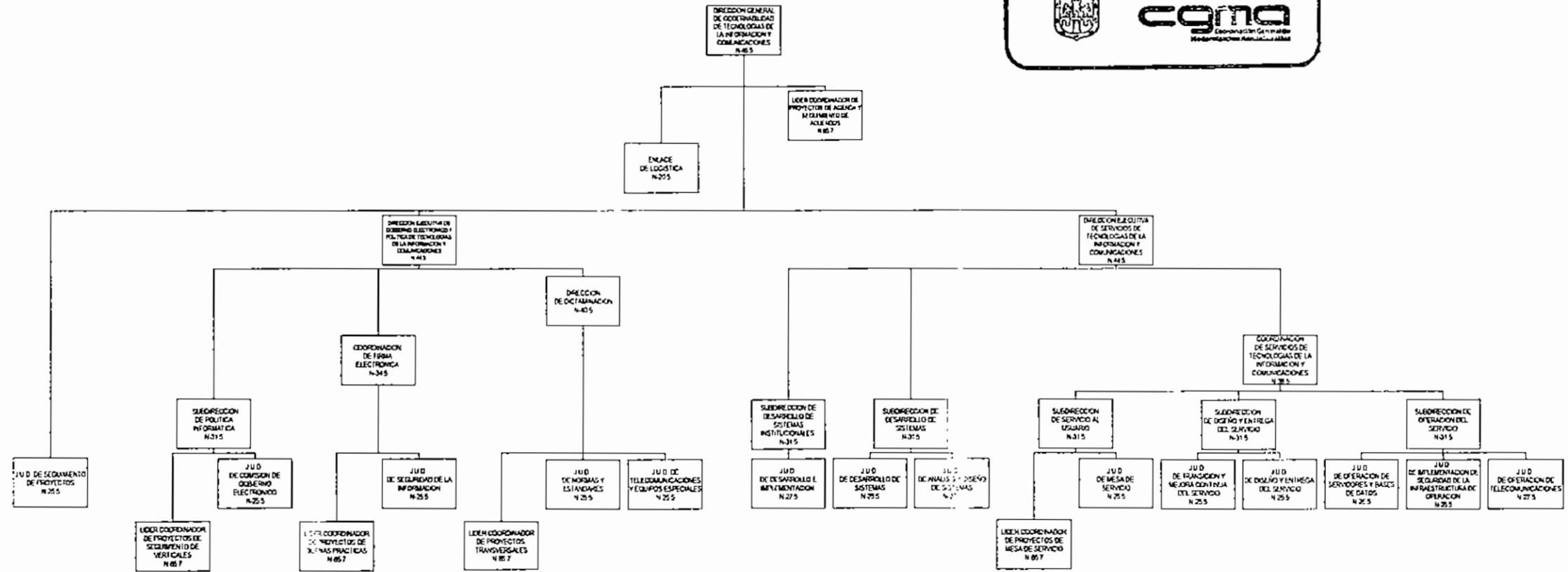
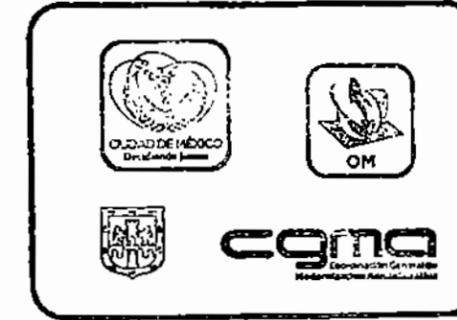




ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO





MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS PUESTOS



Puesto: Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Misión: Planear el desarrollo tecnológico de la APDF y operar la red de transmisión de datos digitales, sistema de correo electrónico, centro de datos del GDF y gestionar los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la APDF definiendo modelos de desarrollo tecnológico y asegurando que la adquisición de bienes y servicios este alineada a las estrategias, objetivos y metas del Gobierno.

Objetivos: Establecer las bases para el aseguramiento de la gobernabilidad integral de las tecnologías de la información y comunicaciones para la entrega eficaz y eficiente de servicios tecnológicos de información, alineados a las estrategias, requerimientos y servicios en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Diseñar, implantar y asegurar la Gobernabilidad Integral de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las dependencias, Órganos desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para garantizar la entrega eficaz y eficiente de estos servicios.

Puntualizar las estrategias, objetivos y metas de Gobierno, estableciendo programas, proyectos, políticas, lineamientos, así como la promoción y difusión de marcos de referencia internacionales.

Establecer buenas prácticas de control, seguridad e iniciativas de Gobierno Electrónico que disminuyan riesgos derivados de la propia operación, vigilando su cumplimiento a través de intervenciones de control, bajo criterios de máximo rendimiento, eficacia, confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad.

Atribuciones Específicas

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal

Artículo 101 Ter. Corresponde a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

I. Establecer las bases para el aseguramiento de la gobernabilidad integral de las tecnologías de la información y comunicaciones para la entrega eficaz y eficiente de



servicios tecnológicos de información, alineados a las estrategias, requerimientos y servicios en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

II. Coordinar el Modelo

Estratégico Interinstitucional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Administración Pública del Distrito Federal y vigilar el cumplimiento de los planes estratégicos de tecnologías de la información y comunicaciones y proyectos tecnológicos que se desprendan del mismo, en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos, unidades administrativas, unidades administrativas de apoyo técnico operativo y entidades;

III. Apoyar al Oficial Mayor en las sesiones del órgano colegiado que coordine y dirija la participación de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en los programas y proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones;

IV. Dirigir la emisión de dictámenes técnicos asociados a los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

V. Elaborar, instrumentar y vigilar el cumplimiento a las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información, comunicaciones y mejores prácticas que deberán observar las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

VI. Promover y difundir la adopción de marcos de referencia internacionales y buenas prácticas para el control y la seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones, para que la gestión de la función informática en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal responda a los criterios de efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad, y opere con riesgos mitigados y alineada a los objetivos institucionales;

VII. Dirigir la entrega y soporte oportuno de servicios tecnológicos de información y comunicaciones interdependenciales, utilizando estándares internacionales de calidad en el servicio, disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad de la información;

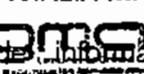
VIII. Regular el uso y aprovechamiento de las redes de comunicaciones y telecomunicaciones, el Intranet, Extranet e Internet del Gobierno del Distrito Federal;

IX. Dirigir las acciones para la administración de la red de datos, voz y video de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los servicios de internet: web, correo electrónico, traducción de nombres de dominio, transferencia de archivos, grupos de trabajo, entre otros;

X. Asesorar y vigilar la entrega y soporte de servicios informáticos y de comunicaciones de forma eficaz y eficiente al interior de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XI. Coordinar los servicios de asesoría, capacitación, seguimiento y vigilancia a las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, en materia de planeación, ejecución, monitoreo, control y cierre de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones;

XII. Coordinar la administración del portafolio de proyectos tecnológicos transversales de la Administración Pública del Distrito Federal, en los aspectos de identificación, categorización, evaluación, selección y priorización;



- XIII. Planear y dirigir los trabajos de implantación de sistemas de información interdependenciales, coadyuvando en la automatización transversal de procesos y procedimientos de la Administración Pública del Distrito Federal;
- XIV. Promover, impulsar y evaluar las iniciativas de gobierno electrónico para la Administración Pública del Distrito Federal;
- XV. Vigilar la instrumentación de las medidas preventivas y correctivas derivadas de las evaluaciones realizadas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- XVI. Fungir como Unidad de Firma Electrónica de la Administración Pública del Distrito Federal;
- XVII. Establecer la coordinación y gestiones necesarias para impulsar la disponibilidad de los servicios de certificación de Firma Electrónica;
- XVIII. En colaboración con la Coordinación General de Modernización Administrativa, fomentar y difundir el uso de la firma electrónica en todos los trámites y servicios;
- XIX. Formular y establecer requisitos, directrices y lineamientos para implementar el uso de la Firma Electrónica con validez jurídica;
- XX. Establecer y administrar el registro de prestadores de servicios de certificación, de certificados electrónicos, de terminación de empleo, cargo o comisión y demás actos en materia de Firma Electrónica;
- XXI. Expedir y revocar constancias de registro a prestadores de servicios de certificación;
- XXII. Verificar y corroborar el cumplimiento de requisitos y obligaciones de prestadores de servicios de certificación o de personas físicas o morales que ofrecen estos servicios, en términos de la Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal y demás instrumentos o disposiciones jurídicas aplicables;
- XXIII. Recibir y dar trámite a las quejas, aclaraciones y solicitudes de reportes de servicios de certificación o de constancias de existencia y registro de certificados electrónicos, en el ámbito de su competencia;
- XXIV. Proponer disposiciones normativas para la conservación, almacenamiento y disponibilidad de los documentos electrónicos, o en su caso expedirlas, con la intervención de las unidades administrativas competentes de la Oficialía Mayor, de conformidad con las leyes de la materia;
- XXV. Asesorar técnicamente a las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades, en la implementación de los servicios de firma electrónica en sus sistemas informáticos, de conformidad con la Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal;
- XXVI. Dirigir y establecer la estrategia de gobierno electrónico, las bases y principios para la elaboración de la política pública de tecnologías de la información y comunicaciones para el uso y aprovechamiento de los bienes y servicios de la Administración Pública del Distrito Federal;
- XXVII. Coordinar la participación de instituciones públicas y privadas en la realización de proyectos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- XXVIII. Integrar el registro de los acuerdos y determinaciones que emita la Oficialía Mayor en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, para su difusión y cumplimiento;
- XXIX. Dirigir, coordinar y supervisar las estrategias, modelos, programas y proyectos en materia de Gobierno Abierto dando la participación que corresponda a la Coordinación General de Modernización Administrativa; así como en materia de Datos Abiertos y aplicaciones móviles de la Administración Pública del Distrito Federal;
- XXX. Coordinar la Agenda Digital de la Ciudad de México y;



XXXI. Las demás que establezcan los ordenamientos y disposiciones aplicables y las que expresamente le confiera su superior jerárquico;

Las atribuciones relativas a la promoción y difusión de los marcos de referencia internacionales y buenas prácticas para el control y la seguridad de las tecnologías de la información; emisión de dictámenes, asistencia y participación en Comités y Subcomités; requerimiento, aseguramiento, resguardo y custodia de información y documentación, Gobierno Abierto, Datos Abiertos y aplicaciones móviles, y demás contenidas en las diversas fracciones de este artículo, podrán ser ejercidas por las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como por las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que determine el titular de la Oficialía Mayor, sin perjuicio de que éste asuma el ejercicio directo de dichas atribuciones.

Puesto: Enlace de Logística

Misión: Apoyar en la logística de los diversos eventos que realiza la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para cumplimiento de los objetivos de la misma.

Objetivo 1: Apoyar y gestionar constantemente los recursos materiales y servicios generales que se requieren para el desarrollo de las funciones de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Solicitar al área administrativa correspondiente los materiales de papelería y servicios necesarios.
- Dar seguimiento a los servicios de mantenimiento que se requieran en la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Objetivo 2: Apoyar frecuentemente en el traslado de personal y entrega de correspondencia de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Atender las necesidades de traslado para la atención oportuna de los diversos eventos que realiza.
- Entregar en tiempo y forma la correspondencia y documentación que se genere.



Puesto: Líder Coordinador de Proyectos de Agenda y Seguimiento de Acuerdos

Misión: Apoyar a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el cumplimiento de metas y objetivos.

Objetivo 1: Dar seguimiento diariamente a la agenda y acuerdos que se generen en la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Llevar el control de la Agenda de Trabajo de la Dirección General de General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Preparar y revisar en su caso, la documentación que deba suscribir la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Formular informes que le sean solicitados por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Comunicar el avance de cada área de la DGGTIC de los acuerdos generados en las reuniones internas al Director General en tiempo y forma de los requerimientos de los planes de trabajo.
- Recibir los documentos que ingresen a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para turnarlos a la JUD de seguimientos de proyectos.

Objetivo 2: Manejar y controlar permanentemente el fondo revolvente para su adecuado uso.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Solicitar, controlar y comprobar la aplicación del Fondo Revolvente de la Dirección General que le corresponda, conforme a la normatividad en la materia.
- Gestionar y dar seguimiento, ante la Dirección General de Administración, a las solicitudes de comprobación de aplicación de Fondo Revolvente.

Objetivo 3: Elaborar eventualmente minutas de trabajo y seguimiento de acuerdos de la Dirección General de General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Asistir a las reuniones internas de trabajo administrativas para su seguimiento.
- Transcribir acuerdos y turnarlos a los responsables de cada área.
- Dar seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones de trabajo.

Objetivo 4: Mantener actualizado periódicamente el inventario de bienes inmuebles de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Funciones vinculadas al Objetivo 4:

- Fungir como enlace y resguardar la documentación correspondiente de los Bienes inmuebles.
- Realizar una actualización periódica de la información de los resguardos.
- Dar seguimiento y Control del Sistema de Bienes, Muebles e Informáticos a resguardo de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Proyectos

Misión: Gestionar el cumplimiento de los requerimientos y proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y ser enlace Administrativo con la Oficialía Mayor.

Objetivo 1: Gestionar frecuentemente el cumplimiento de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

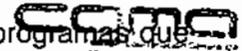
Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Coordinar la implementación de la agenda de trabajo de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Realizar Informes sobre los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Dar seguimiento a proyectos de planes y programas de trabajo.
- Elaborar el seguimiento de acuerdos tomados en las reuniones llevadas a cabo por el titular de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Objetivo 2: Llevar un control de gestión periódicamente para el aseguramiento de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Acordar el trámite y resolución con el titular de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, del control de la correspondencia que ingresa, turnarla y dar un seguimiento sistemático a su atención.
- Participar en el control, planeación y evaluación de proyectos de tecnologías de la información.



- Llevar a cabo las labores encomendadas conforme a los planes y programas que establezca el titular de la DGGTIC
- Realizar las actividades administrativas y logísticas que requiere la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Objetivo 3: Fungir como enlace administrativo permanentemente ante la Dirección General de Administración en la Oficialía Mayor del Gobierno de la Ciudad de México.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Administrar papelería, gasolina y consumibles para su adecuada distribución.
- Llevar el control del área de Recursos Humanos referente a nomina gestionando todos los requerimientos que la Dirección General de Administración en la Oficialía Mayor del Gobierno de la Ciudad de México solicite.

Puesto: Subdirección de Política Informática

Misión: Contribuir en la implementación de la gobernabilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para promover la mejora continua de la administración, el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, estimular la participación ciudadana y promover la transparencia en la gestión gubernamental.

Objetivo 1: Investigar periódicamente los marcos de referencias internacionales para su adopción en las áreas de tecnologías de la información y comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Colaborar en el diseño de un marco de gobernabilidad que rija el manejo de las tecnologías de la información y comunicaciones en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
-
- Proponer mejores prácticas en materia de políticas y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones para simplificar y agilizar procesos para el cumplimiento de objetivos institucionales en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Desarrollar políticas, lineamientos, programas, convenios y acuerdos; en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Objetivo 2: Promover y difundir continuamente marcos de referencia internacionales y buenas prácticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Examinar y difundir políticas y casos de éxito de los contenidos publicados en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en redes sociales vinculadas a la Comisión de Gobierno Electrónico.
- Difundir buenas prácticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones propuestas y autorizadas por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a través de medios masivos de comunicación.

Objetivo 3: Proponer periódicamente iniciativas de Gobierno Electrónico para el aseguramiento de la gobernabilidad integral de las TIC.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Supervisar la actualización del padrón de miembros de la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal para el uso y difusión adecuada de la información que se concentra en el mismo.
- Realizar estudios e investigaciones para definir y actualizar normas, lineamientos y estándares en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Enviar información actualizada que permita el mejor desempeño de la Comisión de Gobierno Electrónico.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Verticales.

Misión: Apoyar con el seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y comunicaciones, donde se integran los proyectos y sus inventarios en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 1: Proporcionar apoyo administrativo permanente a la JUD de Comisión de Gobierno Electrónico para el seguimiento a los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Elaborar oficio de solicitud de vocales para actualizar el directorio de los vocales que integran la Comisión de Gobierno Electrónico.
- Mantener actualizados usuarios y contraseñas de los vocal de la Comisión de Gobierno Electrónico.
- Realizar análisis comparativos por dependencia en cada uno de sus inventarios para una mejora continua.



- Recabar información de la Administración Pública del Distrito Federal para mantener actualizado los inventarios que conforman el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Objetivo 2: Proporcionar apoyo administrativo permanente a la JUD de Comisión de Gobierno Electrónico para el seguimiento a las actividades de la Comisión de Gobierno Electrónico.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Colaborar en la logística de las sesiones de trabajo de la Comisión de Gobierno Electrónico.
- Realizar minutas de trabajo e informes sobre los resultados y acuerdos en las sesiones de trabajo de la Comisión de Gobierno Electrónico.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Comisión de Gobierno Electrónico.

Misión: Garantizar que los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones registrados cumplan con los requisitos establecidos por la Comisión de Gobierno Electrónico; así como, la difusión de marcos de referencia en buenas prácticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones,

Objetivo 1: Colaborar permanentemente en el diseño de propuestas y difusión de iniciativas de políticas y estándares de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Comisión de Gobierno Electrónico.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Analizar y generar elementos para diseñar el modelo de gobernabilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones con fundamentos en las mejores prácticas de TIC y su relación con la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal.
- Colaborar en la creación del marco metodológico de gobernabilidad a seguir en la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- Colaborar con contenidos para la publicación en el sitio de la Comisión de Gobierno Electrónico www.cge.df.gob.mx.
- Notificar a las áreas de tecnologías de la Información y Comunicaciones de las buenas prácticas de control y seguridad.



Objetivo 2: Mantener actualizado el padrón de la Comisión de Gobierno Electrónico para el seguimiento en tiempo y forma del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Mantener actualizado las vocales que conforman la Comisión de Gobierno Electrónico para difundir la información necesaria a las dependencias involucradas en las Administración Pública del Distrito Federal.
- Revisar que el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cumpla con las políticas y estándares establecidos en la Comisión de Gobierno Electrónico para toda la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 3: Difundir periódicamente marcos de referencia en buenas prácticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a las dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal para su estandarización mediante la Comisión de Gobierno Electrónico.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Realizar la publicación y difusión en las redes sociales que tengan participación en la Comisión de Gobierno Electrónico en marco de referencia en buenas prácticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Colaborar en la preparación de las sesiones de trabajo de la comisión de Gobierno Electrónico en la cual emiten los marcos de buenas prácticas, así como, políticas y estándares en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

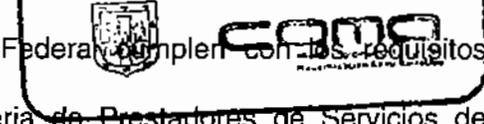
Puesto: Coordinación de Firma Electrónica

Misión: Fomentar y difundir el uso de la Firma Electrónica Avanzada en los trámites y procedimientos que se llevan a cabo en la Administración Pública del Distrito Federal, dando prioridad a los procesos internos y a los que se refieren a la atención de trámites y solicitudes de servicios que tengan mayor impacto entre la ciudadanía.

Objetivo 1: Administrar permanentemente el registro de Prestadores de Servicios de Certificación: estampado de tiempo y autenticación de dispositivos y servidores para los entes de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Validar que los Prestadores de Servicios de Certificación: estampado de tiempo y autenticación de dispositivos y servidores; de los cuales hacen uso las entidades



de la Administración Pública del Distrito Federal y cumplir con los requisitos establecidos para tal efecto.

- Definir y actualizar los requisitos en materia de Prestadores de Servicios de Certificación: estampado de tiempo y autenticación de dispositivos y servidores y cancelar el registro a los que no cumplan con los lineamientos.
- Mantener actualizado el sistema de registro de los Prestadores de Servicios de Certificación: estampado de tiempo y autenticación de dispositivos.
- Atender las solicitudes para registrar los Prestadores de Servicios de Certificación: estampado de tiempo y autenticación de dispositivos.

Objetivo 2: Fomentar continuamente el uso de la Firma Electrónica para sustituir la firma autógrafa en los trámites y servicios de la Administración Pública del Distrito Federal.

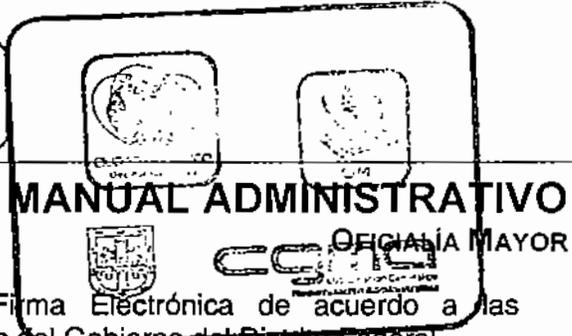
Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Supervisar el apoyo técnico y asesoría a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF para el uso de los componentes de Firma Electrónica Avanzada desarrollados por esta coordinación
- Atender las solicitudes de incidentes o mejoras de los componentes de Firma Electrónica desarrollados por esta coordinación y mantenerlos actualizados.
- Atender las solicitudes de registro de los sistemas en los que se implementa el uso de firma electrónica en el Gobierno de Distrito Federal.
- Operar el sistema de información para registrar los proyectos e implementaciones de servicios de Firma Electrónica Avanzada en el sistema de información.
- Dar asesoría técnica a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades en la implementación de los servicios de Firma Electrónica en sus sistemas informáticos.
- Informar sobre las ventajas del uso de la Firma Electrónica Avanzada en los trámites y procedimientos que se llevan en la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 3: Establecer periódicamente los requisitos, directrices y lineamientos para implementar el uso de la Firma Electrónica en los trámites y servicios de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Definir los requerimientos para el uso de los componentes de Firma Electrónica Avanzada.
- Revisar y emitir los lineamientos en materia de Firma Electrónica para el Gobierno del Distrito Federal.
- Interactuar con el Sistema de Administración Tributaria (SAT) para recibir los servicios de la Unidad Certificadora para los servidores públicos del Distrito Federal.
- Brindar solución y seguimiento oportuno a las solicitudes de mejora o reporte de incidentes a los componentes de Firma Electrónica Avanzada.
- Investigar y aplicar nuevos esquemas a los componentes de Firma Electrónica.



- Desarrollar nuevos componentes de Firma Electrónica de acuerdo a las necesidades de las Unidades Administrativas del Gobierno del Distrito Federal.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos de Buenas Prácticas.

Misión: Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos definidos a los proyectos de innovación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, donde se implementen programas de mejora continua y lineamientos dentro de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Objetivo 1: Llevar el registro y seguimiento permanente de los proyectos de innovación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones propuestos por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Colaborar en el análisis de los proyectos de innovación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos en la normatividad.
- Alinear los proyectos de innovación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones al uso de las mejores prácticas en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones que rigen el mercado.

Objetivo 2: Proporcionar apoyo al seguimiento continuo de políticas y lineamientos de acuerdo con las estrategias y metas del Gobierno del Distrito Federal en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Colaborar en el análisis de los proyectos de innovación de TIC para linearlos a la planeación estratégica de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal.
- Colaborar en la difusión del uso de mejores prácticas para mejorar el funcionamiento y desempeño de estrategias de Gobierno en materia de TIC.

Objetivo 3: Proporcionar apoyo permanente en la evaluación de iniciativas de Gobierno Electrónico de acuerdo a las mejores prácticas de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Apoyar en la difusión de la información actualizada de normas, lineamientos y estándares en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Dar seguimiento a la difusión del uso de buenas prácticas que permita el mejor desempeño del Gobierno Electrónico.



Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad de la Información

Misión: Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, datos y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, así como realizar evaluaciones y recomendaciones de seguridad para los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de las diferentes dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 1: Establecer periódicamente reglas para el uso de servicios y de sistemas para mejorar la seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Definir y mantener actualizada la política de seguridad del Centro de Operaciones de la Red Metropolitana.
- Difundir las medidas de seguridad establecidas en las políticas de seguridad.
- Establecer protocolos de seguridad para garantizar que la información esté accesible cuando sea necesaria para aquellos que tengan autorización de utilizarla.

Objetivo 2: Garantizar permanentemente el cumplimiento de los estándares de seguridad definidos; por medio de auditorías de seguridad de las diferentes dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Elaborar un Plan de Seguridad que incluya los niveles de seguridad adecuados tanto en los servicios prestados a los usuarios como en los acuerdos de servicio firmados con proveedores internos y externos.
- Supervisar proactivamente los niveles de seguridad analizando tendencias, nuevos riesgos y vulnerabilidades.
- Elaborar los informes para proveer información sobre asuntos de seguridad de tecnologías de la información a los procesos de gestión de servicios.

Objetivo 3: Administrar permanentemente los riesgos de seguridad para garantizar la continuidad de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que ofrecen las diferentes dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Realizar auditorías de seguridad de forma periódica para administrar los riesgos



informáticos.

- Colaborar con el área de administración de incidentes para el tratamiento y resolución de incidentes relacionados con la seguridad.
- Colaborar con el área de continuidad del servicio para asegurar que no peligra la integridad y confidencialidad de los datos en caso de desastre.

Puesto: Dirección de Dictaminación

Misión: Asegurar técnicamente que la adquisición de bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, esté alineada a las estrategias, objetivos y metas de Gobierno.

Objetivo 1: Coordinar de manera permanente la atención y evaluación de las solicitudes de dictamen técnico, solicitudes de baja de bienes informáticos e informes de adquisición de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para asegurar la gobernabilidad en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Coordinar el análisis y evaluación de las solicitudes de dictamen técnico y solicitudes de baja de bienes informáticos, que presenten de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para garantizar la gobernabilidad en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Asesorar a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en la elaboración y presentación de solicitudes de dictaminación técnica, solicitudes de baja de bienes informáticos e informes de adquisición con el fin cumplir los objetivos y metas de los proyectos asociados.
- Controlar y supervisar la solicitud y revisión de los informes de adquisición de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para asegurar que las adquisiciones se apegaron a la normatividad vigente y al dictamen técnico emitido.
- Identificar los casos en que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal no presenten los informes de adquisición o presenten alguna anomalía en los mismos e informar a la Contraloría General con el fin de fortalecer el cumplimiento de la normatividad.

Objetivo 2: Coordinar y supervisar periódicamente la revisión, actualización y



publicación de los estándares técnicos de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, con el fin de establecer un marco de referencia para la adquisición de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones por parte de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Evaluar las tendencias tecnológicas disponibles en el mercado en materia de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones con el fin de establecer nuevos estándares tecnológicos para los proyectos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Elaborar el calendario de actualización de los estándares técnicos de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal con el fin de asegurar un nivel tecnológico óptimo para los proyectos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Definir las categorías, formato y características de los estándares técnicos de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal para garantizar la vigencia tecnológica de los mismos.
- Promover la firma de convenios con los principales fabricantes y proveedores de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación, para asegurar mejores condiciones y precios en las adquisiciones de los mismos por parte de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 3: Expedir y actualizar permanentemente las normas, lineamientos y procedimientos referentes al trámite de solicitudes de dictamen técnico, solicitudes de baja de bienes informáticos e informes de adquisición, con el fin de garantizar la gobernabilidad en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Expedir, de acuerdo a las leyes, normas y códigos aplicables, las normas y lineamientos que regulen los trámites de solicitud de dictamen técnico, solicitud de baja de bienes informáticos e informes de adquisición con el fin de eliminar la presencia de elementos subjetivos en la evaluación de los trámites.
- Establecer los procesos y medios a través de los cuales las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración



Pública del Distrito Federal llevarán a cabo el trámite de solicitudes de dictamen técnico, solicitudes de baja de bienes informáticos e informe de adquisición para garantizar la atención eficiente y transparente de las mismas.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos Transversales

Misión: Apoyar en la revisión de información de acuerdo con los lineamientos y la normatividad vigente para la adquisición de bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, bajas de bienes e informes de adquisición para los Entes del Distrito Federal.

Objetivo 1: Brindar apoyo permanente en la asesoría a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, en la Normatividad que rige los trámites de Dictaminación, Baja e informes de Adquisición en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de agilizar su evaluación.

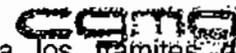
Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Proporcionar apoyo en asesoría a las instancias del Gobierno del Distrito Federal, respecto a los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.
- Recabar la información sobre los documentos necesarios para el trámite de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.

Objetivo 2: Realizar periódicamente investigaciones técnicas en materia de Telecomunicaciones y Equipos Especiales que permitan homologación del parque Informático en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para formalizar un marco de referencia.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Compilar el acervo documental de fabricantes y distribuidores de nuevas Tecnologías de Equipos de Telecomunicaciones y Equipos especiales que permitan la toma de decisiones para la definición de los estándares normativos.
- Registrar el control de la organización de las reuniones de trabajo y acuerdos de la Dirección de Dictaminación en particular respecto a la presentación y actualización de nuevas tecnologías con fabricantes y distribuidores en el mercado.
- Proporcionar el uso de las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Objetivo 3: Informar continuamente la Normatividad referente a los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición en las Dependencias, Organos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para tener un mejor registro de sus bienes informáticos.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Informar de acuerdo con las Leyes, Normas y Códigos aplicables, la normatividad que regule los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.
- Brindar apoyo en los procesos a seguir para los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares.

Misión: Asegurar que la información recibida de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, esté alineada a la normatividad vigente en materia de tecnologías de la información y comunicaciones para la adquisición de bienes y servicios, baja de bienes e Informes de Adquisición.

Objetivo 1: Asesorar permanentemente a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en la Normatividad que rige los trámites de Dictaminación, Baja e Informes de Adquisición en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Brindar asesoría a las instancias del Gobierno del Distrito Federal, respecto a los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.
- Facilitar la información sobre los documentos necesarios para el trámite de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.
- Revisar previo a la solicitud, cuando lo soliciten, que los documentos que integran las solicitudes de Dictaminación y Baja de Bienes Informáticos Obsoletos, cumplan con los requisitos necesarios y estén de acuerdo a la normatividad vigente.

Objetivo 2: Contribuir periódicamente a la actualización de los Estándares Técnicos de



Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Coordinar el intercambio de información con los fabricantes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Consolidar los Estándares Técnicos de Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en base a la información recopilada.
- Actualizar en la página de la Comisión de Gobierno Electrónico, los Estándares Técnicos de Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal.

Objetivo 3: Apoyar continuamente a la elaboración de la Normatividad que regula los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Examinar la normatividad vigente de la Administración Pública del Distrito Federal y evaluar los casos que tienen relación con los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.
- Revisar que la Normatividad que regule los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición; no contradiga o viole las Leyes, Normas y Códigos de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Actualizar en la página de la Comisión de Gobierno Electrónico, la Normatividad que regula los trámites de Solicitud de Dictaminación, Baja de Bienes Informáticos Obsoletos e Informe de Adquisición.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Telecomunicaciones y Equipos Especiales

Misión: Impulsar el cumplimiento de la normatividad técnica generada por la Comisión de gobierno electrónico a través de la coordinación efectiva de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en cuanto a Dictaminación Técnica se refiere, asesorándolas en materia de Telecomunicaciones y Equipos especiales, además de participar en la autorización, de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que son clave en los procesos del Gobierno del Distrito Federal.

Objetivo 1: Estructurar periódicamente la concertación de cooperación y colaboración entre las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para promover



el uso y aprovechamiento tecnológico del sistema de Dictaminación Técnica impulsando los proyectos de gobierno electrónico en los ámbitos de infraestructura, soluciones tecnológicas, estándares técnicos y servicios que faciliten la incorporación de la tecnología en los procesos claves de gobierno.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Analizar y evaluar técnicamente casos de solicitud de Dictaminación Técnica.
- Analizar y evaluar los casos de solicitud que involucren Telecomunicaciones y conectividad de redes realizados por las instancias del Gobierno del Distrito Federal, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Notificar a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal cuando sus solicitudes de Dictaminación requieran información técnica adicional para su análisis y evaluación.
- Cerrar los casos de solicitud que no entregaron la información técnica adicional solicitada para su análisis y evaluación en el tiempo especificado de acuerdo a la normatividad vigente; y generar el oficio de respuesta a dichas solicitudes de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Generar los Dictámenes Técnicos de autorización correspondientes cuando las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal cumplan Técnicamente con los requisitos de dictaminación.
- Vigilar el cumplimiento y administrar la entrega de los informes de adquisición de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 2: Asesorar permanentemente a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, a fin de disipar todos los cuestionamientos técnicos de las solicitudes de Dictaminación realizadas.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Brindar asesoría técnica en sus Solicitudes de Dictaminación, a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Asesorar en materia de redes, telecomunicaciones y equipos especiales cuando así lo soliciten, a las instancias que realicen o estén por realizar el trámite de Baja de Bienes Obsoletos.
- Brindar asesoría técnica con respecto a los Estándares Normativos de Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno del Distrito Federal a las instancias que lo soliciten.



Objetivo 3: Desarrollar periódicamente investigación técnica en materia de Telecomunicaciones y Equipos Especiales para la homologación del parque informático en las Dependencias, Organos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Integrar un acervo documental de fabricantes y distribuidores de nuevas Tecnologías de equipos de Telecomunicaciones y Equipos Especiales que permitan la toma de decisiones para la definición de los estándares normativos.
- Organizar y dar seguimiento de las reuniones de trabajo y acuerdos de la Dirección de Dictaminación en particular respecto a la presentación y actualización de nuevas tecnologías con fabricantes y distribuidores en el mercado.
- Asistir a eventos de presentación y seminarios de actualización que organicen los fabricantes de las tecnologías en el mercado a fin de obtener elementos para elaborar las propuestas de actualización de estándares normativos.
- Realizar investigación de mercado en materia de Telecomunicaciones y Equipos Especiales.
- Investigar las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento: Generación de Políticas y Lineamientos en la Implementación de la Gobernabilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Objetivo General: Constituir el Modelo de gobernabilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción V y VI. del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal en su apartado 3.1.5. inciso c.
2. Proponer mejores prácticas en materia de políticas y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones.
3. Promover y difundir marcos de referencia internacionales y buenas prácticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
4. Investigación precisa de acuerdo a las políticas que se implementarán, Participar en consejos, comités, subcomités y demás cuerpos colegiados establecidos sobre Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Gobierno Electrónico
5. En la descripción narrativa los numerales del 4 al 7 puede existir variación en el tiempo de respuesta por afectación de terceros.
6. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

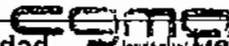
TIC Tecnologías de la Información y Comunicación

CGE Comisión de Gobierno Electrónico.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Solicita la creación de Políticas en materias de TIC, a la Dirección Ejecutiva	1 día
Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	<p>Recibe para la revisión y evaluación de la Política en materias de TIC solicitados</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No</p> <p>Se realizan comentarios y propuestas para la implementación de la Política en materias de TIC solicitados y se devuelven a la DIRECCIÓN GENERAL</p> <p>Si</p> <p>Se envía a SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA INFORMÁTICA para crear las Políticas en materias de TIC Solicitados</p>	2 días
Subdirección de Política Informática	3	Recibe la Solicitud de la Creación de nuevas Políticas en materias de TIC, a implementar y turna al JUD de Comisión de Gobierno Electrónico, para la Investigación y Documentación de las Políticas en materias de TIC solicitados	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Comisión de Gobierno Electrónico	4	Investigación y Documenta para la creación de la Política en materias de TIC solicitada, determinando el alcance y las responsabilidades inherentes para garantizar la factibilidad de su implementación y la turna a la SUBDIRECCIÓN DE POLITICA INFORMATICA, para su revisión	7 días
Subdirección de Política Informática	5	<p>Recibe documentación para la revisión y creación de la Política en materias de TIC</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No</p>	7 días



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	6	<p>Se realizan las observaciones correspondientes y se turna al JUD DE COMISIÓN DE GOBIERNO ELECTRONICO, para disolver las observaciones entregadas.</p> <p>Si Se realiza la planeación y Coordinación para crear la Política en materias de TIC y una vez realizada, se envía a la DIRECCIÓN EJECUTIVA para su revisión y visto bueno</p> <p>Recibe propuesta de Políticas en materias de TIC solicitados y revisa</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No Realiza las observaciones y/o modificaciones correspondientes y lo envía a la SUBDIRECCIÓN DE POLITICA INFORMATICA para solventarlas.</p> <p>Si La turna para su revisión y visto bueno a la DIRECCIÓN GENERAL.</p>	5 días
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	7	<p>Recibe la propuesta de la Política en materias de TIC solicitada para revisión</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No Se realizan observaciones y/o correcciones y se turna a la Dirección Ejecutiva para solventarlas.</p> <p>Si Se da Visto Bueno y Se turna a la DIRECCIÓN EJECUTIVA para la implementación y difusión de la misma</p>	5 días
Dirección Ejecutiva de	8	Recibe documentación con el visto bueno y	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Gobierno Electrónico y Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		la turna a la SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA INFORMATICA para su implementación y difusión.	
Subdirección de Política Informática	9	Recibe la documentación con el visto bueno implementa la Política en materias de TIC y la difunde mediante los medios necesarios, email, Oficios, Portal CGE, etc.	4 días
FIN DEL PROCESO			

Autorizó

Mario Delgado Wise

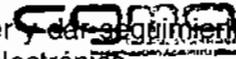
Director Ejecutivo de Gobierno Electrónico
y Políticas de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Nombre del Procedimiento: Registro de prestador de servicios de Certificación.

Objetivo General: Verificar periódicamente que los Prestadores de Servicios de Certificación interesados en proporcionar el servicio de gestión de Certificados Digitales cumplan con los requisitos establecidos por la Unidad de Firma Electrónica (UFE) para conformar un padrón de prestadores de servicios de certificación.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y 101 Ter B fracciones XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública



- del Distrito Federal. en su apartado 3.9, con el fin de establecer y dar seguimiento a mecanismos para impulsar e implementar servicios de la firma electrónica.
2. Validar que los Prestadores de Servicios de Certificación que así lo requieran cumplan con los requisitos establecidos por la Unidad de Firma Electrónica para proporcionar el servicio de emisión de Certificados Digitales para que las personas físicas/morales residentes en el Distrito Federal e interactúen entre ellas mediante el uso de los mismos en sus procesos y procedimientos.
 3. Las personas físicas/morales interesadas en registrarse en el Padrón de Prestadores de Servicios de Certificación del Distrito Federal, deberán solicitarlo por escrito ante la Unidad de Firma Electrónica de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Contraloría General del Distrito Federal, acompañando la información correspondiente según su naturaleza jurídica.
 4. La UFE podrá solicitar la documentación complementaria que juzgue conveniente, para comprobar la información que presenten los interesados en el procedimiento de registro o modificación del registro en el padrón de Prestadores de Servicios de Certificación del Distrito Federal.
 5. Llevado a cabo el procedimiento, y de haberse cumplido con los requisitos anteriores, el interesado recibirá una constancia de registro de Prestador de Servicios de Certificación del Distrito Federal.
 6. Las personas físicas/morales inscritas en el padrón de Prestadores de Servicios de Certificación del Distrito Federal, deberán comunicar por escrito a la UFE dentro de los quince días hábiles siguientes, cualquier cambio a la información proporcionada, la cual será valorada por la UFE para dictaminar la continuidad del registro del Prestador de Servicios de Certificación o la re-evaluación del proceso de registro para determinar nuevamente si cumple los requisitos establecidos para formar parte del padrón de Prestadores de Servicios de Certificación del Distrito Federal. En caso de no recibir la comunicación por escrito en los 15 días hábiles mencionados, el registro del Prestador de Servicios de Certificación ante la UFE dejará de tener validez jurídica a partir de ese momento.
 7. El Prestador de Servicios de Certificación (PSC) debe integrar su expediente electrónico en el 'Sistema de Registro de Prestadores de Servicios de Certificación' que pone a su disposición la UFE en el Portal de la Comisión de Gobierno Electrónico (www.cge.df.gob.mx), con la información requerida en los siguientes anexos:

Anexo 1. Solicitud de PSC.pdf

Anexo 2. Documentación de la Infraestructura Tecnológica.pdf

Anexo 3. Revisión de la operación de la Infraestructura Tecnológica.pdf

Anexo 4. Estructura y Estándares del Certificado Digital.pdf

Anexo 5. Consulta del Estado de un Certificado Digital.pdf

Anexo 6. Captura de Elementos Biométricos.pdf



8. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

PSC: Persona física/moral que quiere proporcionar el servicio de gestión de certificados y ser registrado en el Padrón de Prestador de Servicios de Certificación del Distrito Federal.

Servicio de gestión de Certificados Digitales: Servicios proporcionados por el PSC referentes a la emisión, renovación, revocación de certificados digitales, así como el servicio de consulta del estado de un certificado digital.

Padrón de Prestadores de Servicios de Certificación: Conjunto de PSCs que han sido aprobados por la Unidad de Firma Electrónica para proporcionar el servicio de emisión de Certificados Digitales para que las personas físicas/morales residentes en el Distrito Federal interactúen entre ellas mediante el uso de los mismos en sus procesos y procedimientos.

Sistema. Sistema para el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación disponible en la dirección web www.psc.df.gob.mx.

Herramienta de Firma Electrónica. Conjunto de aplicaciones que permiten firmar electrónicamente archivos digitales y verificar la firma electrónica, disponibles en la página web www.firmaarchivos.df.gob.mx.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
PSC	1	<p>Entrega por oficio su solicitud de registro al Padrón de Prestadores de Servicios de Certificación del Distrito Federal a la Dirección General de Gobernabilidad de TIC, adjuntando según su naturaleza jurídica, la documentación que corresponda:</p> <p>En caso de persona moral:</p> <p>La razón o denominación social.</p> <p>Copias certificadas por Notario o Corredor Público, inscritas en el Registro Público de la Propiedad, de la escritura constitutiva y modificaciones si las hay, con los datos registrales correspondientes, así como el nombre del representante legal y el documento que acredite su personalidad, adjuntando copia de su identificación oficial.</p> <p>Copia fotostática del alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Cédula de Identificación Fiscal, del registro ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y del registro ante el INFONAVIT.</p> <p>Objeto Social y currículum de la empresa.</p> <p>En caso de persona física:</p> <p>Nombre completo del interesado.</p> <p>Copia fotostática de su identificación oficial y; en su caso, de su cédula profesional.</p>	30 MIN



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		<p>Copia fotostática del alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Cédula de Identificación Fiscal.</p> <p>En ambos casos:</p> <p>Domicilio fiscal y teléfonos para su localización, anexando copia fotostática de los comprobantes respectivos. Asimismo, deberá señalar domicilio para oír y recibir notificaciones dentro del territorio del Distrito Federal. Asimismo deberá proporcionar su cuenta de correo electrónico para enviar y recibir información.</p> <p>Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta correspondiente al ejercicio inmediato anterior, respecto de la fecha de solicitud de registro.</p> <p>Manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad, el nombre, denominación o razón social de aquellas personas físicas/morales de las que forman parte, o sus representantes, socios, empleados, apoderados, administradores o cualquier persona que se vincule con el solicitante.</p>	
DGGTIC	2	Analiza la viabilidad, categoriza, prioriza y turna la solicitud a la Coordinación de Firma Electrónica	1 día
Coordinación de Firma Electrónica	3	Recibe la solicitud y verifica cuantitativamente y cualitativamente la documentación turnada.	2 días
		<p>¿La información está completa?</p> <p>NO</p>	



MANUAL ADMINISTRATIVO



OFICIALÍA MAYOR
CDMX

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Coordinación de Firma Electrónica	4	Notifica al PSC y solicita la documentación faltante.	2 horas
PSC	5	Genera y envía oficio dirigido a la DGGTIC anexando la información solicitada.	3 días
		(Continúa paso 2)	
Coordinación de Firma Electrónica	6	SI	3 días
		Genera Digitaliza la documentación y registra los datos generales y agrega la documentación digital al sistema.	
		Envía correo electrónico al PSC para informar que se ha realizado su registro en el sistema y que puede ingresar utilizando su FIEL para autenticarse.	3 horas
PSC	7	Genera su Expediente Electrónico en el sistema adjuntando los siguientes documentos:	5 días
		Anexo 1. Solicitud de PSC.pdf	
		Anexo 2. Documentación de la Infraestructura Tecnológica.pdf	
		Anexo 4. Estructura y Estándares del Certificado Digital.pdf	
		Anexo 5. Consulta del Estado de un Certificado Digital.pdf	
		Anexo 6. Captura de Elementos Biométricos.pdf	
PSC	8	Firma electrónicamente la solicitud de aprobación a través del sistema. El sistema envía notificación al JUD de firma electrónica.	30 minutos



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Coordinación de Firma Electrónica	9	Revisa que los anexos están completos y la información sea suficiente y correcta. ¿La información es suficiente y correcta? NO	20 días
Coordinación de Firma Electrónica	10	Genera las observaciones en el sistema y notifica al PSC y solicita la documentación faltante.	2 días
PSC	11	Genera y envía oficio dirigido a la DGGTIC anexando la información solicitada. (Continúa paso 8)	10 días
Coordinación de Firma Electrónica	12	Realiza una visita física a las instalaciones del PSC para revisar el cumplimiento del "Anexo 3. Revisión de la Operación de la Infraestructura Tecnológica.pdf".	8 días
Coordinación de Firma Electrónica	13	Genera reporte de la visita física del PSC. ¿El PSC cubre satisfactoriamente los requisitos establecidos? NO	1 día
		Rechaza la solicitud de PSC y genera reporte con motivo del rechazo de la solicitud PSC.	1 día
		Genera y envía oficio y lo firma electrónicamente utilizando la herramienta de firma electrónica con los motivos de rechazo al PSC.	1 día
	14	Fin del Procedimiento	
Coordinación de Firma Electrónica	15	SI Genera "Constancia de Aprobación del Prestador de Servicios de Certificación" y la firma electrónicamente a través del sistema.	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
PSC	16	Notifica al PSC que se completó su registro en el Padrón de Prestadores de Servicios de Certificación y solicita su validación.	1 día
	17	Descarga la constancia firmada electrónicamente en el sistema del registro en el Padrón de Prestadores de Servicio de Certificación del Gobierno del Distrito Federal y aprueba el cierre del ticket.	5 día
		Fin del Procedimiento	

Autorizó


Julio César Delgado García

Coordinador de Firma Electrónica

Nombre del Procedimiento: Registro de proyecto con firma electrónica avanzada.

Objetivo General: Tener un registro permanente de los proyectos que implementen Firma Electrónica Avanzada en los trámites y servicios que lleven a cabo los Entes Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal para contar con indicadores de avance en cuestión del uso de firma electrónica en el Gobierno del Distrito Federal.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y 101 Ter B fracciones XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR

- y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal en su apartado 3.9, con el fin de establecer y dar seguimiento a mecanismos para impulsar e implementar servicios de la firma electrónica.
2. Registrar, asesorar y evaluar a las áreas de los entes públicos de la APDF durante la implementación de los proyectos que integren el uso de la Firma Electrónica avanzada.
 3. Los entes públicos de la APDF interesados en registrar proyectos que integren el uso de la Firma Electrónica Avanzada podrán enviar la solicitud escrita con al menos
 - Descripción del proyecto
 - Manuales de los procesos donde se implementara la firma
 - Esquema de implementación de mecanismos de firma, verificación de firma, almacenamiento, cifrado y manejo de componentes de firma
 - Código fuente de componentes de firma, verificación de firma, almacenamiento y cifrado de información.
 - El registro de los proyectos no interfiere con la implementación y puesta en marcha de los mismos.
 4. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:
 - Usuario:** Responsables de las áreas de TIC, sus superiores o Directores de área en caso de no contar con área de informática, de los Entes Públicos del Gobierno del Distrito Federal.
 - Área de Mesa de Servicio.** Subdirector de Servicio al Usuario, JUD de Mesa de Servicio y Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio.
 - Sistema de Registro de Proyectos:** Sistema para realizar el Registro del Proyecto con Firma Electrónica Avanzada y realizar el seguimiento por parte de la JUD de Firma Electrónica, está disponible en la página web www.proyectosfiel.df.gob.mx
 - Sistema de Mesa de Servicio:** Sistema para que los usuarios realicen solicitudes de servicio a la Dirección Ejecutiva de Servicios de TIC, está disponible en la página web www.mesadeservicio.df.gob.mx
 - Sistema de Firma de Archivos:** Conjunto de herramientas para realizar el firmado electrónico de archivos así como la verificación de la firma electrónica, está disponible en la página web www.firmaelectronica.df.gob.mx



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario	1	Realiza solicitud de alta para el sistema de registro de proyectos con Firma Electrónica Avanzada a la DGGTIC indicando: Datos de Contacto de seguimiento Nombre Apellido Paterno Apellido Materno RFC Ente Público Puesto Teléfono Correo Electrónico	1 día
DGGTIC	2	Analiza la viabilidad, categoriza, prioriza y turna la solicitud a la Coordinación de Firma Electrónica	1 día
Coordinación de Firma Electrónica	3	Realiza el pre-registro del proyecto con la información proporcionada y envía datos de acceso al usuario.	1 día
	4	Solicita al usuario proporcionar información de: Normatividad y/o marco jurídico actual de uso del proyecto. Procesos donde se utilizará la firma electrónica o la verificación de la misma. Nombre de la implementación. Descripción. Usuarios finales. Fecha estimada de finalización. Periodos de uso de la implementación, especificando los siguientes datos: Inicio del periodo. Fin del periodo. Número total de usuarios que usarán el sistema durante el periodo. Número de usuarios concurrentes por día que usarán el sistema.	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario	5	Elabora y Firma electrónicamente los documentos digitales de la información solicitada	5 días
	6	Anexa los documentos firmados electrónicamente en el Sistema de Registro de Proyectos.	1 día
	7	Desarrolla la implementación de firma electrónica avanzada y generar la documentación técnica de cada implementación.	30 días
	8	Crea un archivo comprimido por cada implementación de firma electrónica avanzada, incluyendo la siguiente información: Código fuente de la implementación Manual técnico de la implementación.	1 día
Coordinación de Firma Electrónica	9	Firma electrónicamente el archivo comprimido utilizando la herramienta del Sistema de Firma de Archivos y Anexa el archivo firmado electrónicamente en el Sistema de Registro de Proyectos en la implementación de firma correspondiente.	1 hora
	10	Recibe correo electrónico del Sistema de Registro de Proyectos solicitando la validación de la implementación de firma electrónica del usuario. Verifica la firma electrónica de la implementación de firma electrónica y del archivo comprimido correspondiente.	1 día
Usuario	11	¿La firma electrónica es correcta? NO Agrega un comentario a la correspondiente implementación mencionando que la firma electrónica es incorrecta.	3 horas
	12	Elimina la firma electrónica incorrecta de la implementación de firma electrónica en el Sistema de Registro de Proyectos. (Regresa a la actividad 5)	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		SI	
Coordinación de Firma Electrónica	13	Revisa los datos de la implementación de firma electrónica, el contenido del archivo comprimido y la normatividad y/o marco jurídico para formalizar el uso del sistema con firma electrónica. ¿La implementación es correcta?	10 días
	14	NO Agrega comentario en el Sistema de Registro de Proyectos sobre la implementación de firma electrónica. El sistema notifica al usuario que se realizaron comentarios del proyecto con firma electrónica.	2 días
Usuario	15	Revisa los comentarios en el Sistema de Registro de Proyectos y realizar las correcciones correspondientes de la implementación de firma electrónica.	1 día
Usuario	16	Selecciona el proyecto en el Sistema de Registro de Proyectos y realizar el pre-registro de una nueva implementación de firma electrónica, haciendo referencia a la implementación a actualizar.	1 día
	17	Realiza la actualización de la implementación de firma electrónica y de la documentación técnica. (Regresa a la actividad 15)	5 días
		SI	



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
	18	Firma electrónicamente los datos del proyecto y sus implementaciones registradas.	1 día
Coordinación de Firma Electrónica	19	Genera constancia en formato digital del registro del Proyecto con Firma Electrónica Avanzada.	1 día
Usuario	20	Recibe correo electrónico del sistema mencionando que su proyecto se ha registrado en el sistema y aprueba el cierre del ticket.	1 día
Fin del Procedimiento			

Autorizó


Julio César Delgado García

Coordinador de Firma Electrónica

Nombre del Procedimiento: Emisión de dictamen técnico para la adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

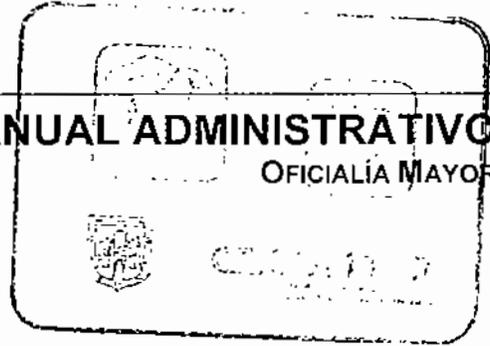
Objetivo General: Evaluar técnicamente las solicitudes de dictamen técnico para la adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal lleven a cabo.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción IV y Artículo reformado 111 Párrafo III, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal en su apartado 3.1.5. inciso e., y 3.4, 3.4.1, 3.4.2 y 3.4.6.



2. El Dictamen Técnico es el documento que deben solicitar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, a fin de justificar técnicamente:
3. La adquisición o arrendamiento de los bienes y/o servicios informáticos que se encuentren fuera del rango especificado para los usos indicados en los estándares técnicos de bienes informáticos de la APDF;
 - La contratación de desarrollo de sistemas (herramientas, aplicaciones, lenguajes, metodologías);
 - La contratación de asesorías o consultorías cuya finalidad sea modelar e implementar un proceso de trabajo en una plataforma tecnológica;
 - La adquisición o arrendamiento de cualquier aplicación que tenga funciones iguales o similares a las de los sistemas informáticos institucionales de la APDF;
 - Adquisición o arrendamiento de equipo de Telecomunicaciones;
 - Contratación de servicios de Telecomunicaciones; y
 - Contratación de servicios de Internet (ej. ancho de banda, enlaces, hospedaje, etc.).
4. Para los bienes y servicios que se encuentran especificados en los estándares técnicos de bienes informáticos de la Administración Pública del Distrito Federal emitidos por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGGTIC), no es necesario el dictamen técnico. En caso de solicitarlo para fundamentar adquisición bajo las opciones del artículo 54 de la LADF, en los casos que aplique, la DGGTIC emitirá un oficio de enterado o bien con las observaciones para el caso en particular. Dicho oficio deberá incluirse en la presentación del caso ante los subcomités de adquisiciones, o al órgano de control correspondiente. La solicitud debe contener toda la información referente al procedimiento de adjudicación que se utilizará para la adquisición de los bienes de que se trate.
5. Los estándares técnicos de bienes informáticos de la Administración Pública del Distrito Federal emitidos definen las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios informáticos que cumplen la política de tecnologías de la información y comunicaciones de la Administración Pública del Distrito Federal. Estos estándares comprenden los siguientes rubros:
 - a) Equipos de cómputo y periféricos;
 - b) Software;
 - c) Manejadores de bases de datos;
 - d) Equipos de comunicación de video, voz y datos;



- e) Telefonía IP;
 - f) Redes de cómputo;
 - g) Capacitación en informática;
 - h) Estándares de datos de sistemas de información; y
 - i) Estándares de proyecciones cartográficas para sistemas de información geográfica.
6. Los casos de adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que no requieren de dictamen técnico y sólo requieren el informe de adquisición correspondiente son:
- Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos;
 - Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y periféricos;
 - Contratación de servicios de:
 - Captura y/o procesamiento de datos y digitalización de documentos e imágenes, y
 - Servicios de uso y compra de información.
7. Consumibles, refacciones y accesorios para equipo de cómputo; y
8. Traspasos, donaciones y transferencias de bienes informáticos entre Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
9. Cuando las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal lo consideren necesario, podrán solicitar a la DGGTIC, previamente a la solicitud del dictamen técnico, una pre-revisión del anexo técnico del proyecto de adquisición o arrendamiento de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones. En estos casos, la DGGTIC emitirá comentarios u observaciones al contenido del anexo técnico que deberán ser atendidos por el solicitante.
10. Las solicitudes de dictamen técnico deberán remitirse a la DGGTIC a través del Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicado en www.sagtic.df.gob.mx para su análisis y evaluación.
11. El Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el medio a través del cual se realiza el registro, revisión y seguimiento de las solicitudes de dictamen técnico, la emisión del mismo así como el envío y revisión de los informes de adquisición.



12. La solicitud del dictamen técnico deberá ser realizada por el vocal ante la Comisión de Gobierno Electrónico. En el caso de los entes que no cuenten con vocal deberán enviar el nombramiento del mismo, firmado por el Titular de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Delegación o Entidad de la Administración Pública del Distrito Federal, a la DGGTIC.
13. Para la emisión del Dictamen es requisito indispensable haber entregado el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) del año en curso, así como haber entregado todos los informes de adquisición de los bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones adquiridos el año anterior.
14. La solicitud del dictamen técnico deberá especificar a qué proyecto del PETIC del año en curso se asocia la solicitud de los bienes y/o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.
15. Todas las comunicaciones y envíos electrónicos de documentación relativos a la solicitud de dictamen técnico deberán realizarse a través de cuentas de correo electrónico institucionales.
- La solicitud de dictamen técnico deberá acompañarse de la siguiente documentación:
 - Justificación técnica;
 - Oficio de suficiencia presupuestal del año en curso para realizar la adquisición;
 - Estudio de mercado;
 - El anexo técnico del bien o servicio que se solicita adquirir o arrendar;
16. Sólo se aceptará para análisis y evaluación las solicitudes de dictamen técnico que reúnan los requisitos enunciados en el numeral 3.4.8 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal; en el caso de solicitudes incompletas o que no cumpla con los requisitos, se emitirá dictamen negativo.
17. Solamente se dará seguimiento a las solicitudes de dictamen técnico que hayan sido registradas en el Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;



18. Cuando la DGGTIC solicite información adicional de la solicitud de dictamen técnico, la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Delegación o Entidad de la Administración Pública del Distrito Federal tendrá hasta 5 días hábiles para cubrir el requerimiento, de lo contrario, se cancelará su solicitud. La información solicitada deberá ser remitida a la DGGTIC a través del Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
19. El resultado del dictamen técnico que incluirá en su caso las recomendaciones y observaciones que procedan, se notificarán a través del Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
20. Los dictámenes técnicos son vigentes desde la fecha de emisión del dictamen hasta el día 31 de diciembre del año en curso. Transcurrido este periodo se deberá solicitar nuevamente el dictamen técnico.
- Los dictámenes técnicos serán válidos sólo para el caso particular y serán aplicables una sola vez.
 - La DGGTIC no avalará ningún tipo de adquisición que se realice fuera del procedimiento señalado en esta normatividad.
 - Los estándares técnicos de bienes informáticos de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes son los disponibles en el sitio de internet de la Comisión de Gobierno Electrónico, www.cge.df.gob.mx.

Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Anexo técnico Documento emitido con las descripciones de los servicios solicitados

Estándares Conjunto de reglas que deben cumplirse

Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Solicitante	1	<p>Evalúa la necesidad de una pre-revisión de su anexo técnico por parte de la Dirección de Dictaminación.</p> <p>¿Se considera necesario solicitar la pre-revisión del anexo técnico?</p> <p>No: Pasa a la actividad 7.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 2.</p>	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Dirección de Dictaminación	2	Envía a la Dirección de Dictaminación el anexo técnico del proyecto.	1 día
	3	Recibe y revisa el anexo técnico del proyecto. Emite observaciones y comentarios respecto del contenido del mismo.	3 días
	4	Envía observaciones y comentarios al Solicitante.	1 día
Solicitante	5	Recibe observaciones y comentarios al contenido del anexo técnico.	1 día
	6	Modifica el anexo técnico atendiendo los comentarios y observaciones recibidos de parte de la Dirección de Dictaminación.	Indefinido
Dirección de Dictaminación	7	Registra en el Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la solicitud de dictamen técnico.	1 día
	8	Revisa la solicitud de dictamen técnico y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales, según el caso.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	9	<p>Recibe la solicitud y revisa que cumpla los requisitos del numeral 3.4.8 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal:</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No: Pasa a la actividad 10.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 12.</p>	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Dirección de Dictaminación	10	Da aviso a la Dirección de Dictaminación.	1 día
	11	Emite dictamen técnico negativo. Termina procedimiento.	1 día
	12	Procede a la revisión y evaluación de la solicitud de dictamen técnico. ¿Se requiere información adicional respecto de la solicitud de dictamen técnico? No: Pasa a la actividad 15. Si: Pasa a la actividad 13.	5 días
Solicitante	13	Solicita la información faltante o agenda una reunión de trabajo con el Solicitante para aclarar la solicitud.	1 día
	14	Envía la información solicitada o acude a la reunión.	5 días
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	15	Envía resultados de la revisión y evaluación de la solicitud de dictamen técnico a la Dirección de Dictaminación.	1 día
Dirección de Dictaminación	16	Revisa los resultados de la revisión y evaluación de la solicitud de dictamen técnico y determina si procede. ¿Procede? No: Pasa a la actividad 11. Si: Pasa a la actividad 17.	2 días
Dirección de Dictaminación	17	Da el Vo.Bo. Para la emisión de dictamen técnico y remite el documento a la Dirección General para su firma.	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Dirección General	18	Firma Dictamen técnico positivo y turna a Oficialía de Partes para su entrega. Termina procedimiento	1 día

Autorizó

Alejandro Jiménez Hernández

Director de Dictaminación

Nombre del Procedimiento: Entrega y revisión de informe de adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

Objetivo General: Recibir y revisar los informes de adquisición de bienes y/o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal hayan adquirido.

Normas y Criterios de Operación:

1. El Informe de Adquisición es el documento que deben presentar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal a la DGGTIC cuando se hayan adquirido bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones hayan requerido o no dictamen técnico de la DGGTIC conforme a los numerales 3.4.1, 3.4.2, 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7 y 3.4.8 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. Asegurar técnicamente que la adquisición de bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, esté alineada a las estrategias, objetivos y metas de Gobierno.



3. Los casos de adquisición de bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que no requieren de Dictamen Técnico y sólo requieren el informe de adquisición correspondiente son:
 - Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y periféricos;
 - Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y periféricos;
 - Contratación de servicios de:
 - Captura y/o procesamiento de datos y digitalización de documentos e imágenes, y
 - Servicios de uso y compra de información.
 - Consumibles, refacciones y accesorios para equipo de cómputo; y
 - Traspasos, donaciones y transferencias de bienes informáticos entre Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
4. Los informes de adquisición deberán remitirse a la DGGTIC a través del Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicado en www.sagtic.df.gob.mx para su revisión.
5. El Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el medio a través del cual se realiza el registro, revisión y seguimiento de las solicitudes de dictamen técnico, la emisión del mismo así como el envío y revisión de los informes de adquisición.
6. Para realizar el registro del informe de adquisición se deberán proporcionar los siguientes datos:
 - Nombre o razón social del proveedor
 - Domicilio del proveedor
 - RFC del proveedor
 - Descripción de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones
 - Costo total de la adquisición
7. Es obligatorio que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal envíen a la DGGTIC el informe de adquisición una vez que hayan llevado a cabo la formalización de la adquisición de algún bien o servicio de tecnologías de la información y comunicaciones en un lapso no mayor de 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato.



8. El registro del informe de adquisición deberá ser realizado por el ~~vocario de la~~ ~~Comisión de Gobierno Electrónico.~~ ~~En el caso de los entes que no cuenten con vocario~~ ~~deberán enviar el nombramiento del mismo, firmado por el Titular de la Dependencia,~~ ~~Órgano Desconcentrado, Delegación o Entidad de la Administración Pública del~~ ~~Distrito Federal, a la DGGTIC.~~

9. Todas las comunicaciones y envíos electrónicos de documentación relativos al informe de adquisición deberán realizarse a través de cuentas de correo electrónico institucionales.

10. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Anexo técnico Documento emitido con las descripciones de los servicios solicitados

Estándares Conjunto de reglas que deben cumplirse.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Solicitante	1	Registra el informe de adquisición en el Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1 día
Dirección de Dictaminación	2	Revisa y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales, según el caso.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	3	<p>Recibe el informe de adquisición y revisa que cumpla los requisitos del numeral 3.4.9 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No: Pasa a la actividad 4.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 6.</p>	1 día
Dirección de Dictaminación	4	Da aviso a la Dirección de Dictaminación.	1 día
Dirección de Dictaminación	5	Notifica al Solicitante que el informe de adquisición no es válido y deberá realizar nuevamente el trámite. Termina procedimiento.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	6	<p>Procede a la revisión del informe de adquisición.</p> <p>¿Se requiere información adicional respecto del informe de adquisición?</p> <p>No: Pasa a la actividad 9.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7.</p>	2 días
	7		1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	
Solicitante	8	Solicita la información faltante o agenda una reunión de trabajo con el Solicitante para aclarar el informe de adquisición.	5 días
		Envía la información solicitada o acude a la reunión. ¿El solicitante proporcionó la información faltante? No: Pasa a la actividad 4. Si: Pasa a la actividad 9.	
	9	Acepta el informe de adquisición e informa a la Dirección de Dictaminación.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	10	Archiva el informe de adquisición en el expediente del Solicitante. Fin del procedimiento.	1 día

Autorizó

Alejandro Jiménez Hernández

Director de Dictaminación



Nombre del Procedimiento: Solicitud de baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones.

Objetivo General: Recibir y revisar las solicitudes de baja de bienes y/o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Normas y Criterios de Operación:

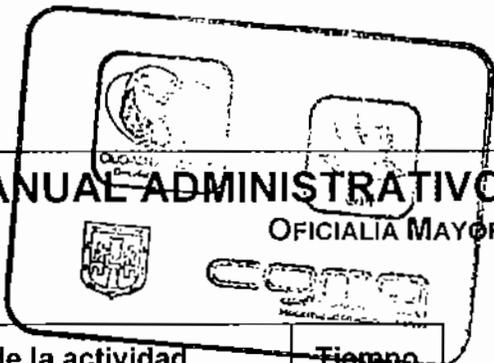
1. El Informe de Adquisición es el documento que deben presentar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal a la DGGTIC cuando se hayan adquirido bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones hayan requerido o no dictamen técnico de la DGGTIC conforme a los numerales 3.4.1, 3.4.2, 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7 y 3.4.8 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. Referente al equipo de cómputo y sistemas obsoletos, sin perjuicio de lo que dispone la LPGEDF, solamente se autorizarán para su reutilización cuando se realicen estudios costo-beneficio que demuestren que su aprovechamiento signifique un beneficio técnico y financiero para la Administración Pública del Distrito Federal y se presente un programa viable de migración de los mismos.
3. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal deberán definir sus proyectos de adquisición o contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones con estricto apego a las políticas, estándares y lineamientos que en la materia que emite la DGGTIC.
4. Para la baja de bienes informáticos, el área de tecnologías de la información y comunicaciones de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Delegación o Entidad de la Administración Pública del Distrito Federal deberá emitir un certificado de obsolescencia con base en un análisis técnico y de costo-beneficio, conforme al numeral 3.5.5 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública. Esta será la justificación de la solicitud de baja de bienes informáticos. Las bajas de bienes informáticos derivados de motivos distintos a la obsolescencia o especificaciones técnicas, no son de la competencia de la DGGTIC.
5. La baja de bienes informáticos será aprobada por la DGGTIC con base en el certificado de obsolescencia y un documento detallando las características técnicas de los equipos, sus números de serie y funciones que tenían los bienes.



6. La DGGTIC emitirá un oficio de aceptación de la baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones en caso de que se consideren justificados los motivos en su evaluación contra los usos y resultados esperados de los bienes.
7. La baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones deberá remitirse a la DGGTIC a través del Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicado en www.sagtlic.df.gob.mx para su revisión.
8. El registro de la baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones deberá ser realizada por el vocal ante la Comisión de Gobierno Electrónico. En el caso de los entes que no cuenten con vocal deberán enviar el nombramiento del mismo, firmado por el Titular de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Delegación o Entidad de la Administración Pública del Distrito Federal, a la DGGTIC.
9. Todas las comunicaciones y envíos electrónicos de documentación relativos a la baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones deberán realizarse a través de cuentas de correo electrónico institucionales.
10. La DGGTIC emitirá un oficio de aceptación de la baja de bienes de tecnologías de la información y comunicaciones en caso de que se consideren justificados los motivos en su evaluación contra los usos y resultados esperados de los bienes.
11. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Anexo técnico Documento emitido con las descripciones de los servicios solicitados

Estándares Conjunto de reglas que deben cumplirse



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Solicitante	1	Registra la baja de bienes de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el Sistema de Administración y Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1 día
Dirección de Dictaminación	2	Revisa y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales, según el caso.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	3	<p>Recibe la baja de bienes y revisa que cumpla los requisitos del numeral 3.5.5 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.</p> <p>¿Cumple?</p> <p>No: Pasa a la actividad 4.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 6.</p>	1 día
	4	Da aviso a la Dirección de Dictaminación.	1 día
Dirección de Dictaminación	5	Notifica al Solicitante que la baja de bienes no es válida y deberá realizar nuevamente el trámite. Termina procedimiento.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	6	<p>Procede a la revisión de la baja de bienes.</p> <p>¿Se requiere información adicional respecto de la baja de bienes?</p> <p>No: Pasa a la actividad 9.</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7.</p>	2 días
	7	Solicita la información faltante o agenda una reunión de trabajo con el Solicitante para aclarar la baja de bienes.	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la actividad	Tiempo
Solicitante	8	Envía la información solicitada o acude a la reunión. ¿El solicitante proporcionó la información faltante? No: Pasa a la actividad 4. Si: Pasa a la actividad 9.	5 días
Jefatura de Unidad Departamental de Normas y Estándares o de Telecomunicaciones y Equipos Especiales	9	Envía resultados de la revisión de la baja de bienes a la Dirección de Dictaminación.	1 día
Dirección de Dictaminación	10	Revisa los resultados de la revisión de la baja de bienes y determina si procede. ¿Procede? No: Pasa a la actividad 5. Si: Pasa a la actividad 11.	1 día
	11	Da el Vo.Bo. para la emisión de dictamen baja positivo y remite el documento a la Dirección General para su firma.	1 día
Dirección General	12	Firma dictamen de baja positivo y turna a Oficialía de Partes para su entrega. Termina procedimiento	1 día



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO



OM



MANUAL ADMINISTRATIVO OFICIALÍA MAYOR

Autorizó

Alejandro Jiménez Hernández

Director de Dictaminación

Nombre del Procedimiento: Implementación de Nuevo Sistema de Información.

Objetivo General: Definir de manera continua las acciones a seguir cuando algún área que forme parte de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, solicite la Implementación de un Nuevo Sistema de Información.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento esta desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción XIII y 101 Ter B fracciones V, XII, XV, XVI, XIX y XXVIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal en sus apartados 3.7.1 y 3.7.2, con el fin de automatizar los procesos y procedimientos de las áreas que así lo soliciten.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la unidad administrativa que se encarga de la implementación de nuevos sistemas de información, a través de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales y/o de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas, para contribuir a la automatización transversal de procesos y procedimientos de la Administración Pública del Distrito Federal.
3. El Área Solicitante deberá solicitar la implementación de un nuevo sistema de información mediante oficio dirigido a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, acompañado de un anexo que contemple por lo menos los siguientes datos:
 - Objetivo del sistema
 - Alcance del nuevo sistema



- Descripción de la funcionalidad del sistema
 - Diagramas de los procesos principales
 - Listado de requerimientos detectados por el solicitante
 - Documentación relevante para el desarrollo del sistema (reportes, propuestas de interfaz, diagramas, etc.)
 - Responsable técnico y datos de contacto
4. La Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones será la responsable de determinar si se trata de un nuevo sistema institucional o no, y así designar a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para la implementación de este.
 5. Si se determina que el nuevo sistema es institucional, corresponderá a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales la revisión y aprobación del anexo, en caso de tratarse de un nuevo sistema no institucional dicha labor recaerá en la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
 6. Las notificaciones mencionadas en el procedimiento quedarán comprendidas por una o varias de las enlistadas a continuación:
 - Oficio
 - Correo Electrónico
 - Llamada Telefónica
 7. El documento de requerimientos y la propuesta de solución, generados por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas serán enviados al Responsable Técnico vía Correo Electrónico.
 8. Los Vo.Bo. y/o comentarios emitidos por el Área Solicitante serán enviados a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas vía Correo Electrónico.
 9. El plan de trabajo generado por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas será enviado a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones vía Correo Electrónico.

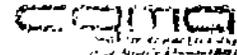


MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR

10. Los Vo.Bo. y/o comentarios emitidos por la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones serán enviados a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas vía Correo Electrónico.
11. La Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales designará para el diseño del nuevo sistema y de la Base de Datos, así como para el desarrollo del mismo a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B".
12. La Subdirección de Desarrollo de Sistemas podrá designar para el diseño del sistema y de la Base de Datos, así como para el desarrollo del mismo a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B".
13. El tiempo contemplado por este procedimiento para el desarrollo de un nuevo sistema tiene una duración máxima de 6 meses, sin embargo, este dependerá de la complejidad y de los recursos humanos disponibles para dicha labor, pudiendo extenderse según se acuerde con el Área Solicitante.
14. Al poner el sistema en ambiente de producción la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas será la encargada de definir y gestionar las características del servicio de hospedaje necesarias para la correcta y optima operación del mismo.
15. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:
 - Sistema Institucional:** Es aquel sistema de información que es solicitado por algún área perteneciente a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal y que a su vez no están dentro de la Oficialía Mayor.
 - Sistema No Institucional:** Es aquel sistema de información que es solicitado por algún área perteneciente a la Oficialía Mayor.
 - Documento de requerimientos:** Documento que detalla de manera precisa todas las necesidades a cubrir por el nuevo sistema de información.
 - Propuesta de solución:** Se refiere a un prototipo compuesto por imágenes regularmente, en el que se dé una idea al Área Solicitante del comportamiento y los módulos comprendidos por el nuevo sistema.
 - Base de Datos:** Una Base de Datos se define como el conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto, organizados y almacenados sistemáticamente en un medio electrónico para su uso posterior.
 - Ambiente de producción:** Se define como la instancia de un sistema en operación, es decir, aquella que proporciona servicio real al usuario, por lo que los cambios efectuados en este entorno le impactan de manera directa.



Descripción Narrativa



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Área Solicitante	1	Solicita mediante oficio dirigido a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la implementación de un nuevo sistema de información.	1 hora
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe solicitud y determina si es técnicamente viable.	1 hora
	3	¿ES TÉCNICAMENTE VIABLE? NO Emite oficio de inviabilidad al Área Solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO	1 hora
Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	4	SI Turna la solicitud a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su correspondiente atención.	1 hora
	5	Recibe solicitud, determina si se trata de la implementación de un nuevo sistema institucional y notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas en caso contrario.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	6	Recibe la solicitud, analiza y determina si el anexo adjunto a la solicitud esta completo y es suficiente para comenzar con el diseño del nuevo sistema.	1 hora
	7	¿EL ANEXO ES SUFICIENTE? NO Notifica al Área Solicitante para que subsane los errores u omisiones e integre a la solicitud anteriormente enviada. Regresa a la actividad: 6	1 día



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Área Solicitante y Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	8	SI Agenda reunión con el Área Solicitante para definir los requerimientos para la implementación del nuevo sistema.	1 hora
	9	Asiste a reunión con el Área Solicitante y elabora documento de requerimientos, propuesta de solución y plan de trabajo.	3 días
	10	Envía documento de requerimientos y propuesta de solución al Área Solicitante para su aprobación o comentarios, a su vez envía a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el plan de trabajo.	1 hora
	11	Recibe y revisa documento de requerimientos, plan de trabajo y propuesta de solución, emite Vo.Bo. o comentarios y notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 día
	12	Recibe Vo.Bo. o comentarios.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	13	¿SE TIENE Vo.Bo.? NO Atiende comentarios y actualiza documento de requerimientos, propuesta de solución y/o plan de trabajo, según aplique. Regresa a la actividad: 10	2 días
	14	SI Designa y envía documento de requerimientos y propuesta de solución a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B" de acuerdo a la carga de trabajo.	1 hora



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	15	Recibe documento de requerimientos y propuesta de solución, los analiza y diseña sistema y Base de Datos.	5 días
	16	Envía ambos diseños a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	17	Recibe diseño de sistema y Base de Datos, los revisa y emite Vo.Bo. o comentarios, notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B".	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	18	Recibe Vo.Bo. o comentarios.	1 hora
	19	¿SE TIENE Vo.Bo.? NO Atiende comentarios y actualiza diseño de sistema y de Base de Datos. Regresa a la actividad: 16	3 días
	20	SI Desarrolla nuevo sistema.	6 meses
	21	Notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	22	Recibe notificación, revisa que se cubran los requerimientos planteados y emite Vo.Bo. o comentarios.	1 hora



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
<p>Área Solicitante y Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas</p>	23	<p>¿SE TIENE Vo.Bo.?</p> <p>NO</p> <p>Envía comentarios a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B" para solventar los errores detectados.</p> <p>Regresa a la actividad: 20</p>	1 hora
	24	<p>SI</p> <p>Notifica al Área Solicitante para que ejecute las respectivas pruebas al sistema, a su vez notifica a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con el propósito de hacer de su conocimiento el estatus del desarrollo del nuevo sistema.</p>	1 hora
	25	<p>Recibe notificación de ejecución de pruebas al sistema, ejecuta las pruebas y emite Vo.Bo. o comentarios</p>	5 días
	26	<p>Recibe Vo.Bo. o comentarios del Área Solicitante.</p>	1 hora
	27	<p>¿SE TIENE Vo.Bo.?</p> <p>NO</p> <p>Envía los comentarios a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B".</p> <p>Regresa a la actividad: 20</p>	1 hora



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
	28	SI Pone el sistema en ambiente de producción y notifica la conclusión de la implementación del nuevo sistema a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	2 horas
Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	29	Recibe notificación y a su vez notifica la conclusión de la implementación del nuevo sistema a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1 hora
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	30	Recibe notificación y emite oficio de conclusión de la implementación del nuevo sistema al Área Solicitante.	1 hora
Área Solicitante	31	Recibe oficio de conclusión de la implementación del nuevo sistema.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Autizó

Santiago Ascencio Guerrero

Director Ejecutivo de Servicios de
Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de Sistemas de Información.

Objetivo General: Definir de manera permanente las acciones a seguir cuando algún área que forme parte de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, solicite el mantenimiento de uno de sus sistemas de información.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base a los artículos 101 Ter fracción XIII y 101 Ter B fracciones V, XII, XV, XVI, XIX y XXVIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal en sus apartados 3.7.1 y 3.7.2, con el fin de automatizar los procesos y procedimientos de las áreas que así lo soliciten.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la unidad administrativa que se encarga de dar mantenimiento a los sistemas de información, a través de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales y/o de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas, para contribuir a la automatización transversal de procesos y procedimientos de la Administración Pública del Distrito Federal.
3. El Área Solicitante deberá solicitar la implementación de un nuevo sistema de información mediante oficio dirigido a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, acompañado de un anexo que contemple por lo menos los siguientes datos:
 - Objetivo del sistema
 - Alcance del nuevo sistema
 - Descripción de la funcionalidad del sistema
 - Diagramas de los procesos principales
 - Listado de requerimientos detectados por el solicitante
 - Documentación relevante para el desarrollo del sistema (reportes, propuestas de interfaz, diagramas, etc.)
 - Responsable técnico y datos de contacto
4. La Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones será la responsable de determinar si se trata de un nuevo sistema institucional o no, y así designar a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas para la implementación de este.



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO



OM

MANUAL ADMINISTRATIVO



OFICIALIA MAYOR

5. Si se determina que el nuevo sistema es institucional, corresponderá a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales la revisión y aprobación del anexo, en caso de tratarse de un nuevo sistema no institucional dicha labor recaerá en la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
6. Las notificaciones mencionadas en el procedimiento quedarán comprendidas por una o varias de las enlistadas a continuación:
 - Oficio
 - Correo Electrónico
 - Llamada Telefónica
7. El documento de requerimientos y la propuesta de solución, generados por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas serán enviados al Responsable Técnico vía Correo Electrónico.
8. Los Vo.Bo. y/o comentarios emitidos por el Área Solicitante serán enviados a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas vía Correo Electrónico.
9. El plan de trabajo generado por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o por la Subdirección de Desarrollo de Sistemas será enviado a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones vía Correo Electrónico.
10. Los Vo.Bo. y/o comentarios emitidos por la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones serán enviados a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas vía Correo Electrónico.
11. La Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales designará para el diseño del nuevo sistema y de la Base de Datos, así como para el desarrollo del mismo a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B".
12. La Subdirección de Desarrollo de Sistemas podrá designar para el diseño del sistema y de la Base de Datos, así como para el desarrollo del mismo a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B".



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR

13. El tiempo contemplado por este procedimiento para el desarrollo de un nuevo sistema tiene una duración máxima de 6 meses, sin embargo, este dependerá de la complejidad y de los recursos humanos disponibles para dicha labor, pudiendo extenderse según se acuerde con el Área Solicitante.
14. Al poner el sistema en ambiente de producción la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o la Subdirección de Desarrollo de Sistemas será la encargada de definir y gestionar las características del servicio de hospedaje necesarias para la correcta y optima operación del mismo.
15. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Sistema Institucional: Es aquel sistema de información que es solicitado por algún área perteneciente a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal y que a su vez no están dentro de la Oficialía Mayor.

Sistema No Institucional: Es aquel sistema de información que es solicitado por algún área perteneciente a la Oficialía Mayor.

Documento de requerimientos: Documento que detalla de manera precisa todas las necesidades a cubrir por el nuevo sistema de información.

Propuesta de solución: Se refiere a un prototipo compuesto por imágenes regularmente, en el que se dé una idea al Área Solicitante del comportamiento y los módulos comprendidos por el nuevo sistema.

Base de Datos: Una Base de Datos se define como el conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto, organizados y almacenados sistemáticamente en un medio electrónico para su uso posterior.

Ambiente de producción: Se define como la instancia de un sistema en operación, es decir, aquella que proporciona servicio real al usuario, por lo que los cambios efectuados en este entorno le impactan de manera directa.



Descripción Narrativa

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Area Solicitante	1	Solicita mediante oficio dirigido a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el mantenimiento de un sistema de información.	1 hora
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe solicitud y determina si es técnicamente viable.	1 hora
	3	¿ES TÉCNICAMENTE VIABLE? NO Emite oficio de inviabilidad al Área Solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO	1 hora
	4	SI Turna la solicitud a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su correspondiente atención.	1 hora
Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	5	Recibe solicitud, determina si se trata del mantenimiento de un sistema institucional y notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas en caso contrario.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	6	Recibe la solicitud, analiza y determina si el anexo adjunto a la solicitud esta completo y es suficiente para comenzar con el diseño de los cambios a aplicar al sistema.	1 hora
	7	¿EL ANEXO ES SUFICIENTE? NO Notifica al Área Solicitante para que subsane los errores u omisiones e integre a la solicitud anteriormente enviada. Regresa a la actividad: 6	1 día



MANUAL ADMINISTRATIVO

OFICIALÍA MAYOR

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Área Solicitante y Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	8	SI Agenda reunión con el Área Solicitante para definir los requerimientos para la ejecución del mantenimiento al sistema.	1 hora
	9	Asiste a reunión con el Área Solicitante y elabora documento de requerimientos, propuesta de solución y plan de trabajo.	3 días
	10	Envía documento de requerimientos y propuesta de solución al Área Solicitante para su aprobación o comentarios, a su vez envía a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el plan de trabajo.	1 hora
	11	Recibe y revisa documento de requerimientos, plan de trabajo y propuesta de solución, emite Vo.Bo. o comentarios y notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 día
	12	Recibe Vo.Bo. o comentarios.	1 hora
	13	¿SE TIENE Vo.Bo.? NO Atiende comentarios y actualiza documento de requerimientos, propuesta de solución y/o plan de trabajo, según aplique. Regresa a la actividad: 10	2 días
	14	SI Designa y envía documento de requerimientos y propuesta de solución a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B" de acuerdo a la carga de trabajo.	1 hora



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	15	Recibe documento de requerimientos y propuesta de solución, los analiza y diseña los cambios al sistema y a la Base de Datos.	5 días
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	16	Envía ambos diseños a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	17	Recibe diseño de los cambios a sistema y a la Base de Datos, los revisa y emite Vo.Bo. o comentarios, notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B".	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	18	Recibe Vo.Bo. o comentarios.	1 hora
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	19	¿SE TIENE Vo.Bo.? NO Atiende comentarios y actualiza diseños Regresa a la actividad: 16	3 días
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	20	SI Desarrolla los cambios al sistema.	6 meses
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B"	21	Notifica a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o a la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas	22	Recibe notificación, revisa que se cubran los requerimientos planteados y emite Vo.Bo. o comentarios.	1 hora
Subdirección de Desarrollo de Sistemas	23	¿SE TIENE Vo.Bo.? NO Envía comentarios a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de	1 hora



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
<p>Área Solicitante y Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Subdirección de Desarrollo de Sistemas Institucionales o Subdirección de Desarrollo de Sistemas</p>		<p>Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B" para solventar los errores detectados. Regresa a la actividad: 20</p>	
	24	<p>SI Notifica al Área Solicitante para que ejecute las respectivas pruebas al sistema, a su vez notifica a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con el propósito de hacer de su conocimiento el estatus del desarrollo del nuevo sistema.</p>	1 hora
	25	<p>Recibe notificación de ejecución de pruebas al sistema, ejecuta las pruebas y emite Vo.Bo. o comentarios</p>	5 días
	26	<p>Recibe Vo.Bo. o comentarios del Área Solicitante.</p>	1 hora
	27	<p>¿SE TIENE Vo.Bo.? NO</p> <p>Envía los comentarios a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo e Implementación "B" y/o a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas "B". Regresa a la actividad: 20</p>	1 hora
28	<p>SI Pone el sistema en ambiente de producción y notifica la conclusión de la implementación del nuevo sistema a la Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	2 horas	



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección Ejecutiva de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	29	Recibe notificación y a su vez notifica la conclusión de la implementación del nuevo sistema a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1 hora
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	30	Recibe notificación y emite oficio de conclusión de la implementación del nuevo sistema al Área Solicitante.	1 hora
Área Solicitante	31	Recibe oficio de conclusión de la implementación del nuevo sistema.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Autorizó

Santiago Ascencio Guerrero

Director Ejecutivo de Servicios de
Tecnologías de la Información y
Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Administración de Incidentes.

Objetivo General: Asegurar de manera permanente el restablecimiento de la operación de los servicios de TI tan pronto como sea posible, de acuerdo a las prioridades definidas y dentro de los plazos convenidos, para minimizar el impacto adverso sobre la operación de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal.

Normas y Criterios de Operación:

1. Este procedimiento se fundamenta en el Art. 101 Ter, fracción I, VII y X, Art. 101 TerB, fracción II, IV y IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de febrero del 2014.
2. Este procedimiento debe tomarse como referencia para saber los pasos y tiempos en que un incidente debe restablecerse desde que se reporta o detecta.
3. Para poder brindar la atención adecuada y en el menor tiempo posible, es necesario que el Usuario reporte su incidente a través de la Mesa de Servicio indicando la mayor cantidad de datos posibles para que ayuden a la resolución del mismo.
4. Para efectos de este procedimiento, se entenderá por:
 - Usuario: Responsables de las áreas de TI, sus superiores o Directores de área en caso de no contar con área de informática, de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Operación: Jefaturas de Unidad Departamental correspondientes a las áreas especializadas en materia de tecnologías de la información que se encuentran en la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 - Proveedor: En caso de existir, será la entidad externa a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que proporcione soporte en materia de TI.
5. El tiempo para realizar este procedimiento está definido por la prioridad que se determine del impacto y urgencia para resolver un incidente, y se puede alargar o acortar de acuerdo a las actividades realizadas.
6. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:



MANUAL ADMINISTRATIVO



COFOPAN MAYOR
Comisión de Operación y Fomento de Programas Administrativos

- **Incidente:** Es un evento que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar la interrupción o degradación del mismo, también se refiere a una falla o deficiencia en la infraestructura de Tecnologías de la Información administrada por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como por ejemplo falla en el servicio de internet o en un enlace de telecomunicaciones.
 - **Mesa de Servicio:** Punto único de contacto que gestiona y supervisa la atención de los incidentes y las solicitudes de los usuarios.
7. Tiene las siguientes características:
- Es responsable de registrar por medio de un ticket en la herramienta de administración, absolutamente todas las peticiones que les realizan los Usuarios.
 - Es responsable de solucionar el Incidente en el primer contacto con el usuario.
 - Es responsable de llevar a cabo el escalamiento a los diferentes grupos de soporte para su solución, cuando su Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) está a punto de caducar y en el caso particular de los incidentes cuando no se logra resolver con el soporte a primer nivel.
 - Es responsable de dar seguimiento a las solicitudes a lo largo de su ciclo de vida.
 - Es responsable de contactar al Usuario para mantenerlo informado acerca del estado y el progreso de sus solicitudes. También funciona como enlace con el Usuario cuando un incidente se ha resuelto, para asegurarse que está satisfecho con la resolución del mismo.
 - Es responsable de realizar el cierre de las solicitudes por medio del ticket en la herramienta de administración una vez que se haya validado la solución con el Usuario y este se encuentre de acuerdo con la misma.
8. La Mesa de Servicio ofrece un servicio multicanal, es decir, es posible contactar o solicitar servicios por medio de los siguientes canales:
- Correo electrónico a la dirección mesadeservicio@df.gob.mx
 - Web a la dirección www.mesadeservicio.df.gob.mx
 - Telefónicamente a los números 54242473, 54242474 y 54242475
 - Tiene un horario de atención de Lunes a Viernes de 8 a 15 hrs. y 17 a 20 hrs

Ticket: Número único de referencia para una solicitud de o incidentes de servicio

Niveles de Servicio: Características de la prestación del servicio de TIC que entrega el proveedor del servicio al cliente.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario	1	Solicita a la Mesa de Servicio vía telefónica, web o correo electrónico, el alta, baja o cambio de cuenta de correo electrónico	30 minutos
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)	2	Recibe y verifica que la información proporcionada por el Usuario esté correcta, completa y debidamente justificada y lo documenta en el ticket ¿Es posible realizar el servicio solicitado con los datos proporcionados por el usuario? No	30 minutos
	3	Notifica al usuario que los datos enviados no son válidos y solicita que sean corregidos	30 minutos
Usuario	4	Corrige los datos de la solicitud y los envía por medio de la herramienta de la mesa de servicio Continúa en la actividad 2 Si	2 días
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)	5	Realiza el servicio solicitado y lo documenta en el ticket.	1 día
	6	Contacta al Usuario para notificar de la atención de su solicitud, envía los datos de la cuenta y solicita su validación para el cierre del ticket.	30 minutos
Usuario	7	Aprueba el cierre del ticket	2 días
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)	8	Cierra el ticket Fin del procedimiento	30 minutos



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO.

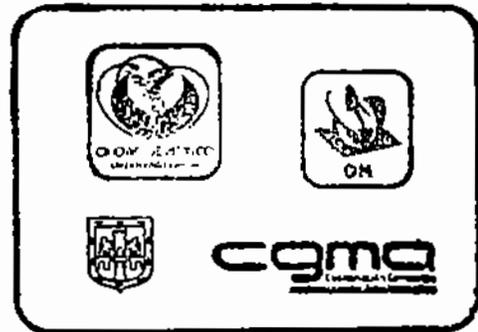


MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR

Autorizó

Miguel Ángel Gómez Cabrera

Subdirector de Servicio al Usuario





Nombre del Procedimiento: Gestión de cuentas de Internet

Objetivo General: Realizar de manera continua el alta, baja o cambio de Cuentas de Internet para usuarios de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal que lo soliciten para apoyar las funciones que realizan.

Normas y Criterios de Operación:

1. Este procedimiento se fundamenta en el Art. 101 Ter, fracción VII, VIII, IX y X, Art. 101 TerB, fracción II, IV y IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de febrero del 2014 y el Numeral 3.1.3, 3.1.5 inciso d), 3.6.1, 3.6.3, 3.6.4 y 3.6.5 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de enero de 2011.
2. Este procedimiento debe tomarse como referencia para saber los pasos, tiempos y requisitos para gestionar cuentas de internet.
3. Para poder solicitar o dar seguimiento a un a solicitud de alta, baja o cambio de cuentas de internet, el usuario solicitante deberá en todo momento utilizar la Mesa de Servicio.
4. Para el alta de una cuenta de internet, el usuario deberá agregar el formato "formato_cuenta_de_internet.xlsx" completamente requisitado para que se le pueda brindar la atención.
 - Si la solicitud es de baja de una cuenta de internet, el usuario deberá enviar los siguientes datos:
 - Nombre Completo
 - Cuenta de usuario
 - Justificación
5. Si la solicitud es de cambio de una cuenta de internet, el usuario deberá enviar los siguientes datos:
 - Nombre Completo
 - Cuenta de usuario
 - Cambios a realizar



- Justificación del cambio
6. Todas las cuentas serán dadas de alta con el perfil estándar, cuyas características y reglas se mencionan más adelante.
 7. Si para el alta o cambio de cuenta de internet el usuario solicita que la cuenta tenga un perfil diferente al estándar, (además del formato en el caso del alta) deberá enviar un oficio dirigido al Director Ejecutivo de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el que justifique la razón por la que la cuenta deberá tener un perfil diferente, misma razón que deberá estar justificada con base en las funciones que realiza el usuario que utilizará la cuenta. El oficio deberá ir firmado por el Directivo del área del servidor público solicitante.
 8. Las notificaciones entre áreas y con el usuario, podrán hacerse vía la herramienta de la Mesa de Servicio, telefónica o por medio del correo electrónico.
 9. En el caso de falta de información por parte del usuario, este tendrá un máximo de dos días para proporcionar la información faltante para poder continuar con la atención del servicio. Cumplido ese tiempo el ticket se cerrará y el usuario deberá de iniciar un nuevo trámite.
 10. Los tiempos contemplados en este procedimiento son máximos y están diseñados para la atención de la gestión de una cuenta, por lo que se incrementará de acuerdo al número de cuentas reportadas en una misma solicitud.
- El uso de las cuentas de internet está regido por las siguientes reglas:
 - El Área de Mesa de Servicio es la encargada de la gestión de las cuentas de acceso a Internet.
 - Los accesos a Internet deberán ser solo de interés laboral y no personal.
 - El acceso a Internet está restringido por un servidor proxy el cuál aplica las siguientes reglas de acceso:
 - No se permite el acceso a páginas con contenido de pornografía o de desnudos parciales o totales.
 - No se permite el acceso a páginas con temas de violencia explícita.
 - No se permite el acceso a las redes sociales, debido a que no son estrictamente necesarias para las labores de los Usuarios, a excepción de que se justifique lo contrario.



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR

- No se permite el acceso a páginas con videos, a excepción de que se justifique la necesidad de acceder a dichas páginas.
- No se permite el acceso a páginas con televisión en línea.
- No se permite el acceso a páginas de descarga de música o de música en línea.
- No se permite la descarga de archivos P2P (punto a punto).
- No se permite el acceso a blogs, debido al contenido diverso y dañino que puede haber en alguno de ellos.
- No se permite el acceso a discos duros virtuales.
- No se permite la descarga de piratería (música, videos, etc.).
- La Oficialía Mayor a través de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información (DGGTIC) realizará el monitoreo del uso del Internet.
- El Usuario deberá mantener en todo momento la confidencialidad de sus datos de acceso a Internet, siendo el único responsable del buen o mal uso de sus datos de acceso.
- Deberá notificar de manera inmediata al Área de Soporte Técnico Local, cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra observación de seguridad para que su vez lo notifique a la DGGTIC por medio de la Herramienta de Mesa de servicio.
- En caso de incumplimiento de las políticas se llevará a cabo la cancelación temporal o permanente de la cuenta de acceso.
- Para efectos de este procedimiento, se entenderá por:
 - Usuario: Responsables de las áreas de TI, sus superiores o Directores de área en caso de no contar con área de informática, de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal.
 - Para efectos de este procedimiento se entenderá por

Perfil: Permisos de acceso a páginas de internet por categorías.

Servidor proxy: Equipo que actúa de intermediario entre un explorador web e Internet, también ayudan a mejorar la seguridad, ya que filtran algunos contenidos web y software malintencionado.

Mesa de Servicio: Punto único de contacto que gestiona y supervisa la atención de los incidentes y las solicitudes de los usuarios.

Tiene las siguientes características:

- Es responsable de registrar por medio de un ticket en la herramienta de administración, absolutamente todas las peticiones que les realizan los Usuarios.



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALÍA MAYOR



- Es responsable de solucionar el Incidente en el primer contacto con el usuario.
- Es responsable de llevar a cabo el escalamiento a los diferentes grupos de soporte para su solución, cuando su Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) está a punto de caducar y en el caso particular de los incidentes cuando no se logra resolver con el soporte a primer nivel.
- Es responsable de dar seguimiento a las solicitudes a lo largo de su ciclo de vida.
- Es responsable de contactar al Usuario para mantenerlo informado acerca del estado y el progreso de sus solicitudes. También funciona como enlace con el Usuario cuando un incidente se ha resuelto, para asegurarse que está satisfecho con la resolución del mismo.
- Es responsable de realizar el cierre de las solicitudes por medio del ticket en la herramienta de administración una vez que se haya validado la solución con el Usuario y este se encuentre de acuerdo con la misma.

La Mesa de Servicio ofrece un servicio multicanal, es decir, es posible contactar o solicitar servicios por medio de los siguientes canales:

Correo electrónico a la dirección mesadeservicio@df.gob.mx

- o Web a la dirección www.mesadeservicio.df.gob.mx
- o Telefónicamente a los números 54242473, 54242474 y 54242475

- o Tiene un horario de atención de Lunes a Viernes de 8 a 15 hrs. y 17 a 20 hrs.

Ticket: Número único de referencia para una solicitud de o incidentes de servicio

Niveles de Servicio: Características de la prestación del servicio de TIC que entrega el proveedor del servicio al cliente.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario	1	Solicita a la Mesa de Servicio vía telefónica, web o correo electrónico, el alta, baja o cambio de cuenta de internet	30 minutos
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)	2	Recibe y verifica que la información proporcionada por el Usuario esté correcta, completa y debidamente justificada y lo documenta en el ticket	30 minutos
		¿Es posible realizar el servicio solicitado con los datos proporcionados por el usuario?	30 minutos
		No	
Usuario	3	Notifica al usuario que los datos enviados no son válidos y solicita que sean corregidos	30 minutos
	4	Corrige los datos de la solicitud y los envía por medio de la herramienta de la mesa de servicio.	2 días
		Continúa en la actividad 2	
Usuario	6	Contacta al Usuario para notificar de la atención de su solicitud, envía los datos de la cuenta y solicita su validación para el cierre del ticket.	30 minutos
	7	Aprueba el cierre del ticket	2 días
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de	8	Cierra el ticket	30 minutos



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Unidad	Fecha
Servicio)		Fin del procedimiento	

Autorizó

Miguel Ángel Gómez Cabrera

Subdirector de Servicio al Usuario

Nombre del Procedimiento: Gestión de Cuentas de Correo Electrónico

Objetivo General: Realizar de manera permanente el alta, baja o cambio de cuentas de correo electrónico para usuarios de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal que lo soliciten para que cuenten con un medio formal de intercambio electrónico de información.

Normas y Criterios de Operación:

1. Este procedimiento tiene se fundamenta en el Art. 101 Ter, fracción VII, y IX, Art. 101 TerB, fracción II, IV y IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de febrero del 2014 y el Numeral 3.1.3, 3.1.5 inciso d), 3.10.1, 3.10.2 y 3.10.6 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de enero de 2011.
2. Este procedimiento debe tomarse como referencia para saber los pasos, tiempos y requisitos para gestionar cuentas de correo electrónico.
3. Para poder solicitar o dar seguimiento a un a solicitud de alta, baja o cambio de cuentas de correo electrónico, el usuario solicitante deberá en todo momento utilizar la Mesa de Servicio.



4. Para el alta de una cuenta de correo electrónico, el usuario deberá agregar el formato "formato_cuenta_de_correo_electrónico_institucional.xlsx" completamente requisitado para que se le pueda brindar la atención y serán dadas de alta en cualquiera de las plataformas disponibles.
5. De acuerdo a las atribuciones de esta Dirección General, salvo en casos especiales como las cuentas de atención ciudadana, la asignación de nombres de usuario, será definida por la nomenclatura siguiente: "primer_letra_de_nombre+apellido_paterno+primer_letra_apellido_materno"
6. Si el nombre de usuario ya existiera como está definido, se utilizará la siguiente letra del apellido materno.
 - ✓ Si la solicitud es de baja de una cuenta de correo electrónico, el usuario deberá enviar los siguientes datos:
 - Nombre Completo
 - Cuenta de usuario
 - Justificación
 - ✓ Si la solicitud es de cambio de una cuenta de correo electrónico, el usuario deberá enviar los siguientes datos:
 - Nombre Completo
 - Cuenta de usuario
 - Cambios a realizar
 - Justificación del cambio
7. Las notificaciones entre áreas y con el usuario, podrán hacerse vía la herramienta de la Mesa de Servicio, telefónica o por medio del correo electrónico.
8. En el caso de falta de información por parte del usuario, este tendrá un máximo de dos días para proporcionar la información faltante para poder continuar con la atención del servicio. Cumplido ese tiempo el ticket se cerrará y el usuario deberá de iniciar un nuevo trámite.
9. Los tiempos contemplados en este procedimiento son máximos y están diseñados para la atención de la gestión de una cuenta, por lo que se incrementará de acuerdo al número de cuentas reportadas en una misma solicitud.
10. El uso de las cuentas de Correo Electrónico está regido por las siguientes reglas:
 - El Área de Mesa de Servicio es el encargado de la gestión las cuentas de Correo Electrónico, previa solicitud.



- La utilización del Correo Electrónico es única y exclusivamente para asuntos laborales y no está permitido su uso para asuntos personales.
- Al enviar información a través del Correo Electrónico, el responsable será el Usuario correspondiente.
- No se deberá enviar información de tipo estadístico, informativo o información relevante de las labores realizadas a ningún destino no autorizado.
- El Correo Electrónico no se deberá usar para:
 - Envío masivo, materiales de uso no institucional, innecesarios o personales.
 - Difamar, insultar, acosar, acechar, amenazar o infringir de cualquier otra forma los derechos de terceros
 - Publicar, distribuir o divulgar cualquier información o material inapropiado, difamatorio, ilícito, obsceno, indecente o ilegal
- Las cuentas de Correo Electrónico son susceptibles a procesos de auditoría.
- El Usuario deberá mantener en todo momento la confidencialidad de sus datos de acceso al Correo Electrónico, siendo es el único responsable del buen o mal uso de sus datos de acceso.
- Deberá notificar de manera inmediata al Área de Soporte Técnico Local, cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra observación de seguridad para que su vez lo notifique a la DGGTIC por medio de la Herramienta de Mesa de servicio.
- En caso de incumplimiento de las políticas se llevará a cabo la cancelación temporal o permanente de la cuenta de acceso.

11. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Correo masivo: Todo aquel mensaje que es ajeno a la institución, tales como cadenas, publicidad y propaganda comercial, política o social, etc.

Mesa de Servicio: Punto único de contacto que gestiona y supervisa la atención de los incidentes y las solicitudes de los usuarios.

✓ Tiene las siguientes características:

- Es responsable de registrar por medio de un ticket en la herramienta de administración, absolutamente todas las peticiones que les realizan los Usuarios.
- Es responsable de solucionar el Incidente en el primer contacto con el usuario.
- Es responsable de llevar a cabo el escalamiento a los diferentes grupos de soporte para su solución, cuando su Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) está a punto de caducar y en el caso particular de los incidentes cuando no se logra resolver con el soporte a primer nivel.



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALIA MAYOR

- Es responsable de dar seguimiento a las solicitudes a lo largo de su ciclo de vida.
- Es responsable de contactar al Usuario para mantenerlo informado acerca del estado y el progreso de sus solicitudes. También funciona como enlace con el Usuario cuando un incidente se ha resuelto, para asegurarse que está satisfecho con la resolución del mismo.
- Es responsable de realizar el cierre de las solicitudes por medio del ticket en la herramienta de administración una vez que se haya validado la solución con el Usuario y este se encuentre de acuerdo con la misma.

✓ La Mesa de Servicio ofrece un servicio multicanal, es decir, es posible contactar o solicitar servicios por medio de los siguientes canales:

- o Correo electrónico a la dirección mesadeservicio@df.gob.mx
- o Web a la dirección www.mesadeservicio.df.gob.mx
- o Telefónicamente a los números 54242473, 54242474 y 54242475

- o Tiene un horario de atención de Lunes a Viernes de 8 a 15 hrs. y 17 a 20 hrs.

Ticket: Número único de referencia para una solicitud de o incidentes de servicio

Usuario: Responsables de las áreas de TI, sus superiores o Directores de área en caso de no contar con área de informática, de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades, órganos político administrativos y órganos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal.

Niveles de Servicio: Características de la prestación del servicio de TIC que entrega el proveedor del servicio al cliente.



Descripción Narrativa:



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Solicita a la Mesa de Servicio vía telefónica, web o correo electrónico, el alta, baja o cambio de cuenta de correo electrónico	30 minutos
Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)		<p>Recibe y verifica que la información proporcionada por el Usuario esté correcta, completa y debidamente justificada y lo documenta en el ticket</p> <p>¿Es posible realizar el servicio solicitado con los datos proporcionados por el usuario?</p> <p>No</p> <p>Notifica al usuario que los datos enviados no son válidos y solicita que sean corregidos</p>	30 minutos
Usuario		<p>Corrige los datos de la solicitud y los envía por medio de la herramienta de la mesa de servicio.</p> <p>Continúa en la actividad 2</p> <p>Si</p>	2 días



<p>Subdirección de Servicio al Usuario (Líder -Coordinador de -Proyectos de Mesa de Servicio)</p>	<p>Realiza el servicio solicitase y lo documenta en el ticket.</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Usuario</p>	<p>Contacta al Usuario para notificar de la atención de su solicitud, envía los datos de la cuenta y solicita su validación para el cierre del ticket.</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Usuario</p>	<p>Aprueba el cierre del ticket</p>	<p>2 días</p>
<p>Subdirección de Servicio al Usuario (Líder Coordinador de Proyectos de Mesa de Servicio)</p>	<p>Cierra el ticket.</p>	<p>30 minutos</p>
<p></p>	<p>Fin del procedimiento.</p>	<p></p>

Autorizó

Miguel Angel Gómez Cabrera

Subdirector de Servicio al Usuario



Nombre del Procedimiento: Servicio de Conexión a la Red de Datos Metropolitana

Objetivo General: Brindar permanentemente a las Unidades Administrativas del Gobierno de Distrito Federal, el servicio de alta de enlace a la Red Metropolitana para que tengan acceso a los servicios que ofrece las diversas dependencias del Gobierno del Distrito Federal.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base al artículo 101 Ter, fracciones I, VII, VIII, IX, X y artículo 101 Ter B, fracciones II, III, IV, VII, IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los numerales 3.1.3, 3.1.5 inciso d), 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.6, 3.6.7, de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ofrece a las dependencias estudios de factibilidad, diseño, instalación, configuración y puesta en marcha que consiste en el alta de enlace a la Red Metropolitana de la APDF, para lo cual es requerido que las dependencias cumplan con los requisitos señaladas en éste documento.
3. Para poder solicitar o dar seguimiento a la solicitud del alta de enlace a la red metropolitana de la APDF la dependencia solicitante deberá en todo momento utilizar la mesa de servicio. La dependencia realizará y enviará un oficio dirigido al Director General de Gobernabilidad de TIC solicitando el alta de enlace de su dependencia a la Red de Datos Metropolitana del APDF.
4. Una vez recibido el oficio lo turnara al área de operación, donde se realiza un estudio de factibilidad del requerimiento, siendo decisión de la Dirección General de Gobernabilidad de TIC la aprobación o en su caso rechazo de la solicitud, la cual estará sujeta a las capacidades disponibles de espacio físico en torre, recursos de red y energía eléctrica en el Centro de Datos o nodo del backbone.
5. Los componentes para el alta del enlace (cinchos plásticos, equipo de comunicación, cable, conectores, etc.) deberán ser proporcionados por la dependencia. Las notificaciones entre áreas y con el usuario podrán hacerse vía herramienta de la mesa de servicio, telefónica o correo electrónico. Los tiempos contemplados en este procedimiento son máximos dependerá de los permisos de acceso a los inmuebles involucrados y que todos los componentes se hayan adquirido.



6. A continuación se señalan las tareas y los responsables en su ejecución para los administradores de la red Metropolitana de la APDF.

		Responsable de su ejecución	
		DGGTIC	Dependencia
1	Oficio de solicitud con el requerimiento del proyecto.		✓
2	Análisis de factibilidad y aprobación del proyecto.	✓	
3	Adquisición de componentes (cinchos plásticos, equipo de comunicación, cable, conectores, etc.)		✓
4	Instalación, configuración y puesta en marcha del enlace.	✓	
5	Pruebas de comunicación de la dependencia a la Red Metropolitana de la APDF.	✓	✓

Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Dirección IP: Dirección asignada al enrutador a ser hospedado en el Centro de Datos Perisur.

Red Metropolitana: Es el conjunto de equipos de comunicación de la APDF interconectados entre sí.

Backbone: Es el conjunto de equipos de comunicación principales de la red interconectados entre sí, que tienen redundancia y con una capacidad de transferencia de datos mayor.

LAN: Red de Área Local

WAN: Red de Área Amplia

Segmento de Red: Consta de un conjunto de direcciones IP asignadas para la dependencia solicitante.

Enrutar: Direccionar tráfico de datos en la red metropolitana de la APDF.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Genera oficio dirigido al Director General de Gobernabilidad del TIC para solicitar el alta de enlace.	1 hora
		Genera un ticket en la herramienta de la Mesa de Servicio, adjunta el oficio.	1 hora
Mesa de Servicio		Turna la solicitud de servicio al Subdirector de Operación del Servicio por medio de la herramienta de la mesa de servicio.	30 minutos
Subdirector de Operación del Servicio		Realiza análisis, capacidad y factibilidad del enlace.	1 día
		Anexa nota en el ticket con el resultado del análisis, factibilidad y disponibilidad, y devuelve el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos
Mesa de Servicio		Revisa la nota y respuesta de disponibilidad y capacidad en el ticket de la solicitud de servicio. ¿Se cuenta con viabilidad y disponibilidad para el servicio?	30 minutos
		NO	
		Turna el ticket a la Subdirección de Operación del Servicio para respuesta del oficio.	30 minutos
Subdirector de Operación del Servicio		Revisa el ticket, genera el oficio de respuesta mencionando la razón de rechazo de la solicitud de servicio.	1 hora
		Adjunta el oficio de respuesta en la herramienta de mesa de servicio y regresa el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Mesa de Servicio		Notifica al usuario que su solicitud fue rechazada y cierra el ticket.	30 minutos
		FIN DE PROCEDIMIENTO	
		SI	
Mesa de Servicio		Turna el ticket al Subdirector de Diseño y Entrega del Servicio para la asignación del segmento de red LAN y WAN.	30 minutos
Subdirector de Diseño y Entrega del Servicio		Asigna segmento de red LAN y WAN y envía a mesa de servicio.	1 hora
Mesa de Servicio		Turna el ticket al Subdirector de Operación del Servicio para atender la solicitud de servicio.	30 minutos
Subdirector de Operación del Servicio		Recibe la solicitud de alta de enlace y lo turna al Jefe de Unidad Departamental de Operación de Telecomunicaciones.	30 minutos
Jefe de Unidad Departamental de Operación de Telecomunicaciones		Instala, configura y pone en marcha del enlace de equipo de comunicación.	2 días
		Asigna segmento de red LAN y WAN al equipo enrutador de la dependencia solicitante.	3 horas
		Realiza el enrutamiento en la infraestructura de la red metropolitana de APDF.	3 horas
		Realiza pruebas de comunicación en conjunto con la dependencia solicitante.	1 hora
		Documenta y notifica por medio de la herramienta de mesa de servicio al Subdirector de Operación del Servicio que el enlace se encuentra instalado y en operación.	30 minutos



MANUAL ADMINISTRATIVO

OFICIALÍA MAYOR



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Operación del Servicio		Redacta oficio de respuesta de la solicitud del alta de enlace, adjunta el oficio en el ticket y define el ticket como atendido.	
		Envía el ticket al área de mesa de servicio para documentar en la CMDB el alta de enlace.	30 minutos
Mesa de Servicio		Envía el ticket al área de Diseño y Entrega de Servicio para documentar en la CMDB.	30 minutos
		Solicita al usuario la validación del servicio y cierre del ticket.	30 minutos
Usuario		Valida el servicio proporcionado y aprueba el cierre del ticket.	2 días
Mesa de Servicio		Cierra el ticket.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Autorizó


Eduardo Vega Sánchez

Coordinador de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Servicio de Seguridad

Objetivo General: Llevar a cabo un análisis de manera periódica para detectar vulnerabilidades o debilidades en la infraestructura que soporta la Operación de la Red de Datos Metropolitana del Gobierno del Distrito Federal y sugerir las acciones a aplicar para minimizar el impacto ante un posible ataque. Adicionalmente se ofrece el servicio de análisis de servidores a las dependencias del GDF que así lo soliciten.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base al artículo 101 Ter, fracciones I, VI, VII, VIII, IX, X y artículo 101 Ter B, fracciones IV, V, VII, VIII, IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los numerales 3.1.5, 3.6, 3.8.1 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. La Oficialía Mayor a través de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones realiza periódicamente un análisis de vulnerabilidades a la infraestructura que soporta la Red de Datos Metropolitana del Gobierno del Distrito Federal, así como a las dependencias que así lo soliciten para su infraestructura, el análisis de vulnerabilidades consiste en una evaluación del nivel cumplimiento con las vulnerabilidades más conocidas en cuanto a servicios de TI.
3. La evaluación de seguridad a la infraestructura de TI que realiza la Dirección General de Gobernabilidad de TIC a la infraestructura del GDF se realiza al menos una vez cada dos meses. La Dirección General de Gobernabilidad de TIC una vez realizado el análisis de vulnerabilidades genera un reporte del nivel de cumplimiento de la seguridad y envía el reporte a los administradores (web, de redes, de servidores, etc.) para que tengan conocimiento del nivel de seguridad y se realice la planeación para solventar las vulnerabilidades.
4. En el caso de una solicitud realizada por una dependencia para la evaluación de seguridad de TI, debe generar su solicitud a través de la mesa de servicio definiendo los datos de la infraestructura que solicita ser evaluada, con el objetivo de medir el riesgo de su infraestructura. Una vez recibida la solicitud, la Dirección General de Gobernabilidad de TIC y la Dependencia acuerdan una fecha para realizar el análisis de vulnerabilidades con el objetivo de no afectar la disponibilidad de los servicios de TI ofrecidos por la Dependencia. Una vez finalizado el análisis, la Dirección General de Gobernabilidad de TIC genera un reporte y lo envía a la dependencia con el objetivo que solventes las vulnerabilidades existentes.
5. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:



Vulnerabilidad: Errores que pueden ser aprovechados para tener acceso no autorizado en un sistema.

Riesgo: Es la materialización de vulnerabilidades identificadas, asociadas con su probabilidad de ocurrencia, amenazas expuestas, así como el impacto negativo que ocasione a la operación de los servicios de TIC.

Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
JUD de Implementación de Seguridad de la Infraestructura de Operación		Realiza análisis en busca de vulnerabilidades o debilidades en la infraestructura del Gobierno del Distrito Federal.	2 días
		¿Se detecta alguna vulnerabilidad o debilidad en la infraestructura?	
		NO	
		Obtiene información y elabora un informe de análisis del servidor.	1 día
		FIN DE PROCEDIMIENTO	
		SI	
Identifica el tipo de vulnerabilidad y la clasifica de acuerdo a su nivel de impacto.	4 horas		
Analiza el tipo de acciones que se puedan aplicar con el fin de minimizar el impacto de un posible ataque.	4 horas		
Genera un informe del análisis con las acciones a aplicar y lo envía al Subdirector de Operación del Servicio.	4 horas		



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirector de Operación del Servicio		<p>Realiza validación de las acciones sugeridas por el JUD de Implementación de Seguridad de la Infraestructura de Operación.</p> <p>¿Las acciones sugeridas son las indicadas?</p> <p>NO</p> <p>Regresa actividad 4</p> <p>SI</p> <p>Envía informe a los administradores (web, de redes, etc.) para su conocimiento y planear solventar las vulnerabilidades.</p>	<p>4 horas</p> <p>30 minutos</p>
JUD de Implementación de Seguridad de la Infraestructura de Operación Comité de Cambios		<p>Genera Petición de Cambio (RFC) para corregir las vulnerabilidades y lo envía al comité de cambios.</p> <p>Evalúa la viabilidad de aplicar el cambio para solventar las vulnerabilidades.</p> <p>¿Es factible aplicar el cambio?</p> <p>NO</p> <p>Genera reporte de negación de aplicación del cambio.</p> <p>FIN DE PROCEDIMIENTO</p> <p>SI</p> <p>Envía la Petición de Cambio (RFC) al Subdirector de Operación para su aplicación.</p>	<p>4 horas</p> <p>1 día</p> <p>2 horas</p>
			<p>30 minutos</p>



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Operación del Servicio.		Recibe la Petición de Cambio y lo turna al JUD de Implementación de Seguridad de la Infraestructura de Operación para su aplicación.	30 minutos
JUD de Implementación de Seguridad de la Infraestructura de Operación		Ejecuta el cambio con apoyo de JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos y de JUD de Operación de Telecomunicaciones.	2 días
		Notifica al Subdirector de Operación la correcta aplicación del cambio.	30 minutos
Subdirección de Operación del Servicio.		Redacta reporte final y notifica a los administradores (web, de redes, etc.).	4 horas
		FIN del Procedimiento.	

Autorizó


Eduardo Vega Sánchez

Coordinador de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALIA MAYOR

Nombre del Procedimiento: Servicio de Nombres de Dominio (DNS)

Objetivo General: Proporcionar permanentemente a las Unidades Administrativas del Gobierno del Distrito Federal que lo soliciten, el alta, baja o cambio de los subdominios *.df.gob.mx y *.cdmx.gob.mx en el Sistema de Nombres de Dominio (DNS).

Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base al artículo 101 Ter, fracciones VI, VII, VIII, IX, X y artículo 101 Ter B, fracciones IV, V, VII, VIII, IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los numerales 3.1.5, 3.6, 3.8.1 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ofrece el servicio de alta o baja de un dominio, el cual consiste en publicar ya sea de forma interna (DNS local) o externa (Internet) un dominio para que los usuarios puedan tener acceso a una aplicación o sitio web en la infraestructura del Gobierno del Distrito Federal.
3. La dependencia solicitante deberá generar su solicitud a través de la mesa de servicio, definiendo el nombre de dominio solicitado y la dirección IP a la que debe hacer referencia. Una vez recibido la solicitud, se revisa la disponibilidad del dominio, siendo decisión de la Dirección General de Gobernabilidad de TIC la aprobación, cambio del nombre de dominio o en su caso rechazo de la solicitud, cabe mencionar que la replicación del dominio en Internet puede llevar hasta un lapso de 24 horas dependiendo del proveedor desde donde se consulte dicho dominio.
4. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Traducción de Direcciones de Red (NAT): Asignación de una dirección IP homologada para que el servidor hospedado se visto desde Internet.

Dirección IP: Dirección asignada al servidor a ser hospedado en el Centro de Datos Perisur.

Sistema de Nombres de Dominio (DNS): Sistema que asocia un dominio a una dirección IP.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Redacta oficio de solicitud de servicio dirigido al Subdirector de Operación del Servicio, con la justificación y los datos técnicos requeridos para su gestión.	2 horas
Mesa de Servicio		Genera en la herramienta de la Mesa de Servicio un ticket adjuntando el oficio de la solicitud.	30 minutos
		Verifica la disponibilidad del dominio con el área de Diseño y Entrega del Servicio.	4 horas
		¿El dominio está disponible?	
		NO	
		Notifica al usuario por medio de la mesa de servicio que el nombre de dominio ya se encuentra en uso y solicita que el usuario proporcione otras opciones de dominio.	1 hora
Usuario		Propone otro nombre de dominio por medio de la herramienta de la mesa de servicio.	2 horas
		Regresa a la actividad 3	
		SI	
Área de Mesa de Servicio		Turna el ticket al Subdirector de Operación del Servicio para atender la solicitud de servicio.	1 hora
Subdirección de Operación del Servicio		Envía la solicitud al JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos por medio de la herramienta de mesa de servicio.	30 minutos
JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos		Realiza la configuración en el DNS del nombre de dominio que solicita el usuario.	2 horas



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		Documenta en el ticket de la solicitud de servicio del Usuario.	1 hora
		Notifica al Usuario por medio de la herramienta de mesa de servicio que la solicitud de servicio ha sido atendida y define el ticket como atendido.	30 minutos
Subdirector de Operación del Servicio		Redacta oficio de respuesta de la solicitud de servicio y adjunta el oficio en el ticket.	2 horas
Área de Mesa de Servicio		Contacta al usuario para notificar la atención de la solicitud de servicio y solicita la validación de cierre del ticket.	30 minutos
Usuario		Aprueba el cierre del ticket.	8 horas
Área de Mesa de Servicio		Cierra el ticket.	30 minutos
		FIN del Procedimiento.	

Autorizó

Eduardo Vega Sánchez

Coordinador de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



Nombre del Procedimiento: Servicio de Hospedaje de Servidores

Objetivo General: Brindar de manera continua a las Unidades Administrativas del Gobierno de Distrito Federal, el servicio de hospedaje de sus servidores en el Centro de Datos Perisur de la Oficialía Mayor para que cuenten con las condiciones óptimas de acceso a Internet y Seguridad para el funcionamiento de sus servicios.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base al artículo 101 Ter, fracciones I, VI, VII, VIII, IX, X y artículo 101 Ter B, fracciones IV, V, VII, VIII, IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los numerales 3.1.5, 3.6, 3.8.1 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ofrece a las dependencias el servicio de hospedaje de servidores, que consiste en el hospedaje físico de servidores en el Centro de Datos Perisur, para lo cual es requerido que las dependencias cumplan con las políticas señaladas en éste documento.
3. La dependencia solicitante deberá llenar el formato de solicitud de hospedaje, a fin de conocer las características del servidor que será hospedado, como son tráfico esperado, puertos requeridos, etc., así como los datos generales de los responsables del servidor, la(s) aplicación(es) hospedada(s) en él, así como los requerimientos eléctricos y espacio necesario para el resguardo.
4. Una vez recibido el documento en el Centro de Datos, se hará un análisis del requerimiento, siendo decisión de la Dirección General de Gobernabilidad de TIC la aprobación o en su caso rechazo de la solicitud, la cual estará sujeta a las capacidades disponibles de espacio físico, recursos de red y energía eléctrica en el Centro de Datos.
5. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones realizará un análisis de vulnerabilidades de forma periódica a los servidores hospedados en el Centro de Datos Perisur; en caso de detectar vulnerabilidades, será enviada una notificación a los administradores del equipo para que sea cubierta dicha vulnerabilidad. Si las vulnerabilidades no son cubiertas después de 2 notificaciones, se aplicarán sanciones de red al servidor al poner en riesgo al resto de los equipos hospedados en el segmento de red.



MANUAL ADMINISTRATIVO
OFICIALIA MAYOR

6. A continuación se señalan las tareas y los responsables en su ejecución para los administradores de red del Centro de Datos Perisur así como para los administradores de los servidores hospedados:

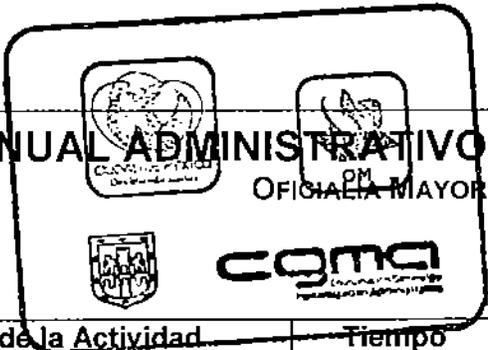
		Responsable de su ejecución	
		DGGTIC	Dependencia
1	Llenar formato de hospedaje de servidores.		✓
2	Administración del servidor (a menos que se acuerde algo diferente).		✓
3	Configuración de sistema operativo y paquetería utilizada en el servidor.		✓
4	Análisis periódico de vulnerabilidades del sistema operativo y servicios instalados en el servidor.	✓	✓
5	Configuración de firewall en el servidor permitiendo únicamente conexiones a los puertos solicitados.		✓
6	Seguridad perimetral al segmento de red asignado al servidor, permitiendo conexiones únicamente a los puertos solicitados.	✓	
7	Análisis de tráfico para detección de tráfico malicioso con origen/destino el servidor.	✓	
8	Instalación de parches para solventar las vulnerabilidades detectadas en el servidor.		✓

Para efectos de este procedimiento se entenderá por:

Traducción de Direcciones de Red (NAT): Asignación de una dirección IP homologada para que el servidor hospedado se visto desde Internet.

Dirección IP: Dirección asignada al servidor a ser hospedado en el Centro de Datos Perisur.

Sistema de Nombres de Dominio (DNS): Sistema que asocia un dominio a una dirección IP.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Genera oficio dirigido al Subdirector de Operación del Servicio para solicitar el Hospedaje de un Servidor.	2 horas
		Requisita el <i>Formato Solicitud de Hospedaje</i> incluyendo la siguiente información: - Datos Generales. - Características del Servidor. - Características del Sistema. - Lista de puertos requeridos. - Administración remota del servidor. - Responsables técnicos. - Responsables administrativos.	2 horas
		Genera un ticket en la herramienta de la Mesa de Servicio, adjunta el oficio y el formato de la solicitud.	30 minutos
Mesa de Servicio		Turna la solicitud de servicio al Subdirector de Diseño y Entrega del Servicio por medio de la herramienta de la mesa de servicio.	1 hora
Subdirección de Diseño y Entrega del Servicio		Realiza análisis de capacidad y disponibilidad para proporcionar el servicio solicitado.	8 horas
		Anexa nota en el ticket con el resultado del análisis de capacidad y disponibilidad, y devuelve el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos
Mesa de Servicio		Revisa la nota y respuesta de disponibilidad y capacidad en el ticket de la solicitud de servicio. ¿Se cuenta con la capacidad y disponibilidad para el servicio? NO	30 minutos



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		Turna el ticket a la Subdirección de Operación del Servicio para respuesta del oficio.	30 minutos
Subdirección de Operación del Servicio		Revisa el ticket, genera el oficio de respuesta mencionando la razón de rechazo de la solicitud de servicio.	4 horas
		Adjunta el oficio de respuesta en la herramienta de mesa de servicio y regresa el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos
Mesa de Servicio		Notifica al usuario que su solicitud fue rechazada y cierra el ticket.	30 minutos
		FIN DE PROCEDIMIENTO	
		SI	
		Turna el ticket al Subdirector de Operación del Servicio para atender la solicitud de servicio.	30 minutos
Subdirección de Operación del Servicio		Recibe la solicitud de hospedaje de servidores y solicita al Área Especializada un análisis de vulnerabilidades en el equipo a hospedar.	30 minutos
JUD de Implementación Seguridad de la Infraestructura de Operación		Realiza el análisis de vulnerabilidades, al finalizar agrega una nota en el ticket y adjunta el reporte e informa al Subdirector de Operación del Servicio por medio de la herramienta de mesa de servicio.	8 horas
Subdirección de Operación del Servicio		Revisa el reporte del análisis de vulnerabilidades.	2 horas
		¿El equipo presenta vulnerabilidades críticas?	
		SI	



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		<p>Envía correo electrónico al usuario a través de la mesa de servicio con las observaciones de seguridad para que sean solventadas.</p> <p>Solventa las observaciones realizadas por la Subdirección de Operación del Servicio.</p> <p>Solicita realizar un nuevo análisis de vulnerabilidades de los servidores a la Subdirección de Operación del Servicio.</p> <p>(Regresa a la actividad 14)</p> <p>NO</p>	<p>30 minutos</p> <p>16 horas</p> <p>30 minutos</p>
Subdirección de Operación del Servicio		<p>Solicita al área especializada la pre-configuración para la instalación del equipo por medio de la herramienta de la mesa de servicio.</p>	<p>1 hora</p>
JUD de Operación de Telecomunicaciones		<p>Realiza la pre-configuración para la instalación del equipo y lo documenta en el ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuración de nodo de red. Conexión eléctrica. Asigna dirección IP. Abrir los puertos solicitados. Configura NAT. 	<p>4 horas</p>
Subdirección de Operación del Servicio		<p>Notifica a la Subdirección de Operación del Servicio la finalización de la pre-configuración vía la herramienta de mesa de servicio.</p>	<p>1 hora</p>
Usuario		<p>Solicita al usuario vía la herramienta de mesa de servicio el traslado del equipo a hospedar al Centro de Datos.</p> <p>Acude al Centro de Datos y entrega el equipo a hospedar.</p>	<p>8 horas</p>



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
JUD de Operación de Telecomunicaciones		Realiza la instalación del equipo en el Centro de Datos en coordinación con el Usuario y lo documenta en el ticket.	4 horas
Usuario		Realiza la configuración del equipo en el Centro de Datos: Configura dirección IP, Gateway y DNS.	4 horas
JUD de Operación de Servidores y Base de Datos		Realiza pruebas para verificar que la instalación y configuración son correctas y lo documenta en el ticket.	2 horas
JUD de Operación de Servidores y Base de Datos		¿Las pruebas fueron satisfactorias? NO Diagnostica y corrige el origen del problema y lo documenta en el ticket. (Regresa a la actividad 24)	2 horas
		SI Notifica por medio de la herramienta de mesa de servicio al Subdirector de Operación del Servicio que el servidor se encuentra instalado y en operación.	30 minutos
Subdirección de Operación del Servicio		Redacta oficio de respuesta de la solicitud de Hospedaje de un Sitio Web, adjunta el oficio en el ticket y define el ticket como atendido.	2 horas
		Envía el ticket al área de mesa de servicio para documentar en la CMDB el equipo hospedado.	30 minutos
Mesa de Servicio		Envía el ticket al área de Diseño y Entrega de Servicio para documentar en la CMDB.	30 minutos
		Solicita al usuario la validación del servicio y cierre del ticket.	30 minutos



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo:
Usuario		Valida el servicio proporcionado y aprueba el cierre del ticket.	variable
Mesa de Servicio		Cierra el ticket.	30 minutos
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Autorizó


Eduardo Vega Sánchez

Coordinador de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Nombre del Procedimiento: Servicio de Hospedaje de Sitio Web

Objetivo General: Hospedar periódicamente en los Servidores de la Oficialía Mayor a través de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones los Sitios Web de las Unidades Administrativas del Gobierno del Distrito Federal que así lo soliciten, con el fin de que sus aplicaciones tengan mayor seguridad y disponibilidad.

Normas y Criterios de Operación:

1. El presente procedimiento está desarrollado con base al artículo 101 Ter, fracciones VI, VII, VIII, IX, X y artículo 101 Ter B, fracciones IV, V, VII, VIII, IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como los numerales 3.1.5, 3.6, 3.8.1 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal.
2. La Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ofrece a las dependencias el servicio de hospedaje de sitios web, que consiste en el hospedaje en los servidores de la Oficialía Mayor del GDF en el



Centro de Datos Perisur ofreciendo mayor capacidad de procesamiento y almacenamiento que un servidor convencional.

3. La dependencia solicitante deberá llenar el formato de solicitud de hospedaje, a fin de conocer las características del sistema, como son tráfico esperado, puertos requeridos, memoria RAM requerido, espacio en disco duro, etc., así como los datos generales de los responsables del sistema.
4. Una vez recibido el documento en el Centro de Datos, se hará un análisis del requerimiento, siendo decisión de la Dirección General de Gobernabilidad de TIC la aprobación o en su caso rechazo de la solicitud, la cual estará sujeta a las capacidades disponibles de espacio en SAN, capacidad de memoria RAM y recursos de red en el Centro de Datos.
5. Para efectos de este procedimiento se entenderá por:
 - Traducción de Direcciones de Red (NAT):** Asignación de una dirección IP homologada para que el servidor hospedado se visto desde Internet.
 - Dirección IP:** Dirección asignada al servidor a ser hospedado en el Centro de Datos Perisur.
 - Sistema de Nombres de Dominio (DNS):** Sistema que asocia un dominio a una dirección IP.



Descripción Narrativa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Redacta oficio de solicitud de Hospedaje de Sitio Web, dirigido al Subdirector de Operación del Servicio.	2 horas
		Genera un ticket en la herramienta de la Mesa de Servicio y adjunta: El oficio de solicitud. El <i>Formato Requerimientos Hosting.doc.</i>	30 minutos
Mesa de Servicio		Turna la solicitud de servicio al Subdirector de Diseño y Entrega del Servicio por medio de la herramienta de la mesa de servicio.	30 minutos
Subdirección de Diseño y Entrega del Servicio		Realiza análisis de capacidad y disponibilidad para proporcionar el servicio solicitado.	8 horas
		Anexa nota en el ticket con el resultado del análisis de capacidad y disponibilidad, y devuelve el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos
Mesa de Servicio		Revisa la nota en el ticket de la solicitud de servicio. ¿Se cuenta con la capacidad y disponibilidad para el servicio? NO	30 minutos
		Turna el ticket a la Subdirección de Operación del Servicio para respuesta del oficio.	30 minutos
Subdirección de Operación del Servicio		Genera el oficio de respuesta mencionando la razón de rechazo de la solicitud de servicio.	4 horas



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Mesa de Servicio		Agrega el oficio de respuesta en la herramienta de mesa de servicio y regresa el ticket al Área de Mesa de Servicio.	30 minutos
		Notifica al usuario que su solicitud fue rechazada y cierra el ticket.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
SI			
Subdirección de Operación del Servicio		Turna el ticket al Subdirector de Operación del Servicio para atender la solicitud de servicio.	30 minutos
		Envía al usuario a través de la mesa de servicio las políticas de Hospedaje de un Sitio Web.	30 minutos
		Recibe respuesta del usuario acerca de las políticas de Hospedaje Web.	8 horas
		¿El Usuario acepta las políticas de Hospedaje de un Sitio WEB?	
NO			
Regresa a la actividad 8			
SI			
JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos		Envía la solicitud al JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos por medio de la herramienta de mesa de servicio.	30 minutos
		Genera un espacio en el servidor de desarrollo para que el usuario suba la información correspondiente a su sitio web, y en su caso, genera la base de datos correspondiente. Proporciona al usuario los datos de acceso al servidor de desarrollo.	8 horas



Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario		Sube la información del sitio web en el servidor de desarrollo.	8 horas
		Verifica la información en el servidor de desarrollo.	8 horas
Usuario		¿La información del sitio está completa y se visualiza correctamente en un navegador web? NO Regresa a la actividad 16 SI	
		Envía la información del servidor de desarrollo al servidor de producción y solicita en su caso el alta de un dominio en los DNS.	4 horas
JUD de Operación de Servidores y Bases de Datos		Realiza el alta del Nombre del Dominio para el sitio Web y notifica al subdirector que la solicitud de hospedaje ha sido atendida.	2 horas
Subdirección de Operación del Servicio		Redacta oficio de respuesta de la solicitud de Hospedaje de un Sitio Web, adjunta el oficio en el ticket y define el ticket como atendido.	2 horas
		Envía el ticket al área de mesa de servicio para documentar en la CMDB el sistema web hospedado.	30 minutos
Mesa de Servicio		Envía el ticket al área de Diseño y Entrega del Servicio para documentar en la CMDB.	30 minutos
		Solicita al usuario la validación del servicio y cierre del ticket.	30 minutos
Usuario		Valida el servicio proporcionado y aprueba el cierre del ticket.	8 horas



MANUAL ADMINISTRATIVO

OFICIALIA MAYOR

COMC

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Mesa de Servicio		Cierra el ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	30 minutos

Autorizó

Eduardo Vega Sánchez

Coordinador de Servicios de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones



VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

VALIDÓ

Ing. Cynthia Nápoles Rodríguez
Directora General de Gobernabilidad de
Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

