

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DSI-II-I

Revisión: 0

Página 1 de 109

# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Informáticos**

Cuernavaca, Mor., a 31 de Diciembre de 2014



**CONTENIDO**

**Página**

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	30
X. PROCEDIMIENTOS	39
01. Solicitud de Servicios de usuarios	39
02. Mantenimiento Correctivo de equipos de cómputo y periféricos.	45
03. Mantenimiento Preventivo de equipos de cómputo y periféricos.	56
04. Verificación de Equipo de Cómputo Recién Adquirido.	62
05. Atención de Solicitudes para Ampliación o Modificación de nodos de la Red de datos.	70
06. Alta de Usuario en la Red.	76
07. Mantenimiento Correctivo de la línea telefónica conmutada	84
08. Atención de Solicitudes para Reparación de Teléfonos (Proveedor)	90
09. Solicitud de Capacitación	99



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2003 - 2006  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y TI-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DSI-III

Revisión: 0

Página 3 de 109

**CONTENIDO**

Página

XI. DIRECTORIO	107
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	108
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	109



**1. HOJA DE AUTORIZACIÓN**

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones II, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Cuernavaca, la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Informáticos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

~~Rafael Rivera Ruiz~~  
Tesorero Municipal

REVISÓ

Roberto Rodríguez Soto Tapia  
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

APROBÓ

Ricardo Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Jedzeleex Villada Radilla  
Directora de Servicios Informáticos

Fecha de Autorización	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN	No. de paginas
31/DIC./2014	Marcela Torres Bello	2014	109



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Dirección de Servicios Informáticos así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional, también dar a conocer al personal del Ayuntamiento de Cuernavaca y en particular a ésta Dirección, las atribuciones generales; funciones, políticas y procedimientos.

Una parte fundamental de este manual es: la descripción de perfil de puestos que todo aspirante u ocupante debe cubrir; las características determinan el nivel de responsabilidad del puesto.

Las políticas se han analizado y elaborado, para dar cumplimiento en todo momento, en esta fase se determinan las normas de trabajo administrativa, técnica y operativa, dividiéndose en genéricas y específicas, las primeras determinan el proceso administrativo interno y para con el Ayuntamiento. Las segundas determinan el proceso técnico y operativo.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo, tecnológico y operacional de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dando cumplimiento con ello al Reglamento Interior de la Tesorería Municipal.

Contempla la red de procesos de esta Dirección, el desarrollo de procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados.

La Dirección de Servicios Informáticos, tiene como objetivo garantizar y mejorar la continuidad en la operación de la red con mecanismos adecuados de control y monitoreo, de resolución de problemas y de suministro de recursos a cada dependencia para llegar a ser un Municipio eficaz y de resultados.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DI-TM-DSI-II-I

Revisión: 0

Página 9 de 109

### III. OBJETIVO

Desarrollar e implementar actividades para la administración de los sistemas operativos y el soporte a los usuarios, así como garantizar la continuidad del funcionamiento del Hardware, Software y servicios al máximo rendimiento; con el fin de facilitar su utilización en todas las áreas del Ayuntamiento. Además diseñar, implementar y mantener de los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos para proporcionar a todos los usuarios los servicios necesarios para desarrollar sus funciones.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Ley Federal del Trabajo
3. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
5. Ley Estatal de Planeación
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
7. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios
8. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
9. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos
10. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
11. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos
12. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
13. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos
14. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos
15. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015
16. Condiciones Generales de Trabajo para el ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos
17. Reglamento Interior de la Tesorería Municipal
18. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Informáticos
19. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1917-2017  
Todos le damos Valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DSH-I-I

Revisión: 0

Página 8 de 109

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Lograr la integración de las tecnologías de la información y la comunicación de manera efectiva y eficaz en todos sus procesos institucionales, en el uso y aprovechamiento de los sistemas y herramientas de la informática para alcanzar el desempeño ideal de un Municipio competente.

### VISIÓN

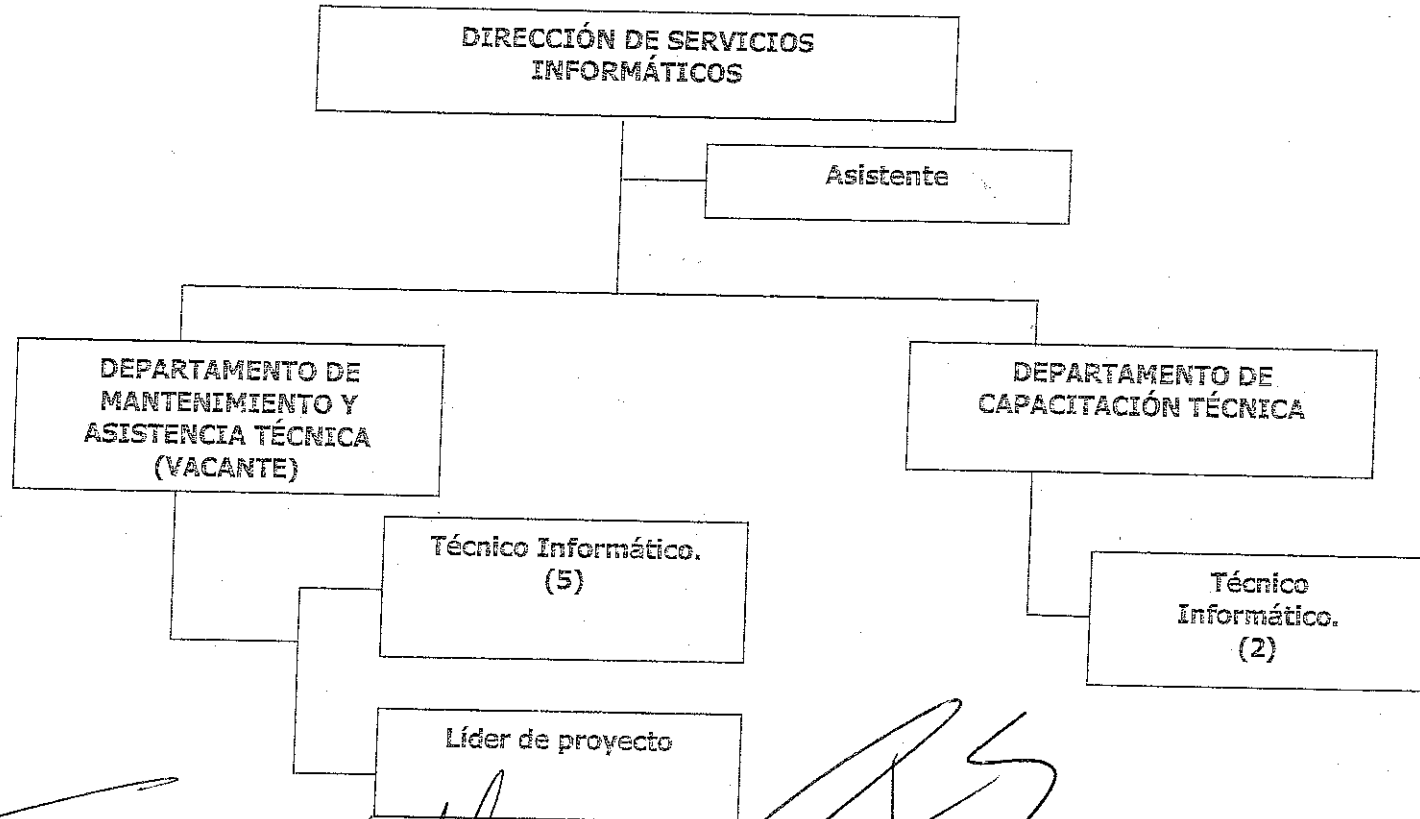
Llegar a ser un Municipio capacitado, que se apliquen sistemáticamente las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica cotidiana; así como ofrecer un valor añadido a través de la capacidad tecnológica, que den como resultado servicios de alta calidad, atendiendo en tiempo y forma las demandas ciudadanas.

### VALORES

- ✓ Lealtad
- ✓ Orden
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Dedicación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso



**VI. ORGANIGRAMA**



ELABORÓ

JEDZELEEX VILLADA RADILLA  
 DIRECTORA DE SERVICIOS  
 INFORMATICOS

REVISÓ

ROBERTO RODOLFO SOTO TAPIA  
 DIRECTOR GENERAL DE  
 TECNOLOGIAS DE LA  
 INFORMACION Y COMUNICACIONES

APROBÓ

RAFAEL RIVERA RUIZ  
 TESORERO MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACION:  
 31 DE DICIEMBRE DE 2014



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DSH-I-I

Revisión: 0

Página 10 de 109

**VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Puesto	Nombre	Sub total	Total
DIRECTORA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	VILLADA RADILLA JEDZELEEX	1	
ASISTENTE	ENCARNACION NAJERA MARCIELA	1	2
JEFE DE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA	VACANTE	1	
TECNICO INFORMATICO	CIRIACO MEDINA ERIK	1	
TECNICO INFORMATICO	FITZ CALDERON VICTOR	1	
TECNICO INFORMATICO	RENTERIA ALVAREZ JOSE ANGEL	1	
TECNICO INFORMATICO	MORALES DIEGO CESAR AUGUSTO	1	
TECNICO INFORMATICO	ESTRADA PALESTINA MIGUEL ANGEL	1	
LIDER DE PROYECTO	VALDOS ABUNDEZ LUIS	1	7
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACION	BARRERA PEREZ LILIANA	1	
TECNICO INFORMATICO	FLORES SAAVEDRA PERLA BRAVO DELGADO ERNESTO EMMANUEL	1	
TECNICO INFORMATICO		1	
			3
TOTAL			12



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Servicios Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Jefe de Departamento de Asistencia Técnica

Jefe de Departamento de Capacitación

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Mantener actualizadas las licencias de software que se utilicen en los equipos de cómputo del Ayuntamiento;
- II.- Llevar a cabo la asignación diaria de órdenes de servicio y que éstos sean atendidos en fecha y hora determinadas;
- III.- Coordinar con la Dirección General de Recursos Materiales, el cumplimiento de las garantías técnicas de Infraestructura Tecnológica de cómputo y comunicaciones con los proveedores;
- IV.- Instrumentar de capacitación para el manejo y aplicación de los sistemas informáticos en coordinación con la Dirección de Capacitación; dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos
- V.- Mantener actualizadas las memorias técnicas de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento;
- VI.- Monitorear constantemente el buen funcionamiento de Internet e Intranet;
- VII.- Coadyuvar en la configuración los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- VIII.- Cumplir oportunamente con cada una de las etapas del ciclo de vida de los sistemas;



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2001 - 2006  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DSI-H-I

Revisión: 0

Página 12 de 109

## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Servicios Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Jefe de Departamento de Asistencia Técnica

Jefe de Departamento de Capacitación

### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX.- Conjuntamente con el responsable del portal de Transparencia, para la actualización de información de las distintas unidades administrativas de la Dirección General;
- X.- Dar seguimiento a la importación de facturas (Telmex) del gasto telefónico mensual de los usuarios del Ayuntamiento;
- XI.- Evaluar el desempeño del equipo de cómputo y de comunicaciones, de acuerdo a los requerimientos de aplicación de las Dependencias y que garantice la funcionalidad de la red;
- XII.- Evaluar y ejecutar las acciones orientadas al ahorro en el consumo telefónico, a través del análisis de los reportes del tarifificador y la revisión de los estados de cuenta de las líneas telefónicas externas;
- XIII.- Llevar a cabo las actividades de monitoreo de los respaldos periódico de los sistemas que residen en los servidores;
- XIV.- Coadyuvar en la capacitación del personal del Ayuntamiento, para el buen uso de los recursos informáticos;
- XV.- Llevar a cabo, altas, bajas y cambios de cuentas de usuario de acuerdo a políticas de seguridad establecidas;



## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Servicios Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Jefe de Departamento de Asistencia Técnica

Jefe de Departamento de Capacitación

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XVI.- Programar y coordinar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, al equipo de cómputo y comunicaciones de las Dependencias del Ayuntamiento
- XVII.- Participar en la atención de los servicios requeridos de Red;
- XVIII.- Acordar las acciones con el Director General de Tecnologías de la Información y comunicaciones, sobre las fallas de equipos de cómputo que no tenga solución, de acuerdo a datos registrados en las ordenes de servicio;
- XIX.- Formular los proyectos de programas de actividades y presupuestos anuales de la Dirección a su cargo;
- XX.- Dirigir la elaboración de Manual de Organización, Políticas y Procedimientos correspondientes a la Dirección; y,
- XXI.- Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Directora de Servicios Informáticos

#### ESCOLARIDAD

Ing. en Sistemas Computacionales  
Lic. en Informática o carrera afín  
Titulado

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Tecnologías de la Información, así como Administración de redes y Telefonía
- Amplio conocimiento en redes locales y de área amplia de comunicación de voz y datos, protocolos, topologías, interconectividad y Comunicaciones
- Conocimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo
- Sistemas Operativos de Red
- Conocimientos Administrativos Generales
- Habilidad para coordinar y dirigir equipos de trabajo
- Habilidad para la toma de decisiones

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo  
Don de Mando  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa y Creatividad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental-Físico



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Asistente

**JEFE INMEDIATO**

Directora de Servicios Informáticos

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Verificación diaria de la correspondencia recibida por medio del sistema de Gestión;
- II. Dar seguimiento a la correspondencia recibida por sistema de gestión
- III. Llevar a cabo el control administrativo del préstamo de herramientas, software y del stock de refacciones;
- IV. Apoyar a la Dirección en la integración de reportes de actividades;
- V. Apoyar a la Dirección en la elaboración de Documentos relacionados con el área.
- VI. Informar al Director de Servicios Informáticos de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- VII. Resguardar los dispositivos magnéticos que contengan el Software de uso general de las Dependencias del Ayuntamiento;
- VIII. Elaborar estadísticas sobre las órdenes de servicio y llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados; y
- IX. todas las actividades que le delegue su jefe inmediato



**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Asistente

**ESCOLARIDAD**

Nivel Medio Superior, Carrera Técnica en un área de computación o Secretarial

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- En Windows y versiones actualizados de Office (Word, Excel, Power Point)
- Administrativos
- Básicos de Hardware
- Internet

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Alto grado de Responsabilidad  
Disponibilidad de tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Iniciativa, Dinámico  
Paciente

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental-Físico





**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de  
Mantenimiento y Asistencia Técnica

**JEFE INMEDIATO**

Directora de Servicios Informáticos

**PERSONAL A SU CARGO**

Técnico Informático (5)

Líder de Proyecto

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Aplicar y supervisar la configuración correspondiente de los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- II. Programar y verificar los servicios preventivos y correctivos de los equipos de cómputo, redes de datos y comunicación de voz de las Dependencias Ayuntamiento;
- III. Atender por medio del sistema, los reportes y las solicitudes de servicios de los usuarios en materia de equipo de cómputo, red y sistemas;
- IV. Llevar a cabo la asignación diaria de órdenes de servicio, y que éstos sean atendidos en la fecha y hora determinadas, por el personal de mantenimiento de red, telefonía y cómputo;
- V. Realizar las actividades de ejecución y cierre de órdenes de servicio de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo, redes de datos y comunicación de voz;
- VI. Dar soporte telefónico o en sitio, a los problemas que se deriven del uso de los sistemas informáticos, y
- VII. Las Demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica

**ESCOLARIDAD**

Ing. en Sistemas Computacionales  
Lic. en Informática o carrera afín  
Titulado

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- En Tecnologías de la Información, así como Administración de redes y Telefonía
- Amplio conocimiento en redes locales y de área amplia de comunicación de voz
- Conocimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo
- Sistemas Operativos de Red

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina y en campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disponibilidad de tiempo  
Don de Mando  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Paciente  
Buen trato con las personas

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental y Físico



PUESTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

JEFE INMEDIATO

Técnico Informático (4)

Jefe de Departamento de  
Mantenimiento y Asistencia  
Técnica

PERSONAL A SU CARGO

"NINGUNO"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo de las diferentes dependencias del Ayuntamiento;
- II. Llevar acabo la revisión física del equipo de cómputo y comunicación de datos del Ayuntamiento en apoyo a la administración del sistema de inventarios;
- III. Llevar a cabo las actividades de ejecución y cierre de órdenes de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- IV. Revisar diariamente el registro de servicios asignados para atenderlos en fecha y hora determinada por el Jefe inmediato;
- V. Establecer contacto con el usuario en aquellos casos en los que se requiera ampliar la información de la falla del equipo reportado cuando se lo indique el Jefe de inmediato;
- VI. Llevar acabo el diagnóstico y la reparación del equipo en su caso, para aquellos servicios indicados por el Jefe del inmediato;
- VII. Informar al Jefe inmediato cuando la falla de un equipo no tenga solución, así como asentarlos en las órdenes de servicio;
- VIII. Verificar que los equipos de cómputo de nueva adquisición cumplan con las especificaciones determinadas en los formatos de evaluación técnica y funcionalidad;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DS-I-I

Revisión: 0

Página 20 de 109

- IX. Configurar los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- X. Informar al Director de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- XI. Realizar el Stock del material requerido, abasteciendo las necesidades del área;
- XII. Llevar a cabo el control de las bitácoras de asistencia de los alumnos practicantes y prestadores de servicio social
- XIII. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas por el jefe inmediato.



**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Técnico Informático (4)

**ESCOLARIDAD**

Técnico en Computación

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Avanzados sobre Windows XP, 7, 8, Software comercial, Hardware
- Avanzados en Protocolos de Comunicación e Internet
- Avanzados en ruteadores, concentradores y switches
- Inter conectividad y cableado estructurado
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En campo y  
Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disponibilidad de Tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa, creatividad y dinámico

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental y Físico.



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático (telefonía)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de  
Mantenimiento y Asistencia Técnica

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar las actividades necesarias para integrar y mantener actualizada la memoria técnica de la red telefónica conmutada y atender los servicios de telefonía solicitados por los usuarios;
- II. Modificar o corregir a nivel físico de la red de voz del Ayuntamiento de Cuernavaca;
- III. Atender los servicios telefónicos de la red conmutada y de las líneas telefónicas externas, reportados a la Dirección de Servicios Informáticos
- IV. Desarrollar y poner en operación el programa de mantenimiento preventivo y limpieza de aparatos telefónicos del Ayuntamiento;
- V. Elaborar inventarios periódicos de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos de las dependencias de la administración municipal;
- VI. Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores;
- VII. Realizar los servicios de instalación, reinstalación o depuración de las líneas telefónicas;
- VIII. Apoyar en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y de la red de datos;
- IX. Apoyar en los proyectos de instalación de redes de voz;
- X. Mantener y actualizar las bases de datos de todos los usuarios de la red de voz;
- XI. Llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados;
- XII. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas por su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático (en telefonía)

ESCOLARIDAD

Técnico en Electrónica  
o computación

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Amplio conocimiento en redes locales de comunicación telefónica digital y analógica, así como en redes de computadoras
- Programación de computadores
- Manejo de sistemas de cómputo, redes secundarias y planta exterior
- Enlaces dedicados DS0, E1 y E0
- Mantenimiento preventivo y correctivo de telefonía y equipo de cómputo
- Generales en Sistemas Operativos y Sistemas de Cómputo
- Cableado estructurado e interconectividad

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En campo y oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de Tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa, creatividad y dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y Físico.



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

**JEFE INMEDIATO**

Líder de Proyecto

Jefe de Departamento de  
Mantenimiento y Asistencia Técnica

**PERSONAL A SU CARGO**

"NINGUNO"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo de las diferentes dependencias del Ayuntamiento;
- II. Llevar acabo la revisión física del equipo de cómputo y comunicación de datos del Ayuntamiento en apoyo a la administración del sistema de inventarios;
- III. Llevar a cabo las actividades de ejecución y cierre de órdenes de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- IV. Revisar diariamente el registro de servicios asignados para atenderlos en fecha y hora determinada por el Jefe inmediato;
- V. Establecer contacto con el usuario en aquellos casos en los que se requiera ampliar la información de la falla del equipo reportado cuando se lo indique el Jefe de inmediato;
- VI. Llevar acabo el diagnóstico y la reparación del equipo en su caso, para aquellos servicios indicados por el Jefe del inmediato;
- VII. Informar al Jefe inmediato cuando la falla de un equipo no tenga solución, así como asentarlos en las órdenes de servicio;
- VIII. Verificar que los equipos de cómputo de nueva adquisición cumplan con las especificaciones determinadas en los formatos de evaluación técnica y funcionalidad;
- IX. Configurar los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- X. Informar al Director de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- XI. Realizar el Stock del material requerido, abasteciendo las necesidades del área;
- XII. Llevar a cabo el control de las bitácoras de asistencia de los alumnos practicantes y prestadores de servicio social
- XIII. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas.





**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Lider de Proyecto

**ESCOLARIDAD**

Técnico en Computación

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Avanzados sobre Windows XP, 7, 8, Software comercial, Hardware
- Avanzados en Protocolos de Comunicación e Internet
- Avanzados en ruteadores, concentradores y switches
- Inter conectividad y cableado estructurado
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En campo y  
Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disponibilidad de Tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa, creatividad y dinámico

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental y Físico.



**DESCRIPCIÓN DEL**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Capacitación  
Técnica

**JEFE INMEDIATO**

Directora de Servicios Informáticos

**PERSONAL A SU CARGO**

Técnico Informático (3)

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Realizar la elaboración y actualización de los manuales de sistemas utilizados en la capacitación del personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;
- II.- Establecer el calendario de capacitaciones para los sistemas informáticos o software institucional existentes y para los nuevos o de reciente desarrollo, en coordinación con la Dirección de Capacitación;
- III.- Llevar a cabo la impartición de cursos y talleres de capacitación de los diversos sistemas informáticos o software institucional existentes al personal del Ayuntamiento;
- IV.- Impartir capacitación al personal que opera los sistemas de nueva creación en las áreas en que se vayan a establecer;
- V.- Brindar la asesoría técnica necesaria a los usuarios de los sistemas;
- VI.- Apoyar en el diseño y actualización de los sistemas existentes y de nueva creación;
- VII.- Identificar y atender las necesidades de capacitación técnica e integrar la información de carácter administrativo de la capacitación que se imparta al personal del Ayuntamiento;
- VIII.- Difundir y promover programas de capacitación técnica, que permitan reforzar los conocimientos y habilidades técnicas del personal para mejorar el desempeño de sus actividades, y
- IX.- Las demás que determinen otras las disposiciones legales aplicables o le delegue su superior jerárquico.



**PUESTO**

Jefe de Departamento de Capacitación de

**PERFIL DEL PUESTO**

**ESCOLARIDAD**

Ing. en Sistemas Computacionales  
Lic. en Informática o carrera afín  
Titulado

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conozca Procesos de aprendizaje (impartición, control de grupos, facilitación, evaluación).
- Habilidades de facilitación y Manejo de grupos.
- Contar con experiencia en acciones de capacitación y/o formación en servicio como coordinador, capacitador y /o formador.
- Nivel avanzado de Microsoft Office y excelente ortografía.
- Conocimiento de Windows, internet.

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En oficina y en campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Alto grado de Responsabilidad  
Disponibilidad  
Honestidad y Lealtad  
Iniciativa, Dinámico  
Paciente  
Buen trato con las personas  
Capacidad para la toma de decisiones oportunas  
Maneje estrategias para el trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio - Alto

**ESFUERZO**

Mental y Físico



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

PUESTO

Técnico Informático (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Capacitación

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Realización y recepción de llamadas telefónicas.
- II. Actualizar el sistema de tickets de acuerdo a los datos recabados;
- III. Recepción de equipos de cómputo para su verificación y/o reparación;
- IV. Captura de datos del usuario en el sistema de tickets para la asignación del servicio solicitado
- V. Actualización de Antivirus Institucional
- VI. Instalación de aplicativos vía remota o en sitio.
- VII. Monitoreo de los servicios de red.
- VIII. Dar seguimiento a las solicitudes hasta que concluyan.
- IX. Participar en las juntas que se indiquen y en todas las sesiones de capacitación que se requieran.
- X. Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad al cliente.
- XI. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas por su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático (2)

#### ESCOLARIDAD

Técnico en Computación

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos sobre Windows XP, 7, 8, Software y Hardware.
- Conocimientos en Protocolos de Comunicación e Internet
- Atención al cliente personal y vía telefónica
- Soporte técnico a usuario vía telefónica, en sitio y/o vía remota

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa, Dinámico  
Paciente  
Buen trato con las personas

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental y Físico.



### GENERALES:

## IX. POLÍTICAS

1. Apegarse a los lineamientos marcados en las Políticas internas de la Dirección de Servicios Informáticos, en equipo de cómputo, red de voz y datos, manuales de capacitación.
2. La atención de solicitudes de servicio serán de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en Mesa de Servicio
3. Ningún usuario externo a la Dirección de Servicios Informáticos podrá hacer uso del equipo que se encuentra en ella, a excepción de previa autorización del Director(a).
4. La rotación de equipos de cómputo de las Dependencias del Ayuntamiento, deberá ser realizada por el personal de la misma área; salvo los casos en los que se requiera una adecuación que afecte la conectividad de los nodos de red, deberán solicitarlo con previa anticipación.
5. El personal de la Dirección de Servicios Informáticos, deberá entregar un reporte mensual de sus actividades vía correo electrónico a la Dirección.  
**DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO**
6. El horario de recepción de equipo de cómputo será de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
7. Todas las órdenes de servicio serán captadas en la Dirección de Servicios Informáticos, a las extensiones 55555, 5317,5318 y 5319 al tiempo de asignarle un número de ticket para su seguimiento.
8. Todo servicio requerido por el usuario deberá realizarse mediante el levantamiento de un ticket, estos son:
  - Reparación de fallas de equipo
  - Instalación de software autorizado
  - Asesoría básica.
  - Instalación de equipos.
  - Red, Voz y datos.
  - Sistemas de Información.
  - Configuración de correo electrónico
  - Alta de usuarios (red, aplicativos y correo) previo formato u oficio autorizado por el Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  - Entre otros.
9. No se consideraran servicios registrados, aquellos, que los usuarios comenten a los Técnicos y no les asignen un número de ticket.
10. Todo equipo de cómputo y comunicaciones que requiera salir de la Dirección de Servicios Informáticos, por motivo de reparación, deberá respaldarse mediante un reporte impreso



firmado por el área técnica y el usuario de vo.bo. o un vale firmado de autorización el Director de Área en su caso.

11. La atención de órdenes de servicio relacionados con la Dirección de Servicios Informáticos, se llevará de acuerdo al procedimiento de "Atención de Solicitudes de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de aparatos telefónicos, equipos de cómputo y periféricos".
12. Es obligación del Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica, turnar a la Dirección de Servicios Informáticos, el Calendario de Mantenimientos Preventivos a equipos de cómputo y comunicaciones, así como hacer extensivo el comunicado hacia las dependencias.
13. No se consideraran equipos de cómputo: fotocopiadoras, máquinas de escribir de cualquier tipo, calculadoras y aquellos de uso general en oficinas.
14. El personal técnico deberá informar diariamente los tickets que no hayan quedado pendientes por algún motivo a esta Dirección.

#### **DE LA VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE CÓMPUTO**

15. Es responsabilidad del Almacén y Control de Inventarios, dar aviso a esta área de la llegada de nuevos equipos de cómputo, dispositivos periféricos, digitales y elementos de hardware, con el propósito de que éstos sean revisados y cumplan con las especificaciones correspondientes
16. Todo equipo verificado del Ayuntamiento, deberá ser etiquetado con un número de resguardo, mismo que se utiliza para llevar un control de todas y cada una de las partes del equipo en esta dirección, así mismo deberá ser registrado en un formato establecido.
17. El personal de esta Dirección no se hace responsable de faltantes de dispositivos de hardware y/o complementos de cómputo en la verificación de equipos de cómputo de nueva adquisición.

#### **Confidencialidad**

1. Cuando se realicen pruebas de equipo y sea necesario modificar el ambiente de la red, éste deberá restablecerse a su estado original en cuanto terminen las mismas, adicionalmente si el equipo de pruebas permaneciera sin uso aún durante periodos cortos de tiempo, deberá desconectarse o inhabilitar su conexión a la red.
2. Cuando se realicen pruebas de enlace debe verificarse que no se afecte la operación normal.
3. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica que todos los archivos del sistema relacionados con la configuración de la red definan el



4. acceso a los servicios de la misma, únicamente a usuarios autorizados Ya sean locales o remotos.
5. Todos los servicios de la red, deberán tener requerimientos de conexión como la identificación y autenticación del usuario (usuario y contraseña).
6. Todos los servicios de la red que no sean utilizados deberán ser eliminados, es decir, los comandos, opciones, parámetros, archivos y utilerías que no se requieran.
7. Todas la cuentas y contraseñas de red y aplicativos son de carácter personal, por esta razón no se pueden intercambiar, transferir, compartir, publicar o difundir a terceros, así como cuentas que no están en uso por más de 30 días, en caso contrario causara baja automática.
8. Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos, llevar un control de las claves generadas y canceladas de los aplicativos, correo electrónico y red.

**INTERNET: Normas para la asignación y uso de cuentas de accesos a Internet**  
**Autorización**

8. Las solicitudes de cuentas de internet serán gestionadas a través de un memorando o el formato de solicitud de servicios debidamente llenado y firmado por el titular del área, dirigido a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y especificando los datos generales del solicitante y exponiendo la justificación de dicha solicitud.
9. La asignación de cuentas de internet se podrá hacer solamente a personal debidamente autorizado.
10. En caso de que las cuentas sean requeridas para personal con niveles diferentes a los autorizados, deberán ser solicitados por los titulares y Vo Bo de los Secretarios y/o Directores Generales correspondientes. Este tipo de solicitudes deberá acompañarse de una justificación, que determine el uso necesario de una cuenta de Internet para personal de estos niveles.
11. **Integridad de la Información**  
Con el fin de reforzar la seguridad de la información, se establecerán y difundirán procedimientos a seguir para la solicitud, asignación y correcta utilización de las cuentas asignadas.





### Identificación

12. Las cuentas asignadas serán una representación única de la identidad de cada usuario, para asegurar la responsabilidad individual de sus acciones sobre los sistemas o herramientas de cómputo a su servicio. Se requiere imponer una clasificación de datos y aplicaciones con fines de Auditoría y delimitación de responsabilidades.

### Confidencialidad

13. Como nivel de seguridad se cuenta con el manejo individual y confidencial de las cuentas otorgadas, así como de la asignación de contraseñas personalizadas por parte del usuario final, tomando en cuenta que dichas contraseñas no deberán estar relacionadas de manera afectiva con el usuario, como ejemplo:
- Nombre de la mascota,
  - La fecha de nacimiento,
  - Fechas de aniversario..
14. Queda estrictamente prohibido el préstamo o divulgación de cuentas y/o contraseñas.
15. Las cuentas asignadas deberán ser estrictamente personales e intranferibles.
16. La baja de personal no será motivo válido para la transferencia o préstamo de cuentas, por lo tanto, la Dirección de Nomina deberá entregar periódicamente a la Dirección de Servicios Informáticos las bajas de personal para proceder a la depuración correspondiente.
17. Todo usuario registrado será responsable de proteger su nombre de usuario y contraseña de cualquier acceso no autorizado

### Uso Personal

18. Los usuarios asumirán cualquier responsabilidad por el uso negligente de la información obtenida por Internet, así como los daños a terceros y la violación a los derechos de autor.
19. Está prohibido el uso de cualquier otro medio de conexión a Internet (DSL), que no sea la infraestructura de cómputo y comunicaciones institucional. En aquellos casos en los que estos tipos de conexión sean indispensables y no puedan ser proporcionados a través de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, el proceso de instalación y contratación de servicios se hará en coordinación con la Dirección de Servicios Informáticos.
20. Queda estrictamente prohibido el uso de cuentas de INTERNET, que no hayan sido otorgadas por la Dirección de Servicios Informáticos.
21. Toda información y/o software obtenido de INTERNET deberá alojarse de manera local en los recursos propios y bajo responsabilidad absoluta del propietario de la cuenta.

22. Está prohibido el uso inapropiado de las cuentas de Internet, incluyendo el uso de Internet con fines personales, obscenos, esparcimiento o mofa que degrade la calidad moral y profesional de la institución y del personal que en ella labora.
23. El uso indebido de las cuentas será atribuible absolutamente al propietario.
24. Deberá comunicarse a la Dirección de Servicios Informáticos cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo que se observe  
**CORREO ELECTRÓNICO:**  
**De su utilización.**
25. El servicio de correo electrónico, deberá usarse exclusivamente para fines de carácter laboral y debe depurarse continuamente la carpeta de mensajes recibidos y enviados, a fin de no saturar los recursos del equipo.
26. La Dirección de Servicios Informáticos es responsable de controlar y administrar el servicio de correo electrónico.
27. El servicio de correo electrónico estará disponible para los empleados de niveles mandos medios hasta superior del Ayuntamiento de Cuernavaca, cuyas entidades administrativas cuenten con la infraestructura de cómputo y comunicaciones adecuada para tal efecto.
28. Como empleado de alguna de las Dependencias de la Administración Municipal, para contar con el servicio de correo electrónico, deberá estar obligatoriamente dado de alta como un usuario de la Red del Municipio.
29. Solo se asignará una cuenta por usuario, misma que conservará las características de nomenclatura ya establecidas para los usuarios de la Red del Municipio.
30. Las claves asignadas son estrictamente personales, intransferibles y deberán contar con una contraseña de acceso. La baja de personal no será motivo válido para la trasferencia o préstamo de cuentas de acceso a red, por lo tanto se deberá informar las bajas de personal a la Dirección de Servicios Informáticos de forma inmediata para actualizar la base de datos correspondiente.  
**Responsabilidad del usuario**
31. Queda estrictamente prohibido el préstamo o divulgación de claves y/o contraseñas, de tal forma que su mal uso será imputable exclusivamente al usuario propietario.
32. Cada clave de usuario deberá contar con una contraseña de acceso personalizada.
33. El usuario debe almacenar el contenido de su buzón de correo directamente en su PC para asegurar la conservación de la información relevante. Esta práctica es necesaria para la liberación de espacio en el Servidor Corporativo de Correo Electrónico al que cada usuario se valida.
34. Como usuario de la red, le estará permitido acceder otras redes y los sistemas adjuntos a ellas, por ello, está prohibido:





- a. El uso de los sistemas y/o redes para lograr el acceso a sistemas remotos para los que no esté autorizado.
- b. La descripción de sistemas o passwords ajenos o no autorizados.
- c. Copiar sistemas de archivo o configuración
- d. Copiar materiales, violando los derechos de autor.
- e. Dañar el funcionamiento de la red, sistemas o programas. Este atentado podrá sancionarse incluso con proceso judicial.

#### **Uso apropiado del Correo Electrónico**

35. El Servicio de Correo Electrónico, deberá usarse exclusivamente para fines de carácter laboral.
36. Está estrictamente prohibido:
  - f. Enviar mensajes con fines comerciales de beneficio personal.
  - g. Emplear lenguaje inapropiado u obsceno en mensajes públicos o privados.
  - h. Enviar mensajes que puedan resultar en pérdidas económicas e intelectuales.
  - i. Enviar mensajes a listas globales.
  - j. Enviar "cartas cadena".
  - k. Enviar mensajes de esparcimiento o mofa que degrade la calidad moral y profesional de la institución y del personal que en ella labora.
  - l. Enviar mensajes con fines de acoso y/o trato irrespetuoso a otros usuarios.
  - m. Introducir software malicioso o virus computacionales o de cualquier otro programa que corrompa o destruya los programas y sistemas residentes en la Red Institucional
37. No está permitido borrar, examinar, copiar o modificar mensajes, carpetas, archivos o datos pertenecientes a otros usuarios que no hayan autorizado semejantes privilegios.
38. Se prohíbe la falsificación (o el intento de falsificación) de mensajes de correo electrónico; así como de lectura; borrado; copiado o modificación de mensajes de correo electrónico de otros usuarios.
39. No se podrá adjuntar a los mensajes información generada o considerada propiedad de la Institución o de cualquier otro usuario, a menos que se cuente con las autorizaciones por escrito de las áreas funcionales propietarias de dicha información.
40. Para los usuarios con acceso al servicio de correo electrónico por Internet, está estrictamente prohibido el uso de cuentas creadas o adquiridas de un proveedor externo (p. ej. Hot-Mail), desde su PC o desde cualquier equipo de la Red Corporativa del Municipio de Cuernavaca.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1928-2008  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PIW-CMA-02 Y IT-PMI-CMA-03

Clave: DT-TM-DS-IH

Revisión: 0

Página 36 de 109

#### TELEFONÍA:

#### EQUIPAMIENTO TELEFÓNICO INSTALADO:

41. Todos los aparatos telefónicos digitales y analógicos instalados por esta dirección deberán permanecer en el lugar que les fue asignado y en el caso de reubicación sólo el personal de ésta dirección está autorizado.
42. El Técnico de Telefonía es responsable del mantenimiento y programación del Comutador Principal así como de los cambios tanto a nivel lógico como físico para mantener actualizada la memoria técnica de la Red de Voz Municipal
43. No podrá ser conectado ningún aparato telefónico digital ni analógico en la red de voz, sin haber evaluado el puerto al que se conectará, esto con el objeto de prever daños al conmutador.

#### Servicio

44. Ésta Dirección es la única facultada para proporcionar servicios de telefonía y comunicaciones, en estricto apego a las políticas, restricciones y condiciones establecidas por la Tesorería Municipal

#### Resguardos

45. Los inventarios de ubicación y estado de los aparatos telefónicos debe realizarlos periódicamente (por lo menos cada semestre) el Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica y entregar un informe de las condiciones que guardan.

#### TARIFICACIÓN:

46. La Dirección de Servicios Informáticos es la responsable del mantenimiento, instalación y/o supervisión del Tarifificador, así como del seguimiento del presupuesto telefónico mensual asignado a los funcionarios del Municipio de Cuernavaca.

#### Normas para la asignación y uso de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) Autorización

47. Las solicitudes de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) serán gestionadas vía memorando o formato de solicitud de servicios debidamente firmado por titular del área y detallando los datos del solicitante, justificando la solicitud.
48. La asignación de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) sólo será para personal debidamente autorizado y su creación, administración y mantenimiento serán responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos.



### Conectividad

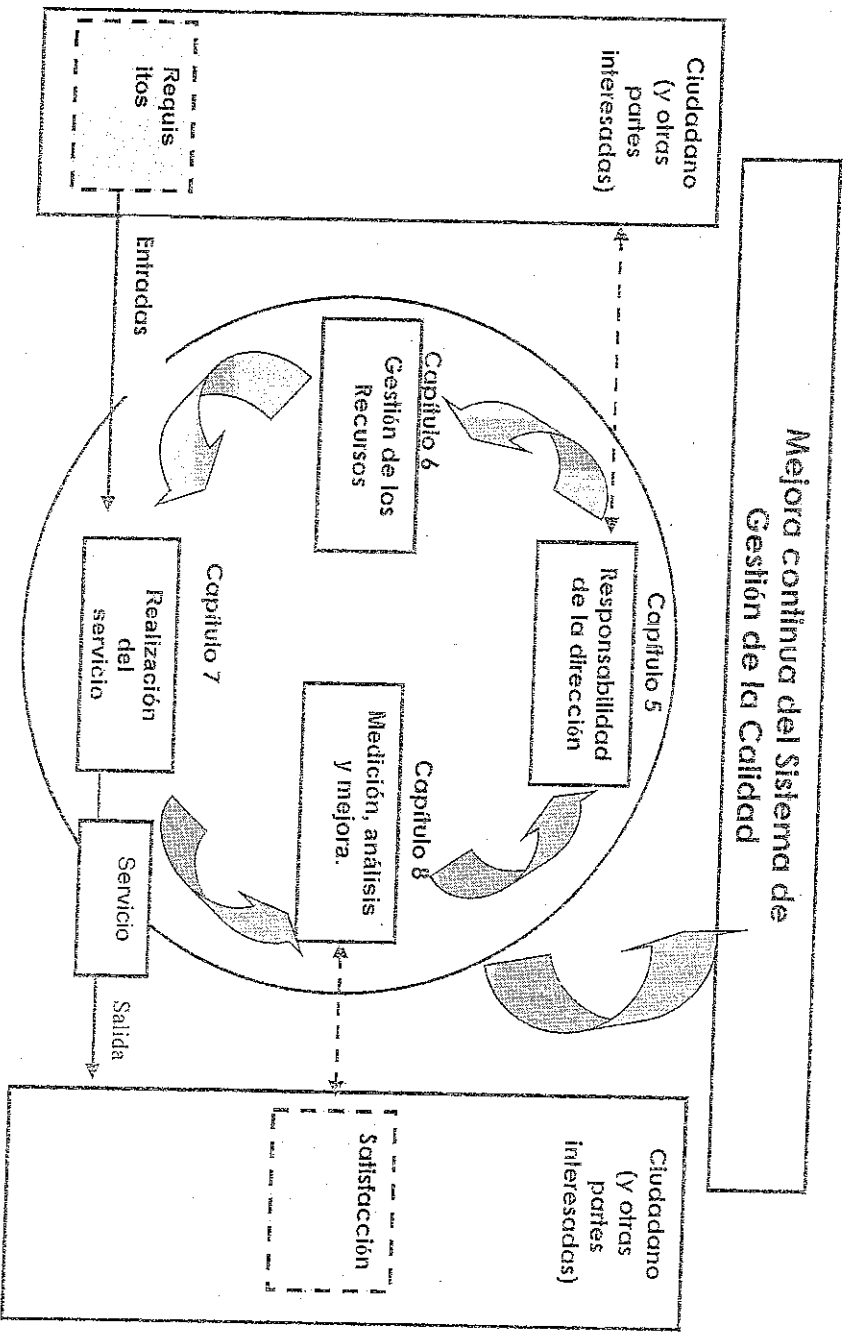
58. No podrá ser conectado ningún otro aparato telefónico en la red de voz y datos, sin haber sido evaluado el puerto al que se conectará, para evitar descomponer los aparatos, dañar las tarjetas del conmutador o el mismo.
- Cableado**
59. Cualquier cambio, corrección, o ampliación en el cableado estructurado del Ayuntamiento deberá ser antes aprobado por la Dirección de Servicios Informáticos.
- Servicio**
60. Ésta dirección es la única facultada para proporcionar servicios de telefónica y comunicaciones, en estricto apego a las políticas, restricciones y condiciones establecidas por la Tesorería Municipal
- Inventarios**
61. Los inventarios de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos debe realizarse periódicamente (Por lo menos cada bimestre) el Técnico de Telefonía y entregar un informe de las condiciones que guardan, así como un reporte de todas las extensiones activas y Códigos de Autorización del conmutador con el fin de llevar un administración y control de las mismas.



## X. PROCEDIMIENTOS ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO

- 1.- **Propósito:**  
Atender, gestionar y solucionar todas las posibles solicitudes y/o incidentes de servicio de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y asignarlo al área correspondiente.
- 2.- **Alcance:**  
Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca.
- 3.- **Referencia:**  
Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal
- 4.- **Responsabilidad:**  
Es responsabilidad de la Tesorería Municipal, autorizar el presente procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la información y Comunicaciones, la revisión del procedimiento.  
Es responsabilidad del Directora de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.  
Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Servicios Informáticos para dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.
- 5.- **Definiciones:**  
Software: Son los programas o aplicaciones que se utilizan en una computadora o dispositivos periféricos, conocido también como las partes blandas de una computadora o soportes donde se almacenarán los datos generados con éste.  
Hardware: Son los componentes físicos (duros) que conforman un equipo de cómputo, ejemplo: monitor, C.P.U., teclado, etc.  
Dispositivos Periféricos: Es el hardware conocido como impresora, escáner, CD-ROM, modem, monitor, teclado, ratón entre otros
- 6.- **Método de Trabajo:**
  - 6.1. Mapeo de Proceso
  - 6.2. Diagrama de Flujo.
  - 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
  - 6.4. Descripción de Actividades.
  - 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS



*[Handwritten signature]*

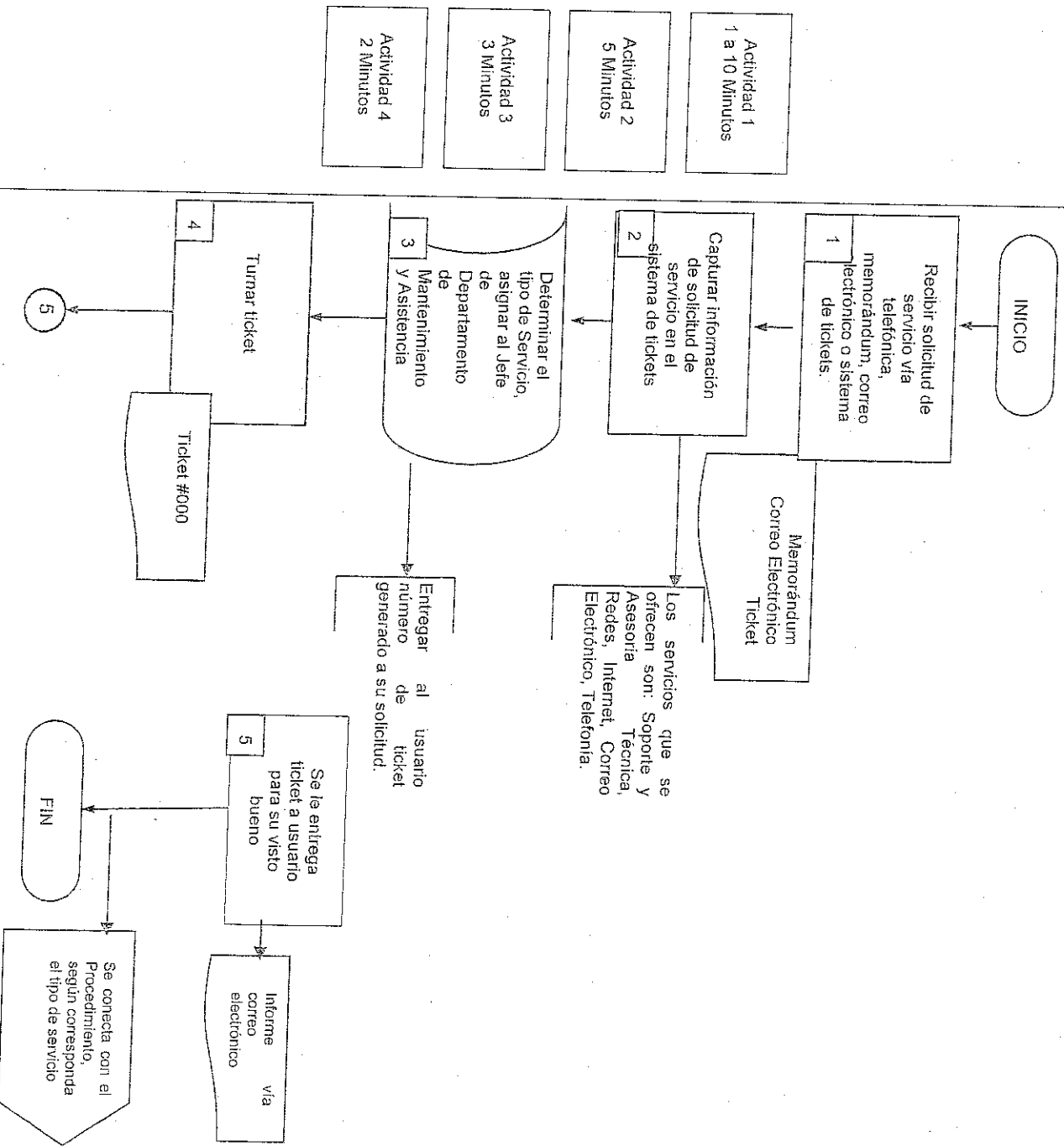


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO**

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

TECNICO INFORMATICO (MESA DE SERVICIO)

DIRECTORA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS



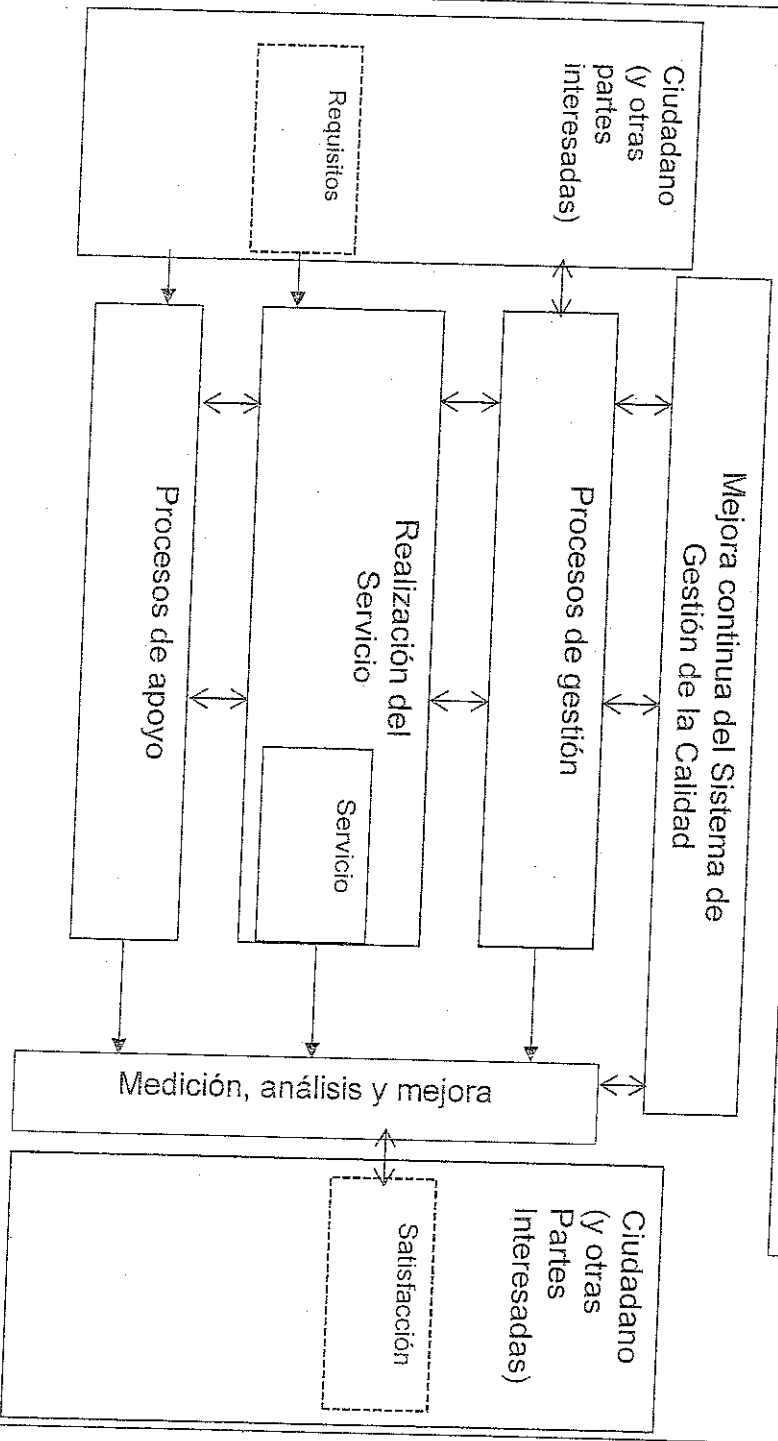
*[Handwritten signature]*





MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO  
 ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS  
 DE COMPUTO Y PERIFERICOS

Diagrama de interacción de los procesos



*[Handwritten signature]*



## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnicos Informático (3) (Mesa de Servicio) (TI-MS)	Recibir solicitud de servicio vía telefónica, memorándum, correo electrónico o sistema de tickets. Nota: Los servicios que se ofrecen son: Soporte y Asesoría Técnica, Redes, Sistemas, Telefonía y Capacitación. En el caso de creación de usuario de red e Internet, cuentas para aplicativos, correo electrónico, entre otros, es necesario recibir un memorándum.	-Memorándum -Correo Electrónico -Ticket #000
2	(TI-MS)	Capturar información de solicitud de servicio en el sistema de tickets	Ticket #000
3	(TI-MS)	Determinar el tipo de Servicio, asignar al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia. Nota: Entregar al usuario número de solicitud de servicio.	Solicitud de Servicios Ticket 0000/2014
4	(TI-MS)	Turnar orden. Nota: Se conecta con el Procedimiento, según corresponda el tipo de servicio.	Solicitud de Servicios
5	DSI	Se le entrega reporte para su visto bueno	Informe Correo electrónico



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE  
SOLICITUDES DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Servicios técnicos otorgados a usuarios	Annual

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Servicio	Técnico Informático	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Correo electrónico	s/c
2	Memorándum	s/c

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE  
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

**1.- Propósito:**

Proporcionar asistencia técnica a todas las Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con equipo de cómputo, aparatos telefónicos, y periféricos que pertenezcan al Municipio con la finalidad de restablecer oportunamente las actividades relacionadas con el uso del mismo.

**2.- Alcance:**

Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con un equipo de cómputo.

**3.- Referencia:**

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal

**4.- Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Tesorería Municipal autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración, modificación y supervisión del procedimiento.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios Informáticos dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

**Laboratorio:** Espacio o área donde se reparan los equipos de cómputo.

**Software:** Son los programas o aplicaciones que se utilizan en una computadora ó dispositivos periféricos, conocido también como las partes blandas de una computadora ó soportes donde se almacenarán los datos generados con éste.

**Hardware:** Son los componentes físicos (duros) que conforman un equipo de cómputo, ejemplo: monitor, C.P.U., teclado, etc.

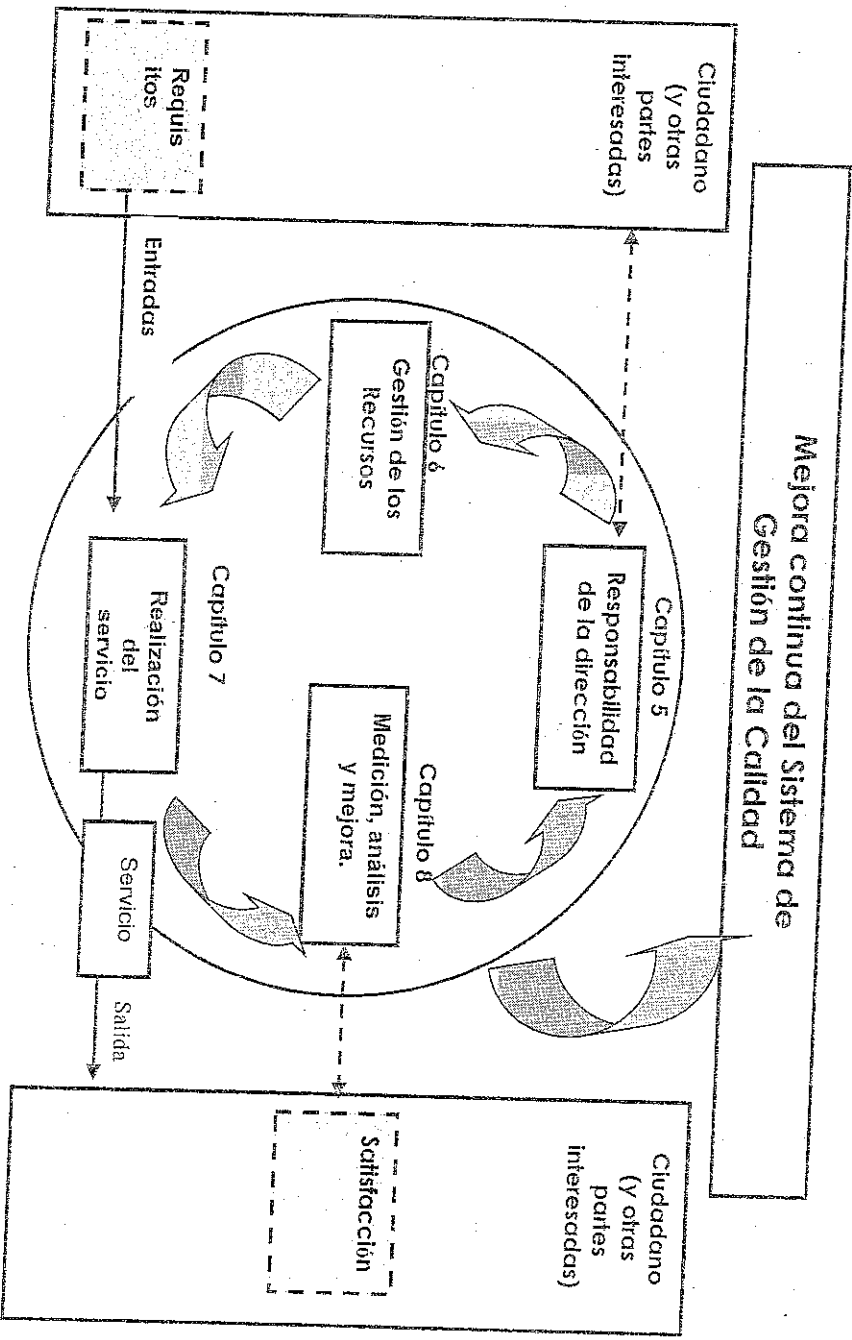
**Dispositivos Periféricos:** Es el hardware conocido como impresora, escáner, CD-ROM, modem, monitor, teclado, ratón entre otros

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.



**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**



*[Handwritten signature]*

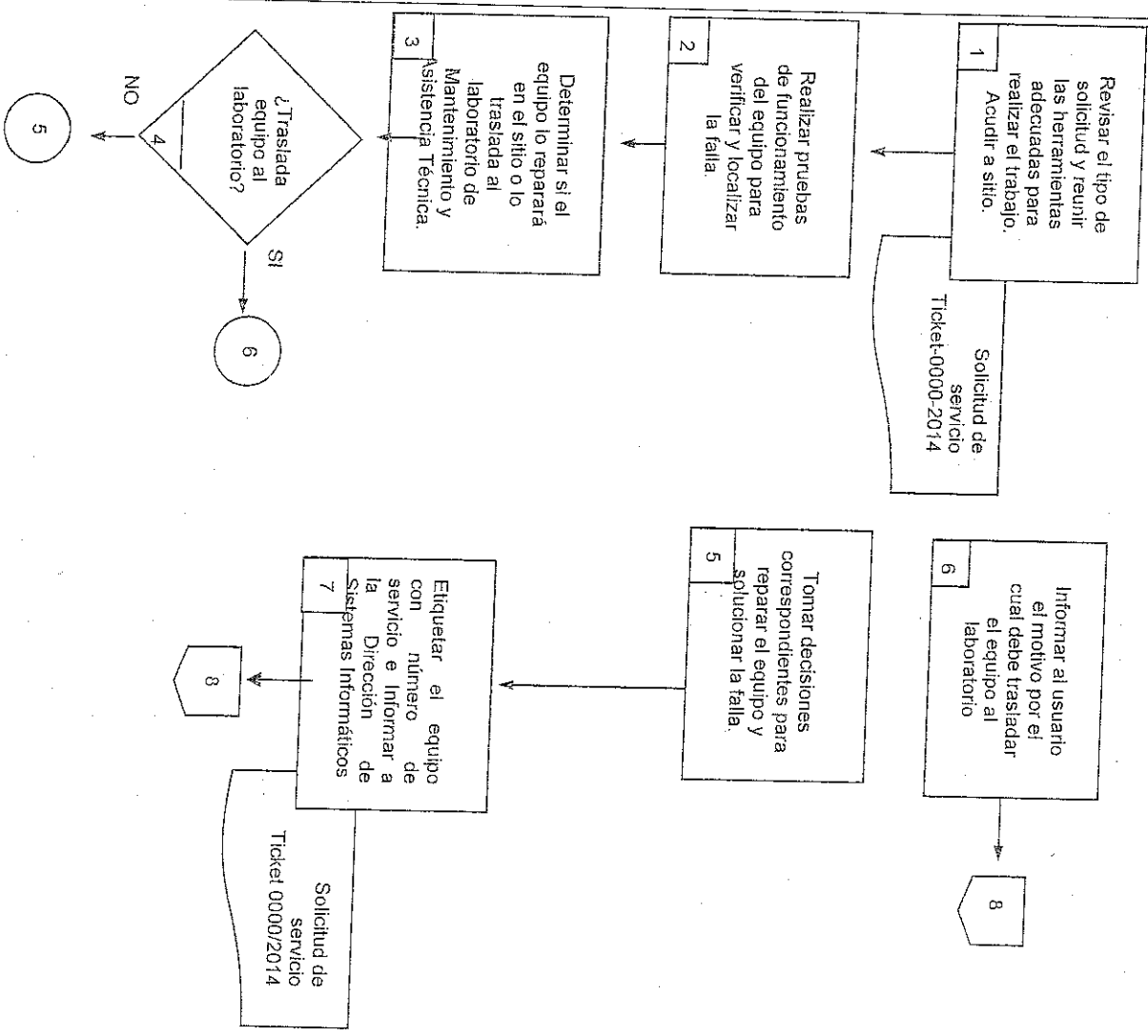


TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

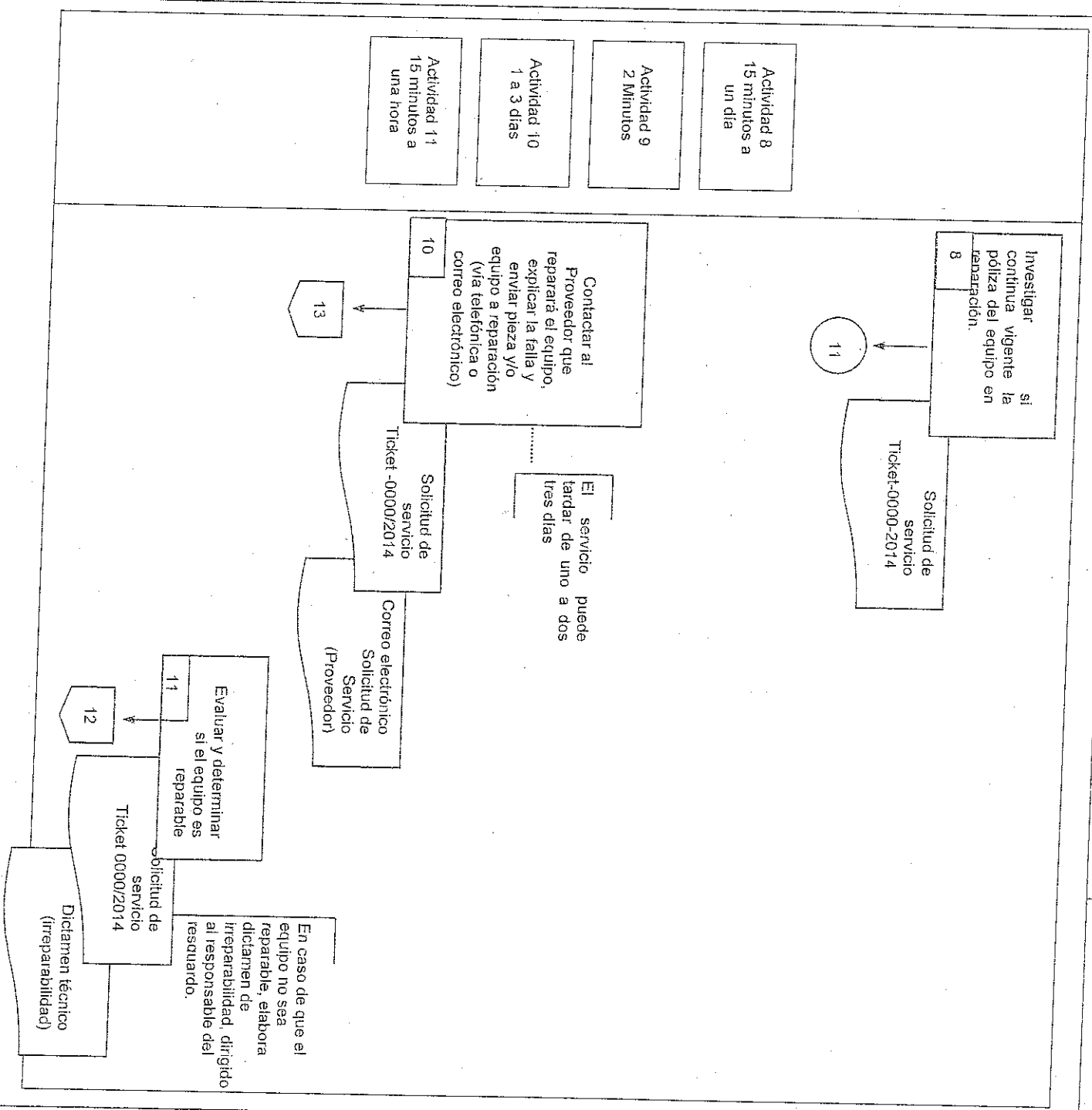
TECNICO  
INFORMATICO  
(MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA)

TECNICO  
INFORMATICO  
(MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA)

- Actividad 1  
15 a 60 Minutos
- Actividad 2  
5 Minutos
- Actividad 3  
1 Minuto
- Actividad 4  
3 a 10 Minutos
- Actividad 5  
3 minutos
- Actividad 6  
5 minutos
- Actividad 7  
1 minutos



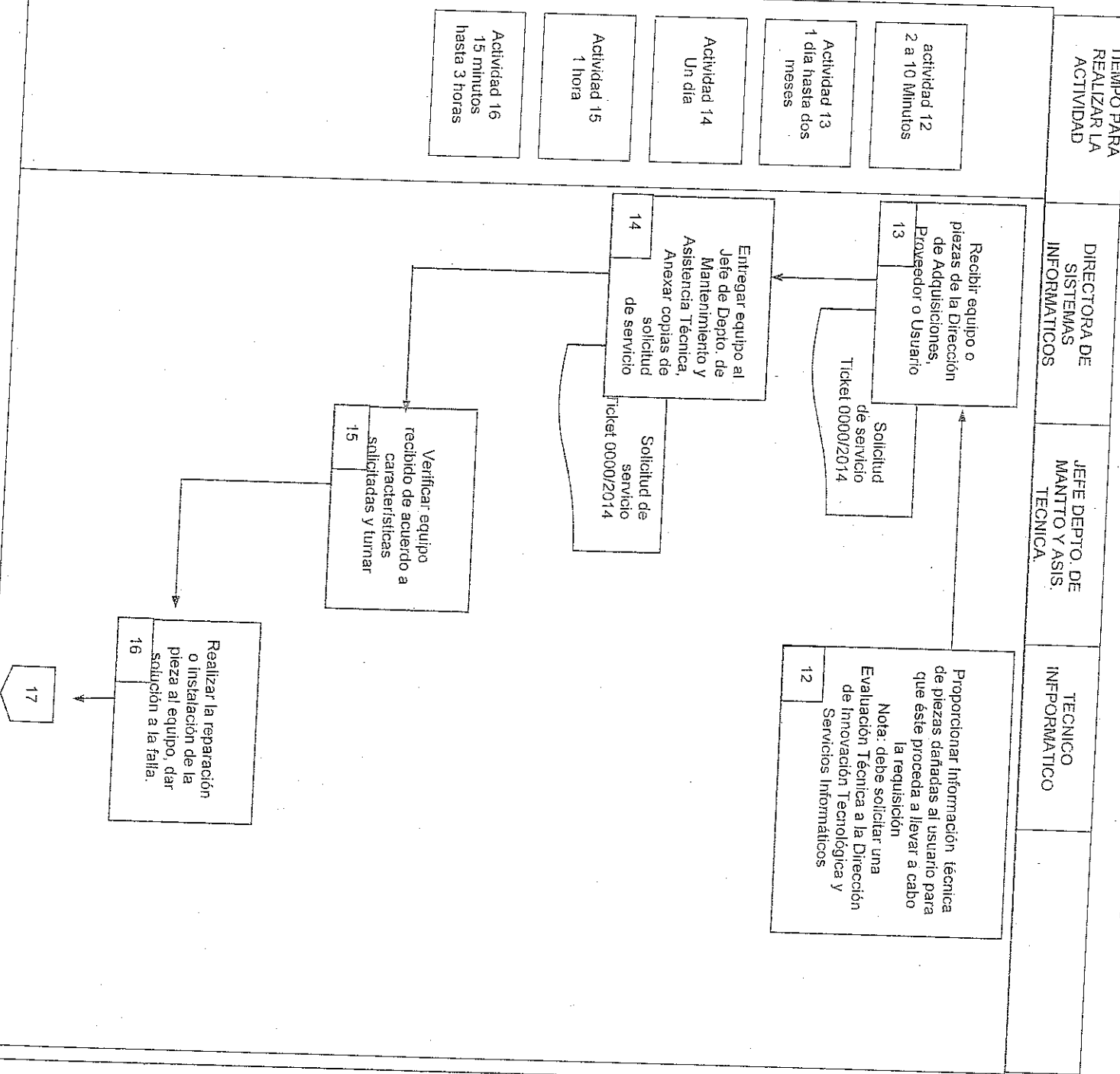
*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



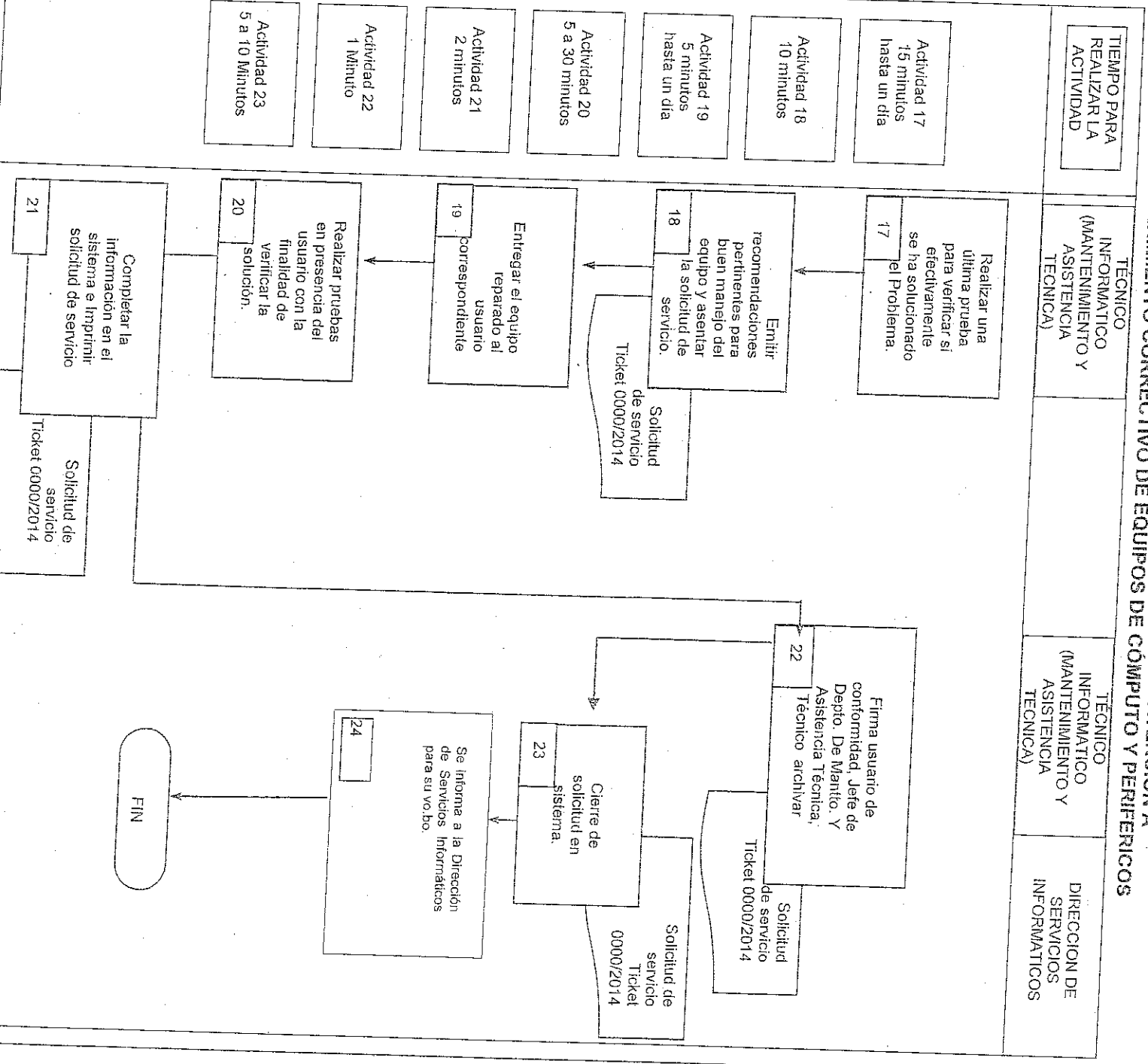
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFERICOS**







**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

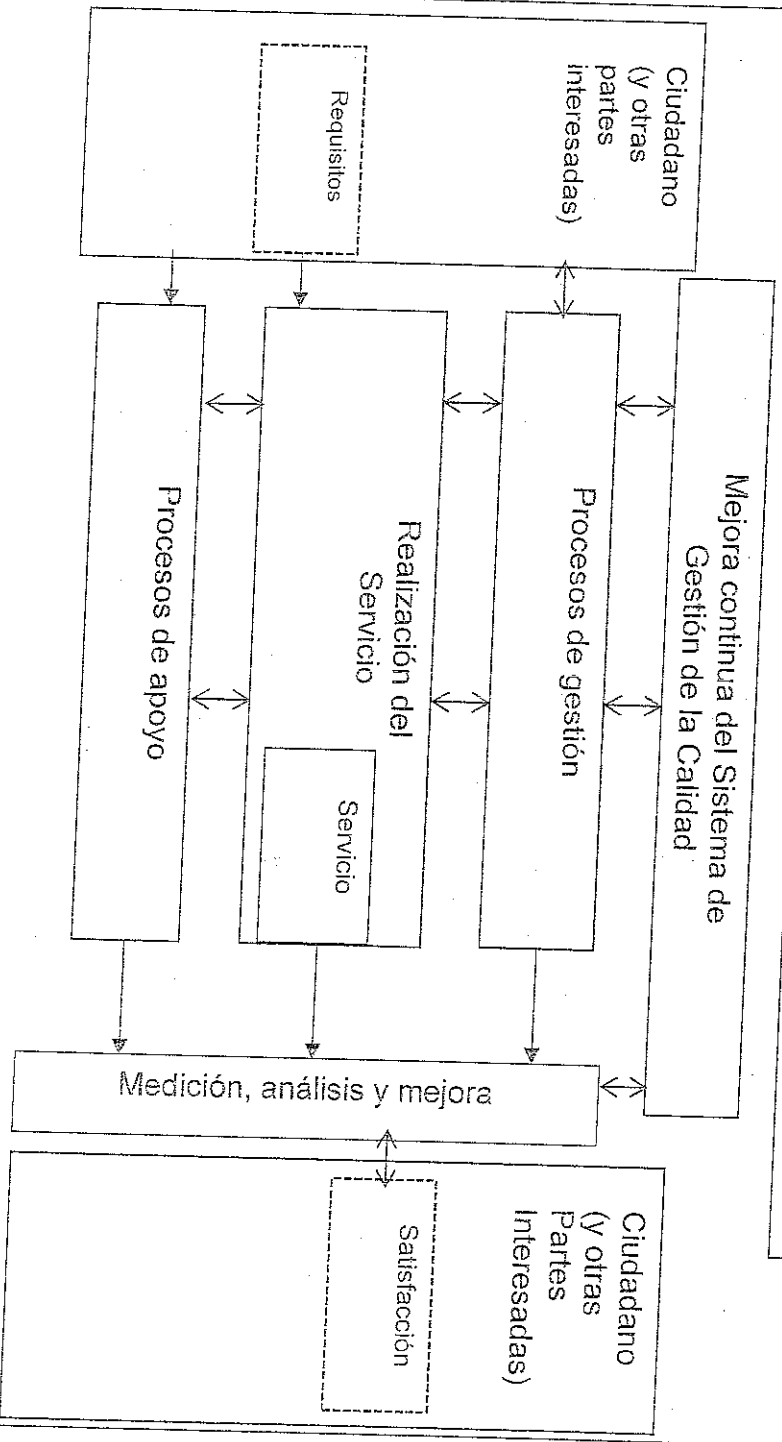


*[Handwritten signature]*



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y  
PERIFÉRICOS

Diagrama de interacción de los procesos





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFERICOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnico Informático (Mantenimiento y Asistencia Técnica) (TI-MAT)	Revisa el tipo de solicitud con el fin de reunir las herramientas adecuadas para realizar el trabajo y acude al sitio.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
2	TI-MAT	Realiza pruebas de funcionamiento al equipo reportado para verificar y localizar la falla.	
3	TI-MAT	Determinar si el equipo lo reparará en el sitio o lo trasladada al laboratorio de Mantenimiento y Asistencia Técnica.	
4	TI-MAT	¿Traslada el equipo de cómputo al laboratorio? NO. Se conecta con actividad 5 SI. Se conecta con actividad 6	
5	TI-MAT	Toma las acciones correspondientes para reparar el equipo en el sitio y soluciona la falla.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
6	TI-MAT	Se conecta con la actividad 17 Informar al usuario el motivo por el cual debe trasladar el equipo al laboratorio Se conecta a la actividad 7	
7	TI-MAT	Etiquetar el equipo con número de servicio e Informar a la Dirección de Servicios Informáticos	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
8	TI-MAT	Investigar si continua vigente la póliza del equipo en reparación.	
9	TI-MAT	¿Continua vigente la póliza? Si. Se conecta con la actividad 10 No. Se conecta con la actividad 11	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-TM-DSI-02  
Revisión: 0  
Página 53 de 109

10	TI-MAT	<p>Contactar al Proveedor que reparará el equipo, explicar la falla y enviar pieza y/o equipo a reparación (vía telefónica o correo electrónico)</p> <p>Nota: Anexa copia solicitud de servicio, el servicio puede tardar de uno a dos tres días.</p> <p>Continúa en la actividad 13.</p>	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014 (Proveedor)
11	TI-MAT	<p>Evalúa y determina si el equipo es reparable.</p> <p>Nota: En caso de que el equipo no sea reparable, elabora dictamen de irreparabilidad dirigido al responsable del resguardo.</p>	Dictamen de irreparabilidad
12	TI-MAT	<p>Proporciona información técnica de las piezas dañadas al usuario, mismo que deberá solicitar por medio de requisición a la Dirección de Adquisiciones.</p> <p>Nota: debe solicitar una Evaluación Técnica a la Dirección de Innovación Tecnológica y Servicios Informáticos</p>	Evaluación Técnica ET-0000-2014
13	Director de Servicios Informáticos (DSI)	<p>Recibe equipo o piezas del área solicitante o en su caso del proveedor el cual entrega una orden de servicio para que sea firmada, quedándose con copia para anexar en la solicitud de servicio de la Dirección de Servicios Informáticos.</p>	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
14	DSI	<p>Entrega equipo o piezas al (JDMAT) para que sea sustituida o reparada la pieza y anexa copia de la solicitud de servicio.</p>	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014 (Proveedor)
15	Jefe de Departamento de Mantenimiento Y Asistencia Técnica (JDMAT)	<p>Verifica el equipo recibido de acuerdo a las características solicitadas y turna.</p>	
16	TI-MAT	<p>Realiza la instalación del equipo o pieza y da solución a la falla</p>	
17	TI-MAT	<p>Realiza una última prueba para verificar que efectivamente se ha solucionado el problema.</p>	





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2007-2011  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y TI-PM-CMA-03

Clave: PR-TM-DSI-02

Revisión: 0

Página 54 de 109

18	TI-MAT	Emite recomendaciones pertinentes para buen manejo de equipo y asienta en la solicitud de servicio, archiva copia de orden de servicio del proveedor.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
19	TI-MAT	Entregar el equipo reparado al usuario correspondiente.	
20	TI-MAT	Realiza pruebas en presencia del usuario con la finalidad de que verifique que el problema ha sido solucionado.	
21	TI-MAT	Completar la información en el sistema e Imprimir solicitud de servicio	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
22	TI-MAT Usuario	Firma usuario de conformidad, Jefe de Depto. De Manto. Y Asistencia Técnica, Técnico archivar	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
23	TI-MAT Usuario	Cierre de solicitud	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
24	DSI	Se informa de la atención a la solicitud de servicio.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Servicio Dictamen de Irreparabilidad	Técnico Informático Técnico Informático	Indefinido Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Solicitud de Servicio	Ticket 0000/2014





**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE  
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

**1.- Propósito:**

Proporcionar asistencia técnica oportuna de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, a todas las Dependencias del Ayuntamiento con el propósito de lograr el mejor desempeño en la realización de sus procesos.

**2.- Alcance:**

Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con un equipo de cómputo.

**3.- Referencia:**

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal.

**4.- Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Tesorería Municipal autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración, modificación y supervisión del procedimiento.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios Informáticos dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

**Laboratorio:** Espacio o área donde se reparan los equipos de cómputo.

**Software:** Son los programas o aplicaciones que se utilizan en una computadora o dispositivos periféricos, conocido también como las partes blandas de una computadora o soportes donde se almacenarán los datos generados con éste.

**Hardware:** Son los componentes físicos (duros) que conforman un equipo de cómputo, ejemplo: monitor, C.P.U., teclado, etc.

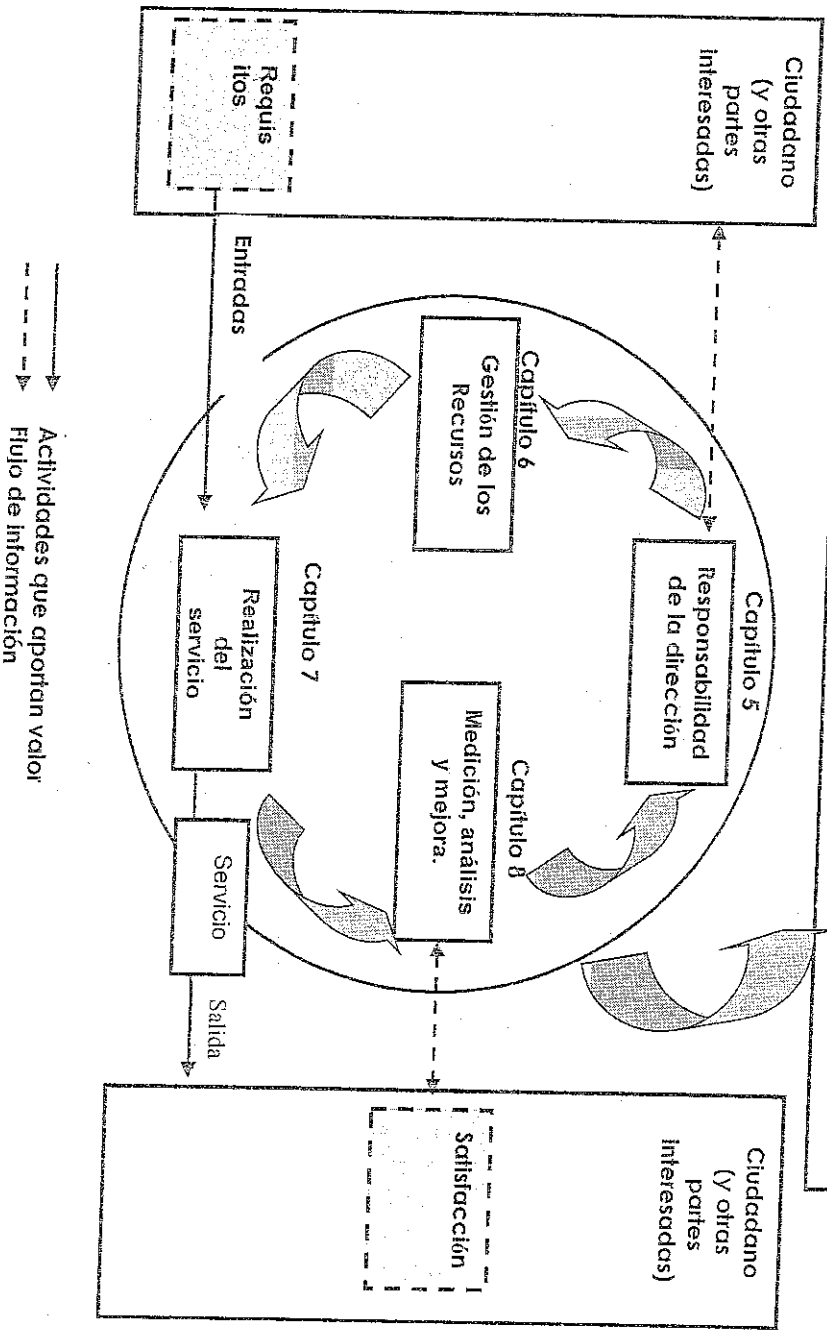
**Dispositivos Periféricos:** Es el hardware conocido como impresora, escáner, CD-ROM, modem, monitor, teclado, ratón entre otros

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad



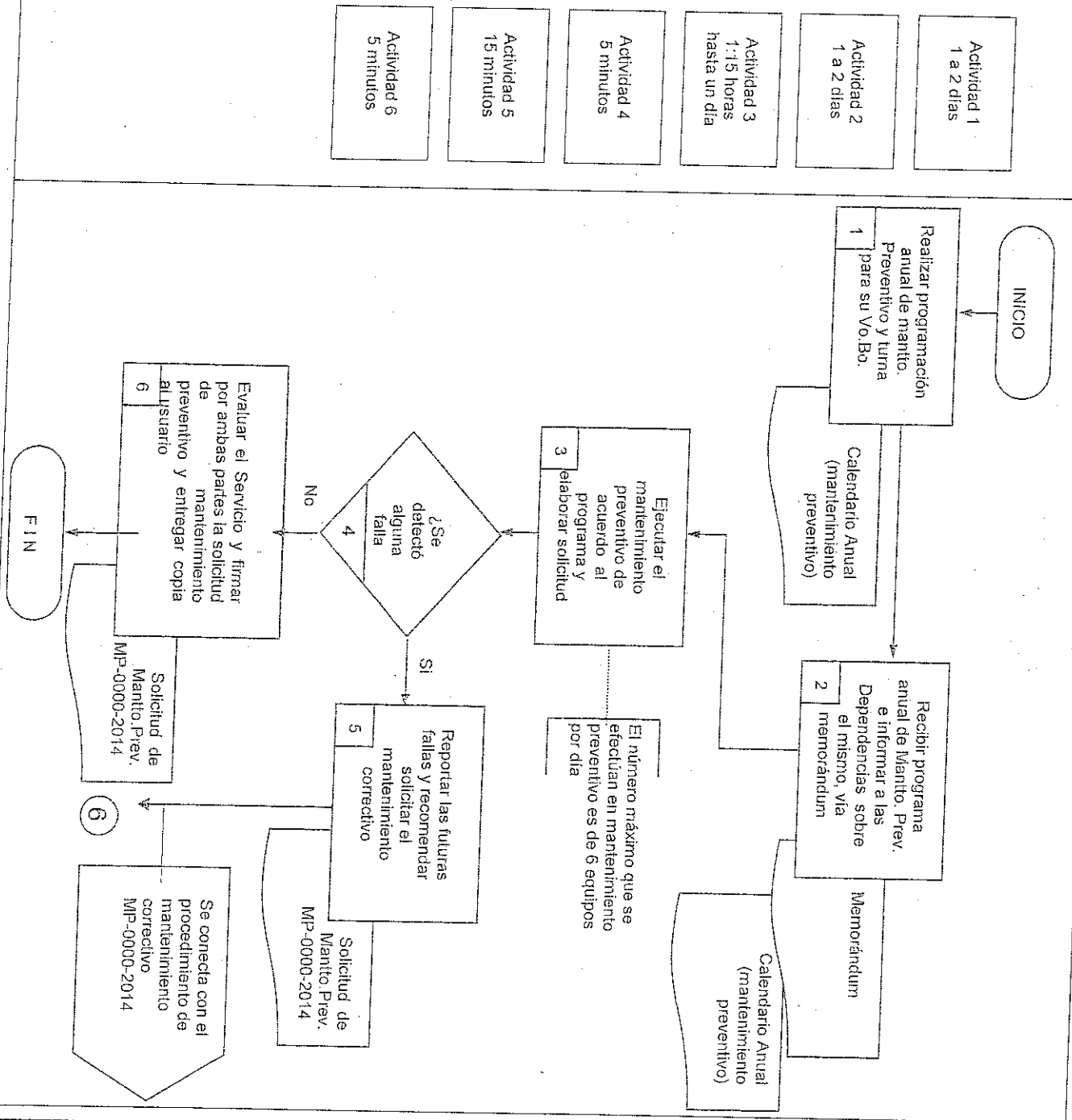
*[Firma manuscrita]*





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD	JEFE DEPTO. DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA	TÉCNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA)	DIR. SISTEMAS INFORMÁTICOS
-----------------------------------	---	--	----------------------------

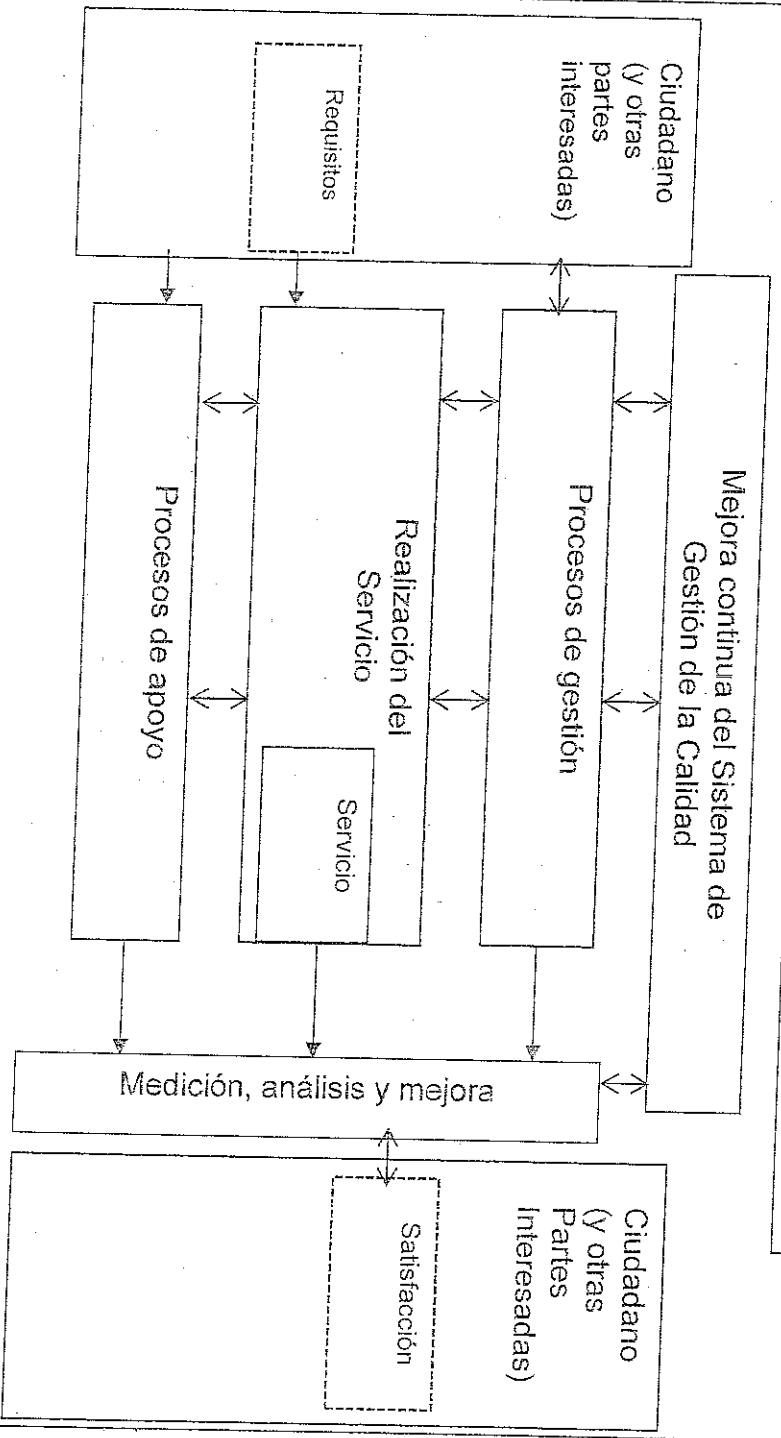


*[Handwritten signature]*



### MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO (NO APLICA)

Diagrama de interacción de los procesos





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica (JDMAT)	Elaborar programa de mantenimiento preventivo anual de acuerdo a base de datos de equipo de cómputo y a organigrama de la dependencia.	Calendario Anual de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.
2	Director de Servicios Informáticos (DSI)	Recibe programa anual de mantenimiento preventivo e informa a las Dependencias del mismo, vía Memorando.	Memorando Calendario Anual de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.
3	Técnico Informático (Mantenimiento y Asistencia Técnica) (TI-MAT)	Se ejecuta el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo (limpieza y diagnóstico de fallas futuras) y se elabora solicitud. Nota: El número máximo que se efectúan en mantenimiento preventivo es de 6 equipos por día	
4	TI-MAT	¿Se detectó alguna falla futura en el equipo de cómputo? Si: Ir a la actividad 5 No : Ir a la actividad 6	
5	TI-MAT	Se anota en la solicitud las futuras fallas encontradas en el equipo y se recomienda solicitar el mantenimiento correctivo. Se conecta con el procedimiento de mantenimiento correctivo	Solicitud de mantenimiento Preventivo MP-0000-2014
			Procedimiento de Mantto. Correctivo MP-0000-2014
6	TI-MAT Usuario (u)	Se lleva a cabo la evaluación del servicio y firman ambas partes el reporte, entregándole una copia de ésta al usuario. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Reporte de mantenimiento Preventivo MP-0000-2014





**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE  
EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFERICOS**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Mantenimientos preventivos de equipo de computo	Anual

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de mantenimiento Preventivo	Dirección de Servicios Informáticos	Indefinido
2	Solicitud de Servicio	Técnico Informático	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE  
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

**1.- Propósito:**

Garantizar que la adquisición de equipo de cómputo cumpla con las características con las que fueron requeridas.

**2.- Alcance:**

Aplica a la Dirección de Adquisiciones y a la Dirección de Servicios Informáticos

**3.- Referencia:**

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal

**4.- Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Tesorería Municipal autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración, modificación y supervisión del procedimiento.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios Informáticos dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

**Equipo de Cómputo:** se refiere a cualquier dispositivo informático, por ejemplo: monitor, teclado, mouse, C.P.U., concentrador, etc. (se incluyen refacciones).

**Verificación de Equipo de Cómputo:** Es la revisión física que se realiza al equipo de reciente adquisición, verificando que cumpla con las características solicitadas, además de su funcionalidad.

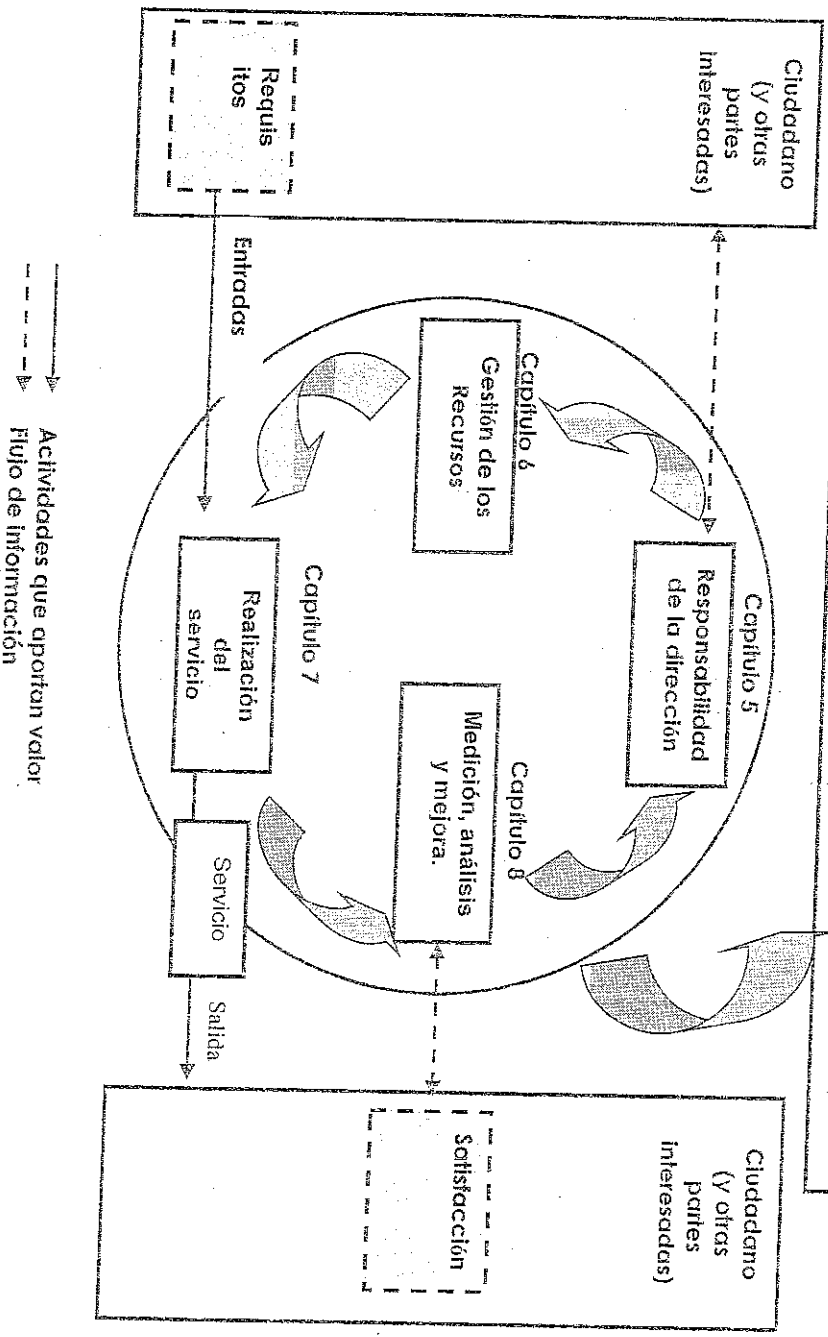
**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.



MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad



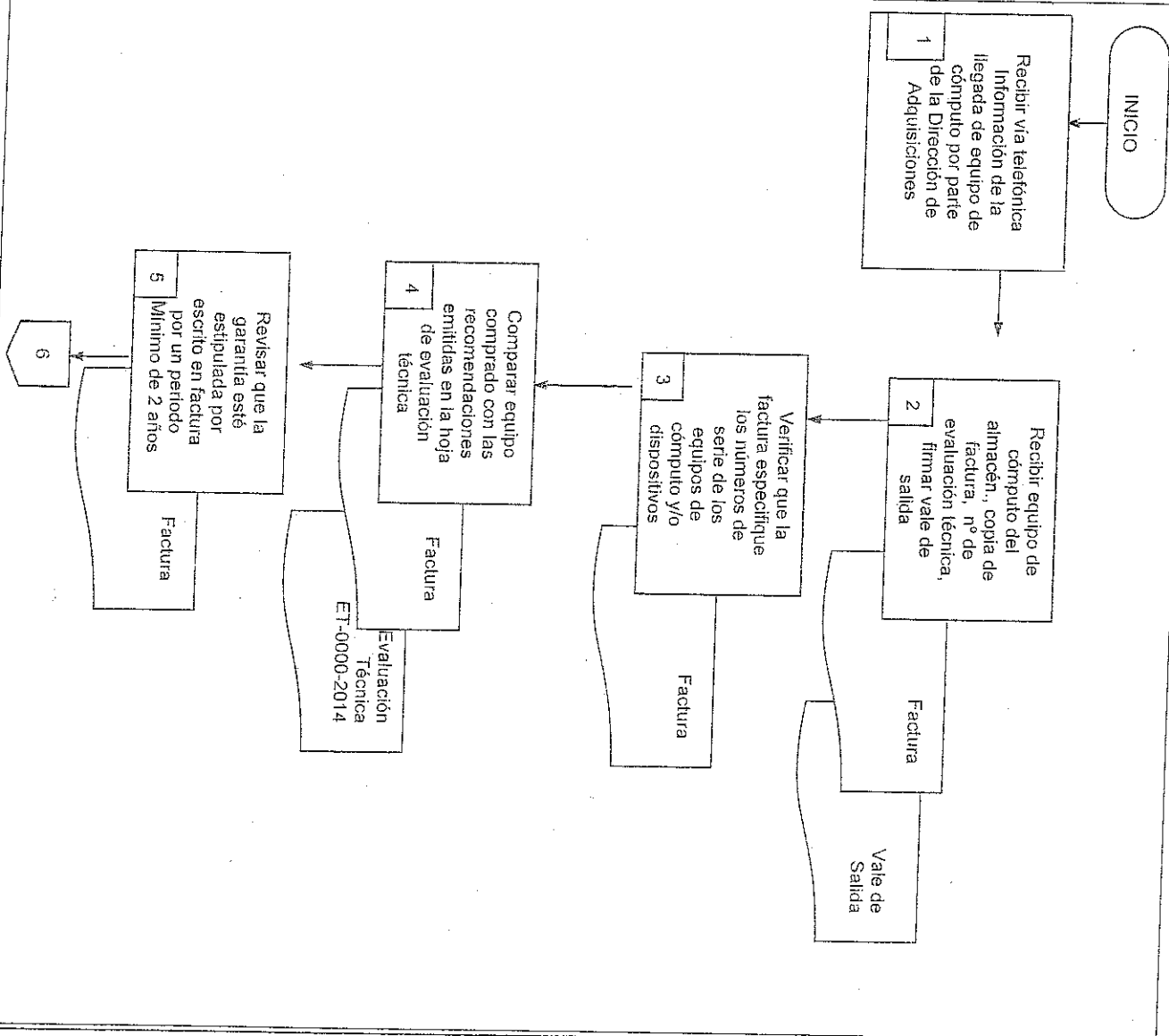
*[Handwritten signature]*



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD	JEFE DEPTO. MANTTO. Y ASISTENCIA TÉCNICA	TÉCNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA)
-----------------------------------	--	--

- Actividad 1  
2 Minutos
- Actividad 2  
5 a 20 Minutos
- Actividad 3  
10 a 40 minutos
- Actividad 4  
10 a 40 minutos
- Actividad 5  
10 a 40

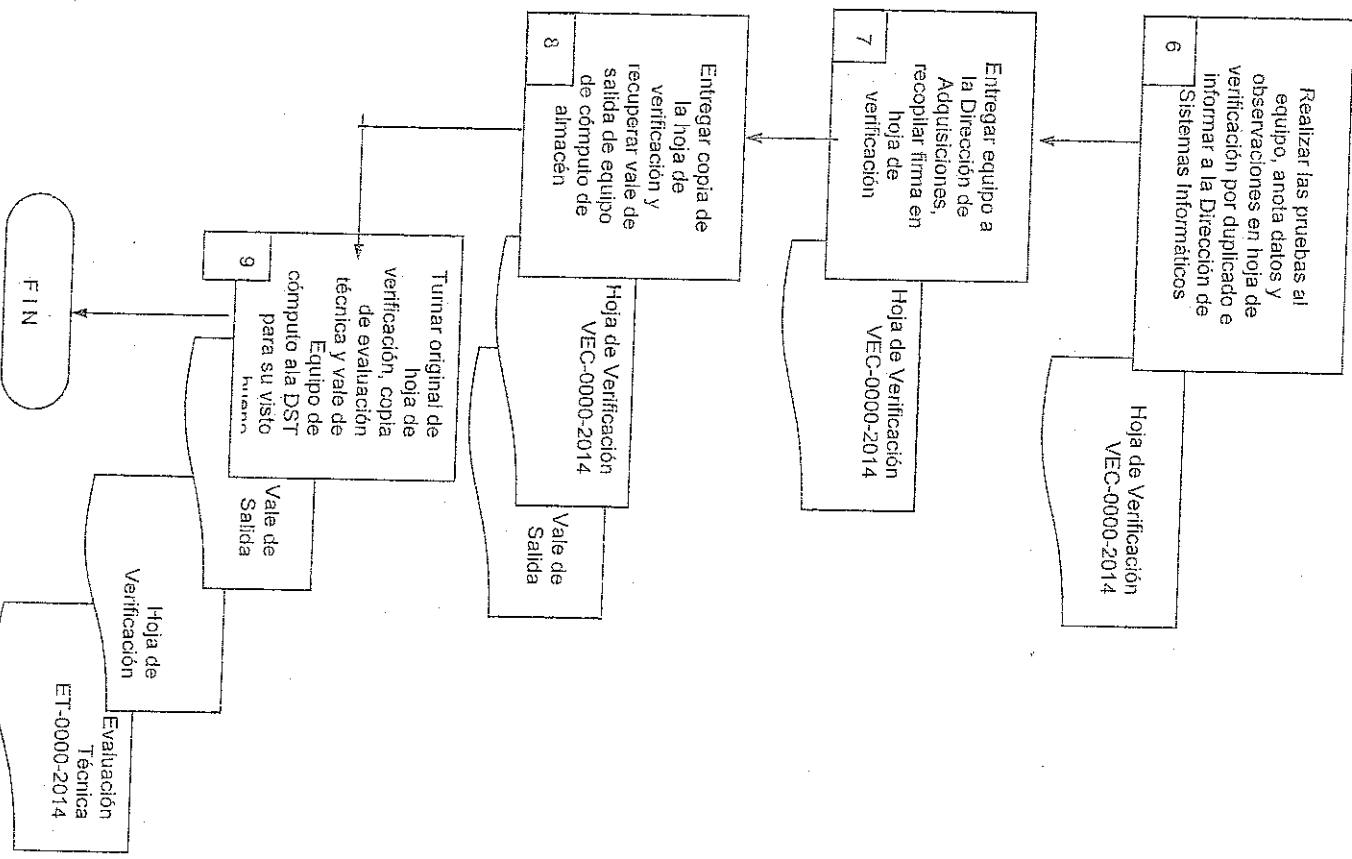




**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD	JEFE DEPTO. MANTTO. Y ASISTENCIA TÉCNICA	TÉCNICO INFORMÁTICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA)	DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS
-----------------------------------	--	--	-------------------------------------

- Actividad 6  
1 hora hasta un día
- Actividad 7  
10 hasta 40 minutos
- Actividad 8  
2 a 10 minutos
- Actividad 9  
1 hora hasta un día



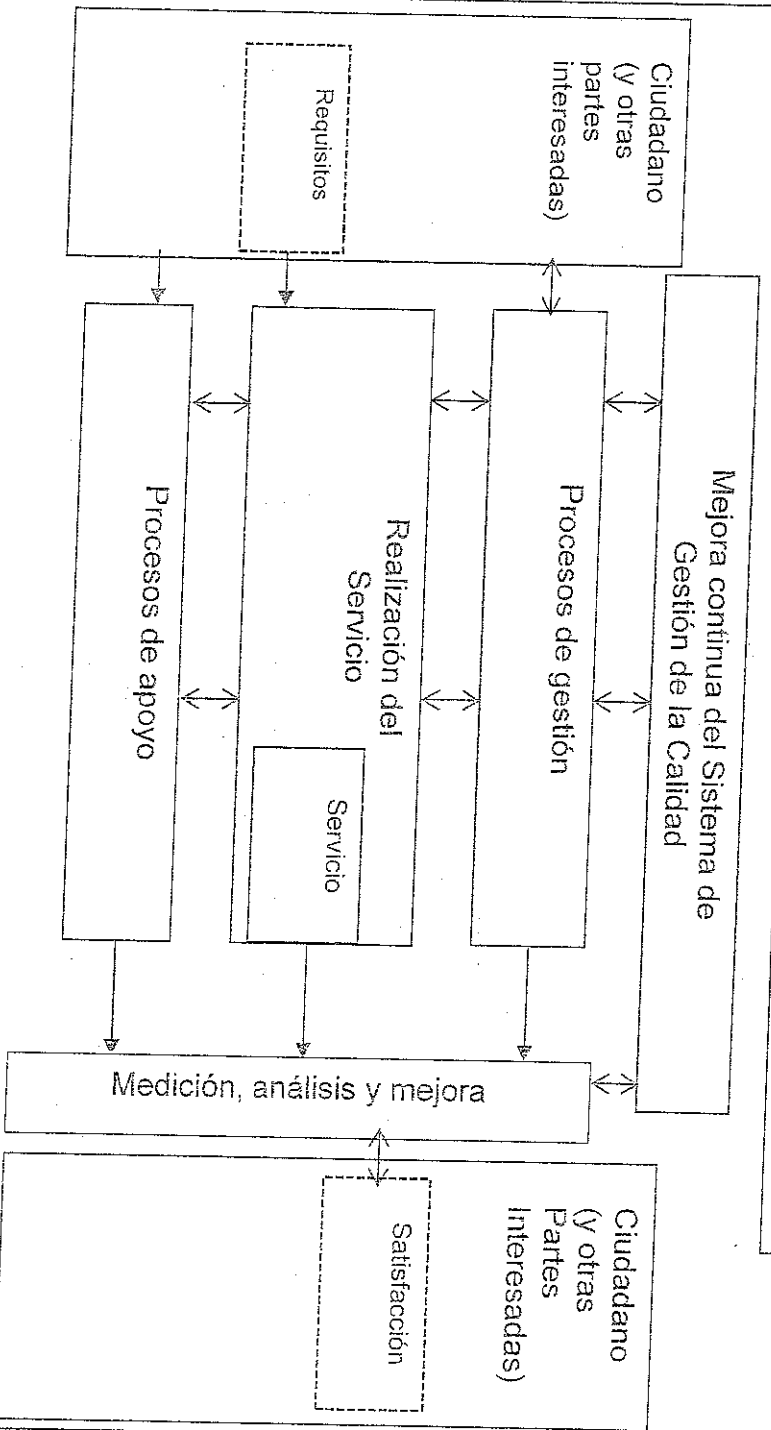
*[Handwritten signature]*





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

Diagrama de interacción de los procesos



*[Handwritten signature]*



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A-DGTIYC) y/o Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica (JDMAT)	Recibe información vía telefónica de la Dirección de Adquisiciones, la llegada de equipo de cómputo de reciente adquisición.	
2	TÉCNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA) (TI-MAT)	Recibe equipo de cómputo del almacén junto con original o copia de factura, No. de requisición, No de evaluación y firma en vale de salida del almacén. Nota: El número máximo que se reciben de equipos para su verificación, es de 4.	Vale de salida de almacén Copia de factura
3	TI-MAT	Verifica que la factura especifique los números de serie de todos los productos o partes que integran el equipo.	Copia de factura
4	TI-MAT	Compara el equipo de cómputo comprado con las recomendaciones emitidas en la hoja de evaluación técnica.	Copia de Factura Evaluación técnica ET-0000-2014
5	TI-MAT	Revisa que la garantía este estipulada por escrito en la factura con un periodo mínimo de 2 años o la que especifique el fabricante. Nota: En caso de que la garantía no este estipulada en la forma y tiempo establecido, informa a la Dirección de Adquisiciones. Realiza las pruebas al equipo y anotar los datos y observaciones pertinentes en la hoja de verificación por duplicado. Nota: Se chequea funcionalidad, anota números de serie de las partes de hardware e instala Windows X, Office X y programas complementarios en PC. Anotar las piezas con algún defecto para cambio con proveedor, avisar de inmediato a la Dirección de Servicios Informáticos.	Copia de Factura
6	TI-MAT		Hoja de verificación VEC-0000-2014





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	TI-MAT	Entrega equipo de cómputo al área correspondiente.	Hoja de verificación VEC-0000-2014
8	TI-MAT	Entrega copia de la Hoja de Verificación y solicita firma de recibido en original y recupera vale de salida de equipo de cómputo de almacén.  Nota: El vale de salida de almacén se recupera en caso de que se haya firmado.	Hoja de verificación VEC-0000-2014  Vale de salida 1
9	TI-MAT Asistente (DGTIYC)	Archiva original de hoja de verificación, copia de la evaluación técnica y vale de salida de equipo de cómputo en carpetas de evaluaciones técnicas.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Hoja de verificación VEC-0000-2014  Evaluación Técnica VEC-0000-2014  Vale de salida



**PROCEDIMIENTO DE  
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO  
INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Hoja de verificación	Técnico Informático	3 años
2	Evaluación Técnica	Técnico Informático	3 años
3	Vale de salida	Técnico Informático	3 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Evaluación Técnica	ET-0000-2014
2	Vale de salida	s/c



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS

### 1.- Propósito:

Atender las necesidades del personal que conforma el Ayuntamiento de Cuernavaca con respecto a las solicitudes de servicios de la red de datos como son: reubicación, activación y expansión de la red de datos.

### 2.- Alcance:

Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca.

### 3.- Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Tesorería Municipal, autorizar el presente procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la revisión del procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.  
Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Servicios Informáticos para dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**Red:** Conjunto de Computadoras lógicamente conectadas entre sí, con el fin de compartir recursos

**Canaleta:** Herramienta física que se utiliza para colocar dentro de la misma, el cable de red, manteniéndolo protegido, puede ir en pared o piso.

### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS**

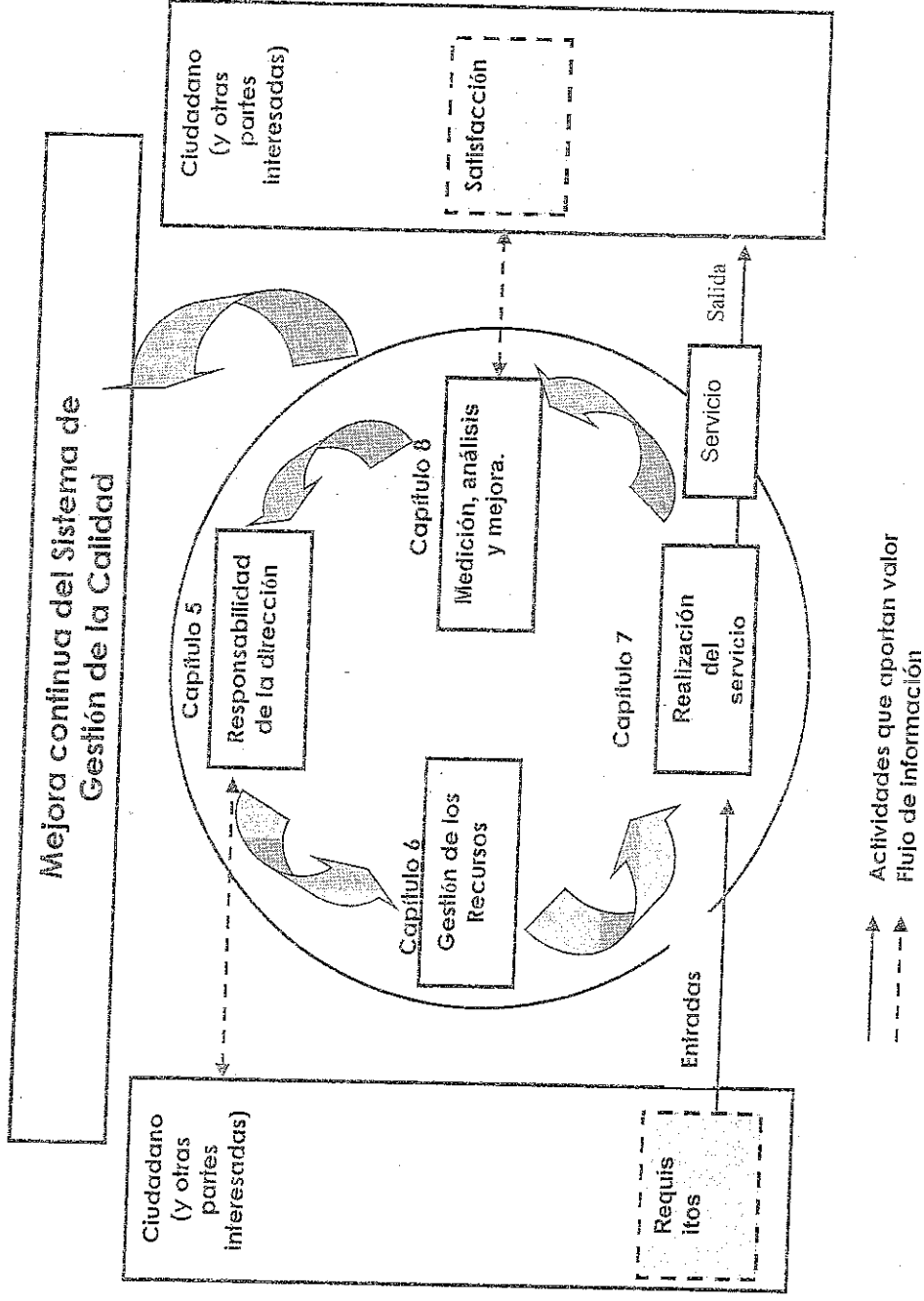
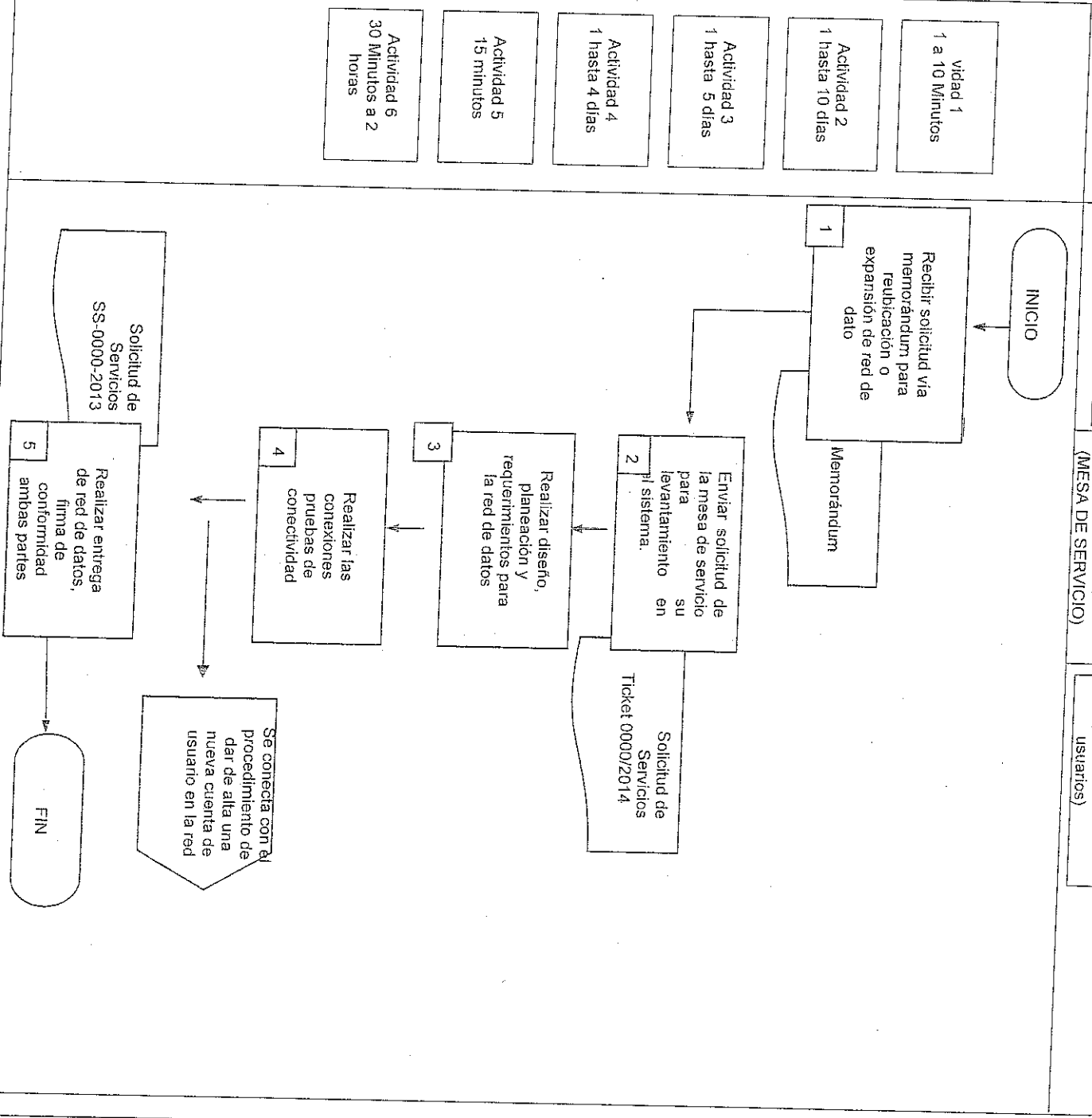



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD	DIRECTORA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	JEFE DE DEPT. DE MATTO. Y ASIST. TEC. TECNICO INF. (MESA DE SERVICIO)	TECNICO INFORMÁTICO (administrador de usuarios)
-----------------------------------	------------------------------------	---	---

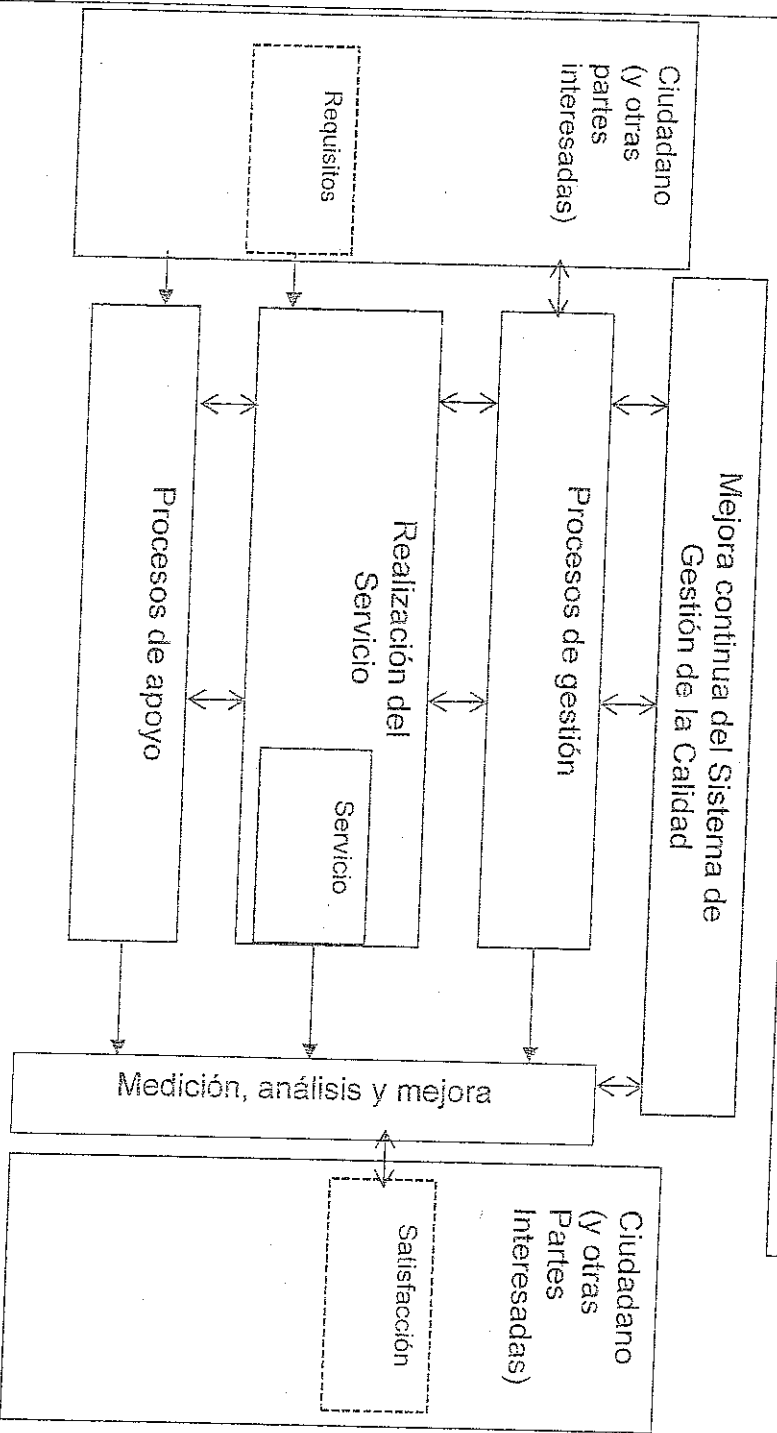


*[Handwritten signature]*



**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO  
AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS**

Diagrama de interacción de los procesos







DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Directora de Servicios Informáticos (DSI)	Recibir solicitud vía memorándum para reubicación o expansión de red de datos.  <b>Nota:</b> Validar se cuente con material necesario en el área para la expansión de la red de datos. <b>Si:</b> continuar con el procedimiento normal. <b>No:</b> se conecta con el paso 2	Memorándum
2	TECNICO INFORMATICO (MESA DE SERVICIO) TI-MS	Mesa de Servicio recibe solicitud para su levantamiento en el sistema.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MANTO. Y ASISTENCIA TECNICA (JDMAT)	Realiza junto con el personal correspondiente, el diseño del área, la planeación y el levantamiento de requerimientos necesarios para la red de datos, anotar en la solicitud de servicio. <b>Nota:</b> entregar por medio de un memorándum requerimientos para la ampliación o modificación de la red de datos.	Memorándum Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
4	JDMAT TI-MAT	Realiza las conexiones físicas de la red de datos realizando los cambios necesarios y las pruebas de conectividad para poder trabajar en las canaletas de la red de datos.  <b>Se conecta con el procedimiento de dar de alta una nueva cuenta de usuario en la red.</b>	
5	JDMAT TI-MAT USUARIO (U)	Realiza entrega de la red de datos funcionando óptimamente, firman de conformidad ambas partes Con esta actividad se finaliza el procedimiento.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014



**PROCEDIMIENTO DE  
AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS  
INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Memorandum	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica	Indefinido
2	Solicitud de Servicio		

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



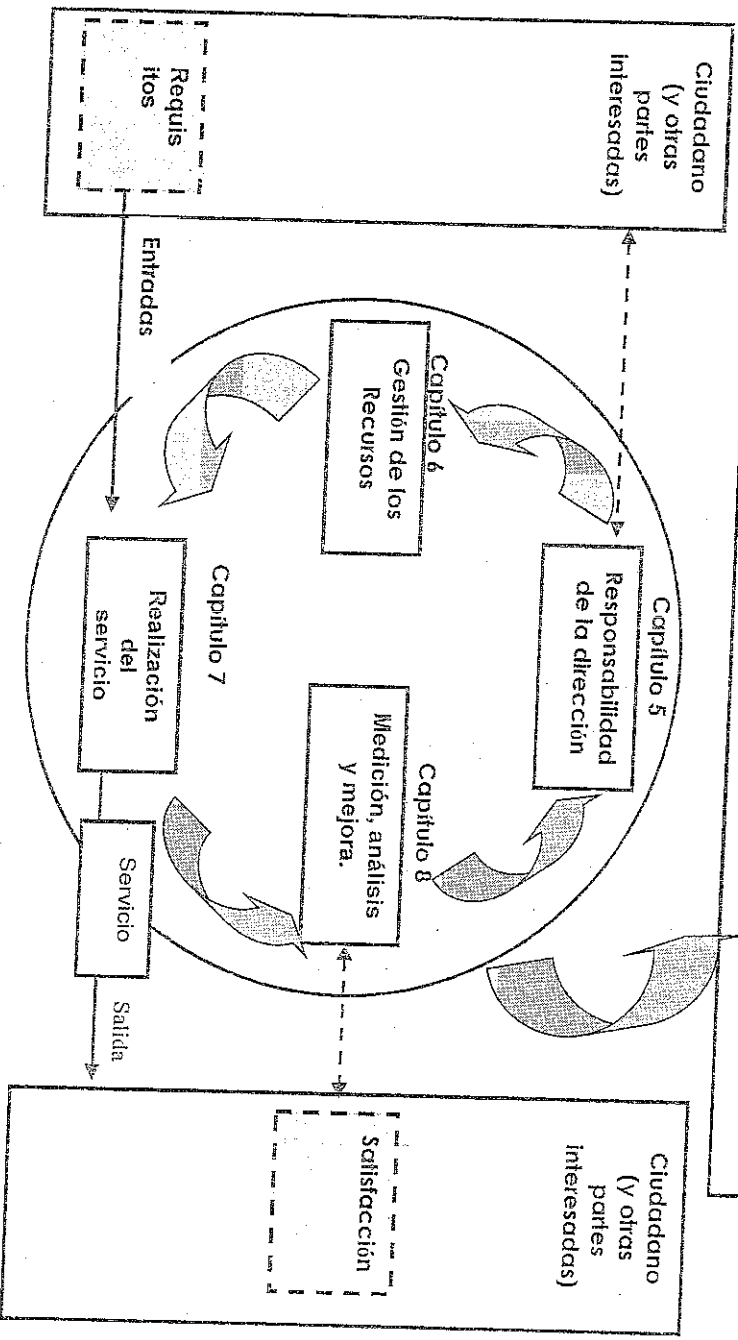


**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE  
ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

- 1.- Propósito:**  
Mantener actualizada las bases de datos de usuarios activos del Ayuntamiento, garantizando la seguridad de los recursos que estos comparten y/o tengan privilegios de hacer uso de otros, a través de la Red Municipal.
- 2.- Alcance:**  
Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las Dependencias del Ayuntamiento que cuenten con un equipo de cómputo conectado a la red Municipal.
- 3.- Referencia:**  
Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal
- 4.- Responsabilidad:**  
Es responsabilidad de la Tesorería Municipal, autorizar el presente procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información, la revisión del procedimiento.  
Es responsabilidad del Dirección de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.  
Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Servicios Informáticos para dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.
- 5.- Definiciones:**  
**Recursos compartidos.-** Se denominan recursos compartidos los discos duros, carpetas, archivos, impresoras, CD r-w, scanner, trazadores, etc.; que serán restringidos por los privilegios que el usuario otorgue.  
**Privilegios.-** Se conoce como los permisos de acceso, dependiendo del recurso será el acceso, es decir para carpetas y CD W-R puede ser lectura y/o escritura, para impresoras y trazadores el acceso será total.
- 6.- Método de Trabajo:**
  - 6.1. Mapeo de Proceso
  - 6.2. Diagrama de Flujo.
  - 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
  - 6.4. Descripción de Actividades.
  - 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

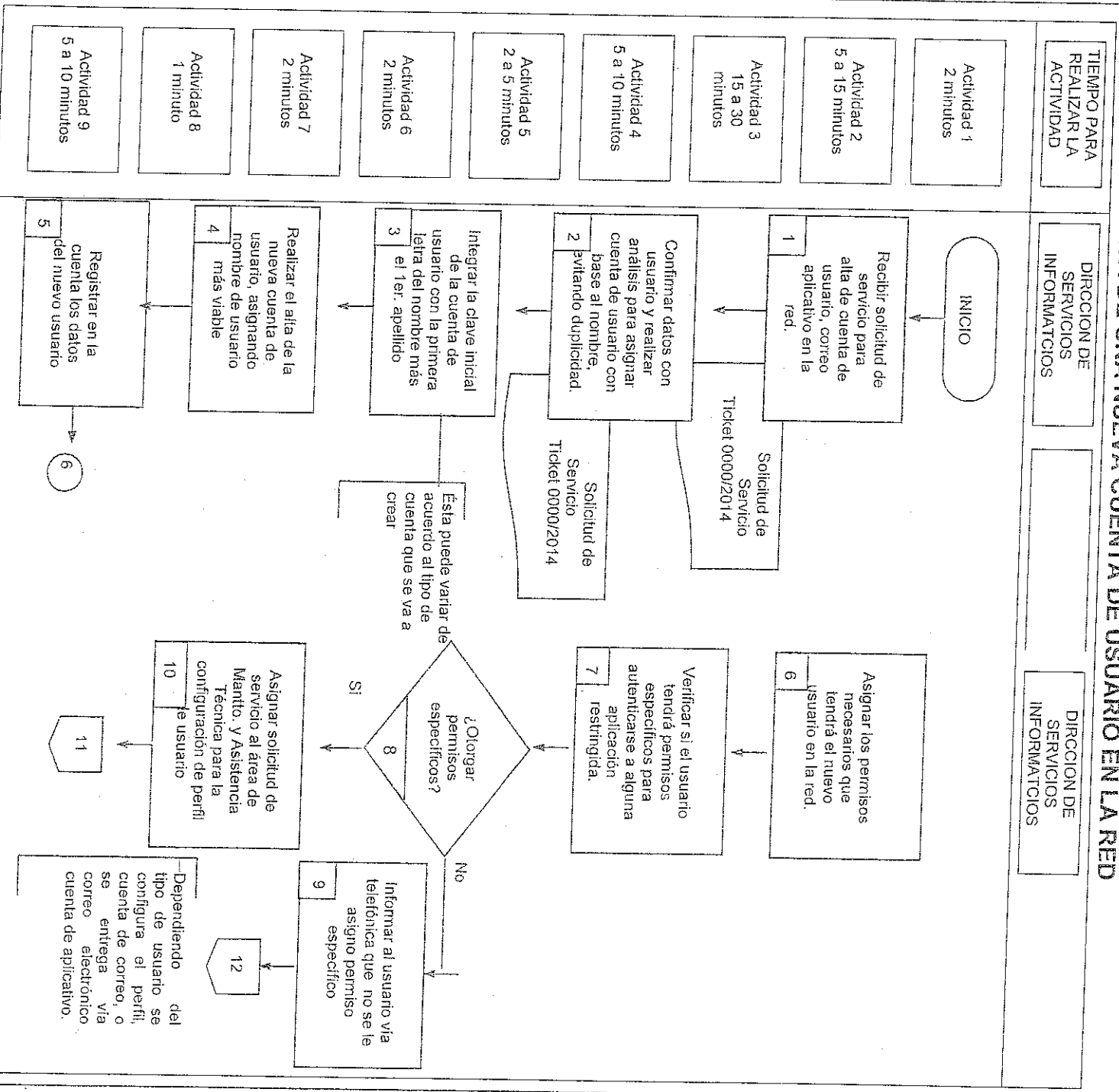


---> Actividades que aportan valor  
 - - -> Flujo de Información

*[Handwritten signature]*



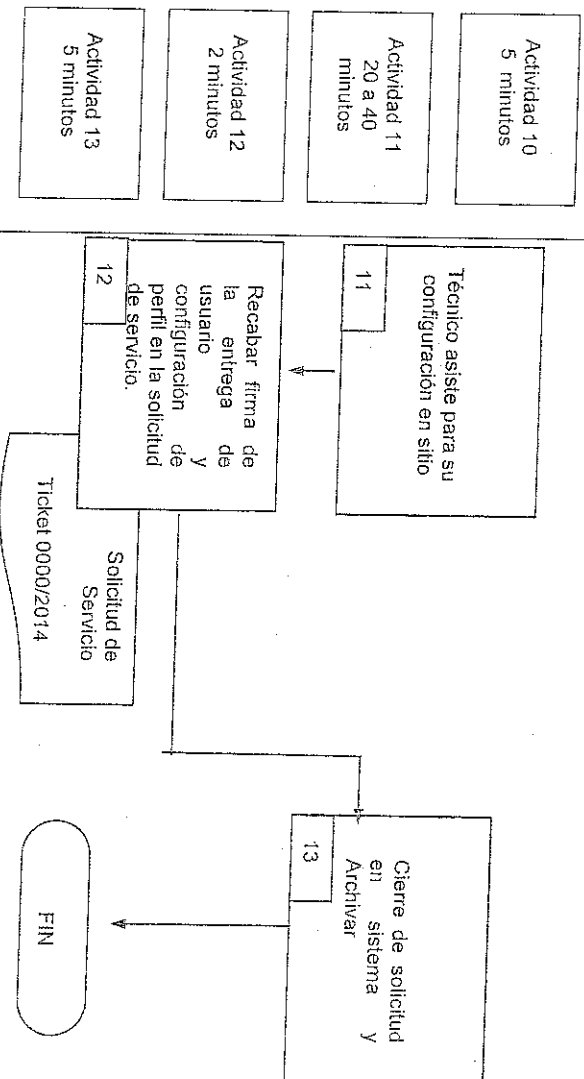
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD	TECNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA)	TECNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA)
-----------------------------------	--	--



Actividad 10  
5 minutos

Actividad 11  
20 a 40 minutos

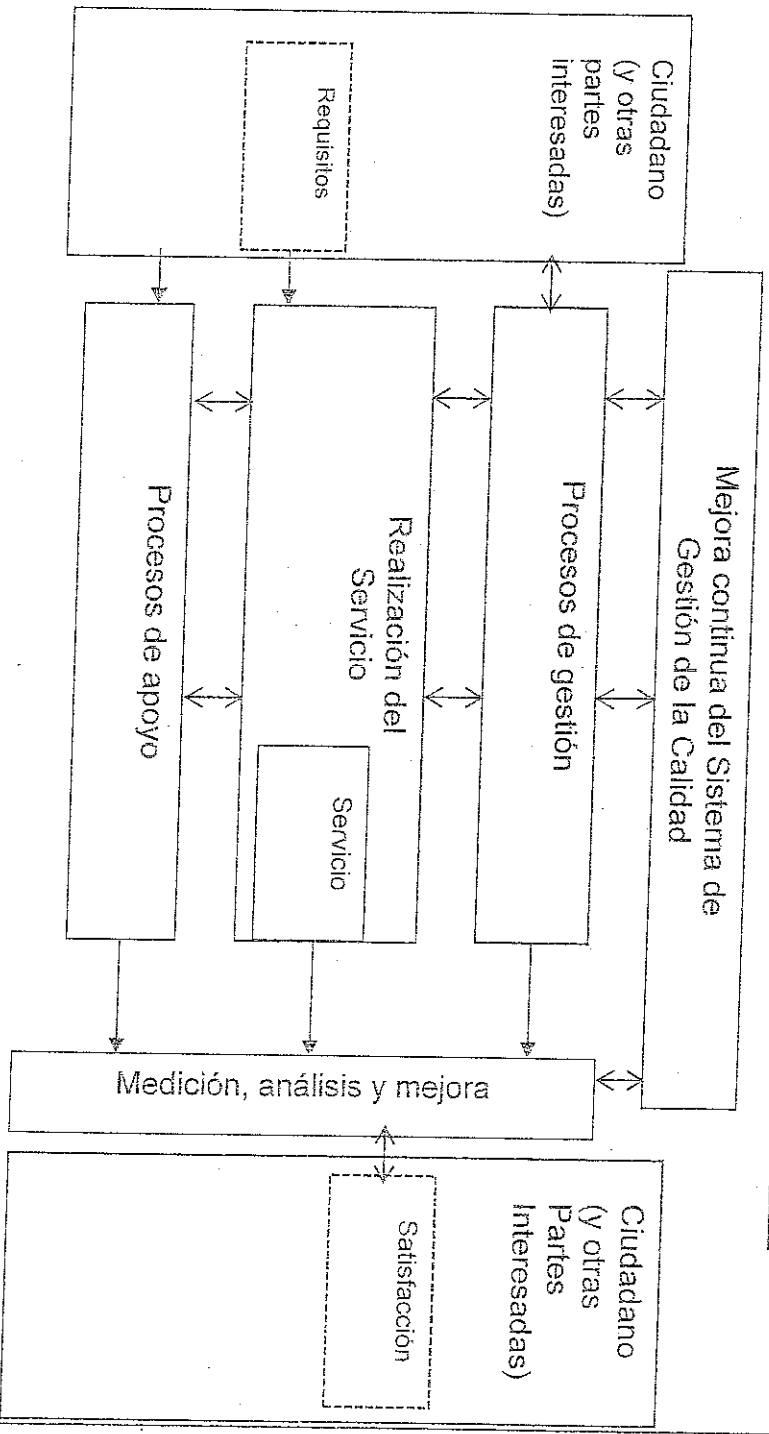
Actividad 12  
2 minutos

Actividad 13  
5 minutos



### MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED

Diagrama de interacción de los procesos



**ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS	Recibir solicitud de servicio para alta de cuenta de usuario, correo aplicativo en la red.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
2	DSI	Confirma datos con usuario y realiza análisis para asignar clave de la cuenta de usuario en base al nombre del usuario evitando la duplicidad	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
3		Integra la clave de la cuenta de usuario de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>La primera letra del nombre más el apellido paterno.</li> </ul> Si existe duplicidad se siguen los siguientes criterios:	
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma las tres primeras letras del nombre más el apellido paterno o en su caso</li> <li>Más de tres letras del nombre más el apellido paterno.</li> <li>Diferentes letras del nombre más el apellido paterno y se asigna un número consecutivo.</li> </ul> Nota: Ésta puede variar de acuerdo al tipo de cuenta que se va a crear	
5	DSI	Realiza el alta de la nueva cuenta del usuario en la red, asignando el nombre de usuario más viable.	
6	DSI	Registra en la cuenta, los datos del nuevo usuario.	
7	DSI	Nota: El registro se compone de nombre completo, breve descripción del área a la que pertenece, password y asignación de grupos de trabajo. Asigna los permisos necesarios que tendrá el nuevo usuario en la red.	
7	DSI	Verifica si el usuario tendrá permisos específicos para acceder a alguna aplicación restringida.	





**ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	DSI	¿Se otorgan permisos específicos al usuario? NO. Ir a la actividad 9 SI. Ir a la actividad 10	
9	DSI	Informa al usuario vía telefónica que no se le asignó el permiso específico. se conecta con actividad 12	
10	DSI	Asignar solicitud de servicio al área de Mantto. y Asistencia Técnica para la configuración de perfil de usuario	
11	Técnico Informático (Mantenimiento y Asistencia Técnica) TI-MAT	Técnico asiste para su configuración en sitio	
12	TI-MAT USUARIO (U)	Recabar firma de la entrega de usuario y configuración de perfil en la solicitud de servicio.	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014
13	TI-MAT	Cierre de solicitud en sistema y Archivar Con esta actividad finaliza el procedimiento	Solicitud de Servicio Ticket 0000/2014





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2003-2006  
Todos le damos Valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIAL: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-TM-DSI-06  
Revisión: 0  
Página 83 de 109

**PROCEDIMIENTO DE  
ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED  
INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Servicio	Técnico Informático (Mantenimiento y Asistencia Técnica)	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA COMMUTADA

### 1.- Propósito:

Conservar y mantener óptimamente el servicio de la red telefónica conmutada, haciendo las correcciones necesarias a la red actual para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos. (Reinstalación y mantenimiento)

### 2.- Alcance:

Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las dependencias y/o áreas administrativas del Municipio de Cuernavaca que cuenten con una extensión o línea telefónica para el desempeño de sus funciones.

### 3.- Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal.

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Tesorería Municipal, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, la revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Dirección de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.

Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Servicios Informáticos para dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**Roseta:** Terminal o "caja" de 2 ó 4 hilos con conector hembra RJ11.

**Commutador:** Dispositivo de control de flujo de llamadas en una red local.

**Continuidad:** Se relaciona con un cable que generalmente, para telefonía es de 4 hilos y en un edificio puede tener hasta 95 metros y que no debe estar "roto" en toda su trayectoria.

**Acometida:** Son servicios de líneas Directas, Did's, E1's, E0's, etc. Proporcionados por la empresa contratante.

### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.



**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

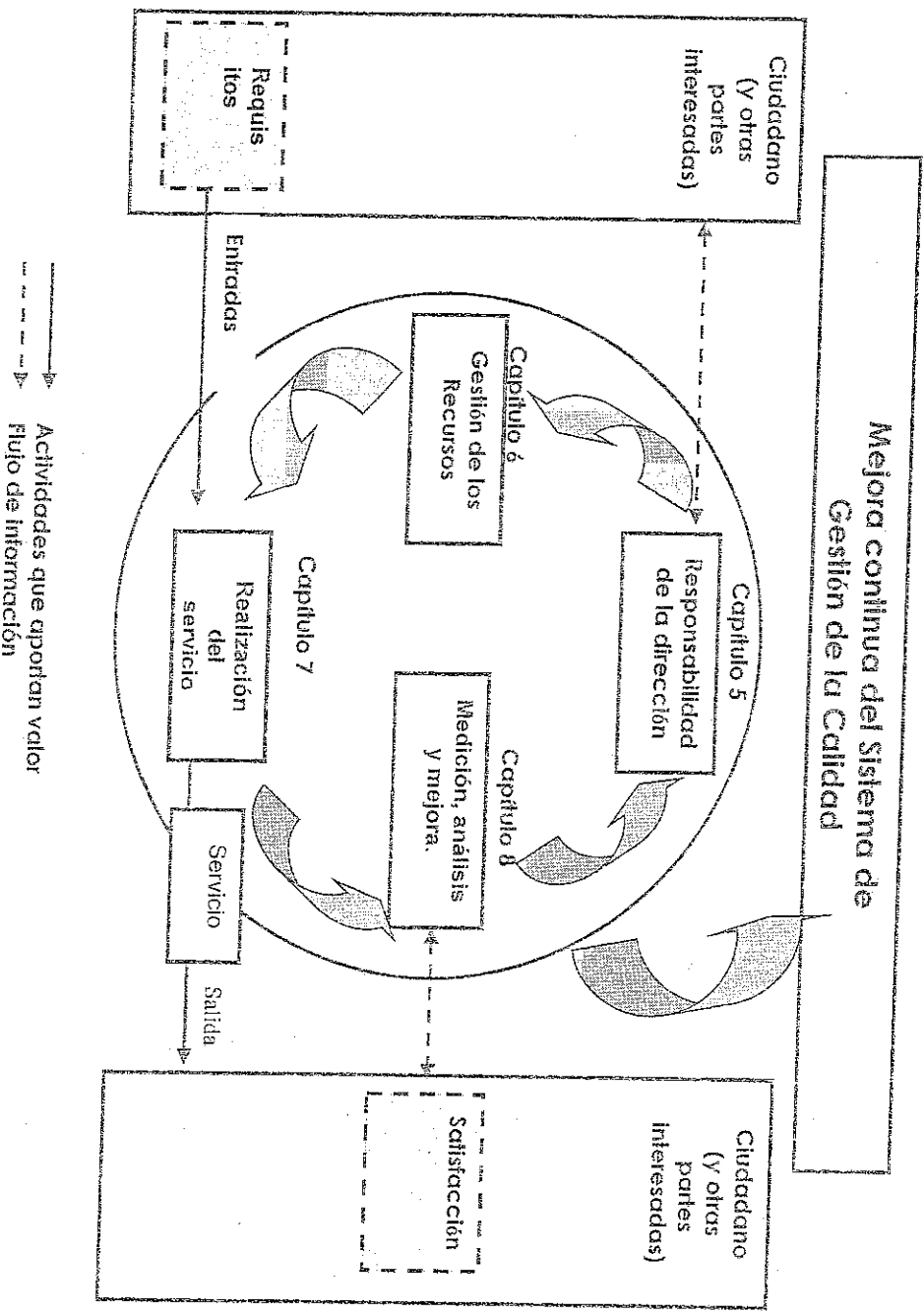
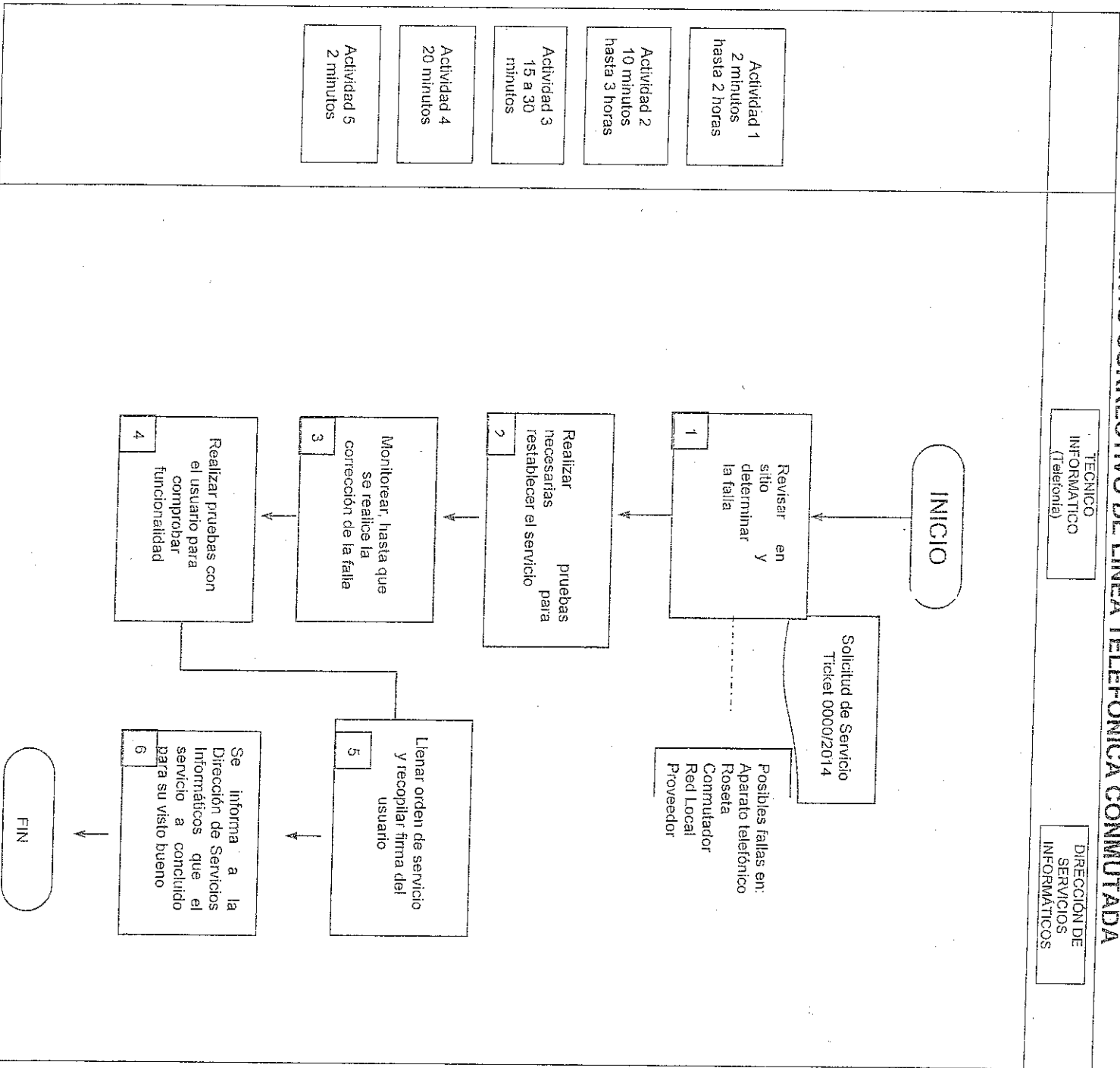




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA





## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA REPARACIÓN DE TELÉFONOS (PROVEEDOR)

### 1.-Propósito

Conservar y mantener óptimamente el servicio telefónico, realizando las correcciones necesarias para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos.

### 2.- Alcance:

Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las dependencias y/o áreas administrativas del Municipio de Cuernavaca que no forman parte de la Red de Voz Comutada.

### 3.-Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Tesorería Municipal, autorizar el presente procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la revisión del procedimiento.  
Es responsabilidad del Dirección de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.  
Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Servicios Informáticos para dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**Línea Directa conectada a:**

**Aparato Telefónico tipo secretarial:** Es un arreglo que en telefonía se denomina jefe - secretaria el cual tiene asignada "una" línea telefónica directa y permite la intercomunicación privada y transferencia de llamada entre ambos, pudiendo interconectarse hasta 4 aparatos teniendo el control la "secretaría".

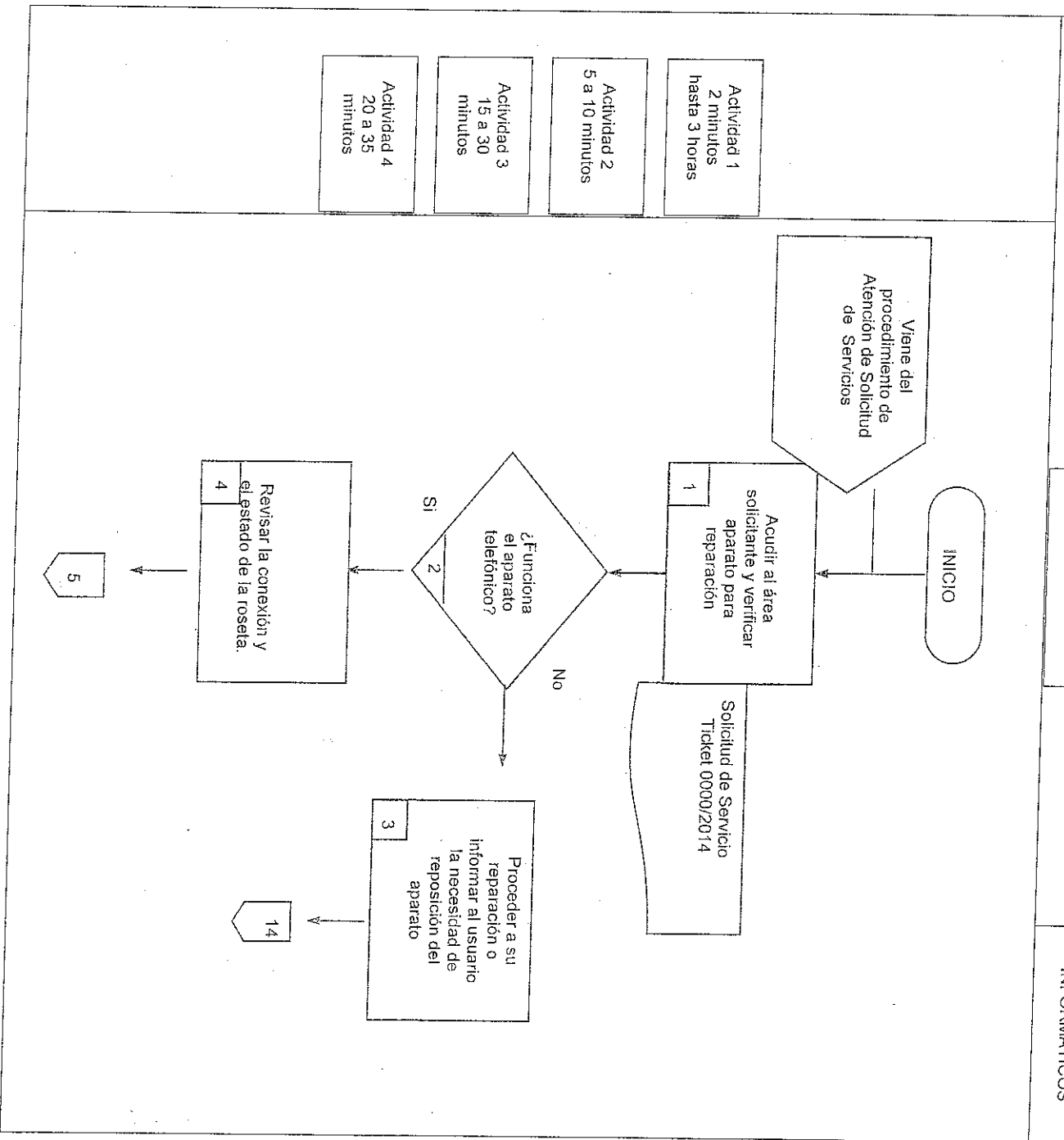
**Aparatos telefónicos en "paralelo":** Este tipo de interconexión consiste en que "una" línea telefónica se puede compartir entre varios usuarios y su característica es que no existe privacidad en la intercomunicación.



TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

TECNICO INFORMATICO (telefonía)

DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS

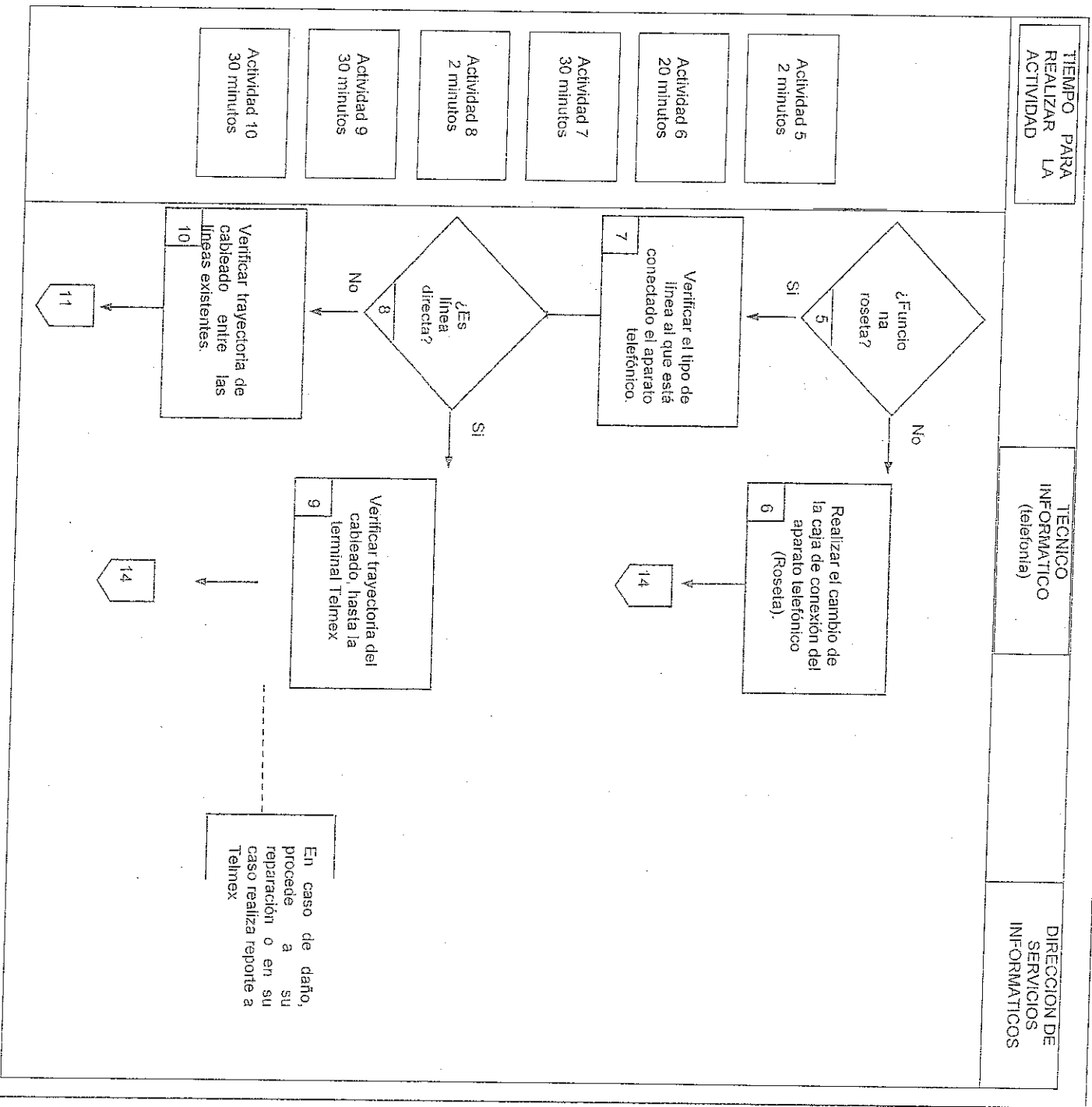


Actividad 1  
2 minutos hasta 3 horas

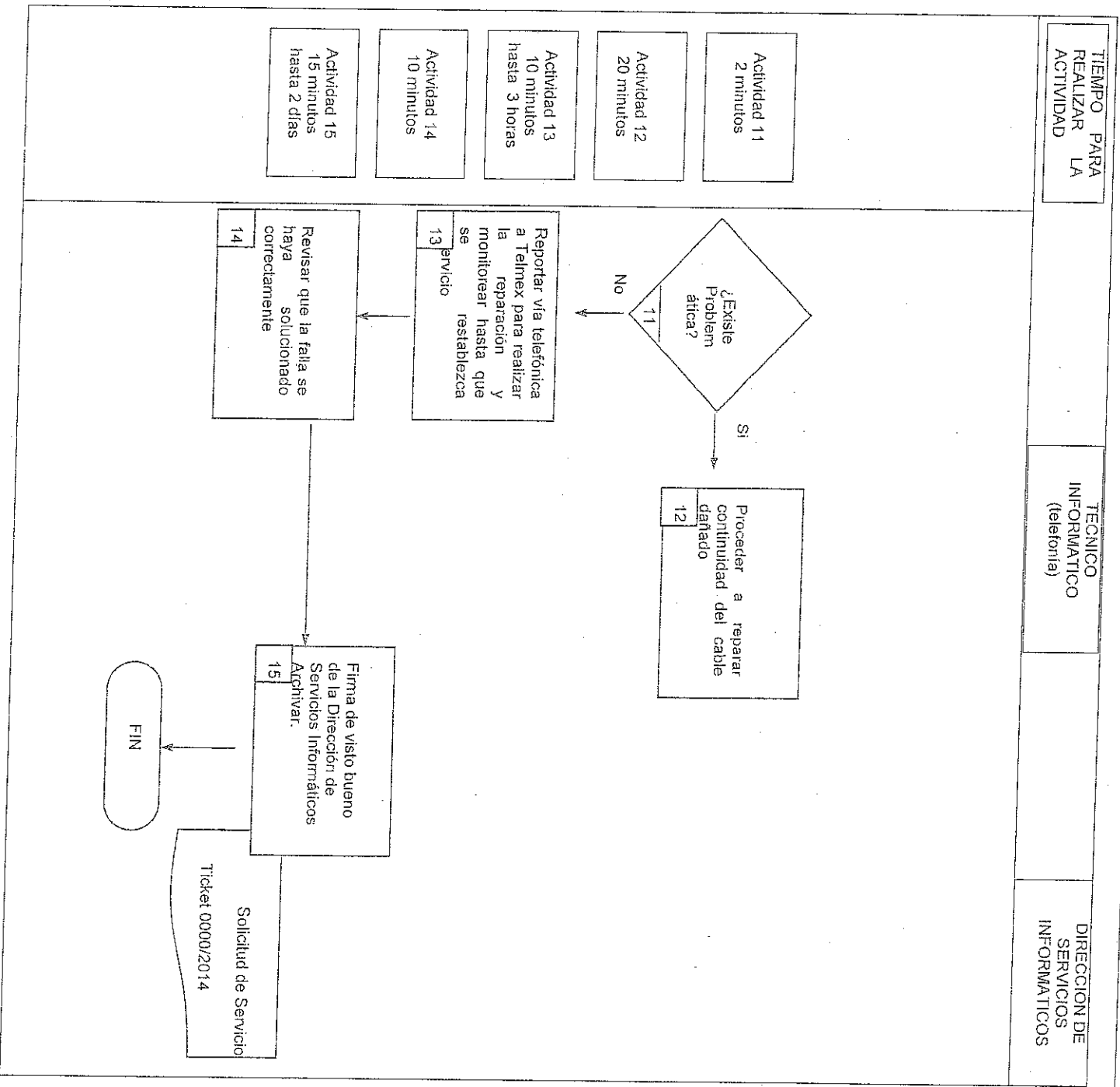
Actividad 2  
5 a 10 minutos

Actividad 3  
15 a 30 minutos

Actividad 4  
20 a 35 minutos







*[Handwritten signature]*



### REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnico Informático Telefonía (TI-T)	Viene del procedimiento de Atención de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	
2	TI-T	Acudir al área solicitante y verificar aparato para reparación.  ¿Funciona el aparato telefónico? No, Ir a la actividad 3 Si, ir a la actividad 4	Solicitud de Servicio Ticket-0000-2014
3	TI-T	Procede a la reparación e informa al usuario la necesidad de reposición del mismo. Se conecta con actividad 14	
4	TI-T	Revisa la conexión y el estado de la roseta	
5	TI-T	¿Funciona roseta?  NO. Ir a la actividad 6 SI. Ir a la actividad 7	
6	TI-T	Realiza el cambio de la caja de conexión del aparato telefónico (roseta)	
7	TI-T	Si, conecta con actividad 14 Verifica el tipo de línea al que está conectado el aparato telefónico	
8	TI-T	¿Es línea directa?  Si, Ir a la actividad 9 No. Ir a la actividad 10	
9	TI-T	Verifica trayectoria del cableado hasta la Terminal Telmex  Nota: En caso de daño procede a su reparación o en su caso realiza reporte Conecta con actividad 14	





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-ITM-DSI-08  
Revisión: 0  
Página 97 de 109

10	TI-T	Verifica trayectoria de cableado entre las líneas existentes.	
11	TI-T	¿Existe Problema? SI. Ir a la actividad 12 NO. Ir a la actividad 13	
12	TI-T	Procede a reparar continuidad del cable dañado ir a la actividad 14	
13	TI-T	Reporta vía telefónica a Telmex para realizar la reparación y monitorear hasta que se reestablezca el servicio	
14	TI-T	Revisar que la falla se haya solucionado correctamente.	
15	TI-T USUARIO (U)	Llenar el formato de orden de servicio, recopilar firmas de visto bueno de la Dirección de Servicios Informáticos y archivar,  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Solicitud de Servicio Ticket-0000-2014





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1924 - 2014  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-ITM-DSI-08

Revisión: 0

Página 98 de 109

**ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS  
INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de Servicio	Técnico Informático (telefonía)	indefinido

**ANEXOS**

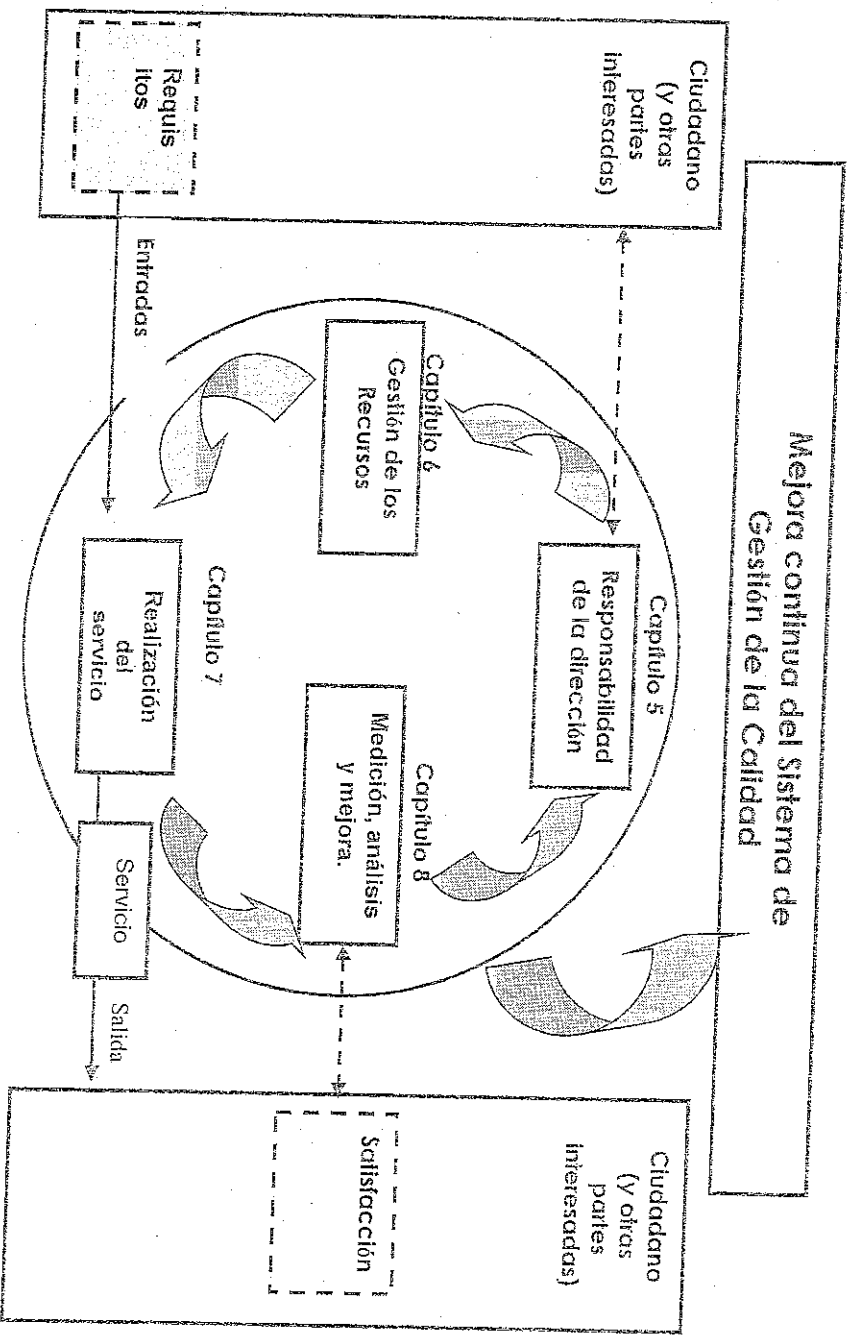
Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACION

- 1.- Propósito:**  
Promover el desarrollo integral del personal y del Ayuntamiento, además el conocimiento de las personas para el mejoramiento del desempeño en las actividades laborales de las unidades administrativas del Municipio de Cuernavaca.
- 2.- Alcance:**  
Aplica a la Dirección de Servicios Informáticos y a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con un equipo de cómputo.
- 3.- Referencia:**  
Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Tesorería Municipal
- 4.- Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Tesorería Municipal autorizar el presente procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, revisar este procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos, coordinar la elaboración, modificación y supervisión del procedimiento.  
Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios Informáticos dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.
- 5.- Definiciones:**  
Capacitación: es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.  
Guía de Usuario: también conocida como Manual de usuario, es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular.
- 6.- Método de Trabajo:**
  - 6.1. Mapeo de Proceso
  - 6.2. Diagrama de Flujo.
  - 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
  - 6.4. Descripción de Actividades.
  - 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

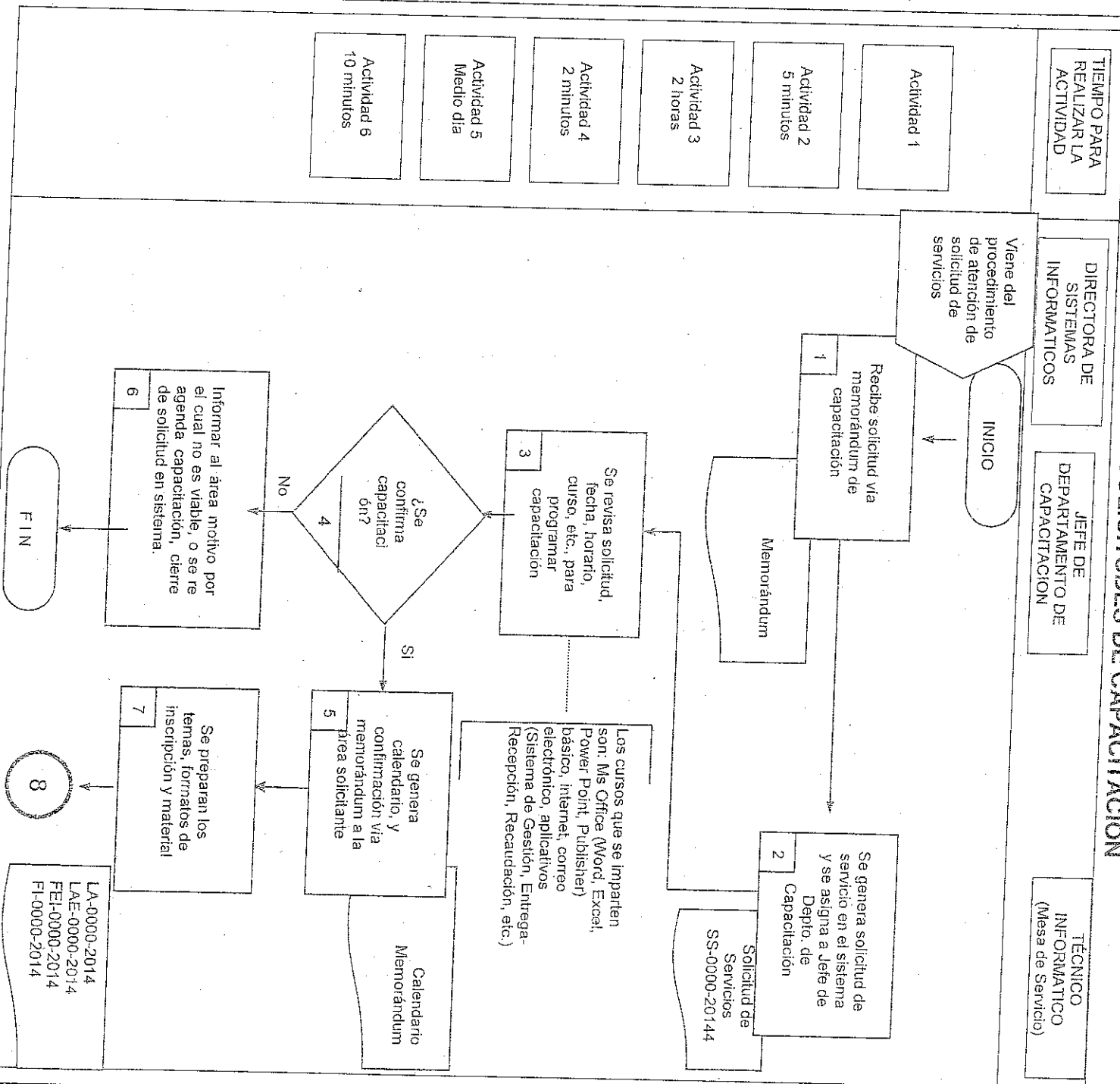
**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN**



*[Handwritten signature]*



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACION



TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

DIRECTORA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACION

TÉCNICO INFORMÁTICO (Mesa de Servicio)

Actividad 1

Actividad 2 5 minutos

Actividad 3 2 horas

Actividad 4 2 minutos

Actividad 5 Medio día

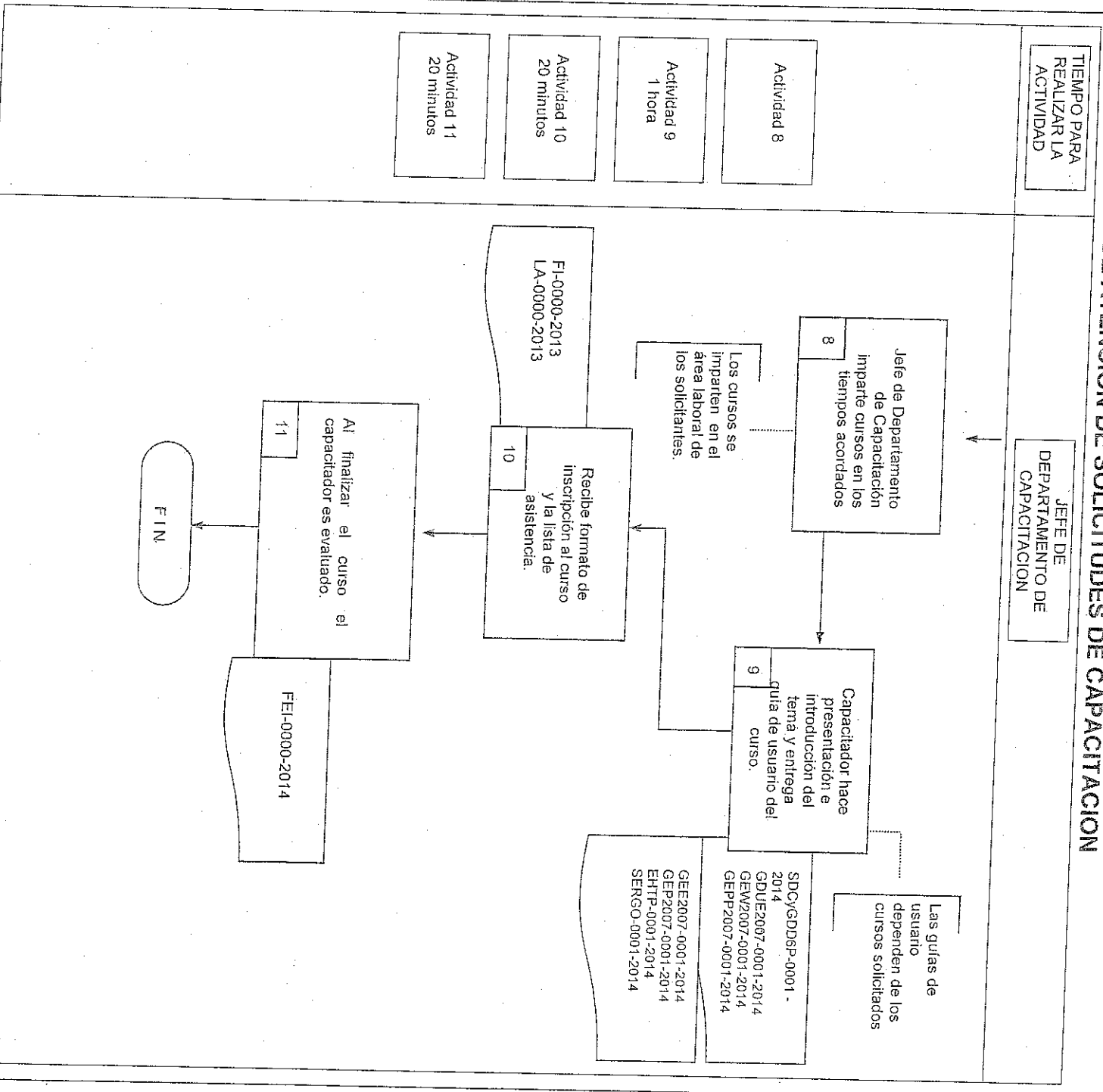
Actividad 6 10 minutos

LA-0000-2014  
 LAE-0000-2014  
 FEL-0000-2014  
 FL-0000-2014

*[Handwritten signature]*



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACION



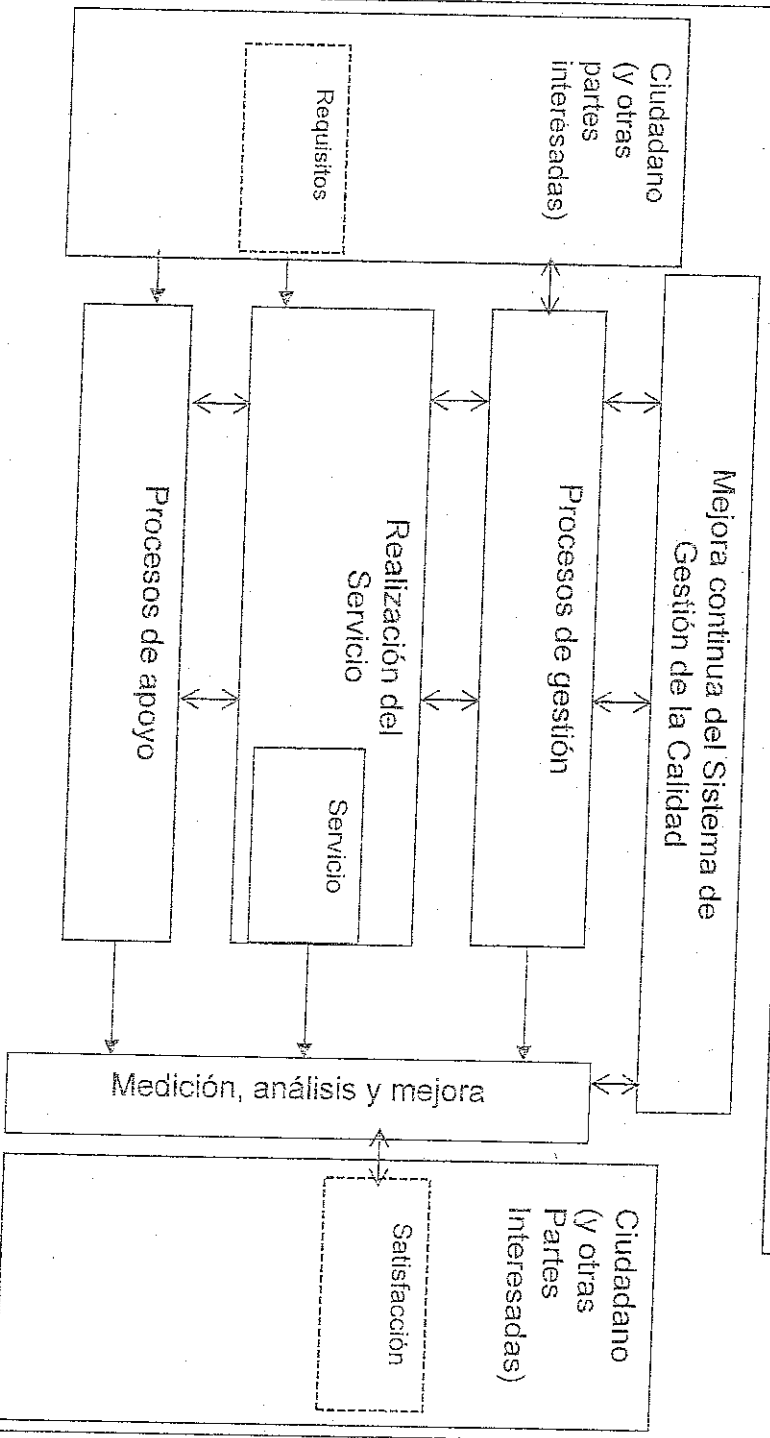
*[Handwritten signature]*





### MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN

Diagrama de interacción de los procesos





Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	DIRECTORA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS (DSI)	Recibe solicitud vía memorándum de capacitación	Memorándum
2	TECNICO INFORMATICO (MESA DE SERVICIO) TI-MS	Se genera solicitud de servicio en el sistema y se asigna a Jefe de Depto. de Capacitación	Solicitud de Servicios Ticket-0000-2014
3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACION (JDC)	Se revisa solicitud, fecha, horario, curso, etc., para programar capacitación Nota: Los cursos que se imparten son: Ms Office (Word, Excel, Power Point, Publisher) básico, Internet, correo electrónico, aplicativos (Sistema de Gestión, Entrega-Recepción, Recaudación, etc., y tienen una duración de 2 horas por día, una semana por curso dependiendo del mismo y de la solicitud.	
4	JDC	<b>¿Se confirma capacitación?</b> Si: Ir a la actividad 5 No : Ir a la actividad 6	
5	JDC	Se genera calendario, y confirmación vía memorándum a la área solicitante	Calendario Memorándum
6	JDC	Informar vía telefónica motivo por el cual no es viable, o se re agenda capacitación, cierre de solicitud en sistema.	



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1901-1928  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-IM-DSI-09

Revisión: 0

Página 105 de 109

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	JDC	Se preparan los temas, formatos de inscripción y material	LA-0000-2014 LAE-0000-2014 FEI-0000-2014 FI-0000-2014
8	JDC	Jefe de Departamento de Capacitación imparte cursos en los tiempos acordados Nota: Los cursos se imparten en el área laboral de los solicitantes.	
9	JDC	Capacitador hace presentación e introducción del tema y entrega guía de usuario del curso. Nota: Las guías de usuario dependen de los cursos solicitados	SPCYGDDbP-0001-2014 GDUE2007-0001-2014 GEW2007-0001-2014 GEP2007-0001-2014 GEE2007-0001-2014 GER2007-0001-2014 EHTP-0001-2014 SERGO-0001-2014
10	JDC	Participantes llenan formato de inscripción al curso y la lista de asistencia.	FI-0000-2014 LA-0000-2014
11	JDC	Al finalizar el curso el participante llena la evaluación del instructor. Usuario que solicito la capacitación firma solicitud de conformidad y Jefe de Capacitación, cierre en sistema.	FEI-0000-2014



**PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE CAPACITACION**  
**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
50	Cursos de Capacitación	Anual

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Servicios	Jefe de Departamento de Capacitación	Indefinido
2	Lista de Asistencia	Jefe de Departamento de Capacitación	Indefinido
3	Formato de Evaluación de Instructor	Jefe de Departamento de Capacitación	Indefinido
5	Formato de Inscripción	Jefe de Departamento de Capacitación	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Guía de usuario sistema de control y gestión de documentos.	SDCyGDD6P-0001-2014
2	Guía de usuario excel 2007.	GDUE2007-0001-2014
3	Guía estudio word 2007.	GEW2007-0001-2014
4	Guía estudio power point 2007.	GEPP2007-0001-2014
5	Guía estudio excel 2007.	GEE2007-0001-2014
6	Guía estudio publisher 2007.	GEP2007-0001-2014
7	Evaluación habilidades técnico profesionales.	EHTP-0001-2014
8	Sistema entrega recepción guía operación.	SERGO-0001-2014
9	Formato de Evaluación de Instructor	S/C
10	Formato de Inscripción	S/C



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
S.M.A. S. DE C.V.  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-TM-DSI-II-I

Revisión: 0

Página 107 de 109

**XI. DIRECTORIO**

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Jedzeleex Villada Radilla Directora de Servicios Informáticos	3295535	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
(Vacante) Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica	3295550	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Liliana Barrera Pérez Jefe de Departamento de Capacitación	3295530	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1984-1985  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-TM-DSH-II-I

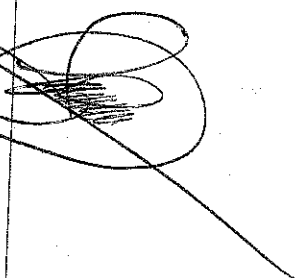
Revisión: 0

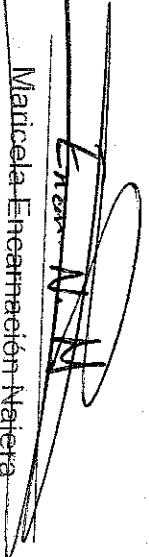
Página 108 de 109

## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
01 de Julio de 2014	31 de Diciembre de 2014

PARTICIPANTES	PUESTO
Jedzeleex Villada Radilla	Directora de Servicios Informáticos
Maricela Encarnación Najera	Asistente de la Dirección de Servicios Informáticos
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

  
Marcela Torres Bello  
Asesor Designado de la  
Coordinación de Modernización  
Administrativa

  
Maricela Encarnación Najera  
Asistente  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1914-1984  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

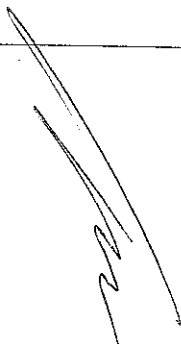
Clave: PR-TM-DSH-I-I

Revisión: 0

Página 109 de 109

**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**Área: DIRECCION DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración del Manual versión 2014	31/12/2014	<p>Jedzeleex Villada Radilla</p> <p>Directora de Servicios Informáticos</p> 	<p>Ricardo Diaz Vazquez</p> 