



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Innovación
Gubernamental

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Fundamento Jurídico del manual de procedimientos	5
IV	Inventario de procedimientos	9
V	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	10
VI	Glosario de términos	66
VII	Autorizaciones	67

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de 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 Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

II.OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros 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.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

III. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Título Séptimo

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Capítulo VIII

De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Capítulo IX
De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto
Coordinaciones Generales

Capítulo I
Disposiciones Comunes

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

D. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

TÍTULO QUINTO OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Capítulo II De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

E. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Título Segundo De la Información Pública

Capítulo I De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

F. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto
De la Información Pública
Capítulo II
De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Capítulo VI
De la Firma Electrónica Avanzada (E.FIRMA)

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-08-03-01	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico	10
PC-08-03-02	Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico	18
PC-08-03-03	Administración de la Red Municipal de Voz	24
PC-08-03-04	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico	27
PC-08-03-05	Desarrollo e Implementación de Sistemas.	33
PC-08-03-27	Alta, Baja o Modificación de Perfil de Usuarios	38
PC-08-03-28	Publicación Web	45
PC-08-03-29	Almacenamiento de Información Cartográfica	49
PC-08-03-30	Compra de Refacciones y Equipo	51
PC-08-03-31	Reparación de Equipo de Cómputo y Telefónico	56

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-01
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	31-Ago-2020
Unidad Departamental:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Mantener en funcionamiento los equipos de la red de datos y telecomunicaciones Municipal		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de Solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico.	1.1 Recibe solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.2 Asigna a un técnico para su evaluación.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 Evalúa si es posible su reparación en campo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.4 ¿Reparación en campo?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que sí se repare en campo, pasa a la actividad 1.7	N/A	N/A
	En caso de que no se repare en campo, pasa a la actividad 1.5	N/A	N/A
	1.5 Solicita vía telefónica oficio a la Dependencia para que envíe el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.6 Recibe el equipo, lo registra en el Sistema para su entrada y pasa a la actividad 1.8	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	1.7 Realiza visita en el lugar para su revisión.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.8 Analiza el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.9 ¿El equipo requiere baja?	N/A	N/A
	En caso de si para a la actividad 1.10	N/A	N/A
	En caso de no, pasa a la actividad 1.15	N/A	N/A
1.10 Elabora dictamen (diagnostico) para baja	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word	

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	1.11 ¿Es equipo de cómputo?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de SI pasa a la actividad 1.14	N/A	N/A
	En caso de NO pasa a la actividad 1.12	N/A	N/A
	1.12 Elabora oficio a la Unidad de Patrimonio con dictamen para baja anexo. Ver Procedimiento: PC-08-02-27 Baja de Bienes Muebles	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	1.13 Espera a que la Unidad de Patrimonio abra su bodega para recibir equipo.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.14 Entrega equipo y/o la Dependencias con oficio de baja ante la Unidad de Patrimonio en su bodega. Ver procedimiento PC 08-02-14 Bienes Muebles y termina el procedimiento.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.15 ¿Puede reparar el equipo en el momento?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso que si se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 1.16.	N/A	N/A
	En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 2.1.	N/A	N/A
	1.16 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.2.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
2.- Reparación por Garantía.	2.1 Evalúa si cuenta con garantía.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 ¿Cuenta con garantía?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que sí cuente con garantía, pasa a la actividad 2.3	N/A	N/A
	En caso de que no cuente con garantía, pasa a la actividad 3.1	N/A	N/A
	2.3 Envía el equipo con ficha de recibido con Proveedor de garantía para su reparación	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.4 Notifica al usuario vía telefónica u oficio que se envió a garantía	Redes y Telecomunicaciones	Word
	2.5 Verifica fecha de factura para determinar si procede la garantía.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.6 ¿Procede la garantía?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que proceda la garantía, pasa a la actividad 2.7	N/A	N/A
	En caso de que no proceda la garantía, pasa a la actividad 5.1	N/A	N/A
	2.7 Recibe el equipo reparado por parte del proveedor	Redes y Telecomunicaciones	N/A
2.8 Revisa el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
3.- Evaluación en Laboratorio.	3.1 Evalúa si se puede reparar en laboratorio.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 ¿Puede repararse en laboratorio?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si pueda repararse en laboratorio, pasa a la actividad 3.3	N/A	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

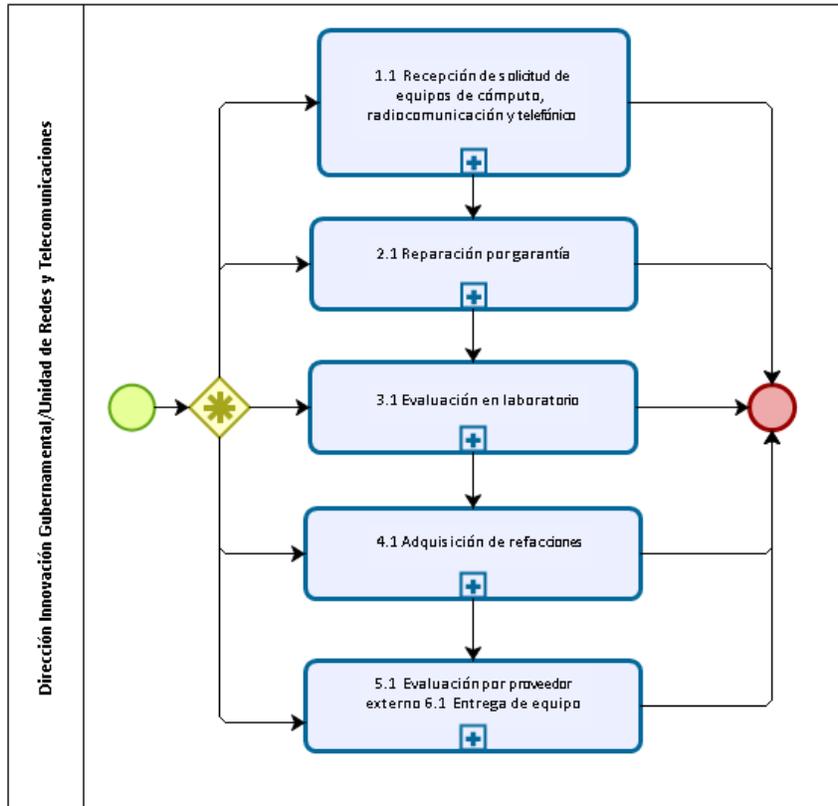
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	En caso de que no pueda repararse en laboratorio pasa a la actividad 5.1	N/A	N/A
	3.3 Verifica si tiene las refacciones para la reparación.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.4 ¿Cuenta con refacción?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si cuente con refacciones, pasa a la actividad 3.5	N/A	N/A
	En caso de que no cuente con refacciones, pasa a la actividad 4.1	N/A	N/A
	3.5 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
4.-Adquisición de Refacciones.	4.1 Verifica presupuesto para realizar la compra	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de ser fondo revolverte, gastos a comprobar y/o Gasto efectuado, pasa a la actividad 4.3	N/A	N/A
	En caso de ser por proveedor externo, pasa a la actividad 5.10	N/A	N/A
	En caso de falta de presupuesto, pasa a la 4.2	N/A	N/A
	4.2 Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.3 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos. VP: PC-05-03-05 Fondo Revolvente PC-05-03-07 Gasto Efectuado.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.4 Realiza la compra de refacciones.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
4.5 Repara el equipo. Continúa con la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
5.-Evaluación por Proveedor Externo.	5.1 Notifica el proveedor a la Unidad de Redes y Telecomunicaciones anexando diagnóstico y presupuesto	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.2 Envía el equipo con ficha de recibido con un proveedor autorizado para el diagnóstico y cotización de la reparación.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.3 Recibe diagnóstico, cotización y evalúa si es costeable su reparación por parte del proveedor.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.4 ¿Es costeable la reparación?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.8	N/A	N/A
	En caso de que no sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.5	N/A	N/A
	5.5 Recoge equipo con el proveedor y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.6 Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	Word
	5.7 Da de baja el equipo, notificando a la Unidad de Patrimonio y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
5.8 Evalúa si la reparación es viable por fondo revolverte, gasto a comprobar, gasto efectuado o por requisición.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	5.9 ¿Reparación por fondo revolverte, gasto a comprobar, gasto efectuado?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que la reparación sea por fondo resolvente, gasto a comprobar o gasto efectuado, pasa a la actividad 5.10	N/A	N/A
	En caso de que la reparación sea por requisición, pasa a la actividad 5.11	N/A	N/A
	5.10 Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 5.13	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.11 Elabora requisición de reparación de equipo.	Redes y Telecomunicaciones	SAC
	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. Ver procedimiento PC 08-06-01 Licitación para la compra de bienes y/o servicios.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.13 Recibe orden de compra.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.14 Envía equipo con ficha de recibido con Proveedor Externo	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.15 Recibe equipo por parte del proveedor	Redes y Telecomunicaciones	N/A
6.-Entrega de Equipo.	5.16 Revisa el equipo ya reparado.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	6.1 Prepara equipo para su entrega y notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia.	Redes y Telecomunicaciones	Word
	6.2 Entrega el equipo a la Unidad	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	6.3 Recaba firma en ficha de recibido de la Unidad el servicio.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	6.4 Registra equipo en base de datos asignado a la Dependencia	Redes y Telecomunicaciones	Excel

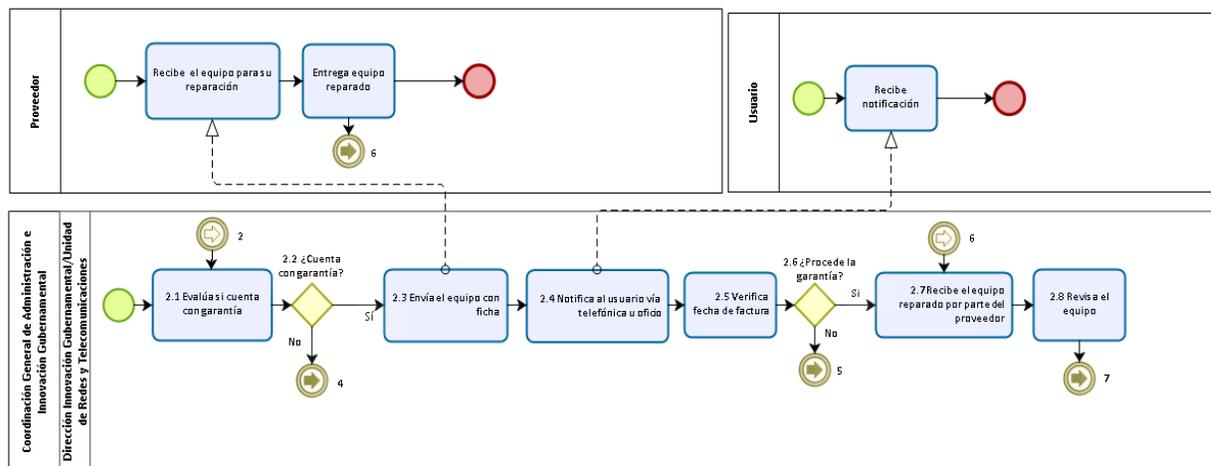
Políticas:	Internas:
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud por correo electrónico al jefe de la unidad de Redes y Telecomunicaciones con una breve descripción del problema para su análisis.
Producto final:	Externas:
	<ul style="list-style-type: none"> Si el equipo no se puede reparar por el personal de la unidad se notifica a la Dependencia y se envía la petición por los canales especificados por los proveedores para su recolección y reparación o sustitución si así fuera el caso.
Trámite/Trámite Ciudadano:	Revisión, mantenimiento o sustitución de equipo
	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

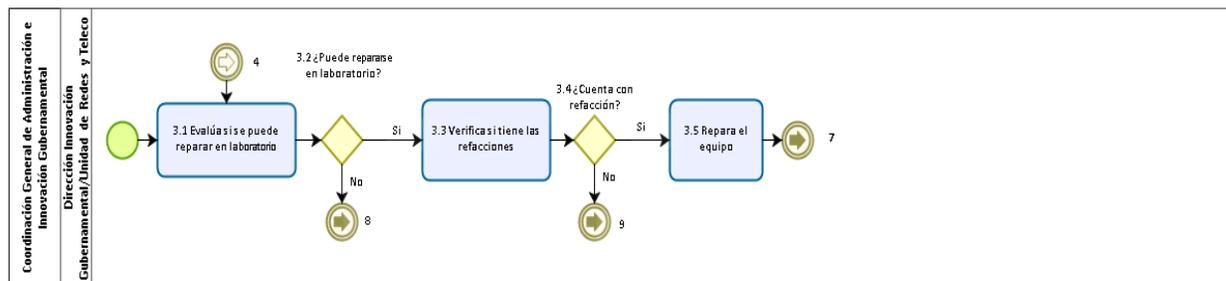


ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

2.- Reparación por Garantía

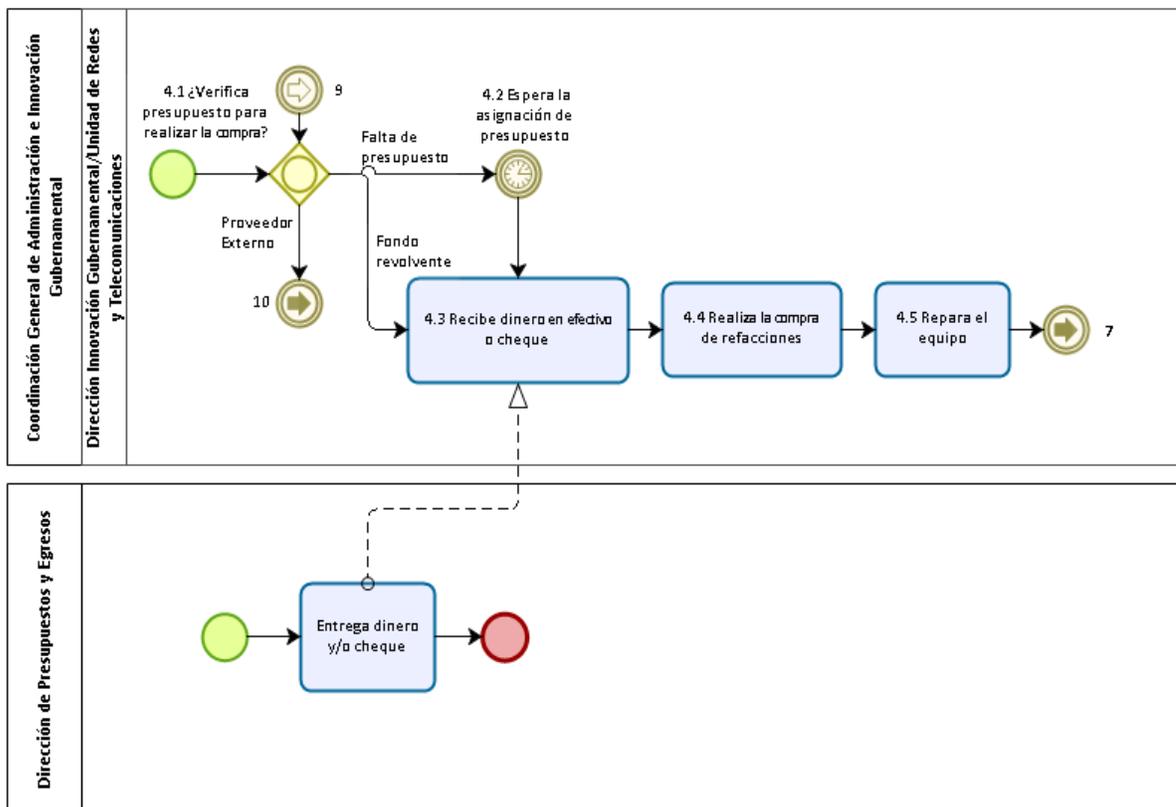


3.- Evaluación en Laboratorio.



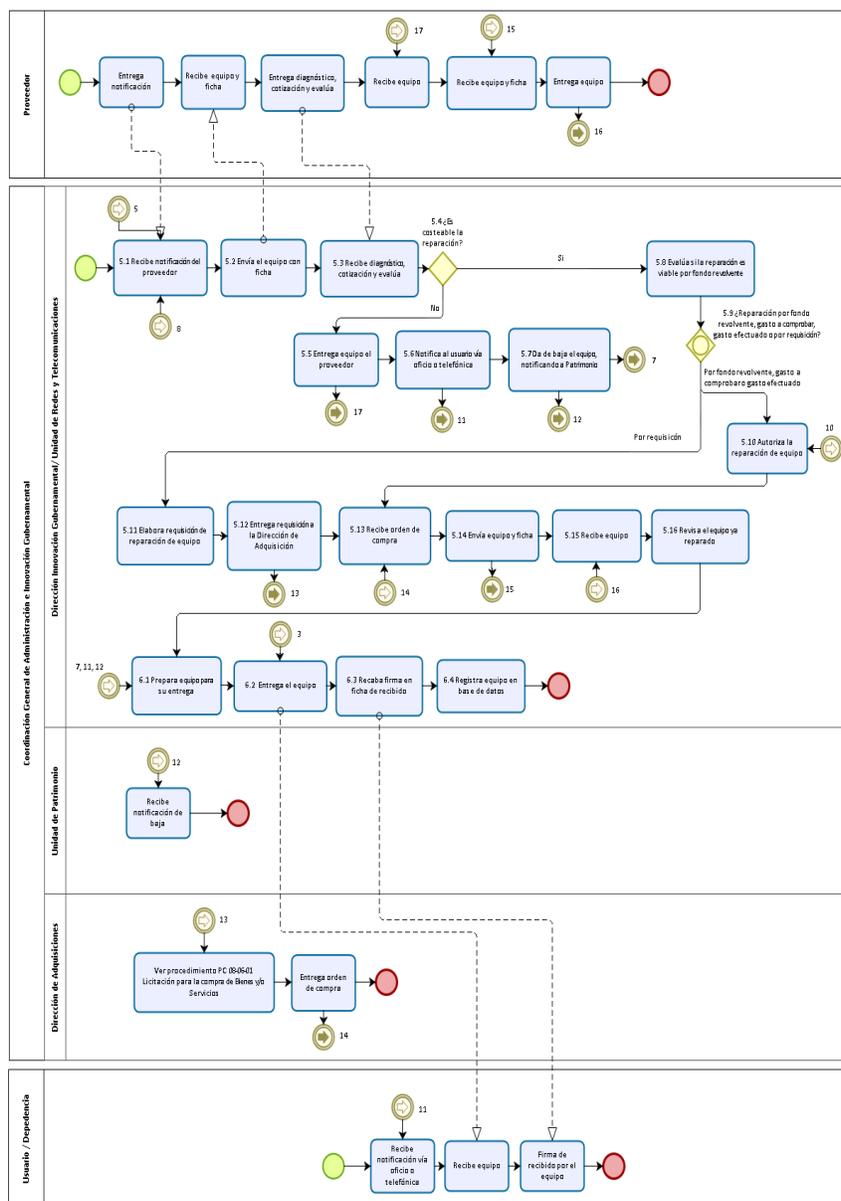
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

4.-Adquisición de Refacciones.



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Etapa 5.-Evaluación por Proveedor Externo, Etapa 6.-Entrega de Equipo.



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-02
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	31-Ago-2020
Unidad Departamental:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Nombre del Procedimiento:	Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Dotar de refacciones y artículos de mantenimiento al personal para realizar el mantenimiento y/o las reparaciones necesarias de los equipos si está dentro de la capacidad técnica y administrativa.		

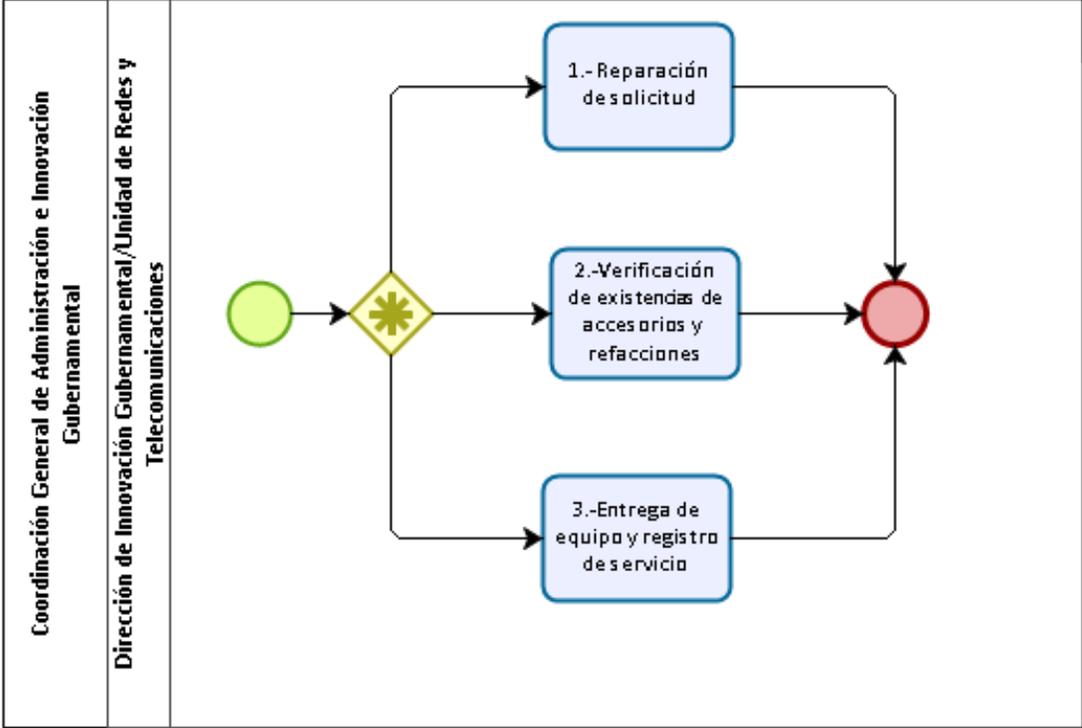
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de Solicitud.	1.1 Recibe solicitud para el reemplazo del accesorio y/o refacción, mediante reporte en Aranda o vía oficina.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	1.2 Realiza valoración técnica.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Procede?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que proceda, pasa a la actividad 2.1	N/A	N/A
	En caso de que no proceda, pasa a la actividad 1.4	N/A	N/A
	1.4 Informa vía telefónica u oficina a la unidad y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
2.-Verificación de existencias de accesorios y refacciones.	2.1 Verifica la existencia de la parte dañada en inventario.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 ¿Existe en inventario?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si exista en inventario, pasa a la actividad 2.11	N/A	N/A
	En caso de que no exista en inventario, pasa a la actividad 2.3	N/A	N/A
	2.3 ¿Verifica si hay presupuesto y si se puede realizar la compra por fondo revolvente, gasto a comprobar o gasto efectuado?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si pueda hacerse compra por cualquiera de las tres opciones, pasa a la actividad 2.4	N/A	N/A
	En caso de que no pueda hacerse la compra, pasa a la actividad 2.6	N/A	N/A
	2.4 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos. VP: PC-05-03-05 Fondo Revolvente PC-05-03-07 Gasto Efectuado.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.5 Realiza la compra de refacciones y pasa a la actividad 2.10	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
2.6 Elabora requisición de adquisición de accesorios y refacciones.	Unidad de Redes y	Word	

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
		Telecomunicaciones	
	2.7 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra. Ver procedimiento PC 08-06-11 Compras directas.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.8 Recibe orden de compra, autorizada.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.9 Adquiere accesorio y/o refacción con Proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.10 Recibe accesorios y refacciones por parte del Proveedor.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.11 Reemplaza la pieza dañada y pasa a la actividad 3.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
3.-Entrega de equipo y Registro de Servicio.	3.1 Realiza formato de entrega de equipo con reemplazo de accesorio y/o refacción.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 Notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia para que recoja el equipo reparado	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	3.3 Espera a que la Dependencia se presente a recoger equipo	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.4 Entrega equipo a la unidad	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.5 Firma y sella formato de entrega de equipo reparado y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

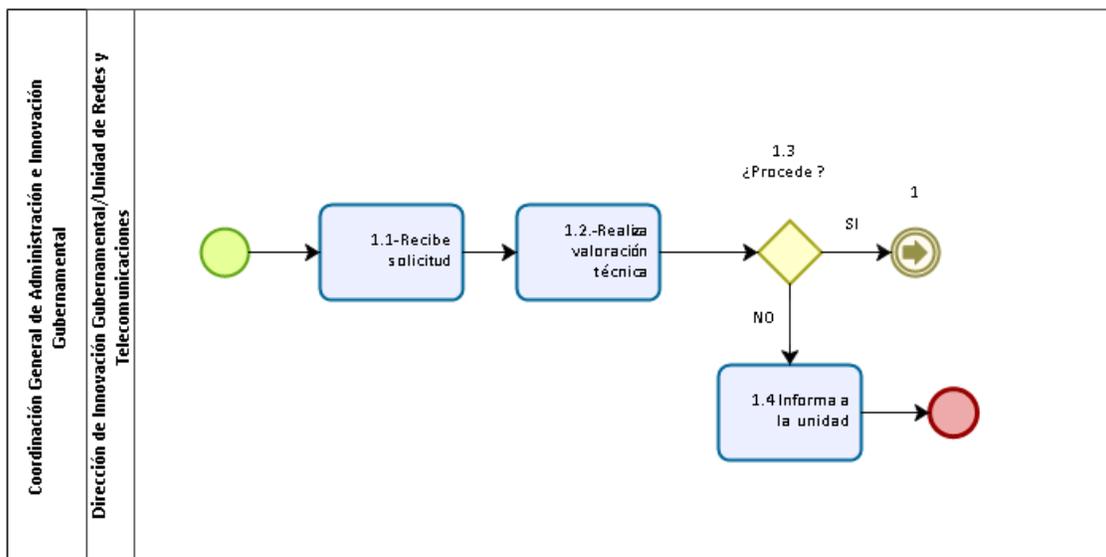
Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico lógico inicial para determinar si se requiere una visita en sitio para solucionar la falla. Se evalúa si puede ser solucionado en sitio, de no ser efectiva la solución se solicita la revisión del proveedor para su reparación. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar si la póliza de mantenimiento o garantía sigue vigente y se notifica al proveedor encargado del equipo para su diagnóstico y reparación.
Producto final:	Equipo y servicios de red o telefónico
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02



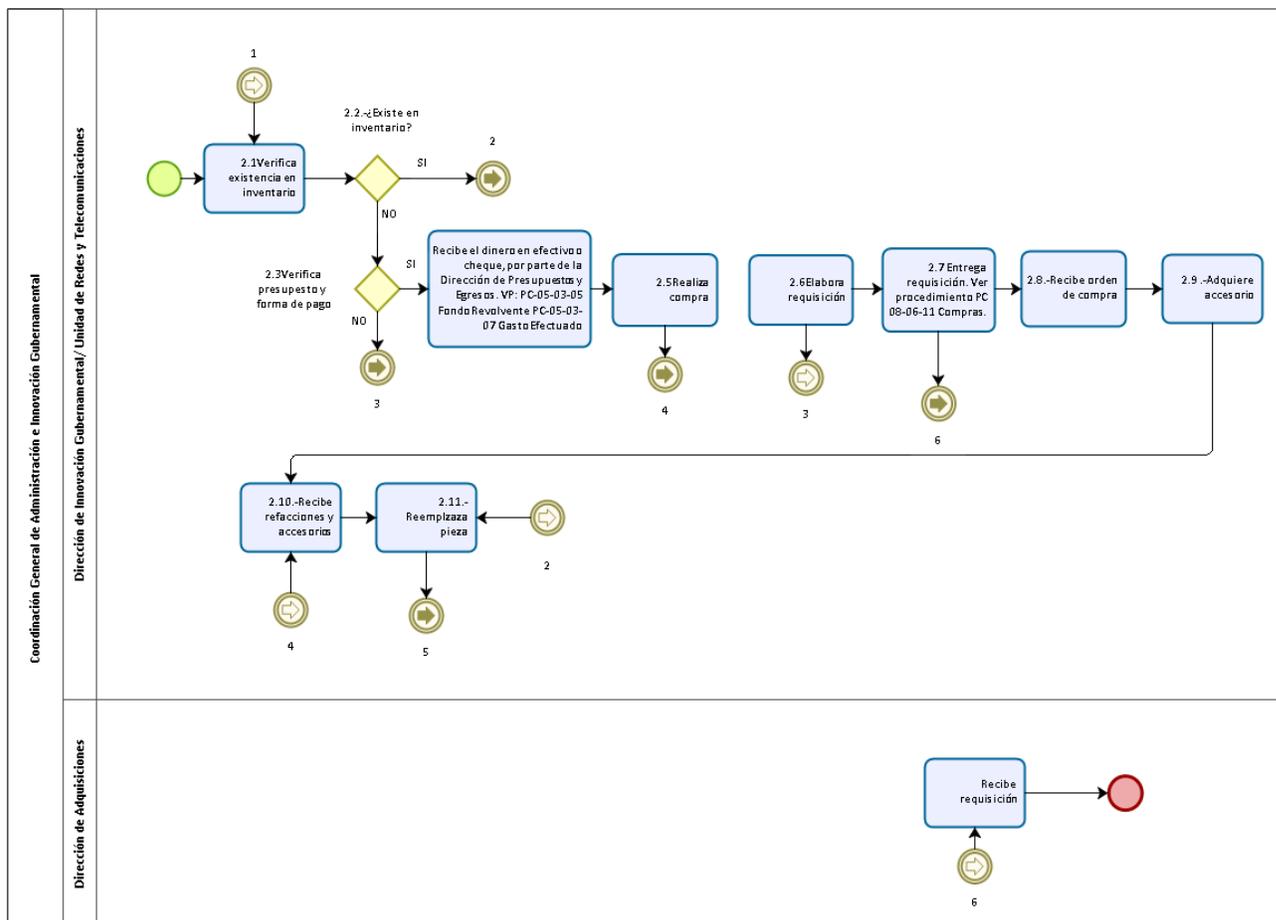
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

1.- Recepción de Solicitud.



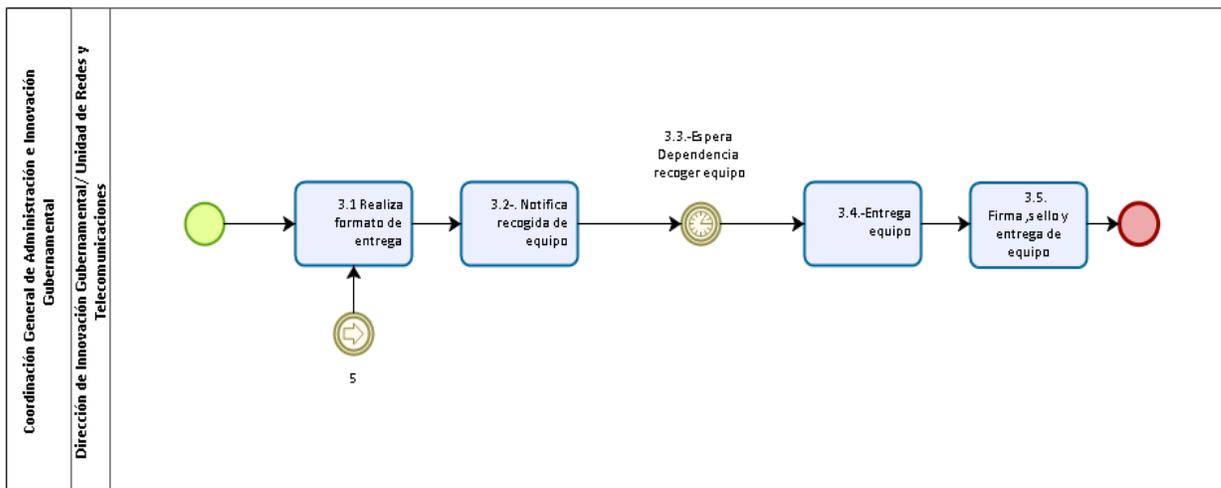
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

2.-Verificación de existencias de accesorios y refacciones.



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

3.-Entrega de equipo y Registro de Servicio



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-03
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	31-Ago-2020
Unidad Departamental:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Nombre del Procedimiento:	Administración de la Red Municipal de Voz	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Gestionar y administrar los servicios de telefonía digital, analógica y virtual Municipal.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de solicitud y factibilidad de integrar a la red municipal de voz.	1.1 Recibe solicitud para servicio telefónico mediante reporte en Aranda o vía oficio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Aranda/Word
	1.2 Evalúa si procede la solicitud.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Procede la solicitud?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que no proceda pasa a la actividad 1.4.	N/A	N/A
	En caso de que sí proceda pasa a la actividad 1.5.	N/A	N/A
	1.4 Realiza visita de campo evaluando posibilidad de conexión a nodo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.5 Determina la disponibilidad del conmutador.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.6 ¿Hay líneas disponibles?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que haya líneas disponibles, continua con la actividad 4.1	N/A	N/A
En caso de que no haya líneas disponibles, continua con la actividad 2.1	N/A	N/A	
2.-Factibilidad de línea externa o medio alternativo	2.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir una línea externa a conmutador.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 ¿Es factible adquirir una línea externa?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si sea factible adquirir una línea externa o medio alternativo, continuar con la actividad 2.3	N/A	N/A
	En caso de que no sea factible adquirir una línea externa o medio alternativo, continuar con la actividad 3.1	N/A	N/A
	2.3 Elabora solicitud para la compra de línea externa o medio alternativo con el Proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	2.4 Entrega solicitud al proveedor de servicios de comunicación	Unidad de Redes y	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

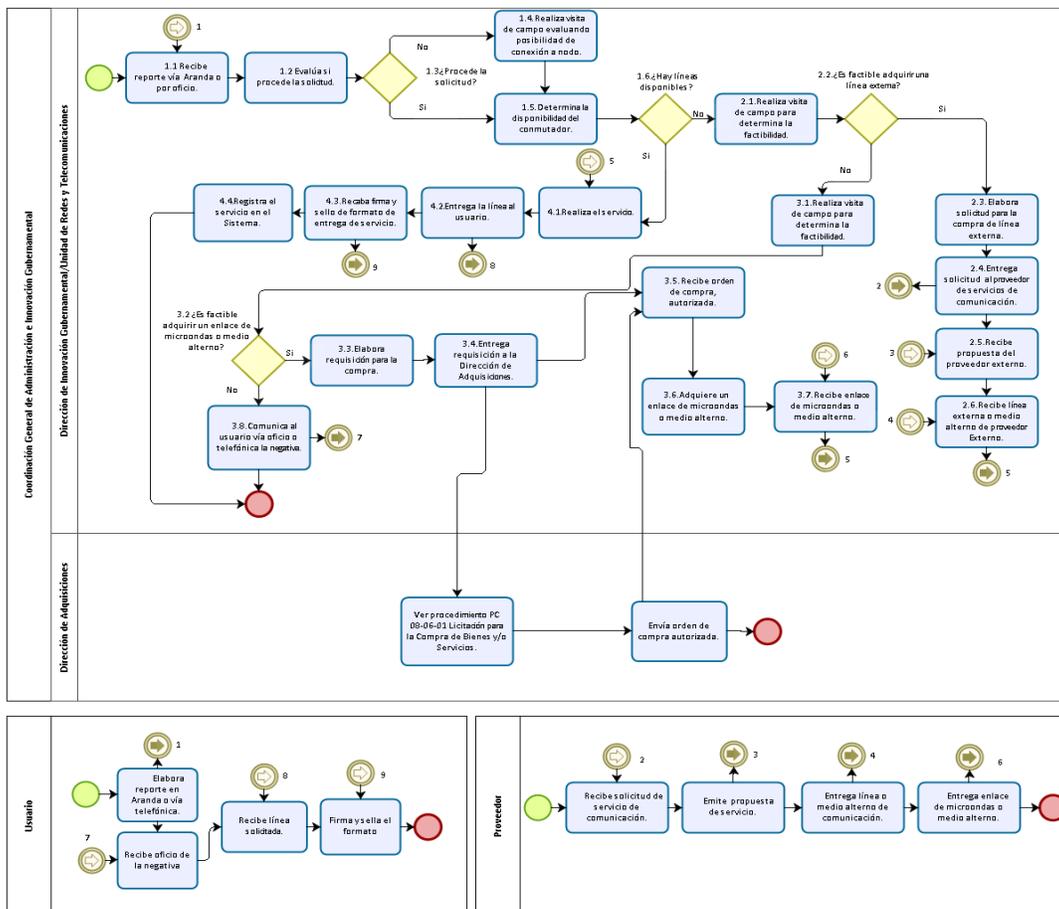
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
		Telecomunicaciones	
	2.5 Recibe propuesta del proveedor externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.6 Recibe línea externa o medio alternativo de proveedor Externo y pasa a la actividad 4.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
3.-Factibilidad de enlace por microondas o medio alternativo.	3.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir un enlace de microondas o medio alternativo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 ¿Es factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que Si sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo, continuar con la actividad 3.3	N/A	N/A
	En caso de que No sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo, continuar con la actividad 3.8	N/A	N/A
	3.3 Elabora requisición para la compra de un enlace de microondas o medio alternativo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	3.4 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore orden de compra. Ver procedimiento PC 08-06-01 Licitación para la compra de bienes y/o servicios.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.5 Recibe orden de compra, autorizada.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.6 Adquiere un enlace de microondas o medio alternativo con proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.7 Recibe enlace de microondas o medio alternativo y pasa a la actividad 4.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.8 Comunica al Usuario via oficio o telefónica el motivo por el cual no es procedente su solicitud y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
4.- Servicio.	4.1 Realiza el servicio	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.2 Entrega la línea al usuario	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.3 Recaba firma y sello de formato de entrega de servicio	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	4.4 Registra el servicio en el Sistema. Termina Procedimiento	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Call Manager

Políticas:	Internas:
	<ul style="list-style-type: none"> Levantar reporte por Aranda o telefónica en caso de ser una falla de un servicio ya existente. Solicitar mediante oficio la habilitación de un recurso nuevo Si la falla es general realizar el mantenimiento a los servicios maestros municipales y determinar si la falla es interna o de proveedor.
	Externas:
	<ul style="list-style-type: none"> Levantar un ticket solicitando al proveedor de Carrier si la falla es generalizada.
Producto final:	Servicios de telefonía digital, análoga y virtual Municipal.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-04
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	31-Ago-2020
Unidad Departamental:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Nombre del Procedimiento:	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Gestionar y administrar los servicios de red básicos y dotar a los servidores públicos de herramientas informáticas necesarias para su comunicación interna y externa.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de Solicitud.	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda o vía oficio	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	1.2 Asigna reporte al Administrador de redes y telecomunicaciones	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Determina qué tipo de servicio se realiza?	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que el usuario requiera usuario de red municipal de datos, pasa a la actividad 2.1	N/A	N/A
	En caso de que el usuario requiera servicio de internet, pasa a la actividad 3.1.	N/A	N/A
	En caso de que la petición sea alta o baja de Correo Electrónico pasa a la actividad 4.1	N/A	N/A
2.-Alta de Usuario a la red municipal de datos.	2.1 Da de alta la cuenta de usuario en los servicios del active directory	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Eslabón
	2.2 Asigna un nombre de usuario con el que se identifica al ingresar a su cuenta y una contraseña que se modifica por el usuario la primavera vez que ingrese a la red.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	2.3 Informa vía telefónica o vía correo electrónico al usuario la manera de ingresar a la red y pasa a la actividad 5.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
3. Servicio de Internet	3.1 ¿Valida justificación del acceso a internet?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que sí sea válido el acceso a internet, continúa con la actividad 3.2	N/A	N/A
	En caso de que no sea válido el acceso a internet, continúa con la actividad 3.4	N/A	N/A
	3.2 Da de alta la cuenta del usuario para acceso a internet en el servidor	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	3.3 Configura, prueba y entrega el servicio y pasa a la actividad 5.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

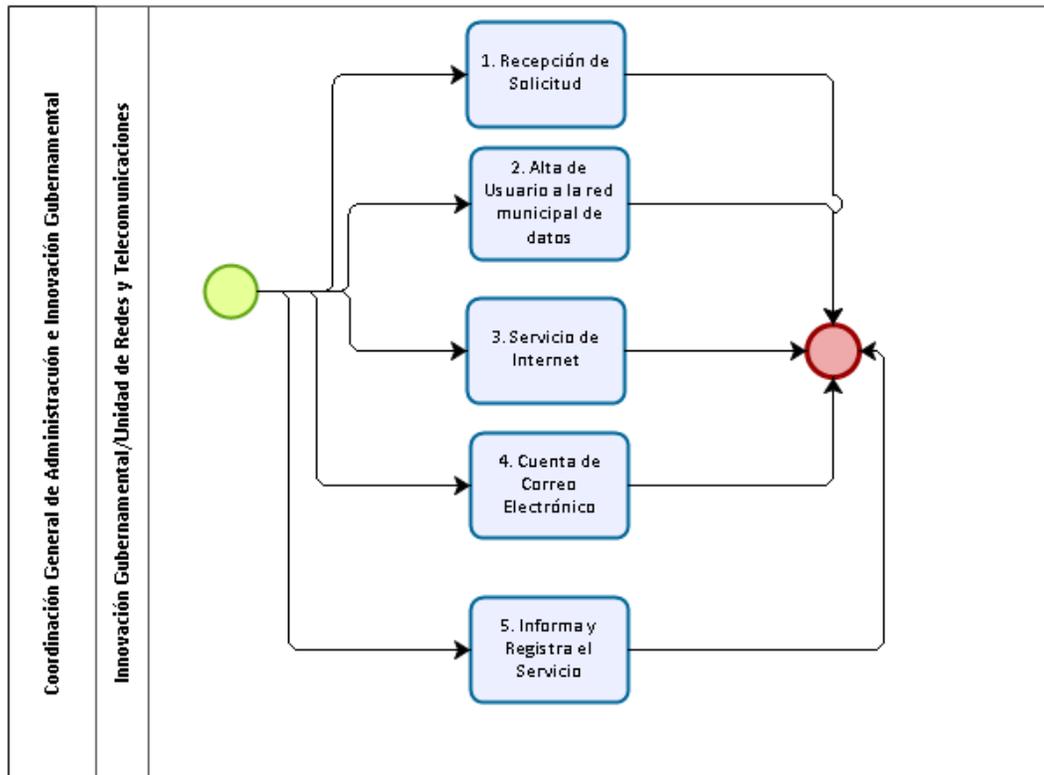
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.4 Informa vía telefónica o correo electrónico al usuario el motivo de no procedencia y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word/Internet
4. Cuenta de Correo Electrónico	4.1 ¿La petición es baja de cuenta?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de si cuenta pasa a la actividad 4.2	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de no cuenta pasa a la actividad 4.3	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.2 Elimina cuenta de correo definitivamente, pasa a la actividad 5.2	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	4.3 ¿Valida existe licencia de correo electrónico?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si existe licencia para la cuenta de correo electrónico, pasa a la actividad 4.5	N/A	N/A
	En caso de que no exista licencia para la cuenta de correo electrónico, pasa a la actividad 4.4	N/A	N/A
	4.4 Informa vía telefónica u oficio al usuario, que no existen licencias para correo electrónico. Pasa a la actividad 4.2	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	4.5 Da de alta la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	4.6 Configura y prueba la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
4.7 Entrega la cuenta al usuario	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
5. Informa y Registra el Servicio	5.1 Entrega el servicio realizado	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.2 Registra el servicio en el Sistema y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Excel

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> Se solicita vía Aranda u oficio la habilitación de una cuenta de dominio, correo electrónico o VPN Validar en caso de ser correo electrónico si las licencias son suficientes, se depuran las cuentas sin uso y se liberan ya que son limitadas. Externas: <ul style="list-style-type: none"> De no existir licencias de correo electrónico disponibles y de ser totalmente indispensable, mediante la plataforma de GSuite se habilita la cuenta la cual se tendrá que facturar de forma adicional
Producto final:	Cuentas de acceso a internet, red de datos, correo electrónico
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

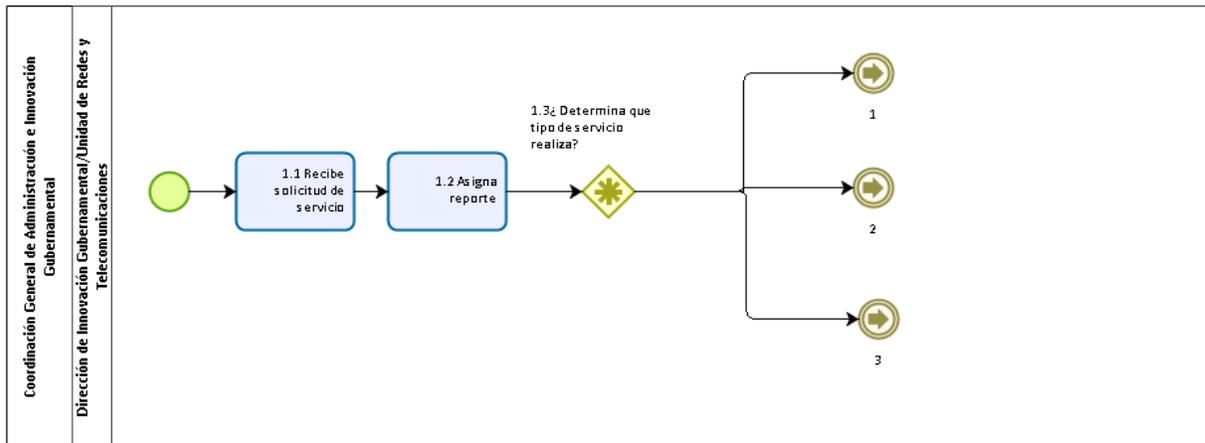
FLUJO

Índice

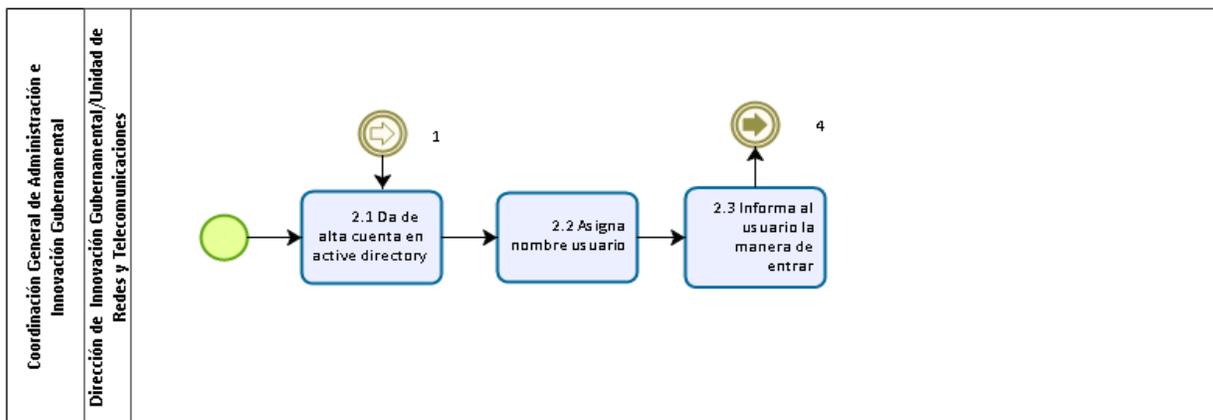


ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

1.-Recepción de Solicitud

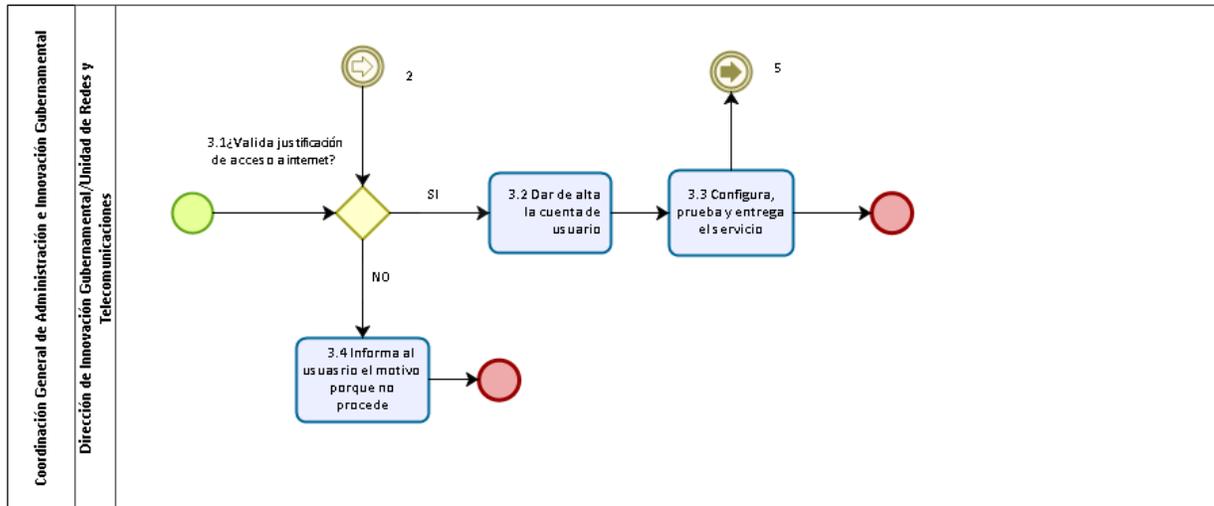


2.-Alta de Usuario a la red municipal de datos.

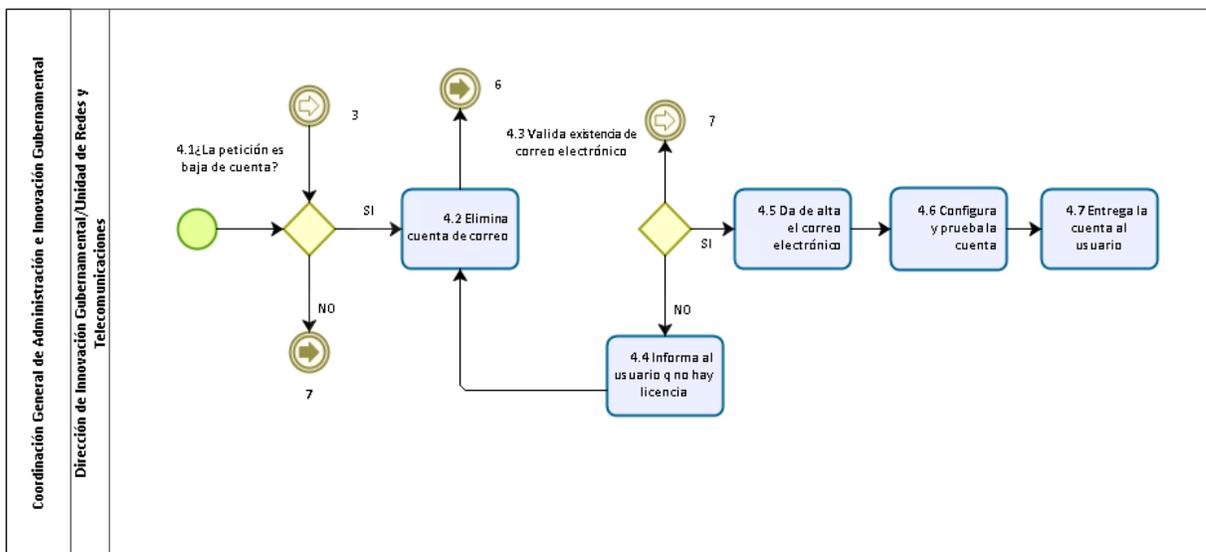


ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

3. Servicio de Internet

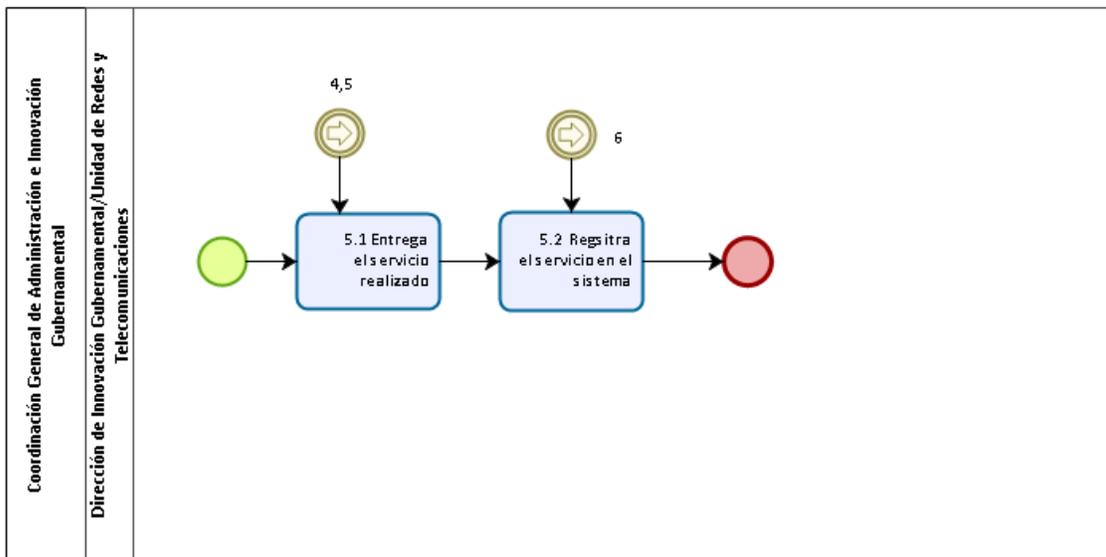


4. Cuenta de Correo Electrónico



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

5. Informa y Registra el Servicio



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-05
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	31-Ago-2020
Unidad Departamental:	Desarrollo	Fecha de Emisión:	04-Feb-15
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo e Implementación de Sistemas.	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Implementar nuevos sistemas de información, así como adecuaciones a los sistemas ya implementados en el Municipio.		

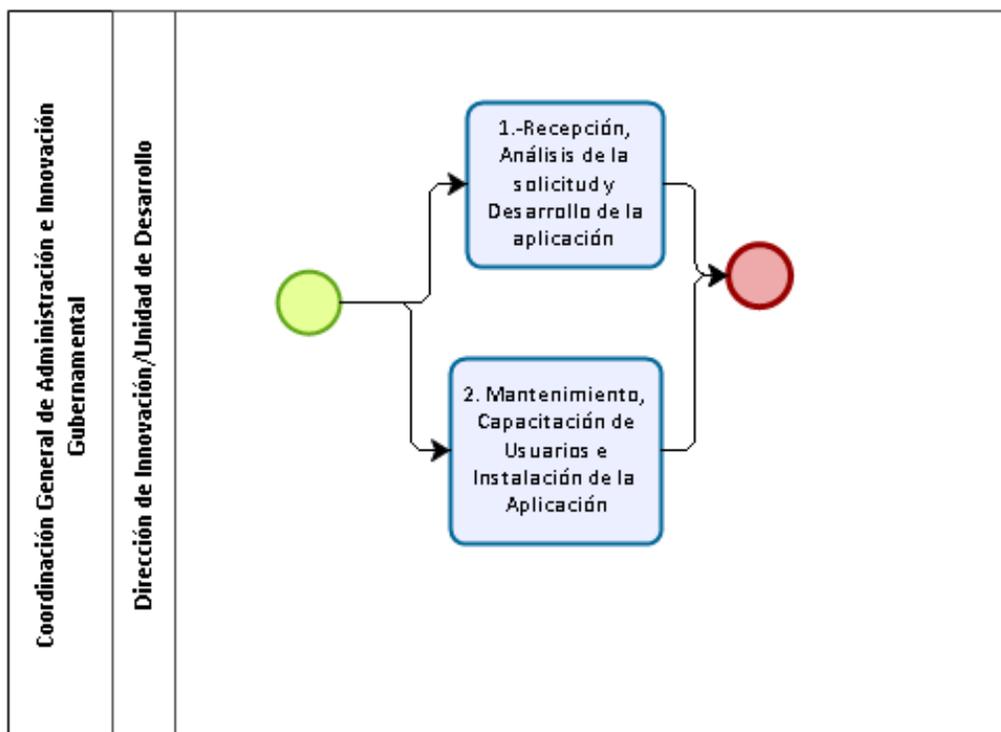
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción, Análisis de la solicitud y Desarrollo de la aplicación.	1.1. Recibe solicitud mediante reporte de Aranda, vía oficio o por correo electrónico, para el desarrollo de un nuevo sistema, modificación y actualización de los sistemas ya implementados.	Unidad de Desarrollo	Aranda/Internet
	1.2. Realiza análisis de requerimientos de un nuevo sistema, modificación o actualización de alguno en funcionamiento.	Unidad de Desarrollo	N/A
	1.3. Analiza la solicitud con el personal de la Dependencia asignado y la Dirección de Innovación para determinar si es factible.	Unidad de Desarrollo	N/A
	1.4. ¿Es factible la solicitud?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que, si sea factible, continuar con la actividad 1.5	N/A	N/A
	En caso de que no sea factible, continuar con la actividad 1.14	N/A	N/A
	1.5. ¿Es solicitud para un desarrollo nuevo?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de si es un Desarrollo nuevo, pasa a la actividad 1.8	N/A	N/A
	En caso de no ser un Desarrollo nuevo, pasa a la actividad 1.6	N/A	N/A
	1.6. ¿Es solicitud para una modificación?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que, si es una modificación, pasa a la actividad 2.1	N/A	N/A
	En caso de que no es una modificación, pasa a la actividad 1.7	N/A	N/A
	1.7. ¿Es solicitud para actualizar un sistema implementado?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que, si sea solicitud para actualizar en el sistema, pasa a la actividad 2.4	N/A	N/A
En caso de que no sea solicitud para actualizar en el sistema, termina procedimiento.	N/A	N/A	
1.8. Realiza el levantamiento de la información y recopilación de documentos involucrados en el proceso que se contempla desarrollar e implementar en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Word	
1.9. Analiza la información recopilada.	Unidad de Desarrollo	N/A	
1.10. Realiza un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración de cada etapa del proyecto.	Unidad de Desarrollo	Word	
1.11. Desarrolla el sistema.	Unidad de Desarrollo	Entorno de Programación (IDE)	
1.12. Realiza pruebas integrales del sistema con los diferentes casos y la información requerida en cada uno de ellos.	Unidad de Desarrollo	N/A	
1.13. Elabora manual técnico y de usuario, crea los usuarios del sistema, con su respectiva responsiva y pasa a la actividad 2.6	Unidad de Desarrollo	Word	
1.14. Informa a la Dependencia vía oficio y/o correo electrónico que el sistema no es factible y termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	Word/Internet	
2. Mantenimiento, Capacitación de Usuarios e Instalación de la Aplicación.	2.1. Analiza las modificaciones en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.2. Documenta las adecuaciones o mejoras a implementar.	Unidad de Desarrollo	Word

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.3. Realiza los cambios autorizados, pasa a la actividad 2.5	Unidad de Desarrollo	Servidor
	2.4. Realiza las actualizaciones correspondientes en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.5. Realiza pruebas integrales para que todo funcione correctamente.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.6. Imparte capacitación a los usuarios sobre el sistema o brinda asesoría a los usuarios según corresponda.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.7. Instala, modifica o actualiza el sistema correspondiente.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.8. Elabora recibo de aceptación correspondiente al sistema.	Unidad de Desarrollo	Word
	2.9. Recaba firma y sello de la Dependencia que realizó la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
	2.10. Informa vía oficio o correo electrónico que se concluyó con la Solicitud y termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	Word/internet

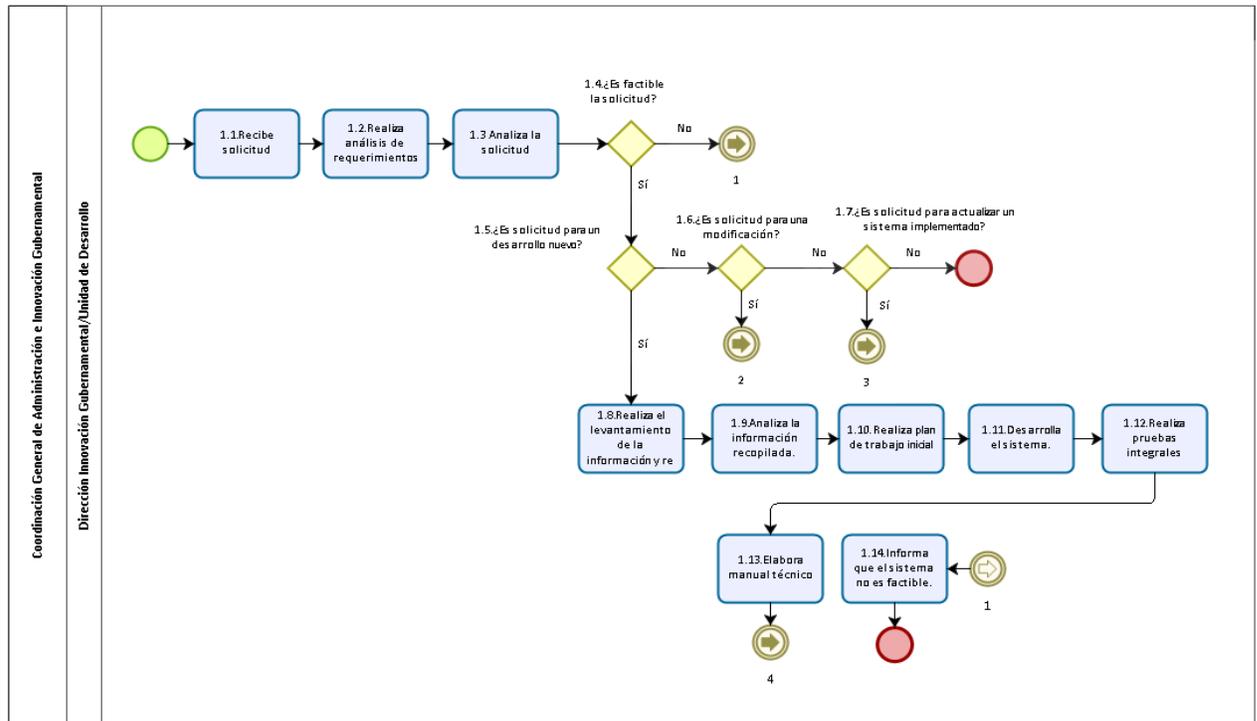
Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> Recibir la solicitud mediante reporte de Aranda, vía oficio o correo electrónico. Externas: <ul style="list-style-type: none"> Recibir solicitud mediante reporte de Aranda, vía oficio o correo electrónico.
Producto final:	Sistema implementado, modificado y/o actualización del mismo.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02



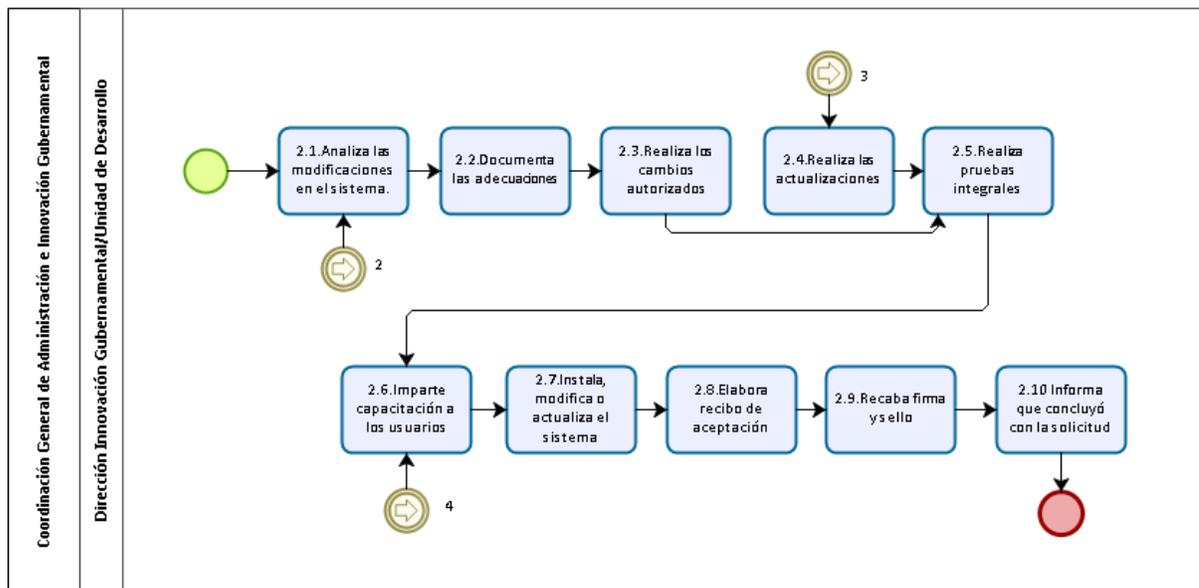
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

1.-Recepción, Análisis de la solicitud y Desarrollo de la aplicación



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

2. Mantenimiento, Capacitación de Usuarios e Instalación de la Aplicación



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-27
Dirección de Área:	Dirección de Innovación	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	Unidad de Desarrollo	Fecha de Emisión:	31-Ago-2020
Nombre del Procedimiento:	Alta, Baja o Modificación de perfil de usuarios	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Administrar usuarios de los sistemas implementados y administrados en la Unidad de Desarrollo, altas, bajas o modificación de perfil de los usuarios requeridos.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de solicitud	1.1 Recibe solicitud mediante reporte de Aranda, vía oficio o por correo electrónico oficial.	Unidad de Soporte	Aranda/Internet
	1.2 Registra solicitud en bitácora.	Unidad de Desarrollo	N/A
	1.3 Clasifica el servicio.	Unidad de Desarrollo	N/A
	1.4 ¿Qué tipo de servicio solicitan?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que se trate de alta de nuevo usuario, pasar a la actividad 2.1	N/A	N/A
	En caso de que se trate de efectuar baja de usuario, pasar a la actividad 3.1	N/A	N/A
	En caso de que sea trate de modificación de perfil de usuario, pasa a la actividad 4.1	N/A	N/A
2.- Alta de usuario	2.1 Turna al Programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
	2.2 Consulta en el sistema información del usuario para corroborar si ya existe una cuenta a su nombre.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.3 ¿Existen usuarios?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que si exista el usuario pasa a la actividad 2.4	N/A	N/A
	En caso de que no exista el usuario pasa a la actividad 2.5	N/A	N/A
	2.4 Verifica los datos del usuario en el sistema, pasa a la actividad 2.6	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	2.5 Realiza alta del usuario con el perfil solicitado en el sistema requerido y pasar a la actividad 4.3	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
2.6 Corroborar con el personal de la dependencia si es modificación de perfil y se pasa a la actividad 4.2	Unidad de Desarrollo	N/A	
3.- Baja de usuario	3.1 Turna al Programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
	3.2 ¿Qué tipo de baja corresponde?	Unidad de Desarrollo	N/A
	En caso de que la solicitud de baja la realice la Dependencia o el mismo usuario, pasar a la actividad 3.3	N/A	N/A
	En caso de que la solicitud de baja la realice la Dirección de Recursos Humanos pasa a la actividad 3.5	N/A	N/A

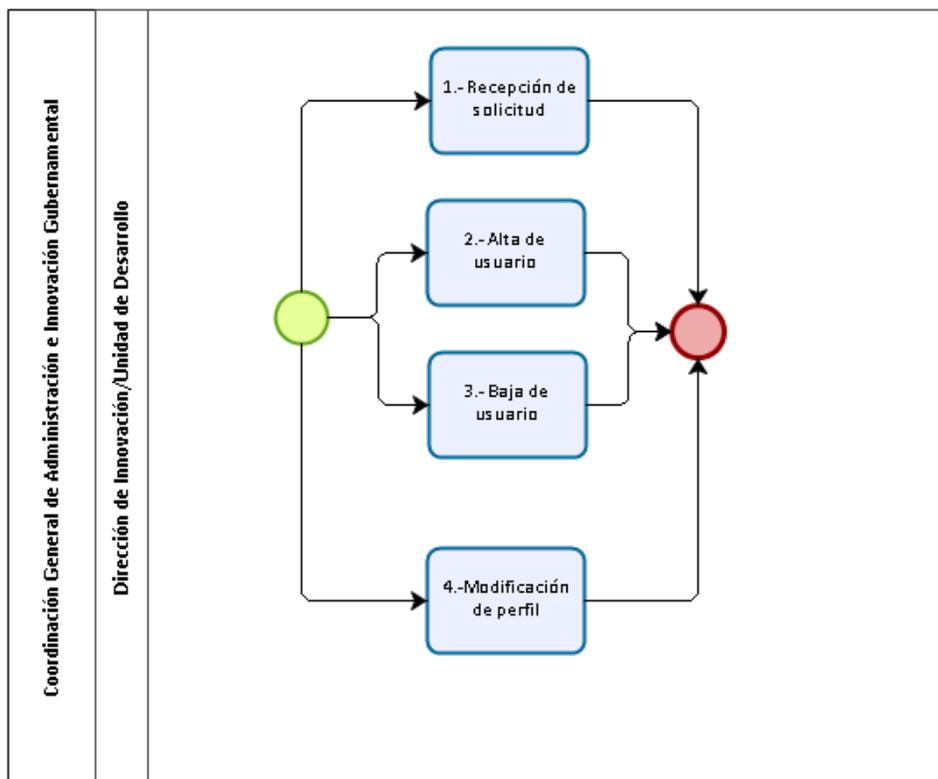
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.3 Consulta en el sistema información del usuario.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	3.4 Realiza baja del usuario solicitado en el sistema requerido y pasa a la actividad 4.4	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	3.5 Verifica el listado de baja que envía la Dirección Recursos Humanos. Ver procedimiento: PC-08-05-27 Finiquitos	Unidad de Desarrollo	N/A
	3.6 Deriva a cada uno de los Programadores para que consulten en los sistemas correspondientes y procedan a dar de baja a los usuarios solicitados.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	3.7 Deshabilita el usuario en el sistema correspondiente.	Unidad de Desarrollo	N/A
	3.8 Informa a la Dirección de Innovación los usuarios fueron dados de baja en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Ejemplos: Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
	3.9 Envía vía oficio u/o correo electrónico a la Dirección de Recursos Humanos informando que se efectuó la baja de los usuarios.	Unidad de Desarrollo	Word/Internet
4.-Modificación de perfil	4.1 Turna al programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
	4.2 Modifica el perfil del usuario con los accesos solicitados.	Unidad de Desarrollo	N/A
	4.3 Elabora responsiva de acceso al sistema o con la modificación del perfil de los accesos al sistema solicitado.	Unidad de Desarrollo	Word
	4.4 Informa a la Dependencia del alta, baja o modificación del perfil del usuario solicitado y se recaba firma de la responsiva correspondiente y termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	N/A

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La recepción de las solicitudes deberá contener como datos obligatorios el Nombre Completo y el Número de Empleado, en caso de que soliciten alta o modificación deberán especificar el perfil que requieren. Como datos opcionales señalar la Dependencia a la que pertenece y el nombre del sistema que requieren se realice la petición. <p>Externas</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir solicitud mediante reportes de Aranda, vía oficio o correo electrónico.
Producto final:	Actualización en el sistema las altas, bajas o modificación del perfil de usuarios.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

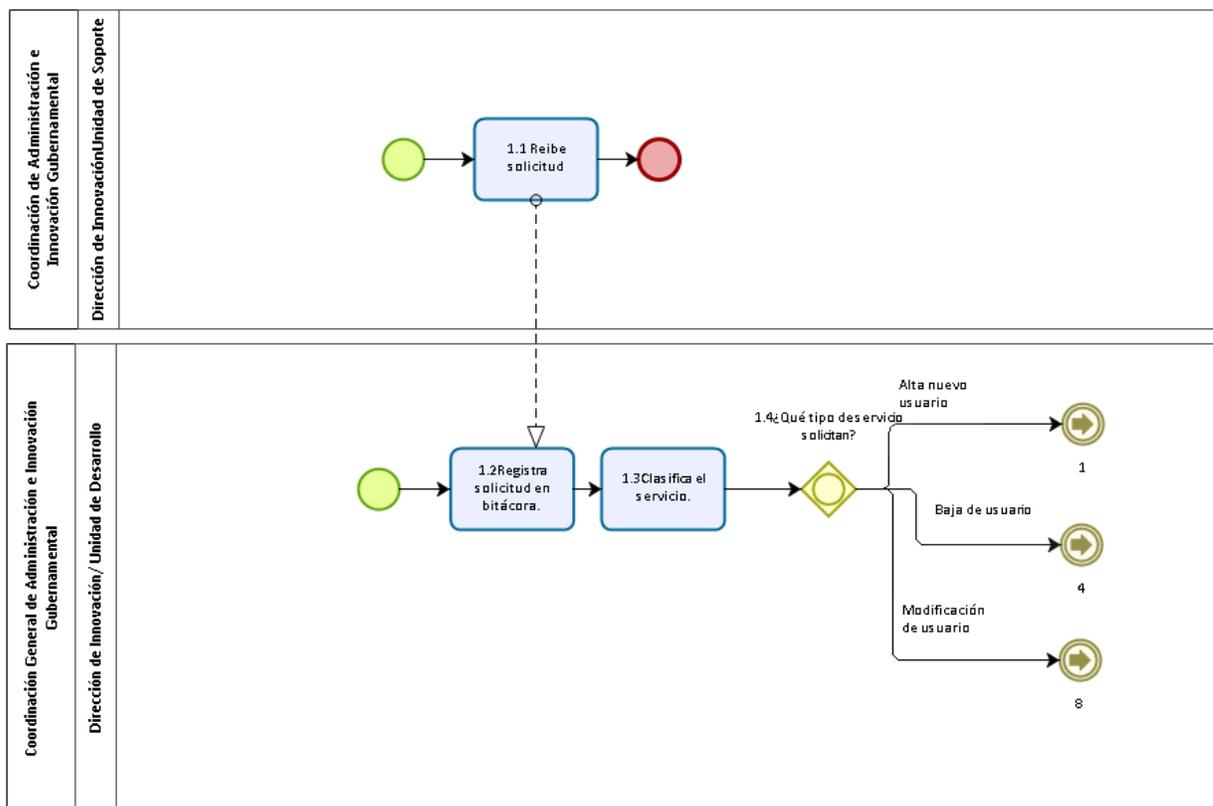
Índice



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

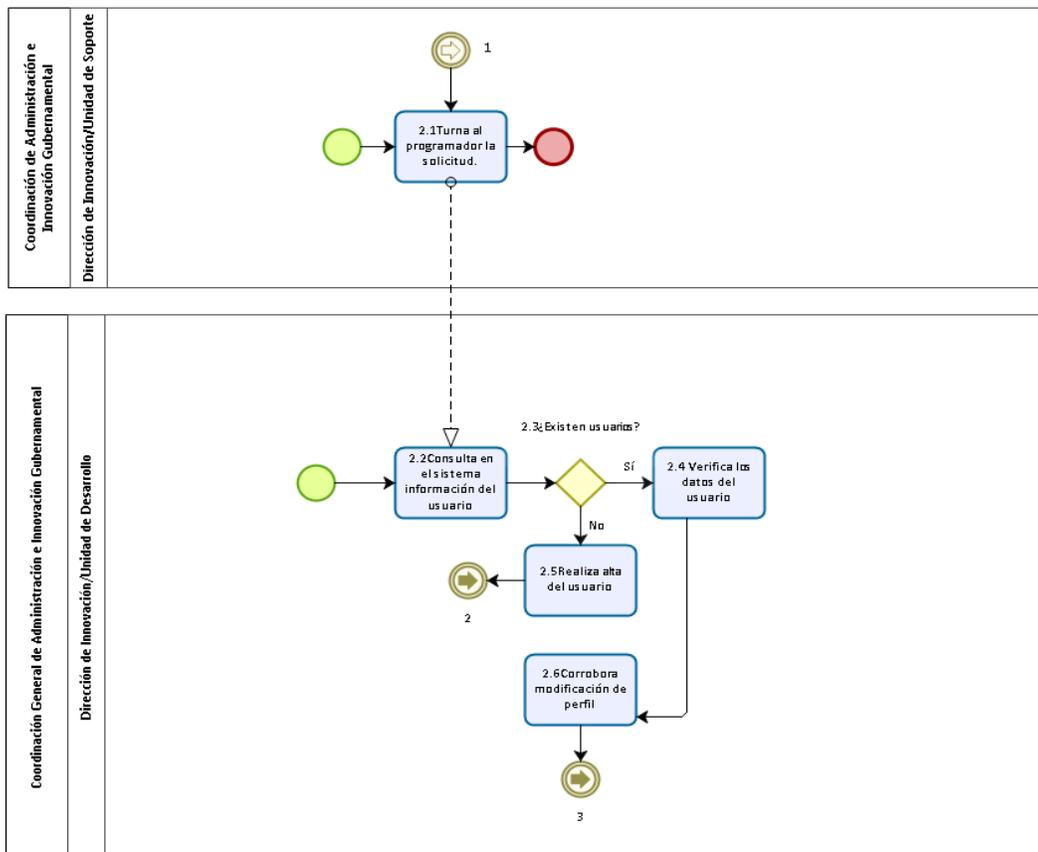
FLUJO

1.- Recepción de solicitud



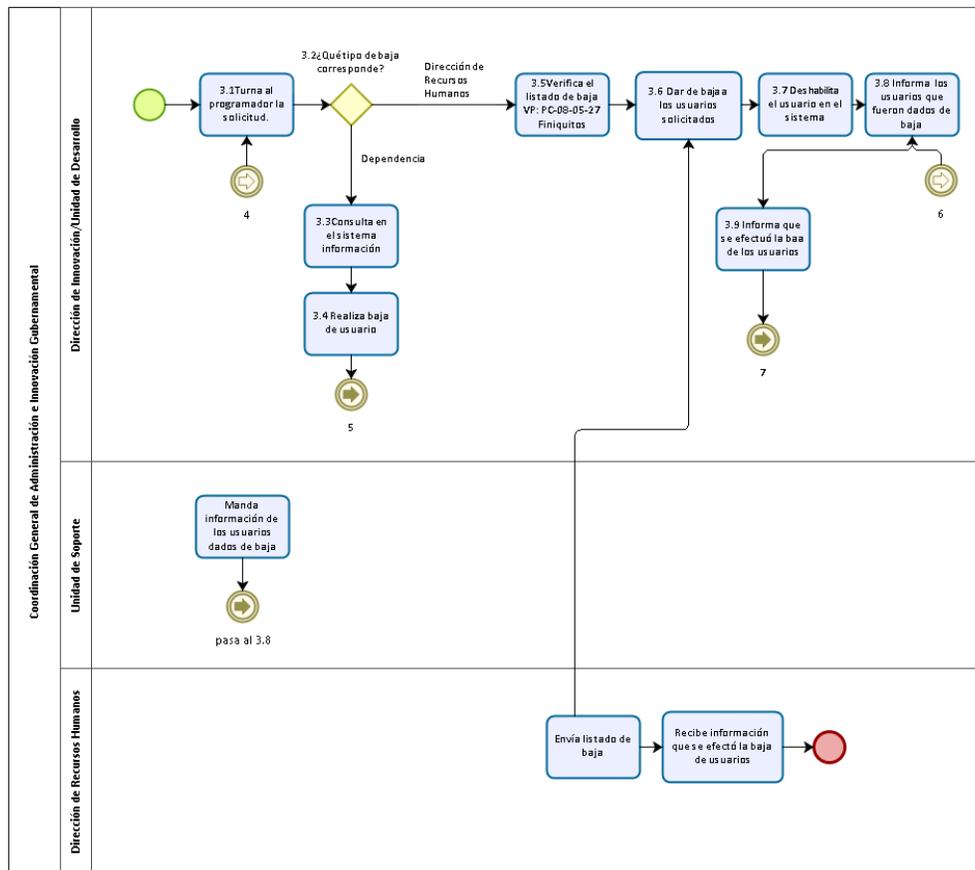
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

2.- Alta de usuario



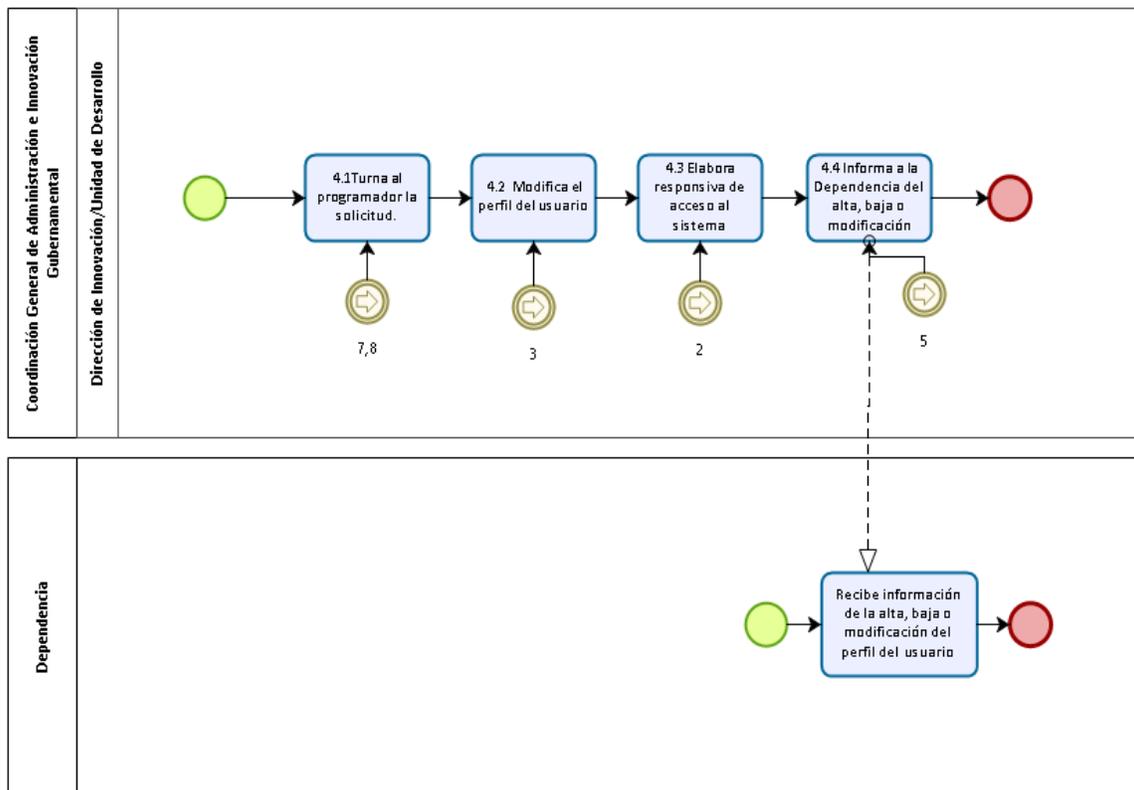
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

3.- Baja de usuario



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

4.-Modificación de perfil



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-28
Dirección de Área:	Dirección de Innovación	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Emisión:	31-Ago-2020
Nombre del Procedimiento:	Publicación Web	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Generar un sistema de información Geográfica Web donde las Dependencias del Municipio puedan Visualizar y editar contenidos en base a los insumos propios de sus actividades.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recibe solicitud vía oficio o correo electrónico, para la elaboración de un mapa con la información de la Dependencia.	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
2. Analiza la solicitud	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
3. Examina la información que se tiene de la Dependencia	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
4. Coteja la información de los insumos solicitados	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
5. Verifica que la Dependencia cuenta con el sistema de Información Cartográfico de uso oficial.	Unidad de Geomática y Estadística	Qgis
6. ¿Cuenta con el sistema de Información Cartográfico?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
En caso que sí cuente con el sistema pasa a la actividad 8	N/A	N/A
En caso que no cuente con el sistema pasa a la actividad 7	N/A	N/A
7. Solicita vía Aranda la instalación del Sistema y pasa a la actividad 8	Unidad de Geomática y Estadística	Aranda
8. Hace presentación de la propuesta	Unidad de Geomática y Estadística	Power point
9. Envía la Dependencia la información de datos del Mapa.	Dependencia	Correo Electrónico
10. Recibe información corregida	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
11. Valida la información	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
12. ¿Está completa la información?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
En caso que no pasa a la actividad 13	N/A	N/A
En caso que sí pasa a la actividad 14	N/A	N/A
13. Emite un dictamen técnico donde se expone por qué no es factible pasa a la actividad 14	Unidad de Geomática y Estadística	Word
14. Hace una propuesta de trabajo	Unidad de Geomática y Estadística	Word/Excel

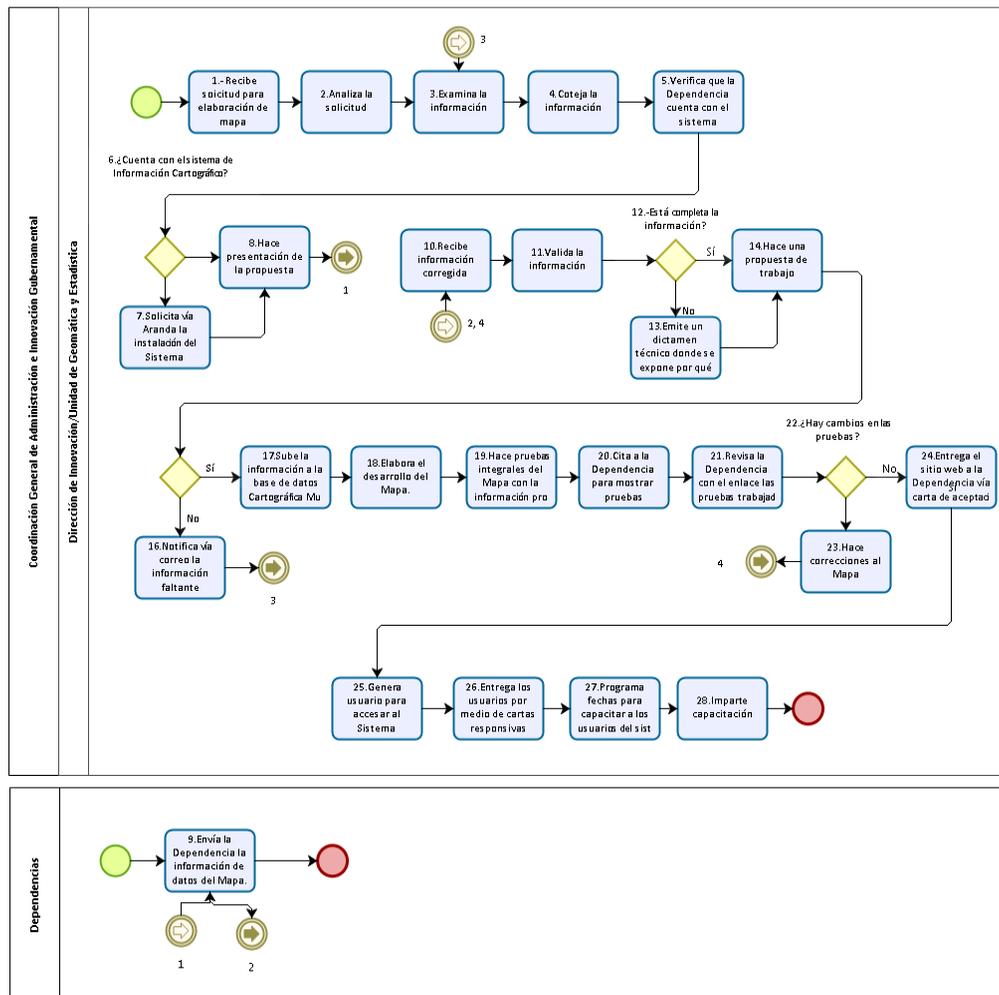
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
15. ¿Cumple con los requisitos solicitados?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
En caso que no cumpla con los requisitos pasa a la actividad 16	N/A	N/A
En caso que sí cumpla con los requisitos pasa a la actividad 17	N/A	N/A
16. Notifica vía correo electrónico la información faltante. Pasa a la actividad 3	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
17. Sube la información a la base de datos Cartográfica Municipal	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
18. Elabora el desarrollo del Mapa.	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
19. Hace pruebas integrales del Mapa con la información proporcionada	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
20. Cita a la Dependencia para mostrar pruebas	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
21. Revisa la Dependencia con el enlace las pruebas trabajadas	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
22. ¿Hay cambios en las pruebas?	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
En caso que si hay cambios en las pruebas pasa a la actividad 23	N/A	N/A
En caso que no hay cambios en las pruebas pasa a la actividad 24	N/A	N/A
23. Hace correcciones al Mapa. Pasa a la actividad 10	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
24. Entrega el sitio web a la Dependencia vía carta de aceptación	Unidad de Geomática y Estadística	Word
25. Genera usuario para acceder al Sistema	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
26. Entrega vía correo electrónico los usuarios por medio de cartas responsivas	Unidad de Geomática y Estadística	Correo electrónico
27. Programa fechas para capacitar a los usuarios del sistema	Unidad de Geomática y Estadística	Calendario correo
28. Imparte capacitación. Termina procedimiento.	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El uso de la cuenta de usuario es responsabilidad de la persona a la que está asignada. La cuenta es para uso personal e intransferible. Las cuentas de usuario (usuario y contraseña) son sensibles a mayúsculas y minúsculas, es decir que estas deben ser tecleadas como están. No compartir la cuenta de usuario con otras personas: compañeros de trabajo, amigos, familiares, etc. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> INEGI, Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos
Producto final:	URL de Mapa Web con Información propia de la Dependencia y Carta de Aceptación del portal
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

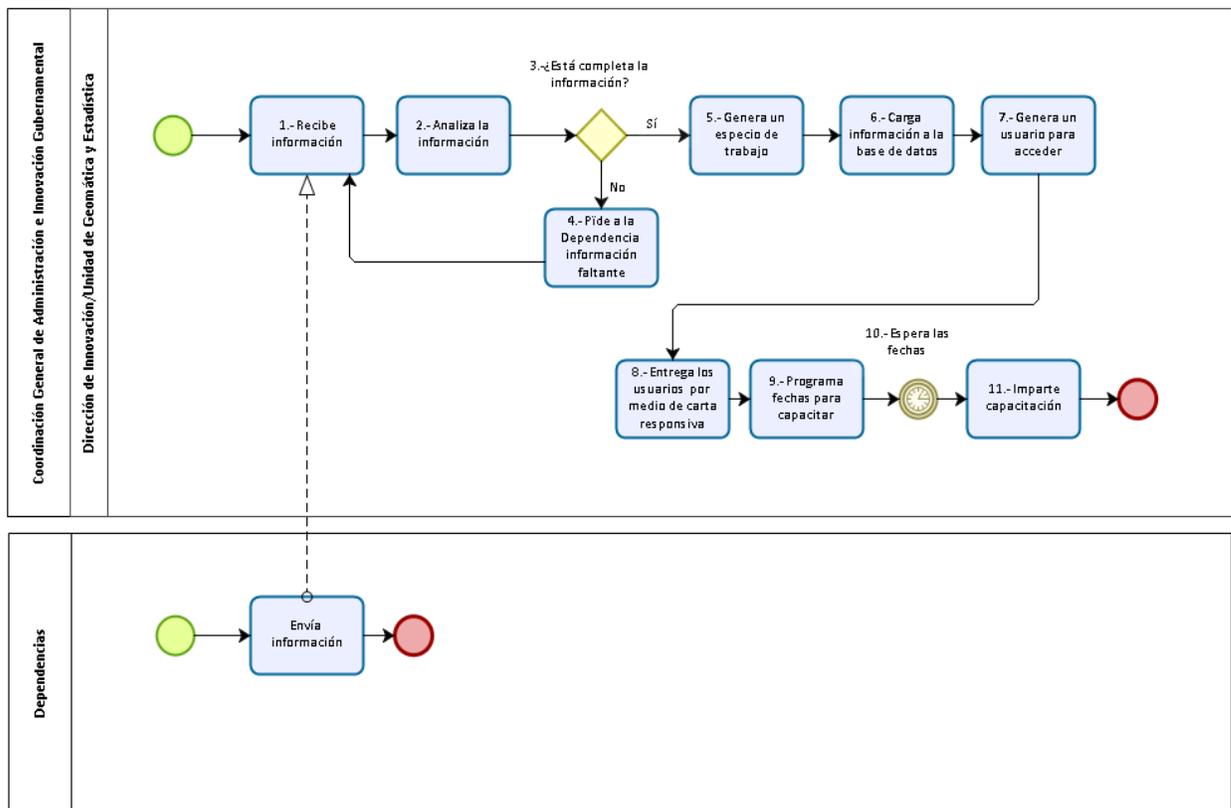
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-29
Dirección de Área:	Dirección de Innovación	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Emisión:	31-Ago-2020
Nombre del Procedimiento:	Almacenamiento de información cartográfica	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Concentrar la Información Cartográfica del Municipio en una sola Base de Datos		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recibe información vía oficio o correo electrónico de la Dependencia	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
2. Analiza la información	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
3. ¿Está completa la información?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
En caso que no pasa a la actividad 4	N/A	N/A
En caso que sí pasa a la actividad 5	N/A	N/A
4. Pide a la Dependencia vía correo electrónico la información faltante. Pasa a la actividad número 1.	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
5. Genera un espacio de trabajo en la base de datos	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
6. Carga la información a la base de datos.	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
7. Genera Usuario para acceder a la base de datos.	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
8. Entrega los usuarios por medio de cartas responsivas.	Unidad de Geomática y Estadística	Word
9. Programa fechas para capacitar a los usuarios del sistema.	Unidad de Geomática y Estadística	Gmail
10. Espera las fechas para hacer las capacitaciones.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
11. Imparte capacitación. Termina procedimiento.	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres y Qgis

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> El uso de la cuenta de usuario es responsabilidad de la persona a la que está asignada. La cuenta es para uso personal e intransferible. Las cuentas de usuario (usuario y contraseña) son sensibles a mayúsculas y minúsculas, es decir que estas deben ser tecleadas como están. No compartir la cuenta de usuario con otras personas: compañeros de trabajo, amigos, familiares, etc. Externas: <ul style="list-style-type: none"> INEGI, Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos
Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a Información Cartográfica
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-30
Dirección de Área:	Dirección de Innovación	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	Unidad de Soporte Técnico	Fecha de Emisión:	31-Ago-2020
Nombre del Procedimiento:	Compra de Refacciones y Equipo	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Entregar a los usuarios el equipo, refacciones y/o accesorios necesarios para desempeñar sus labores de manera eficiente.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de solicitud	1.5 Recibe la solicitud de equipo, dispositivo o accesorio nuevo o reemplazo por falla mediante reporte vía web, correo, telefónico u oficio	Unida de Soporte Técnico	Service Desk
	1.6 Realiza valoración técnica	Unida de Soporte Técnico	N/A
	1.7 ¿Procede la valoración técnica?	Unida de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que proceda pasa a la actividad número 2.1	N/A	N/A
	En caso de que no proceda pasa a la actividad número 1.4	N/A	N/A
	1.8 Informa vía telefónica u oficio a la Dependencia. Termina procedimiento.	Unida de Soporte Técnico	Word
2.- Verificación de existencia de equipo, accesorios o refacciones	2.1 Verifica la existencia en inventario	Unida de Soporte Técnico	N/A
	2.2 ¿Existe en inventario?	Unida de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si existe en inventario pasa a la actividad 2.11	N/A	N/A
	En caso de que no existe en inventario pasa a la actividad 2.3	N/A	N/A
	2.3 Verifica presupuesto para la compra.	Unida de Soporte Técnico	SAC
	2.4 ¿Realiza la compra por fondo revolvente o gasto a comprobar?	Unida de Soporte Técnico	SAC
	En caso de que la compra sea por Fondo Revolvente pasa a la actividad número 2.5	N/A	N/A
	En caso de que la compra sea por Gasto por Comprobar pasa a la actividad número 2.8	N/A	N/A
	2.5 Recibe el dinero en efectivo por parte de la Dirección de Innovación.	Unida de Soporte Técnico	N/A
	2.6 Realiza la compra y pasa a la actividad número 2.10.	Unida de Soporte Técnico	SAC
	2.7 Elabora estudio de mercado. Pasa a la actividad 2.9	Unida de Soporte Técnico	N/A
	2.8 Elabora requisición para la compra. Pasa a la actividad número 2.9	Unida de Soporte Técnico	SAC
	2.9 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para que se elabore la orden de compra. VP: PC 08-06-01 Proceso de Licitación para la Compra de Bienes y/o Servicio.	Unida de Soporte Técnico	N/A
	2.10 Recibe equipo o refacciones por parte del proveedor externo.	Unida de Soporte Técnico	N/A
	2.11 Reemplaza la pieza dañada y pasa a la actividad 3.1	Unida de Soporte Técnico Unida de Soporte Técnico	N/A
3.- Entrega de equipo o refacciones y registro de servicio	3.1 Notifica a la Unidad de Patrimonio para el resguardo y registro necesario. VP: PC-08-02-25 Alta de bienes muebles.	Unida de Soporte Técnico	SAC
	3.2 Realiza formato de entrega de equipo de refacciones.	Unida de Soporte Técnico	Word
	3.3 Espera Dependencia para recoger el equipo.	Unida de Soporte Técnico	N/A

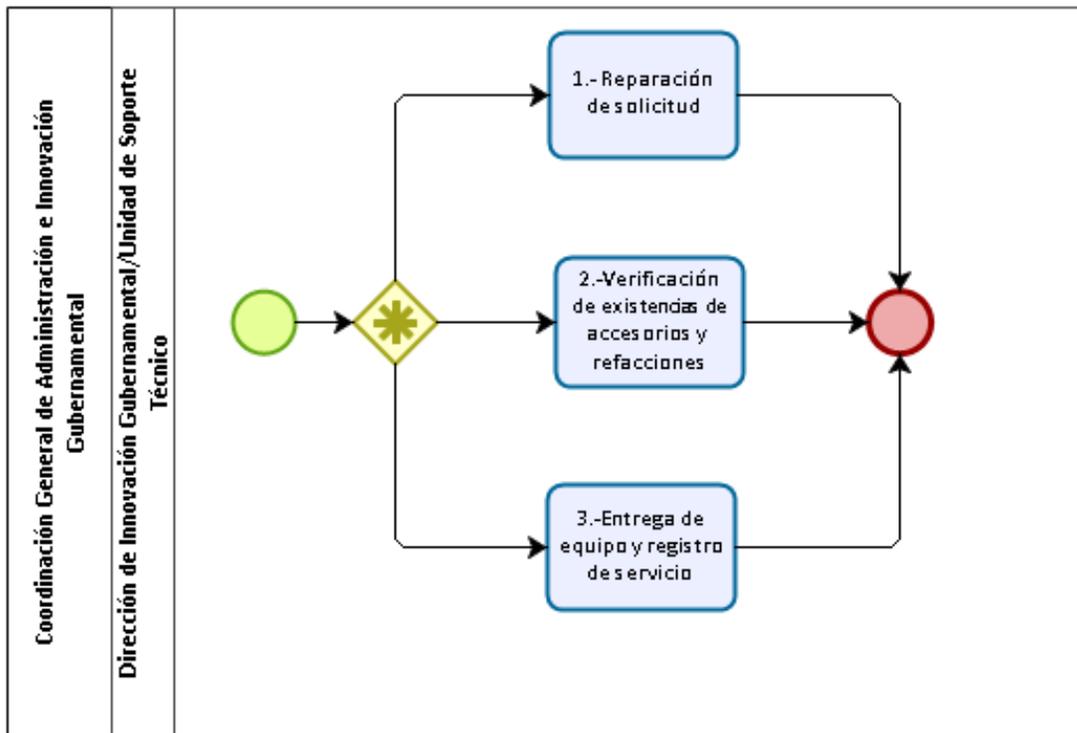
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.4 Notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia para que recoja el equipo.	Unidad de Soporte Técnico	Word
	3.5 Se entrega equipo a la Dependencia con formato de recibido. Termina procedimiento.	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir solicitud • Verificar existencia de refacciones • Realizar la compra Externas: <ul style="list-style-type: none"> • N/A
Producto final:	Equipo arreglado
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

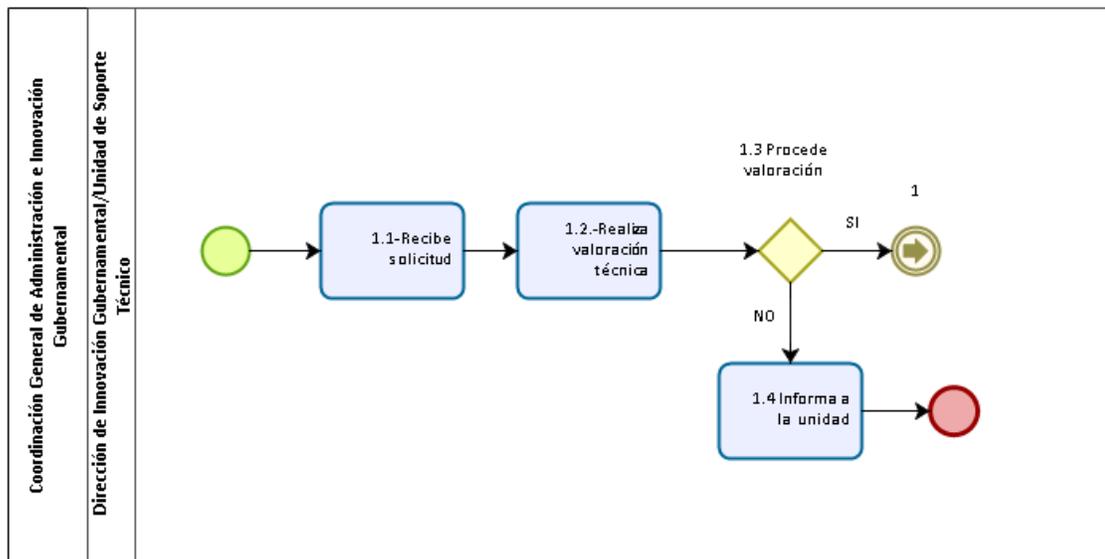
FLUJO

Índice



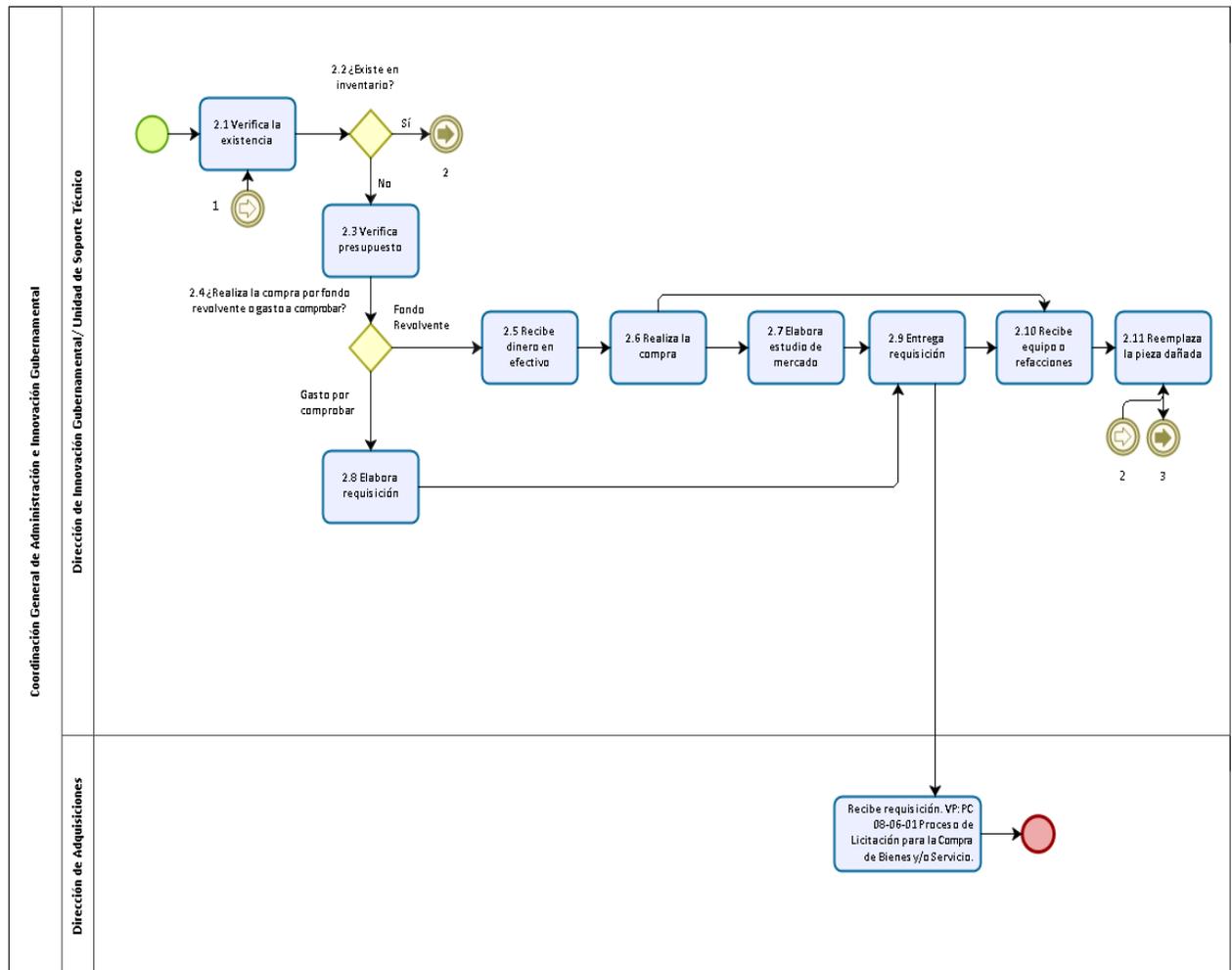
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

1.- Recepción de solicitud



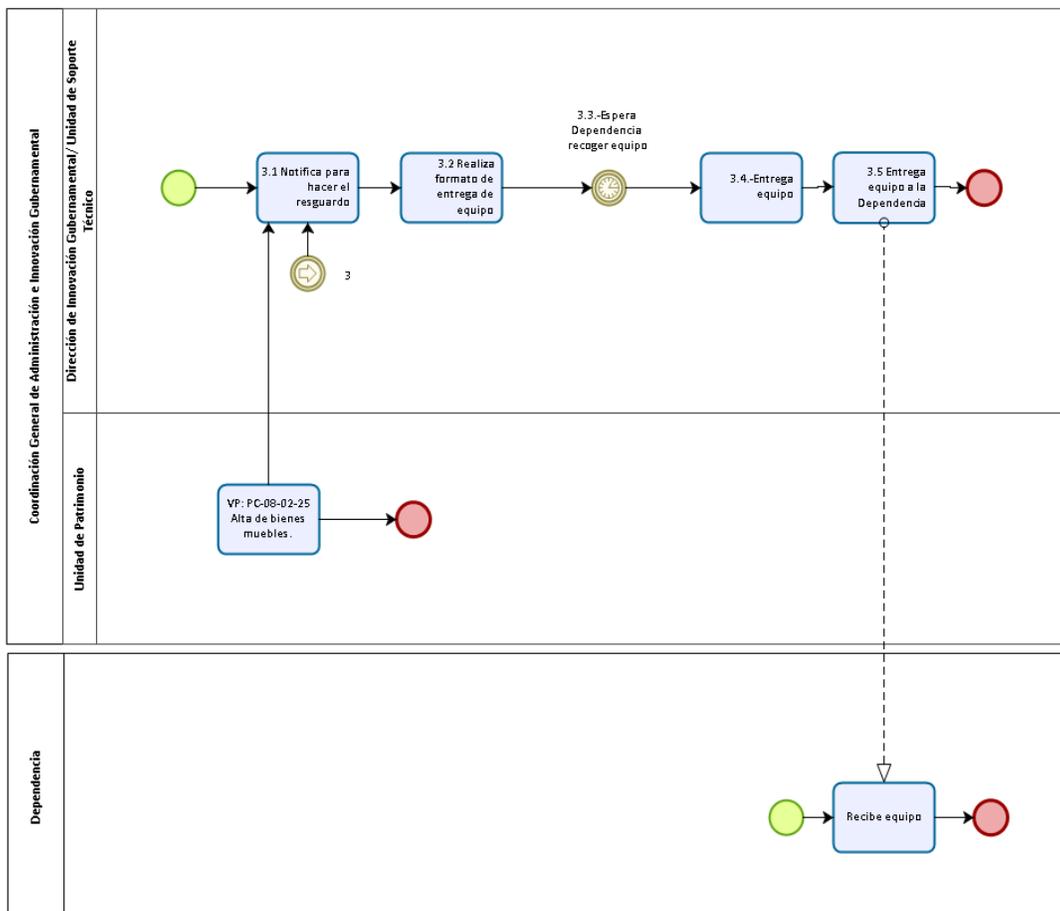
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

2.- Verificación de existencia de equipo, accesorios o refacciones



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

3.- Entrega de equipo o refacciones y registro de servicio



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-31
Dirección de Área:	Dirección de Innovación	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	Unidad de Soporte Técnico	Fecha de Emisión:	31-Ago-2020
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo y Telefónico	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Mantener en óptimas condiciones de operación el equipo de cómputo y telefónico del Municipio		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de Solicitud de Reparación de Equipos de Cómputo y Telefónicos	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte vía web, oficio, telefónico o correo	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk/Internet
	1.2 Asigna a un especialista para su evaluación	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.3 Evalúa si es posible su reparación en campo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.4 ¿Reparación en campo?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si se repare en campo pasa a la actividad 1.7	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que no se repare en campo pasa a la actividad 1.5	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.5 Se solicita a la dependencia que envíe equipo al laboratorio ubicado en Unidad Administrativa Basílica	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.6 Recibe el equipo, lo registra en el sistema para su entrada y pasa a la actividad 1.8	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk
	1.7 Realiza visita en el lugar para su revisión	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.8 Analiza y diagnostica el equipo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.9 ¿El equipo requiere baja?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si, pasa a la actividad 1.10	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que no, pasa a la actividad 1.15	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.10 Elabora dictamen (diagnostico) para baja	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.11 ¿Es equipo de cómputo?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que SI, pasa a la actividad 1.14	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que No, pasa a la actividad 1.12	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.12 Elabora oficio dirigido a la dependencia que resguarda el equipo con dictamen de baja anexo	Unidad de Soporte Técnico	Word
	1.13 Espera a que la Unidad de Patrimonio abra su bodega para recibir equipo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	1.14 Entrega equipo la Dependencia resguardante con oficio de baja ante la Unidad de Patrimonio en su bodega y termina el procedimiento	Unidad de Soporte Técnico	N/A
1.15 ¿Puede reparar el equipo en el momento?	Unidad de Soporte Técnico	N/A	
En caso de que si se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 1.16	Unidad de Soporte Técnico	N/A	
En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 2.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	1.16 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.2	Unidad de Soporte Técnico	N/A
2.- Reparación por Garantía	2.1 Evalúa si cuenta con garantía revisando la fecha de la factura y/o en la página web del Proveedor	Unidad de Soporte Técnico	Internet
	2.2 ¿Cuenta con garantía?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si cuente con garantía pasa a la actividad 2.3	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que no cuente con garantía pasa a la actividad 3.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	2.3 Se reporta al call center del fabricante y se espera la visita del técnico externo para su reparación	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	2.4 Espera la visita del técnico externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	2.5 Notifica al usuario vía telefónica que se reportó a garantía	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	2.6 Se repara el equipo por el técnico externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
3.- Evaluación en Laboratorio	2.7 Revisa el equipo y pasa a la actividad 6.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	3.1 Evalúa si se puede reparar en el laboratorio	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	3.2 ¿Puede repararse en el laboratorio?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si pueda repararse en el laboratorio pasa a la actividad 3.3	N/A	N/A
	En caso de que no pueda repararse en el laboratorio pasa a la actividad 5.1	N/A	N/A
	3.3 Verifica si tiene las refacciones para la reparación	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	3.4 ¿Cuenta con refacciones?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que si cuente con las refacciones pasa a la actividad 3.5	N/A	N/A
4.- Adquisición de refacciones	En caso de que no cuente con las refacciones pasa a la actividad 4.1	N/A	N/A
	3.5 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	4.1 ¿Verifica presupuesto para realizar la compra?	Unidad de Soporte Técnico	SAC
	En caso de ser fondo revolvente, gastos a comprobar y/o gasto efectuado, pasa a la actividad 4.3	N/A	N/A
	En caso de ser proveedor externo pasa a la actividad 5.10	N/A	N/A
	En caso de falta de presupuesto pasa a la actividad 4.2	N/A	N/A
	4.2 Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	4.3 Recibe el dinero en efectivo o cheque por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos	Unidad de Soporte Técnico	N/A
5.- Evaluación por Proveedor Externo	4.4 Realiza la compra de refacciones	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	4.5 Repara el equipo. Continúa con la actividad 6.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.1 Envía el equipo con ficha de recibido con un proveedor autorizado para el diagnóstico y cotización de la reparación.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.2 Notifica el proveedor a la Dirección de Innovación, anexando diagnóstico y presupuesto.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.3 Recibe diagnóstico, cotización y evaluación	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.4 Evalúa si es costeable su reparación por parte del proveedor	Unidad de Soporte Técnico	N/A

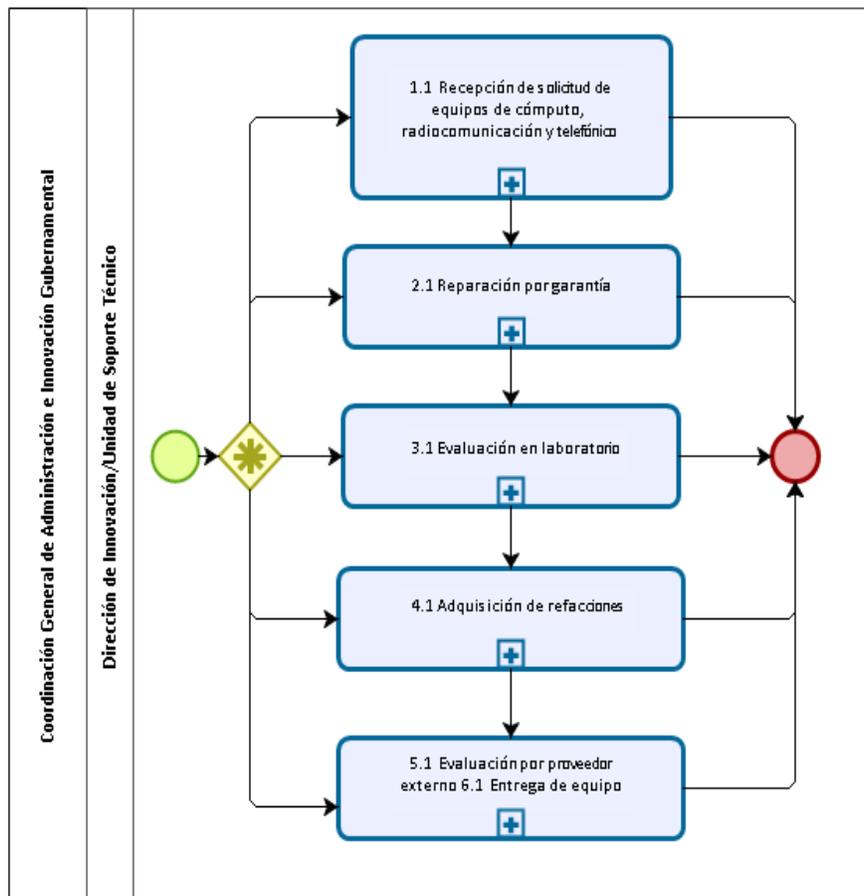
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	5.5 ¿Es costeable la reparación?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que sí sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.8	N/A	N/A
	En caso de que no sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.6	N/A	N/A
	5.6 Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo y pasa a la actividad 6.1	Unidad de Soporte Técnico	Word
	5.7 Recoge equipo con el proveedor y pasa a la actividad 6.1	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.8 Evalúa si la reparación es viable por fondo revolvente, gasto a comprobar o por requisición.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.9 ¿Reparación por fondo revolvente, gasto a comprobar?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	En caso de que la reparación sea por fondo revolvente, gasto por comprobar o gasto efectuado pasa a la actividad 5.10	N/A	N/A
	En caso de que la reparación sea por requisición, pasa a la actividad 5.11	N/A	N/A
	5.10 Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 5.13	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.11 Recibe orden de compra	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.12 Envía equipo con ficha de recibido con proveedor externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.13 Recibe equipo por parte de proveedor	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	5.14 Revisa el equipo ya reparado	Unidad de Soporte Técnico	N/A
6.- Entrega de Equipo	6.1 Prepara equipo para la entrega y notifica vía telefónica o por oficio a la Dependencia	Unidad de Soporte Técnico	Word
	6.2 Entrega el equipo a la Dependencia	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	6.3 Recaba firma en ficha de recibido por parte de la Dependencia	Unidad de Soporte Técnico	N/A
	6.4 Cierra el reporte en el sistema de Tickets. Termina procedimiento	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Interno de la Dirección de Innovación Gubernamental Externas: <ul style="list-style-type: none"> N/A
Producto final:	Equipo Reparado
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

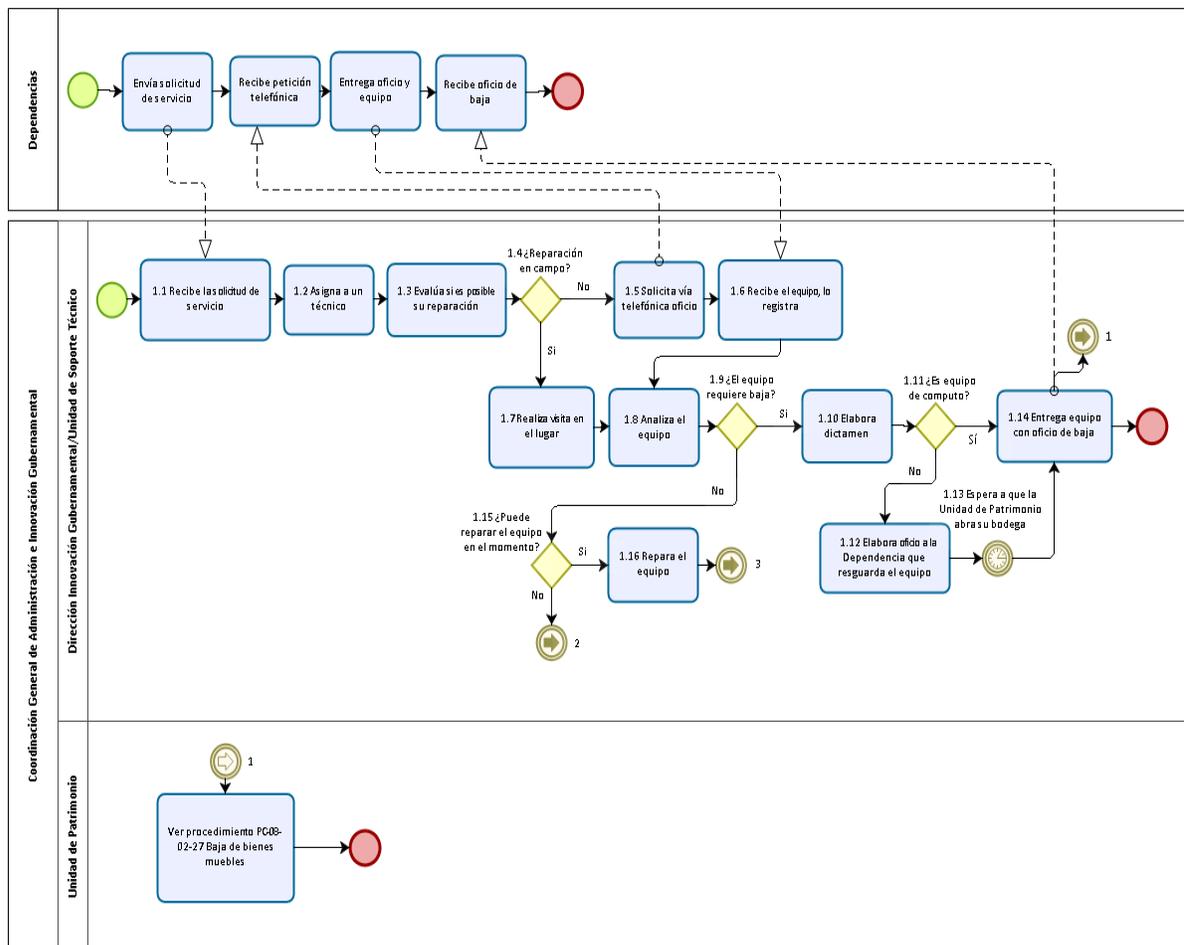
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Índice



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

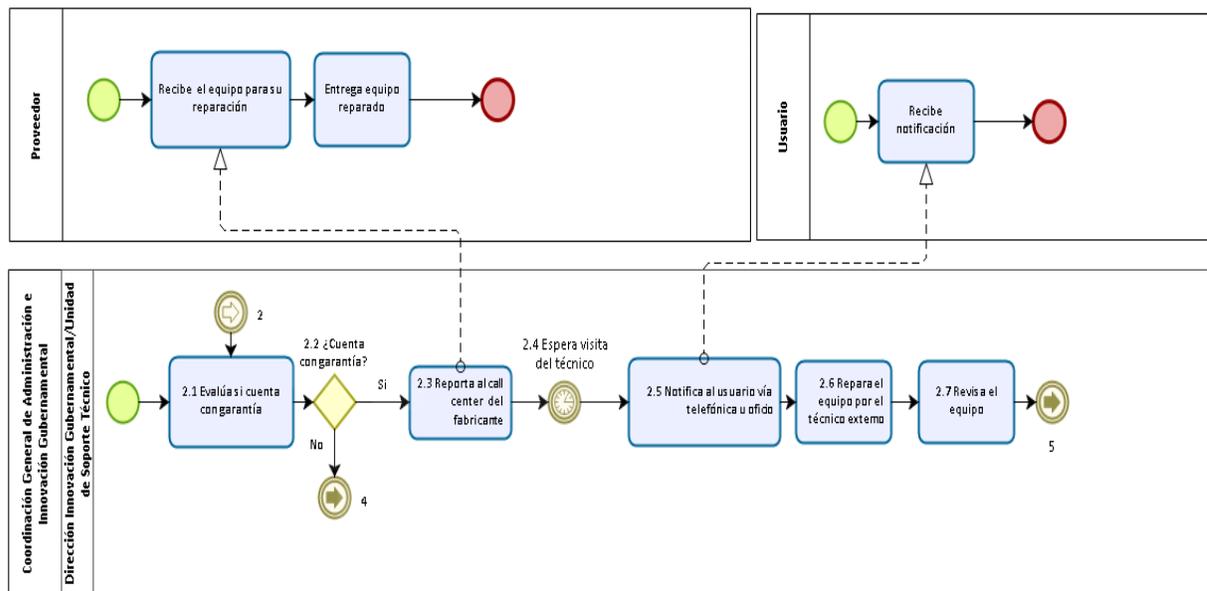
1.- Recepción de Solicitud de Reparación de Equipos de Cómputo y Telefónicos



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

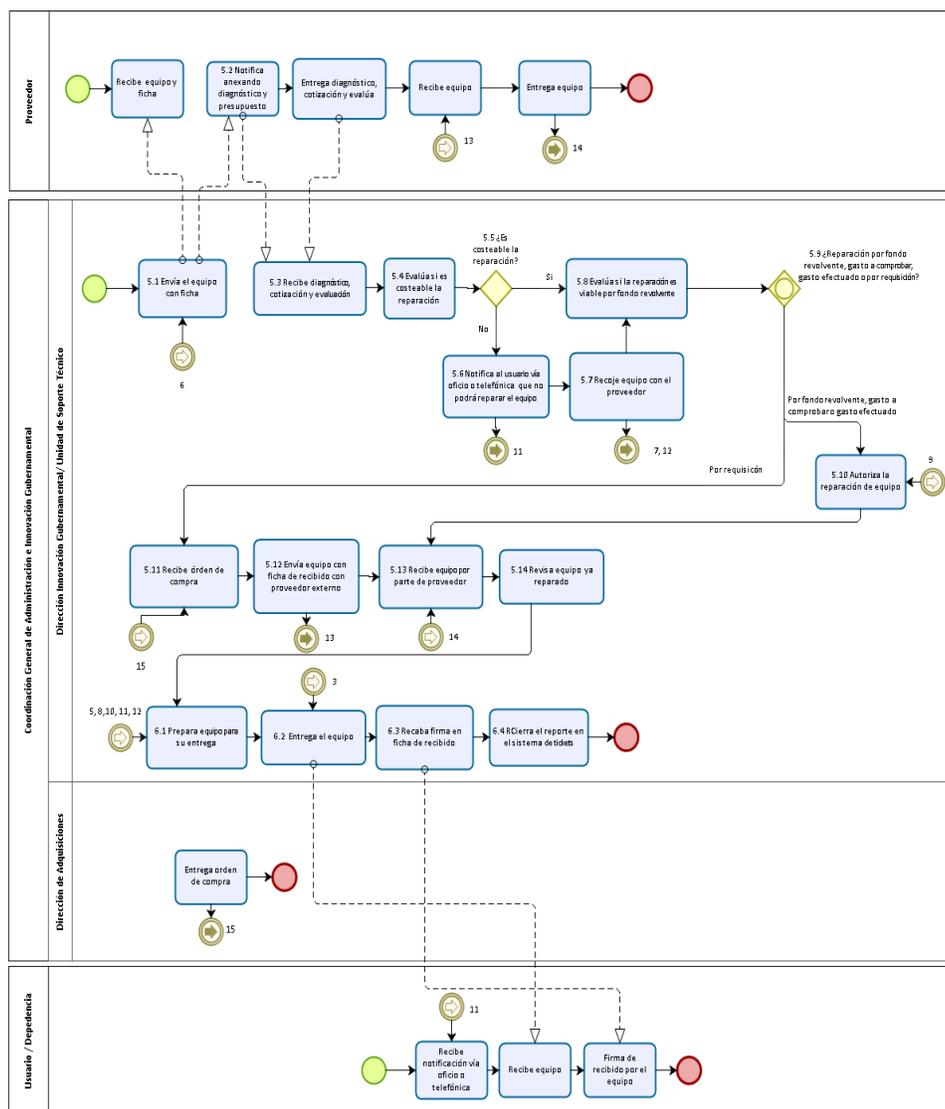
FLUJO

2.- Reparación por Garantía



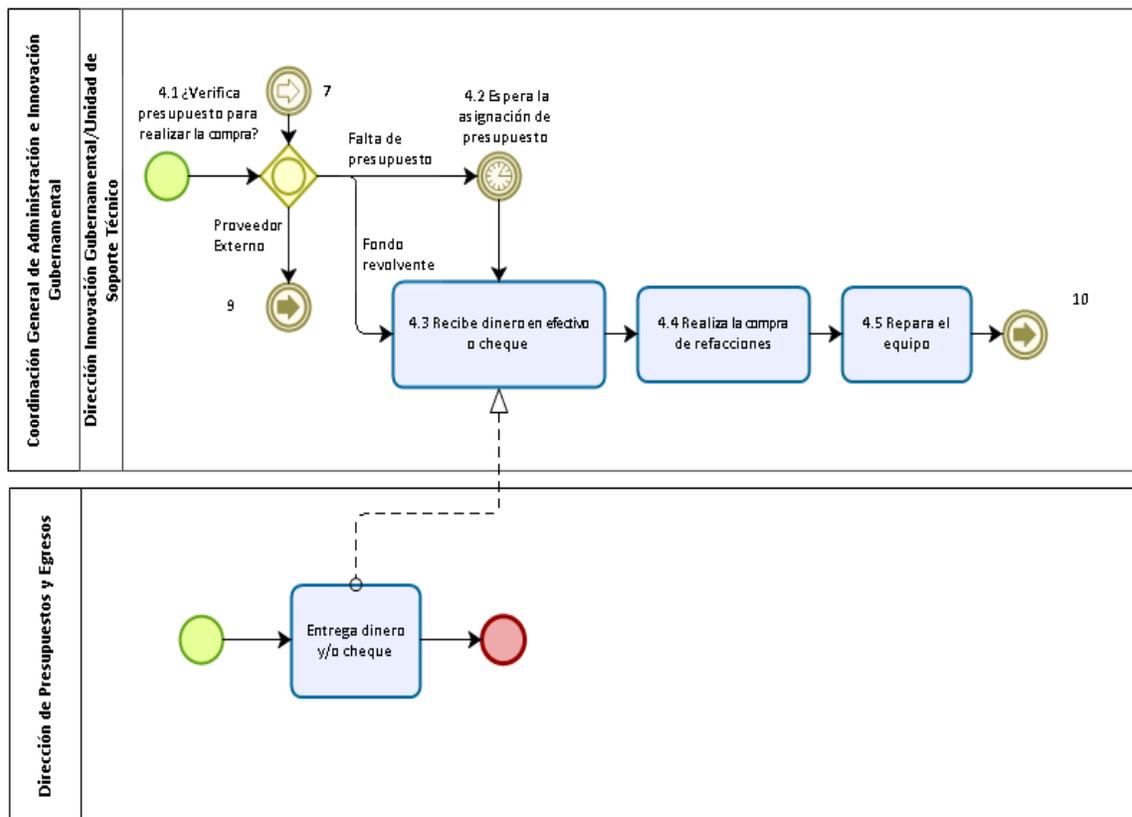
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

3.- Evaluación en Laboratorio



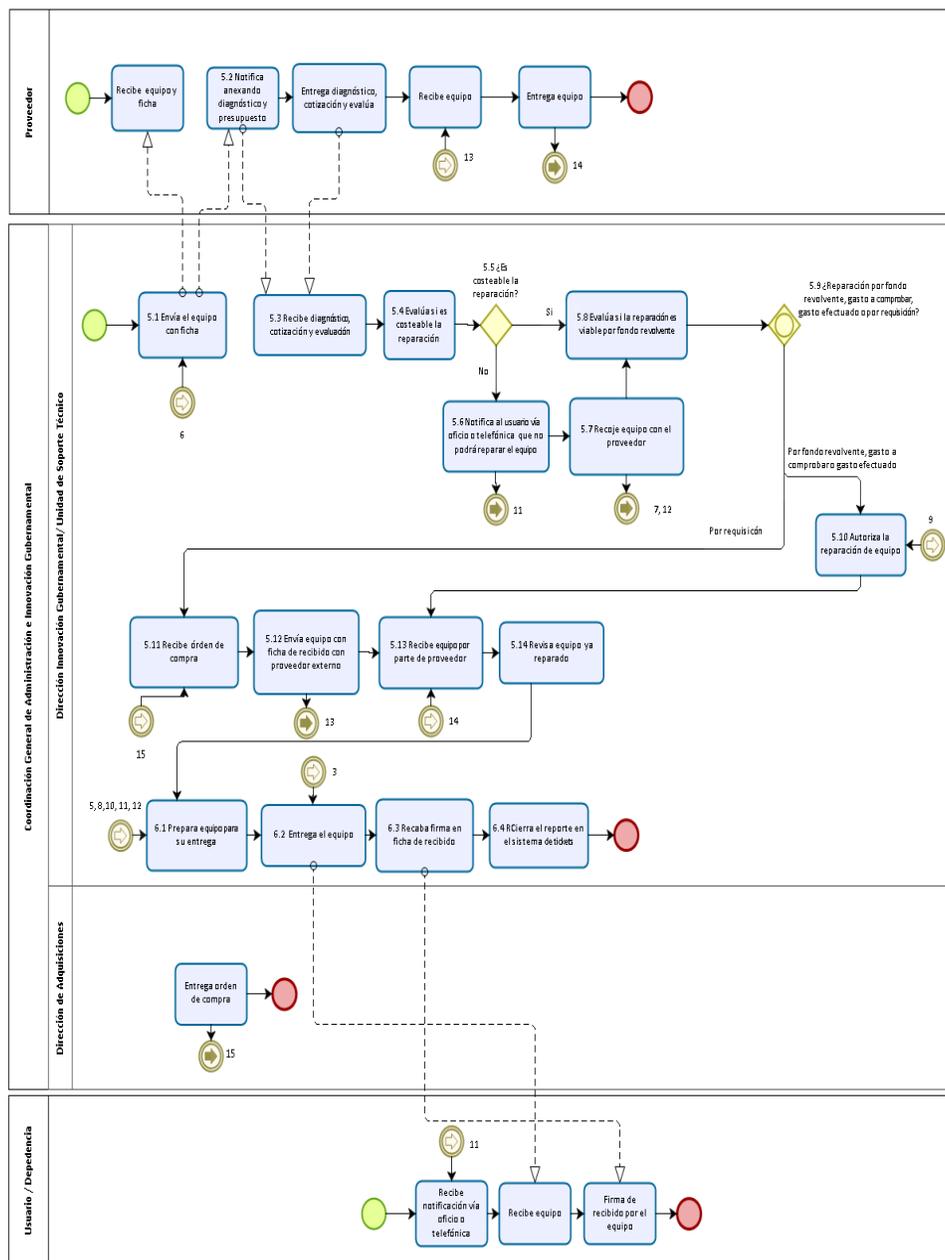
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

4.- Adquisición de refacciones



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

5.- Evaluación por Proveedor Externo 6.- Entrega de Equipo



ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

Procedimiento: Reparación de equipo de cómputo, radiocomunicación y telefónico

N/A

Procedimiento: Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.

N/A

Procedimiento: Administración de la Red Municipal de Voz

N/A

Procedimiento Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.

N/A

Procedimiento: Desarrollo e Implementación de Sistemas.

N/A

Procedimiento: Alta, Baja o Modificación de perfil de usuarios

N/A

Procedimiento: Publicación Web

N/A

Procedimiento: Almacenamiento de información cartográfica

N/A

Procedimiento: Compra de Refacciones y Equipo

N/A

Procedimiento: Reparación de Equipo de Cómputo y Telefónico

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Correo electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

Dato: Es una representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica, espacial, etc.) de un atributo o variable cuantitativa o cualitativa. Los datos describen hechos empíricos, sucesos y entidades. Es un valor o referente que recibe el computador por diferentes medios, los datos representan la información que el programador manipula en la construcción de una solución o en el desarrollo de un algoritmo. Un dato por sí mismo no constituye información, es el procesamiento de los datos lo que nos proporciona información.

Desarrollo de sistemas: Es el proceso de planear, analizar, documentar, diseñar, programar o codificar, realizar pruebas con el fin de crear uno o más módulos o sistemas que en conjunto cumplan con los objetivos definidos para los cuales fueron creados.

Entorno IDE: Un entorno de desarrollo integrado (IDE) es un sistema de software para el diseño de aplicaciones que combina herramientas del desarrollador comunes en una sola interfaz gráfica de usuario (GUI).

Red: Es un conjunto de equipos nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos o inalámbricos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Usuario: Es un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema, además se utiliza para clasificar a diferentes privilegios, permisos a los que tiene acceso un usuario o grupo de usuario, para interactuar o ejecutar con el ordenador o con los programas instalados en este.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02

VII AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la E.FIRMA.

Autorización

DiNcj+AT/eyqfWef4fdH3PpLFYHaog7be9GGIzcxP6d2vVKjJJ/leEvGsgE94rjGDz1oHSnJQSFNSRELMt1EKiOgFAYFw2f6+v sFsAq8VtGeRnqr/Ug0xCcemZFB7RgksK5BNXALG6JgMta7D9UP1vm1+7GK0JrS8+KUzaGsc=

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8Izh0etNuaVSrD7wrPw1p0K1tE/g9LRq5rm+Fiy3jRlfbzG/nON+wr2t+Ai4W0XHLeytwbqmQ5QD+kMdC/zByhKSK9nj9 VC40ybYojgFQkRXmldokigafAk2WYalX5/nH1RqVlsrV4Si+OoQTQAodLEh6/B33FZwYk=

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Manual propuesto por

EXyXbCxR4xY4pev2PjoTvxMHEb4Lds09fkKjEHlgEp1n9Md2a9Gl/NvppkrCM57ic7rKIYrVf3HJixRjO4JASQW+RakMGwweaT0I wUvKiikWGWhwFE6sNQFLrB1U7B4CGHhBNk69TapzEpJQoDitZ+N7Px18gGEEdCv+pyvudmM=

Maestra Blanca Margarita Ramos Sandoval
Directora de Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-Agosto-2020
CÓDIGO:	MP-08-03-00	VERSIÓN:	02