

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS

ABRIL 2016



Ciudad
de Progreso

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Clave: MPUE1418/MP/SIDC022/DS049

AUTORIZACIONES

<p>Juan José Cué de la Fuente</p>  <p>Secretario de Innovación Digital y Comunicaciones</p>	<p>Fiario Hernández de la Rosa</p>  <p>Director de Sistemas</p>	<p>Fabián Rueda Girón</p>  <p>Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones</p>
<p>Armando Soriano Chávez</p>  <p>Jefe de Departamento de Normatividad Informática</p>	<p>Israel Erik Ponce Martínez</p>  <p>Jefe de Departamento de Servicios Web</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>

Aprobado el doce de abril de dos mil dieciséis con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 9 fracción XXVIII, 12 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal

	Índice	Página
I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Dirección de Sistemas	
	Procedimiento para la Gestión de la Información	6
IV	Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	
	Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software	9
	Formato de Protocolo de Entrega	17
	Procedimiento para el Mantenimiento de los Sistemas SAP	19
	Procedimiento para la Copia de Seguridad (backups) de las bases de datos de los sistemas de información	25
	Procedimiento para el Control de Cambios	29
	Procedimiento para la Asignación de Cuentas de Usuario de los Sistemas de Información	33
	Formato para la Asignación de Cuenta de Usuario de los sistemas de información	37
V	Departamento de Normatividad Informática	
	Procedimiento para la Solicitud de Dictamen Técnico	40
	Formato de Solicitud de Dictamen Técnico	43
	Procedimiento para Adquisición de Bienes Tecnológicos	47
	Procedimiento para la Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información	55
	Procedimiento para la Administración de Proyectos de la Dirección de Sistemas.	64
VI	Departamento de Servicios Web	
	Procedimiento para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal	72
	Formato de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web	77
	Procedimiento para el Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal	79
	Formato de Acuerdo de Cambios para el Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web	82
	Procedimiento Centro de Información y Atención Ciudadana	84
	Procedimiento para la Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional del H. Ayuntamiento de Puebla	90
	Procedimiento para el Alta de Conjunto de Datos en Portal Web del Ayuntamiento	92
VII	Glosario de Términos	96

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Sistemas adscrita a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; y 82 y 83 de Ley Orgánica Municipal, elaboró el presente “Manual de Procedimientos”, el cual tiene como objetivo establecer los procedimientos correspondientes a la Dirección y Departamentos que la integran, de acuerdo a las actividades derivadas del Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones.

El Manual de Procedimientos es una herramienta de trabajo que permite normar, estandarizar y precisar las actividades del personal adscrito a la estructura organizacional de la Secretaría de Innovación y Comunicaciones delimitando a su vez las responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación, la correspondencia entre funciones, actividades y personal.

“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”.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

1. Procedimiento para la Gestión de la Información

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

2. Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software
3. Procedimiento para el Mantenimiento de los Sistemas SAP
4. Procedimiento para la copia de seguridad (Backups) de las bases de datos de los sistemas de información
5. Procedimiento para el Control de Cambios
6. Procedimiento para la Asignación de Cuentas de Usuario de los sistemas de información

DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA

7. Procedimiento para la Solicitud de Dictamen Técnico
8. Procedimiento para Adquisición de Bienes Tecnológicos
9. Procedimiento para la Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información.
10. Procedimiento para la Administración de proyectos de la Dirección de Sistemas

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

11. Procedimiento para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
12. Procedimiento para el Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
13. Procedimiento Centro de Información y Atención Ciudadana
14. Procedimiento para la Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional del H. Ayuntamiento de Puebla
15. Procedimiento para el Alta de Conjunto de Datos en Portal Web del Ayuntamiento

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

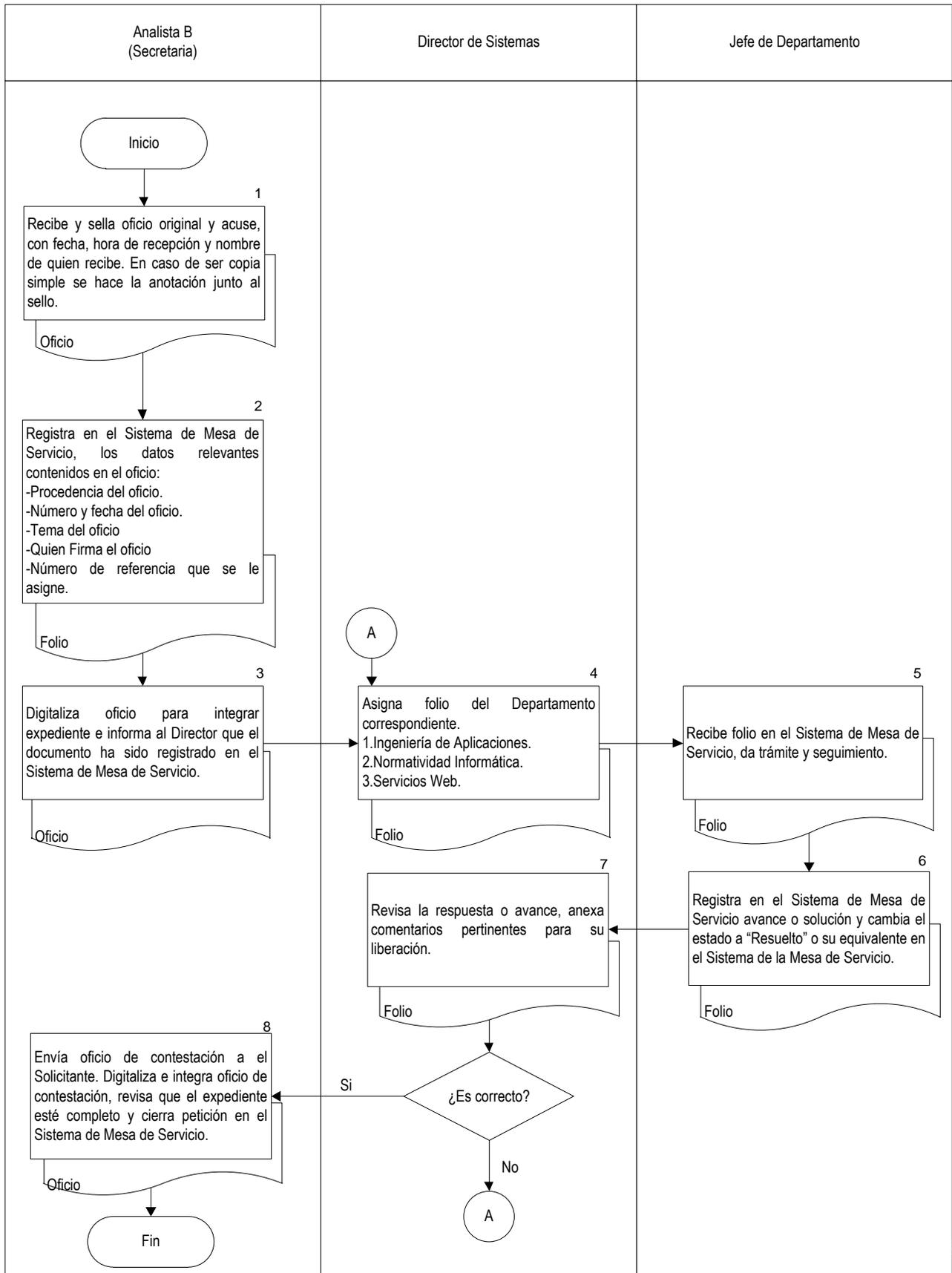
III. DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Gestión de la Información
Objetivo:	Gestionar de manera ágil y efectiva la información que recibe la Dirección de Sistemas.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 12 fracción I
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos remitidos vía oficio a la Dirección de Sistemas, deben estar dirigidos al titular de la Dirección. 2. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Número de oficio y fecha; b. Procedencia del oficio; c. Descripción del tema; d. Nombre y firma del Solicitante; 3. Se deberá revisar si el oficio es competencia de la Dirección, de lo contrario se regresará sin registrarlo. 4. Los oficios de contestación son firmados únicamente por el Director de Sistemas; salvo casos excepcionales, serán firmados por el Jefe de Departamento competente. 5. Los memorándums de trámite interno son firmados por los Jefes de Departamento. 6. Se liberará el folio del Sistema de Mesa de Servicio, cuando esté concluido el trámite, de lo contrario se regresará hasta que esté totalmente realizado. 7. Este procedimiento aplica para las dependencias del H. Ayuntamiento en las que se implemente el Sistema de Mesa de Servicio. 8. Todos los documentos que recibe la Dirección y sean de su competencia, se digitalizan para referencia y/o consulta.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para la Gestión de la Información de la Dirección

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista B (Secretaria)	1	Recibe y sella oficio original y acuse, con fecha, hora de recepción y nombre de quien recibe. En caso de ser copia simple se hace la anotación junto al sello.	Oficio original, acuse.	1 original
	2	Registra en el Sistema de Mesa de Servicio, los datos relevantes contenidos en el oficio: -Procedencia del oficio. -Número y fecha del oficio. -Tema del oficio -Nombre y puesto de quien firma el oficio -Número de referencia que se le asigne.	Folio	
	3	Digitaliza oficio para integrar expediente e informa al Director que el documento ha sido registrado en el Sistema de Mesa de Servicio.	Oficio	1 original
Director de Sistemas	4	Asigna folio al Departamento correspondiente. 1. Ingeniería de Aplicaciones. 2. Normatividad Informática. 3. Servicios Web.	Folio	
Jefe de Departamento	5	Recibe folio en el Sistema de Mesa de Servicio, da trámite y seguimiento.	Folio	
Jefe de Departamento	6	Registra en el Sistema de Mesa de Servicio avance o solución y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio.	Folio	
Director de Sistemas	7	Revisa la respuesta o avance, anexa comentarios pertinentes para su liberación.	Folio	
Analista B (Secretaria)	8	¿Es correcto? Si: Envía oficio de contestación al solicitante. Digitaliza e integra oficio de contestación, revisa que el expediente esté completo y cierra petición en el Sistema de Mesa de Servicio. No: Regresa a la actividad 4.	Oficio	1 original
		Termina Procedimiento.		



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Desarrollo de Sistemas de Software
Objetivo:	Generar sistemas tecnológicos de calidad que satisfagan las necesidades de las Dependencias del Gobierno Municipal, haciendo uso de metodologías de diseño y desarrollo de software.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 20 fracciones II, VII y XI
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia del H. Ayuntamiento, solicita el desarrollo del (los) sistema(s) tecnológico(s), vía oficio dirigido al Titular de la Dirección de Sistemas. 2. Previo al desarrollo del(los) sistema(s) tecnológico(s), el Departamento realiza un análisis de factibilidad técnica. 3. En caso de que la dependencia solicitante no cuente con los requerimientos técnicos solicitados, analiza su factibilidad económica e informa al Analista Consultivo A. 4. El Analista Consultivo A, aplica la metodología a seguir para el desarrollo de sistemas. 5. La entrega y liberación del sistema es mediante oficio dirigido al Titular de la Dependencia solicitante. 6. Una vez que el solicitante haya liberado el sistema, firma formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Protocolo de Entrega" con número de registro FORM.574/SIDC/0714 y remite a la Dirección de Sistemas.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

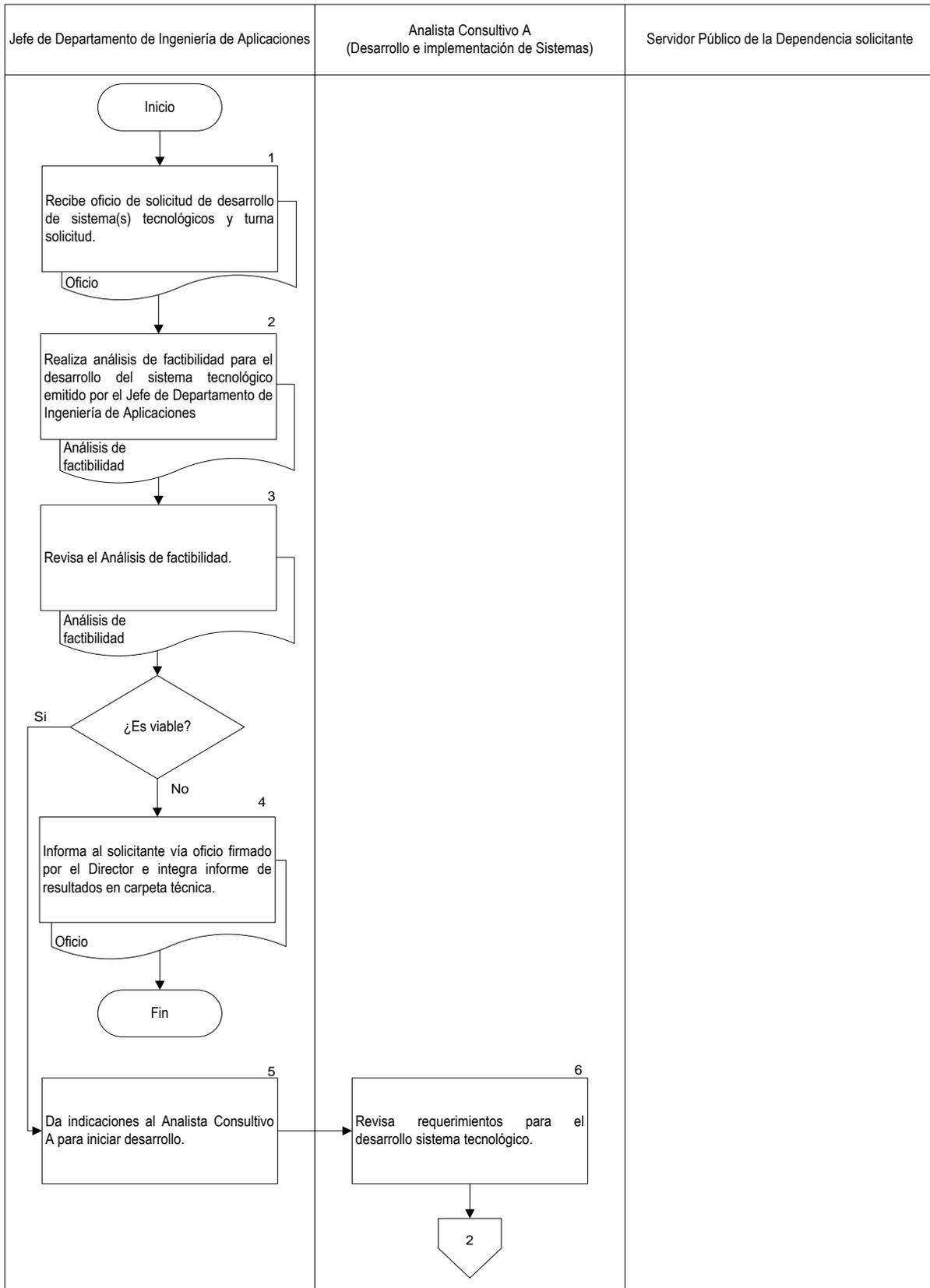
Descripción del Procedimiento: Para el Desarrollo de Sistemas de Software				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	1	Recibe oficio de solicitud de desarrollo de sistema(s) tecnológicos y turna solicitud.	Oficio	1 original
	2	Realiza análisis de factibilidad para el desarrollo del sistema tecnológico emitido por el Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones	Análisis de factibilidad	1 original
	3	Revisa el Análisis de factibilidad.	Análisis de factibilidad	1 original
	4	¿Es viable? No: Informa el solicitante vía oficio firmado por el Director e integra informe de resultados en carpeta técnica. Termina Procedimiento. En caso contrario:	Oficio Informe Carpeta técnica	1 original
	5	Da indicaciones a el Analista Consultivo A para iniciar desarrollo.		
Analista Consultivo A (Desarrollo e implementación de Sistemas)	6	Revisa requerimientos para el desarrollo sistema tecnológico.		
		¿Está completa la información? Sí: Continúa en la actividad no.10. En caso contrario:		
	7	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia solicitante para complementar información.		
Servidor Público de la Dependencia solicitante	8	Entrega información para el desarrollo del sistema de software.		
Analista Consultivo A (de Desarrollo e implementación de Sistemas)	9	Genera plan de desarrollo del sistema, asigna tareas y tiempos.	Plan de desarrollo	1 original
Analista Consultivo A (de Desarrollo e implementación de Sistemas)	10	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia solicitante para presentar visión y estrategia del sistema.		

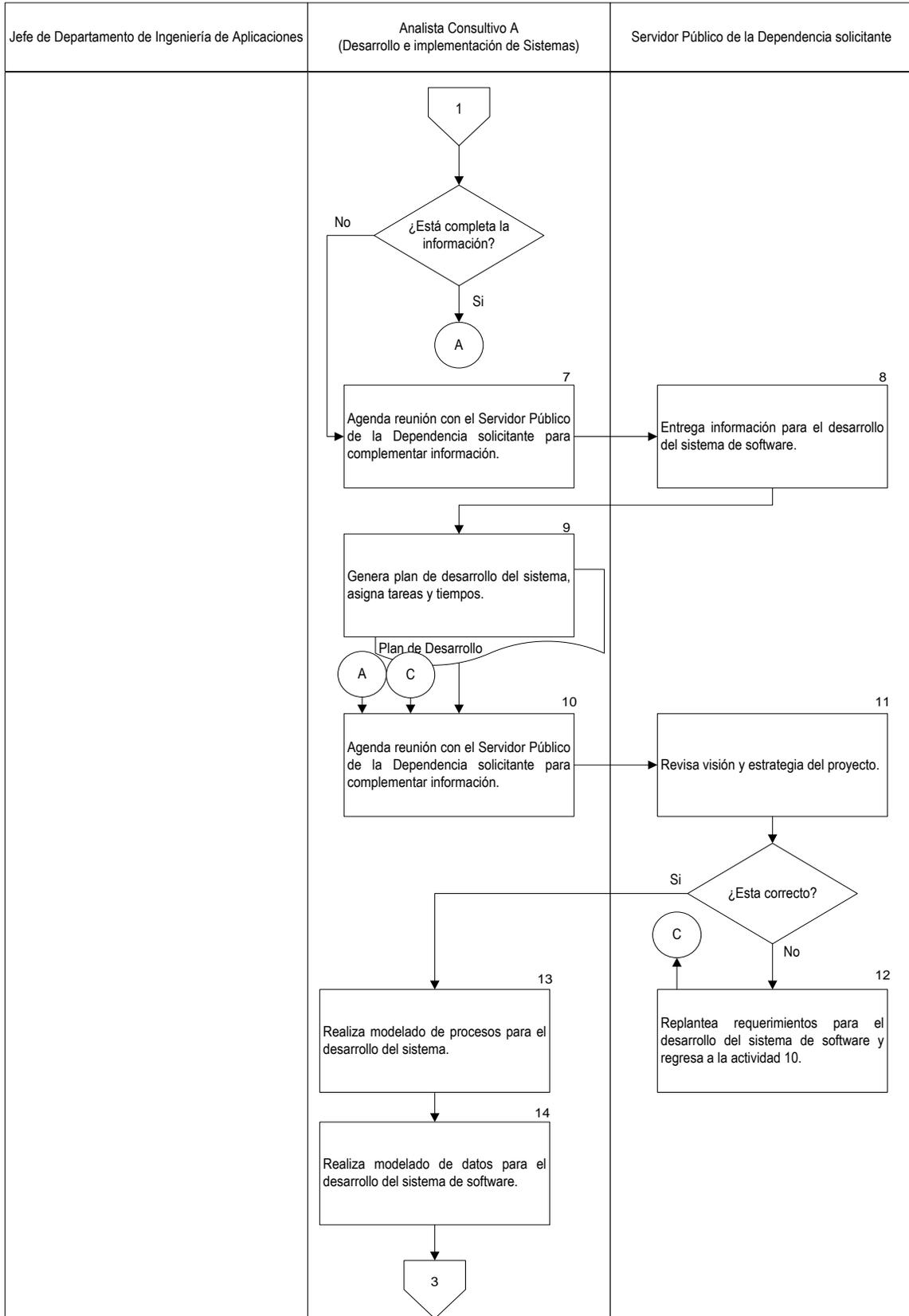
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

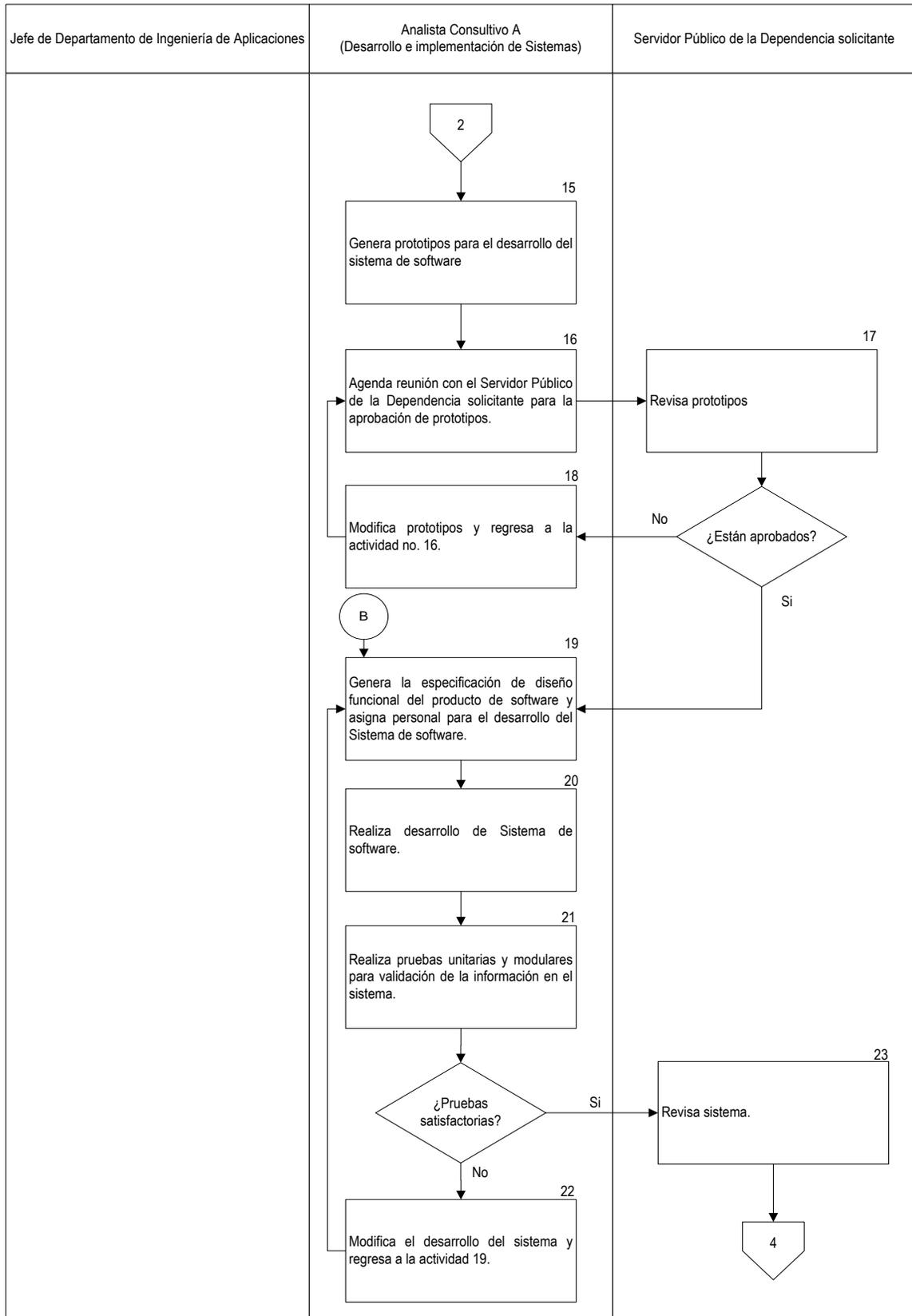
Servidor Público de la Dependencia solicitante	11	Revisa visión y estrategia del proyecto. ¿Está correcto? Sí: continúa en la actividad no. 13. En caso contrario:		
	12	Replantea requerimientos para el desarrollo del sistema de software y regresa a la actividad 10.		
Analista Consultivo A (de Desarrollo e implementación de Sistemas)	13	Realiza modelado de procesos para el desarrollo del sistema.		
	14	Realiza modelado de datos para el desarrollo del sistema de software.		
Analista	15	Genera prototipos para el desarrollo del sistema de software.		
Analista Consultivo A (de Desarrollo e implementación de Sistemas)	16	Agenda reunión con el Servidor Público de la Dependencia solicitante para la aprobación de prototipos.		
Servidor Público de la Dependencia solicitante	17	Revisa prototipos ¿Están aprobados? Sí: continúa en la actividad 19. En caso contrario:		
Analista Consultivo A (de Desarrollo e implementación de Sistemas)	18	Modifica prototipos y regresa a la actividad no. 16.		
	19	Genera la especificación de diseño funcional del producto de software y asigna personal para el desarrollo del Sistema de software.		
Analista	20	Realiza desarrollo de Sistema de software.		
Analista Consultivo A	21	Realiza pruebas unitarias y modulares para validación de la información en el sistema. ¿Pruebas satisfactorias? Sí: Continúa en la actividad no. 23 En caso contrario:		
	22	Modifica el desarrollo del sistema y regresa a la actividad 19.		
Servidor Público de la Dependencia solicitante	23	Revisa sistema. ¿Está correcto? No: regresa a 19.		

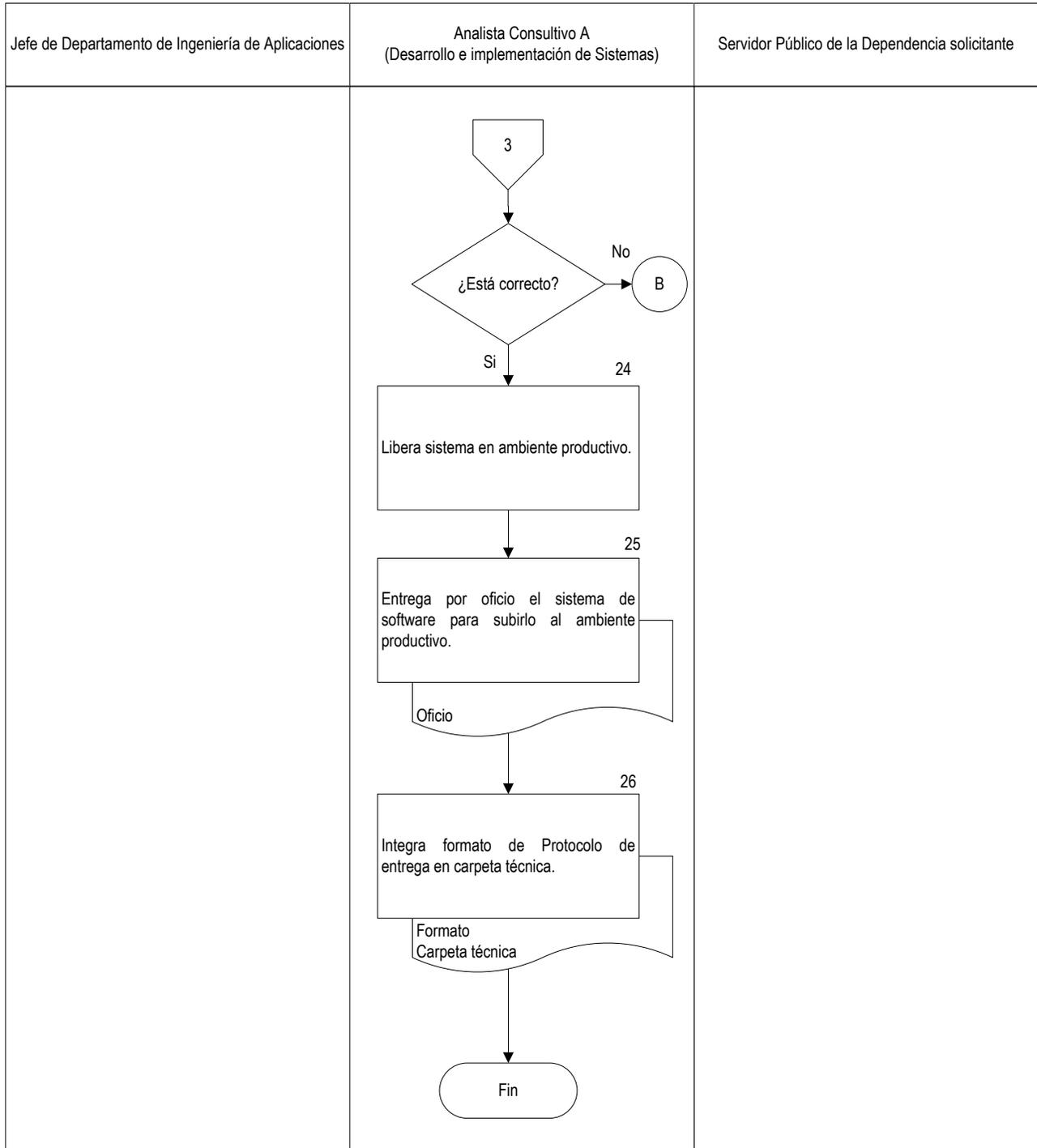
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

		De lo contrario		
Analista Consultivo A	24	Libera sistema en ambiente productivo.		
	25	Entrega por oficio el sistema de software para subirlo al ambiente productivo.	Oficio	1 Original
	26	Integra formato de Protocolo de entrega en carpeta técnica.	Formato Carpeta técnica	1 Original
		Termina Procedimiento		









 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Formato de Protocolo de Entrega

Elaborado por:	
Nombre del Proyecto:	
Fecha de Elaboración:	

1

Por medio del presente se protocoliza la entrega del desarrollo de software a la _____, 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 _____, tomen 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 Sistemas para que con base en la prioridad del cambio, así como de la disponibilidad de recursos y de tiempo sea atendida de manera oportuna.

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

4

<p>Entrega</p> <p>_____</p> <p>(Nombre y firma)</p>

5

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Instructivo de llenado del Formato de Protocolo de Entrega FORM.574/SIDC/0714

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 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 Sub-contraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

Llenado de formato:

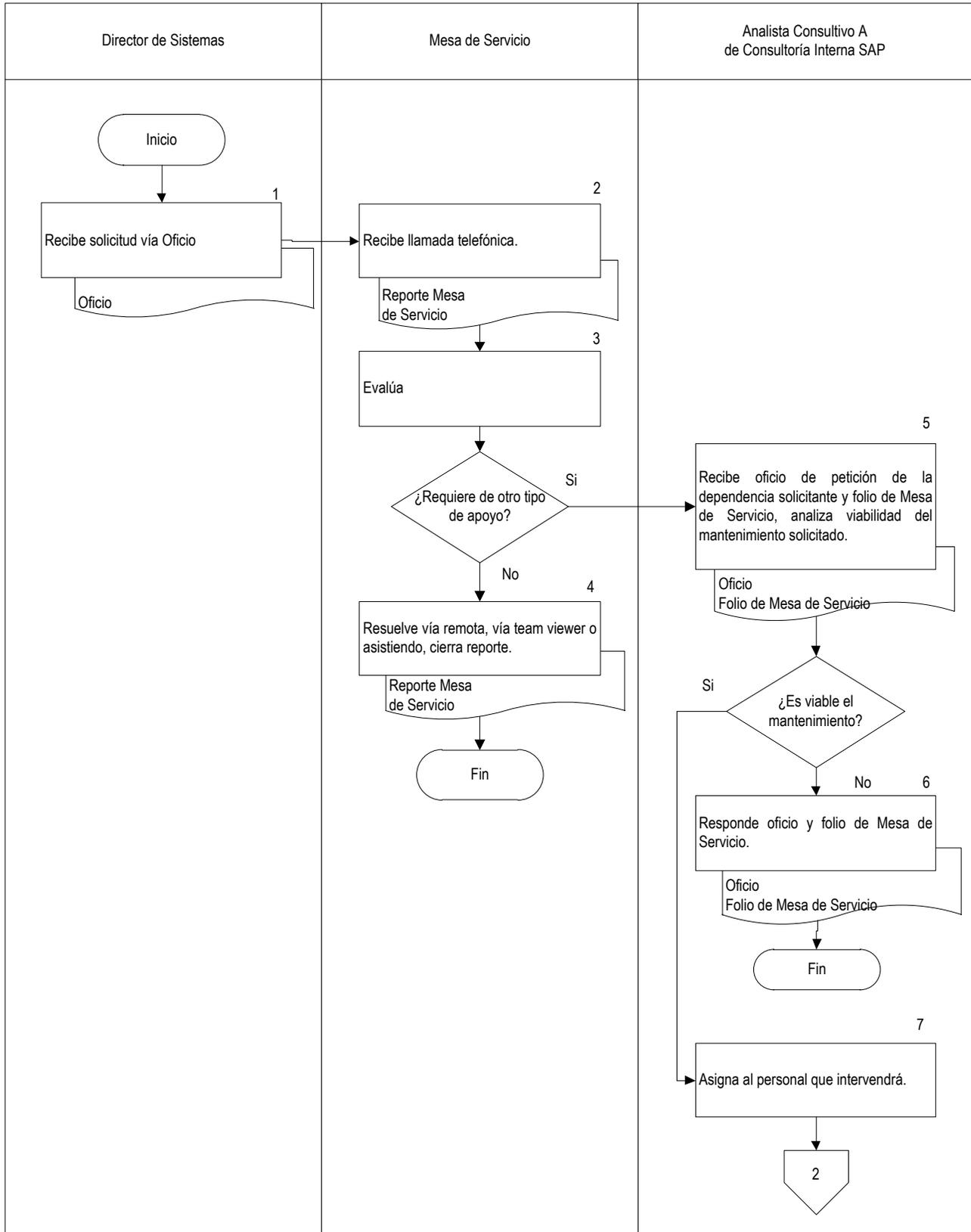
1. **Elaborado por:** Nombre del Analista Consultivo en Desarrollo e Implementación de Sistemas.
2. **Nombre del proyecto:** En este campo se coloca el nombre del proyecto.
3. **Fecha de elaboración:** La fecha en el que se entrega el proyecto.
4. **Recibe:** Nombre y firma del solicitante del proyecto.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

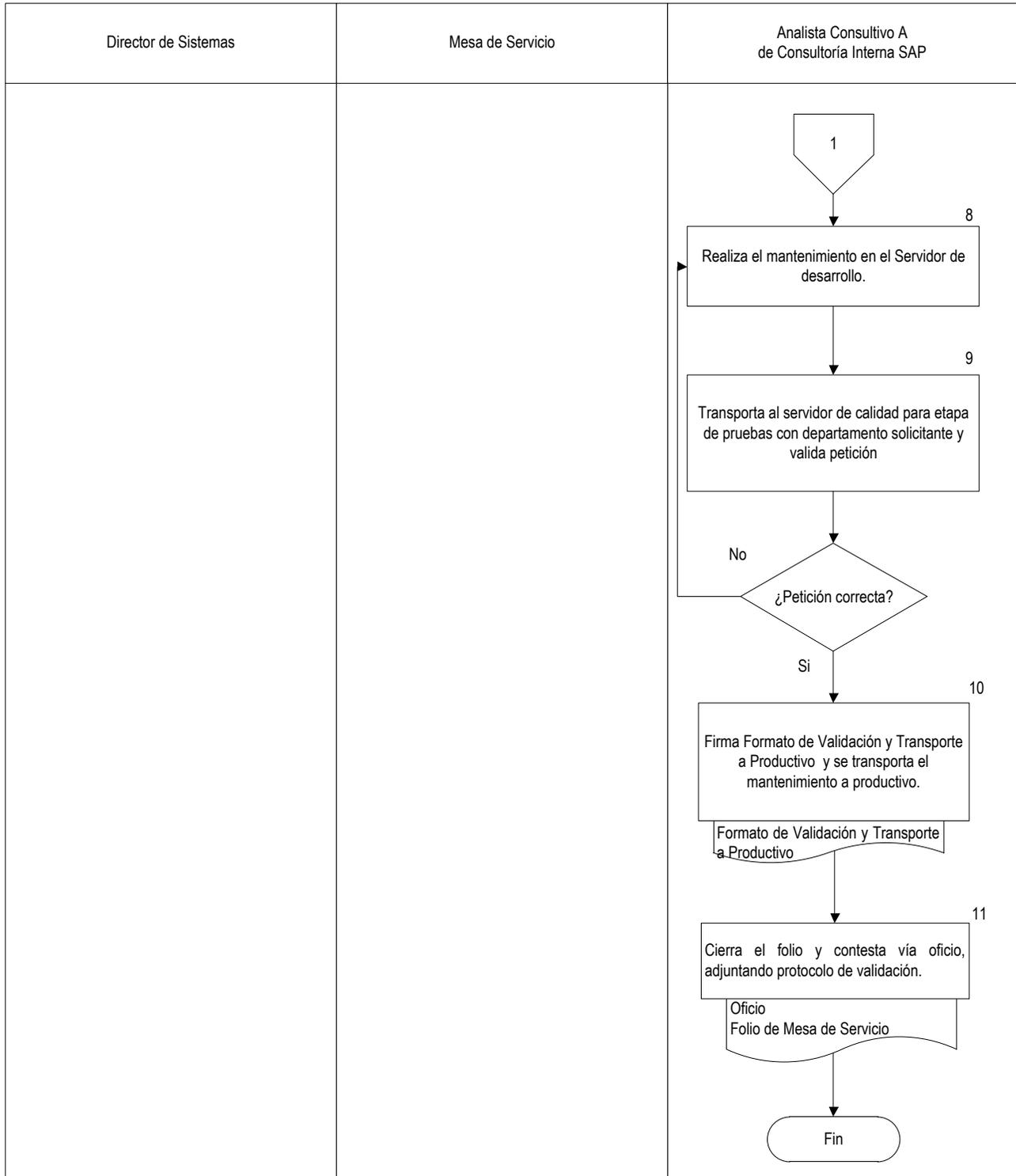
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Mantenimiento del Sistema SAP
Objetivo:	Brindar una solución completa a los usuarios de la plataforma SAP del H. Ayuntamiento, estableciendo un nuevo nivel de calidad mediante el aumento del rendimiento y compromiso de las tareas.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 20 fracción VII
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia solicitante debe enviar por oficio la solicitud para mantenimiento de la aplicación dirigido al Titular de la Dirección de Sistemas y/o levantar folio de servicio. 2. El usuario solicitante hablará vía telefónica a la Mesa de Servicio SAP para asistencia técnica. 3. Se atiende vía telefónica por la Mesa de Servicio dando pronta solución de acuerdo al tipo de problema, de no ser posible se turna al Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP correspondiente. 4. En caso de que el personal de Mesa de Servicio pueda resolver la problemática presentada el mismo cerrará el folio de la Mesa de Servicio. 5. El Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP toma la decisión sobre la viabilidad del mantenimiento y selecciona el personal que intervendrá. 6. En caso de no ser viable se responde el folio de mesa de servicio u Oficio explicando las causas. 7. El mantenimiento se realiza en el servidor de desarrollo sin afectar la aplicación productiva. 8. Una vez terminado el mantenimiento se transporta al servidor de calidad donde se lleva a cabo la etapa de pruebas con la Dependencia solicitante, generándose el protocolo de Validación y transporte a productivo. 9. Una vez firmado el protocolo anterior se procede a la liberación en ambiente productivo. 10. Se cierra el folio y/o se contesta el oficio adjuntando en caso de ser necesario el Formato de Validación y Transporte a Productivo.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para el Mantenimiento de los Sistemas SAP				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Sistemas	1	Recibe solicitud vía Oficio	Oficio	1 original
Mesa de Servicio	2	Recibe llamada telefónica y levanta folio	Reporte Mesa de Servicio	1 original
	3	Evalúa		
		¿Requiere de otro tipo de apoyo? No: Continúa en la actividad 4. Termina Procedimiento. Si: Pasa a actividad 5		
	4	Resuelve vía remota, vía team viewer o asistiendo, cierra reporte Termina Procedimiento	Reporte Mesa de Servicio	1 original
Analista Consultivo A de Consultoría Interna SAP	5	Recibe oficio de petición de la dependencia solicitante y folio de Mesa de Servicio, analiza viabilidad del mantenimiento solicitado	Oficio / folio Mesa de Servicio	1 original
	6	¿Es viable realizar el mantenimiento? No: Responde oficio y folio de Mesa de Servicio Termina Procedimiento. En caso contrario		
	7	Asigna al personal que intervendrá		
	8	Realiza el mantenimiento en el Servidor de desarrollo		
	9	Transporta al servidor de calidad para etapa de pruebas con departamento solicitante y valida petición		
	10	¿Petición correcta? Si: Firma Formato de Validación y Transporte a Productivo y se transporta el mantenimiento a productivo	Formato de Validación y Transporte a Productivo	1 original
	11	Cierra el folio y contesta vía oficio, adjuntando Formato de Validación y Transporte a Productivo Termina Procedimiento	Oficio /folio Mesa de Servicio	1 original
		En caso contrario: regresa a la actividad 8		





 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Protocolo de Validación y Transporte a Productivo

Elaborada por:	
Nombre del Proyecto:	<Nombre de proceso/módulo/transacción>
Fecha de Elaboración:	<Fecha de firma>

1

Por medio del presente se protocoliza el cierre de la etapa de pruebas de <describir el cambio o desarrollo creado>; conforme a los requerimientos que ha manifestado el <Departamento o Dirección solicitante>.

Por lo que el líder de proyecto autoriza la liberación a partir del <día, fecha y hora de liberación> al ambiente productivo; toda vez que ha realizado las pruebas correspondientes y se han validado los resultados generados por el proceso antes mencionado quedando superadas las pruebas.

Toda solicitud de cambio deberá dirigirse por escrito a la Dirección de Sistemas de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, para que con base en la prioridad del cambio solicitado, así como de la disponibilidad de recursos y tiempo sea atendida de manera oportuna.

(Oficio Núm. Oficio Y/O Mantis mantis)

2

Líder de Proyecto
Jefe (a) Nombre
Descripción de puesto del Jefe

3

Líder de Proyecto
Jefe (a) Nombre
Jefe del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones

FORM.975/SIDC/0315

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

**Instructivo de llenado del Formato de Validación y Transporte a Productivo
 FORM.575/SIDC/0714**

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 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 Sub-contraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información

Llenado de formato:

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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

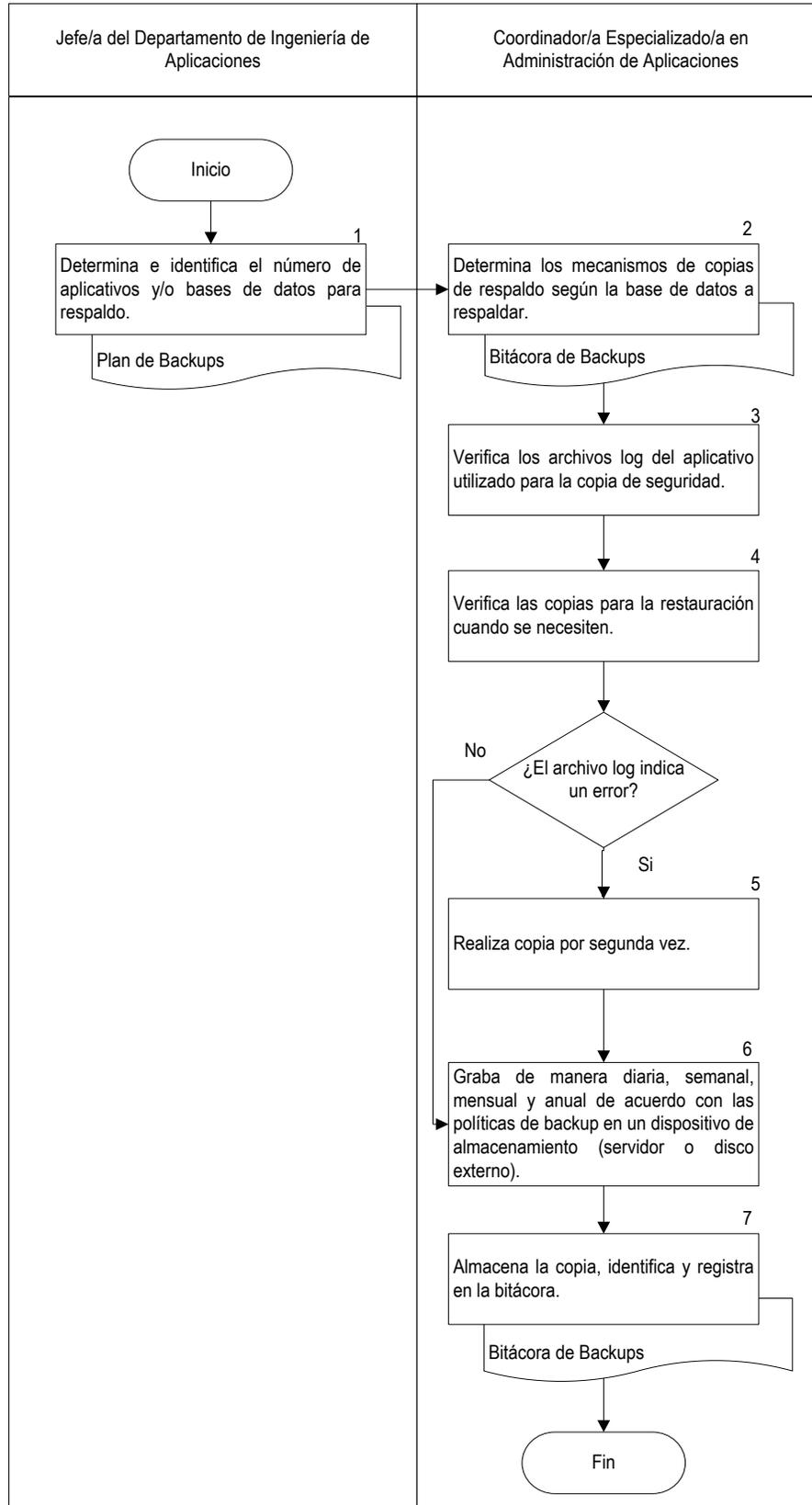
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Copia de Seguridad (Backups) de las Bases de Datos de los Sistemas de Información
Objetivo:	Proteger y preservar los datos de los Sistemas de Información que permitan garantizar la continuidad de la operación con el mínimo de pérdidas de información en el menor tiempo posible en caso de contingencia
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 20 fracción III
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo sistema debe contar con la documentación de los procedimientos de respaldo y recuperación antes de entrar en Producción, la misma será controlada por el Coordinador Especializado en Administración de Aplicaciones 2. Para el plan de recuperación se considera de manera general lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Determinar o identificar el número de aplicativos y/o bases de datos para la restauración b. Realizar la restauración de los archivos correspondientes en el servidor indicado c. El aplicativo se suspende mientras se realiza la respectiva reposición d. Verificar la restauración. e. Registrar en bitácora la restauración. 3. La documentación debe contemplar como mínimo los siguientes elementos: <ol style="list-style-type: none"> a. Los servidores críticos b. El sistema operativo y su configuración (Parámetros, File Systems, particiones, usuarios y grupos, etc.) c. Los parches y paquetes de software de base necesarios para que la aplicación se ejecute d. Los programas que componen la aplicación e. Los archivos y/o bases de datos del sistema f. Horario de ejecución de la copia de respaldo 4. Las copias de seguridad se hacen de acuerdo a un Plan de Backups convenido según la prioridad de los sistemas de información. 5. La conservación de los backups se hace de acuerdo a lo estipulado previamente conforme a lo crítico de la información 6. El personal responsable de realizar la copia deberá seguir los procedimientos de respaldo de la información y realizar su seguimiento a partir de la bitácora de respaldos 7. La bitácora de respaldos debe registrar como mínimo la siguiente información <ol style="list-style-type: none"> a. Fecha y hora de ejecución b. Frecuencia: anual, mensual, semanal, diario c. Tipo de backup (completo, incremental, diferencial) d. Nombre del sistema o aplicativo y otros datos necesarios para su

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

	<p>fácil reconocimiento</p> <p>e. Lugar de almacenamiento</p> <p>8. El Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones revisa periódicamente que se cumpla con este registro en tiempo y forma</p> <p>9. Se debe identificar mecanismos que permitan que las actividades de respaldo y recuperación de la información sean las adecuadas</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

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



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

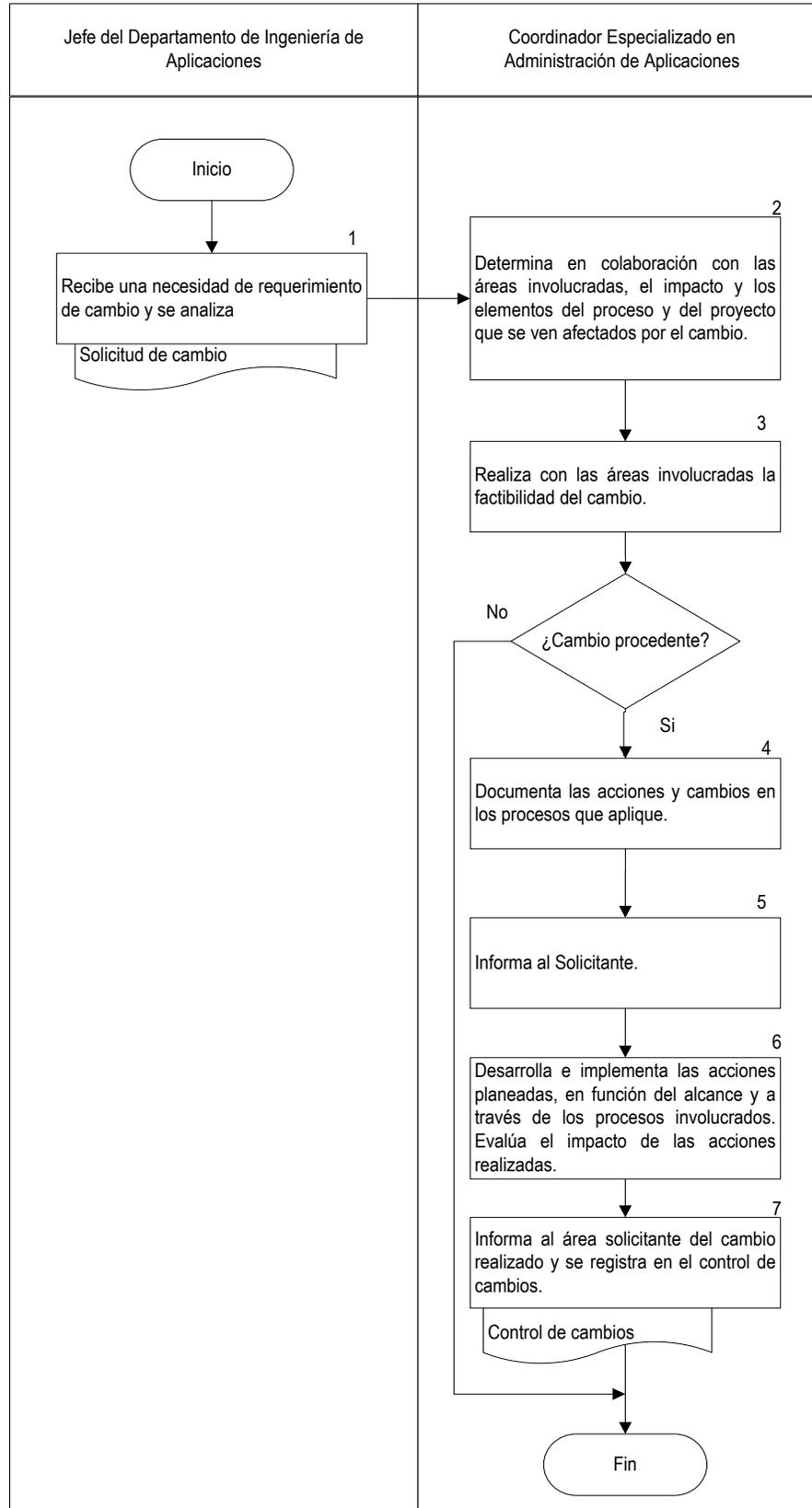
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Control de Cambios
Objetivo:	Administrar, evaluar y planificar el proceso de cambio sobre los servicios de TI, para asegurar se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 20 fracción VI
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • El presente procedimiento se apega a las buenas prácticas en materia de tecnologías de la información, del marco de referencia de ITIL • Toda solicitud de cambio debe registrarse conteniendo como mínimo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de solicitud ○ Identificador único de la Solicitud de Cambio ○ Descripción del cambio propuesto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo ▪ Propósito ▪ Servicios involucrados ▪ Estimación de recursos necesarios para la implementación ▪ Tiempo estimado ○ Estatus: que inicialmente será el de "registrado" • Este registro debe ser actualizado con toda la información generada durante el proceso para permitir un detallado seguimiento del mismo desde su aprobación hasta la evaluación final y cierre • La información de registro debe ser actualizada durante todo el proceso y debe incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estatus actualizado: "aceptado", "rechazado", "implementado" ○ Fecha de aceptación (de negación) ○ Evaluación preliminar de la Gestión del Cambio ○ Prioridad y categoría ○ Recursos asignados ○ Fecha de implementación ○ Plan de implementación ○ Cronograma ○ Revisión post-implementación ○ Evaluación final ○ Fecha de cierre • La solicitud de cambio debe ser clasificada en base a la prioridad, bajo los siguientes

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

	<p>términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Baja: No detiene la prestación del servicio y puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros ○ Normal: Es conveniente realizar el cambio pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad ○ Alta: un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio. ○ Urgente: es necesario resolver un problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio <ul style="list-style-type: none"> ● La categoría determina la dificultad e impacto de la Solicitud de Cambio y será el parámetro relevante para determinar la asignación de recursos necesarios, los plazos previstos y el nivel de autorización requerido para la implementación del cambio ● El Comité Asesor de Cambios (CAB), estará conformado por los Jefes de Departamento: <ul style="list-style-type: none"> Normatividad Informática Ingeniería de Aplicaciones Servicios Web <p>Y tendrá la facultad de evaluar y autorizar las solicitudes de cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, llevará a cabo la administración de Cambios, considerando las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitorear y dirigir todo el proceso de cambio ○ Registrar, evaluar y aceptar o rechazar las Solicitudes de cambio recibidas ○ Convocar reuniones del Comité Asesor de Cambios excepto en el caso de cambios menores, para la aprobación de las Solicitudes de Cambio ○ Coordinar el desarrollo e implementación del cambio ○ Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito ● El Jefe de Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, debe coordinarse con otros Departamentos de la Dirección de Sistemas que pudiesen verse impactados por el/los cambio(s) autorizado(s) ● Los diferentes departamentos deben aceptar la autoridad de la administración de cambios, independientemente de que este se realice para solucionar un problema, mejorar un servicio o adaptarse a requisitos legales ● Una Solicitud de Cambio puede ser simplemente rechazada si se considera que el cambio no está justificado o se puede solicitar su modificación si se considera que algunos aspectos de la misma son susceptibles de mejora o mayor definición
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

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



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Asignación de Cuentas de Usuario de los Sistemas de Información
Objetivo:	Otorgar las cuentas de acceso a los diferentes sistemas de información del Ayuntamiento de Puebla
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 20 fracción X
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Todo usuario que se le asigne una cuenta con acceso a los sistemas deberá seguir el procedimiento descrito en este documento • La solicitud de acceso a sistemas debe dirigirse al Director de Sistemas por el titular del área al cual está adscrito el usuario y deberá contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo del usuario ○ Dirección a la que está adscrito ○ Cargo o Función ○ Numero de Control ○ Correo electrónico ○ Justificación avalada por el Director del área ○ Perfil y roles a los que tendrá acceso ○ Sistema al cual solicita acceso • Para la generación de cuentas de usuario se usara la siguiente convención de nombrado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Primera Letra del nombre ○ Primer Apellido ○ En caso de existir alguna similitud se tomara la primer letra del segundo apellido ○ Los caracteres con tilde son sustituidos por el mismo carácter sin tilde. El carácter "ñ" es sustituido por la letra "n" • La palabra inicial, será usada como la contraseña genérica al momento de crear la cuenta de usuario, misma que el usuario debe cambiar al ingresar por primera vez al sistema • El o La solicitante deberá firmar el acta de asignación de cuenta de usuario, en la cual, se hace de conocimiento al Servidor Público que queda bajo su estricta responsabilidad la utilización del nombre de usuario y contraseña que en estos momentos se le otorga • Es obligación del Servidor Público notificar a la Dirección de Sistemas, cualquier cambio de adscripción o laboral (renuncia o baja) que pudiera tener en su unidad administrativa, al teléfono 309-44-00 ext. 5302 • El nombre de usuario y contraseña asignados son estrictamente personales e

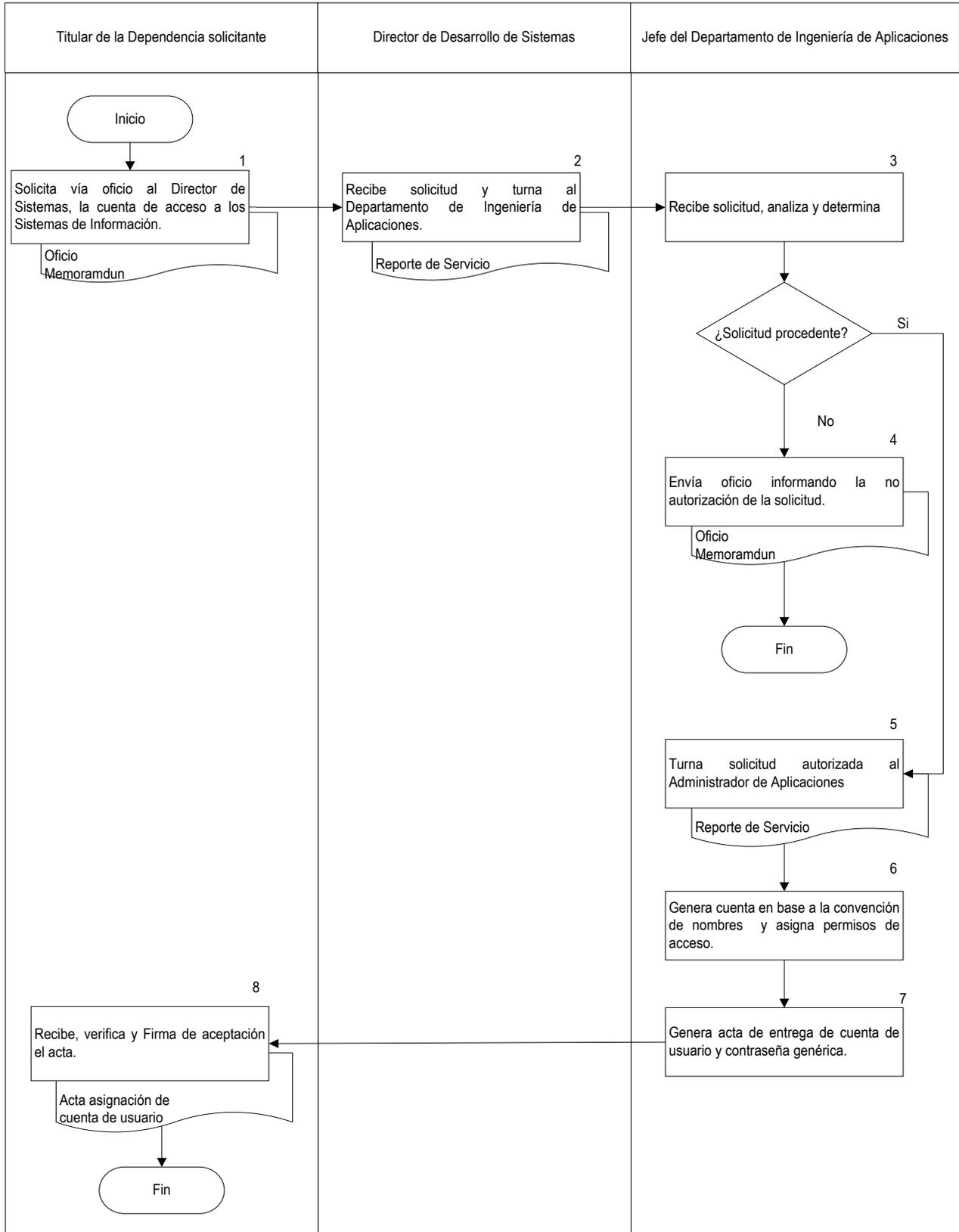
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

	<p>intransferibles, por ningún motivo podrá permitir la utilización de los mismos a terceras personas, Así también, es su responsabilidad realizar el cambio de contraseña de forma periódica, a partir de la fecha en que se firme la presente acta</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	3 Días hábiles

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para la Asignación de Cuentas de Usuario de los Sistemas de Información

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



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



Ciudad
de Progreso



SECRETARÍA
INNOVACIÓN DIGITAL
Y COMUNICACIONES

DIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Formato para la Asignación de Cuenta de Usuario

En la Heroica Puebla de Zaragoza, siendo las ____ horas del día ____ de _____ de 2014,
 en las oficinas que ocupa la Dirección de Sistemas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con
 domicilio en avenida 2 poniente no.107, cuarto piso, Centro Histórico de esta Ciudad, el C. Nombre
 , Cargo, número de control procede a la entrega oficial de la
 cuenta de usuario y contraseña de acceso al sistema Nombre del Sistema
 que ha sido asignada al C. Nombre persona adscrita a Nombre del Área o
Departamento.

1
2
3
4

Al tiempo de la entrega, se hace de conocimiento a ella Servidora Pública que queda bajo su estricta
 responsabilidad la utilización del nombre de usuario y contraseña que en estos momentos se le otorga,
 sujetándose a lo previsto en los artículos 49 y 50 fracciones I, M y XXI de la Ley de Responsabilidades de los
 Servidores Públicos del Estado de Puebla, y en caso de incumplimiento la Dirección de Sistemas dará aviso
 a la Contraloría Municipal.

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

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

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

Asignó

Servidora Pública

Dirección de Sistemas

(Nombre y firma)

5

6

TÍTULO TERCERO

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO I

SUJETOS Y OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 48.- Incurren en responsabilidad administrativa los servidores públicos que no cumplan una o más de las obligaciones que con este carácter tienen, motivando la instrucción del procedimiento administrativo ante los órganos disciplinarios y la aplicación de sanciones que en esta Ley se establecen.

Artículo 49.- Los servidores públicos para salvaguardar la legalidad, honestidad, lealtad, imparcialidad y eficiencia que han de observar en el servicio público, independientemente de las obligaciones específicas que correspondan a su empleo, cargo o comisión, tendrán las siguientes:

I.- Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión;

IV.- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, conserve a su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando el uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida de aquélla;

XXI.- Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servidor público.

FORM.429-A/SIDC/0714

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Instructivo de llenado del Formato para la Asignación de Cuenta de Usuario FORM.429-A/SIDC/0714

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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

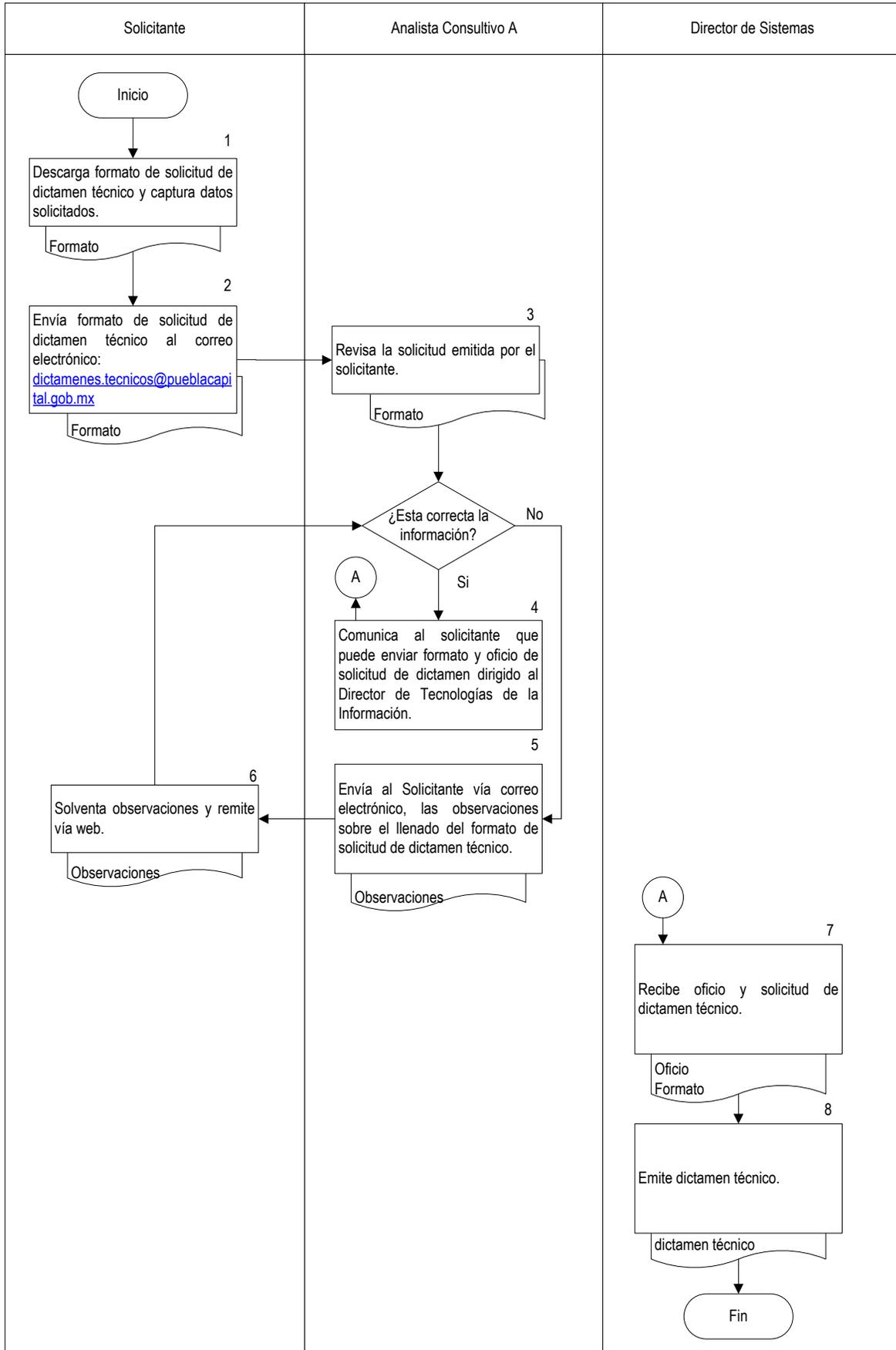
IV. DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD INFORMÁTICA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Solicitud de Dictamen Técnico
Objetivo:	Optimizar los tiempos de gestión de las solicitudes de dictamen técnico emitidas por las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados. Programa: Innovación digital y buen gobierno. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 19 fracción IX
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El formato de solicitud de dictamen técnico, instructivo y ejemplo de llenado, se pueden descargar del portal institucional del Ayuntamiento: www.pueblacapital.gob.mx. en el apartado de servicios internos. 2. Considerando la complejidad del proyecto, el Analista Consultivo A, contará hasta con diez días hábiles para enviar las observaciones al Solicitante. 3. La Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica, contarán con tres días hábiles para emitir el dictamen técnico
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para la Solicitud de Dictamen Técnico.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Solicitante	1	Descarga formato de solicitud de dictamen técnico y captura datos solicitados	Formato de solicitud de dictamen técnico	Electrónico
	2	Envía formato de solicitud de dictamen técnico al correo electrónico: dictamenes.tecnicos@pueblacapital.gob.mx	Formato de solicitud de dictamen técnico	Electrónico
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	3	Revisa la solicitud emitida por el Solicitante, comprobando que los requerimientos se encuentren dentro de los estándares y determina su viabilidad	Formato de solicitud de dictamen técnico	Electrónico
	4	¿Esta correcta la información? Si: Comunica vía correo electrónico al Solicitante que puede enviar oficio dirigido al Director, anexando la solicitud de dictamen técnico con las rubricas correspondientes. Continúa en la actividad 7. En caso contrario:		
	5	Envía al Solicitante vía correo electrónico, las observaciones sobre el llenado del formato de solicitud de dictamen técnico	Observaciones	Electrónico
Solicitante	6	Solventa las observaciones y remite vía correo electrónico. Regresa a actividad 3	Observaciones	Electrónico
Director	7	Recibe oficio y solicitud de dictamen técnico y turna al Jefe de Departamento de Normatividad Informática	Oficio Formato de solicitud de dictamen técnico	1 original
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	8	Realiza y firma dictamen técnico y turna a Director	Dictamen técnico	1 original
Director	9	Emite dictamen técnico debidamente requisitado.	Dictamen técnico	1 original
		Termina Procedimiento		



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Formato de Solicitud de Diagrama Técnico

1. Datos de la Dependencia **1**

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

2. Antecedentes **2**

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

3. Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 **3**

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

4. Datos generales del proyecto **4**

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

5. Descripción Específica de la Adquisición

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

5.1 Hardware:

5

5.1.1 Computadoras Personales

Descripción del Hardware	Cantidad	Origen de recursos	Software que se instalará
EQUIPO TIPO BÁSICA			
EQUIPO TIPO MEDIA			
EQUIPO TIPO AVANZADA			
LAPTOPS BÁSICA			
LAPTOPS MEDIA			
LAPTOPS AVANZADA			

5.1.2 Equipo de Impresión

Descripción del Hardware	Usuarios	Cantidad	Origen de recursos
LÁSER SIN BÁSICA			
LÁSER SIN INTERMEDIO			
LÁSER SIN AVANZADO			
LÁSER ESPECIAL A COLOR			

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

Descripción del Hardware	Tipo	Marca	Cantidad	Software que se instalará

5.1.4 Otros equipos (tablets, netbook)

Descripción del Hardware	Tipo	Marca	Cantidad	Software que se instalará

5.2 Software

Descripción del Software	Tipo	Marca	Cantidad	Comentarios

5.3 Telecomunicaciones:

Descripción	Tipo	Marca	Cantidad	Comentarios

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

5.4 Capacitación:

Curso	Perfil del personal	Duración	Comentarios

5.5 Otros requerimientos (servicios, arrendamientos, asesoría)

Descripción	Duración	Cantidad	Comentarios

6

6. Datos de Suficiencia Presupuestal

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

7. Zonas geográficas que abarca el proyecto:

--

7

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

8

RESPONSABLES DEL PROYECTO			
Nombre	Cargo	Dependencia	Firma

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Instructivo de llenado del Formato de Solicitud de Dictamen Técnico FORM.421-A/SIDC/0714

Notas generales:

- ✓ Para la adquisición, contratación de bienes y/o servicios informáticos, cuyo nivel de operación considera a una o varias Dependencias y su solicitud está basada en equipo de oficina y comunicaciones (PC, Impresoras, scanner, video proyectores, etc.), software licenciado, desarrollo de aplicaciones, servicios de conectividad, mantenimientos etc., y que formen parte de la operación cotidiana de la Dependencia o que constituyan parte de un proyecto en particular que requiera asesoría externa y su control esté basado en cronogramas e indicadores, medición del nivel de riesgo, se solicitará la dictaminación técnica a través del formato “DICTAMEN TÉCNICO” el cual se entregará impreso y en archivo electrónico, mediante oficio dirigido al Mtro. Fiarío Hernández de la Rosa, Director de Tecnologías de la Información
- ✓ Para llenado del formato “DICTAMEN TÉCNICO” hará uso de Microsoft Word, con tipo de letra “Arial” de tamaño 9 (nueve), todo el texto estará “justificado” en mayúsculas y minúsculas
- ✓ El archivo que almacene el DICTAMEN TÉCNICO, se enviará al correo electrónico dictamenes.tecnicos@pueblacapital.gob.mx para su previa revisión y observaciones pertinentes, las cuales se harán llegar por el mismo medio
- ✓ También anexará en archivo electrónico toda la información disponible referente a las características técnicas de los bienes y/o servicios informáticos solicitados; P/E: catálogos, folletos, cotizaciones, croquis, etc.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información

Llenado de formato

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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Adquisición de Bienes Tecnológicos
Objetivo:	Conseguir el mayor aprovechamiento en el ejercicio del recurso presupuestal, facilitando así la realización de las adquisiciones que realice la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 19 fracción IX
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se considera compra menor aquella cuyo monto es menor o igual a \$29,000.00 (Veintinueve mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo impuestos, de lo contrario pasa a la Dirección de Adjudicaciones 2. Todas las requisiciones turnadas a la Dirección de Adjudicaciones deben ir en el formato oficial autorizado junto con los requerimientos completos solicitados 3. El solicitante puede ser interno (cualquier departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica) o externo (cualquier Dependencia o Entidad) 4. Los antecedentes deben incluir <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones anteriores o similares que ya cuenten con un aval • Costos previos • Prioridad de la compra 5. El expediente enviado a la Dirección de Adjudicaciones debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Justificación de la Adjudicación, alineado con el Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018, firmado por el la Enlace Administrativo • Formato de Requisición de Adquisición firmado por el Titular • Copia de la Cotización con la que se determinó el importe de base presupuestal por partida • Copia del Oficio de Autorización Presupuestal Vigente • Autorización del área correspondiente para la adquisición 6. El expediente enviado a Jurídico debe incluir <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Suficiencia Presupuestal • Requerimiento • Garantía de cumplimiento • Acta Constitutiva de la Empresa • Identificación del Representante Legal • RFC de la Empresa • Comprobante de Domicilio • Currículum Vitae de la Empresa • Declaración anual, estados financieros • 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

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

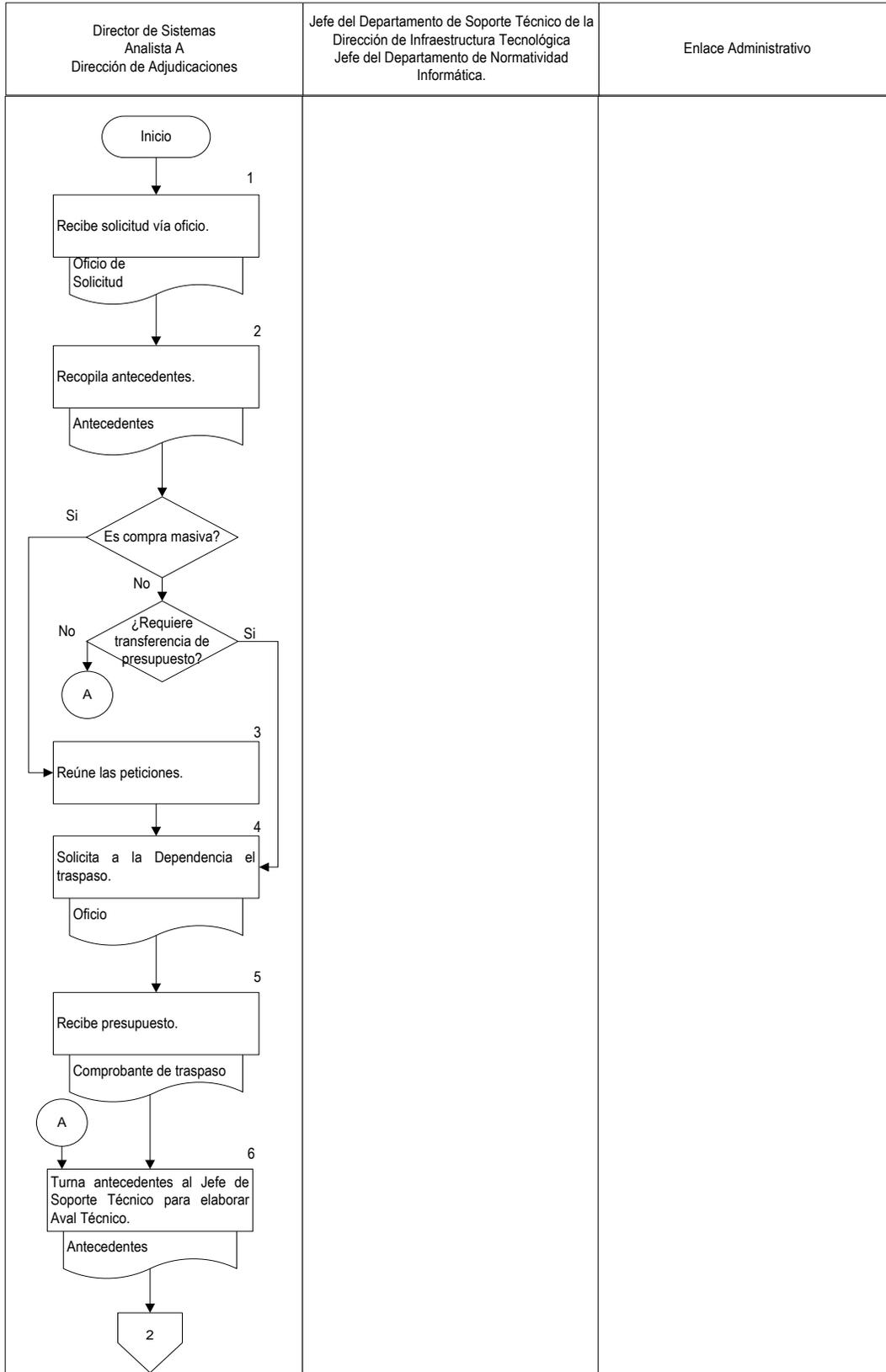
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable
------------------------------------	----------

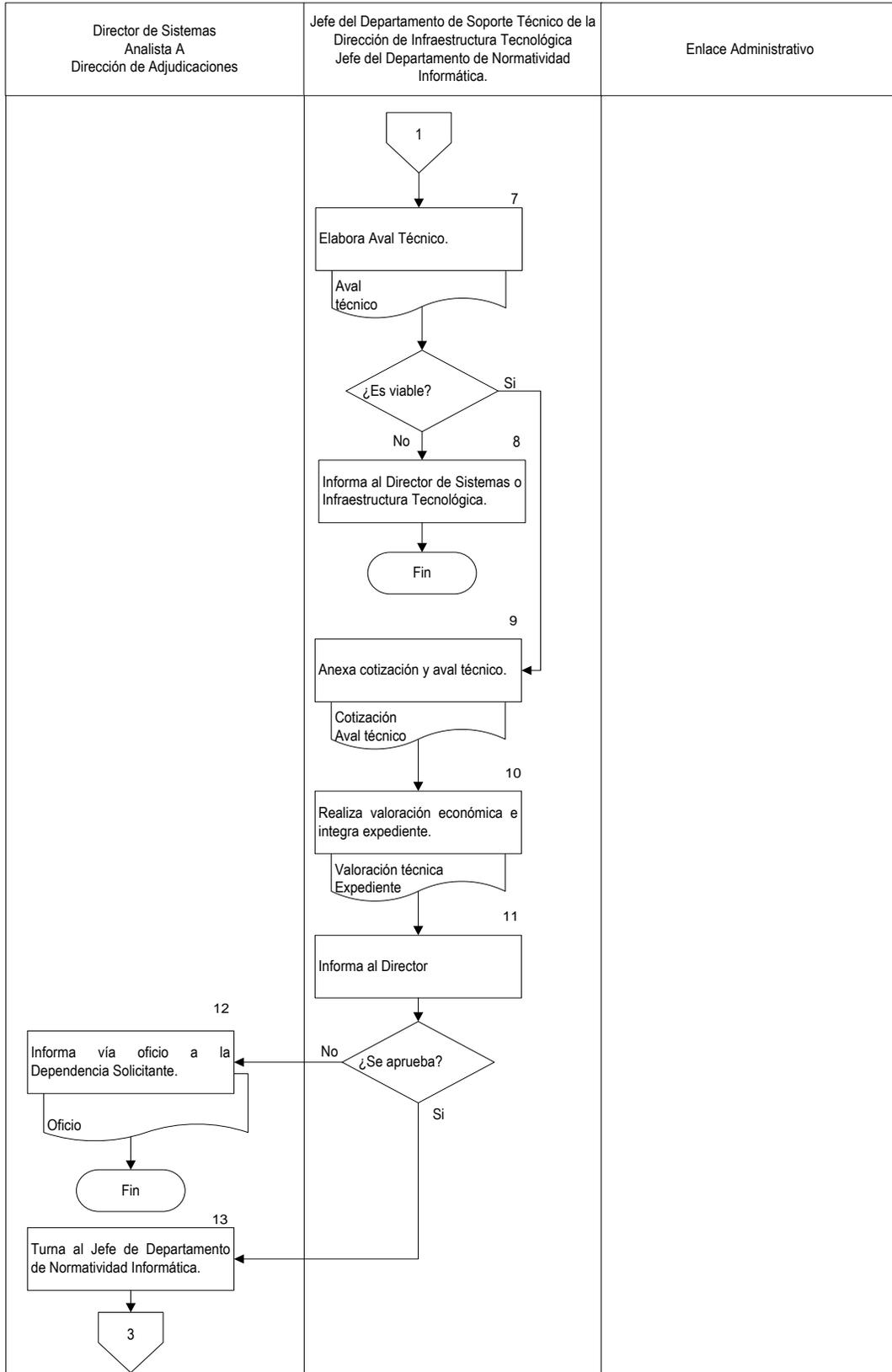
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

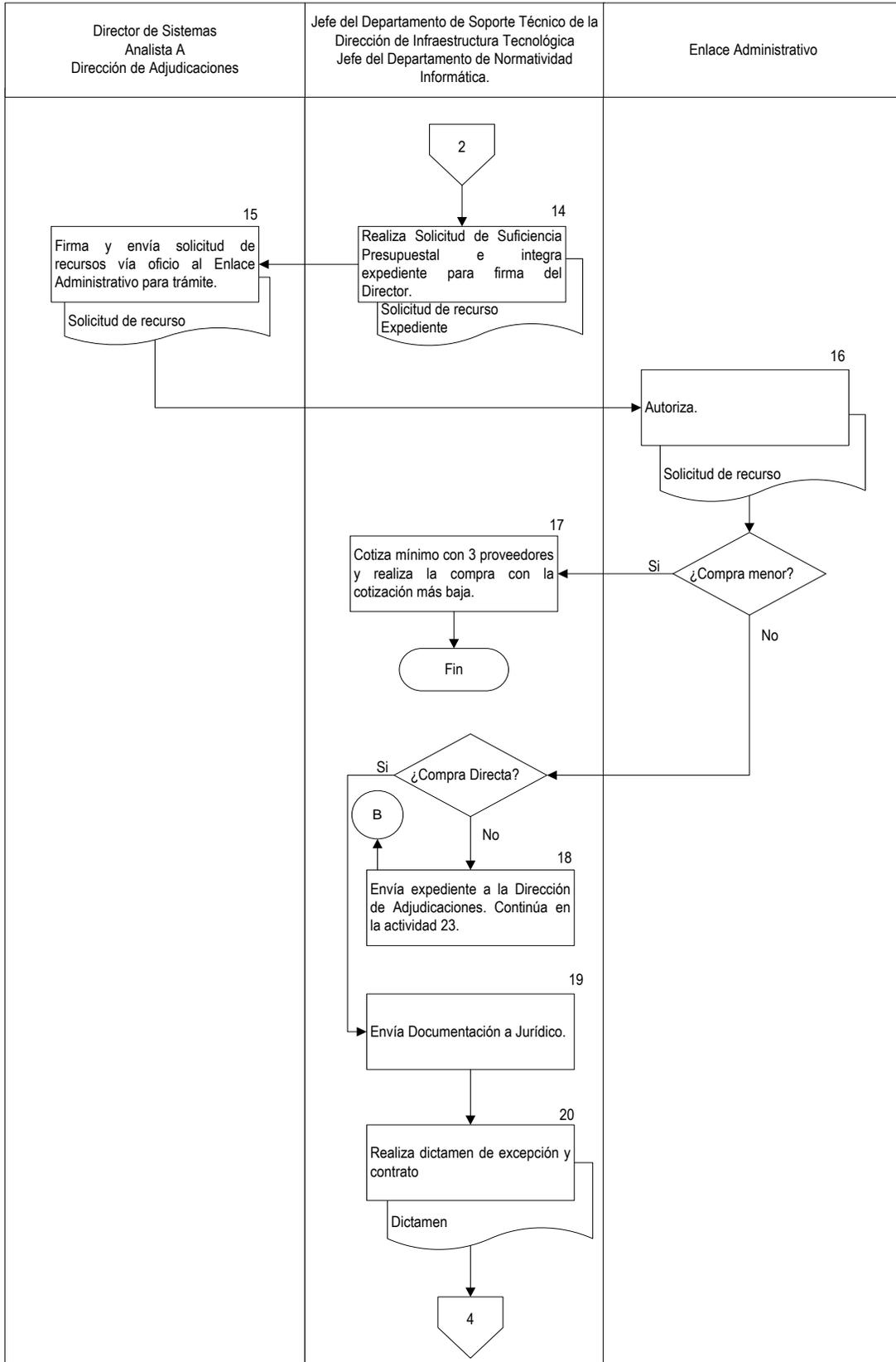
Descripción del Procedimiento: Para la Adquisición de Bienes Tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	1	Recibe solicitud vía oficio	Oficio de Solicitud	1 original
Analista A	2	Recopila antecedentes	Antecedentes	1 original
		¿Es compra masiva? No: ¿Requiere transferencia de presupuesto? SI: Continúa en la actividad 4 No: Continúa en la actividad 6 En caso contrario:		
	3	Reúne las peticiones		
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	4	Solicita a la Dependencia el traspaso	Oficio	1 original
	5	Recibe presupuesto	Comprobante de traspaso	1 original
	6	Turna antecedentes al Jefe de Soporte Técnico para elaborar Aval Técnico	Antecedentes	1 original
Jefe de Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	7	Elabora Aval Técnico	Aval técnico	1 original
	8	¿Es viable? No: Informa al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica Termina Procedimiento De lo contrario:		
	9	Anexa cotización y aval técnico	Cotización Aval técnico	
	10	Realiza valoración económica e integra expediente	Valoración técnica Expediente	
	11	Informa al Director		
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	12	¿Se aprueba? No: Informa vía oficio a la Dependencia Solicitante. Fin En caso contrario:	Oficio	1 original

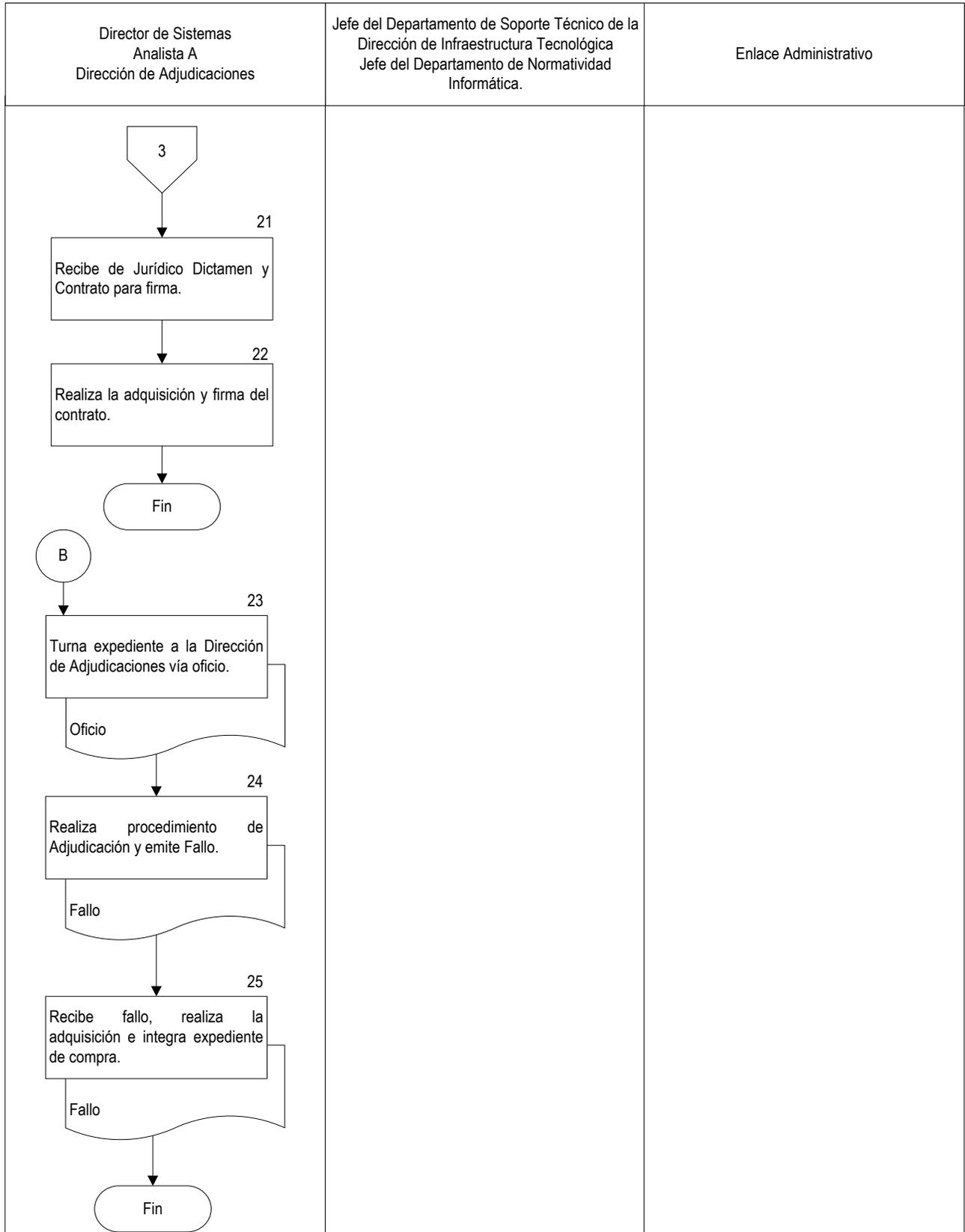
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

	13	Turna al Jefe de Departamento de Normatividad Informática		
Jefe de Departamento de Normatividad Informática.	14	Realiza Solicitud de Suficiencia Presupuestal e integra expediente para firma del Director	Solicitud de recurso Expediente	1 original
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	15	Firma y envía solicitud de recursos vía oficio al Enlace Administrativo para trámite	Solicitud de recurso	1 original
Enlace Administrativo	16	Autoriza.	Solicitud de recurso	1 original
Jefe de Departamento de Normatividad Informática.		¿Compra menor? No: Continúa en la actividad 18 En caso contrario:		
	17	Cotiza mínimo con 3 proveedores y realiza la compra con la cotización más baja Termina Procedimiento		
	18	¿Compra Directa? No: Envía expediente a la Dirección de Adjudicaciones. Continúa en la actividad 23 De lo contrario:		
	19	Envía Documentación a la Secretaría de Administración, para revisión de la Dirección de Jurídico		
Director de Jurídico	20	Realiza dictamen de excepción y contrato	Dictamen	1 original
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	21	Recibe Dictamen y Contrato para firma		
	22	Realiza la adquisición y firma del contrato Termina Procedimiento		
	23	Turna expediente a la Dirección de Adjudicaciones vía oficio	Oficio	1 original
Dirección de Adjudicaciones	24	Realiza procedimiento de Adjudicación y emite fallo	Fallo	1 original
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	25	Recibe fallo, realiza la adquisición e integra expediente de compra	Fallo	1 original
		Termina Procedimiento		









 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el Uso de las Tecnologías de la Información
Objetivo:	Definir la normatividad a la que deberán sujetarse todos aquellos que hagan uso de las tecnologías de la información propiedad del Ayuntamiento de Puebla
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 19 fracción III
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cada propuesta de normatividad y/o lineamiento, se somete para aprobación de elaboración, con el Director de Sistemas o Director de Infraestructura Tecnológica, con la finalidad que cubra las necesidades para la regulación 2. Antes de enviar los lineamientos y/o normatividades a la Contraloría Municipal, se entregarán el Departamento de Normatividad Informática de la Secretaría para validar el fundamento legal, así mismo el contenido de dichos instrumentos será responsabilidad de las áreas competentes
Tiempo Promedio de Gestión:	Dos meses

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para la Elaboración de Normas y/o Lineamientos en el uso de las Tecnologías de la Información

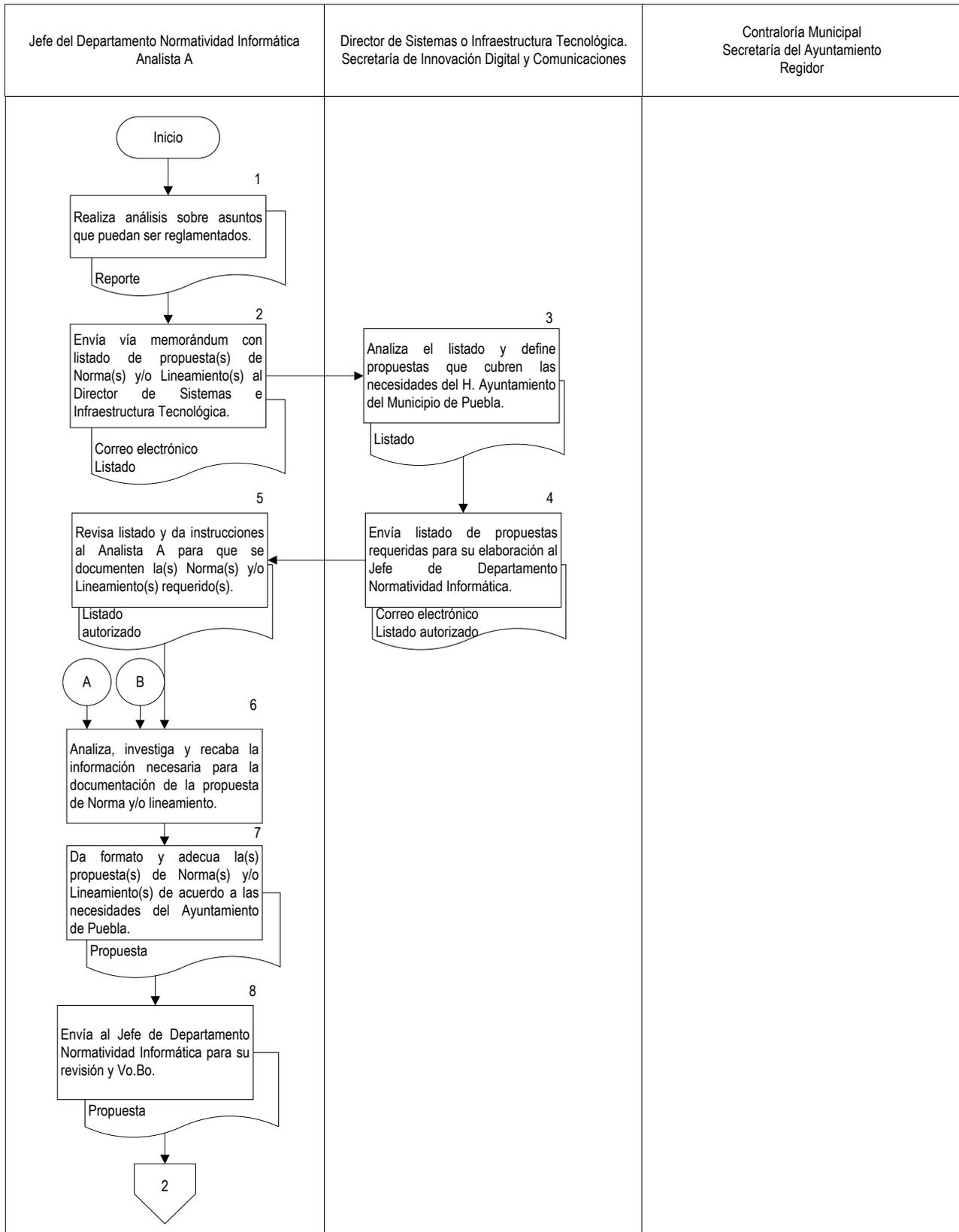
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento Normatividad Informática	1	Realiza análisis sobre asuntos que puedan ser reglamentados	Reporte	1 original
	2	Envía vía memorándum con listado de propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) al Director de Sistemas e Infraestructura Tecnológica	Correo electrónico Listado	1 original
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	3	Analiza el listado y define propuestas que cubren las necesidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla	Listado	1 original
	4	Envía listado de propuestas requeridas para su elaboración al Jefe de Departamento Normatividad Informática	Correo electrónico Listado autorizado	1 original
Jefe Departamento Normatividad Informática	5	Revisa listado y da instrucciones al Analista A para que se documenten la(s) Norma(s) y/o Lineamiento(s) requerido(s)	Listado autorizado	1 original
Analista A	6	Analiza, investiga y recaba la información necesaria para la documentación de la propuesta de norma y/o lineamiento		
	7	Da formato y adecua la(s) propuesta(s) de norma(s) y/o lineamiento(s) de acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento de Puebl	Propuesta	1 Borrador
	8	Envía al Jefe de Departamento Normatividad Informática para su revisión y Vo.Bo.	Propuesta	1 Borrador
Jefe de Departamento Normatividad Informática	9	Revisa Información	Propuesta	1 Borrador
		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 6 En caso contrario:		
	10	Envía el avance de la norma o Lineamiento al Jefe de Departamento involucrado mediante memorándum	Propuesta	1 Borrador
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	11	Revisa la(s) propuesta(s) de norma(s) y/o lineamiento(s), para validar que sean factibles y adecuadas	Propuesta	1 Borrador

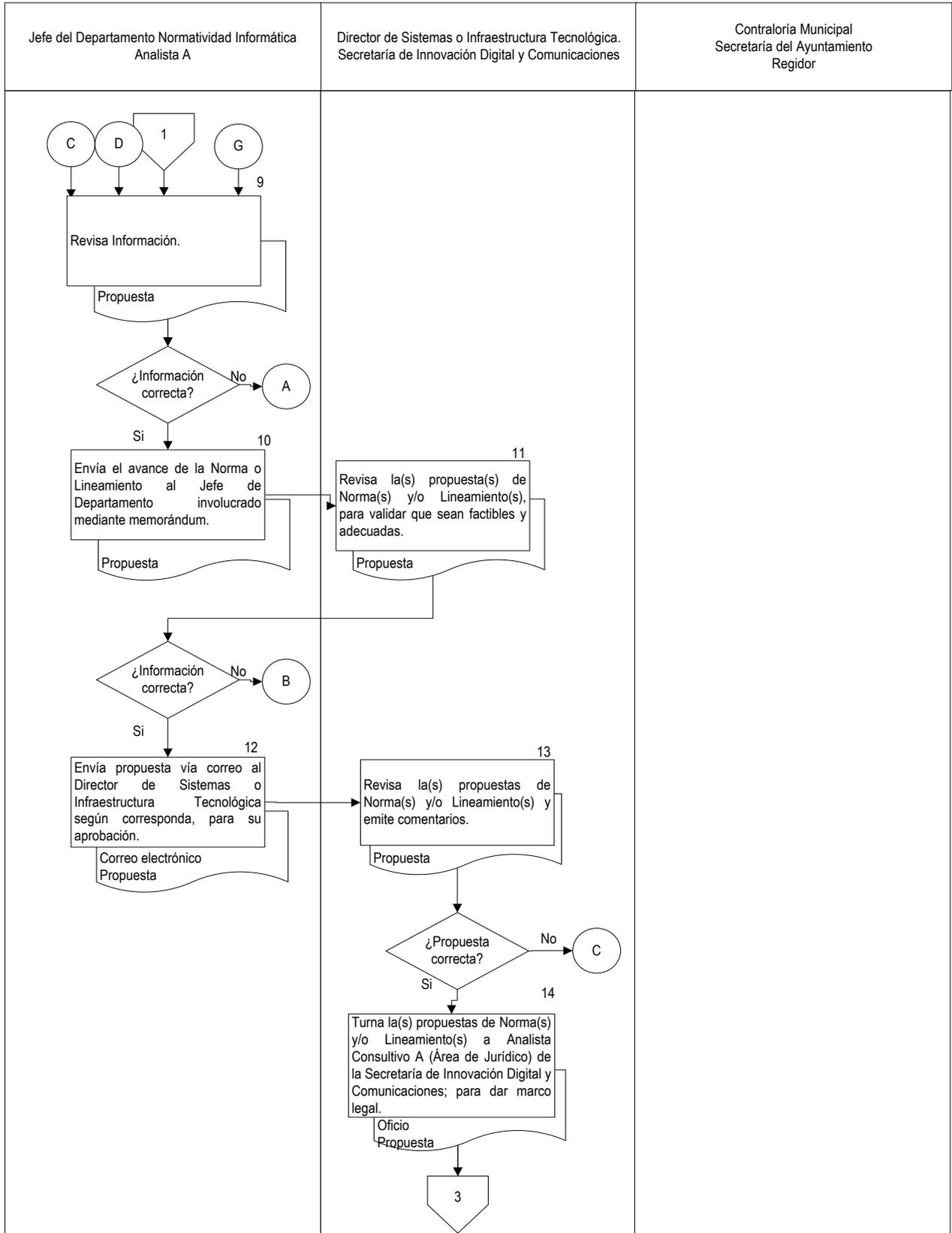
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

		¿Información correcta? No: regresa a la actividad 6 En caso contrario:		
Jefe de Departamento Normatividad Informática	12	Envía propuesta vía correo al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda, para su aprobación	Correo electrónico Propuesta	1 Borrador
Director	13	Revisa la(s) propuesta(s) de Norma(s) y/o Lineamiento(s) y emite comentarios	Propuesta	1 Borrador
		¿Propuesta correcta? No: regresa a la actividad 9 En caso contrario:		
	14	Turna la(s) propuestas de Norma(s) y/o Lineamiento(s) a Analista Consultivo A (Área de Jurídico) de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones; para dar marco legal	Oficio Propuesta	1 Borrador
Analista Consultivo A (Área de Jurídico)	15	Revisa y da marco legal ¿Existen cambios? Sí: regresa a actividad 9 En caso contrario: ¿Es lineamiento o normatividad?	Oficio Propuesta	1 Borrador
	16	Lineamiento: Remite lineamiento vía oficio a la Contraloría Municipal para su registro y aprobación con copia de conocimiento a la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda Normatividad: Continúa en la actividad 25	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	17	Revisa lineamiento ¿Existen cambios?	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	18	Sí: Remite lineamiento con comentarios a Jurídico y regresa a actividad 15 En caso contrario:	Lineamiento	1 Borrador
Contraloría Municipal	19	Asigna número de registro a lineamiento y regresa a Jurídico	Lineamiento	1 Borrador
Jurídico	20	¿Lineamiento aprobado? No: Devuelve lineamiento a la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda, haciendo mención de los cambios a realizar y regresa a actividad 9 De lo contrario	Lineamiento	1 Borrador
	21	Envía oficio con lineamiento original a Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda, para recabar firma del Director	Lineamiento	1 Original
Director	22	Envía lineamiento original con firma al	Lineamiento	1 Original

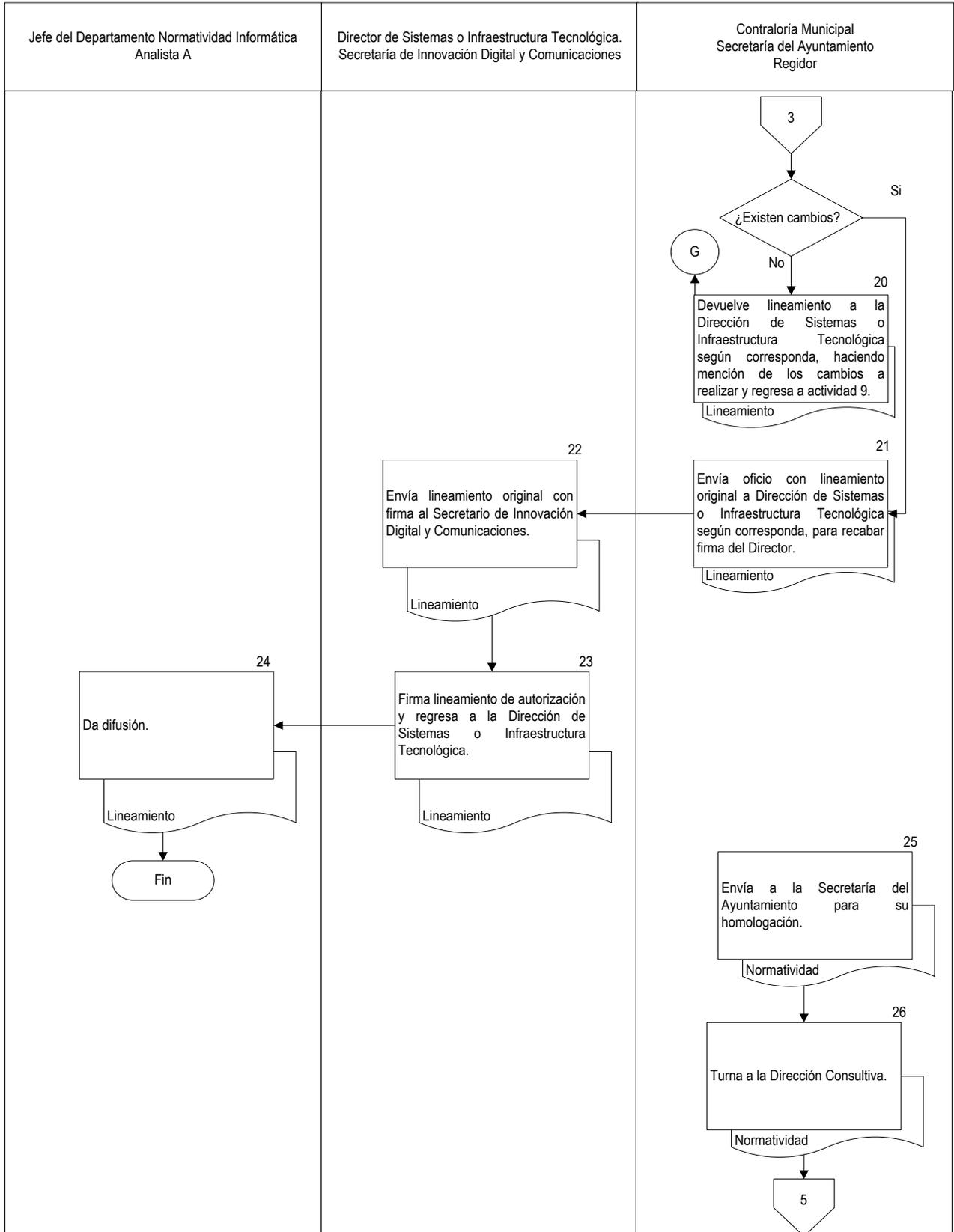
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

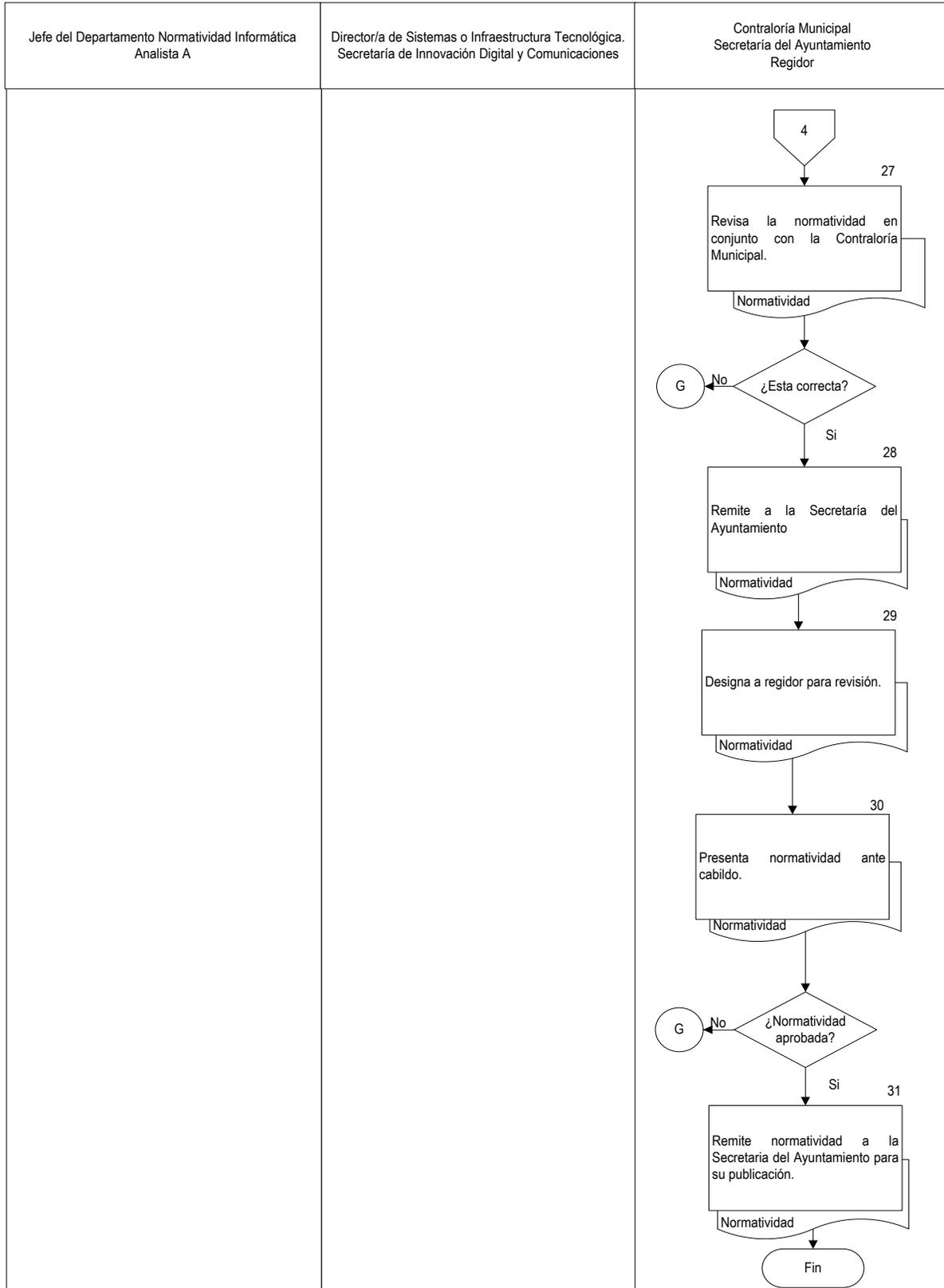
		Secretario de Innovación Digital y Comunicaciones		
Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones	23	Firma lineamiento de autorización y regresa a la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	Lineamiento	1 Original
Jefe de Departamento Normatividad Informática	24	Da difusión	Lineamiento	1 Original
Jurídico	25	Envía a la Secretaría del Ayuntamiento para su homologación	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Ayuntamiento	26	Turna a la Dirección Consultiva	Normatividad	1 Borrador
	27	Revisa la normatividad en conjunto con la Contraloría Municipal. ¿Esta correcta? No: regresa a la actividad 15. De lo contrario	Normatividad	1 Borrador
Dirección Consultiva	28	Remite a la Secretaría del Ayuntamiento	Normatividad	1 Borrador
Secretaría del Ayuntamiento	29	Designa a regidor para revisión	Normatividad	1 Borrador
Regidor	30	Presenta normatividad ante cabildo ¿Normatividad aprobada? No: regresa a la actividad 25 En caso contrario:	Normatividad	1 Borrador
Regidor	31	Remite normatividad a la Secretaria del Ayuntamiento para su publicación	Normatividad	1 Original





<p>Jefe del Departamento Normatividad Informática Analista A</p>	<p>Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica. Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones</p>	<p>Contraloría Municipal Secretaría del Ayuntamiento Regidor</p>
		<pre> graph TD Start2{{2}} --> A15[15: Revisa y da marco legal.] F((F)) --> A15 G((G)) --> A15 A15 -- "Oficio Propuesta" --> D1{¿Existen cambios?} D1 -- Si --> D((D)) D1 -- No --> D2{¿Es lineamiento o normatividad?} D2 -- Normatividad --> E((E)) D2 -- Lineamiento --> A16[16: Remite lineamiento via oficio a la Contraloría Municipal para su registro y aprobación con copia de conocimiento a la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica según corresponda.] A16 -- "Lineamiento" --> A17[17: Revisa lineamiento.] A17 -- "Lineamiento" --> D3{¿Existen cambios?} D3 -- Si --> A18[18: Remite lineamiento con comentarios a Jurídico y regresa a actividad 15.] A18 -- "Lineamiento" --> A15 D3 -- No --> F((F)) A18 -- "Lineamiento" --> A19[19: Asigna número de registro a lineamiento y regresa a Jurídico] A19 -- "Lineamiento" --> A16 A19 --> End4{{4}} </pre>





 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Administración de proyectos de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica
Objetivo:	Planear, ejecutar y dar seguimiento al desarrollo de los proyectos tecnológicos implementados en la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 19, Fracción II
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los anexos pueden contener: carta de liberación, reportes, diplomas de capacitación, medios de verificación, encuestas, historial de servicios o revisiones, formatos, manual técnico, manual de usuario, gráfica de Gantt, procedimientos, diagramas de flujo, ruta crítica, diagrama de causa y efecto. 2. Antes de la implementación de cada uno de los proyectos, se realiza un estudio de factibilidad y un análisis de viabilidad
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

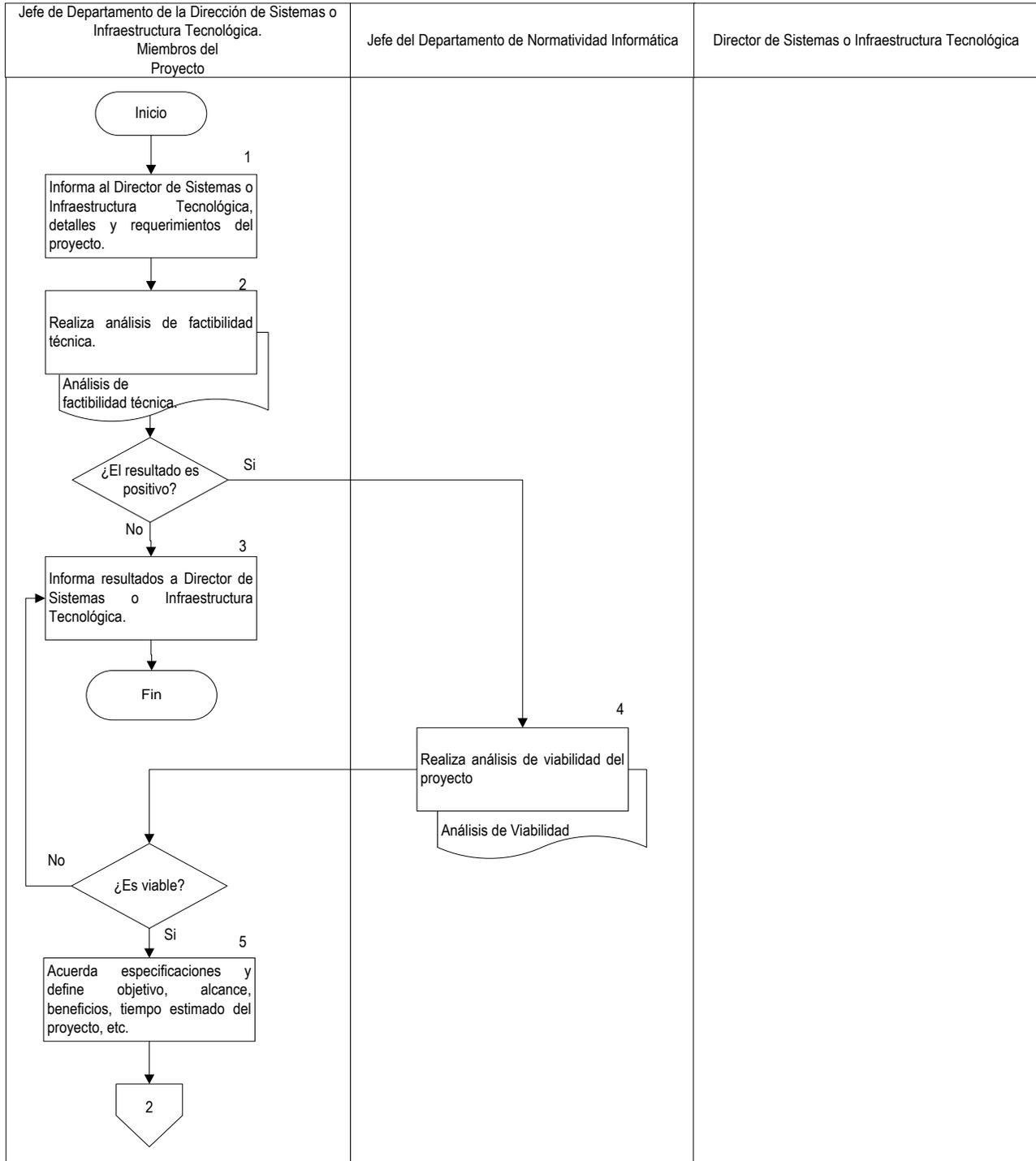
Descripción del Procedimiento: Para la Administración de proyectos de la Dirección de Sistemas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica.	1	Informa al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica, detalles y requerimientos del proyecto		
Jefe de Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	2	Realiza análisis de factibilidad técnica	Análisis de factibilidad técnica.	1 original
	3	¿El resultado es positivo? No: Informa resultados al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica. Termina Procedimiento En caso contrario		
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	4	Realiza análisis de viabilidad del proyecto. ¿Es viable? No: regresa a 3 En caso contrario:	Análisis de Viabilidad	1 original
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica. Jefe de Departamento de Normatividad Informática	5	Acuerda especificaciones y define objetivo, alcance, beneficios, tiempo estimado del proyecto, etc.		
Jefe de Departamento de Normatividad Informática, Coordinador especializado	6	Elabora carta descriptiva del proyecto y entrega a involucrados con las firmas correspondientes	Carta descriptiva	1 original
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica,	7	Define actividades y a los responsables para el desarrollo del proyecto		
	8	Estima costos y realiza presupuesto	Presupuesto	1 original
	9	Elabora calendario de actividades y realiza planeación de recursos humanos, materiales, tecnológicos y comunica al Director	Calendario Planeación de Recursos	1 original
Jefe de Departamento de Normatividad Informática Coordinador	10	Determina métodos de evaluación del proyecto	Evaluación	1 original

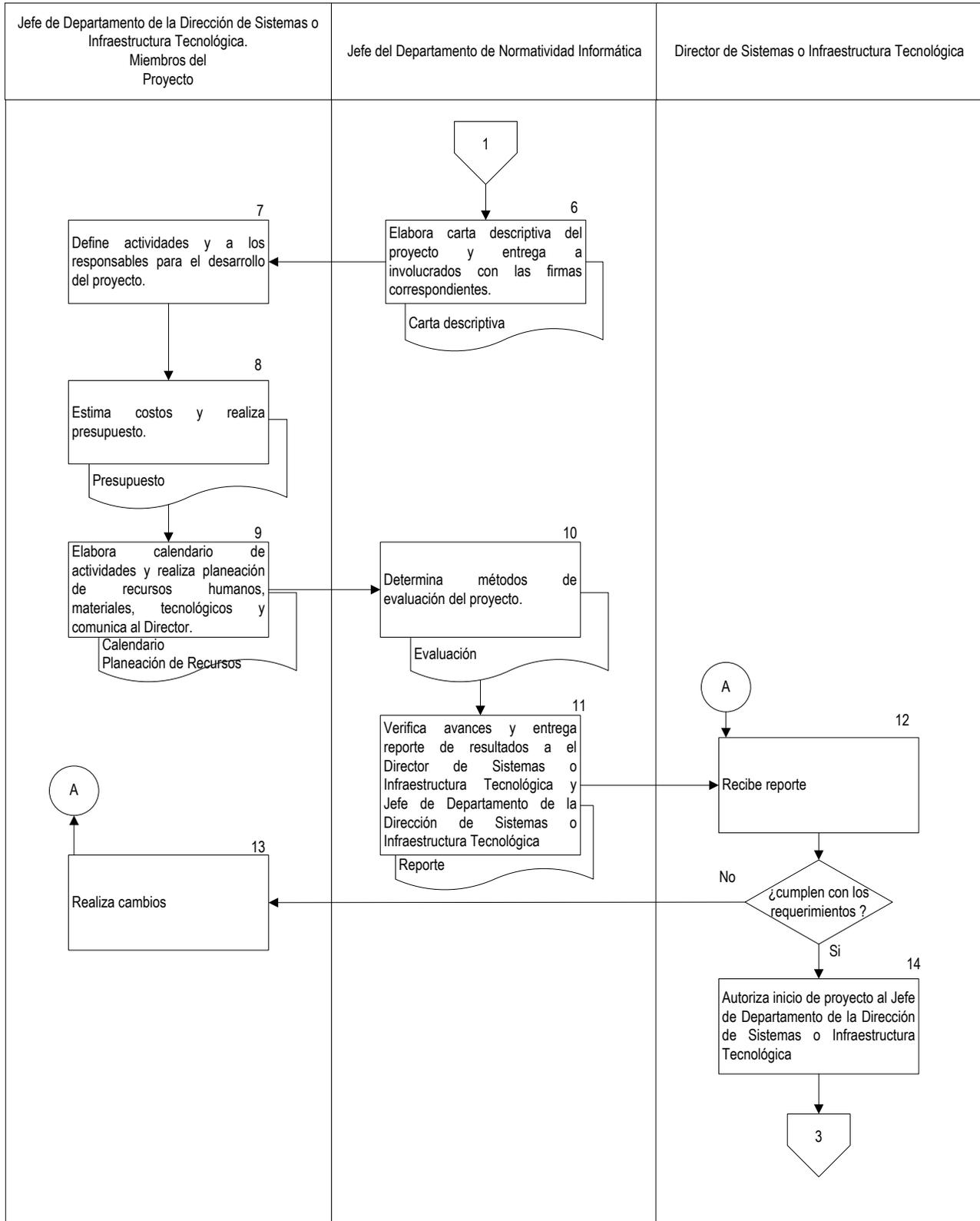
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

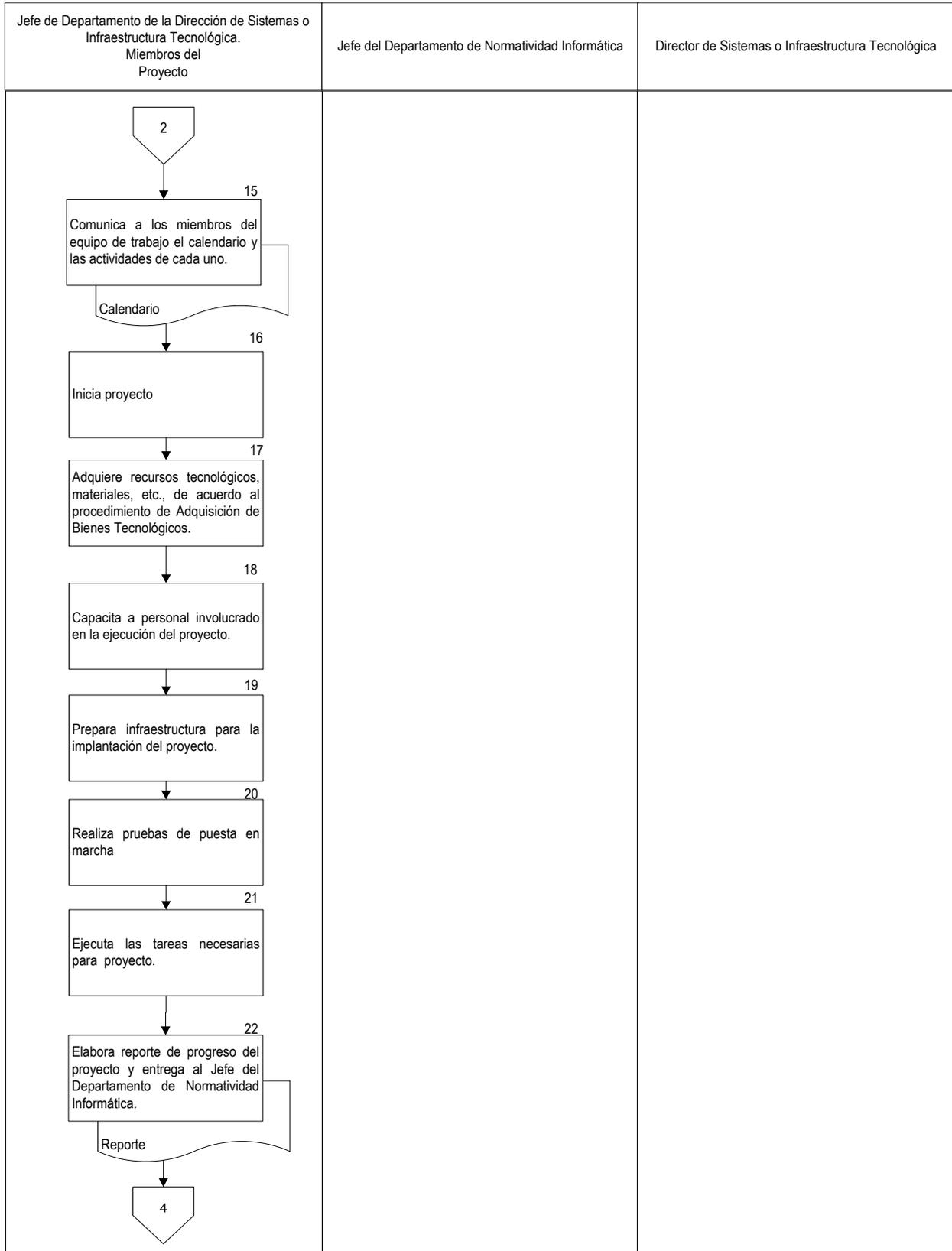
especializado				
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	11	Verifica avances y entrega reporte de resultados al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica y Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	Reporte	1 original
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	12	Recibe reporte ¿Los avances cumplen con los requerimientos iniciales? Si: Continúa en la actividad 14 En caso contrario: Solicita correcciones	Reporte	1 original
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica,	13	Realiza cambios. Regresa a actividad 1		
Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	14	Autoriza inicio de proyecto al Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica		
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica,	15	Comunica a los miembros del equipo de trabajo el calendario y las actividades de cada uno.	Calendario	1 original
Miembros del Proyecto	16	Inicia proyecto		
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica,	17	Adquiere recursos tecnológicos, materiales, etc., de acuerdo al procedimiento de Adquisición de Bienes Tecnológicos		
	18	Capacita a personal involucrado en la ejecución del proyecto		
Miembros del Proyecto	19	Prepara infraestructura para la implantación del proyecto		
	20	Realiza pruebas de puesta en marcha		
	21	Ejecuta las tareas necesarias para proyecto		
	22	Elabora reporte de progreso del proyecto y entrega al Jefe/a de Departamento de Normatividad Informática	Reporte	1 original
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	23	Compara progreso actual con el calendario de actividades, costos y alcance ¿Existen variaciones? No existen: Continúa en la actividad 27, en caso contrario	Informe Calendario	1 original

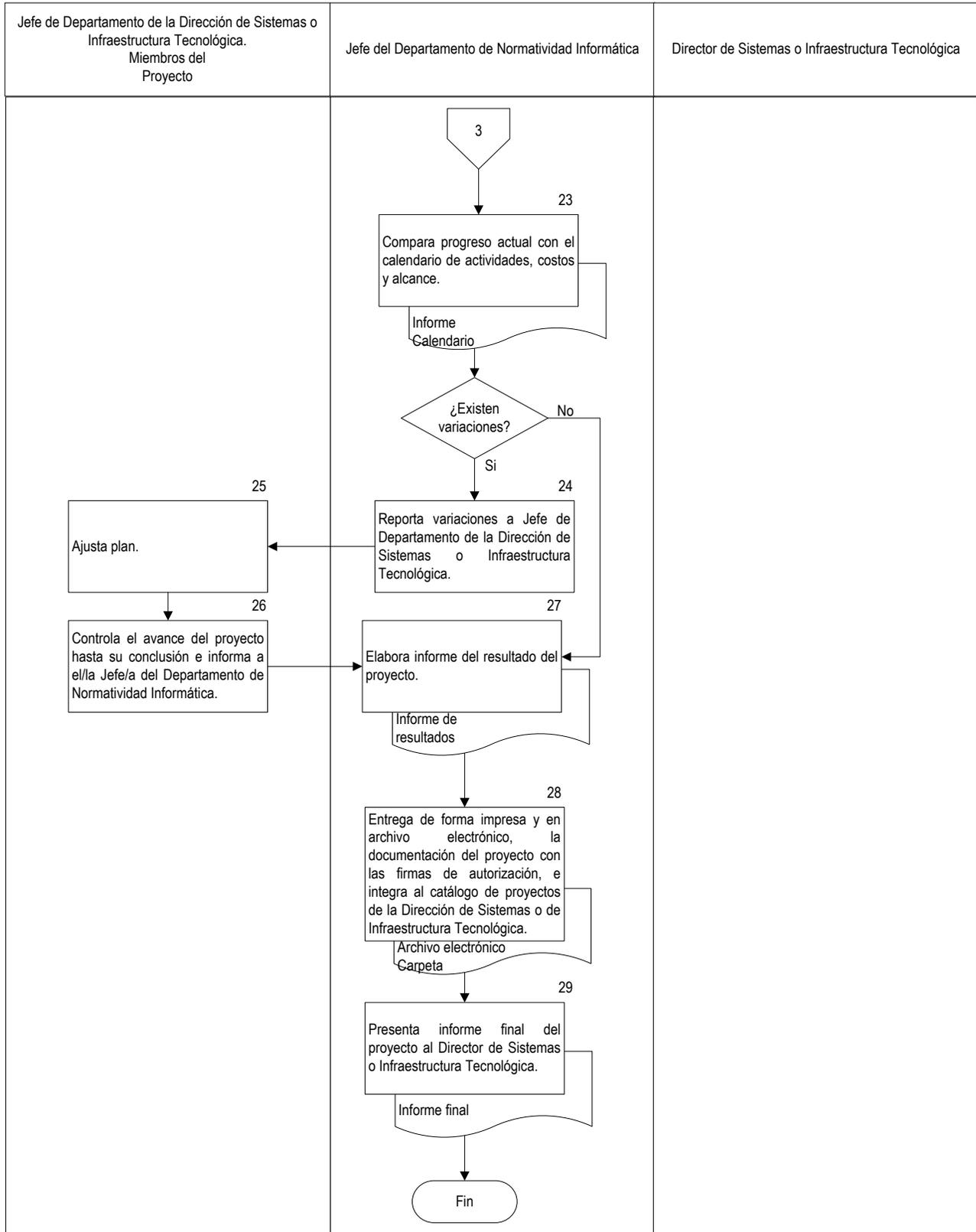
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

	24	Reporta variaciones a Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica		
Jefe de Departamento de la Dirección de Sistemas o Infraestructura Tecnológica,	25	Ajusta plan		
	26	Controla el avance del proyecto hasta su conclusión e informa al Jefe de Departamento de Normatividad Informática		
Jefe de Departamento de Normatividad Informática	27	Elabora informe del resultado del proyecto	Informe de resultados	
	28	Entrega de forma impresa y en archivo electrónico, la documentación del proyecto con las firmas de autorización, e integra al catálogo de proyectos de la Dirección de Sistemas o de Infraestructura Tecnológica	Archivo electrónico Carpeta	1 original
	29	Presenta informe final del proyecto al Director de Sistemas o Infraestructura Tecnológica	Informe final	1 original
		Termina Procedimiento		









 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

VI. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

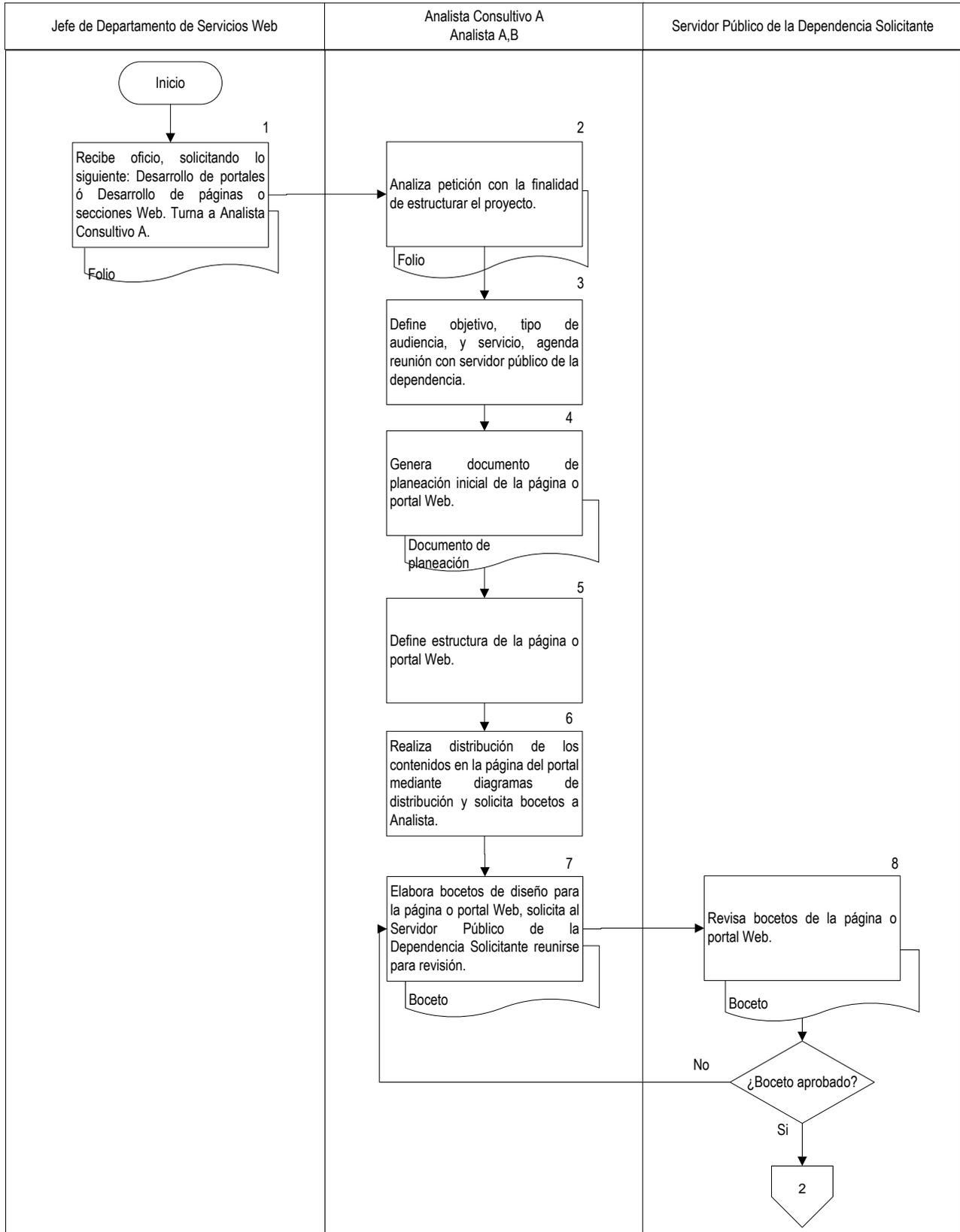
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
Objetivo:	Analizar, planear y desarrollar el Portal Integral del H. Ayuntamiento de Puebla y micro sitios, en base a buenas prácticas y metodologías de desarrollo para obtener portales y páginas Web con calidad de contenido para la audiencia, administrables y de fácil mantenimiento
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 21, fracción I
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público de la Dependencia solicita vía oficio dirigido al Titular de la Dirección de Sistemas, el desarrollo de portal o página Web 2. El Analista Consultivo A en coordinación con el Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante definen los objetivos del sitio o página, la audiencia y los servicios que se requieran y quedarán asentados en el formato de Planeación Inicial 3. La información del, contenido del portal o página, debe ser validada por los enlaces designados por la dependencia o entidad solicitante 4. El sitio o página se entrega junto con el formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal FORM.571/SIDC/0714 "Acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web"
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

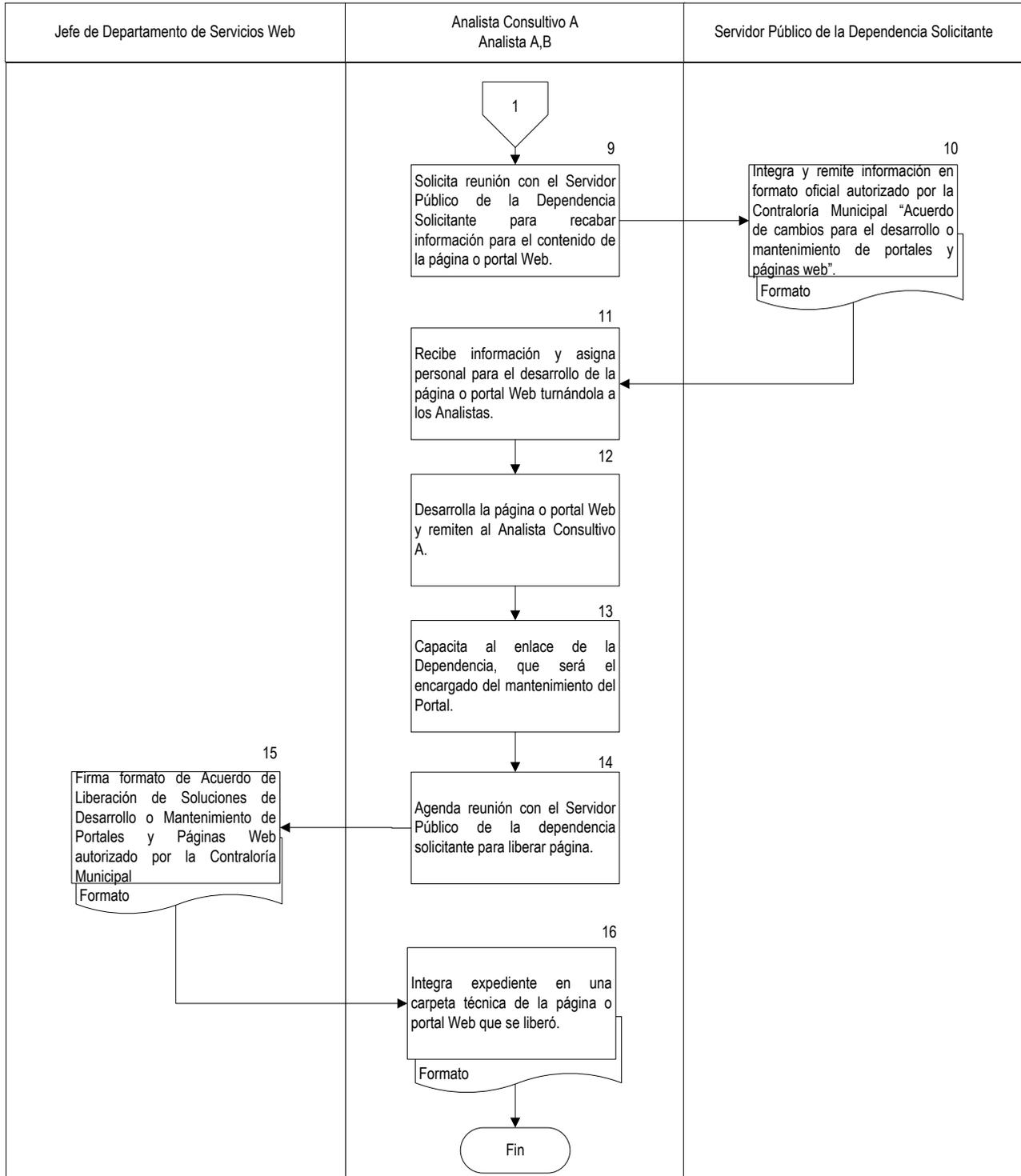
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para el Desarrollo de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento de Servicios Web	1	Recibe oficio, solicitando el: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de portales ó • Desarrollo de páginas o secciones Web. Turna al Analista Consultivo A	Folio	
Analista Consultivo A	2	Analiza petición con la finalidad de estructurar el proyecto	Folio	
	3	Define objetivo, tipo de audiencia, y servicio, agenda reunión con servidor público de la dependencia		
	4	Genera documento de planeación inicial de la página o portal Web	Documento de planeación	1 original
	5	Define estructura de la página o portal Web		
	6	Realiza distribución de los contenidos en la página del portal mediante diagramas de distribución y solicita bocetos a Analista.		
Analista	7	Elabora bocetos de diseño para la página o portal Web, solicita al Servidor Público de la Dependencia Solicitante reunirse para revisión	Boceto	1 original
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	8	Revisa bocetos de la página o portal Web. En caso de no aprobar regresa a la actividad no. 7 En caso contrario:	Boceto	1 original
Analista Consultivo A	9	Solicita reunión con el Servidor Público de la Dependencia Solicitante para recabar información para el contenido de la página o portal Web		
Servidor Público de la Dependencia Solicitante	10	Integra y remite información en formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal "Acuerdo de cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web"	Formato	1 original
Analista Consultivo A	11	Recibe información y asigna personal para el desarrollo de la página o portal Web turnándola a los Analistas		
Analista	12	Desarrolla la página o portal Web y remiten al Analista Consultivo A		
	13	Capacita al enlace de la Dependencia, que será el encargado del mantenimiento del Portal		

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

	14	Agenda reunión con el Servidor Público de la dependencia solicitante para liberar página.		
Jefe de Departamento de Servicios Web, Analista Consultivo A, Servidor Público de la Dependencia Solicitante	15	Firma formato de Acuerdo de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web autorizado por la Contraloría Municipal	Formato	2 originales
Analista Consultivo A	16	Integra expediente en una carpeta técnica de la página o portal Web que se liberó	Expediente	2 Carpetas





 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

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

Área que lo solicita:	Fecha:	1	
Nombre del Proyecto:			
Departamento:			
Elaboró	Aprobó	Revisó	2
Fecha:	Fecha:	Fecha:	
Firma	Firma	Firma	
Descripción del trabajo:			3
Tipo de entrega:			4
Anexos:			5

FORM.371/SIDC/0714

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

**Instructivo de llenado del Formato de Liberación de Soluciones de Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas WEB
FORM.571/SIDC/0714**

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 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:

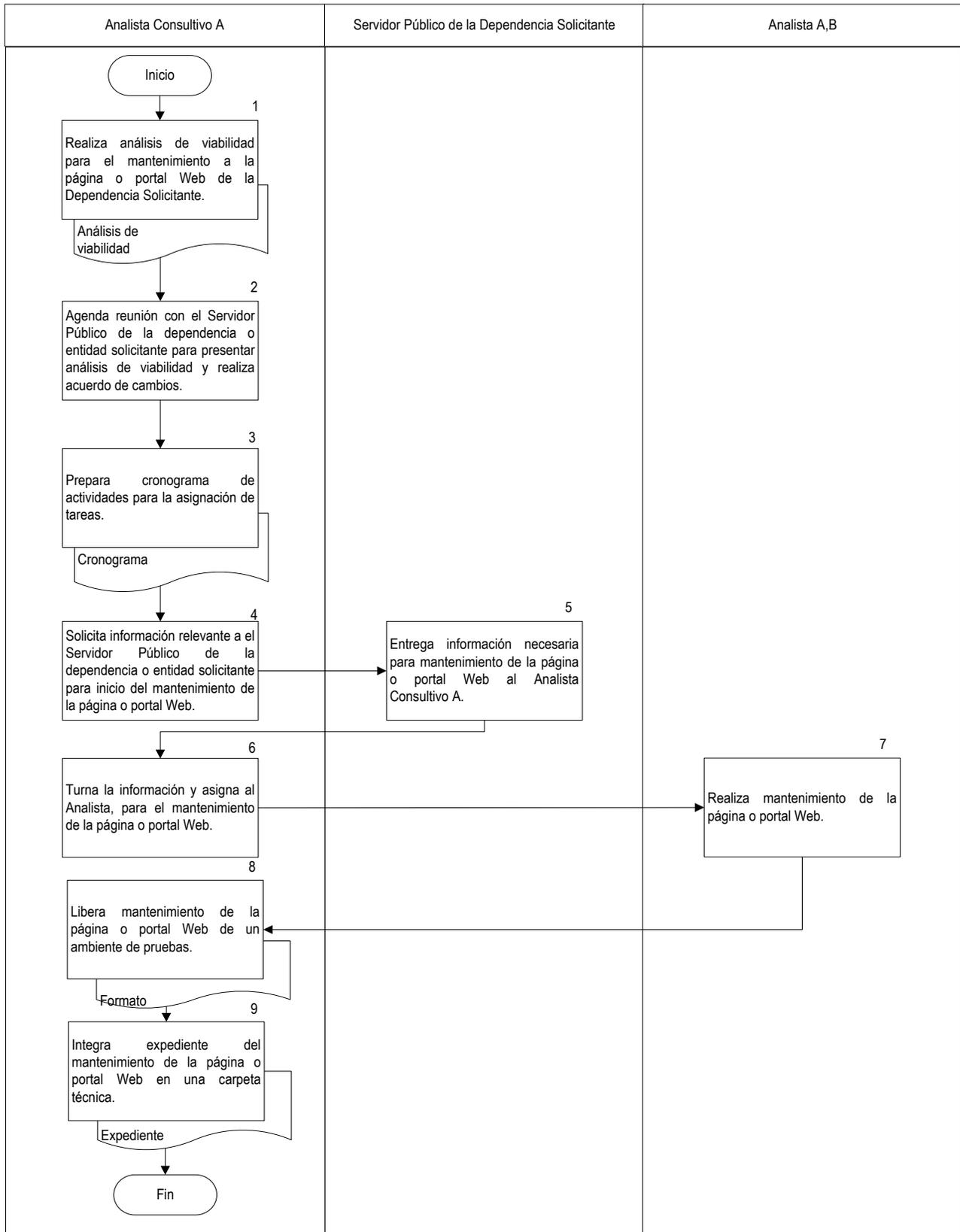
1. **Datos solicitud:** Área que lo solicita, fecha en que se realiza la solicitud empezando por día, mes y año separados por guiones y nombre del proyecto
2. **Departamento:** Nombre, fecha y firma de la persona que elabora, aprueba y revisa la solicitud
3. **Descripción del trabajo:** Detallar las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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Mantenimiento de Portales y Páginas Web del Gobierno Municipal
Objetivo:	Mantener actualizado el contenido y/o estructura del portal o página Web, para que los ciudadanos accedan a información confiable y puedan realizar cualquier trámite o consulta sobre los servicios que ofrece el Gobierno Municipal
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 21 Fracción I.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servidor Público de la dependencia o entidad debe solicitar vía oficio dirigido al Titular de la Dirección de Sistemas, el mantenimiento del portal o página Web, adjuntando formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal, "Acuerdo cambios para el desarrollo o mantenimiento de portales y páginas web", con número de registro: FORM.570/SIDC/0714. 2. Las actualizaciones se entregan al Servidor Público de la dependencia o entidad solicitante con un oficio dirigido al titular. 3. Una vez revisados los Contenidos, los Enlaces autorizan la puesta en marcha de la Sección o Micro-sitio. 4. En todo momento los Enlaces deben asegurarse de la veracidad de los Contenidos, quedando prohibido publicar Contenidos que violen derechos de autor, que sean de carácter comercial, con fines de lucro, con ofensiva a terceros o considerados como actos de proselitismo a favor de algún fin político y que impliquen sanciones contempladas por las leyes electorales.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

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



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Formato



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS WEB

Acuerdo de Cambios para el Desarrollo o Mantenimiento de Portales y Páginas Web

Área que lo solicita:	Fecha:	1
Departamento responsable:		
Jefe de Proyecto:		
Descripción de la modificación:		
Nombre del Proyecto:		2
Estado Actual:	Modificación solicitada:	
Justificación:		
_____ (Nombre y firma del solicitante)	_____ Coordinador del Área	3
3	4	

FORM.570/SEDC/0714

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

**Instructivo de llenado del Formato Acuerdo de Cambios para el Desarrollo o Mantenimiento de
Portales y Páginas Web
FORM.570/SIDC/0714**

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 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. **Datos del Solicitante:** Escribir área solicitante, fecha, departamento responsable, Jefe de proyecto, descripción de la solicitud y nombre del proyecto
2. **Comparativo del desarrollo o mantenimiento:** Anotar estado actual y estado después del cambio
3. **Justificación:** Sustentar la solicitud del proyecto
4. **Solicitante:** Nombre y firma.
5. **Datos del Servidor que entrega:** Nombre y firma

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

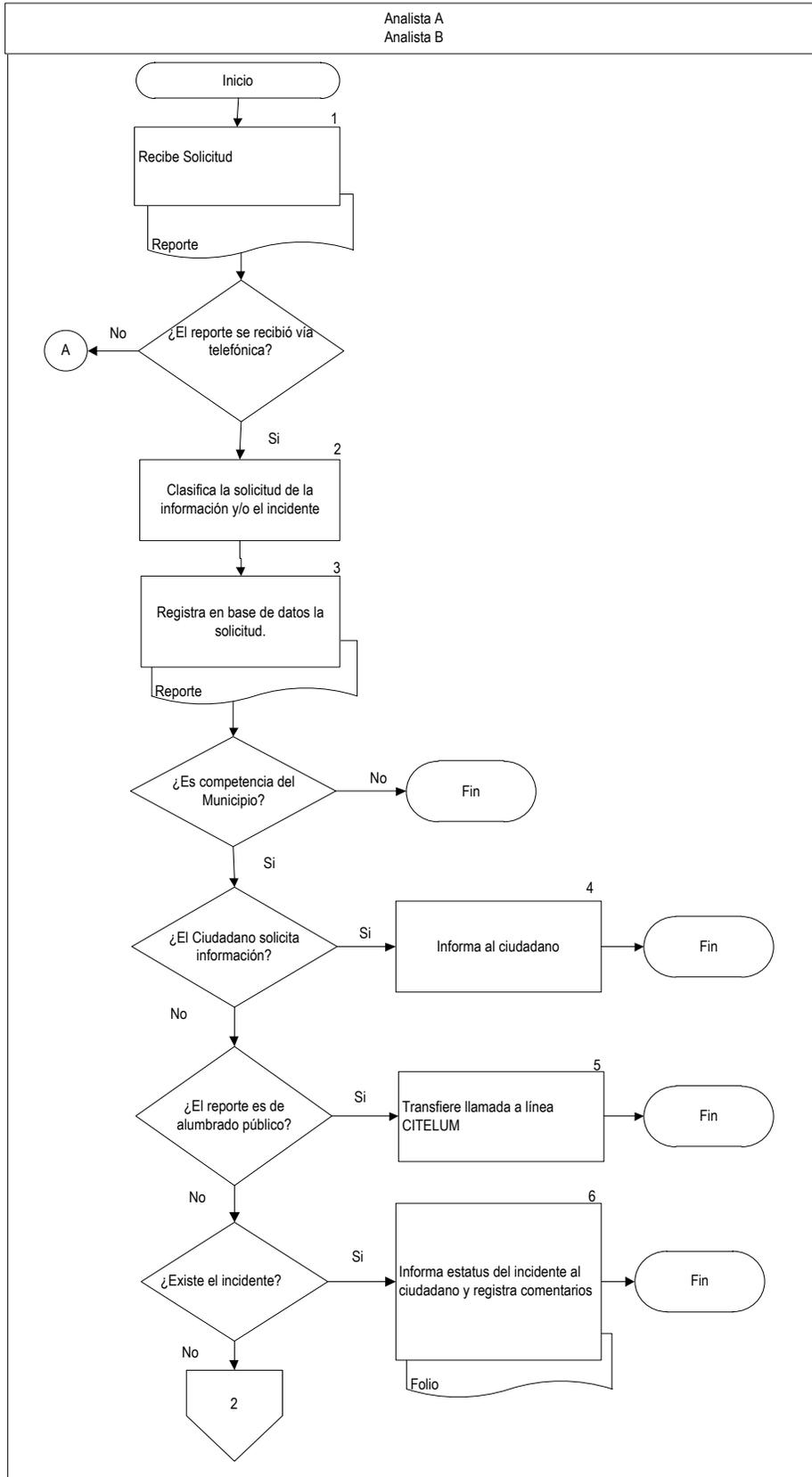
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Centro de Información y Atención Ciudadana
Objetivo:	Ser un medio efectivo y confiable para el ciudadano, canalizando y dando seguimiento a las peticiones que se turnan a las dependencias que brindan el servicio, con la finalidad de lograr el acercamiento entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Programa: Innovación digital y buen gobierno Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 21 Fracción
Políticas de Operación:	<p>Conmutadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las recepcionistas de cada uno de los conmutadores del Ayuntamiento cuentan con las herramientas necesarias para la atención y canalización correcta de las solicitudes de información <p>Centro de Información y Atención Ciudadana “072”</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se entenderá como operador, al personal adscrito al Departamento de Servicios Web, de la Dirección de Sistemas, quien atiende las solicitudes de información de la ciudadanía 3.- Los operadores del 072 cuentan con diversos canales de recepción de solicitudes de información tales como: portal del H. Ayuntamiento, Aplicación Móvil, línea 072 4.- Los operadores del Centro de Información y Atención Ciudadana “072”, cuentan con una plataforma de Gestión para la atención y canalización correcta de las solicitudes en tiempo real. Para los incidentes recibidos vía web y móvil, el operador los filtrará para su aceptación 5.- El operador entregará un número de incidente al ciudadano. Sí el incidente se generó en la WEB o Aplicación Móvil, la aceptación y número de registro, se enviará al ciudadano vía correo electrónico 6.- Cada una de las Dependencias que integran la Plataforma de Gestión del Centro de Información y Atención Ciudadana determina los tiempos de verificación y solución de acuerdo a sus procesos, recursos financieros, humanos, etc. 7.- Los estados de los folios de la Plataforma del Centro de Información y Atención Ciudadana son los siguientes: Registrada, Aceptada, estas dos primeras serán responsabilidad del Centro de Información y Atención Ciudadana “072”; Verificada, Asignada y Solucionada quedan en resguardo de las

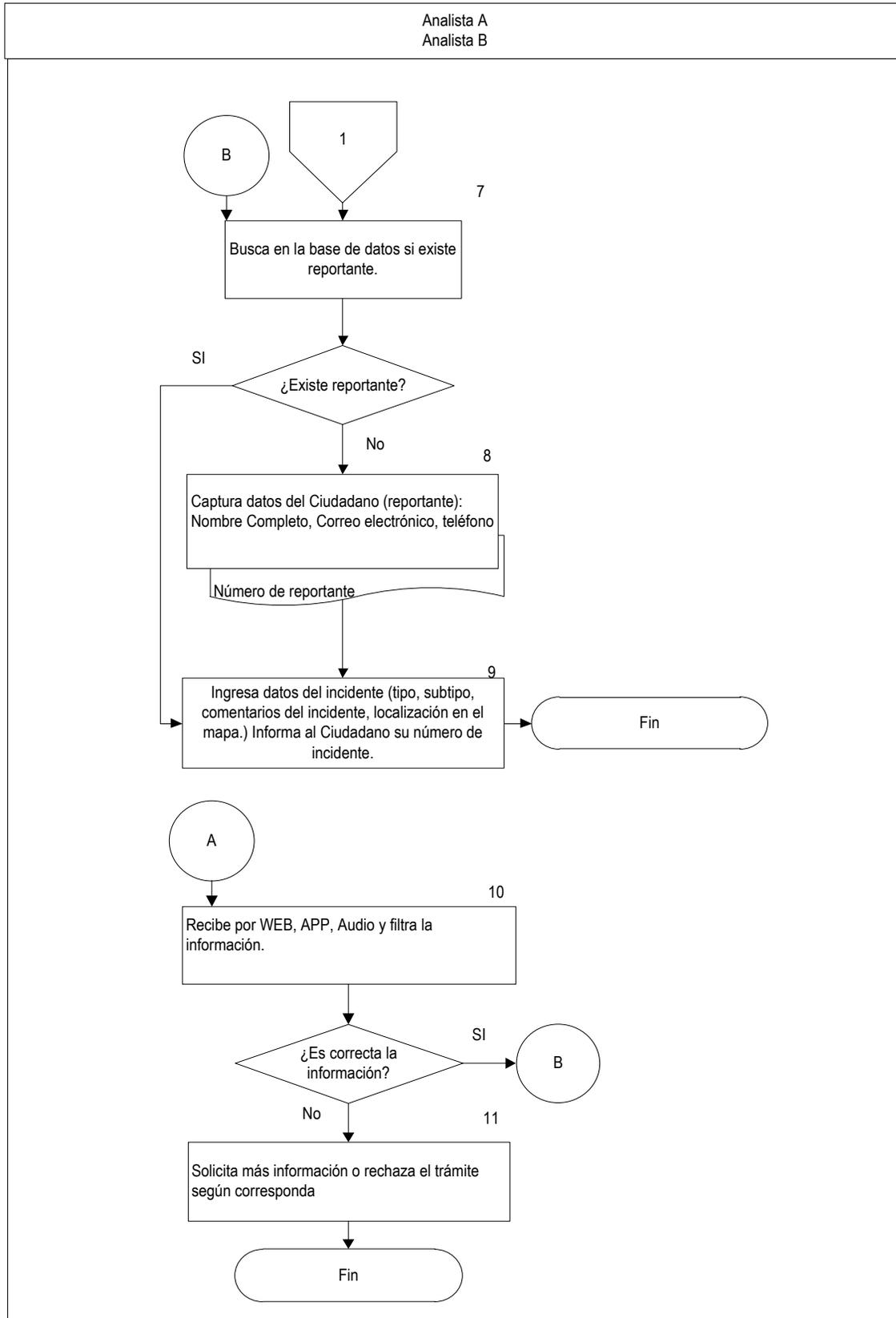
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

	diferentes Dependencias las que cambiaran de estatus de acuerdo a la atención de las anteriores.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para el Centro de Información y Atención Ciudadana				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A Analista B	1	Recibe Solicitud ¿El reporte se recibió vía telefónica? No: Continúa en la actividad 10 De lo contrario	Reporte	1 original
	2	Clasifica la solicitud de la información y/o el incidente		
	3	Registra en base de datos la solicitud	Reporte	1 original
	4	¿Es competencia del Municipio? No: Termina procedimiento Si: ¿El Ciudadano solicita información? Si: Informa al ciudadano. Termina procedimiento. No: ¿El reporte es de alumbrado público?		
	5	Si: Transfiere llamada a línea CITELUM Termina Procedimiento En caso contrario		
	6	¿Existe el incidente? Si: Informa estatus del incidente al ciudadano y registra comentarios Termina procedimiento No:	Folio	1 original
	7	Busca en la base de datos si existe reportante. ¿Existe reportante?		
	8	No: Captura datos del Ciudadano (reportante): Nombre Completo, Correo electrónico, teléfono Si: Continúa actividad. Paso 9	Número de reportante	1 original
	9	Ingresa datos del incidente (tipo, subtipo, comentarios del incidente, localización en el mapa.) Informa al Ciudadano su número de incidente. Termina procedimiento	Folio	1 original
	10	Recibe por WEB, APP, Audio y filtra la información. ¿Es correcta la información? Si: Regresa a la actividad 7. En caso contrario:	Folio	1 original
	11	Solicita más información o rechaza el trámite según corresponda. Fin del procedimiento		





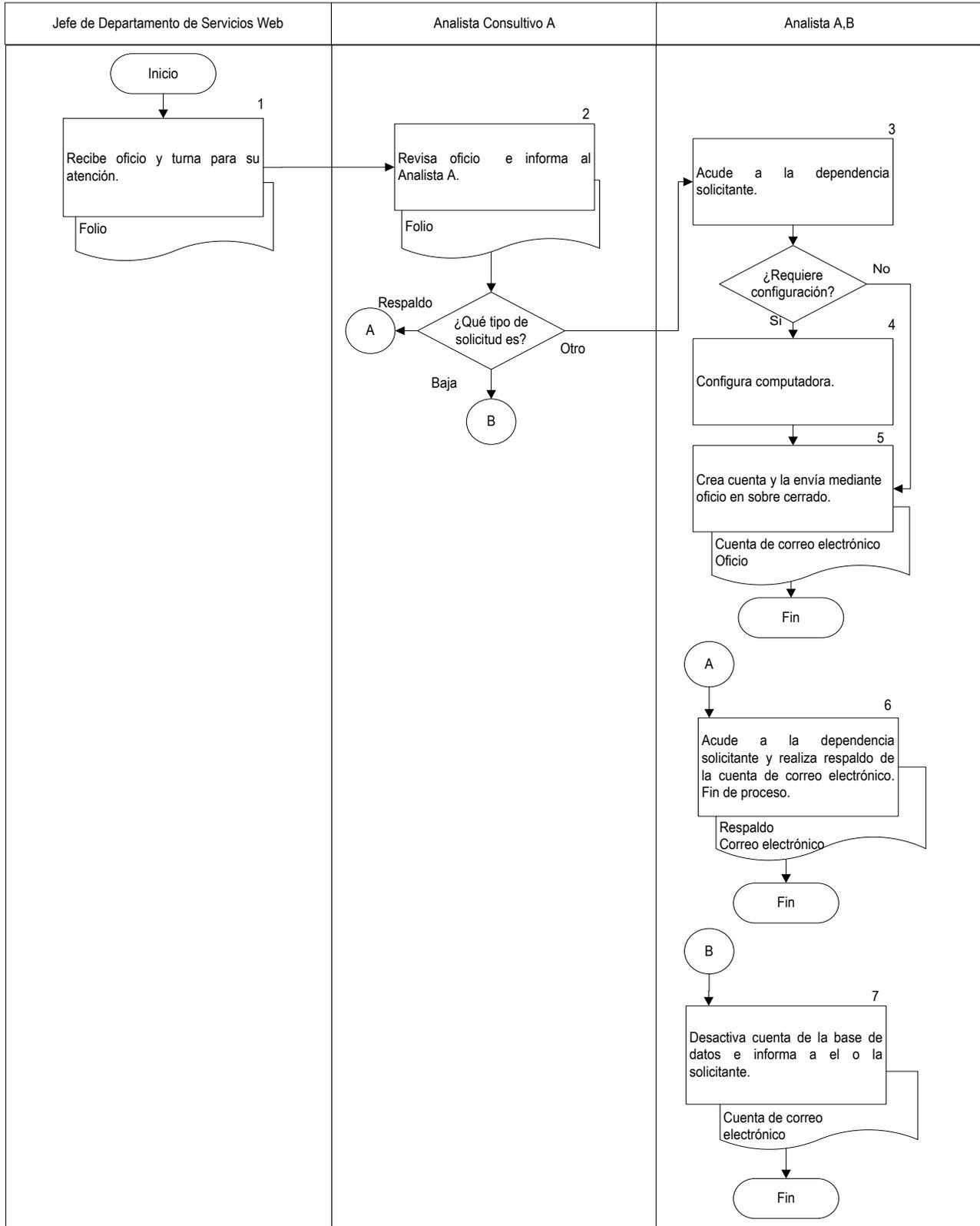
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional del H. Ayuntamiento de Puebla
Objetivo:	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
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Artículo 21 Fracción IV
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El o La solicitante deberá tener instalado en la computadora el programa Outlook 2. La solicitud de creación de cuenta, será vía oficio, dirigido al titular de la Dirección de Sistemas, debiendo especificar si es para uso individual (servidor público) y/o programa o proyecto Para el caso de la cuenta de correo electrónico individual debe incluir en el oficio lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de Servidor Público • Puesto • Unidad Administrativa de la dependencia o entidad adscrita. • Número de Control Para el caso de la cuenta de correo electrónico de un programa o proyecto deberá incluir en el oficio lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del programa o proyecto; • Nombre completo del Servidor Público; • Puesto del Servidor Público 3. El nombre de cuenta de correo electrónico, es de acuerdo a los Lineamientos para el Uso del Correo Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla que se encuentren vigentes y publicados en el portal del H. Ayuntamiento de Puebla 4. El enlace Administrativo de la dependencia solicitante, debe informar a la Dirección de Sistemas, 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
Tiempo Promedio de Gestión:	11 días hábiles

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para la Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional del H. Ayuntamiento de Puebla.

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



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Alta de Conjunto de Datos en Portal Web del Ayuntamiento.
Objetivo:	Gestionar de manera ágil y efectiva los conjuntos de datos que serán cargados al portal de datos abiertos
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones Artículo 21 Fracciones I, II Lineamientos de implementación de las políticas de datos abiertos del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla fracción XV, XVI, XVIII, publicados en el periódico oficial el día 04 de noviembre de 2015
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La publicación de datos abiertos del Ayuntamiento se realizará en el portal www.datosabiertos.pueblacapital.gob.mx. 2. Los documentos deberán ser remitidos vía oficio a la Dirección de Sistemas, dirigido al titular de la Dirección 3. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Número de oficio y fecha; b. Procedencia del oficio; c. Descripción del tema; d. Nombre y firma del Solicitante; 4. Enviar vía correo electrónico, el formato de Inventario General de Datos Puebla, con número de registro FORM.1256/SIDC/1115, llenado y validado por los enlaces de Datos Abiertos y Seguridad 5. Los solicitantes deberán remitir el conjunto de datos vía correo electrónico a la jefatura de Servicios WEB 6. La Dirección de Sistemas notificará la carga y enlace de publicación del conjunto de datos vía oficio al solicitante 7. Para el presente procedimiento, se entenderá: <p>Enlace de Datos Abiertos: El enlace designado por el titular de cada Dependencia o Entidad sujeta a la publicación de datos abiertos. Siendo su principal tarea la de facilitar el acceso a la información y analizar los mejores usos de la misma, de manera que se convierta en un activo para el Ayuntamiento</p> <p>Enlace Técnico: Corresponde a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, teniendo como principal tarea la de facilitar y orientar el acceso a los sistemas y repositorios de información de la Dependencia o Entidad y liderar la publicación de los datos en formatos abiertos</p> <p>Enlace de Seguridad: El enlace designado a por el titular de cada Dependencia o Entidad, teniendo como principal tarea la de garantizar el manejo adecuado de los riesgos y las políticas de seguridad para protección de la información</p> 8. Enlace de Transparencia: Corresponde a la Coordinación de Transparencia. Su función principal es servir como apoyo para analizar, asesorar, conceptuar y orientar sobre los datos que son susceptibles de poner a disposición de cualquier persona

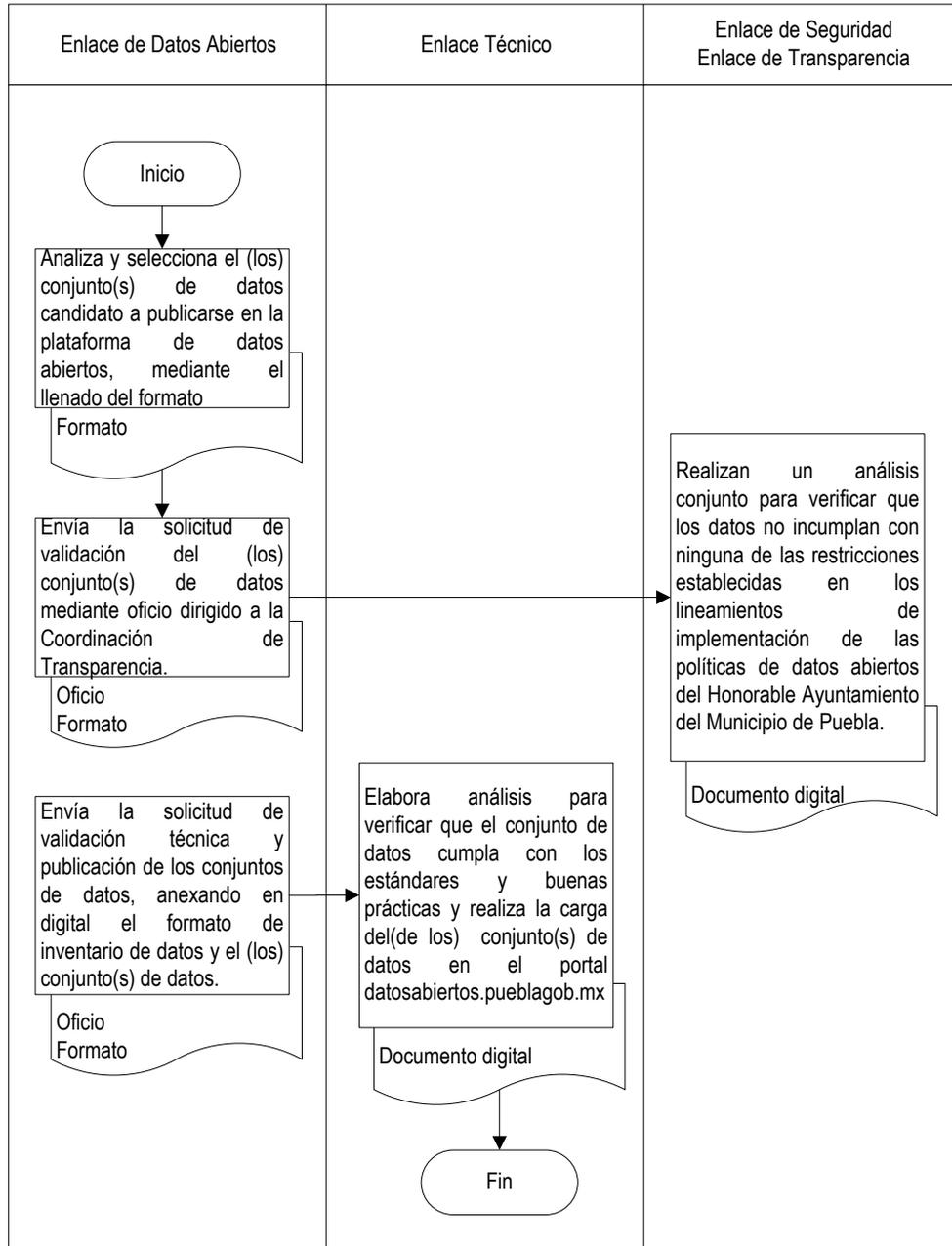
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
		Fecha de elaboración:
		Núm. de Revisión:

Tiempo Promedio de Gestión:	Variable
------------------------------------	----------

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Descripción del Procedimiento: Para el Alta de Conjunto de Datos en Portal Web del Ayuntamiento.

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



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Ayuntamiento.- El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Back Out.- Plan que documenta todas las acciones que deben ser realizadas para restaurar a una versión anterior

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

Bocetos de diseño gráfico.- Los dibujos digitales que muestra el portal como lo verá el usuario en Internet

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

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

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

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

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

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

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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas	Registro
			Fecha de elaboración:
			Núm. de Revisión:

Formatos abiertos.- Son formatos de archivo que se pueden crear y manipular para cualquier software, libre de restricciones legales

Micrositio.- El espacio informativo compuesto de varias secciones que se encuentran difundidas en un Portal Web

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

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

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

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

Sistema del CIAC(Centro de Información y Atención Ciudadana).- Aplicación que sirve para distribuir las llamadas telefónicas a los diferentes Ejecutivos del 072 y que además provee una interface gráfica en una computadora que despliega información en el contexto de la llamada para facilitar la respuesta sobre información, levantamiento de reporte, seguimiento de reportes, encuesta de satisfacción, entre otros. Mediante el Sistema del CIAC se pueden obtener estadísticas referentes a las llamadas recibidas y su atención;

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

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

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

W3C (Consortio World Wide Web).- Este consorcio es la unidad de control más importante para las normas en Internet y posee filiales en Estados Unidos y Europa. Se ocupa de definir el estándar del lenguaje HTML para conseguir una normalización mundial. También se encarga de coordinar las tecnologías que surgen para Internet

Web Master: El servidor público encargado de la infraestructura técnica del Portal