



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL.





Manual de Procedimientos

Dirección de
Innovación
Gubernamental





ÍNDICE

Sección

Página

I.-	BITÁCORA DE CAMBIOS.....	3
II.-	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
III.-	OBJETIVO.....	9
IV.-	ALCANCE DE APLICACIÓN	9
V.-	FUNDAMENTO JURÍDICO.....	10
VI.-	INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	14
VII.-	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO	15
VIII.-	AUTORIZACIONES	42

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





I.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y 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, con la finalidad de que sea un instrumento actualizado y eficiente.

Código del documento	MP-09-02-01
Fecha de Emisión	04-Mayo-2023

Versión	Fecha	Enlace externo	Descripción de cambios
00	04-Mayo-2023	Claudia Yadira Pizano Oliva	Cambio de Formato

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 3 de 42
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de este manual de procedimientos se utilizarán los siguientes conceptos:

Unidad de Redes y Telecomunicaciones

Servidor: Es un dispositivo o sistema informático especialmente diseñado para proporcionar servicios a los usuarios de una red. Puede ser un físico o virtual, y su función es alojar y administrar servicios y aplicaciones, como almacenamiento de archivos, correo electrónico, bases de datos, servicios de voz y datos, servicios web, entre otros. Los servidores son fundamentales para garantizar el buen funcionamiento de una red y brindar acceso a los recursos necesarios a los usuarios.

Equipo de cómputo: Es un dispositivo electrónico que se utiliza para almacenar, procesar y mostrar información. Consta de hardware (parte tangible) y software (parte intangible). El hardware comprende los componentes físicos, como la CPU, la memoria, el almacenamiento y las interfaces de entrada/salida. El software, por otro lado, es el conjunto de programas y sistemas operativos que controlan el funcionamiento del hardware y permiten la interacción del usuario con el equipo. Juntos, hardware y software permiten al equipo de cómputo realizar tareas complejas y permiten una amplia gama de aplicaciones y servicios.

Equipo de radiocomunicación: Es un conjunto de dispositivos utilizados para transmitir y recibir información a través de ondas electromagnéticas. Estos equipos permiten la comunicación entre dos o más personas o dispositivos, siempre y cuando se encuentren en la misma frecuencia. Los equipos de radiocomunicación incluyen radios, walkie-talkies, entre otros. Estos dispositivos son ampliamente utilizados en una variedad de aplicaciones, como comunicaciones militares, comunicaciones marítimas, comunicaciones terrestres, entre otras.

Equipo telefónico: Es un conjunto de dispositivos y sistemas utilizados para transmitir y recibir llamadas telefónicas. Estos equipos permiten la comunicación tanto interna como externa, permitiendo la transferencia de llamadas dentro de una organización o empresa, así como también proporcionan un número limitado de extensiones para llamadas salientes (troncales) para conectarse con el sistema telefónico público. Los equipos telefónicos incluyen centrales telefónicas, teléfonos IP, sistemas PBX, entre otros, estos permiten funciones avanzadas como el correo de voz, el seguimiento de llamadas, la grabación de llamadas, entre otras.

Técnico de Soporte: Es un profesional especializado en brindar asistencia técnica a los usuarios, ya sea de manera remota o en persona, para resolver problemas relacionados con el hardware, software, redes y sistemas. Estos técnicos de soporte son responsables de diagnosticar problemas, brindar soluciones, y guiar a los usuarios a través del proceso de resolución de problemas, también realizan tareas de mantenimiento preventivo para evitar problemas futuros. Los técnicos de soporte informático también pueden proporcionar capacitación para ayudar a los usuarios a obtener el máximo provecho de sus sistemas y herramientas.

Reparación en sitio: Es un servicio de asistencia técnica en el que un técnico de soporte se desplaza al lugar donde se encuentra el usuario o equipo para brindar ayuda y realizar reparaciones necesarias en el producto o servicio en cuestión. Esto permite resolver problemas de manera rápida y eficiente, evitando la necesidad de desplazar el equipo a un taller o centro de reparación.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





Mantenimiento Preventivo: Es un conjunto de acciones y tareas planificadas y programadas con el objetivo de evitar fallos o problemas en los equipos de cómputo. El mantenimiento preventivo incluye tareas como la limpieza de componentes, la verificación de la estabilidad de los sistemas, la actualización de software, la realización de copias de seguridad, entre otras. El objetivo del mantenimiento preventivo es garantizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y prolongar su vida útil, evitando así problemas futuros y reduciendo los costos de reparación.

Mantenimiento Correctivo: Es el conjunto de acciones y tareas realizadas para corregir fallos o problemas en los equipos de cómputo y redes informáticas. El mantenimiento correctivo se enfoca en solucionar problemas existentes y restaurar el correcto funcionamiento de los sistemas. Estas acciones pueden incluir la reparación de componentes dañados, la instalación de actualizaciones de software, la recuperación de datos, entre otras. El objetivo del mantenimiento correctivo es resolver problemas inmediatamente y asegurar la continuidad del servicio. A menudo se realiza después de un diagnóstico previo y es complementario al mantenimiento preventivo.

Dictamen (diagnóstico) de baja de equipo: Es un informe técnico en el que se determina la condición actual de un equipo de cómputo o de un dispositivo electrónico, y se establece si el mismo se encuentra en un estado de falla, defecto u obsolescencia que ya no permita su correcto funcionamiento. Este informe es realizado por un técnico especializado, y se basa en una evaluación técnica del dispositivo, incluyendo pruebas y verificaciones de componentes y sistemas, para determinar la causa de fallo y si es posible o no repararlo. El dictamen de baja de equipo es una herramienta importante para la toma de decisiones en cuanto a la reparación o reemplazo del equipo dañado.

Equipo en garantía: Es un equipo de cómputo o dispositivo electrónico que se encuentra cubierto por un período de garantía otorgado por el fabricante o distribuidor. Durante este período, el fabricante o distribuidor se compromete a reparar o reemplazar el equipo si se detecta algún defecto de fabricación o falla técnica. La garantía puede ser de un período limitado de tiempo, y puede incluir condiciones específicas, como la necesidad de mantenimiento preventivo o un uso adecuado del equipo. La garantía es una protección valiosa para el comprador, ya que le proporciona la seguridad de que el equipo estará protegido en caso de falla.

Refacciones: Son los componentes o piezas de repuesto que se utilizan para reparar o reemplazar un equipo de cómputo que ha sufrido algún tipo de falla o daño. Estas refacciones pueden incluir piezas como tarjetas madre, discos duros, memorias RAM, procesadores, tarjetas gráficas, entre otras.

Presupuesto: El presupuesto es un plan financiero que se utiliza para estimar y asignar los recursos necesarios para diferentes proyectos o actividades. En este caso, una partida del presupuesto puede ser asignada para la compra de equipos o refacciones necesarias para reparar o mejorar los sistemas en el Municipio.

Proveedor externo: Es una empresa o individuo que proporciona servicios o productos a la organización desde fuera de la misma. Estos servicios o productos pueden incluir, por ejemplo, reparación y venta de equipos, servicios de consultoría en sistemas, servicios de desarrollo de software, servicios de alojamiento web, entre otros.

Unidad de Patrimonio: La Unidad de Patrimonio es responsable de llevar a cabo la elaboración y actualización del registro de bienes municipales, cumpliendo con las normas y regulaciones aplicables. Además, esta unidad administra, supervisa, controla y protege la conservación y mantenimiento de dichos bienes.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 5 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





Adquisición de bienes, productos y servicios: Engloba todas las acciones para suministrar bienes y proporcionar servicios para realizar las funciones sustantivas del Gobierno y que se definen de la siguiente manera: Adquisición es la compra de cualquier bien mueble o producto, el arrendamiento es el contrato por medio del cual se obtiene el uso y goce temporal de bienes muebles, y la prestación de servicios es la actividad organizada que se obtiene de una persona física o moral con el fin de satisfacer determinadas necesidades.

Unidad de Desarrollo

Desarrollo de sistema: El desarrollo de sistemas de software es el proceso mediante el cual se crea, se desarrolla y se mantiene un sistema con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario. Este proceso implica la aplicación de una metodología y un conjunto de técnicas y herramientas para planificar, diseñar, implementar, probar y mantener un sistema de software, el cual busca facilitar el trabajo o hacerlo más rápido y eficiente, mediante el análisis de los procesos existentes y la implementación de soluciones para optimizarlos. El desarrollo de sistemas se divide en diferentes fases interdependientes, como el análisis de requerimientos, el diseño, la implementación, las pruebas y el mantenimiento, las cuales son realizadas de manera iterativa.

Análisis de requerimientos: Es el proceso mediante el cual se recopila, se analiza y se especifica la información necesaria para desarrollar un sistema de software que satisfaga las necesidades de los usuarios, es importante realizarlo de manera detallada y completa para evitar problemas en el desarrollo y garantizar que el sistema cumpla con las expectativas del usuario.

Pruebas integrales del sistema: Son un proceso mediante el cual se evalúa el comportamiento y funcionamiento del sistema en su totalidad, con el objetivo de asegurar que cumple con los requerimientos y especificaciones establecidos y detectar y corregir los errores y problemas que puedan existir en el sistema antes de su lanzamiento.

Manual técnico: Es un documento que contiene información detallada sobre cómo funciona un sistema de software y cómo se debe configurar, instalar, mantener y solucionar problemas técnicos relacionados con el mismo. Este tipo de manual se dirige principalmente a personal técnico o de soporte, y su objetivo es proporcionar las instrucciones necesarias para instalar, configurar, operar y solucionar problemas técnicos relacionados con el software.

Manual de usuario: Un manual de usuario es un documento que proporciona información sobre cómo utilizar un producto o sistema en particular. El manual de usuario se elabora con el objetivo de ayudar a los usuarios a entender cómo funciona el sistema, cómo utilizarlo de manera adecuada y qué hacer en caso de problemas o dudas.

Carta responsiva: Es un documento que firma el usuario de un sistema de software, en el cual se le explica la responsabilidad que asume al recibir un usuario y contraseña para acceder al sistema. Este documento tiene como objetivo establecer el compromiso del usuario de utilizar el sistema de manera ética y responsable, evitando el uso indebido de la información contenida en el mismo con fines de beneficio propio o en perjuicio del municipio. Además, se establecen las consecuencias en caso de incumplimiento de las normas establecidas en el documento.

Evaluación de factibilidad: Se refiere a que la petición para desarrollar un nuevo sistema debe ser revisada y evaluada.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 6 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





Sistema implementado: Es un sistema de software que está en uso activo y está siendo utilizado para cumplir los objetivos de la organización.

Crear usuarios en el sistema: Significa registrar a un usuario en un sistema informático para darle acceso a ciertas funciones o servicios. Esto puede incluir la creación de una cuenta de usuario con un nombre de usuario y contraseña, así como la configuración de permisos y roles específicos. Es un proceso necesario para que un usuario pueda utilizar un sistema determinado.

Capacitación a los usuarios: Es el proceso de enseñar a los usuarios cómo utilizar un sistema de software específico. Esto puede incluir el aprendizaje de cómo navegar por el sistema, cómo ingresar y actualizar información, cómo utilizar las características y funciones específicas del software, y cómo resolver problemas comunes. La capacitación de usuarios es esencial para garantizar que los usuarios puedan utilizar el software de manera eficiente y para maximizar el valor del sistema para la organización.

Unidad de Geomática:

Datos Geoespaciales: Los datos geoespaciales son información asociada a un lugar específico en la Tierra, incluyendo características geográficas y otros atributos relevantes, que se pueden representar en mapas y visualizaciones y son útiles en diversas aplicaciones.

Sistema de Información Geográfica Web (SIG): Un Sistema de Información Geográfica (SIG) Web es una plataforma tecnológica que permite visualizar, manipular y analizar datos geográficos en un entorno web. Estos sistemas suelen incluir mapas interactivos, herramientas de análisis espacial y una base de datos geográfica en línea.

Dictamen técnico de factibilidad: Un dictamen técnico de factibilidad en un sistema de información geográfica (SIG) es un documento que evalúa la viabilidad técnica de un proyecto de SIG en términos de su capacidad para alcanzar los objetivos propuestos. Este dictamen analiza aspectos como la compatibilidad de los datos, la infraestructura y los recursos necesarios, así como la capacidad del SIG para cumplir con los requisitos técnicos y funcionales especificados.

Base de datos cartográfica municipal: Una base de datos cartográfica municipal es una colección de información geográfica, incluyendo mapas y datos asociados, que representan los aspectos geográficos y territoriales de una ciudad o municipio. Esta información incluye elementos como límites administrativos, carreteras, edificios, ríos y otros recursos naturales, y se utiliza para fines de planificación territorial, análisis de datos y toma

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 7 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



Simbología de la diagramación de este manual:

Estándar BPMN 2.0

Símbolo	Descripción
	Contenedor: Espacio del diagrama donde se almacena un procedimiento.
	Carril: Definen los equipos de personas (áreas, roles) que realizan actividades y estos deben estar dentro de un contenedor.
	Línea de secuencia: Secuencia del flujo del procedimiento.
	Evento de inicio: Inicio de un procedimiento.
	Evento de fin simple: Un final temporal del procedimiento.
	Evento terminador: Final total del procedimiento.
	Evento de tiempo: Periodo de tiempo de espera en el procedimiento (cualquier unidad de tiempo).
	Evento de mensaje: Espera en un procedimiento, detonado por un mensaje de entrada o salida.
	Evento de enlace: Conector desde una actividad hacia otra actividad localizada en otra parte del procedimiento sin perder el orden lógico de su secuencia.
	Evento de condición: Espera en un procedimiento, hasta ser detonado por el cumplimiento de una condición.
	Actividad: Actividades que se realizan en un procedimiento.
	Compuerta exclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y solo una de ellas es válida.
	Compuerta inclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y puede ser válida una, varias o la totalidad de ellas.
	Compuerta paralela: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas que se activan de manera obligatoria en cualquier orden.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 8 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



III.- OBJETIVO

Este manual tiene como propósito describir sus procedimientos y las actividades que los conforman de forma ordenada y secuencial, otorgando una visión integral con sus respectivas interrelaciones con otras unidades de trabajo.

De esta manera servir de apoyo para la implementación de los métodos de trabajo, procesos de inducción de su personal y capacitación continua del mismo.

IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN

El manual es de aplicación municipal, comprendiendo la dependencia, coordinación o dirección en cuestión.

Los procedimientos deberán reflejar fielmente las atribuciones que se derivan del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, así como las correspondientes funciones y demás normatividad aplicable.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





V.- FUNDAMENTO JURÍDICO

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

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Título Quinto

Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

B. 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;

C. 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:

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





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;

D. 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.

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.

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

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





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;

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

Título Quinto Coordinaciones Generales Capítulo I Disposiciones Comunes

Artículo 41. 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 de primer nivel de la estructura organizacional establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a ellas, 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.

SEXTO 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 12 meses, para quedar en concordancia con este instrumento.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



G. 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:

1. La establecida por la Ley y la Ley General.

H. Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco

Título III
Capítulo I
Del uso de medios electrónicos

Artículo 27. El titular de la Dirección de Innovación Gubernamental debe establecer mecanismos tecnológicos que permitan recibir, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que aquéllas determinen, para lo cual consideran que dichos mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

I. Acuerdo del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria

Mediante Acta de fecha 5 de marzo de 2020, el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria aprobó el Plan de Acción de Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital y el acuerdo de acción específica “política cero papel”, en concordancia con el artículo 5 fracción 5 del Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 13 de 42
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	---------------





VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE [NOMBRE DE DEPENDENCIA COORDINACIÓN O DIRECCIÓN]			
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-09-02-01	Procedimiento Interno	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores, Equipo de Radiocomunicación y Telefónico	15
PC-09-02-02	Procedimiento Interno	Administración de la Red Municipal de Voz	20
PC-09-02-03	Procedimiento Interno	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet inalámbrico y cuenta de correo electrónico y cuenta VPN	22
PC-09-02-04	Procedimiento Interno	Desarrollo e Implementación de Sistemas	25
PC-09-02-05	Procedimiento Interno	Alta, Baja o Modificación de Perfil de Usuarios	28
PC-09-02-06	Procedimiento Interno	Publicación de Datos GeoEspaciales en la Web	31
PC-09-02-07	Procedimiento Interno	Almacenamiento de Información Cartográfica	35
PC-09-02-08	Procedimiento Interno	Reparación de Equipo de Cómputo	37

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-01
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores, Equipo de Radiocomunicación y Telefónico	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Mantener en funcionamiento los equipos de la red municipal de voz y datos		
Enlace externo que elaboro:	Ernesto Cervantes Castro		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe solicitud para mantenimiento preventivo y correctivo de Servidores, Equipo de Radiocomunicación y Telefónico, mediante Aranda, correo electrónico oficial u oficio. (Etapa de reporte)	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Aranda /Internet
2. Asigna a un técnico para su evaluación. (Etapa de evaluación)	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
3. Evalúa si es posible su reparación en sitio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
4. ¿Reparación en sitio?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que si se repare en campo, pasa a la actividad 7	N/A	N/A
En caso de que no se repare en campo, pasa a la actividad 5	N/A	N/A
5. Solicita vía telefónica oficio a la Dependencia para que envíe el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
6. Recibe el equipo, lo registra en el Sistema para su entrada y pasa a la actividad 8	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
7. Realiza visita en el lugar para su revisión.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
8. Analiza el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
9. ¿El equipo requiere baja?	N/A	N/A
En caso de que si requiere para a la actividad 10	N/A	N/A
En caso de no requiere pasa a la actividad 11	N/A	N/A
10. Elabora dictamen (diagnostico) para baja, pasa a actividad 29	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
11. ¿Puede reparar el Servidor, el equipo de Radiocomunicación o el equipo telefónico en el momento?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso que si se pueda reparar en el momento, pasa a la	N/A	N/A

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 15 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



actividad 12		
En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 13	N/A	N/A
12. Repara el equipo y pasa a la actividad 38.(Etapas de reparación)	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
13. ¿Cuenta con póliza de mantenimiento vigente?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que Sí cuenta con póliza de mantenimiento vigente, pasa a la actividad 14	N/A	N/A
En caso de que No cuenta con póliza de mantenimiento vigente, pasa a la actividad 16	N/A	N/A
14. Envía el equipo con ficha de recibido con el proveedor de mantenimiento para su reparación	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
15. Notifica al usuario vía telefónica u oficio que se envió a servicio de mantenimiento. Pasa a actividad 36	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
16. Evalúa si se puede reparar en taller. (Etapas de reparación en taller)	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que Sí puede repararse en taller, pasa a la actividad 17.	N/A	N/A
En caso de que No puede repararse en taller, pasa a la actividad 24	N/A	N/A
17. Verifica si tiene las refacciones para la reparación.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que Sí cuenta con refacciones, pasa a la actividad 18.	N/A	N/A
En caso de que No cuenta con refacciones, pasa a la actividad 19.	N/A	N/A
18. Repara el equipo y pasa a la actividad 38	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
19. Verifica presupuesto con la Dirección de Innovación Gubernamental para realizar la compra	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de ser fondo revolvente, gastos a comprobar y/o Gasto efectuado, pasa a la actividad 21	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
En caso de ser por proveedor externo, pasa a la actividad 25.	N/A	N/A
En caso de falta de presupuesto, pasa a la actividad 20.	N/A	N/A
20. Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo. Pasa a la actividad 22	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
21. Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos. VP: Pago Mediante Transferencia Bancaria PC-06-02-08. Ver Procedimiento: PC-06-03-12, Comprobación de asignación de fondo revolvente, fondo fijo y gastos a comprobar.	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
22. Realiza la compra de refacciones.	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
23 Repara el equipo. Pasa a la actividad 38.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
24. Envía el equipo con ficha de recibido con un proveedor autorizado para el diagnóstico y cotización de la reparación.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
25. Recibe diagnóstico, cotización y evalúa si es costeable su reparación por parte del proveedor.	Dirección de Innovación	N/A

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 16 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



	Gubernamental	
26 ¿Es costeable la reparación?	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
En caso de que si sea costeable la reparación, pasa a la actividad 30	N/A	N/A
En caso de que no sea costeable la reparación, pasa a la actividad 27	N/A	N/A
27. Recoge equipo con el proveedor.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
28. Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
29. Da de baja el equipo, notificando a la Unidad de Patrimonio (Elabora oficio a la Unidad de Patrimonio con dictamen para baja anexo). Termina procedimiento	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
30. ¿La reparación es viable por fondo revolverte, gasto a comprobar, gasto efectuado o por requisición?	Unidad de 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 31.	N/A	N/A
En caso de que la reparación sea por requisición, pasa a la actividad 32.	N/A	N/A
31. Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 36.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
32. Elabora requisición de reparación de equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	SAC
33. Sube requisición al sistema de Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra y el proveedor repare equipo. Ver procedimiento: PC-09-05-03 Proceso de excepción a licitación, mediante la adjudicación directa para la adquisición de bienes, productos y servicios.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	SAC
34. Recibe orden de compra.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
35. Envía equipo con ficha de recibido con Proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
36. Recibe equipo por parte del proveedor.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
37. Revisa el equipo ya reparado.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
38. Prepara equipo para su entrega y notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
39. Entrega el equipo a la Unidad.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
40. Recaba firma en ficha de recibido de la Unidad el servicio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
41. Registra equipo en base de datos asignado a la Dependencia.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Excel
Producto final:	Revisión, mantenimiento o sustitución de equipo	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 17 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado
FO-09-06-02 v00





Política(s):	<ul style="list-style-type: none">La solicitud de mantenimiento o reparación de Servidores, Equipos de Radiocomunicación o Telefónicos debe ser enviada mediante correo electrónico oficial, aranda u oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental y/o al jefe de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones. La solicitud debe incluir una descripción detallada del problema presentado, para un análisis preciso y una solución rápida. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo y con el visto bueno del director de la dependencia solicitante.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.
--------------	--

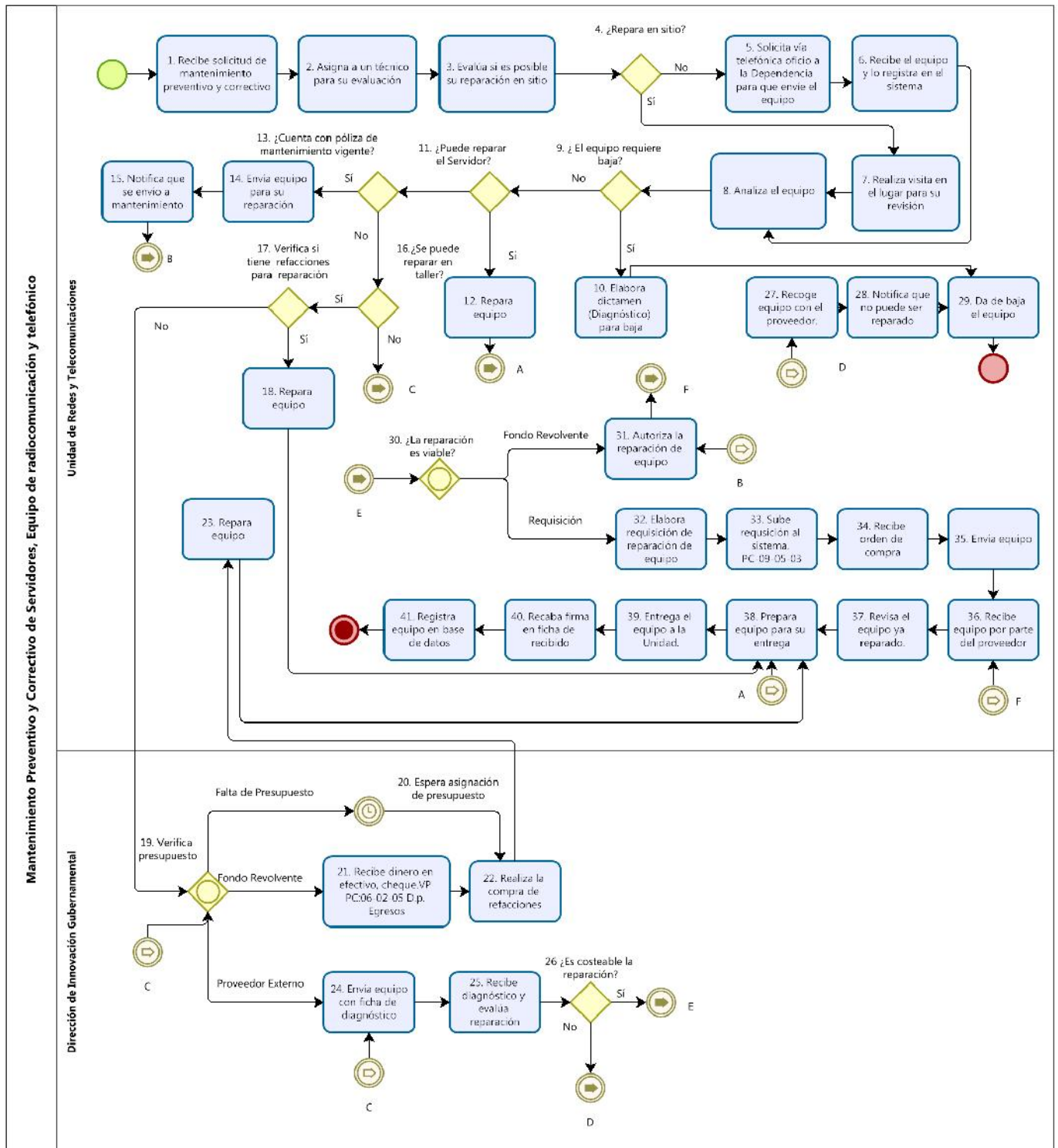
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 18 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 19 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-02
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Administración de la Red Municipal de Voz	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Administrar la red Municipal de voz		
Enlace externo que elaboro:	Ernesto Cervantes Castro		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe solicitud para servicio telefónico mediante reporte en Aranda, oficio o correo electrónico.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Aranda/Word/Internet
2. ¿Procede la solicitud?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que no proceda pasa a la actividad 6	N/A	N/A
En caso de que si proceda pasa a la actividad 3	N/A	N/A
3. Realiza visita de sitio evaluando posibilidad de conexión a nodo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
4. Determina la disponibilidad del conmutador.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
5. ¿Hay extensiones disponibles?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que haya extensiones disponibles, continua con la actividad 7	N/A	N/A
En caso de que no haya extensiones disponibles, continua con la actividad 6	N/A	N/A
6. Comunica al Usuario vía oficio o telefónica el motivo por el cual no es procedente su solicitud y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
7. Realiza el servicio	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
8. Entrega la extensión al usuario, recaba firma y sello en el formato de entrega de servicio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
9. Registra el servicio en el Sistema. Termina Procedimiento	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Call Manager
Producto final:	Servicios de la red municipal de voz.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

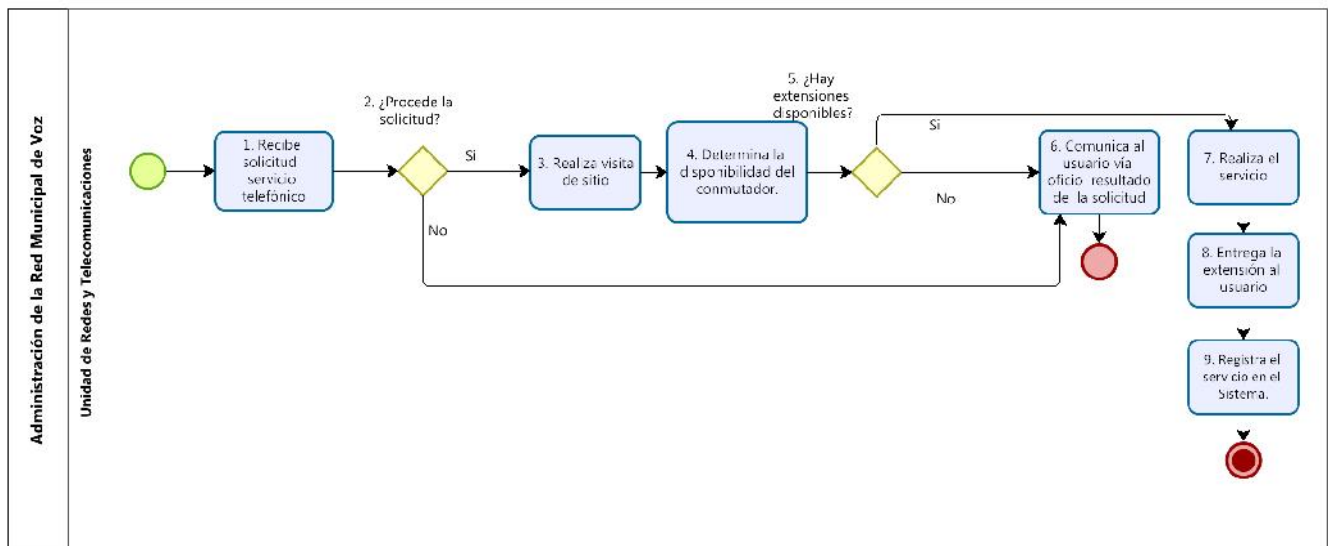
Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 20 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> La solicitud para el servicio debe ser enviada mediante correo electrónico oficial, aranda u oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental y/o jefe de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones. La solicitud debe incluir una descripción detallada del problema presentado, para un análisis preciso y una solución rápida o bien del servicio nuevo solicitado. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo con el visto bueno del director de la dependencia solicitante. Si la falla es general realizar el mantenimiento a los servicios maestros municipales y determinar si la falla es interna o de proveedor.
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 21 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-03
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet inalámbrico, cuenta de correo electrónico y cuenta VPN.	Versión:	00
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.		
Enlace externo que elaboro:	Ernesto Cervantes Castro		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda, oficio o correo electrónico.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Aranda/Word/Internet
2. Asigna reporte al Administrador	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
3. ¿Determina qué tipo de servicio se realiza?	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que es solicitud de usuario nuevo de red , pasa a la actividad 4	N/A	N/A
En caso de que es solicitud para el servicio de internet inalámbrico, pasa a la actividad 6	N/A	N/A
En caso de que es solicitud cuenta de correo nueva, pasa a la actividad 10	N/A	N/A
En caso de que es solicitud de baja de cuenta de correo, pasa a la actividad 13	N/A	N/A
4. Da de alta la cuenta de usuario de red	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Active Directory
5. Informa vía telefónica o vía correo electrónico al usuario la manera de ingresar a la red y pasa a la actividad 15	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
6. ¿Es procedente la solicitud de acceso a la red inalámbrica?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
En caso de que sí sea procedente el acceso a la red inalámbrica, continúa con la actividad 7	N/A	N/A
En caso de que no sea procedente el acceso a la red inalámbrica, continúa con la actividad 9	N/A	N/A
7. Asigna clave al usuario para el acceso a la red inalámbrica.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
8. Da respuesta vía oficio o correo electrónico según corresponda con la clave de acceso a la red inalámbrica que le fue asignada, pasa a la actividad 15	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word/Internet
9. Informa vía oficio o correo electrónico los motivos por lo que su petición no fue procedente y termina el procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
10. Da de alta la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y	Internet

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 22 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



	Telecomunicaciones	
11. Configura y prueba la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
12. Da respuesta vía oficio o correo electrónico según corresponda con la clave de acceso al correo que le fue asignada, pasa a la actividad 15.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
13. Realiza respaldo de la cuenta.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
14. Elimina la cuenta de correo electrónico definitivamente	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
15. Registra el servicio en el Sistema y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Excel
Producto final:	Cuentas de acceso a internet, red de datos, correo electrónico y VPN.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

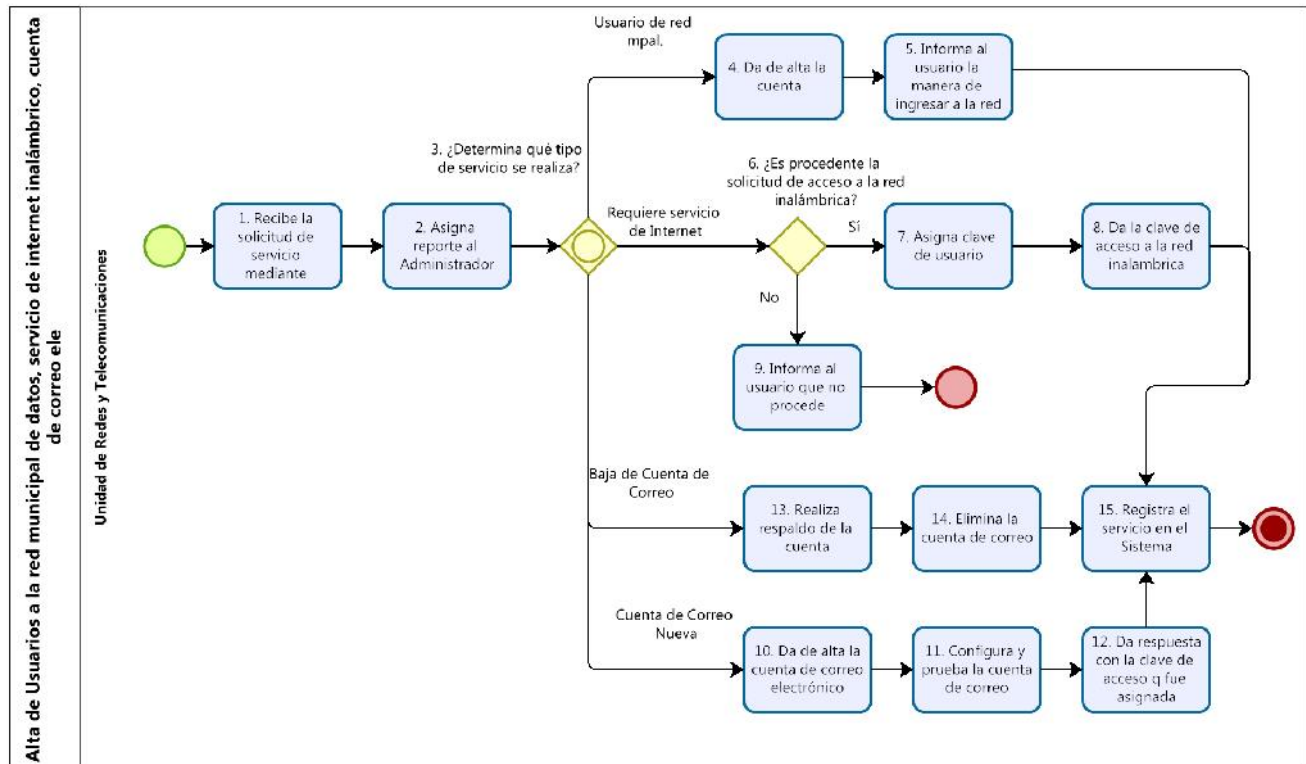
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> La solicitud debe ser enviada mediante correo electrónico oficial, aranda u oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental y/o al jefe de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo o el director de la dependencia solicitante. La asignación del nombre de usuario de red, se hace con base a la primera letra de su nombre y primer apellido. Se asigna una contraseña estándar que se modifica por el usuario la primera vez que ingrese a la red. 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 tal como se indicó al momento de la entrega de la cuenta de usuario
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 23 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 24 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-04
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Desarrollo	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo e Implementación de Sistemas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Implementar nuevos sistemas de información, así como adecuaciones a los sistemas ya implementados en el Municipio.		
Enlace externo que elaboro:	Denise Olivares Moreno		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe solicitud mediante, vía oficio o por correo electrónico, para el desarrollo de un nuevo sistema, modificación y actualización de los sistemas ya implementados.	Unidad de Desarrollo	Internet
2. Realiza análisis de requerimientos de un nuevo sistema, modificación o actualización de alguno en funcionamiento.	Unidad de Desarrollo	N/A
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
4. ¿Es factible la solicitud?	Unidad de Desarrollo	N/A
En caso de que, si sea factible, continuar con la actividad 6	N/A	N/A
En caso de que no sea factible, continuar con la actividad 5	N/A	N/A
5. Informa a la Dependencia vía oficio y/o correo electrónico que el sistema no es factible. Termina procedimiento	Unidad de Desarrollo	Word/Internet
6. ¿Es solicitud para un desarrollo nuevo?	Unidad de Desarrollo	N/A
En caso de si es un Desarrollo nuevo, pasa a la actividad 9	N/A	N/A
En caso de no ser un Desarrollo nuevo, pasa a la actividad 7	N/A	N/A
7. ¿Es solicitud para una modificación?	Unidad de Desarrollo	N/A
En caso de que, si es una modificación, pasa a la actividad 15	N/A	N/A
En caso de que no es una modificación, pasa a la actividad 8	N/A	N/A
8. ¿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 19	N/A	N/A
En caso de que no sea solicitud para actualizar en el sistema, termina procedimiento.	N/A	N/A
9. 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
10. Analiza la información recopilada.	Unidad de Desarrollo	N/A
11. Realiza un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración de cada etapa del proyecto.	Unidad de Desarrollo	Word
12. Desarrolla el sistema.	Unidad de Desarrollo	Entorno de Programación (IDE)
13. Realiza pruebas integrales del sistema con los diferentes casos y la información requerida en cada uno de ellos.	Unidad de Desarrollo	N/A

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 25 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



14. Elabora manual técnico y de usuario, crea los usuarios del sistema, con su respectiva responsiva y pasa a la actividad 20	Unidad de Desarrollo	Word
15. Analiza las modificaciones en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
16. Documenta las adecuaciones o mejoras a implementar.	Unidad de Desarrollo	Word
17. Realiza los cambios autorizados, pasa a la actividad 19	Unidad de Desarrollo	Servidor
18. Realiza las actualizaciones correspondientes en el sistema.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
19. Realiza pruebas integrales para que todo funcione correctamente.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
20. Imparte capacitación a los usuarios sobre el sistema o brinda asesoría a los usuarios según corresponda.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
21. Instala, modifica o actualiza el sistema correspondiente.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
22. Elabora recibo de aceptación correspondiente al sistema.	Unidad de Desarrollo	Word
23. Recaba firma y sello de la Dependencia que realizó la solicitud	Unidad de Desarrollo	N/A
24. Informa vía oficio o correo electrónico que se concluyó con la solicitud. Termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	Word/Internet
Producto final:	Sistema implementado, modificado y/o actualización del mismo	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

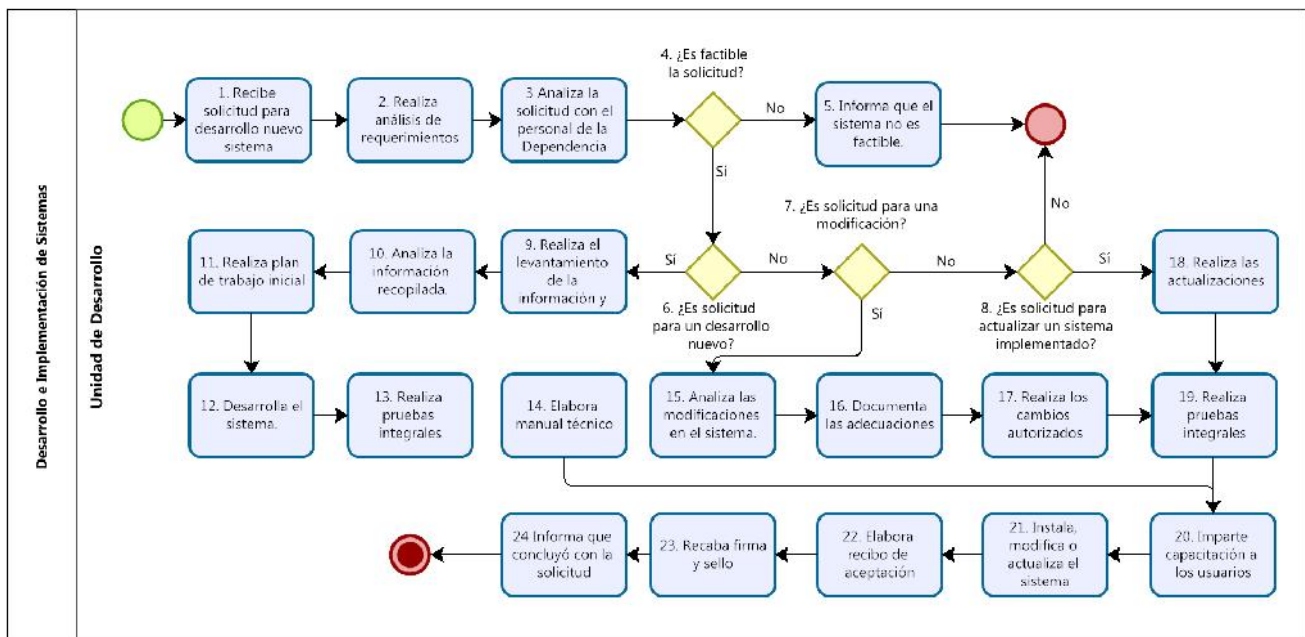
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud vía oficio dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental o la Unidad de Desarrollo, incorporando al texto del oficio los datos de la persona servidora pública que fungirá de contacto entre dependencias. Deberá ser firmado por el Director o Jefe Administrativo de la dependencia solicitante. La Dirección de Innovación Gubernamental se encarga de resguardar la información contenida en las bases de datos de los sistemas implementados en el Municipio. Cualquier persona que desee extraer o conocer información contenida en estas bases deberá solicitarla directamente a la dependencia correspondiente, debido a que son ellas las responsables de la generación de la información en los sistemas que utilizan. Cabe mencionar que la Dirección de Innovación Gubernamental verifica el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en materia de protección de datos personales, garantizando la privacidad y seguridad de la información almacenada en las bases de datos. Control de Cambios, deberá ser a petición y con solicitud expresa del cambio que será autorizado por la dependencia solicitante. La Dirección de Innovación Gubernamental, aplica los cambios en la información contenida en las bases de datos o sistemas, conforme a lo expresado por las dependencias, observando las reglas de operación de los programas, criterios aplicables y parámetros necesarios para la implementación, definidos en la normatividad municipal. Previo estudio y validación por parte de la Dependencia solicitante, deberá entregar a la unidad de Desarrollo la versión concreta, específica y definitiva de los cambios estructurados conforme a la normatividad aplicable, revisados y aprobados por los directores y servidores públicos responsables previo a su implementación, en la base de datos, debiendo entregarse vía oficio y en formato digital debidamente firmado y sellado por el responsable de la dependencia solicitante. Solicitud de Aplicación de Cambios, la dependencia solicitante entregará la versión definitiva de los cambios que deberán ser aplicados, previa autorización de la Unidad de Desarrollo. Recibo de entrega (Control de Cambios), documento que se entregará a la dependencia solicitante, donde se firmará posterior a su validación y de conformidad de los cambios aplicados por la Unidad de Desarrollo.
--------------	--

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 26 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 27 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado
FO-09-06-02 v00





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-05
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Desarrollo	Fecha de Actualización:	N/A
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.		
Enlace externo que elaboro:	Denise Olivares Moreno		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe solicitud mediante vía oficio o por correo electrónico oficial.	Unidad de Soporte	Internet
2. Clasifica el servicio.	Unidad de Desarrollo	N/A
3. ¿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 4	N/A	N/A
En caso de que se trate de efectuar baja de usuario, pasar a la actividad 10	N/A	N/A
En caso de que sea trate de modificación de perfil de usuario, pasa a la actividad 19	N/A	N/A
4. Turna al Programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
5. Consulta en el sistema información del usuario para corroborar si ya existe una cuenta a su nombre.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
6. ¿Existen usuarios?	Unidad de Desarrollo	N/A
En caso de que si exista el usuario pasa a la actividad 7	N/A	N/A
En caso de que no exista el usuario pasa a la actividad 8	N/A	N/A
7. Verifica los datos del usuario en el sistema, pasa a la actividad 9	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
8. Realiza alta del usuario con el perfil solicitado en el sistema requerido y pasar a la actividad 21	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
9. Corroborar con el personal de la dependencia si es modificación de perfil y se pasa a la actividad 20	Unidad de Desarrollo	N/A
10. Turna al Programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
11. ¿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 12	N/A	N/A
En caso de que la solicitud de baja la realice la Dirección de Recursos Humanos pasa a la actividad 14	N/A	N/A
12. Consulta en el sistema información del usuario.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
13. Realiza baja del usuario solicitado en el sistema requerido y pasa a la actividad 22	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
14. Verifica el listado de baja que envía la Dirección Recursos Humanos. Ver procedimiento: PC-09-04-25 Finiquitos	Unidad de Desarrollo	N/A
15. Deriva a cada uno de los Programadores para que consulten en	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias,

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 28 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



los sistemas correspondientes y procedan a dar de baja a los usuarios solicitados.		Seguimiento de Folios
16. Deshabilita el usuario en el sistema correspondiente.	Unidad de Desarrollo	N/A
17. Notifica al área administrativa vía correo electrónico los usuarios dados de baja.	Unidad de Desarrollo	Eslabón, Padrón y Licencias, Seguimiento de Folios
18. Envía vía oficio y/o correo electrónico a la Dirección de Innovación, informando que se efectuó la baja de los usuarios. Termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	Word/Internet
19. Turna al programador la solicitud.	Unidad de Desarrollo	N/A
20. Modifica el perfil del usuario con los accesos solicitados.	Unidad de Desarrollo	N/A
21. Elabora responsiva de acceso al sistema o con la modificación del perfil de los accesos al sistema solicitado.	Unidad de Desarrollo	Word
22. Informa a la Dependencia del alta, baja o modificación del perfil del usuario solicitado y se recaba firma de la responsiva correspondiente en caso de que aplique. Termina procedimiento.	Unidad de Desarrollo	N/A
Producto final:	Actualización en el sistema las altas, bajas o modificación del perfil de usuarios	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

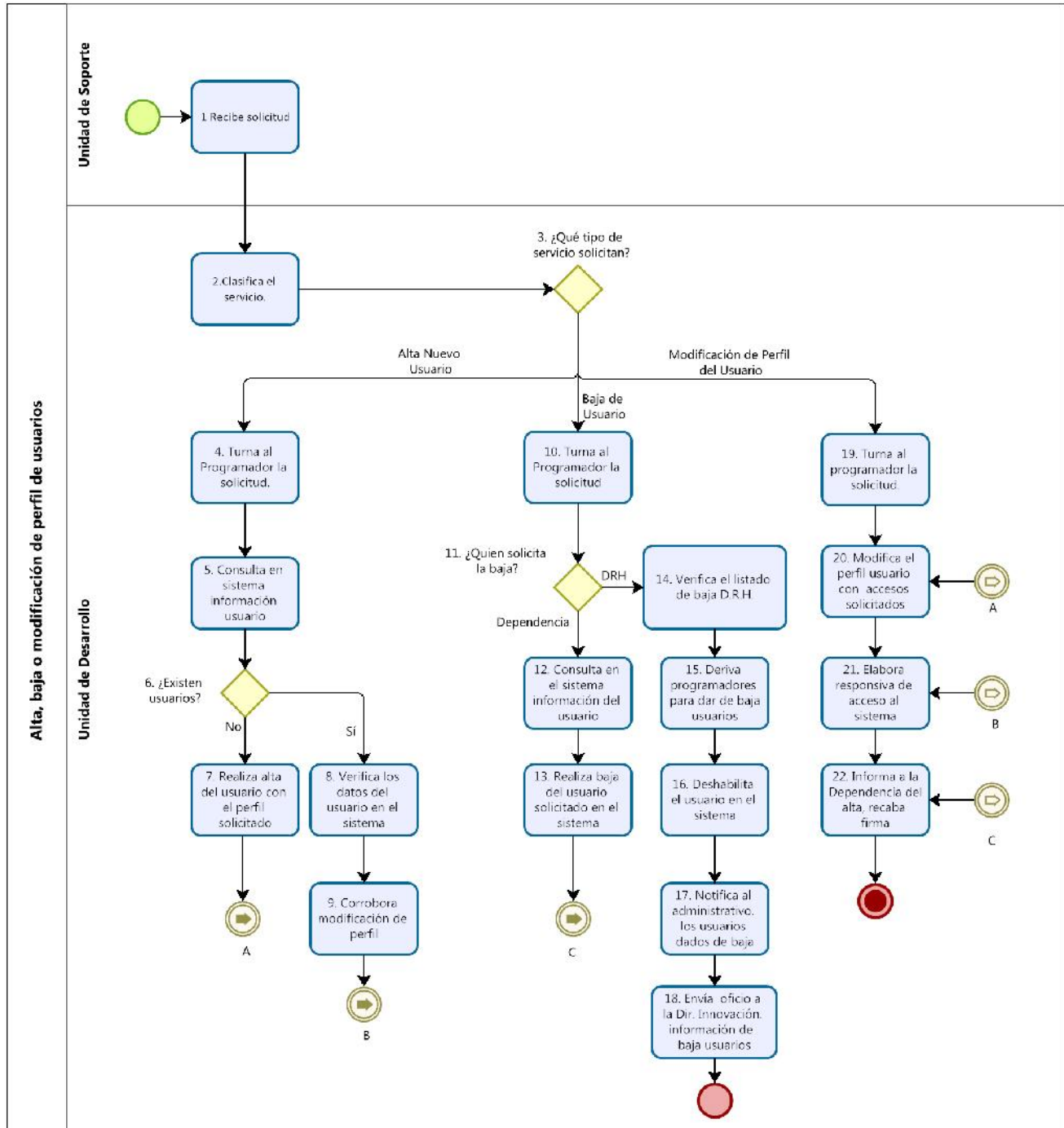
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> La recepción de las solicitudes deberá contener como datos obligatorios el Nombre Completo y el Número de Empleado, en caso de que soliciten alta o modificación deberán especificar el perfil que requieren y la Dependencia a la que pertenece y el nombre del sistema que requieren se realice la petición. La solicitud deberá ser enviada mediante oficio o correo electrónico oficial, dirigido al Director de Innovación Gubernamental o al jefe de la Unidad de Desarrollo. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo o el director de la dependencia solicitante
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 29 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 30 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-06
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Publicación de Datos GeoEspaciales en la 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		
Enlace externo que elaboro:	Gustavo Rodríguez Alcaraz		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe solicitud vía oficio o correo electrónico, para la elaboración de un mapa y visualizadores cartográficos, con la información de las Dependencias o instituciones correspondientes.	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
2. Analiza la solicitud	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
3. Examina la información proporcionada por 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	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 oficio o correo electrónico oficial la instalación del Sistema OGIS	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
8. Hace presentación de la propuesta	Unidad de Geomática y Estadística	Power point
9. Envía vía correo electrónico a la Dependencia la información de datos del Mapa.	Dependencia	Internet
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 está completa pasa a la actividad 13	N/A	N/A
En caso que sí está completa pasa a la actividad 14	N/A	N/A
13. Emite un dictamen técnico donde se expone por qué no es factible.	Unidad de Geomática y Estadística	Word
14. Hace una propuesta de trabajo	Unidad de Geomática y Estadística	Word/Excel

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 31 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



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. Importa la información a la base de datos Cartográfica Municipal	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres
18. Elabora el desarrollo del Mapa o visualizador cartográfico.	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
19. Hace pruebas integrales del Mapa o visualizador cartográfico con la información proporcionada	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
20. Invita a la Dependencia para mostrar efectuar las pruebas correspondientes.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
21. Revisa la Dependencia con el enlace las pruebas realizadas	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 o visualizador cartográfico. Pasa a la actividad 10	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
24. Entrega el sitio web que contiene el mapa o o visualizador cartográfico a la Dependencia informando vía oficio y/o correo electrónico, o documento que ampara la entrega	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	Internet
27. Programa fechas para capacitar a los usuarios del sistema	Unidad de Geomática y Estadística	Google Calendario
28. Imparte capacitación. Termina procedimiento.	Unidad de Geomática y Estadística	HTML, JavaScript
Producto final:	URL de Mapa Web con Información propia de la Dependencia y Carta de Aceptación del portal	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

Política(s):	<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. Solicitud vía oficio dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental o la Unidad de Geomática, incorporando al texto del oficio los datos de la persona servidora pública que fungirá de contacto entre dependencias. Deberá ser firmado por el Director o Jefe Administrativo de la dependencia solicitante. La Dirección de Innovación Gubernamental se encarga de resguardar la información contenida en las bases de datos de los sistemas implementados en el Municipio. Cualquier persona que
--------------	--

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 32 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



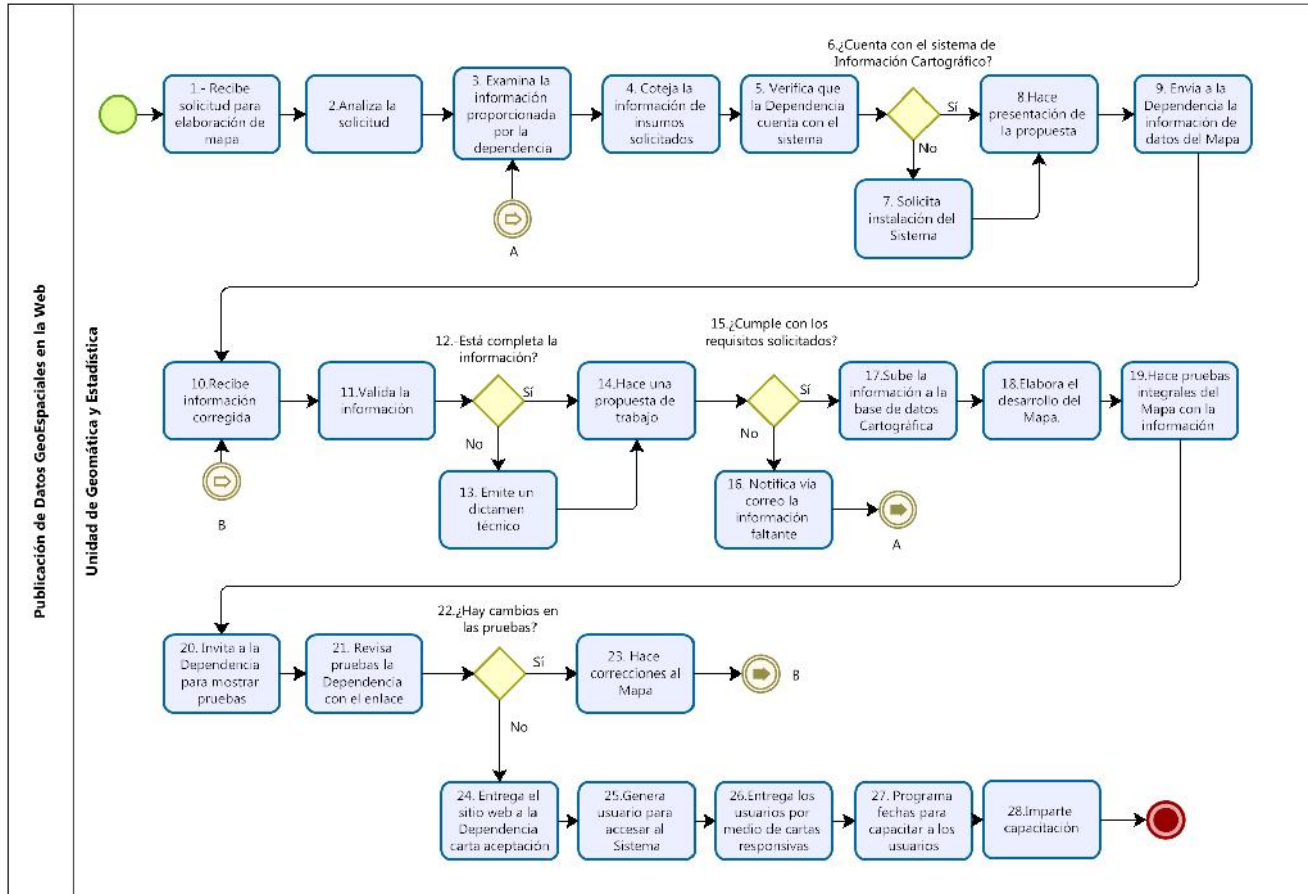
	<p>desee extraer o conocer información contenida en estas bases deberá solicitarla directamente a la dependencia correspondiente, debido a que son ellas las responsables de la generación de la información en los sistemas que utilizan. Cabe mencionar que la Dirección de Innovación Gubernamental verifica el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en materia de protección de datos personales, garantizando la privacidad y seguridad de la información almacenada en las bases de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de Cambios, deberá ser a petición y con solicitud expresa del cambio que será autorizado por la dependencia solicitante. La Dirección de Innovación Gubernamental, aplica los cambios en la información contenida en las bases de datos o sistemas, conforme a lo expresado por las dependencias, observando las reglas de operación de los programas, criterios aplicables y parámetros necesarios para la implementación, definidos en la normatividad municipal. Previo estudio y validación por parte de la Dependencia solicitante, deberá entregar a la unidad de Geomática la versión concreta, específica y definitiva de los cambios estructurados conforme a la normatividad aplicable, revisados y aprobados por los directores y servidores públicos responsables previo a su implementación, en la base de datos, debiendo entregarse vía oficio y en formato digital debidamente firmado y sellado por el responsable de la dependencia solicitante. Solicitud de Aplicación de Cambios, la dependencia solicitante entregará la versión definitiva de los cambios que deberán ser aplicados, previa autorización de la Unidad de Geomática. Recibo de entrega (Control de Cambios), documento que se entregará a la dependencia solicitante, donde se firmará posterior a su validación y de conformidad de los cambios aplicados por la Unidad de Geomática.
--	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 33 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 34 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado
FO-09-06-02 v00



Mejora Regulatoria
Administración e
Innovación Gubernamental



Gobierno de
Zapopan

Ciudad de las
niñas y niños



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-07
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Almacenamiento de información cartográfica	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Concentrar la Información Cartográfica del Municipio en una sola Base de Datos		
Enlace externo que elaboro:	Gustavo Rodríguez Alcaraz		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
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 esté completa pasa a la actividad 4	N/A	N/A
En caso que sí esté completa 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. Importa 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. Imparte capacitación. Termina procedimiento.	Unidad de Geomática y Estadística	Postgres y Qgis
Producto final:	Acceso a Información Cartográfica	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

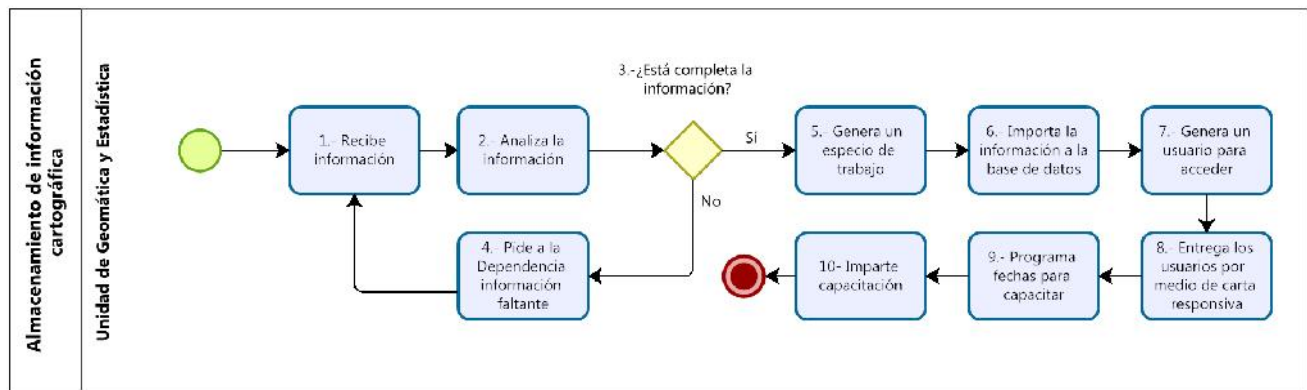
Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 35 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Política(s):	<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. La solicitud deberá ser enviada mediante oficio o correo electrónico oficial, dirigido al Director de Innovación Gubernamental y/o al jefe de la Unidad de Geomática y Estadística. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo o el director de la dependencia solicitante. La Dirección de Innovación Gubernamental se encarga de resguardar la información contenida en las bases de datos de los sistemas implementados en el Municipio. Cualquier persona que desee.
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 36 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código del procedimiento:	PC-09-02-08
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Mayo-2023
Unidad Departamental:	Unidad de Soporte Técnico	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Establecer un proceso eficiente y eficaz para la reparación de equipo de cómputo, asegurando que el equipo esté operando de manera óptima lo antes posible, minimizando el tiempo de inactividad y garantizando el óptimo funcionamiento de los mismos.		
Enlace externo que elaboro:	José Tomás Herrera Ibarra		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Martha Elena Ceseña Quirarte		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Samuel Victoria García		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la solicitud de servicio mediante reporte vía web, oficio, telefónico o correo electrónico. (Etapa Reporte)	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk/Internet
2. Asigna a un especialista para su evaluación. (Etapa evaluación)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
3. ¿El equipo se puede reparar en sitio?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que si se repare en sitio. pasa a la actividad 6	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que no se repare en sitio pasa a la actividad 4	Unidad de Soporte Técnico	N/A
4. Solicita a la dependencia que envíe equipo al taller ubicado en el CISZ	Unidad de Soporte Técnico	N/A
5. Recibe el equipo, lo registra en el sistema para su entrada y pasa a la actividad 7	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk
6. Realiza visita en el lugar para su revisión. (Etapa visita de sitio)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
7. Analiza y diagnostica el equipo. (Etapa diagnostico)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
8. ¿El equipo requiere baja?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que Sí requiere baja, pasa a la actividad 9	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que No requiere baja, pasa a la actividad 11.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
9. Elabora dictamen (diagnostico) para baja.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
10. Elabora oficio dirigido a la dependencia que resguarda el equipo con dictamen de baja anexo y regresa el equipo a la dependencia. Ver Procedimiento: PC-09-01-10 Baja de Bienes Muebles. Termina Procedimiento	Unidad de Soporte Técnico	Word
11. ¿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 12	Unidad de Soporte Técnico	N/A

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 37 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 13	Unidad de Soporte Técnico	N/A
12. Repara el equipo y pasa a la actividad 38	Unidad de Soporte Técnico	N/A
13. ¿El equipo cuenta con garantía? (Etapas de garantía)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que Sí cuenta con garantía, pasa a la actividad 14	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que No cuenta con garantía, pasa a la actividad 19	Unidad de Soporte Técnico	N/A
14. Reporta al call center del fabricante y se espera la visita del técnico externo para su reparación.	Unidad de Soporte Técnico	N/A
15. Espera la visita del técnico externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
16. Notifica al usuario vía telefónica que se reportó a garantía	Unidad de Soporte Técnico	N/A
17. Repara el equipo, el técnico externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
18. Revisa el equipo y pasa a la actividad 38	Unidad de Soporte Técnico	N/A
19. ¿Se puede reparar en el taller? (Etapas de reparación en taller)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que Sí puede repararse en el taller, pasa a la actividad 20	N/A	N/A
En caso de que No puede repararse en el taller pasa a la actividad 26	N/A	N/A
20. ¿Cuenta con refacciones para la reparación?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que Sí cuenta con las refacciones, pasa a la actividad 25	N/A	N/A
En caso de que No cuenta con las refacciones, pasa a la actividad 21	N/A	N/A
21. ¿Cuenta con presupuesto con la Dirección de Innovación Gubernamental para realizar la compra (Etapas de compra)?	Dirección de Innovación Gubernamental	SAC
En caso de que el pago sea con Reparación por fondo revolvente, gastos a comprobar y/o gasto efectuado, PC-06-03-12 pasa a la actividad 23	N/A	N/A
En caso de que el pago sea Falta de presupuesto, pasa a la actividad 22	N/A	N/A
En caso de que el pago sea Reparación por requisición, pasa a la actividad 33	N/A	N/A
22. Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
23. Recibe el dinero en efectivo o cheque por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
24. Realiza la compra de refacciones	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 38 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



25. Repara el equipo. Continúa con la actividad 38	Unidad de Soporte Técnico	N/A
26. 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
27. Recibe diagnóstico, cotización y evaluación	Unidad de Soporte Técnico	N/A
28. ¿Es costeable la reparación?	Unidad de Soporte Técnico	N/A
En caso de que Sí es costeable la reparación, pasa a la actividad 31	N/A	N/A
En caso de que No es costeable la reparación, pasa a la actividad 29	N/A	N/A
29. Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo, elabora oficio a la unidad de Patrimonio con dictamen para baja anexo. Ver Procedimiento: PC-09-01-10 Baja de Bienes Muebles.	Unidad de Soporte Técnico	Word
30. Recoge equipo con el proveedor. Pasa a actividad 36	Unidad de Soporte Técnico	N/A
31. ¿Reparación con Fondo revolvente o requisición?	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
En caso de que sea con fondo revolvente, pasa a la actividad 32	N/A	N/A
En caso de que sea es con requisición pasa a la actividad 33	N/A	N/A
32. Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 34.	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
33. Recibe orden de compra.	Dirección de Innovación Gubernamental	N/A
34. Envía equipo con ficha de recibido con proveedor externo	Unidad de Soporte Técnico	N/A
35. Recibe equipo reparado por parte de proveedor	Unidad de Soporte Técnico	N/A
36. Revisa el equipo ya reparado. (Etapas de entrega de equipo)	Unidad de Soporte Técnico	N/A
37. Prepara equipo para la entrega y notifica vía telefónica o por oficio a la Dependencia.	Unidad de Soporte Técnico	Word
38. Entrega el equipo a la Dependencia	Unidad de Soporte Técnico	N/A
39. Recaba firma en ficha de recibido por parte de la Dependencia	Unidad de Soporte Técnico	N/A
40. Cierra el reporte en el sistema de Tickets. Termina procedimiento	Unidad de Soporte Técnico	Service Desk
Producto final:	Equipo de cómputo reparado	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 39 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Política(s):	<ul style="list-style-type: none">La solicitud de mantenimiento o reparación de equipo de cómputo debe ser enviada mediante correo electrónico oficial, aranda u oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental y/o al jefe de la Unidad de Soporte Técnico. La solicitud debe incluir una descripción detallada del problema presentado, para un análisis preciso y una solución rápida. Además, se debe incluir información de contacto para una respuesta eficiente. El oficio debe ser firmado por el jefe administrativo y con el visto bueno del director de la dependencia solicitante.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.
--------------	--

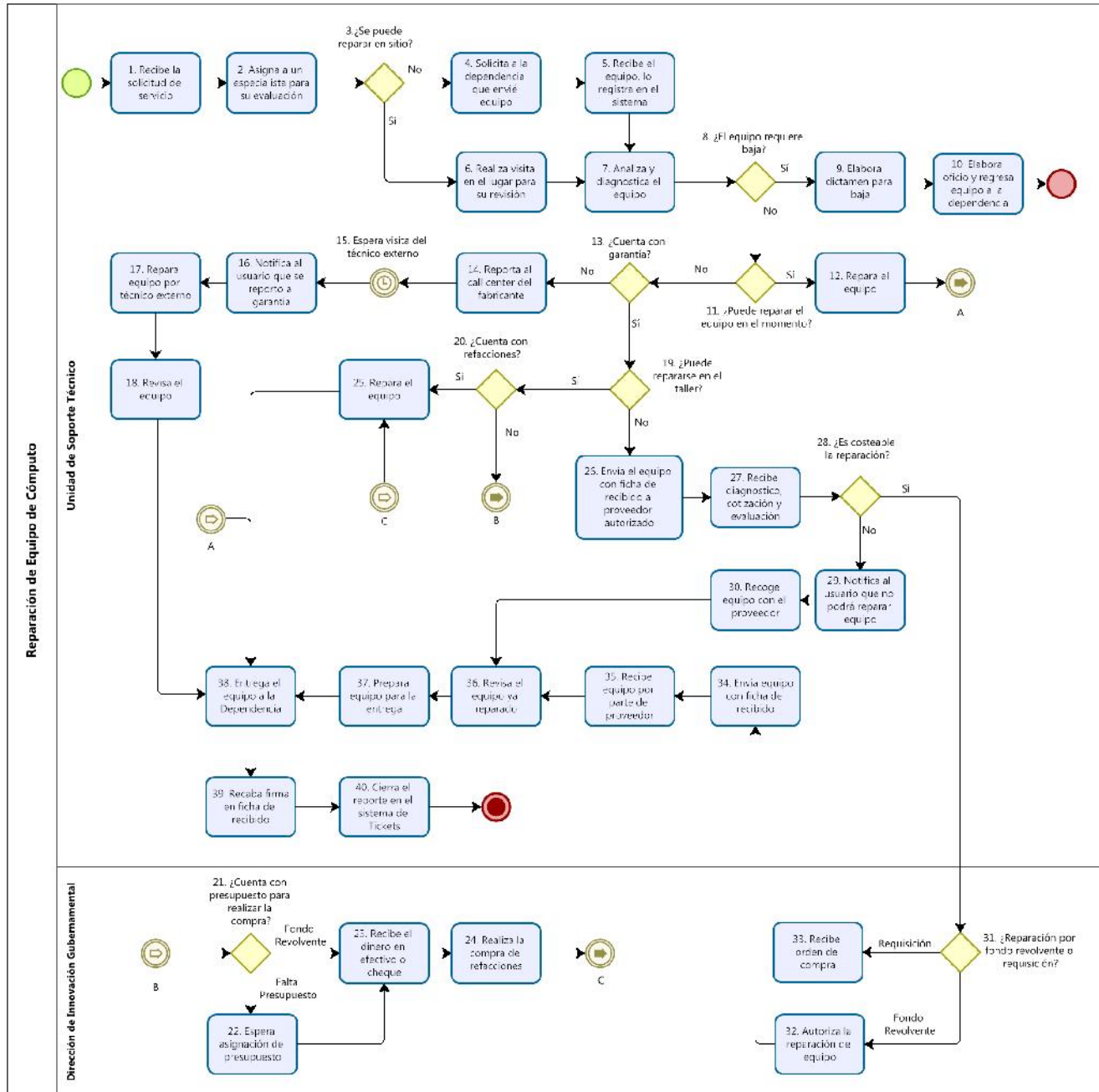
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 40 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 41 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



VIII.- AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 41 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco, se signa y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la tecnología de sellos digitales.

Autorización

DiNcj+AT/exWXShkli6BUmRDI1luN7vWb1NyDOZsFdHdjRNmf742CVnT3Y2ur1
QklA+Bxjl9P3B3/KAvg/PtYlzs5reJ4GhtpqcqK9pXPQZBgkSQ+JXXPn5BJbkji1
PCvpm1HQZECZGFC8oUWxQmnxwimP2AWqJOp2f68N9N4s=

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8lb33hxT2qbxZNkke1wN407fOFSDelcqmGddG27wPQxvyiWaLe7X5r9
iAM5uw5+yRU0AtKcf5N3f77K0zQ74NKOJzxGkGUxhNn8n6NROYj9IGPRA5+U
pdO3IB+GYemCtU6w+sndCtnkopbwO1VAy6PMm0PwCMaJ5rU=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Manual propuesto por

Jcrc/HvER1XGmFG5n6acGbyZg/8cFy7AbREKABt9YTJpRz6D+wi0U0IE4Gq28l
Wbl9sWppxLoOTV37IYAsacIc2E6HDceDd4Ha+e6VRkWAUhsM1YQB1K0BkM
Km4uO2sdiMhT8TN5pndkcVofKeDCszzmm1MD91DEkbMNNGgef28=

Samuel Victoria García
Director de Innovación Gubernamental

Código del doc. :	MP-09-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 42 de 42
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Presidente Municipal Juan José Frangie Saade

(Rúbrica)

Regidor y Síndico Manuel Rodrigo Escoto Leal

Regidora Ana Luisa Ramírez Ramírez

Regidor Omar Antonio Borboa Becerra

Regidora Dulce Sarahí Cortés Vite

Regidor Iván Ricardo Chávez Gómez

Regidora Melina Alatorre Núñez

Regidora Sandra Graciela Vizcaíno Meza

Regidora Nancy Saraly González Ramírez

Regidor Fabian Aceves Dávalos

Regidora Ximena Buenfil Bermejo

Regidora Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

Regidor Claudio Alberto De Angelis Martínez

Regidor José Miguel Santos Zepeda

Regidora Estefanía Juárez Limón

Regidor Alberto Uribe Camacho

Regidora Karla Azucena Díaz López

Regidor Emmanuel Alejandro Puerto Covarrubias

Regidor José Pedro Kumamoto Aguilar

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

HOJA SIN TEXTO

HOJA SIN TEXTO

HOJA SIN TEXTO

