



MUNICIPIO DE VERACRUZ

DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Lineamientos para el uso correcto de la infraestructura, equipamiento de cómputo, correo institucional, telefonía, sistemas de información, sitios y de las plataformas digitales del H. Ayuntamiento de Veracruz

CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Los lineamientos para el uso correcto de la infraestructura, equipamiento de cómputo, de telefonía, sistemas de información, sitios Web y de las plataformas digitales del H. Ayuntamiento de Veracruz, nacen con el propósito de dar a conocer las directrices con las que la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, brindará servicios de manera ordenada a las demás dependencias de este H. Ayuntamiento.

- I. Tienen por objeto regular el uso correcto de la infraestructura, equipamiento de cómputo, de telefonía y de las plataformas digitales, siendo de carácter general y de observancia obligatoria para todos los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Veracruz.
- II. Toman en cuenta que la infraestructura, el equipo de cómputo y de telefonía son una herramienta de trabajo, no de entretenimiento.
- III. Establecen que es responsabilidad del usuario reportar a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto cualquier evento o falla en la infraestructura o en el equipo de cómputo, de telefonía, plataforma digital o portal institucional.
- IV. La Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, sólo será responsable de la custodia y resguardo de la información que se encuentre en los centros de procesamiento municipal, específicamente en los servidores.
- V. Las Plataformas Digitales mencionadas en el presente lineamiento, serán las únicas autorizadas, para la atención de los trámites y servicios a la ciudadanía.
- VI. En cada Plataforma se generará uno o más documentos resultado del trámite o servicio solicitado por el ciudadano, es indispensable que únicamente a través de la plataforma señalada pueda generarse dichos documentos.



VII. La Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto tomará las medidas necesarias para aquellos casos no contemplados en los presentes lineamientos.

Artículo 2. Para efectos del presente lineamiento se entenderá por:

- I. **Access Point.** Punto de Acceso, es un dispositivo que interconecta dispositivos de comunicación alámbrica para formar una red inalámbrica.
- II. **Aplicaciones.** Son los programas desarrollados a medida de este Ayuntamiento.
- III. **Archivo CER.** Archivo de certificado de seguridad de la firma electrónica avanzada.
- IV. **Archivo KEY.** Archivo de llave privada de la firma electrónica avanzada.
- V. **AS400.** Es el modelo del servidor IBM, en donde se encuentra el Sistema Integral Financiero anterior, coloquialmente a este sistema como tal los usuarios se refieren a él con el mismo nombre.
- VI. **Aviso de Privacidad.** Documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el sujeto obligado, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.
- VII. **Ayuntamiento.** El Honorable Ayuntamiento de Veracruz. Hace referencia al conjunto de personas integrado por un alcalde(sa), un síndico único y 13 regidores(as), que se encargan de administrar y gobernar un municipio.
- VIII. **Base de Datos.** Conjunto ordenado de datos referentes a persona, predio, objeto mueble o inmueble, condicionados a criterios determinados, con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento y organización.
- IX. **Comunicaciones oficiales.** Se le llama a toda comunicación oficial que realizan las dependencias de la administración pública municipal, incluyendo oficios, circulares, memorandos, lineamientos y demás disposiciones administrativas al interior del Ayuntamiento.
- X. **Configuración.** Se refiere a la personalización que se hace por un lado de los equipos de cómputo y por otro de los sistemas, sitios Web o demás aplicativos.
- XI. **Correo electrónico Institucional.** Medio de comunicación para realizar las comunicaciones entre la ciudadanía, dependencias estatales y federales, así como de manera interna, cuenta con aviso de privacidad.
- XII. **Datos Abiertos.** Son datos, información, reportes y estadísticas que se encuentran en formato accesible en línea en el portal datos.veracruzmunicipio.gob.mx.
- XIII. **Dependencias.** Los órganos de la Administración Pública Centralizada del Ayuntamiento.



- XIV. **DHCP.** Protocolo de Configuración Dinámica de Host, Es un protocolo de red que permite a los clientes de una red IP obtener sus parámetros de configuración automáticamente.
- XV. **Equipo.** Todos los componentes tangibles de un sistema informático como son periféricos (impresoras, teclados, mouse, scanner, bocinas, plotter, etc.), gabinetes o cajas de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- XVI. **Factura.** Es el CFDI o Comprobante Fiscal Digital que se entrega a los contribuyentes que así lo solicitan por el pago de alguno de los impuestos o servicios.
- XVII. **Firewall.** Cortafuegos, es un software o hardware que comprueba la información procedente de internet o de una red y a continuación, bloquea o permite el paso de ésta al equipo, en función de la configuración del firewall.
- XXVIII. **Firma Electrónica Avanzada.** Conjunto de datos que en forma electrónica son vinculados o asociados a un mensaje de datos y que corresponden inequívocamente al firmante que produce los mismos efectos jurídicos como la firma autógrafa, regulada por la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- XIX. **Forma de Pago Referenciado.** Es el formato que se emite a través de la Tesorería Virtual, con el que el ciudadano puede realizar su pago en los bancos participantes y en las tiendas OXXO de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río.
- XX. **Gobierno Abierto.** Modelo de Gobernanza que promueve la transparencia proactiva, la colaboración y la participación ciudadana.
- XXI. **GRP.** Es la abreviatura de Sistema Integral de Gestión, en el Ayuntamiento la plataforma tiene por nombre SISFIMUN.
- XXII. **Impuesto predial.** Monto a pagar de manera anual por concepto de posesión de un predio urbano, suburbano o rural.
- XXIII. **Padrones.** Se utiliza como sinónimo de lista o listado, en el Ayuntamiento existen diferentes padrones como el padrón de mercados, de ambulante, de beneficiarios de becas, entre otros.
- XXIV. **Pago en Línea.** Se realiza en la Tesorería Virtual <https://tesoreriavirtual.veracruzmunipicio.gob.mx/> el pago de lo siguiente: predial, constancia de no adeudo, traslado de dominio, los pases de caja que generan las diferentes dependencias.
- XXV. **Pase de Caja.** Se genera cada vez que desde una dependencia se hace el registro de lo que se va a cobrar a un ciudadano, por un trámite o un servicio. Con el número de pase de caja se realiza el pago en las cajas o en la Tesorería Virtual.
- XXVI. **Plantillas.** En la Plataforma cero papel se utilizan plantillas para facilitar la redacción de los documentos, con éstas solo hay completar la información faltante.
- XXVII. **Plataformas Digitales.** Es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios.



- XXVIII. **Recibo de Pago.** Documento oficial emitido por el Ayuntamiento de Veracruz, en el que aparece el detalle del pago efectuado por el ciudadano, contiene escudo oficial del ayuntamiento, logo de la administración municipal vigente, RFC del Ayuntamiento, fecha de expedición, hora de expedición, folio de expedición, nombre de la o el cajero que expidió, concepto de pago, monto de pago por concepto, monto total de pago, forma de pago, cambio.
- XXIX. **Reglamento de Gobierno Electrónico.** Documento Publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el 2 de junio de 2020, que tiene por objeto establecer las disposiciones para regular, implementar, desarrollar y promover el uso de los medios electrónicos y los derechos digitales que tiene la ciudadanía para realizar y dar seguimiento a los trámites, así como recibir los servicios públicos que ofrece el Ayuntamiento.
- XXX. **Router.** Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra, es decir; interconectar subredes.
- XXXI. **SISFIMUN.** Sistema Financiero Integral Municipal, plataforma para la planeación y gestión de recursos del Ayuntamiento de Veracruz.
- XXXII. **Sistema de Información.** Es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones. Además apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de una organización.
- XXXIII. **Sitio Web.** Es un espacio virtual, en el que se comparte información del Ayuntamiento de interés para los ciudadanos.
- XXXIV. **Software.** Son todos los programas, datos, documentación.
- XXXV. **Spam.** Se le llama spam, al correo basura, los mensajes no solicitados o no deseados o de remitente no conocido, habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- XXXVI. **Switch.** Es un dispositivo cuya función es interconectar dos o más segmentos de red, pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino.
- XXXVII. **Ticket.** Número de control para seguimiento del soporte técnico al personal del Ayuntamiento de Veracruz . O también en el Sistema Integral Financiero, un ticket se le llama al recibo de pago que se entrega al ciudadano, producto del pago de un impuesto o servicio.
- XXXVIII. **TIC's.** Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- XXXIX. **Usuario.** El ayuntamiento tiene dos tipos de usuarios. Los externos, son los ciudadanos que realizan trámites y/o solicitan servicios de manera presencial o en línea y los internos que solicitan servicios a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

CAPÍTULO 2. DE LAS ATRIBUCIONES RELATIVAS A LOS LINEAMIENTOS

Artículo 3. Los presentes lineamientos serán coordinados y operados por la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, con fundamento en los artículos 40



fracción XXI; 44 fracción II; 60 sexies fracción IV de la Ley Orgánica del Municipio Libre; artículo 47 del Reglamento Interior de la Administración Pública, capítulo IV, sección quinta, y capítulos 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 20, 21, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32 del Reglamento de Gobierno Electrónico para el Ayuntamiento de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículos 95, 107 y 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de los Bienes Muebles, se emiten los siguientes lineamientos generales uso correcto de la infraestructura, equipamiento de cómputo, telefonía, correo electrónico institucional, sistemas de información, sitios y de las plataformas digitales del H. Ayuntamiento de Veracruz.

CAPÍTULO 3. DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DOMINIOS Y SUBDOMINIOS.

Los funcionarios públicos y/o usuarios de las plataformas digitales, dominios y sitios Web de este Ayuntamiento deben tomar en cuenta las siguientes Directrices de Seguridad de la Información:

Artículo 4. Al inicio de cada Administración Municipal, los titulares que conforman la administración pública municipal, serán los responsables de informar por oficio firmado por el síndico(a), regidores(as), secretario(a), tesorero(a), contralor(a), director(a) y/o subdirector(a) y/o coordinador(a) a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, quienes serán los usuarios autorizados para el uso de cada una de las plataformas y sitios institucionales y posteriormente, cada vez que uno o más usuarios ya no requieran hacer uso de los sistemas de información o sitios, deberán informar, para que la citada dirección proceda con la baja a dichos usuarios y el alta a los nuevos y de esta forma mantenga actualizada la base de datos de usuarios, los usuarios y contraseñas no son transferibles.

Artículo 5. Queda estrictamente prohibido modificar de alguna manera sin autorización de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto o el área que haya sido designada administrador, de los sistemas de información, plataformas digitales, dominios o sitios Web del "Ayuntamiento".

Artículo 6. Plataformas digitales.

- I. **La Plataforma Cero Papel**, ceropapel.veracruzmunipio.gob.mx, para la gestión y seguimiento de las comunicaciones oficiales del Ayuntamiento de Veracruz. Todas las comunicaciones internas deberán ser realizadas a través de dicha plataforma, con la finalidad de mejorar las comunicaciones internas entre las y los servidores públicos de la administración pública municipal, mismas que son firmadas a través de la Firma Electrónica Avanzada, reduciendo los tiempos de solicitudes y respuestas, aumentando la productividad de la interoperabilidad; bajando los gastos anuales que se



realizan en consumibles como papel, tóner, reparaciones de equipos de impresión o fotocopiado, traslados de personal de mensajería, desgaste de vehículos y consumo de gasolinas.

Responsabilidades de las dependencias/áreas que integran el H. Ayuntamiento.

- A. Al inicio de cada administración, la estructura orgánica autorizada deberá ser entregada a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto por la Dirección de Administración para ser cargada en la Plataforma.
- B. Cada dirección/área deberá tomar en cuenta las directrices de seguridad plasmadas en el artículo 4 del presente lineamiento, para dar de Altas/bajas/cambios deberán ser informadas a esta dirección a través de oficio firmado por el responsable del área.
- C. Los datos que deberá enviar por oficio cada dirección/subdirección/coordinación son los siguientes: **nombre completo, puesto, perfil (normal o administrador)**, el administrador podrá crear plantillas y correo electrónico de cada una de las personas que autoriza para hacer uso de la plataforma, el perfil normal **no** puede hacer plantillas ni administrar permisos.
- D. Uso de la Firma Electrónica, los directores(as), subdirectores(as), coordinadores(as) y quien sea designado para la recepción de documentos en la plataforma, deberán contar con la firma electrónica vigente, para que puedan firmar/rechazar/cancelar oficios en la plataforma. Es importante señalar que la validez y legalidad de la firma electrónica se encuentra establecida en la ley de firma electrónica avanzada que establece las disposiciones con respecto al uso y validez de la misma para la firma de documentos electrónicos y certificados en el Estado de Veracruz y sus municipios, en los artículos del 1 al 23 y el Reglamento de Gobierno Abierto, publicado en la gaceta oficial del estado, que establece las disposiciones normativas de carácter municipal para dotar de plena validez legal las comunicaciones internas. Derivado de lo anterior los funcionarios públicos de este H. El Ayuntamiento deberán usar la firma electrónica avanzada.
- E. Cada responsable de área deberá administrar los permisos de cada uno de los miembros de su organización. De esta forma podrá otorgar/negar acceso o permiso a los oficios o a las carpetas, tal como se indica.



- Permisos de oficios**
- Leer mis oficios recibidos
 - Leer mis oficios enviados
 - Leer mis oficios turnados por mis asistentes
 - Firmar mis oficios recibidos
 - Rechazar mis oficios recibidos
 - Cambiar estatus de oficios recibidos
 - Turnar oficios recibidos
- Permisos de carpetas**
- Ver carpetas de oficios recibidos
 - Ver carpetas de oficios enviados
 - Crear carpetas
 - Archivar oficios

Eliminar permisos

Actualizar

Cancelar

- F. Todas las comunicaciones formales al interior del Ayuntamiento, se deben realizar únicamente a través de la plataforma cero papel, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Gobierno Electrónico, publicado en el artículo 29 de la Gaceta Oficial del Estado Num. Ext.220, que señala que a partir de la implementación de la Plataforma Cero Papel, los servidores públicos municipales no podrán utilizar papel para las comunicaciones internas.
- G. Utilización de plantillas. Desde la implementación de Cero Papel, se han integrado plantillas que agilizan el trabajo entre áreas como son:
- a. **Solicitud de dictamen técnico a Servicios Generales.** que va dirigido a la Dirección de Servicios Generales para el caso de los bienes muebles en general que no sean equipo de cómputo y de telefonía. Esta plantilla la tienen todas las dependencias.

A continuación encontrará la plantilla de solicitud autorizada por la Dirección de Servicios Generales.



[folio]

NOMBRE DE LA OFICINA
Oficio Número__/__/202X
H. Veracruz, Ver., fecha

**LIC. MANUEL ALFREDO SPINOLA REYES
DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES
PRESENTE**

A través del presente reciba un cordial saludo, al mismo tiempo me permito solicitar su apoyo, a fin de que se realice el dictamen de baja de los siguientes artículos que se encuentran incorporados en el inventario número XX, que corresponde a XXXXX XXXXXX XXXXX:

	Nº DE	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	O. DE SERIE	MARCA	MODELO
NO	INVENTARIO				

Lo anterior, a fin de poder realizar la baja de los artículos ante el área de patrimonio municipal.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

"NUESTRO PUERTO, NUESTRA CASA"

NOMBRE

CARGO



- b. **Solicitud de Dictamen Técnico a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.** Va dirigido a la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, para el caso de los bienes como equipo de cómputo y de telefonía. Esta plantilla la tienen cargadas todas las dependencias.



Oficio Número: [folio]

H. Veracruz, Ver., XX de XXXXXXX de 202X

ING. SEBASTIÁN SILVA SÁNCHEZ

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN

Y GOBIERNO ABIERTO

PRESENTE

Por este medio le solicito se realice el dictamen de técnico de los siguientes artículos que se encuentran incorporados en el inventario número XX, que corresponde a la Dirección de XXXXX XXXXXX XXXXX:

NO	Nº DE INVENTARIO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	NO. DE SERIE	MARCA	MODELO

Lo anterior, a fin de poder realizar el procedimiento de baja de los artículos ante la Subdirección de Patrimonio Municipal.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

NOMBRE

CARGO



c. Dictamen Técnico emitido por la Dirección de Servicios Generales.

Para su elaboración se requiere la solicitud de dictamen técnico, elaborada a través de cero papel dirigida al Director de Servicios Generales.

Este dictamen se realiza cuando, el mobiliario, herramientas y equipo de oficina excepto, equipo de cómputo y telefonía dejan de funcionar y el costo de su reparación sea igual o mayor al de adquirir otro. Es importante señalar que el dictamen técnico, lleva tres firmas:

- la del dictaminador,
- además de las firmas en colaboración del director del área solicitante (Por ello es importante, que cuando solicite un dictamen esté atento a la bandeja de colaboración, donde en su momento llegará el dictamen para su firma),
- el Vo. Bo. del director de Servicios Generales.

La plantilla es de uso exclusivo de la Dirección de Servicios Generales.

d. Dictamen Técnico emitido por la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto

Para su elaboración se requiere la solicitud de dictamen técnico a través de cero papel, dirigida al Director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

El dictamen se elabora en el caso de bienes como equipo de cómputo (computadoras, impresoras, reguladores, MODEM´s, switch´s, router´s, entre otros) y telefonía dejen de funcionar y el costo de su reparación sea igual o mayor al de adquirir otro. Es importante señalar que el dictamen técnico, lleva tres firmas:

1. la del dictaminador,
2. además de las firmas en colaboración del director del área solicitante (Por ello es importante, que cuando solicite un dictamen esté atento a la bandeja de colaboración, donde en su momento llegará el dictamen para su firma),
3. el Vo. Bo. del director de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.



La plantilla es de uso exclusivo de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.

d. Solicitud de exención de AIR.

Esta plantilla se utiliza cuando alguna dirección/coordiación/área está gestionando la firma de algún convenio con alguna dependencia o institución, o cuando se quiere emitir una disposición administrativa (que busca normar algo interno del gobierno o externo hacia los ciudadanos).

La solicitud se dirige a la Coordinación de Programa de Gobierno, para la exención de análisis de impacto regulatorio. La plantilla se encuentra cargada para que la solicitud pueda ser enviada por Cero Papel, para dudas con el llenado dirigirse a la Coordinación antes citada. El documento deberá ser firmado por el titular del área o en su caso ROMR.

		Folio [folio]	
SOLICITUD DE EXENCIÓN DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO			
A. DATOS GENERALES			
Nombre completo de la propuesta			
Dependencia o Entidad que lo promueve			
Tipo de ordenamiento jurídico		Fecha de envío	
[Reglamento, Código, Lineamientos, etc]		DD / MM / AAAA	
Datos de Contacto	Nombre completo:		
	Cargo:		
	Teléfonos:		Correo electrónico:
B. EXPLICACIÓN DE LA REGULACIÓN			
1. Explique en qué consiste la regulación propuesta			
2. Escriba los objetivos generales que persigue			
C. EXPLICACIÓN DE LA EXENCIÓN			
3. Justifique las razones por las que considera que la regulación propuesta no genera costos de cumplimiento para los particulares, independientemente de los beneficios que esta pueda generar.			
4. Elija SI o No para los casos que aplique.			
La propuesta	SI	No	
4.I ¿Crea nuevas obligaciones para los particulares?			
4.II ¿hace más estrictas las obligaciones existentes?			
4.II ¿Crea nuevos trámites o modifica los trámites o servicios vigentes?			
4.III ¿Reduce o restringe derechos o prestaciones para los particulares			
4.IV ¿Establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia que, conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares?			
D. PUBLICIDAD DE LA PROPUESTA			
5. En términos del artículo 69 del reglamento municipal de mejora, proporcione la justificación correspondiente en caso de que la dependencia o Entidad solicite la No publicación del anteproyecto.			
E. DOCUMENTO CON LA PROPUESTA			
6. Favor de anexar al presente, el archivo que contenga el texto de la propuesta			
[NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR O EN SU CASO ROMR]			
[CARGO]			



e. Solicitud de viáticos y transporte menor o igual a \$3,000.00.

Se utiliza cuando solicitamos a la Dirección de Egresos gastos a comprobar por una cantidad menor o igual a \$3,000.00 (esta cantidad podría variar con el paso del tiempo), como los gastos son por viáticos, además deberá llenarse la plantilla del oficio de comisión. El formato es el siguiente:



SOLICITUD DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE

Oficio [folio]

Beneficiario: xxxx xxxx xxx
Dependencia: xxxx xxxx xxx
Destino: xxxx xxxx xxx
Duración: xxxx xxxx xxx
Motivo de viaje: xxxx xxxx xxx

CONCEPTO	AÉREO	TERRESTRE	VEHÍCULO OFICIAL	VEHÍCULO PARTICULAR
Boleto				
Gasolina				
Casetas				
Alimentos				
Hospedaje				
Otros				
TOTAL				

Monto Autorizado: \$

Cantidad con Letra: (XXX XXXX XXXXX 00/100 M.N.).

Solicita: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Vg. Bo. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Autoriza MTRA. ROSARIO RUIZ LAGUNES TESORERA MUNICIPAL
---	---	--

f. Oficio de Comisión.

Este documento siempre lo firma el jefe inmediato y va dirigido a la Tesorería, para en su momento realizar la comprobación de los gastos de la comisión encomendada. Si la persona comisionada es el director entonces



quien lo firma es el jefe de presidencia, por lo que se redacta el borrador y en borrador para se pone el correo de presidencia. El formato es el siguiente:



Oficio Núm. [folio]
H. Veracruz, Veracruz; a ___ de _____ de 2023

(Nombre de la Persona Comisionada)
(Cargo de la Persona Comisionada)
(Área de la Persona Comisionada)
H. Ayuntamiento de Veracruz
Presente

Por medio este conducto me dirijo a Usted, para informarle que ha sido designado para realizar la siguiente comisión, a saber:

Dependencia:	XX
Comisión:	
Lugar:	
Periodo:	

Lo anterior, se hace de su conocimiento para los efectos procedentes.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

(Nombre de quien comisiona)
(Cargo de quien comisiona)

II. Cero Filas, <https://cerofilas.veracruzmunicipio.gob.mx/> Plataforma que permite la generación de citas en línea, para dar oportunidad al ciudadano de escoger fecha y hora para asistir a la realización de un trámite y con ello:

- Evitar las largas filas para la atención a la realización de trámites
- Disminuir el tiempo de espera del ciudadano para ser atendido
- Eficientar el proceso del tramitador para atender a un ciudadano

Para que un área pueda habilitar sus trámites en cero filas nos debe enviar por oficio Cero Papel los siguientes datos:

- Nombre completo de los usuarios (asesores y administrador)
- Correo de los usuarios
- Horario de atención
- Trámites y requisitos



- Ubicación de la oficina
- Duración aproximada de atención a los trámites
- Relación de asesores con sus trámites

Los requerimientos técnicos con los que debe contar son los siguientes:

- Contar con equipo de cómputo, por asesor, con acceso a internet,
- Dispositivo (Tablet o computadora), que funja como kiosko para el registro de los ciudadanos,
- Una pantalla donde se anunciarán los turnos a la ciudadanía

III. Mi Veracruz, <https://miveracruz.veracruzmunicipio.gob.mx/> esta plataforma digital alberga el catálogo informativo de más de 205 trámites y 72 servicios públicos que se ofertan a la población y que además permite que algunos de ellos se puedan hacer 100% en línea.

¿Qué se requiere a cada área para poder habilitar sus trámites y/o servicios?

- Personal designado para realizar la carga de los trámites en la plataforma,
- Identificar trámites que se realizarán a través de la plataforma o de forma presencial,
- Dispositivo con acceso a internet,
- Designar administrador de la plataforma,
- Identificar a las personas que se encargarán de recibir y atender las solicitudes en línea.

Cada dependencia que tiene trámites en Mi Veracruz, cuenta con un administrador, quien es el encargado de crear, editar, publicar o eliminar trámites, así como de designar a los encargados de atender, de manera digital, los trámites que se solicitan a través de la plataforma.

La función de la Dirección de Modernización, es realizar cambios en los campos que no son editables para el ciudadano, así como, asignar roles y permisos a los usuarios registrados.

la función de los enlaces será:

- Reportar cualquier fallo con la plataforma
- Indicar a la Dirección de Modernización, la asignación de rol a los usuarios de su dependencia



- Solicitar capacitación para nuevos usuarios

Es importante señalar que Mi Veracruz, es la única plataforma autorizada en donde se tiene la información de los trámites, por ello los documentos válidos, serán los emitidos únicamente por dicha plataforma, de acuerdo a lo publicado en los artículos 43 al 51 del Reglamento de Gobierno Electrónico Publicado en la gaceta oficial del Estado Núm. Ext. 220.

Artículo 7. de los sistemas

- I. **El Sistema Integral de Modernización Catastral (Geo Gov)**, Sistema catastral que cuenta con fotografía actualizada con vuelo de drones y recorrido de 360°, la cartografía se encuentra vinculada con el padrón actualizado y demás áreas de la Tesorería Municipal.

Permite realizar tres trámites catastrales completamente en línea como son:

- la constancia de no adeudo,
- el certificado de valor,
- traslado de dominio

El sistema se encuentra vinculado con un sistema de citas, con la finalidad de dar un servicio ordenado y de evitar aglomeraciones.

Debido a que este sistema, es administrado completamente por la Dirección de Planeación Catastral, toda solicitud deberá dirigirse a ellos, quien a su vez para los casos que así se requieran, deberá enviar por oficio Cero Papel su solicitud a esta dirección.

- II. **Sistema Integral Financiero (SISFIMUN)**, El Ayuntamiento de Veracruz, actualmente cuenta con el sistema financiero que, es una herramienta que, cuenta con módulos de ingresos, egresos, comisión de hacienda, contabilidad, y los recientemente implementados padrones de zona federal y limpia pública (Derechos por servicios de recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos).

Para tener acceso a este sistema deberá enviar un oficio que contenga el visto bueno de la Tesorería Municipal (en Cero Papel en colaboración).

Para la autorización y alta de ingresos que percibirá el Ayuntamiento, solicitar por oficio a la Tesorería la validación del ingreso que se pretende cobrar, oficio que deberá contener:

1. El nombre del ingreso, teniendo en cuenta que este será el que aparecerá en el recibo oficial correspondiente.
2. El tipo de ingreso



3. La propuesta de la tasa/cuota/tarifa debidamente justificada y reglamentada en el Código numero 543 Hacendario para el Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Una vez obtenida la validación, la Tesorería nos instruirá para dar de alta el ingreso.

Por otro lado, para el alta de usuarios, deberá enviar a esta dirección un oficio firmado en colaboración por la Tesorería Municipal (excepto la Dirección de ingresos), incluyendo los siguientes datos:

- Nombre completo,
- perfil con el que se le registrará (ejemplo: elaborar pases de caja, cajero, consulta).

La Dirección de Comercio, además, especificar que padrón de zona federal o de mercados y tipo de padrón.

La dirección de Contabilidad en caso necesario, deberá indicar las cuentas contables que desee dar de alta.

Es importante destacar que, los únicos recibos válidos pueden ser emitidos por por el sistema integral financiero, mismos que podrán ser validados con la herramienta.

III. Sistema Integral de Relación con Ciudadanos SIRC V.2.0, <https://sirc2.veracruzmunicipio.gob.mx/>, es el sistema de atención ciudadana, mediante el cual se generan reportes de servicios (baches, luminarias en mal estado, limpia pública, entre otros) que genera información en tiempo real, facilita y apoya la toma de decisiones, generándonos una radiografía real de la demanda ciudadana, lo cual, fortalece nuestro proceso de planeación de las obras y acciones.

Es a través de la Dirección de Atención Ciudadana, que las diferentes Direcciones en conjunto elaboran el catálogo de servicios para el Sistema SIRC2.0

Una vez que estos están estructurados, la Dirección de Atención Ciudadana nos hace llegar los catálogos que fueron asignados, para poder implementarlos en el sistema.

La información que se solicita a las Direcciones para dar alta a Usuarios en SIRC2.0:

- Nombre completo
- Correo electrónico



- Contacto telefónico
- Perfil con el que se registrará: enlace o supervisor, Jefe de Manzana según sea el caso.

Artículo 8. De los sitios Web.

La información y comunicados publicados en los portales institucionales, tendrá la validez que de conformidad con las disposiciones jurídicas que se establezcan al respecto, de acuerdo a lo publicado en el artículo 19 del Reglamento de Gobierno Electrónico publicado en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext.220.

- I. **El portal institucional** <https://www.veracruzmunicipio.gob.mx/> es el sitio más visitado de todos que posee este Ayuntamiento, es por tanto de vital importancia que este se mantenga actualizado, para tal fin es necesario que cada dirección/subdirección/coordinación valide la información y en caso de necesitar algún cambio sea solicitado a través de oficio a través de la Plataforma Cero Papel dirigido a la Dirección de Modernización, así como también las solicitudes de publicaciones nuevas, deben hacerse vía oficio, en caso de que se trate de comunicados de prensa es necesario envíe un oficio a la Coordinación de Comunicación Social que es quien administra dicha sección.

Al inicio de cada administración, la dirección de Administración, es quien deberá proporcionar vía oficio Cero Papel, la información referente al organigrama, directores, subdirectores, las direcciones/subdirecciones/coordinaciones deberán validar de manera constante que sus datos estén actualizados, en caso de algún cambio les corresponderá informar de manera inmediata por oficio Cero Papel.

- II. **Gobierno Abierto**, Plataforma en la cual puedes consultar toda la información pública de manera oportuna y transparente. Este portal está compuesto por varias secciones que son administradas como sigue:
 - A. Obligaciones de Transparencia. Esta sección del portal es administrado por la Unidad de Transparencia, sin embargo; la Dirección de Modernización es la encargada de la capacitación, problemas de carácter técnico, y la creación/bajas/cambios de usuarios. Para ello se requiere, se envíe un oficio a través de Cero Papel donde especifique atendiendo al artículo 4.
 - a. El nombre,
 - b. correo electrónico

En lo que se refiere, a en qué fracción va la información, al contenido de los formatos, quien lo publica o no qué fracción, es directamente con la Unidad de Transparencia.



B. Transparencia fiscal. Esta sección del portal es administrado por la Dirección de Modernización en lo que se refiere a la capacitación, problemas de carácter técnico, y la creación/bajas/cambios de usuarios. Para ello se requiere, se envíe un oficio a través de Cero Papel donde especifique atendiendo al artículo 4.

- a. El nombre,
- b. correo electrónico

En lo que se refiere, a en qué rubro va la información, al contenido de los archivos, el tipo de archivo, se requiere que contacte con la Tesorería Municipal. Respecto a la publicación de la información la dirección de Modernización ha asesorado y seguirá asesorando a los enlaces para que ellos sean quienes publiquen la información, es importante que los enlaces sean responsables de publicar la información en tiempo y forma requeridos por la Tesorería Municipal, quien será la encargada de girar los oficios, dar los tiempos, para indicar que la información debe ser publicada.

C. Monitores públicos. Es una herramienta digital más del Ayuntamiento de Veracruz, que contribuye a simplificar la información sobre el uso de los recursos públicos para mejorar la infraestructura urbana del municipio. De esta manera, las personas visualizarán de manera dinámica la información y los resultados obtenidos, promoviendo su participación e involucramiento, apoyándonos en la idea de que "cada ciudadano es un observador objetivo de las acciones municipales".

Para poder publicar información de los monitores públicos la Dirección de Modernización requiere que para cada caso, el IMMUYER y la Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano, proporcionen la información actualizada de cada uno de los campos del formato en excel, para que esta se pueda visualizar de manera correcta.

D. Datos abiertos. En este portal encontrarás todos los conjuntos de datos disponibles de la ciudad en formato libre. Los datos están clasificados de diferentes formas:

- a. Conjunto de datos: Listado de todos los conjuntos disponibles.
- b. Organizaciones: Ordenados por Dependencia Institucional.
- c. Categorías: Ordenados por diferentes temas.

El portal de datos abiertos es administrado por la Dirección de modernización, quien solicitará de manera trimestral vía oficio Cero Papel, a aquellas direcciones que tienen conjuntos de datos en esta



sección del portal. Una vez recibida la información, ésta será publicada por la Dirección de Modernización y cada dirección debe validar que la información se encuentre correctamente publicada, en caso que detecte algún problema comunicarse a esta dirección.

- III. **Decide Veracruz**, La plataforma tiene por objetivo promover la participación ciudadana y la democracia directa, deliberativa y participativa en la ciudad a través de los diferentes procesos, espacios y órganos de participación, a través de medios digitales. Quién gestiona los procesos que se suben a la Plataforma es la Coordinación de Programa de Gobierno en coordinación con la Dirección de Participación Ciudadana.

CAPÍTULO 4. EL CORREO INSTITUCIONAL

Artículo 9. Correo electrónico institucional.

- I. Para poder llevar el correcto control de asignación de las cuentas de correo electrónico institucional, se requiere que éstas sean solicitadas de manera formal a través de Oficio Cero Papel. Quienes tienen prioridad y en ese orden para la asignación son los directores, subdirectores y coordinadores que intercambien información con alguna entidad gubernamental externa.
- II. Los datos que se requieren son el nombre completo de la persona, un correo personal y un número de teléfono.
- III. Su finalidad principal es, ser el medio de comunicación para establecer contacto con otras dependencias gubernamentales, la ciudadanía o proveedores de servicios y algún tipo de comunicación interna, recordando que las comunicaciones formales internas se harán por Cero Papel. Con la única excepción en caso de existir una falla generalizada en la Plataforma Cero Papel mayor a una jornada de ocho horas, el correo electrónico suplirá las funciones de dicha Plataforma hasta su restablecimiento.
- IV. Para respaldar la cuenta de correo institucional, siga los siguientes pasos:
 - A. En la parte superior derecha ve al icono de tu perfil,
 - B. elige gestionar tu cuenta de google,
 - C. elige datos y privacidad
 - D. desplazarse hasta abajo y en donde dice descargar tus datos, dale clic
 - E. se abre una ventana de google takeout, deja marcados la opción de calendar, chrome, contactos, correo, drive, fotos, grupos y da clic en siguiente paso
 - F. elige exportar una vez, zip, 50 gb



el respaldo generado te llegará al correo en formato comprimido, es necesario que lo descargues y guardes en un medio externo. Hasta aquí termina el proceso de descarga de tus datos.

Posteriormente podrás consultarlo en Outlook o el lector de correo electrónico de tu preferencia, Es necesario que en esa aplicación realice la importación de tus datos descargados.

V. Es de vital importancia que se atienda a lo establecido en el artículo 4.

CAPÍTULO 5. LA RED

De acuerdo al artículo 47 párrafo V, del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal, son atribuciones de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto, desarrollar, brindar soporte y modernizar la red institucional de voz y datos, por lo anterior cualquier servicio que se requiera deberá ser solicitado a esta dirección.

Artículo 10. Es necesario que el titular de cada Regiduría, Dirección o Coordinación, solicite al titular de la Dirección de Modernización a través de oficio Cero Papel, los requerimientos y/o necesidades de navegación y/o uso de los servicios de la red de datos de cada usuario.

Artículo 11. La red de datos no puede ser usada con fines privados, lúdicos o personales.

Artículo 12. Toda la información que se transmita o se reciba por medios electrónicos es propiedad del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Artículo 13. Está prohibido, la destrucción, manipulación y/o apropiación de la información que circule en la red de datos.

Artículo 14. Está prohibido la obtención, instalación, almacenaje y distribución de material que viole los derechos de propiedad intelectual, así como material obsceno, difamatorio, que constituya una amenaza o viole cualquier otra ley.

Artículo 15. La información que comparta el usuario deberá de responder a un comportamiento profesional y ético.

Artículo 16. Los servicios de red remotos sólo se ofrecerán previa solicitud a la Dirección de Modernización, debido a la naturaleza del servicio el mismo es muy limitado, por lo cual el acceso es intransferible, no se debe compartir en los equipos conectados a la red de datos.



Artículo 17. Está prohibido la conexión de equipos (módems, switch, access point, firewall, etc.) a la red de datos, ajenos a los realizados por personal de la Dirección de Modernización, que perturben el funcionamiento correcto de la red comprometiendo la seguridad y funcionalidad de la misma.

Artículo 18. Utilizar correctamente el equipamiento informático bajo su resguardo de una manera institucional y procurando su protección física, permitiéndole al personal de la Dirección de Modernización acceso al mismo para su mantenimiento preventivo y correctivo. Todos los equipos propiedad del Ayuntamiento deberán ser configurados por ésta dirección con las respectivas cuentas de usuario para su uso.

Artículo 19. El usuario es responsable de los datos, documentos y archivos que almacena en su equipo de cómputo y tendrá que respaldar de manera periódica su información por seguridad. Esta dirección no formatea equipos a menos que se haga una solicitud expresa a través de oficio por cero papel, en donde se señale que previamente, la información contenida en el equipo ha sido resguardada por el usuario.

Artículo 20. Únicamente el personal de Dirección de Modernización está autorizado para manipular, trasladar equipamiento de la red de voz y datos, también está autorizado a conectar, desconectar o inicializar nodos, instalar y modificar software u otros elementos.

Artículo 21. En caso de remodelación en la cual sea necesario quitar, mover o reubicar nodos de la red de voz y datos, deberá contactar primero a esta dirección, para analizar no dañar o minimizar el daño en el cableado. Será necesario además, proyectar el material que se requerirá en caso de requerir reubicación o adición de nodos.

Artículo 22. En referencia a la capacidad almacenamiento de información en la red, se solicita que se tome en cuenta que los recursos de almacenamiento son finitos y para todo el Ayuntamiento, por lo que deberá tomar en consideración lo siguiente:

- Cuando escanee documentación en formato pdf, imágenes u otro formato, no es necesario que utilice una resolución superior a 300 * 300 ppp, además de utilizar escala de grises en vez de color.
- Si va a escanear imágenes que van a usar varias personas, no es conveniente que cada usuario tenga su copia, lo recomendable es que se cree una carpeta compartida en donde todos puedan acceder a las mismas imágenes y con ello se cuida la capacidad de almacenamiento. Si necesita ayuda para la creación de carpetas compartidas, solicítalo a nuestra área, a través de oficio por cero papel indicando que usuarios tendrán acceso y de qué tipo (lectura, comentarios, edición).
- No está permitido almacenar en la red, información personal cómo: imágenes, música, videos u otro tipo de archivos personales. Esta Dirección no se hace responsable de dicha información, su resguardo o uso.



CAPÍTULO 6. DICTAMEN DE BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO, TELEFONÍA Y SOFTWARE.

Artículo 23. Es necesidad de las diversas áreas del H. Ayuntamiento el de contar con equipo informático actualizado y en buen estado, derivado del uso y de la antigüedad del mismo es necesario que los mismos sean dado de baja del inventario ya sea por daño y/o obsolescencia, por lo que es necesario que las áreas realicen por oficio Cero Papel, a la Dirección de Modernización una solicitud de dictamen de baja de bienes informáticos, donde:

- I. La Dirección de Modernización, es la Dirección facultada al contar con el recurso humano y material para dictaminar los bienes informáticos y de telefonía, así como periféricos (hardware) necesario para la red de datos (módems, switch, access point, firewall, etc.).
- II. Por lo que de acuerdo al artículo 95 de la ley de Adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de los bienes muebles del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que a la letra dice "Los bienes muebles de las instituciones que se encuentren inventariados podrán darse de baja mediante aprobación del subcomité y previo dictamen técnico sobre el estado material de los mismos". Las áreas que necesiten un diagnóstico técnico para realizar una baja de bienes informáticos de sus inventarios realizarán una solicitud formal vía oficio signada por el titular de la Dirección, relacionando los equipos con número de inventario, descripción del bien y marca. Así mismo deberán de presentar los bienes a dictaminar físicamente en las instalaciones de la Dirección de Modernización para su correcta revisión a no más tardar 24 horas a partir de ser recibida la solicitud. Cabe aclarar que los bienes deberán de contar con todas sus partes externas e internas en su lugar, ya que la única área facultada para revisar, realizar mantenimiento preventivo, correctivo y en su caso dictaminar los bienes informáticos es la Dirección de Modernización.
- III. Después de que se presenten los equipos, la Dirección de Modernización realizará una inspección y cotejo de los bienes que se solicita su dictamen, mismos que deberán contar de manera visible y en buen estado el número de inventario y número de serie; la coordinación de soporte técnico e infraestructura de la Dirección de Modernización revisará el estado de los bienes a lo cual aplicará el siguiente criterio para la baja de los mismos:
 - A. Obsolescencia del equipo dictaminada por el proveedor de los insumos de los equipos (CPU, memoria, periféricos, velocidades, etc.)
 - B. Sobrecosto y disponibilidad de insumos en el mantenimiento preventivo y/o correctivo
 - C. Fallas irre recuperables de los equipos.



- IV. En caso de que los equipos no estén completos no se procederá a realizar el dictamen para baja de los bienes.
- V. Derivada de la revisión y como resultado fuese positiva la baja del bien, se realizará un dictamen técnico para baja de bienes informáticos, mismo que contendrán los datos de los equipos que se darán de baja y su motivación de los mismos, de acuerdo al artículo 108 de la ley de Adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de los bienes muebles que en su parte dice: "Si alguna de las partes del bien dado de baja es aprovechable, se le asignará el lugar en que se utilizará..." Es posible que algunas partes de los bienes sean reaprovechados como por ejemplo, memorias, fuente de alimentación, tarjetas, etc. Por lo que es posible que dichos bienes sean reintegrados sin esas partes. Mismo que deberán de ser anotados en el dictamen técnico. Dicho dictamen deberá de ser signado por el Ingeniero que revisará los equipos o en su defecto el titular del área, también por el titular de la Dirección que realiza la petición, así como el titular de la Dirección de Modernización. Dicho dictamen se establece para cumplir con lo establecido al artículo 107 de la ley de Adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de los bienes muebles del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, que dice: "Cuando las instituciones tengan el dictamen de que sus bienes han perdido parcial o totalmente su funcionalidad, se procederá a su enajenación o baja conforme a lo dispuesto en esta Ley".
- VI. Se requiere que el solicitante cuente con efirma para firmar en colaboración el dictamen que será hecho en la Plataforma Cero Papel.
- VII. El formato del dictamen técnico para baja de bienes informáticos será elaborado y diseñado por la Dirección de Modernización.

CAPÍTULO 7. LICENCIAS DE SOFTWARE

Artículo 24. La Dirección de Modernización, es la facultada para instalar y validar el funcionamiento del software instalado en el equipamiento informático del H. Ayuntamiento.

Artículo 25. Específicamente para las licencias de Microsoft Office, Deberá solicitar a esta dirección por oficio Cero Papel, la instalación de licencias, los datos que debe contener el oficio de solicitud son:

- I. Número de inventario del equipo, si aún no cuenta con número de inventario, favor de hacer la gestión con la subdirección de Patrimonio Municipal para que dicho equipo sea inventariado,
- II. Nombre del usuario responsable que tiene asignado el equipo,



- III. Ubicación específica del equipo, es decir; en qué parte de la dirección/subdirección/coordinación se encuentra por ejemplo: recepción, anexo, sala de juntas.
- IV. Para las licencias **diferentes** a Microsoft Office, esta dirección únicamente elabora la recomendación técnica, el área solicitante deberá realizar la gestión de compra con la subdirección de Adquisiciones.

CAPÍTULO 8. LAS RECOMENDACIONES TÉCNICAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO, RED, TELEFONÍA Y SOFTWARE.

Artículo 26. Esta dirección es la única responsable de realizar las recomendaciones técnicas de equipo de cómputo, red, telefonía y datos, la cual deberá solicitar por oficio Cero Papel donde deberá

- I. Explicar de manera clara qué actividad va a realizar con el requerimiento, quién y dónde lo va a utilizar.
- II. La recomendación que esta dirección le entrega, sólo contempla como solventar técnicamente una necesidad, la factibilidad económica deberá gestionarla a través de la subdirección de adquisiciones, a quién deberá solicitar la compra, adjuntando nuestra recomendación.
- III. Ésta dirección no es responsable del buen funcionamiento de equipo de cómputo, red, telefonía y software del que no haya solicitado previo a su compra una recomendación.

CAPÍTULO 9. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPORTES.

Artículo 27. No son considerados reportes, por lo que se solicita oficio por medio de Cero Papel para los siguientes casos: modificación e implementación de los sistemas de información, actualización de los sitios Web, alta y baja de usuario en los diferentes sistemas de información y plataformas, cableado de red, solicitud de servicio de internet, cuentas de correo institucional, solicitud de línea telefónica, reubicación de línea telefónica, mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipo de cómputo del Ayuntamiento, solicitud de dictamen técnico, solicitud de recomendación técnica.

Artículo 28. Lo no dispuesto en el artículo 26, será atendido a través de un reporte que puede ser realizado por medio de llamada telefónica a la extensión 3401 o al 229 200 20 28, por correo electrónico o de manera presencial.