



Secretaría
de Administración

FORMATO
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05

Revisión: 4

Anexo 8 Pág. 1 de 1



Secretaría
de Innovación,
Ciencia y Tecnología

VISTO BUENO

**Manual de Políticas y Procedimientos
Dirección General de Sistemas
para el Gobierno Digital**

MORELOS

PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



Cuernavaca, Mor., a 19 de Septiembre de 2016

II.- CONTENIDO

Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores Clave de Desempeño	VII
Directorio	VIII
Colaboración	IX

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 15 fracción V y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración vigente;



AUTORIZÓ

Dra. María Brenda Valderrama Blanco
Secretaria de Innovación, Ciencia y Tecnología

REVISÓ

Dr. Javier Ortiz Hernández
Director General de Sistemas para el Gobierno Digital

APROBÓ

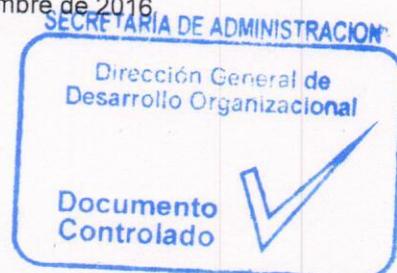
Lic. Alberto Javier Barona Lavín
Secretario de Administración

VISTO BUENO

Lic. Néstor Gabriel Medina Nava
Director General de Desarrollo Organizacional

Fecha de Autorización Técnica: 19 de septiembre de 2016

Número de páginas: 20



IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento técnico-administrativo, que se elabora con la finalidad de cumplir a lo estipulado en el Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología.

Este documento sirve para:

- ✦ Encomendar responsabilidades;
- ✦ Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones;
- ✦ Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- ✦ Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- ✦ Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso y;
- ✦ Apoyar las auditorías internas de los órganos de control.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.

VISTO BUENO



MORELOS

PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Gestionar, Dar seguimiento y/o Monitorear los proyectos para el aprovechamiento y uso de la conectividad, sistemas y contenidos.

1. La Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital debe atender las solicitudes de incorporación, modificación, cancelación, reasignación o problema de cualquier servicio de internet proveniente de los programas estatales y/o federales, a través de gestionar la solicitud ante la autoridad correspondiente, siempre y cuando cumplan con lo estipulado en los Lineamientos para el uso y aprovechamiento del servicio de conectividad proporcionado por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC).
2. El Profesionalista B debe revisar que las solicitudes de incorporación, modificación, cancelación y/o reasignación del servicio de internet estén enfocadas en mejorar la calidad y disponibilidad del servicio, en cuanto sean asignadas por la Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital verificando que se cumpla con la referencia de cada proyecto.
3. El Profesionalista B debe monitorear la atención de cada solicitud de incorporación, modificación, cancelación y/o reasignación de los servicios de internet a través de pruebas físicas de los enlaces de conectividad verificando que se realice en los términos marcados en los lineamientos y manuales de los proyectos de referencia, cada vez que se genere una modificación o reasignación al sitio del servicio.



MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Gestionar, Dar seguimiento y/o Monitorear los proyectos para el aprovechamiento y uso de la conectividad, sistemas y contenidos

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Unidad de Enlace Financiero y Administrativo	01

VISTO BUENO



MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de
Desarrollo Organizacional
Documento
Controlado 

1. Propósito:

Atender las solicitudes de las Instituciones del Poder Ejecutivo y Organismos del Estado de Morelos a través de gestionar, dar seguimiento y monitorear el uso y aprovechamiento de los servicios de internet de banda ancha que ofrecen los programas del gobierno estatal y federal en el estado de Morelos, con la finalidad de incentivar el uso de las tecnologías de la información y aplicativos para detonar el desarrollo equitativo de toda la población y reducir la brecha digital en el estado de Morelos.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- ✦ Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital
- ✦ Funcionarios de las Dependencias, Entidades u órganos responsables del sitio del proyecto

3. Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- ✦ Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- ✦ Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología
- ✦ Lineamientos de México Conectado
- ✦ Lineamientos que deben cumplir las dependencias y entidades gubernamentales para el uso y aprovechamiento del servicio de conectividad proporcionado por el Sistema Nacional e-México.
- ✦ Convenio CSIC-CUDI
- ✦ Convenio modificadorio al Convenio de Concentración
- ✦ Manual de Operación de las Obligaciones de los Funcionarios de las Dependencias, Entidades u órganos que sean responsables de recibir y mantener la conectividad en cada sitio del proyecto México conectado.

4. Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Profesionalista B elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

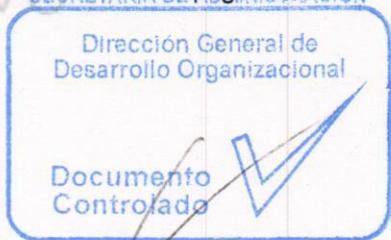
Es responsabilidad del Director General de Sistemas para el Gobierno Digital revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. Definiciones:

Actor u autoridad competente: Persona que interactúa en la validación y ejecución de las solicitudes de las dependencias beneficiadas de algún proyecto federal y/o estatal. (Ejemplo: Alguna autoridad y/o miembro de la Coordinación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, autoridad de las instituciones operadoras, el o los proveedores de telecomunicaciones de cada proyecto de referencia)

Brecha Digital: es la distancia entre el acceso, uso y apropiación de las tecnologías tanto a nivel geográfico (entre poblaciones urbanas y rurales), a nivel socioeconómico y también en las dimensiones de género, en articulación con otras desigualdades culturales.

Centro Integral de Monitorio y Verificación de Niveles de Servicio. (CIMOV) Sistema web en tiempo real, donde se valida si los servicios se encuentran en línea, con tráfico, fuera de línea o apagados.



Elaboró

Mtra. Leslie Sarahi Mora García
Profesionista B

Fecha: 19 de septiembre de 2016

Revisó

Dr. Javier Ortiz Hernández
Director General de Sistemas para el Gobierno Digital

Fecha: 19 de septiembre de 2016



Folio de Mesa de Ayuda: Número de identificación que proporciona la Mesa de Ayuda (CAS) una vez que se registro el reporte de falla.

Institución o Dependencia: Organismo público perteneciente al Poder Ejecutivo y Organismos del Estado de Morelos.

Responsable de sitio o enlace técnico: Persona asignada por la institución como responsable técnico del servicio de conectividad.

6. Método de trabajo:

VISTO BUENO



MORELOS
PODER EJECUTIVO

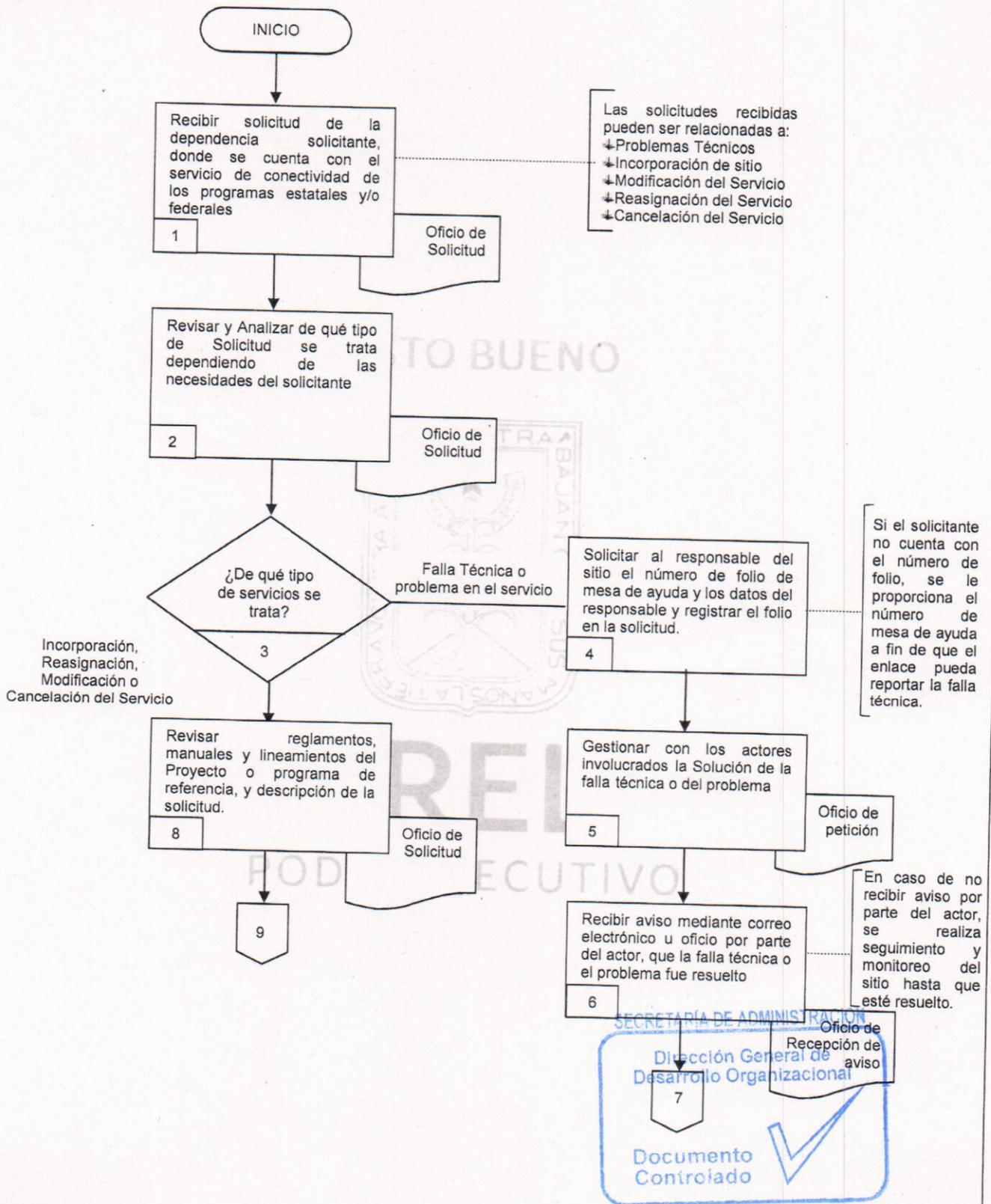
SECRETARIA DE ADMINISTRACION

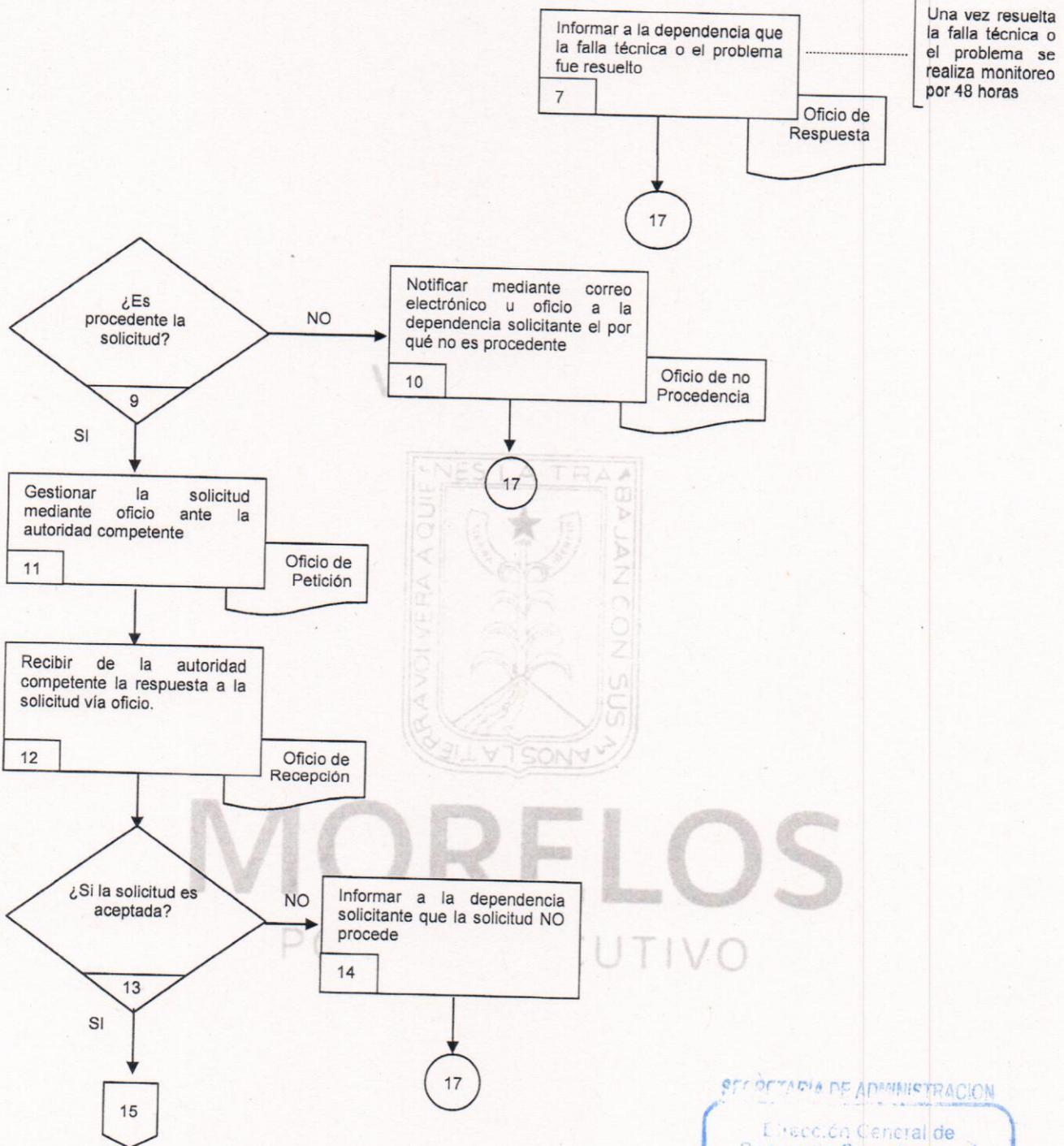
Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



6.1 Diagrama de Flujo





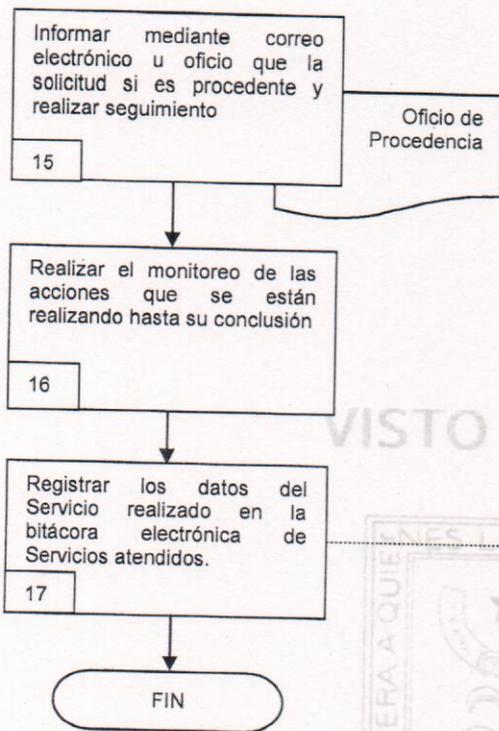
Una vez resuelta la falla técnica o el problema se realiza monitoreo por 48 horas



MORELOS
GOBIERNO DEL ESTADO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de
Desarrollo Organizacional
Documento Controlado





Se registran los cambios en la bitácora electrónica de la siguiente forma:

Incorporación del nuevo sitio: Se registran los datos de la solicitud con el status de "Aceptado", "No factible" o "No aceptado"

Falla técnica o problema en el servicio
Se registran los datos de la falla técnica o problema en el servicio con el status "Resueltos"

Modificación del Servicio
Se registran los datos con el status "Aceptado modificación de Servicio" o "No aceptado" según sea el caso

Reasignación del Servicio
Se registran los datos con el status "Aceptado reubicación" o "No aceptado" según sea el caso y adicionalmente se actualizan los datos del nuevo sitio en la base de datos electrónica de sitios

Cancelación del Servicio
Se registran los datos con el status "Cancelado" o "No aceptado para cancelar" según sea el caso y Adicionalmente, en caso de que el sitio haya sido cancelado, se actualiza el status a cancelado, en la base de datos electrónica de sitios

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Profesionista B (PB)	<p>Recibe del Director General de Sistemas para el Gobierno Digital, solicitud de apoyo a un servicio mediante oficio o correo electrónico de la dependencia solicitante, donde se cuenta con el servicio de conectividad de los programas estatales y/o federales, especificando el tipo de sitio, número de identificación de referencia, nombre del programa, descripción de la solicitud, nombre del enlace técnico, teléfono y correo electrónico.</p> <p>Nota: Las solicitudes recibidas pueden ser relacionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Problemas Técnicos ✦ Modificación del Servicio ✦ Reasignación del Servicio ✦ Cancelación del Servicio 	Oficio de solicitud
2	PB	Revisa y Analiza de qué tipo de Solicitud se trata dependiendo de las necesidades del solicitante.	Oficio de solicitud
3	PB	<p>¿De qué tipo de servicio se trata?</p> <p>Falla Técnica o problema en el servicio, continua en la actividad 4</p> <p>Reasignación, Modificación o Cancelación del Servicio Continua en la actividad 8</p>	
4	PB	<p>Solicita al responsable del sitio sus datos y el número de folio de mesa de ayuda y registra el folio en la solicitud.</p> <p>Nota: Si el solicitante no cuenta con el número de folio, se le proporciona el número de folio de mesa de ayuda a fin de que el enlace pueda reportar la falla técnica.</p>	
5	Director General de Sistemas para Gobierno Digital (DGSGD)	Gestiona con los actores involucrados ya sea mediante oficio o correo electrónico la Solución de la falla técnica o del problema.	Oficio de Petición
6	DGSGD	<p>Recibe aviso mediante correo electrónico u oficio por parte del actor, que la falla técnica o el problema fue resuelto, y turna al Profesionista B para la validación del servicio.</p> <p>Nota: En caso de no recibir aviso por parte del actor se realiza seguimiento y monitoreo del sitio hasta que la falla técnica o el problema este resuelto.</p>	Oficio de recepción de aviso

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Oficina General de
Desarrollo Organizacional

Documento Controlado



Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
7	PB	<p>Informa a la Dependencia mediante oficio o correo electrónico que la falla técnica o el problema en el servicio ha sido resuelto</p> <p>Nota: Una vez resuelta la falla técnica o el problema se realiza monitoreo por 48 horas</p> <p>Esta actividad continua en el paso 17</p>	Oficio de respuesta
8	PB	<p>Revisa reglamentos manuales y lineamientos del Proyecto o programa de referencia, así como la descripción de la solicitud para detectar si la misma es procedente o no</p>	Oficio de Solicitud
9	PB	<p>¿Es procedente la Solicitud? No, continua en la actividad número 10 Si, continua en la actividad número 11</p>	
10	PB	<p>Notifica mediante correo electrónico u oficio a la dependencia solicitante el motivo por el cual la solicitud no es procedente</p> <p>Esta actividad continua en el paso 17</p>	Oficio de no procedencia
11	DGSGD	<p>Gestiona la solicitud mediante oficio ante la autoridad competente, a fin de atender la misma.</p>	Oficio de petición
12	DGSGD	<p>Recibe de la autoridad competente la respuesta a la Solicitud mediante oficio y canaliza al profesionista B para su seguimiento</p>	Oficio de recepción
13	PB	<p>¿Se aprobó la Solicitud por la autoridad competente? No, continua en la actividad número 14 Si, continua en la actividad número 15</p>	
14	PB	<p>Informa mediante correo electrónico u oficio a la dependencia solicitante que la solicitud no procede y los motivos por cuales la autoridad no acepta la modificación al servicio.</p> <p>Esta actividad continua en el paso 17</p>	Oficio de no procedencia
15	PB	<p>Informa mediante correo electrónico u oficio a la dependencia solicitante que la solicitud si es procedente y realiza seguimiento hasta en tanto sea atendida la misma</p>	Oficio de procedencia

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
16	PB	<p>Realiza el monitoreo mediante correo electrónico o vía telefónica de los detalles y acciones que se están realizando o se realizaron por parte del enlace técnico sobre la modificación, reasignación o cancelación del servicio hasta su conclusión</p> <p>Nota: Una vez realizado el monitoreo mediante correo electrónico o vía telefónica se realiza mediante la herramienta CIMOV.</p>	
17	PB	<p>Registra los datos del Servicio realizado en la bitácora electrónica de Servicios atendidos</p> <p>Nota: Se registran los cambios en la bitácora electrónica de la siguiente forma:</p> <p>Incorporación del nuevo sitio: Se registran los datos de la solicitud con el status de "Acceptado", "No factible" o "No aceptado".</p> <p>Falla técnica o problema en el servicio Se registran los datos de la falla técnica o problema en el servicio con el status "Resueltos"</p> <p>Modificación del Servicio Se registran los datos con el status "Acceptado modificación de Servicio" o "No aceptado" según sea el caso</p> <p>Reasignación del Servicio Se registran los datos con el status "Acceptado reubicación" o "No aceptado" según sea el caso y adicionalmente se actualizan los datos del nuevo sitio en la base de datos electrónica de sitios</p> <p>Cancelación del Servicio Se registran los datos con el status "Cancelado" o "No aceptado para cancelar" según sea el caso y Adicionalmente, en caso de que el sitio haya sido cancelado, se actualiza el status a cancelado, en la base de datos electrónica de sitios</p> <p>Con esta actividad Finaliza el Procedimiento</p>	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado 

7. Registros de calidad:

No.	Documentos (clave)	Responsable de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de Solicitud	Profesionista B	Indefinido
2	Oficio de Petición	Profesionista B	Indefinido
3	Oficio de Recepción de Aviso	Profesionista B	Indefinido
4	Oficio de Respuesta	Profesionista B	Indefinido
5	Oficio de No Procedencia	Profesionista B	Indefinido
6	Oficio de Procedencia	Profesionista B	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado



VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital
Procedimiento Clave: Gestionar, Dar seguimiento y/o Monitorear los proyectos para el aprovechamiento y uso de la conectividad, sistemas y contenidos

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
		VISTO BUENO Ninguno		

MORELOS

PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Dr. Javier Ortiz Hernández Director General de Sistemas para el Gobierno Digital	Conmutador: (777) 5 12 66 48 Extensión: 101	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Víctor Josué Ruiz Martínez Director de Informática Estratégica	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 109	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Josué Mariaca Martínez Director de Desarrollo de Software	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 112	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Mtra. Leslie Sarahí Mora García Profesionista B	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 110	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Guadalupe Miranda Carrillo Profesionista B	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 108	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Erick Mirsha Morales Medina Auxiliar Técnico	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 114	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Lic. Dinora Medrano Pérez Auxiliar Técnico	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 115	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Salma Abigail Salazar Neri Auxiliar Técnico	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 113	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440
Ing. Micheel González Jaimes Auxiliar Técnico	Conmutador: 2 46 47 72 Extensión: 114	La Ronda No. 13, interior del Parque Ecológico Acapantzingo Colonia Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62440

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



