

# CAPÍTULO IV



DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUIMIENTO,  
PROYECTOS Y ASUNTOS ESTRATÉGICOS DE  
MOVILIDAD





## ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos Estratégicos de Movilidad	44
Subdirección de Seguimiento Institucional y de Proyectos de Movilidad	29
Subdirección de Enlace Legislativo y Gestión de Proyectos Gubernamentales	29
Dirección Técnica de Análisis de Proyectos Estratégicos de Movilidad	40
Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	43
Subdirección de Difusión e Información	29
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	25
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	25
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación	43
Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	40
Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Proyectos de Tecnologías de la Información	25
Dirección de Sistemas de Información	40
Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	29
Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos	25
Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos	25
Subdirección de Base de Datos y Página Web	29
Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos	25
Jefatura de Unidad Departamental de Página Web	25
Dirección de Telecomunicaciones	40
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario	25



Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	29
Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	25
Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico	25
Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la Información	29
Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Infraestructura de Tecnologías de la Información	25



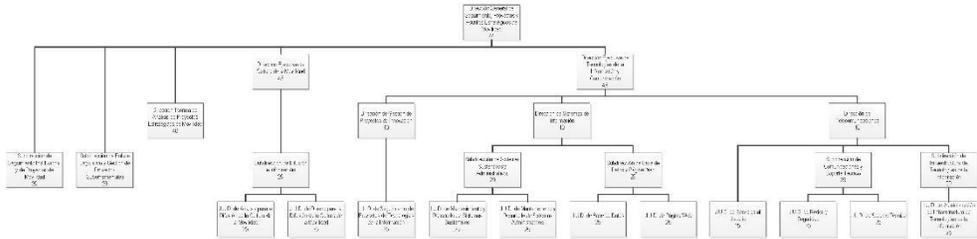
# ORGANIGRAMA

**DICTAMEN DE ESTRUCTURA ORGÁNICA**

DEPENDENCIA SECRETARÍA DE MOVILIDAD  
 UNIDAD ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUIMIENTO, PROYECTOS Y ASUNTOS ESTRATÉGICOS DE MOVILIDAD

DICTAMEN D-SEMOVI-25/161122  
 VIGENCIA 16 DE NOVIEMBRE 2022

**ORGANIGRAMA 4**  
 ANEXO V DEL OFICIO SAT/LOGADYVA/DEEYPO/1190/2022  
 FOLIO: SEMOVI/009/761122  
 TOTAL DE PLAZAS: 28



**ATENCIÓN**  
 LIC. RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA  
 Directora Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

ESTE DOCUMENTO FUE GENERADO AUTOMÁTICAMENTE POR EL SISTEMA DE DICTAMEN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD. PARA MÁS INFORMACIÓN, CONTACTE AL SERVIDOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL TELÉFONO 55 5600 1111 O VISITE EL SITIO WEB WWW.CDMX.GOB.MX. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES ÚNICA Y NO DEBE SER UTILIZADA PARA OTROS FINES. LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR O ELIMINAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SIN AVISO PREVIO.

## ATRIBUCIONES

**PUESTO:** Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos Estratégicos de Movilidad

### Atribuciones Específicas:

#### Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

**Artículo 198.-** Corresponde a la Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos Estratégicos de Movilidad:

- I. Brindar asesoría a las Unidades Administrativas que lo requieran en la Secretaría por motivo de la definición de proyectos de movilidad;
- II. Acordar con la persona Titular de la Secretaría de Movilidad el despacho de los asuntos relacionados con la realización de estudios y proyectos para generar una cultura de movilidad para los habitantes de la Ciudad de México;
- III. Supervisar que las Unidades Administrativas de la Secretaría cuenten con los equipos de tecnologías de la información y comunicación conforme a las posibilidades presupuestarias correspondientes;
- IV. Operar el centro de atención al usuario que se encuentra en funcionamiento las veinticuatro horas del día para la recepción de denuncias y solicitudes de información relacionadas con la Secretaría de Movilidad;
- V. Realizar las acciones para sugerir a las instancias competentes, mecanismos de simplificación de trámites y procedimientos, para la aplicación de la Ley de Movilidad y su Reglamento;
- VI. Las demás que le atribuyan otros ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables o las que le encomiende la persona Titular de la Secretaría de Movilidad.

**PUESTO:** Subdirección de Seguimiento Institucional y de Proyectos de Movilidad

- Procesar y analizar la información que se genere de los diversos proyectos a cargo de la Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos Estratégicos de Movilidad.
- Organizar e integrar información de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría de los proyectos encomendados por la Dirección General.
- Investigar y estudiar los asuntos que competen a la Dirección General para elaborar documentos que colaboren para la toma de decisiones.

- Reportar el avance de los proyectos y asuntos estratégicos a cargo de la Dirección General.
- Orientar y asesorar a las distintas unidades administrativas de la Secretaría sobre los proyectos y asuntos asignados a cada una, para facilitar su coordinación.

**PUESTO:** Subdirección de Enlace Legislativo y Gestión de Proyectos Gubernamentales

- Analizar la información emanada de los acuerdos establecidos, con el objeto de identificar los temas derivados de la información complementaria que deberán examinar y desarrollar las áreas especializadas de la Secretaría.
- Revisar que la información que se genere y obtenga de las reuniones se ajuste y se adecue a los proyectos, planes y programas desarrollados por la Secretaría.
- Elaborar reportes de control de gestión, con la finalidad de detectar e informar de los avances que se obtengan en materia de requerimientos emitidos por organismos del sector empresarial y otras dependencias de gobierno.
- Gestionar la agenda de trabajo con organismos desconcentrados de gobierno, otras Secretarías y el Poder Legislativo.
- Gestionar y coordinar el seguimiento de la ejecución de programas y proyectos estratégicos con otras dependencias de la Administración Pública y el Poder Legislativo.

**PUESTO:** Dirección Técnica de Análisis de Proyectos Estratégicos de Movilidad

- Evaluar, las propuestas (programas, proyectos y/o acciones) provenientes de las diversas unidades administrativas de la Secretaría, enviadas para consideración de la Dirección General y del titular de la Secretaría.
- Consolidar datos de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría, para
- contar con documentos e indicadores que sirvan para informar la toma de decisiones, así como para comunicar programas y resultados.
- Formular los estudios específicos en materia de movilidad, que le sean encomendados por la Dirección General y/o el titular de la Secretaría.
- Analizar los proyectos turnados a la Dirección General, por el titular de la Secretaría, los organismos de transporte de la Ciudad de México u, otros entes del Gobierno de la Ciudad de México, o del Gobierno Federal, a fin de establecer su viabilidad y, en su caso, turnarla para su estudio y seguimiento.

**PUESTO:** Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad

**Atribuciones Específicas:**

## Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

**Artículo 199.-** Corresponde a la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad:

- I. Proponer los proyectos de políticas de cultura de movilidad en la Ciudad de México, para su aprobación y difusión;
- II. Supervisar de manera permanente la difusión de los programas de cultura de movilidad que sean aprobados por la persona Titular de la Secretaría;
- III. Proponer programas y campañas permanentes de cultura de movilidad, encaminados a mejorar las condiciones en que se realizan los desplazamientos; fomentar cambios de hábitos de movilidad y la sana convivencia entre los distintos usuarios de la vía; así como la prevención de hechos de tránsito, en coordinación con las distintas Unidades Administrativas de la Secretaría, los distintos organismos del transporte público en la Ciudad de México, y otras Dependencias; y
- IV. Las demás que le atribuyan otros ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables o las que le encomiende el superior jerárquico.

**PUESTO:** Subdirección de Difusión e Información

- Colaborar con la Dirección Ejecutiva para generar estrategias de comunicación con la finalidad de difundir e informar las políticas, programas y proyectos públicos generados en la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), así como para coordinar la relación con los diversos medios de difusión.
- Informar al público en general, a través de las redes sociales institucionales, sobre las acciones y programas implementados por la Secretaría en particular y en conjunto con otras dependencias de gobierno.
- Coordinar, validar y dar seguimiento a los comunicados institucionales para su envío a los medios de comunicación, así como para su publicación en la página web de la Secretaría.
- Gestionar las solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación y el público en general, con las unidades administrativas competentes dentro de la SEMOVI, a través de sus respectivos enlaces.
- Coordinar el uso y creación de redes sociales institucionales, así como la información que se proporcione mediante las mismas, por parte de los servidores públicos encargados de su operación y de subir contenido a las diferentes cuentas de las áreas pertenecientes a la Secretaría.
- Proponer a la Dirección Ejecutiva, con apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad, así como de la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura

de la Movilidad, conceptos de campañas de difusión sobre cultura de la movilidad y otros programas y acciones de la Secretaría.

- Verificar las actividades que realizan la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad, así como la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad, con la finalidad de reportar a la Dirección Ejecutiva el avance de las funciones encomendadas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad

- Coadyuvar en la coordinación del estudio de información proporcionada por las diferentes áreas de la Secretaría referente a los proyectos y programas a cargo de la misma, con el objetivo de gestionar y administrar las actividades operativas de la Dirección Ejecutiva, para las diferentes publicaciones que tiene a cargo.
- Analizar y recopilar la información proveniente de las diferentes áreas de la Secretaría, para reforzar los proyectos y actividades a cargo de la Dirección Ejecutiva, que sirva como insumo para la coordinación y ejecución de programas transversales.
- Mantener actualizada la página web de la SEMOVI, con la información que proporcionen las unidades administrativas de la Secretaría, previo a una revisión técnica de la misma.
- Coordinar las actividades administrativas y la recolección de información, proveniente de las diferentes áreas de la Secretaría, para la elaboración de reportes mensuales, trimestrales y anuales, correspondientes a las funciones de la Dirección Ejecutiva; reportes que son presentados con el fin de transparentar los programas y proyectos de la SEMOVI.
- Dar seguimiento al cumplimiento de la ejecución de los programas, proyectos y acuerdos que emanen de las relaciones con las distintas áreas estratégicas de la SEMOVI para generar el reporte y evaluación correspondiente.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad

- Elaborar los insumos gráficos necesarios para transmitir, de manera efectiva a través de la Dirección Ejecutiva, los mensajes clave de los posicionamientos, acciones y programas implementados por la SEMOVI.
- Diseñar los insumos de imagen gráfica y conceptual que sean requeridos por las áreas de la Secretaría para el desarrollo de sus actividades, los cuales son

validados por la Subdirección de Difusión e Información, así como por los responsables de la información por parte del área solicitante.

- Proponer a la Dirección Ejecutiva, a través de la Subdirección de Difusión e Información, estrategias de comunicación visual para difundir los planes y programas de las distintas áreas sustantivas de la SEMOVI, con el fin de obtener la aprobación correspondiente.
- Supervisar y coordinar el uso de la imagen gráfica que utilizan las distintas áreas de la SEMOVI en los materiales visuales que emanen de la Secretaría, de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México.
- Supervisar y coordinar el uso de la imagen gráfica en los distintos materiales visuales que emanen de la Red de Movilidad Integrada, de acuerdo Manual de Diseño de Lance Wyman.
- Realizar la edición de fotografía, video y animación, para su uso en las diferentes campañas de la SEMOVI.

**PUESTO:** Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### **Atribuciones Específicas:**

#### **Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México**

**Artículo 200.-** Corresponde a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación:

I. Instalar directamente o por conducto de terceros, los equipos de tecnologías de la información y comunicación que se requieran en las Unidades Administrativas de la Secretaría, conforme a los adelantos tecnológicos y en atención a las disponibilidades presupuestarias;

II. Reparar y dar mantenimiento a las instalaciones de los equipos de tecnologías de la información y comunicación, de las Unidades Administrativas de la Secretaría, a fin de que cuenten con los elementos necesarios para atender las demandas de los usuarios de los trámites y servicios que ofrece la Secretaría;

III. Preparar programas y proyectos de mantenimiento y actualización de los equipos de tecnologías de la información y comunicación a fin de garantizar los servicios que prestan las diversas Unidades Administrativas de la Secretaría;

IV. Implementar, directamente o por conducto de terceros, el Programa Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC) de la Secretaría;

V. Realizar los proyectos de sistematización de procesos y la expansión de plataformas y red digital que le encomiende la Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos

Estratégicos de Movilidad para la realización de los diferentes trámites y servicios de la Secretaría que le correspondan, para que éstos se lleven a cabo de forma rápida y segura; y

VI. Las demás que le atribuyan otros ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables o las que le encomiende la persona Titular de la Secretaría de Movilidad.

**PUESTO:** Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación

- Recibir los requerimientos de las Unidades Administrativas, evaluar las necesidades y propuestas para generar proyectos tecnológicos y de innovación, así como llevar a cabo la planeación de dichos proyectos.
- Coordinar y gestionar los tiempos de entrega de los proyectos tecnológicos y de innovación que sean encargados por la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación con base en su complejidad operativa y tecnológica.
- Darle seguimiento a las actividades que se lleven a cabo durante los procesos de planeación y entrega de los proyectos tecnológicos y de innovación que se desarrollen en esta Dirección Ejecutiva para otras Unidades Administrativas o dependencias.
- Analizar la viabilidad, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación, de las soluciones tecnológicas y de innovación que sean requeridas por las Unidades Administrativas de la Secretaría y/o por otras dependencias en el ámbito de sus atribuciones; así como gestionar la entrega de las mismas en correspondencia con las Buenas Prácticas en el campo de las Tecnologías de la Información.
- Asesorar a las Unidades Administrativas de la Secretaría y otras dependencias acerca de la definición de cambios, actualizaciones, corrección de fallas e implementación de mejoras para llevar a cabo la puesta en producción de los proyectos tecnológicos y de innovación desarrollados en esta Dirección Ejecutiva.
- Asesorar a las Unidades Administrativas de la Secretaría en la identificación de procesos y actividades susceptibles de ser reforzados o consolidados por medio de la incorporación de Tecnologías de la Información a sus operaciones y/o mecanismos de toma de decisiones.
- Organizar, coordinar y dar seguimiento a los acuerdos de las reuniones de trabajo internas y/o interinstitucionales que se lleven a cabo. Lo anterior con la finalidad de recopilar la información necesaria para la planeación y desarrollo de proyectos tecnológicos y de innovación.
- Vigilar que el personal a su cargo realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Proyectos de Tecnologías de la Información

- Apoyar a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación en la recepción y evaluación de los requerimientos que proporcionen las Unidades Administrativas para generar proyectos tecnológicos y de innovación, así como en llevar a cabo la planeación de dichos proyectos.
- Dar seguimiento, en colaboración con la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación, a las actividades que se lleven a cabo para la planeación y entrega satisfactoria de los proyectos tecnológicos y de innovación que se desarrollen en esta Dirección Ejecutiva para otras Unidades Administrativas y dependencias.
- Apoyar a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación en el análisis de la viabilidad de las soluciones tecnológicas y de innovación que sean requeridas por las Unidades Administrativas de la Secretaría y/o por otras dependencias en el ámbito de sus atribuciones.
- Realizar los diagramas de flujo en donde se verá reflejado el proceso de planeación de los sistemas y/o herramientas tecnológicas que soliciten las Unidades Administrativas de la Secretaría y/u otras dependencias en el ámbito de sus atribuciones.
- Auxiliar a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación en la organización, coordinación y seguimiento a los acuerdos de las reuniones de trabajo internas y/o interinstitucionales que se realicen. Lo anterior con la finalidad de recopilar la información necesaria para la planeación y desarrollo de proyectos tecnológicos y de innovación.

**PUESTO:** Dirección de Sistemas de Información

- Asegurar que se lleven a cabo las actividades que garanticen la calidad en la implementación de los sistemas basados en Tecnologías de la Información para su correcto funcionamiento, con base en los requerimientos establecidos por las Unidades Administrativas.
- Emitir las directrices que se deben seguir para la creación y mantenimiento de las bases de datos que se almacenan dentro de la Secretaría con el propósito de garantizar la confiabilidad de la información.
- Establecer las especificaciones, características y criterios técnicos que deberán ser llevados a cabo por el personal de esta Dirección para que las herramientas tecnológicas que sean desarrolladas y/o actualizadas se realicen a partir de la planeación definida por la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación, con base en los requerimientos solicitados por las Unidades Administrativas.

- Dar respuesta, con base en las facultades, marcos legales y reglas de operación aplicables, a las peticiones relacionadas con el mantenimiento de los sistemas desarrollados en esta Dirección que le sean solicitadas a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría.
- Supervisar los procesos de mantenimiento preventivo y/o correctivo que sean desarrollados por la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos y la Subdirección de Base de Datos y Página WEB con la finalidad de aprobar o no la implementación de los mismos.
- Establecer, con base en la evaluación de las necesidades y características de cada proyecto asignado, los modelos y herramientas que permitan mejorar el desarrollo e implementación de los sistemas solicitados por las Unidades Administrativas de esta Secretaría.
- Dirigir, tomando en cuenta la planificación definida por la Dirección de Gestión de Proyectos en Innovación, la creación, desarrollo y actualización de los sistemas basados en Tecnologías de la Información de manera que incluyan los requisitos y adecuaciones solicitadas por las Unidades Administrativas de la Secretaría.
- Vigilar que el personal de esta Dirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**PUESTO:** Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos

- Determinar la prioridad de las actividades vinculadas al desarrollo, mejora y mantenimiento de los sistemas sustantivos y administrativos de la Secretaría, así como llevar a cabo su implementación y actualización.
- Coordinar que el desarrollo de los sistemas basados en Tecnologías de la Información se lleve a cabo en tiempo y cumpla con las necesidades requeridas por las Unidades Administrativas de la Secretaría.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las bases de datos y en los sistemas informáticos que le sean solicitados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Coordinar los movimientos de altas, bajas o cambios de usuarios en los sistemas sustantivos y administrativos que le sean solicitados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Diseñar los procesos de mantenimiento preventivo y/o correctivo que deberán ser implementados en los sistemas sustantivos y administrativos desarrollados

en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.

- Vigilar que el personal de esta Subdirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección de Sistema de Información.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos

- Coadyuvar en la implementación de los sistemas desarrollados para cada una de las Unidades Administrativas de esta Secretaría, así como colaborar en el periodo de pruebas y mejoras hasta la puesta en marcha de los mismos.
- Ejecutar, bajo las especificaciones determinadas por la Dirección de Sistemas de Información, el programa de implementación de los sistemas desarrollados para cada Unidad Administrativa.
- Desarrollar, de acuerdo a las Buenas Prácticas en el campo de las Tecnologías de la Información, los sistemas que sean encomendados por la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las bases de datos y los sistemas informáticos que le sean solicitadas a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Ejecutar los movimientos de altas, bajas o cambios de usuarios en los sistemas sustantivos que le sean solicitados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Ejecutar de manera periódica los procesos de mantenimiento preventivo y/o correctivo en los sistemas sustantivos que hayan sido desarrollados en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos.

- Coadyuvar en la implementación de los sistemas desarrollados para cada de las Unidades Administrativas de esta Secretaría, así como colaborar en el periodo de pruebas y mejoras hasta la puesta en marcha de los mismos.
- Ejecutar, bajo las especificaciones determinadas por la Dirección de Sistemas de Información, el programa de implementación de los sistemas desarrollados para cada Unidad Administrativa.
- Desarrollar, de acuerdo a las Buenas Prácticas en el campo de las Tecnologías de la Información, los sistemas que sean encomendados por la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las bases de datos y los sistemas informáticos que le sean solicitadas a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Ejecutar los movimientos de altas, bajas o cambios de usuarios en los sistemas administrativos que sean solicitados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables
- Ejecutar de manera periódica los procesos de mantenimiento preventivo y/o correctivo en los sistemas administrativos que hayan sido desarrollados en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.

**PUESTO:** Subdirección de Base de Datos y Página Web

- Efectuar la creación de las bases de datos de la Secretaría con base en los modelos y herramientas que sean establecidos por la Dirección de Sistemas de Información.
- Coordinar la implementación de actividades de mantenimiento tecnológico que permitan asegurar la integridad de las bases de datos con las que cuenta la Secretaría.
- Proporcionar el mantenimiento a las páginas web que la Secretaría desarrolle para el cumplimiento de los diversos programas que ésta emita.

- Vigilar la ejecución oportuna de las actividades operativas que impacten en la estructura y contenido de las bases de datos de acuerdo a las directrices que establezca la Dirección de Sistemas de Información.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las bases de datos y los sistemas informáticos que le sean solicitadas a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Diseñar de manera periódica los procesos de mantenimiento preventivo y/o correctivo que deberán ser implementados en las bases de datos desarrolladas en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.
- Crear y administrar los usuarios que tienen acceso a las bases de datos que se encuentren
- bajo resguardo de la Dirección de Sistemas de Información con base en los marcos legales aplicables.
- Proponer, de acuerdo a las necesidades y características de cada proyecto asignado, modelos y herramientas que permitan mejorar el desempeño de las bases de datos desarrolladas en la Dirección de Sistemas de Información.
- Establecer, en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad de la
- Información, la periodicidad y los mecanismos bajo los cuales deberá respaldarse la información de las bases de datos resguardadas en la Dirección de Sistemas de Información.
- Vigilar que el personal de esta Subdirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección de Sistemas de Información.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos

- Ejecutar las actividades que permitan llevar a cabo el desarrollo de las bases de datos con el propósito de cumplir con las metas que contribuyan al logro de objetivos institucionales.
- Actualizar, acorde a los protocolos que establezca la Subdirección de Base de Datos y Página Web, la estructura de las bases de datos según las necesidades de su funcionamiento.
- Elaborar la documentación pertinente a la estructura de las bases de datos de los proyectos desarrollados en la Dirección de Sistemas de la Información.

- Ejecutar periódicamente el proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo establecido por la Subdirección de Base de Datos y Página WEB en las bases de datos resguardadas en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las bases de datos y los sistemas informáticos que le sean solicitadas a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación por las Unidades Administrativas de la Secretaría acorde a sus necesidades y marcos legales aplicables.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Bases de Datos y Página Web.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Página Web

- Ejecutar periódicamente el mantenimiento a las páginas WEB que la Secretaría desarrolle para el cumplimiento de los diversos programas que ésta emita.
- Desarrollar los servicios web que permitan llevar a cabo el intercambio de información con otras dependencias gubernamentales.
- Vigilar que las modificaciones a la estructura y los datos en las páginas web creadas en la Dirección de Sistemas de Información se realicen en concordancia con lo solicitado por las Unidades Administrativas, así como con las Buenas Prácticas de las Tecnologías de la Información.
- Ejecutar periódicamente el proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo establecido por la Subdirección de Base de Datos y Página WEB en las páginas web creadas en la Dirección de Sistemas de Información. Lo anterior con la finalidad de mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento, sin afectar de manera significativa su proceso operativo.
- Realizar las correcciones, modificaciones o anotaciones en las Bases de Datos y actualización de los Sistemas Informáticos que le sean solicitados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación, por las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría, acorde sus marcos legales aplicables y necesidades.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Bases de Datos y Página Web.

**PUESTO:** Dirección de Telecomunicaciones



- Conducir, con base en las necesidades de la Secretaría, el diseño, implementación, mantenimiento y renovación de las redes de comunicación conforme a los servicios existentes y los que se adquieran dentro de esta dependencia.
- Dirigir el análisis de las topologías de redes físicas y lógicas de la Secretaría.
- Definir el diseño de planes de trabajo que optimicen el uso de las redes de datos con base en la presentación de estudios de factibilidad técnica, económica y operativa.
- Definir, bajo los estándares de Buenas Prácticas del Sector de las Telecomunicaciones, los protocolos de seguridad de la infraestructura de red de la Secretaría.
- Proponer protocolos para la atención y seguimiento de las solicitudes de servicios de red, recursos compartidos y seguridad que sean requeridas por las Unidades Administrativas de la Secretaría.
- Supervisar la implementación del programa de mantenimiento a los equipos de cómputo e infraestructura de comunicaciones y seguridad de la Secretaría, así como darle seguimiento para que se realice adecuadamente brindando a los usuarios un servicio integral, ético y de manera profesional.
- Supervisar y evaluar la operación de la mesa de servicio para la atención y seguimiento de las solicitudes de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos de cómputo y la infraestructura de comunicaciones de la Secretaría.
- Dar asesoría técnica en materia de comunicación y seguridad a las Unidades Administrativas para el mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información.
- Proponer el diseño y contenido de los informes que se desarrollen periódicamente acerca de los avances de las actividades sustantivas realizadas dentro de esta Dirección, así como del apoyo que se le brinde a otras Unidades Administrativas de la Secretaría.
- Proponer las especificaciones y recomendaciones técnicas en los procesos de adquisición de bienes informáticos solicitadas por las Unidades Administrativas.
- Vigilar que el personal de esta Dirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario

- Administrar la mesa de servicio de la Dirección de Telecomunicaciones.
- Vigilar, conforme a los protocolos emitidos por la Dirección de Telecomunicaciones, que se brinde atención a las fallas que sean reportadas

acerca de la infraestructura tecnológica por las Unidades Administrativas a través de la mesa de servicio.

- Elaborar reportes mensuales sobre la atención brindada a las fallas de infraestructura tecnológica que hayan solicitadas por las Unidades Administrativas a través de la mesa de servicio.
- Gestionar el control interno de los bienes informáticos entregados a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación que hayan sido asignados a las diferentes Unidades Administrativas.
- Elaborar informes periódicos sobre las actividades sustantivas realizadas por el personal a cargo de esta Jefatura.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección de Telecomunicaciones.

**PUESTO:** Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico

- Supervisar las tareas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de la Secretaría.
- Diseñar, implementar y mantener en óptimas condiciones operativas las redes de comunicación con las que cuenta la Secretaría.
- Diseñar el análisis de las topologías de redes físicas y lógicas de la Secretaría.
- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo tanto de la red como de los equipos de seguridad informática.
- Elaborar, con base en las directrices aprobadas por la Dirección de Telecomunicaciones, los programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo en la infraestructura de comunicaciones y seguridad de redes de la Secretaría.
- Elaborar e implementar, a partir de las directrices aprobadas por la Dirección de Telecomunicaciones, el programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo sobre las computadoras de escritorio o portátiles, impresoras, pad de huella y/o de firma, cámaras web y no-break propiedad de la Secretaría.
- Coordinar y supervisar, con base en los protocolos de seguridad determinados por la Dirección de Telecomunicaciones, las actividades que se lleven a cabo para mejorar la infraestructura de red de la Secretaría, así como los niveles de seguridad de la misma.
- Determinar la arquitectura de red y seguridad, en sus modalidades simples, redundantes o en arreglos de alta disponibilidad, que permita mitigar el riesgo de pérdida de comunicación, conectividad o intrusión a la red institucional de esta Secretaría.
- Evaluar las necesidades de comunicación de la Secretaría con base en el análisis de la factibilidad técnica, económica y operativa de las mismas.

- Vigilar la correcta instalación y el funcionamiento de los bienes informáticos propiedad de la Secretaría.
- Vigilar que el personal de Subdirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección de Telecomunicaciones.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad

- Supervisar y evaluar las condiciones de la infraestructura de redes con base a los estándares de Tecnologías de la Información vigentes e implementar las acciones correctivas para atender las deficiencias detectadas.
- Asignar de manera ordenada y eficiente, con base en los protocolos de la Dirección de Telecomunicaciones, el direccionamiento de red adecuado para cada área de la Secretaría.
- Elaborar, proponer y aplicar los criterios de asignación de recursos de red para compartir y transferir datos, audio y video.
- Establecer lineamientos y programas de monitoreo sobre la seguridad física y lógica de la red, así como llevar a cabo actividades vinculadas con las Buenas Prácticas en materia de seguridad.
- Organizar y coordinar las actividades necesarias, de acuerdo a los protocolos emitidos por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico, para la instalación y mantenimiento de la infraestructura de red de datos de la Secretaría.
- Realizar e implementar un programa de respaldos de las configuraciones de los equipos de Telecomunicaciones.
- Diagnosticar y determinar las fallas en los equipos de comunicación que sean propiedad de la Secretaría.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico

- Brindar atención, conforme a los protocolos emitidos por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico, a las fallas acerca de las computadoras de escritorio o portátiles, impresoras, pad de huella y/o de firma, cámaras web, no-break y los nodos de red de datos propiedad de esta dependencia que sean reportadas mediante oficio por las Unidades Administrativas de la Secretaría.



- Ejecutar, a partir de los protocolos avalados por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico, los programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo en las computadoras de escritorio o portátiles, impresoras, pad de huella y/o de firma, cámaras web y no-break propiedad de la Secretaría.
- Organizar y coordinar, de acuerdo a los protocolos emitidos por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico, las actividades necesarias, para la instalación de las computadoras de escritorio o portátiles, impresoras, pad de huella y/o de firma, cámaras web y no-break propiedad de la Secretaría.
- Diagnosticar y determinar las fallas en las computadoras de escritorio o portátiles, impresoras, pad de huella y/o de firma, cámaras web y no-break propiedad de la Secretaría a partir de las solicitudes de las Unidades Administrativas.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.

**PUESTO:** Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la Información

- Establecer controles y procedimientos de seguridad para salvaguardar los recursos lógicos informáticos de la Secretaría.
- Establecer las normas y protocolos de seguridad en materia de servidores físicos y lógicos.
- Proponer y elaborar las normas de políticas de seguridad, así como gestionar los accesos a los recursos lógicos informáticos (software) de la Secretaría.
- Gestionar los accesos a los recursos lógicos en materia de servidores físicos y lógicos.
- Colaborar con las Unidades Administrativas, a partir de la validación de la Dirección de Telecomunicaciones, proporcionando los servidores físicos o lógicos solicitados por éstas.
- Administrar y mantener actualizados los servicios de firmas y certificados digitales de los recursos informáticos con los que opera la Secretaría.
- Proponer el programa de mantenimiento del centro de cómputo correspondiente a la parte lógica, así como establecer los planes de mejora y seguimiento para garantizar el buen funcionamiento del mismo.
- Establecer de manera periódica y en colaboración con la Dirección de Sistemas de Información, un programa de respaldos de los recursos lógicos informáticos con los que cuenta la Secretaría.
- Desarrolla el programa de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de datos.



- Vigilar que el personal de esta Subdirección realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Dirección de Telecomunicaciones.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Infraestructura de Tecnologías de la Información

- Investigar las actualizaciones en materia de infraestructura tecnológica que permitan mejorar el procesamiento de la información con la finalidad de robustecer dicha infraestructura.
- Elaborar los informes de funcionamiento sobre los recursos físicos informáticos del centro de cómputo.
- Identificar y establecer los requisitos que deben contener las pólizas de servicio con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los recursos físicos informáticos (hardware) con los que cuenta la Secretaría.
- Implementar controles y procedimientos de seguridad para salvaguardar los recursos lógicos informáticos (software) de la Secretaría, además de vigilar que se cumplan las normas y políticas de seguridad informática acorde a los protocolos emitidos por la Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de Información.
- Ejecutar periódicamente, con base en los protocolos emitidos por la Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de Información, el programa de respaldos de seguridad de los recursos lógicos informáticos (software) con los que cuenta la Secretaría.
- Vigilar que el personal de esta Jefatura realice sus funciones y/o encomiendas con ética y profesionalismo (buenas prácticas) y en caso contrario, informar sobre las faltas que realice su personal a la Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de Información.

## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### Listado de procedimientos

- 1.- Creación de contenido multimedia
- 2.- Diseño de videos
- 3.- Campañas publicitarias
- 4.- Revisión de publicaciones
- 5.- Gestión de entrevistas
- 6.- Elaboración y publicación de boletines o comunicados de prensa
- 7.- Generación, cambios o baja de contenidos de la Página Web de la Secretaría
- 8.- Generación de reportes de proyectos transversales
- 9.- Atención de reportes respecto a los trámites y servicios que recibe la Secretaría de Movilidad, así como a las solicitudes de información a través de redes sociales
- 10.- Creación de contenido para redes sociales
- 11.- Solicitud de permiso para crear una red social oficial a nombre de un área estratégica de la Secretaría de Movilidad
- 12.- Atención y orientación a quejas de transporte público de ruta y taxi emitidas en redes sociales
- 13.- Proponer Políticas Públicas que busquen mejorar la Cultura de la Movilidad con base en Ciencias del Comportamiento
- 14.- Intervenir en diversos programas y políticas de la SEMOVI, así como de los Organismos de Transporte con base en Ciencias del Comportamiento
- 15.- Recepción de solicitud de creación del sistema por parte de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada.
- 16.- Toma de requerimientos para la creación del sistema solicitado por Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada.
- 17.- Realizar diagrama para la creación del sistema solicitado por la Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada.
- 18.- Recepción de solicitud de creación del sistema por parte de la Dependencia Gubernamental interesada.
- 19.- Toma de requerimientos para la creación del sistema solicitado por la Dependencia Gubernamental interesada.
- 20.- Realizar diagrama para la creación del sistema solicitado por la Dependencia Gubernamental interesada.
- 21.- Desarrollo o creación de las Bases de Datos de la Secretaría de Movilidad.
- 22.- Mantenimiento preventivo y/o correctivo de las Bases de Datos.
- 23.- Modificación de la información contenida en las Bases de Datos.
- 24.- Atención a las solicitudes de la información contenida en las Bases de Datos.
- 25.- Desarrollo o creación de los Sistemas Administrativos de la Secretaría de Movilidad.
- 26.- Mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Administrativos a petición de la Unidad Administradora del sistema.
- 27.- Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Administrativos.



- 28.- Desarrollo o creación de los Sistemas Sustantivos de la Secretaría de Movilidad.
- 29.- Mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Sustantivos a petición de la Unidad Administradora del sistema.
- 30.- Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Sustantivos.
- 31.- Alta de usuario en el Servicio de Internet Institucional.
- 32.- Atención de solicitudes de soporte técnico.
- 33.- Solicitar Altas, Bajas o Cambios (ABC) en las prestaciones objeto de la Contratación Consolidada de los Servicios de Telefonía e Internet.
- 34.- Atención de solicitud de nodo de red.
- 35.- Mantenimiento preventivo a equipos de red.
- 36.- Asignación de recursos de red.
- 37.- Mantenimiento correctivo de equipos de red.
- 38.- Control interno de resguardos de bienes.
- 39.- Actualización del Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática.
- 40.- Creación de máquinas virtuales.

## Procedimientos

**Nombre del Procedimiento:** Creación de contenido multimedia

**Objetivo General:** Comunicar una acción/proceso/estudio de SEMOVI en un lenguaje accesible para la ciudadanía

### Descripción Narrativa:

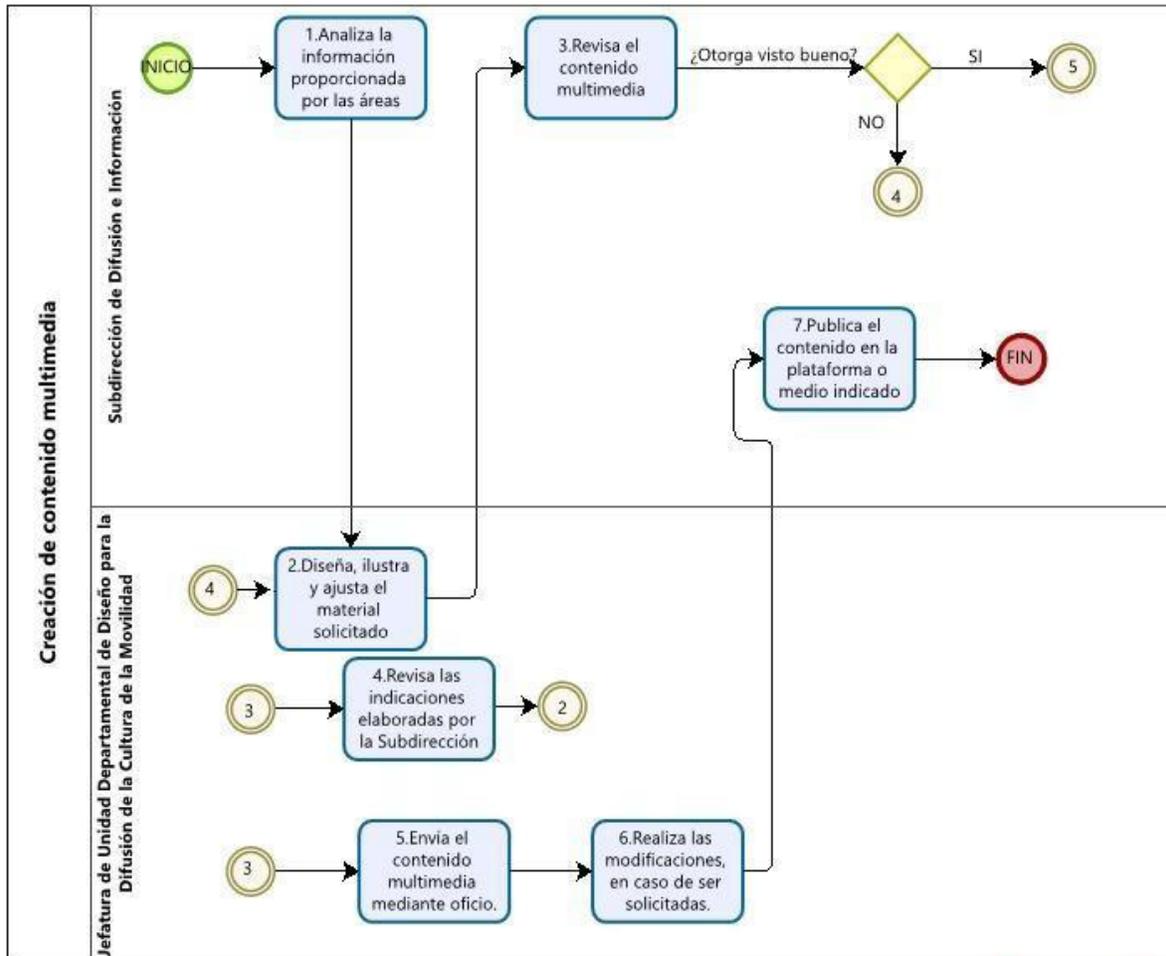
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Analiza la información proporcionada por las áreas con el fin de elaborar un discurso en un lenguaje de mayor comprensión para la ciudadanía. Una vez realizado, lo proporciona a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	2 días
2	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Diseña, ilustra y ajusta el material solicitado en las medidas establecidas para solicitar visto bueno por parte de la Subdirección de Difusión e Información.	3 días
3	Subdirección de Difusión e Información	Revisa el contenido multimedia	1 día
		<b>¿Otorga visto bueno?</b>	
		<b>NO</b>	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Revisa las indicaciones elaboradas por la Subdirección de Difusión e Información y resuelve conforme a lo señalado en la revisión.	1 día
		(Conecta con la actividad 2)	
		<b>SI</b>	

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
5	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Envía el contenido multimedia mediante oficio a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México, para autorización de imagen gráfica.	2 días
6		Realiza las modificaciones, en caso de ser solicitadas por parte del Gobierno de la Ciudad de México, y recibe la versión final del contenido multimedia.	2 días
7	Subdirección de Difusión e Información	Publica el contenido en la plataforma o medio indicado	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 12 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Este procedimiento inicia a petición del área interesada, o bien, conforme a la necesidad detectada por la Dirección Ejecutiva
2. La información para el contenido multimedia puede ser proporcionada por cualquier Unidad Administrativa de la SEMOVI
3. Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área solicitante, previo al envío del oficio a la Dirección de identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México
4. El contenido multimedia se envía previamente a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México de manera electrónica para visto bueno y, después, mediante un oficio. Se obtiene la autorización final por este último medio
5. El tiempo de duración de este procedimiento, también depende de la autorización y observaciones realizadas por el área de Identidad Gráfica de Gobierno Central, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México
- 6.- Si la Dirección de Identidad Gráfica hace observaciones, se volverá a hacer el procedimiento desde la actividad 2.

Diagrama de flujo:



VALIDÓ

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Diseño de Videos

**Objetivo General:** Comunicar una acción/proceso/estudio de SEMOVI en un lenguaje amigable para la ciudadanía.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Recaba y resume la información proporcionada por las áreas para revisión de la Subdirección de Difusión e Información	2 días
2	Subdirección de Difusión e Información	Analiza la información con el fin de elaborar un guion en un lenguaje de mayor comprensión para la ciudadanía. Una vez realizado, lo proporciona a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	3 días
3	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Boceta y define el tiempo de las escenas, encuadres y el estilo gráfico (ilustración o <i>liveaction</i> ) para solicitar el visto bueno de la Subdirección de Difusión e Información	15 días
4	Subdirección de Difusión e Información	Revisa el contenido multimedia	1 día
		<b>¿Otorga visto bueno?</b>	
		<b>NO</b>	
5	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Atiende los cambios mencionados por parte de la Subdirección de Difusión e Información.	2 días
		(Conecta con la actividad 3)	

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>SI</b>	
6	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Envía el boceto y guion mediante oficio a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México, para autorización de imagen gráfica.	2 días
7		Realiza las modificaciones, si le son solicitadas por parte del Gobierno de la Ciudad de México, y recibe la versión final del contenido multimedia.	2 días
		<b>¿El video lo realiza un agente externo?</b>	
		<b>No</b>	
8		Busca la locación, el talento, el equipo para filmar, permisos para filmar en las diferentes locaciones, el agente externo se encarga de gestionar los viáticos del personal de producción y revisa que la filmación se apegue al guion, para que el producto final sea lo más parecido al boceto de escenas.	15 días
9		Realiza la post producción y generación de archivos en alta calidad para los diferentes soportes	15 días
		(Conecta con la actividad 11)	
		<b>Sí</b>	
10		Realiza las gestiones necesarias para la solicitud externa y revisa el contenido durante su filmación y post producción cuando el video lo realiza una casa productora	15 días

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
11	Subdirección de Difusión e Información	Revisa el material final para observaciones finales	2 días
		<b>¿Otorga visto bueno?</b>	
		<b>NO</b>	
		(Conecta con la actividad 9)	
		<b>SÍ</b>	
12	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Envía el contenido multimedia mediante oficio a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México, para autorización de imagen gráfica	2 días
13		Realiza las modificaciones, si le son solicitadas por parte del Gobierno de la Ciudad de México, y recibe la versión final del contenido multimedia	5 días
14	Subdirección de Difusión e Información	Publica el contenido en la plataforma o medio indicado	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 67 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

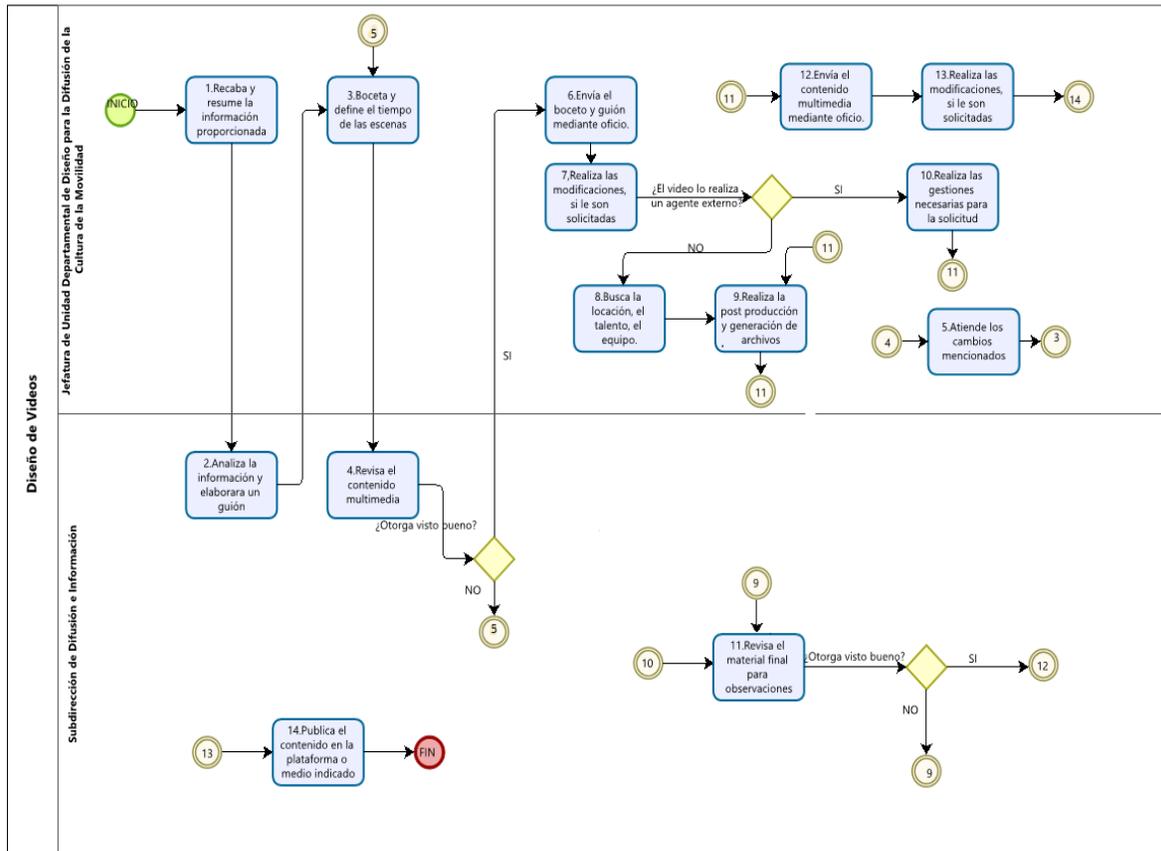
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Este procedimiento inicia a petición del área interesada, o bien, conforme a la necesidad detectada por la Dirección Ejecutiva.
- 2.- La información para el contenido multimedia, puede ser proporcionada por cualquier Unidad Administrativa de la SEMOVI.



- 3.- Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área solicitante, previo al envío del oficio a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México.
- 4.- El contenido multimedia se envía previamente a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México de manera electrónica para visto bueno, y después mediante un oficio. Se obtiene la autorización final por este último medio.
- 5.- El tiempo de duración de este procedimiento, también depende de la autorización y observaciones realizadas por el área de Identidad Gráfica de Gobierno Central, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México.
- 6.- Si la Dirección de Identidad Gráfica hace observaciones, se volverá a hacer el proceso desde la actividad 2.
- 7.- En el caso de que el video sea liveaction, se requiere una responsiva de cada uno de los actores para la cesión de derechos. Además, es necesario contar con los permisos correspondientes para las locaciones, encargándose de gestionarlos la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad.
- 8.- Es necesario tomar en cuenta el presupuesto y los recursos materiales que el área requiera para la producción, esto lo define el área o la Dirección de Identidad Gráfica, debido a que la Dirección Ejecutiva no cuenta con recursos.

## Diagrama de flujo



VALIDÓ

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
 Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Campañas publicitarias

**Objetivo General:** Comunicar y generar conciencia en la ciudadanía de una acción/proceso/estudio de SEMOVI

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Atiende la solicitud de alguna de las áreas de la SEMOVI, o bien, identificando las necesidades de los programas y proyectos, define quién se encarga de la difusión de la campaña (el área de Cultura de la Movilidad o Gobierno de la Ciudad de México) conforme al impacto de la misma, o de acuerdo a las indicaciones de Jefatura de Gobierno	1 día
2	Subdirección de Difusión e Información	Genera un brief con los principales puntos de la campaña	2 días
3		Genera la idea principal de la campaña que comunique el objetivo de la misma	2 días
4	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Boceta el concepto en los materiales que sean necesarios para la campaña (infografías, carteles, carteleras, videos, GIFs, material urbano, entre otros), con base en el Manual de Identidad Gráfica y lo envía a la Subdirección de Difusión e Información para solicitar visto bueno	15 días
5	Subdirección de Difusión e Información	Revisa todos los materiales de la campaña	2 días
		<b>¿Otorga visto bueno?</b>	
		<b>NO</b>	

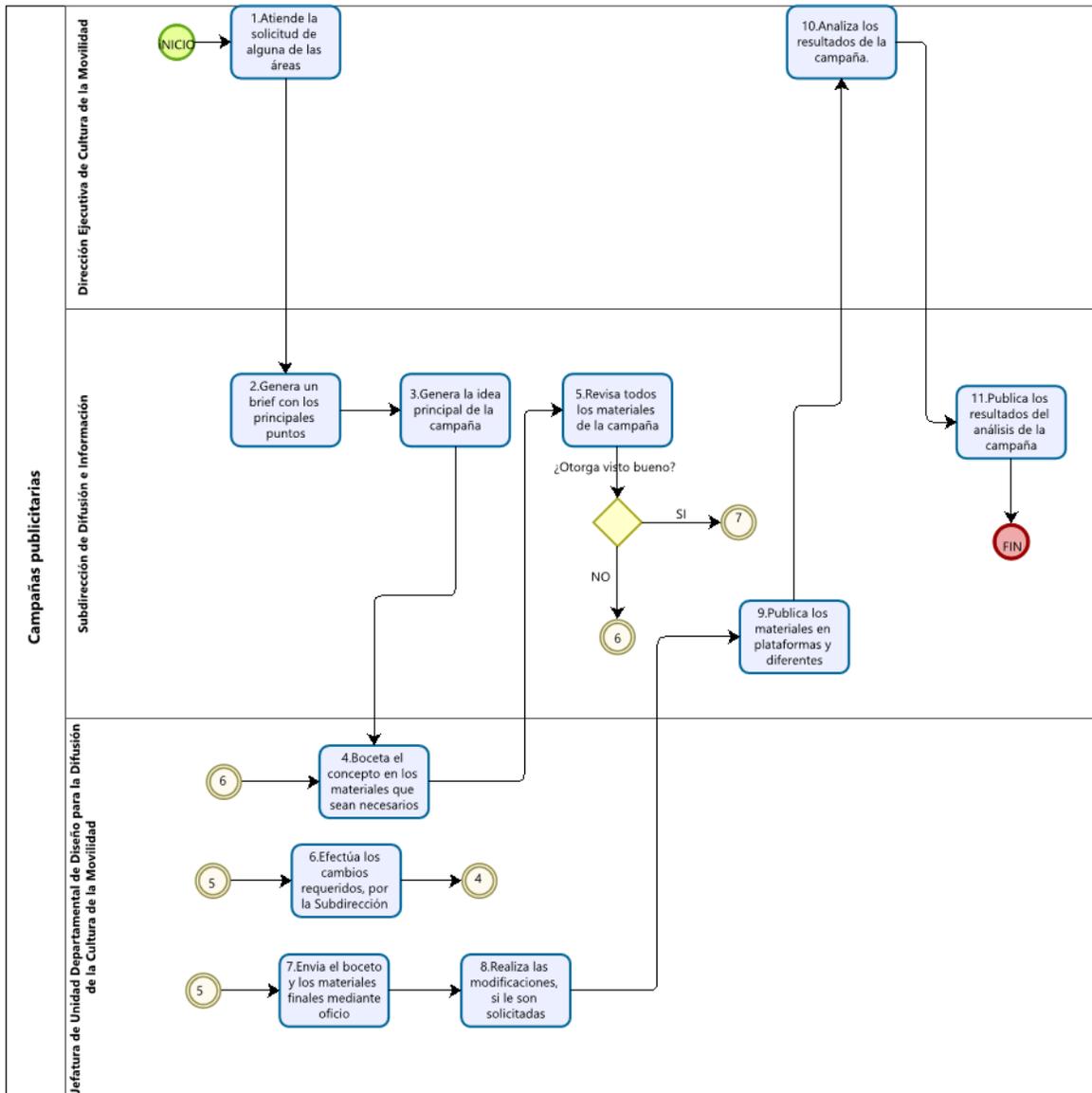
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Efectúa los cambios requeridos, por la Subdirección de Difusión e Información, en los materiales	
		(Conecta con actividad 4)	
		<b>SI</b>	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Envía el boceto y los materiales finales mediante oficio a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México, para autorización de imagen gráfica	2 días
8		Realiza las modificaciones, si le son solicitadas por parte del Gobierno de la Ciudad de México y recibe la versión final de los materiales de la campaña	5 días
9	Subdirección de Difusión e Información	Publica los materiales en plataformas y diferentes espacios públicos	7 días
10	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Analiza los resultados de la campaña, con base en las Ciencias del Comportamiento, para su publicación en redes sociales o plataforma que se indique	30 días
11	Subdirección de Difusión e Información	Publica los resultados del análisis de la campaña en redes sociales o las plataformas que le hayan indicado	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 67 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			



### Aspectos a considerar:

- 1.- La información para las campañas puede ser proporcionada por cualquier Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad. La encargada de recabar y conjuntar la información es la Subdirección de Difusión e Información.
- 2.- En el caso de uso de espacios considerados dentro de Permisos Administrativos Temporales Revocables, se deben considerar, al menos 20 días hábiles adicionales para la gestión y colocación de materiales en espacios disponibles.
- 3.- Dependiendo del tipo de campaña que se trabaje, es el análisis que se hace de los resultados de la misma.
- 4.- Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área solicitante.
- 5.- El boceto y los materiales se envían a la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México de manera electrónica para visto bueno y, después, mediante un oficio.
- 6.- El tiempo de duración de este procedimiento también depende de la autorización y observaciones realizadas por el área de Identidad Gráfica del Gobierno Central.
- 7.- En el caso de que Gobierno de la Ciudad de México haga la campaña, la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad deberá cumplir con las tres primeras actividades, enviar el brief y revisar los materiales que genere Gobierno de la Ciudad de México.
- 8.- Es necesario tomar en cuenta el presupuesto y los recursos materiales que el área requiera para el desarrollo de la campaña, esto lo define el área o la Dirección de Identidad Gráfica, debido a que la Dirección Ejecutiva no cuenta con recursos para este fin.
- 9.- Si la Dirección de Identidad Gráfica hace observaciones, se volverá a hacer el proceso desde la actividad 2.

### Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

**Roberto Carlos Mendoza Ortega**  
 Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Revisión de publicaciones

**Objetivo General:** Verificar que los organismos de transporte y las Unidades Administrativas de la SEMOVI cumplan con los parámetros del uso de imagen gráfica y la estrategia de comunicación del Gobierno de la Ciudad de México, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Recaba y resume la información proporcionada por las áreas para revisión de la Subdirección de Difusión e Información	2 días
2	Subdirección de Difusión e Información	Analiza los materiales que se pretenden publicar a nombre de la SEMOVI en su página web, corrige estilo y verifica la información con el área solicitante	2 días
3	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Realiza las observaciones y adecuaciones necesarias para apegarse al uso de imagen gráfica del Gobierno de la Ciudad de México	2 días
4		Remite el producto final al área solicitante por correo electrónico para sus observaciones, en caso de que existan modificaciones, las realiza y comparte el producto final con la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	2 días
5	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Publica el material en la Página de la SEMOVI	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	

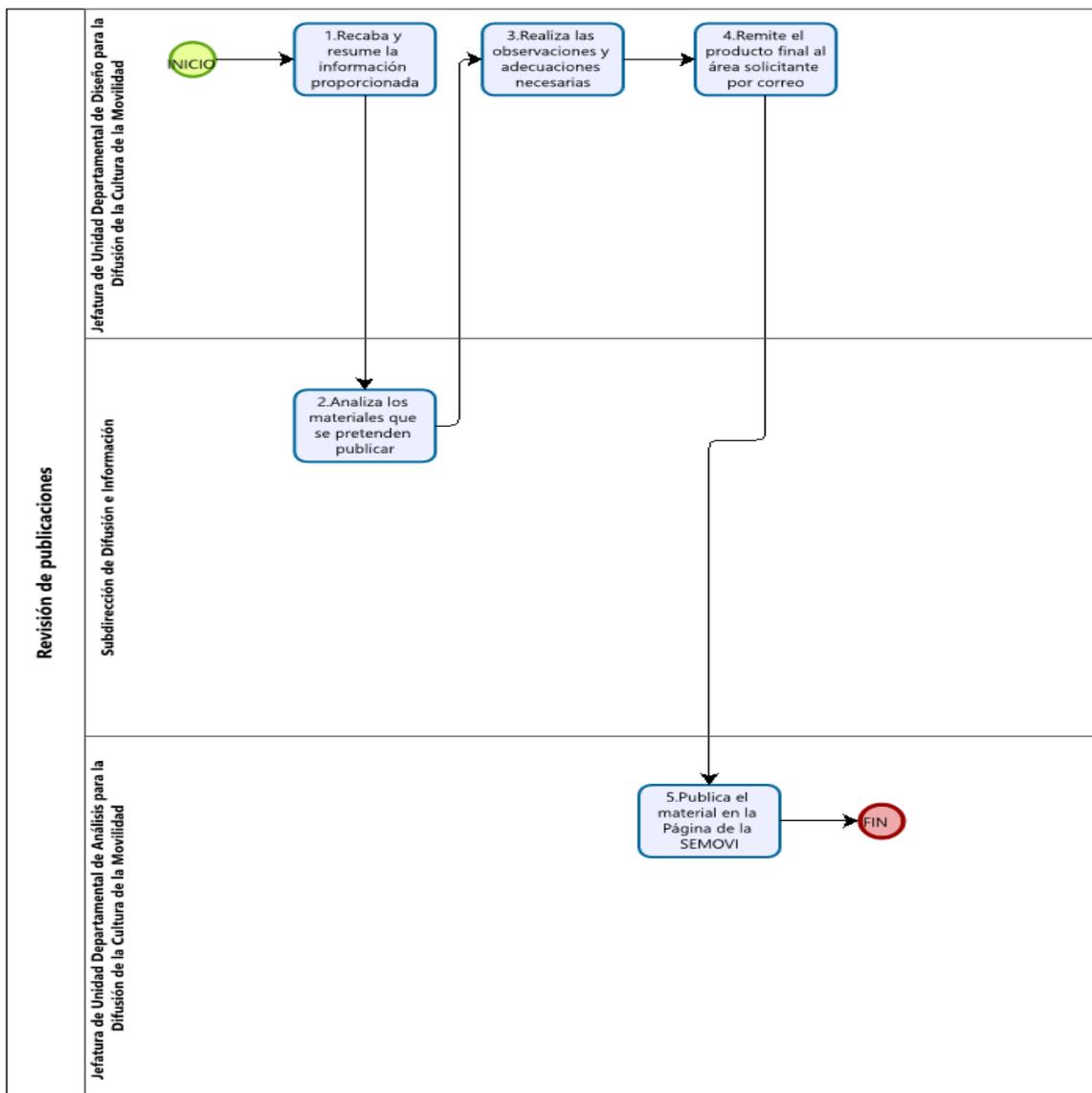


No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 9 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área solicitante.
2. Son materiales multimedia que no requieren autorización por parte de la Dirección de Identidad Gráfica del Gobierno de la Ciudad de México.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Gestión de Entrevistas

**Objetivo General:** Dar atención y seguimiento a las solicitudes de entrevistas por parte de los diversos medios de comunicación

**Descripción Narrativa:**

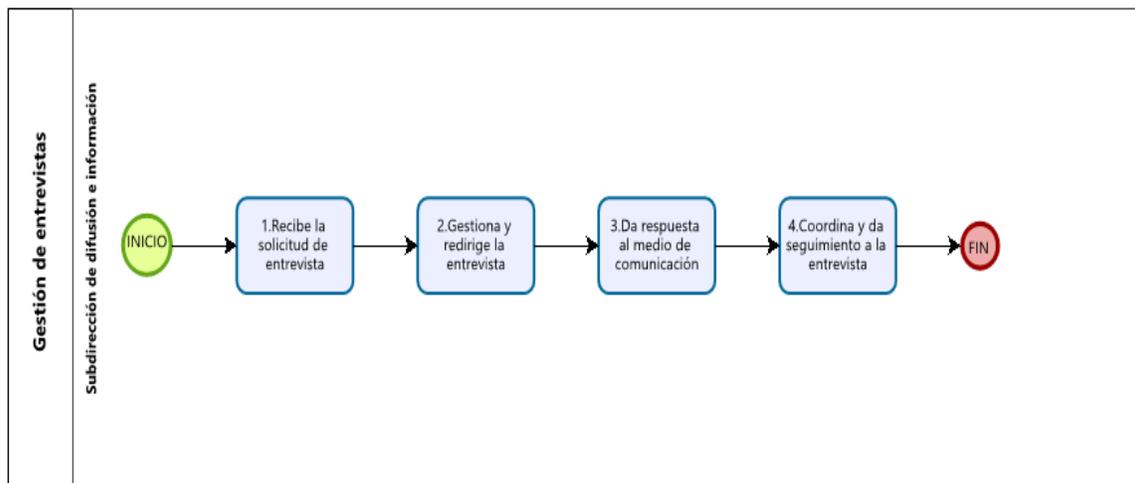
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Recibe la solicitud de entrevista por parte del medio de comunicación y reporta a la Dirección Ejecutiva para conocimiento	2 horas
2		Gestiona y redirige la entrevista con el vocero de la SEMOVI especialista en el tema	2 horas
3		Da respuesta al medio de comunicación y en caso de ser afirmativa, realiza la logística para su ejecución. En caso contrario, finaliza el procedimiento	1 hora
4		Coordina y da seguimiento a la entrevista, provee de las herramientas necesarias para su enlace o grabación presencial. Graba los testigos de las entrevistas	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día y cinco horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Para el desarrollo de este procedimiento, se puede apoyar en personal técnico operativo.
- 2.- Los voceros de cada área son designados previamente por cada una. Conforme a lo estipulado por Jefatura de Gobierno, tienen que tener un nivel de Dirección Ejecutiva y superiores.
- 3.- El seguimiento de la entrevista se realiza hasta su ejecución, por lo que el tiempo del procedimiento puede variar a partir de ello.
- 4.- Por cuestiones de agenda, no todas las entrevistas pueden concretarse de manera exitosa.

5.- Jefatura de Gobierno puede solicitar de manera directa la realización de una entrevista, por lo que en ese caso se omite la actividad 1.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Elaboración y publicación de boletines o comunicados de prensa

**Objetivo General:** Comunicar de manera oportuna información referente a los programas y proyectos de la Secretaría de Movilidad

**Descripción Narrativa:**

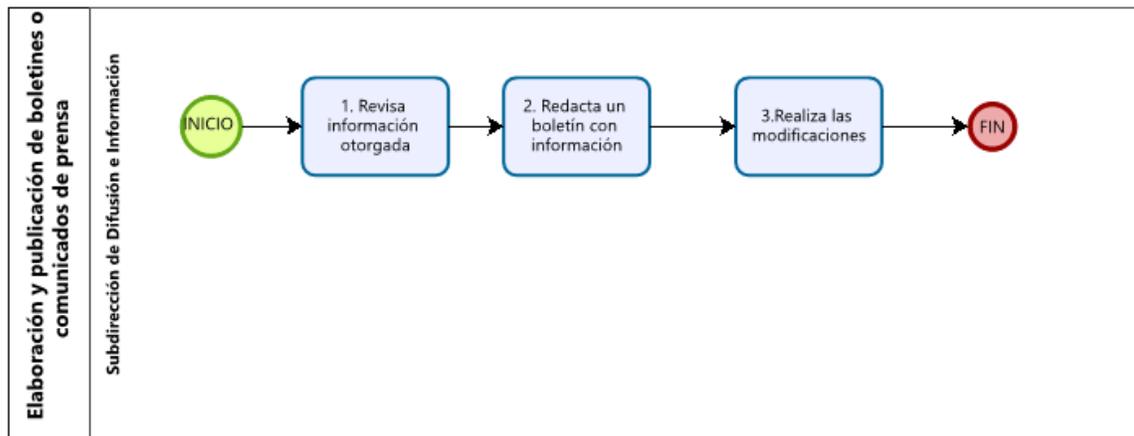
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Revisa, junto con la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad, la información otorgada por el área responsable de la misma e identifica los mensajes clave con información prioritaria	2 horas
2		Redacta un boletín con información clara y sintetizada sobre el tema a comunicar. Una vez teniendo la propuesta final, lo envía para solicitud de visto bueno a la Coordinación General de Comunicación Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México.	1 hora
3		Realiza las modificaciones, si le son solicitadas por parte de la Coordinación General de Comunicación Ciudadana, para enviarlo a visto bueno final de la Dirección Ejecutiva y realice las modificaciones en caso de ser necesarias, posteriormente, lo envía a la fuente de medios de comunicación y lo publica en la página de la Secretaría.	15 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas y quince minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			

**Aspectos a considerar:**

1.- Para el desarrollo de este procedimiento, se puede apoyar en personal técnico operativo.

- 2.- Es necesario que la información sea verificada y aprobada por el área que la proporciona.
- 3.- El envío del boletín a la Coordinación General de Comunicación Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México y para el visto bueno final de la Dirección Ejecutiva se hace de manera económica para agilizar el procedimiento, por lo que el visto bueno se recibe de la misma forma.

### Diagrama de Flujo



**VALIDÓ**

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Generación, cambios o baja de contenidos de la Página Web de la Secretaría.

**Objetivo General:** Mantener disponible y actualizada la información de la Secretaría a la que acceden los ciudadanos con la finalidad de que puedan consultar los trámites, servicios, programas y proyectos con los que cuenta la SEMOVI

**Descripción Narrativa:**

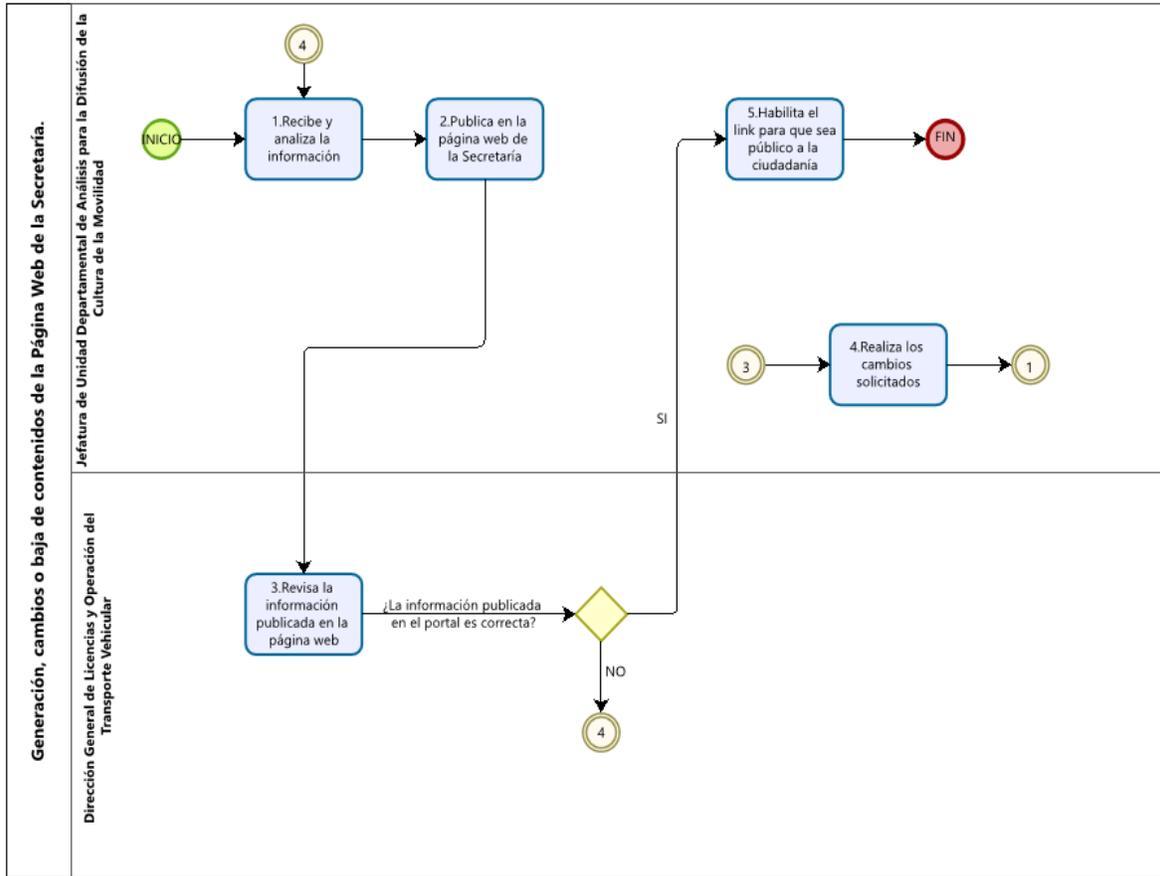
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Recibe y analiza la información que se pretenda publicar en la página web de la Secretaría. Verifica con la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad que cumpla con los criterios de contenido en la página y, en caso de requerirse cambios, los realiza	7 días
2		Publica en la página web de la Secretaría el contenido y envía al área solicitante de la publicación el link correspondiente para su validación	1 día
3	Dirección General de Licencias y Operación del Transporte Vehicular	Revisa la información publicada en la página web de la Secretaría	1 día
		<b>¿La información publicada en el portal es correcta?</b>	
		<b>NO</b>	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Realiza los cambios solicitados	1 día
		(Conecta con la actividad 1)	
		<b>SI</b>	

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
5		Habilita el link para que sea público a la ciudadanía	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 11 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- La solicitud debe ser aprobada por el área solicitante y responsable de ese contenido. Las áreas solicitantes de la Secretaría de Movilidad pueden ser cualquiera de las siguientes: Dirección Operativa del Transporte Público Individual, Dirección General de Registro Público de Transporte, Dirección General de Planeación y Política, Dirección de Planeación y Programación, Dirección de Coordinación Estratégica, Dirección de Transporte de Carga y Especializado, Dirección General de Licencias y Operación del Transporte Vehicular, Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad, Dirección Técnica y de Órganos Colegiados, Dirección General de Seguimiento, Proyectos y Asuntos Estratégicos de Movilidad, Dirección de la Unidad de Transparencia y Mejora Regulatoria, Dirección de Seguridad Vial y Seguimiento a la Información, Dirección General de Seguridad Vial y Sistemas de Movilidad Urbana Sustentable y Dirección de Gestión de Proyectos de la Movilidad.
- 2.- Este procedimiento se refiere a los contenidos dentro de la página, no a las especificaciones informáticas de la misma.
- 3.- El tiempo de ejecución de este procedimiento, puede variar dependiendo de la aprobación de las áreas correspondientes.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Generación de reportes de proyectos transversales.

**Objetivo General:** Atender de manera oportuna las solicitudes de información por parte de áreas estratégicas y transversales de la SEMOVI, así como de las diferentes instituciones gubernamentales

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Recibe la solicitud de información, por parte de las diferentes áreas a las que les corresponde la recopilación de la misma, respecto a los diferentes programas estratégicos y transversales de la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad (Programa de Comunicación Social, CARECI, SIPOT, entre otros) conforme a las atribuciones con las que cuenta	1 día
2		Recopila la información solicitada, la analiza y genera el reporte en el formato correspondiente. Una vez terminado, solicita el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	5 días
3	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Revisa el reporte correspondiente	1 día
		<b>¿Otorga visto bueno?</b>	
		<b>NO</b>	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad	Realiza las observaciones pertinentes para la entrega del reporte	1 día
		(Conecta con la actividad 3)	
		<b>SI</b>	

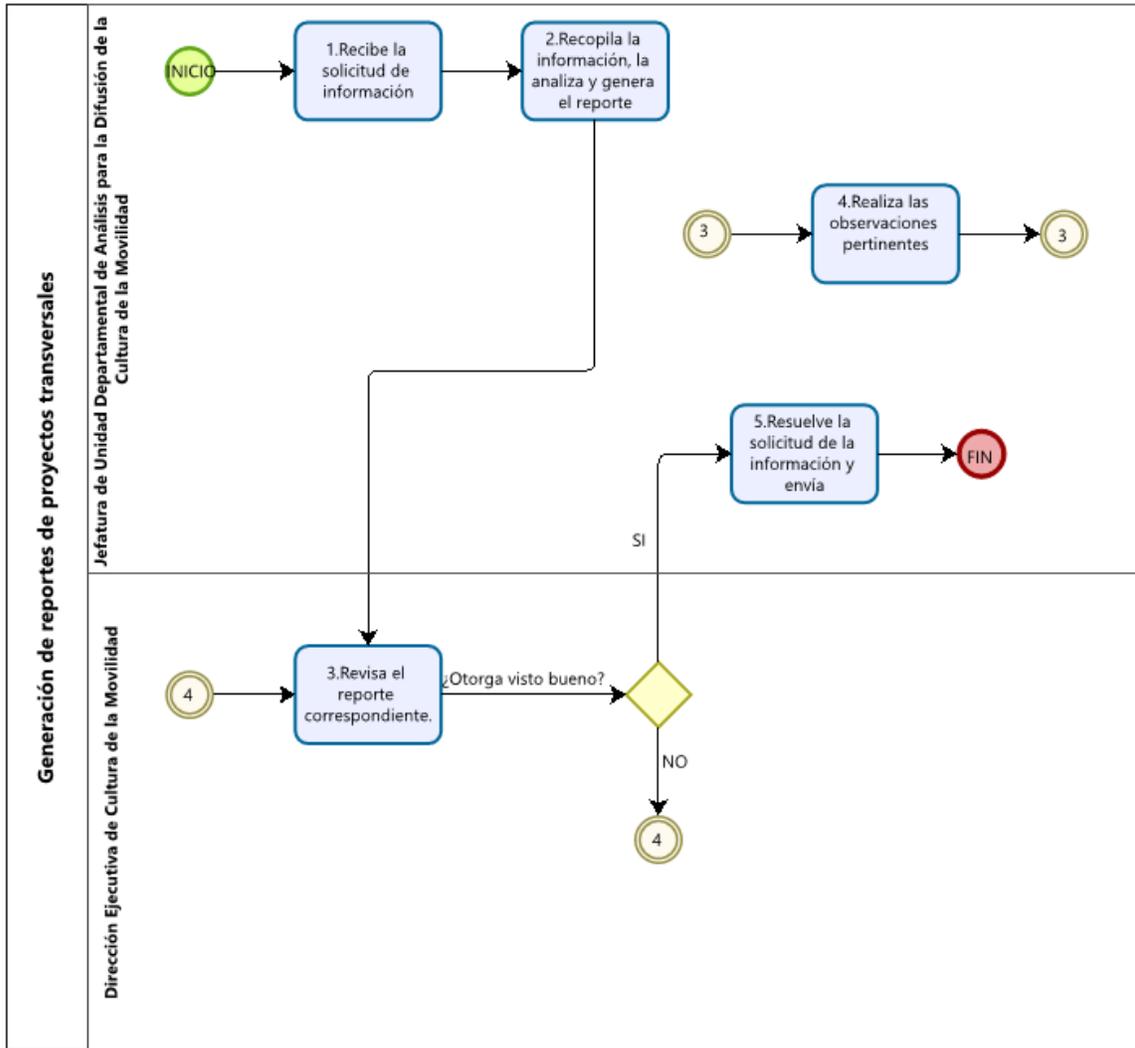


No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
5		Resuelve la solicitud de la información y envía mediante oficio el reporte correspondiente al área solicitante	2 días
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 10 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El tiempo de ejecución de este procedimiento puede variar dependiendo de la respuesta de las áreas responsables de la información; en los casos que tienen término, se establecerán los mismos desde un inicio.
- 2.- Para las actividades de este procedimiento, se pueden apoyar en personal técnico operativo.
- 3.- La solicitud de visto bueno a la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad se hace de manera económica para agilizar el proceso.

### Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Atención de reportes respecto a los trámites y servicios que recibe la Secretaría de Movilidad, así como a las solicitudes de información a través de redes sociales.

**Objetivo General:** Brindar atención ciudadana a través de canales de comunicación digital de la Secretaría.

**Descripción Narrativa:**

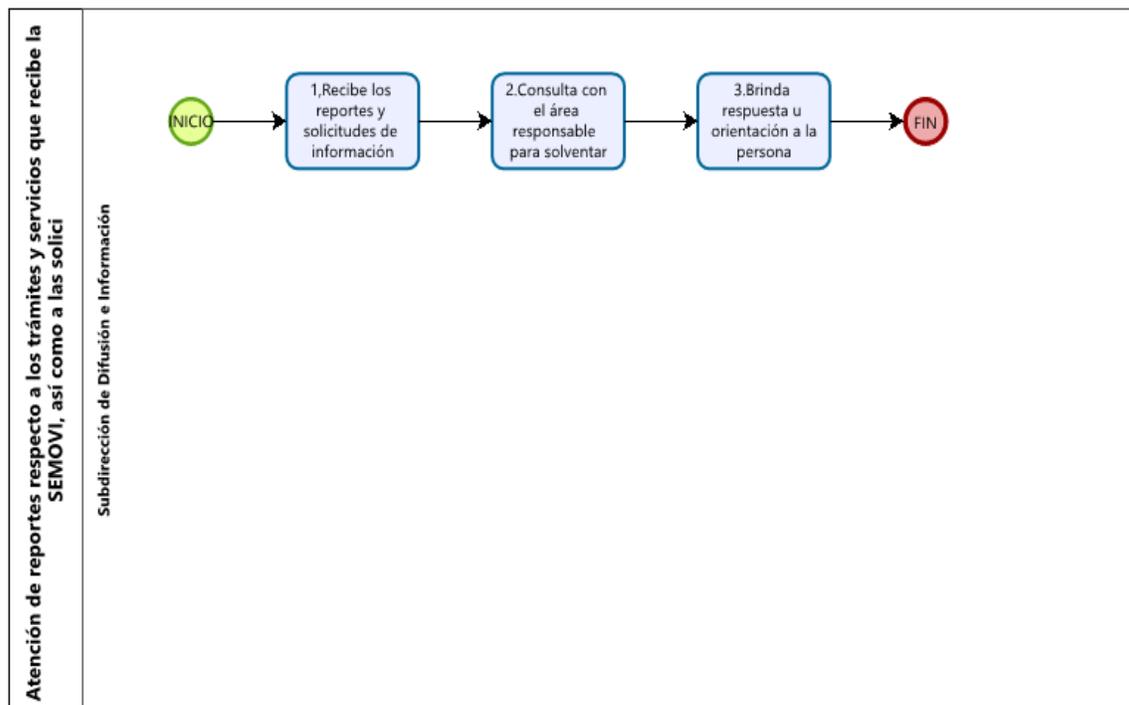
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Recibe los reportes y solicitudes de información a través de los canales de comunicación digital oficiales de la Secretaría. Los reportes pueden ser realizados por cualquier persona ciudadana	1 hora
2		Consulta con el área responsable de la misma para dar solvencia, si no cuenta con la información solicitada al instante	5 horas
3		Brinda respuesta u orientación a la persona ciudadana	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- La respuesta puede variar en tiempo, de acuerdo con la complejidad de la pregunta o el reporte, así como el tiempo de respuesta por parte del área responsable de la información.
- 2.- No todos los reportes pueden tener respuesta, por diversos factores como el que no sea facultad de Secretaría de Movilidad, pero siempre se brinda una orientación de a dónde se puede dirigir.
- 3.- Para las actividades de este procedimiento, se pueden apoyar en personal técnico operativo.

4.- Conforme a los temas que se preguntan constantemente, se generará una sección de preguntas frecuentes con apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis para la Difusión de la Cultura de la Movilidad.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Creación de contenido para redes sociales

**Objetivo General:** Posicionar los contenidos de la Secretaría de la Movilidad a través de redes sociales

**Descripción Narrativa:**

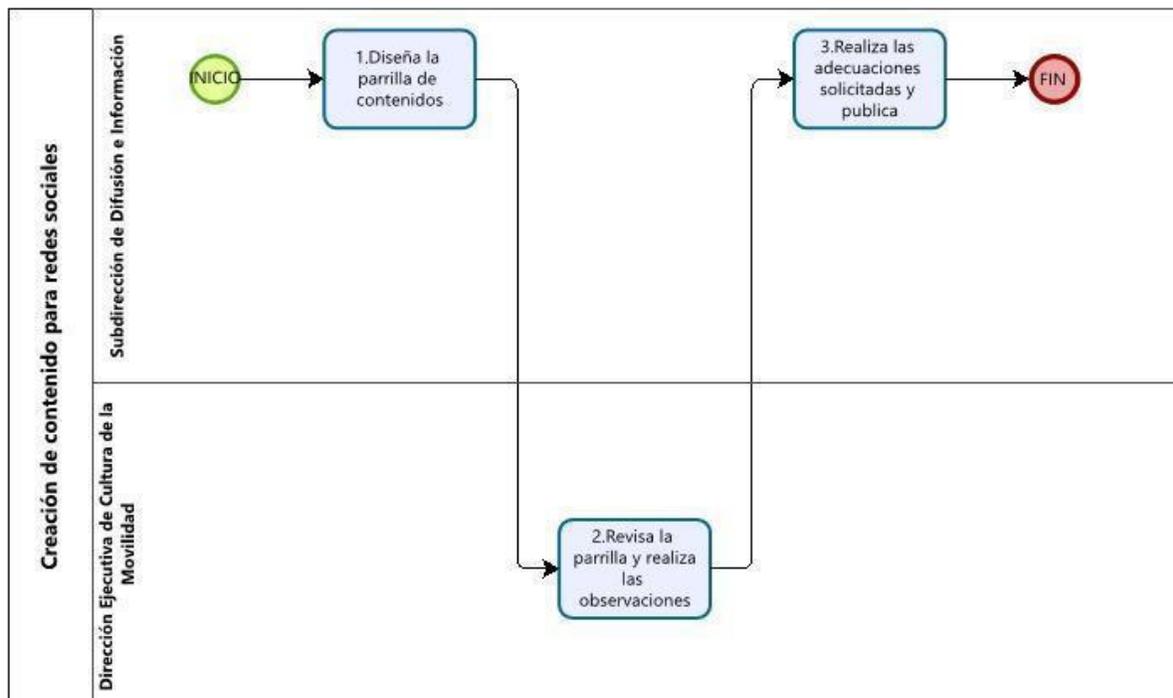
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Diseña la parrilla de contenidos semanal para la difusión de diversos temas en redes sociales de la Secretaría. Una vez elaborada, solicita el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	1 día
2	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Revisa la parrilla y realiza las observaciones pertinentes	2 horas
3	Subdirección de Difusión e Información	Realiza las adecuaciones solicitadas por la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad, y una vez terminada, programa la parrilla de contenidos para su publicación en las diferentes redes sociales de la Secretaría	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días y dos horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El contenido está sujeto a cancelación de acuerdo al contexto político-social del momento.
- 2.- Para las actividades de este procedimiento, se pueden apoyar en personal técnico operativo.
- 3.- La solicitud del visto bueno por parte de la Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad se hace en económico para agilizar el procedimiento.

4.- A pesar de tener una planeación de la parrilla de manera semanal, los contenidos pueden variar de acuerdo a los eventos y proyectos emergentes y con prioridad para ser difundidos.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
 Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Solicitud de permiso para crear una red social oficial a nombre de un área estratégica de la Secretaría de Movilidad

**Objetivo General:** Buscar que la información que se difunda a la ciudadanía a través de una red social, sea desde una fuente certificada y oficial

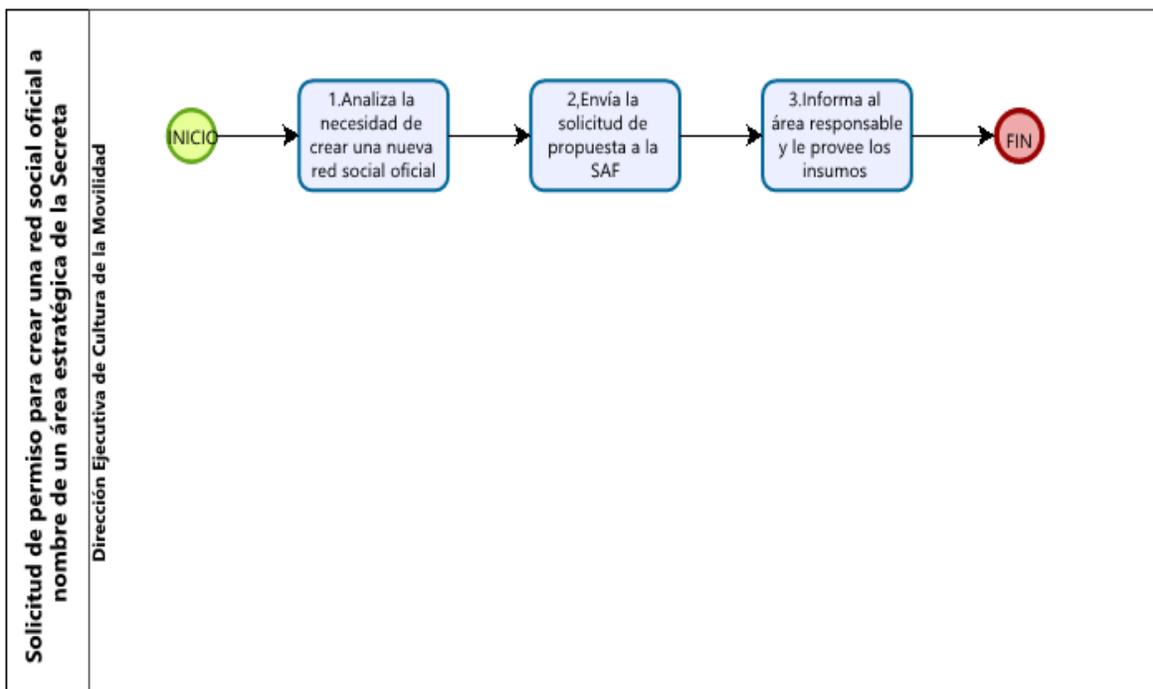
**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Analiza la necesidad de crear una nueva red social oficial, la cual puede ser solicitada por algún área estratégica de la Secretaría, o bien, se puede crear a partir de una necesidad prevista por la misma Dirección Ejecutiva	2 días
2		Envía la solicitud de propuesta a la Dirección Ejecutiva de Comunicación Digital y Medios Sociales, perteneciente a la Secretaría de Administración y Finanzas, en caso de que se considere necesaria la creación de una nueva red social institucional	3 días
3		Informa al área responsable y le provee los insumos necesarios para su creación (lineamientos, imágenes, estrategia, entre otros), después de haber sido aprobada conforme a los objetivos institucionales	3 días
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 8 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			

**Aspectos a considerar:**

1.- El tiempo de duración de este procedimiento, también depende de la autorización y observaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva de Comunicación Digital y Medios Sociales, perteneciente a la Coordinación General de Comunicación Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Atención y orientación a quejas de transporte público de ruta y taxi emitidas en redes sociales.

**Objetivo General:** Dar atención a las quejas de la ciudadanía sobre el transporte público colectivo e individual

**Descripción Narrativa:**

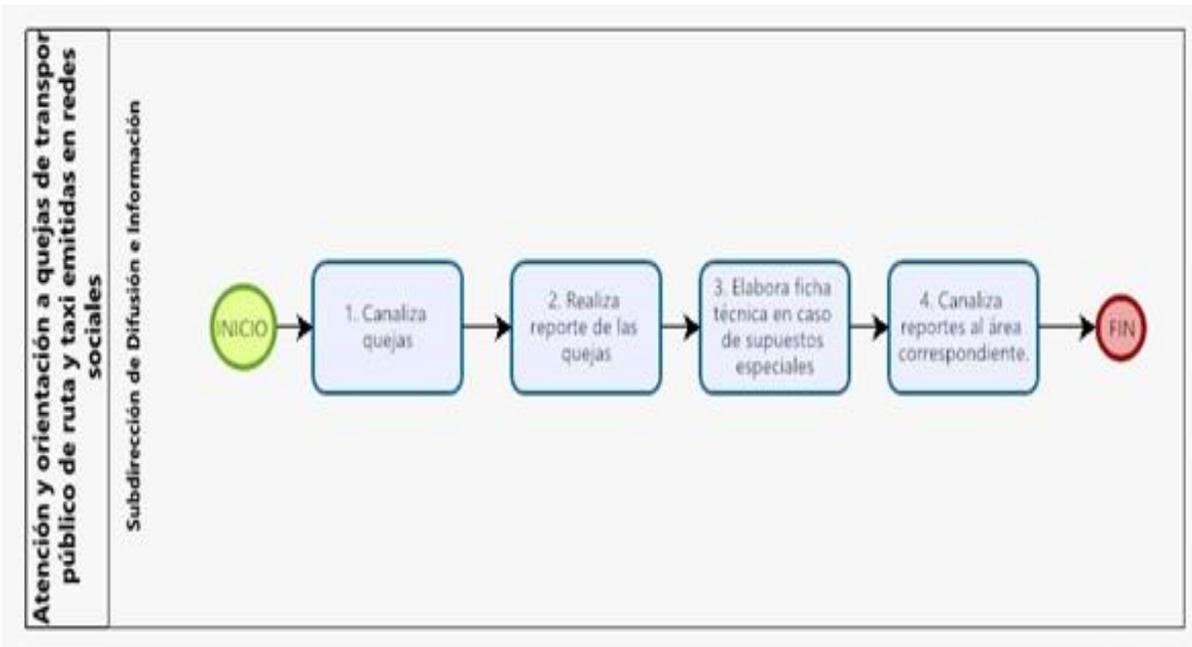
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Difusión e Información	Canaliza las quejas que llegan a través de las cuentas oficiales de las redes sociales de Vigimovi, SEMOVI, el titular de la Secretaría y los Órganos de Transporte, las cuales se identifican a través de un monitoreo que se realiza en el área	2 horas
2		Realiza el reporte correspondiente en el sistema de Vigimovi. Este reporte debe contener información detallada de la queja y es necesario contactar a las personas usuarias que la realizan, a través de las mismas redes sociales para ampliar y verificar información	1 hora
3		Elabora una ficha técnica con los detalles del incidente para enviarlo directamente a los titulares de las áreas correspondientes y actúen conforme a sus atribuciones; sólo en el caso de que alguna de las quejas involucre supuestos como: choques, atropellados, lesionados, acoso o robo. Es necesario contactar a las personas usuarias que realizan la queja a través de las mismas redes sociales para ampliar y verificar información. En el caso que alguno sea clasificado como delito, se informa también a las instancias correspondientes, como lo es la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	1 hora

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
4	Subdirección de Difusión e Información	Canaliza el reporte al área correspondiente (Dirección Operativa de Transporte Público Individual o Dirección de Operación y Licencias en Transporte de Ruta y Especializado) para el seguimiento procedente.	3 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a Considerar:**

- 1.- En casos graves, se mantiene informados a través de comunicados institucionales a los medios de comunicación sobre el avance de los procesos y la vinculación con otras dependencias involucradas, como la Secretaría de Seguridad Ciudadana y la Fiscalía General de Justicia.
- 2.- Para las actividades de este procedimiento, se pueden apoyar en personal técnico operativo.
- 3.- El tiempo de ejecución de este procedimiento puede variar, dependiendo del tiempo de respuesta de las personas usuarias; la actividad 2 y 3 pueden tener tiempo de respuesta de 1 hasta 8 horas por lo que el tiempo aproximado total puede alcanzar hasta 1 día hábil.

## Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Proponer Políticas Públicas que busquen mejorar la Cultura de la Movilidad con base en Ciencias del Comportamiento

**Objetivo General:** Mejorar la movilidad de la ciudad al incidir en el comportamiento de los individuos

**Descripción Narrativa:**

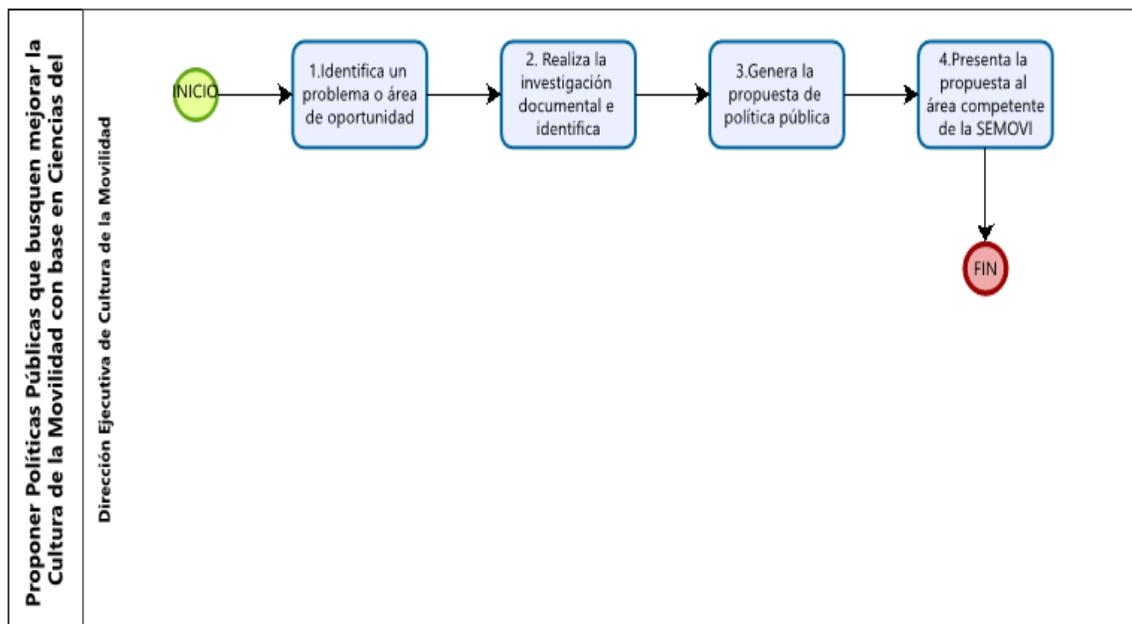
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Identifica un problema o área de oportunidad que atañe a programas y estrategias de movilidad de la Ciudad de México, conforme al contexto y temporalidad en la que se desarrolle el proceso	5 días
2		Realiza la investigación documental e identifica los casos de éxito en otras metrópolis que tengan un contexto semejante a la Ciudad de México para analizar la opción más viable de aplicar	10 días
3		Genera la propuesta de política pública, utilizando herramientas de ciencias del comportamiento	20 días
4		Presenta la propuesta al área competente de la SEMOVI para analizar en conjunto su implementación.	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 36 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las políticas públicas pueden variar en magnitud, importancia e impacto.
- 2.- El tiempo puede variar por la magnitud de la política.
- 3.- Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área sustantiva a cargo del tema.

4.- Es probable que las políticas públicas propuestas no se implementen por factibilidad.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del Procedimiento:** Intervenir en diversos programas y políticas de la SEMOVI, así como de los Organismos de Transporte con base en Ciencias del Comportamiento

**Objetivo General:** Hacer que los programas o políticas de la SEMOVI y Organismos de Transporte, logren su objetivo final y se mejore la experiencia de las personas usuarias

**Descripción Narrativa:**

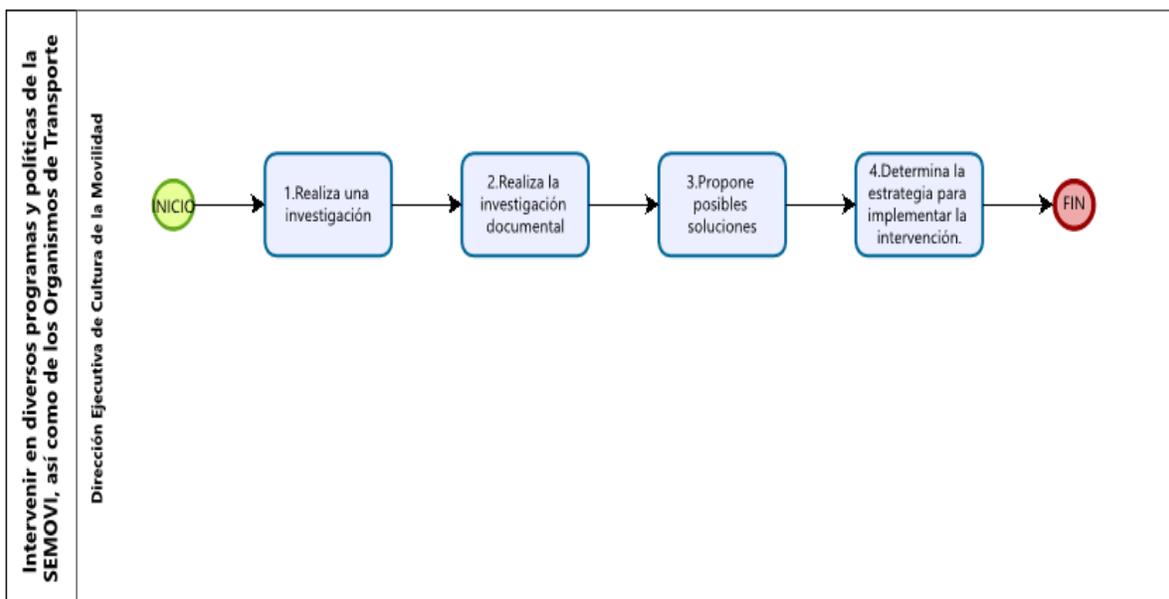
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Cultura de la Movilidad	Realiza una investigación sobre qué programas y políticas de la SEMOVI se pueden intervenir, conforme a la solicitud del titular de la Secretaría o de las áreas que integran a la misma	15 días
2		Realiza la investigación documental e identifica los casos de éxito en otras metrópolis que tengan un contexto semejante a la Ciudad de México, para analizar la opción más viable de aplicar	15 días
3		Propone posibles soluciones al titular de la Secretaría o de las áreas que integran a la misma, para su visto bueno	6 días
4		Determina la estrategia para implementar la intervención, en coordinación con las áreas de la SEMOVI, o bien, con algún ente de la Administración Pública que tenga participación en el programa	15 días
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 51 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las intervenciones pueden variar en magnitud, importancia e impacto.
- 2.- El tiempo puede variar por la magnitud de la intervención.
- 3.- Es necesario que el producto final sea verificado y aprobado por el área solicitante.

4.- Es probable que las intervenciones propuestas no se implementen por factibilidad.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

---

Roberto Carlos Mendoza Ortega  
Director Ejecutivo de Cultura de la Movilidad

**Nombre del procedimiento:** Recepción de solicitud de creación del sistema por parte de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada

**Objetivo general:** Validar que la solicitud realizada por la Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad cuente con los requisitos necesarios para proceder con la creación del sistema.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe la solicitud por parte de la Unidad Administrativa para la creación de un sistema y revisa que cumpla con los requisitos administrativos necesarios.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a la Unidad Administrativa sobre la petición.	8 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
3		Acusa la solicitud de recibido (original y acuse) y la turna.	15 minutos
4	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	Recibe oficio de la solicitud para la creación de un sistema.	5 minutos
5		Analiza la petición para verificar si el desarrollo del sistema es viable.	30 minutos

		<b>¿El desarrollo es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
7		Envía el oficio de respuesta a la Unidad Administrativa interesada donde notifica el inicio del proceso de planeación del sistema en cuestión y la necesidad de agendar una cita con los involucrados.	10 minutos
8		Crea un documento de registro de historias de usuario a nivel interno para darle seguimiento a la solicitud.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.

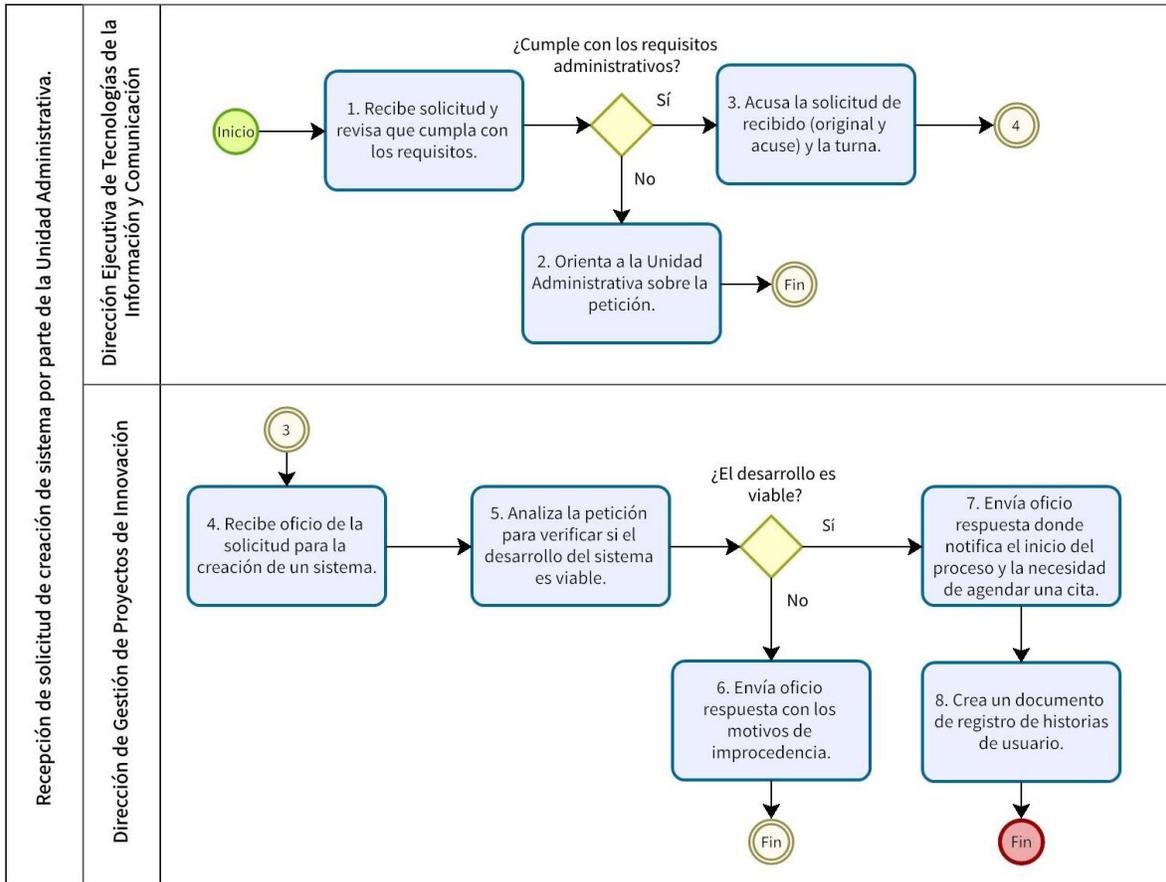


Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud de creación del sistema son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).

3.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.

4.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo



VALIDÓ

**Miguel Alonso Vilchis Domínguez**

Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del procedimiento:** Toma de requerimientos para la creación del sistema solicitado por Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada

**Objetivo general:** Recopilar la información necesaria para llevar a cabo la planeación del sistema solicitado por la Unidad Administrativa interesada.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación.	Analiza los requerimientos especificados en la solicitud.	30 minutos
2		Evalúa en conjunto con la Dirección de Sistemas de Información y la Dirección de Telecomunicaciones la disponibilidad de horas de trabajo, medidas de seguridad, equipos, plataformas, bases de datos, entre otros.	8 horas
		<b>¿Hay disponibilidad?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
4		Agenda una reunión con la Unidad Administrativa interesada tomando en cuenta el oficio de inicio del proceso de planeación del sistema.	10 minutos

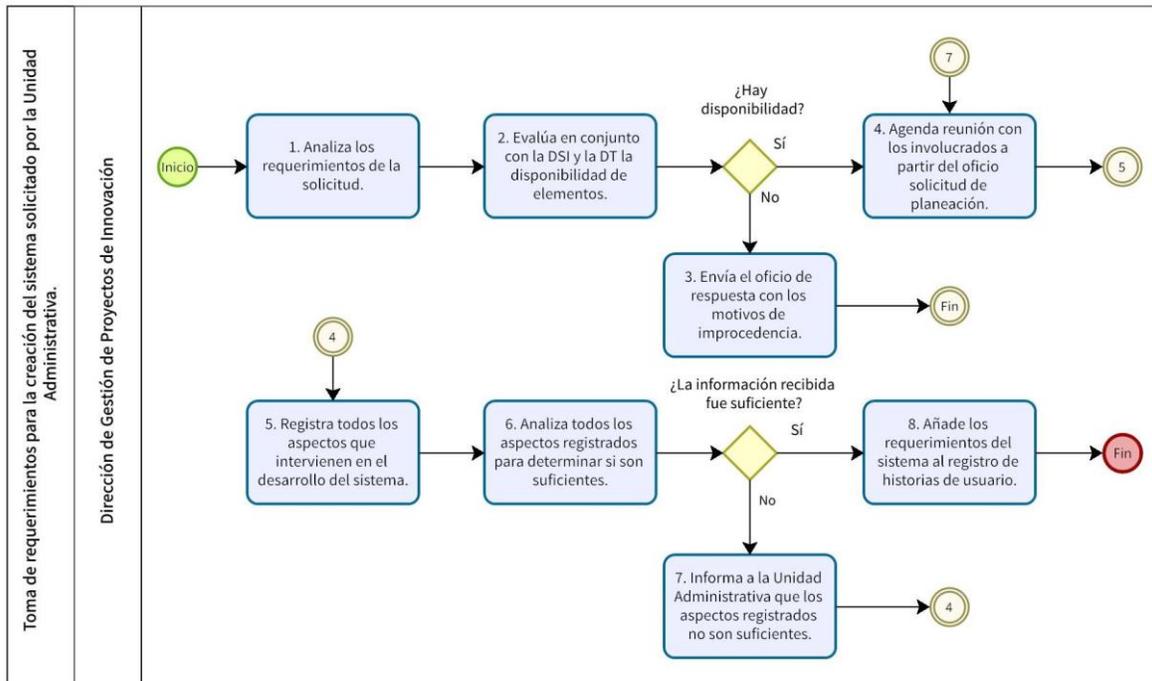
5		Registra todos los aspectos que intervienen en el desarrollo del sistema: objetivo, alcance, partes involucradas, conexiones con interfaces externas y funcionalidades durante la reunión con la Unidad Administrativa.	2 horas
6		Analiza todos los aspectos registrados en la reunión con la finalidad de determinar si son suficientes para continuar con el proceso de planeación.	30 minutos
		<b>¿La información recibida fue suficiente?</b>	
		<b>NO</b>	
7		Informa a la Unidad Administrativa por medio de oficio que los aspectos registrados durante la reunión no son suficientes para continuar con la planeación.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 4).</b>	
		<b>SI</b>	
8		Añade los requerimientos del sistema en cuestión al documento de registro de historias de usuario.	8 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 20 horas, 10 min hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**



- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El periodo de evaluación de disponibilidad de los elementos operativos dependerá de la complejidad del sistema, así como de la revisión a detalle de los elementos requeridos para llevar a cabo el desarrollo del mismo por parte de las direcciones involucradas.
- 3.- El tiempo dedicado a la documentación de historias de usuario está relacionado con el tipo de operaciones requeridas en el sistema, así como la cantidad de roles involucrados, entre otros aspectos.
- 4.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que haya presentado la solicitud.

### Diagrama de flujo



VALIDÓ

**Miguel Alonso Vilchis Domínguez**

Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del procedimiento:** Realizar diagrama para la creación del sistema solicitado por la Unidad Administrativa de la Secretaría de Movilidad interesada.

**Objetivo General:** Realizar el diagrama de flujo del sistema solicitado con base en las especificaciones de la Unidad Administrativa interesada.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Proyectos de Tecnología de la Información	Realiza el diagrama de flujo del sistema incorporando los requerimientos recibidos con la finalidad de mostrar a detalle la organización del proceso requerido.	8 horas
2	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	Verifica que el diagrama de flujo guarde relación con los elementos requeridos por la Unidad Administrativa.	8 horas
		<b>¿El diagrama tiene relación con los requerimientos solicitados?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Comunica los elementos que deberán ser modificados dentro del diagrama de flujo.	8 horas
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
4		Entrega el diagrama de flujo a la Unidad Administrativa interesada.	1 hora
5		Espera el visto bueno del diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa	20 días

		interesada.	
		<b>¿El diagrama fue aceptado?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Consulta con la Unidad Administrativa los elementos a modificar.	8 horas
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
7		Espera el oficio de solicitud de creación del sistema con diagrama de flujo anexo por parte de la Unidad Administrativa interesada.	20 días
8		Determina fechas límite de entrega con base en la complejidad del sistema en su conjunto.	1 hora
9		Entrega el diagrama de flujo del sistema aprobado por la Unidad Administrativa y las fechas límite de desarrollo del mismo a la Dirección de Sistemas de Información.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 41 días 11 horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación



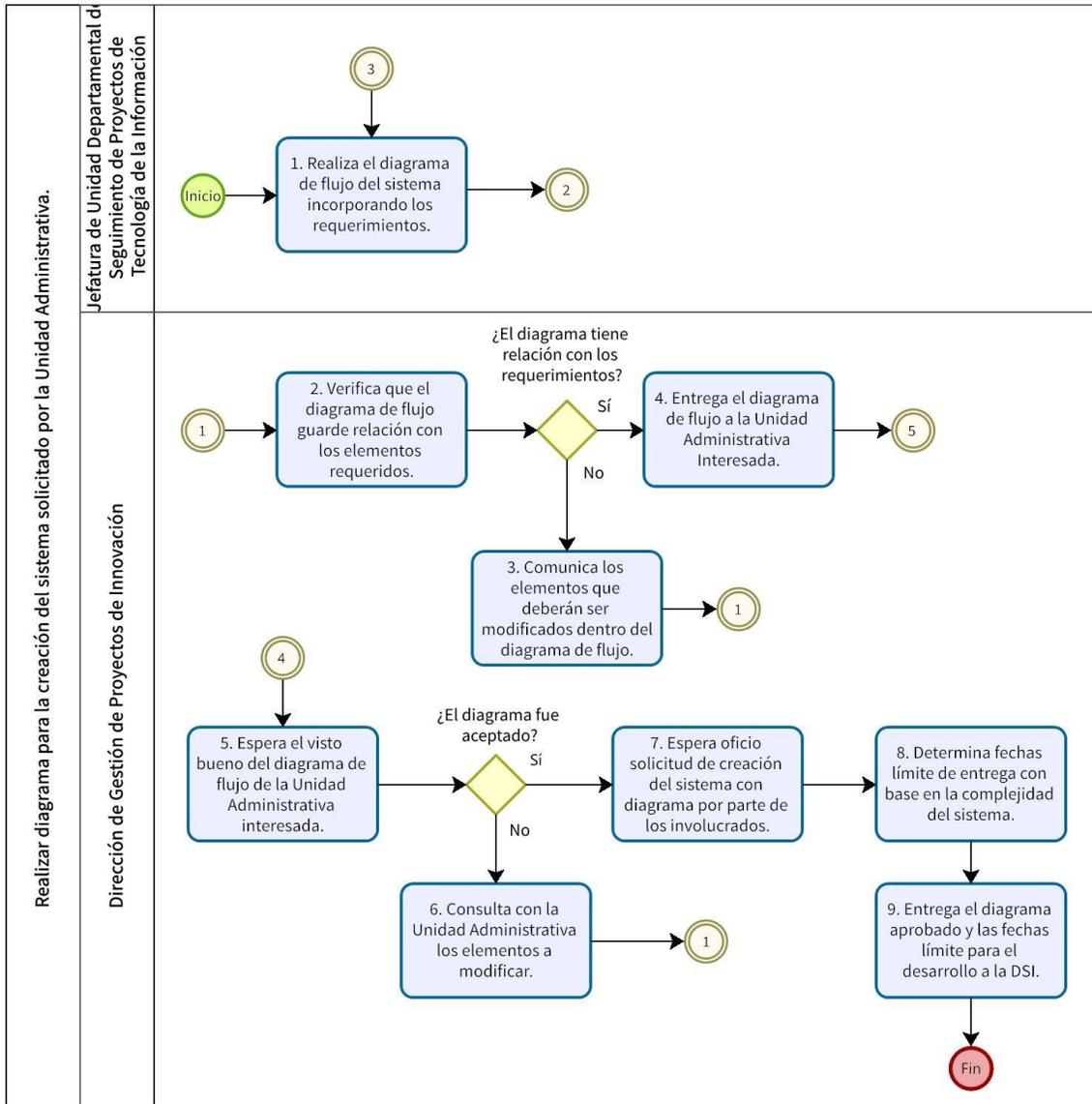
respetar los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.

2.- El tiempo de espera del visto bueno del diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa es un proceso externo a esta Dirección, por tal motivo no se incluye en el tiempo aproximado de ejecución de esta actividad.

3.- El tiempo de revisión de las modificaciones a realizar dentro del diagrama con la Unidad Administrativa puede extenderse según la complejidad, viabilidad y alcance de las mismas.

4.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que haya presentado la solicitud.

## Diagrama de flujo



VALIDÓ

**Miguel Alonso Vilchis Domínguez**

Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del procedimiento:** Recepción de solicitud de creación del sistema por parte de la Dependencia Gubernamental interesada.

**Objetivo General:** Validar que la solicitud realizada por la Dependencia Gubernamental cuente con los requisitos necesarios para proceder con la creación del sistema.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe la solicitud por parte de la Unidad Administrativa intermediaria para la creación de un sistema y revisa que cumpla con los requisitos administrativos necesarios.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a la Unidad Administrativa sobre la petición.	8 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
3		Acusa la solicitud de recibido (original y acuse) y la turna.	25 minutos
4	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	Recibe y revisa oficio de la solicitud para la creación del sistema.	20 minutos
5		Consulta con el área jurídica y/o área administrativa correspondiente la existencia de convenios de colaboración	20 días



		entre la Secretaría y la Dependencia Gubernamental interesada, así como los alcances y vigencia de los mismos.	
		<b>¿Se cuenta con los convenios necesarios?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa intermediaria.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
7		Valida si el desarrollo del sistema es viable tomando en cuenta las facultades y alcances internos de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación en general.	30 minutos
		<b>¿El desarrollo es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa intermediaria.	30 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
9		Envía un oficio de respuesta a la Unidad Administrativa intermediaria y a la Dependencia Gubernamental interesada	30 minutos

		para notificar el inicio del proceso de planeación del sistema en cuestión y la necesidad de agendar una cita con los involucrados.	
10		Crea un documento de registro de historias de usuario a nivel interno para darle seguimiento a la solicitud.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 20 días, 3 horas, 15 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: 1. El día laboral dura 8 horas; 2. únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud de creación del sistema son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- Se integra la solicitud al sistema de oficios con el fin de que ésta sea dirigida a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación para iniciar el proceso de análisis de viabilidad.
- 5.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 6.- Los convenios de colaboración entre la Secretaría y la Dependencia Gubernamental interesada deben estar vigentes, debidamente autorizados por los titulares y/o representantes de las dependencias involucradas y definir claramente los alcances de las atribuciones, actividades y criterios de cooperación de cada uno de los involucrados, así como de la interacción que debe llevarse a cabo entre ellos.
- 7.- El tiempo de consulta



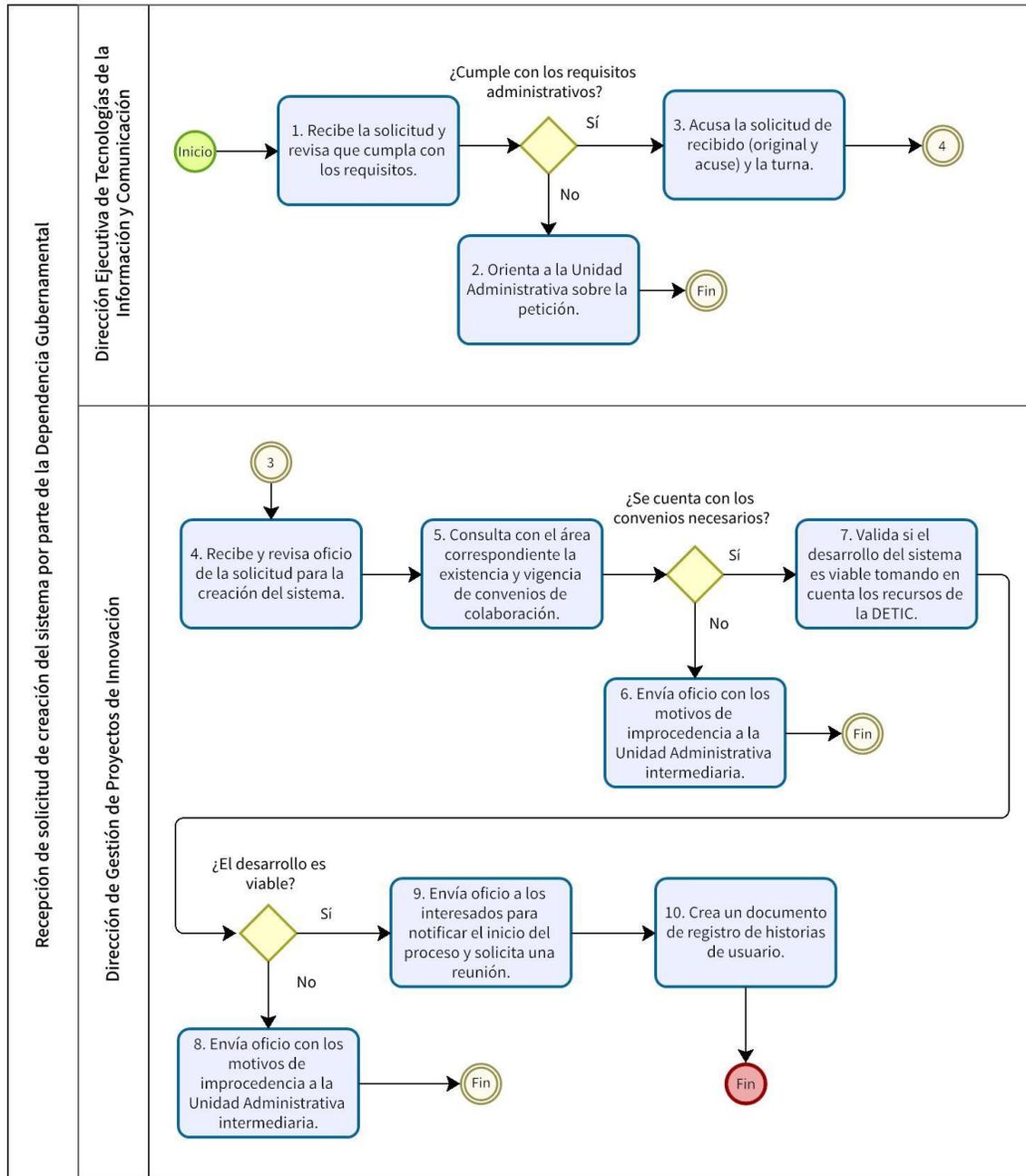
al área jurídica y/o área administrativa correspondiente con respecto a la existencia de convenios de colaboración entre la Secretaría y la Dependencia Gubernamental interesada, así como los alcances y vigencia de los mismos, es un proceso externo a esta Dirección, por tal motivo no se incluye en el tiempo aproximado de ejecución de esta actividad.

8.- La viabilidad del proyecto dependerá de si dicha solicitud entra dentro de las facultades tanto de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información en general como de la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación, así como los fundamentos legales que lo respalden.

9.- La Unidad Administrativa intermediaria es aquella que funge como enlace entre la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Entidad Gubernamental externa a la Secretaría de Movilidad.

10.- El tiempo proyectado para las consultas realizadas a las áreas jurídicas o administrativas no depende de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación. Por ello, se contempló un periodo estimado que puede extenderse según la complejidad, viabilidad y alcance de las mismas.

Diagrama de flujo



VALIDÓ

**Miguel Alonso Vilchis Domínguez**

Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del procedimiento:** Toma de requerimientos para la creación del sistema solicitado por la Dependencia Gubernamental interesada.

**Objetivo General:** Recopilar la información necesaria para llevar a cabo la planeación del sistema solicitado por la Dependencia Gubernamental interesada.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	Analiza los requerimientos de la solicitud de creación del sistema.	30 minutos.
2		Evalúa en conjunto con la Dirección de Sistemas de Información y la Dirección de Telecomunicaciones la disponibilidad de horas de trabajo, medidas de seguridad, equipos, plataformas, bases de datos, entre otros.	8 horas.
		<b>¿Hay disponibilidad?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa intermedia y a la Dependencia Gubernamental interesada.	30 minutos.
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>SI</b>	
4		Agenda una reunión con la Unidad Administrativa intermedia y la Dependencia Gubernamental interesada tomando en cuenta el oficio de inicio del	30 minutos.

		proceso de planeación del sistema.	
5		Registra todos los aspectos que intervienen en el desarrollo del sistema: objetivo, alcance, partes involucradas, conexiones con interfaces externas y funcionalidades durante la reunión con la Unidad Administrativa intermediaria y la Dependencia Gubernamental interesada.	2 horas
6		Analiza todos los aspectos registrados en la reunión con la finalidad de determinar si son suficientes para continuar con el proceso de planeación.	30 minutos.
		<b>¿La información recibida fue suficiente?</b>	
		<b>NO</b>	
7		Informa a la Unidad Administrativa por medio de oficio que los aspectos registrados durante la reunión no son suficientes para continuar con la planeación.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 4)</b>	
		<b>SI</b>	
8		Añade al documento de registro de historias de usuario los requerimientos del sistema en cuestión.	8 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 20 horas, 30 minutos hábiles.</b>			

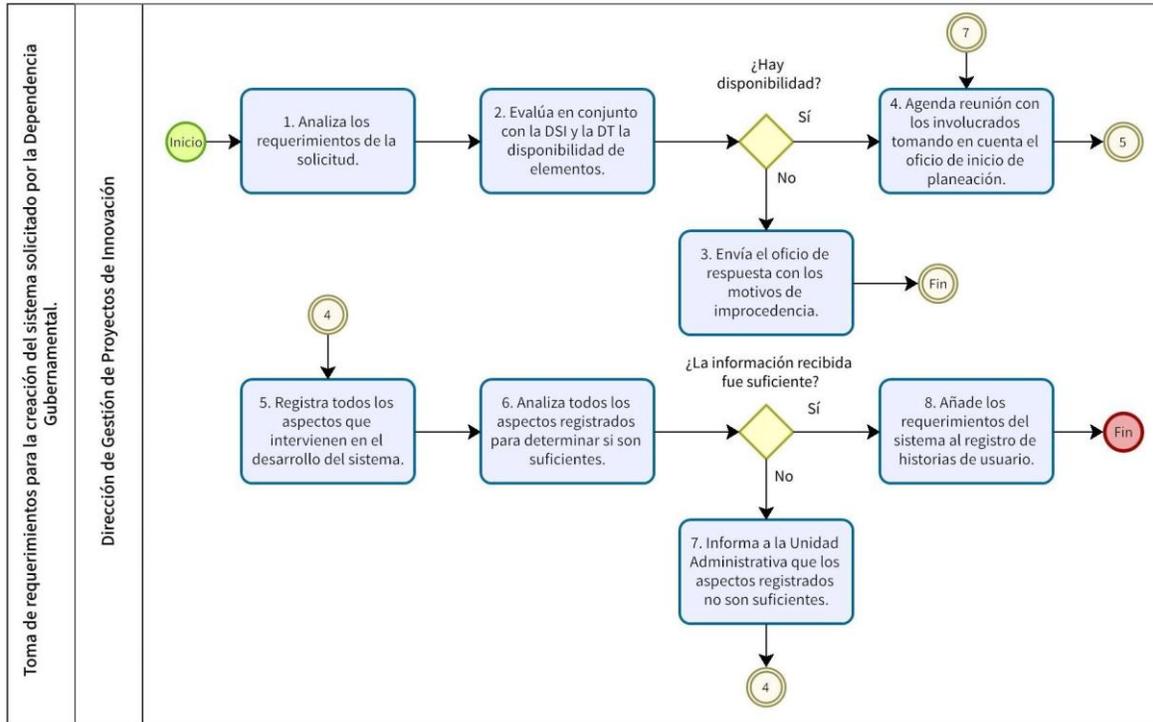


**Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A**

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: 1. El día laboral dura 8 horas; 2. únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El periodo de evaluación de disponibilidad de los elementos operativos dependerá de la complejidad y extensión del sistema, así como de la revisión a detalle por parte de las direcciones involucradas de los elementos requeridos para poder llevar a cabo el desarrollo del mismo.
- 3.- El tiempo dedicado a la documentación de historias de usuario está relacionado con el tipo de operaciones requeridas en el sistema, así como la cantidad de roles involucrados, entre otros aspectos.
- 4.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

### Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del procedimiento:** Realizar diagrama para la creación del sistema solicitado por la Dependencia Gubernamental interesada.

**Objetivo General:** Realizar el diagrama de flujo del sistema solicitado con base en las especificaciones de la Dependencia Gubernamental interesada.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Proyectos de Tecnologías de la Información.	Realiza el diagrama de flujo del sistema incorporando los requerimientos recibidos con la finalidad de mostrar a detalle la organización del proceso requerido.	8 horas
2	Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación	Verifica que el diagrama de flujo guarde relación con los elementos requeridos por la Unidad Administrativa intermediaria y la Dependencia Gubernamental interesada.	8 horas
		<b>¿El diagrama tiene relación con los requerimientos solicitados?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Comunica los elementos que deberán ser modificados dentro del diagrama de flujo.	8 horas
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
4		Entrega el diagrama de flujo a la Unidad Administrativa intermediaria y a la Dependencia Gubernamental interesada.	1 hora

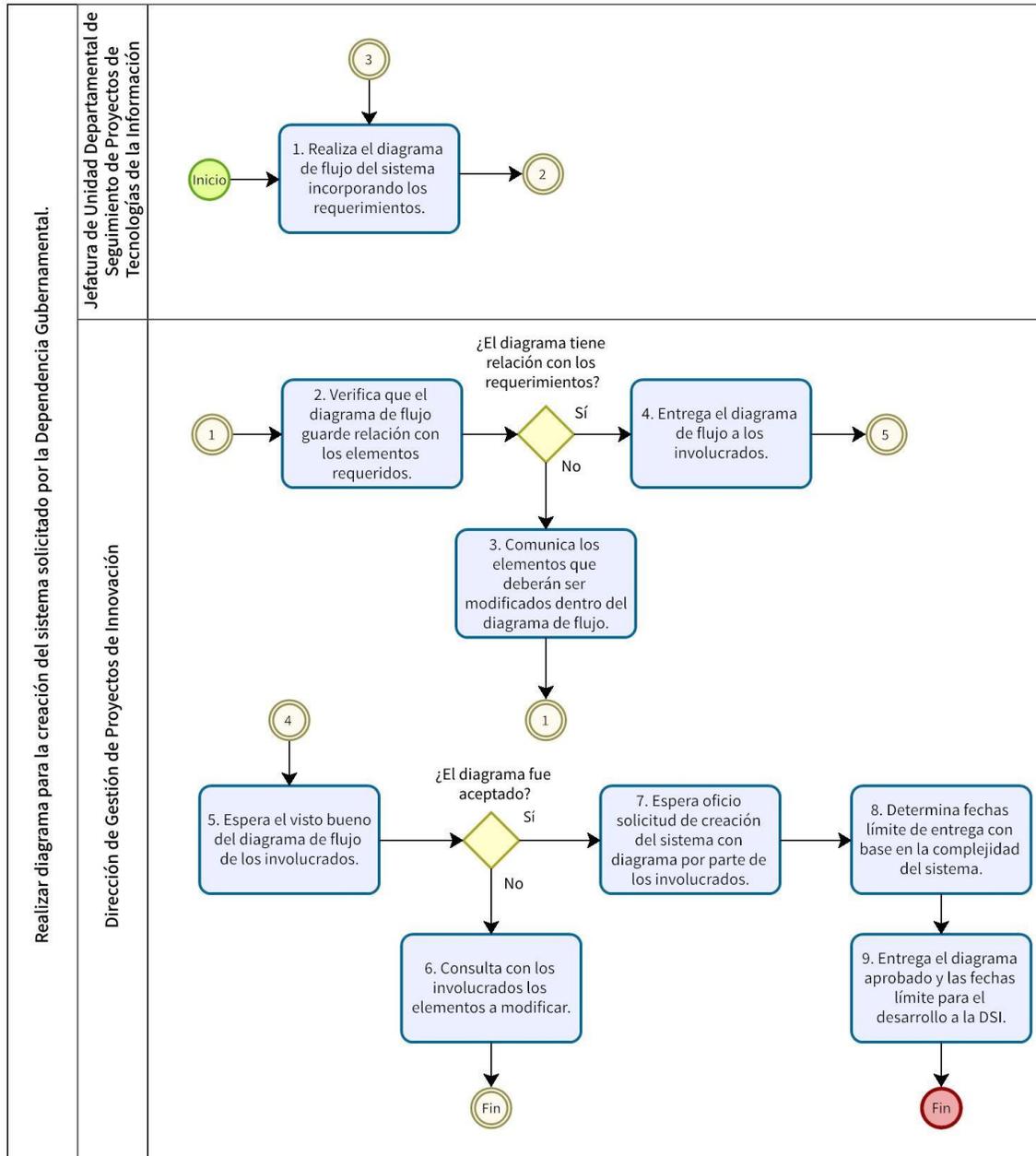
5		Espera el visto bueno del diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa intermedia y la Dependencia Gubernamental interesada.	20 días
		<b>¿El diagrama fue aceptado?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Consulta con la Unidad Administrativa intermedia y/o la Dependencia Gubernamental interesada los elementos a modificar.	8 horas
		<b>(Conectar con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
7		Espera el oficio de solicitud de creación del sistema con diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa intermedia y la Dependencia Gubernamental interesada.	8 horas
8		Determina fechas límite de entrega con base en la complejidad del sistema en su conjunto.	2 horas
9		Entrega el diagrama de flujo del sistema aprobado por la Unidad Administrativa y las fechas límite de desarrollo del mismo a la Dirección de Sistemas de Información.	2 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 21 días y 21 horas hábiles.</b>			

**Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A**

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: 1. el día laboral dura 8 horas; 2. únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El tiempo de espera del visto bueno del diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa y la Dependencia Gubernamental Interesadas es un proceso externo a esta Dirección, por tal motivo no se incluye en el tiempo aproximado de ejecución de esta actividad.
- 3.- El tiempo de revisión de las modificaciones a realizar dentro del diagrama con la Unidad Administrativa y la Dependencia Gubernamental interesadas puede extenderse según la complejidad, viabilidad y alcance de las mismas.
- 4.- El tiempo de espera de solicitud de creación del sistema con diagrama de flujo por parte de la Unidad Administrativa intermediaria y la Dependencia Gubernamental interesada dependerá de sus procesos internos de administración de oficios.

## Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Desarrollo o creación de las Bases de Datos de la Secretaría de Movilidad.

**Objetivo general:** Desarrollar o crear las Bases de Datos necesarias para el resguardo de la información de la Secretaría de Movilidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Sistemas de Información	Recibe electrónicamente el diagrama de flujo para la creación de la base de datos por parte de la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación.	10 minutos
2		Analiza la petición para verificar si el diagrama de flujo cumple con todos los requisitos para poder crear la base de datos.	45 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Notifica electrónicamente las observaciones sobre los elementos faltantes en el diagrama de flujo.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
4		Envía la propuesta de la base de datos con observaciones para su desarrollo.	25 minutos
5	Subdirección de Base de Datos y Página Web	Recibe la propuesta para la creación de la base de datos.	10 minutos
		<b>¿La propuesta cumple con los requerimientos?</b>	
		<b>NO</b>	
6		Indica los elementos faltantes para su corrección.	45 minutos



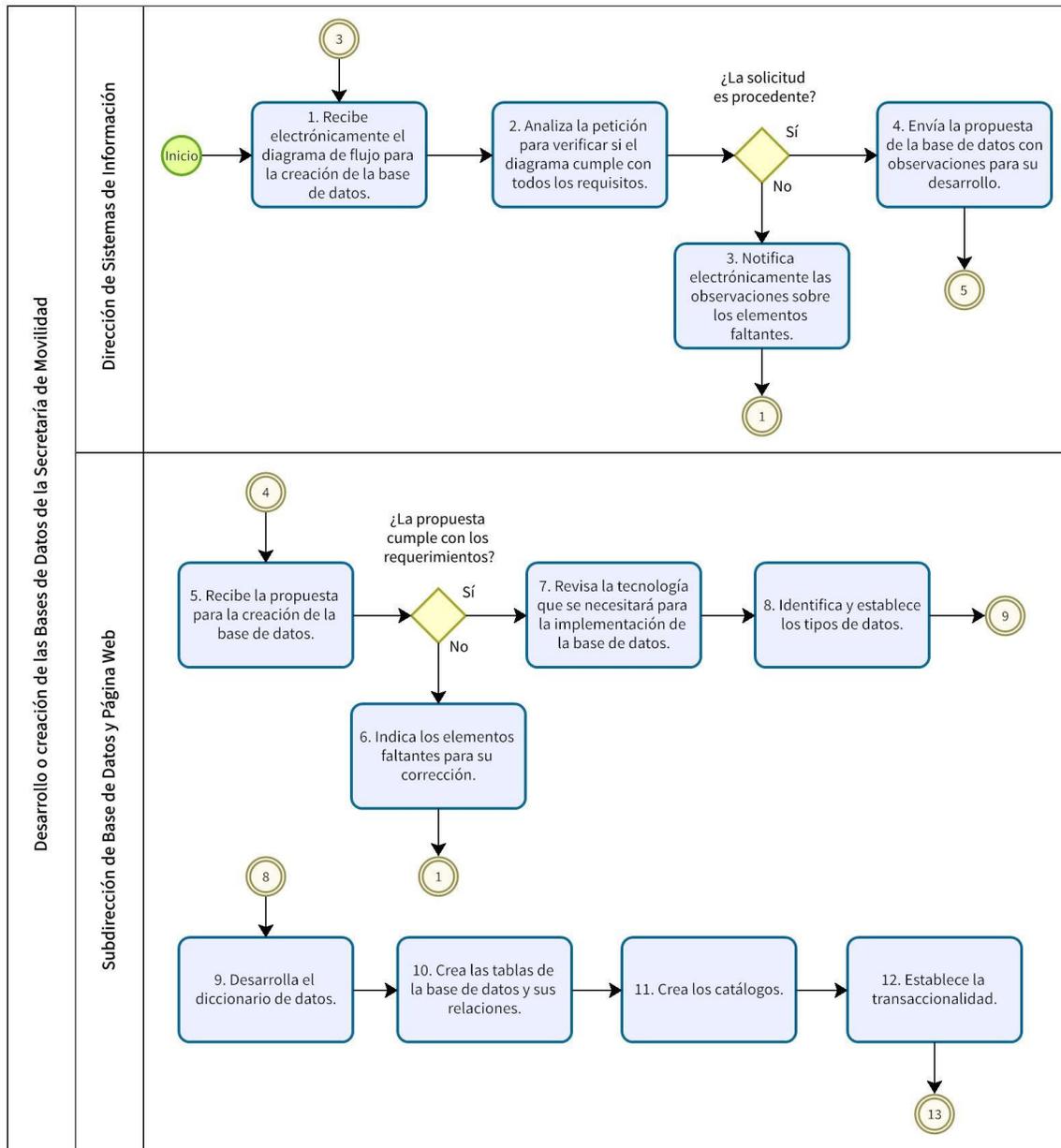
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
7		Revisa la tecnología que se necesitará para la implementación de la base de datos.	3 horas
8		Identifica y establece los tipos de datos.	10 horas
9		Desarrolla el diccionario de datos.	3 horas
10		Crea las tablas de la base de datos y sus relaciones.	10 horas
11		Crea los catálogos.	1 hora
12		Establece la transaccionalidad.	3 horas
13		Realiza pruebas de funcionamiento de la base de datos con datos que cumplan las reglas establecidas en la propuesta.	8 horas
14		Crea la función de auditoría y las tablas a auditar.	4 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
15		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	20 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 5)</b>	
		<b>SI</b>	
16		Informa la creación de la base de datos.	20 minutos
17	Dirección de Sistemas de Información	Recibe los resultados para realizar observaciones.	20 minutos
		<b>¿La base de datos cumple con los requerimientos?</b>	
		<b>NO</b>	

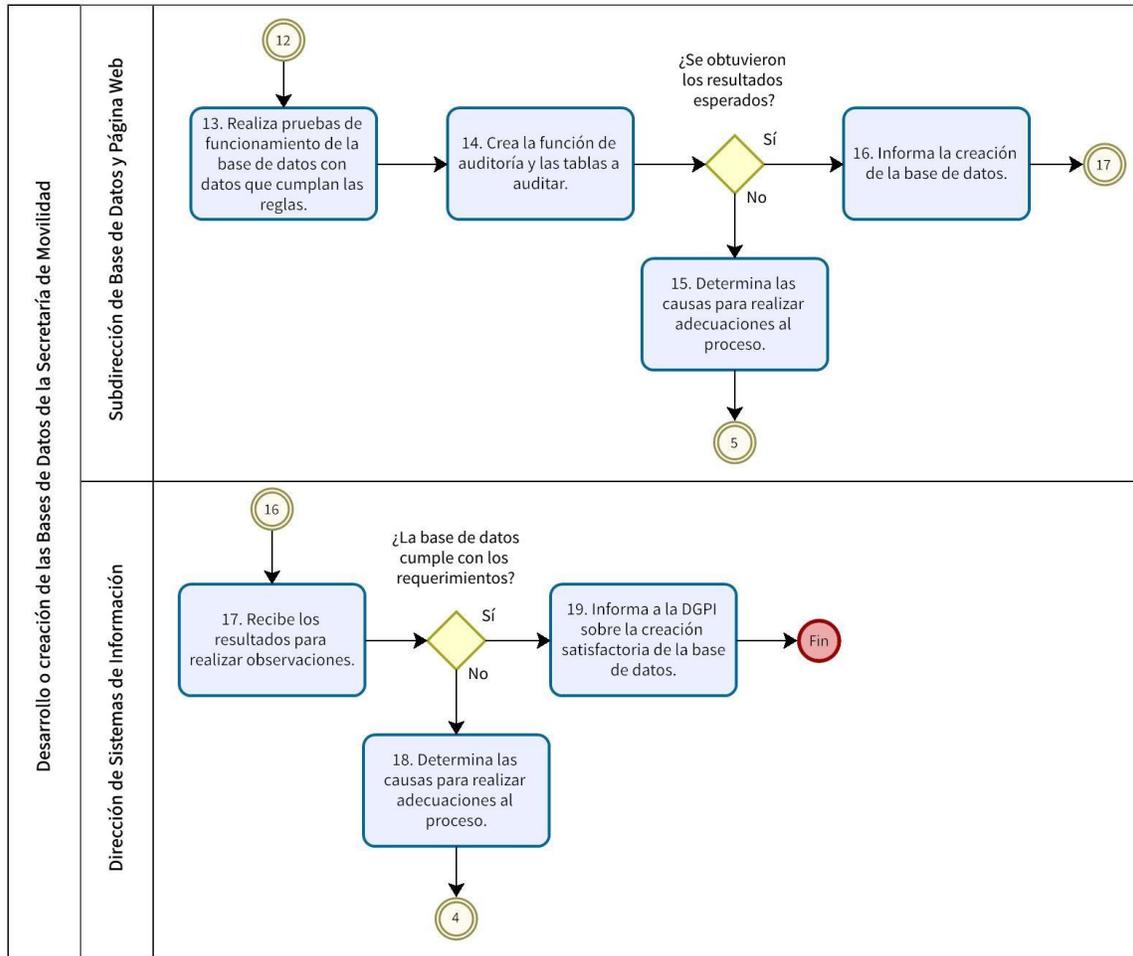
18		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	1 hora
		<b>(Conecta con la actividad 4)</b>	
		<b>SI</b>	
19		Informa a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación sobre la creación satisfactoria de la base de datos.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día 23 horas 5 minutos hábiles</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A). El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Las solicitudes de creación de Bases de Datos están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad del diagrama de flujo, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de respuesta, los cuales se harán de conocimiento a la Unidad Administrativa solicitante.

## Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

\_\_\_\_\_  
 Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo y/o correctivo de las bases de datos.

**Objetivo general:** Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las bases de datos para contar con una infraestructura sólida.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Base de Datos y Página WEB	Analiza la estructura y funcionamiento detectando posibles mejoras en las bases de datos.	2 horas
		<b>¿Se encontraron mejoras?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		<b>(Conecta con el fin del proceso).</b>	
		<b>SI</b>	
3		Establece el nivel de impacto (Alto, Medio o Bajo).	3 horas
4		Identifica las soluciones y establece el nivel de atención: verde – solucionado; amarillo - parcial.	2 horas
5		Elabora e informa el proceso de mantenimiento.	4 horas
6	Dirección de Sistemas de Información	Recibe el proceso de mantenimiento.	10 minutos
7		Analiza la viabilidad del proceso.	3 horas
		<b>¿El proceso es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Notifica los motivos de improcedencia.	10 minutos



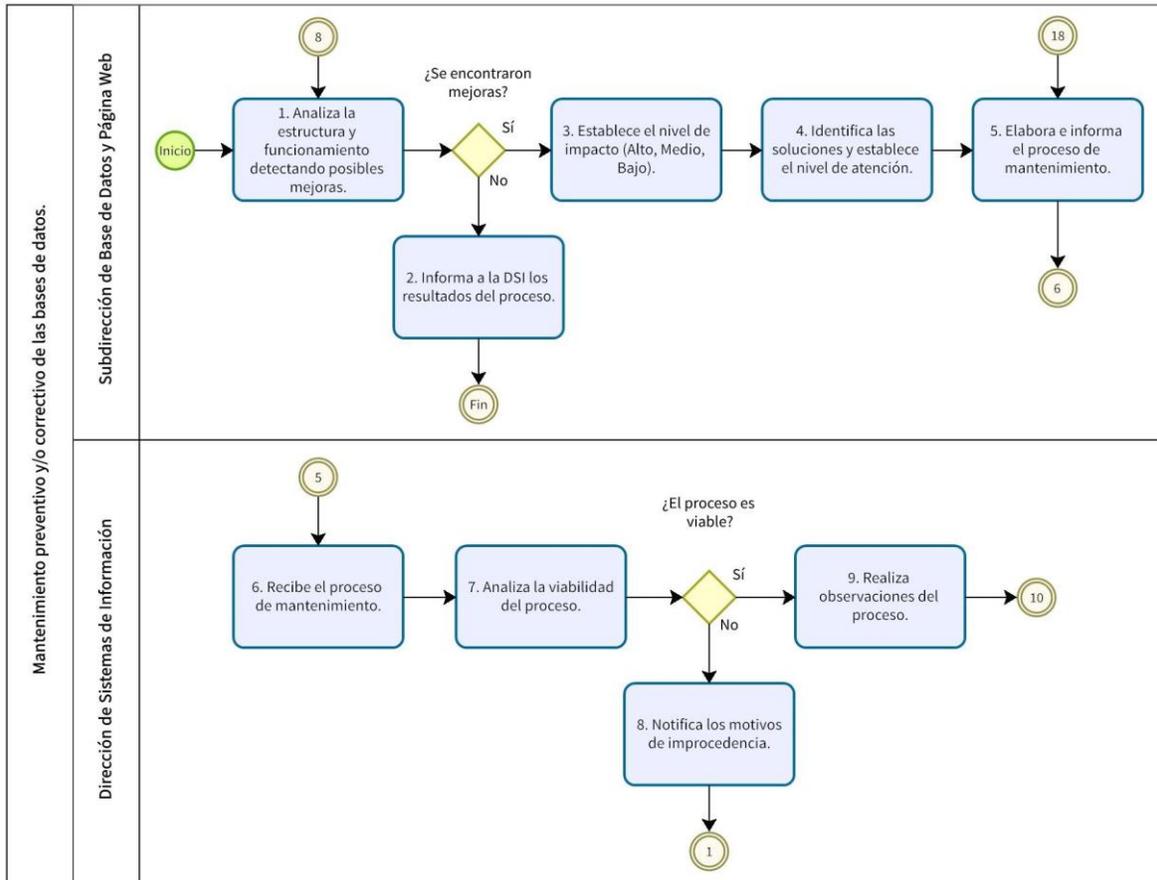
		<b>(Conecta con la actividad 1).</b>	
		<b>SI</b>	
9		Realiza observaciones del proceso.	2 horas
10	Subdirección de Base de Datos y Página WEB	Recibe las observaciones sobre la implementación del proceso.	10 minutos
11		Determina el personal que realizará la implementación del proceso de mantenimiento.	10 minutos
12		Establece parámetros de seguridad del proceso.	
		<b>¿Realiza directamente el proceso?</b>	3 horas
		<b>NO</b>	
13		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos para que realice el proceso.	1 hora
		(Conecta con la actividad 18).	
		<b>SI</b>	
14		Ejecuta el proceso de mantenimiento.	4 horas
15		Analiza los resultados de la actualización.	2 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
16		Determina las causas.	2 horas
		(Conecta con la actividad 5).	
		<b>SI</b>	
17		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 22).	

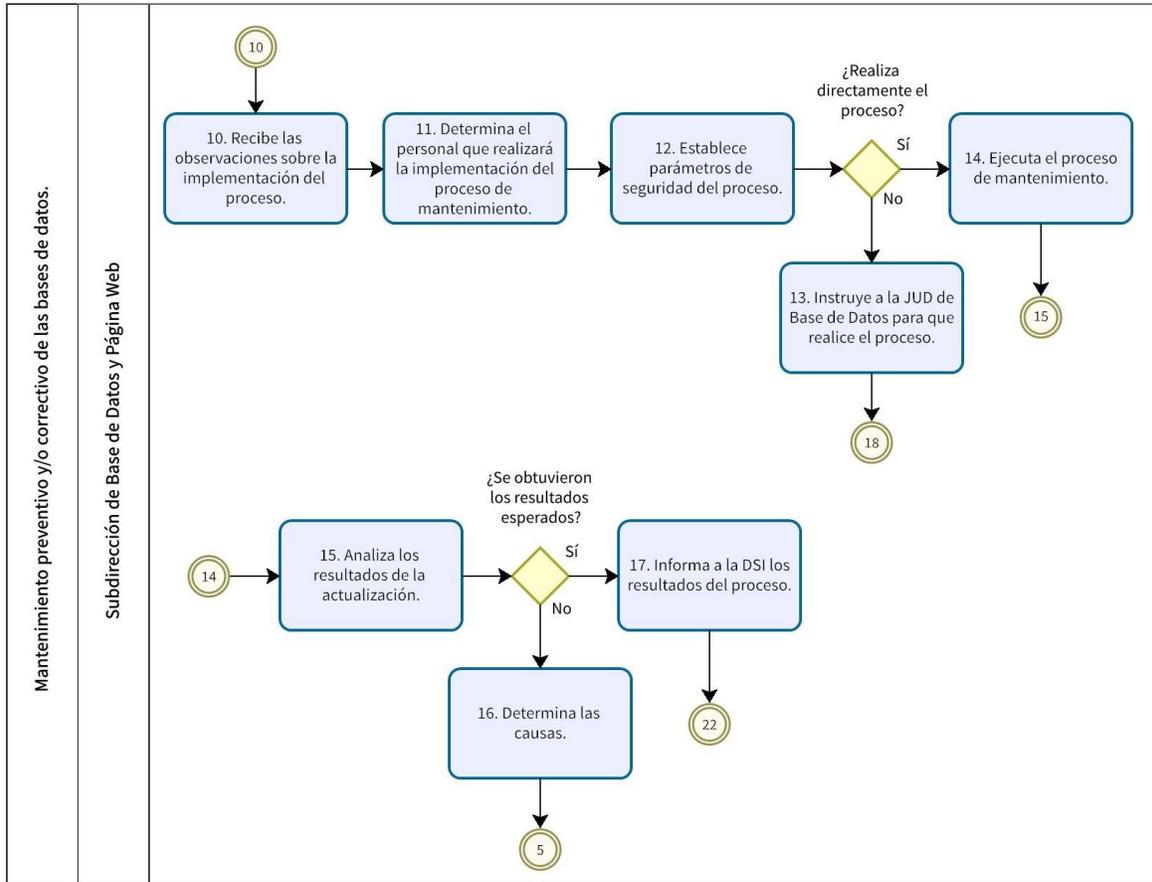
18	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos	Recibe el proceso de mantenimiento con observaciones.	10 minutos
19		Ejecuta el proceso de mantenimiento siguiendo los parámetros de seguridad establecidos por la Subdirección de Bases de Datos y Página WEB.	4 horas
20		Documenta los resultados.	2 horas
21		Informa los resultados del proceso a la Subdirección de Base de Datos y Página WEB.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 15).	
22	Dirección de Sistemas de Información	Recibe la documentación resultante de la ejecución del proceso.	10 minutos
23		Realiza observaciones sobre el proceso.	1 hora
24		Resguarda la información resultante en el archivo de la Dirección de Sistemas de Información.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día 12 horas 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> <b>N/A</b>			

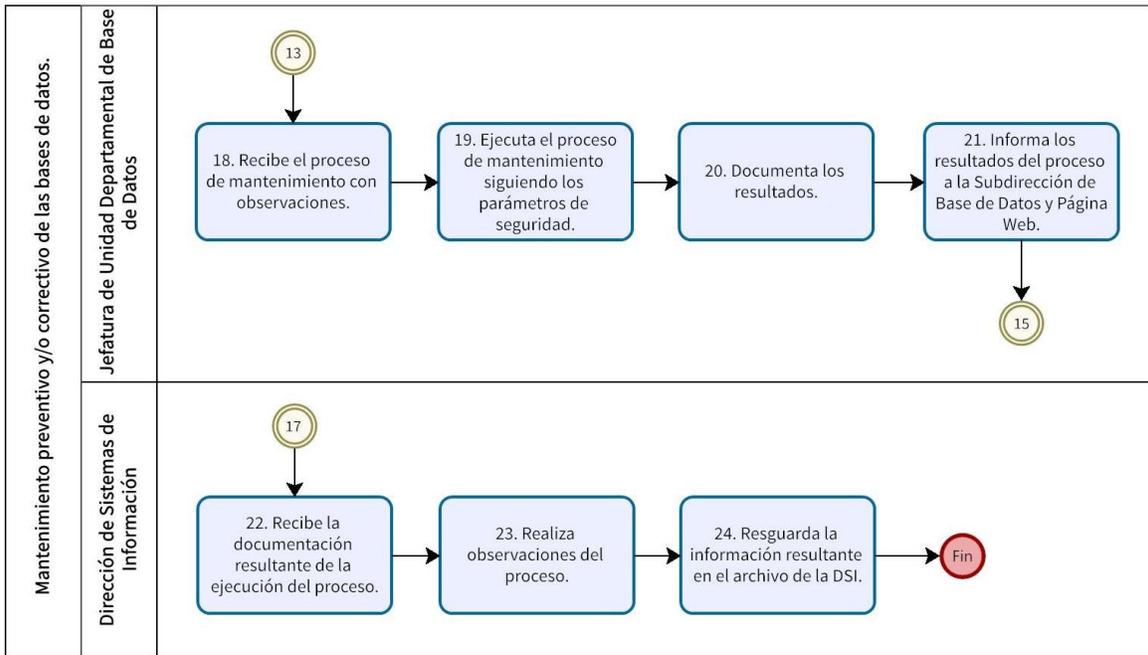
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo está sujeto a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad del mismo, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de ejecución en dicho proceso.

## Diagrama de flujo







VALIDÓ

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Modificación de la información contenida en las bases de datos.

**Objetivo general:** Realizar la atención a las solicitudes de modificación de la información en las bases de datos de los Sistemas Sustantivos creados o bajo resguardo de la Dirección de Sistemas de Información.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe el oficio con las solicitudes de modificación de la información por parte de las Unidades Administrativas y revisa que cumpla con los requisitos administrativos necesarios.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	8 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	30 minutos
4	Dirección de Sistemas de Información.	Recibe y analiza el oficio con las solicitudes de modificación de datos para verificar si son procedentes.	55 minutos
		<b>¿Las solicitudes son procedentes?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	



6		Envía las solicitudes con instrucciones para su atención.	1 hora
7	Subdirección de Base de Datos y Página Web.	Recibe el oficio con las solicitudes de modificación de datos.	10 minutos
8		Analiza la petición para verificar si las solicitudes de modificación de datos son procedentes.	1 hora
		<b>¿Las solicitudes son procedentes?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
10		Determina el personal que atenderá las solicitudes.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente la atención?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Asigna la atención de las solicitudes a la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos, integrando instrucciones adicionales.	1 hora
		(Conecta con actividad 16).	
		<b>SI</b>	
12		Ejecuta el proceso solicitado.	8 horas
13		Evalúa los resultados obtenidos del proceso.	3 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	

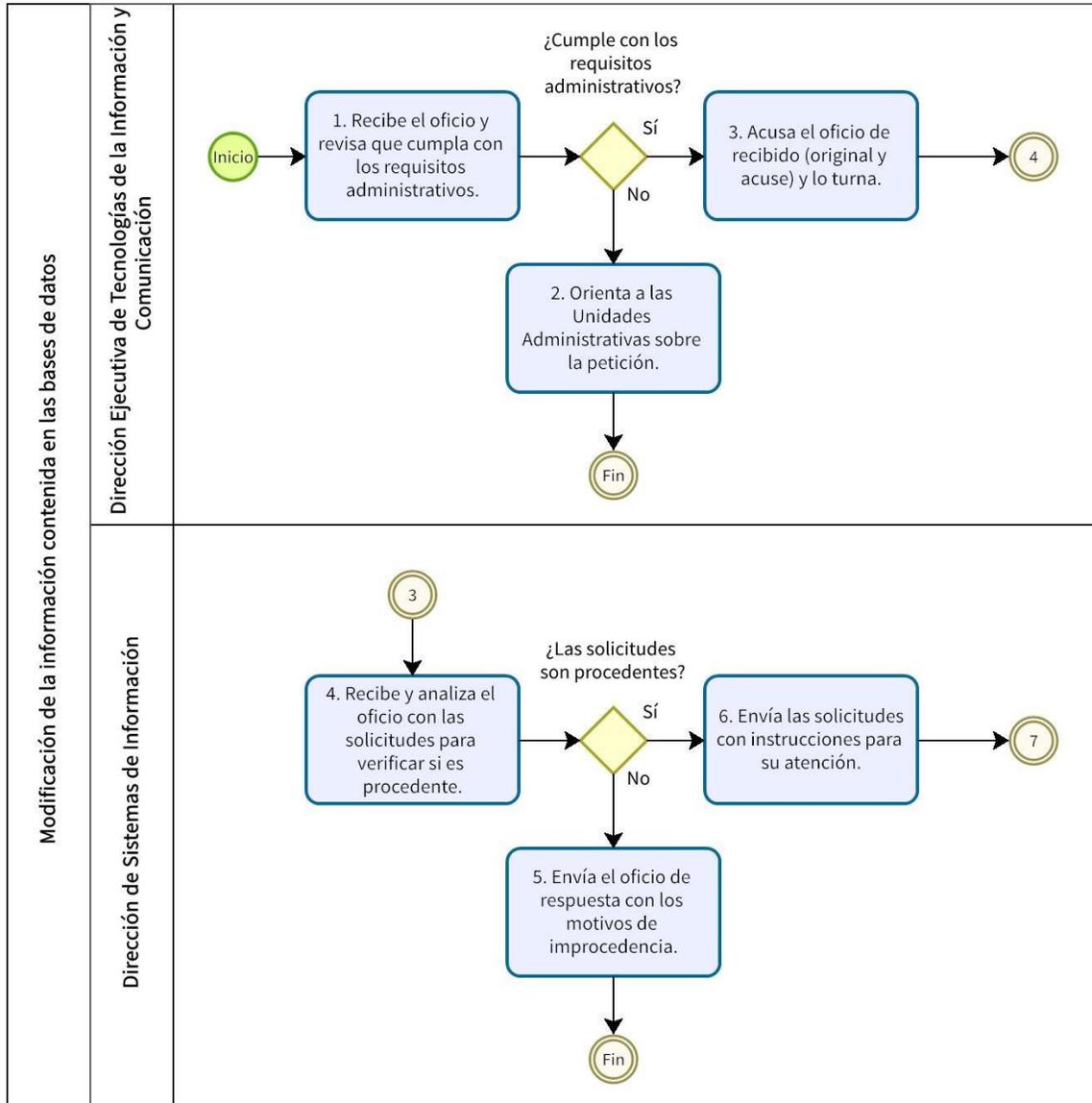
14		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas
		(Conecta con la actividad 12).	
		<b>SI</b>	
15		Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de las solicitudes de corrección de datos.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
16	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos.	Recibe oficio con las solicitudes de modificación de datos y las instrucciones integradas por la Subdirección de Base de Datos y Página Web.	10 minutos
17		Ejecuta el proceso solicitado.	8 horas
18		Evalúa los resultados obtenidos del proceso solicitado.	3 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
19		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas
		(Conecta con la actividad 17).	
		<b>SI</b>	
20		Informa la resolución de las solicitudes de modificación de datos.	1 hora
21	Subdirección de Base de Datos y Página Web.	Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de las solicitudes de modificación de datos.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 días 14 horas 55 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

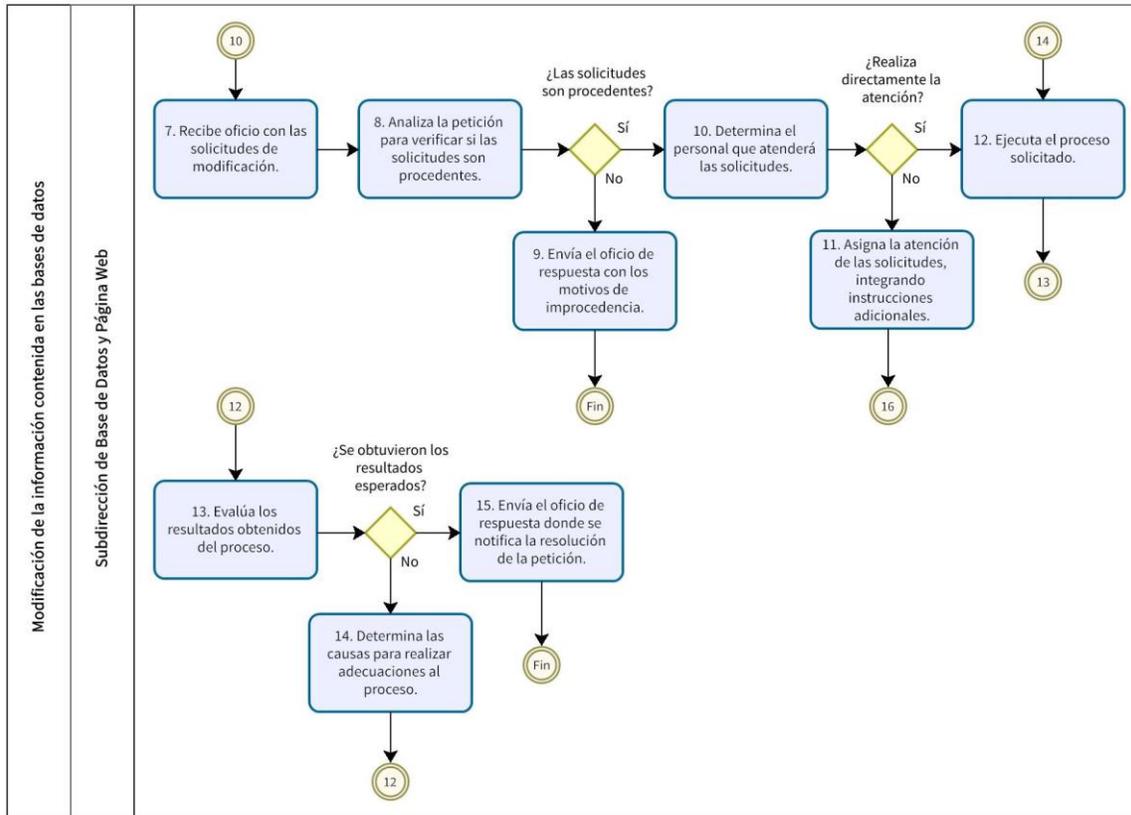


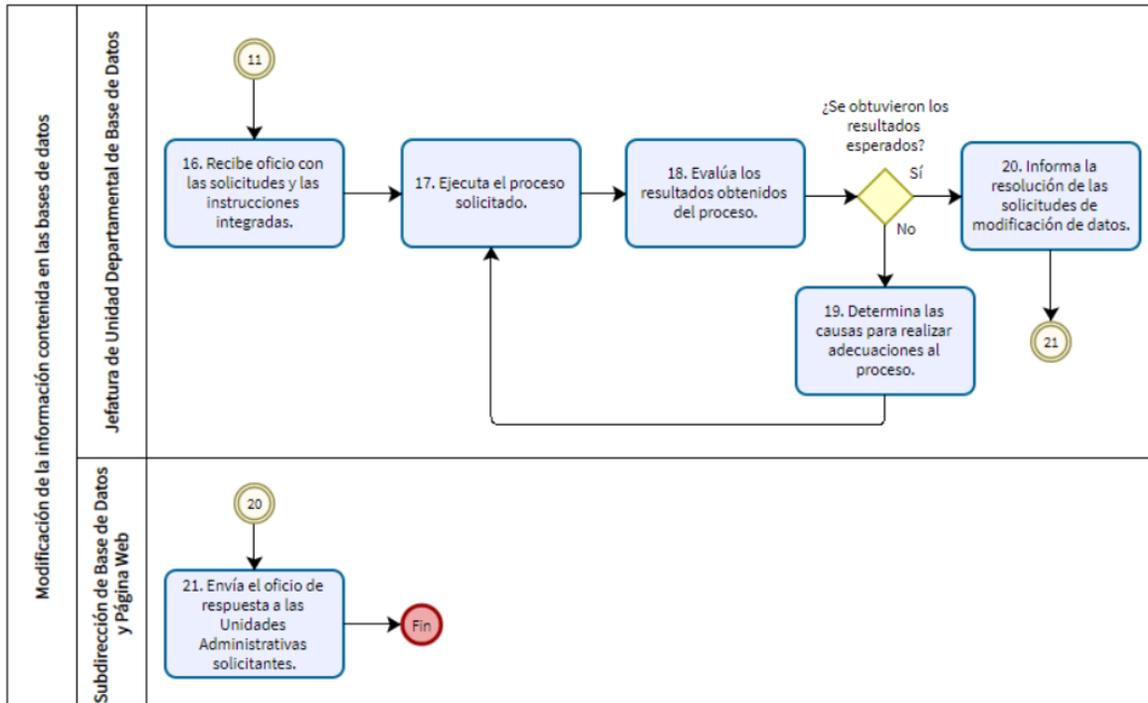
### Aspectos a considerar:

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.- La información que proporcione será sobre los datos que son almacenados en la o las Bases de Datos de la Secretaría.
- 6.- Las solicitudes de modificación de la información contenida en las Bases de Datos, están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de respuesta, los cuales se harán de conocimiento a la Unidad Administrativa solicitante.
- 7.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo







VALIDÓ

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Atención a las solicitudes de la información contenida en las bases de datos.

**Objetivo general:** Realizar la atención a las solicitudes de información en las bases de datos de los Sistemas Sustantivos creados o bajo resguardo de la Dirección de Sistemas de Información.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe el oficio con las solicitudes de información por parte de las Unidades Administrativas y revisa que cumpla con los requisitos administrativos necesarios.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	8 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	30 minutos
4	Dirección de Sistemas de Información.	Recibe y analiza el oficio de solicitud de información para verificar si es procedente.	55 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	



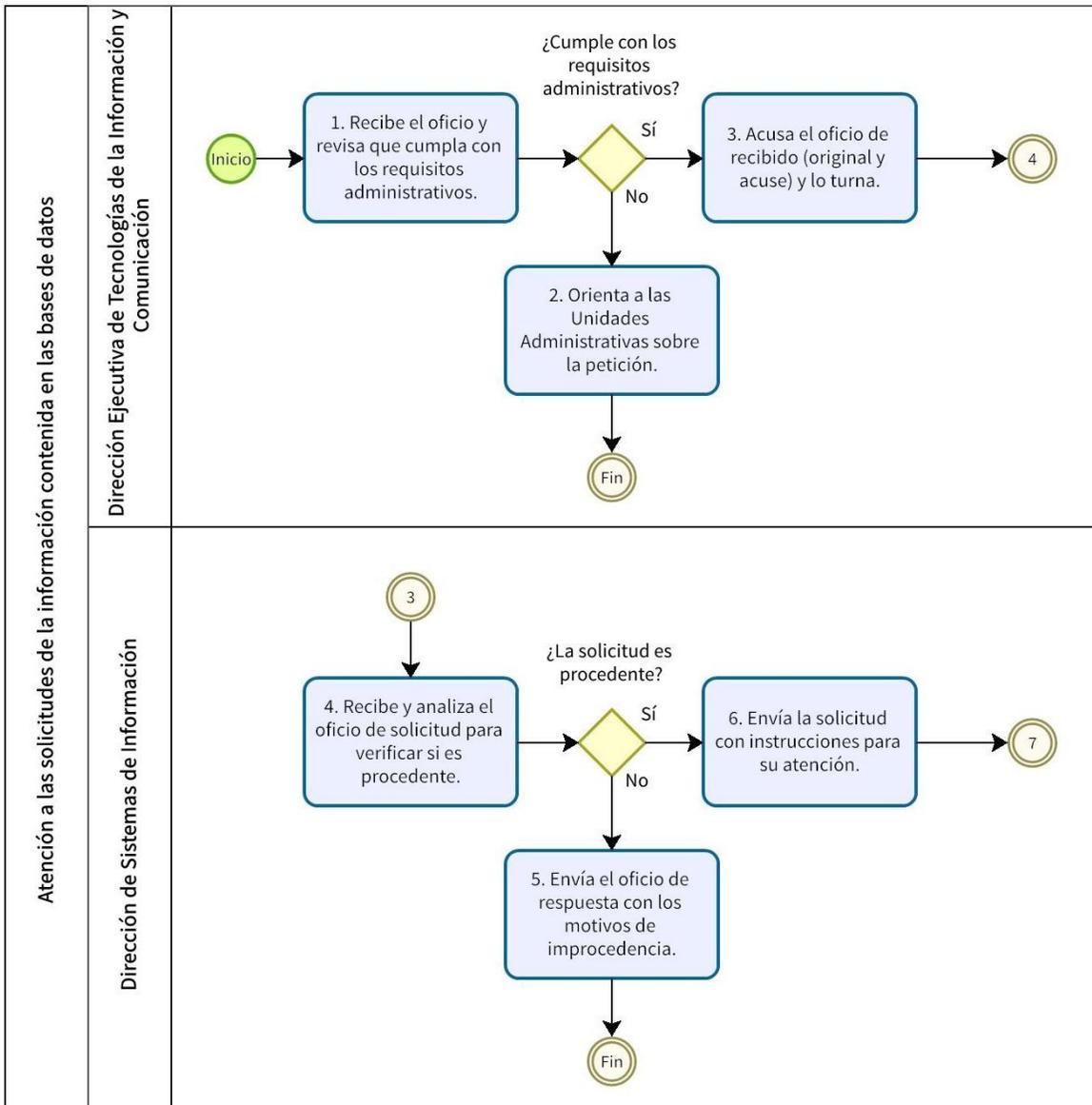
6		Envía la solicitud con instrucciones para su atención.	25 minutos.
7	Subdirección de Base de Datos y Página Web.	Recibe oficio de solicitud de información.	10 minutos
8		Analiza la petición para verificar si la solicitud de información es procedente.	1 hora
		<b>¿La solicitud de información es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
10		Determina el personal que atenderá dicha solicitud.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente la atención?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Asigna la atención de la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos, integrando instrucciones adicionales.	1 hora
		(Conecta con actividad 16).	
		<b>SI</b>	
12		Ejecuta la búsqueda de la información.	8 horas
13		Evalúa los resultados obtenidos del proceso de búsqueda.	3 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	

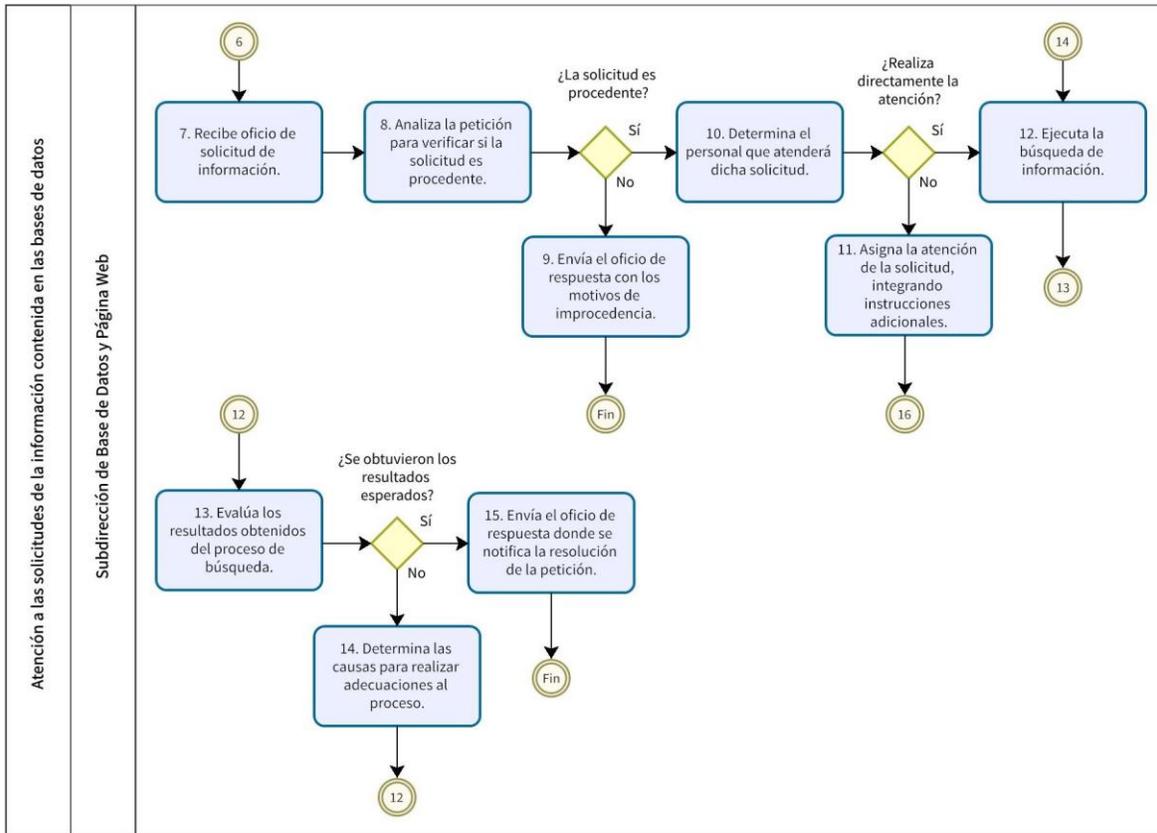
14		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas
		(Conecta con la actividad 12).	
		<b>SI</b>	
15		Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de la solicitud de información.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
16	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos	Recibe oficio de solicitud de información con las instrucciones integradas por el Subdirector de Base de Datos y Página Web.	10 minutos
17		Ejecuta la búsqueda de la información.	8 horas
18		Evalúa los resultados obtenidos del proceso de búsqueda.	3 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
19		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas
		(Conecta con la actividad 17).	
		<b>SI</b>	
20		Informa la resolución de la solicitud de información.	
21	Subdirección de Base de Datos y Página Web.	Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de la solicitud de información.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 días 13 horas 20 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> <b>N/A</b>			

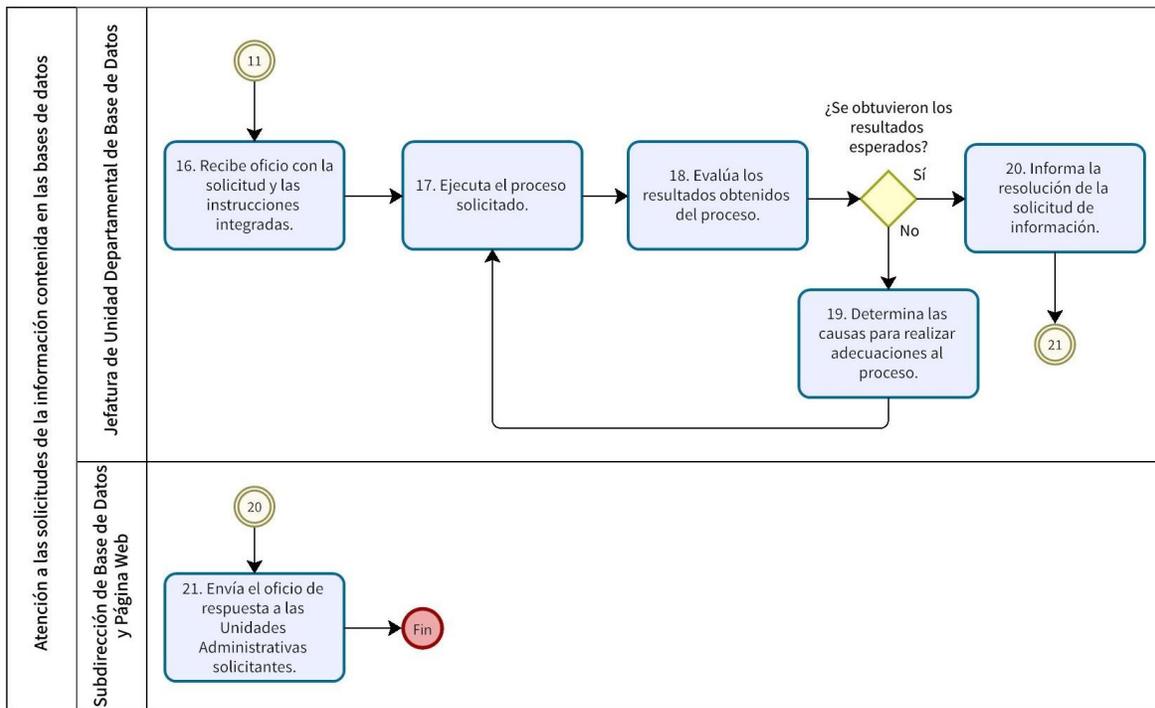
### Aspectos a considerar:

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.- La información que proporcione será sobre los datos que son almacenados en las Bases de Datos de la Secretaría.
- 6.- La Dirección General de Registro Público es la única Unidad Administrativa facultada para realizar solicitudes sobre la información contenida en las Bases de Datos, ya que es la encargada de administrar los sistemas de información y bases de datos del Registro Público Vehicular, Padrones de Transporte de la Secretaría y Sistemas alternativos que requieran su registro. Aunado a ello, las Unidades Administrativas de investigación se encuentran facultadas para requerir la información durante el desarrollo de sus actividades.
- 7.- Las solicitudes de información están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de respuesta, los cuales se harán de conocimiento a la Unidad Administrativa solicitante.
- 8.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo







VALIDÓ

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Desarrollo o creación de los Sistemas Administrativos de la Secretaría de Movilidad

**Objetivo general:** Desarrollar o crear los Sistemas Administrativos necesarios para el resguardo de la información de la Secretaría de Movilidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Sistemas de Información	Recibe electrónicamente el diagrama de flujo para la creación del sistema por parte de la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación.	10 minutos
2		Analiza la petición para verificar si el diagrama de flujo cumple con todos los requisitos para crear el sistema administrativo.	45 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Notifica electrónicamente las observaciones sobre los elementos faltantes en el diagrama de flujo.	30 minutos
		(Conecta con la actividad 1).	
		<b>SI</b>	
4		Envía el diagrama de flujo del sistema administrativo con observaciones para su desarrollo.	25 minutos
5	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe el diagrama de flujo para iniciar la creación del sistema administrativo.	10 minutos
6		Analiza el diagrama de flujo para determinar la funcionalidad del sistema administrativo.	45 minutos
		<b>¿El diagrama de flujo cumple con los requerimientos?</b>	
		<b>NO</b>	



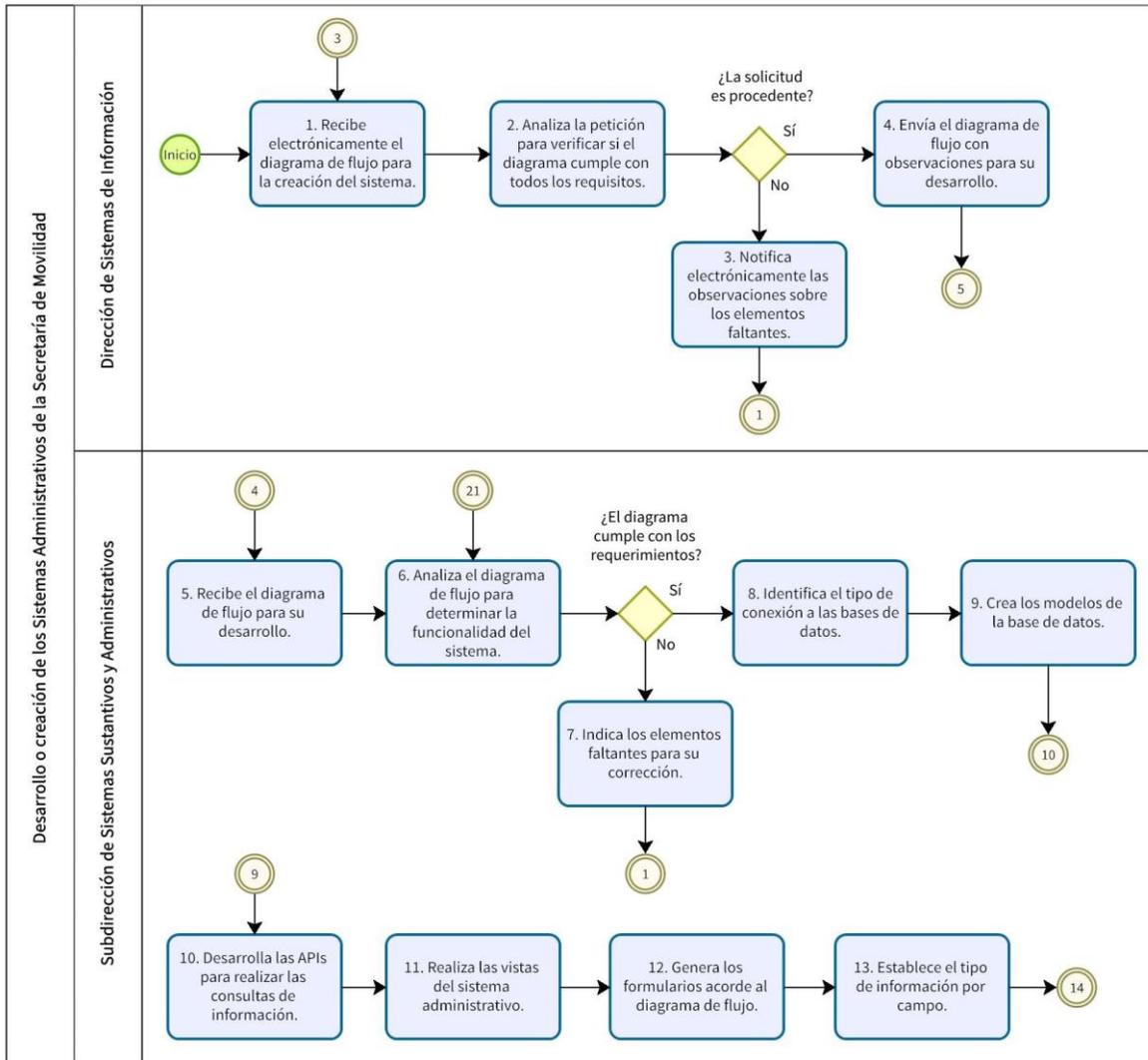
7		Indica los elementos faltantes para su corrección.	45 minutos
		<b>(Conecta con actividad 1)</b>	
		<b>SI</b>	
8		Identifica el tipo de conexión a las bases de datos.	1 hora
9		Crea los modelos de la base de datos.	1 hora
10		Desarrolla las APIs para realizar las consultas de información.	8 horas
11		Realiza las vistas del sistema administrativo.	8 horas
12		Genera los formularios acorde al diagrama de flujo.	8 horas
13		Establece el tipo de información por campo.	5 horas
14		Programa las validaciones conforme al proyecto.	5 horas
15		Crea mensajes de validación.	3 horas
16		Desarrolla los formatos de acuse definidos para el proyecto.	5 horas
17		Desarrolla los formatos de las formas valoradas definidas para el proyecto.	8 horas
18		Establece los perfiles de los usuarios.	3 horas
19		Establece los roles de los usuarios.	5 horas
20		Revisa que concuerde el sistema con el diagrama de flujo.	6 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
21		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas

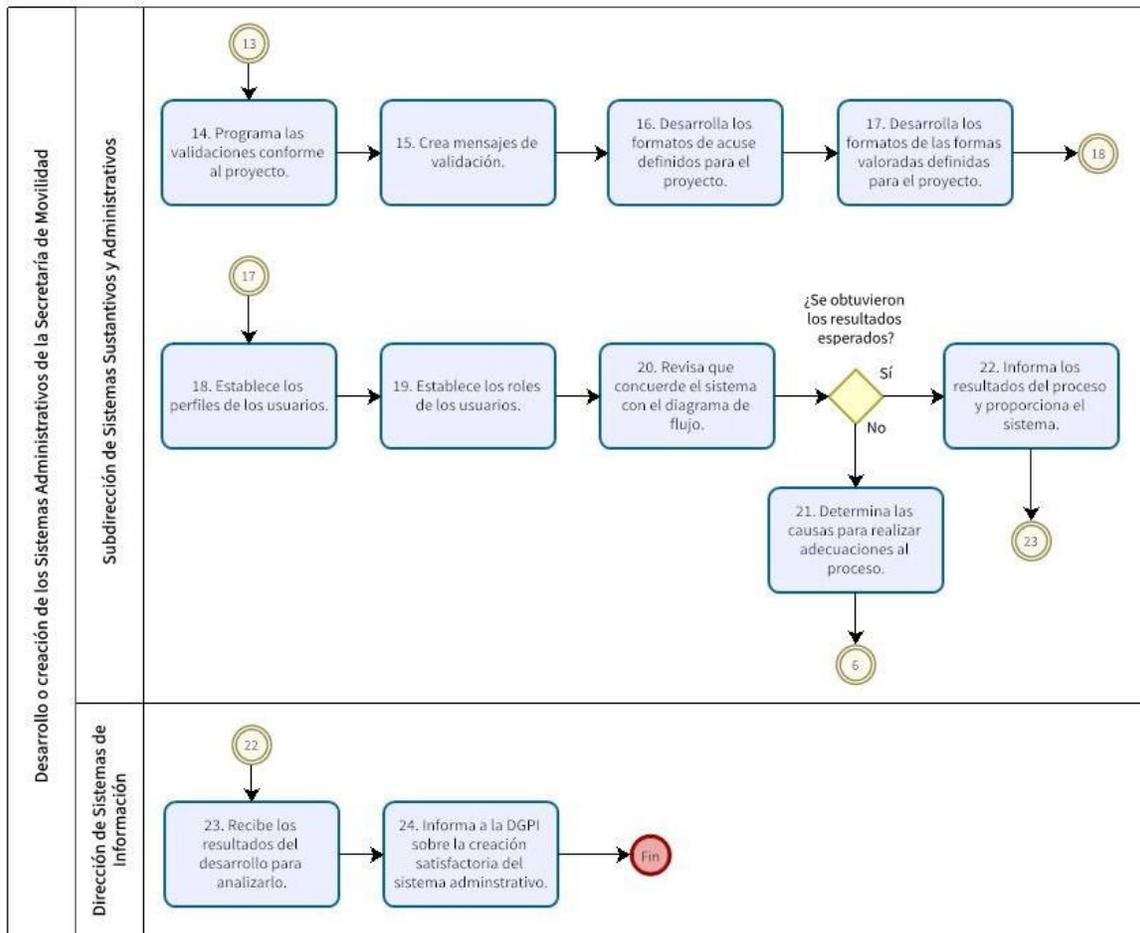
		(Conecta con la actividad 6).	
		<b>SI</b>	
22		Informa los resultados del proceso y proporciona el sistema administrativo.	10 minutos
23	Dirección de Sistemas de Información	Recibe los resultados del desarrollo del sistema administrativo para analizarlo y realizar observaciones.	10 minutos
24		Informa a la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación sobre la creación satisfactoria del sistema administrativo.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días 1 hora 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Se entenderá por área administradora del Sistema, aquella Unidad administrativa perteneciente a la Secretaría que solicita la creación del Sistema Informático.
- 3.- Las solicitudes de mantenimiento y/o actualización, están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de desarrollo, los cuales se harán de conocimiento del área solicitante.

## Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Administrativos a petición de la Unidad Administradora del sistema.

**Objetivo general:** Realizar el mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Administrativos para contar con una infraestructura sólida.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe el oficio de solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas administrativos por parte de las Unidades Administrativas y evalúa que cumpla con los requisitos administrativos.	2 minutos.
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	8 minutos.
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	30 minutos.
4	Dirección de Sistemas de Información.	Recibe y analiza el oficio de la solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas administrativos para verificar si es procedente.	55 minutos.
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	

6		Envía la solicitud con instrucciones para su atención.	25 minutos
7	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe oficio de la solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas administrativos.	10 minutos
8		Analiza la petición para verificar si la solicitud es procedente.	1 hora
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
10		Determina el personal que atenderá dicha solicitud.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente la atención?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Asigna la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos, integrando instrucciones adicionales.	1 hora
		(Conecta con actividad 18).	
		<b>SI</b>	
12		Elabora el proceso de mantenimiento y/o actualización solicitado.	4 horas
13		Establece parámetros de cobertura para ejecutar el proceso solicitado.	1 hora
14		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización.	6 horas
15		Evalúa los resultados obtenidos del proceso solicitado.	2 horas



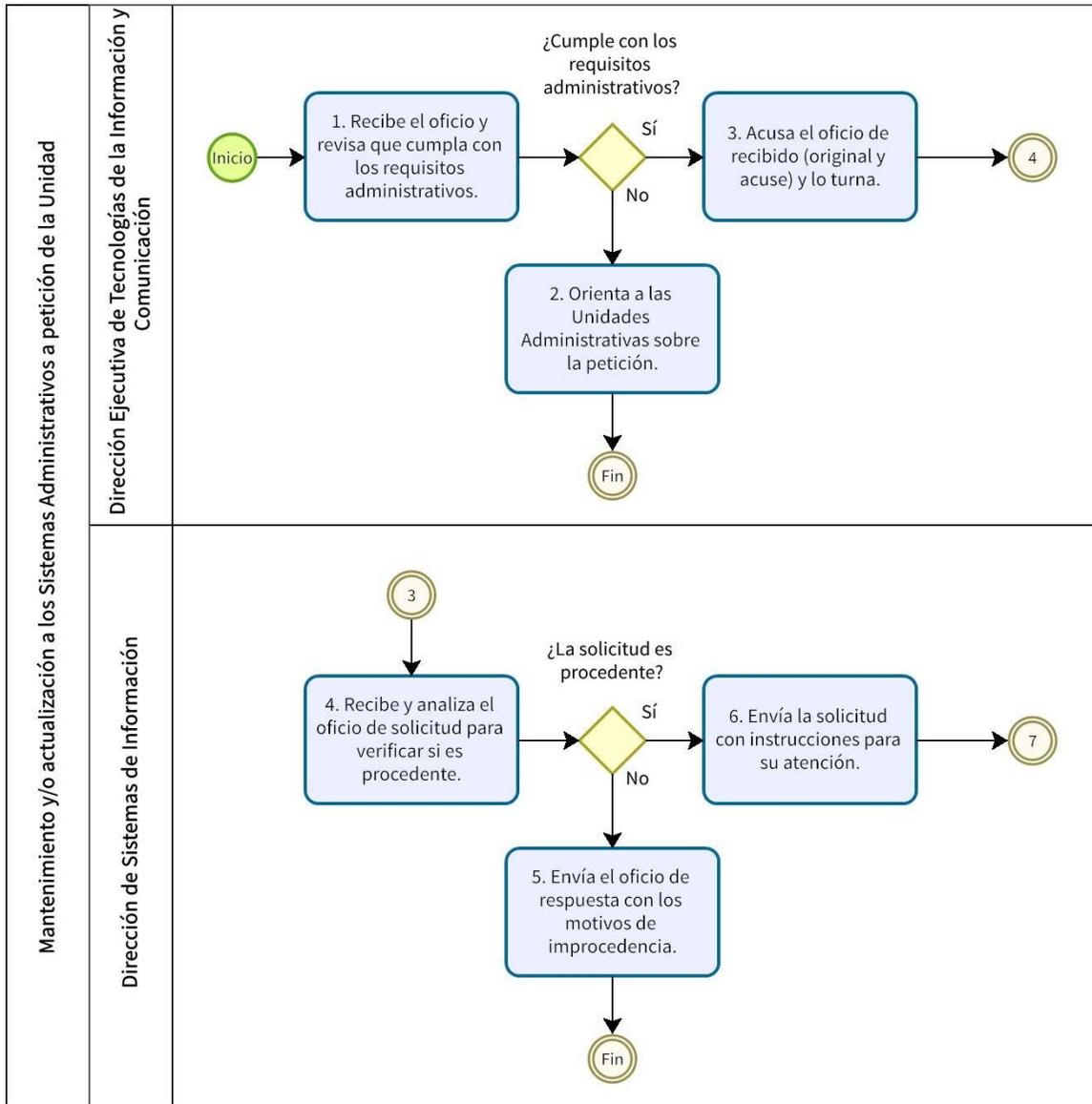
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
16		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	2 horas
		(Conecta con la actividad 12).	
		<b>SI</b>	
17		Comunica el resultado del proceso realizado.	1 hora
		(Conecta con la actividad 25).	
18	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos.	Recibe oficio de solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas administrativos con instrucciones integradas por la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.	10 minutos
19		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización solicitado.	4 horas
20		Establece parámetros de cobertura para ejecutar el mantenimiento y/o actualización.	1 hora
21		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización.	6 horas
22		Analiza los resultados del mantenimiento y/o la actualización.	2 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
23		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	2 horas
		(Conecta con la actividad 19).	
		<b>SI</b>	
24		Informa la resolución de la solicitud.	1 hora

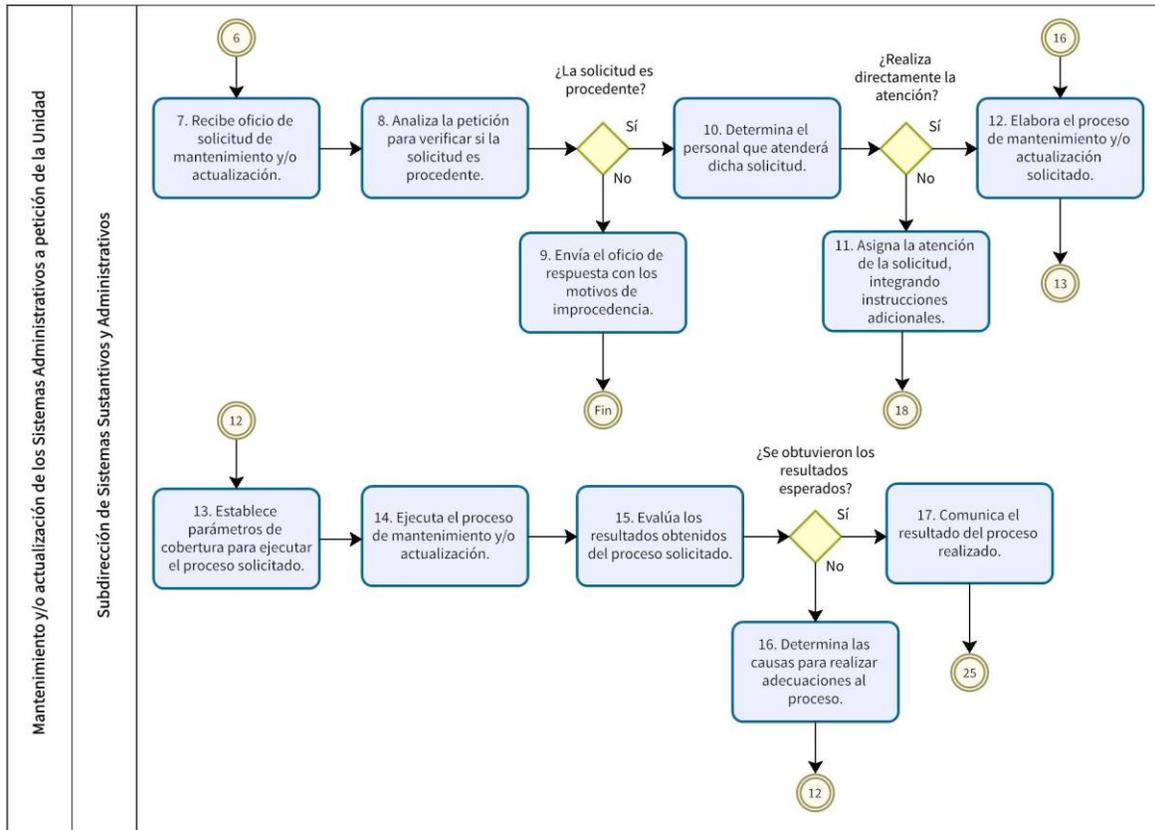
25	Dirección de Sistemas de Información	Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de la solicitud.	30 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día, 14 horas 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

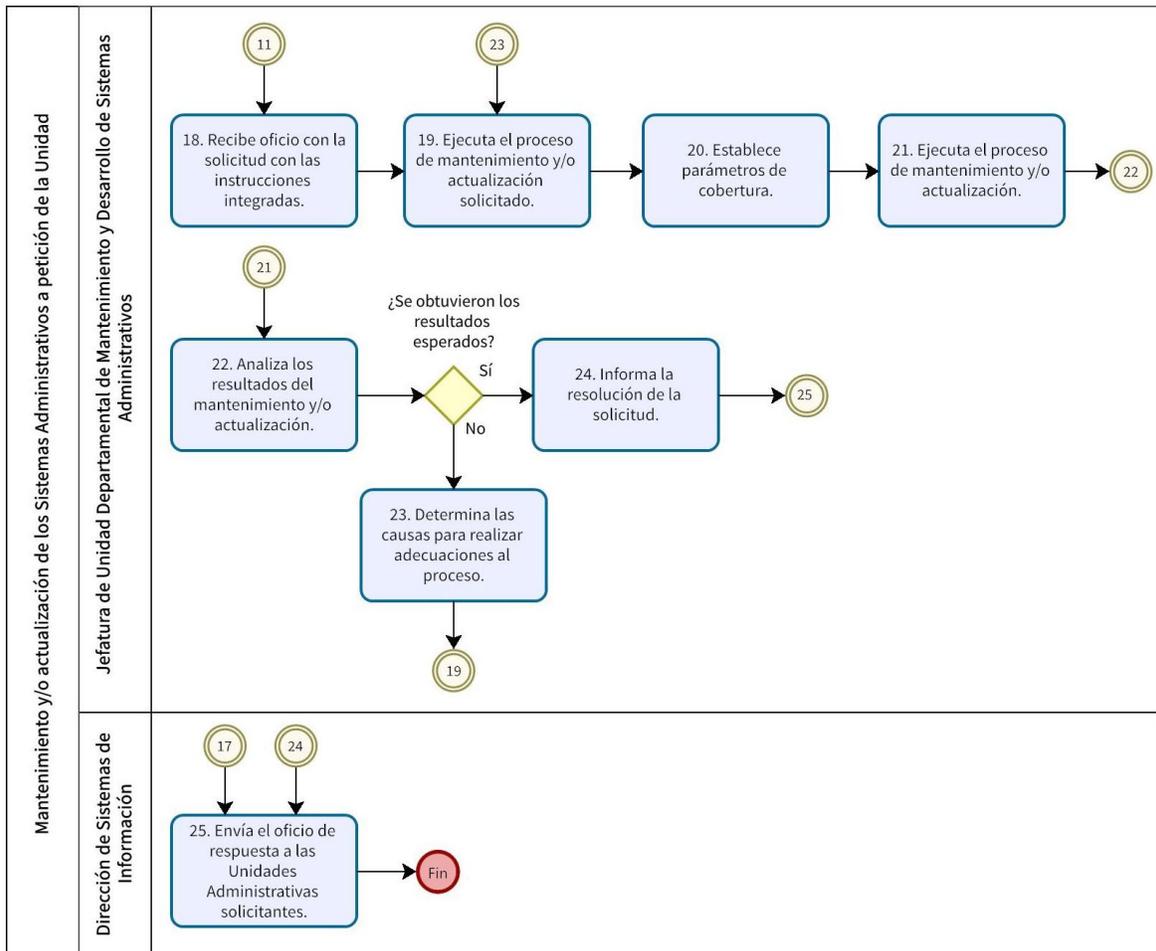
### Aspectos a considerar:

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.- Se entenderá por área administradora del Sistema aquella Unidad Administrativa perteneciente a la Secretaría que solicite la creación del Sistema Informático.
- 6.- El personal operativo/administrativo de la Dirección de Sistemas de Información (que está contratado por los esquemas de base, confianza y/o estabilidad laboral), es el encargado de elaborar y enviar los oficios de respuesta indicando los resultados del proceso de mantenimiento y/o actualización de los sistemas administrativos.
- 7.- Las solicitudes de mantenimiento y/o actualización están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de desarrollo, los cuales se harán de conocimiento a la Unidad Administrativa solicitante.
- 8.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo







VALIDÓ

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Administrativos

**Objetivo general:** Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Administrativos para contar con una infraestructura sólida.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Analiza la estructura y funcionamiento detectando posibles mejoras en la lógica de los Sistemas Administrativos.	2 horas
		<b>¿Se encontraron mejoras?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		(Conecta con el fin del proceso).	
		<b>SI</b>	
3		Establece el nivel de impacto (Alto, Medio o Bajo).	3 horas
4		Identifica e informa la solución y establece el nivel de atención: verde – solucionado; amarillo - parcial.	2 horas
5		Elabora e informa el proceso de mantenimiento.	4 horas
6	Dirección de Sistemas de Información	Recibe el proceso de mantenimiento.	10 minutos
7		Analiza la viabilidad del proceso.	3 horas
		<b>¿El proceso es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Notifica los motivos de improcedencia.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 1).	



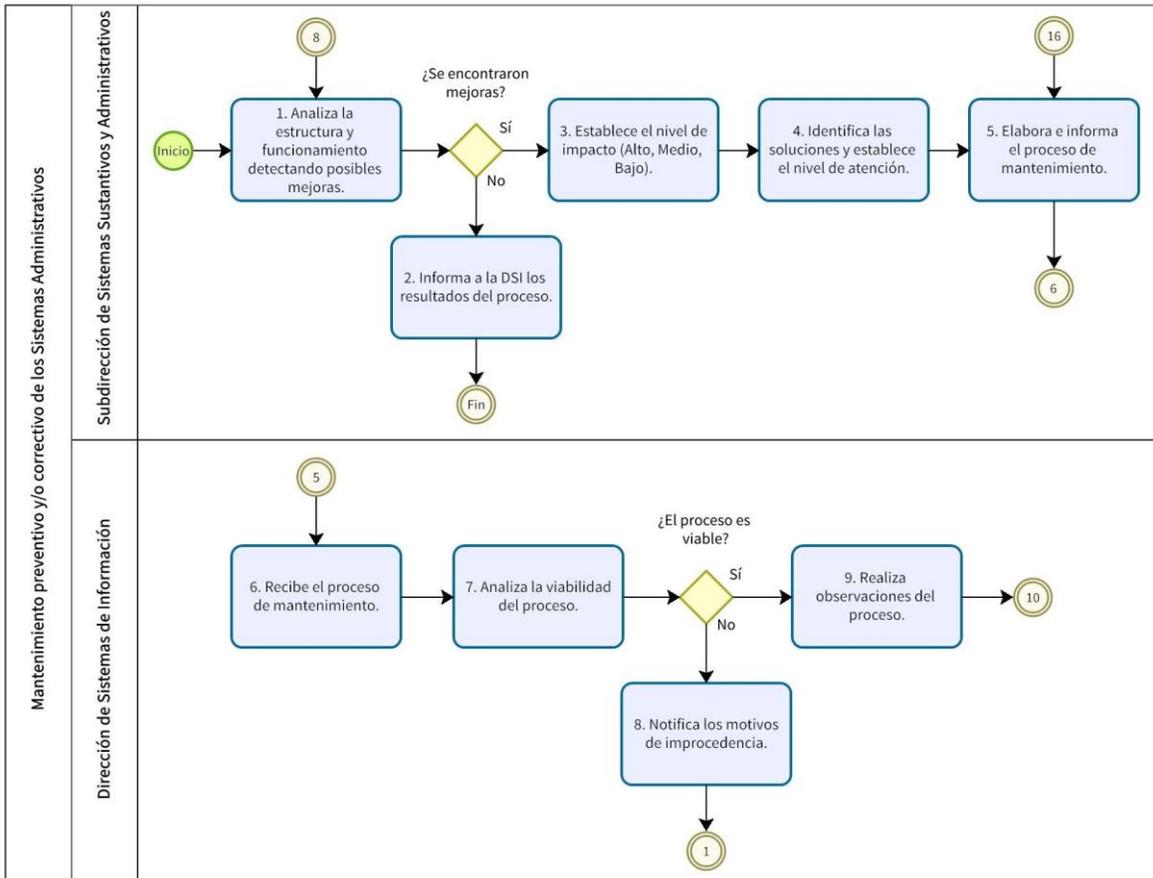
		<b>SI</b>	
9		Realiza observaciones del proceso.	2 horas
10	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe las observaciones sobre la implementación del proceso.	10 minutos
11		Determina el personal que realizará la implementación del proceso de mantenimiento.	10 minutos
12		Establece parámetros de seguridad del proceso.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente el proceso?</b>	
		<b>NO</b>	
13		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos para realizar el proceso.	1 hora
		(Conecta con actividad 18).	
		<b>SI</b>	
14		Ejecuta el proceso de mantenimiento.	4 horas
15		Analiza los resultados de la actualización.	2 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
16		Determina las causas.	2 horas
		(Conecta con la actividad 5).	
		<b>SI</b>	
17		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 22).	

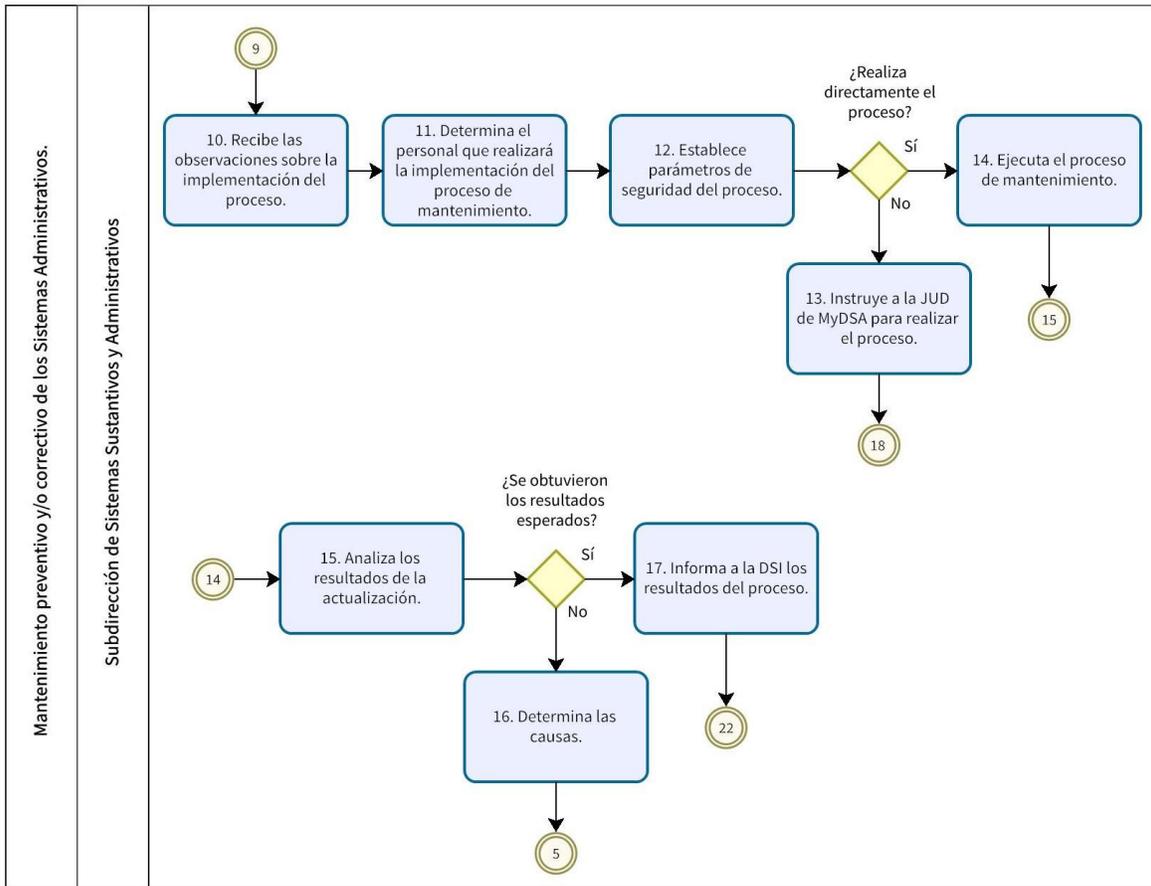
18	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Administrativos	Recibe el proceso de mantenimiento con observaciones.	10 minutos
19		Ejecuta el proceso de mantenimiento siguiendo los parámetros de seguridad establecidos.	4 horas
20		Documenta los resultados.	2 horas
21		Informa los resultados del proceso a la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 15).	
22	Dirección de Sistemas de Información	Recibe la documentación resultante del proceso.	10 minutos
23		Realiza observaciones sobre el proceso.	1 hora
24		Resguarda la información resultante en el archivo de la Dirección de Sistemas de Información.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día 10 horas 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

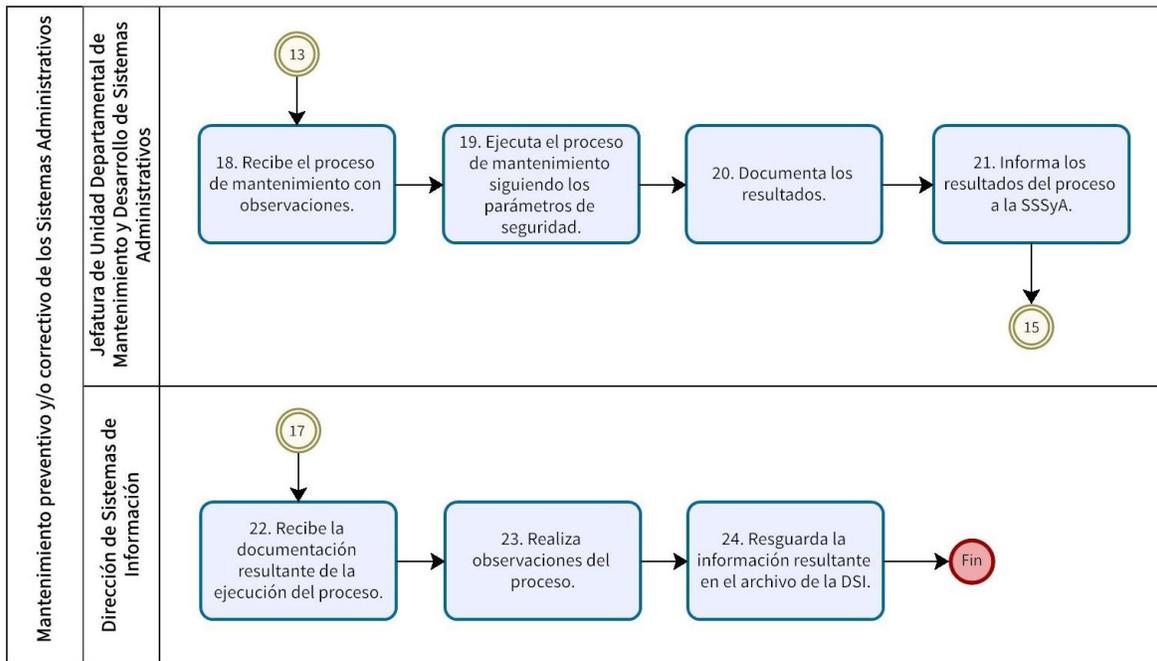
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
2. El proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo está sujeto a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad del mismo, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de ejecución en dicho proceso

Diagrama de flujo







VALIDÓ

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Desarrollo o creación de los Sistemas Sustantivos de la Secretaría de Movilidad

**Objetivo general:** Desarrollar o crear los Sistemas Sustantivos necesarios para el procesamiento de la información de la Secretaría de Movilidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Sistemas de Información	Recibe electrónicamente el diagrama de flujo para la creación del sistema por parte de la Dirección de Gestión de Proyectos de Innovación.	10 minutos
2		Analiza la petición para verificar si el diagrama de flujo cumple con todos los requisitos para crear el sistema sustantivo.	45 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Notifica electrónicamente las observaciones sobre los elementos faltantes en el diagrama de flujo.	30 minutos
		(Conecta con la actividad 1).	
		<b>SI</b>	
4		Envía el diagrama de flujo del sistema sustantivo con observaciones para su desarrollo.	25 minutos
5	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe diagrama de flujo para iniciar la creación del sistema sustantivo.	10 minutos
6		Analiza el diagrama de flujo para determinar la funcionalidad del sistema sustantivo.	45 minutos
		<b>¿El diagrama de flujo cumple con los requerimientos?</b>	
		<b>NO</b>	

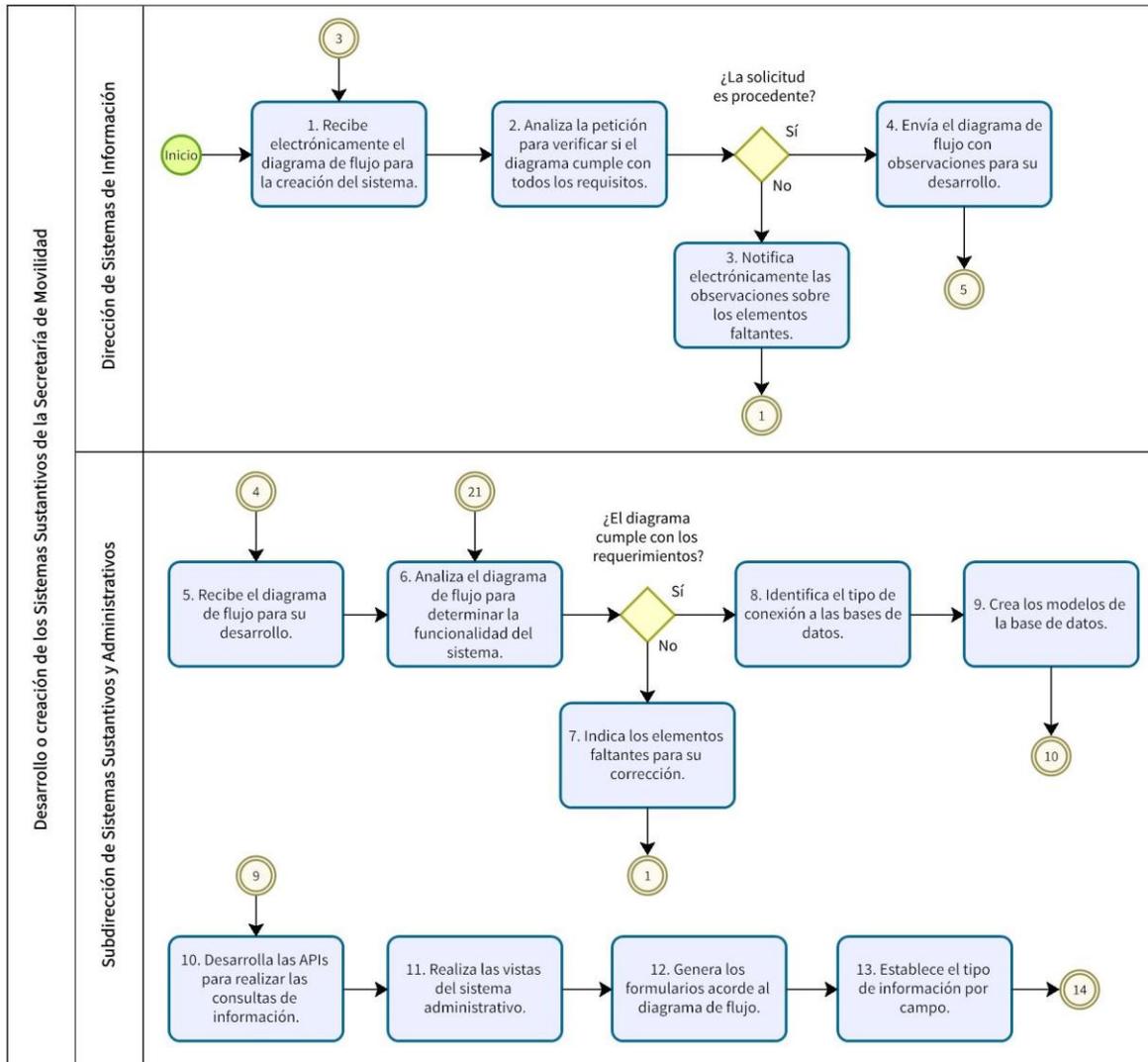
7		Indica los elementos faltantes para su corrección.	45 minutos
		(Conecta con actividad 1).	
		<b>SI</b>	
8		Identifica el tipo de conexión a las bases de datos.	1 hora
9		Crea los modelos de la base de datos.	1 hora
10		Desarrolla las APIs para realizar las consultas de información.	8 horas
11		Realiza las vistas del sistema sustantivo.	8 horas
12		Genera los formularios acorde al diagrama de flujo.	8 horas
13		Establece el tipo de información por campo.	5 horas
14		Programa las validaciones conforme al proyecto.	5 horas.
15		Crea mensajes de validación.	3 horas
16		Desarrolla los formatos de acuses definidos para el proyecto.	5 horas
17		Desarrolla los formatos de formas valoradas definidas para el proyecto.	8 horas
18		Establece los perfiles de los usuarios.	3 horas
19		Establece los roles de los usuarios.	5 horas
20		Revisa que concuerde el sistema con el diagrama de flujo.	6 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
21		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	3 horas

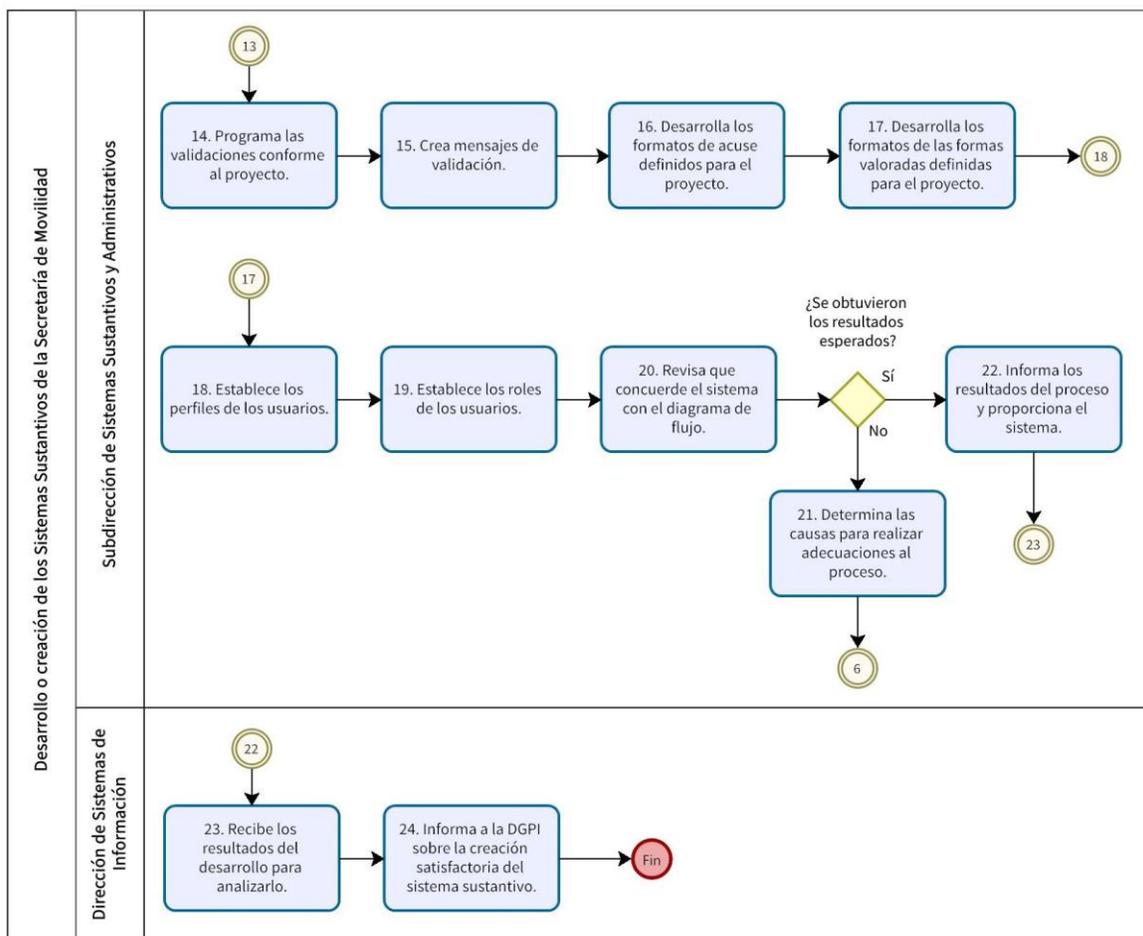
		(Conecta con la actividad 6).	
		<b>SI</b>	
22		Informa los resultados del proceso y proporciona el sistema sustantivo.	10 minutos
23	Dirección de Sistemas de Información	Recibe los resultados del desarrollo del sistema sustantivo para analizarlo y realizar observaciones.	10 minutos
24		Informa a la Dirección de Gestión de Proyectos e Innovación sobre la creación satisfactoria del sistema sustantivo.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días 1 hora y 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Se entenderá por área administradora del Sistema, aquella Unidad administrativa perteneciente a la Secretaría que solicita la creación del Sistema Informático.
- 3.- Las solicitudes de mantenimiento y/o actualización, están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de desarrollo, los cuales se harán de conocimiento del área solicitante.

## Diagrama de flujo





VALIDÓ

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Sustantivos a petición de la Unidad Administradora del sistema

**Objetivo general:** Realizar el mantenimiento y/o actualización de los Sistemas Sustantivos para contar con una infraestructura sólida.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe el oficio de solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas sustantivos por parte de las Unidades Administrativas y evalúa que cumpla con los requisitos administrativos.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	8 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	20 minutos
4	Dirección de Sistemas de Información.	Recibe y analiza el oficio de la solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas sustantivos para verificar si es procedente.	10 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	

6		Envía la solicitud con instrucciones para su atención.	25 minutos
7	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe oficio de la solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas sustantivos.	10 minutos
8		Analiza la petición para verificar si la solicitud es procedente.	1 hora
		<b>¿Lo solicitado es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Envía el oficio de respuesta con los motivos de improcedencia a las Unidades Administrativas.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
10		Determina el personal que atenderá dicha solicitud.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente la atención?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Asigna la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos, integrando instrucciones adicionales.	1 hora
		(Conecta con actividad 18).	
		<b>SI</b>	
12		Elabora el proceso de mantenimiento y/o actualización solicitado.	4 horas
13		Establece parámetros de cobertura para ejecutar el proceso solicitado.	1 hora
14		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización.	6 horas.
15		Evalúa los resultados obtenidos del proceso solicitado.	2 horas

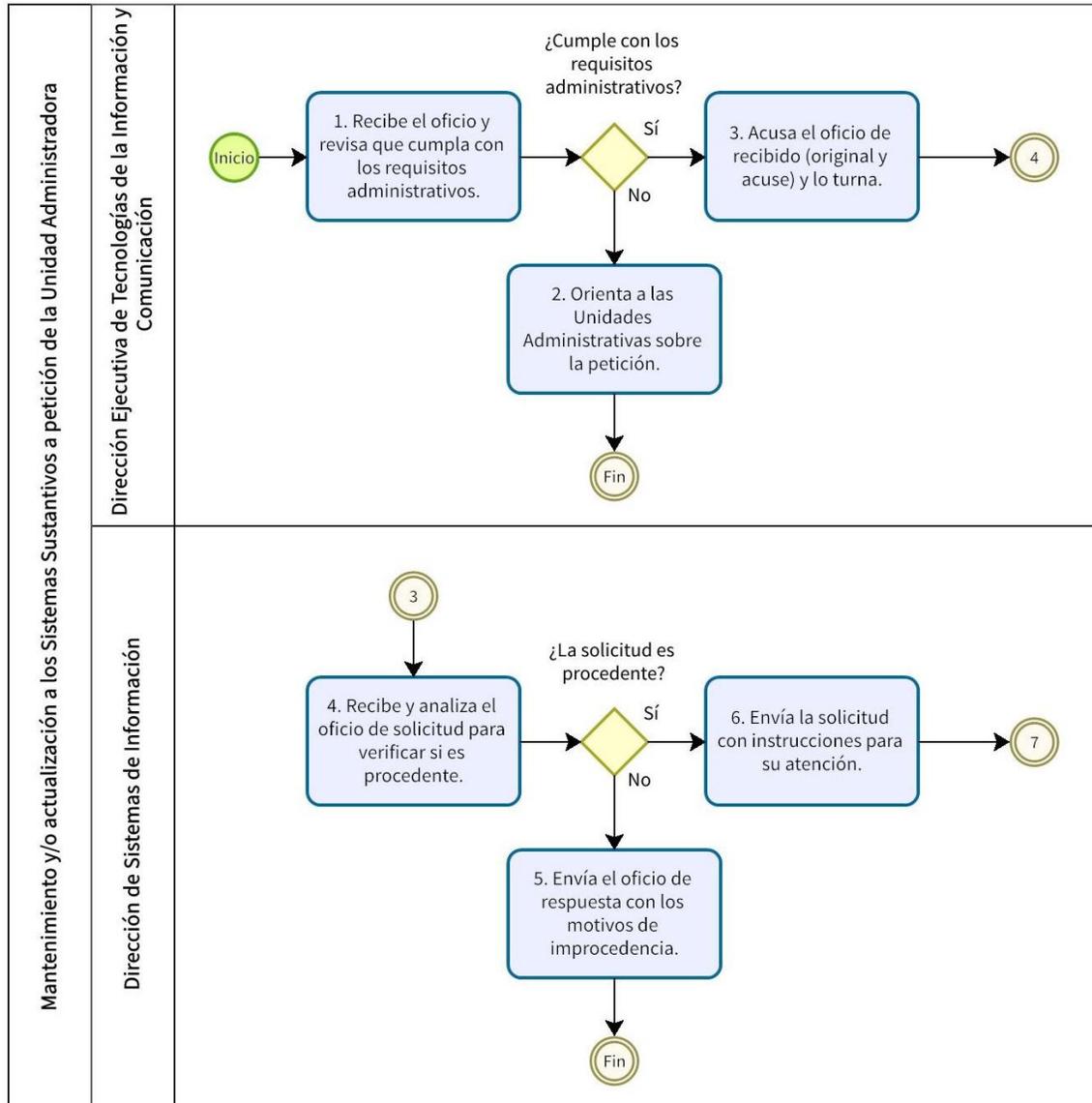
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
16		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	2 horas
		(Conecta con la actividad 12).	
		<b>SI</b>	
17		Comunica el resultado del proceso realizado.	1 hora
		(Conecta con la actividad 25).	
18	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos.	Recibe oficio de solicitud de mantenimiento y/o actualización a los sistemas sustantivos con instrucciones integradas por la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.	10 minutos
19		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización solicitado.	4 horas
20		Establece parámetros de cobertura para ejecutar el mantenimiento y/o actualización.	1 hora
21		Ejecuta el proceso de mantenimiento y/o actualización.	6 horas
22		Analiza los resultados del mantenimiento y/o actualización.	2 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
23		Determina las causas para realizar adecuaciones al proceso.	2 horas
		(Conecta con la actividad 19).	
		<b>SI</b>	
24		Informa la resolución de la solicitud.	1 hora

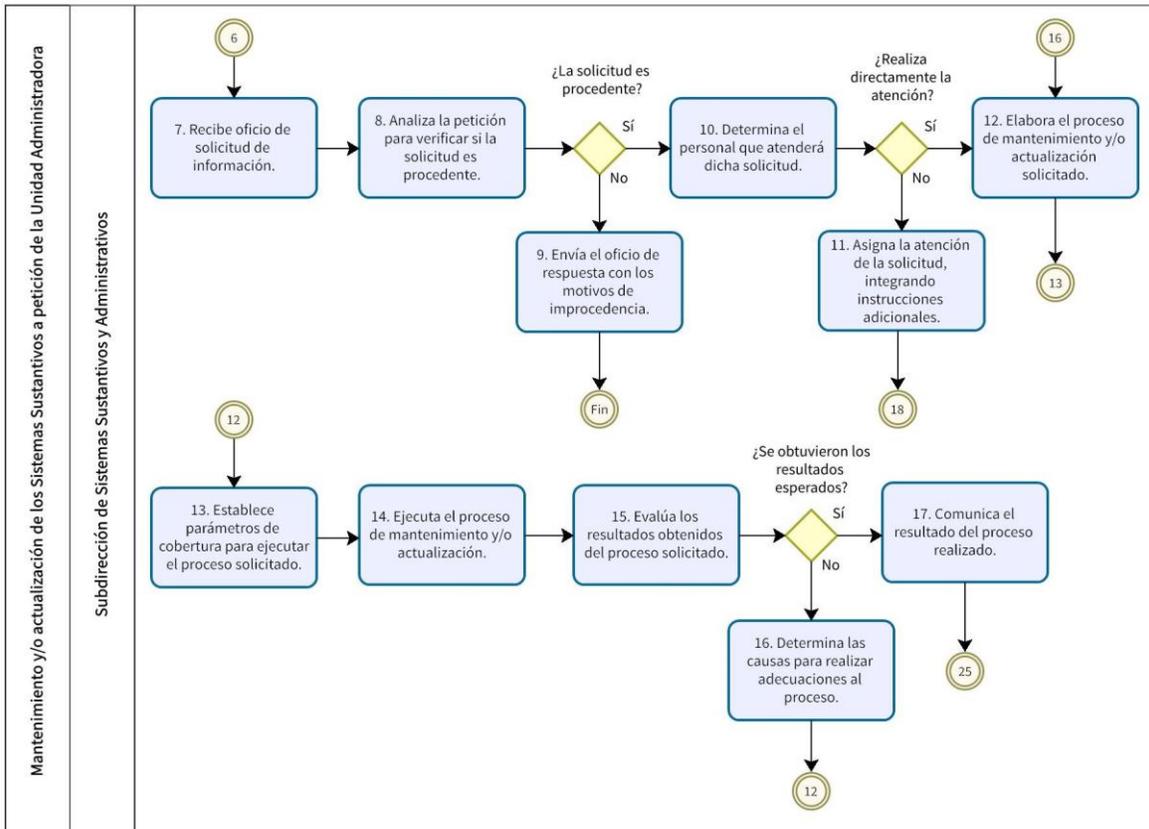
25	Dirección de Sistemas de Información	Envía el oficio de respuesta a las Unidades Administrativas solicitantes notificando la resolución de la solicitud.	30 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 días 14 horas 55 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

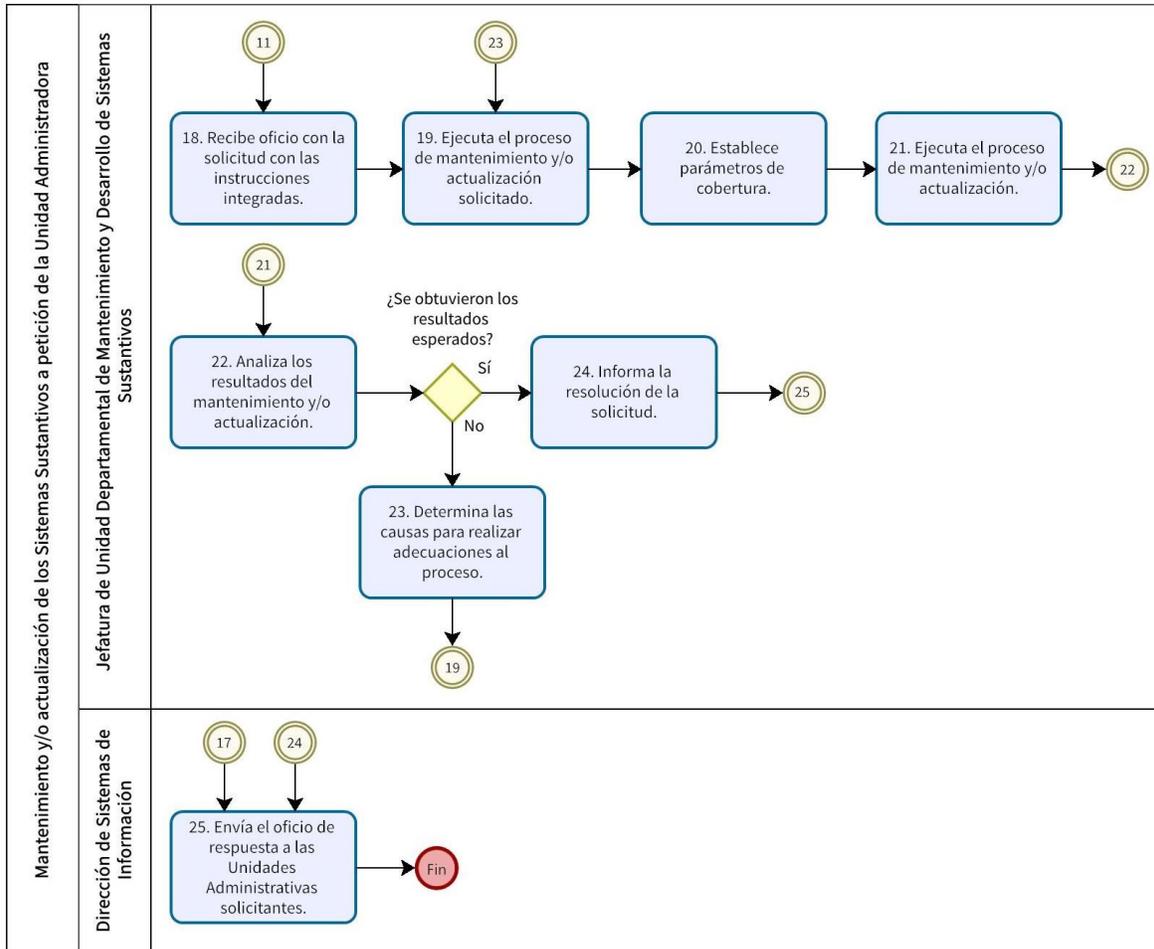
### Aspectos a considerar:

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.- Se entenderá por área administradora del Sistema aquella Unidad administrativa perteneciente a la Secretaría que solicita la creación del Sistema Informático.
- 6.- Las solicitudes de mantenimiento y/o actualización, están sujetas a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad de las mismas, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de desarrollo, los cuales se harán de conocimiento del área solicitante.
- 7.- El personal operativo/administrativo de la Dirección de Sistemas de Información (que está contratado por los esquemas de base, confianza y/o estabilidad laboral), es el encargado de elaborar y enviar los oficios de respuesta indicando los resultados del proceso de mantenimiento y/o actualización de los sistemas administrativos.
- 8.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo







VALIDÓ

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Sustantivos

**Objetivo general:** Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Sistemas Sustantivos para contar con una infraestructura sólida.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Analiza la estructura y funcionamiento detectando posibles mejoras en la lógica de los Sistemas Sustantivos.	2 horas
		<b>¿Se encontraron mejoras?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		(Conecta con el fin del proceso).	
		<b>SI</b>	
3		Establece el nivel de impacto (Alto, Medio o Bajo).	3 horas
4		Identifica la solución y establece el nivel de atención: verde – solucionado; amarillo - parcial.	2 horas
5		Elabora e informa el proceso de mantenimiento.	4 horas
6	Dirección de Sistemas de Información	Recibe el proceso de mantenimiento.	10 minutos
7		Analiza la viabilidad del proceso.	3 horas
		<b>¿El proceso es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Notifica los motivos de improcedencia.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 1).	



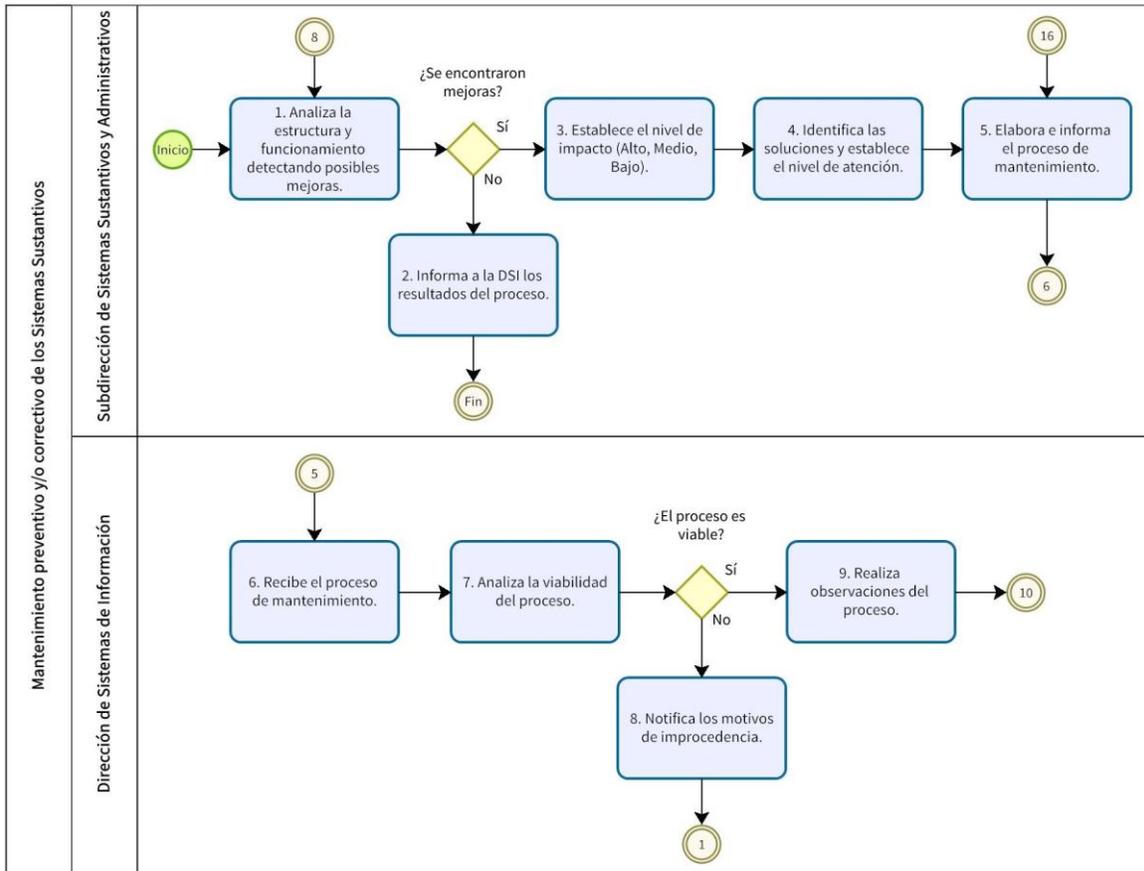
		<b>SI</b>	
9		Realiza observaciones del proceso.	2 horas
10	Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos	Recibe las observaciones acerca de la implementación del proceso.	10 minutos
11		Determina el personal que realizará la implementación del proceso de mantenimiento.	10 minutos
12		Establece parámetros de seguridad del proceso.	1 hora
		<b>¿Realiza directamente el proceso?</b>	
		<b>NO</b>	
13		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos para realizar el proceso.	1 hora
		(Conecta con actividad 18).	
		<b>SI</b>	
14		Establece el proceso de mantenimiento.	4 horas
15		Analiza los resultados de la actualización.	2 horas
		<b>¿Se obtuvieron los resultados esperados?</b>	
		<b>NO</b>	
16		Determina las causas.	2 horas
		(Conecta con la actividad 5).	
		<b>SI</b>	
17		Informa a la Dirección de Sistemas de Información los resultados del proceso.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 22).	

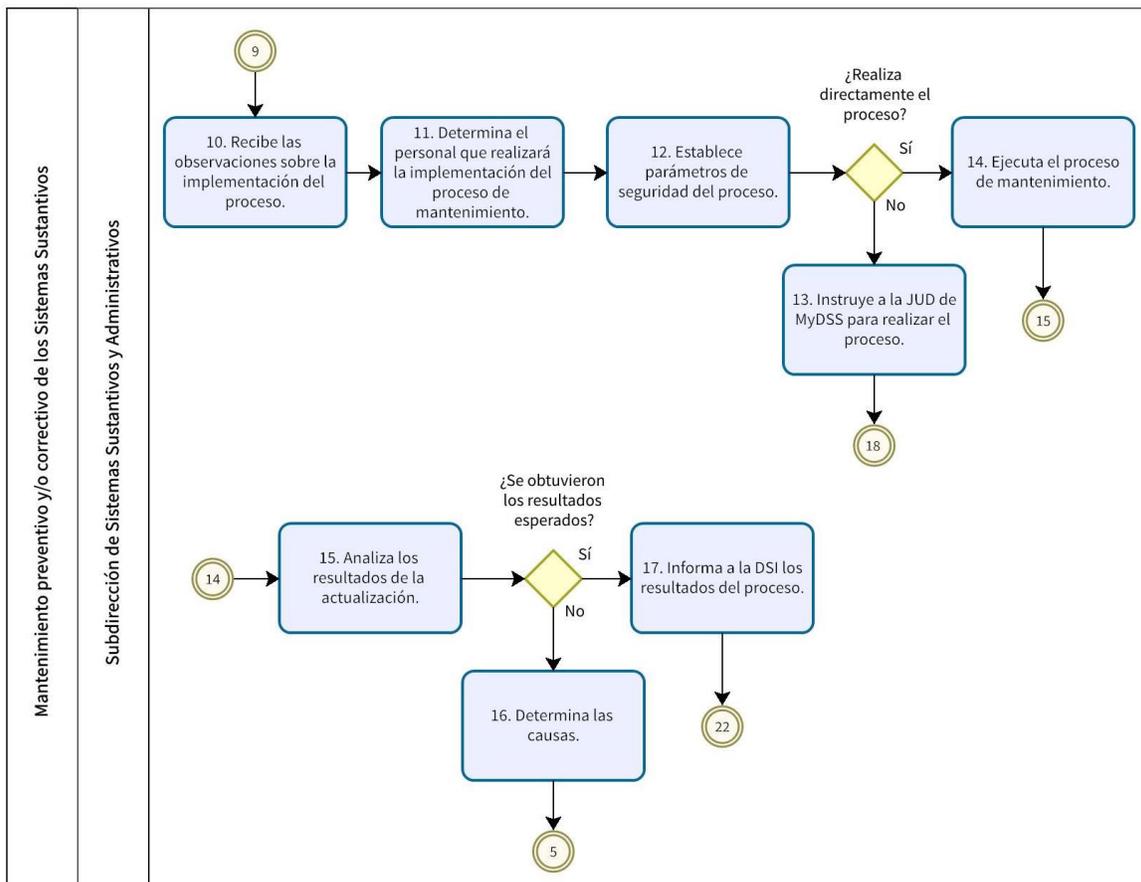
18	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas Sustantivos	Recibe el proceso de mantenimiento con observaciones.	10 minutos
19		Ejecuta el proceso de mantenimiento siguiendo los parámetros de seguridad establecidos.	4 horas
20		Documenta los resultados.	2 horas
21		Informa los resultados del proceso a la Subdirección de Sistemas Sustantivos y Administrativos.	10 minutos
		(Conecta con la actividad 15).	
22	Dirección de Sistemas de Información	Recibe la documentación resultante del proceso.	10 minutos
23		Realiza observaciones sobre el proceso.	1 hora
24		Resguarda la información resultante en el archivo de la Dirección de Sistemas de Información.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día 10 horas 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

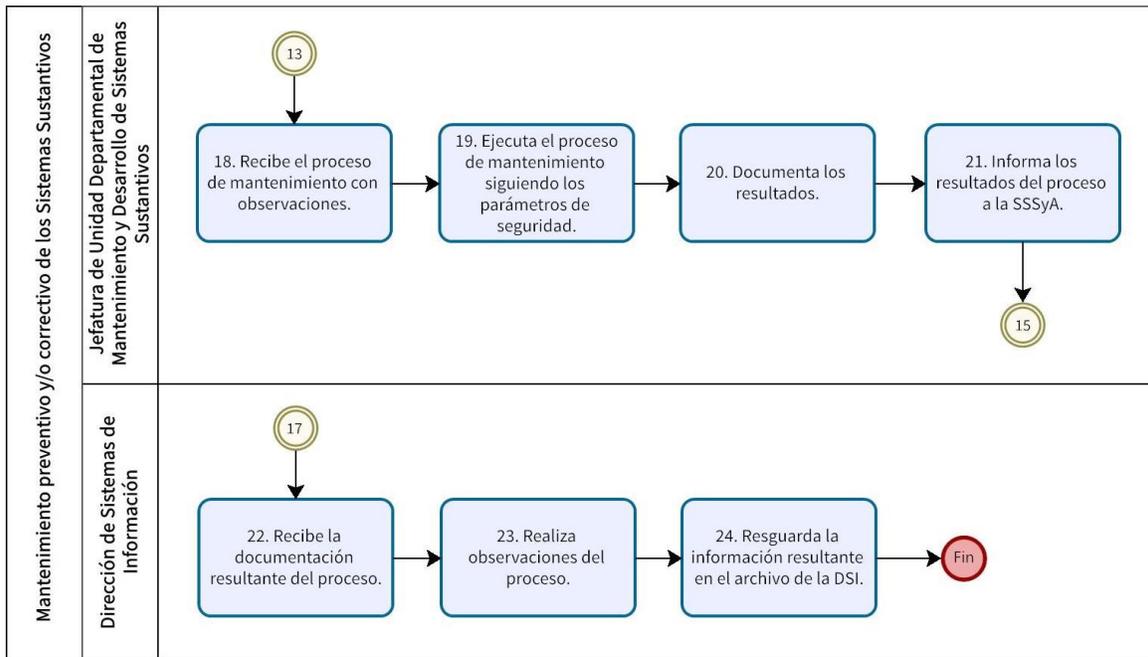
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo está sujeto a la carga de trabajo de la Dirección de Sistemas de Información y a la complejidad del mismo, por lo que se pueden ver afectados los tiempos de ejecución en dicho proceso.

Diagrama de flujo







**VALIDÓ**

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Alta de usuario en el Servicio de Internet Institucional

**Objetivo general:** Proporcionar el servicio de internet al personal de la Secretaría de Movilidad de acuerdo a las necesidades, disponibilidad y capacidad de la infraestructura.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe el oficio de solicitud de servicio de Internet Institucional por parte de la Unidad Administrativa para la creación de un sistema y revisa que cumpla con los requisitos administrativos, así como la integración del “Formato único de servicio de soporte técnico y de red institucional”.	2 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos de administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a la Unidad Administrativa sobre la petición.	8 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	15 minutos
4	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe y envía el oficio de solicitud y el “Formato único de servicio de soporte técnico y de red institucional” con las instrucciones para su atención.	10 minutos
5	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Recibe el oficio de solicitud de alta y el “Formato único de servicio de soporte técnico y de red institucional” con las indicaciones a seguir.	5 minutos
6		Analiza la petición para verificar si la solicitud es procedente.	30 minutos

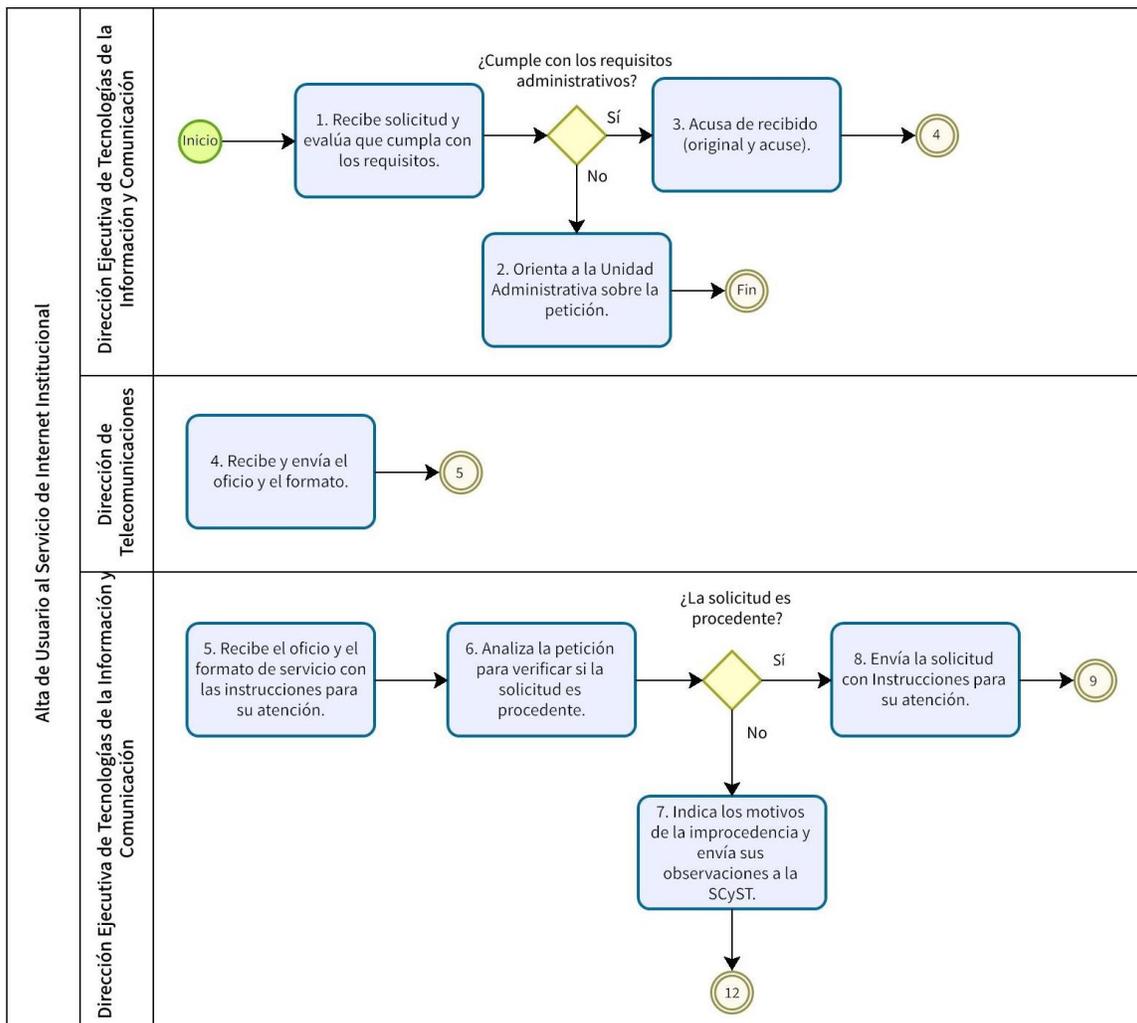
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
7		Indica los motivos de la improcedencia y envía sus observaciones a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 12).</b>	
		<b>SI</b>	
8		Envía la solicitud con instrucciones para su atención.	25 minutos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	Genera los permisos en los sistemas de control y realiza las pruebas de conexión a Internet según lo solicitado.	1 hora
		<b>¿La conexión a internet fue exitosa?</b>	
		<b>NO</b>	
10		Verifica la configuración del servidor DNS y del navegador de Internet hasta que la conexión sea exitosa.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 9).</b>	
		<b>SI</b>	
11		Comunica el resultado del proceso realizado.	30 minutos
12	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Envía el oficio respuesta a la Unidad Administrativa interesada.	10 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 4 horas, 15 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			

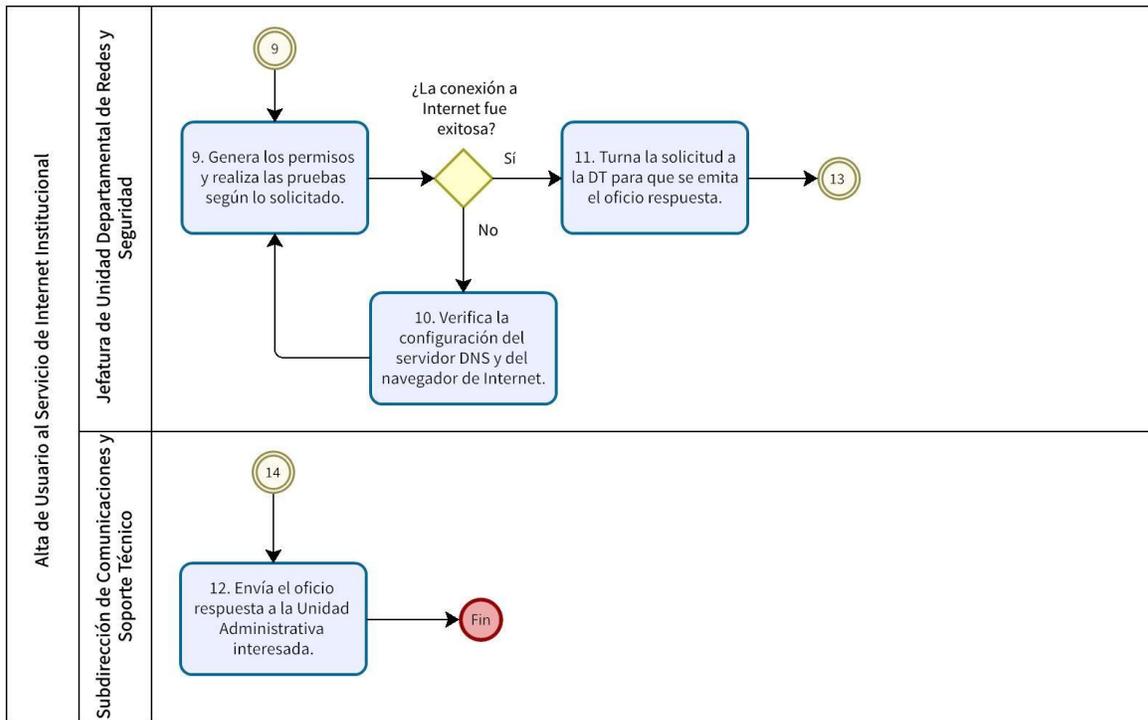
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación
- 5.- El usuario de Internet es el único responsable del uso adecuado del servicio de internet asignado por la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 6.- Todos los usuarios de Internet están sujetos a lo especificado en el “Formato único de servicio de soporte técnico y de red institucional”, mismo que se proporciona por la Dirección de Telecomunicaciones.
- 7.- El personal operativo/administrativo de la Dirección de Telecomunicaciones -que está contratado por los esquemas de base, confianza y/o estabilidad laboral-, es el encargado de elaborar y enviar los oficios de respuesta de las solicitudes.
- 8.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

**No existe excepción alguna de lo antes descrito**, salvo en circunstancias extraordinarias que así lo ameriten y con previa autorización de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Atención de solicitudes de soporte técnico

**Objetivo general:** Proporcionar el servicio de soporte técnico a los equipos de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría de Movilidad acorde a las necesidades y a la disponibilidad de infraestructura.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario.	Recibe la solicitud de soporte técnico por parte del usuario y evalúa su procedencia.	5 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico para revisar integralmente la petición del usuario.	5 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Genera el ticket y envía la solicitud para su atención.	5 minutos
4	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico	Evalúa la procedencia de la solicitud de soporte técnico reportada para su atención.	5 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Justifica la improcedencia del ticket e informa al usuario el motivo de la misma.	15 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	

		<b>SI</b>	
6		Asigna al personal operativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico para atender la solicitud.	30 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico (Personal operativo)	Acude al sitio para atender la solicitud y dar soporte técnico.	8 horas
		<b>¿Quedó atendida la solicitud?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Brinda la atención hasta la satisfacción del usuario, por lo que el soporte técnico acude las veces que sea necesario para resolver la problemática.	8 horas
		(Conecta con la actividad 7).	
		<b>SI</b>	
9		Solicita firma de conformidad del usuario por el trabajo realizado en la hoja de servicio.	5 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 17 horas y 10 minutos hábiles</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal operativo a cargo de la “Mesa de Ayuda de Soporte Técnico” es todo aquel elemento operativo o administrativo contratado bajo los regímenes de base, confianza y/o estabilidad laboral.

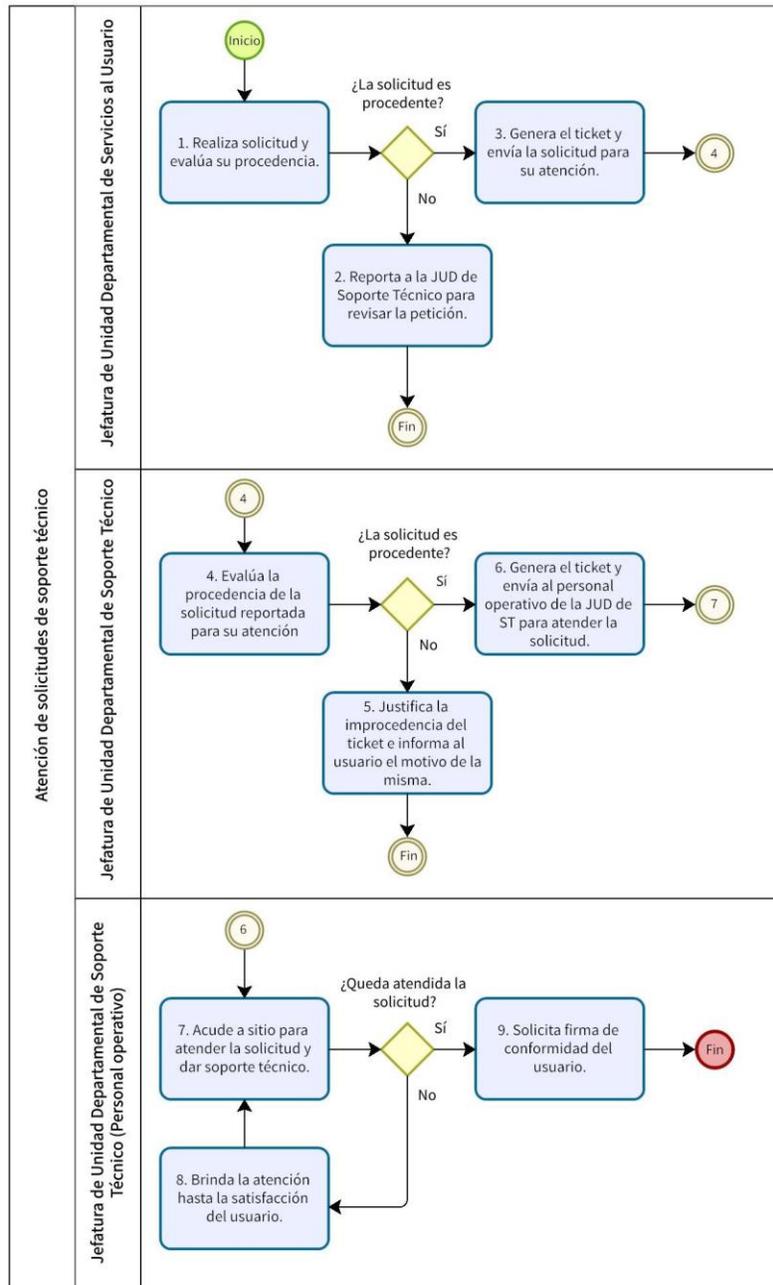


- 3.- Se entenderá por usuario todo aquel empleado de la Secretaría que tenga acceso a un equipo de cómputo propiedad de esta dependencia para el desarrollo de sus actividades.
- 4.- El servicio de ticket es individual, es decir, el servicio sólo se puede proporcionar al usuario que reporta la incidencia. Si lo reporta un usuario que no tiene el problema, se le indicará que lo debe reportar la persona que está siendo afectada directamente.
- 5.- Todas las solicitudes de atención a usuarios de servicios informáticos se recibirán en la “Mesa de Ayuda de Soporte Técnico” en el número telefónico y en la extensión en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. Las solicitudes que se hagan después del horario señalado serán atendidas hasta el día siguiente.
- 6.- A cada solicitud de atención a usuarios se le dará un número de ticket, el cual será asignado por el Sistema de Ticket como resultado de la captura de la solicitud en el mismo.
- 7.- El personal que pertenece a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico debe conducirse en todo momento con cortesía y buenos modales con el usuario, indicar su nombre y solicitar que se le permita el acceso para solucionar el incidente reportado, así como solicitar la autorización del usuario para realizar cualquier cambio mayor que sea requerido en el equipo.
- 8.- El personal de Soporte Técnico no podrá dejar ningún servicio que se encuentre atendiendo sin terminar, por lo que deberá pedir que se le releve con otro compañero para que termine el servicio.
- 9.- El personal de Soporte Técnico debe documentar sistemáticamente todos aquellos eventos que atienda.
- 10.- El servicio de atención de usuarios se le proporcionará exclusivamente a empleados de la Secretaría y sólo en los casos en que el problema reportado se relacione directamente con las actividades sustantivas encomendadas. No se permite la incorporación de ningún equipo de cómputo o equipo periférico propiedad de terceros a la infraestructura tecnológica de la Secretaría, debido a que la infraestructura está calculada únicamente para soportar la operación de los equipos propiedad de esta dependencia.
- 11.- Es responsabilidad de los titulares de las áreas y usuarios a quienes se le asignen los bienes informáticos, el cuidado y el uso adecuado de los mismos. Por lo que deben evitar utilizarlos para labores ajenas a las relacionadas con las operaciones correspondientes a la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.
- 12.- La Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico es la encargada de mantener en adecuadas condiciones de operación los equipos y sistemas de cómputo conforme a los requerimientos de la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México. Los servicios de mantenimiento correctivo estarán a cargo exclusivamente del personal técnico que esta Subdirección designe.
- 13.- La Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico deberá atender las incidencias en el menor tiempo posible, definir las acciones que se deberán ser llevadas a cabo para subsanar las incidencias reportadas, así como dar solución de las mismas para restablecer los equipos a su condición de correcta operación.

14.- Los tiempos de atención de la Subdirección de Soporte Técnico y Mantenimiento de Equipos de Cómputo dependen de donde se reporte el incidente, es decir, el tiempo de atención va a variar en relación si el reporte proviene de la sede, algún módulo de atención o de algún remolque. Lo anterior se debe a lo siguiente:

UBICACIÓN	OBSERVACIONES
Sede y Módulo de Insurgentes	La atención se brinda de manera inmediata o dentro de las 24 horas siguientes acorde a la disponibilidad de personal.
Módulo Patriotismo	La atención se brinda de manera inmediata o dentro de las 48 horas siguientes acorde a la disponibilidad de personal.
Módulos Móviles y Alcaldías	La atención se brinda de manera inmediata o dentro de las 72 horas siguientes acorde a la disponibilidad de personal.

Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Solicitar Altas, Bajas o Cambios (ABC) en las prestaciones objeto de la Contratación Consolidada de los servicios de Telefonía e Internet.

**Objetivo general:** Proporcionar el servicio de Telefonía Tradicional y Servicios de acceso de internet, Redes y Procesamiento de la Información a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Movilidad acorde a las necesidades y a la disponibilidad de infraestructura.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe la solicitud de Altas, Bajas o Cambios (ABC) de los servicios de Telefonía e Internet por parte de la Unidad Administrativa y turna.	1 hora
2	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe y analiza la solicitud de Altas, Bajas o Cambios (ABC) de los servicios de Telefonía e Internet e identifica el clúster donde se ubican los servicios.	4 horas
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Indica los motivos de la improcedencia a la Unidad Administrativa solicitante.	4 horas
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>SI</b>	
4		Solicita que realice el trámite correspondiente para obtener la aprobación de la viabilidad financiera.	8 horas
5	Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Movilidad	Solicita aprobación de viabilidad financiera de la solicitud de Altas, Bajas o Cambios (ABC) a la Unidad Administrativa Consolidadora (UAC) .	8 horas

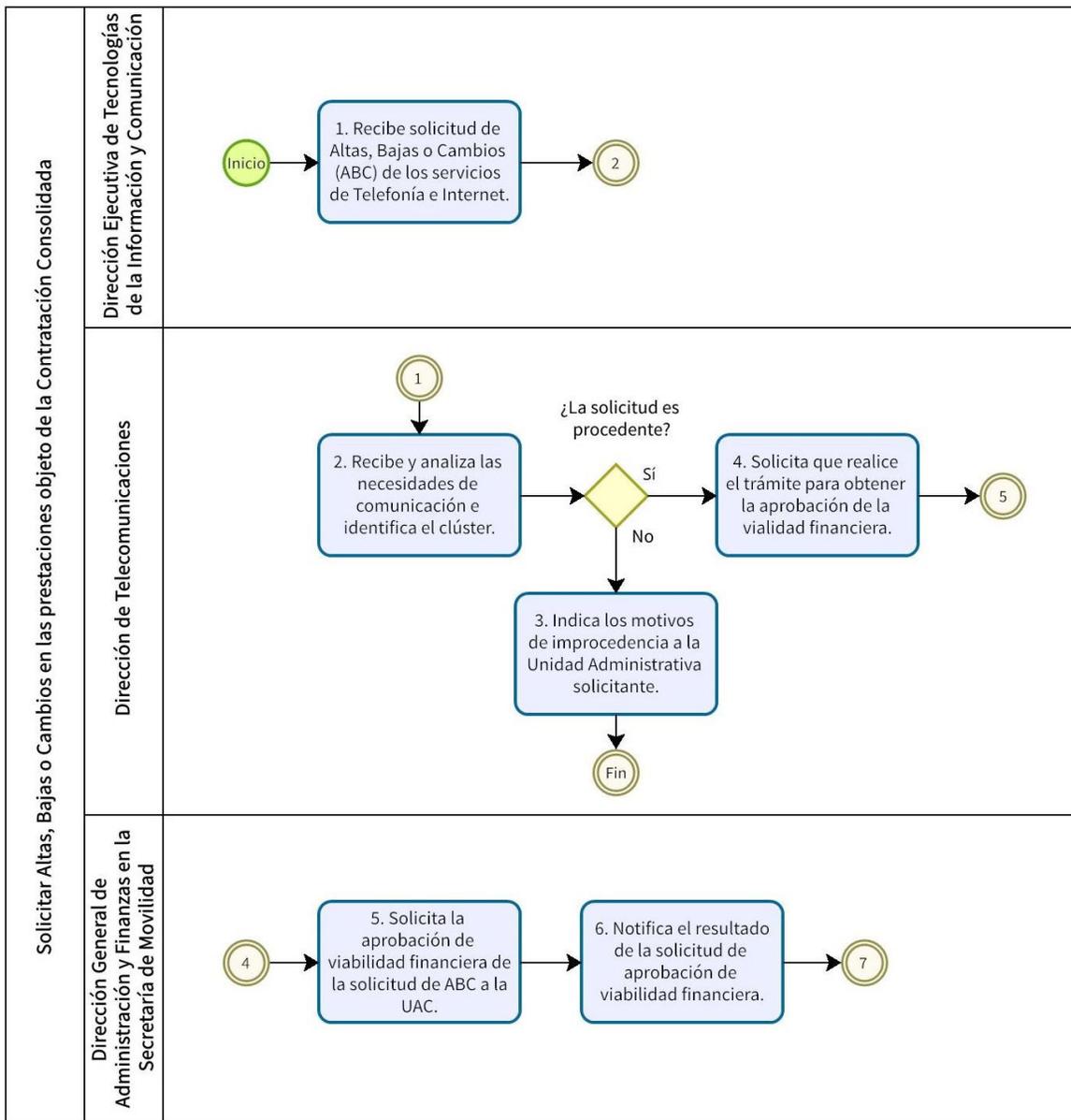
6		Notifica a la Dirección de Telecomunicaciones sobre el resultado de la solicitud de aprobación de viabilidad financiera.	4 horas
7	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe el resultado de la solicitud de aprobación de viabilidad financiera.	30 minutos
		<b>¿La solicitud fue aprobada?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Informa a la Unidad Administrativa solicitante que la petición fue rechazada.	8 horas
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
9		Recopila la información en los Formatos de Altas, Bajas o Cambios (ABC) destinados para la petición.	8 horas
10		Entrega los formatos de Altas, Bajas o Cambios (ABC).	8 horas
11	Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Movilidad	Solicita la aprobación de la viabilidad técnica de la solicitud de Altas, Bajas o Cambios (ABC) a la Unidad de Apoyo Administrativo Técnico (UAAT).	8 horas
12		Notifica sobre el resultado de la solicitud de aprobación técnica.	4 horas
13	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe el resultado de la solicitud de aprobación de viabilidad técnica.	30 minutos
		<b>¿La solicitud es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
14		Realiza las correcciones correspondientes a los formatos de la solicitud de Altas, Bajas o Cambios (ABC).	2 días
		<b>(Conecta con la actividad 9).</b>	
		<b>SI</b>	

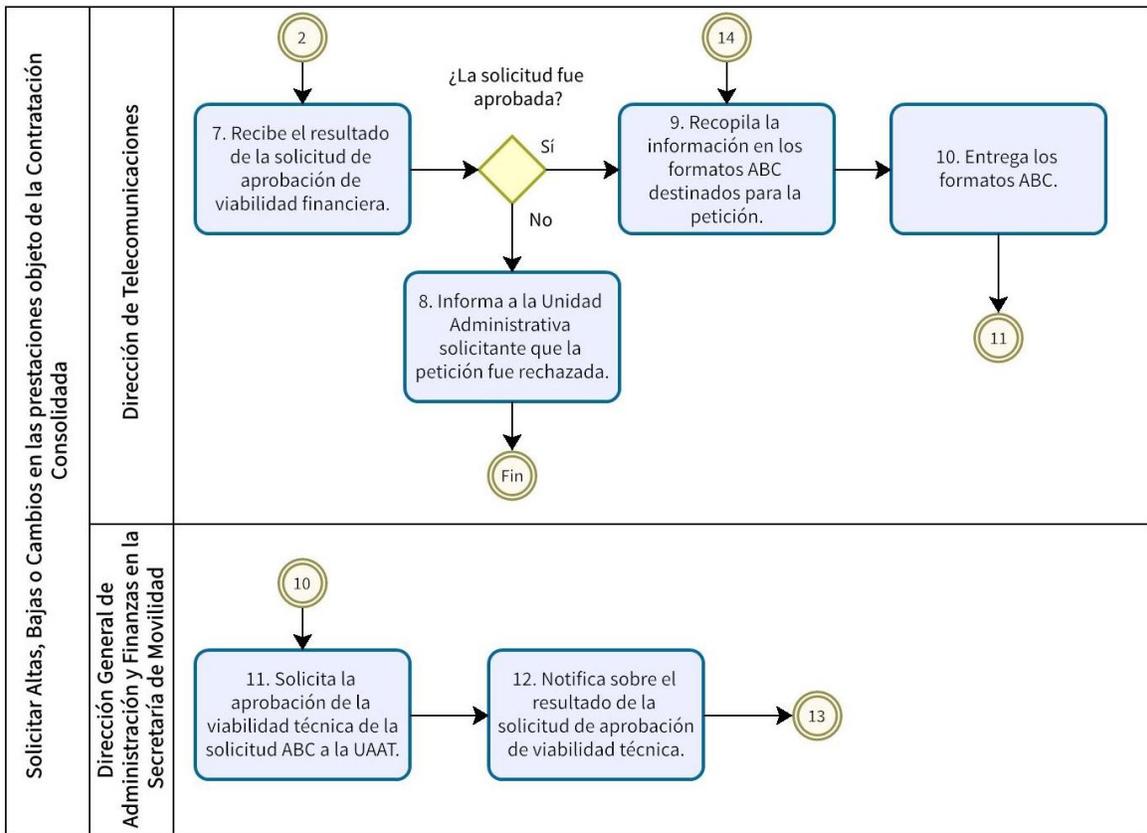
15		Formaliza la petición de Altas, Bajas o Cambios (ABC) con el proveedor de servicios (mismo que debe cubrir las necesidades del clúster donde se ubican los servicios) e informa de conocimiento a la Unidad Administrativa Consolidadora (UAC) y la Unidad de Apoyo Administrativo Técnico (UAAT) involucradas.	5 días
16		Notifica la conclusión satisfactoria del proceso a la Unidad Administrativa solicitante vía oficio.	8 horas
		<b>Fin de procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 10 días, 2 horas hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

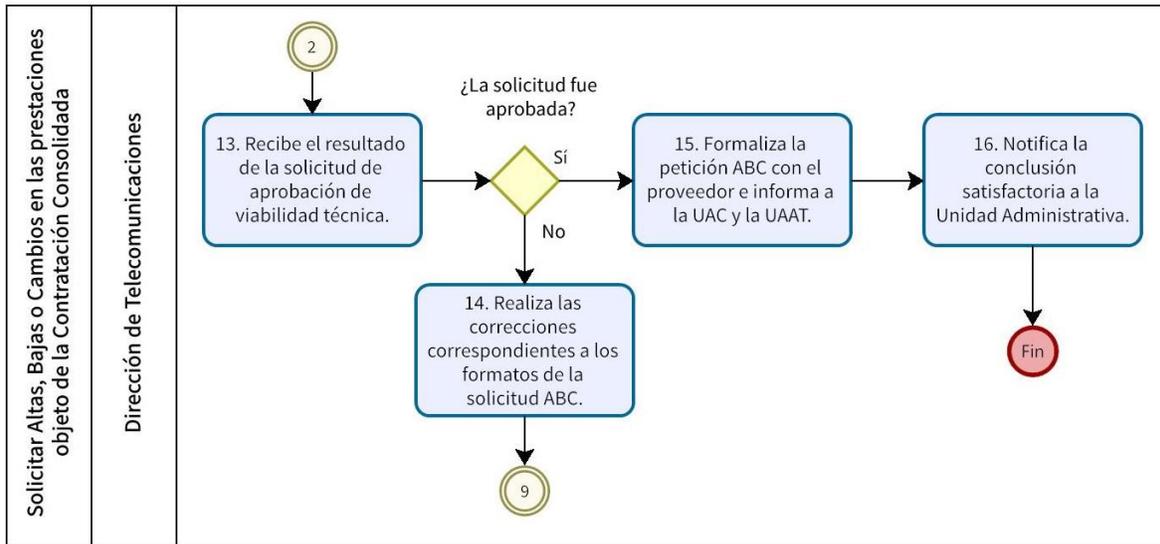
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El proceso anteriormente desarrollado se realiza de manera anual, debido a que corresponde a una contratación de servicios externos a la Secretaría de Movilidad.
3. La solicitud de Viabilidad Financiera y Viabilidad Técnica corresponde a la Dirección General de Administración y Finanzas de la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.
- 4.- El tiempo de respuesta para la emisión de la Viabilidad Financiera depende de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Administración y Finanzas; como es un proceso externo a la Secretaría de Movilidad, el tiempo de respuesta no se incluye en el tiempo aproximado de ejecución.
- 5.- El tiempo de respuesta para la emisión de la Viabilidad Técnica depende de la Dirección Ejecutiva de Política, Conectividad e Infraestructura de Telecomunicaciones de la Agencia Digital de Innovación Pública; como es un proceso externo a la Secretaría de Movilidad, el tiempo de respuesta no se incluye en el tiempo aproximado de ejecución.
- 6.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo







VALIDÓ

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Atención de solicitud de nodo de red

**Objetivo general:** Proporcionar la conexión a la red de datos institucional a los equipos de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Movilidad acorde a las necesidades y a la disponibilidad de infraestructura.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe el oficio de solicitud de instalación de nodo por parte de la Unidad Administrativa y evalúa que cumpla con los requisitos administrativos.	5 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a la Unidad Administrativa sobre la petición.	10 minutos
		(Conectar con fin del procedimiento)	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	5 minutos
4	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe el oficio de solicitud y lo envía con instrucciones para su atención.	25 minutos
5	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Recibe la solicitud de instalación de nodo y analiza la petición.	5 minutos
6		Envía la solicitud con instrucciones de levantamiento técnico en el sitio de instalación de nodo.	25 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	Recibe la solicitud de instalación de nodo y analiza la petición.	25 minutos

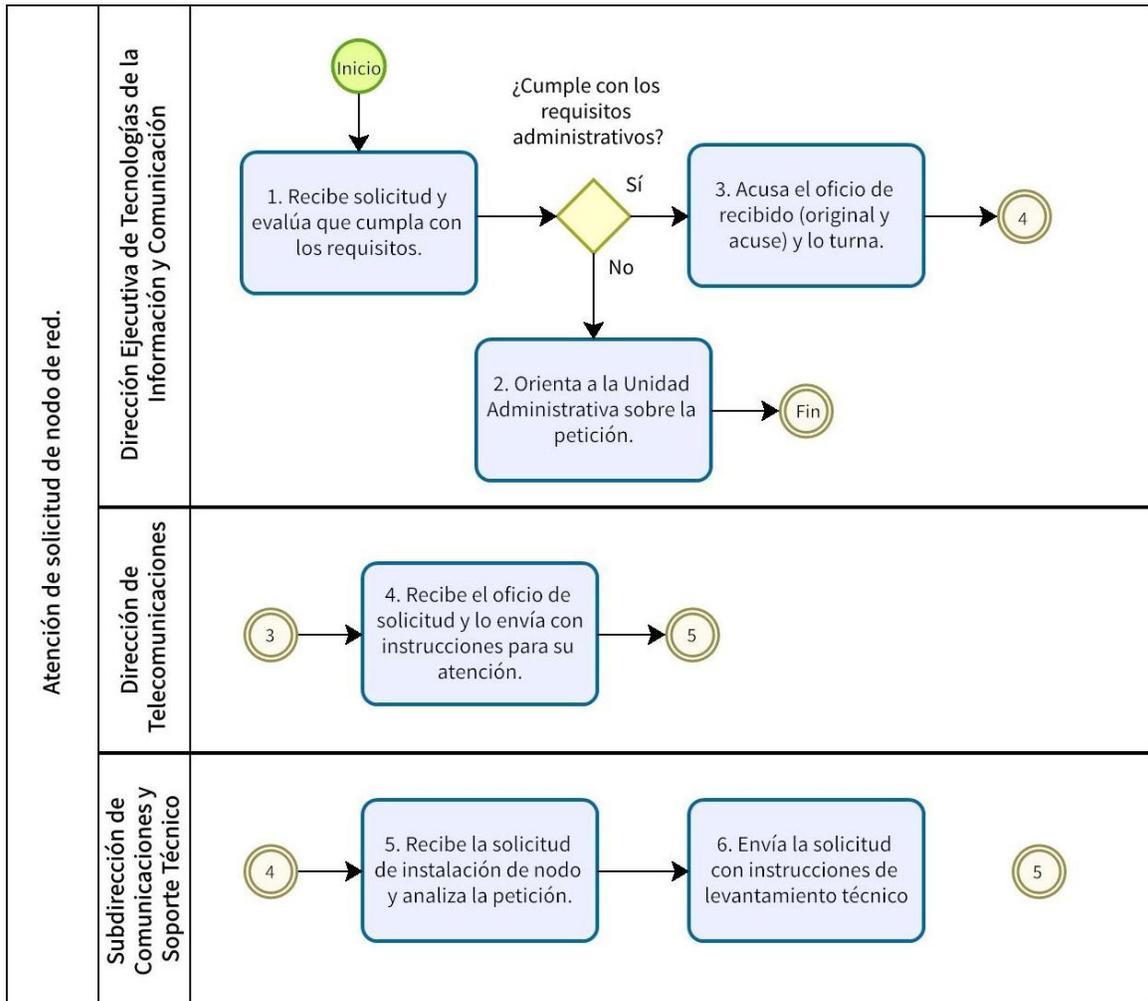
8		Realiza levantamiento técnico de condiciones físicas, eléctricas, material necesario y disponibilidad en el lugar indicado por el solicitante.	1 hora
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
9		Indica los motivos de la improcedencia y comunica el resultado del proceso realizado.	30 minutos
		(Conecta con la actividad 13).	
		<b>SI</b>	
10		Instala el nodo en el lugar indicado por la Unidad Administrativa solicitante.	3 horas
		<b>¿La conexión a la red de datos fue exitosa?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Verifica el cableado y conectividad al dispositivo.	1 hora
		(Conecta con la actividad 10).	
		<b>SI</b>	
12		Comunica el resultado del proceso realizado.	30 minutos
13	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Elabora oficio de respuesta y envía a la Unidad Administrativa solicitante.	10 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 horas y 50 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			

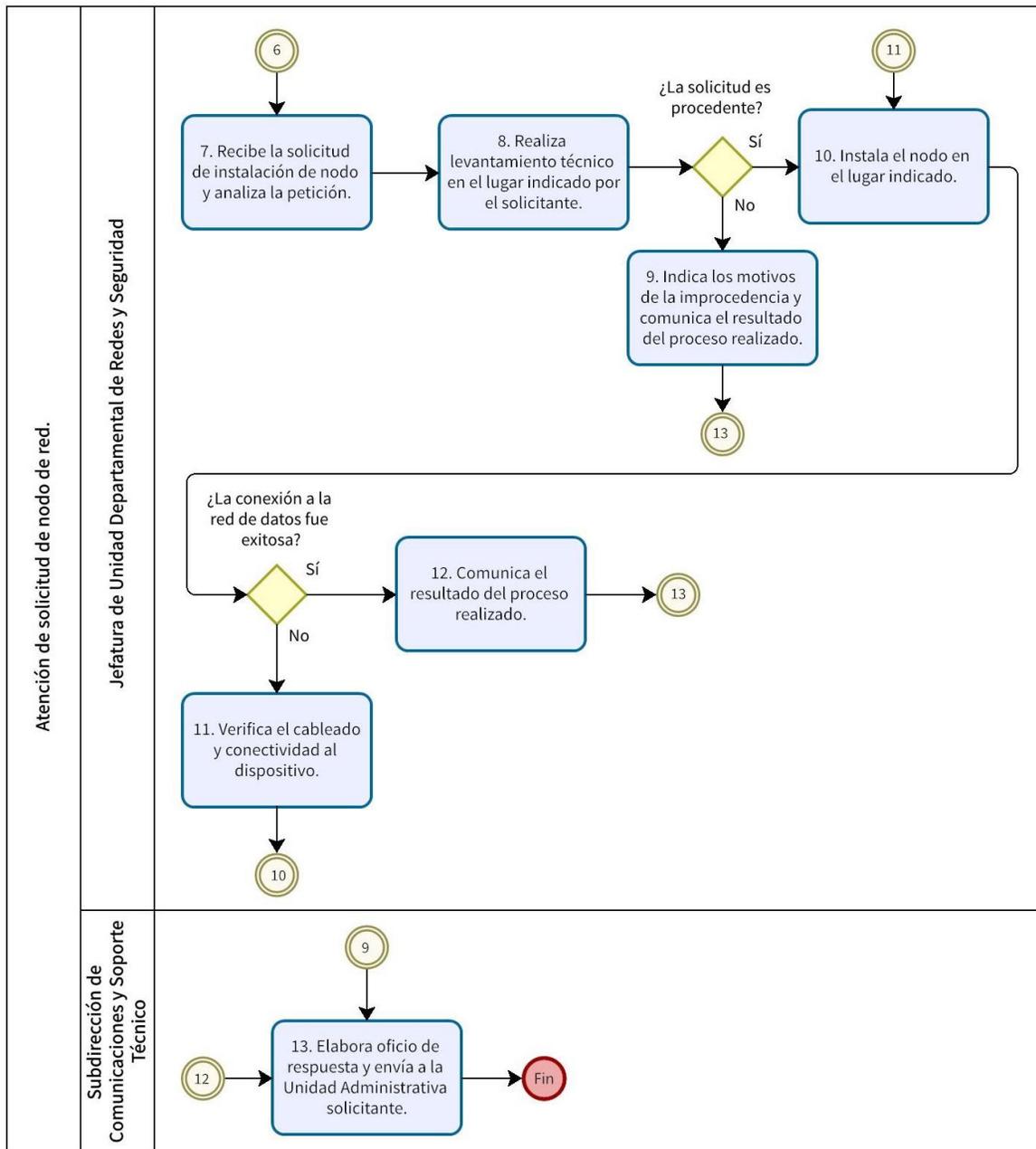
**Aspectos a considerar:**



- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 3.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 4.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.- La solicitud deberá estar signada por el Director de la Unidad Administrativa requirente según lo estipulado en la CIRCULAR 04 “Lineamientos para conectar dispositivos a la Red de Datos Institucional”.
- 6.- El tiempo aproximado de ejecución se ha estimado considerando la instalación de 1 nodo, si la solicitud es más de un nodo los tiempos pueden cambiar.
- 7.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo a equipos de red.

**Objetivo general:** Prevenir los fallos físicos y/o lógicos en los equipos de red propiedad de la Secretaría.

**Descripción Narrativa:**

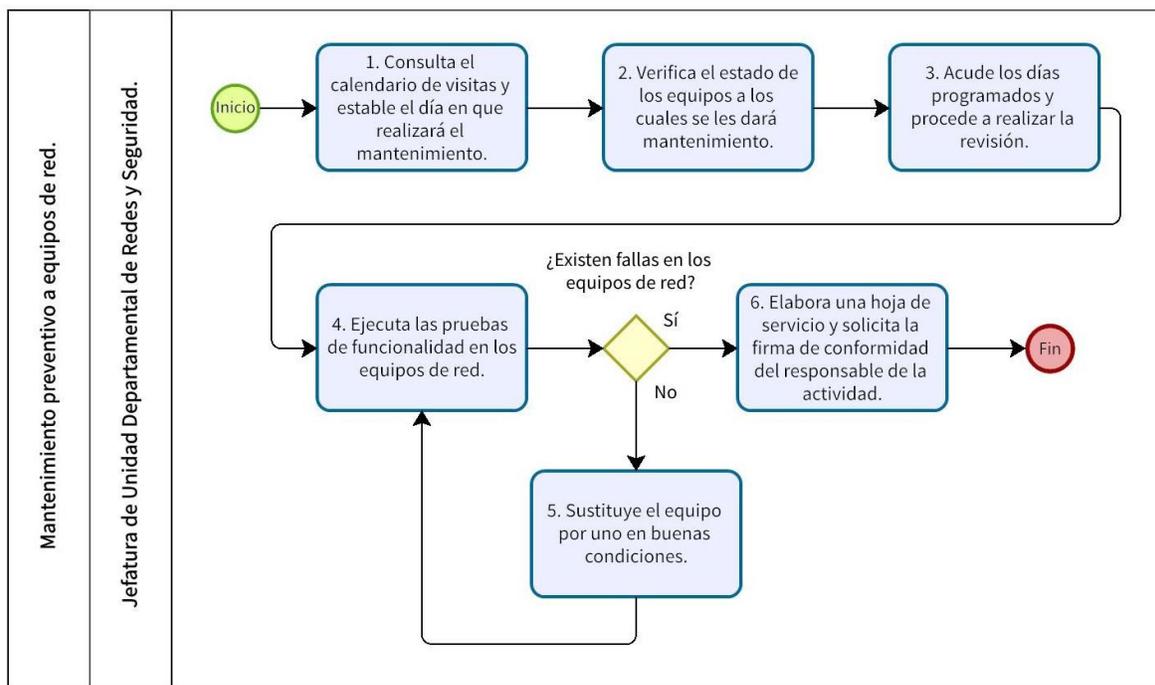
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	Consulta el calendario de visitas y establece el día en que realizará el mantenimiento preventivo a los equipos de red.	30 minutos
2		Verifica el estado de los equipos a los cuales se les dará mantenimiento.	30 minutos
3		Acude los días programados y procede a realizar la revisión de los equipos de red.	3 horas
4		Ejecuta las pruebas de funcionalidad en los equipos de red.	2 horas
		<b>¿Funcionan correctamente los equipos de red?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Sustituye el equipo por uno en buenas condiciones.	1 hora
		<b>(Conecta con actividad 4)</b>	
		<b>SI</b>	
6		Elabora una hoja de servicio y solicita la firma de conformidad del responsable de la actividad.	1 hora
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 8 horas</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> N/A			



### Aspectos para considerar:

- 1.- El mantenimiento preventivo consiste en hacer la limpieza del equipo, así como llevar a cabo la actualización del software.
- 2.- Este procedimiento preventivo se realizará al menos una vez al año, ya que su propósito es realizar revisiones periódicas a los equipos de red para mantenerlos en óptimas condiciones.
- 3.- Este servicio únicamente se brinda a equipos de red que sean propiedad de la Secretaría.
- 4.- Antes de finalizar el mantenimiento preventivo se deberán hacer pruebas de funcionalidad.
- 5.- Cada reporte deberá ser firmado por el Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad, validando que se dio un correcto mantenimiento preventivo.

### Diagrama de flujo



**VALIDÓ**

\_\_\_\_\_  
 Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Asignación de recursos de red.

**Objetivo general:** Asignar los recursos de red institucional (Direcciones IP, permisos de conexión a páginas o aplicaciones específicas y conectividad a internet) a usuarios adscritos a la Secretaría.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe el oficio de solicitud de servicio de Internet Institucional y evalúa que cumpla con los requisitos administrativos.	5 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	10 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	10 minutos
4	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe y analiza la petición para su procedencia.	25 minutos
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Notifica vía oficio los motivos de la improcedencia a la Unidad Administrativa solicitante.	30 minutos
		(Conecta con fin de procedimiento).	
		<b>SI</b>	

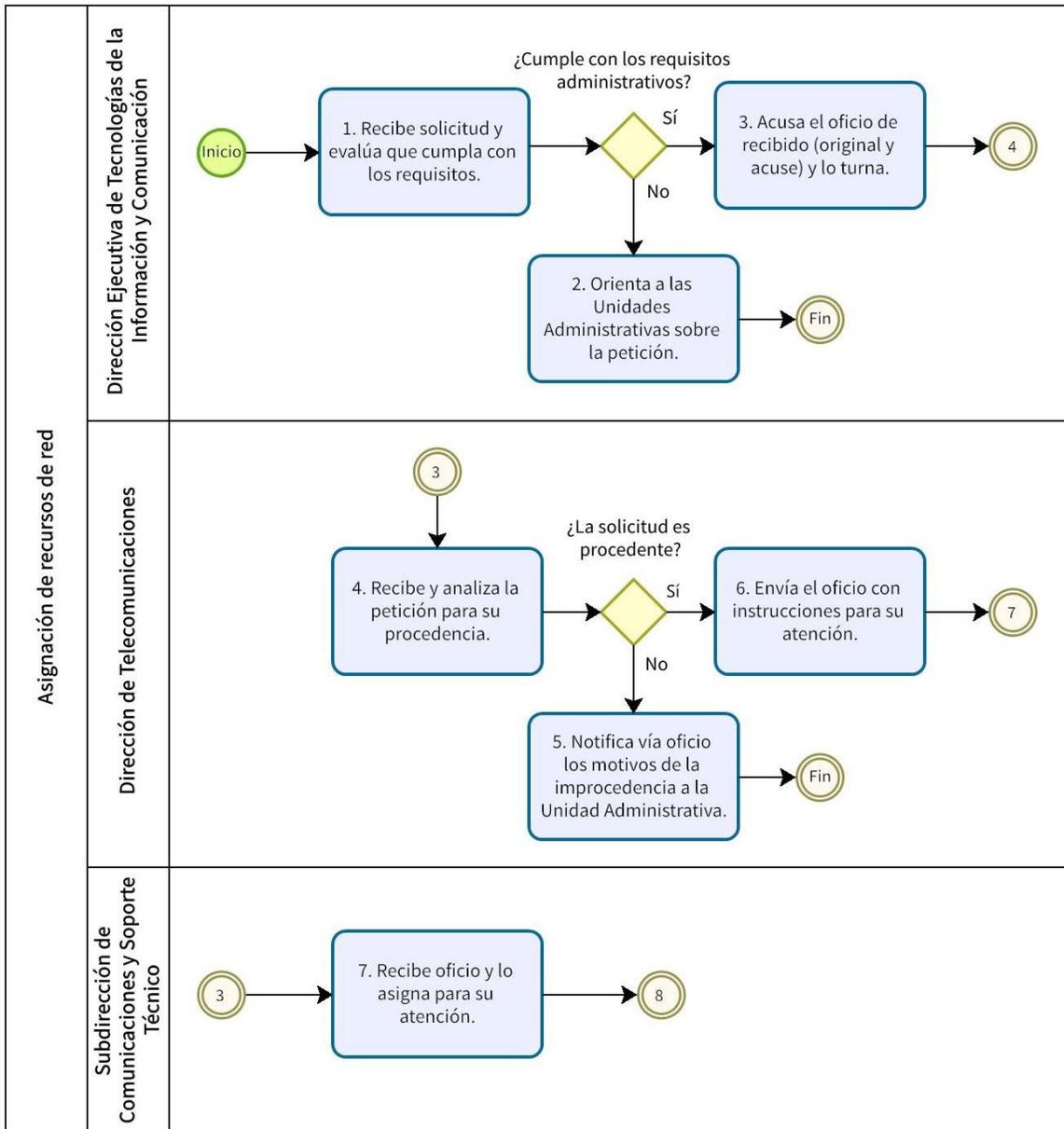
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6		Envía el oficio con instrucciones para su atención.	25 minutos
7	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Recibe oficio y lo asigna para su atención.	20 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	Recibe el oficio y las instrucciones para su atención.	10 minutos
9		Configura los recursos solicitados y realiza pruebas de funcionalidad para validar que los recursos funcionen correctamente.	3 horas
		<b>¿Los recursos de red trabajan correctamente?</b>	
		<b>NO</b>	
10		Revisa la configuración e identifica el posible problema.	30 minutos
		(Conecta con la actividad 8).	
		<b>SI</b>	
11		Solicita al usuario que valide que la solicitud fue atendida.	5 minutos
12		Registra en bitácora los siguientes datos: nombre completo del usuario, cargo, dirección IP asignada y fecha de atención.	5 minutos
13		Comunica el resultado del proceso realizado.	30 minutos
14	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Elabora oficio de respuesta y envía a la Unidad Administrativa solicitante.	30 minutos

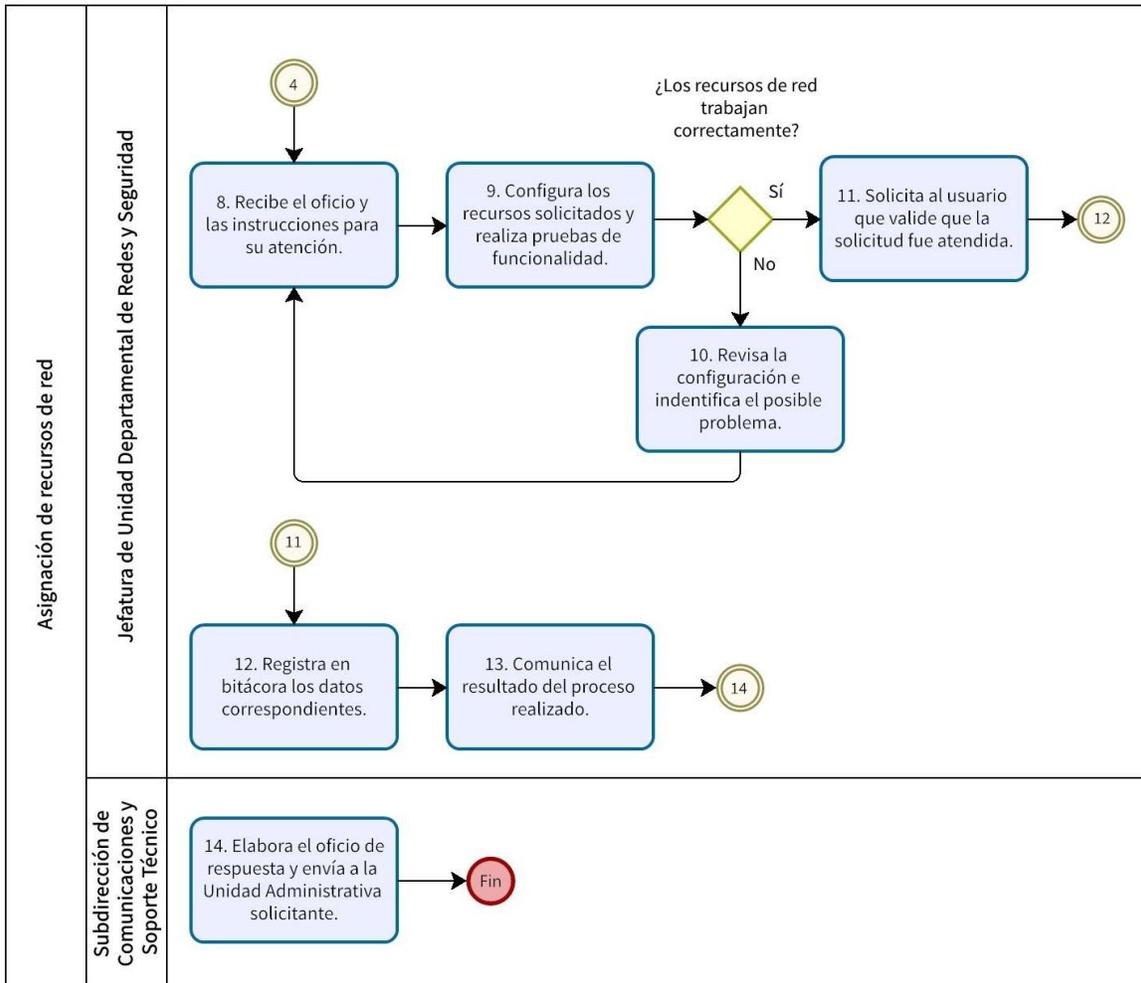
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 6 horas y 55 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos para considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Los recursos informáticos son finitos, por lo que la Dirección de Telecomunicaciones se reserva la atención a las solicitudes de las Unidades Administrativas de acuerdo a los recursos disponibles con lo que cuente la dependencia en el momento de emisión de la misma.
- 3.- Para que el servicio solicitado sea validado como atendido, el usuario final deberá escribir en el oficio los siguientes datos: nombre completo, fecha y firma.
- 4.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.

Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento correctivo de equipos de red.

**Objetivo general:** Corregir los fallos técnicos y de software que se presenten en los equipos de red de acceso, así como detectar los equipos de red dañados para su baja.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad	Recibe el equipo de red dañado.	5 minutos
2		Revisa la vigencia de las garantías del equipo.	1 hora
		<b>¿Tiene contrato vigente de mantenimiento por parte del proveedor?</b>	
		<b>NO</b>	
3		Asigna el equipo dañado a su personal técnico operativo para revisión	1 hora
		(Conectar con actividad 5).	
		<b>SI</b>	
4		Solicita al proveedor revisar, reparar o sustituir el equipo dañado.	1 hora
		(Conecta con la actividad 15).	
5	Jefatura de Unidad Departamental de Redes y Seguridad (personal técnico operativo)	Revisa el equipo de red a nivel de hardware.	1 hora
		<b>¿El daño del equipo es a nivel de hardware?</b>	
		<b>NO</b>	

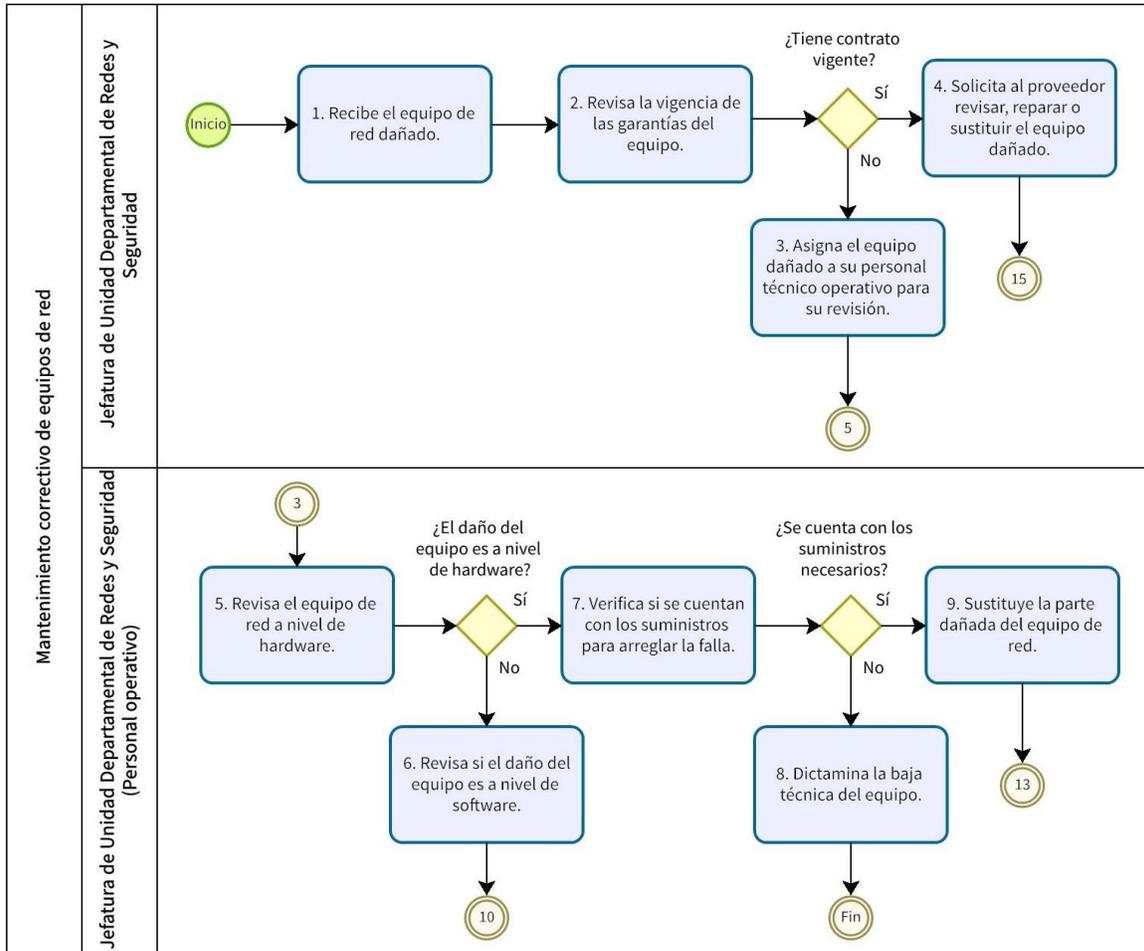
6		Revisa si el daño del equipo es a nivel de software.	1 hora
		(Conectar con actividad 10).	
		<b>SI</b>	
7		Verifica si se cuentan con los suministros para arreglar la falla.	1 hora
		<b>¿Se cuenta con los suministros necesarios para su reparación?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Dictamina la baja técnica del equipo.	1 hora
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
9		Sustituye la parte dañada del equipo de red.	2 horas
		(Conecta con la actividad 13).	
10		Analiza el sistema operativo del equipo de red.	1 hora
		<b>¿El sistema operativo del equipo de red funciona adecuadamente?</b>	
		<b>NO</b>	
11		Reinstala el sistema operativo del equipo de red.	1 hora
		(Conecta con la actividad 13).	
		<b>SI</b>	
12		Actualiza el sistema operativo a su última versión.	1 hora
13		Valida que el equipo de red funcione adecuadamente.	1 hora
		<b>¿El equipo de red presenta fallas?</b>	

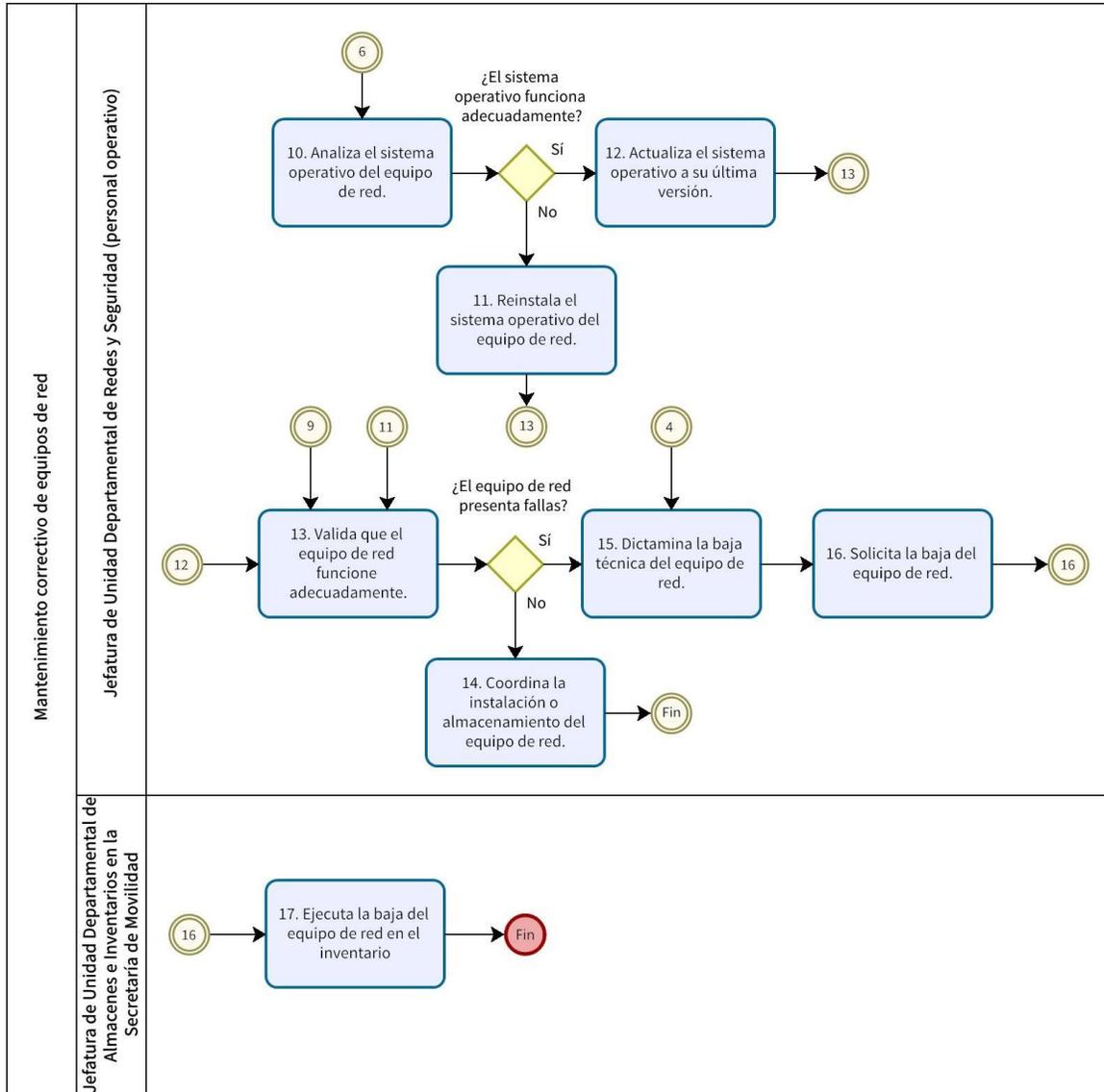
		<b>NO</b>	
14		Coordina la instalación o almacenamiento del equipo de red.	2 horas
		(Conecta con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
15		Dictamina la baja técnica del equipo de red.	1 hora
16		Solicita la baja del equipo de red.	1 día
17	Jefatura de Unidad Departamental de Almacenes e Inventarios en la Secretaría de Movilidad	Ejecuta la baja del equipo de red en el inventario de equipos productivos.	20 días
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 21 días 17 horas 5 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos para considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Este procedimiento aplica cuando un equipo de red requiere mantenimiento fuera de las fechas programadas de mantenimiento preventivo.
- 3.- Se brindará mantenimiento únicamente a los equipos de red que sean propiedad de la Secretaría.
- 4.- El tiempo proyectado para la baja del equipo de red en el inventario de equipos productivos no depende de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación. Por ello, se contempló un periodo estimado que puede extenderse según el alcance del inventario.

### Diagrama de flujo





VALIDÓ

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Control interno de resguardos de bienes.

**Objetivo general:** Generar un control para la asignación de bienes informáticos (equipo de cómputo, laptop, impresora, escáner, no-break, proyector, teclado/mouse, memoria RAM, antena Wifi USB, disco duro interno y externo, kit de herramienta) asignado a los usuarios de la Secretaría de Movilidad a través de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe el (los) bien(es) informático(s) a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Almacenes e Inventarios en la Secretaría de Movilidad	8 horas
2		Entrega el (los) bien(es) informático(s) para su almacenamiento y/o configuración.	4 horas
3	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Recibe el (los) bien(es) informático(s).	4 horas
		<b>¿El bien informático es un CPU?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Agrega el(los) bien(es) informático(s) al inventario y resguarda el material.	3 horas
		(Conecta con la actividad 6).	
		<b>SI</b>	
5		Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico que se realice la configuración del equipo de acuerdo a los parámetros establecidos por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.	8 horas
6	Dirección de Telecomunicaciones	Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario	2 horas

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		sobre la existencia del (o los) bien(es) informático(s) que se pueden asignar a las diversas Unidades Administrativas y/o usuarios de la Secretaría.	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario	Coordina con la Unidad Administrativa y/o usuarios interesados la fecha de entrega en las que se le (s) asignarán el (los) bien (es).	1 día
8		Elabora el documento correspondiente para la asignación del (o los) bien(s) informático(s).	2 horas
9	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Verifica si el bien informático debe ser configurado de manera específica.	1 hora
		<b>¿El bien informático necesita alguna configuración especial?</b>	
		<b>NO</b>	
10		Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico la asignación del (de los) técnico(s) para la entrega del (o los) bien(s) informático(s).	1 hora
		(Conecta con la actividad 13).	
		<b>SI</b>	
11		Solicita realizar la configuración del (de los) bien (es) informático(s).	
12	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico	Realiza la configuración del (de los) bien (es) informático(s) correspondiente(s).	1 hora
13		Asigna a el(los) técnico(s) para la entrega del (o los) bien(s) informático(s).	1 hora

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14		Realiza instalación en sitio y valida el correcto funcionamiento con el usuario.	2 horas
15		Entrega la parte correspondiente del documento de resguardo al usuario responsable, certificando así que se cumplió con la solicitud.	20 minutos
16		Entrega la parte correspondiente del documento de resguardo a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico, certificando así que se cumplió con la solicitud.	20 minutos
17		Notifica a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico la realización de la entrega de el (los) bien(es) informático(s) y la entrega del documento de resguardo firmada por el usuario.	20 minutos
18	Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico	Recibe y entrega el documento de resguardo debidamente requisitado.	30 minutos
19	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios al Usuario	Recibe el documento de resguardo debidamente requisitado, lo digitaliza y lo archiva física y digitalmente.	10 minutos.
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días 14 horas y 40 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b> <b>N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación

respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.

2.- Se entenderá por usuario al personal adscrito a la Secretaría que esté designado a una de las áreas de esta dependencia y se encuentre desempeñando actividades.

3.- Se asignan los bienes informáticos que sean autorizados y recibidos por la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación y/o la Dirección de Telecomunicaciones a través de la Coordinación de Recursos Materiales, Abastecimiento y Servicios (Jefatura de Unidad Departamental de Almacenes e Inventarios).

4.- Se asignan bienes informáticos (usados) a las áreas de la Secretaría que lo requieran siempre y cuando su solicitud sea justificada y necesaria, así como se cuente con los recursos disponibles en la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación y/o la Dirección de Telecomunicaciones.

5.- El control del registro de los bienes asignados deberá llevarlo la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.

6.- El acceso a la bodega de la Dirección de Telecomunicaciones será únicamente para personal de “Estructura”, el personal operativo, sindicalizado o de base deberá ingresar acompañado del personal de estructura en todo momento.

7.- La configuración del CPU se realizará de acuerdo a los parámetros establecidos por la Subdirección de Soporte Técnico y Mantenimiento de Equipos de Cómputo o bien con base en los requerimientos especiales que solicite la Dirección de Telecomunicaciones.

8.- La entrega de los bienes informáticos se realizará únicamente en las instalaciones del edificio SEDE de la Secretaría con ubicación en Avenida Álvaro Obregón 269, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. En caso de requerirse la instalación fuera de esta ubicación, la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación no se hará responsable del traslado de los bienes, únicamente de la instalación de acuerdo a lo descrito en este procedimiento.

9.- Es responsabilidad de la Coordinación de Recursos Materiales, Abastecimiento y Servicios asignar el código de inventario a los bienes informáticos que ellos crean convenientes según sus parámetros.

10.- La entrega de los bienes informáticos se realizará en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs.

11.- En caso de que la persona designada a recibir el resguardo de bienes no esté presente, podrá firmar por ausencia algún miembro de su equipo siempre y cuando se especifique: nombre, cargo y firma y se dé por enterado el responsable original.

12.- El documento de resguardo deberá contener mínimo lo siguiente: fecha de asignación, área de asignación y domicilio, cantidad de bienes informáticos a asignar, descripción del (o los) bien(s) informático(s), número de inventario (en caso de ser inventariado por la Jefatura de Unidad Departamental de Almacenes e Inventarios), número de serie del (o los) bien(s) informático(s), nombre del usuario asignado, cargo y tipo de contratación del usuario asignado, campo para la firma del usuario asignado. Finalmente, nombre, cargo y firma del responsable del área que recibe la asignación y nombre, cargo y firma del responsable que entrega el (o los) bien(s) informático(s).



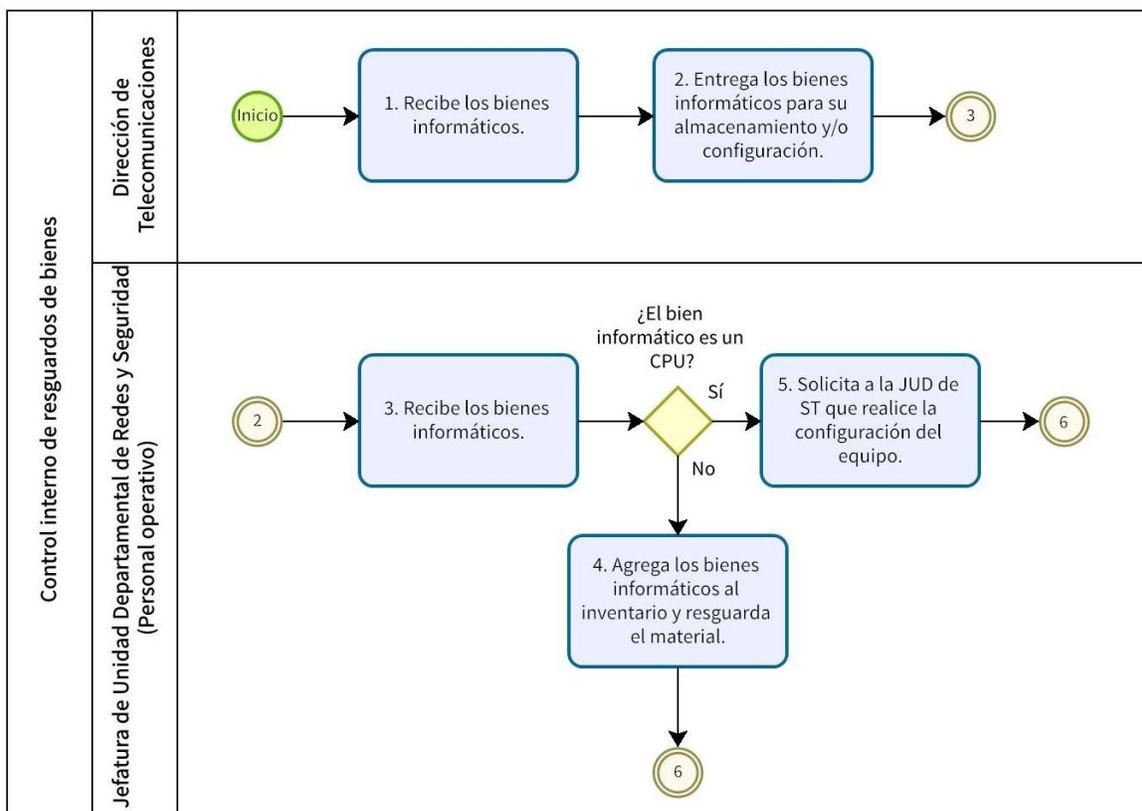
También se pueden incluir notas que permitan resaltar puntos importantes sobre la entrega del (o los) bien(s) informático(s).

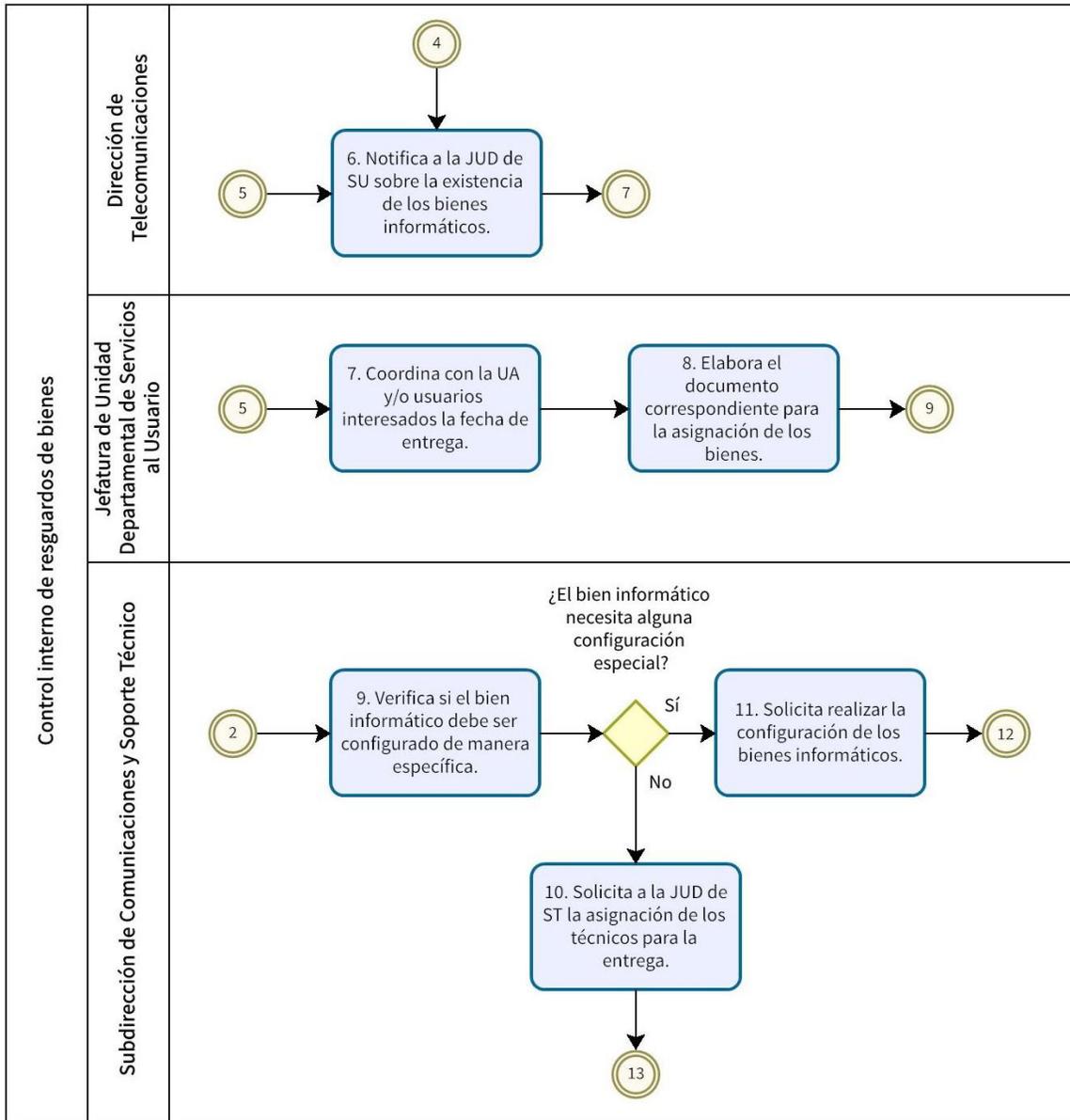
13.- El documento de resguardo deberá ser generado en dos tantos físicamente para su Vo.Bo. y firma: uno será entregado al usuario al terminar de atender la solicitud y el segundo será entregado a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico para que ésta, a su vez, entregue el documento firmado por el usuario a la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico para su conocimiento.

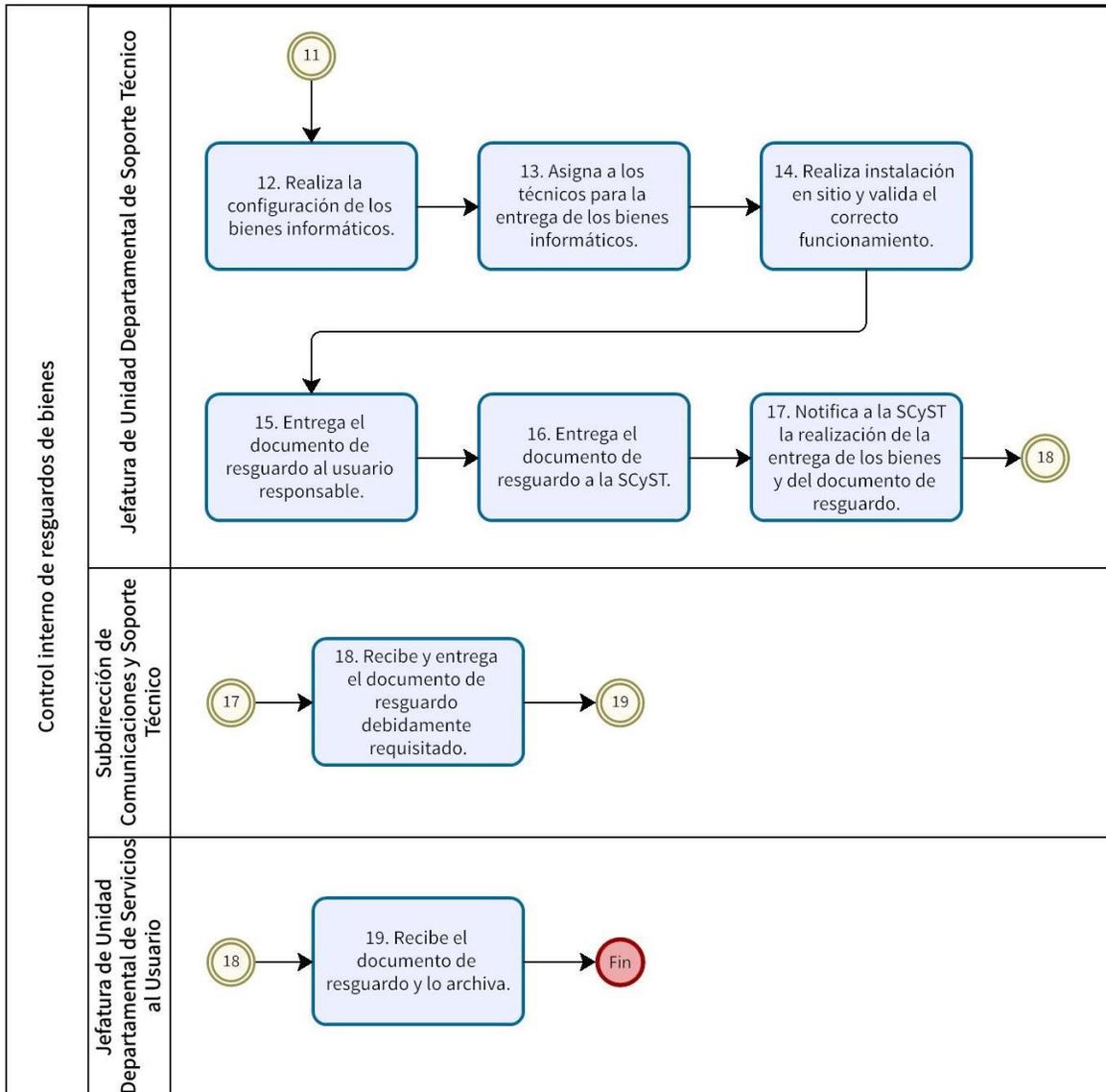
14.- Los resguardos archivados deberán permanecer en una carpeta física en la oficina de la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico. Es necesario puntualizar que los documentos no deberán ser maltratados ni perforados debido a que contienen firmas autógrafas. La carpeta digital deberá permanecer en el equipo de cómputo de la Jefatura de Unidad Departamental.

15.- El personal de Soporte Técnico, deberá tener buenas prácticas al momento de realizar la instalación en sitio, por lo que deberá saludar, presentarse y solicitar autorización para comenzar sus actividades.

### Diagrama de flujo







**VALIDÓ**

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Actualización del Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática.

**Objetivo general:** Mantener el monitoreo continuo de los aplicativos o sistemas sustantivos de la Secretaría de Movilidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Telecomunicaciones	Valida con la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Dirección de Sistemas de Información si existen nuevos aplicativos o sistemas sustantivos a monitorear.	1 hora
		<b>¿Existen nuevos aplicativos/sistemas?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Valida que todos los servicios estén operando de forma correcta y revisa que los sistemas no requieran atención específica o inspección física de la infraestructura.	15 minutos
		(Conecta con fin de procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Solicita a la Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la Información que actualice el Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática.	1 hora
4	Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la Información	Da de alta en el Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática todos los aplicativos y sistemas sustantivos aprobados por la Dirección de Telecomunicaciones.	1 hora

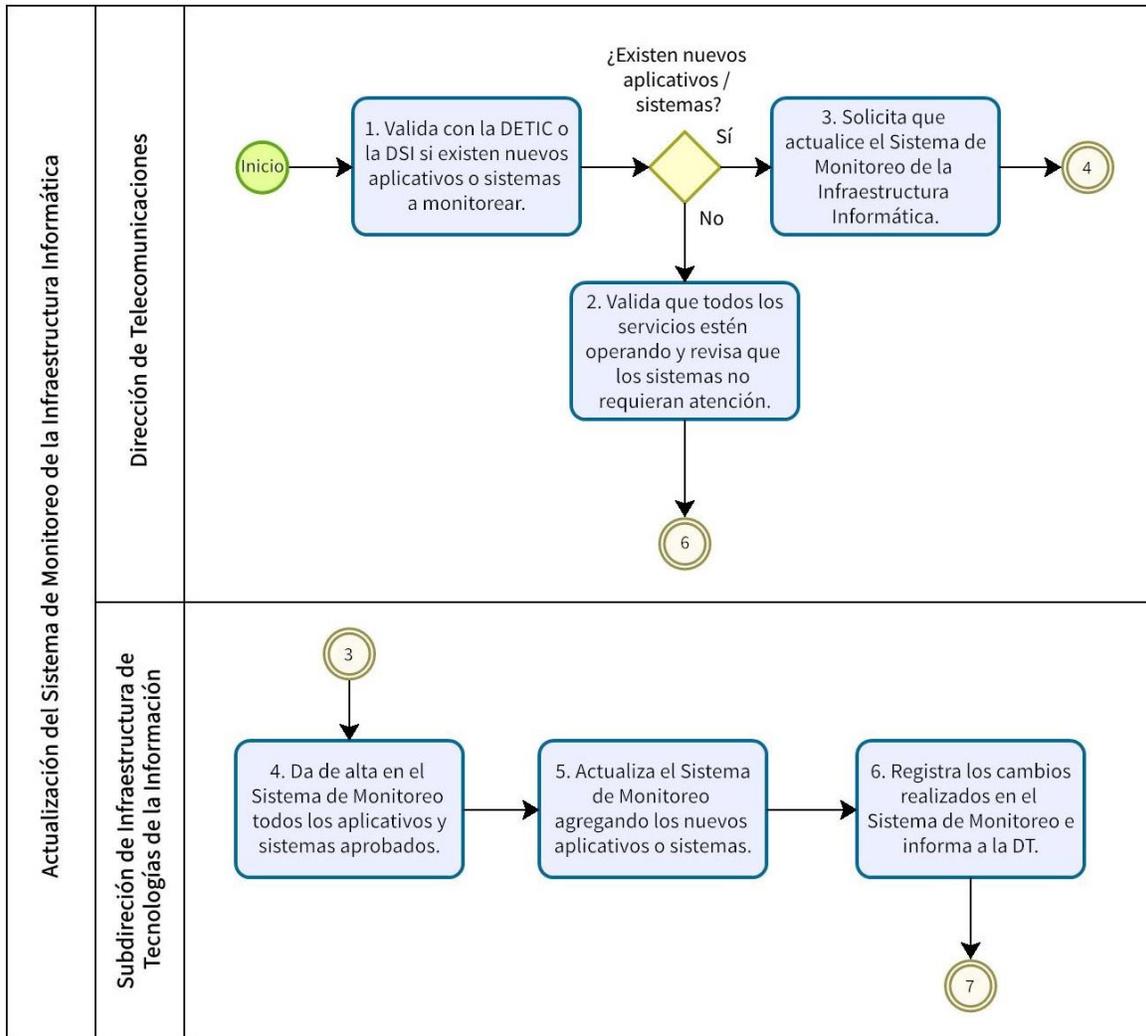
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
5		Actualiza el Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática agregando los nuevos aplicativos o sistemas sustantivos y configura los parámetros a monitorear (intermitencia, consumo de CPU, Memoria RAM, Disco Duro, Puertos lógicos) según corresponda.	2 horas
6		Registra los cambios realizados en el Sistema de Monitoreo de Infraestructura Informática e informa a la Dirección de Telecomunicaciones.	30 minutos
7	Dirección de Telecomunicaciones	Verifica los cambios realizados en el Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática.	20 minutos
8		Informa a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación sobre los nuevos aplicativos o sistemas sustantivos monitoreados.	40 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 6 horas y 45 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

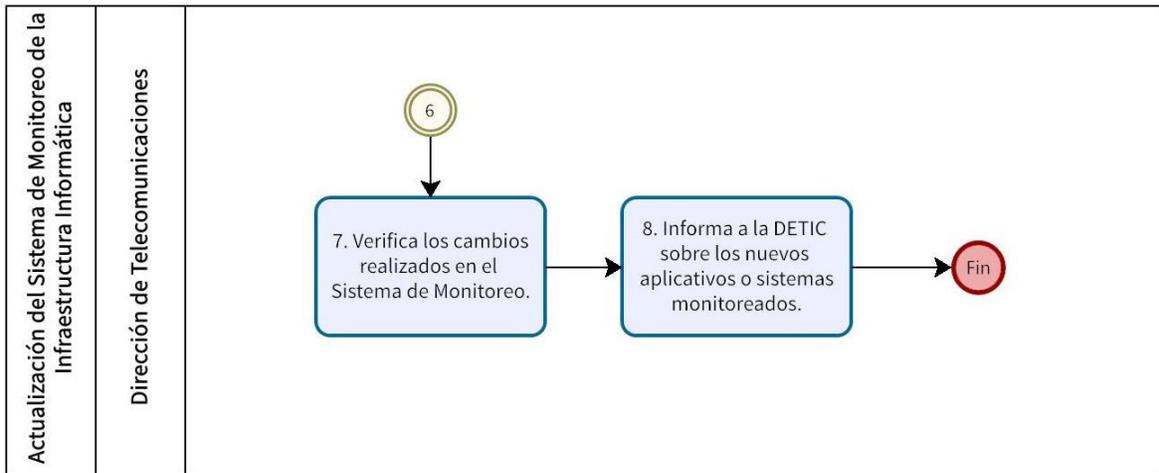
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: A) El día laboral dura 8 horas; B) Únicamente se labora en días hábiles.
- 2.- Sólo serán susceptibles de seguimiento y vigilancia a través del Sistema de Monitoreo de la Infraestructura Informática, los aplicativos o sistemas sustantivos que sean

solicitados por la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación o Dirección de Sistemas de Información.

**Diagrama de flujo**





**VALIDÓ**

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Nombre del Procedimiento:** Creación de máquinas virtuales.

**Objetivo general:** Generar máquinas virtuales para la implementación de aplicativos o sistemas sustantivos a solicitud de las Diversas Unidades Administrativas de la Secretaría de Movilidad.

**Descripción Narrativa:**

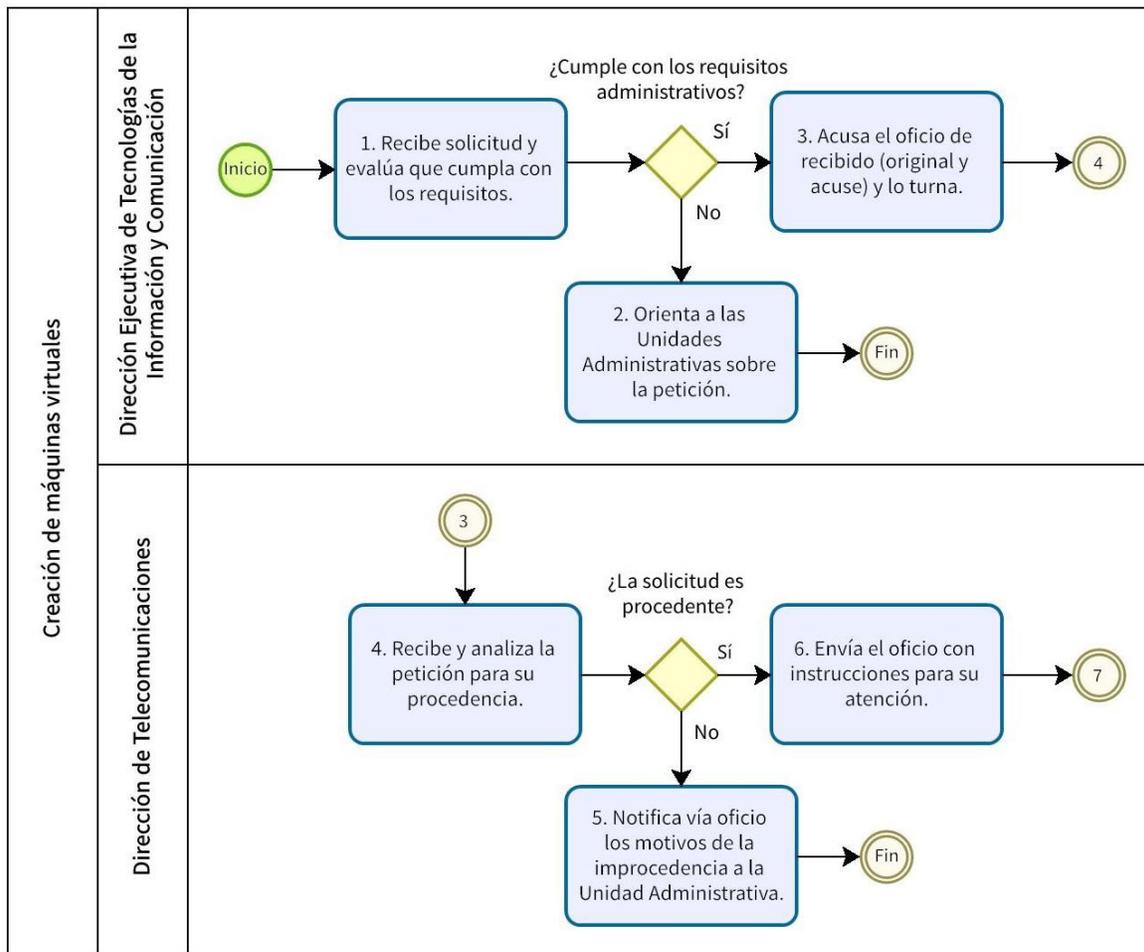
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Recibe la solicitud de creación de Máquina Virtual por parte de la Unidad Administrativa que conforman la Secretaría de Movilidad.	5 minutos
		<b>¿Cumple con los requisitos administrativos?</b>	
		<b>NO</b>	
2		Orienta a las Unidades Administrativas sobre la petición.	10 minutos
		(Conectar con el fin del procedimiento).	
		<b>SI</b>	
3		Acusa el oficio de recibido (original y acuse) y lo turna.	20 minutos
4	Dirección de Telecomunicaciones	Recibe y analiza el oficio de creación para verificar su procedencia.	4 horas
		<b>¿La solicitud es procedente?</b>	
		<b>NO</b>	
5		Notifica vía oficio los motivos de improcedencia a la Unidad Administrativa solicitante.	4 horas
		(Conectar con el fin del procedimiento).	

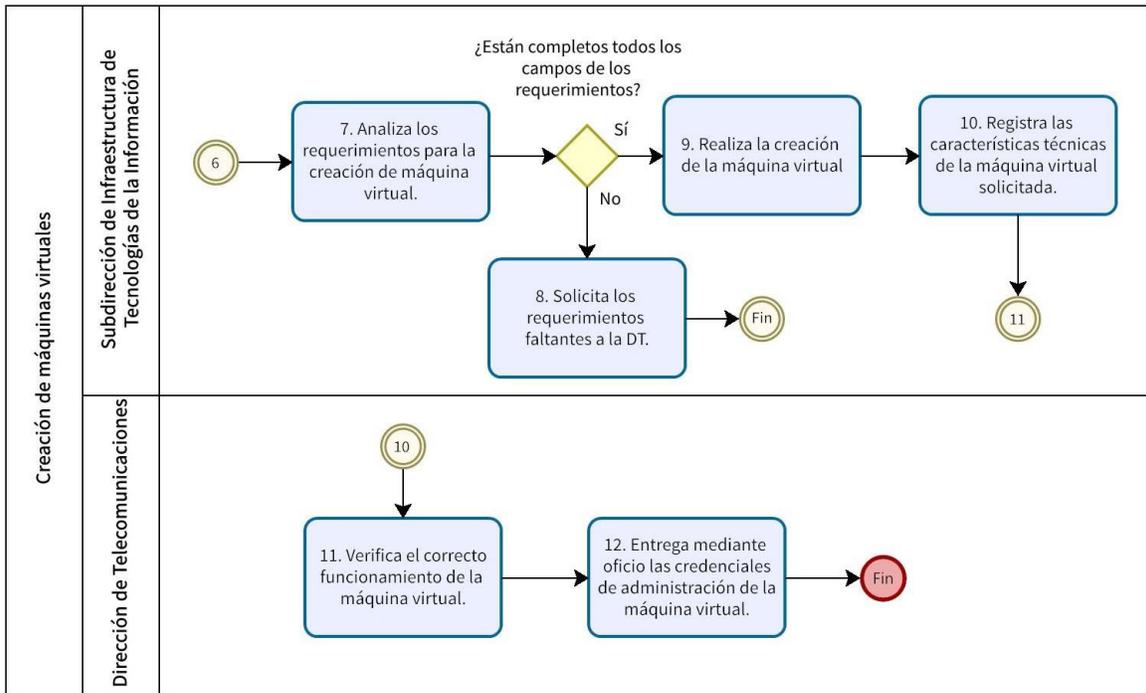
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>SI</b>	
6		Envía la solicitud a la Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la información para su atención.	40 minutos
7	Subdirección de Infraestructura de Tecnologías de la información	Analiza los requerimientos para la creación de máquina virtual.	40 minutos
		<b>¿Están completos todos los campos de los requerimientos?</b>	
		<b>NO</b>	
8		Solicita los requerimientos faltantes a la Dirección de Telecomunicaciones.	15 minutos
		(Conecta con actividad 5).	
		<b>SI</b>	
9		Realiza la creación de la máquina virtual.	2 horas
10		Registra las características técnicas de la máquina virtual solicitada.	30 minutos
11	Dirección de Telecomunicaciones	Verifica el correcto funcionamiento de la máquina virtual.	30 minutos
12		Entrega mediante oficio las credenciales de administración de la máquina virtual a la Unidad Administrativa solicitante.	8 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 21 horas y 10 minutos hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

### Aspectos a considerar:

- 1.- La Unidad Administrativa solicitante corresponde a cualquiera de las direcciones de la Secretaría de Movilidad que presente la solicitud.
- 2.- Con respecto a la duración de los procesos anteriormente referidos, se debe tomar en cuenta que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación respeta los siguientes aspectos de la jornada de trabajo: a) El día laboral dura 8 horas; b) Únicamente se labora en días hábiles.
- 3.- El personal a cargo de la Oficialía de partes de la DETIC es personal operativo/administrativo bajo las contrataciones de base, confianza y/o estabilidad laboral, el cual se encarga de recibir y acusar de recibido los oficios dirigidos a esta Dirección, así como orientar al solicitante con respecto a los requisitos administrativos.
- 4.- Los requisitos administrativos con los que debe cumplir la solicitud son los siguientes: número de oficio, área solicitante, persona que lo solicita, descripción de lo solicitado y documentos escaneados (oficio original y soporte documental).
- 5.- El encargado de turnar las solicitudes al área correspondiente para atenderlas es el Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 6.- Sólo se crearán y asignarán máquinas virtuales cuando las Unidades Administrativas solicitantes justifiquen plenamente la necesidad de la misma y del servicio o aplicativo que implementarán.
- 7.- Responsabilidades de la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación:
  - a) Brindar el alojamiento de la citada infraestructura (en el Centro de Cómputo de la Secretaría).
  - b) Creación de máquinas virtuales conforme a los requerimientos solicitados por el área requirente.
  - c) Entrega de las credenciales de acceso de la máquina virtual, para que el personal designado por el área requirente, pueda realizar las tareas que considere procedentes.
  - d) Monitoreo a nivel (red) de la infraestructura las 24 horas a fin de prevenir cualquier incidente de seguridad o conectividad.
- 8.- Responsabilidades del área requirente:
  - a) Administración y cuidado de las credenciales de acceso asignadas.
  - b) Administración de la máquina virtual.
  - c) Administración de espacio de almacenamiento (recursos asignados).
  - d) Responsable de todos los aplicativos instalados posteriores a la entrega de las credenciales de usuario por parte de la DETIC.

Diagrama de flujo





**VALIDÓ**

---

Miguel Alonso Vilchis Domínguez  
 Director Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicación

## GLOSARIO

1. **Bitácora de Servicios:** documento digital para el Control y Seguimiento de Servicios realizados por la Subdirección de Comunicaciones y Soporte Técnico.
2. **Brief:** resumen que contiene los elementos principales sobre una idea o concepto a desarrollar.
3. **Contenido multimedia:** contenido que incluye diferentes medios como pueden ser imágenes, sonido, video, texto, etc.
4. **Campaña publicitaria:** acción comunicativa para difundir contenido de interés para la sociedad.
5. **CARECI:** Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno.
6. **Ciencias del Comportamiento:** las ciencias del comportamiento estudian los efectos de los factores psicológicos, cognitivos, emocionales, culturales y sociales en las decisiones de los individuos y las instituciones, y cómo esas decisiones se desvían de las expectativas implícitas en la teoría económica clásica.
7. **Formato único de servicio de soporte técnico y de red institucional:** documento por el cual se realizan las peticiones para los servicios de soporte técnico y red institucional de la Secretaría de Movilidad.
8. **Imagen gráfica:** representación visual de un concepto o idea.
9. **Manual de Identidad Gráfica:** documento oficial en el cual se estipula los lineamientos en cuestión de imagen gráfica, para su aplicación en distintos materiales.
10. **Manual de Identidad Institucional del Gobierno de la Ciudad de México:** documento oficial en el cual se estipula los lineamientos en cuestión de imagen gráfica, para su aplicación en distintos materiales.
11. **Mesa de Ayuda de Soporte Técnico:** personal encargado de recibir las solicitudes de servicio de soporte técnico vía telefónica o correo electrónico, así como, de brindar orientación a los usuarios para generar su solicitud de servicio y determinar si los reportes son procedentes o no.
12. **Parrilla de contenidos:** documento en el cual se planifica y visualiza de manera semanal el contenido a publicar en redes sociales.
13. **Permisos Administrativos Temporales Revocables:** documento oficial que puede estar sujeto a cancelación.
14. **Programas y políticas de la SEMOVI:** programas en los que tienen participación directa las unidades administrativas de la Secretaría.
15. **Proyectos transversales:** proyectos en los que se ven involucrados dos o más unidades administrativas de la Secretaría.
16. **Red social oficial:** cuenta oficial de una red social que pertenece a la SEMOVI.
17. **Sistema de gestión de archivo:** Sistema de registro, consulta y emisión para el seguimiento de los oficios que recibe la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicación.
18. **SIPOT:** Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia.



19. **Sistema de Ticket:** aplicativo informático a través del cual, se crean los folios sobre los reportes que se reciben y son procedentes para la atención en Mesa de Ayuda de Soporte Técnico, donde se capturan los datos necesarios del usuario para su atención.
20. **Vigimovi:** Vigilantes de la Movilidad, equipo encargado de monitorear los reportes sobre hechos en los que se ven involucradas unidades de transporte público.