HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

SPZO

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A	N/A	Emisión	Emisión	16/Marzo/2004
1	Portada	1	Modificación fecha vigencia	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Contenido	1	Modificación apartado contenido	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Fecha de autorización	1	Modificación fecha autorización	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Procedimientos	Todas	Actualización de los procedimientos conforme a metodología	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Indicadores de Calidad	1	Modificación Indicadores	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Portada	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2005
2	Hoja de Autorización	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Propósito	1	Actualización de Fechas y nombres de responsables	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Directorio	1	Actualización del nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Participación	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Portada	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	30/Junio/2006
3	Hoja de Autorización	1	Actualización de Nombres de Titulares y fechas	Actualización del Manual	06/Julio/2007
3	Marco Jurídico	1	Actualización de Marco Jurídico	Actualización del Manual	06/Julio/2007
4	Portada	1	Actualización de fecha	Actualización del Manual	8/Agosto/2008
4	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres de titulares y fechas	Actualización del Manual	25/Junio/2008
4	Directorio	1	Actualización de nombres	Actualización del manual	25/Junio/2008
4	Hoja de participación	1	Actualización de nombres de participantes	Actualización del manual	08/Agosto/2008
4	Procedimientos	Todas	Actualización procedimientos	Actualización del manual	08/Agosto/2008

Gobierno del Estado de Morelos

Procuraduría General de Justicia

Manual de Políticas y Procedimientos Coordinación Estatal de Información Criminógena

Cuernavaca, Mor., a 08 de Agosto de 2008

II.- CONTENIDO

Apartado	***Consecutivo del Apartado***
Portada	I
Contenido General	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX

III.- AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos y de acuerdo al Art. 5 Fracc. VII de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación Estatal de Información Criminógena, el cual contiene información referente a su Estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

_____
D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez
Procurador General de Justicia

REVISÓ

_____
Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Coordinador Estatal de Información Criminógena

APROBÓ

Art. 36 Fracc. XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4079 del 29 de Septiembre del 2000.

_____
Victor Manuel Mendoza Moreno
Oficial Mayor

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
08 de Agosto del 2008	C. P. Juan Antonio Gual Díaz	86

IV.- INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 16 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado y a la reestructuración de la Coordinación Estatal de Información Criminógena, se elaboró el presente Manual de Políticas y Procedimientos.

El presente documento tiene como finalidad, dar a conocer el funcionamiento de cada una de las áreas que comprende esta Unidad Administrativa, para auxiliar al Personal en como debe desempeñarse en una manera optima dando un servicio eficiente, a fin de Identificar y conocer estructuralmente y en forma sistematizada, las tareas que se encomiendan para el buen funcionamiento y control de esta Entidad.

El contenido de este Manual nos guiará hacia cada uno de los Procedimientos de mayor importancia y el cual también incluye la portada, autorización previa del Titular de la Dependencia, del Oficial Mayor y el Titular de la Unidad Administrativa, introducción, el directorio de acuerdo al orden jerárquico y la hoja de participación, en la cual se nombran a quienes participaron en la elaboración de este Manual.

Así mismo, se debe actualizar y revisar de acuerdo a los Planes, actividades y proyectos que se realicen en la Coordinación Estatal de Información Criminógena, ya que es una herramienta útil para poder cumplir con eficiencia y profesionalismo en cada una de las actividades y funciones encomendadas.

V.- POLITICAS

PROCEDIMIENTO: Captura de Denuncias y/o Querellas.

1. Recibirá semanalmente de las agencias del ministerio público copias simples de los inicios de las denuncias y/o querellas.
2. Revisará que las denuncias y/o querellas recibidas cumplan con la siguiente información como mínimo: número de averiguación de la denuncia y/o querella, personas involucradas en la denuncia, delito (s), fecha, hora de la denuncia y del delito, lugar de los hechos, municipio y una breve descripción de los hechos.
3. Registrará las denuncias y/o querellas en el sistema denominado SICAPA.
4. Validará la información capturada.
5. Validará consistencia y congruencia de la información registrada en la base de datos.
6. Validará la cobertura de los registros de acuerdo al consecutivo de las averiguaciones previas por agencia.
7. Generará reportes específicos de incidencia delictiva.
8. Elaborará análisis comparativos de la incidencia delictiva por áreas geográficas.
9. Elaborará estadísticas de la incidencia delictiva del Estado en sus diferentes desagregaciones geográficas.
10. Generará mapas y gráficas de incidencia delictiva.
11. Entregará mensualmente a las Instancias Estatales, Municipales y Federales la información de incidencia delictiva en el Estado, previa autorización del C. Procurador.
12. Reportará al Coordinador Estatal de Información Criminógena y este a su vez al C. Procurador, los resultados obtenidos del procesamiento y análisis de la incidencia delictiva.

PROCEDIMIENTO: Estadística mensual de actividades de las Unidades Administrativas de la Procuraduría.

1. Recibirá de las unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado los informes de actividades relevantes.
2. Revisará que información contenida en el informe.
3. Registrará los reportes mensuales de las unidades administrativas, con el objeto de generar un acumulado mensual.
4. Entregará al Coordinador Estatal de Información Criminógena y este a su vez al C. Procurador, los resultados obtenidos del procesamiento y análisis de las actividades relevantes de las unidades administrativas.

PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

1. Recibirá solicitudes por escrito o vía telefónica para asesorías.
2. Registrará los datos del usuario y el problema que reporta.
3. Instruirá al personal de soporte técnico para que atienda la solicitud.
4. Registrará en la bitácora las asesorías realizadas.
5. Corregirá el problema que presente el equipo o elaborará el reporte para mantenimiento correctivo.
6. Realizará el servicio de mantenimiento correctivo por evento.
7. Determinará los tiempos de atención al usuario para un mejor servicio.
8. Programará las actividades que permitan prevenir y minimizar los riesgos de fallas en equipos de cómputo.
9. Elaborará un reporte mensual de las actividades realizadas.
10. Mantendrá un control interno de los bienes informáticos de la Dependencia, en coordinación con la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

PROCEDIMIENTO: Consulta de información.

1. Recibirá solicitud formal de búsqueda de información en el banco de datos del Sistema denominado SICAPA de las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría y de Gobierno del Estado, así como de externos.
2. Realizará la consulta de la información requerida en el sistema SICAPA.
3. Generará el reporte que contenga el resultado de la consulta.
4. Elaborará el oficio de respuesta al solicitante con el resultado obtenido de la consulta, firmado por el Coordinador Estatal de Información Criminógena.

PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos.

1. Detectará las necesidades de desarrollos informáticos de las diferentes unidades administrativas.
2. Definirá con el responsable de la unidad administrativa los requerimientos y alcance del desarrollo.
3. Someterá a consideración del C. Procurador el desarrollo del sistema informático.
4. Desarrollará el sistema informático.
5. Validará el desarrollo sistema informático.
6. Realizará carga inicial de datos.
7. Realizará pruebas de aceptación/testing.
8. Llevará a cabo la puesta en operación y post–implementación.

PROCEDIMIENTO: Administración de Base de Datos.

1. Diseñará la base de datos.
2. Monitoreará la interfase con la aplicación desarrollada.
3. Respaldará la información.
4. Generará consultas.
5. Generará reportes.

PROCEDIMIENTO: Administrar las comunicaciones.

1. Diseñará una infraestructura de comunicación con el fin de permitir el intercambio confiable de información entre las diversas áreas.
2. Mantendrá en condiciones óptimas de configuración y funcionamiento los equipos de comunicación (switches, routers etc).
3. Supervisará las técnicas y analizará los proyectos de conectividad entre las áreas.
4. Coordinará la instalación de los cableados para las redes locales y redes de área amplia, con el fin operar la comunicación en los equipos de datos.
5. Coordinará la instalación y acceso a los usuarios que requieran utilizar las redes de voz y datos interna y externa.
6. Atenderá los reportes de fallas o daños a equipos de comunicaciones.
7. Operará las actividades de seguridad, configuración y monitoreo de usuarios activos en la red, con el fin de administrar el servicio eficientemente.
8. Asesoría sobre Funcionamiento y Uso de Equipo de Comunicación.

PROCEDIMIENTO: Capacitación de los usuarios en la operación de Sistemas Informáticos.

2. Detectará las necesidades de capacitación.
3. Diseñara el programa de capacitación a usuarios de sistemas informáticos.
4. Implementará el programa de capacitación.
5. Llevará a cabo la evaluación del programa de capacitación.
6. Elaborará un informe final de resultados de la capacitación que será entregado al Coordinador Estatal de Información Criminógena.

PROCEDIMIENTO: Atención y soporte a usuarios del sistema Integr@-Morelos.

1. Recibirá solicitudes por escrito o vía telefónica para atención y soporte.
2. Registrará en una bitácora los datos del usuario y el problema que reporta.
3. Instruirá al personal de soporte técnico para que atienda la solicitud.
4. Brindará asesoría o soporte técnico vía telefónica para que el usuario resuelva el problema.
5. Corregirá el problema que presente el equipo o elaborará el reporte para mantenimiento correctivo.
6. Realizará el servicio de mantenimiento correctivo por evento.
7. Determinará los tiempos de atención al usuario para un mejor servicio.
8. Elaborará un reporte mensual de las actividades realizadas.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.

1.- Programará las actividades que permitan prevenir y minimizar los riesgos de incidencia, limpieza de equipos, protección antivirus y configuraciones de aplicaciones.
2. Realizar el mantenimiento preventivo.
3. Elaborará reporte mensual de actividades que será entregado al Coordinador Estatal de Información Criminógena.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.

1. Recibirá solicitudes por escrito o vía telefónica para reportar falla en equipo.
2. Registrará en una bitácora los datos del usuario y el problema que reporta.
3. Instruirá al personal de soporte técnico para que atienda la solicitud.
4. Determinará la posible solución y el tiempo estimado de la reparación.
5. Realizará el mantenimiento correctivo por evento.
6. Elaborará reporte mensual de los mantenimientos correctivos que será entregado al Coordinador Estatal de Información Criminógena.

Dependencia: Procuraduría General de Justicia	**Dirección General de:** Coordinación Estatal de Información Criminógena
Proceso: Elaboración de estadísticas mensuales sobre incidencia delictiva en el Estado de Morelos.	**Responsable:** Lic. Raymundo Escobar Tellechea Coordinador Estatal de Información Criminógena
Límites ***Desde:*** Recepción de inicios de denuncias y/o querellas	***Hasta:*** Elaboración de informes estadísticos que permiten proporcionar datos clave para la toma de decisiones de diferente unidades administrativas internas y externas.
Insumos: -Documentación (Denuncias ó querellas presentadas por la ciudadanía morelense). -Oficios de solicitud de información.	**Requisitos:** Información clara y precisa Información en tiempo y forma No. De averiguación consecutivo asignado Fecha y hora de denuncia Fecha y hora del lugar de los hechos Nombre de las personas que intervienen en la denuncia Breve descripción de los hechos Firma del Agente del Ministerio Publico

Proveedores:

Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Zona Metropolitana
Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Zona Oriente
Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Zona Sur Poniente
Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales adscrita a la Subprocuraduría de Asuntos contra la Delincuencia Organizada

Resultados:	**Requisitos:**	
Informa Estadística mensual	Informe mensual desglosado por municipio, por delito y por Subprocuraduría o por zona. Consultas por No. de averiguación con nombre del denunciante, agraviado, y presunto. Breve descripción de los hechos. Fechas de la denuncia como de los hechos.	
Usuarios: Procurador General de Justicia INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática PGR (Procuraduría General de la República) Subrocuradurías Metropolitana, Oriente y Sur Poniente Subprocuraduría de Asuntos contra la Delincuencia Organizada Sistema Nacional de Seguridad Pública Secretaría de Seguridad Pública Comisión Estatal de Derechos Humanos Secretaría de Planeación y Finanzas La sociedad	**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:** Obtener información confiable y precisa Información actualizada Tiempos de respuesta	**Factores críticos del Usuario:** Se retrasa por inconsistencias en la recopilación de la información.
Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme: **NO APLICA**		
Observaciones y Comentarios: Algunos de los informes emitidos por esta Coordinación, se entregan en diferentes períodos y son permanentes.		

Elaboró	Revisó:	Vo. Bo.
Lic. Esperanza Borda Piedra **Jefe de Departamento de SICAPA**	Lic. Raymundo Escobar Tellechea **Coordinador Estatal Información Criminógena**	C. P. Juan Antonio Gual Díaz **Director General de Desarrollo Organizacional**
Fecha: 8 de Agosto de 2008	**Fecha: 8 de Agosto de 2008**	**Fecha: 8 de Agosto de 2008**

VI.- PROCEDIMIENTOS

Se anexa dentro de este apartado la cedula de proceso de “Registro de nombres de personas relacionados con hechos delictivos al sistema permanente de identificación de delincuentes”
Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Captura de Denuncias y/o Querellas.	PR-CEIC-DSICAPA-01	07
2	Estadística Mensual de Actividades de las Unidades Administrativas de la Procuraduría	PR-CEIC-DSICAPA-02	06
3	Soporte Técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado	PR-CEIC-DSIST-01	07
4	Consulta de Información	PR-CEIC-DSICAPA-03	06
5	Desarrollo de Sistemas Informáticos	PR-CEIC-DDSIS-01	07
6	Administración de la Base de Datos	PR-CEIC-DABDYC-01	06
7	Administrar las Comunicaciones	PR-CEIC-DABDYC-02	06
8	Capacitación de los Usuarios en la Operación de Sistemas Informáticos	PR-CEIC-DCAPYSO-01	06
9	Atención y Soporte a Usuarios del Sistema Integr@-Morelos	PR-CEIC-DCAPYSO-02	06
10	Mantenimiento correctivo de equipos que operan el Sistema Integr@-Morelos	PR-CEIC-DCAPYSO-03	06
11	Mantenimiento preventivo de equipos que operan el Sistema Integr@-Morelos	PR-CEIC-DCAPYSO-04	06

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Captura de Denuncias y/o Querellas
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de SICAPA	1

1.- *Propósito*.-

Recibir semanalmente de las Direcciones de Averiguaciones Previas copias simples de los inicios de las Denuncias y/o Querellas para su captura, con la finalidad de procesar la información recopilada y generar estadísticas y gráficas del comportamiento delictivo de cada una de las regiones de Morelos.

***2.- Alcance*:**

Aplica a las Zonas Metropolitana, Oriente y Sur – Poniente.

3.-Referencias:

A través del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Articulo 20.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de SICAPA, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Personal de captura y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

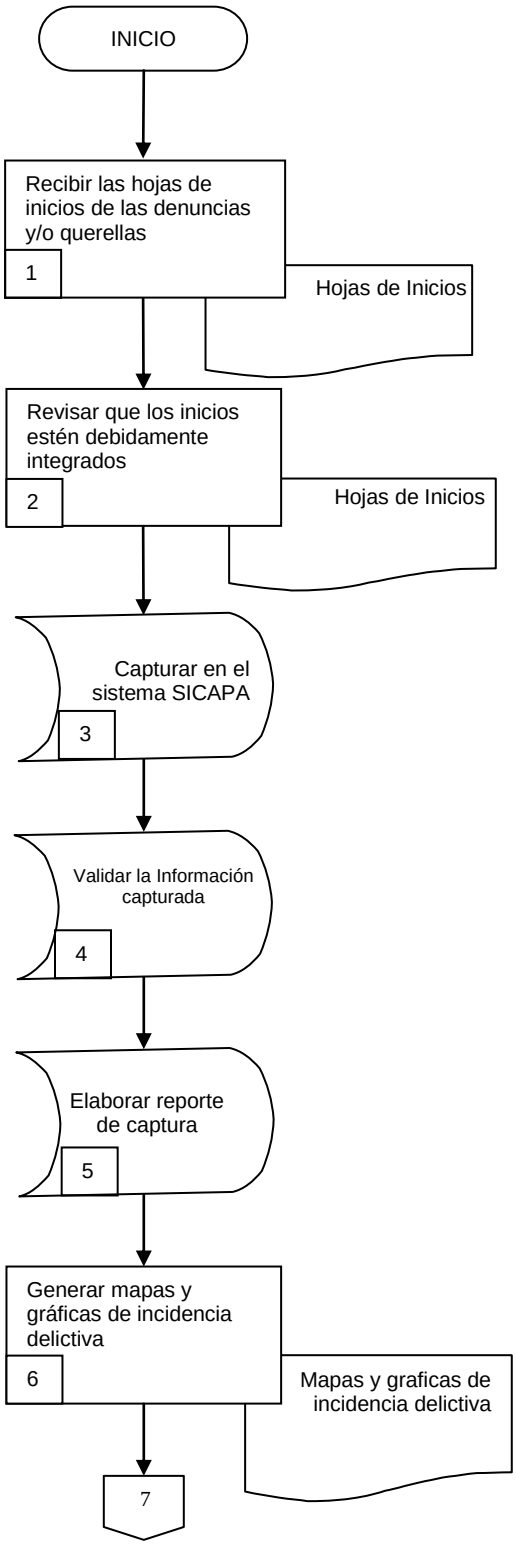
5.-Definiciones:

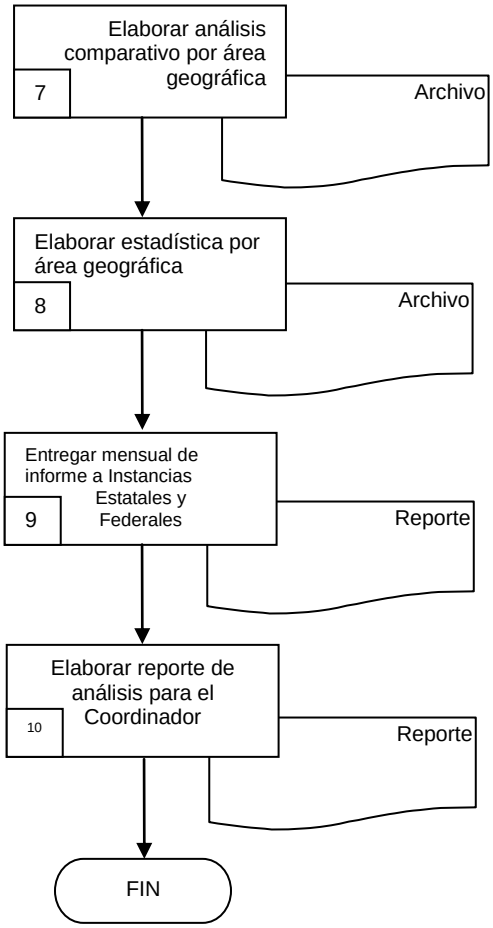
Denuncias y/o Querellas.- Documento que expresa un delito en forma descriptiva y que debe cumplir con requisitos para hacer valer los derechos de los Ciudadanos.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de Flujo:




Elaborar análisis comparativo por área geográfica
7
Archivo
Elaborar estadística por área geográfica
8
Archivo
Entregar mensual de informe a Instancias Estatales y Federales
9
Reporte
Elaborar reporte de análisis para el Coordinador
10
Reporte
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria	Recibe las hojas de inicios así como las copias de las Denuncias y/o Querellas y las turna para que sean revisadas.	Hojas de Inicios
2	Jefe de Departamento de SICAPA (JDSICAPA)	Revisa que todas las hojas de inicios estén debidamente integradas y verifica que contengan las copias de las averiguaciones previas.	Hojas de Inicios
3	Área de Captura (CAP)	Captura el número de averiguación, fecha y hora de la denuncia y del delito, Municipio, lugar de los hechos, nombres de las personas que intervienen en la averiguación así como una breve descripción del delito.	Captura hojas de Inicios
4	(JDSICAPA)	Valida la consistencia, congruencia y cobertura de los registros de acuerdo al consecutivo por agencia.	Validación
5	(CAP)	Elabora un reportes específicos	Archivo
6	(CAP)	Genera mapas y gráficas de incidencia delictiva	Mapas y graficas
7	(CAP)	Elabora análisis comparativos de incidencia delictiva por área geográfica.	Archivo
8	(CAP)	Elabora estadística de incidencia delictiva del Estado en sus diferentes segregaciones geográficas.	Archivo
9	(JDSICAPA)	Entrega mensualmente la información obtenida de las zonas de mayor incidencia delictiva a las instancias estatales y federales	Reporte
10	(JDSICAPA)	Elabora reporte de resultados obtenidos del procesamiento del análisis de Incidencia Delictiva al Coordinador. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora de registro	Departamento de SICAPA	3 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Copia de Denuncias y/o Querellas	s/c
2	Reporte	s/c

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Estadística Mensual de Actividades de las Unidades Administrativas. El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de SICAPA	1

1.- *Propósito*.-

Determinar las zonas de mayor incidencia delictiva en el Estado de Morelos, a través de los reportes generados de la captura de los inicios de las Averiguaciones previas y de los informes de actividades.

***2.- Alcance*:**

Aplica a todas las Instituciones Estatales y Federales que solicitan información de la incidencia delictiva en una forma grafica y esquemática.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Articulo 20.

4.-Responsabilidades:

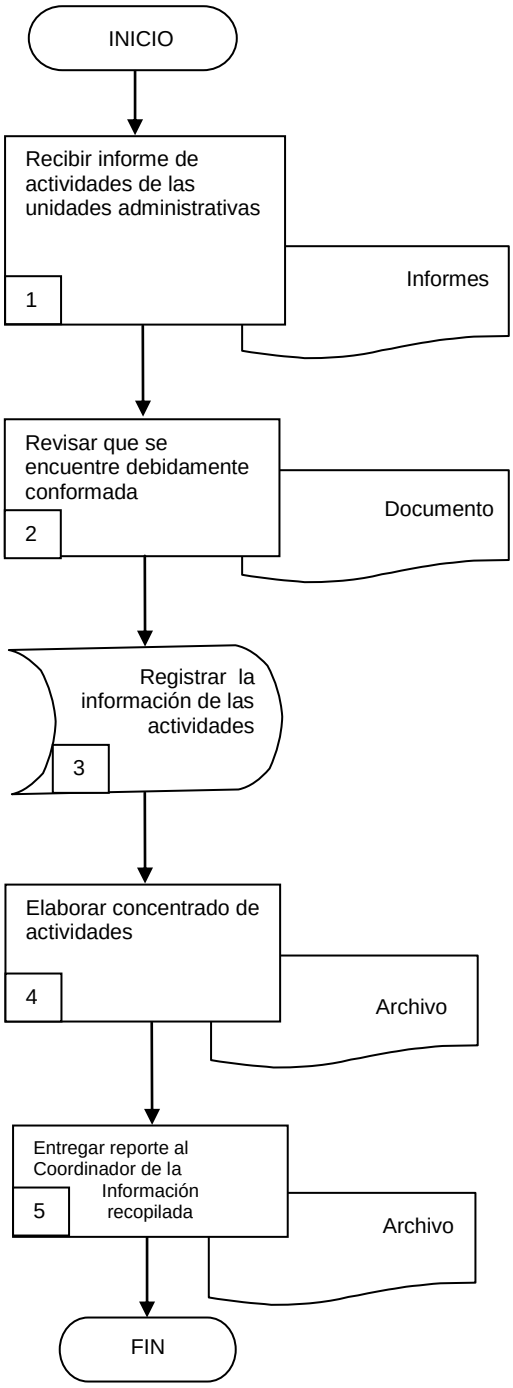
Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de SICAPA, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.-Definiciones:

6.-Método de Trabajo:

6.1.Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de SICAPA (JDSICAPA)	Recibe los informes de actividades relevantes de las unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia.	Informes
2	Capturista (CAP)	Revisa que los informes cuenten con la información solicitada.	Informes
3	CAP	Registra los reportes mensuales de las unidades administrativas	Archivo
4	(JDSICAPA)	Elabora un concentrado de actividades dividido por zona (metropolitana, oriente y sur poniente).	Archivo
5	(JDSICAPA)	Elabora y entrega al C. Procurador de Justicia del Estado de Morelos un reporte de las actividades recopiladas y procesadas de las unidades administrativas con previa autorización del Coordinador Estatal de Información Criminógena. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Archivo de Actividades relevantes	Departamento de SICAPA	3 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Informes de actividades	

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Soporte Técnico
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Sistemas	1

1.- *Propósito*.-

Garantizar la adecuada funcionalidad de los equipos de cómputo, proporcionando el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo así como la asesoría a cada uno de los usuarios.

***2.- Alcance*:**

Aplica a todas las Unidades Administrativas de la Institución que solicitan el servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y de asesoría para el buen uso de los equipos de cómputo

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Articulo 20.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Sistemas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

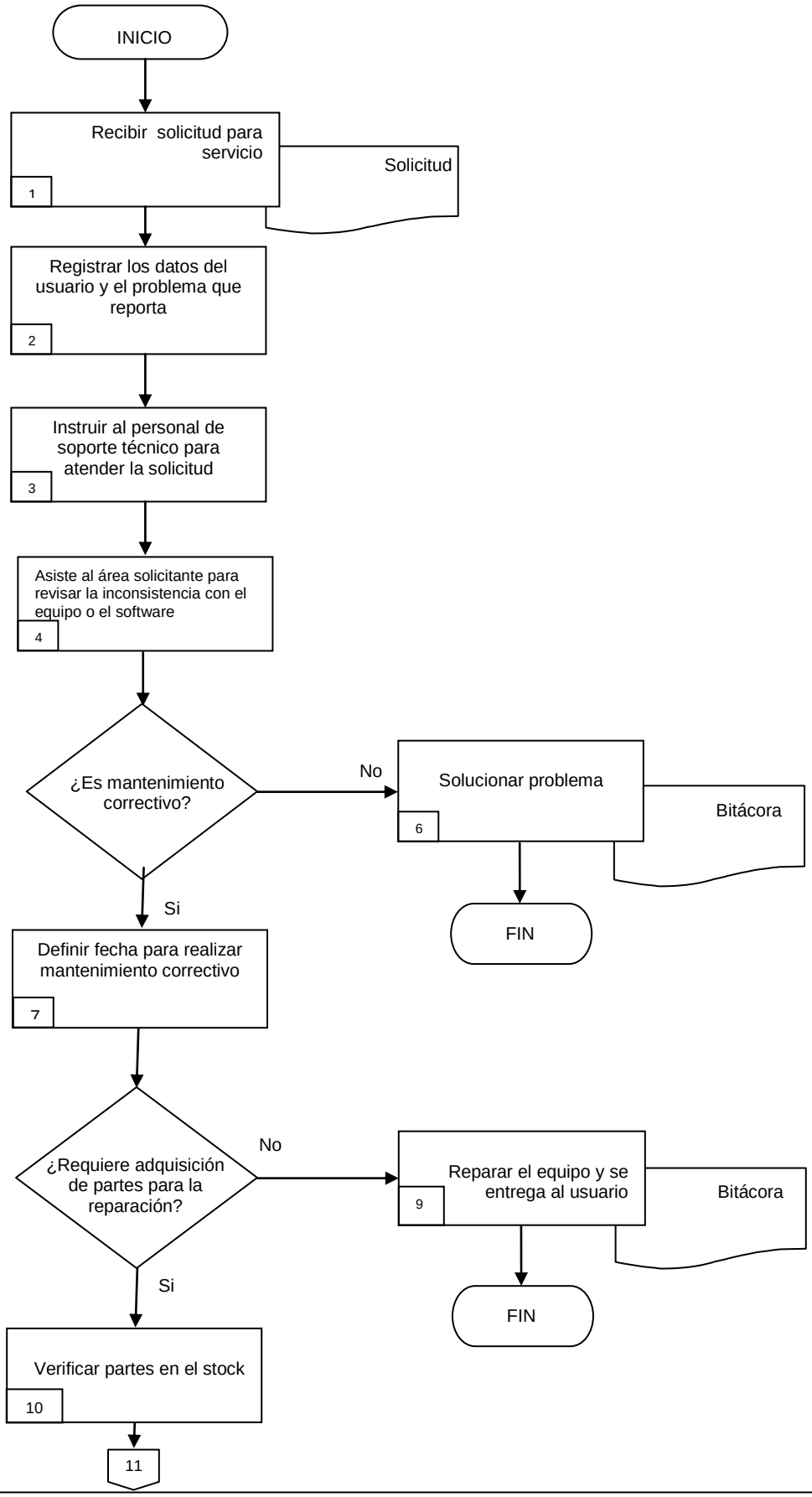
5.-Definiciones:

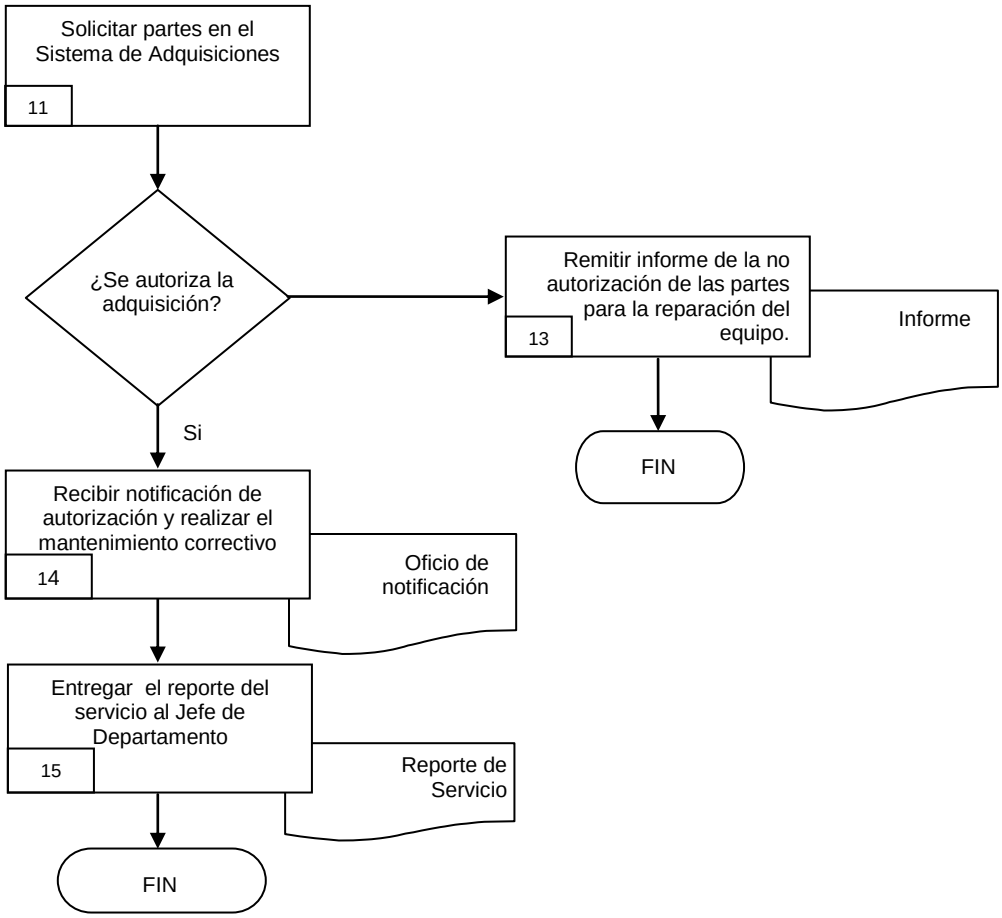
Soporte Técnico: Servicio que se proporciona a todas las áreas que tengan bajo su resguardo un equipo de cómputo al cual se hará mantenimiento preventivo, correctivo y de limpieza.
Mantenimiento Correctivo: El que se realiza para corregir fallas y reanudar la operación cotidiana de un equipo de cómputo.
Mantenimiento Preventivo: El que se utiliza como medida preventiva de fallas en equipo de cómputo

6.-Método de Trabajo:

6.1.Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de flujo:




Solicitar partes en el Sistema de Adquisiciones
11
¿Se autoriza la adquisición?
Remitir informe de la no autorización de las partes para la reparación del equipo.
13
Informe
FIN
Si
Recibir notificación de autorización y realizar el mantenimiento correctivo
14
Oficio de notificación
Entregar el reporte del servicio al Jefe de Departamento
15
Reporte de Servicio
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe solicitud por escrito o vía telefónica para asesoría.	Solicitud
2	S	Registra los datos del usuario y el problema que reporta.	
3	Jefe de Departamento de Sistemas (JDSIST)	Instruye al personal de soporte técnico para que atienda la solicitud.	
4	Soporte Técnico (ST)	Asiste al área solicitante para revisar la inconsistencia con el equipo o el software	
5	Soporte Técnico (ST)	¿Es mantenimiento correctivo? Si la respuesta es No, pasa a la actividad punto 6 Si la respuesta es Si, pasa a la actividad punto 7	
6	ST	Soluciona el problema que presente el equipo de cómputo.	Bitácora
7	ST	Define fecha para realizar el mantenimiento correctivo.	
8	ST	¿Se requiere adquisición de partes y/o refacciones? Si la respuesta es No, pasa a la actividad punto 9 Si la respuesta es Si, pasa a la actividad punto 10	
9	ST	Repara el equipo y se entrega al usuario	Bitácora
10	(JDSIST)	Verifica si las partes y/o refacciones requeridas para reparación se tienen stock.	
11	Coordinador Estatal de Información Criminógena CEIC	Solicita las partes o refecciones a través del Sistema de Adquisiciones de Gobierno del Estado	
12	Dirección de Adquisiciones (DA)	¿Se autoriza la adquisición de las partes del equipo para su reparación? Si la respuesta es No, pasa a la actividad punto 13 Si la respuesta es Si, pasa a la actividad punto 14	
13	DA	Emite informe de la no autorización de refacciones para la reparación del equipo.	Informe
14	CEIC	Recibe la notificación de autorización y asiste a realizar el mantenimiento correctivo.	Oficio de notificación
15	ST	Emite reporte de servicio.	Reporte de Servicio
16	ST	Entrega reporte al Jefe de Departamento de Sistemas para conocimiento. Con esta actividad finaliza el procedimiento	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora de servicio	Departamento de Sistemas	3 años
2	Reporte de mantenimiento preventivo	Departamento de Sistemas	3 años
3	Reporte de mantenimiento correctivo	Departamento de Sistemas	3 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Consulta de Información.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de SICAPA	1

1.- *Propósito*.-

Proporcionar información confiable referente a presuntos responsables, denunciantes, agraviados y números de averiguación almacenados en la base de datos; a los solicitantes.

***2.- Alcance*:**

Aplica a todas las Unidades Administrativas que requieran este servicio a nivel interno o externo y sociedad en general.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Articulo 20.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de SICAPA, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Personal de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

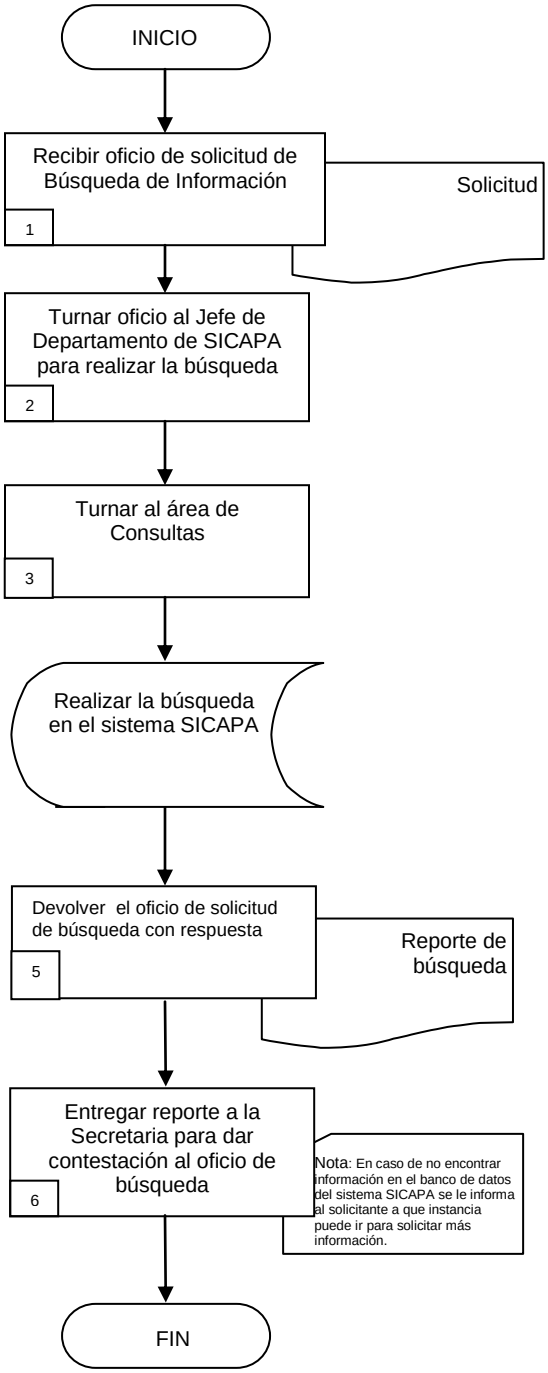
5.-Definiciones:

Búsqueda de Información: Consulta en la base de datos.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de flujo:



Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe oficio de solicitud de búsqueda de información	Solicitud
2	S	Turna oficio de solicitud de búsqueda de información al Jefe de Departamento de SICAPA.	
3	Jefe de Departamento de SICAPA (JDSICAPA)	Turna al área de consulta.	
4	Programador (P)	Realiza la consulta	Sistema SICAPA
5	(JDSICAPA)	Devuelve el oficio de solicitud a la secretaria, ya con una respuesta impresa de la búsqueda.	Reporte de búsqueda
6	S	Elabora el oficio de respuesta a la unidad administrativa solicitante con o sin información encontrada. Nota: En caso de no encontrar información en el banco de datos del sistema SICAPA se le informa al solicitante a que instancia puede ir para solicitar más información.	Oficio de respuesta

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Control de consultas en la base de datos	Departamento de SICAPA	
2	Bitácora de Servicio de búsqueda de información	Departamento de SICAPA	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Solicitud de Información	s/c
2	Respuesta de la solicitud	s/c

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Desarrollos de Sistemas Informáticos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Desarrollo de Sistemas	1

1.- *Propósito*.-

Coordinar las actividades de análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas computacionales que operan en las diferentes áreas administrativas, así como supervisar la atención y asesoría a los diversos usuarios de las aplicaciones para óptimo uso.

***2.- Alcance*:**

Aplica a todas las áreas de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

3.-Referencias:

Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

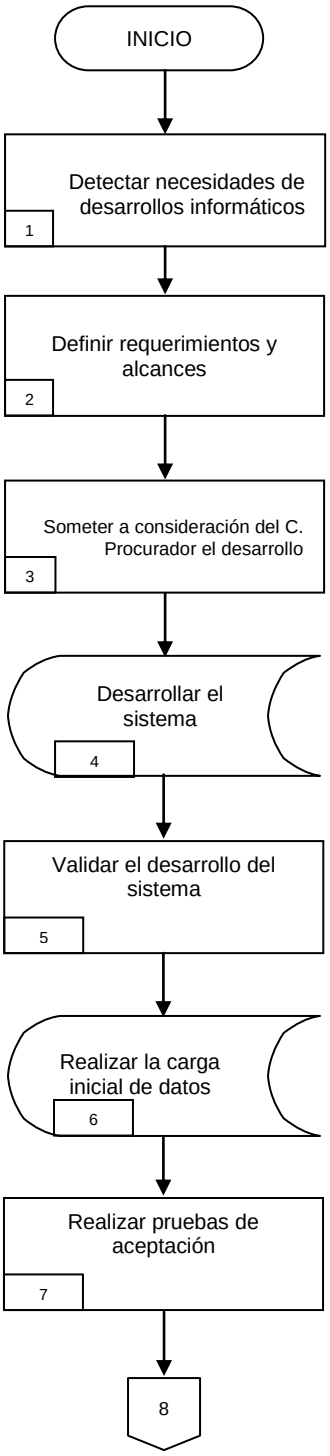
5.-Definiciones:

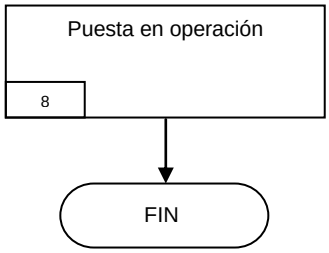
Sistema: Conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de flujo:




Puesta en operación
8
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Subdirector de Digitalización y Comunicación (SDC)	Detectar las necesidades de desarrollos informáticos	
2	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas (JDDSIS)	Definir con el responsable de la unidad administrativa los requerimientos y alcances del desarrollo.	
3	Coordinador Estatal de Información Criminógena (CEIC)	Somete a consideración del C. Procurador General de Justicia, el desarrollo del sistema informático.	Documento
4	(JDDSIS)	Desarrolla el sistema informático.	
5	SDC	Valida el sistema informático.	
6	JP	Realiza la carga inicial de datos.	
7	JP	Realiza pruebas de aceptación/testing	
8	(JDDSIS)	Lleva a cabo la puesta en operación y post – implementación. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	Ninguno		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Solicitud de Desarrollo de un Sistema Informático	s/c

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Administración de la Base de Datos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Administración de la Base de Datos y Comunicaciones	1

1.- *Propósito*.-

Administrar adecuadamente la información de las bases de datos.

***2.- Alcance*:**

Aplica a las áreas de la Procuraduría General de Justicia que interactúan con una base de datos.

3.-Referencias:

Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

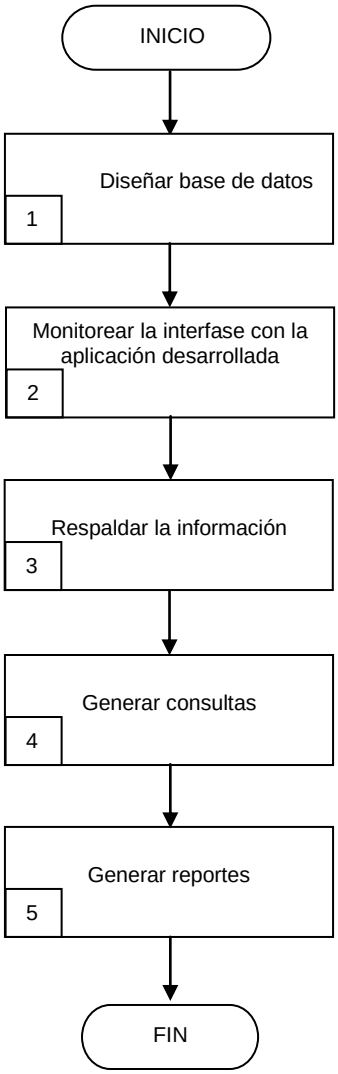
5.-Definiciones:

Base de Datos.- Conjunto de datos almacenados en un registro que al manipularlos generan información.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones (JDABDYC)	Diseña la base de datos.	
2	Jefe de Proyecto (JP)	Monitorea la interfase con la aplicación desarrollada.	
3	JP	Respalda la información.	
4	JP	Genera consultas.	
5	JP	Genera reportes. Con esta actividad termina este procedimiento	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	Ninguno		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Administrar las Comunicaciones.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Administración de la Base de Datos y Comunicaciones	1

1.- *Propósito*.-

Mantener en óptimas condiciones las comunicaciones entre las diversas áreas de la Procuraduría General de Justicia.

***2.- Alcance*:**

Aplica a todas las áreas de la Procuraduría General de Justicia que interactúan con una base de datos.

3.-Referencias:

Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

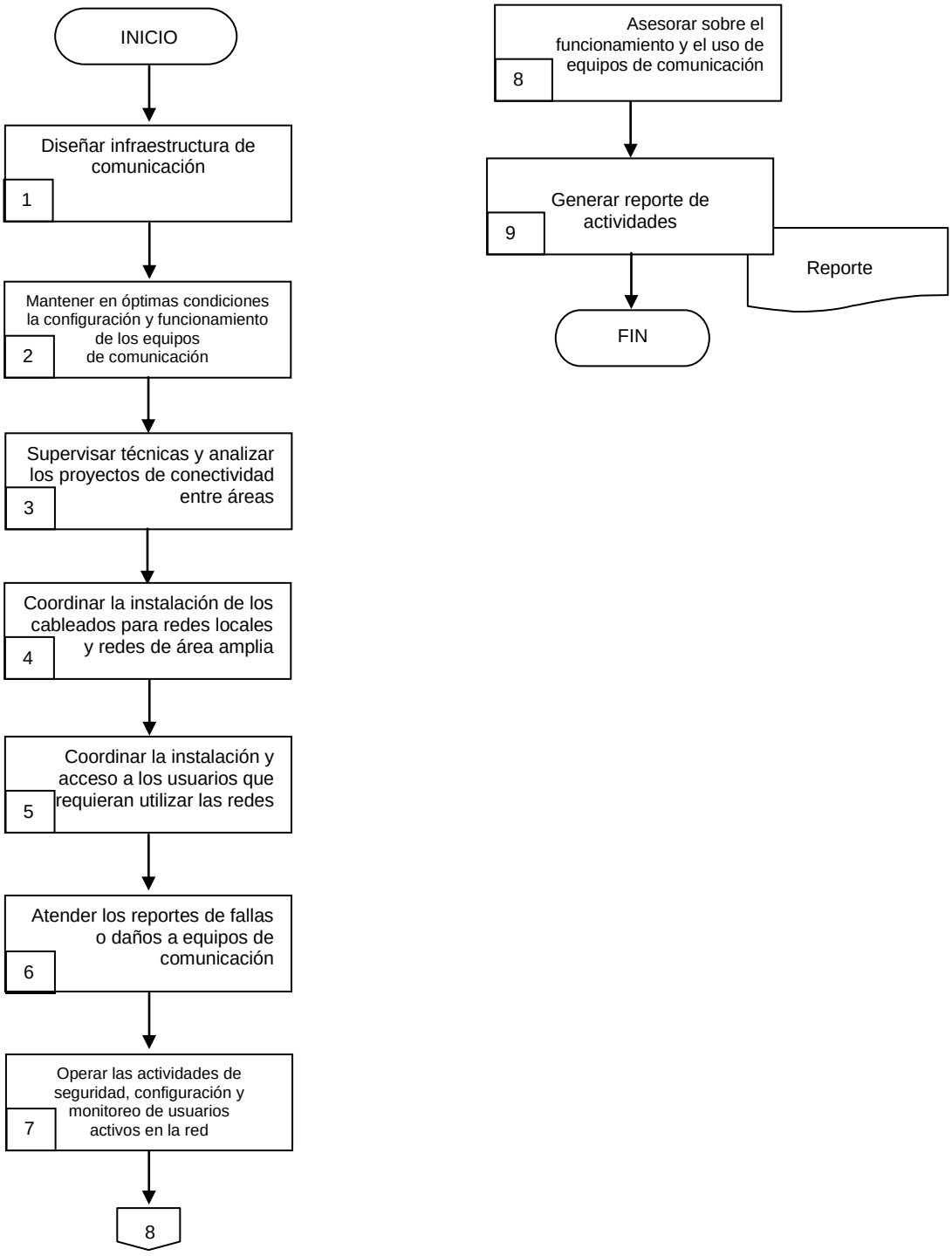
5.-Definiciones:

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Esperanza Borda Piedra **Jefe de Departamento de SICAPA**	Lic. Raymundo Escobar Tellechea **Coordinador Estatal de Información Criminógena**	D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez **Procurador General de Justicia**
Fecha: 08 de Agosto de 2008	**Fecha:** 08 de Agosto de 2008	**Fecha:** 08 de Agosto de 2008

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones (JDABDYC)	Diseña una infraestructura de comunicación	
2	JDABYC	Mantiene en condiciones optimas de configuración y funcionamiento los equipos de comunicacion.	
3	Jefe de Proyecto (JP)	Supervisa las tecnicas y analiza los proyectos de conectividad entre areas.	
4	JDABDYC	Coordina la instalación de los cableados para redes locales y redes de área amplia.	
5	JDABDYC	Coordinar la instalación y acceso a los usuarios que requieran utilizar las redes de voz y datos interna y externa.	
6	JP	Atender los reportes de fallas o daños en equipos de comunicación	
7	JDABDYC	Operar las actividades de seguridad, configuración y monitoreo de usuarios activos en la red.	
8	JP	Asesorar sobre funcionamiento y el uso de equipo de comunicación	
9	JP	Elaborar un reporte de las actividades realizadas por el departamento. Con esta actividad finaliza este procedimiento	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	Ninguno		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Reporte realizadas	s/c

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Capacitación de los Usuarios en la Operación de Sistemas Informáticos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1

1.- *Propósito*:
Capacitar personal para el manejo de diferentes sistemas informáticos.

***2.- Alcance*:**
Aplica a todo el personal que manejará un sistema informático.

3.-Referencias:
Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de departamento de Capacitación y Soporte Técnico mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de proyecto, apegarse a lo establecido en este proyecto.

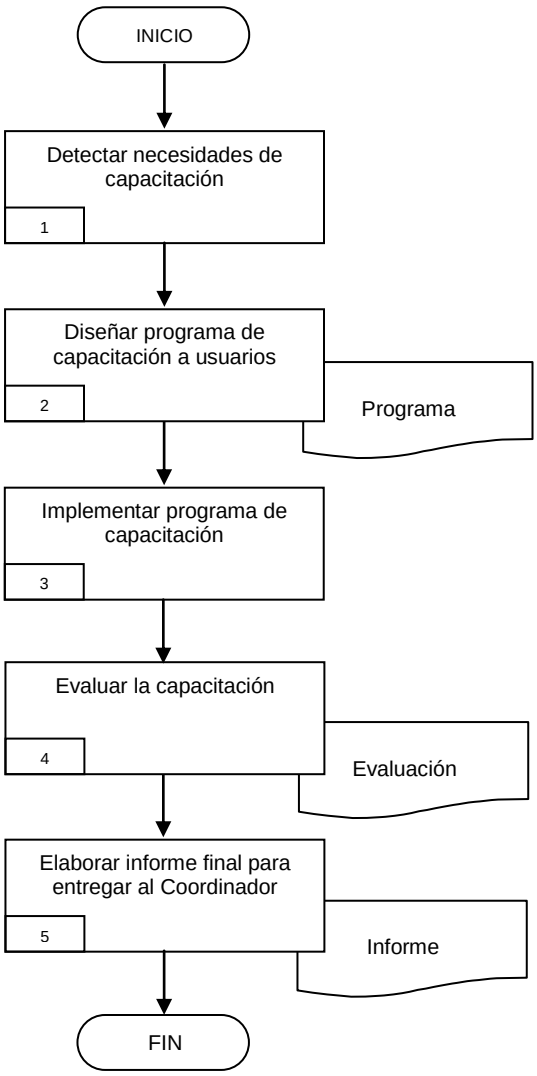
5.-Definiciones:
Capacitación: Se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Sistema Informático: Aplicación computacional que facilita los procesos y procedimientos de una unidad administrativa.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades.

6. 1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (DCAPYSO)	Detectar las necesidades de capacitación de las áreas que soliciten el desarrollo de un sistema informático.	
2	(DCAPYSO)	Diseña el programa de capacitación acuerdo a las necesidades del usuario.	Programa
3	(DCAPYSO)	Implementa el programa de capacitación.	
4	Jefe de Proyecto (JP)	Lleva a cabo la evaluación del programa de capacitación.	Evaluación
5	(JP)	Elabora un informe final de los resultados de la capacitación. Con esta actividad termina este procedimiento	Informe

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Programa de Capacitación	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	
2	Evaluación de la capacitación	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención y Soporte a Usuarios del Sistema Integr@-Morelos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1

1.- *Propósito*:
Asesorar respecto de las dudas sobre casos reales y concretos que realicen los usuarios referentes a la operación del sistema integr@-morelos, así como brindar soporte técnico para resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas.

3.-Referencias:
Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

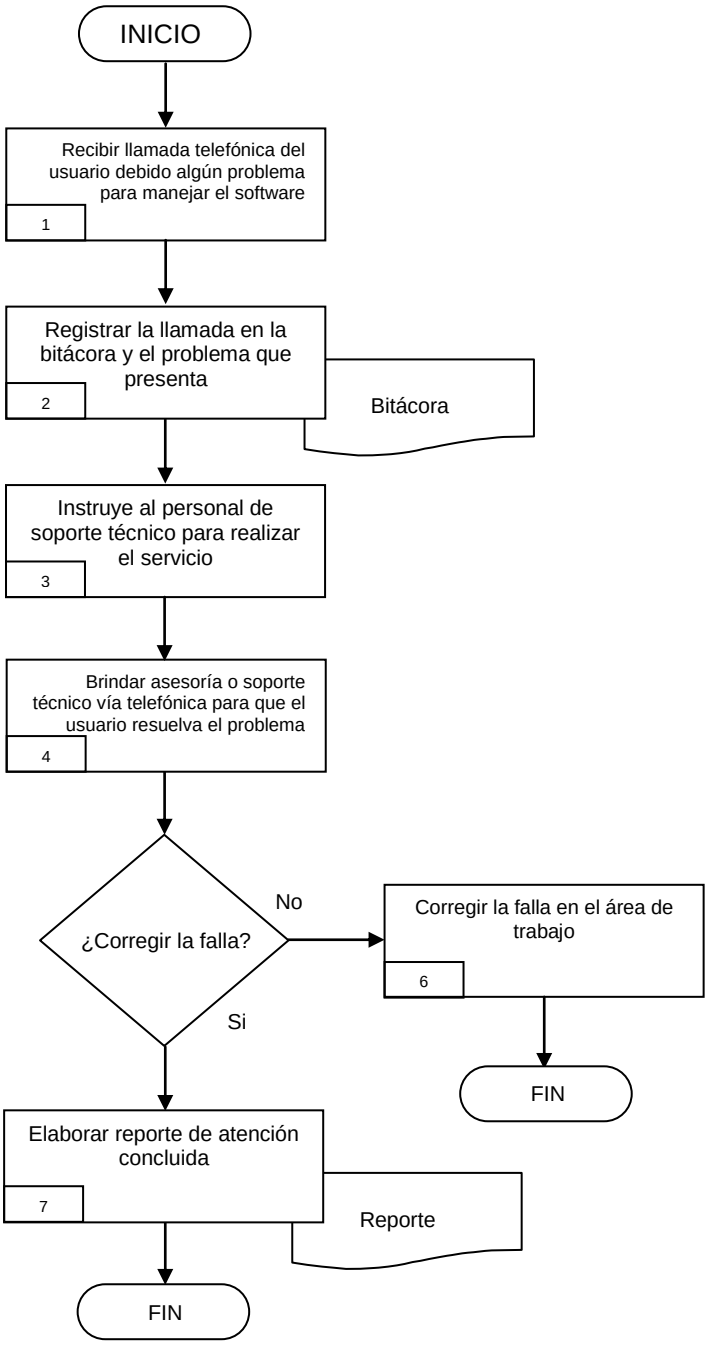
Es responsabilidad del Jefe de departamento de de Capacitación y Soporte Técnico mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de proyecto, apegarse a lo establecido en este proyecto.

5.-Definiciones:
Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo: Mantenimiento Programado que requieren los equipos de cómputo existentes en las unidades administrativas.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades.

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe llamada telefónica debido a un problema para manejar el software	
2	Jefe de Proyecto (JP)	Registra la llamada en la bitácora de usuarios y el problema que presenta.	Bitácora
3	(JP)	Instruye al personal de soporte técnico para que atienda el servicio	
4	(JP)	Brinda asesoría o soporte técnico vía telefónica para que el usuario resuelva el problema	
5	(JP)	¿Corrige la falla? Si la respuesta es si, pasa al punto número 7. Si la respuesta es no, pasa al punto número 6.	
6	(JP)	Se presenta el asesor o técnico en soporte al área para corregir la falla.	
7	(JP)	Elabora reporte de atención concluida. Con esta actividad termina este procedimiento	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	
2	Reporte de atención concluida	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Equipos que Operan el Sistema Integr@-Morelos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1

1.- *Propósito*:
Prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas.

3.-Referencias:
Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

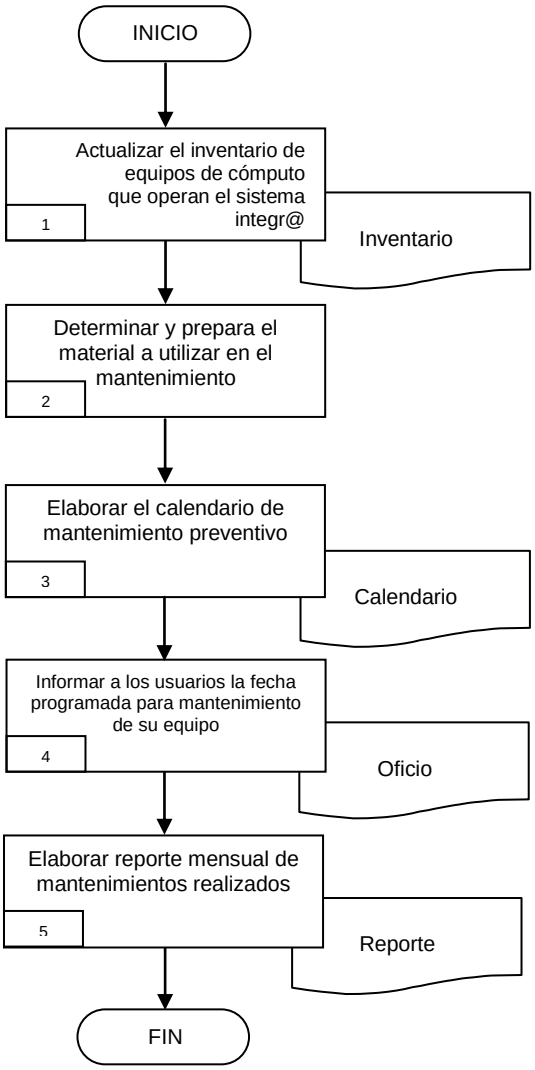
4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de departamento de de Capacitación y Soporte Técnico mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de proyecto, apegarse a lo establecido en este proyecto.

5.-Definiciones:
Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo: La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades.

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (DCAPYSO)	Actualizar el inventario de equipo de cómputo que operan el sistema integr@-morelos.	Inventario
2	Jefe de Proyecto (JP)	Determinar y preparar el material a utilizar para el mantenimiento.	
3	(JP)	Elaborar el calendario y programa de mantenimiento preventivo por unidad administrativa.	Calendario
4	(JP)	Informar a los usuarios de los equipos de cómputo la fecha que corresponde el mantenimiento de su equipo.	Oficio
5	(JP)	Elaborar reporte mensual de mantenimientos preventivos realizados.	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Inventario	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	
2	Calendario	Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Reporte de mantenimiento preventivo realizados	s/c

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-Agosto-08

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mantenimiento Correctivo de equipos que operan el Sistema Intgr@-Morelos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1

1.- *Propósito*:

Corregir las averías o fallas que presenten los equipos de cómputo asignados para la operación del sistema Integr@-Morelos.

***2.- Alcance*:**

Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas.

3.-Referencias:

Acuerdo No. 011 publicado en el Periódico Oficial Tierra y Libertad No. 4548.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador Estatal de Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de departamento de de Capacitación y Soporte Técnico mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de proyecto, apegarse a lo establecido en este proyecto.

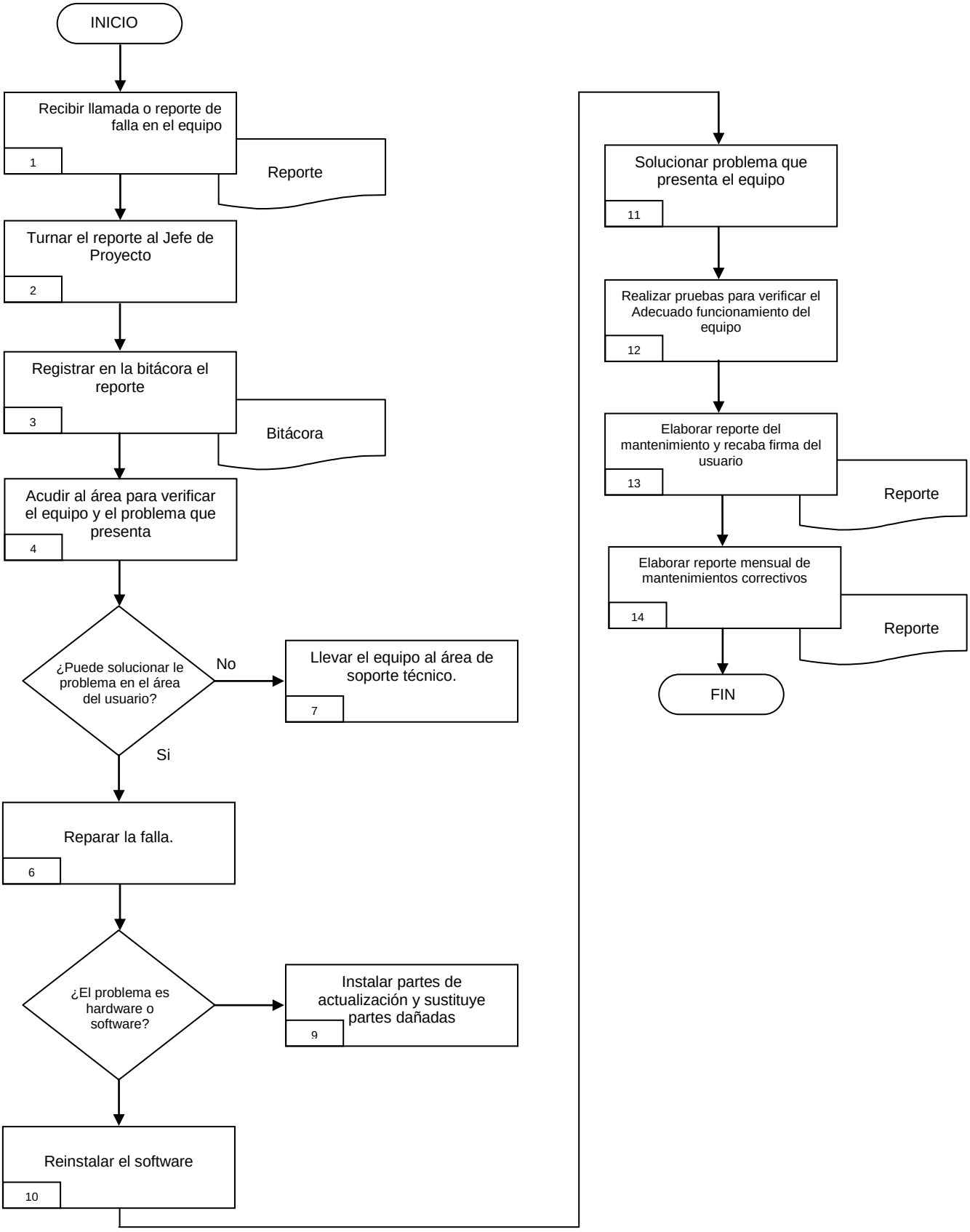
5.-Definiciones:

Mantenimiento Correctivo: Se realiza para corregir fallas y reanudar la operación cotidiana de un equipo de cómputo.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de Actividades.

6.1 Diagrama de flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (JDCAPYSO)	Recibe llamada o reporte de falla en equipo que opera el sistema Integr@-Morelos.	Reporte
2	Jefe de Proyecto (JP)	Turna el reporte al jefe de proyecto para su atención	
3	(JP)	Registra en bitácora de control de mantenimientos el reporte.	Bitácora
4	(JP)	Acude al área para verificar el equipo de cómputo y el problema que presenta.	
5	(JP)	Verifica si puede solucionar el problema en el área del usuario? Si la respuesta es si pasa al punto número 6 Si la respuesta es no pasa al punto número 7	
6	(JP)	Repara la falla.	
7	(JP)	Lleva el equipo al área de soporte técnico para realizar el mantenimiento correctivo.	
8	(JP)	¿El problema es de hardware o software? Si la respuesta es de hardware pasa al punto número 9 Si la respuesta es de software pasa al punto número 10	
9	(JP)	Instalación de partes para actualización. Sustitución de partes dañadas.	
10	(JP)	Reinstalación de software.	
11	(JP)	Soluciona problema que presente equipo.	
12	(JP)	Realiza pruebas para verificar su adecuado funcionamiento.	
13	(JP)	Elabora reporte de mantenimiento correctivo a equipo y recaba firma del usuario.	Reporte
14	(JP)	Elaborar reporte mensual de mantenimientos correctivos realizados. Con esta actividad termina este procedimiento	Reporte

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	Ninguno		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave

VII.- INDICADORES

Dirección General: Coordinación Estatal de Información Criminógena
Proceso clave: Instrumentar, coordinar y controlar el sistema de Información Criminógena del Estado de Morelos

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Índice de atención a solicitudes de información criminologica.	Eficiencia	Proporcionar Información clara y oportuna sobre la incidencia delictiva por región y tipo de delito.	Total de solicitudes de información recibidas entre el total de solicitudes de información atendidas x 100	Trimestral

Encuesta de Satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo

Folio: _____ **Promedio de Encuesta:** **S** [ ] **C** [ ]

Fecha: _____

En un constante esfuerzo por ofrecer un buen servicio, esta Coordinación ha elaborado el siguiente cuestionario para mejorarlo.

Instrucciones: Se recomienda señalar con una X la respuesta que considere correcta y en su caso exponer los comentarios pertinentes

Satisfacción:

1. ¿Como es el Servicio que se le brinda?

▪ Excelente	10	9	8	7	6
▪ Bueno	10	9	8	7	6
▪ Regular	10	9	8	7	6

Cumplimiento:

2.¿Cómo considera la atención para la solución de su problema?

▪ Oportuna	10	9	8	7	6
▪ Excelente	10	9	8	7	6
▪ Son claras	10	9	8	7	6

3.- ¿El servicio que se le brindó fue:?

▪ Rápido	10	9	8	7	6
▪ oportuno	10	9	8	7	6
▪ Eficiente	10	9	8	7	6

4.-La Información que se le proporciona por parte de esta Coordinación es:

▪ Oportuna	10	9	8	7	6
▪ La información es la requerida	10	9	8	7	6

Promedio [ ]

5.-¿Que medidas recomendaría para mejorar la atención hacia Usted?

_____

_____

¡MUCHAS GRACIAS!

Concentrado del Servicio de Mantenimiento de Equipo de Computo

Satisfacción:

1. ¿Como es el Servicio que se le brinda?:

- Excelente _____
- Bueno _____
- Regular _____

Porcentaje [ ] %

Cumplimiento:

2. ¿ Cómo considera la atención para la solución de su problema?

- Oportuna _____
- Excelente _____
- Son claras

Porcentaje [ ] %

3. Con respecto al formato que se utiliza para el trámite de (ejm.) considera:

- Rápido _____
- oportuno _____
- Eficiente

Porcentaje [ ] %

4. La Información que se le proporciona por parte de esta Dirección General es:

- Oportuna _____
- La información es la requerida _____

Porcentaje [ ] %

Porcentaje General [ ] %

5. ¿Que medidas recomendaría para mejorar la atención hacia Usted?

_____

_____

_____

_____

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Coordinador Estatal de Información Criminógena	Directo:3-29-15-79 Conmutador : 29-15-00; Extensión: 1263	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Subdirector de Digitalización y Comunicación	Directo:3-29-15-79 Conmutador : 29-15-00; Extensión: 1263	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Ing. Arturo Peralta Menindez Jefe de Departamento de Sistemas	Directo:3-29-15-79 Conmutador : 3-29-15-00; Extensión: 1265	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Lic. Esperanza Borda Piedra Jefe de Departamento de SICAPA	Directo:3-29-15-79 Conmutador: 3-29-15-00; Extensiones: 1266	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.

IX.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

Nombre de los Participantes	Puesto
Lic. Raymundo Escobar Tellechea	Coordinador Estatal de Información Criminógena

Claudia Aranda Cortés
Profesional Ejecutivo "B"

Asesor Designado

Lic. Esperanza Borda Piedra
Jefe de Departamento de SICAPA

Responsable de la Elaboración del Manual