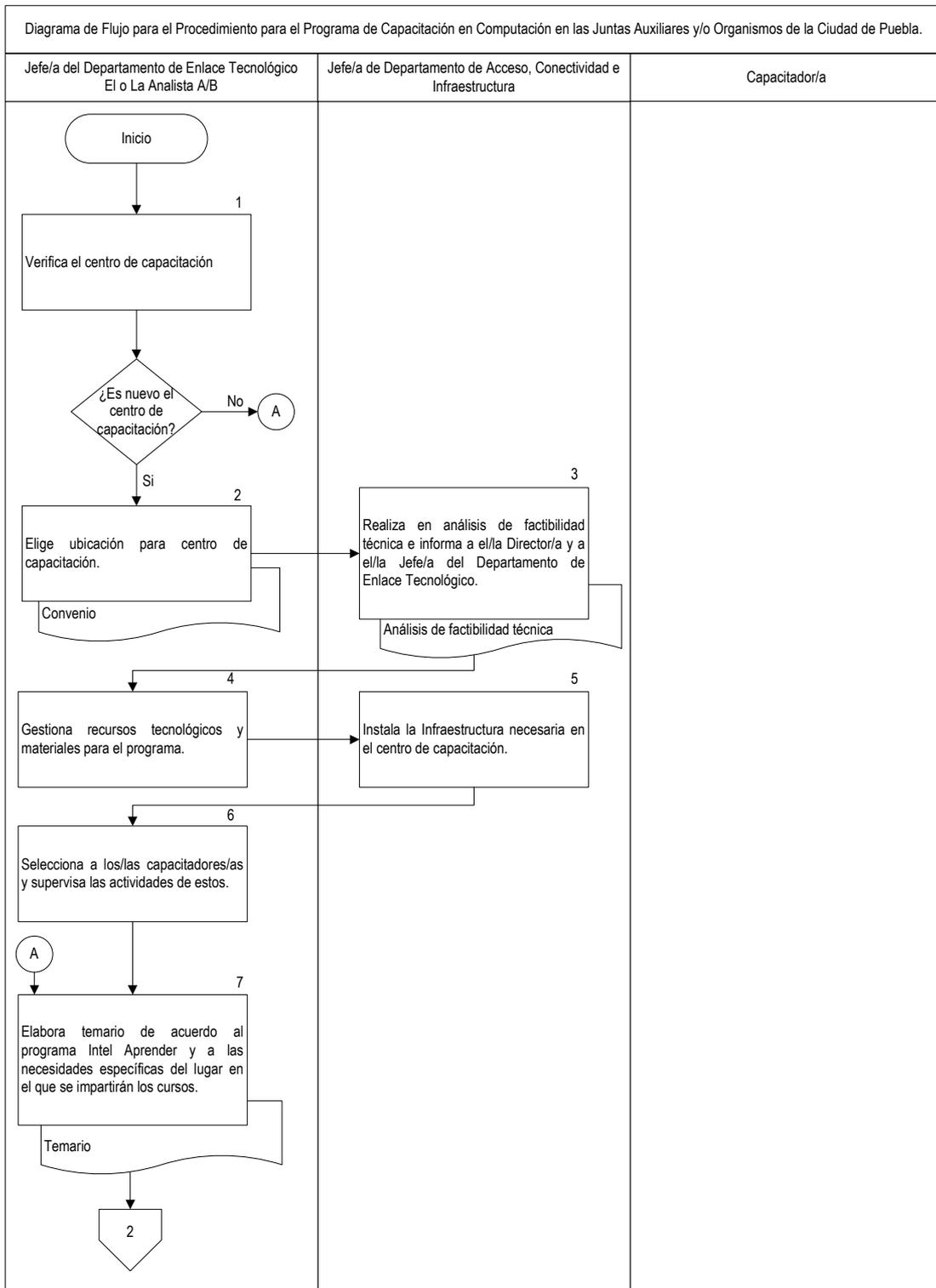
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	1	Verifica el centro de capacitación. ¿Es nuevo el centro de capacitación? No: pasa a la actividad 7. De lo contrario:		
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	2	Elige ubicación para centro de capacitación.	Convenio	3 Originales
Jefe/a de Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	3	Realiza en análisis de factibilidad técnica e informa a el/la Director/a y a el/la Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico.	Análisis de factibilidad técnica	1 Original
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico	4	Gestiona recursos tecnológicos y materiales para el programa.		
Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	5	Instala la Infraestructura necesaria en el centro de capacitación.		
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	6	Selecciona a los/las capacitadores/as y supervisa las actividades de estos.		
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	7	Elabora temario de acuerdo al programa Intel Aprender y a las necesidades específicas del lugar en el que se impartirán los cursos.	Temario	1 Original
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	8	Instruye a los/las capacitadores/as sobre el temario.		
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	9	Acuerda con el/la representante de la Junta Auxiliar y/u organismo, los horarios en los que se darán los cursos y presenta a el/la capacitador/a.		

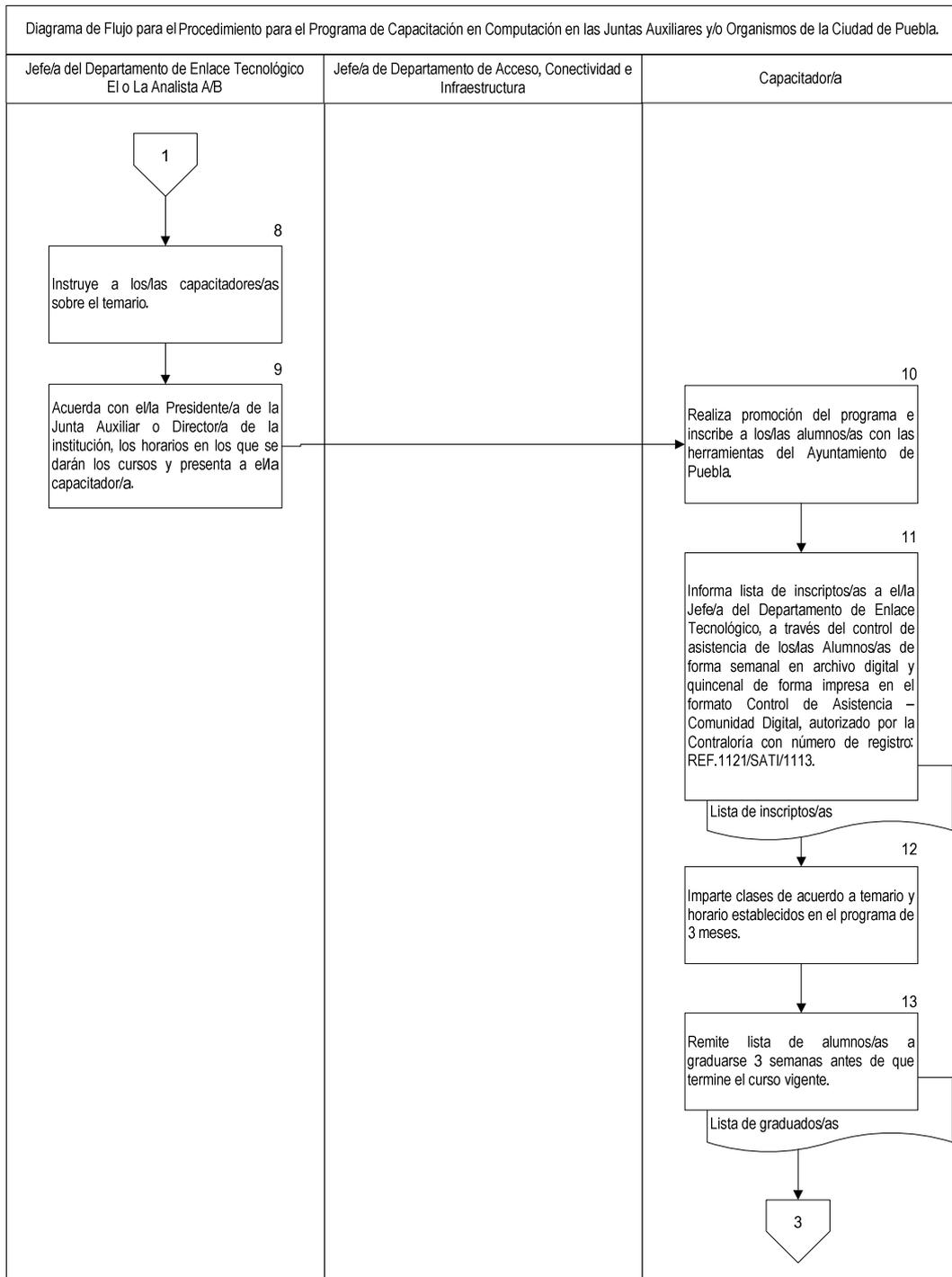
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

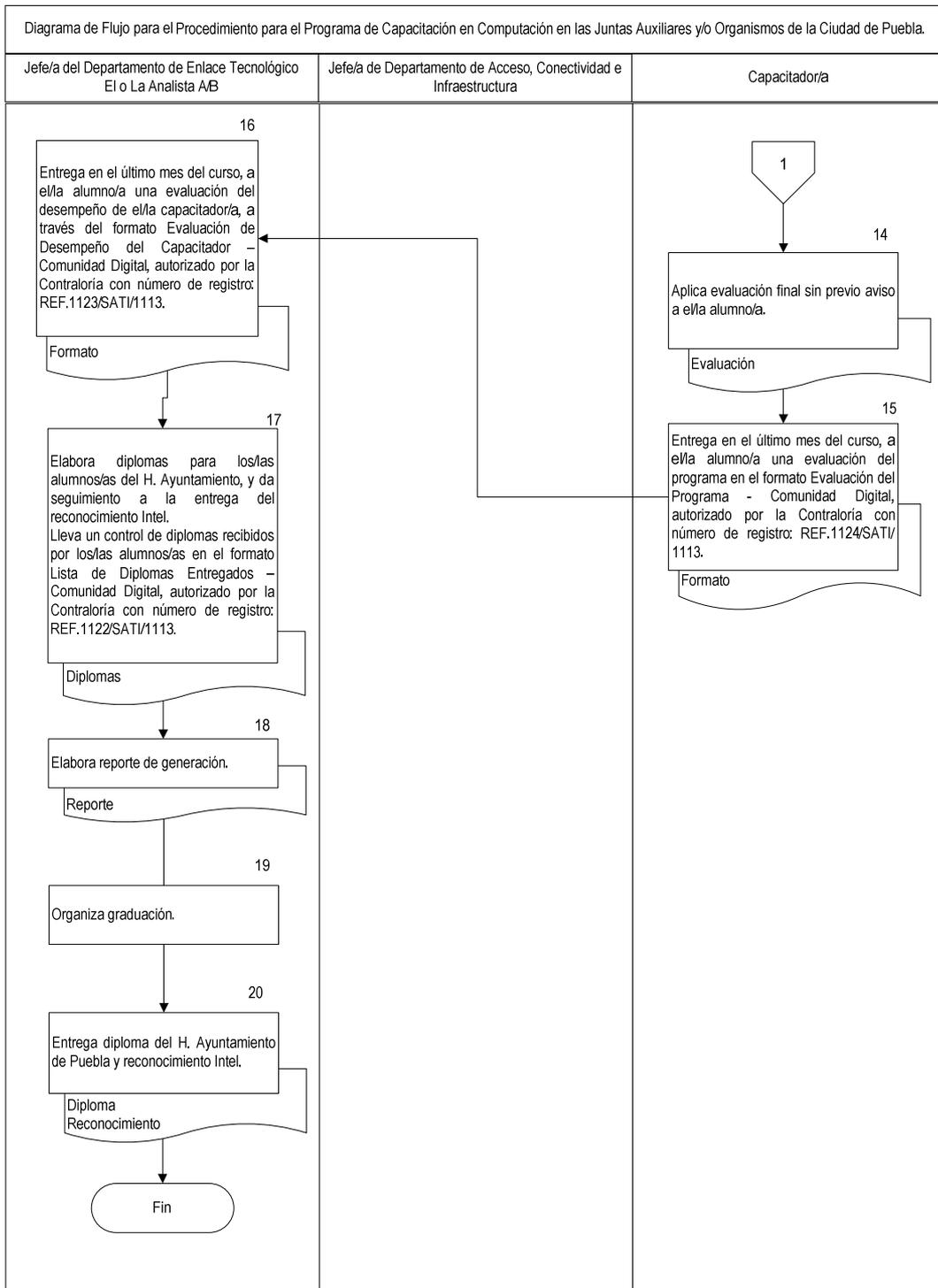
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Capacitador/a	10	Realiza promoción del programa e inscribe a los/las alumnos/as con las herramientas del Ayuntamiento de Puebla.		
Capacitador/a	11	Informa lista de inscritos/as a el/la Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico, a través del control de asistencia de los/las Alumnos/as de forma semanal en archivo digital y quincenal de forma impresa en el formato Control de Asistencia – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1121/SATI/1113.	Lista de inscritos/as	1 Original
Capacitador/a	12	Imparte clases de acuerdo a temario y horario establecidos en el programa de 3 meses.		
Capacitador/a	13	Remite lista de alumnos/as a graduarse 3 semanas antes de que termine el curso vigente.	Lista de graduados/as	1 Original
Capacitador/a	14	Aplica evaluación final sin previo aviso a el/la alumno/a.	Evaluación	1 Original
Capacitador/a	15	Entrega en el último mes del curso, a el/la alumno/a una evaluación del programa en el formato Evaluación del Programa - Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1124/SATI/1113.	Formato	1 Original
Jefe/a del Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	16	Aplica en el último mes del curso, a el/la Capacitador/a una evaluación del desempeño de el/la capacitador/a, a través del formato Evaluación de Desempeño del Capacitador – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1123/SATI/1113.	Formato	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	17	Elabora diplomas para los/las alumnos/as del H. Ayuntamiento, y da seguimiento a la entrega del reconocimiento Intel. Lleva un control de diplomas recibidos por los/las alumnos/as en el formato Lista de Diplomas Entregados – Comunidad Digital, autorizado por la Contraloría con número de registro: REF.1122/SATI/1113.	Diplomas Formato	1 Original
El o La Analista A/B	18	Elabora reporte de generación.	Reporte	1 Original
Capacitador/a	19	Organiza graduación.		
Departamento de Enlace Tecnológico El o La Analista A/B	20	Entrega diploma del H. Ayuntamiento de Puebla y reconocimiento Intel.	Diploma Reconocimiento	Variable









<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Evaluación del Desempeño del  
Control de Asistencia – Comunidad Digital  
REF.1121/SATI/1113**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas o a mano.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Junta Auxiliar:** Nombre de la junta en la que se imparte la capacitación.
2. **Horario:** La hora de comienzo y termino en la que se imparte capacitación.
3. **#:** Número consecutivo de los alumnos.
4. **Nombre:** Escriba el nombre del alumno que toma la capacitación.
5. **Días:** Escriba los días que se imparte la capacitación.



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Lista de Diplomas  
Entregados – Comunidad Digital  
REF.1122/SATI/1113**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas o a mano.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Junta Auxiliar:** Nombre de la junta en la que se imparte la capacitación.
2. **Capacitador:** Nombre de la persona que imparte la capacitación.
3. **Curso:** Escriba el nombre del curso.
4. **#:** Número consecutivo de la lista.
5. **Nombre:** Nombre del graduado a quien se le entrega el diploma.
6. **Firma de recibido:** Firma del graduado que recibió el diploma.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

### Formato



**Puebla**  
Gobierno Municipal  
LA CIUDAD QUE QUEREMOS®

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

*Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento de Enlace Tecnológico*

**Evaluación de Desempeño del Capacitador - Comunidad Digital**

Junta Auxiliar: \_\_\_\_\_ (1)      Nombre del Evaluador: \_\_\_\_\_ (2)      Visita No: \_\_\_\_\_ (4)

Nombre del Capacitador: \_\_\_\_\_ (3)      Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (5)      Hora: \_\_\_\_\_ (6)

<p style="text-align: center;"><b>APORTOS</b></p> <p>(8) <input type="checkbox"/> Lista de alumnos (Inscripciones) (7) _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Lista de usuarios desertores _____%</p> <p>(10) <input type="checkbox"/> Reporte diario de asistencia (Envío por correo) (9) _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Lista de asistencia firmada por el alumno _____%</p> <p>(12) <input type="checkbox"/> Lista de usuarios de Internet (11) _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Avance de los Cronogramas (13) _____%</p> <p>(14) <input type="checkbox"/> Planeación didáctica _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Preinscripción (Formato llenado por el interesado) _____%</p>	<p style="text-align: center;"><b>SEGURIDAD GENERAL Y SANEAMIENTO</b></p> <p>(15) <input type="checkbox"/> Limpieza en el equipo de cómputo _____%</p> <p>(17) <input type="checkbox"/> Limpieza del salón (16) _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Salón libre de alimentos y bebidas _____%</p> <p>(19) <input type="checkbox"/> Condiciones de uso (18) _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Presencia del Capacitador _____%</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN E INTERNET</b></p> <p>(20) <input type="checkbox"/> Impartición y avance de clases conforme al programa _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Puntualidad y cumplimiento en los horarios (21) _____%</p> <p>(22) <input type="checkbox"/> Prácticas y trabajos _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Material de trabajo ( Existencia de Manuales en el salón) (23) _____%</p>	<p style="text-align: center;"><b>BENEFICIARIOS</b></p> <p>(24) <input type="checkbox"/> Los alumnos están bajo supervisión _____%</p> <p><input type="checkbox"/> Asistencia del capacitador (25) _____%</p>

ACUERDOS: \_\_\_\_\_ (26)

REF.1123/SATI/1113

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Evaluación del Desempeño del  
Capacitador – Comunidad Digital  
REF.1123/SATI/1113**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas o a mano.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Junta Auxiliar:** Nombre de la junta en la que se imparte la capacitación.
2. **Nombre del Evaluador:** Nombre de la persona que va a realizar la evaluación.
3. **Nombre del Capacitador:** Escriba el nombre de la persona que imparte la capacitación.
4. **Visita No:** Numero de visita que realiza a la Junta Auxiliar para realizar evaluación.
5. **Fecha:** Día en que se realiza la evaluación.
6. **Hora:** Escriba la hora en la que se realiza la evaluación.
7. **Lista de alumnos (Inscripciones):** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
8. **Lista de usuarios desertores:** Seleccione si cuenta el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
9. **Reporte diario de asistencia (Envío por correo):** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
10. **Lista de asistencia firmada por el alumno:** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
11. **Lista de usuarios de Internet:** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
12. **Avance de los Cronogramas:** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
13. **Planeación didáctica:** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
14. **Preinscripción (Formato llenado por el interesado):** Seleccione si el o la Capacitador/a cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

15. **Limpieza en el equipo de cómputo:** Seleccione si se cumple con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
16. **Limpieza del salón:** Seleccione si se cumple con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
17. **Salón libre de alimentos y bebidas:** Seleccione si se cumple con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
18. **Condiciones de uso:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
19. **Presencia del Capacitador:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
20. **Impartición y avance de clases conforme al programa:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
21. **Puntualidad y cumplimiento en los horarios:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
22. **Prácticas y trabajos:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
23. **Material de trabajo (Existencia de Manuales en el salón):** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
24. **Los alumnos están bajo supervisión:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
25. **Asistencia del capacitador:** Seleccione si se cuenta con este requisito y asigne un porcentaje según la evaluación.
26. **Acuerdos:** Escriba si existen acuerdos por parte del o de la evaluador/a y/o del o de la capacitador/a y el o la alumno/a.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## Formato



Secretaría de Administración  
y Tecnologías de la Información  
Dirección de Tecnologías de la Información  
Departamento de Enlace Tecnológico

### Evaluación del Programa - Comunidad Digital

Junta Auxiliar: 1 / Fecha: 2  
Capacitador: 3 / Curso: 4

La presente encuesta es con la finalidad de mejorar el nivel de los cursos otorgados.  
Recuerda: Todas las respuestas y opiniones emitidas en la encuesta son completamente anónimas.

Responda marcando con una X en cada casilla las siguientes preguntas:

PREGUNTAS		NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
5	¿El capacitador llega puntual a la clase?				
	¿El capacitador asiste a todas las clases?				
7	¿Te explica de una forma clara y fácil de entender?				
	¿Acepta las sugerencias y propuestas de los alumnos para mejorar la clase?				
9	¿Inicia cada clase vinculándola con los contenidos anteriores?				
	¿Cómo es el trato hacia ti, es amable y paciente?				
11	¿El capacitador domina los temas y aclara todas tus dudas?				
	¿En la clase integra teoría y práctica?				
13	¿Cómo alumno que participación tienes en clase?				
	¿Utiliza ejemplos ilustrativos?				
15	¿Mantiene la disciplina en el aula?				

PREGUNTAS		SI	NO
16	¿El primer día de clases explico los temas del curso?		
17	¿El curso cubrió tus expectativas?		
	¿Volverías a tomar algún otro curso con el mismo capacitador?		
19	¿Recomendarías el curso a otras personas?		

Si tienes alguna duda o sugerencia respecto al curso y/o al capacitador escríbela en las siguientes líneas.

20

Marca sobre el logo con una "X" Qué otras aplicaciones te gustaría aprender 21

Blogs	Herramientas	Archivos	Base de datos	Edición de video	Diseño

Otros: 22

REF.1124/SATW1113

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Instructivo de llenado del Formato Evaluación del Programa - Comunidad Digital.  
REF.1124/SATI/1113**

**Notas generales:**

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas o a mano.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

**Llenado de formato:**

1. **Junta Auxiliar:** Nombre de la Junta Auxiliar a la que pertenece el o la capacitador/a, que se evalúa.
2. **Fecha:** El día que se que se lleva a cabo la evaluación.
3. **Capacitador:** Nombre de la persona a evaluar.
4. **Curso:** El nombre del curso que imparte el o la capacitador/a.
5. **¿El capacitador llega puntual a la clase?:** Marque la opción según sea el caso.
6. **¿El capacitador asiste a todas las clases?:** Marque la opción según sea el caso.
7. **¿Te explica de una forma clara y fácil de entender?:** Marque la opción según sea el caso.
8. **¿Acepta las sugerencias y propuestas de los alumnos para mejorar la clase?:** Marque la opción según sea el caso.
9. **¿Inicia cada clase vinculándola con los contenidos anteriores?:** Marque la opción según sea el caso.
10. **¿Cómo es el trato hacia ti, es amable y paciente?:** Marque la opción según sea el caso.
11. **¿El capacitador domina los temas y aclara todas tus dudas?:** Marque la opción según sea el caso.
12. **¿En la clase integra teoría y práctica?:** Marque la opción según sea el caso.
13. **¿Cómo alumno que participación tienes en clase?:** Marque la opción según sea el caso.
14. **¿Utiliza ejemplos ilustrativos?:** Marque la opción según sea el caso.
15. **¿Mantiene la disciplina en el aula?:** Marque la opción según sea el caso.
16. **¿El primer día de clases explico los temas del curso?:** Marque la opción según sea el caso.
17. **¿El curso cubrió tus expectativas?:** Marque la opción según sea el caso.
18. **¿Volverías a tomar algún otro curso con el mismo capacitador?:** Marque la opción según sea el caso.
19. **¿Recomendarías el curso a otras personas?:** Marque la opción según sea el caso.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

- 20. Si tienes alguna duda o sugerencia respecto al curso y/o al capacitador escríbela en las siguientes líneas:** Describir la duda o sugerencia respecto al curso y/o capacitador.
- 21. Marca sobre el logo con una "X" Qué otras aplicaciones te gustaría aprender:** Marque la opción según sea el caso.
- 22. Otros:** Describa el nombre del o de los cursos que desea tomar.

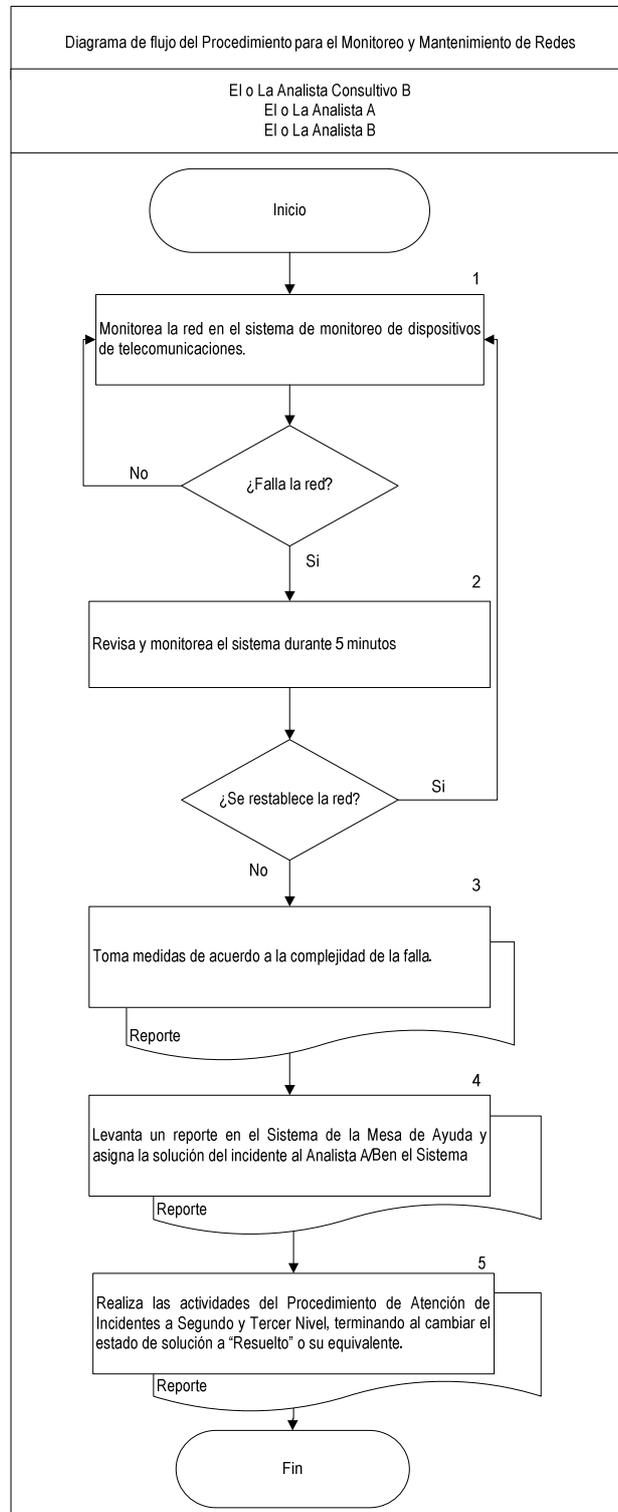
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## VII. DEPARTAMENTO DE ACCESO, CONECTIVIDAD E INFRAESTRUCTURA

<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 fallas y tiempos de respuesta haciendo más eficiente el servicio de las telecomunicaciones.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 39 fracción XI.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el presente Procedimiento el o la Analista Consultivo A, funge como Coordinador/a de Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones.</li> <li>2. Toda solicitud para atención de fallas (Incidentes) en la red, deberá realizarse a través de la Mesa de Ayuda Tel. 3095100, ext. 5151, o por Oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de Información.</li> <li>3. El seguimiento acerca de la atención solicitada se hará por medio de la Mesa de Ayuda hasta su conclusión.</li> <li>4. La Mesa de Ayuda 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 al usuario acerca de cada reporte que haya levantado.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	De 1 a 5 días hábiles.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para el monitoreo y mantenimiento de redes.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	1	Monitorea la Red en el Sistema de Monitoreo de Dispositivos de Telecomunicaciones.		
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	2	¿Falla la red (Incidente)? No: Regresa a la actividad 1. De lo contrario: Revisa y monitorea el Sistema durante 5 minutos.		
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	3	¿Se restablece la red? Si: Regresa a la actividad no. 1. De lo contrario: Toma medidas de acuerdo a la complejidad de la falla.		
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	4	Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda y asigna la solución del Incidente al Analista A/B en el Sistema.	Reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda	
El o la Analista A/B	5	Realiza las actividades del Procedimiento de Atención de Incidentes a Segundo y Tercer Nivel, terminando al cambiar el estado de solución a "Resuelto" o su equivalente.	Documentación en el Sistema de la Mesa de Ayuda.	



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de administración de bienes tecnológicos.
<b>Objetivo:</b>	Mantener actualizado el inventario de bienes muebles tecnológicos en las Dependencias.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Artículo 34 <b>fracción.</b></p> <p>Normatividad General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles propiedad del Gobierno Municipal y al Servicio de las Dependencias que lo conforman.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, a través de la Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios será la responsable de gestionar lo relacionado con el inventario de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía.</li> <li>2. El Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, a través del personal de la Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios, realizará dos (2) levantamientos físicos al año de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía, con un intervalo de tiempo de 6 meses entre ambos y la realización de éstos, de 3 meses como máximo.</li> <li>3. La Contraloría Municipal será la responsable de dar fe del proceso de levantamiento físico del inventario en las gestiones de Entrega-Recepción mediante un acta.</li> <li>4. El o La Coordinador/a Administrativo/a o Director/a Administrativo/a de las Dependencias que integran al Ayuntamiento de Puebla, será el o la responsable solidario/a junto con la Dirección de Tecnologías de la Información, de facilitar y proporcionar todos los datos necesarios para los inventarios físicos, actualización de Resguardos, el cambio físico de los bienes, así como las bajas de personal adscritas a su Dependencia.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3 meses.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

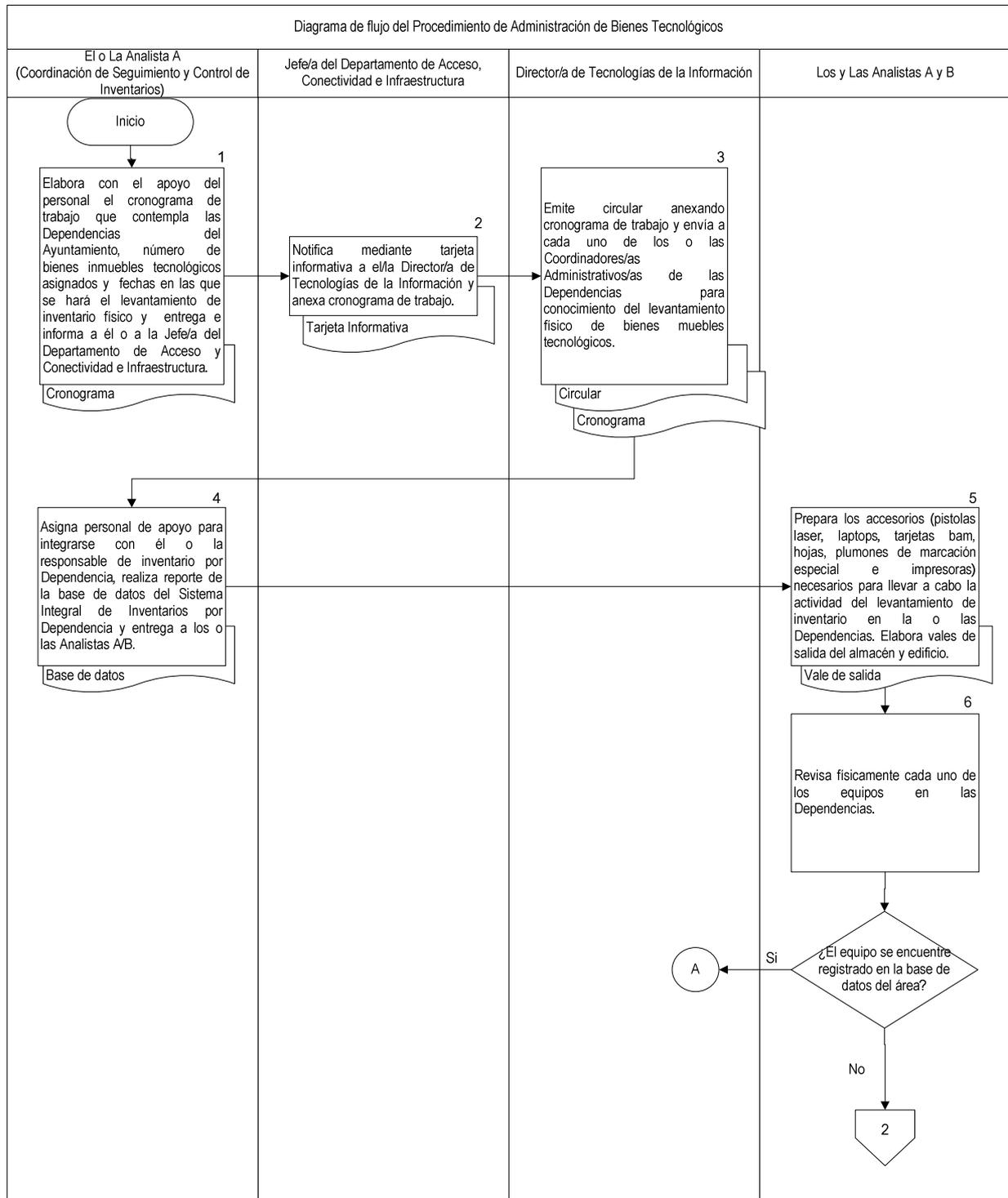
<b>Descripción del Procedimiento:</b> de Administración de Bienes Tecnológicos.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	1	Elabora con el apoyo del personal el cronograma de trabajo que contempla las Dependencias del Ayuntamiento, número de bienes inmuebles tecnológicos asignados y fechas en las que se hará el levantamiento de inventario físico y entrega e informa a el o a la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.	Cronograma	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	2	Notifica mediante tarjeta informativa a el/la Director/a de Tecnologías de la Información y anexa cronograma de trabajo.	Tarjeta Informativa	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	3	Emite circular anexando cronograma de trabajo y envía a cada uno de los o las Coordinadores/as Administrativos/as de las Dependencias para conocimiento del levantamiento físico de bienes muebles tecnológicos.	Circular	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	4	Asigna personal de apoyo para integrarse con el o la Responsable de inventario por Dependencia, realiza reporte de la base de datos del Sistema Integral de Inventarios por Dependencia y entrega a los o las Analistas A/B.	Reporte de la base de datos de inventarios por Dependencia	
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios )	5	Prepara los accesorios (pistolas laser, laptops, tarjetas BAM, hojas, plumones de marcación especial e impresoras) necesarios para llevar a cabo la actividad del levantamiento de inventario en la o las Dependencias. Elabora vales de salida del almacén y edificio.	Vale de salida de almacén y vale de salida del edificio.	3 Originales
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios )	6	Revisa físicamente cada uno de los Equipos en las Dependencias. ¿El Equipo se encuentre registrado en la base de datos del área? Si: pasa a la actividad 10. De lo contrario:		

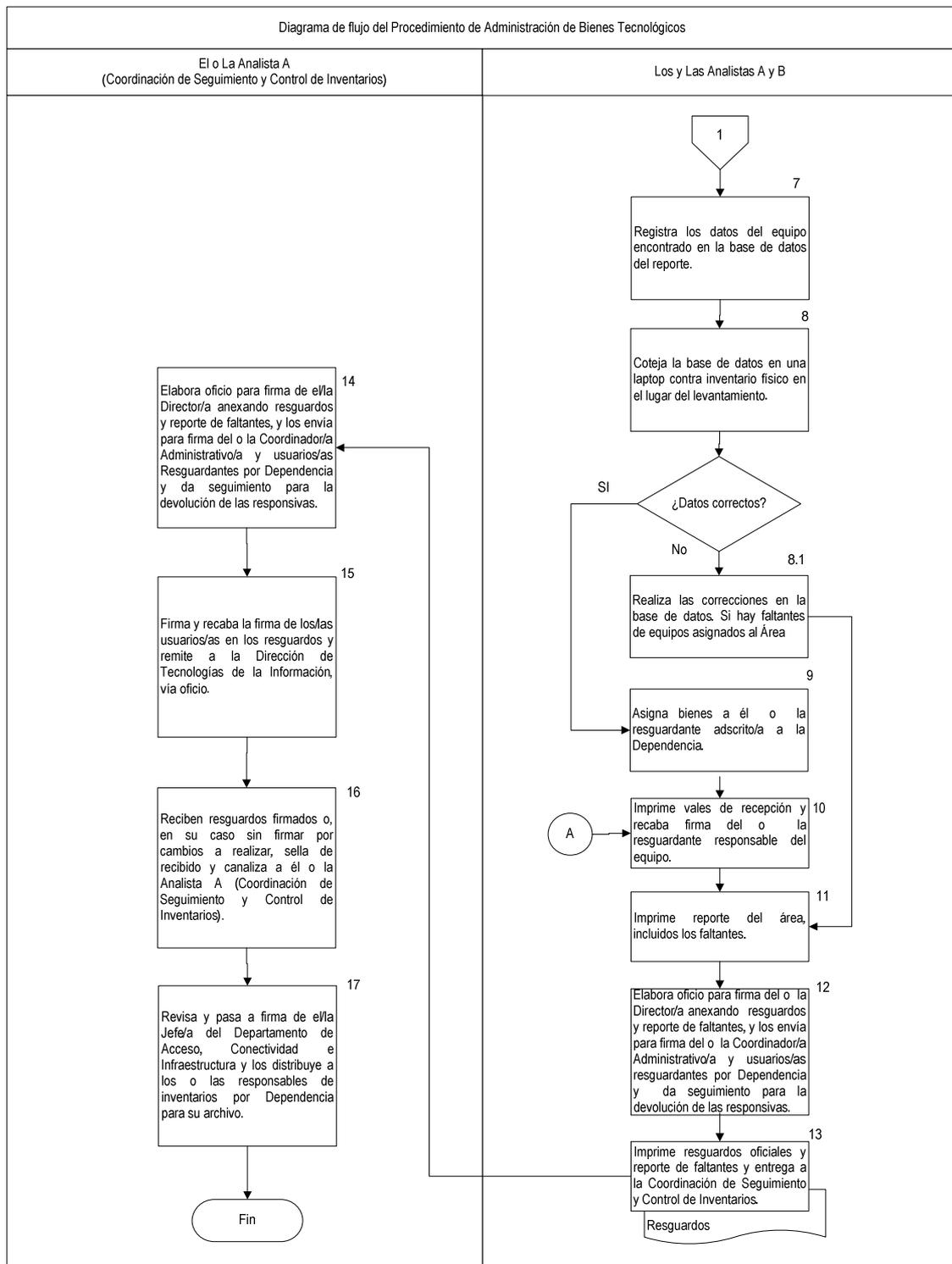
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	7	Registra los datos del Equipo encontrado en la base de datos del reporte.		
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	8	Coteja la base de datos en una laptop contra inventario físico en el lugar del levantamiento. ¿Datos correctos?		
	8.1	No: Realiza las correcciones en la base de datos. Si hay faltantes de Equipos asignados al Área continúa en la actividad 11. De lo contrario:		
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	9	Asigna bienes a el o la Resguardante adscrito/a a la Dependencia.		
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	10	Imprime Vales de Recepción y recaba firma del o la Resguardante responsable del Equipo.	Vale de Recepción	
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	11	Imprime reporte del área, incluidos los faltantes.	Reporte	
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	12	Registra cambios en Sistema Integral de Inventarios. Regresa a actividad 9.		
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	13	Imprime Resguardos oficiales y reporte de faltantes y entrega a la Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios.	Resguardo	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios))	14	Elabora oficio para firma de el/la Director/a anexando Resguardos y reporte de faltantes, y los envía para firma del o la Coordinador/a Administrativo/a y usuarios/as Resguardantes por Dependencia y da seguimiento para la devolución de las responsivas.	Oficio y Resguardos	3 Originales
Coordinador/a o Director/a Administrativo/a por Dependencia	15	Firma y recaba la firma de los/las usuarios/as en los Resguardos y remite a la Dirección de Tecnologías de la Información, vía oficio.	Resguardos	Triplicado
Dirección de Tecnologías de la Información	16	Reciben Resguardos firmados o, en su caso sin firmar por cambios a realizar, sella de recibido y canaliza a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios).	Oficio	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	17	Revisa y pasa a firma de el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura y los distribuye a los o las responsables de inventarios por Dependencia para su archivo.		





<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento de baja de bienes tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.
<b>Objetivo:</b>	Brindar información de las actividades requeridas para dar cumplimiento a la Normativa General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Artículo 34 fracción XIII y 39 fracción XVIII.</p> <p>Normativa General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda petición relacionada con la baja de Equipo de cómputo, radiocomunicaciones y telefonía fija deberá de ser enviada vía oficio, en forma impresa y electrónica a el o la Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información con copia de conocimiento a el o la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.</li> <li>2. Los Equipos que causan baja, deberán ser entregados físicamente en la el área de Inventarios, dependiente del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.</li> <li>3. El Departamento de Acceso, Conectividad e 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 Gobierno Municipal.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión</b>	45 días hábiles.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de baja de bienes tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Coordinador/a Administrativo o Director/a Administrativo/a de las Dependencias Solicitantes	1	Envía Oficio en el que solicita baja de Equipo tecnológico y anexa relación de bienes en forma impresa y electrónica y que contenga: Descripción del Equipo, marca, modelo, número de inventario (o folio) y Resguardante, a el/la Director/a de Tecnologías de la Información, con copia a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.	Oficio Anexo (impreso y electrónico)	1 Original
Dirección de Tecnologías de la Información	2	Recibe oficio y levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda anexando copia electrónica del oficio en el mismo reporte, asignando a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.	Dos reportes en Sistema de la Mesa de Ayuda	
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	3	Recibe vía asignación Reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda con copia del oficio de solicitud de baja de Equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación. Asigna a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios) para que proceda a la recepción de bienes.	Reporte del Sistema de la Mesa de Ayuda y copia del Oficio de solicitud de baja.	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	4	Recibe reporte y da instrucciones a el o la Responsable de inventario por Dependencia (Analista A/B - personal de la Coordinación, según sea el caso), para que proceda a la recepción de bienes.		
El o la Analista A/B (Responsable de Inventarios)	5	Recibe Equipo a dar de baja con oficio de la Dependencia Solicitante con relación impresa y electrónica provistas por la Dependencia. Notifica sobre la recepción de los Equipos a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios) haciéndole llegar la relación en formato electrónico.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

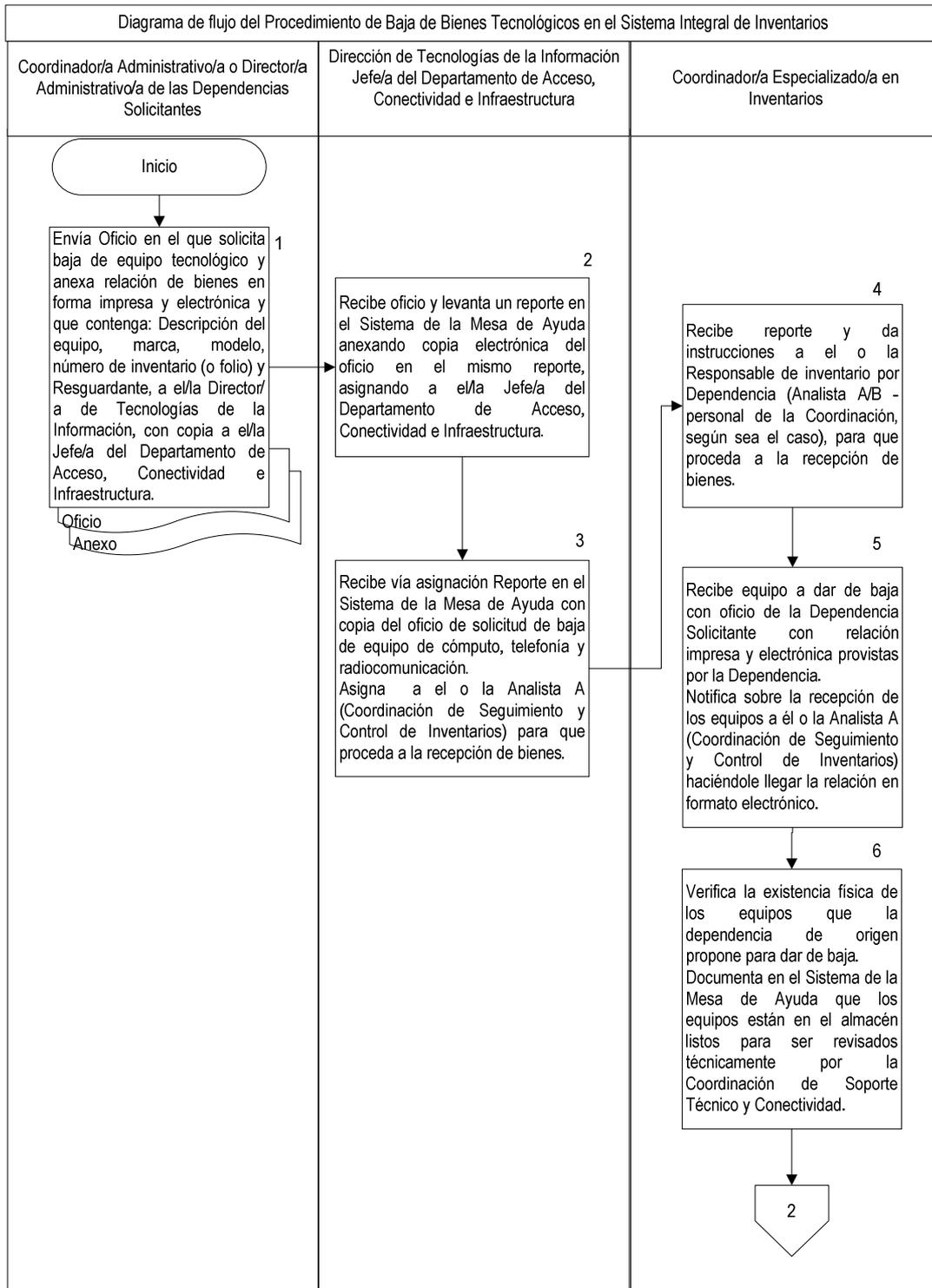
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	6	Verifica la existencia física de los Equipos que la Dependencia de origen propone para dar de baja. Documenta en el Sistema de la Mesa de Ayuda que los Equipos están en el almacén listos para ser revisados técnicamente por la Coordinación de Soporte Técnico. Cambia el reporte de estado a "Reasignado" o su equivalente para que la Mesa de Ayuda lo asigne a la Coordinación de Soporte Técnico y Conectividad.	Reporte del y copia del Oficio de solicitud de baja.	1 Original
Mesa de Ayuda	7	Asigna a el o la Analista Consultivo A (Coordinación de Soporte Técnico y Conectividad) para valoración técnica.		
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Soporte Técnico y Conectividad)	8	Realiza con el apoyo de los o las Analistas A/B la revisión física de los Equipos y documenta en el Sistema los hallazgos encontrados en la revisión técnica, separando los Equipos diagnosticados en buen estado y los que son adecuados para baja definitiva. Cambia el estado del reporte de la Mesa de Ayuda a "Reasignado" o su equivalente documentando en el mismo que se ha hecho la revisión técnica. Entrega los Equipos a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios).		
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	9	Recibe Equipos diagnosticados en buen estado que podrán ser reutilizados y los que pasarán a integrar parte del lote para baja definitiva. Almacena los Equipos a dar de baja de manera temporal y los que son reutilizables los pone disponibles para ser reasignados. Integra relación en archivo electrónico de los Equipos a dar de baja. Documenta en el reporte de los tres puntos anteriores de la presente actividad en el Sistema de la Mesa de Ayuda. Cambia estado a "Reasignado" o su equivalente.		

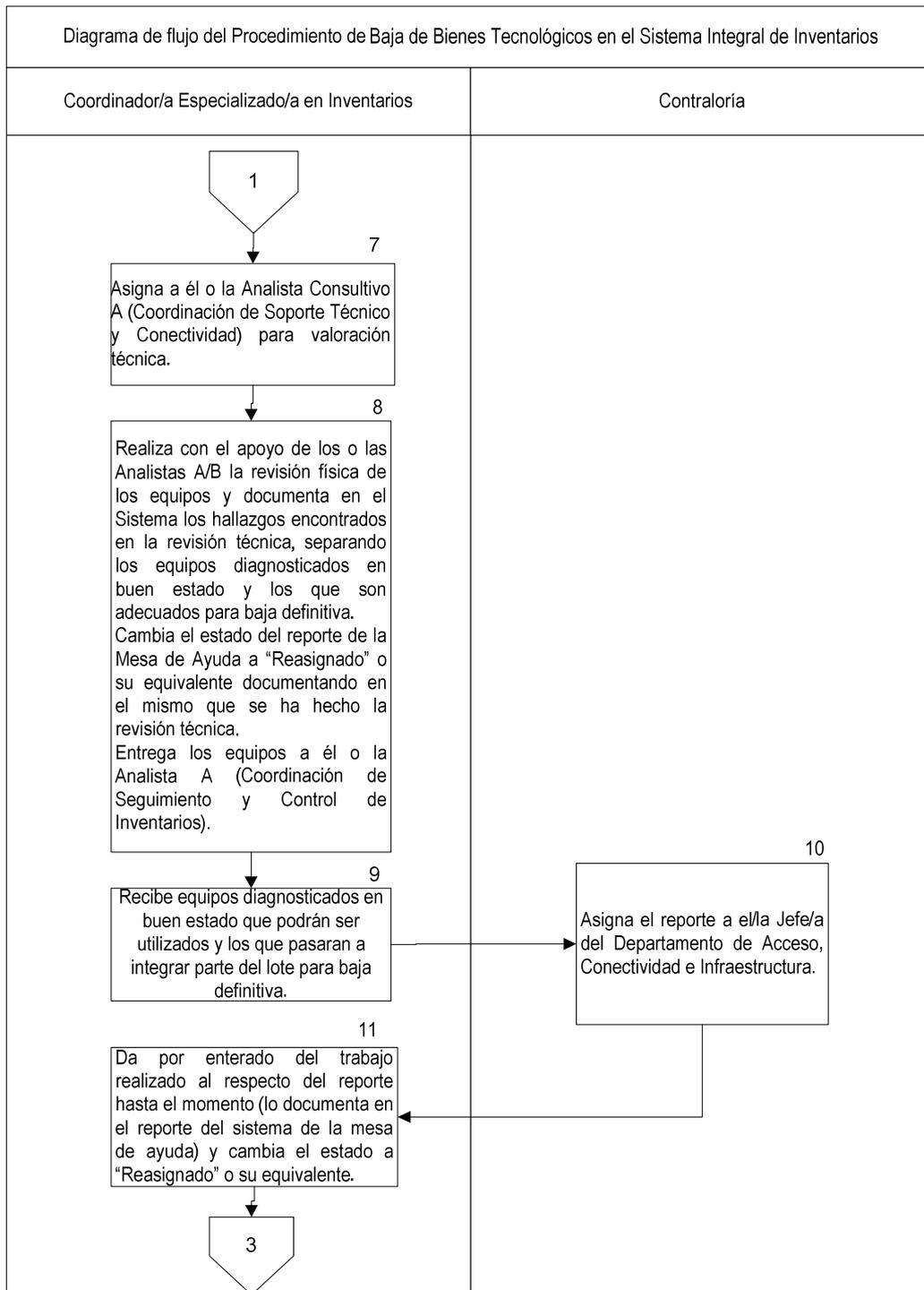
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

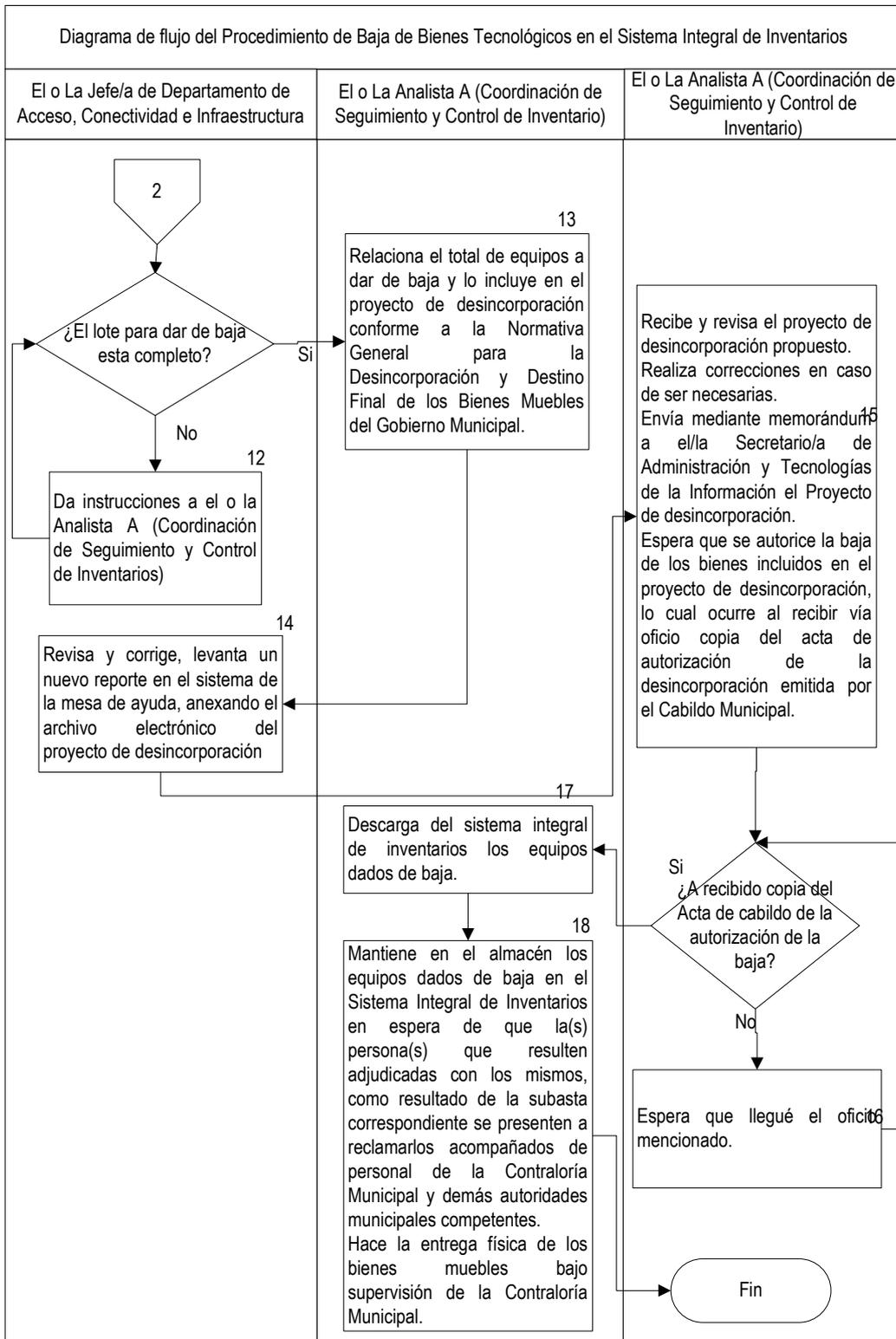
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Mesa de Ayuda	10	Asigna el reporte a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.		
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	11	Da por enterado del trabajo realizado al respecto del reporte hasta el momento (lo documenta en el reporte del Sistema de la Mesa de Ayuda) y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente. Determina si está completo el lote para dar de baja, o bien, se espera recibir más Equipos de otras Dependencias. Documenta la decisión en el Sistema de la Mesa de Ayuda.		
	12	¿El lote para dar de baja está completo? No: Espera por solicitudes de baja de Equipos y regresando a la actividad No. 1. En caso contrario: Da instrucciones a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios).		
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	13	Relaciona el total de Equipos a dar de baja y lo incluye en el proyecto de desincorporación conforme a la Normativa General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal.	Proyecto de desincorporación y destino final de bienes muebles	
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	14	Revisa y corrige. Levanta un nuevo reporte en el Sistema de la Mesa de Ayuda anexando el archivo electrónico del proyecto de desincorporación. Realiza llamada a la Mesa de Ayuda indicando el Número de Reporte en el Sistema y solicita verbalmente que sea asignado a la Dirección de Tecnologías de la Información.		

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Tecnologías de la Información	15	<p>Recibe y revisa el proyecto de desincorporación propuesto.</p> <p>Realiza correcciones en caso de ser necesarias.</p> <p>Envía mediante memorándum a el/la Secretario/a de Administración y Tecnologías de la Información el Proyecto de desincorporación.</p> <p>Espera que se autorice la baja de los bienes incluidos en el proyecto de desincorporación, lo cual ocurre al recibir vía oficio copia del acta de autorización de la desincorporación emitida por el Cabildo Municipal.</p>	Folio Acuerdo de Cabildo	
	16	<p>¿La Dirección de Tecnologías de la Información ha recibido oficio con copia del acta de Cabildo en la que se autoriza la baja de los bienes muebles incluidos en el proyecto de desincorporación?</p> <p>No: Espera que llegué el oficio mencionado. De lo contrario:</p>		
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	17	<p>Descarga del Sistema Integral de Inventarios los Equipos dados de baja.</p>		
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	18	<p>Mantiene en el almacén los Equipos dados de baja en el Sistema Integral de Inventarios en espera de que la(s) persona(s) que resulten adjudicadas con los mismos, como resultado de la subasta correspondiente se presenten a reclamarlos acompañados de personal de la Contraloría Municipal y demás autoridades municipales competentes.</p> <p>Hace la entrega física de los bienes muebles bajo supervisión de la Contraloría Municipal.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>		







<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento</b>	Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.
<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer el Procedimiento para reportar con oportunidad la ocurrencia de siniestros e Incidentes ante la Aseguradora que afecten los Equipos de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del Ayuntamiento, para que los bienes sean reparados o reemplazados y así preservar el patrimonio Municipal.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 34 fracciones X, XI y XIX.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5. Gobierno Digital. 5.5.1. Mejorar la atención del servicio y comunicación interna y externa del Gobierno Municipal, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Dirección de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, es responsable de la preservación de los bienes muebles que son objeto de pérdidas o daños en materia de Equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del Ayuntamiento.</li> <li>2. El o La Resguardante o Coordinador/a Administrativo/a de la Dependencia deberá informar por escrito el o los motivo(s) del siniestro del o los bien(es) propiedad del Ayuntamiento a la Dirección de Tecnologías de la Información en 24 horas posteriores.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	3. Variable.

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Descripción del Procedimiento:</b> de atención de siniestros ante la aseguradora.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Coordinador/a Administrativo/a o Director/a Administrativo/a de las Dependencias	1	Envía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información, en el que expone el o los motivo(s) del siniestro del o los bien(es) y adjunta documentación: Oficio. Acta MP./Constancia de Hechos. Resguardo Original. Acta Administrativa Interna. Identificación Oficial del Usuario.	Oficio Acta MP./Constancia de Hechos Resguardo Original Acta Administrativa Interna Identificación Oficial	2 Originales
Dirección de Tecnologías de la Información	2	Turna oficio con documentación a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura para su seguimiento.	Oficio Expediente	1 Original
Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura	3	Revisa y reasigna a el o la Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios) el proceso de reclamación ante la Aseguradora.	Oficio Expediente	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	4	Da seguimiento y entrega la documentación a el o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora).	Oficio Expediente	1 Original
El o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora)	5	Reporta siniestro de daño o pérdida de Equipo a la Aseguradora.	Oficio Expediente	
Aseguradora	6	Recibe reporte y asigna de número (folio) de siniestro a el o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora).		
El o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora)	7	Recibe folio, para el seguimiento del siniestro; elabora y escanea expediente.	Oficio Expediente	1 Original y 3 Copias
El o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora)	8	Elabora carta de reclamación, recaba firma de el/la Director/a de Tecnologías de la Información y envía a la Aseguradora anexando expediente.	Oficio Carta de reclamación. Expediente	

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Aseguradora	9	Recibe y turna a el o la Enlace Profesional destinado para la atención del siniestro.	Carta reclamación Expediente	1 Original
Aseguradora	10	¿Es procedente la reclamación? No: Elabora oficio donde expone los motivos y envía a la Dirección de Tecnologías de la Información. De lo contrario: Pasa Actividad 12.		
Director/a de Tecnologías de la Información	11	Recibe oficio de reclamación denegada, elabora oficio para la Contraloría Municipal e informa resolución para que determine sobre el bien siniestrado y situación de pago, reposición o exoneración del Equipo a el o la Resguardante, con copia a el/la Usuario/a y Coordinación Administrativa de la Dependencia. Fin del Procedimiento.	Convenio de Ajuste Oficio	1 Original
Aseguradora	12	Realiza evaluación de daños.		
Aseguradora	13	Elabora Convenio de ajuste y manda vía correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información, para la validación.	Convenio de Ajuste Cuadro de Ajuste	
Director/a de Tecnologías de la Información	14	Recibe Convenio de ajuste vía correo electrónico, elabora oficio de requerimiento de deducible, firma y envía a el/la Coordinador/a Administrativo/a y/o Director/a Administrativo/a, con copia a Contraloría y Sindicatura, para su conocimiento.	Oficio	1 Original
Coordinador/a Administrativo/a o Director/a Administrativo/a	15	Recibe oficio de requerimiento de deducible, realiza el pago, y envía ficha en original a la Dirección de Tecnologías de la Información.	Oficio Ficha Bancaria	1 Original

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Director/a de Tecnologías de la Información	16	Recibe y escanea la ficha bancaria y envía a la Aseguradora por correo electrónico.	Ficha Bancaria	1
Aseguradora	17	Elabora carta finiquito, envía a la Dirección de Tecnologías de la Información el Equipo de reposición y factura original, o en su caso, el bien reparado.	Carta Finiquito Factura original	1 Original
Director/a de Tecnologías de la Información	18	Recibe carta finiquito, Equipo reparado o el bien reemplazado y factura original y los turna a la Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios para su cierre.	Carta Finiquito Equipo Factura original	1 Original
El o la Analista A (Encargado/a ante Aseguradora)	19	Recibe el Equipo reparado o reemplazo, la factura original para cambios en el Sistema, según el caso, previa autorización del Departamento de Contabilidad de la Tesorería Municipal (si es baja y alta) y da instrucciones a el o la Analista B (Encargado/a de Almacén) para la entrada del Equipo y/o a el o la Analista A/B para la reasignación.	Factura original Vale de Entrada al Almacén Vale de Recepción	1 Original

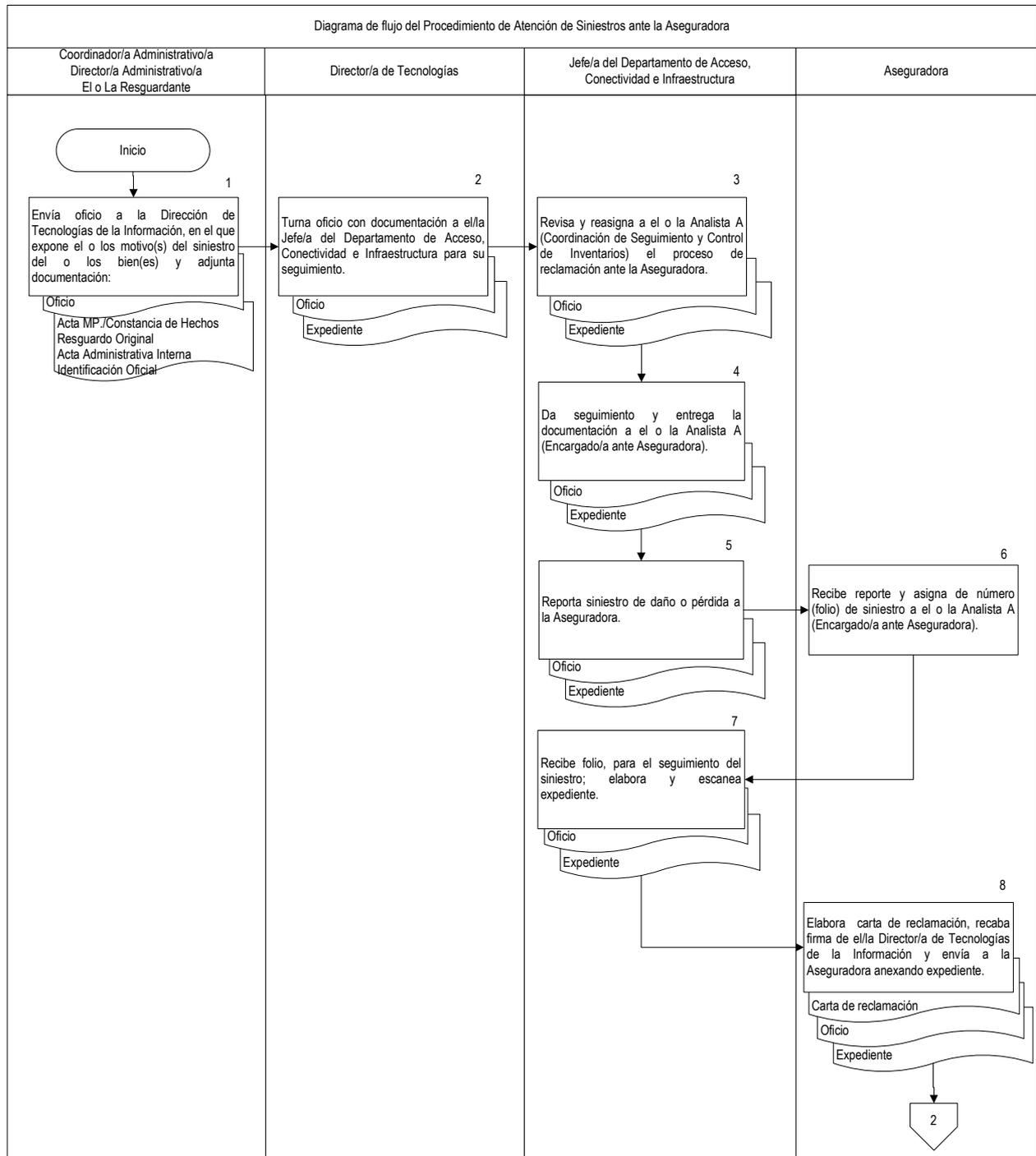


Diagrama de flujo del Procedimiento de Atención de Siniestros ante la Aseguradora

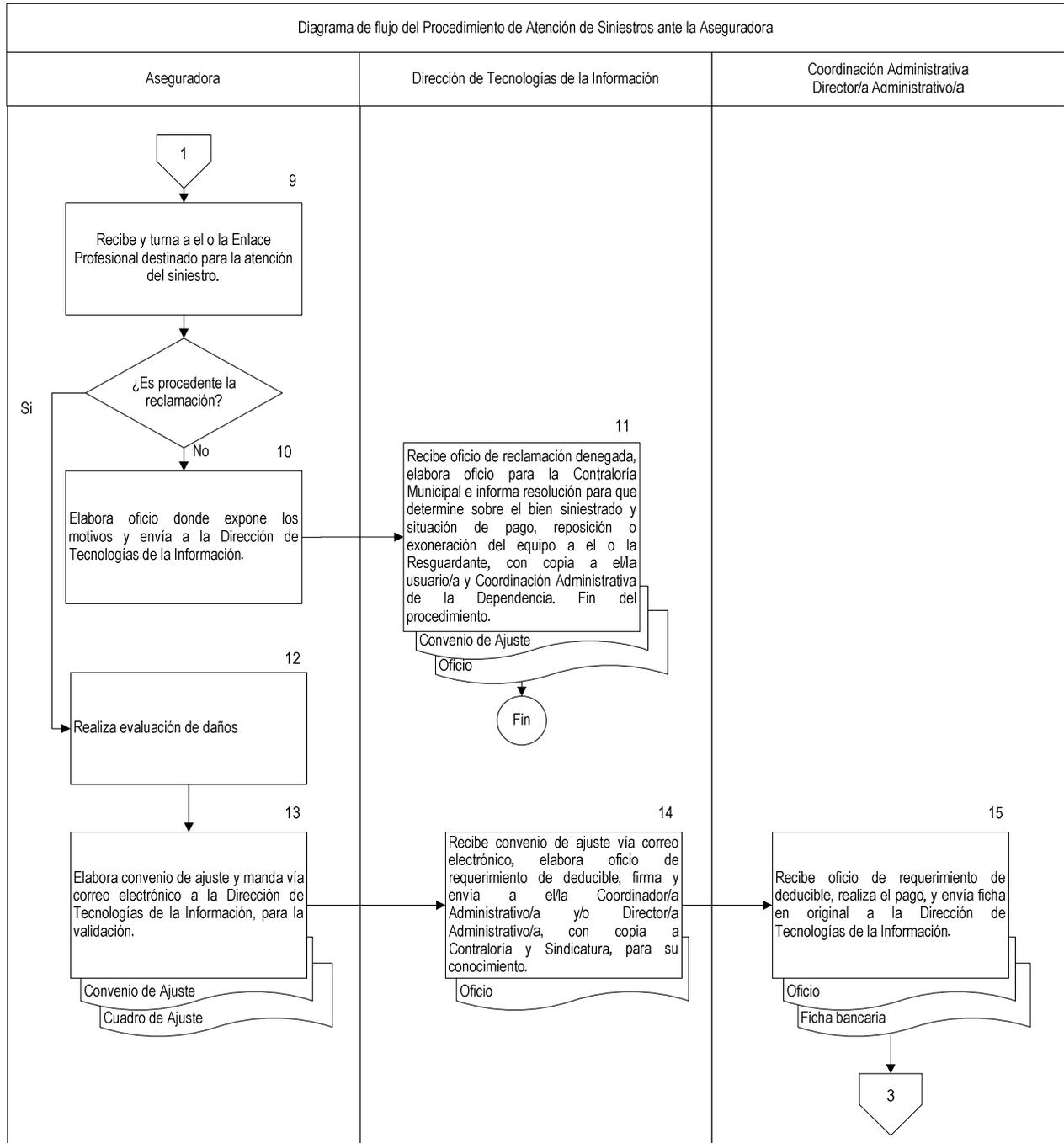
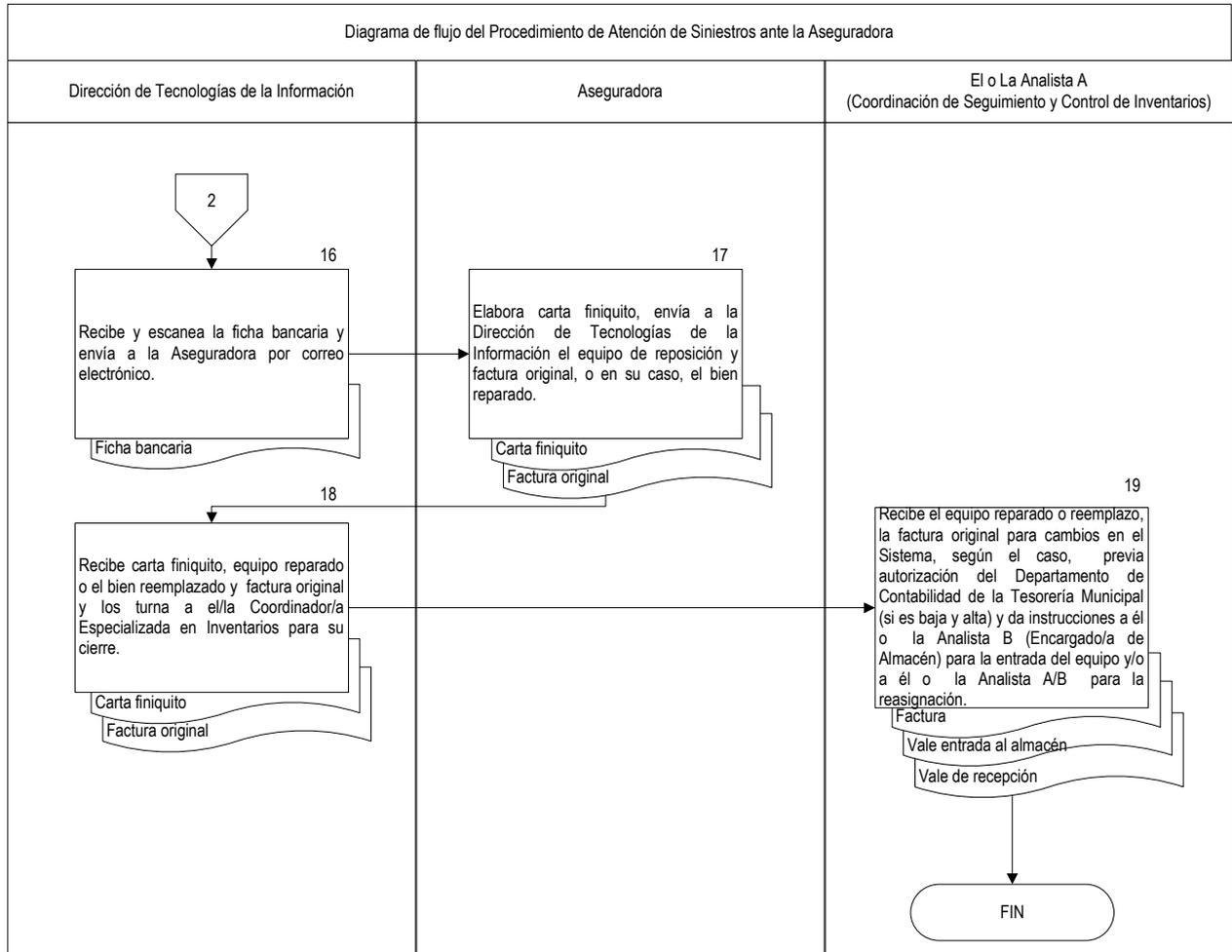


Diagrama de flujo del Procedimiento de Atención de Siniestros ante la Aseguradora



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para 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>Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información. Artículo 39 fracción XV.</p> <p>Normatividad General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles propiedad del Gobierno Municipal y al Servicio de las Dependencias que lo conforman.</p> <p>Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal vigente, Artículos 26, 27, 37 38 y 39.</p> <p>Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014. Eje 5. Mejores Prácticas Municipales. 5.5.1.1 Fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación, el seguimiento de procesos y la simplificación de trámites internos y externos. 9. Eficientar los Sistemas internos del Gobierno Municipal, que permitan el ahorro de energía y la reducción del gasto.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El registro de un bien mueble en el Sistema de Integral de Inventarios puede realizarse por adquisición, licitación, donación, embargo, dación en pago, por algún fideicomiso, o por reposición como lo estipula la Normativa General para el Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal.</li> <li>2. Para el registro de todo bien mueble deberá presentarse fallo, Dictamen, y factura.</li> <li>3. El Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura será el responsable de validar las características técnicas de los Equipos para poder continuar con el registro.</li> <li>4. El Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura será el responsable de registrar los Equipos en el Sistema Integral de Inventarios y etiquetar el bien mueble.</li> <li>5. Los documentos que se mencionan en este Procedimiento solamente serán los admitidos por el Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.</li> <li>6. El catálogo de bienes tecnológicos es definido por el Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.</li> <li>7. Los bienes a inventariar o registrar estarán establecidos en dicho catálogo.</li> <li>8. El Proveedor es quien entrega fallo y factura original a el/la Jefe/a del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura.</li> <li>9. El fallo solo puede ser emitido por la Dirección de Adjudicaciones del</li> </ol>

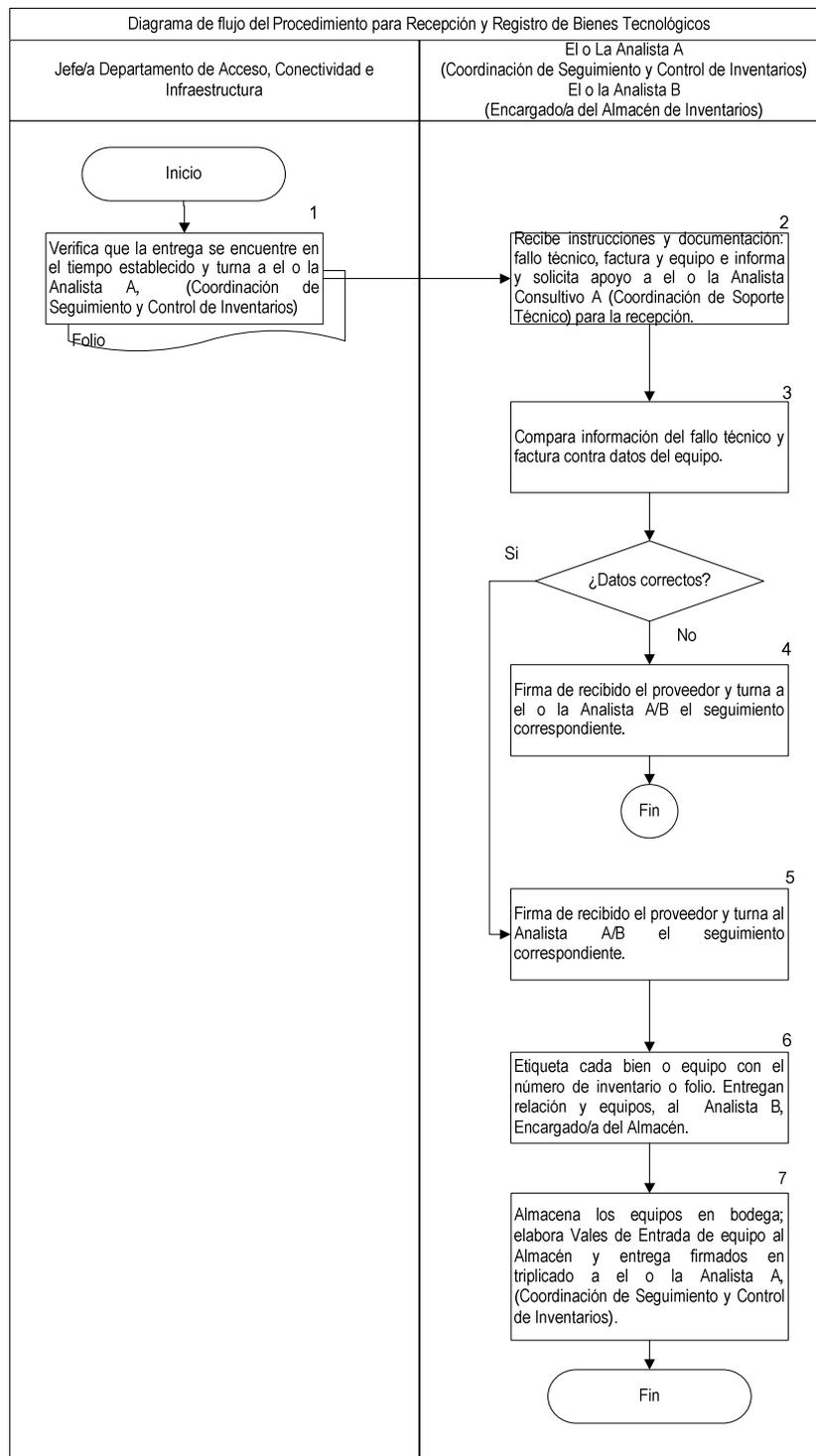
<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

	Ayuntamiento de Puebla.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	1 a 3 días.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> para recepción y registro de bienes tecnológicos.				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefe/a Departamento del Acceso, Conectividad e Infraestructura	1	Verifica que la entrega se encuentre en el tiempo establecido y turna al o la Analista A, (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios).		1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	2	Recibe instrucciones y documentación: fallo Técnico, factura y Equipo e informa y solicita apoyo a él o la Analista Consultivo A (Coordinación de Soporte Técnico) para la recepción.	Fallo Técnico Factura	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	3	Compara información del fallo Técnico y factura contra datos del Equipo.	Fallo Técnico Factura	1 Original
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	4	¿Datos correctos? NO: Regresa los bienes amparados por el contrato completo al Proveedor. FIN. De lo contrario:		
El o La Analista A (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios)	5	Firma de recibido el Proveedor y turna a él o la Analista A/B el seguimiento correspondiente.	Factura	1 Original 1 Copia
El o la Analista B (Encargada del Almacén de Inventarios)	6	Etiqueta cada bien o Equipo con el número de inventario o folio. Entregan relación y Equipos, al Analista B, Encargado/a del Almacén.	Etiqueta	

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
El o la Analista B (Encargada del Almacén de Inventarios)	7	Almacena los Equipos en bodega; elabora Vales de Entrada de Equipo al Almacén y entrega firmados en triplicado a el o la Analista A, (Coordinación de Seguimiento y Control de Inventarios).	Vale de entrada al almacén	3 Originales



<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

## VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

**Aplicación.-** Cualquier programa computacional de uso específico para el Municipio que se encuentre en operación y que pueda desarrollarse, de manera interna, por trabajadores/as del Municipio; por terceros de manera particular para el Municipio o ser licenciadas por uno o varios Proveedores contratados para tal efecto;

**BAM.-** Siglas de Banda Ancha Móvil. Se refiere a un dispositivo por medio del cual se puede acceder a internet, típicamente por vía celular (GSM o CDMA);

**Bien Informático.-** Aquel registrado en el Sistema Integral de Inventarios y que tiene asociado un valor monetario, formando parte del patrimonio del Municipio de Puebla, tales como: licencias de Software, cámaras fotográficas, cámaras de video, Equipos de Cómputo y sus Dispositivos Periféricos, pantallas electrónicas, Equipos de proyección, Equipos de radiocomunicación, Equipos de telefonía, entre otros. Se incluyen también bienes tales como cables y accesorios que por su clasificación son justificadamente no inventariables según las normas aplicables;

**Constancia de Retiro de Equipo.-** Documento que ampara el hecho de que uno o varios Equipos se han retirado de la posesión física de su Resguardante. Deberá contener como mínimo la fecha, los números de inventario, números de serie y descripción del(los) Equipo(s), así como los nombres y números de control de quien los retira y del o la Resguardante;

**Convenio.-** Documento firmado por la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información y una Entidad en el que se conviene la colaboración que implica la prestación de Servicios de TI por parte de la Dirección con un alcance determinado y definido en el mismo documento. Aplica también para la realización de proyectos de carácter tecnológico;

**Coordinación.-** Grupo de trabajo especialista en un tema diferenciado de TI integrado por personas adscritas a un mismo Departamento dentro de la Dirección de Tecnologías de la Información;

**Coordinación Administrativa.-** Las Coordinaciones Administrativas, Direcciones Administrativas u áreas Homólogas adscritas a las Dependencias del Ayuntamiento;

**Data Center.-** Centro de Infraestructura en el que residen los Sistemas de Información dependiente del Departamento de Acceso, Conectividad e Infraestructura, adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información;

**Departamento/s.-** Los Adscritos a la Dirección, a saber: Departamento de Acceso Conectividad e Infraestructura, Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, Departamento de Vinculación Institucional y Departamento de Enlace Tecnológico;

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Dependencias.-** Las Dependencias que conforman la Administración Pública Municipal Centralizada y sus órganos descentralizados;

**Dictamen Técnico.-** Documento que contiene la información de los componentes y servicios que son necesarios para realizar una ampliación de la Infraestructura tecnológica o Sistemas. Esta información es de uso interno del Ayuntamiento y se puede utilizar por parte de las Dependencias para promover la adquisición de los componentes especificados en este documento;

**Dictamen Técnico sobre Procedimiento de Adjudicaciones.-** Documento en el que se emite la opinión técnica de la Dirección de Tecnologías de la Información acerca de las propuestas técnicas presentadas por concursantes dentro de un Procedimiento de adjudicación en relación a los requerimientos Técnicos planteados dentro de las bases del concurso;

**Dirección.-** Dirección de Tecnologías de la Información adscrita a la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información de la Administración Municipal;

**Enlace de TI.-** Servidor/a Público/a adscrito a una Dependencia, Entidad o Junta auxiliar que ha sido designado por el Titular de la misma, como la persona que de manera principal, mantendrá contacto con la Dirección para todo lo relacionado con Servicios y proyectos Tecnológicos;

**Entidades.-** Los organismos públicos descentralizados de la Administración Pública Municipal, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el Municipio;

**Equipo.-** Bien Informático individual que se encuentra bajo el Resguardo de un/a Usuario/a;

**Hardware.-** Conjunto de todas las partes tangibles de la Infraestructura. Sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos e incluye cables, gabinetes o cajas, de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado. Es la contraparte complementaria del Software que es el soporte lógico en un elemento de Infraestructura;

**Incidente.-** Cualquier anomalía del funcionamiento normal o baja de desempeño de las aplicaciones o Sistemas de Información que requieren atención de la Dirección;

**Infraestructura.-** Conjunto de cableado, Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, Equipos en el Data Center, de radiocomunicación, conmutadores telefónicos y otros Equipos de naturaleza tecnológica, así como sus Sistemas operativos, que funcionan como un Sistema o como un conjunto de subsistemas, cuya operación y administración es competencia de la Dirección;

**Lineamientos.-** Documentos que contienen Reglas y normas de uso de observancia obligatoria, según su alcance, formalizados y autorizados por la Contraloría Municipal;

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Llamada de Servicio.-** Comunicación con la Mesa de Ayuda iniciada por un/una Usuario/a por cualquier medio autorizado y que tiene por objetivo reportar un Incidente;

**Mesa de Ayuda.-** Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TI que integra un Equipo de trabajo y un punto de contacto único entre todas las Dependencias, Entidades y la Dirección, cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dicha comunidad realice en relación a los diversos aspectos de las TI;

**Municipio.-** El Municipio de Puebla;

**Número de Reporte.-** El asignado por el Sistema de la Mesa de Ayuda para identificar el reporte de un Incidente levantado por medio de una Llamada de Servicio y que sirve para dar el seguimiento correspondiente, tanto por la Mesa de Ayuda, como por el o la Usuario/a;

**Procedimientos Generales Homologados.-** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias aplicables a todas las Unidades de Informática, Entidades y Juntas Auxiliares con Convenio como medio de regulación de la operación y/o la relación con la Dirección;

**Productivo.-** En el contexto del desarrollo de Software y mantenimiento al mismo se refiere al estado del desarrollo en que ya se ha puesto en funcionamiento una versión que ha sido totalmente probada en un ambiente controlado.;

**Proveedor.-** La persona física o moral que celebre contratos o pedidos de adquisiciones, arrendamientos o servicios en sus diversas modalidades conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal;

**Resguardante.-** Servidor/a Público/a al que se le ha incluido un Equipo a su Resguardo;

**Resguardo.-** Documento en formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal que contiene el nombre de el/la Servidor/a Público/a y los Bienes Informáticos que le han sido entregados físicamente como herramientas de trabajo. Por medio de este documento el/la Servidor/a Público/a es responsable por el uso y la integridad de los Equipos incluidos en el.

**Servicios de TI.-** Aquellos integrados por una mezcla de componentes de Infraestructura y de Sistemas acompañados de mano de obra especializada provista por Servidores/as Públicos/as adscritos a la Dirección y/o por uno o varios Proveedores;

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

<b>Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información</b>	Registro: <b>GMP1114/MP/SATI08/DTI029-B</b>
		Fecha de elaboración: <b>10/04/12</b>
		Fecha de actualización: <b>26/12/13</b>
		Núm. de revisión: <b>03</b>

**Sistema de Información.-** Programa computacional asociado a una o más base de datos, de uso específico para el Municipio, que se encuentre en operación y que pueda haber sido desarrollado internamente por la Dirección, desarrollado y/o licenciado por uno o varios Proveedores contratados para tal efecto por el Municipio, o bien, que esté bajo la administración de la Dirección. Son aquellos que se encuentran instalados y configurados en la Infraestructura de servidores pertenecientes al Data Center y sirven para soportar la operación de la Administración Municipal;

**Sistema Integral de Inventarios.-** Aplicación que incluye una base de datos en la que se administra y se da mantenimiento al inventario de bienes muebles tal como lo especifica la Normatividad General para la Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Puebla el día 24 de mayo de 2006;

**Software.-** Equipamiento lógico o soporte lógico de un Sistema informático de un Equipo específico, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados Hardware;

**Soporte Técnico.-** Conjunto de actividades preventivas y correctivas que presta la Dirección, orientadas a mantener en operación los Servicios de TI dentro de rangos aceptables de rendimiento;

**Soporte de primer nivel, de segundo y de tercer nivel:** El soporte de primer nivel lo brinda la Mesa de Ayuda, misma que intenta resolver un Incidente por la vía telefónica. En caso de no poder dar solución por vía telefónica, la Mesa de Ayuda turna el reporte a una persona adscrita a un Departamento, (dentro de una Coordinación) que es el soporte de segundo nivel, para su atención en sitio. El soporte del tercer nivel es al que se accede cuando el soporte de segundo nivel no ha podido dar solución al Incidente. Generalmente es un especialista o un Proveedor (ya sea contratado por evento o que cuente con un contrato por tiempo determinado);

**Tecnologías de la Información (TI).-** Conjunto de recursos, procesos y técnicas derivados de las nuevas herramientas (Hardware y Software), soportes de la información, telecomunicaciones y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información;

**Unidad de Informática.-** Unidad Administrativa establecida en el Organigrama de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal aprobado por Cabildo que tiene como función principal atender los requerimientos de TI;

**Usuario/a.-** Servidor/a Público/a que hace uso de al menos un servicio de TI.