



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas Informáticos

Cuernavaca, Mor., a 15 de Noviembre de 2013



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	33
X. PROCEDIMIENTOS	42
01. Solicitud de Servicios de usuarios	42
02. Mantenimiento Correctivo equipos de comunicaciones, aparatos telefónicos, equipos de cómputo y periféricos.	46
03. Mantenimiento Preventivo de equipos de cómputo y periféricos.	55
04. Verificación de Equipo de Cómputo Recién Adquirido.	59
05. Atención de Solicitudes para Ampliación o Modificación de nodos de la Red de datos.	65
06. Alta de Usuario en la Red.	70
07. Mantenimiento Correctivo de la línea telefónica conmutada	76
08. Atención de Solicitudes para Reparación de Teléfonos (Proveedor)	80



CONTENIDO	Página
09. Solicitud de Capacitación	88
XI. DIRECTORIO	94
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	95
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	96



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; publicado el 26 de diciembre de 2012 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas 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.

AUTORIZO Y APROBÓ

María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

REVISÓ

Roberto Rodolfo Soto Tapia
Director General de informática y Desarrollo Administrativo

ELABORÓ

Jedzeleex Villada Radilla
Directora de Sistemas Informáticos

Fecha de Autorización	Director General de informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN	No. de paginas
15/Nov./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	96



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 Sistemas 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.

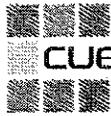
Una parte fundamental de este manual es: la descripción de perfil de puestos que todo aspirante u ocupante debe cubrir; las características determinan el nivel de responsabilidad del puesto.

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 Informática y Desarrollo Administrativo dando cumplimiento con ello al Reglamento Interior de la Secretaria de Administración.

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

La Dirección de Sistemas 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.



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. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015
16. Condiciones Generales de Trabajo para el ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos
17. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración
18. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas Informáticos
19. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



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



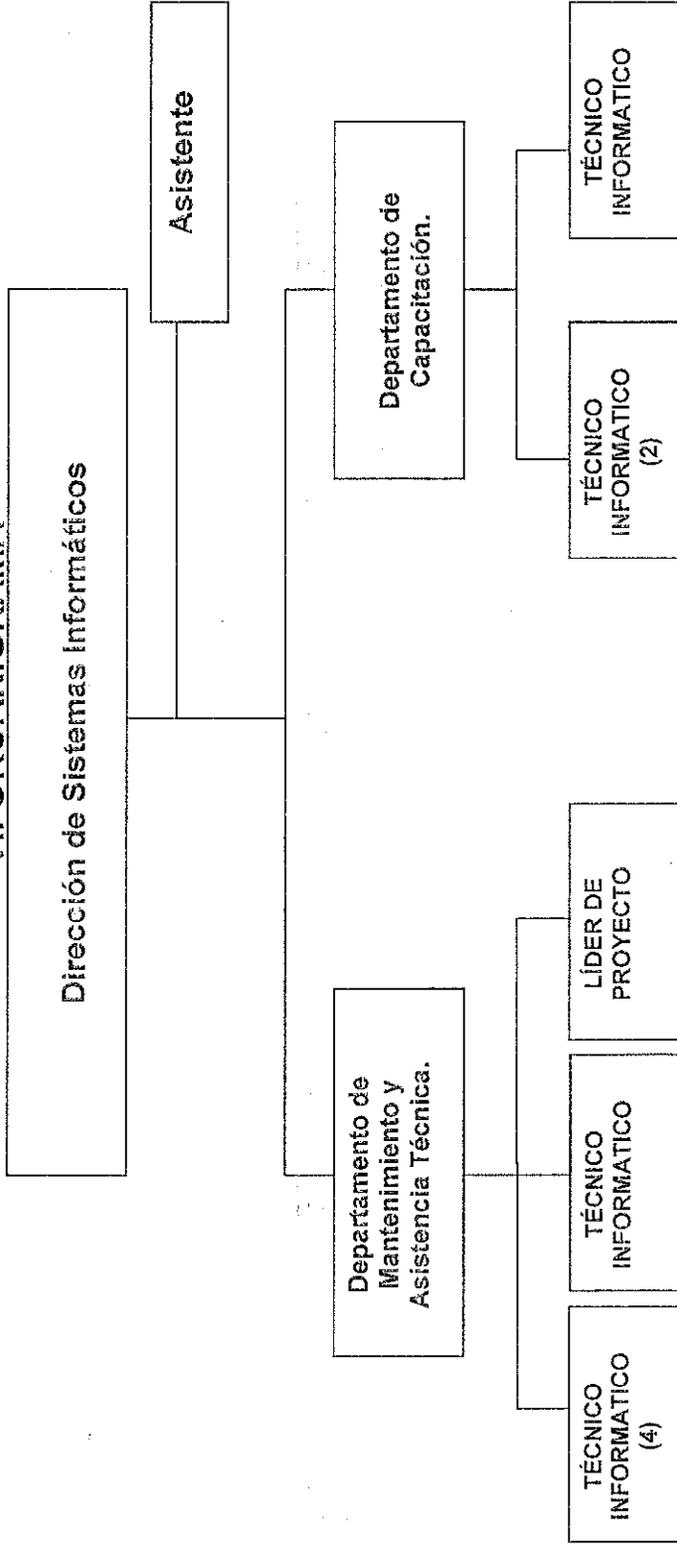
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: DT-SA-DSI-X-I

Revisión: 0

Página 9 de 96

VI. ORGANIGRAMA



ELABORO

JEDZELPEX VILLADA RADILLA
DIRECTORA DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS

REVISO

ROBERTO BODOLLO SOTO TAPIA
DIRECTOR GENERAL DE
INFORMÁTICA Y DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

APROBO

MARÍA DE LA LUZ FERNÁNDEZ LUGO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
15 DE NOVIEMBRE DE 2013



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Sub total	Total
CF02002	DIRECTORA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	VILLADA RADILLA JEDZELEEX	1	
CF03003	ASISTENTE	ENCARNACION NAJERA MARICELA	1	2
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA	JUAREZ AVALOS VICTOR DANIEL	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	CIRIACO MEDINA ERIK	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	FITZ CALDERON VICTOR	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	RENERIA ALVAREZ JOSE ANGEL	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	MORALES DIEGO CESAR AUGUSTO	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	ESTRADA PALESTINA MIGUEL ANGEL	1	
T06015	LÍDER DE PROYECTO	VALDOS ABUNDEZ LUIS	1	7
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACION	BARRERA PEREZ LILIANA	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	FLORES SAAVEDRA PERLA	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	VACANTE	1	
CF03010	TECNICO INFORMATICO	BRAVO DELGADO ERNESTO EMMANUEL	1	4
		TOTAL		13



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Sistemas Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Informática y
Desarrollo Administrativo

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. Coordinar que se lleve a cabo la asignación diaria de órdenes de servicio y que estos 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. Establecer el programa de capacitación para el manejo y aplicación de los sistemas informáticos en coordinación con la Dirección de Capacitación; 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. Coordinar y coadyuvar en la configuración los nuevos equipos de cómputo adquiridos;



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Sistemas Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Informática y
Desarrollo Administrativo

PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Jefe de Departamento de Asistencia Técnica

Jefe de Departamento de Capacitación

FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Coordinar las actividades necesarias para cumplir oportunamente con cada una de las etapas del ciclo de vida de los sistemas;
- IX. Coordinar 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 tarifador 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
- XIV. sistemas que residen en los servidores;
- XV. Coadyuvar en la capacitación del personal del Ayuntamiento, para el buen uso de los recursos informáticos;



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Sistemas Informáticos

JEFE INMEDIATO

Director General de Informática y
Desarrollo Administrativo

PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Jefe de Departamento de Asistencia Técnica

Jefe de Departamento de Capacitación

FUNCIONES PRINCIPALES

- XVI. Llevar a cabo, altas, bajas y cambios de cuentas de usuario de acuerdo a políticas de seguridad establecidas;
- XVII. Planear y organizar la elaboración o actualización del Manual de Organización / Políticas y Procedimientos, de su Unidad Administrativa que corresponda al ejercicio de su función;
- XVIII. Programar y coordinar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, al equipo de cómputo y comunicaciones de las Dependencias del Ayuntamiento;
- XIX. Coordinar y atender los servicios de Red que le sean requeridos por las diversas áreas de la Administración Municipal;
- XX. Coordinar las acciones con el Director General de Informática y Desarrollo Administrativo, sobre las fallas de equipos de cómputo que no tenga solución, de acuerdo a datos registrados en las ordenes de servicio;
- XXI. Formular los Proyectos de Programas de Actividades y Presupuestos Anuales de la Dirección a su cargo;
- XXII. Planear, organizar, dirigir y controlar, en coordinación con el área correspondiente del Ayuntamiento, la elaboración del Manual de organización, Políticas y Procedimientos correspondiente a la dirección a sus cargo, y
- XXIII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Sistemas Informáticos

ESCOLARIDAD

Ing. en Sistemas Computacionales
Lic. en Informática ó 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, inter conectividad y telecomunicaciones
- 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

Área con ventilación y mobiliario acorde a las necesidades

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 Sistemas 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 Sistemas 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

Área con ventilación

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental-Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento y Asistencia Técnica

JEFE INMEDIATO

Directora de Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (4)
Técnico Informático
Líder de Proyecto

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.-Supervisar y dar seguimiento a las evaluaciones técnicas de los equipos de cómputo que se a adquieran;
- II.- Capturar altas, bajas y cambios de cuentas de usuario de acuerdo a los lineamientos indicados por el Director;
- III.- Aplicar y Supervisar la configuración correspondiente de los nuevos equipos de cómputo aduuiridos;
- IV.- Programar y supervisar los servicios preventivos y correctivos de los equipos de cómputo, redes de datos v comunicación de voz de las dependencias del
- V.- Atender vía telefónica o escrita y capturar dentro del sistema de reportes las solicitudes de servicios de los usuarios en: equipo de cómputo, red v sistemas;
- VI.- Supervisar que se lleve a cabo la asignación diaria de órdenes de servicio y que éstos sean atendidos en fecha y hora determinadas por el personal de mantenimiento de red, telefonía y cómputo;



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento y Asistencia Técnica

JEFE INMEDIATO

Directora de Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (4)
Técnico Informático
Líder de Proyecto

FUNCIONES PRINCIPALES

VII.- Coordinar y participar en las actividades de ejecución y cierre de órdenes de servicio de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo, redes de datos y comunicación de voz;

VIII.- Realizar en campo las actividades del respaldo periódico de los sistemas en los servidores del Ayuntamiento;

IX.- Dar soporte telefónico o en sitio de los problemas que se deriven del uso de los sistemas, y

X.- 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

Área con ventilación y mobiliario acorde a las necesidades

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental y Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático (4)

JEFE INMEDIATO

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 a cabo 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 a cabo 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 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

Con ventilación, sin humedad y con las Herramientas necesarias en campo y Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

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 Sistemas 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 conmutadores
- 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 inter conectividad

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Con ventilación, sin humedad y con las Herramientas necesarias en campo y oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Líder de Proyecto

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento y Asistencia Técnica

PERSONAL A SU CARGO

“NINGUNO”

FUNCIONES PRINCIPALES

- XIV. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo de las diferentes dependencias del Ayuntamiento;
- XV. Llevar a cabo la revisión física del equipo de cómputo y comunicación de datos del Ayuntamiento en apoyo a la administración del sistema de inventarios;
- XVI. 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;
- XVII. Revisar diariamente el registro de servicios asignados para atenderlos en fecha y hora determinada por el Jefe inmediato;
- XVIII. 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;
- XIX. Llevar a cabo el diagnóstico y la reparación del equipo en su caso, para aquellos servicios indicados por el Jefe del inmediato;
- XX. Informar al Jefe inmediato cuando la falla de un equipo no tenga solución, así como asentarlos en las órdenes de servicio;
- XXI. Verificar que los equipos de cómputo de nueva adquisición cumplan con las especificaciones determinadas en los formatos de evaluación técnica y funcionalidad;
- XXII. Configurar los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- XXIII. Informar al Director de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- XXIV. Realizar el Stock del material requerido, abasteciendo las necesidades del área;
- XXV. Llevar a cabo el control de las bitácoras de asistencia de los alumnos practicantes y prestadores de servicio social
- XXVI. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Líder 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
- Ínter conectividad y cableado estructurado
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Con ventilación, sin humedad y con las Herramientas necesarias en campo y Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Capacitación

JEFE INMEDIATO

Directora de Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (2)
Técnico Informático

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Coordinar la elaboración y revisar los manuales de sistemas utilizados en la capacitación del personal de las Dependencias de la Administración Pública Municipal;
- II.- Establecer el calendario de capacitaciones en los sistemas informáticos existentes y nuevos desarrollos, en conjunto con la Dirección de Capacitación;
- III.- Dar capacitación de los diversos sistemas informáticos existentes al personal del Ayuntamiento que así lo requiera;
- IV.- Coordinar los trabajos de capacitación para los sistemas de nueva creación en las áreas que se vayan a establecer estos sistemas;
- V.- Brindar asesoría y capacitación necesaria a los usuarios de los sistemas; y
- VI.- Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Capacitación

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

Área con ventilación y mobiliario acorde a las necesidades

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

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 órdenes de servicio de acuerdo a los datos recabados en los formatos correspondientes;
- III. Recepción de equipos de cómputo para su verificación y/o reparación;
- IV. Captura de datos del usuario en el sistema de reportes 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

Área con ventilación y mobiliario acorde a las necesidades

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático (Administrador de usuarios)

JEFE INMEDIATO

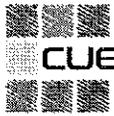
Jefe de Departamento de Capacitación

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realización y recepción de llamadas telefónicas.
- II. Actualizar el sistema de órdenes de servicio de acuerdo a los datos recabados en los formatos correspondientes;
- III. Captura de datos del usuario en el sistema de reportes para la asignación del servicio solicitado
- IV. Atender y dar seguimiento a las solicitudes hasta que concluyan los reportes del día.
- V. Participar en las juntas que se indiquen y en todas las sesiones de capacitación que se requieran.
- VI. Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad al cliente.
- VII. Creación de cuentas de red, correo electrónico, y aplicativos en el directorio activo y bases de datos correspondientes.
- VIII. Llevar una administración y control de los usuarios en el directorio activo y de más sistemas.
- IX. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas por su jefe inmediato.
- X. Realización y recepción de llamadas telefónicas.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático (Administrador de usuarios)

JEFE INMEDIATO

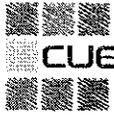
Jefe de Departamento de Capacitación

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Actualizar el sistema de órdenes de servicio de acuerdo a los datos recabados en los formatos correspondientes;
- XII. Captura de datos del usuario en el sistema de reportes para la asignación del servicio solicitado
- XIII. Atender y dar seguimiento a las solicitudes hasta que concluyan los reportes del día.
- XIV. Participar en las juntas que se indiquen y en todas las sesiones de capacitación que se requieran.
- XV. Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad al cliente.
- XVI. Creación de cuentas de red, correo electrónico, y aplicativos en el directorio activo y bases de datos correspondientes.
- XVII. Llevar una administración y control de los usuarios en el directorio activo y de más sistemas.
- XVIII. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas por su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático (Administrador del directorio activo)

ESCOLARIDAD

Técnico en computación o carrera afín

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
- Conocimiento de Active Directory

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área despejada con ventilación e iluminación

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico



IX. POLÍTICAS

GENERALES:

1. Apegarse a los lineamientos marcados en las Políticas internas de la Dirección de Sistemas Informáticos, en equipo de cómputo, red de voz y datos, manuales de capacitación y accesorios.
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 Sistemas 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 Sistemas 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 Sistemas Informáticos, a las extensiones 5555, 5317 y 5318 al tiempo de asignarle un número de servicio para su seguimiento.
8. Todo servicio requerido por el usuario deberá realizarse mediante un levantamiento de orden de servicio. 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 Informática y Desarrollo Administrativo.
 - Entre otros.
9. No se consideran servicios registrados, aquellos, que los usuarios comenten a los Técnicos y no les asignen un número de servicio.
10. Todo equipo de cómputo y comunicaciones que requiera salir de la Dirección de Sistemas 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 Sistemas 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 Sistemas Informáticos, el Calendario de Mantenimientos Preventivos a equipos de cómputo y comunicaciones, así como hacer extensivo el comunicado hacia las dependencias.
13. No se consideran equipos de cómputo: fotocopadoras, máquinas de escribir de cualquier tipo, calculadoras y aquellos de uso general en oficinas.
14. El personal técnico deberá entregar diariamente los reportes atendidos en la recepción de 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 ésta 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 acceso a los servicios de la misma, únicamente a usuarios autorizados ya sean locales o remotos.



4. Todos los servicios de la red, deberán tener requerimientos de conexión como la identificación y autenticación del usuario (usuario y contraseña).
5. 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.
6. 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.
7. Es responsabilidad de la Dirección de Sistemas 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, enviado a la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo 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.

Integridad de la Información

11. 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 intransferibles.
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 Sistemas 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 (por ejemplo Modems), que no sea la infraestructura de cómputo y comunicaciones. 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 Sistemas Informáticos.
21. El software de comunicación a INTERNET será proporcionado y configurado a través de los enlaces correspondientes de la Dirección de Servicios Informáticos, por lo tanto el software de comunicación a INTERNET ajeno al proporcionado por la instancia anteriormente mencionada, deberá retirarse de los equipos en los que estuviese instalado..
22. 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.



23. 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.
24. El uso indebido de las cuentas será atribuible absolutamente al propietario.
25. Deberá comunicarse a la Dirección de Sistemas Informáticos cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo que se observe

CORREO ELECTRÓNICO:

De su utilización.

26. 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.
27. La Dirección de Sistemas Informáticos es responsable de controlar y administrar el servicio de correo electrónico.
28. 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.
29. 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.
30. Solo se asignará una cuenta por usuario, misma que conservará las características de nomenclatura ya establecidas para los usuarios de la Red del Municipio.
31. 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 transferencia o préstamo de cuentas de acceso a red, por lo tanto se deberá informar las bajas de personal a la Dirección de Sistemas Informáticos de forma inmediata para actualizar la base de datos correspondiente.

Responsabilidad del usuario

32. 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.
33. Cada clave de usuario deberá contar con una contraseña de acceso personalizada.
34. 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.
35. 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

36. El Servicio de Correo Electrónico, deberá usarse exclusivamente para fines de carácter laboral.
37. 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
38. No está permitido borrar, examinar, copiar o modificar mensajes, carpetas, archivos o datos pertenecientes a otros usuarios que no hayan autorizado semejantes privilegios.
39. 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.
40. 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.
41. 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.



TELEFONÍA:

EQUIPAMIENTO TELEFÓNICO INSTALADO:

42. Todos los aparatos telefónicos digitales y analógicos instalados por ésta dirección deberán permanecer en el lugar que les fue asignado y en el caso de reubicación sólo el personal de ésta dirección está autorizado.
43. El Técnico de Telefonía es responsable del mantenimiento y programación del Conmutador Principal así como de los cambios tanto a nivel lógico como físico para mantener actualizada la memoria técnica de la Red de Voz Municipal
44. 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

45. 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 Secretaria de Administración.

Resguardos

46. 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:

47. La Dirección de Sistemas Informáticos es la responsable del mantenimiento, instalación y/o supervisión del Tarificador, 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

48. 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.
49. 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 Sistemas Informáticos.



50. En el caso de que los Códigos de Autorización Telefónica (Claves) sean para personal con puestos administrativos diferentes a los autorizados, deberán ser solicitados por la Secretarías correspondientes y acompañadas de su justificación.
51. La Dirección de Sistemas Informáticos supervisa y administra los Códigos de Autorización Telefónica (Claves).
52. Para la creación de un Código de Autorización Telefónica (Claves) se debe utilizar nombre completo del funcionario con letra alta y baja para cada Código y asignarlo a la unidad administrativa, así como asociarlo con extensión telefónica que pertenece.

Confidencialidad

53. El Código de Autorización Telefónica (Clave) es absolutamente personal e intransferible y el titular de la misma será responsable de su uso, el cambio es periódico y aplica cada 3 meses y/o a solicitud del usuario.
54. Para el caso de bajas de personal no será válido la transferencia o préstamo de Códigos de Autorización Telefónica (Claves), por lo tanto, la Dirección de Nóminas deberá entregar periódicamente a la Dirección de Sistemas Informáticos las bajas de personal para su actualización correspondiente.
55. Se podrá asignar solo un Código de Autorización Telefónica (Claves) por usuario, en caso contrario se podrán solicitar la autorización correspondiente a la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, más de un Código de Autorización, esto vía memorándum firmado por el titular del área y debidamente detallada la justificación de esta solicitud. Las claves asignadas son estrictamente personales e intransferibles.

PRESUPUESTO TELEFÓNICO

56. El seguimiento y bloqueo de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) antes de fin de mes por sobregiro de su presupuesto será responsabilidad de la Dirección de Sistemas Informáticos y sólo se incrementará con la autorización previa de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo con el memorándum correspondiente.
57. Los incrementos al presupuesto telefónico temporales y/o fijos sólo se harán previa autorización de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo con el memorándum correspondiente.
58. Los aparatos telefónicos que se instalaron a través de esta Dirección deberán permanecer en el lugar que les fue asignado y nadie excepto el personal de ésta dirección podrá reubicarlos, con justificación correspondiente por escrito.



Conectividad

59. 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

60. Cualquier cambio, corrección, o ampliación en el cableado estructurado del Ayuntamiento deberá ser antes aprobado por la Dirección de Sistemas Informáticos.

Servicio

61. 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 Secretaria de Administración.

Inventarios

62. Los inventarios de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos debe realizarlos 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 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 Secretaría de Administración

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, la revisión del procedimiento.

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

Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Sistemas 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:

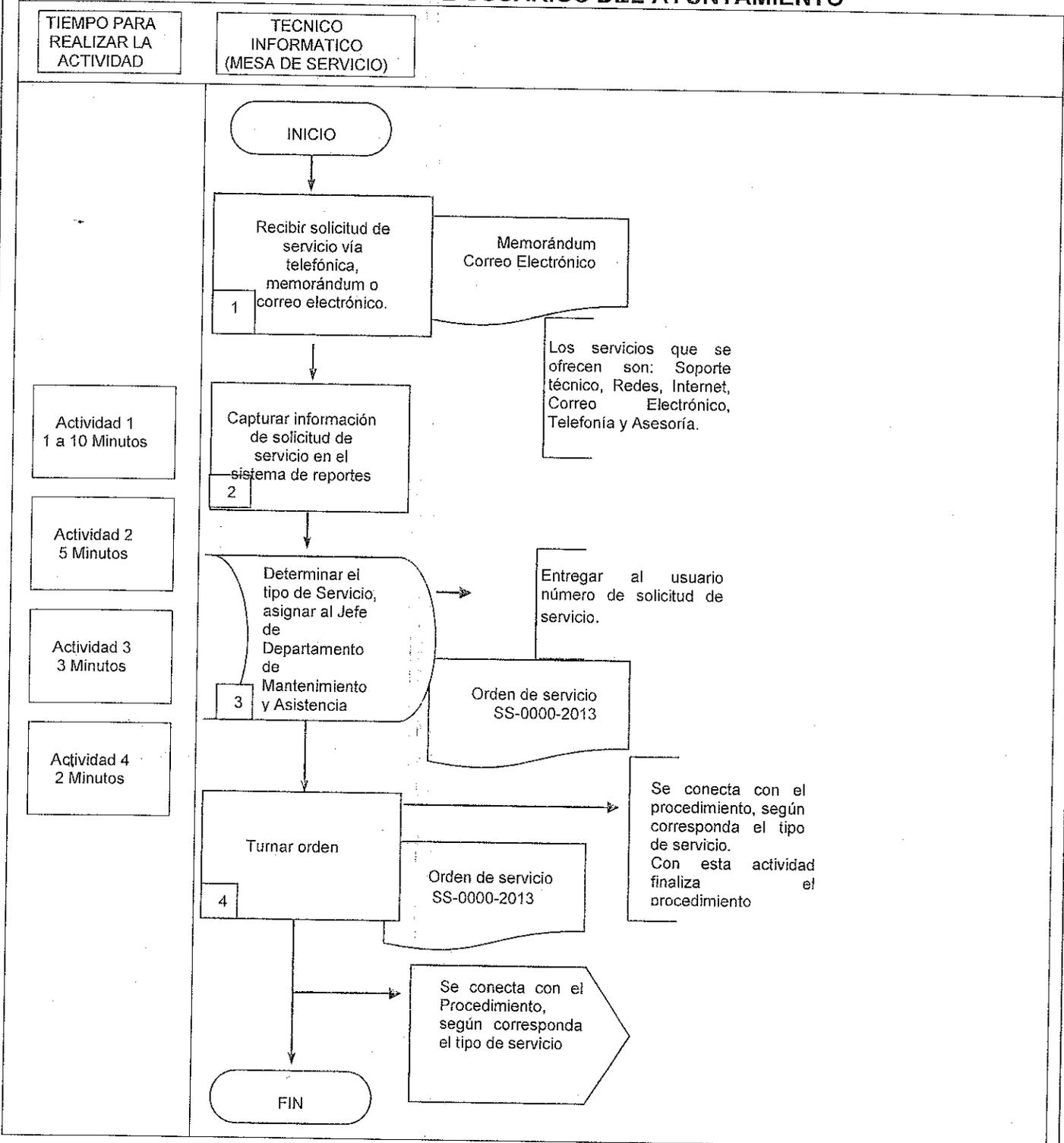
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



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





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) (TMS)	Recibir solicitud de servicio vía telefónica, memorándum o correo electrónico. Nota: Los servicios que se ofrecen son: Soporte técnico, Redes, Sistemas, Telefonía y Capacitación y Asesoría. 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
2	(TI-MS)	Capturar información de solicitud de servicio en el sistema de reportes	Solicitud de Servicios SS-0000-2013
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 SS-0000-2013
4	(TI-MS)	Turnar orden. Nota: Se conecta con el Procedimiento, según corresponda el tipo de servicio	Solicitud de Servicios SS-0000-2013



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

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 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 Secretaría de Administración

4.- **Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Secretaria de Administración autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Sistemas 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 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:

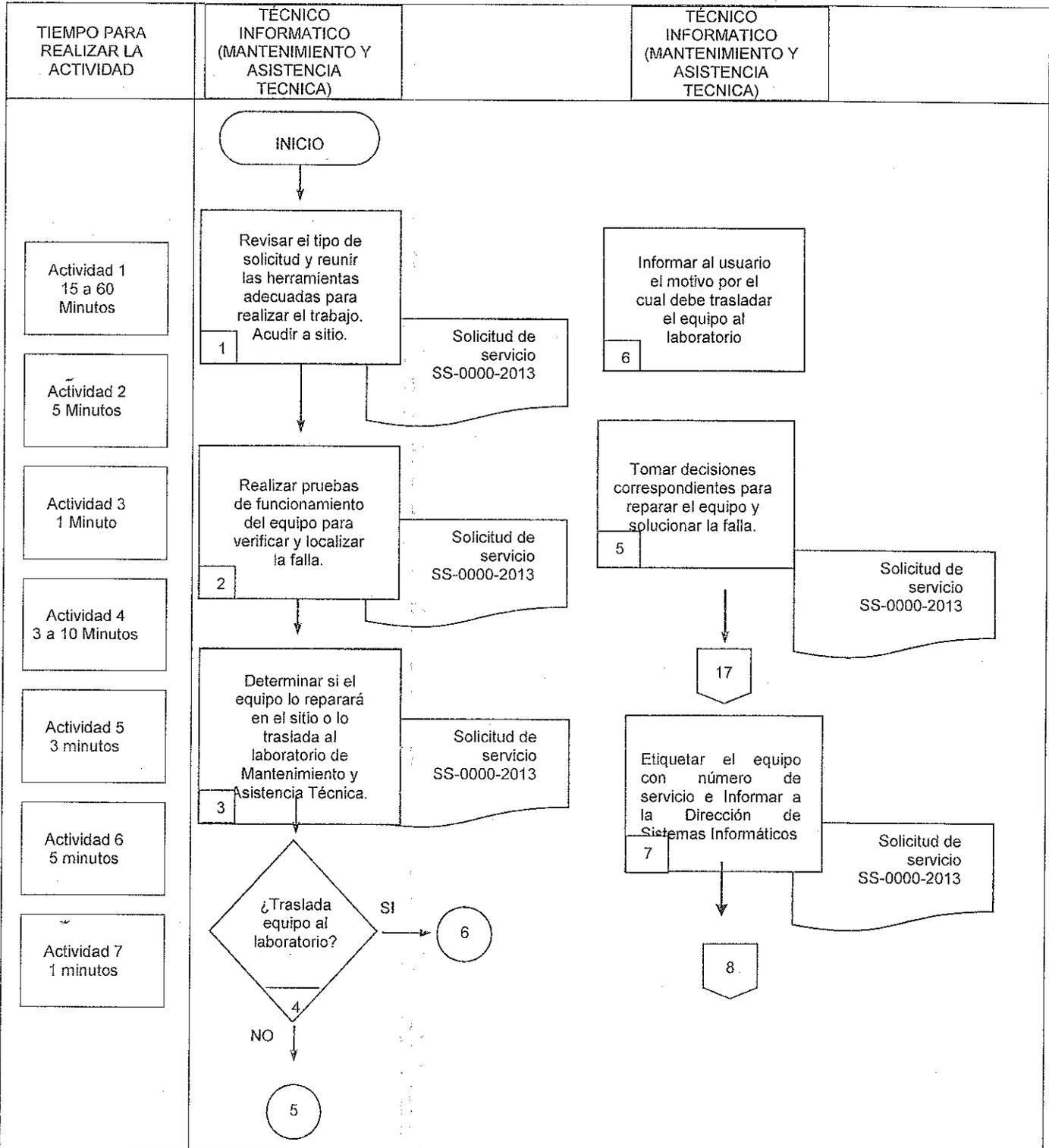
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

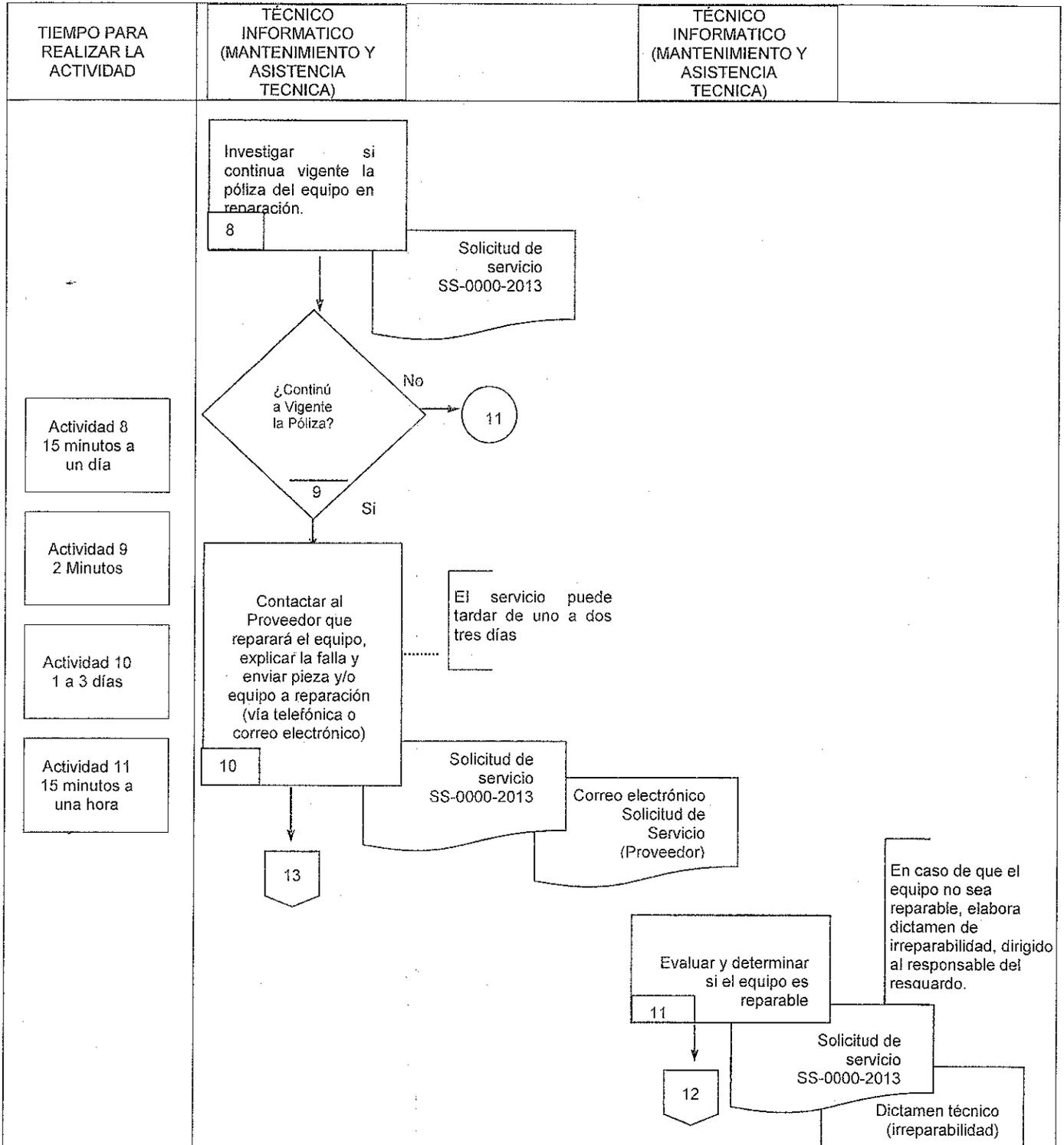


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS





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





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

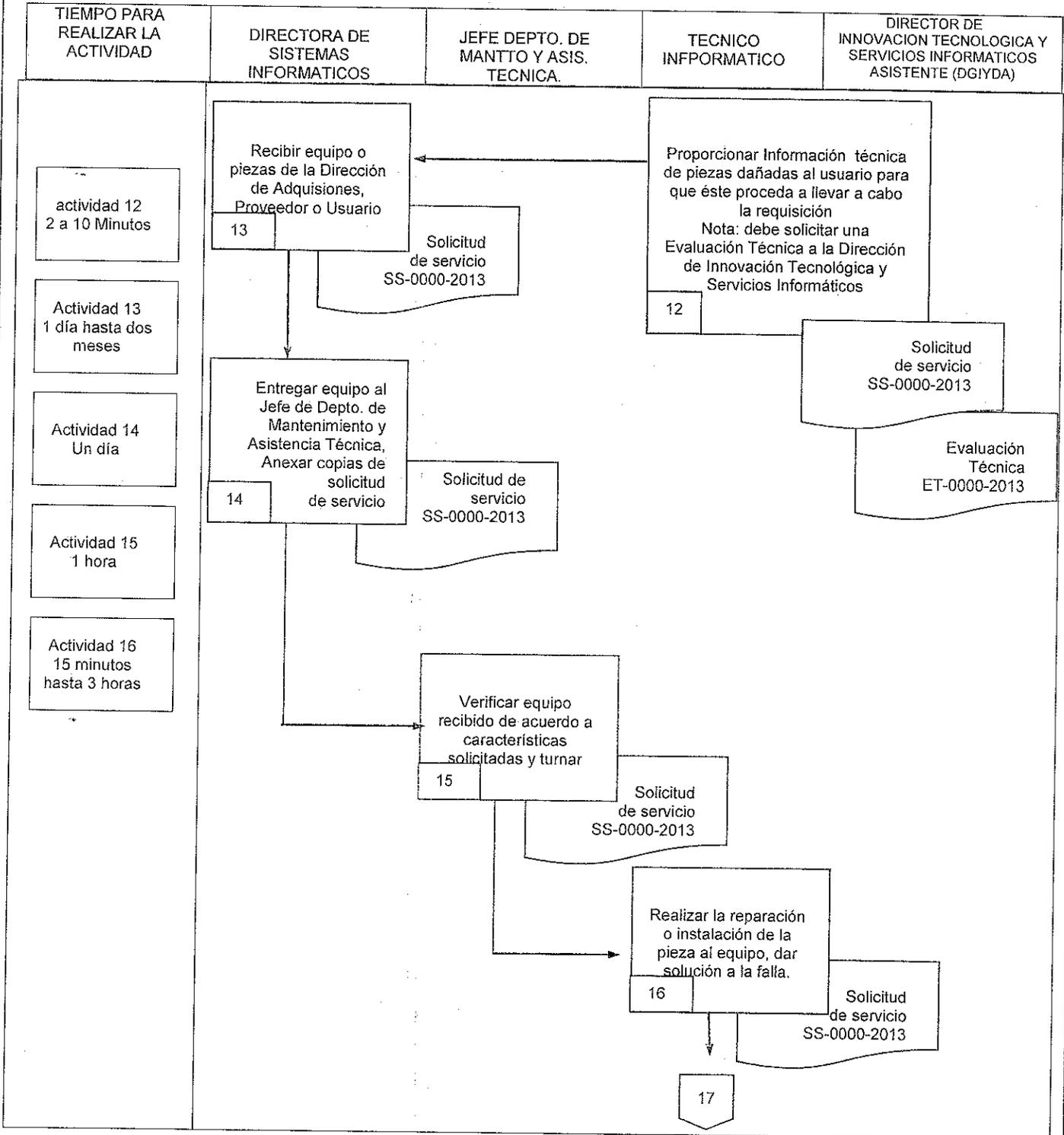
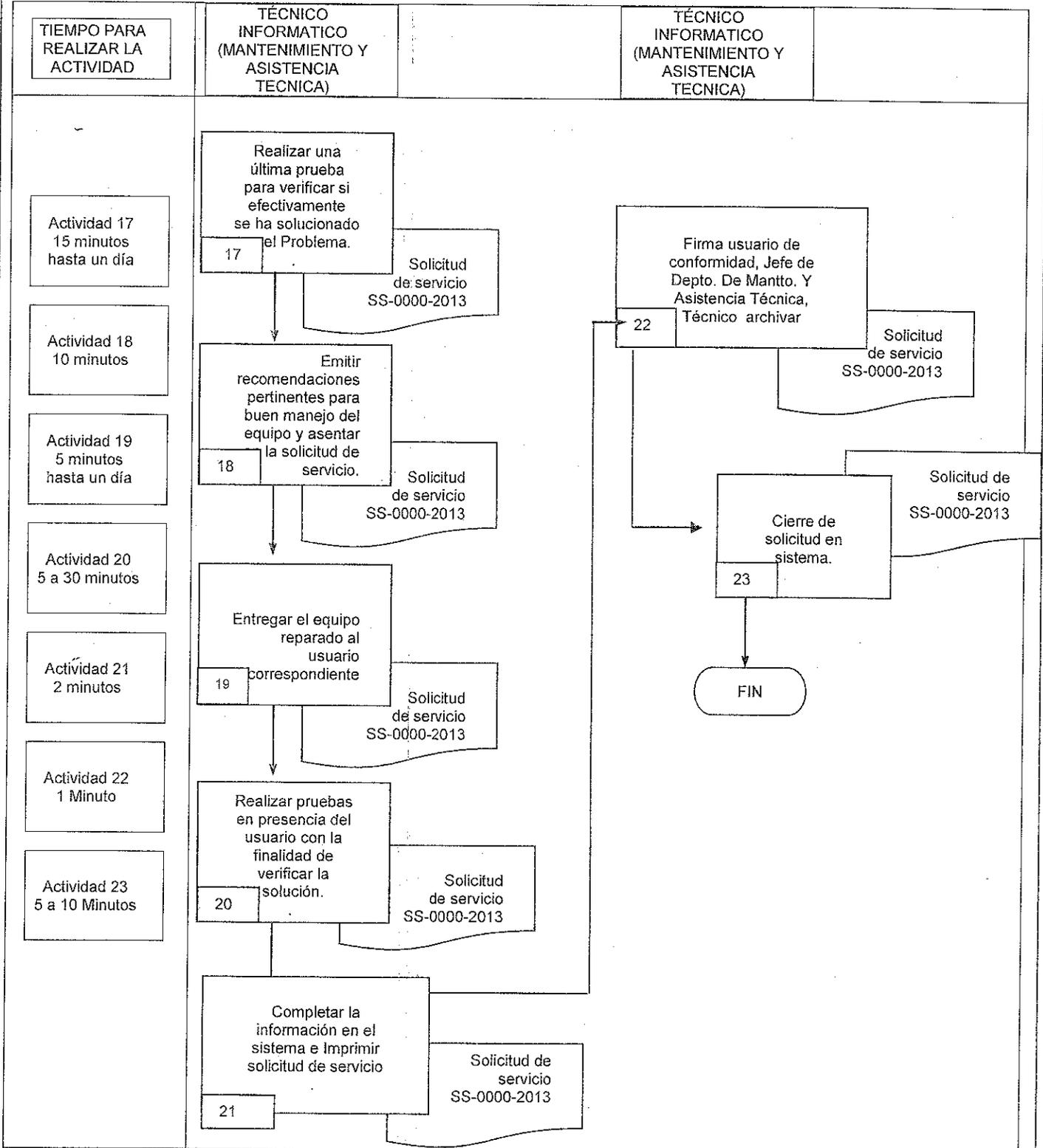




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnico Informático (Mantenimiento y Asistencia Técnica) (TIMAT)	Revisa el tipo de solicitud con el fin de reunir las herramientas adecuadas para realizar el trabajo y acude al sitio.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
2	TI-MAT	Realiza pruebas de funcionamiento al equipo reportado para verificar y localizar la falla.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
3	TI-MAT	Determinar si el equipo lo reparará en el sitio o lo traslada al laboratorio de Mantenimiento y Asistencia Técnica.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
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. Se conecta con la actividad 17	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
6	TI-MAT	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 Sistemas Informáticos	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
8	TI-MAT	Investigar si continua vigente la póliza del equipo en reparación.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
9	TI-MAT	¿Continúa vigente la póliza? Si, Se conecta con la actividad 10 No, Se conecta con la actividad 11	



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>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p> <p>Solicitud de Servicio (Proveedor)</p>
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>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p>
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>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p> <p>Evaluación Técnica ET-0000-2013</p>
13	Director de Sistemas 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 Sistemas Informáticos.</p>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p>
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>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p> <p>Solicitud de Servicio (Proveedor)</p>
15	Jefe de Departamento de Mantenimiento Y Asistencia Técnica (JDMAT)	<p>Verifica el equipo recibido de acuerdo a las características solicitadas y turna.</p>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p>
16	TI-MAT	<p>Realiza la instalación del equipo o pieza y da solución a la falla</p>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p>
17	TI-MAT	<p>Realiza una última prueba para verificar que efectivamente se ha solucionado el problema.</p>	<p>Solicitud de Servicio SS-0000-2013</p>



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 SS-0000-2013
19	TI-MAT	Entregar el equipo reparado al usuario correspondiente.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
20	TI-MAT	Realiza pruebas en presencia del usuario con la finalidad de que verifique que el problema ha sido solucionado.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
21	TI-MAT	Completar la información en el sistema e Imprimir solicitud de servicio	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
22	TI-MAT Usuario	Firma usuario de conformidad, Jefe de Depto. De Mantto. Y Asistencia Técnica, Técnico archivar	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
23	TI-MAT Usuario	Cierre de solicitud	Solicitud de Servicio SS-0000-2013



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

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud de Servicio	Técnico Informático	Indefinido
2	Evaluación Técnica	Asistente (DGIYDA)	Indefinido
3	Dictamen Técnico (Irreparabilidad)	Técnico Informático	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Correo Electrónico	s/c



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

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 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 Secretaría de Administración.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Sistemas 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:

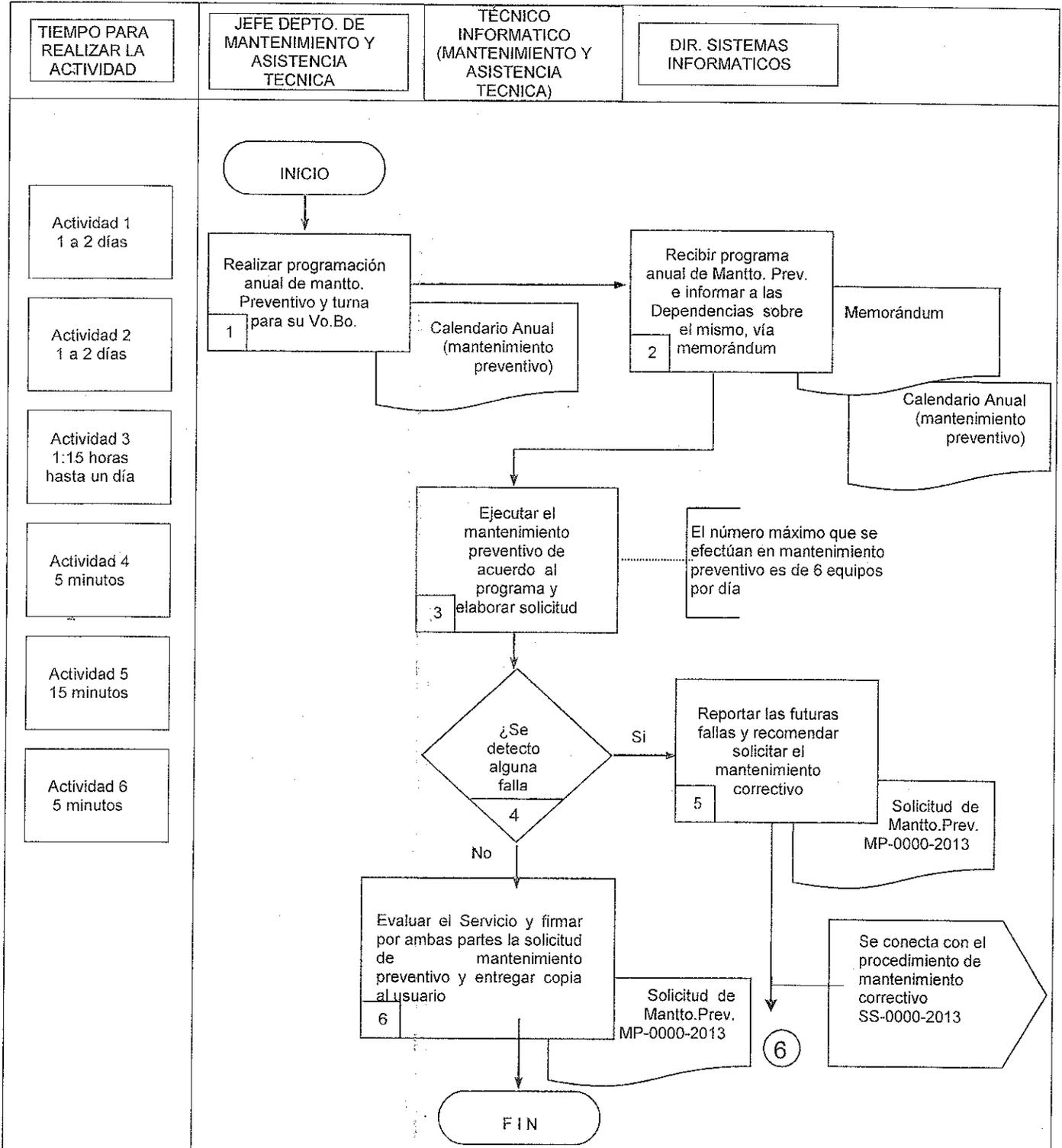
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO Y PERIFERICOS





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

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 Sistemas 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? Sí: 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-0000-2013 Procedimiento de Mantto. Correctivo SS-0000-2013
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-0000-2013



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Calendario Anual de Mantenimiento Preventivo	s/c
2	Memorándum	s/c



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN 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 Sistemas Informáticos

3.-Referencia:

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

4.-Responsabilidad: Es responsabilidad de la Secretaria de Administración autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Sistemas 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 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



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

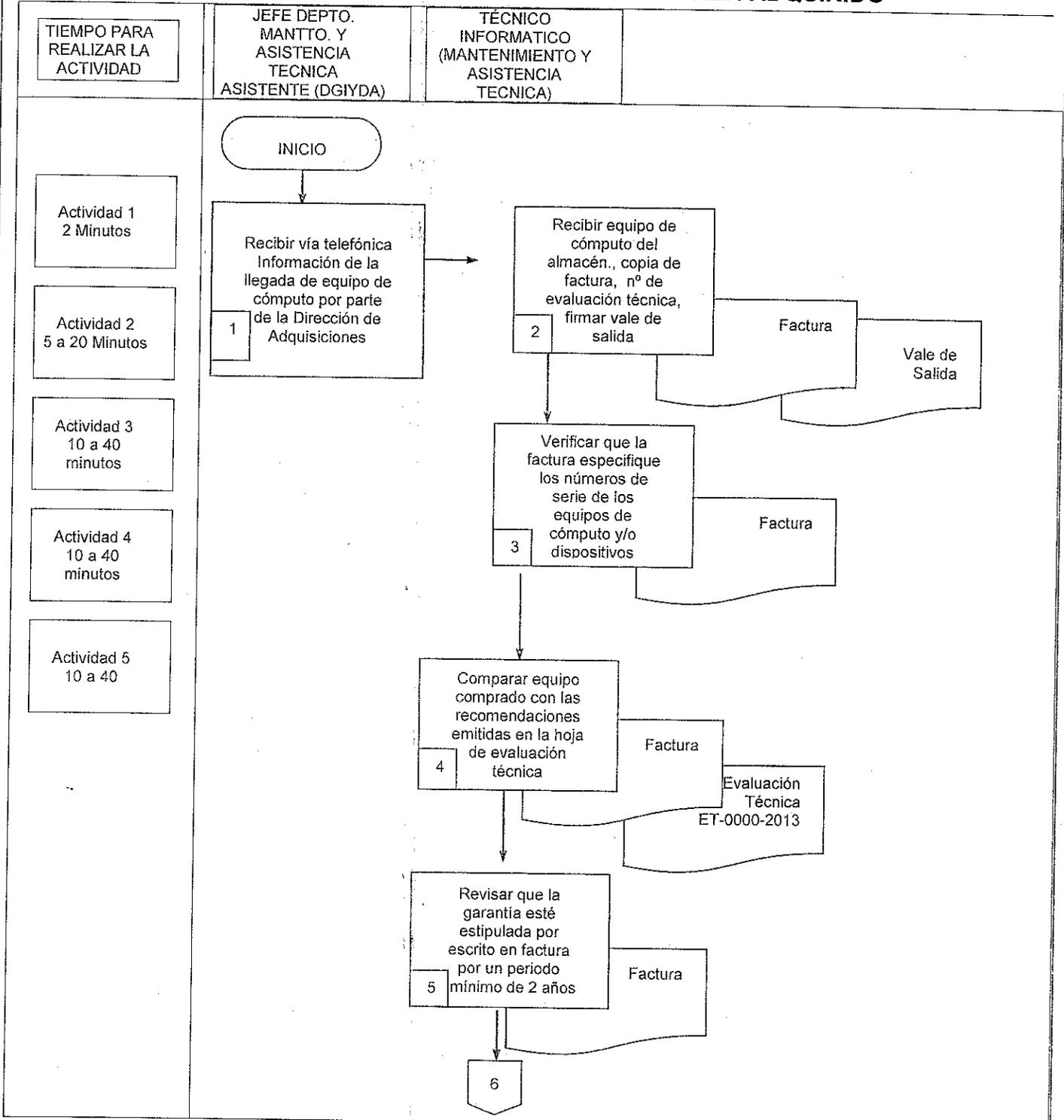
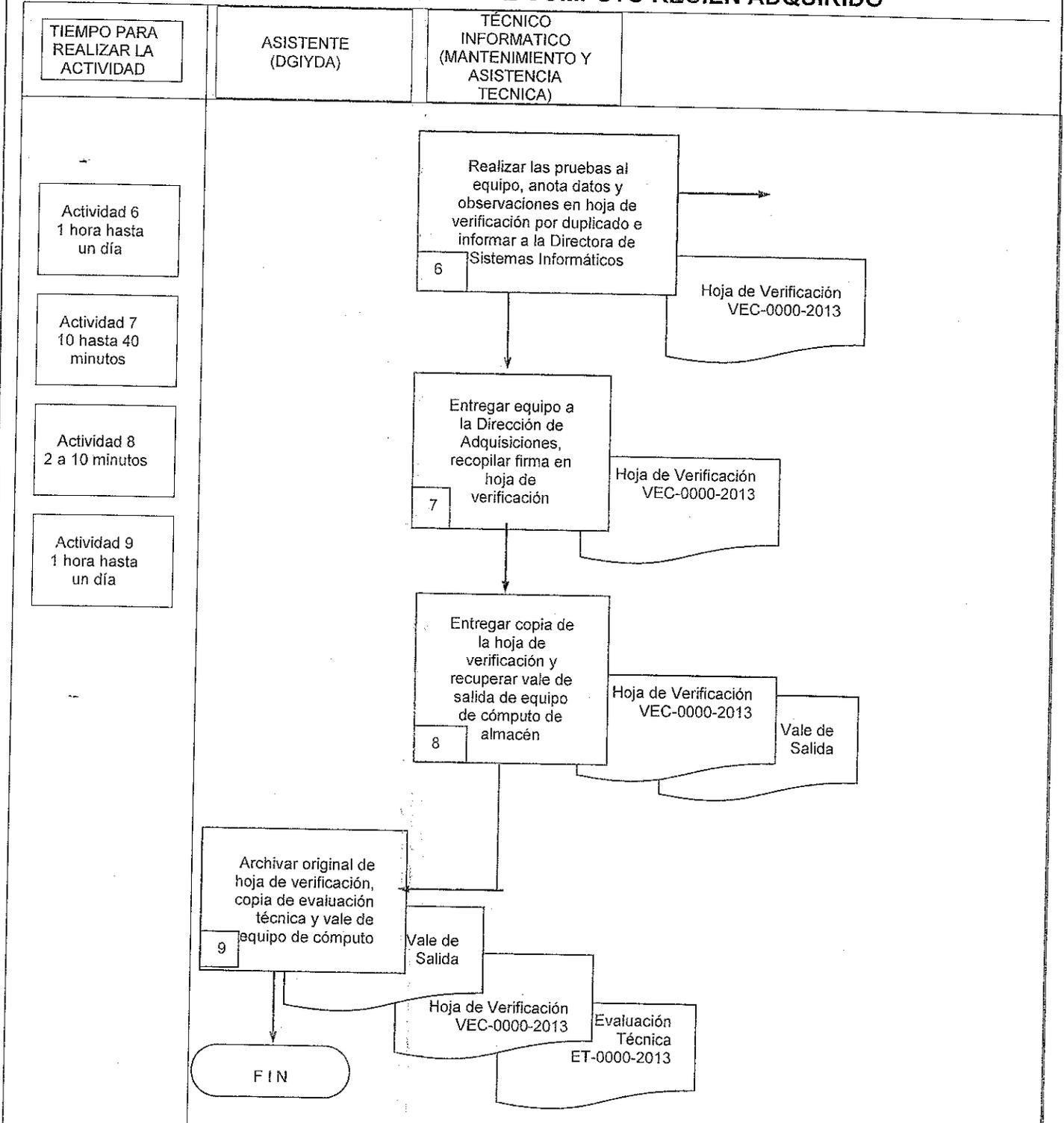




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN ADQUIRIDO

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A-DGIYDA) 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 INFORMÁTICO (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-0000-2013
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.	Copia de Factura
6	TI-MAT	Realiza las pruebas al equipo y anotar los datos y observaciones pertinentes en la hoja de verificación por duplicado. Nota: Se checa 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 Sistemas Informáticos.	Hoja de verificación VEC-0000-2013



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN ADQUIRIDO

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	TI-MAT	Entrega equipo de cómputo al área correspondiente.	Hoja de verificación VEC-0000-2013
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-0000-2013 Vale de salida ¹
9	TI-MAT Asistente (DGIYDA)	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-0000-2013 Evaluación Técnica VEC-0000-2013 Vale de salida



**PROCEDIMIENTO DE
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN ADQUIRIDO**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Hoja de verificación	Técnico Informático	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Evaluación Técnica	ET-0000-2013
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 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 Secretaría de Administración

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, la revisión del procedimiento.

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

Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Sistemas 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:

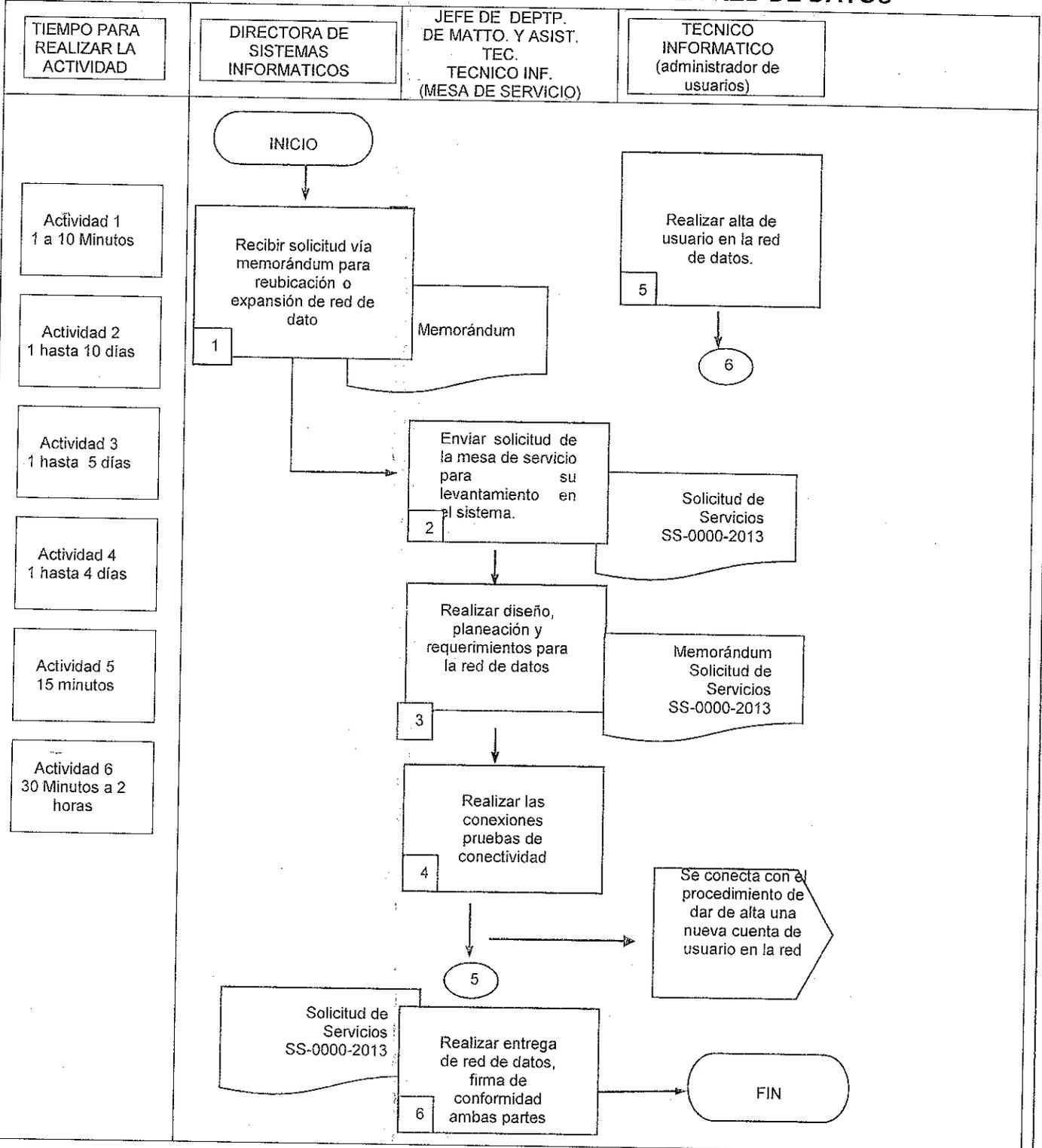
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



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





**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 Sistemas Informáticos (DSI)	Recibir solicitud vía memorándum para reubicación o expansión de red de datos. Nota: Validar se cuente con material necesario en el área para la expansión de la red de datos. Sí: continuar con el procedimiento normal. No: 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 SS-0000-2013
3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MATTO. Y ASISTENCIA TECNICA (JDMAT) TECNICO INFORMATICO (MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA) TI-MAT	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. Nota: entregar por medio de un memorándum requerimientos para la ampliación o modificación de la red de datos.	Memorándum Solicitud de Servicio SS-0000-2013
3	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.	
5	TECNICO INFORMATICO (ADMINISTRADOR DE USUARIOS)	Se conecta con el procedimiento de dar de alta una nueva cuenta de usuario en la red. Se dan de alta a los usuarios en la red de datos municipal.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	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 SS-0000-2013



**PROCEDIMIENTO DE
 AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS
 REGISTRO DE CALIDAD**

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Memorándum	s/c



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 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 Secretaría de Administración

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, la revisión del procedimiento.

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

Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Sistemas 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:

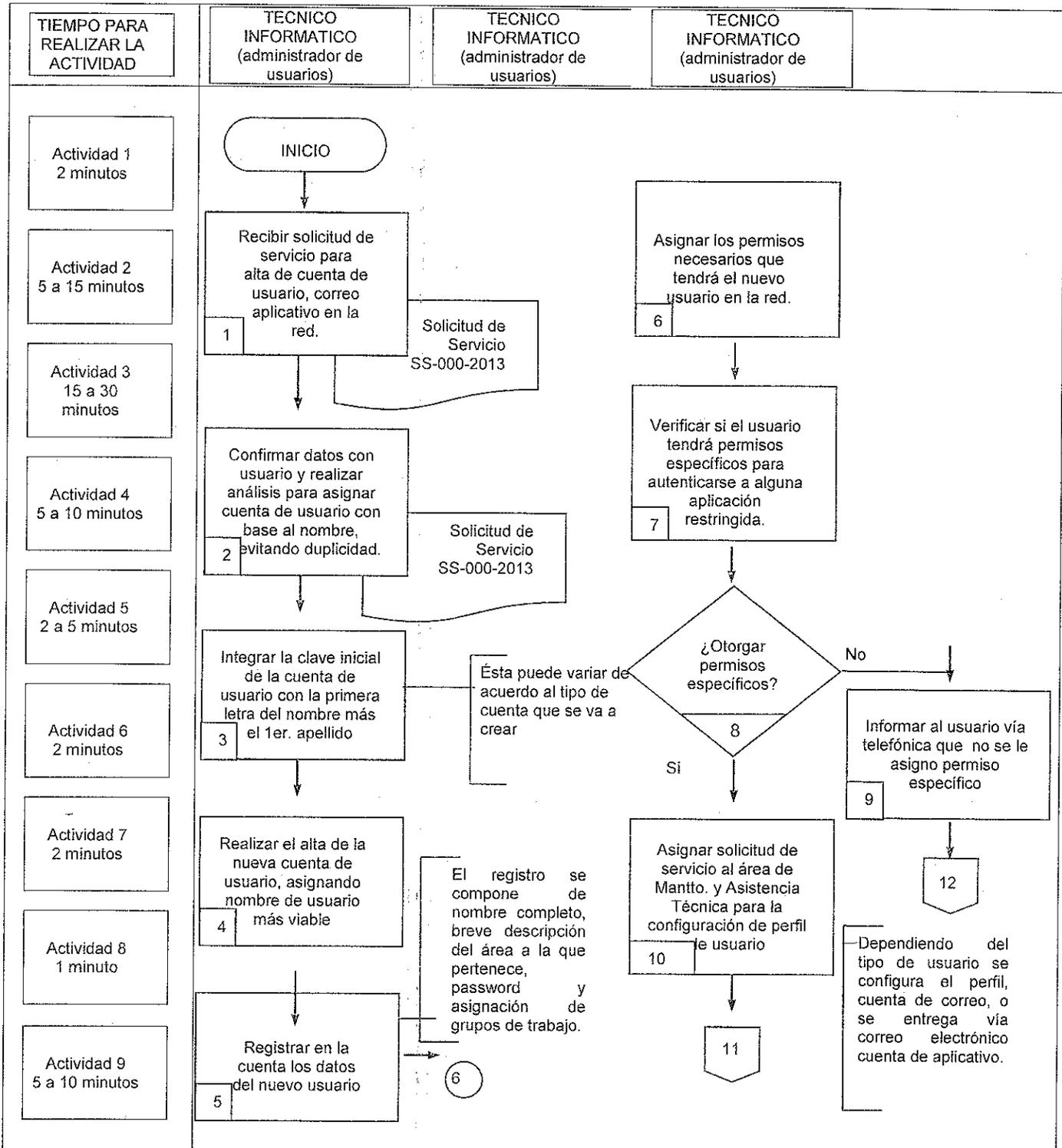
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexo

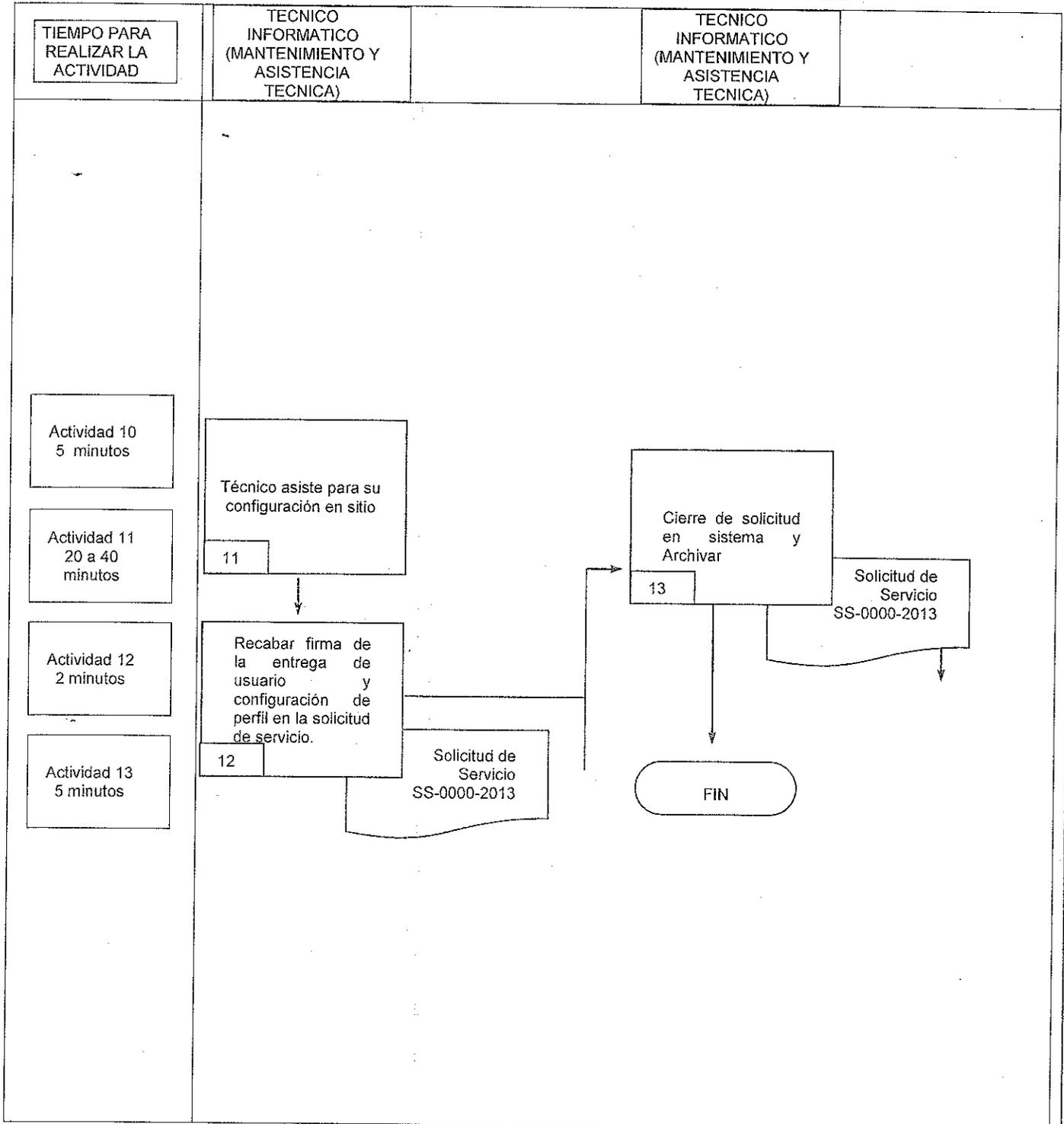


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED





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





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	TECNICO INFORMATICO (administrador de usuarios) TI-AU	Recibir solicitud de servicio para alta de cuenta de usuario, correo aplicativo en la red.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
2	TI-AU	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 SS-0000-2013
3	TI-AU	<p>Integra la clave de la cuenta de usuario de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La primera letra del nombre más el apellido paterno. <p>Si existe duplicidad se siguen los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma las tres primeras letras del nombre más el apellido paterno o en su caso • Más de tres letras del nombre más el apellido paterno. • Diferentes letras del nombre más el apellido paterno y se asigna un número consecutivo. <p>Nota: Ésta puede variar de acuerdo al tipo de cuenta que se va a crear</p>	
4	TI-AU	Realiza el alta de la nueva cuenta del usuario en la red, asignando el nombre de usuario más viable.	
5	TI-AU	<p>Registra en la cuenta, los datos del nuevo usuario.</p> <p>Nota: El registro se compone de nombre completo, breve descripción del área a la que pertenece, password y asignación de grupos de trabajo.</p>	
6	TI-AU	Asigna los permisos necesarios que tendrá el nuevo usuario en la red.	
7	TI-AU	Verifica si el usuario tendrá permisos específicos para acceder a alguna aplicación restringida.	



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

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	TI-AU	¿Se otorgan permisos específicos al usuario? NO. Ir a la actividad 9 Sí. Ir a la actividad 10	
9	TI-AU	Informa al usuario vía telefónica que no se le asignó el permiso específico. se conecta con actividad 12	
10	TI-AU	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 SS-0000-2013
13	TI-MAT	Cierre de solicitud en sistema y Archivar Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013



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

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



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA

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 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 Secretaría de Administración.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, la revisión del procedimiento.

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

Es responsabilidad del personal que conforma la Dirección de Sistemas 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.

Conmutador: 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. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registros de Calidad Y Anexo.



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

TECNICO
INFORMATICO
(Telefonía)

TECNICO
INFORMATICO
(Telefonía)

Actividad 1
2 minutos
hasta 2 horas

Actividad 2
10 minutos
hasta 3 horas

Actividad 3
15 a 30
minutos

Actividad 4
20 minutos

Actividad 5
2 minutos

INICIO

Solicitud de
Servicio
SS-0000-2013

1
Revisar en
sitio y
determinar
la falla

Posibles fallas en:
Aparato telefónico
Roseta
Conmutador
Red Local
Proveedor

2
Realizar pruebas
necesarias para
restablecer el servicio

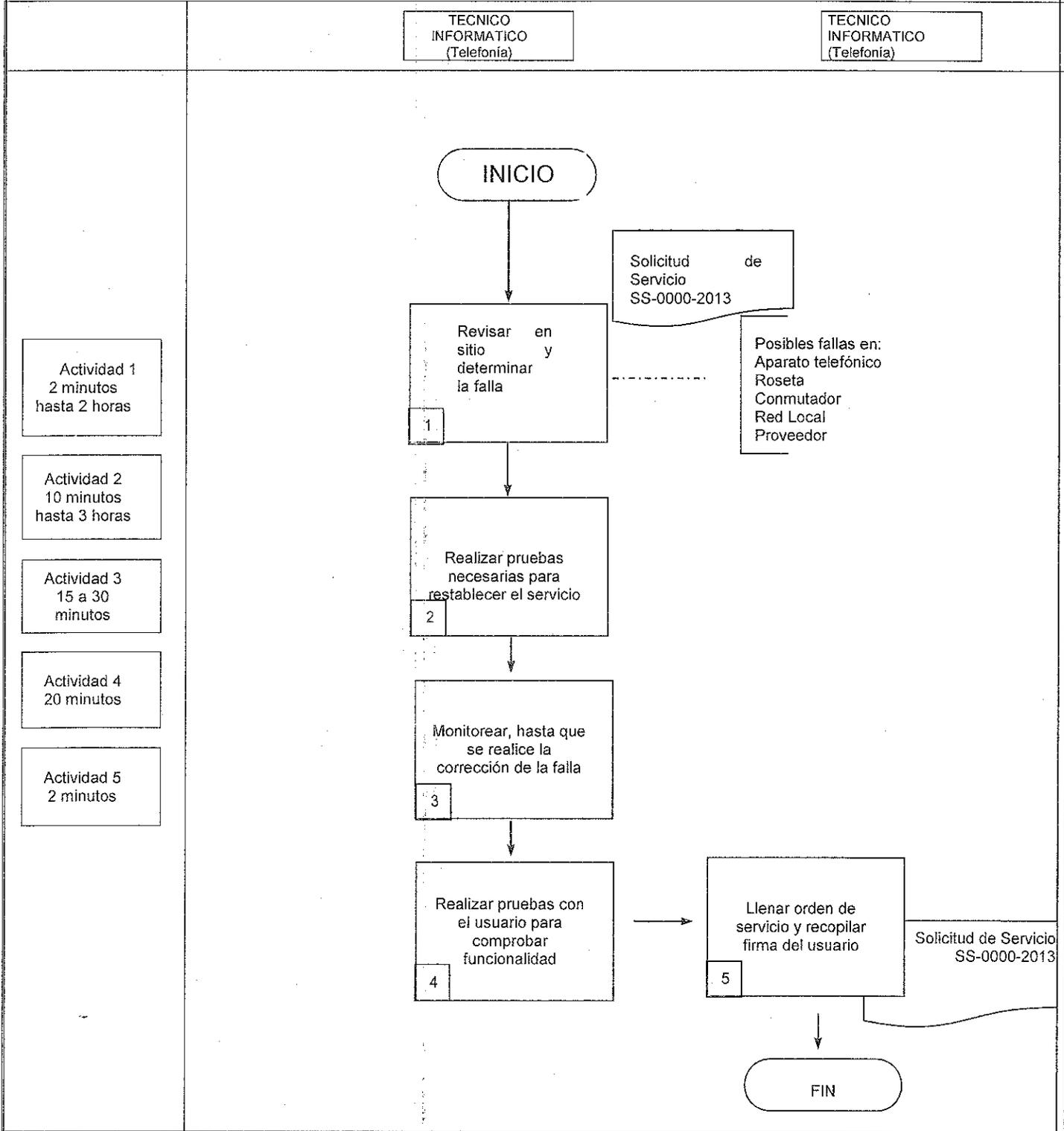
3
Monitorear, hasta que
se realice la
corrección de la falla

4
Realizar pruebas con
el usuario para
comprobar
funcionalidad

5
Llenar orden de
servicio y recopilar
firma del usuario

Solicitud de Servicio
SS-0000-2013

FIN





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Viene del procedimiento de atención de solicitudes de servicios	
1	Técnico Informático (telefonía) TI-T	Acude al área Revisar en sitio y determinar la falla Nota: Posibles fallas en: Aparato telefónico Roseta Conmutador Red Local	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
2	TI-T	Realizar pruebas necesarias para restablecer el servicio Nota: Las pruebas pueden ser: Revisar y determinar si es el aparato telefónico Revisar la conexión y el estado de la roseta Revisar y determinar el funcionamiento de la red local (1.- Cambiar el puente si se encuentra dañado, 2.- Cambiar el par del cable dañado). Revisar el conmutador y la tarjeta de extensiones Resteo de Conmutador Verificar la conexión de acometida de Telmex	
3	TI-T	Monitorear, hasta que se realice la corrección de la falla	
4	TI-T	Realizar pruebas con el usuario para comprobar funcionalidad	
5	TI-T	Llenar orden de servicio y recopilar firma del usuario, cierre de solicitud en sistema.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013



**PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA
REGISTRO DE CALIDAD**

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave



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 todas las dependencias y/o áreas administrativas del Municipio de Cuernavaca que no forman parte de la Red de Voz Conmutada.

3.- Referencia:

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

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaría de Administración, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, la revisión del procedimiento.

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

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

5.- Definiciones:

Línea Directa conectada a:

Aparato Telefónico tipo secretaria: 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 "secretaria".

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.



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

Protectoladas: Equipo restrictor de llamadas telefónicas que no permiten las salidas de llamadas no autorizadas.

Protectores de Líneas: Dispositivo que permite la protección de descargas eléctricas en las líneas telefónicas respecto a otros aparatos que están directamente conectados (aparatos telefónicos, módems, etc.).

Conmutador: Dispositivo de control de flujo de llamadas en una red local de voz.

No Break y/o UPS: Fuentes de alimentación eléctrica ininterrumpida.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo
- 6.2. Descripción de actividades.
- 6.3 Registros de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS

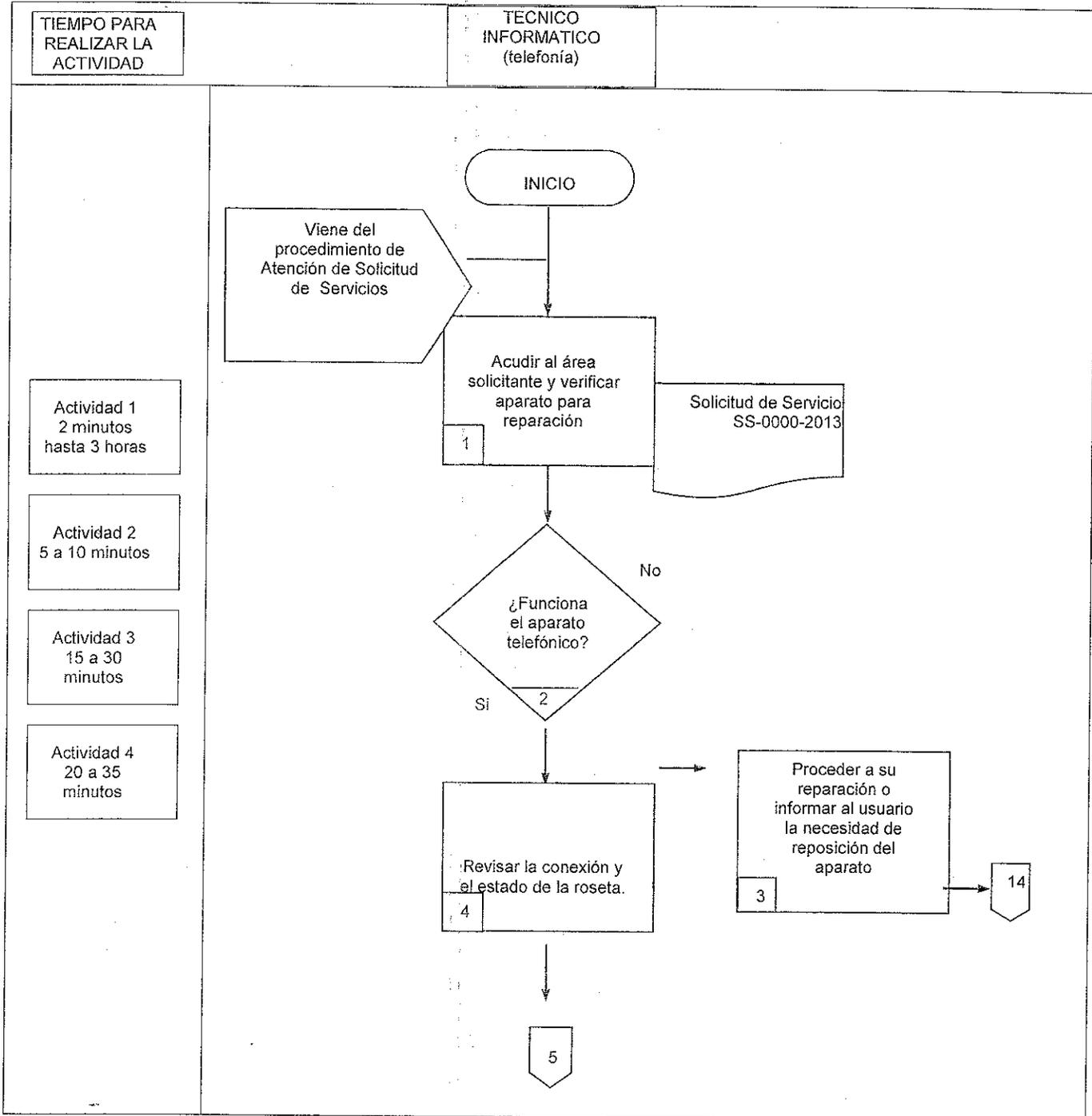




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS

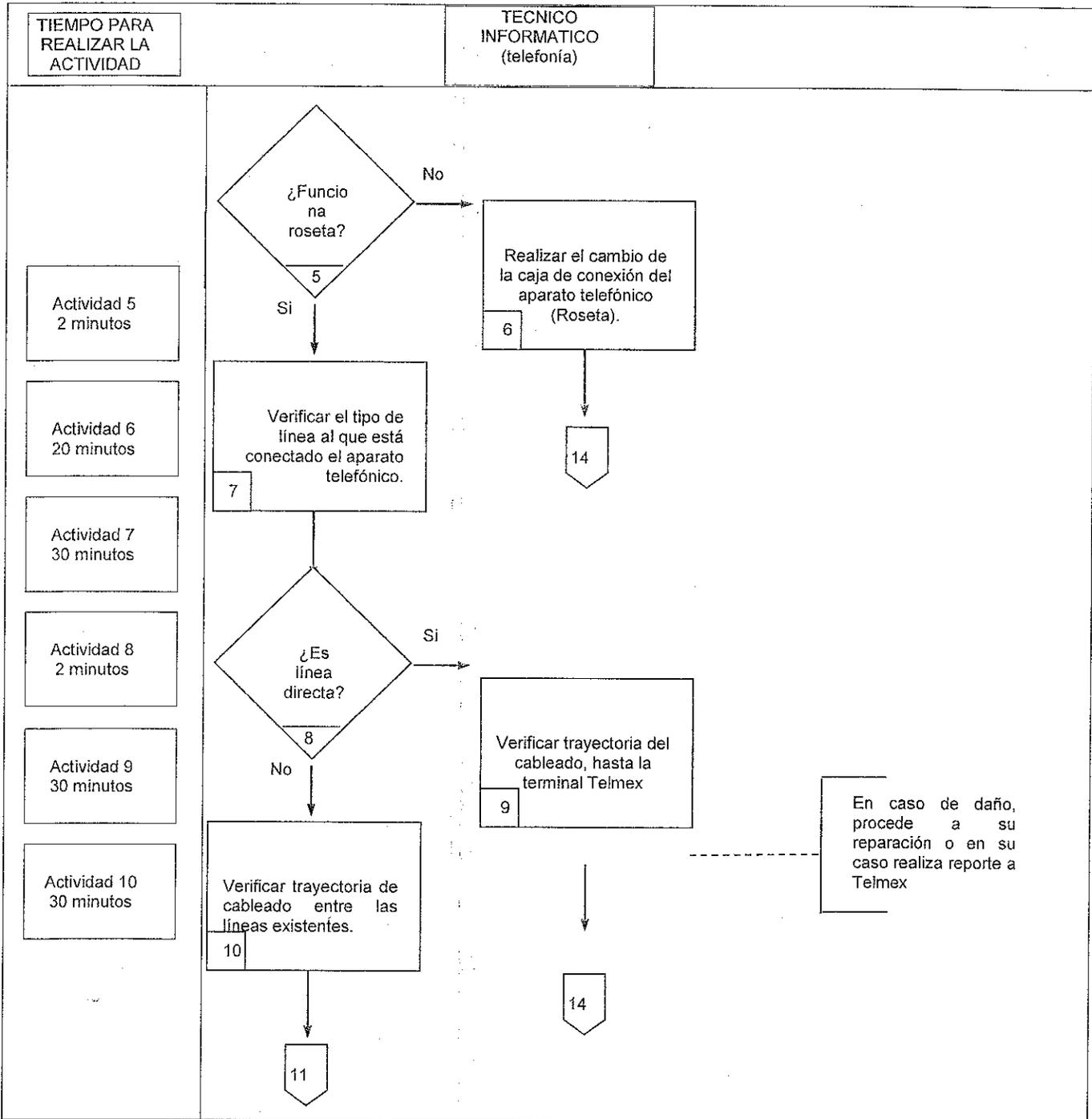
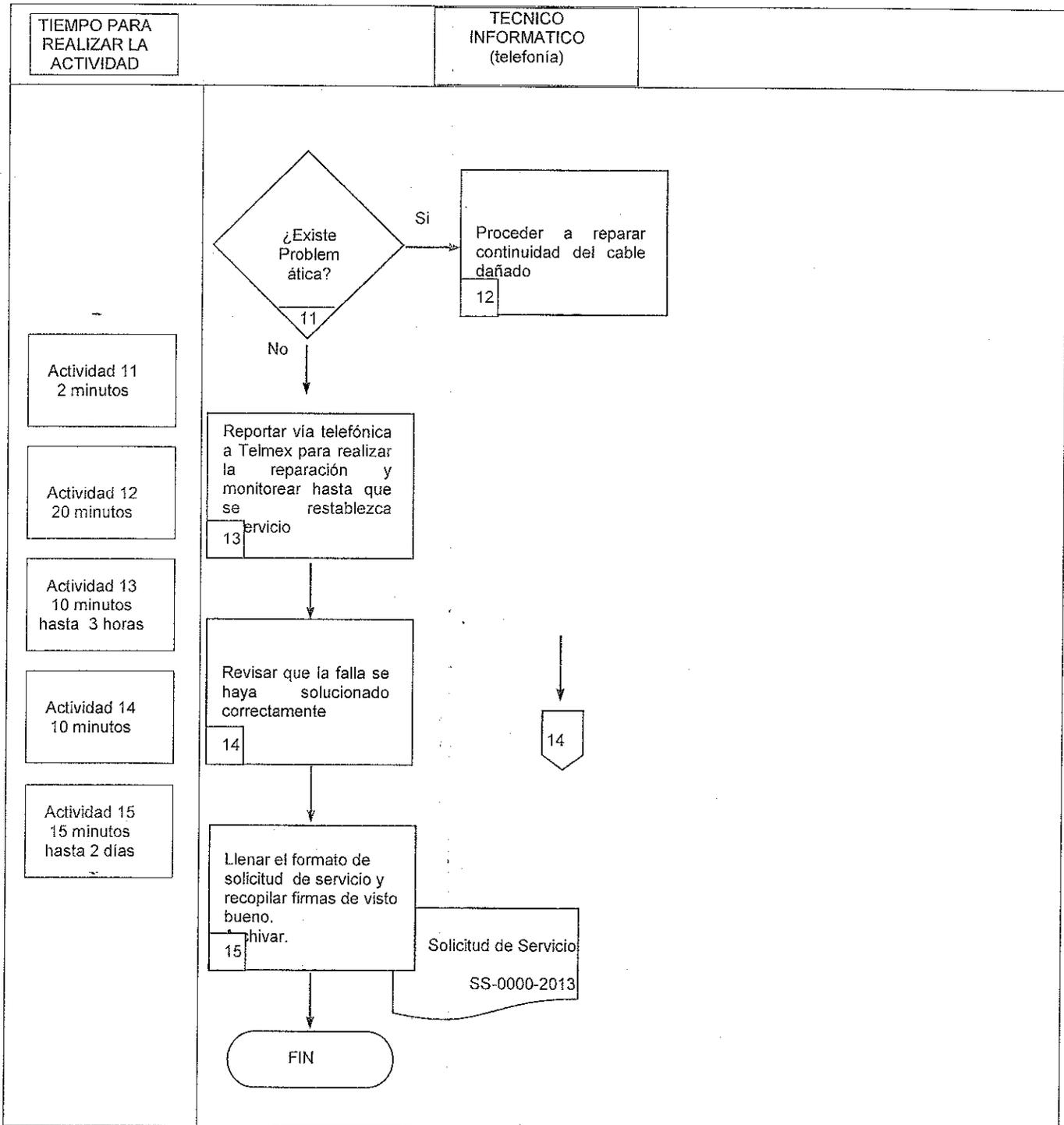




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Viene del procedimiento de Atención de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	
1	Técnico Informático Telefonía (TI-T)	Acudir al área solicitante y verificar aparato para reparación.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013
2	TI-T	¿Funciona el aparato telefónico? No, ir a la actividad 3 Sí, ir a la actividad 4	
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) Si, conecta con actividad 14	
7	TI-T	Verifica el tipo de línea al que está conectado el aparato telefónico	
8	TI-T	¿Es línea directa? Sí. 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	
10	TI-T	Verifica trayectoria de cableado entre las líneas existentes.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
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 y archivar, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Solicitud de Servicio SS-0000-2013



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 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 Secretaría de Administración

4.- **Responsabilidad:** Es responsabilidad de la Secretaría de Administración autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora de Sistemas 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:

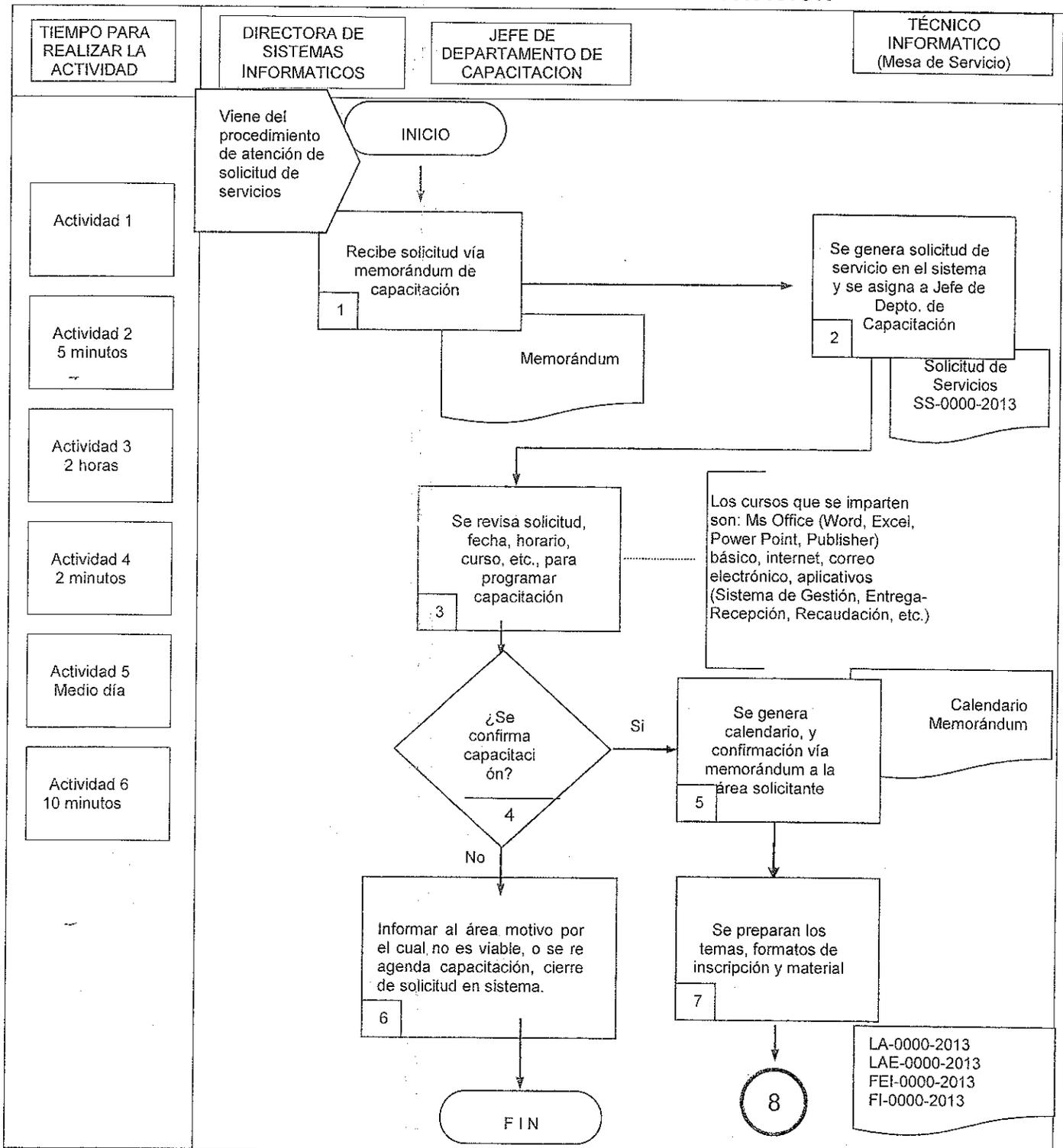
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

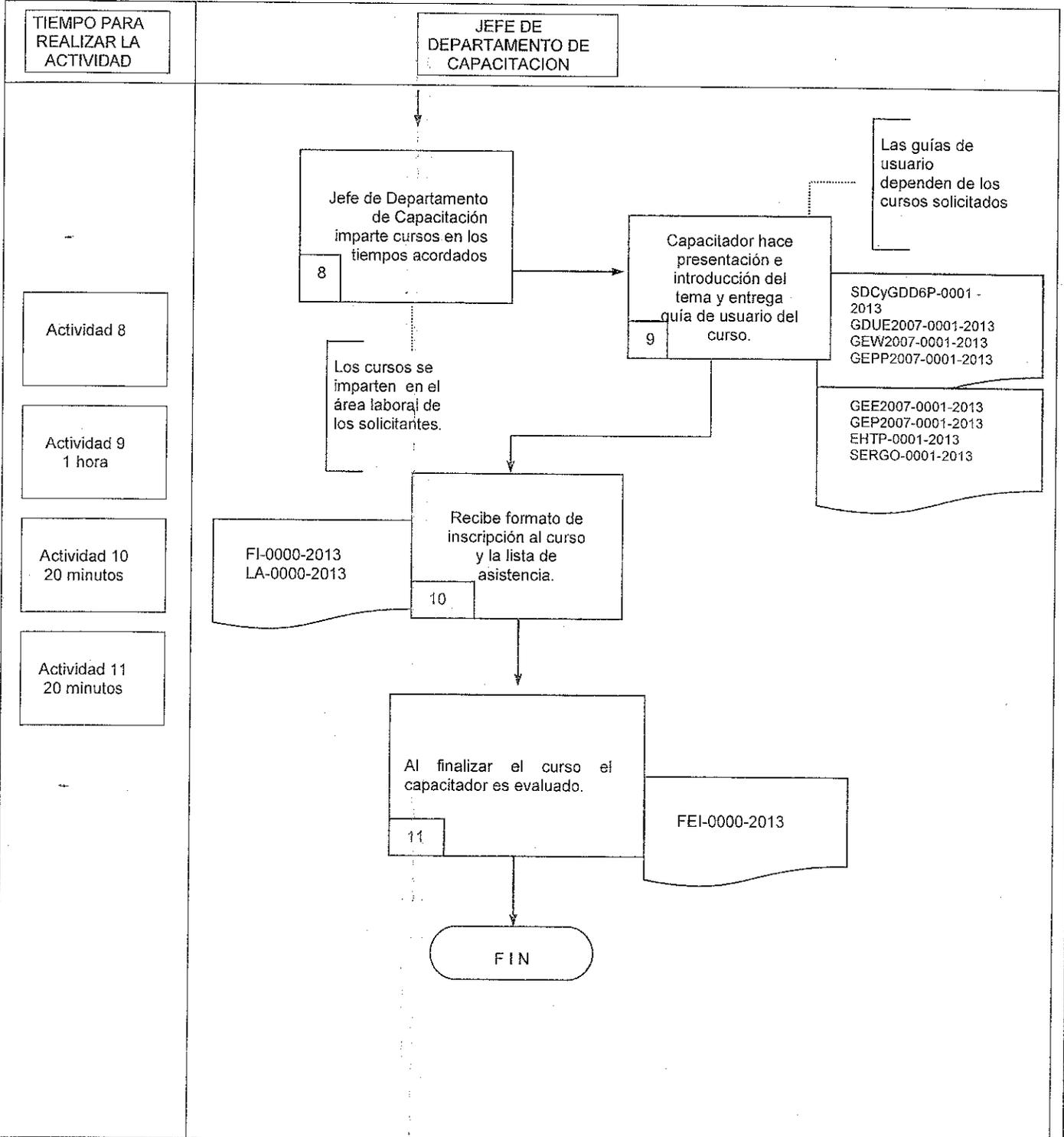


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACION





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
DE ATENCION DE SOLICITUDES DE CAPACITACION**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAPACITACION**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	DIRECTORA DE SISTEMAS INFORMATICOS (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 SS-0000-2013
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	¿Se confirma capacitación? 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.	



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	JDC	Se preparan los temas, formatos de inscripción y material	LA-0000-2013 LAE-0000-2013 FEI-0000-2013 FI-0000-2013
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	SDCyGDD6P-0001-2013 GDUE2007-0001-2013 GEW2007-0001-2013 GEP2007-0001-2013 GEE2007-0001-2013 GEP2007-0001-2013 EHTP-0001-2013 SERGO-0001-2013
10	JDC	Participantes llenan formato de inscripción al curso y la lista de asistencia.	FI-0000-2013 LA-0000-2013
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-0000-2013



**PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE CAPACITACION
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	LISTA DE ASISTENCIA EVALUACIÓN	Jefe de Departamento de Capacitación	Indefinido
4	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-0001-2013
2	GUÍA DE USUARIO EXCEL 2007.	GDU2007-0001-2013
3	GUÍA ESTUDIO WORD 2007.	GEW2007-0001-2013
4	GUÍA ESTUDIO POWER POINT 2007.	GEPP2007-0001-2013
5	GUÍA ESTUDIO EXCEL 2007.	GEE2007-0001-2013
6	GUÍA ESTUDIO PUBLISHER 2007.	GEP2007-0001-2013
7	EVALUACIÓN HABILIDADES TÉCNICO PROFESIONALES.	EHTP-0001-2013
8	SISTEMA ENTREGA RECEPCIÓN GUÍA OPERACIÓN.	SERGO-0001-2013



XI. DIRECTORIO

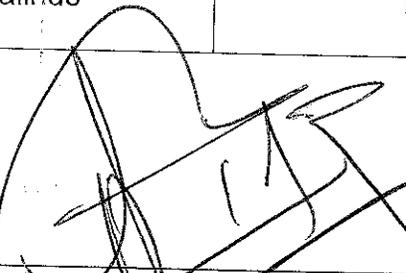
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Jedzeleex Villada Radilla Directora de Sistemas Informáticos	3295530	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Victor Daniel Juarez Avalos Jefe de Departamento de Mantenimiento y Asistencia Técnica	3295530	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Liliana Barrera Pérez Jefe de Departamento de Capacitación	3295530	Calle Cuauhtemotzin núm. 4 col. Centro Histórico

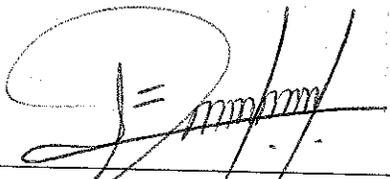


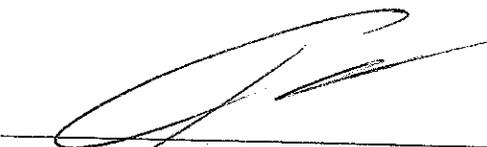
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
02 de Mayo de 2013	15 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Jedzeleex Villada Radilla	Directora de Sistemas Informáticos
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Emigdio González Galindo	Técnico Informático


Ricardo Díaz Vázquez
Titular de la Dirección de Modernización Administrativa


Emigdio González Galindo
Técnico Informático de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, Asesor Designado


Jedzeleex Villada Radilla
Directora de Sistemas Informáticos
Responsable de la Organización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos



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

Área: DIRECCION DE SISTEMAS INFORMATICOS

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo. Bo. Director General de informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual versión 2013	15/Nov./13	Jedzeleex Villada Radilla Directora de Sistemas Informáticos 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 