



Manual de Procedimientos Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto

	Nombre	Firmas
Elaboró:	C. Nohemí Vidal Solano	
Revisó:	Ing. Gerardo Pérez Gallardo	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	



Índice

Contenido	
I. Introducción.....	1
II. Objetivo.....	2
III. Alcance.....	2
IV. Definiciones.....	2
V. Marco Jurídico.....	3
VI. Políticas.....	3
VII. Procedimientos.....	4
1. Procedimiento para recepción y seguimiento de reportes.....	4
2.-Procedimiento para el mantenimiento correctivo y preventivo a líneas telefónicas y de datos.....	7
3.-Procedimiento para el dictamen técnico para baja de equipo de cómputo.....	10
4.-Procedimiento para elaboración y trámite de una orden de pago.....	13
5.- Procedimiento para la atención de un requerimiento de desarrollo de aplicativos.....	17
6. Procedimiento para la atención de un requerimiento de actualización, mejora o corrección de algún error en aplicativos.....	21
7. Procedimiento para la creación de usuario en el sistema integral financiero as/400.....	24
8. Procedimiento para la apertura de procesos en Decide Veracruz.....	27
9. Procedimiento para alta de usuarios en la plataforma Cero Papel.....	30
10. Procedimiento para la implementación de Cero Filas.....	33
11. Procedimiento para la atención de un requerimiento de desarrollo de portal web o micro sitios.....	36
Directorio.....	40
Firmas de autorización.....	41



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



I. Introducción.

El presente documento, denominado “Manual de Procedimientos de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto”, es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz.;

Con base en el:

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

Se recomienda estar al pendiente de la actualización de los procedimientos, ya que pudiera surgir alguna variable que se modifique en la práctica.



II. Objetivo.

Sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, siendo una guía del trabajo a ejecutar, proporcionando la descripción detallada de las actividades, estableciéndose como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en determinado procedimiento, de tal manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de atención a diversos asuntos prioritarios para la Administración Pública Municipal.

III. Alcance.

Obtener los primeros resultados que demuestren la nueva visión de gobierno, el cual estará basado en una constante conversación con los ciudadanos aprovechando las tecnologías de la información teniendo en cuenta sus preferencias en el desarrollo de servicios que presta el H. Ayuntamiento y comunicando todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente. Promoviendo el acercamiento, el trabajo colaborativo y abierto entre ciudadanía, sociedad civil, profesionistas, académicos y los servidores públicos municipales, para compartir ideas innovadoras y creativas mediante el uso de tecnologías que generen soluciones a desafíos, problemáticas y retos que permitan el desarrollo social, cultural, humano y económico, fortaleciendo así la participación ciudadana y la gobernanza democrática.

IV. Definiciones.

- AP: Autorización Presupuestal
- CDP: Coordinación de Proyectos.
- DMIGA: Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto
- SAT: Sistema de Administración Tributaria
- ST: Subdirección de Tecnologías.
- SM: Subdirección de Modernización.



V. Marco Jurídico.

FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ESTATAL:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz Ignacio de la Llave
- Código Civil del Estado de Veracruz

MUNICIPAL:

- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Código Hacendario para el Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz – Llave
- Código de Conducta para el Municipio de Veracruz
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio Libre de Veracruz
- Bando de Gobierno de la Administración Pública Municipal

VI. Políticas

Para el caso de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, las políticas se definirán en cada uno de los procesos.



VII. Procedimientos

1. Procedimiento para recepción y seguimiento de reportes

- 1.1. **Propósito:** Proporcionar atención oportuna a los usuarios de este H. Ayuntamiento.
- 1.2. **Alcance:** Todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Veracruz.
- 1.3. **Políticas y Normas de Operación:** Se solicita oficio por medio de Cero Papel para los siguientes casos: modificación e implementación de los sistemas de información, actualización del portal Ciudadano, alta y baja de usuario en los diferentes sistemas de información, cableado de red, solicitud de servicio de internet, solicitud de línea telefónica, liberación de servicios telefónicos (044 y 045), reubicación de línea telefónica, mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipo de cómputo.
- 1.4. **Frecuencia:** Diaria.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Recepción y seguimiento de reportes.		Clave:	PR-DMIGA- 01
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud de asistencia vía telefónica o a través de oficio por Cero Papel	Teléfono/Oficio
2		- ¿Es solicitud por oficio? Entonces: - ¿Requiere material que no se disponga? Entonces: -- Se solicita material mediante oficio a adquisiciones, a través de Cero Papel -- Se recibe material	Oficio/Materiales
		NO	
	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Se levanta reporte - ¿Requiere material que no se disponga? Entonces: - Se indica en las observaciones del reporte para que el área haga solicitud a adquisiciones. - Ir al paso 6	Oficio/Materiales
3		SI	
		- - Se levanta reporte	Reporte se servicio/Oficio
4	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Se atiende evento	Reporte de servicio/Oficio
5	Usuario	- Usuario firma y califica en plataforma de Cero Papel	Reporte de servicio
6	Secretaria de la dirección	- Se cierra el reporte en el sistema	Reporte de servicio
		Fin	

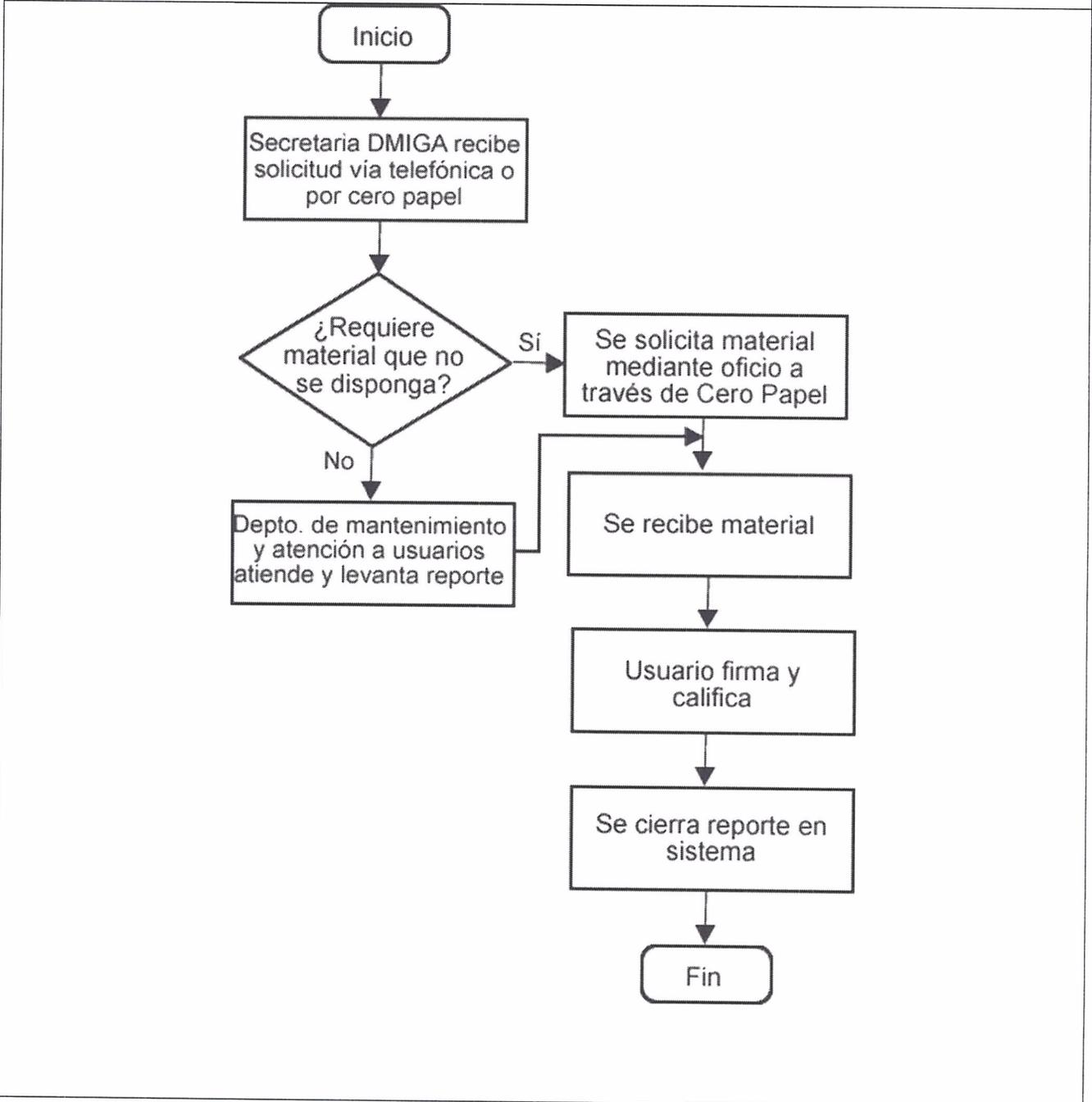


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Recepción y seguimiento de reportes.	Clave:	PR-DMIGA- 01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	

Diagrama de flujo





2.-Procedimiento para el mantenimiento correctivo y preventivo a líneas telefónicas y de datos.

2.1 Propósito: El H. Ayuntamiento de Veracruz debe contar con un esquema de soporte técnico, para solventar problemáticas con las líneas telefónicas y de datos, para que la infraestructura telefónica y de red operen de manera satisfactoria.

2.2 Alcance: todas las dependencias del H. Ayuntamiento, así como sus diversos edificios en donde se cuente con el servicio telefónico o de datos.

2.3 Políticas y Normas de Operación: Se atenderán los reportes priorizando las áreas de mayor afectación

2.4 Frecuencia: Periódica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Mantenimiento correctivo y preventivo a líneas telefónicas y de datos.	Clave:	PR- DMIGA- 02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1

Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios
--	--

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	<p>Inicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de solicitud de reporte de incidencia en líneas telefónicas y servicio de internet vía telefónica o a través de oficio por Cero Papel. - Se captura reporte en sistema de reportes de servicio a usuarios. 	Reporte de servicio
2		<ul style="list-style-type: none"> - Se verifica y analiza el tipo de daño que impide el correcto funcionamiento del servicio. - Se acude al sitio para la restitución del servicio, en caso de que el servicio fuera atribuido al proveedor, se levanta un reporte en la mesa de ayuda del proveedor y se anota el número de reporte para su seguimiento. 	
3	Mantenimiento y Atención a Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con material para la restitución del servicio <p style="text-align: center;">SI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se validará la existencia en la Dirección de Innovación para continuar con el paso 5 <p style="text-align: center;">NO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se le proporcionará los datos de los bienes e insumos a utilizar para que la dirección afectada inicie su solicitud de material a la Subdirección de Adquisiciones. 	Reporte de servicio
4		<ul style="list-style-type: none"> - Se atiende el evento, ya sea dando mantenimiento correctivo a los equipos o instalación de red telefónica o datos 	
5		<ul style="list-style-type: none"> - Se cierra el reporte y en su caso se responde oficio por Cero Papel <p style="text-align: center;">Fin</p>	

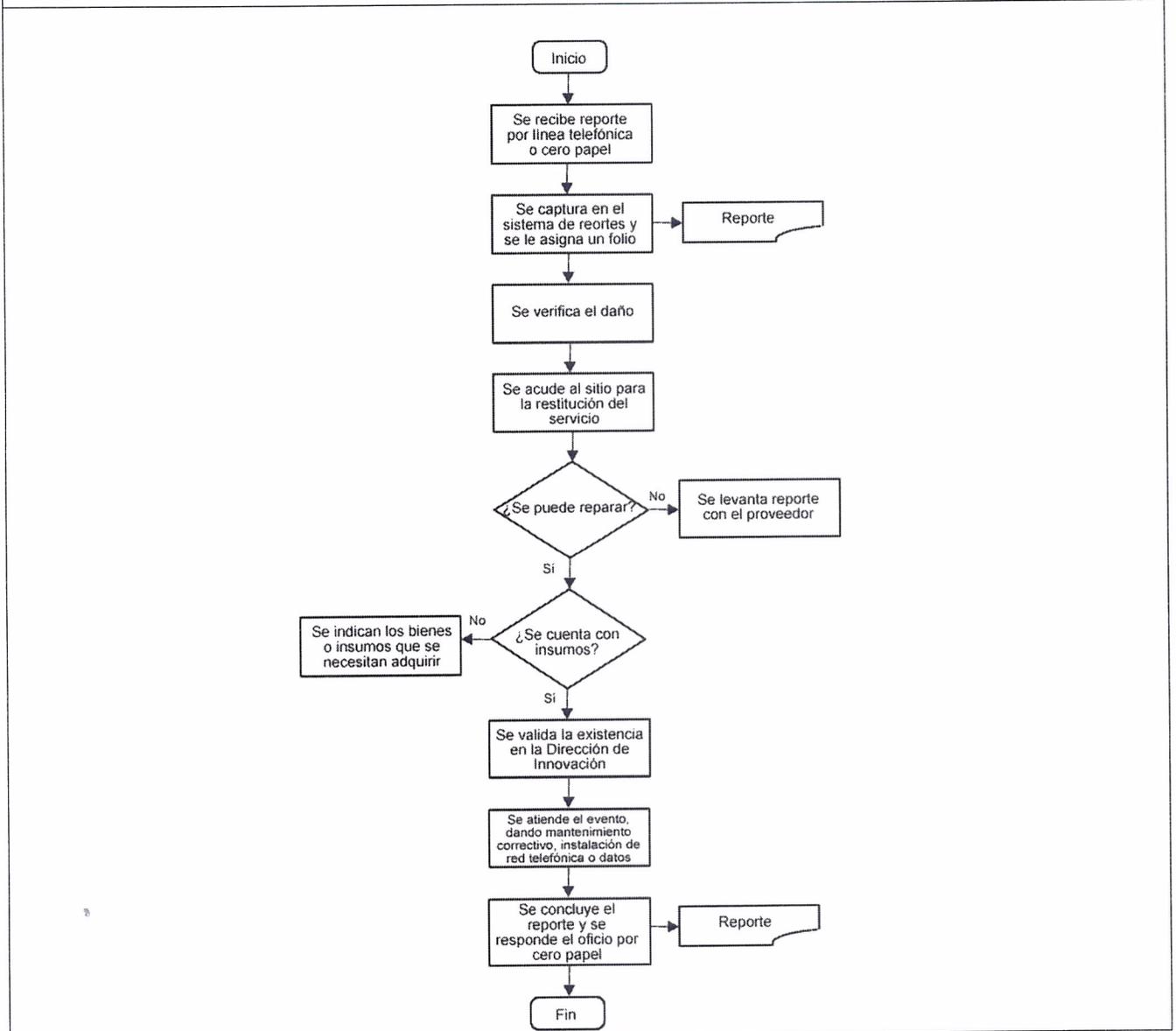


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Mantenimiento correctivo y preventivo a líneas telefónicas y de datos.	Clave:	PR- DMIGA- 02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable:	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios

Diagrama de flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



3.-Procedimiento para el dictamen técnico para baja de equipo de cómputo.

2.5 Propósito: Es necesario que el H. Ayuntamiento cuente con una certeza jurídica y técnica para dar de baja el equipamiento informático y telefónico que se encuentre dañado por uso propio del equipo o por obsolescencia del mismo, identificando y otorgado un documento con información técnica del bien que será dado de baja.

2.6 Alcance: Todas las dependencias del H. Ayuntamiento que cuenten con bienes muebles relacionados con equipamiento informático y de telefonía.

2.7 Políticas y Normas de Operación: El presente procedimiento se trata de un "Dictamen Técnico" que se emite de acuerdo a los artículos 95 y 107 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de los Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

2.8 Frecuencia: Periódica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Dictamen técnico para baja de equipo de cómputo.		Clave:	PR- DMIGA- 03
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable:	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud a través de la plataforma Cero Papel para dictamen técnico y dictamen para solicitud de baja de equipo informático o de telefonía, el cual es capturado en sistema de reportes de servicio a usuarios.	Oficio y reporte de servicio
2		- Se recibe el equipo informático o de telefonía.	
3		- Se verifica el funcionamiento de los bienes, se detallan las partes que se encuentran dañadas u obsoletas que impiden su funcionamiento. - Existe daño irreversible u obsolescencia SI	Reporte de servicio
4	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Se anotará el bien en el dictamen técnico y se hará la anotación en el reporte de servicio a usuarios y se elabora el dictamen de baja de equipo de cómputo NO	
5		- Se elaborará el dictamen correspondiente con los requerimientos técnicos. - Se recaban firmas de las áreas involucradas a través de la Plataforma Cero Papel.	Dictamen Técnico
6		- Se cierra reporte Fin	Reporte de Servicio

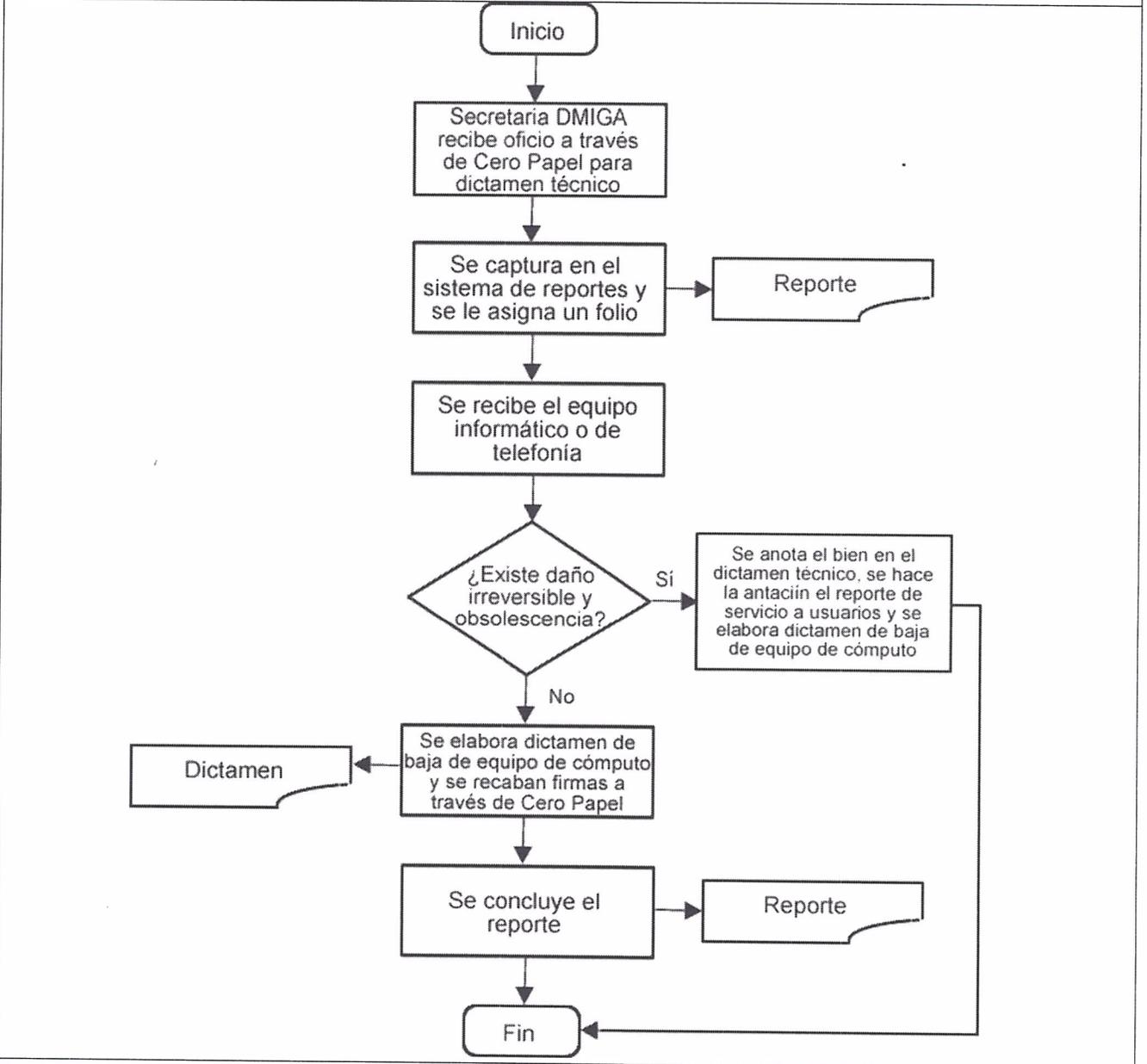


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Dictamen técnico para baja de equipo de cómputo.	Clave:	PR- DMIGA- 03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable:	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios

Diagrama de flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



4.-Procedimiento para elaboración y trámite de una orden de pago.

4.1 Propósito: Dar seguimiento al pago de los servicios telefónicos fijos y móviles, de internet y comunicaciones desde la elaboración de la orden de pago, su trámite hasta su ingreso a ventanilla.

4.2 Alcance: Todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Veracruz.

4.3 Políticas y Normas de Operación:

Lineamientos de la Ley Orgánica del Municipio Libre de Veracruz, en su art. 104 que señala: la Hacienda Municipal se formará por los bienes de dominio público municipal y por los que le pertenezcan, de conformidad con la legislación aplicable; así como por las aportaciones voluntarias, los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, participaciones, contribuciones, tasas adicionales que decreta el Estado sobre la propiedad inmobiliaria, la de su fraccionamiento, división, consolidación, traslación y mejoras, las que tengan por base el cambio de valor de los inmuebles y todos los demás ingresos fiscales que el Congreso del Estado establezca a su favor, en términos de las disposiciones legales aplicables. Además, el Código Hacendario del Municipio de Veracruz en los artículos 321 que señala: El Cabildo asignará los recursos que se obtengan en exceso de los previstos en la Ley de Ingresos del Municipio, a los programas que considere prioritarios y autorizará los traspasos de partidas cuando sea procedente, dándole, en su caso, la participación que corresponda a entidades interesadas. Tratándose de ingresos extraordinarios derivados de empréstitos, el gasto deberá sujetarse a lo dispuesto por este ordenamiento, los parámetros establecidos en el presupuesto de egresos y las asignaciones que acuerde el Ayuntamiento por conducto de la Tesorería. En todo caso, la aplicación de esta disposición será informada al Congreso al rendir la cuenta pública, y el Artículo 322. Que señala que el gasto público municipal se sujetará al monto autorizado por los programas y partidas presupuestales, salvo que se trate de las partidas que se señalen como de ampliación automática en los presupuestos para aquellas erogaciones cuyo monto no sea posible prever

4.4 Frecuencia: Periódica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para elaboración y trámite de orden de pago.		Clave:	PR-DMIGA-04
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Coordinación de Seguimiento de Proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1		<p>Inicio</p> <p>- Recepción de factura por parte de proveedor, se verifican los datos de facturación.</p> <p>¿Datos correctos? entonces:</p>	factura/cédula fiscal
2	Secretaria de la DMIGA	<p>- Se valida la vigencia de la factura en el portal del Sistema de Administración Tributaria (SAT)</p> <p>¿Está vigente? entonces:</p>	factura/portal SAT
3		<p>- Se elabora o corrige orden de pago</p> <p>- Se pasa a firma de la dirección</p> <p>- Se entrega a la Subdirección de Adquisiciones para validación y firma</p> <p>- ¿Subdirección de Adquisiciones no valida? Entonces:</p>	Orden de pago/factura/vigencia SAT
4	Subdirección de Adquisiciones	<p>- Regresar al paso 3</p> <p>¿Subdirección de Adquisiciones valida? Entonces:</p>	
5	Coordinación de Seguimiento y Proyectos	<p>- Se recibe firmada por Subdirección de Adquisiciones</p>	Orden de pago
6		<p>- Se entrega a Contraloría Interna para validación y firma</p> <p>- ¿Contraloría Interna no valida? Entonces:</p>	
7	Contraloría Interna	<p>- Regresar al paso 3</p> <p>- ¿Contraloría Interna valida? Entonces:</p>	



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para elaboración y trámite de orden de pago	Clave:	PR-DMIGA-04	
	Fecha:	12/2020	
	Versión:	1	
	Página:	2 de 2	
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Coordinación de Seguimiento de Proyectos		
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Coordinación de Seguimiento y Proyectos	- Se recibe firmada por Contraloría Interna	Orden de pago
9		- Se entrega a la Subdirección de presupuestos para validación y firma.	
10	Subdirección de presupuestos	- ¿Subdirección de presupuestos no validad? Entonces: - Regresar al paso 3	
		- ¿Subdirección de presupuestos validad? Entonces:	
11	Comisión de Hacienda	- Envía a Comisión de Hacienda para validación y firma. - ¿Comisión de Hacienda no validad? Entonces: - Regresar al paso 3	
12		- ¿Comisión de Hacienda validad? Entonces	
13	Dirección de Egresos	- Envía a Dirección de Egresos para realizar pago a proveedor mediante transferencia. Fin	

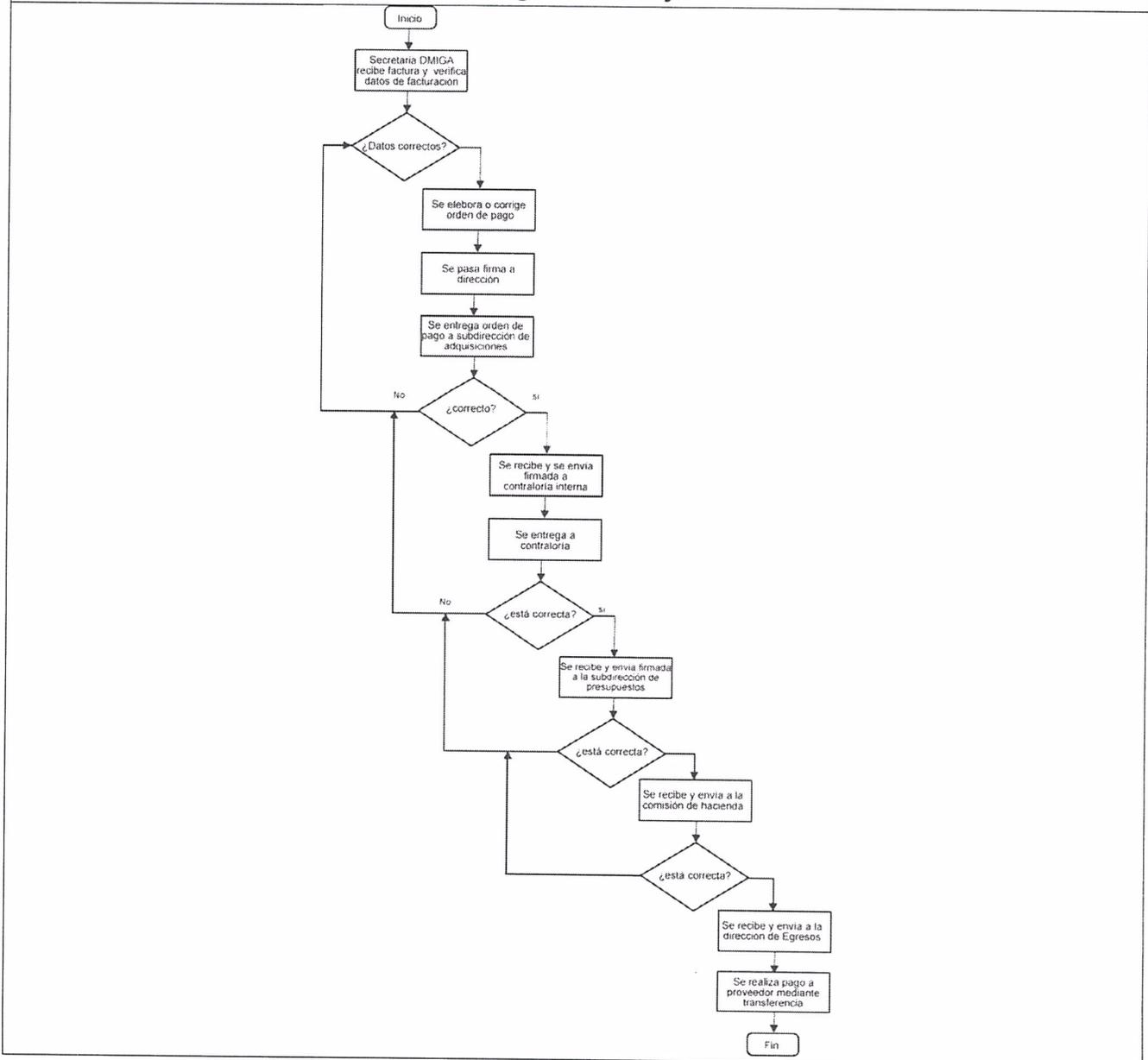


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para elaboración y trámite de orden de pago	Clave:	PR-DMIGA-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Coordinación de Seguimiento de Proyectos	

Diagrama de flujo





5.- Procedimiento para la atención de un requerimiento de desarrollo de aplicativos.

5.1 Propósito: Cumplir con las necesidades de automatización de procedimientos de las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de Veracruz a través de la Dirección de **Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.**

5.2 Alcance: Desarrollo de sistemas de información para todas las dependencias solicitantes del H. Ayuntamiento de Veracruz.

5.3 Políticas y Normas de Operación: El Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto determina si se atiende un requerimiento, el cual deberá ser realizado por medio de un oficio del área solicitante a través de la plataforma Cero Papel.

5.4 Frecuencia: Eventual.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento para el desarrollo de aplicativos		Clave:	PR-DMIGA-05
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud por medio de un oficio en la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de automatización de alguno de sus procesos administrativos de mejora.	Oficio
2		- Genera un nuevo reporte usando el Sistema de Control de Reportes de la Dirección de Sistemas	
3	Director de la DMIGA	- Autoriza el reporte y da indicaciones a la Subdirección de Tecnologías	Reporte
4	Subdirector de Tecnologías	- Canaliza el reporte al área de desarrollo	
5		- Realiza una entrevista preliminar a manera de levantamiento de requerimientos de sistemas con el encargado del área solicitante	
6	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	¿Se obtuvieron todos los requerimientos? - Si, entonces ir al paso 7 - No, entonces ir al paso 5 - Entrevista al personal operativo del área solicitante para completar el proceso ¿Se obtuvieron todos los requerimientos? - Si, entonces ir al paso 9 - No, entonces ir al paso 7	Entrevista



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento para el desarrollo de aplicativos	Clave:	PR-DMIGA-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	2 de 2
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	- Realiza la fase de análisis de requerimientos.	Entrevista
8		- Realiza la fase de diseño del sistema.	
9		- Realiza la fase de implementación del sistema	
10		- Realiza la fase de prueba del sistema	
	Programadores	- ¿Hubo fallos?	
		- Si, ir al paso 10 - No, ir al paso 14	
11	Área solicitante	- Se responde oficio por medio de Cero Papel donde se brindó atención y cumplimiento a la solicitud. Fin	Reporte

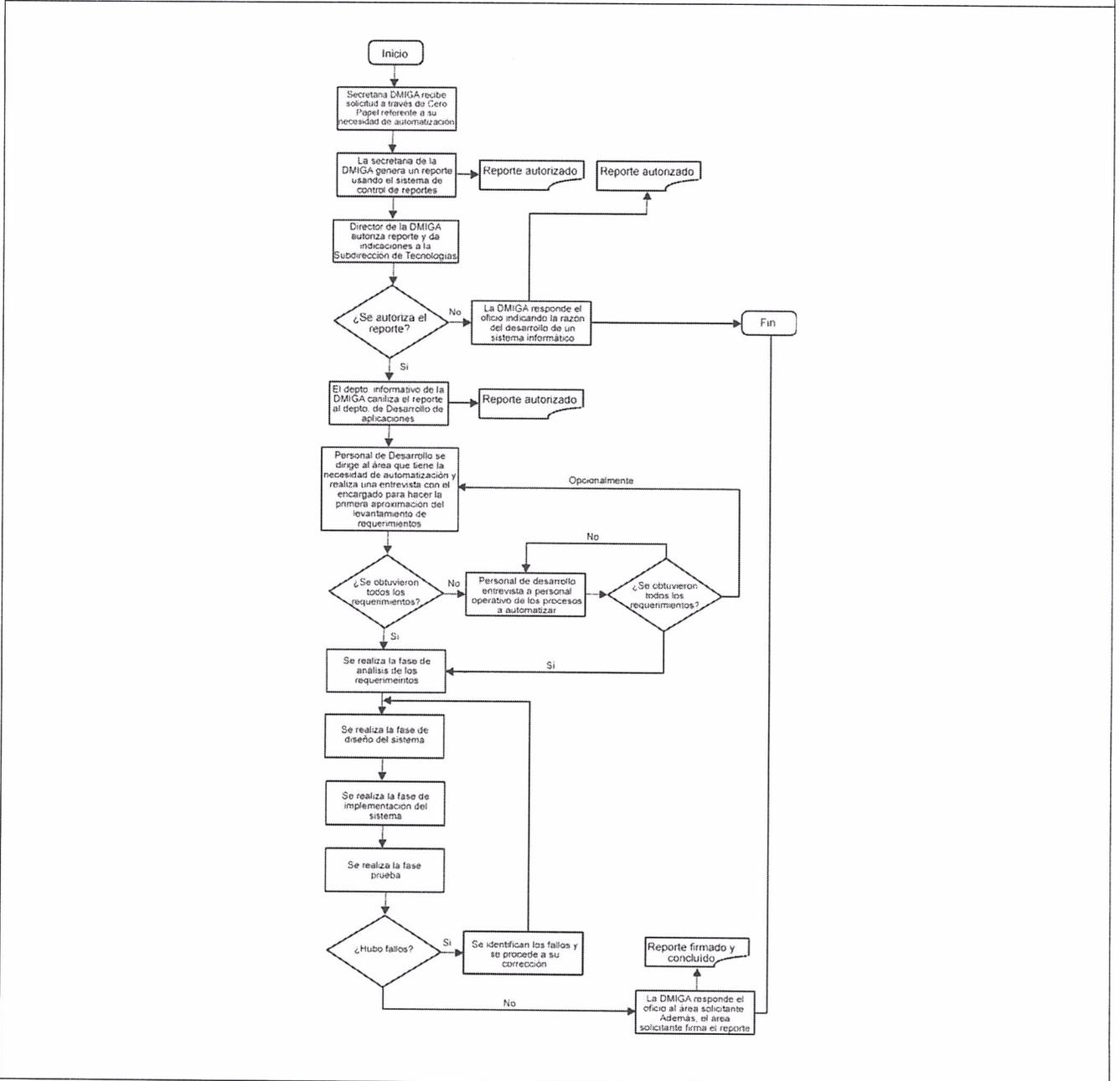


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento para el desarrollo de aplicativos	Clave:	PR-DMIGA-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Desarrollo de aplicaciones

Diagrama de flujo





6. Procedimiento para la atención de un requerimiento de actualización, mejora o corrección de algún error en aplicativos.

6.1 Propósito: Cumplir con las necesidades de Reingeniería de Sistemas, actualizando o mejorando los aplicativos que son utilizadas por las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de Veracruz, así como los ciudadanos que accedan a estos aplicativos a través del Portal de Veracruz.

6.2 Alcance: Realizar las adecuaciones necesarias para el continuo buen funcionamiento de los Aplicativos.

6.3 Políticas y Normas de Operación: El Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto determina si se atiende un requerimiento, todo requerimiento se sustenta por un oficio por parte del área solicitante.

6.4 Frecuencia: Eventual.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento de actualización, mejora o corrección de algún error en aplicativos		Clave:	PR-DMIGA-06
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicativos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Secretaria de la DMIGA	- Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de mejoras de alguno de sus procesos administrativos de mejora.	Oficio
2		- Genera un nuevo reporte usando el Sistema de Control de Reportes de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto (DMIGA)	
3		- Autoriza el reporte y da indicaciones a su coordinador.	
4	Director DMIGA	- Canaliza el reporte al Área de Desarrollo	
5	Desarrollo de Aplicaciones	- Realiza la programación de la mejora al Aplicativo	
6		- Realiza la fase de implementación de mejora del Aplicativo	Reporte
		- Realiza la fase de prueba ¿Hubo fallos?	
		Si, ir al paso 5 No, ir al paso 7	
7	Secretaria de la Dirección	- Se responde oficio por medio de Cero Papel donde se brindó atención y cumplimiento a la solicitud.	
		Fin	

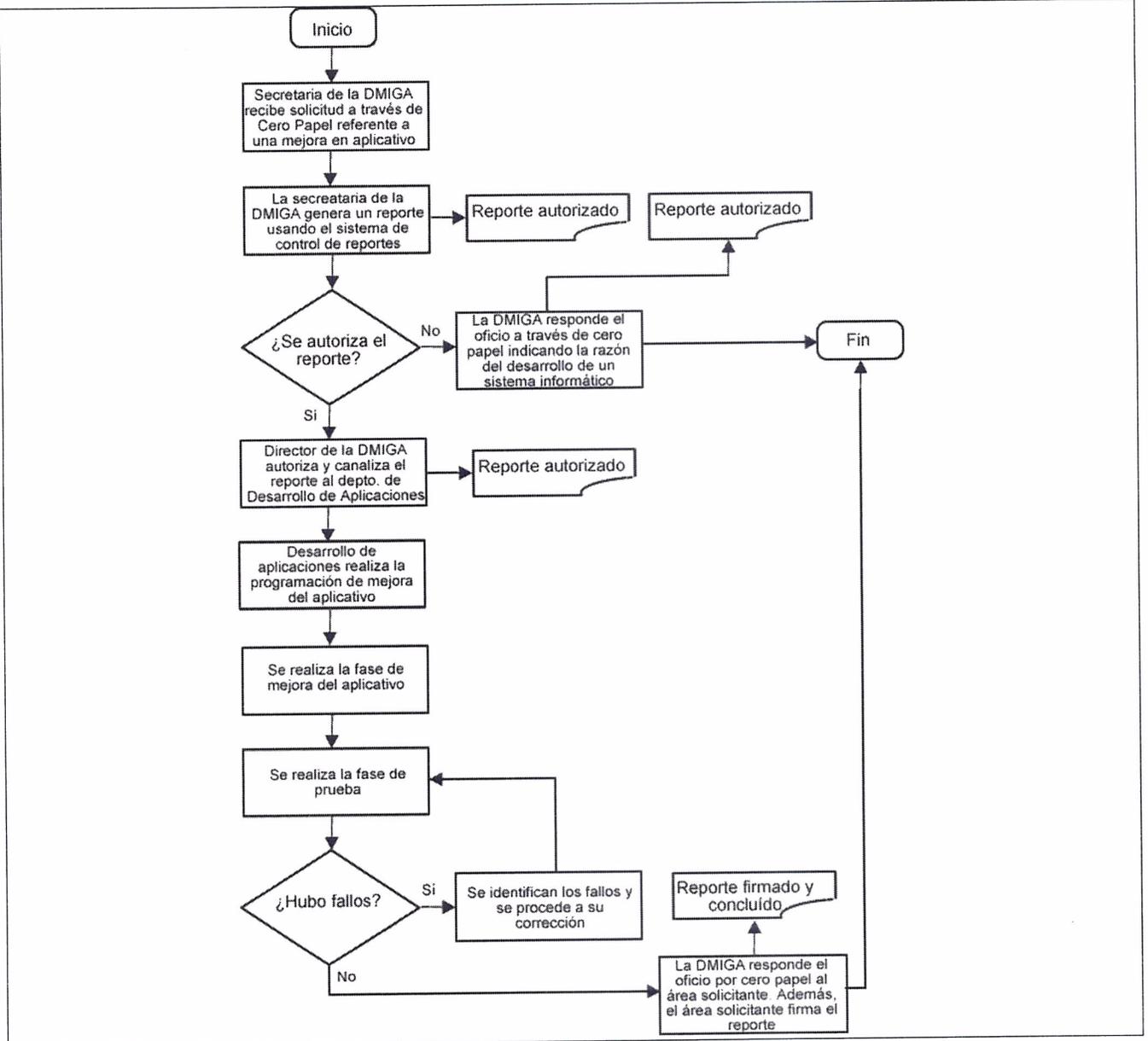


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento de actualización, mejora o corrección de algún error en aplicativos	Clave:	PR-DMIGA-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicativos	

Diagrama de flujo





7. Procedimiento para la creación de usuario en el sistema integral financiero as/400.

7.1 Propósito: Llevar el control del personal que accederá al sistema otorgado funciones que el director de cada dependencia indique.

7.2 Alcance: Entregar claves de usuarios y contraseñas del personal que operará el Sistema.

7.3 Políticas y Normas de Operación: Todas las solicitudes de altas y bajas de usuarios se realizan por medio de oficio a través de la plataforma Cero Papel por parte del área solicitante el cual se recibe en la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

7.4 Frecuencia: Eventual.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la creación de usuario en el Sistema Integral Financiero AS/400		Clave:	PR-DMIGA-07
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicativos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de crear un usuario nuevo que tendrá acceso al sistema y por el contrario darlo de baja.	Oficio
2		- Genera un nuevo reporte usando el Sistema de Control de Reportes de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto (DMIGA)	Reporte
3	Director DMIGA	- Autoriza el reporte y lo canaliza al Subdirector de Tecnologías	
4	Subdirector de Tecnologías	- Autoriza el reporte y lo canaliza a su coordinador en desarrollo de aplicativos.	
5	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	- Canaliza reporte a desarrollador	
6	Programadores	- Crear el nombre del perfil de usuario de acuerdo al nombre del empleado especificado en la solicitud, formándolo con el primer nombre del empleado y la primera del primer apellido del mismo	Reporte
7	Secretaria de la Dirección	- Especificar el módulo del sistema integral financiero al que tendrá acceso - Se proporciona el nombre de usuario y contraseña al área solicitante, indicándoles que cambien la contraseña al entrar al sistema - Se responde oficio por medio de Cero Papel donde se brindó atención y cumplimiento a la solicitud.	Oficio respuesta
Fin			

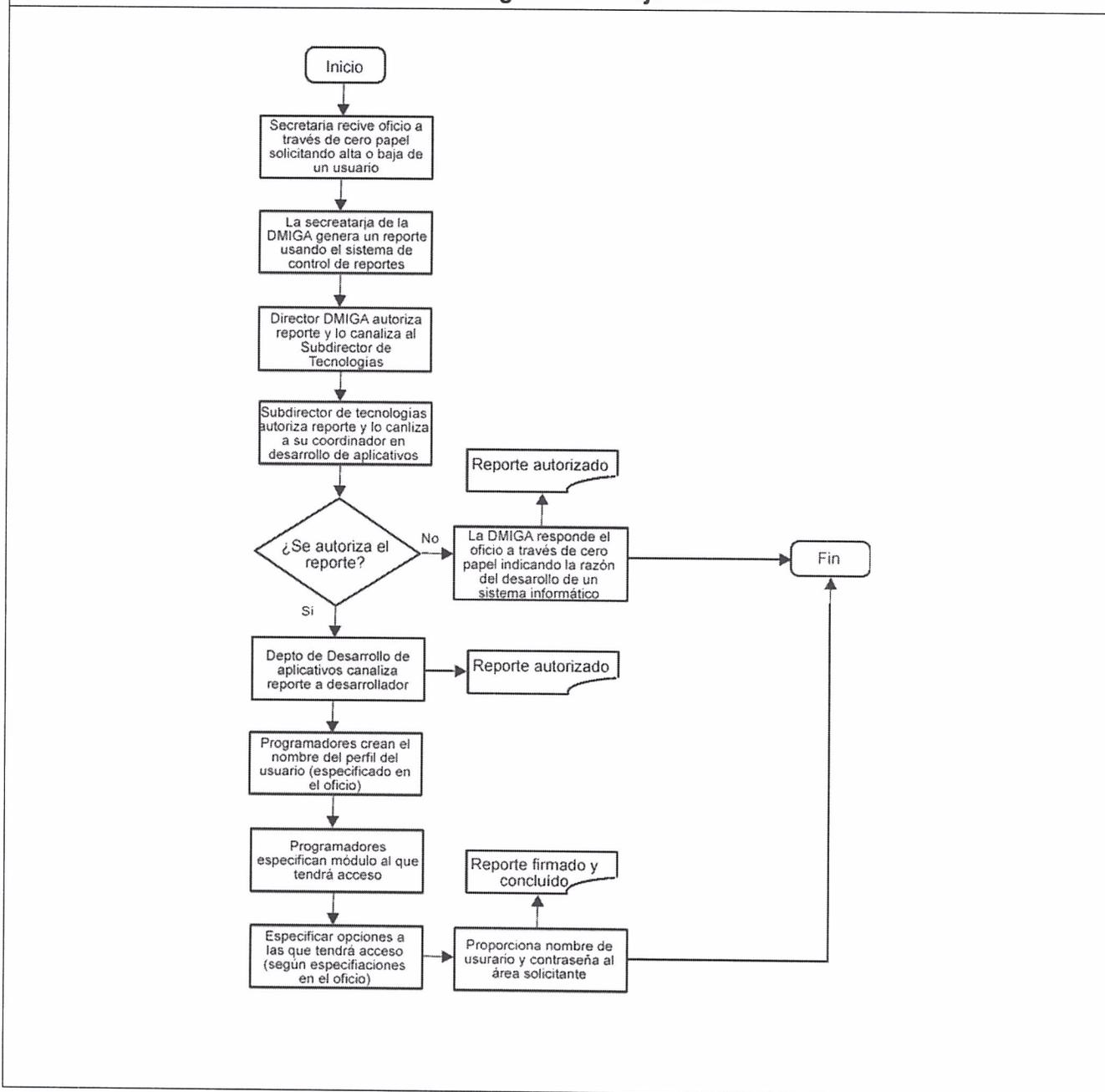


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la creación de usuario en el Sistema Integral Financiero AS/400	Clave:	PR-DMIGA-07
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Departamento de Desarrollo de Aplicativos	

Diagrama de flujo





8. Procedimiento para la apertura de procesos en Decide Veracruz

8.1 Propósito: Llevar a cabo la promoción de la participación ciudadana para la implementación de programas y acciones municipales que beneficien a la sociedad.

8.2 Alcance: Entregar claves de usuarios y contraseñas a servidores públicos que promuevan un proceso de participación ciudadana.

8.3 Políticas y Normas de Operación: Todas las solicitudes de inicios de procesos se realizan por medio de oficio mediante la plataforma Cero Papel por parte del área solicitante el cual se recibe en la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

8.4 Frecuencia: Eventual.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la apertura de procesos de Decide Veracruz		Clave:	PR-DMIGA-08
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Subdirector de Modernización	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	<p>Inicio</p> <p>- Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de iniciar un proceso de participación ciudadana en el portal decide.veracruzmunicipio.gob.mx</p>	Oficio
2	Director DMIGA	- Autoriza la solicitud y lo canaliza con el Subdirector de Modernización	
3		- Capacita sobre la plataforma y los mecanismos de participación y otorga permisos de colaboración en el portal	
4	Subdirector de Modernización	- Coadyuva en el proceso de integración de información de consultas ciudadanas	
5	Área solicitante	- Inicia consulta ciudadana	
6		-Cierra el proceso de participación ciudadana	
7	Subdirector de Modernización	- Entrega resultados del proceso de participación ciudadana a través de la plataforma Cero Papel	Oficio
		Fin	

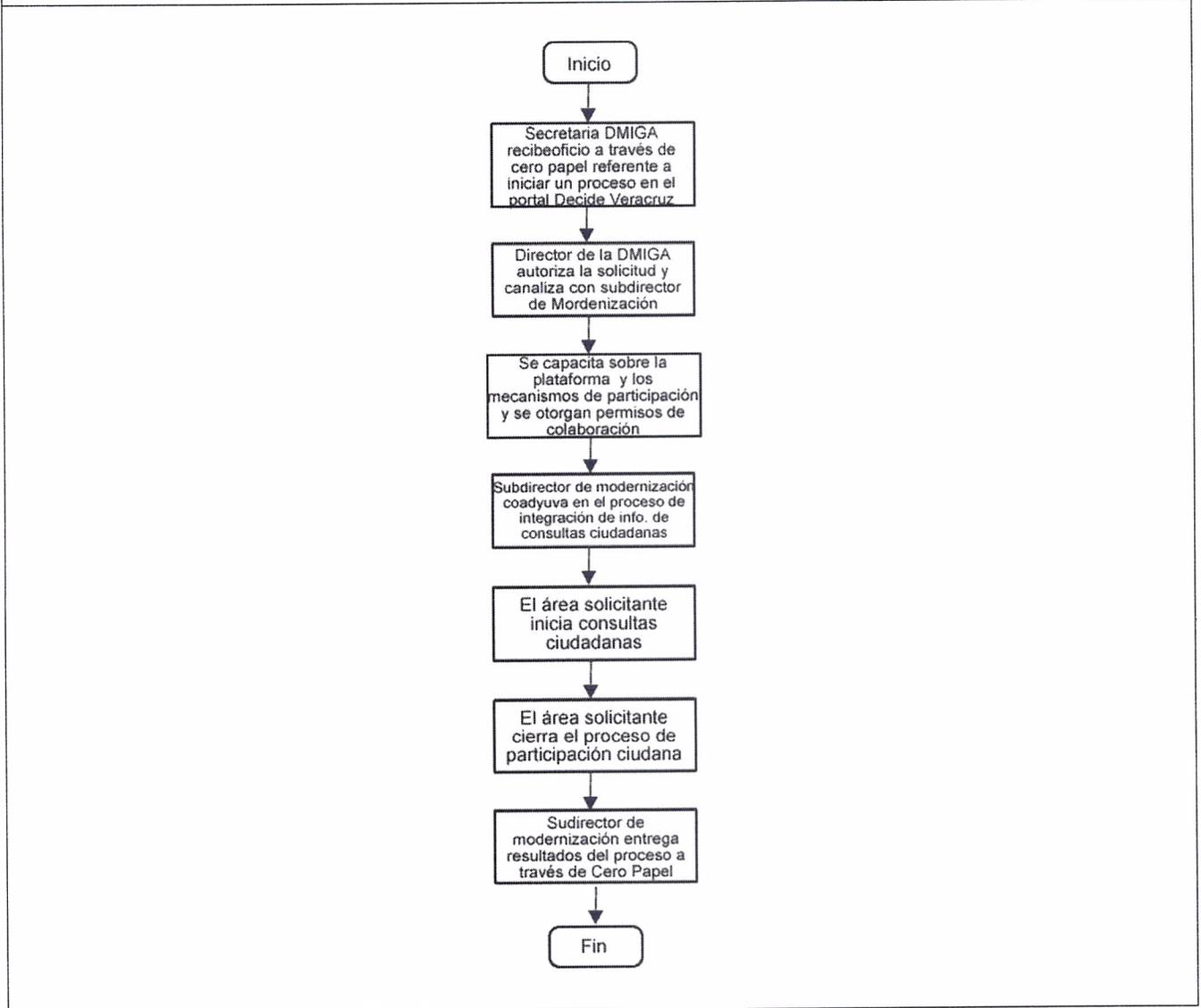


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la apertura de procesos de Decide Veracruz	Clave:	PR-DMIGA-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	

Diagrama de flujo





9. Procedimiento para alta de usuarios en la plataforma Cero Papel

9.1 Propósito: Llevar a cabo el alta de servidores públicos municipales para el uso de la plataforma Cero Papel.

9.2 Alcance: Entregar claves de usuarios y contraseñas del personal de las dependencias que operarán la plataforma.

9.3 Políticas y Normas de Operación: Todas las solicitudes de inicios de procesos se realizan por medio de oficio mediante la plataforma Cero Papel por parte del área solicitante el cual se recibe en la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

9.4 Frecuencia: Periódica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para alta de usuarios en la plataforma Cero Papel		Clave:	PR-DMIGA-09
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto		Área Responsable: Coordinador de Seguimientos y Proyectos	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de dar de alta a una persona para utilizar Cero Papel.	Oficio
2	Director de la DMIGA	- Autoriza la solicitud y lo canaliza con el la Coordinadora Administrativa	
3		- Capacita sobre la plataforma de Cero Papel	
4		- Genera acceso a la plataforma Cero Papel	
5	Coordinador de Seguimientos y Proyectos	- Se contesta mediante oficio a través de la plataforma Cero Papel	
		Fin	

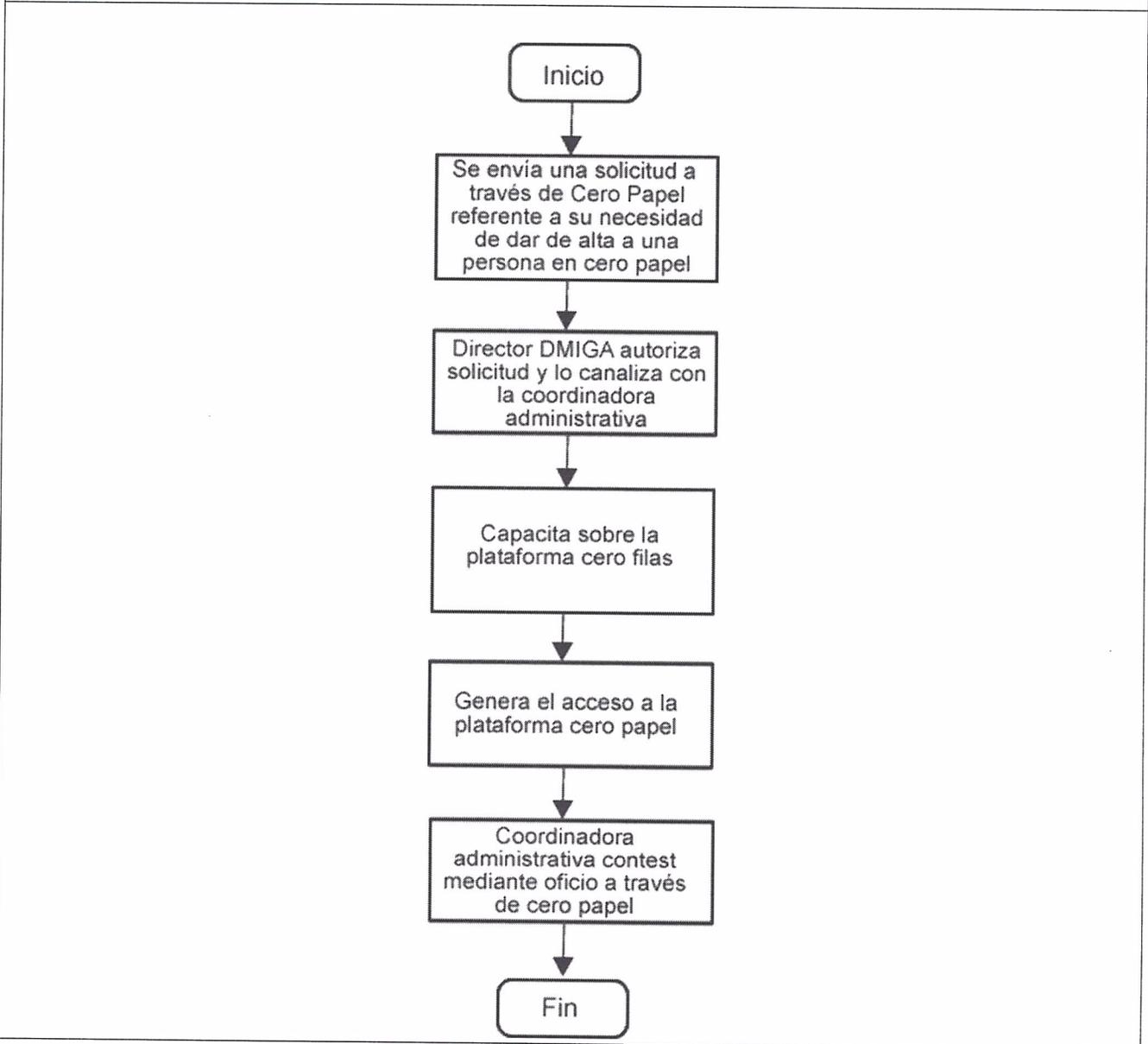


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para alta de usuarios en la plataforma Cero Papel	Clave:	PR-DMIGA-09
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Coordinador de Seguimientos y Proyectos	

Diagrama de flujo





10. Procedimiento para la implementación de Cero Filas

10.1 Propósito: Llevar a cabo el alta de las dependencias municipales que podrán implementar el sistema de Cero Filas para brindar atención ante los trámites ciudadanos.

10.2 Alcance: Entregar claves de usuarios y contraseñas del personal de las dependencias que operarán la plataforma.

10.3 Políticas y Normas de Operación: Todas las solicitudes de inicios de procesos se realizan por medio de oficio mediante la plataforma Cero Papel por parte del área solicitante el cual se recibe en la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

10.4 Frecuencia: Periódica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la implementación de Cero Filas.	Clave:	PR-DMIGA-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Tecnologías	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1.	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su intención de implementar Cero Filas para sus trámites municipales	Oficio
2.	Director de la DMIGA Subdirección de Tecnologías	- Autoriza la solicitud y lo canaliza a la Subdirección de Tecnologías - Envía solicitud a la Coordinación de Desarrollo de Aplicativos para el análisis y en su caso capacitación técnica de la plataforma.	
3.		¿La dependencia tiene capacidad para implementar Cero filas? - Si, pasar al paso 4 - No, pasar al paso 6	
4.		- Envía al personal del Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios para la instalación física de infraestructura tecnológica.	
5.	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Realiza la instalación física de infraestructura tecnológica e informa a la Subdirección de Tecnologías	
6.	Subdirección de Tecnologías	- Se contesta mediante oficio a través de la plataforma Cero Papel	
		Fin	

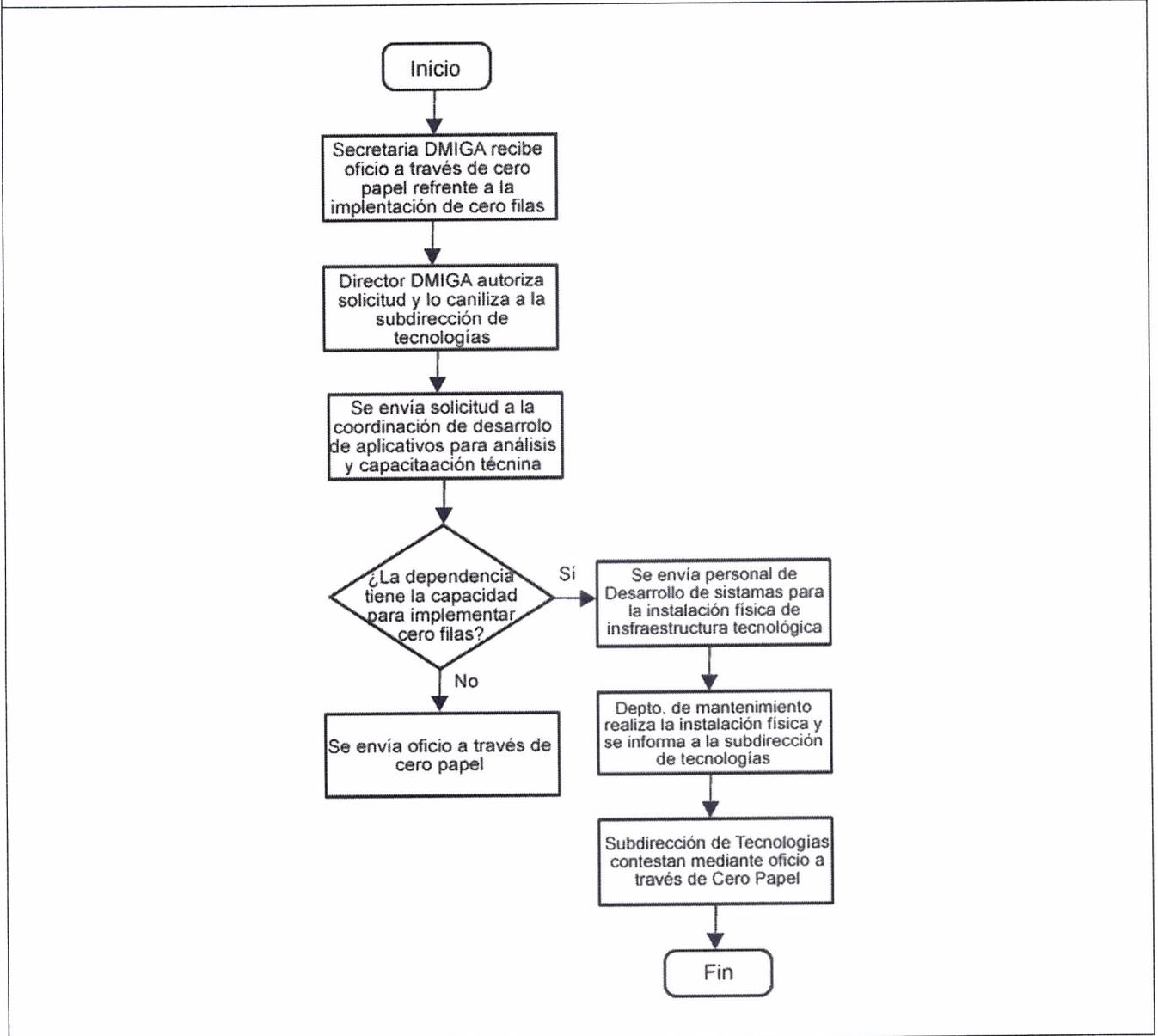


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: la implementación de Cero Filas.	Clave:	PR-DMIGA-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Tecnologías	

Diagrama de flujo





11. Procedimiento para la atención de un requerimiento de desarrollo de portal web o micro sitios.

11.1 Propósito: Cumplir con las necesidades de las dependencias municipales que conforman el H. Ayuntamiento de Veracruz para la publicación de contenidos web.

11.2 Alcance: Desarrollo de sistemas de información para todas las dependencias solicitantes del H. Ayuntamiento de Veracruz.

11.3 Políticas y Normas de Operación: El Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto Abierto determina si se atiende un requerimiento el cual será realizado por un oficio por parte del área solicitante a través de la plataforma Cero Papel.

11.4 Frecuencia: Eventual.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento de Desarrollo de portal web o micro sitios	Clave:	PR-DMIGA-11	
	Fecha:	12/2020	
	Versión:	1	
	Página:	1 de 2	
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Tecnologías		
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaria de la DMIGA	Inicio - Recepción de solicitud por medio de la Plataforma Cero Papel referente a su necesidad de una página web o un micro sitio en las ya existentes.	Oficio
2	Director de la DMIGA	- Autoriza el reporte y da indicaciones a la Subdirección de Tecnologías	
3	Subdirector de Tecnologías	- Canaliza el reporte al área de desarrollo	
4	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Realiza una entrevista preliminar a manera de levantamiento de requerimientos de sistemas con el encargado del área solicitante ¿Se obtuvieron todos los requerimientos? - Si, entonces ir al paso 8 - No, entonces ir al paso 4	Entrevista



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento de Desarrollo de portal web o micro sitios	Clave:	PR-DMIGA-11
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1
	Página:	2 de 2
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Tecnologías	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
5	Departamento de Mantenimiento y Atención a Usuarios	- Realiza la fase de análisis de requerimientos.	Reporte
6		- Realiza la fase de diseño del portal web o micro sitios.	
7		- Realiza la fase de implementación de portal web y micro sitios	
8		- Realiza la fase de prueba portal web y micro sitios	
9	Programadores	- ¿Hubo fallos?	
		- Si, ir al paso 9	
		- No, ir al paso 13	
9	Área solicitante	- Se responde oficio por medio de Cero Papel donde se brindó atención y cumplimiento a la solicitud. Fin	

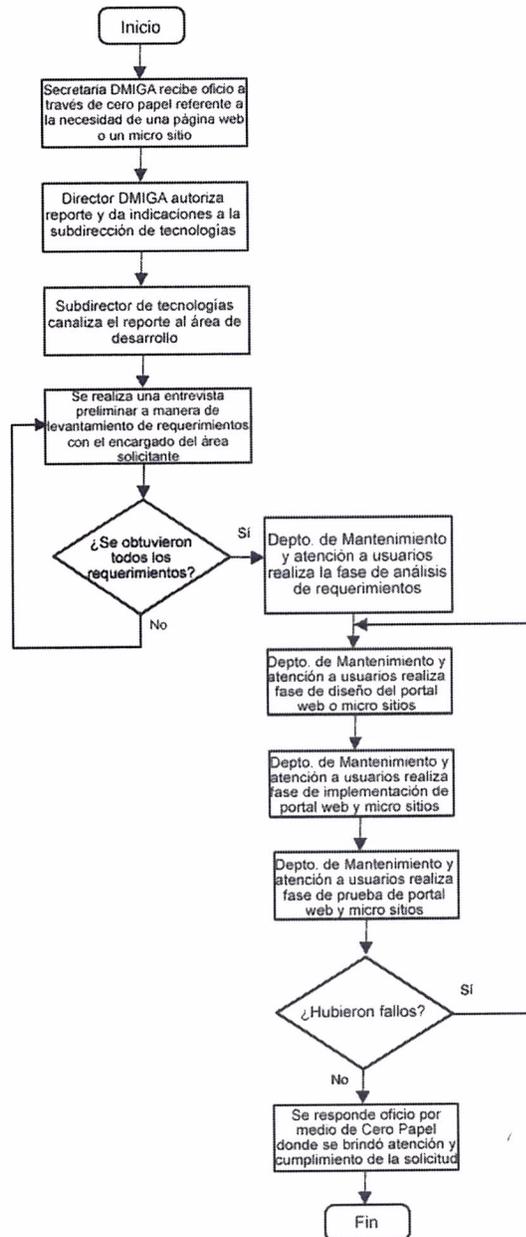


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: para la atención de un requerimiento de Desarrollo de portal web o micro sitios	Clave:	PR-DMIGA-11
	Fecha:	06/04/2020
	Versión:	1
	Página:	1 de 1
Dirección: Modernización, Innovación y Gobierno Abierto	Área Responsable: Subdirección de Tecnologías	

Diagrama de flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Directorio

Mtro. Gerardo Pérez Gallardo
Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto

Ing. Nemesio Copado Pablo
Subdirector de Tecnologías

Lic. Heroy Muñoz Gómez
Subdirector de Modernización

Conmutador: 229 200 20 00 ext. 3411

Directo: 229 200 2028

Correo electrónico:

dmiga@veracruzmunipio.gob.mx

Edificio Trigueros Desp.
313 Zaragoza S/N entre
Mario Molina y
Zamora Col. Centro.
91700, Veracruz, Ver.



Firmas de autorización

Mtro. Gerardo Pérez Gallardo
Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto

Lic. José Raúl Mantilla García
Director de Administración.

Mtro. Fernando Yunes Márquez
Presidente Municipal.

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 21 diciembre del año 2020.

