

Nombre del Procedimiento: Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos.

Objetivo General: Incrementar la eficiencia en la realización de las actividades de cada una de las Áreas del Organismo, mediante el Desarrollo de Sistemas Informáticos.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Solicita, mediante oficio, a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Desarrollo de un sistema informático y notifica el nombre del líder del proyecto.	5 minutos
2	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Recibe la solicitud y turna a la Subgerencia de Sistemas de Información para su atención.	30 minutos
3	Subgerencia de Sistemas de Información.	Revisa la solicitud, verifica los recursos humanos e informáticos disponibles.	1 hora
4		Analiza, en conjunto con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo, el objetivo y alcances del sistema, personal asignado, así como el hardware y software disponible. Determina si es factible su desarrollo.	5 horas
5		Elabora con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo "Minuta de Trabajo" especificando requerimientos, alcances, definiciones y restricciones de operación.	4 horas
		¿Es factible el desarrollo del sistema?	
		NO	
6		Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que no es factible el desarrollo del sistema.	10 minutos
7	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Comunica, mediante oficio, a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo las razones por las que no es posible desarrollar el sistema solicitado.	1 hora
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Subgerencia de Sistemas de Información.	Determina al Subjefe de Departamento responsable del desarrollo del sistema y le instruye para recabar la información necesaria para su diseño.	10 minutos
9	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Recaba la información necesaria de la Subgerencia de Desarrollo Administrativo, con base en la "Minuta de Trabajo". Organiza la información y la presenta a la Subgerencia de Sistemas de Información.	1 día
10	Subgerencia de Sistemas de Información.	Define y elabora el programa de trabajo e instruye al Subjefe de Departamento para su cumplimiento.	2 horas
11	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Lleva a cabo el desarrollo del sistema. Y presenta el avance a la Subgerencia de Sistemas para realizar pruebas de funcionamiento con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	30 Días
12	Subgerencia de Sistemas de Información.	Acuerda por oficio con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo una reunión. Entrega los avances del sistema para realizar pruebas de funcionamiento.	10 minutos
13	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Realiza pruebas de funcionamiento del sistema y comunica sus observaciones a la Subgerencia de Sistemas de Información.	2 Días
14	Subgerencia de Sistemas de Información.	Analiza las observaciones recibidas la Subgerencia de Desarrollo Administrativo y determina si afectan el diseño estructural del sistema.	5 Días
		¿Las observaciones mantienen el diseño estructural del sistema?	
		NO	
15		Notifica por oficio a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo que las observaciones afectarán el diseño estructural del sistema.	30 minutos
		Conecta con la actividad 14.	
		SI	
16		Coordina con el Subjefe de Departamento las modificaciones a realizar y le instruye para su cumplimiento.	2 Días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
17	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Realiza los ajustes necesarios. Comunica a la Subgerencia de Sistemas de Información la conclusión de los trabajos.	2 Días
18	Subgerencia de Sistemas de Información.	Solicita, mediante oficio, reunión con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo para su validación.	1 hora
19	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Valida con la Subgerencia de Sistemas de Información el Sistema y otorga su Visto Bueno.	15 minutos
20	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Elabora "Minuta de trabajo", recaba las firmas correspondientes, así como de la Subgerencia de Desarrollo Administrativo	1 Día
21		Termina el desarrollo.	5 Días
22		Elabora el Manual de Usuario del sistema o módulo realizado y lo presenta a la Subgerencia de Sistemas de Información para su aprobación.	5 Días
23	Subgerencia de Sistemas de Información.	Entrega por oficio a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo la liberación del sistema junto con los Manuales de Usuario.	15 minutos
24	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Recibe Manual de Usuario, asesoría de uso y firma de conformidad.	3 días
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 56 días hábiles, 16 horas, 5 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. El actor denominado: Subgerencia de Desarrollo Administrativo es un ejemplo que puede representar válidamente a cualquier Unidad Administrativa de la estructura, es decir, equivale a "Usuario"; "Área Solicitante" o "Denominación Análoga".

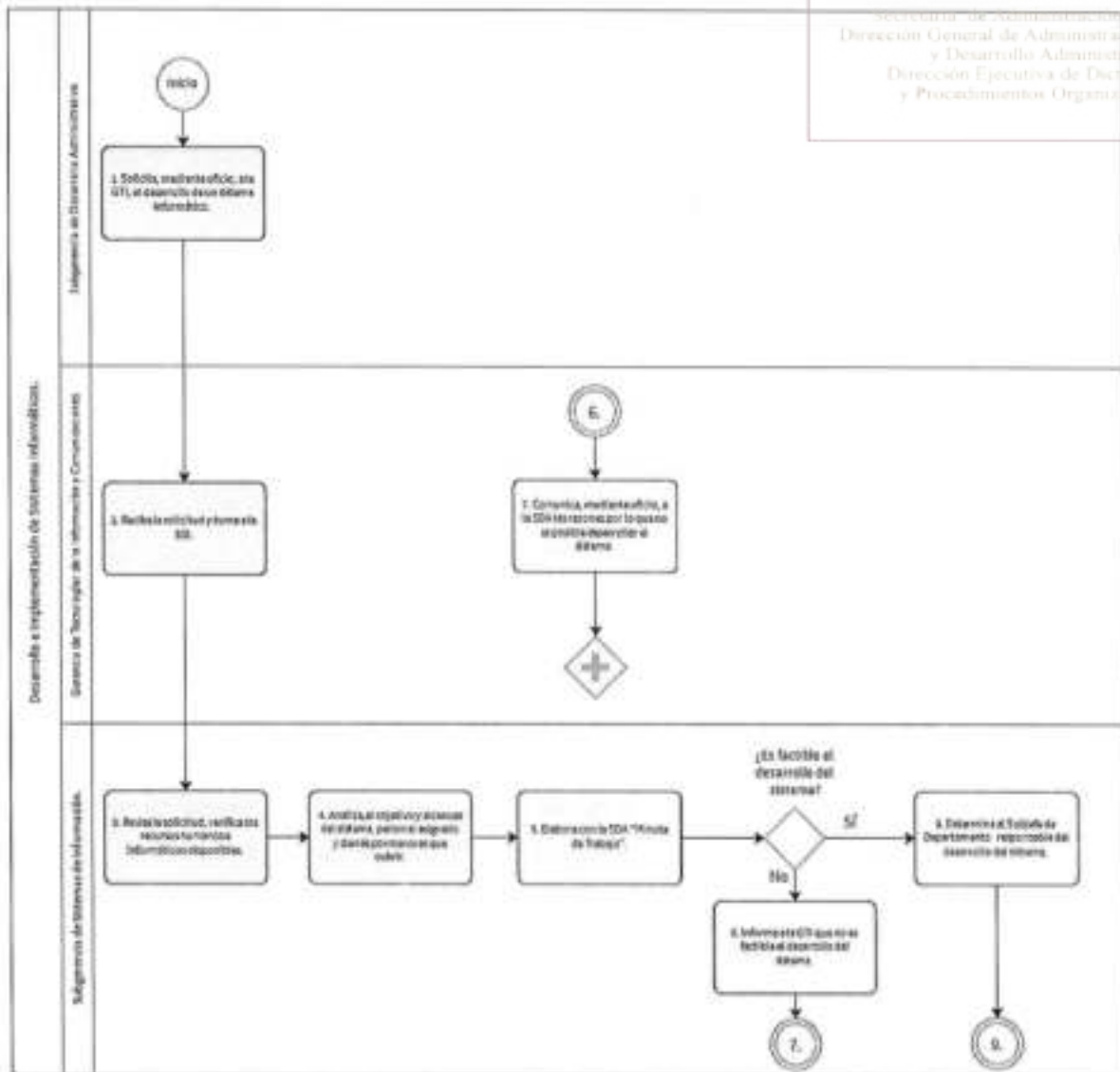


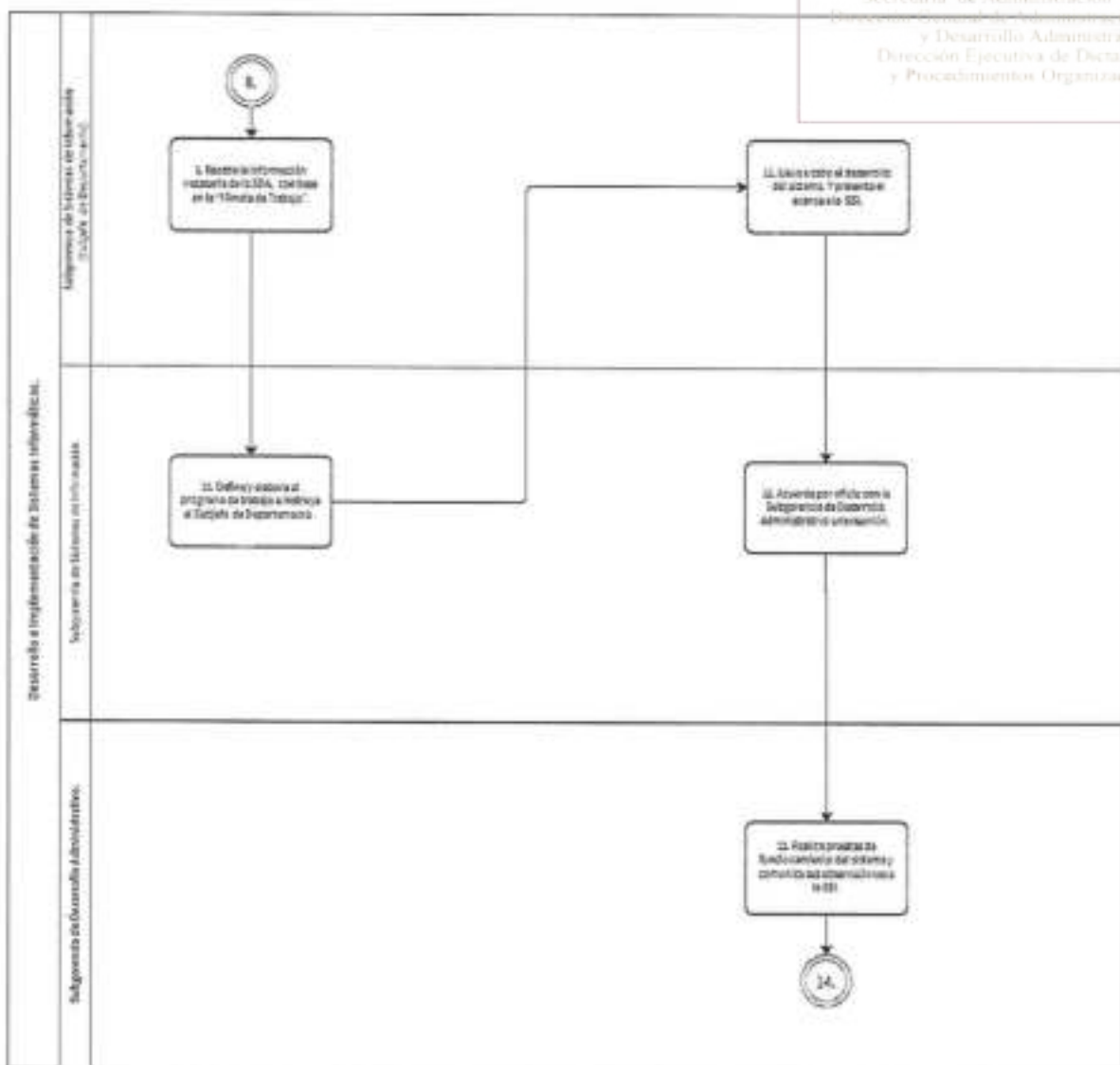
2. El Área Usuaria es la responsable de implementar el sistema en su área, conforme a los lineamientos establecidos a través de la asesoría y manuales de usuario correspondientes.
3. La Subgerencia de Sistemas de Información es el área encargada de dar seguimiento a las solicitudes de desarrollo de sistemas informáticos que requieran las áreas del Organismo para mejorar la eficiencia de sus actividades operativas.
4. Los titulares de las áreas solicitantes deberán nombrar a un representante, que fungirá como líder de proyecto y enlace entre el Área Usuaria y la Subgerencia de Sistemas de Información, con el objeto de que proporcione en tiempo y forma los datos necesarios para el diseño del sistema requerido. Asimismo, será el responsable de realizar las revisiones y validaciones correspondientes.
5. La Subgerencia de Sistemas de Información, mantendrá comunicación constante con las áreas solicitantes, a fin de realizar las aclaraciones que sean necesarias durante el desarrollo de un sistema, así como presentar los avances en el mismo, para verificar su funcionalidad.
6. El Área Usuaria debe proporcionar a la Subgerencia de Sistemas de Información, la información necesaria para la elaboración del sistema y/o validar los avances en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la realización del requerimiento. De no recibir respuesta, la mencionada Subgerencia suspenderá el proceso, o considerará el avance como aceptado y continuará con el trámite de desarrollo del sistema, según sea el caso.
7. El plazo establecido en el numeral anterior puede llegar a variar de acuerdo a la complejidad del sistema y de mutuo acuerdo entre las partes.
8. Toda comunicación con las áreas solicitantes, en cualquier fase del desarrollo del sistema, deberá realizarse de forma oficial. Asimismo, deberán generarse las minutas de trabajo correspondientes a cada reunión. Lo anterior, a fin de garantizar la adecuada atención a los requerimientos de las áreas y la optimización de recursos y tiempo.
9. Los sistemas desarrollados por la Subgerencia de Sistemas de Información podrán ser modificados a petición únicamente del Área Usuaria y conforme a sus necesidades, siempre y cuando dichas adecuaciones no afecten el diseño estructural del sistema. Si surge tal situación, la Subgerencia de Sistemas de Información analizará el replanteamiento del sistema o el rechazo del proyecto debido a la falta de viabilidad.

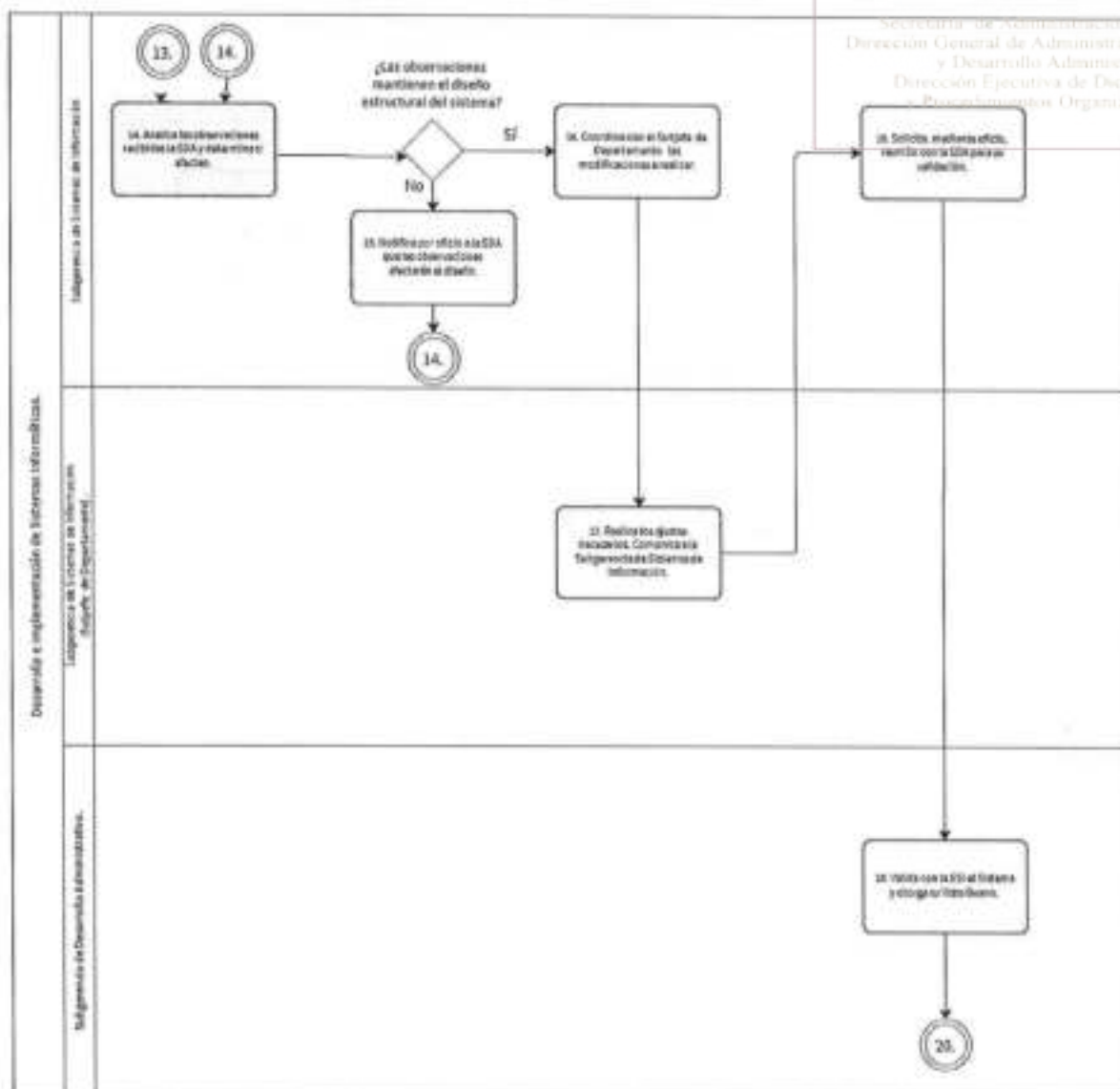


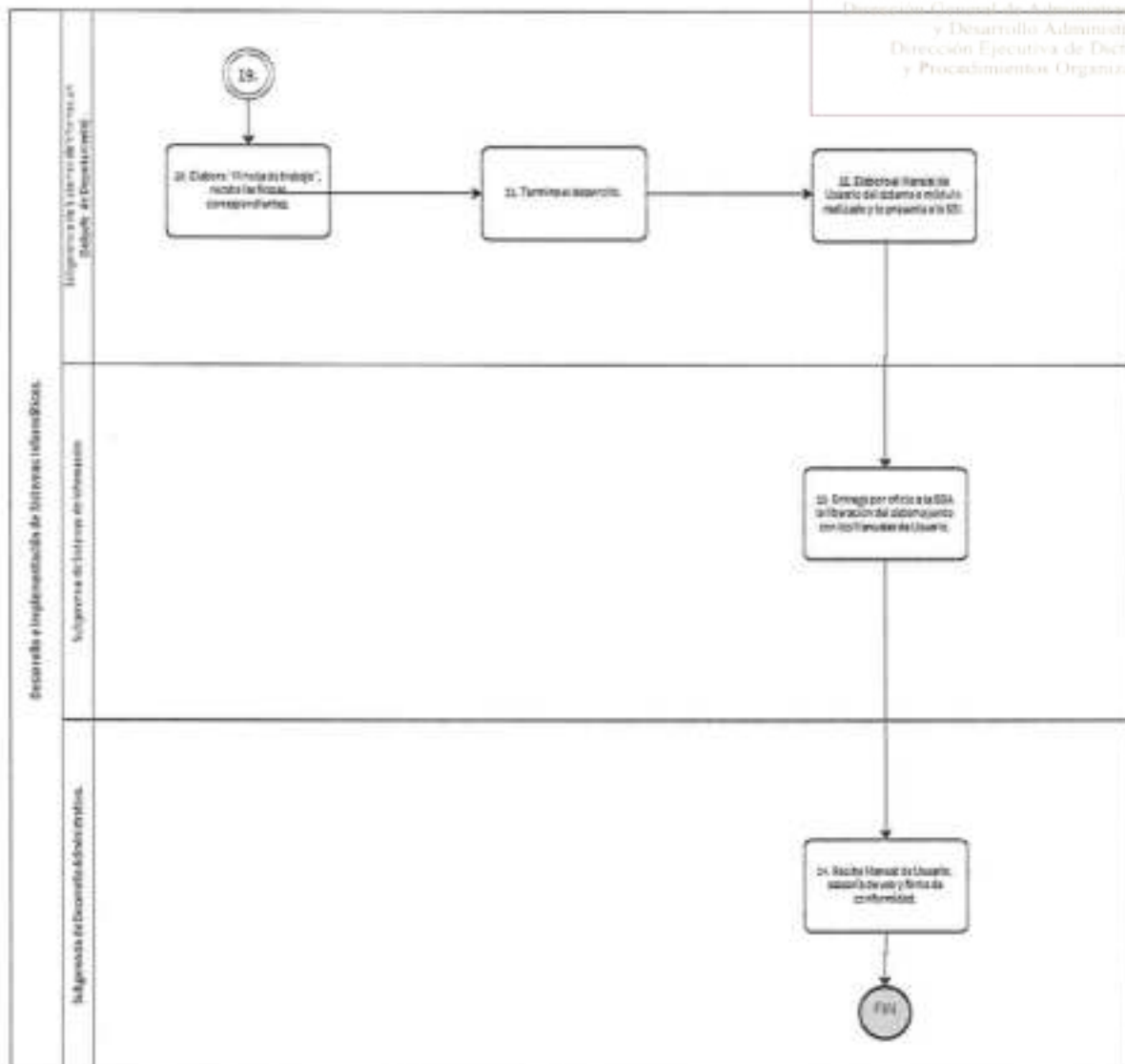
10. La Subgerencia de Sistemas de Información tiene la facultad de sugerir la compra de software que permita la programación de los sistemas solicitados por las áreas.
11. La Subgerencia de Sistemas de Información debe brindar el apoyo documental (manual, guía, etc.) y asesoría necesaria a las áreas del Organismo en los aspectos relacionados con el manejo de los sistemas desarrollados.
12. La Subgerencia de Sistemas de información y la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones son las responsables de realizar los respaldos del programa fuente y de las bases de datos, así como del resguardo de la información generada por los sistemas informáticos.
13. Una vez liberado el sistema, el Área Usuaria será la responsable de reportar oportunamente cualquier anomalía detectada durante la operación del mismo a la Subgerencia de Sistemas de Información.
14. En los numerales 13, 16 y 26 de la narrativa, pueden estar involucrados el Subgerente de Sistemas de Información y el Personal Operativo siendo este: Subjefe de Departamento y Analista Programador.
15. Los tiempos indicados en la Descripción Narrativa son enunciativos más no limitativos, dado que el proceso de desarrollo del sistema puede ser variable de acuerdo a la complejidad del mismo, y de mutuo acuerdo entre las partes.

Diagrama de Flujo:









VALIDÓ

Lic. José Eduardo Arellano Quintero
Subgerente de Sistemas
de Información

Nombre del Procedimiento: Actualización de Sistemas Informáticos desarrollados por la Subgerencia de Sistemas de Información.

Objetivo General: Mejorar mediante la actualización de Sistemas Informáticos, desarrollados por la Subgerencia de Sistemas de Información la eficiencia para la realización de las actividades de cada una de las Áreas del Organismo.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Solicita a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones mediante oficio la actualización de un sistema o módulo informático.	5 minutos
2	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Recibe la solicitud y turna a la Subgerencia de Sistemas de Información para su atención.	30 minutos
3	Subgerencia de Sistemas de Información.	Revisa solicitud y acuerda por oficio con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo una reunión para comentar los pormenores de la actualización.	10 minutos
4		Desarrolla en la reunión de trabajo el objetivo y alcances de la actualización del sistema, el personal asignado.	5 Días
5	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Elabora la "Minuta de Trabajo" y recaba firmas.	4 horas
6	Subgerencia de Sistemas de Información.	Analiza los acuerdos alcanzados y valida.	5 Días
		¿Es factible realizar la actualización?	
		NO	
7		Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que no es factible actualizar el sistema.	10 minutos
8	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Responde mediante oficio a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo las razones por las que no es posible actualizar el sistema solicitado.	1 hora
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SÍ	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9	Subgerencia de Sistemas de Información.	Elabora con la Subgerencia de Desarrollo Administrativo una "Minuta de Trabajo" especificando requerimientos, alcances, definiciones y restricciones de operación.	4 horas
10	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Proporciona la información necesaria con base en la "Minuta de Trabajo".	1 Día
11	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento).	Realiza la actualización del sistema o módulo conforme a los acuerdos establecidos.	30 Días
12	Subgerencia de Sistemas de Información.	Acuerda por oficio con el Subgerencia de Desarrollo Administrativo una reunión para visto bueno de las actualizaciones.	10 minutos
13		Presenta la actualización a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo en un ambiente de pruebas.	2 horas
14	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Realiza pruebas y verifica resultados.	1 hora
15		Retroalimenta observaciones con base en las pruebas.	1 hora
		¿La actualización cubre los requerimientos del Subgerencia de Desarrollo Administrativo?	
		NO	
16		Informa a la Subgerencia de Sistemas de Información que la actualización del sistema no cumple con las características requeridas y solicita realizar las modificaciones necesarias.	30 minutos
17	Subgerencia de Sistemas de Información.	Recibe y analiza las observaciones.	1 hora
		Conecta con la actividad 11.	
		SÍ	
18	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Comunica a la Subgerencia de Sistemas de Información que la actualización funciona correctamente.	30 minutos

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
19	Subgerencia de Sistemas de Información (Subjefe de Departamento)	Elabora "Minuta de Trabajo" del sistema, se recaban las firmas correspondientes.	1 día
20	Subgerencia de Sistemas de Información.	Actualiza el Manual de Usuario del sistema o módulo realizado.	1 día
21	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Recibe Manual de Usuario, asesoría de uso y firma de conformidad.	3 días
22	Subgerencia de Sistemas de Información.	Entrega por oficio a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo Manual de Usuario, asesoría de uso y liberación de la actualización del sistema.	15 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 46 días hábiles, 16 horas, 20 minutos.			
Plazo o Período normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

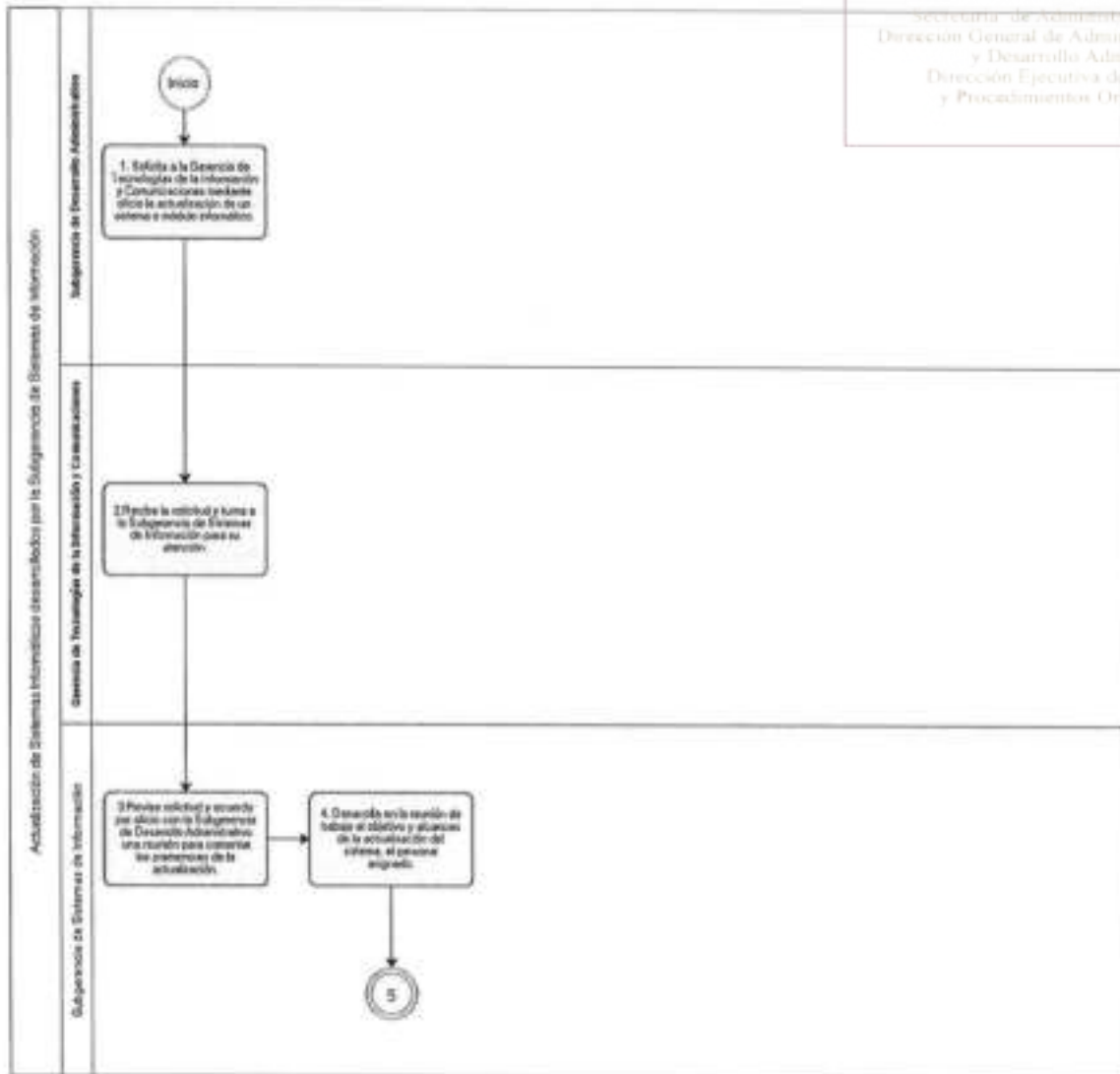
Aspectos a considerar:

1. El actor denominado: Subgerencia de Desarrollo Administrativo es un ejemplo que puede representar válidamente a cualquier Unidad Administrativa de la estructura, es decir, equivale a "Usuario"; "Área Solicitante" o "Denominación Análoga".
2. El Área Usuaria será la responsable de reportar oportunamente cualquier anomalía detectada durante la operación del sistema a la Subgerencia de Sistemas de Información, para la verificación y solución de la misma.
3. La Subgerencia de Sistemas de Información es el área encargada de dar seguimiento a la solicitud de actualización y realizar las adecuaciones y/o vínculos necesarios a los sistemas informáticos que requieran las áreas del organismo para mejorar la eficiencia de sus actividades operativas.
4. Los sistemas desarrollados por la Subgerencia de Sistemas de Información podrán ser actualizados a petición únicamente del Área Usuaria y conforme a sus necesidades, siempre y cuando dichas adecuaciones no afecten el diseño estructural del sistema. Si surge tal situación, la Subgerencia de Sistemas de Información analizará el replanteamiento del sistema o el rechazo del proyecto respecto a la viabilidad.

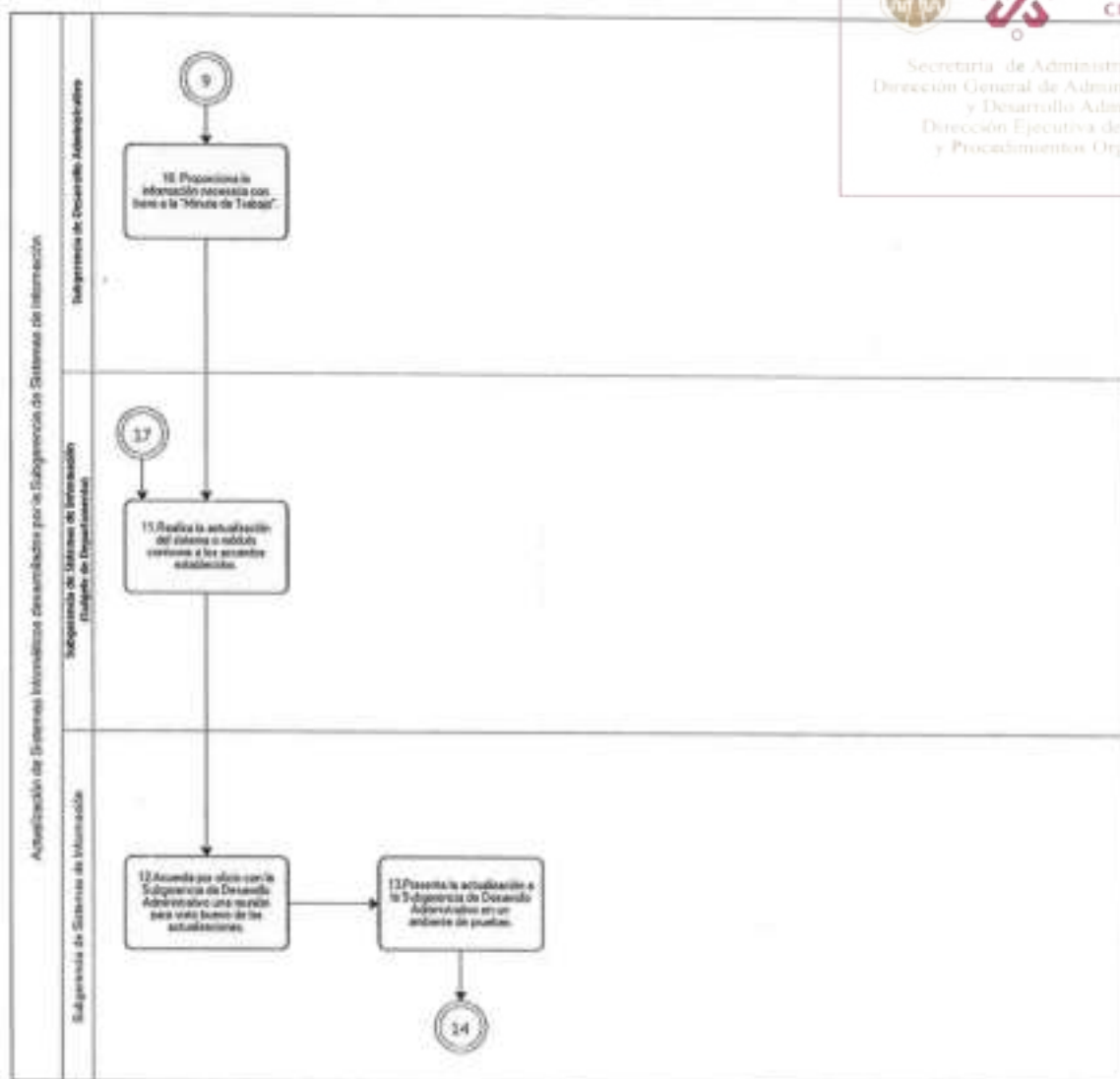


5. En caso de replanteamiento del sistema, el mismo deberá apegarse al procedimiento "Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos".
6. El Área Usuaria es la responsable de implementar el sistema en su área, conforme a los lineamientos establecidos a través de la capacitación y manuales correspondientes, debiendo reportar sus observaciones en un plazo no mayor a 5 días hábiles. En caso de que, no se realicen observaciones en el periodo establecido, se tendrá por aceptada la actualización realizada.
7. Los tiempos indicados en la Descripción Narrativa son enunciativos más no limitativos, dado que el proceso de actualización del sistema puede ser variable de acuerdo a la complejidad del mismo, y de mutuo acuerdo entre las partes.
8. La Subgerencia de Sistemas de Información debe brindar la asesoría necesaria a las áreas del organismo en los aspectos relacionados con el manejo de los sistemas actualizados.
9. En el caso de la actividad identificada con el no. 4 de la narrativa, el tiempo es enunciativo más no limitativo y se realiza de acuerdo a la duración de la determinación del objetivo y alcances de la actualización del sistema.
10. En el caso de las actividades identificadas con los números 5, 9, 11 y 19 de la narrativa, las mismas podrán ser realizadas, de acuerdo a las necesidades del servicio y a la disponibilidad del personal, por:
 - Subgerente de Sistemas de Información y el Personal Operativo siendo este: Subjefe de Departamento y Analista Programador.
11. En el caso de la actividad 11 de la narrativa, el tiempo es enunciativo más no limitativo, y contempla tareas específicamente técnicas que se ejecutan en función de la complejidad y tipo de actualización que se esté realizando.

Diagrama de Flujo

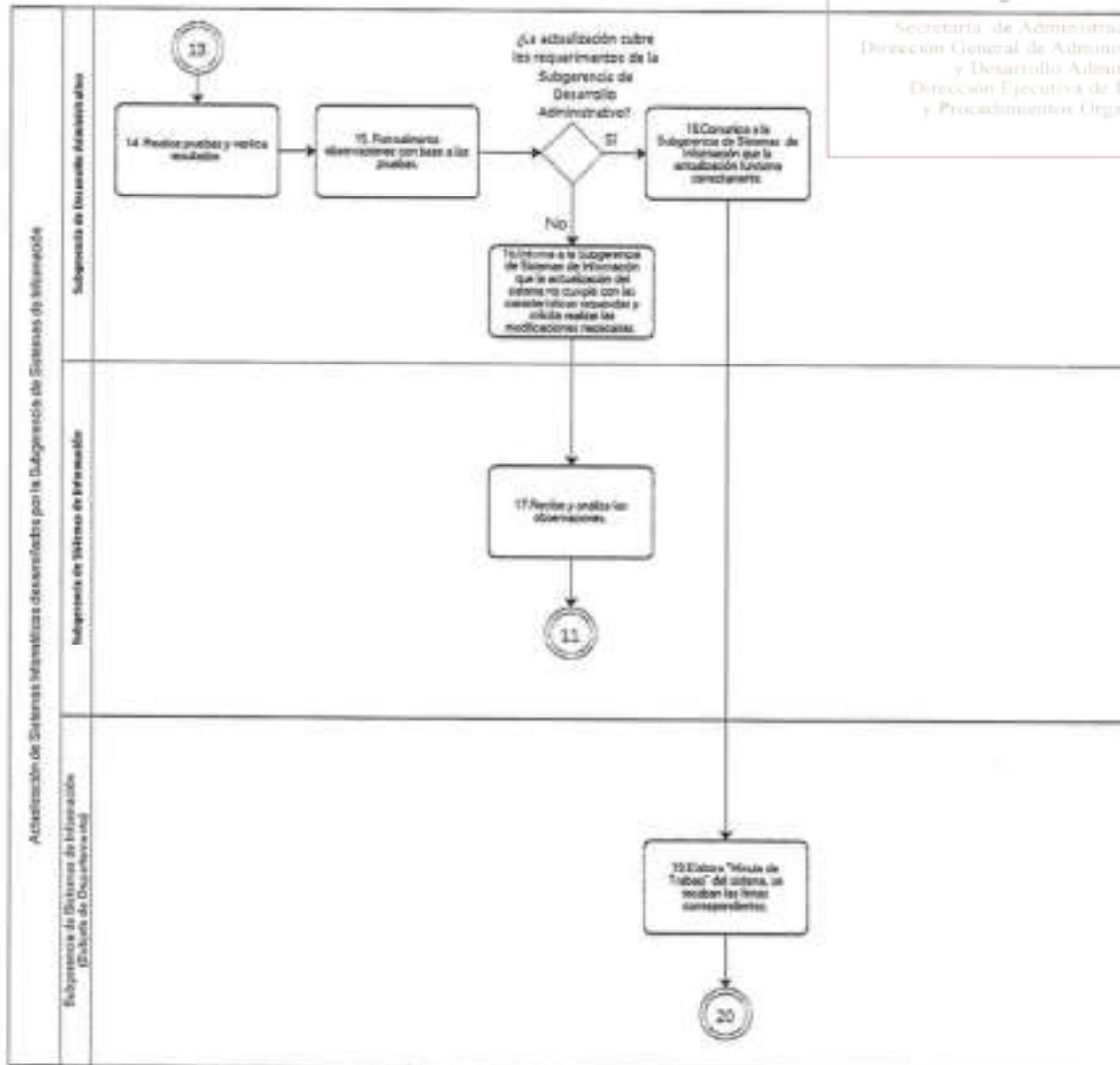


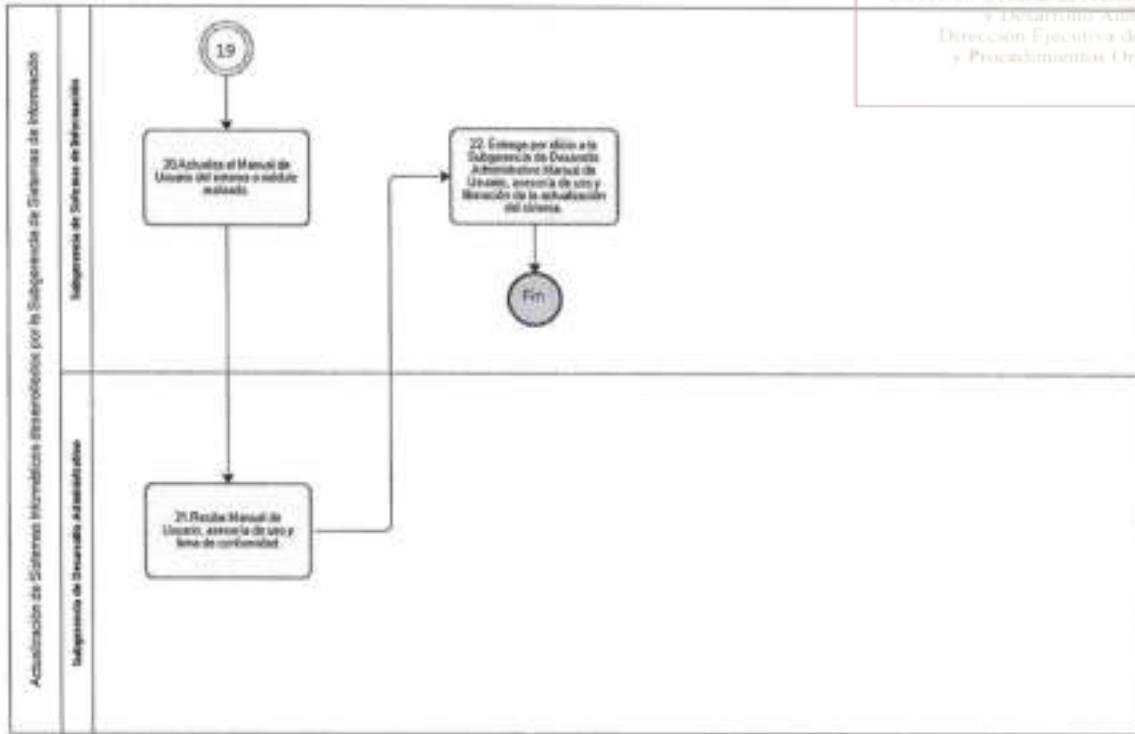
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Organización
y Procedimientos Organizacionales





Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Documentación
y Procedimientos Organizacionales





VALIDÓ

Lc. José Eduardo Arellano Quintero
Subgerente de Sistemas de Información



Nombre del Procedimiento: Atención de Reportes de Incidencia y/o Asesoría en Equipo Informático y de Comunicaciones.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Discriminación
y Procedimientos Organizacionales

Objetivo General: Proporcionar soluciones a las incidencias técnicas que presentan los equipos informáticos (unidad central de procesamiento, monitor, teclado, mouse, impresora, scanner, multifuncional y plotter) y de comunicaciones (telefonía fija y red de datos), a través de la atención de los reportes realizados por los usuarios de las distintas áreas que conforman el organismo.

Descripción Narrativa:

No	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Solicita vía Intranet a la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones, la incidencia en el equipo informático y/o de comunicación.	5 minutos
2	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Recibe reporte vía Intranet y asigna el personal para su atención.	5 minutos
3		Acude con el usuario para el diagnóstico del reporte.	3 horas
		¿La solución de la incidencia requiere refacciones y/o materiales?	
		NO	
4		Atiende y corrige la falla y/o proporciona la asesoría.	6 horas
5		Describe la actividad realizada en la sección "Solicitudes de Soporte Técnico" de la Intranet.	15 minutos
6	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Verifica que el problema haya sido resuelto y consulta en la sección de "Solicitudes de Soporte Técnico" de la Intranet, el "Estatus" del reporte donde evalúa el servicio y cierra el reporte.	10 minutos
		Conecta con el Fin del Procedimiento	
		SÍ	
7	Subgerencia de Infraestructura	Solicita las refacciones y/o materiales en la Subgerencia de Almacenes e Inventarios	30 minutos



Tiempo

Secretaría de Administración y Finanzas
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Discriminación
y Procedimientos Organizacionales

No	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
	Informática y de Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	mediante el formato "Vale de Salida del Almacén" (F.AD.163).	
8	Subgerencia de Almacenes e Inventarios.	Verifica sus existencias de refacciones y/o materiales.	2 horas
		¿Es necesario adquirir refacciones?	
		NO	
9		Entrega las refacciones y/o materiales a la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones.	2 horas
10	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones.	Recibe refacciones y/o materiales.	30 minutos
11	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Acude al lugar donde se encuentra el equipo de cómputo y realiza el servicio respectivo.	3 días
12		Cambia el estatus del reporte, en la sección de "Solicitudes de Soporte Técnico" de la Intranet, ha "Terminado".	15 minutos
13	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Consulta en la sección de "Solicitudes de Soporte Técnico" de la Intranet el estatus del reporte y lo cierra.	10 minutos
		Conecta con el Fin del Procedimiento	
		SÍ	
14	Subgerencia de Almacenes e Inventarios.	Comunica a la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones la no existencia de materiales y/o refacciones	30 minutos
15	Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones.	Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el requerimiento de refacciones y/o materiales para su adquisición.	30 minutos
16	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Solicita por oficio a la Gerencia de Finanzas la suficiencia presupuestal para compra de refacciones.	1 hora



No	Responsable de la Actividad	Actividad	Secretaría de Finanzas Dirección General de Administración y Personal Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación	Tiempo
17	Gerencia de Finanzas.	Da respuesta a la solicitud		1 día
		¿Hay suficiencia presupuestal?		
		NO		
18		Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la falta de presupuesto		3 días
19	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Informa a la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones, la no adquisición de refacciones.		30 minutos
20	Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Registra en la sección de "Solicitudes de Soporte Técnico de la Intranet el estado del reporte y avisa a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo.		1 día
		Conecta con Fin del procedimiento		
		SI		
21	Gerencia de Finanzas.	Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la existencia de suficiencia presupuestal.		
22	Gerencia de Tecnologías de la Comunicación y Comunicaciones.	Informa a la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones que existe presupuesto y que realice dos cotizaciones.		30 minutos
23	Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones.	Realiza dos cotizaciones con diferentes proveedores.		3 días
24		Entrega cotizaciones al a Gerencia de Tecnologías de la Comunicación y Comunicaciones.		30 minutos
25	Gerencia de Tecnologías de la Comunicación y Comunicaciones.	Solicita la autorización de compra de refacciones a la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), a través del formato Solicitud Autorización TIC v1.0		5 días
26		Recibe respuesta de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).		30 minutos
		¿Es autorizado?		
		NO		

No	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
27		Solicita a la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones solvente las observaciones	1 día
		Conecta con la actividad 25.	
		SÍ	
28		Solicita cheque por gastos a comprobar a la Gerencia de Finanzas sustentado en la autorización de compra.	1 hora
29	Gerencia de Finanzas.	Libera cheque.	2 días
30	Gerencia de Tecnologías de la Comunicación y Comunicaciones.	Adquiere refacción(es) y entrega a la Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones.	1 día
31	Subgerencia de Infraestructura Informática y Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Realiza reparación, pruebas y entrega el equipo a la Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	1 día
32		Actualiza en la sección de "Soporte Técnico" de la Intranet, la actividad realizada y cambia el estatus de término del reporte.	15 minutos
33	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Verifica que el problema haya sido resuelto, valida la atención y cierra el reporte en la sección de "Soporte Técnico" de la Intranet.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 18 días hábiles, 20 horas, 25 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

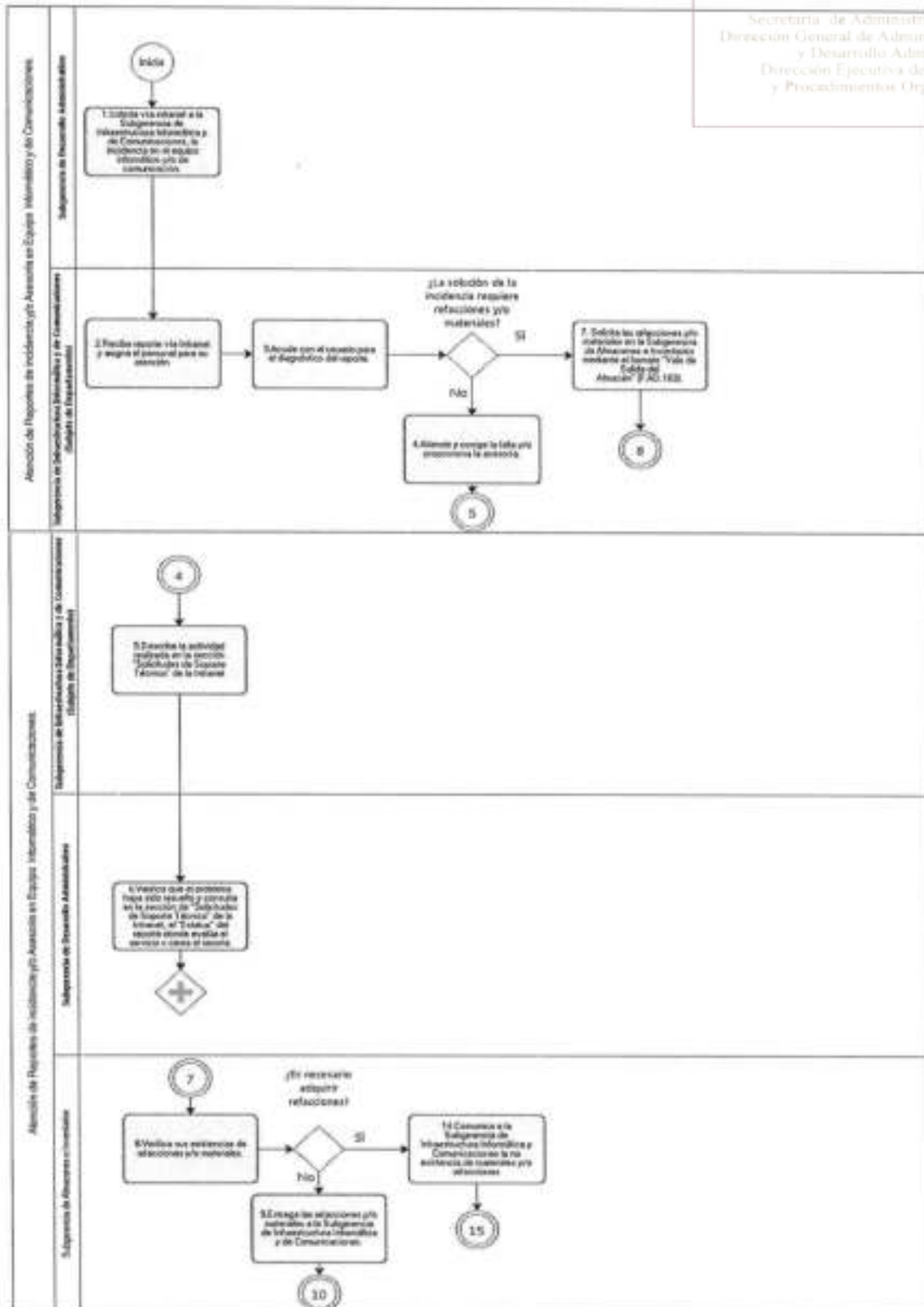
Aspectos a considerar:

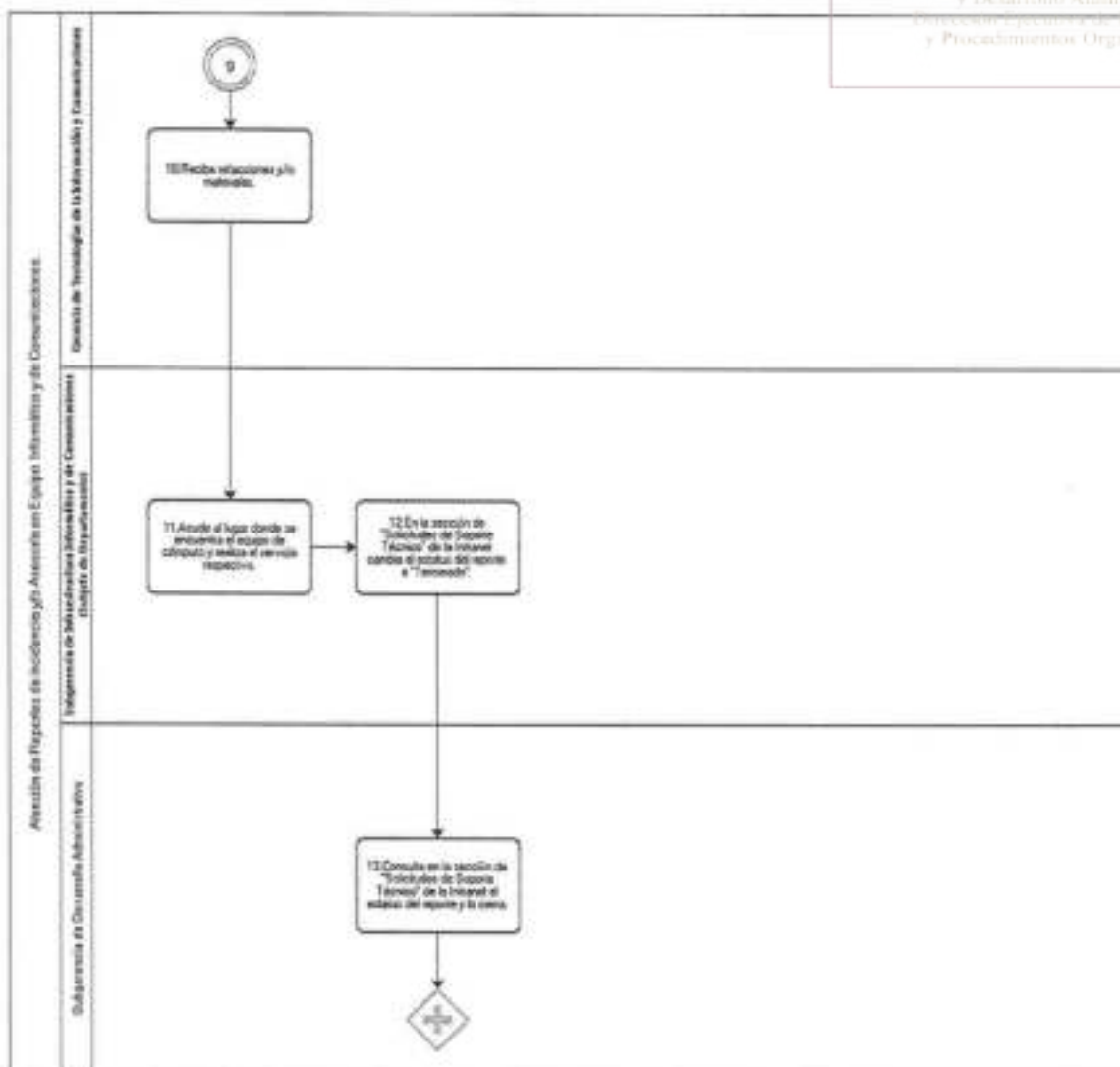
1. El actor denominado: Subgerencia de Desarrollo Administrativo es un ejemplo que puede representar válidamente a cualquier Órgano de la Estructura, es decir, es equivalente a "Usuario", "Área Solicitante", o denominación análoga.



2. Cada una de las Áreas del Organismo será responsable de reportar a la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones las incidencias que se presenten en los equipos informáticos y/o comunicaciones una vez detectadas.
3. La Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones, es el área responsable de atender los reportes por asesoría o incidencia del equipo informático y/o de comunicaciones, que soliciten las áreas del Organismo.
4. En caso de que la falla en el equipo informático y/o comunicaciones no se pueda determinar en el momento de la revisión, el personal deberá trasladarlo al área de la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones para su inspección y la realización de pruebas a detalle.
5. Una vez que la Gerencia de Tecnologías de la Comunicación y Comunicaciones recibe solicita la autorización de compra de refacciones a la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), a través del formato Solicitud Autorización TIC v1.0, recibe respuesta de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) por medio de correo electrónico en aproximadamente 3 días hábiles.
6. En caso de reposición o reasignación de equipo informático y de comunicaciones, solicitudes de acceso a internet, o derivado del análisis que la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones realice, el usuario deberá enviar oficio a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones justificando el requerimiento.
7. Los tiempos indicados en la Descripción Narrativa son enunciativos más no limitativos, dado que se encuentran en función de la interrelación que tiene la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones y la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con otras unidades administrativas.
8. En el caso de la actividad identificada con el número 16, el tiempo es enunciativo más no limitativo, y contempla las actividades que permiten desahogar la notificación de la no viabilidad de la compra.
9. En el caso de la actividad identificada con el número 31 y 32, el tiempo es enunciativo más no limitativo, y contempla tareas específicamente técnicas que se ejecutan en función de la complejidad de la corrección de la falla y/o tipo de servicio que se esté realizando.

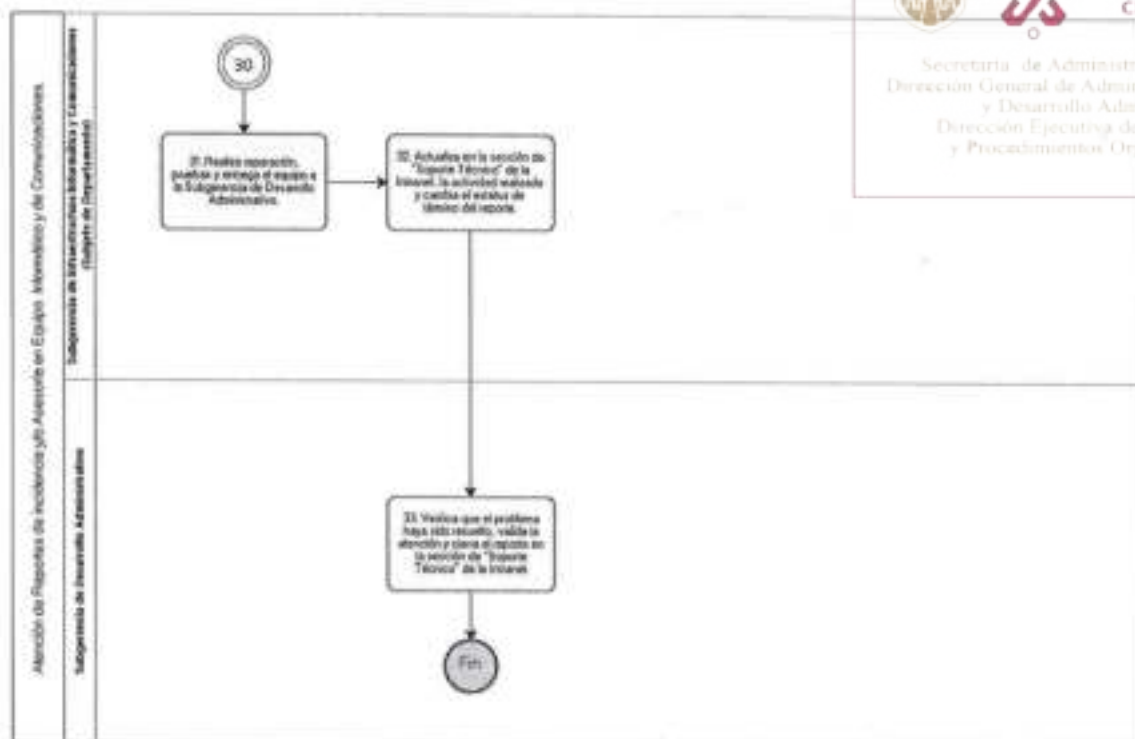
Diagrama de Flujo:







Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Organización
y Procedimientos Organizacionales



VALIDÓ

Ing. Héctor Carlos Parra
Subgerente de Infraestructura Informática
y de Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Gestión de Baja de Bienes Informáticos.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Procesamiento de Bienes Informáticos

Objetivo General: Generar los dictámenes de baja de Bienes Informáticos (unidad principal de procesamiento), monitor, teclado, mouse, impresora, scanner, multifuncional y plotter) que no sean útiles al Organismo, por no ser viable su reparación, término de vida útil u obsolescencia.

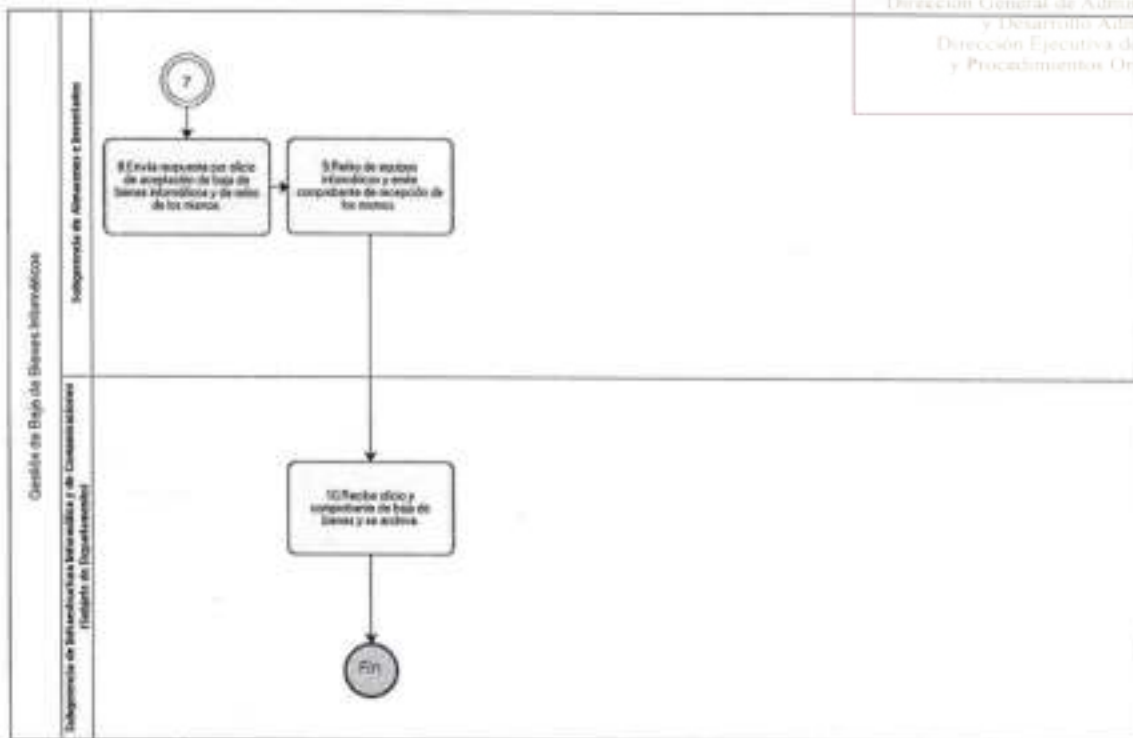
Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Recaba la información de los equipos informáticos retirados de operación por incidencia.	10 minutos
2		Realiza el Dictamen de Baja y lo entrega a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	12 horas
3	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Elabora y entrega el oficio para solicitar la baja ante la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).	4 horas
4		Recibe respuesta de la Agencia Digital de Innovación Pública.	180 días
		¿Respuesta favorable para baja?	
		NO	
5		Atienden las observaciones para replanteamiento de solicitud de baja.	2 días
		Conecta con la actividad 2.	
		SÍ	
6		Entrega el oficio de aceptación de baja a la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones.	10 minutos
7	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones.	Solicita por oficio a la Subgerencia de Almacenes e Inventarios la baja de los bienes informáticos, sustentado con oficio de aceptación de baja y dictamen técnico.	30 minutos
8	Subgerencia de Almacenes e Inventarios.	Envía respuesta por oficio de aceptación de baja de bienes informáticos y de retiro de los mismos.	30 días
9		Retira equipos informáticos y emite comprobante de recepción de los mismos.	5 días

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10	Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones (Subjefe de Departamento).	Recibe oficio y comprobante de baja de bienes y se archiva.	20 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 215 días, 17 horas, 10 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en coordinación con la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones, con base en las especificaciones técnicas de los equipos informáticos propiedad del Organismo, serán las encargadas de generar los dictámenes de baja de bienes informáticos.
2. El personal autorizado para generar los dictámenes de baja a equipos informáticos será únicamente el adscrito a la Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones.
3. Los tiempos indicados en la Descripción Narrativa son enunciativos más no limitativos, dado que el proceso de desarrollo del sistema puede ser variable de acuerdo a la complejidad del mismo, y de mutuo acuerdo entre las partes.



VALIDÓ

Ing. Héctor López Parra
Subgerente de Infraestructura Informática
y de Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Atención de incidencias de los Sistemas de Peaje.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Procesamiento Organizacional

Objetivo General: Garantizar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Peaje en los Servicios de Transporte que opera el Organismo, mediante la detección de fallas en el funcionamiento de los componentes de dicho sistema, así como el reporte correspondiente ante el prestador de servicio para su atención.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje (Jefe de Proyecto).	Realiza recorrido diario en la línea de transporte eléctrico (Tren ligero, Trolebús y Cablebús).	1 día
2		Detecta falla o anomalía en algún componente del Sistema de Peaje, reporta vía telefónica al prestador de servicio para solicitar y coordina la revisión del elemento que presente la falla.	5 minutos
3		Verifica que la falla haya sido solucionada satisfactoriamente por el personal del prestador de servicio.	10 minutos
4		Registra la incidencia en formato Excel de "Reporte de Incidencias".	2 minutos
5		Envía "Reporte de Incidencias" semanalmente al titular de la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje.	5 minutos
6	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje.	Recibe Mensualmente del prestador de servicio reporte de incidencias y valida que las Incidencias reportadas por el Jefe de Proyecto de la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje y las reportadas por el prestador de servicio, correspondan.	1 día
		¿Las Incidencias corresponden?	
		NO	
7		Comunica al Prestador de Servicio las inconsistencias detectadas y le solicita las modificaciones correspondientes al "Reporte de Incidencias".	10 minutos
		Conecta con actividad 6.	

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		SI	Secretaría de Administración y Finanzas Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo Subgerencia de Desarrollo Organizacional
8		Procesa Informe semanal de incidencias y lo envía vía correo electrónico al titular de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 días, 32 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

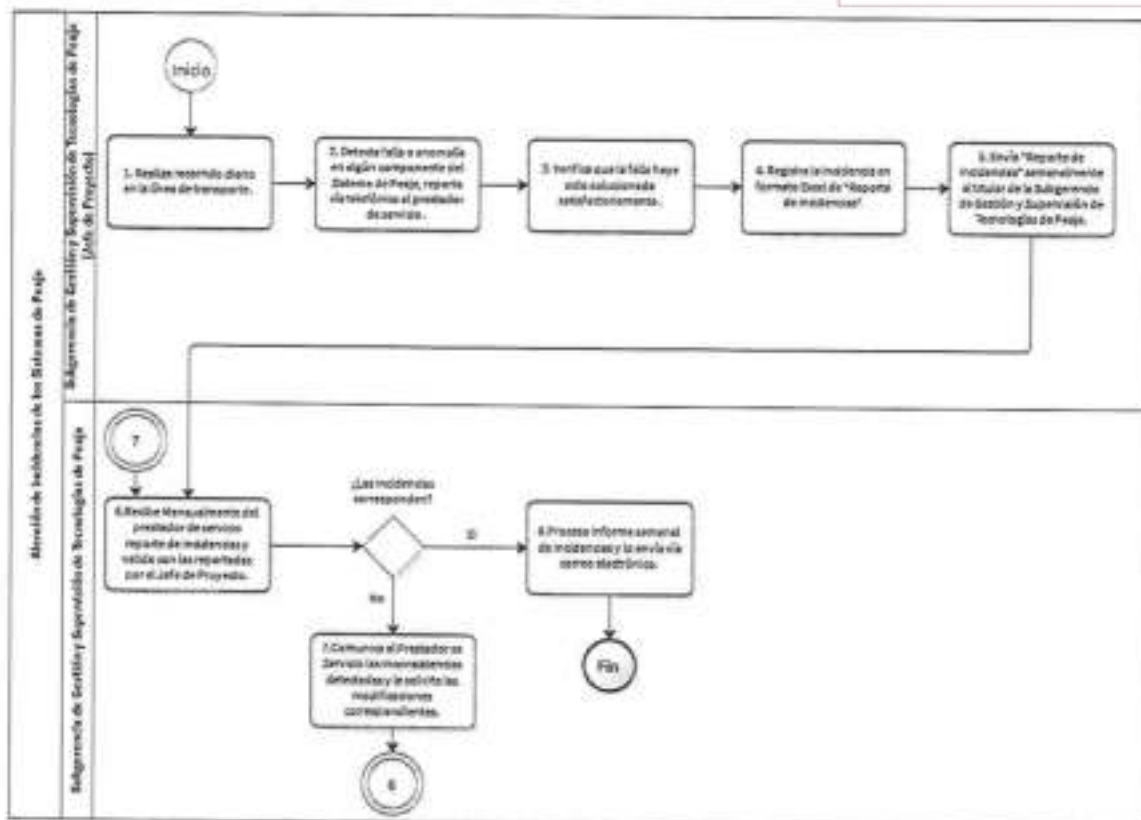
Aspectos a considerar:

1. Si las incidencias ocurren en fin de semana, el supervisor de línea del prestador de servicio reporta a la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje vía correo electrónico los incidentes ocurridos para que al siguiente día hábil personal de dicha subgerencia verifique que se atendieron fallas ocurridas durante el fin de semana.
2. El Prestador de servicio debe enviar mensualmente vía correo electrónico al titular del área de la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje el reporte del total de incidencias de cada mes.
3. Todas las incidencias que reporta la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje deben corresponder con las reportadas por el prestador de servicio, en caso contrario deben ser revisadas en los primeros 5 días de cada mes si no ocurre esto 6to día se le aplicará una pena convencional al prestador de servicio.
4. La atención de incidencias permite a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones determinar si el prestador de servicio cumple con lo establecido en el contrato y así proceder con la validación para trámite de pago.
5. En caso de que alguno de los elementos que componen el sistema de peaje presenten fallas en su funcionamiento, afectando el proceso de recaudación y estas, no sean corregidas por el prestador del servicio de acuerdo a los niveles de servicio estipulados en el contrato, se procederá a solicitar a la Gerencia de Recursos Materiales y Abastecimientos la aplicación de las penas convencionales estipuladas en dicho contrato.
6. Con base en los reportes de incidencias de los Sistemas de Peaje, la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones genera estadísticas que indican el

avance en la atención de Incidencias, presentándose semanalmente a la Dirección General del Organismo.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:



VALIDÓ

Mtro. José Roberto Hernández Ortiz
Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Nombre del Procedimiento: Gestión para la compensación de ingresos por el uso de la Tarjeta Única de Movilidad Integrada en la Red de Transporte de la CDMX.

Objetivo General: Tramitar la transferencia electrónica de recursos a favor o a cargo del Organismo, por el monto compensatorio correspondiente al uso de la Tarjeta Única de Movilidad Integrada, mediante la recopilación, registro, procesamiento y entrega de la información referente a los registros de validaciones, ventas y recargas de tarjetas.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje.	Recibe, mediante correo electrónico emitido por las empresas responsables de la operación, mantenimiento y servicio de los sistemas de peaje, la información correspondiente a los registros de validaciones, ventas y recargas de tarjetas.	5 minutos
2		Identifica el periodo para entrega de información y extrae de la base de datos los registros generados por los dispositivos de peaje para su cotejo con la información recibida.	3 horas
3		Verifica que el total de las operaciones registradas en los periodos solicitados cumpla con la estructura de transacciones requerida.	1 hora
		¿La totalidad de los registros cumplen con la estructura de transacciones requerida?	
		NO	
4		Solicita las adecuaciones necesarias a los Integradores para tener los registros con la estructura requerida.	1 día
		Conecta con la actividad 1.	
		SI	
5		Separa la información por Rubro de Operación, Línea o Servicio; cuantifica las operaciones y la suma de montos.	2 horas



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6		Informa por correo electrónico, a los Vocales titulares y suplentes del Servicio de Transportes Eléctricos en el Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos el resultado de la revisión de las validaciones, ventas y recargas y sus montos relacionados.	10 minutos
7		Solicita por correo electrónico a la Subgerencia de Caja General el monto correspondiente a las recargas depositadas en la cuenta del Organismo.	10 minutos
8		Realiza ejercicio de Compensación de manera interna para el periodo identificado.	2 horas
9		Informa por correo electrónico a los Vocales titulares y suplentes del Servicio de Transportes Eléctricos en el Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos y áreas requerientes del monto a compensar en el periodo.	10 minutos
10		Ingresa al Micrositio de la Secretaría de Movilidad y realiza la carga de registros para el cálculo de la Compensación del periodo correspondiente.	10 minutos
11		Genera acuse de carga de información y lo descarga.	5 minutos
12		Recibe de la Dirección de Información y Seguimiento de la Movilidad de la SEMOVI, vía correo electrónico, el informe sobre la aplicación del cálculo para la Compensación de Ingresos por el uso de la Tarjeta Única de Movilidad Integrada y la herramienta de apoyo para el mecanismo de compensación, para el periodo correspondiente.	10 minutos
13		Verifica que la información contenida en el informe coincida con la generada en el cálculo realizado por el Servicio de Transportes Eléctricos de la CDMX.	1 hora

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		¿El resultado de comparación es igual en cifras a compensar?	
		NO	
14		Comunica por correo electrónico al Vocal Titular las diferencias Detectadas.	10 minutos
15	Dirección Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico.	Solicita, mediante oficio, a la Dirección de Información y Seguimiento de la Movilidad de la SEMOVI, las aclaraciones sobre la aplicación del procedimiento.	20 minutos
16		Identifica diferencias y solicita por correo electrónico que incluye oficio firmado, aclaración a la SEMOVI y organismos integrantes del Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos.	2 horas
		Conecta con la actividad 12.	
		SI	
17	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje.	Confirma por correo electrónico cifras de compensación a los Vocales titular y suplentes del STE en el Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos, áreas y organismos del Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos.	10 minutos
18	Dirección Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico.	Informa, mediante oficio, a la Dirección de Información y Seguimiento de la Movilidad de la SEMOVI, que no existen observaciones y se aprueban los resultados.	10 minutos
19		Participa en la sesión del Comité y aprueba el acuerdo correspondiente.	20 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 1 día, 13 horas, 10 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. Las empresas responsables de la operación, mantenimiento y servicio de los sistemas de peaje enviarán, de manera quincenal, la siguiente información:



Operación por Cobro	(Tipo Operación 3) <i>"en validadores de acceso general y sanitarios"</i>
Operaciones de Recarga	(Tipo Operación 0)
Operaciones de Venta	(Tipo Operación 8)

Secretaría de Administración y Finanzas
Subsecretaría de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Discriminación
y Procedimientos Organizacionales

Los registros de "Tipo Operación 3 (Cobro)" son indispensables para el cálculo de la Compensación de Ingresos, mientras que los registros "Tipo Operación 0 y 8" se utilizan con fines estadísticos.

- Los registros entregados por las empresas responsables de la operación, mantenimiento y servicio de los sistemas de peaje deberán cumplir con la estructura de datos acordada por el Grupo Técnico de Trabajo del SITP y solicitada por la SEMOVI.

Los datos de cada campo están descritos en el modelo de datos de la Ciudad de México.

- Para el cálculo de la compensación de ingresos, además de la información procesada por la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje, se considerará de la Subgerencia de Caja General, la siguiente información:

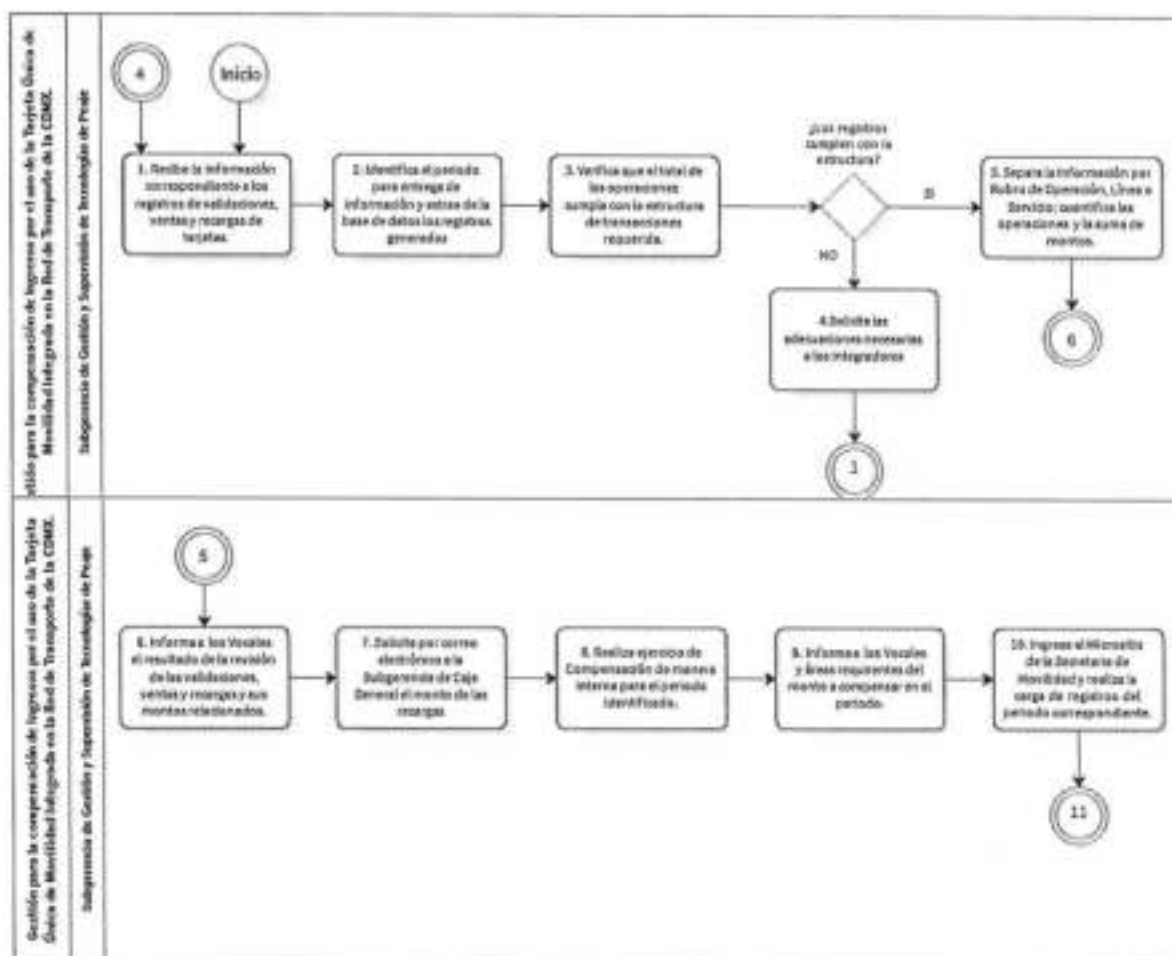
Informe de ingresos, en el que se detalla lo correspondiente a venta de tarjetas y recarga de tarjetas.

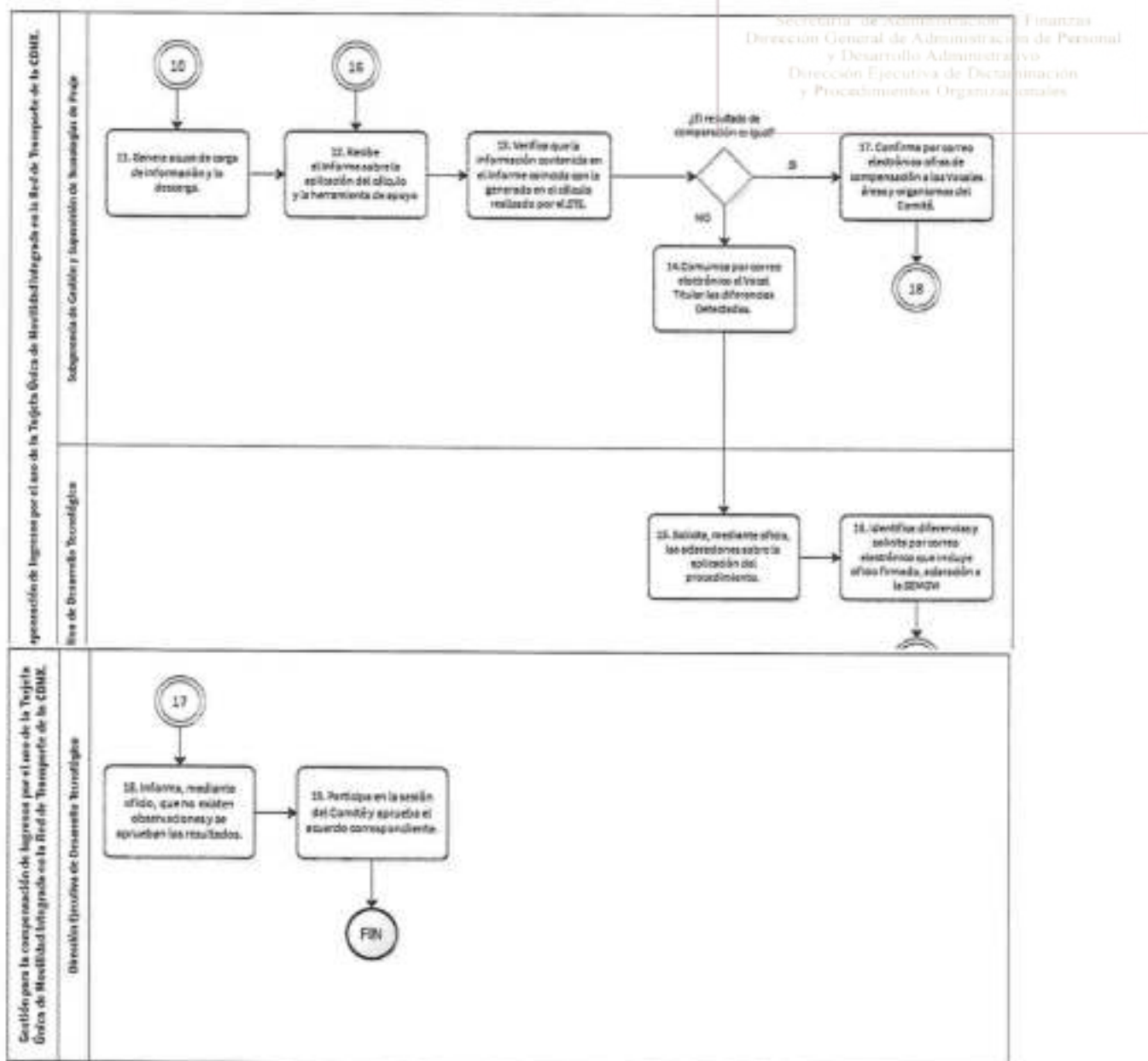
Esta información se obtiene a partir de los datos proporcionados por las empresas responsables de la operación, mantenimiento y servicio de los sistemas de peaje.

- La actividad identificada con el número 13 se refiere a que con la información de los ingresos proporcionados por Caja General al CCCI se realiza el ejercicio de Compensación.
- Los registros informáticos relacionados con las operaciones de recarga son generados y compartidos en días completos (24 hrs) por este motivo pueden existir diferencias respecto a los cortes de caja y depósitos en cuentas del Organismo, presentados por la Subgerencia de Caja General.
- El Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México deberá enviar la información correspondiente, en las fechas establecidas para tal efecto en el "Calendario de Actividades para Compensaciones Quincenales" emitido por el Comité de Coordinación para la Compensación de Ingresos por el Uso de la Tarjeta Única de Movilidad Integrada.

7. Las herramientas utilizadas para realizar la revisión de los ejercicios de Compensación en cada periodo son proporcionadas por la SEMOVI.

Diagrama de flujo:





VALIDÓ

Mtro. José Roberto Hernández Ortiz
Gerente de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

Nombre del Procedimiento: Validación de facturas correspondientes al servicio de mantenimiento del Sistema de Peaje del Servicio de Transporte Público Cablebús.

Objetivo General: Validar que la prestación del servicio de los Sistemas de Peaje se realice conforme a los términos establecidos en el contrato, mediante la revisión de bitácoras generadas por el prestador.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe facturas, XML, bitácoras enviadas por el prestador de servicio y turna a la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje para su validación.	10 minutos
2	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje	Realiza la revisión del contenido de la factura contra las bitácoras de los servicios brindados.	1 día
		¿Los datos de la factura corresponden a lo estipulado en el contrato?	
		NO	
3		Comunica a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las diferencias encontradas.	10 minutos
4	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Envía correo electrónico al prestador del servicio solicitando las modificaciones correspondientes de los datos de la factura.	1 hora
		Conecta con actividad 1.	
		SI	
5	Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje	Realiza la rúbrica de cada factura y se turnan a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para firma del titular de aceptación del servicio.	30 minutos
6	Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Firma facturas y recaba la firma de Visto Bueno del titular de la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico.	30 minutos
7		Envía mediante oficio a la Gerencia de Recursos Materiales y Abastecimientos las facturas validadas y XML para trámite de pago.	30 minutos
		Fin del procedimiento	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
Tiempo aproximado de ejecución: 1 día, 2 horas, 50 minutos.			Secretaría de Administración y Finanzas Dirección General de Administración de Personal
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			Unidad de Planeación y Programación

Aspectos a considerar:

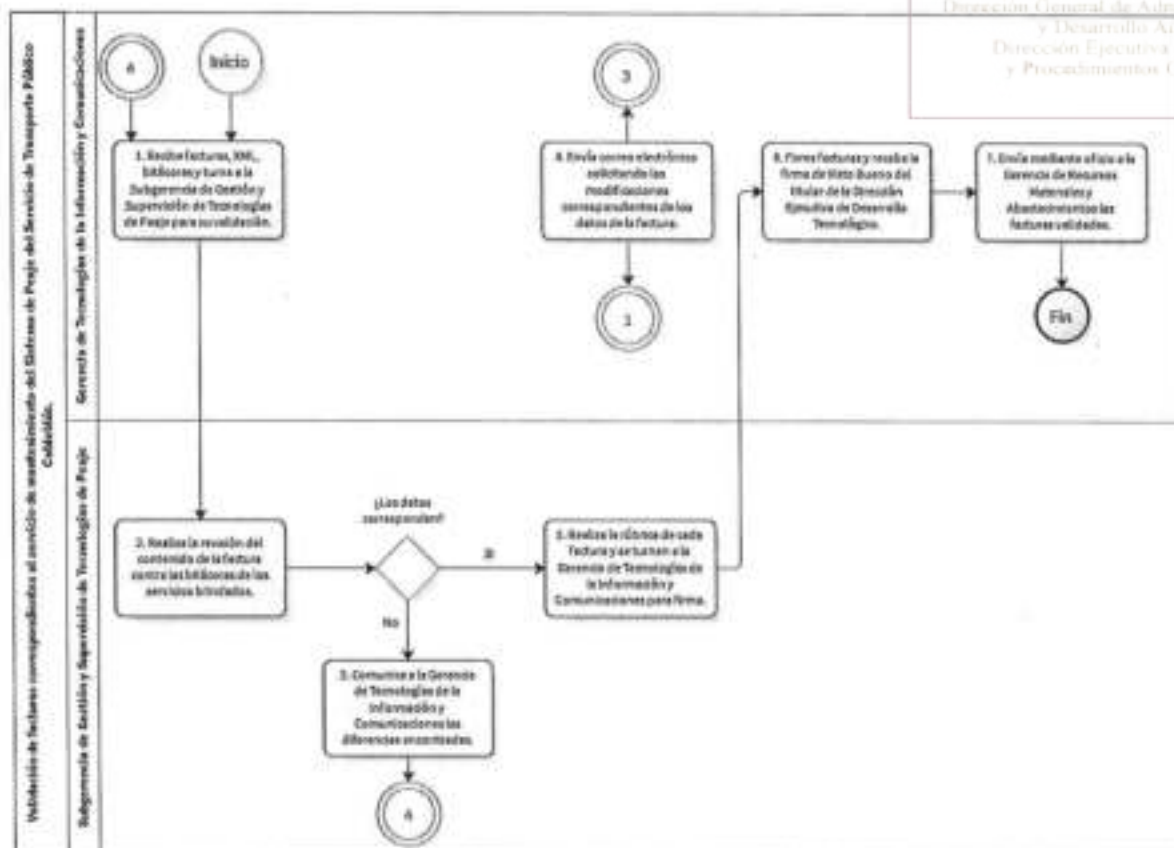
1. El prestador de servicio será responsable de entregar a la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje el programa de mantenimiento preventivo anual y Programa de mantenimiento mayor.
2. El prestador de servicio será responsable de entregar a la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje Informe de mantenimiento mayor e Informe mensual de actividades de mantenimiento preventivo.

La Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje asignará al personal responsable de verificar la realización de los mantenimientos dentro de las fechas programadas y los términos establecidos en el contrato. Este personal estará autorizado para firmar de validación la bitácora generada por el prestador de servicio.

3. La Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje deberá verificar:
 - a) Que los montos se apeguen a los establecido en el contrato.
 - b) Que la factura contenga el archivo XML, CFDI y bitácoras diarias y mensuales.
 - c) Que los servicios hayan sido prestados dentro de los términos establecidos en el contrato.
4. Para efectos de este procedimiento se entiende XML como: El lenguaje de marcado extensible y permite definir y almacenar datos de forma compatible. Impresión de XML a solicitud de la Gerencia de Finanzas para sus procedimientos.
5. Las facturas correspondientes al servicio de los sistemas de Peaje se reciben mensualmente.
6. En caso de ser aceptadas las facturas, la Subgerencia de Gestión y Supervisión de Tecnologías de Peaje, imprimirá sobre la factura el nombre y cargo de los funcionarios para validación y visto bueno, junto con la siguiente leyenda:

"Firma de recibido a entera satisfacción de la persona responsable de la administración del contrato". De acuerdo a lo estipulado en la circular N° DGE-DAF-0009-2022.

Diagrama de Flujo:



VALIDÓ

Mtro. José Roberto Hernández Ortiz
Gerente de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones