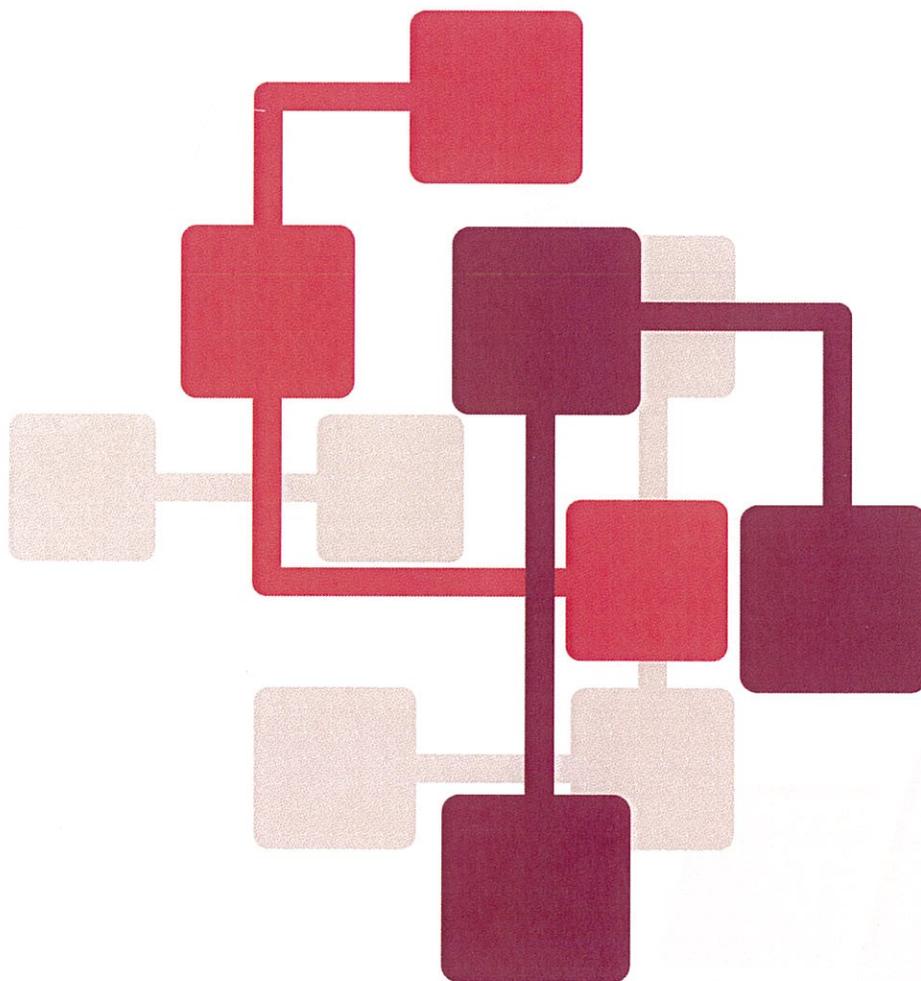


# Manual de Procedimientos



**ZAPOPAN**  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2012-2015

## ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	7
V. Glosario de términos	29
VI. Autorizaciones	31

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extraer en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES.			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
18-ST-SP-01	Reparación de equipo de cómputo, radiocomunicación y telefónico.	18-ST-PC-01	Recepción de solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico.
		18-ST-PC-02	Reparación por garantía.
		18-ST-PC-03	Evaluación en laboratorio.
		18-ST-PC-04	Adquisición de refacciones.
		18-ST-PC-05	Evaluación por Proveedor Externo.
		18-ST-PC-06	Entrega de equipo.
18-ST-SP-02	Adquisición de accesorios y refacciones de equipo de cómputo, radiocomunicación y telefónico.	18-ST-PC-07	Recepción de solicitud.
		18-ST-PC-08	Verificación de existencias de accesorios y refacciones.
		18-ST-PC-09	Entrega de equipo y registro de servicio.
18-ST-SP-03	Administración de la red municipal de voz.	18-ST-PC-10	Recepción de solicitud y factibilidad de integrar a la red municipal de voz.
		18-ST-PC-11	Factibilidad de línea externa o medio alterno.
		18-ST-PC-12	Factibilidad de enlace por microondas o medio alterno.
		18-ST-PC-13	Ejecución y registro de servicio.
18-ST-SP-04	Integración de equipos de cómputo y usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.	18-ST-PC-14	Recepción de solicitud.
		18-ST-PC-15	Integración de equipo de cómputo a la red municipal de datos.
		18-ST-PC-16	Alta de usuario a la red municipal de datos.
		18-ST-PC-17	Servicio de internet.
		18-ST-PC-18	Cuenta de correo electrónico.
		18-ST-PC-19	Registro del servicio.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES.			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
18-ST-SP-05	Desarrollo e implementación de sistemas.	18-ST-PC-20	Recepción, análisis de la solicitud y desarrollo de la aplicación.
		18-ST-PC-21	Mantenimiento, capacitación de usuarios e instalación de la aplicación.
N/A	N/A	18-ST-PC-22	Adquisición de equipo nuevo de cómputo, radiocomunicaciones, telefonía y redes.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-01
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Atención a Usuarios, Radiocomunicación y Telefonía	Revisión:	0
Sub proceso:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Recepción de Solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico. 18-ST-PC-01	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda ó vía oficio.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	1.2 Asigna a un técnico para su evaluación.	Atención a usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.3 Evalúa si es posible su reparación en campo.	Atención a usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.4 ¿Reparación en campo?		
	En caso de que sí se repare en campo, pasa a la actividad 1.7		
	En caso de que no se repare en campo, pasa a la actividad 1.5		
	1.5 Solicita vía telefónica oficio a la Dependencia para que envíe el equipo.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.6 Recibe el equipo, lo registra en el Sistema para su entrada y pasa a la actividad 1.8	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.7 Realiza visita en el lugar para su revisión.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.8 Analiza el equipo.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.9 ¿El equipo requiere baja?		
	En caso de sí para a la actividad 1.10		
	En caso de no, pasa a la actividad 1.15		
	1.10 Elabora dictamen (diagnostico) para baja	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.11 ¿Es equipo de computo?		
	En caso de SI pasa a la actividad 1.14		
	En caso de NO pasa a la actividad 1.12		
	1.12 Elabora oficio a la Dirección de Patrimonio con dictamen para baja anexo.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.13 Espera a que la Dirección de Patrimonio abra su bodega para recibir equipo.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.14 Entrega equipo y/o la Dependencias con oficio de baja ante la Dirección de Patrimonio en su bodega y termina el procedimiento.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
1.15 ¿Puede reparar el equipo en el momento?			
En caso que sí se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 1.16.			
En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 2.1.			
1.16 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.2.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.		
Reparación por Garantía. 18-ST-PC-02	2.1 Evalúa si cuenta con garantía.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.2 ¿Cuenta con garantía?		
	En caso de que si cuente con garantía, pasa a la actividad 2.3		
	En caso de que no cuente con garantía, pasa a la actividad 3.1		
	2.3 Envía el equipo con ficha de recibido con proveedor de garantía para su reparación	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.4 Notifica al usuario vía telefónica u oficio que se envió a garantía	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones	

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-01
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Atención a Usuarios, Radiocomunicación y Telefonía	Revisión:	0
Sub proceso:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
		Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.5 Verifica fecha de factura para determinar si procede la garantía.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.6 ¿Procede la garantía?		
	En caso de que proceda la garantía, pasa a la actividad 2.7		
	En caso de que no proceda la garantía, pasa a la actividad 5.1		
	2.7 Recibe el equipo reparado por parte del proveedor.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
Evaluación en Laboratorio. 18-ST-PC-03	2.8 Revisa el equipo y pasa a la actividad 6.1	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	3.1 Evalúa si se puede reparar en laboratorio.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.2 ¿Puede repararse en laboratorio?		
	En caso de que si pueda repararse en laboratorio, pasa a la actividad 3.3		
	En caso de que no pueda repararse en laboratorio, pasa a la actividad 5.1		
	3.3 Verifica si tiene las refacciones para la reparación.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.4 ¿Cuenta con refacción?		
	En caso de que si cuente con refacciones, pasa a la actividad 3.5	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
Adquisición de Refacciones. 18-ST-PC-04	En caso de que no cuente con refacciones, pasa a la actividad 4.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.5 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	4.1 ¿Verifica presupuesto para realizar la compra?		
	En caso de ser fondo revolvente, gastos a comprobar y/o Gasto efectuado, pasa a la actividad 4.3		
	En caso de ser por proveedor externo, pasa a la actividad 5.10		
	En caso de falta de presupuesto, pasa a la 4.2		
	4.2 Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo.		
	4.3 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
Evaluación por Proveedor Externo. 18-ST-PC-05	4.4 Realiza la compra de refacciones.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	4.5 Repara el equipo. Continúa con la actividad 6.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	5.1 Notifica el proveedor a la Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, anexando diagnostico y presupuesto	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.	
	5.2 Envía el equipo con ficha de recibido con un proveedor autorizado para el diagnostico y cotización de la reparación.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación	

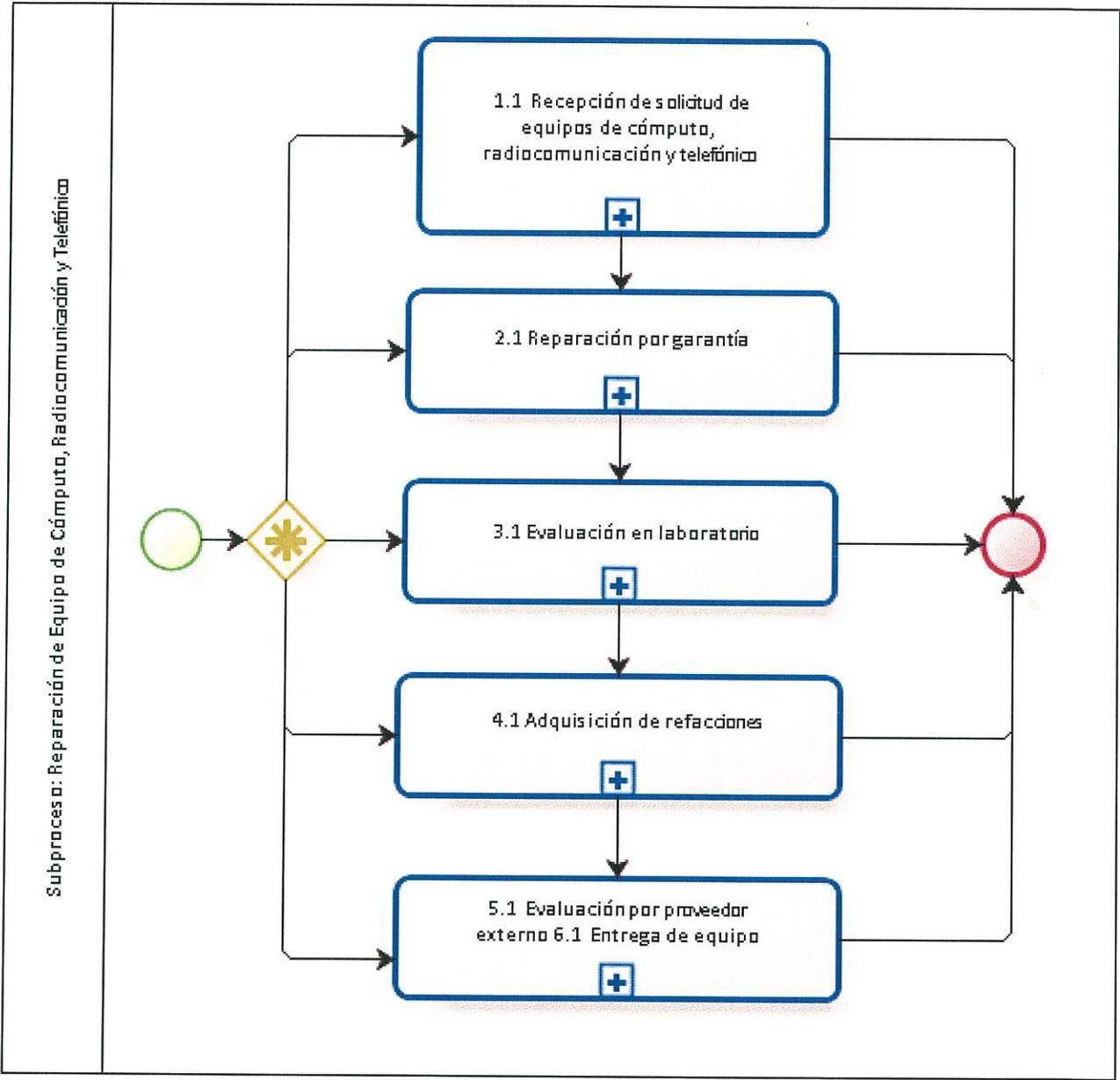
ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-01
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Atención a Usuarios, Radiocomunicación y Telefonía	Revisión:	0
Sub proceso:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		

DATOS DE MAPEO		
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área
		Telefonía.
	5.3 Recibe diagnostico, cotización y evalúa si es costeable su reparación por parte del proveedor.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación Telefonía.
	5.4 ¿Es costeable la reparación?	
	En caso de que si sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.8	
	En caso de que no sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.5	
	5.5 Recoge equipo con el proveedor y pasa a la actividad 6.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.6 Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo y pasa a la actividad 6.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.7 Da de baja el equipo, notificando a Patrimonio y pasa a la actividad 6.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.8 Evalúa si la reparación es viable por fondo revolvente, gasto a comprobar, gasto efectuado o por requisición.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.9 ¿Reparación por fondo revolvente, gasto a comprobar, gasto efectuado?	
	En caso de que la reparación sea por fondo revolvente, gasto a comprobar o gasto efectuado, pasa a la actividad 5.10	
	En caso de que la reparación sea por requisición, pasa a la actividad 5.11	
	5.10 Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 5.13	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.
	5.11 Elabora requisición de reparación de equipo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.
	5.12 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra y el proveedor repare equipo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.
	5.13 Recibe orden de compra.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.14 Envía equipo con ficha de recibido con Proveedor Externo	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
	5.15 Recibe equipo por parte del proveedor	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones Atención a Usuarios Radiocomunicación Telefonía.
	5.16 Revisa el equipo ya reparado.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
Entrega de Equipo. 18-ST-PC-06	6.1 Prepara equipo para su entrega y notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia.	Atención a Usuarios Radiocomunicación Telefonía.
	6.2 Entrega el equipo a la Dependencia	Atención a Usuarios Radiocomunicación Telefonía.
	6.3 Recaba firma en ficha de recibido de la Dependencia el servicio.	Atención a Usuarios Radiocomunicación Telefonía.
	6.4 Registra equipo en base de datos asignado a la dependencia	Atención a Usuarios Radiocomunicación Telefonía.

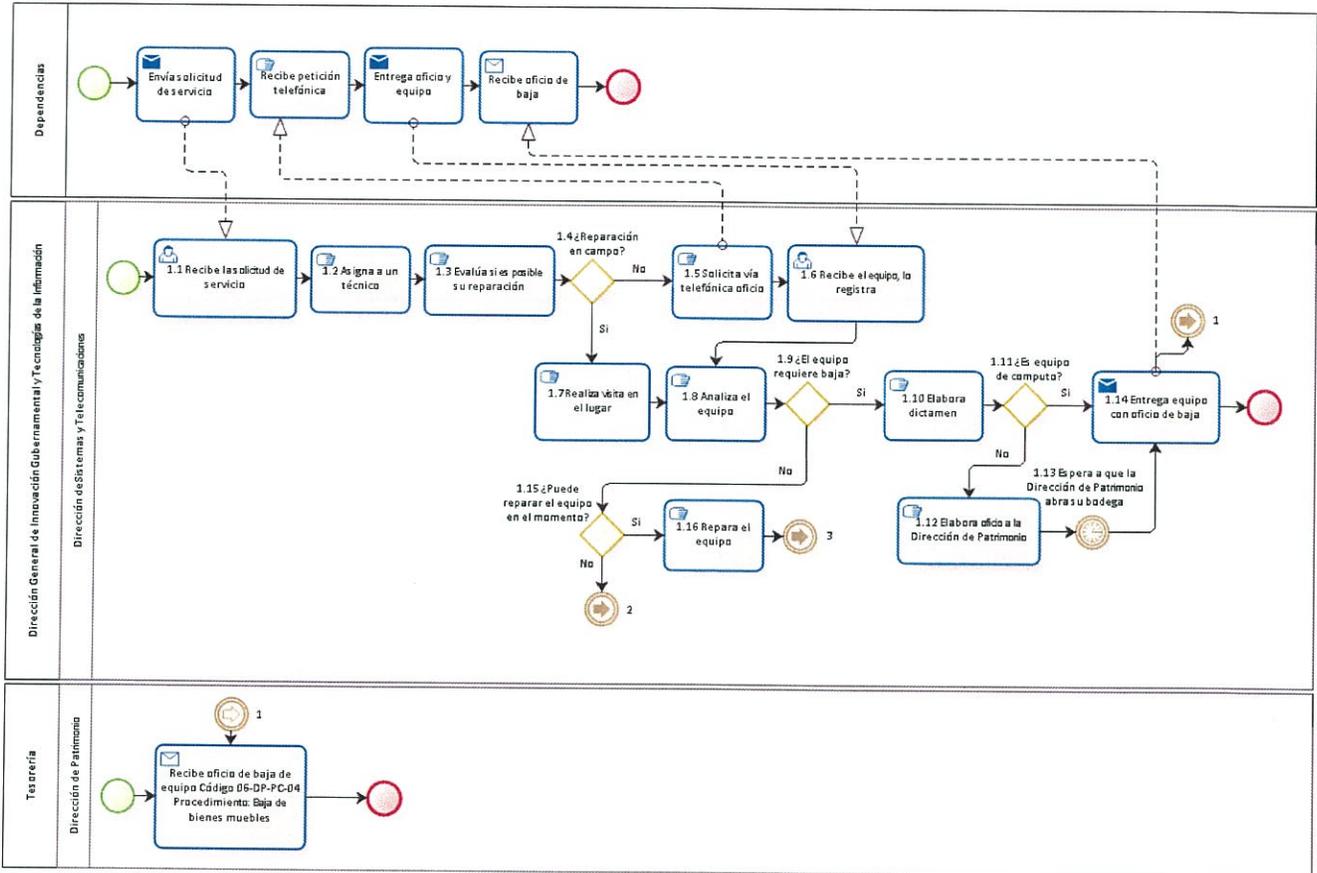
ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo Índice

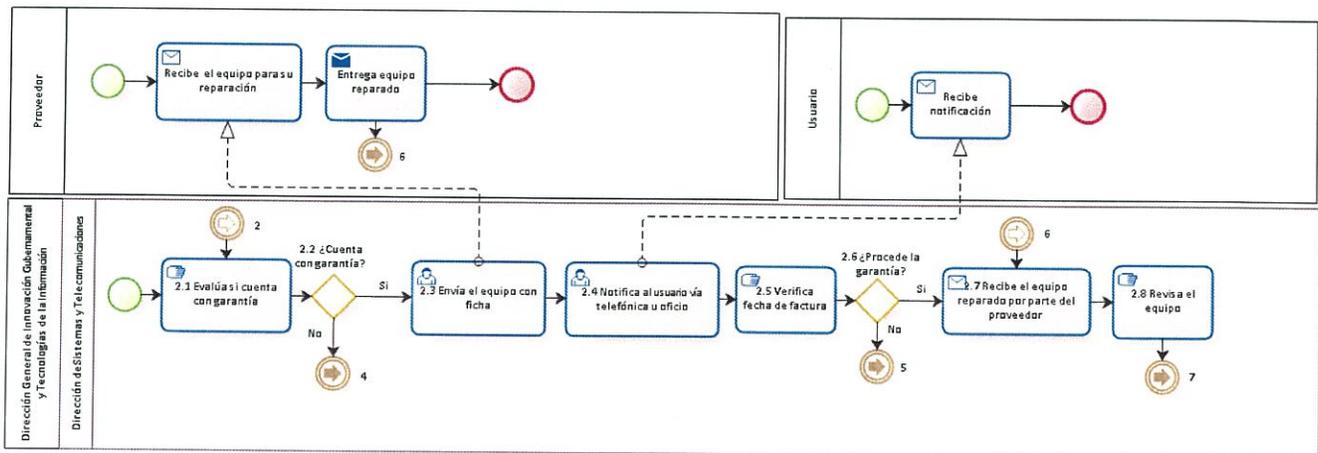


ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Recepción de solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico.

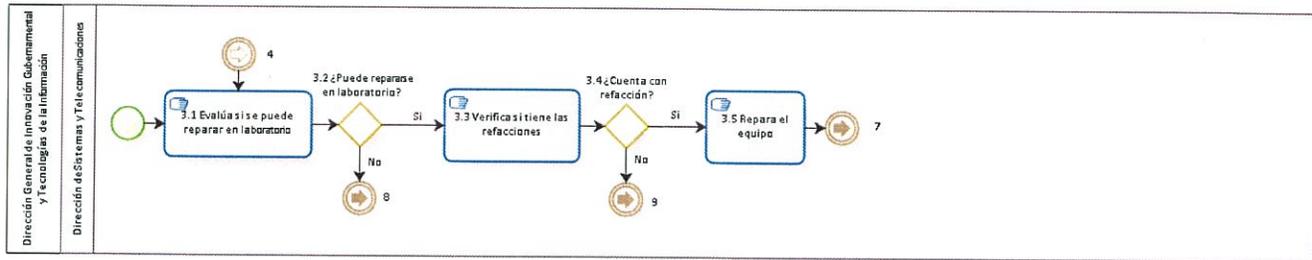


Reparación por garantía.

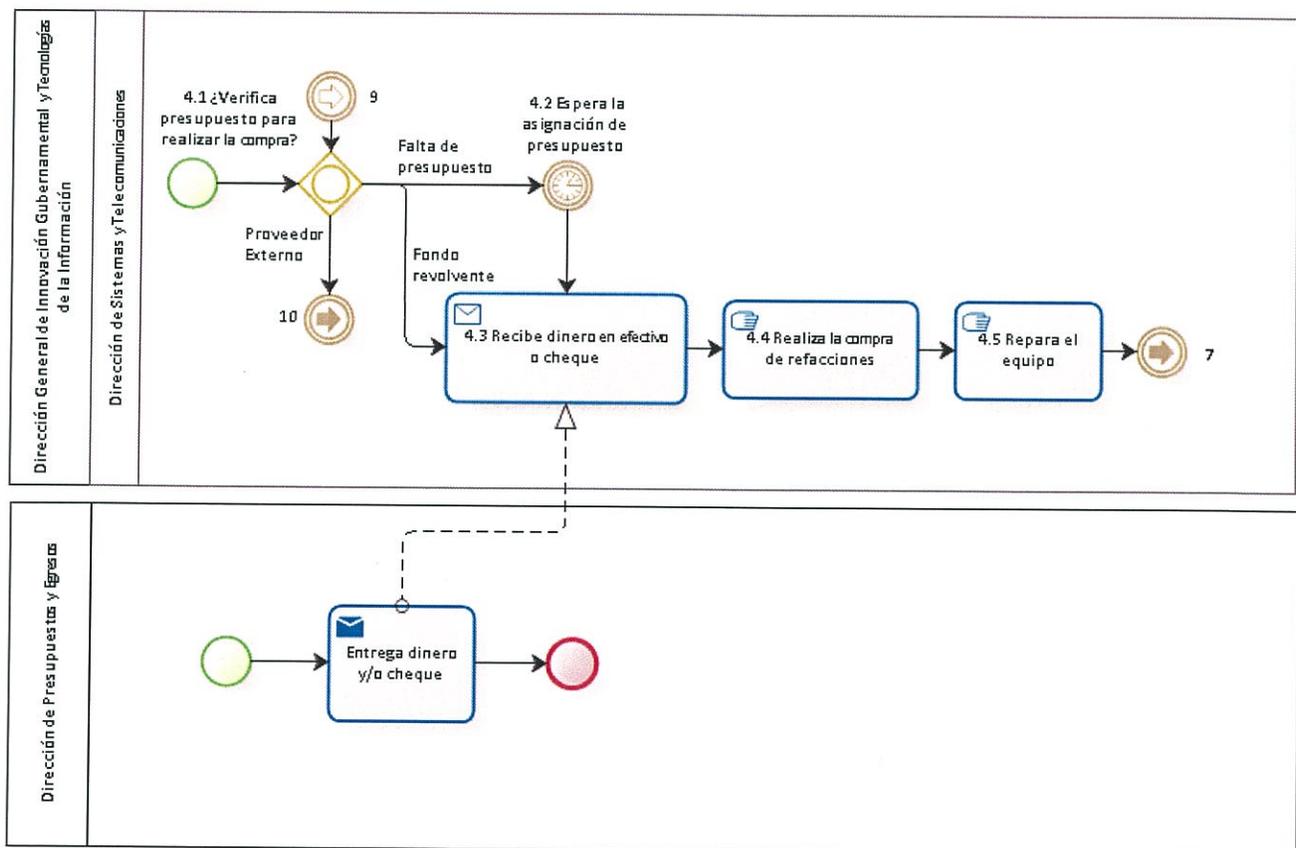


ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Evaluación en laboratorio.

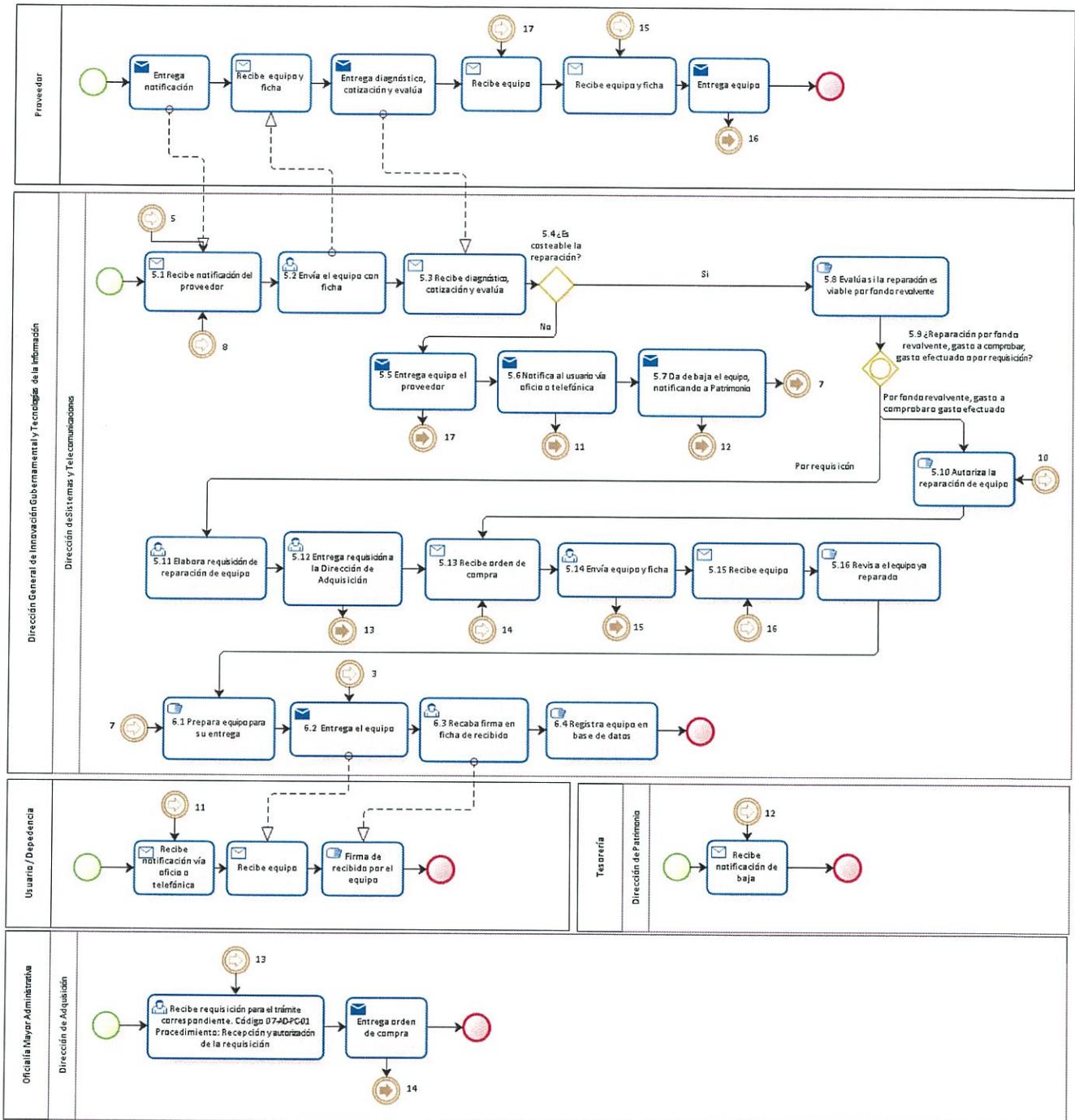


Adquisición de refacciones.



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Evaluación por proveedor externo y entrega de equipo.

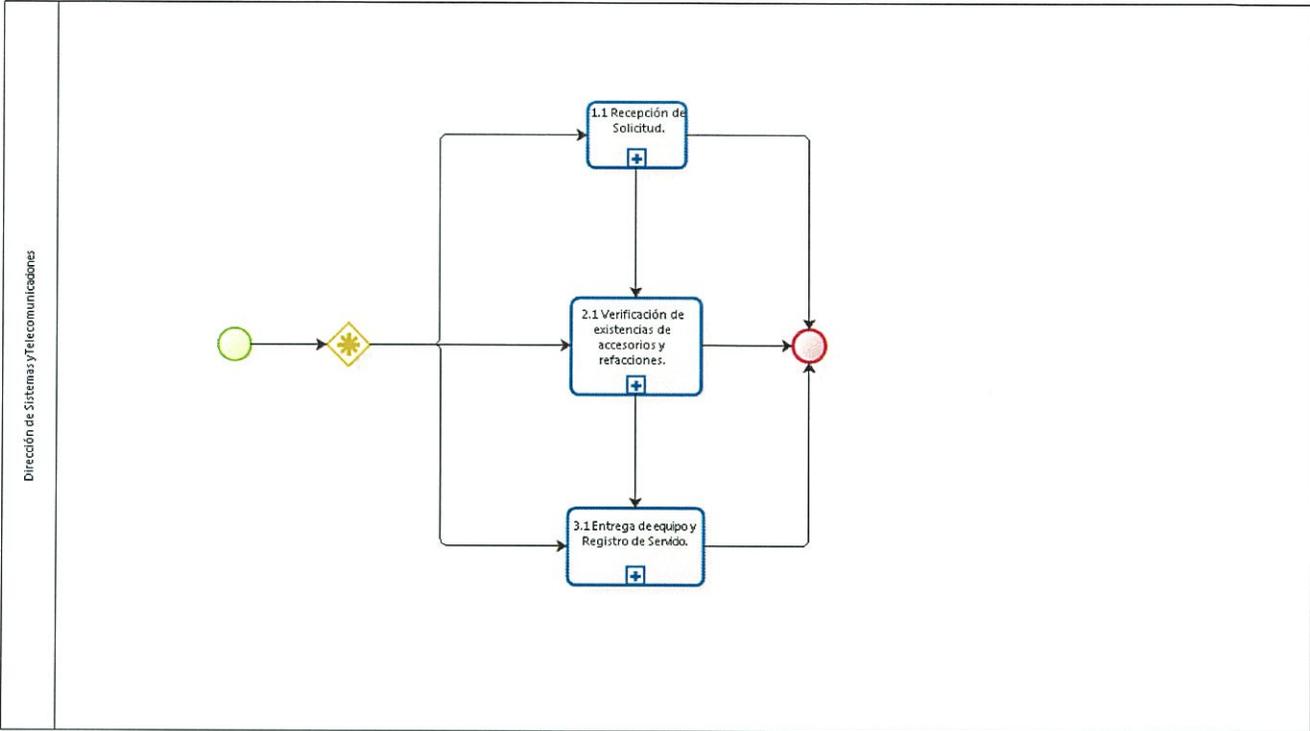


ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

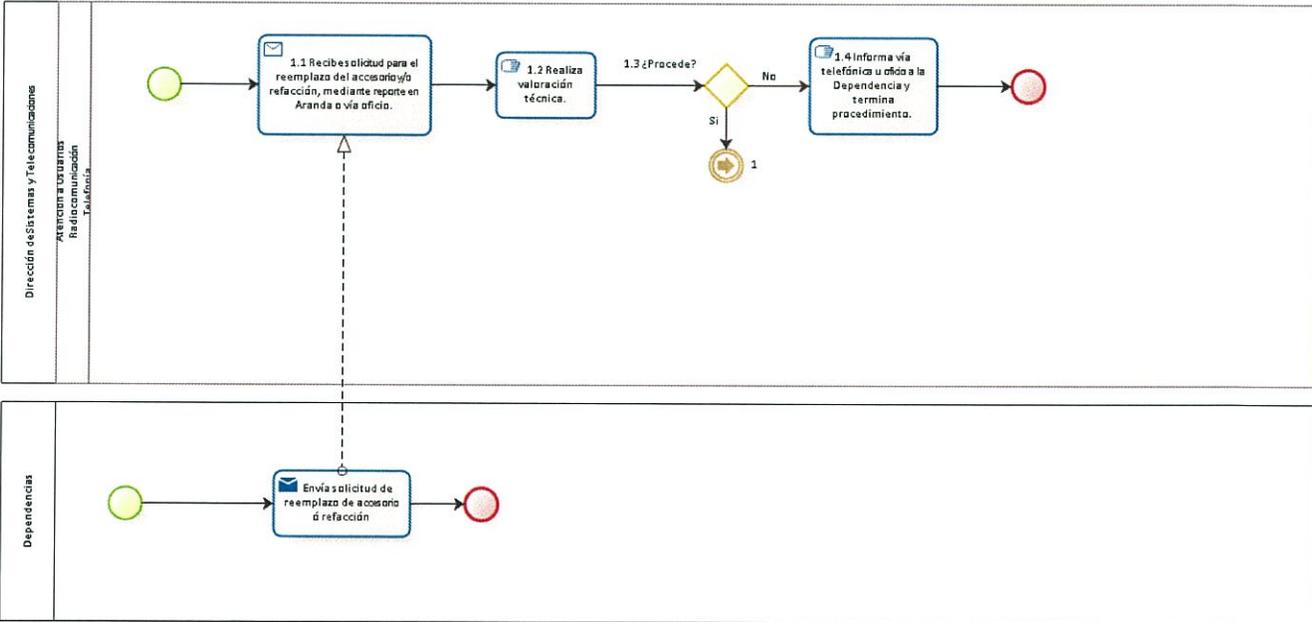
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-02
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Atención a Usuarios, Radiocomunicación y Telefonía	Revisión:	0
Sub proceso:	Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Recepción de Solicitud. 18-ST-PC-07	1.1 Recibe solicitud para el reemplazo del accesorio y/o refacción, mediante reporte en Aranda o vía oficio.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.2 Realiza valoración técnica.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	1.3 ¿Procede?		
	En caso de que proceda, pasa a la actividad 2.1		
	En caso de que no proceda, pasa a la actividad 1.4		
	1.4 Informa vía telefónica u oficio a la Dependencia y termina procedimiento.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
Verificación de existencias de accesorios y refacciones. 18-ST-PC-08	2.1 Verifica la existencia de la parte dañada en inventario.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.2 ¿Existe en inventario?		
	En caso de que si exista en inventario, pasa a la actividad 2.11		
	En caso de que no exista en inventario, pasa a la actividad 2.3		
	2.3 ¿Verifica si hay presupuesto y si se puede realizar la compra por fondo revolvente, gasto a comprobar o gasto efectuado?	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	En caso de que si pueda hacerse compra por cualquiera de las tres opciones, pasa a la actividad 2.4		
	En caso de que no pueda hacerse la compra, pasa a la actividad 2.6		
	2.4 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
	2.5 Realiza la compra de refacciones y pasa a la actividad 2.10	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.6 Elabora requisición de adquisición de accesorios y refacciones.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	2.7 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
2.8 Recibe orden de compra, autorizada.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.		
2.9 Adquiere accesorio y/o refacción con Proveedor Externo y pasa a la actividad 2.10	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.		
2.10 Recibe accesorios y refacciones por parte del Proveedor.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.		
2.11 Reemplaza la pieza dañada y pasa a la actividad 3.1	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.		
Entrega de equipo y Registro de Servicio. 18-ST-PC-09	3.1 Realiza formato de entrega de equipo con reemplazo de accesorio y/o refacción.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.2 Notifica vía telefónica u oficio a la dependencia para que recoja el equipo reparado	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.3 Espera a que la dependencia se presente a recoger equipo	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.4 Entrega equipo a la Dependencia.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.	
	3.5 Firma y sella formato de entrega de equipo reparado y termina procedimiento.	Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía, Dependencia.	

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo Índice



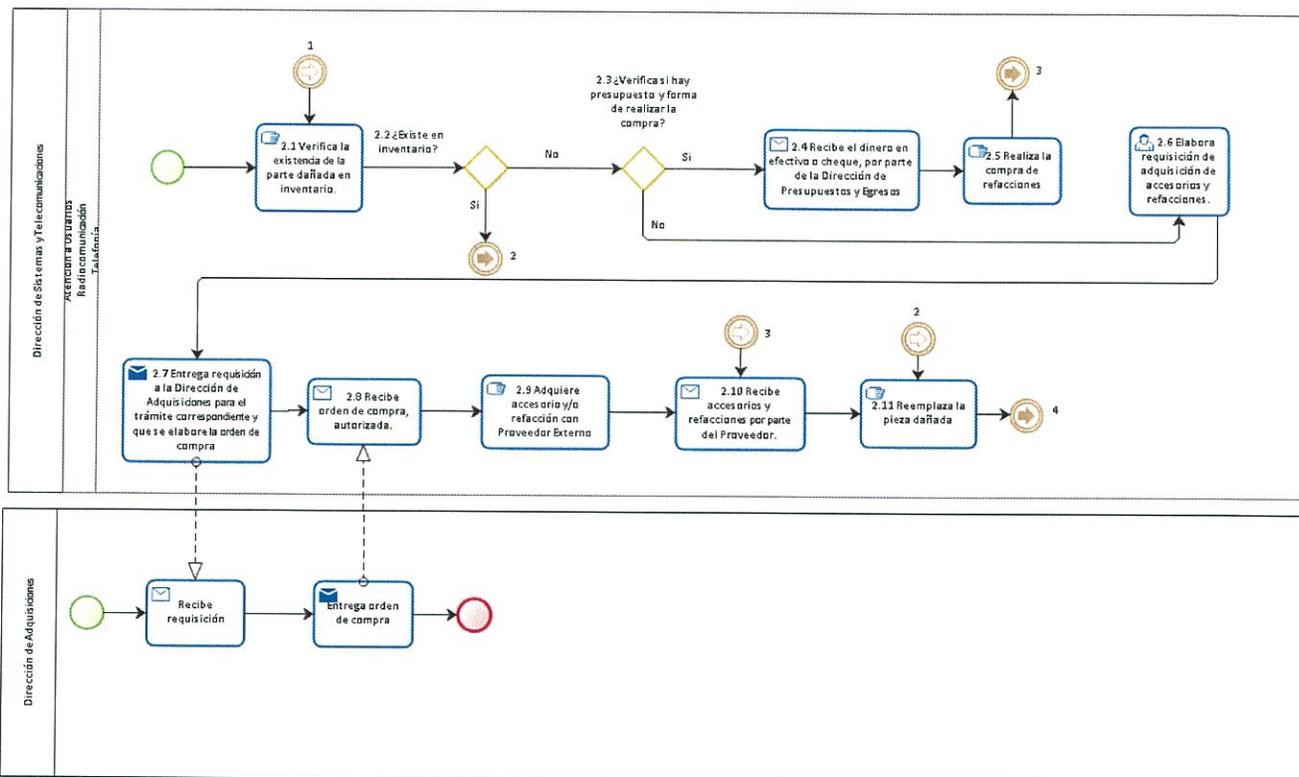
Recepción de solicitud.



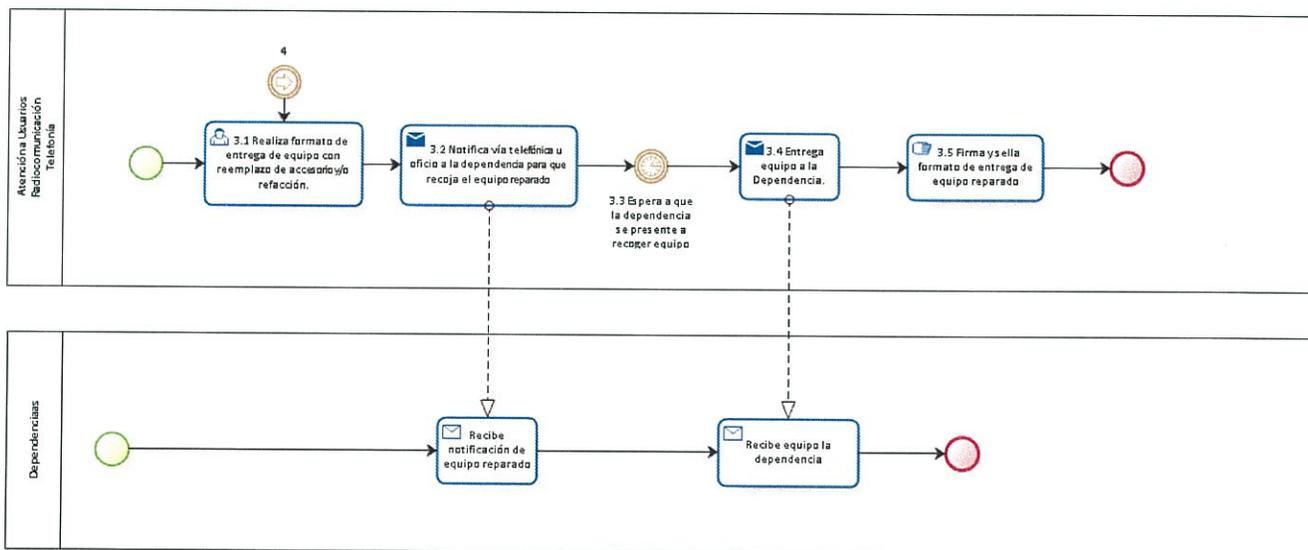
ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



Verificación de existencias de accesorios y refacciones.



Entrega de equipo y registro de servicio.



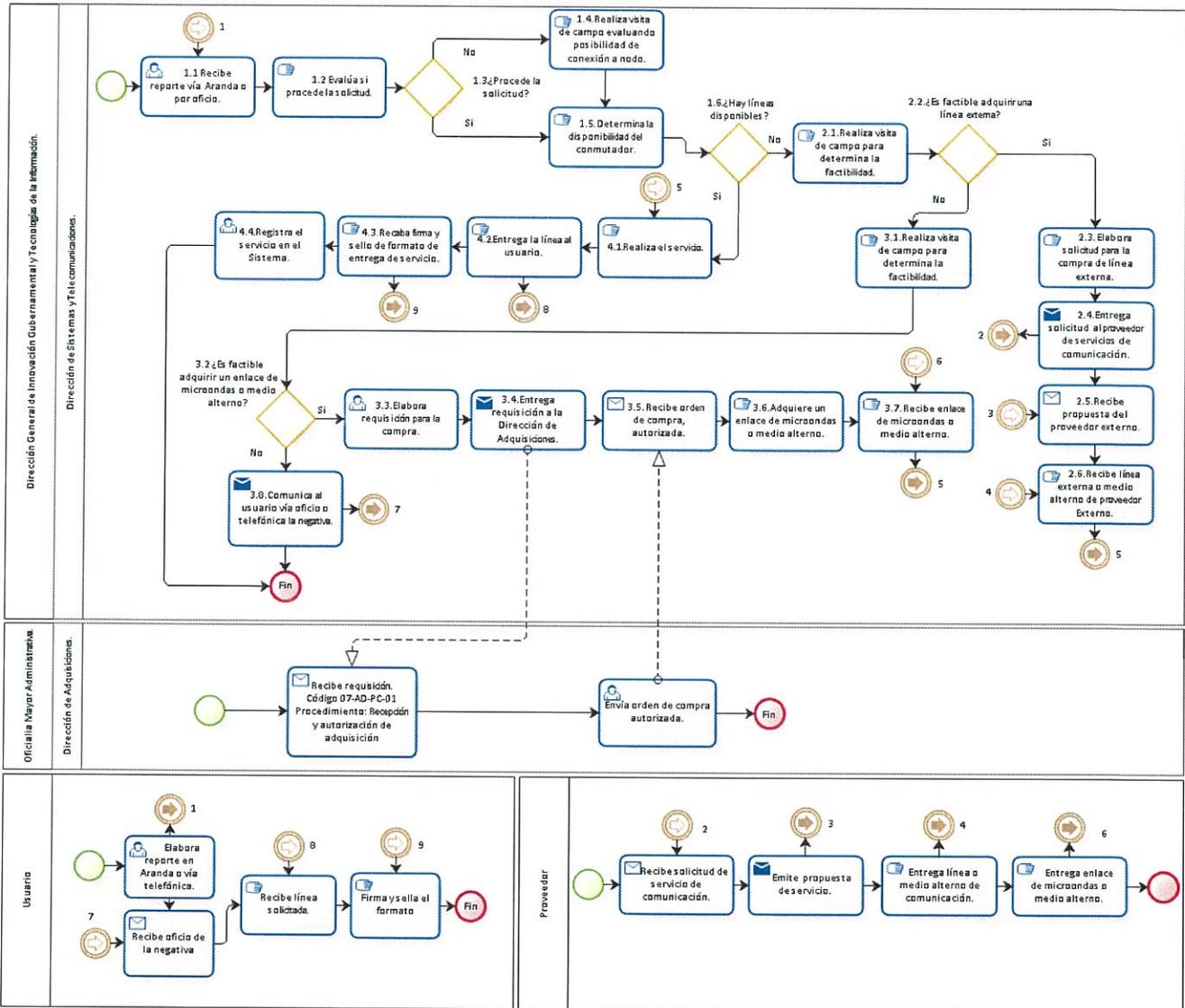
ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-03
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Telefonía	Revisión:	0
Sub proceso:	Administración de la Red Municipal de Voz.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Recepción de solicitud y factibilidad de integrar a la red municipal de voz. 18-ST-PC-10	1.1 Recibe solicitud para servicio telefónico mediante reporte en Aranda o vía oficio.	Telefonía	
	1.2 Evalúa si procede la solicitud.	Telefonía	
	1.3 ¿Procede la solicitud?		
	En caso de que no proceda pasa a la actividad 1.4.		
	En caso de que si proceda pasa a la actividad 1.5.		
	1.4 Realiza visita de campo evaluando posibilidad de conexión a nodo.	Telefonía	
	1.5 Determina la disponibilidad del conmutador.	Telefonía	
	1.6 ¿Hay líneas disponibles?		
Factibilidad de línea externa o medio alterno. 18-ST-PC-11	En caso de que haya líneas disponibles, continua con la actividad 4.1		
	En caso de que no haya líneas disponibles, continua con la actividad 2.1		
	2.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir una línea externa a conmutador.	Telefonía	
	2.2 ¿Es factible adquirir una línea externa?		
	En caso de que si sea factible adquirir una línea externa o medio alterno, continuar con la actividad 2.3		
	En caso de que no sea factible adquirir una línea externa o medio alterno, continuar con la actividad 3.1		
	2.3 Elabora solicitud para la compra de línea externa o medio alterno con el proveedor externo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
	2.4 Entrega solicitud al proveedor de servicios de comunicación	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
Factibilidad de enlace por microondas o medio alterno. 18-ST-PC-12	2.5 Recibe propuesta del proveedor externo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
	2.6 Recibe línea externa o medio alterno de proveedor Externo y pasa a la actividad 4.1	Telefonía	
	3.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir un enlace de microondas o medio alterno.	Telefonía	
	3.2 ¿Es factible adquirir un enlace de microondas o medio alterno?		
	En caso de que Si sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alterno, continuar con la actividad 3.3		
	En caso de que No sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alterno, continuar con la actividad 3.8		
	3.3 Elabora requisición para la compra de un enlace de microondas o medio alterno.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
	3.4 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore orden de compra.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
Ejecución y registro de servicio. 18-ST-PC-13	3.5 Recibe orden de compra, autorizada.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Telefonía.	
	3.6 Adquiere un enlace de microondas o medio alterno con proveedor Externo.	Telefonía	
	3.7 Recibe enlace de microondas o medio alterno y pasa a la actividad 4.1	Telefonía	
	3.8 Comunica al usuario vía oficio o telefónica el motivo por el cual no es procedente su solicitud y termina procedimiento.	Telefonía	
Ejecución y registro de servicio. 18-ST-PC-13	4.1 Realiza el servicio.	Telefonía	
	4.2 Entrega la línea al usuario.	Telefonía	
	4.3 Firma y sello de formato de entrega de servicio.	Dependencia	
	4.4 Registra el servicio en el Sistema y termina procedimiento	Telefonía	

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

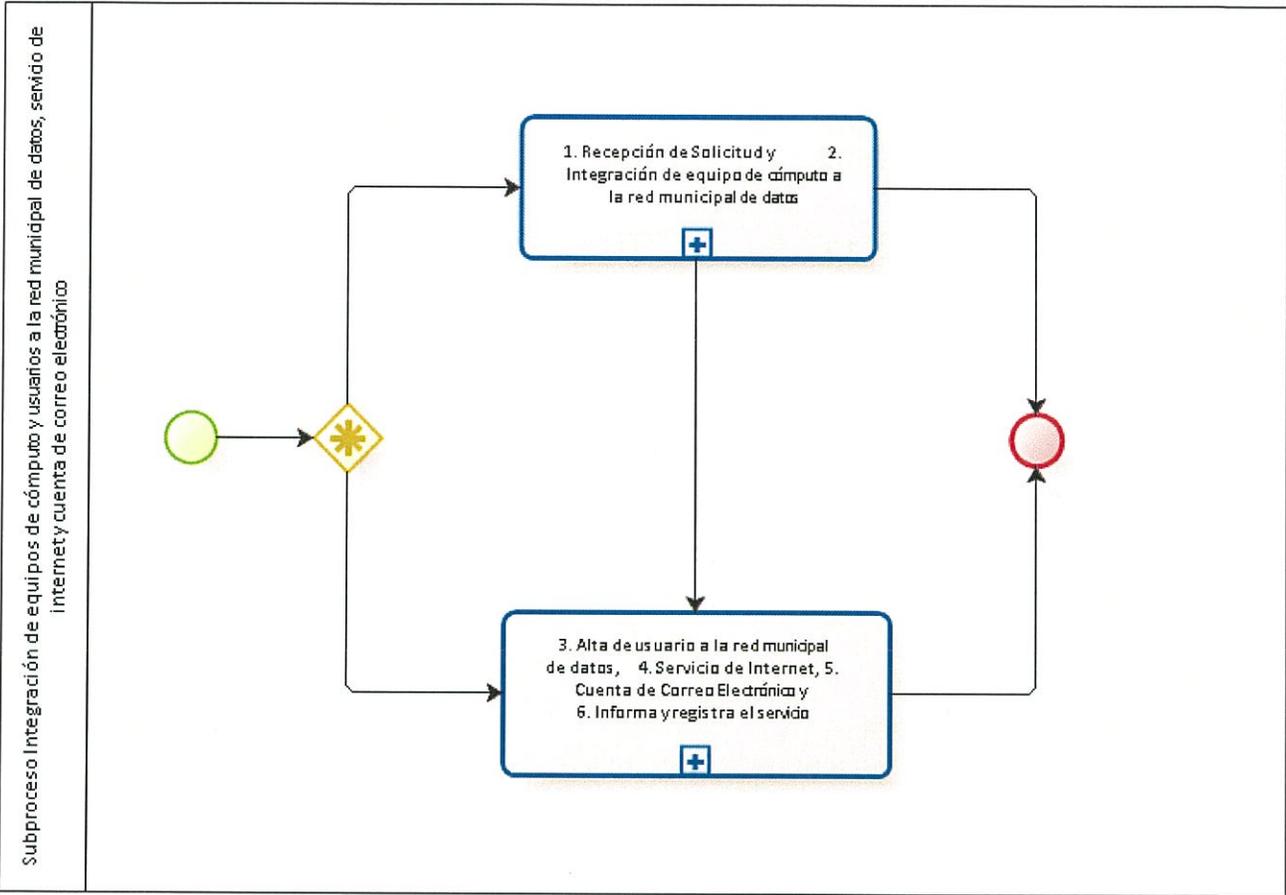
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-04
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Redes e Internet	Revisión:	0
Sub proceso:	Integración de equipos de cómputo y usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Recepción de Solicitud. 18-ST-PC-14	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda ó vía oficio	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Redes e Internet.	
	1.2 Asigna reporte al administrador de redes	Redes e Internet	
	1.3 Visita a la dependencia solicitante para revisar que el equipo de cómputo y usuario esté conectado a la red municipal de datos.	Redes e Internet	
	1.4 ¿Determina qué tipo de servicio se realizará?		
	En caso de que el equipo no se encuentre conectado a red municipal de datos, pasa a la actividad 2.1		
	En caso de que el usuario requiera usuario de red municipal de datos, pasa a la actividad 3.1		
	En caso de que el usuario requiera servicio de Internet, pasa a la actividad 4.1		
	En caso de que la petición sea alta o baja de Correo Electrónico pasa a la actividad 5.1		
Integración de equipo de cómputo a la red municipal de datos. 18-ST-PC-15	2.1 Determina si cuenta con nodo para conectar el equipo.	Redes e Internet	
	2.2 ¿Cuenta con nodo?		
	En caso de que No cuente con Nodo, pasa a la actividad 2.3		
	En caso de que Si cuente con Nodo, pasa a la actividad 2.15		
	2.3 Verifica existencia de material para realizar la instalación del nodo.	Redes e Internet	
	2.4 ¿Cuenta con material?		
	En caso de que Si cuente con material para el Nodo, pasa a la actividad 2.5		
	En caso de que No cuente con material para el Nodo, pasa a la actividad 2.6		
	2.5 Realizan la instalación del nodo, pasa a la 2.15	Redes e Internet	
	2.6 Verifica si hay presupuesto con el enlace de la Dirección de Presupuestos y Egresos	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
	2.7 ¿Cuenta con presupuesto?	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
	En caso de que si cuente con presupuesto para la compra, pasa a la actividad 2.8		
	En caso de que no pueda hacerse la compra, pasa a la actividad 2.10		
	2.8 Elabora oficio para petición a la Dirección de Presupuestos y Egresos para el solicitar dinero en efectivo o cheque	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
	2.9 Recibe cheque y realiza la compra del material. Continúa con la actividad 2.14	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones.	
2.10 Elabora requisición de material para el nodo	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Redes e Internet.		
2.11 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Redes e Internet.		
2.12 Recibe orden de compra	Redes e Internet		
2.13 Recibe el material	Redes e Internet		
2.14 Realiza la instalación del Nodo	Redes e Internet		
2.15 Conecta y configura el equipo, continua con la actividad 6.1	Redes e Internet		
Alta de usuario a la red municipal de datos. 18-ST-PC-16	3.1 Da de alta la cuenta de usuario en los servicios del active directory	Redes e Internet	
	3.2 Asigna un nombre de usuario con el que se identificara al ingresar a su cuenta y una contraseña que será modificada por el usuario la primera vez que ingrese a la red.	Redes e Internet	
	3.3 Informa vía telefónica u oficio al usuario la manera de ingresar a la red y pasa a la actividad 6.1	Redes e Internet	
Servicio de Internet 18-ST-PC-17	4.1 Valida justificación del acceso a Internet	Redes e Internet	
	4.2 ¿Valido el acceso a internet?		

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-04
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Redes e Internet	Revisión:	0
Sub proceso:	Integración de equipos de cómputo y usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
	En caso de que si sea valido el acceso a internet, continua con la actividad 4.3		
	En caso de que no sea valido el acceso a internet, continua con la actividad 4.5		
	4.3 Da de alta la cuenta del usuario para acceso a Internet en el servidor.	Redes e Internet	
	4.4 Configura, prueba y entrega el servicio y pasa a la actividad 6.1	Redes e Internet	
	4.5 Informa vía telefónica u oficio al usuario el motivo de no procedencia y termina procedimiento.	Redes e Internet	
Cuenta de Correo Electrónico. 18-ST-PC-18	5.1 ¿La petición es baja de cuenta?	Redes e Internet	
	En caso de SI pasa a la actividad 5.2	Redes e Internet	
	En caso de No para a la 5.8		
	5.2 Revisa número de empleado en base de datos	Redes e Internet	
	5.3 ¿Usuario activo?	Redes e Internet	
	En caso de SI pasa la actividad 5.4		
	En caso de No pasa la actividad 5.7		
	5.4 Suspende la cuenta por un tiempo de 6 meses,	Redes e Internet	
	5.5 Recibe oficio por la Dependencia para reactivar cuenta.	Redes e Internet	
	5.6 Reactiva cuenta, pasa a la actividad 6.3	Redes e Internet	
	5.7 Elimina cuenta de correo definitivamente, pasa a la actividad 6.3	Redes e Internet	
	5.8 ¿Valida existe licencia de correo electrónico?	Redes e Internet	
	En caso de que sí exista licencia para la cuenta de correo electrónico, continuar con la actividad 5.11		
	En caso de que no exista licencia para la cuenta de correo electrónico, continuar con la actividad 5.9		
	5.9 Agrega al usuario a lista de espera para adquirir licencias necesarias	Redes e Internet	
5.10 Informa vía telefónica u oficio al usuario, que no existen licencias para correo electrónico, pasa a la 5.8	Redes e Internet		
5.11 Da de alta la cuenta de correo electrónico en la consola de administración de Google.	Redes e Internet		
5.12 Configura y prueba la cuenta de correo electrónico	Redes e Internet		
5.13 Entrega la cuenta al usuario.	Redes e Internet		
Informa y registra el servicio. 18-ST-PC-19	6.1 Entrega el servicio realizado.	Redes e Internet	
	6.2 Firma y sello de formato de entrega de servicio.	Redes e Internet	
	6.3 Registra el servicio en el Sistema y termina procedimiento	Redes e Internet	

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

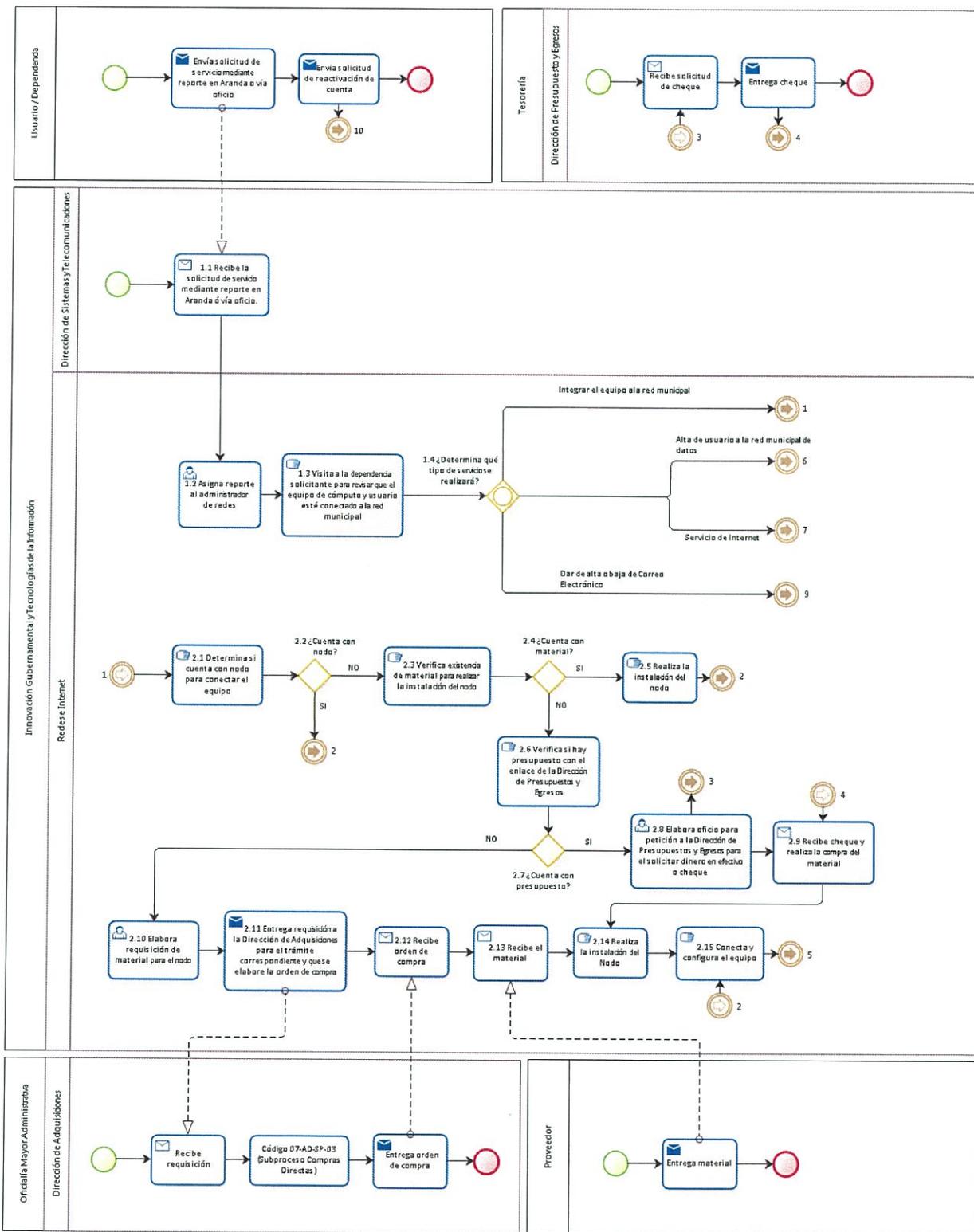
Flujo Índice



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



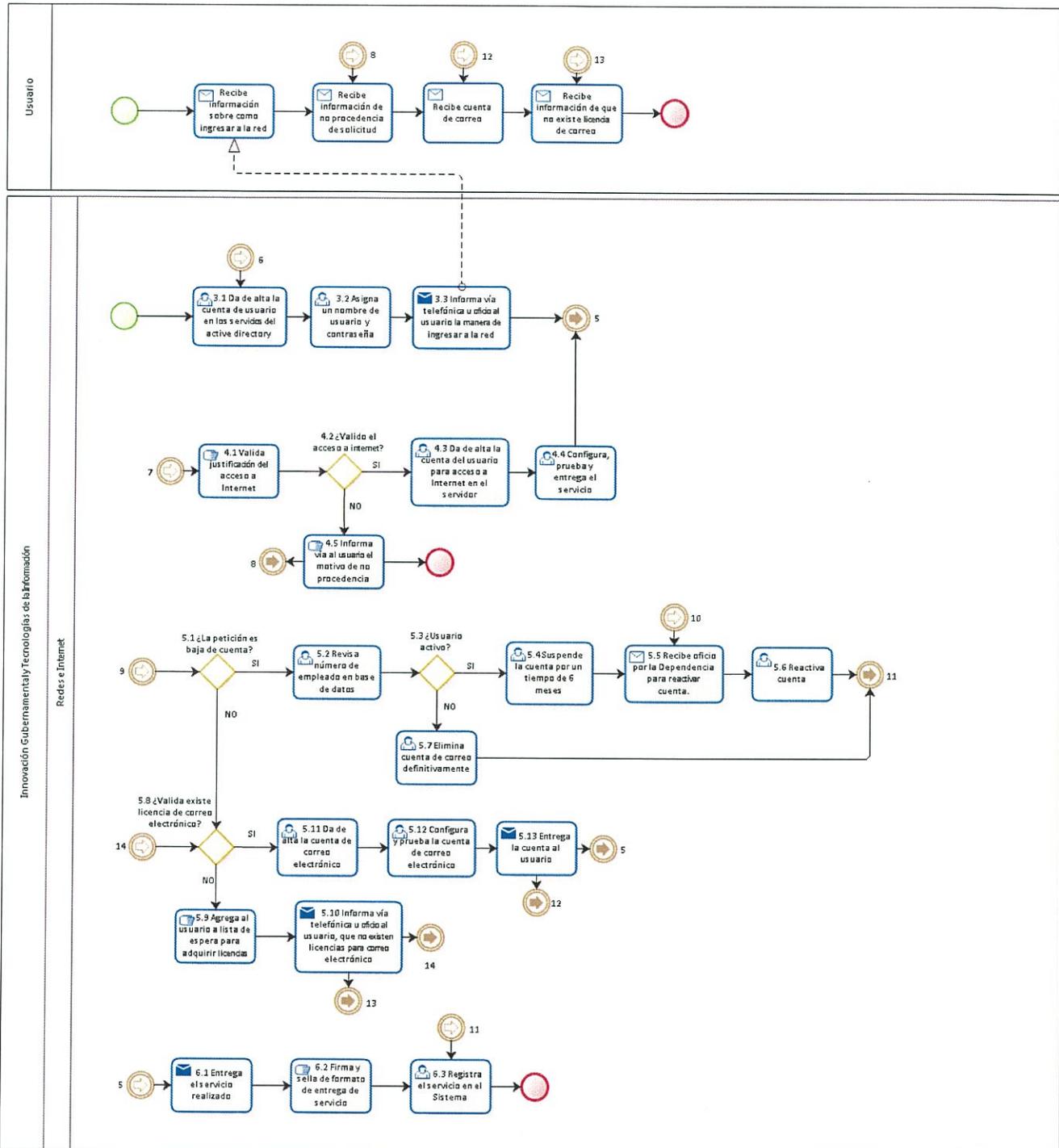
Recepción de solicitud e integración de equipo de cómputo a la red municipal de datos.



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



Alta de usuario a la red municipal de datos, servicio de internet, cuenta de correo electrónico, informa y registra el servicio.



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

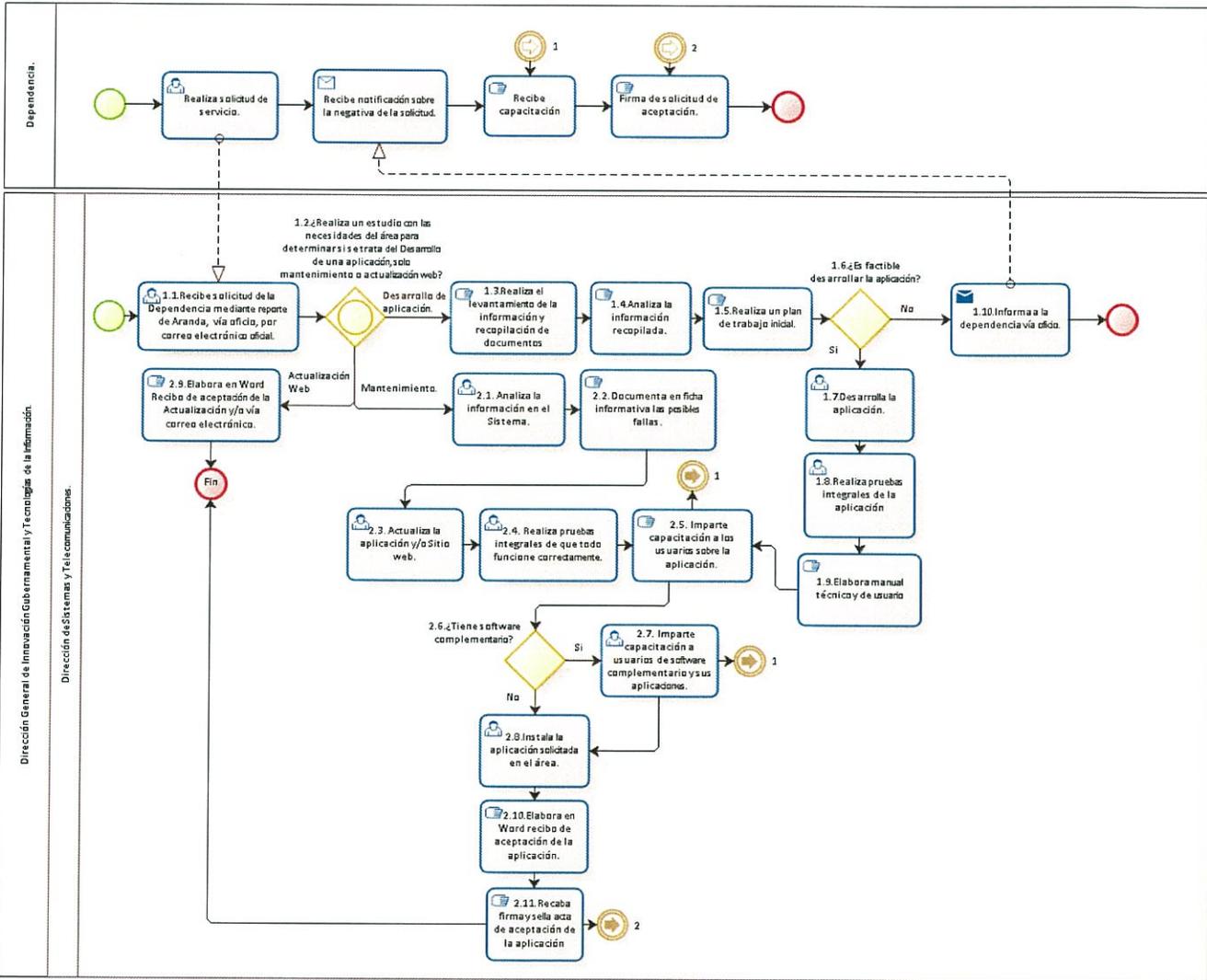


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL		
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-05	
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015	
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A	
Jefatura ó Coordinación:	Desarrollo de Sistemas	Revisión:	0	
Sub proceso:	Desarrollo e Implementación de Sistemas.			
DATOS DE MAPEO				
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área		
Recepción, Análisis de la solicitud y Desarrollo de la aplicación. 18-ST-PC-20	1.1. Recibe solicitud de la Dependencia mediante reporte de Aranda, vía oficio, por correo electrónico oficial y/o telefónico, para un desarrollo y/o Actualización Web.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Desarrollo de Sistemas.		
	1.2. ¿Realiza un estudio con las necesidades del área para determinar si se trata del Desarrollo de una aplicación, solo mantenimiento o actualización web?			
	En caso de que se trate de Desarrollar una aplicación y pasa a la actividad 1.3.			
	En caso de que sea solo mantenimiento, pasa a la actividad 2.1.			
	En caso de que sea actualización web, pasa a la actividad 2.9.			
	1.3. Realiza el levantamiento de la información y recopilación de documentos involucrados en el proceso que se pretende desarrollar e implementar	Desarrollo de Sistemas.		
	1.4. Analiza la información recopilada.	Desarrollo de Sistemas.		
	1.5. Realiza un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración de cada etapa del proyecto.	Desarrollo de Sistemas.		
	1.6. ¿Es factible desarrollar la aplicación?			
	En caso de que si sea factible, continuar con la actividad 1.7.			
	En caso de que no sea factible, continuar con la actividad 1.10.			
	1.7. Desarrolla la aplicación.	Desarrollo de Sistemas.		
	1.8. Realiza pruebas integrales de la aplicación con información proporcionada por el área.	Desarrollo de Sistemas.		
	1.9. Elabora manual técnico y de usuario, crea los usuarios de la aplicación, con su respectiva responsiva y pasa a la actividad 2.5.	Desarrollo de Sistemas.		
	1.10. Informa a la dependencia vía oficio y/o coreo que el sistema no es factible y termina procedimiento.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Desarrollo de Sistemas.		
	Mantenimiento, Capacitación de Usuarios e Instalación de la Aplicación. 18-ST-PC-21	2.1. Analiza la información en el Sistema que se esté manejando.	Desarrollo de Sistemas.	
		2.2. Documenta en ficha informativa las posibles fallas que pueda tener o mejoras que se puedan implementar	Desarrollo de Sistemas.	
		2.3. Actualiza la aplicación y/o Sitio web.	Desarrollo de Sistemas.	
		2.4. Realiza pruebas integrales de que todo funcione correctamente.	Desarrollo de Sistemas.	
2.5. Imparte capacitación a los usuarios sobre la aplicación.		Desarrollo de Sistemas.		
2.6. ¿Tiene software complementario?				
En caso de que si tenga software complementario, continua con la actividad 2.7.				
En caso de que no tenga software complementario, continúa con la actividad 2.8.				
2.7. Imparte capacitación a usuarios de software complementario y sus aplicaciones.		Desarrollo de Sistemas.		
2.8. Instala la aplicación solicitada en el área, pasa a la actividad 2.10.		Desarrollo de Sistemas.		
2.9. Elabora en Word Recibo de aceptación de la Actualización y/o vía correo electrónico y termina procedimiento.		Desarrollo de Sistemas.		
2.10. Elabora en Word recibo de aceptación de la aplicación y/o				

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-SP-05
Dirección de Área:	Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Desarrollo de Sistemas	Revisión:	0
Sub proceso:	Desarrollo e Implementación de Sistemas.		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
	vía correo electrónico.		
	2.11. Recaba firma y sella acta de aceptación de la aplicación de la dependencia y termina procedimiento.	Desarrollo de Sistemas.	

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Innovación Gubernamental y Tecnologías de la Información	Código:	18-ST-PC-22
Dirección de Área:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	4-FEB-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	Atención a Usuarios, Radiocomunicación y Telefonía.	Revisión:	0
Procedimiento:	Adquisición de Equipo Nuevo de Cómputo, Radiocomunicaciones, Telefonía y Redes.		

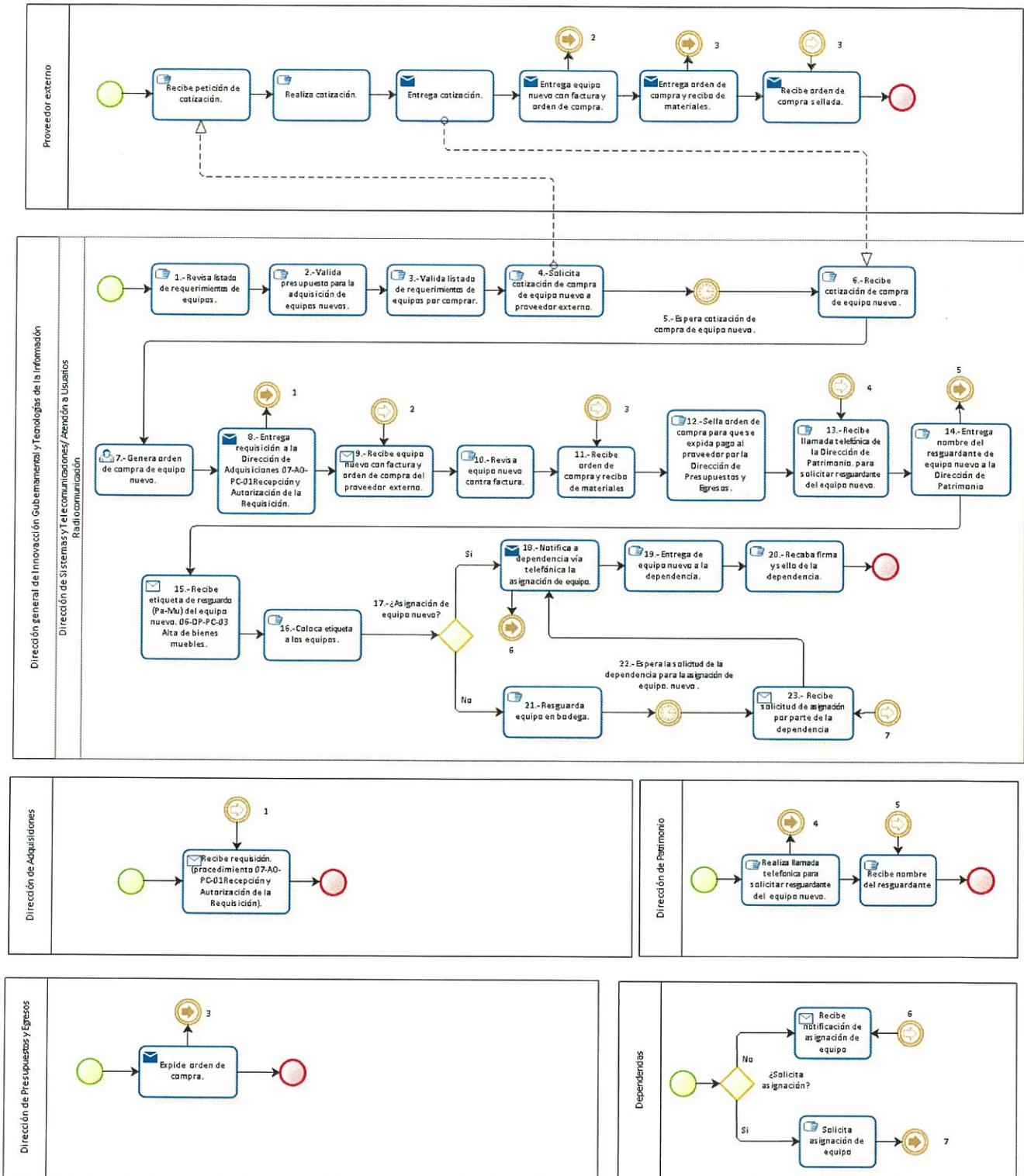
**DATOS DE MAPEO**

Descripción de la actividad	Área
1.- Revisa listado de requerimientos de equipos	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
2.- Valida presupuesto para la adquisición de equipos nuevos.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
3.- Valida listado de requerimientos de equipos por comprar.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
4.- Solicita cotización de compra de equipo nuevo a proveedor externo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
5.- Espera cotización de compra de equipo nuevo por parte del proveedor externo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
6.- Recibe cotización de compra de equipo nuevo por proveedor externo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
7.- Genera orden de compra de equipo nuevo	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
8.- Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
9.- Recibe equipo nuevo con factura y orden de compra por parte del proveedor externo	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
10.- Revisa equipo nuevo contra factura	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
11.- Recibe orden de compra y recibo de materiales	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
12.- Sella orden de compra para que se expida pago al proveedor por la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
13.- Recibe llamada telefónica de la Dirección de Patrimonio para solicitar resguardante del equipo nuevo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
14.- Entrega nombre del resguardante de equipo nuevo a la Dirección de Patrimonio.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
15.- Recibe etiqueta de resguardo (Pa-Mu) del equipo nuevo de la Dirección de Patrimonio.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
16.- Coloca etiqueta a los equipos nuevos relacionando el número de serie con el número de resguardo (Pa-Mu).	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
17.- ¿Asignación de equipo nuevo?	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
En caso de Si pasa a la actividad 18.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
En caso de No pasa a la actividad 21.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
18.- Notifica a dependencia vía telefónica la asignación de equipo nuevo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
19.- Entrega equipo nuevo a la dependencia.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
20.- Recaba firma y sello de la Dependencia de la entrega del equipo nuevo, termina procedimiento.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
21.- Resguarda equipo en bodega.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
22.- Espera la solicitud de la Dependencia para la asignación de equipo nuevo.	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.
23.- Recibe solicitud de asignación por parte de la dependencia, continúa en actividad 18	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones, Atención a Usuarios, Radiocomunicación, Telefonía.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0



**Anexos**

Plataforma Aranda.  
 Orden de Servicio Departamento de Radiocomunicación.  
 Folio del Service Desk Departamento de Atención a Usuarios.  
 Dictamen de Equipo de Baja (Departamento de Atención a Usuarios).  
 Movimientos de Mobiliario y Equipo.  
 Recibo de Entrega, Desarrollo de Sistemas.

**Políticas Generales**

## Políticas internas

Todas las peticiones de servicio deberán ser mediante el sistema Aranda según aplique.

Todos los requerimientos deberán ser mediante oficio emitido por el director general según aplique.

El tiempo de los mantenimientos y desarrollo de una aplicación dependerá del tiempo de ejecución y la categoría (Categoría 1.- 0 a 3 días, Categoría 2.- 4 a 10 días y Categoría 3.- Mayor a 11 días).

## Políticas Externas

Reglamento en Materia de Informática y Cómputo para el Municipio de Zapopan, Gaceta Municipal Vol. XII No. 38 del 18 de octubre de 2005.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Accesorios:** Se denomina accesorio a los elementos o componentes que forman parte del equipo de computo complementario de una computadora y que no se usa de manera continuada sino cuando es requerido su servicio.

**Active Directory:** Es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

**Aparato Telefónico:** Dispositivo de Telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.

**Aplicación:** Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

**Clave Telefónica:** Claves telefónicas para acceso a llamadas a celular y/o larga distancia por Dependencia en el Municipio.

**Cuenta de Correo Electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.

**Cuenta de Internet:** Acceso a los servicios de Internet Institucionales.

**Cuenta de Red:** Nombre de usuario con clave para acceso a la red Municipal.

**Conmutador:** Es un equipo de telecomunicaciones que administra las líneas telefónicas, así como sus extensiones internas.

**Desarrollo de Sistemas:** Es el análisis, diseño y creación de código en un lenguaje de computadora determinado para el desarrollo y mantenimiento de un sistema de software.

Sistema: Programas que fueron diseñados, elaborados e implementados por el personal de la Dirección de Sistemas o adquirido/rentado a un tercero.

**Desarrollo Web:** Es un proceso que forma parte del Diseño Web, en el cual se programan en diferentes lenguajes el desarrollo web, para que interactúe en un ambiente cliente servidor.

**Diseño Web:** Es una actividad que consiste en la planificación, desarrollo, diseño e implementación de sitios web. No es simplemente una aplicación del diseño convencional, ya que requiere tener en cuenta cuestiones tales como navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen y video.

**Enlace de Microondas:** La radiocomunicación por microondas se refiere a la transmisión de datos o energía a través de radiofrecuencias con longitudes de onda del tipo microondas. Se describe como microondas a aquellas ondas electromagnéticas cuyas frecuencias van desde los 500 MHz hasta los 300 GHz.

**Nodo:** Dentro de los términos de cableado estructurado es el punto de interconexión de un equipo terminal de voz o datos, hacia un equipo switch para la interconexión hacia un conmutador o un router frontera.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

**Equipo de Computo:** Ordenadores clasificados como computadoras personales (pc's) y portátiles (laptops).

**Equipo de Radiocomunicación:** Es un medio de comunicación que utiliza un sistema de telecomunicación que se realiza a través de ondas de radio u ondas hertzianas y que a su vez esta caracterizado por el movimiento de campos eléctricos y campos magnéticos.

**Equipo de Telefonía:** Equipo de comunicación de voz, desde donde se puede efectuar o recibir llamadas.

**Extensión Telefónica:** Terminal de voz desde donde se puede efectuar o recibir llamadas.

**Implementación:** Puesta a punto de algún producto y/o servicio para su entrada a producción.

**Línea Conmutada:** Es el servicio de voz que llega a nuestro conmutador local y de ahí se realiza el switcheo interno (conmutación) hacia una extensión interna.

**Medio Alterno:** Es una redundancia posible por un medio de transmisión que puede ser: cobre, fibra óptica, microondas.

**Publicación Web:** Es subir un documento y ponerlo en línea en la World Wide Web. En otras palabras, hacerla visible para los usuarios de internet.

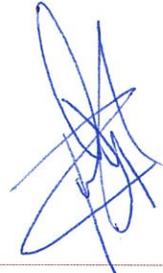
**Refacciones:** Piezas de reemplazo, necesarias para el buen funcionamiento de un equipo de computo.

**Sitio Web:** Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet.

**Usuario:** Son todos los empleados que estén dentro de la nómina municipal, como empleados de confianza, base y supernumerarios.

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0

## VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
 <b>Mtra. Blanca Margarita Ramos Sandoval, Jefe de Departamento A.</b>		
 <b>Ing. Christian Rosas Jayme, Jefe de Departamento A</b>		
 <b>Ing. Antonio de Avila Serafin, Jefe de Departamento A</b>		
 <b>Ing. Miguel Ángel López Cabrera, Jefe de Departamento A</b>	 <b>DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES</b>	 <b>DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES</b>
 <b>LAE. Alberto Rocha Jiménez, Operador de Sistemas</b>		
 <b>LSI. Ma. de los Angeles Pérez Villa, Operador de Sistemas</b>	<b>Ing. Rodrigo Herrera Amaya Director de Área</b>	<b>Ing. Rodrigo Herrera Amaya Director General</b>

ELABORÓ:	Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones		
FECHA DE EMISIÓN:	4-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	18-ST-MP-02	REVISIÓN:	0