



## **GERENCIA DE SISTEMAS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **PLANEACIÓN Y SUPERVISIÓN DE I.T.C.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## PLANEACIÓN Y SUPERVISIÓN DE I.T.C.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales.

- La planeación de I.T.C. deberá realizarse en conjunto con la Dirección General y la Gerencia Administrativa, con el fin de responder a las necesidades tanto anuales como de proyectos que así sean requeridos para todo el Organismo.
- La gestión deberá realizarse en conjunto con la D.G.T.I. para cumplir todos y cada uno de los lineamientos que sean estipulados por ella, de igual manera para ver si la infraestructura es por medio de recursos propios o de comodatos.
- Los lineamientos generales los estipula la D.G.T.I.; tienen fecha de expiración y se modifican constantemente, por lo que hay que solicitar los más recientes a la D.G.I. de la Secretaría de Administración cada vez que se necesario o así se requiera.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Planeación y gestión de I.T.C. del Organismo de acuerdo a lineamientos de la D.G.T.I.	01.Planeación de I.T.C. 02.Gestión de I.T.C.
02.Supervisión de I.T.C.	01.Implementación de I.T.C. 02.Administración, supervisión y control de I.T.C. 03.Mantenimiento de I.T.C.



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planeación y gestión de I.T.C. del Organismo de acuerdo a lineamientos de la D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Planear adecuadamente toda la infraestructura necesaria del Organismo para un funcionamiento óptimo, así como la gestión necesaria para cumplir con todos y cada uno de los lineamientos estipulados por la D.G.T.I.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La planeación de I.T.C. deberá realizarse en conjunto con la Dirección General y la Gerencia Administrativa, con el fin de responder a las necesidades tanto anuales como de proyectos que así sean requeridos para todo el Organismo.</li><li>•La gestión deberá realizarse en conjunto con la D.G.T.I. para cumplir todos y cada uno de los lineamientos que sean estipulados por ella, de igual manera para ver si la infraestructura es por medio de recursos propios o de comodatos.</li><li>•Los lineamientos generales los estipula la D.G.T.I.; tienen fecha de expiración y se modifican constantemente, por lo que hay que solicitar los más recientes a la D.G.I. de la Secretaría de Administración cada vez que se necesario o así se requiera.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que la infraestructura de tecnologías y comunicaciones del Organismo se planeé de manera correcta conforme los lineamientos de la D.G.T.I.; de igual manera que la supervisión sea continua para controlar y mantener en buen funcionamiento dicha infraestructura.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Proyectos cumplidos al año conforme la plantilla autorizada Proyectos implementados satisfactoriamente y funcionamiento
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración. Plantilla de proyecto ejecutivo anual de la Gerencia de Sistemas



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planeación y gestión de I.T.C. del Organismo de acuerdo a lineamientos de la D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>PLANEACIÓN DE I.T.C.</b>		
1	Diseñar y elaborar el proyecto ejecutivo anual para la Gerencia de Sistemas, en base al Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración y conforme al presupuesto que es asignado tanto por la Gerencia Administrativa y la Gerencia de Finanzas del Organismo.	Gerente de Sistemas
2	Rediseñar el proyecto de tal manera que se logren los objetivos necesarios durante el año en dicha materia y se cumplan en tiempo y forma todos los sub-proyectos.	Gerente de Sistemas
3	Presentar el proyecto ejecutivo para aprobación de la Gerencia Administrativa. Si: proyecto aprobado, continua paso 4 No: proyecto no aprobado regresa paso 2.	Gerente de Sistemas
4	Presentar el proyecto ejecutivo para aprobación y firma del Director General del Organismo. Si no regresar al paso 2.	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas
5	Enviar a la Gerencia de Finanzas para su procedimiento correspondiente. (Inclusión en el presupuesto anual, auditorías y demás trámites necesarios); con copia para conocimiento a la Dirección General, Gerencia Administrativa y para archivo.	Gerente de Sistemas
<b>GESTIÓN DE I.T.C.</b>		
6	Gestionar en conjunto con la Dirección General y la Gerencia Administrativa los recursos necesarios para el cumplimiento de cada uno de los objetivos del proyecto.	Gerente de Sistemas
7	Realizar de ser necesario la gestión de tecnología en conjunto con la D.G.T.I. para cumplir todos y cada uno de los lineamientos que sean estipulados por ella, obteniendo así recursos económicos, apoyos en calidad de comodato, recursos cognoscitivos, o inclusión dentro de las licitaciones, descuentos y/o plan de beneficios que la Secretaría de Administración gestiona con	Gerente de Sistemas



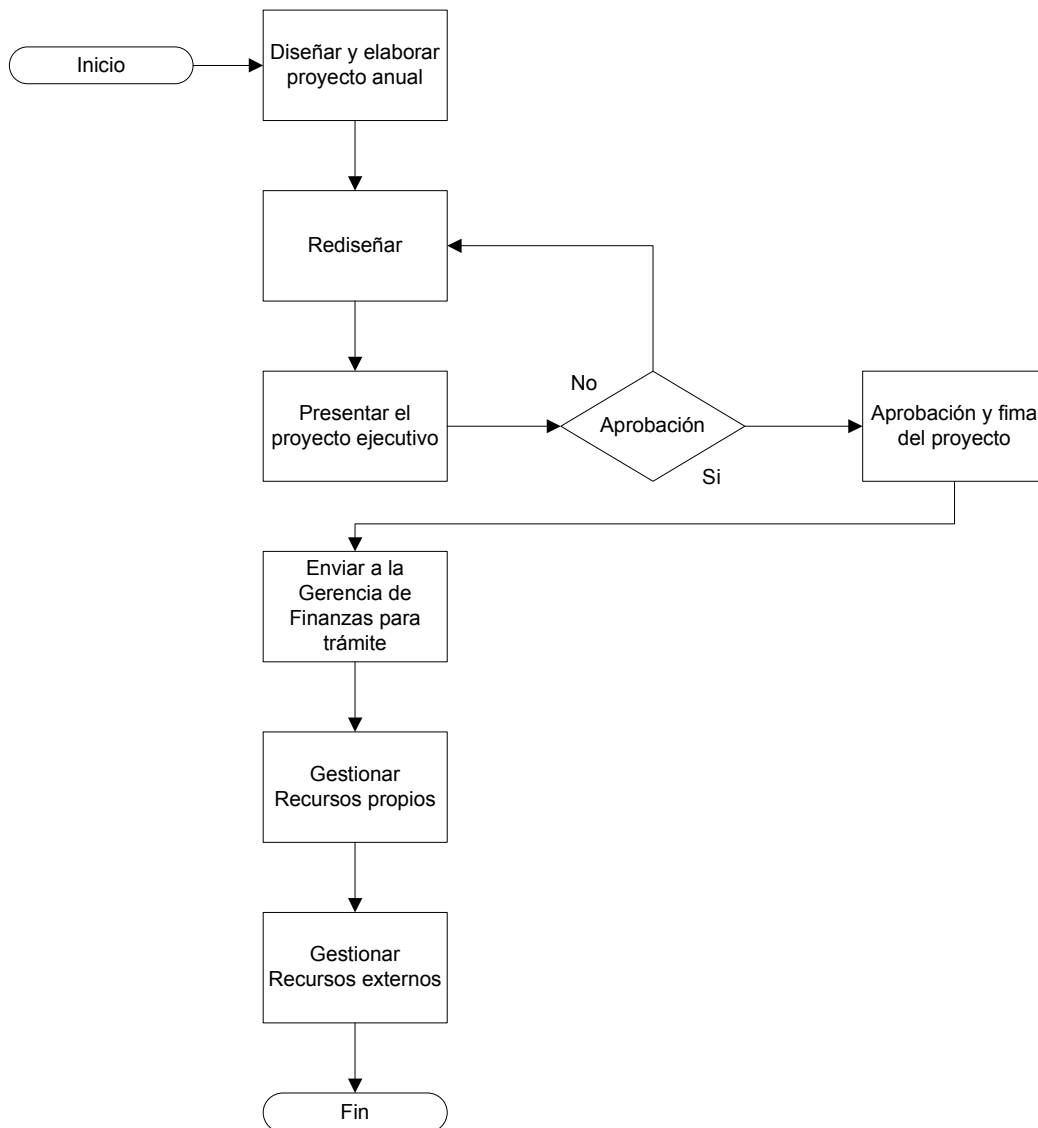
	proveedores de Tecnología para Gobierno del Estado y O.P.D.'s.	
--	--	--



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planeación y gestión de I.T.C. del Organismo de acuerdo a lineamientos de la D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

<b>GERENTE DE SISTEMAS</b>	<b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>
----------------------------	-------------------------------	-------------------------







## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Supervisión de I.T.C.	
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas	
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>		
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana		
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>		
Supervisar la implementación, control y mantenimiento adecuados de toda la infraestructura de I.T.C. del Organismo para un funcionamiento óptimo, de tal manera que se conserve en buen estado y actualizado conforme las estipulaciones de la D.G.T.I.		
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las implementaciones de nueva infraestructura tanto en redes, software, hardware y telecomunicaciones; estarán estrictamente condicionadas a los lineamientos estipulados por la D.G.T.I.</li> <li>•El control total de toda la I.T.C. estará a cargo de la Gerencia de Sistemas sin excepción alguna.</li> <li>•El Gerente de Sistemas será el encargado y responsable de la bitácora de contraseñas, claves y códigos con calidad de administrador o máster de toda la infraestructura y/o sistemas de información.</li> <li>•Mantener en buen estado toda la infraestructura de T.I. conforme a los lineamientos, así como reestructurarla conforme las nuevas tendencias, plataformas y estándares internacionales.</li> </ul>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>		
Lograr que implementando, controlando y manteniendo toda la I.T.C. del Organismo funcione en óptimas condiciones los 365 días del año, de tal manera que no se vea afectado ningún proceso que se lleva a cabo dentro las actividades cotidianas del Organismo, así como sistematizar y eficientar procesos que sean susceptibles a ello.		
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>		
Funcionamiento del 100% de la infraestructura Supervisión y Mantenimiento de la infraestructura 24x7		
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>		
Bitácora de Usuarios y Contraseñas Manuales, guías y documentación descriptiva de todos y cada uno los elementos de la infraestructura que se tengan en existencia.		



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Supervisión de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>		
1	Supervisar la implementación de cualquier infraestructura y/o proyecto nuevo desde su inicio hasta su entrega en las oficinas centrales.	Gerente de Sistemas
2	Supervisar la implementación de cualquier infraestructura y/o proyecto nuevo desde su inicio hasta su entrega en las oficinas de Puerto Vallarta.	Gerente de Sistemas
3	Supervisar la implementación de cualquier infraestructura y/o proyecto nuevo desde su inicio hasta su entrega en las terminales.	Gerente de Sistemas
<b>ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL</b>		
4	Administrar, supervisar y controlar el servidor de datos central, así como sus servicios en red, cuentas de usuarios y permisos. Incluyendo servidores alternos, pseudoservidores, servidores de información, servidores web y/o cualquier equipo que funja como tal.	Gerente de Sistemas
5	Administrar, supervisar y controlar el antivirus corporativo, así como su distribución, servicios en red, cuentas de usuarios, permisos y actualizaciones.	Gerente de Sistemas
6	Administrar, supervisar y controlar el servicio de internet, así como su distribución, acceso y/o permisos especiales.	Gerente de Sistemas
7	Controlar y realizar una bitácora confidencial de: Usuarios, Claves, códigos y contraseña a nivel de Administrador o Máster. Para la administración general de toda la infraestructura y sistemas de información.	Gerente de Sistemas
8	Administrar, supervisar y controlar toda la documentación de referencia, guías, manuales, folletos, libros, etc. tanto en impreso como en electrónico de toda la infraestructura del Organismo; así como llevar una relación actualizada del material aquí suscrito.	Gerente de Sistemas
9	Administrar, supervisar y controlar el software (discos de instalación, discos de recuperación, programas y/o código fuente original) adquirido y/o perteneciente al Organismo; así como llevar una relación actualizada del material aquí suscrito.	Gerente de Sistemas



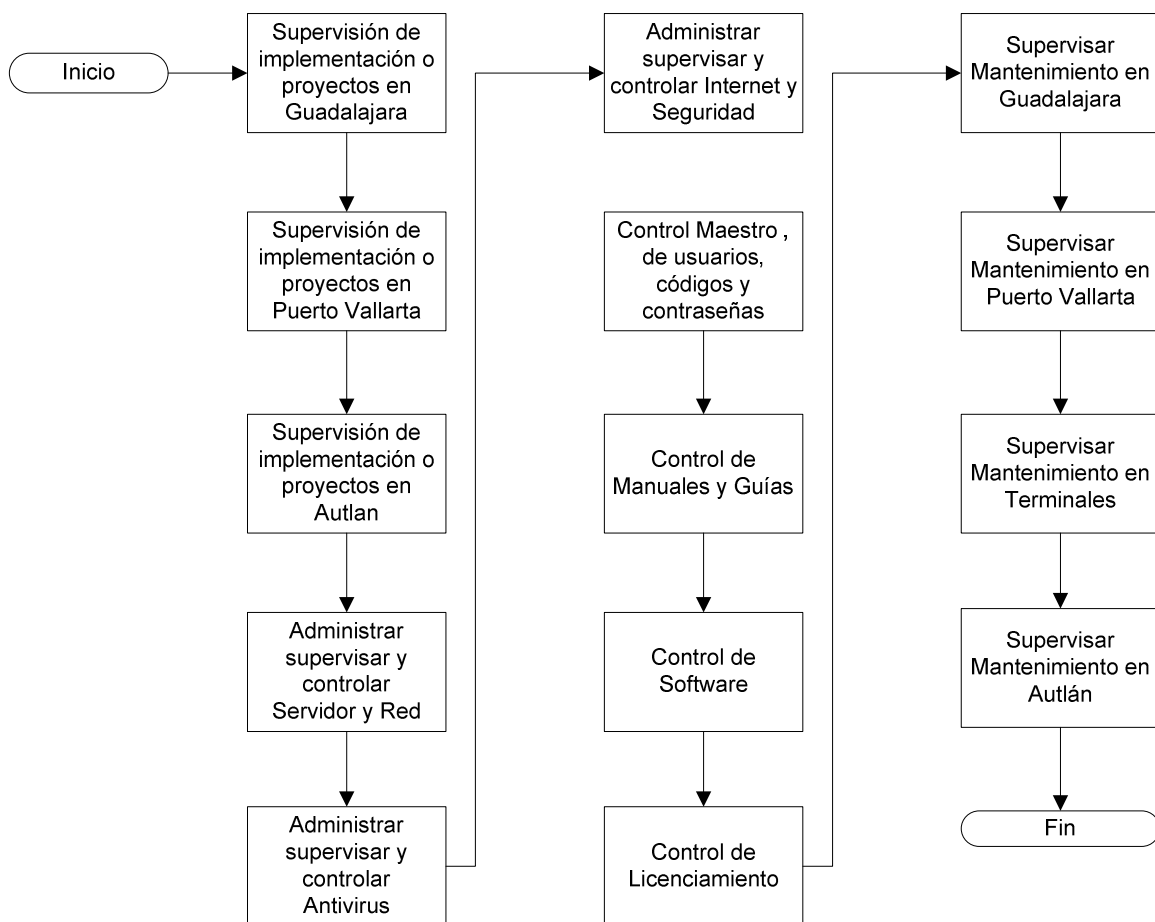
10	Administrar, supervisar y controlar el Licenciamiento de todo el software adquirido y/o perteneciente al Organismo; así como llevar una relación actualizada del material aquí suscrito.	Gerente de Sistemas
<b>MANTENIMIENTO</b>		
11	Supervisar el mantenimiento de toda la infraestructura del Organismo en las oficinas centrales.	Gerente de Sistemas
12	Supervisar el mantenimiento de toda la infraestructura del Organismo en las oficinas de Puerto Vallarta.	Gerente de Sistemas
13	Supervisar el mantenimiento de toda la infraestructura del Organismo en las terminales.	Gerente de Sistemas
14	Supervisar el mantenimiento de toda la infraestructura del Organismo en Autlán.	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Planeación y supervisión de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Supervisión de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

#### GERENCIA DE SISTEMAS





## **INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y DESARROLLO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y DESARROLLO

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- La investigación deberá basarse sobre las directrices y lineamientos que sean estipulados por la D.G.T.I.
- Los lineamientos generales los estipula la D.G.T.I.; tienen fecha de expiración y se modifican constantemente, por lo que hay que solicitar los más recientes a la D.G.I. de la Secretaría de Administración cada vez que se necesario o así se requiera.
- Los proyectos deberán ser viables.
- Los proyectos se realizarán conforme el presupuesto asignado.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Investigación de nuevas I.T.C. para implementación	01. Investigar nueva tecnología 02. Investigar qué políticas y lineamientos por parte de gobierno aplican al respecto 03. Recopilar toda la documentación al respecto. 04. Presentar informe o proyecto ejecutivo para su autorización
02. Análisis para la automatización de procesos existentes y/o nuevos procesos conforme nuevas I.T.C.	01. Selección del proceso existente o por implementar que aplique para automatización. 02. Análisis detallado del proceso existente o por implementar. 03. Recopilar toda la documentación al respecto. 04. Presentar informe o proyecto ejecutivo para su autorización e implementación.
03. Desarrollo de software conforme lineamientos de D.G.T.I.	01. Selección del proceso existente o por implementar que aplique para automatización. 02. Análisis a detalle del proyecto con personal propio y/o por personal externo. 03. Ejecución y/o desarrollo del proyecto con personal propio y/o por personal externo. 04. Implementación del software 05. Pruebas 06. Correcciones y/o modificaciones 07. Entrega final



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Investigación de nuevas I.T.C. para implementación
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Investigar continuamente las tendencias y nuevas tecnologías que puedan mejorar y hacer más eficiente toda la infraestructura tecnológica del organismo.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La investigación deberá basarse sobre las directrices y lineamientos que sean estipulados por la D.G.T.I.</li><li>•Los lineamientos generales los estipula la D.G.T.I.; tienen fecha de expiración y se modifican constantemente, por lo que hay que solicitar los más recientes a la D.G.I. de la Secretaría de Administración cada vez que se necesario o así se requiera.</li><li>•Los proyectos deberán ser viables.</li><li>•Los proyectos se realizarán conforme el presupuesto asignado.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el resultado de la investigación se vea reflejado en un informe y/o proyecto ejecutivo para que pase a etapa de análisis, con el fin de mejorar la infraestructura de tecnologías y comunicaciones del organismo.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de investigación anuales Número de informes y/o proyectos autorizados para etapa de análisis
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración. Plantilla de proyecto ejecutivo de la Gerencia de Sistemas





## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Investigación de nuevas I.T.C. para implementación
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>INVESTIGAR NUEVA TECNOLOGÍA</b>		
1	Investigar en recursos físicos tales como libros, revistas, folletos, catálogos, etc.; Nuevas tecnologías para la infraestructura de T.I., así como tendencias y estándares internacionales.	Gerente de Sistemas
2	Investigar en páginas y sitios de internet, nuevas tecnologías para la infraestructura de T.I., así como tendencias y estándares internacionales.	Gerente de Sistemas
3	Investigar a través de proveedores, consultores y/o asesores, nuevas tecnologías para la infraestructura de T.I., así como tendencias y estándares internacionales.	Gerente de Sistemas
4	Investigar a través la D.G.I. de la Secretaría de administración, nuevas tecnologías para la infraestructura de T.I., así como tendencias y estándares internacionales.	Gerente de Sistemas
<b>INVESTIGAR QUE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS APLICAN AL RESPECTO</b>		
5	Investigar a través la D.G.I. de la Secretaría de administración, que políticas y lineamientos aplican para las nuevas tecnologías para la infraestructura de T.I., que investigamos.	Gerente de Sistemas
<b>RECOPILAR TODA LA DOCUMENTACIÓN AL RESPECTO</b>		
6	Recopilar toda la información que se investigó al respecto, digitalizando los documentos que sean necesarios para conservar los archivos.	Gerente de Sistemas
7	Armado un anteproyecto donde se especifiquen: propuestas, proveedores, costos, tiempos estimados de espera y entrega, áreas involucradas, etc. Así como información adicional o que sea requerida para el proyecto en específico.	Gerente de Sistemas
<b>PRESENTAR INFORME O PROYECTO EJECUTIVO PARA SU AUTORIZACIÓN</b>		
8	Elaborar un informe detallado y/o proyecto ejecutivo en base al anteproyecto, que además incluya gráficas, bosquejos, planos e ilustraciones que ayuden a la comprensión del proyecto en general.	Gerente de Sistemas



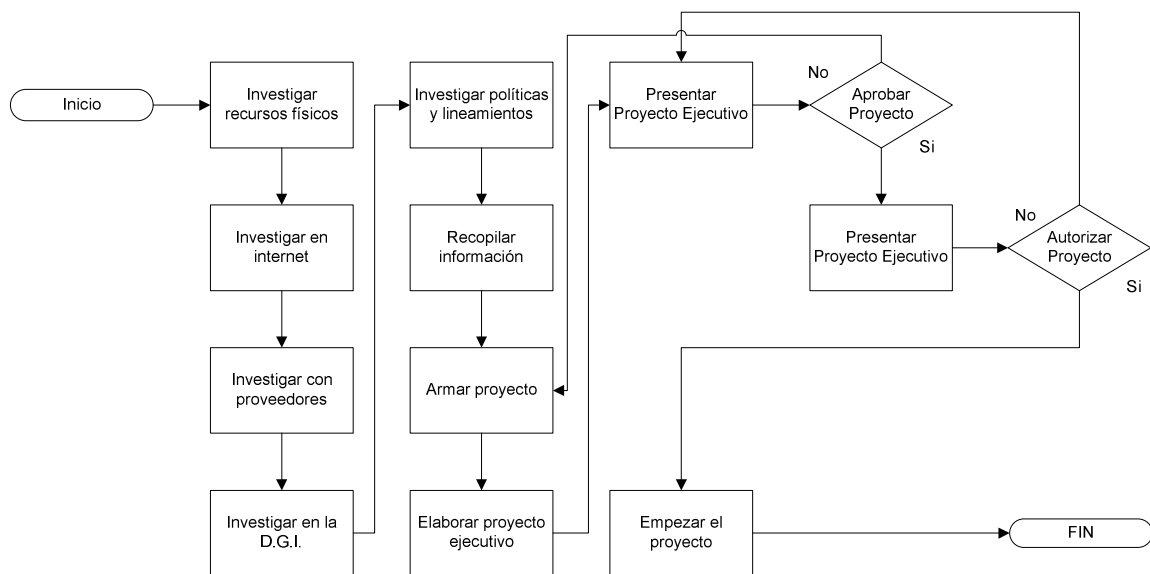
9	Presentar el informe detallado y/o proyecto ejecutivo al Gerente Administrativo para su revisión y análisis	Gerente de Sistemas
10	Aprobar el proyecto presentado. Si: proyecto aprobado continua paso 11 No: regresar paso 7	Gerente Administrativo
11	Presentar el informe detallado y/o proyecto ejecutivo al Director General para su autorización. Si: proyecto autorizado continua paso 12 No. proyecto no autorizado entonces paso 8	Gerente de Sistemas
12	Empezar el análisis del proyecto para darle seguimiento según el rubro.	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Investigación de nuevas I.T.C. para implementación
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

<b>GERENTE DE SISTEMAS</b>	<b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>
----------------------------	-------------------------------	-------------------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Análisis para la automatización de procesos existentes y/o nuevos procesos conforme nuevas I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Elegir derivado de la investigación un informe detallado y/o proyecto ejecutivo para realizar un análisis detallado que conlleve a la automatización de un proceso existente o bien a la implementación de nuevas tecnologías o procesos.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•El análisis detallado deberá realizarlo personal de sistemas en conjunto con personal específico de cada área que dominen el tema y tengan los conocimientos suficientes para su modificación y/o implementación.</li><li>•En su defecto dicho análisis puede realizarlo un asesor o consultor especializado en el rubro.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el análisis realizado culmine en el desarrollo e implementación del proyecto para mejorar la infraestructura de tecnologías y comunicaciones del organismo
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Análisis realizados por anualmente Análisis aprobados para etapa de desarrollo e implementación
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Plantilla de proyecto ejecutivo de la Gerencia de Sistemas



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Análisis para la automatización de procesos existentes y/o nuevos procesos conforme nuevas I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

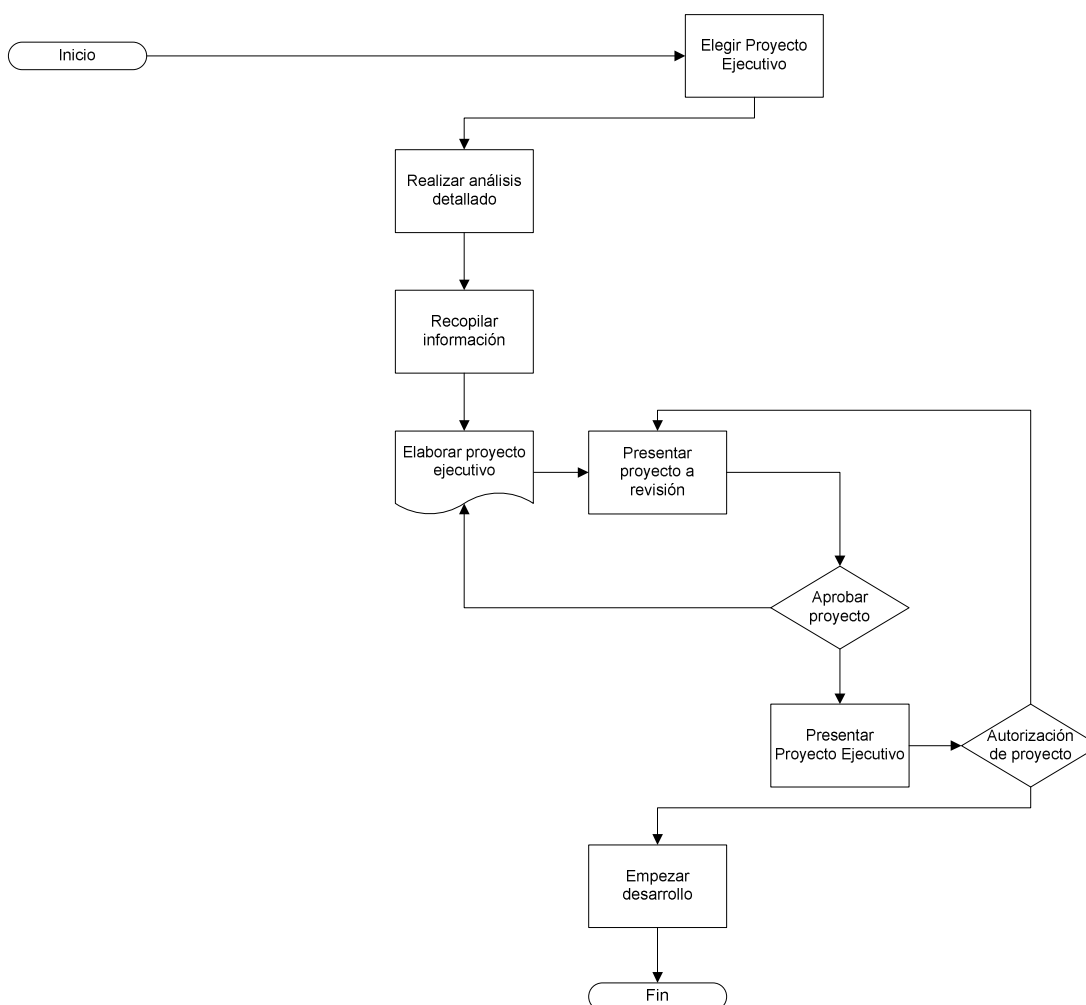
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SELECCIÓN DEL PROCESO EXISTENTE O POR IMPLEMENTAR</b>		
1	Elegir un informe detallado y/o proyecto ejecutivo resultado de la investigación.	Gerente de Sistemas Gerente Administrativo
<b>ANÁLISIS DETALLADO DEL PROCESO EXISTENTE O POR IMPLEMENTAR</b>		
2	Realizar un análisis completo de viabilidad y factibilidad del proyecto que se llevará a cabo, lo más detallado posible verificando cada aspecto del proyecto y que áreas resultaran involucradas para su implementación.	Gerente de Sistemas
<b>RECOPILAR TODA LA DOCUMENTACIÓN AL RESPECTO</b>		
3	Recopilar toda la información del análisis para armar una carpeta donde se encuentre toda la información del proyecto en específico.	Gerente de Sistemas
<b>PRESENTAR INFORME O PROYECTO EJECUTIVO PARA SU AUTORIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN</b>		
4	Elaborar un informe detallado y/o proyecto ejecutivo en base al análisis, que además incluya gráficas, bosquejos, planos e ilustraciones que ayuden a la comprensión del proyecto en general.	Gerente de Sistemas
5	Presentar el informe detallado y/o proyecto ejecutivo al Gerente Administrativo para su revisión y análisis	Gerente de Sistemas
6	Aprobar el proyecto presentado. De ser necesaria la autorización del Director General continua paso 11.	Gerente Administrativo
7	Presentar el informe detallado y/o proyecto ejecutivo al Director General para su autorización.	Gerente Administrativo
8	Empezar el desarrollo y/o implementación del proyecto para darle seguimiento según el rubro.	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Análisis para la automatización de procesos existentes y/o nuevos procesos conforme nuevas I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

PERSONAL DE SISTEMAS	GERENTE DE SISTEMAS	GERENTE ADMINISTRATIVO	DIRECTOR GENERAL
----------------------	---------------------	------------------------	------------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Desarrollo de software conforme lineamientos de D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Desarrollar software y/o aplicaciones para coadyuvar en la automatización de procesos existentes o por implementar.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•El desarrollo de software será realizado por programador (es) que tengan conocimiento en el lenguaje que estipule la D.G.I.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el resultado de la implementación de software y/o aplicaciones culmine en un proceso sistemático, con eficiencia y eficacia para ofrecer servicios y/o productos de calidad
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Software y/o aplicaciones desarrollados internamente al año Software y/o aplicaciones desarrollados por externos al año
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Plantilla de proyecto ejecutivo



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Desarrollo de software conforme lineamientos de D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SELECCIÓN DEL PROCESO EXISTENTE O POR IMPLEMENTAR</b>		
1	Seleccionar el proceso al que se le desarrollará software y/o aplicación.	Gerencia de Sistemas Gerencia Administrativa
<b>ANÁLISIS A DETALLE DEL PROYECTO CON PERSONAL PROPIO Y/O EXTERNO</b>		
2	Análisis exhaustivo de todos los procedimientos que se requieren para llevar a cabo el proceso, para determinar el número de bases de datos, tablas, formularios y reportes necesarios.	Programador
<b>EJECUCIÓN Y/O DESARROLLO DEL PROYECTO</b>		
3	Desarrollar conforme al análisis detallado el software y/o aplicación, en el lenguaje de programación estipulado por la DGI y por el Organismo.	Programador
<b>IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE</b>		
4	Implementar el software y/o aplicación en un equipo del área de sistemas y en otro del área involucrada.	Programador
<b>PRUEBAS</b>		
5	Realizar todas las pruebas necesarias para corroborar el buen funcionamiento del software en cuestión. Si: es correcto continua paso 80 No: es correcto continua paso 6.	Programador
6	Relacionar por escrito una lista de todos los errores, correcciones y/o faltantes	Programador
<b>CORRECCIONES Y/O MODIFICACIONES</b>		
7	Hacer las correcciones y/o modificaciones necesarias al software y/o aplicación.	Programador
<b>ENTREGA FINAL</b>		
8	Elaborar manual de instalación del software y/o aplicación desarrollada, que contenga gráficas descriptivas del entorno visual e información detallada paso a paso de la instalación.	Programador



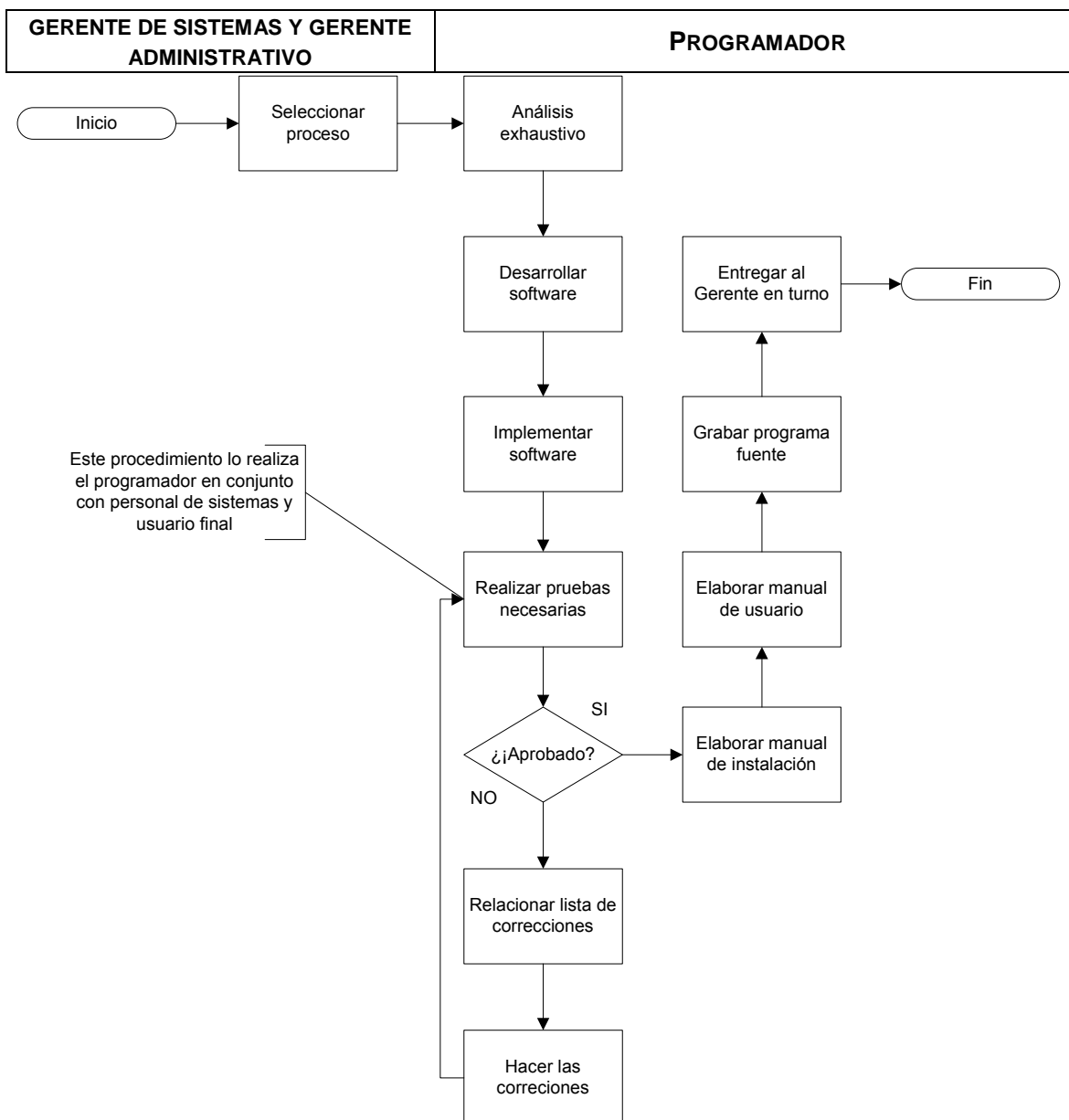


9	Elaborar manual de usuario del software y/o aplicación desarrollada, que contenga gráficas descriptivas del entorno visual e información detallada paso a paso de todos los procedimientos: ingreso, captura, consulta, impresión de reportes, configuración, parámetros, etc.	Programador
10	Grabar dos copias del proyecto de desarrollo de software y/o aplicación (programa fuente) en medios digitales (cd o dvd).	Programador
11	Entregar al gerente en turno las dos copias del programa fuente, manual de usuario y manual de instalación.	Programador



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Investigación, análisis y desarrollo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Desarrollo de software conforme lineamientos de D.G.T.I.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas





## **ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales.

- El presupuesto anual deberá ser cotejado, analizado y autorizado primero por el Gerente Administrativo en turno.
- Los límites mínimos y máximos del presupuesto anual los determina en este rubro la Gerencia de Finanzas y el Director General, conforme al programa anual de proyectos.
- El presupuesto anual se realiza a finales de septiembre de cada año, para ser entregado los primeros días de octubre.
- Considerar todos los lineamientos, políticas y directrices estipulados por la D.G.T.I.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Elaboración del presupuesto anual de I.T.C.	01.Analizar los requerimientos por área y/o departamento 02.Elaborar presupuesto 03.Seccionar presupuesto 04.Autorizar presupuesto 05.Enviar presupuesto
02.Elaboración de esquema de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C.	01.Recibir solicitud 02.Analizar los requerimientos para el proyecto y/o implementación 03.Elaborar un esquema de costos aproximados 04.Presentar para aprobación 05.Seguimiento



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración del presupuesto anual de I.T.C.	
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas	
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>		
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana		
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>		
Elaborar el presupuesto anual para el organismo en el rubro de Sistemas para dar mantenimiento, soporte y actualización a toda la infraestructura de tecnología y comunicaciones.		
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>•El presupuesto anual deberá ser cotejado, analizado y autorizado primero por el Gerente Administrativo en turno.</li><li>•Los límites mínimos y máximos del presupuesto anual los determina en este rubro la Gerencia de Finanzas y el Director General, conforme al programa anual de proyectos.</li><li>•El presupuesto anual se realiza a finales de septiembre de cada año, para ser entregado los primeros días de octubre.</li><li>•Considerar todos los lineamientos, políticas y directrices estipulados por la D.G.T.I.</li></ul>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>		
Entregar presupuesto en tiempo y forma.		
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>		
Presupuesto anterior contra presupuesto actual		
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>		
Lineamientos, políticas y directrices de la DGTI Plantilla de presupuesto anual		



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración del presupuesto anual de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>ANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS POR ÁREA Y/O DEPARTAMENTO</b>		
1	Analizar los requerimientos en cuestión de TIC's de todos y cada una de las áreas y departamentos del organismo.	Gerente de Sistemas
<b>ELABORAR PRESUPUESTO</b>		
2	Elaborar presupuesto en el archivo de la plantilla de presupuesto anual, basado en el presupuesto del año anterior.	Gerente de Sistemas
3	Incluir en el presupuesto anual, todos los proyectos nuevos y/o implementaciones que se tiene contemplado realizar durante el año.	Gerente de Sistemas
4	Corregir y/o actualizar los costos conforme los precios actuales en el mercado en todos los rubros.	Gerente de Sistemas
5	Corregir y/o actualizar las cantidades de productos o servicios que serán necesarios.	Gerente de Sistemas
<b>SECCIONAR PRESUPUESTO</b>		
6	Dividir el presupuesto primero en partidas según el rubro, conforme lo siguiente: 1. Equipo de cómputo servidor, de escritorio, desktop, portátil y periféricos 2. Software y aplicaciones (propios y de terceros) 3. Dispositivos, partes y/o refacciones para soporte, reparaciones e implementaciones internas 4. Material para redes, mantenimiento y limpieza 5. Consumibles de uso frecuente 6. Material para diseño y/o publicidad 7. Otros	Gerente de Sistemas
7	Dividir el presupuesto de cada categoría por partidas según la descripción del artículo.	Gerente de Sistemas



8	Dividir las cantidades sugeridas de artículos en 3 o 4 partidas durante el año según sea el caso y sugerir una fecha de compra, esto con el fin de programas cuando serán surtidas	Gerente de Sistemas
9	Calcular costos totales, primero el costo unitario luego el costo de totales sin IVA, y luego el costo de subtotales con IVA y el gran total.	Gerente de Sistemas
<b>AUTORIZAR PRESUPUESTO</b>		
10	Imprimir presupuesto en original y copia	Gerente de Sistemas
11	Entregar una copia del presupuesto al Gerente Administrativo para un análisis detallado por parte de ambos.	Gerente de Sistemas
12	Regresar copia del presupuesto una vez corregido.	Gerente Administrativo
13	Realizar las adecuaciones necesarias al presupuesto en cantidades, fechas, costos, etc.	Gerente de Sistemas
14	Imprimir presupuesto en original y copia	Gerente de Sistemas
15	Enviar para Vo.Bo., autorización y firma del Gerente Administrativo. *En caso de ser necesario solicitar también la firma del Director General.	Secretaria
16	Regresar presupuesto autorizado al Gerente de Sistemas	Gerencia Administrativa
<b>ENVIAR PRESUPUESTO</b>		
17	Elaborar un memorándum para entregar el presupuesto a la Gerencia de Finanzas. Anexar Presupuesto firmado y autorizado. Todo el legajo en 4 tantos, un original para el Gerente de finanzas, 1 copia para Contabilidad, 1 copia para Gerencia Administrativa y 1 copia de archivo.	Gerente de Sistemas
18	Entregar memorándum a las áreas correspondientes recabando sello y firma de recibido.	Secretaria
19	Archivar documento en la bitácora correspondiente.	Secretaria

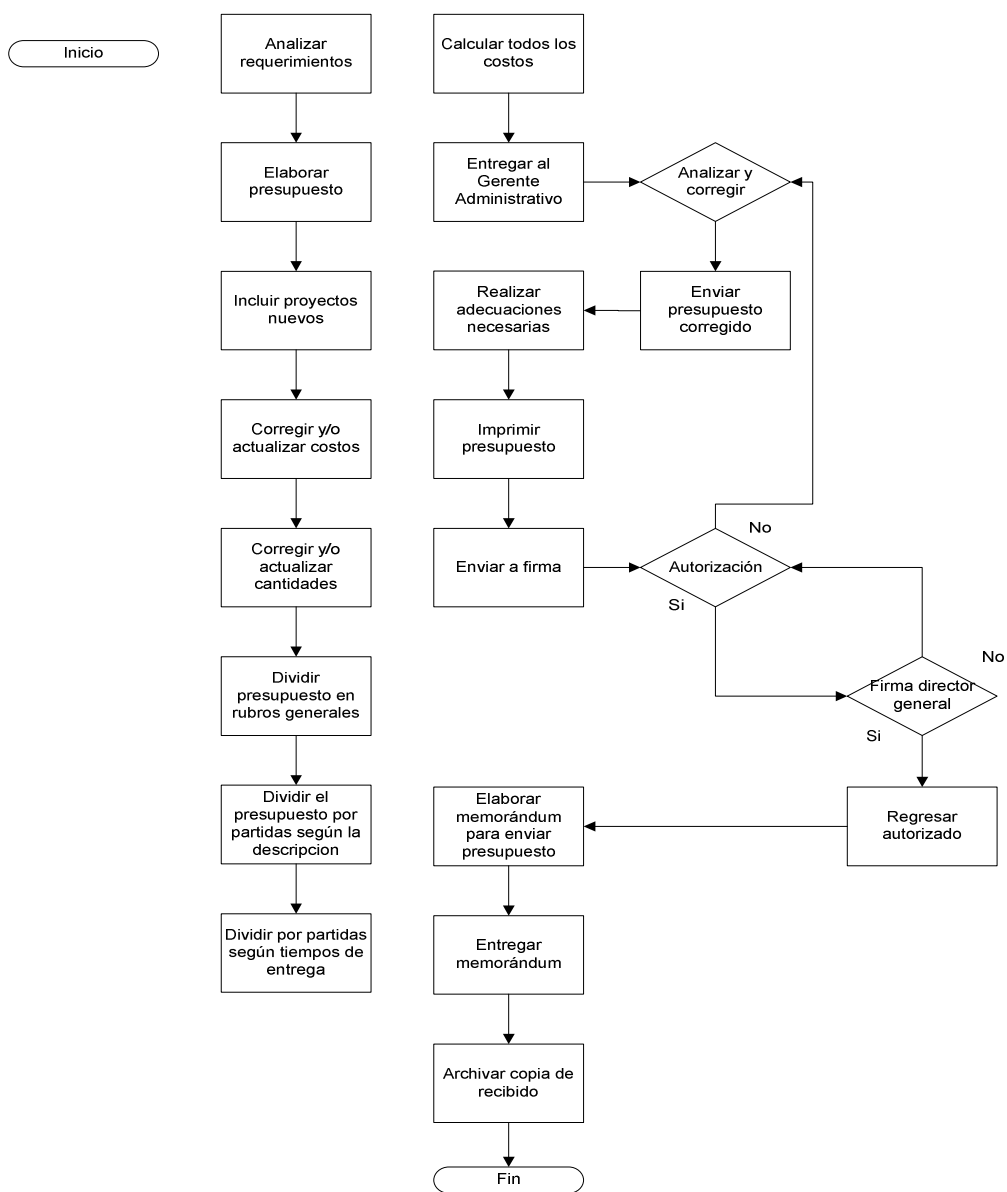




### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración del presupuesto anual de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

GERENTE DE SISTEMAS	GERENTE ADMINISTRATIVO	DIRECTOR GENERAL
---------------------	------------------------	------------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración de esquema de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Elaborar esquemas de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C., con el fin de contemplar el gasto y/o inversión que involucrará realizar dichos proyectos.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•El esquema de costo deberá contemplar todos y cada uno de los requerimientos del proyecto tales como:<ul style="list-style-type: none"><li>○Asesorías</li><li>○Costos de implementación</li><li>○Infraestructura requerida</li><li>○Hardware y software necesarios</li><li>○Capacitación</li><li>○Material necesario</li></ul></li><li>•Considerar todos los lineamientos, políticas y directrices estipulados por la D.G.T.I.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Entregar esquema de costos en tiempo y forma para evaluar su implementación.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Esquemas solicitados Esquemas entregados
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Lineamientos, políticas y directrices de la DGTI



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración de esquema de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD</b>		
1	Solicitar la elaboración de un esquema de costos para implementar un nuevo proyecto	Director General Gerente Administrativo Gerente de Sistemas
<b>ANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS PARA EL PROYECTO</b>		
2	Analizar todos y cada uno de los requerimientos que serán necesarios para implementar el proyecto.	Gerente de Sistemas
<b>ELABORAR ESQUEMA DE COSTOS</b>		
3	Elaborar esquema de costos basándose en los requerimientos del proyecto.	Gerente de Sistemas
4	Estipular los costos conforme los precios actuales en el mercado en todos los rubros.	Gerente de Sistemas
5	Dividir el esquema de costo en partidas según el rubro, conforme lo siguiente: 1.Equipo de cómputo servidor, de escritorio, desktop, portátil y periféricos 2.Software y aplicaciones (propios y de terceros) 3.Dispositivos, partes y/o refacciones para soporte, reparaciones e implementaciones internas 4.Material para redes, mantenimiento y limpieza 5.Consumibles de uso frecuente 6.Material para diseño y/o publicidad 7.Otros	Gerente de Sistemas
6	Dividir el esquema de costos de cada categoría por partidas según la descripción del artículo.	Gerente de Sistemas
7	Estipular una fecha de compra y fecha aproximada de entrega. *De ser necesario anexar un cronograma de compra e implementación si así se requiere.	Gerente de Sistemas

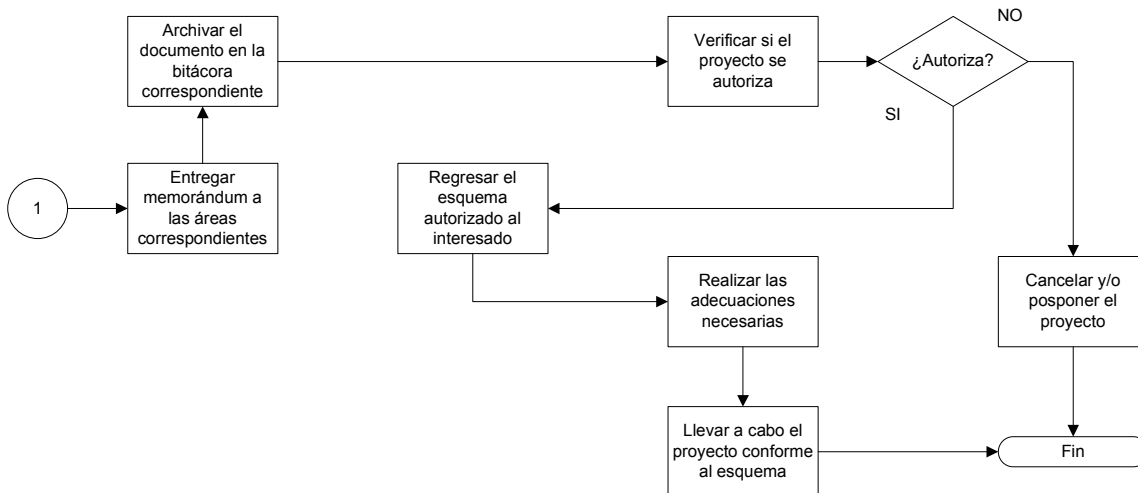
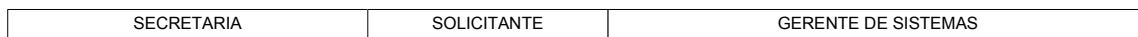
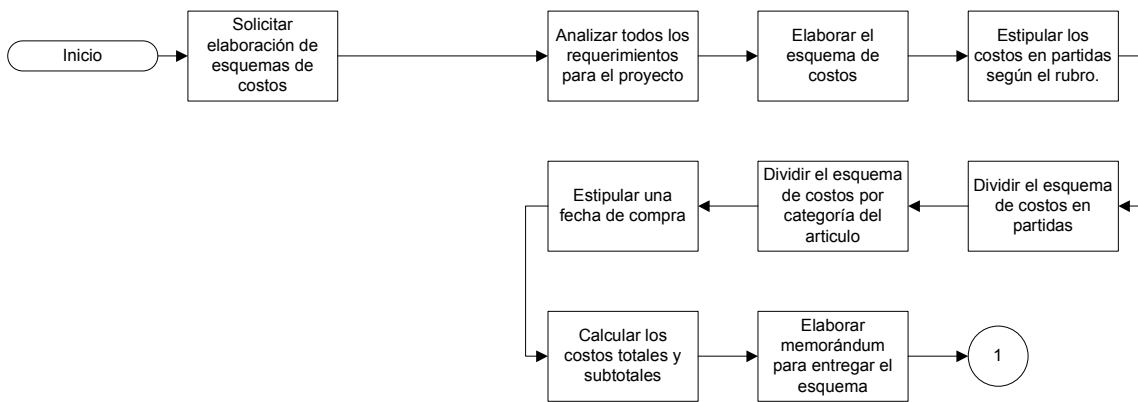


8	Calcular costos totales, primero el costo unitario luego el costo de totales sin IVA, y luego el costo de subtotaes con IVA y el gran total.	Gerente de Sistemas
<b>PRESENTAR PARA APROBACIÓN</b>		
9	Elaborar un memorándum para entregar el esquema de costo. En dos tantos un original para el solicitante y una copia para archivo.	Gerente de Sistemas
10	Entregar memorándum al áreas correspondiente recabando sello y firma de recibido.	Secretaria
11	Archivar documento en la bitácora correspondiente.	Secretaria
<b>SEGUIMIENTO</b>		
12	Verificar si el proyecto se autoriza para ser realizado. Si: autoriza continua paso 13. No: continua paso 16	Gerente de Sistemas
13	Regresar esquema autorizado al Gerente de Sistemas. De ser necesario: Vo.Bo., autorización y/o firma del Gerente Administrativo del Director General	Solicitante
14	Realizar las adecuaciones necesarias al esquema y/o cronogramas en cantidades, fechas, costos, etc. Actualizándolos a la fecha de arranque del proyecto.	Gerente de Sistemas
15	Llevar a cabo el proyecto formal dándole seguimiento al esquema de costos.	Gerente de Sistemas
16	Cancelar y/o posponer proyecto	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de presupuestos
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Elaboración de esquema de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas







## **ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Las solicitudes de equipo de cómputo serán recibidas solo por escrito sin excepción alguna.
- La clasificación de la categoría de equipo de cómputo solicitado la realizará el Gerente de Sistemas basándose en el área solicitante, el uso que se le dará al equipo y el presupuesto asignado para tal motivo.
- El equipo nuevo se solicitará basándose estrictamente con las características básicas estipuladas según el tipo de equipo y que emite la D.G.I.
- La requisición de compra deberá ser autorizada por el Gerente de Sistemas como solicitante, y con la autorización y visto bueno por la Gerencia Administrativa y Gerencia de Finanzas para su aprobación y seguimiento.





## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Adquisición de equipo de cómputo	01. Recibir solicitud de equipo de cómputo 02. Clasificar el equipo de cómputo solicitado 03. Definir cantidad de equipo(s) y características adicionales 04. Realizar un presupuesto previo 05. Elaborar requisición 06. Recabar firmas necesarias para la autorización 07. Enviar requisición para su compra inmediata 08. Recibir orden de compra 09. Recibir el equipo de cómputo 010. Inventariar el equipo de cómputo 011. Pre configurar el equipo de cómputo 012. Entregar el equipo de cómputo 013. Instalar el equipo de cómputo 014. Realizar adecuaciones necesarias



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo nuevo conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir equipo de cómputo nuevo conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial, basándose en las políticas, lineamientos, estándares y estipulaciones que dictan las directrices en materia de tecnología de la D.G.T.I. de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Las solicitudes de equipo de cómputo serán recibidas solo por escrito sin excepción alguna.</li><li>•La clasificación de la categoría de equipo de cómputo solicitado la realizará el Gerente de Sistemas basándose en el área solicitante, el uso que se le dará al equipo y el presupuesto asignado para tal motivo.</li><li>•El equipo nuevo se solicitará basándose estrictamente con las características básicas estipuladas según el tipo de equipo y que emite la D.G.I.</li><li>•La requisición de compra deberá ser autorizada por el Gerente de Sistemas como solicitante, y con la autorización y visto bueno por la Gerencia Administrativa y Gerencia de Finanzas para su aprobación y seguimiento.</li><li>•Aplica el mismo proceso en equipos de computo tipo desktop y portátiles ya sea básico, medio y avanzado; así como a equipos Workstation normal y avanzado; netbook y equipos robustos tipos servidor, de aplicaciones, datos o internet.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el equipo recién adquirido se ajuste a la normatividad que dicta la D.G.T.I., así como también que sea entregado e instalado en tiempo y forma para su posterior uso.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de equipo de cómputo inventariado Número de equipo de cómputo entregado
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Formato fijo para adquisición de equipo según el tipo requerido . Copia de orden de compra Requisición de equipo Comprobante de Servicio Técnico



Confronta de recibo de materiales



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo nuevo conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita equipo de cómputo	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de Sistemas
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria Soporte técnico Analista
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>CLASIFICAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO SOLICITADO</b>		
5	Clasificar el equipo de cómputo solicitado en el alguna de las categorías estipuladas por la D.G.I.; basándose en el área solicitante, el uso que se le dará al equipo y el presupuesto asignado para tal motivo.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>DEFINIR CANTIDAD DE EQUIPO(S) PARA ADQUIRIR Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
6	Definir la cantidad de equipo necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Definir las características adicionales conforme el uso explícito que se le dará al equipo, tales como: puertos adicionales, tarjetas y/o accesorios y refacciones que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
8	Ajustar la cantidad de equipo basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>REALIZAR UN PRESUPUESTO PREVIO</b>		
9	Realizar un presupuesto previo para estimar un costo aproximado del equipo solicitado, basándose en facturas de algún equipo de reciente adquisición, en páginas web especializadas o bien con ayuda de algún proveedor	Soporte técnico Analista



<b>ELABORAR REQUISICIÓN</b>		
10	<p>Elaborar una requisición formal (en 3 tantos) para la adquisición del equipo en cuestión. Donde se estipulen como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fecha</li> <li>-Departamento solicitante</li> <li>-Partida(s)</li> <li>-Cantidad solicitada</li> <li>-Descripción del equipo solicitado, incluyendo todas las especificaciones necesarias tales como tamaño, color, dimensiones, características mínimas, características especiales, peso, tipo de conexiones, etc. Lo más detallado posible.</li> <li>-Justificación para la adquisición del equipo en cuestión</li> <li>-Firma del solicitante (Gerente de Sistemas)</li> <li>-Firma de autorización y Vo.Bo. (Gerente Administrativo)</li> <li>-Firma de Vo.bo. (Gerente de Finanzas)</li> </ul>	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
11	Anexar de ser necesario folleto, tríptico, panfleto o impresión con las vistas y características del producto que se solicita.	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
12	Anexar de ser necesario el formato fijo para adquisición de equipo.	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
13	Recabar la firma del Gerente de Sistemas	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
14	Recabar la firma del Gerente Administrativo	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
15	Recabar la firma del Gerente de Finanzas	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
<b>ENVIAR REQUISICIÓN PARA SU COMPRA INMEDIATA</b>		
16	<p>Elaborar memorándum donde se solicite al Coordinador de Adquisiciones la compra del equipo en cuestión, especificando la prioridad de compra (Normal o Urgente), anexando la requisición ya firmada, con copia para archivo.</p> <p>*El número de memorándum y requisición deberá ser el mismo para evitar errores en bitácoras.</p>	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>
17	Conservar una copia en específico de la requisición una vez firmada, para aclaraciones posteriores. Archivar la copia de memorándum y requisición en bitácora correspondiente.	<p>Secretaria Soporte técnico Analista</p>



18	Entregar el memorándum y requisición a la Coordinación de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR ORDEN DE COMPRA</b>		
19	Recibir orden de compra del equipo solicitado	Secretaria Soporte técnico Analista
20	Archivar orden de compra en Bitácora correspondiente	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR EL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
21	Recibir el equipo, abrirlo y verificar que cumpla con todo lo solicitado.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
22	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
23	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original al proveedor una vez sellada y firmada de recibido, anexando copia blanca y azul de la confronta.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
24	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
25	Enviar por memorándum copia verde de la confronta al Departamento de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>INVENTARIAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
26	Solicitar al área de Patrimonio de la Gerencia de Finanzas un número de inventario para resguardar el equipo. (Un número por dispositivo).	Secretaria Soporte técnico Analista
27	Colocar la etiqueta del número de inventario a cada dispositivo	Personal de Patrimonio Soporte técnico Analista
28	Capturar en el programa CIMA los dispositivos inventariados, características básicas y número de resguardo.	Soporte técnico Analista
29	Elaborar un documento denominado "Resguardo de Bienes", relacionando la descripción de los dispositivos, su número de resguardo, modelo, marca y número de serie. A nombre de la persona que serán asignados. En 3 tantos (uno para el interesado, uno para el área de patrimonio y otro para archivo)	Soporte técnico Analista
<b>PRE CONFIGURAR EQUIPO</b>		

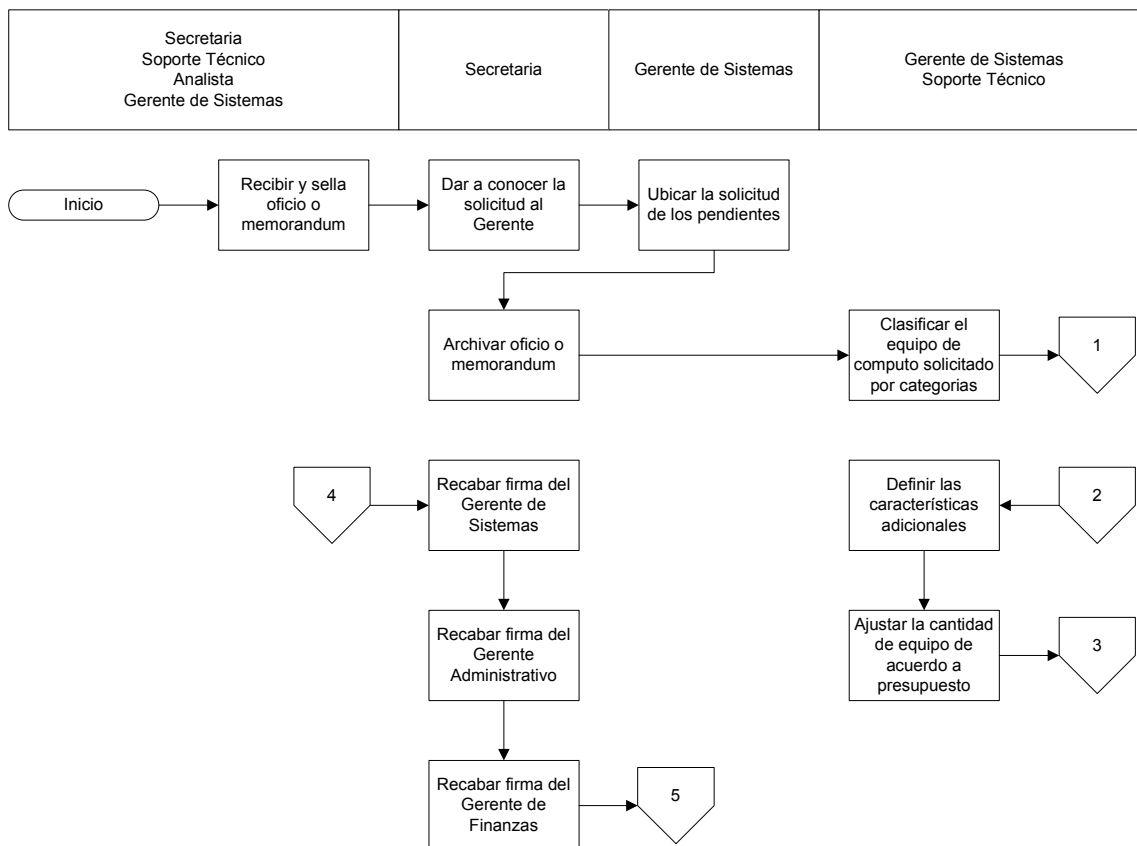


30	Configurar el equipo para el uso y/o destino estipulado previamente. De tal manera que contenga los programas, documentos (Respaldo) y antivirus necesario para su correcta operación.	Soporte técnico Analista
31	Elaborar un comprobante de servicio en el programa CIMA para la entrega del equipo en cuestión (2 tantos). Donde se relacione de forma general el equipo que se entregará.	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
32	Entregar el equipo a la persona y/o departamento que lo solicitó.	Soporte técnico Analista
33	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio, dejando una copia del mismo a la persona que lo recibe.	Soporte técnico Analista
34	Recabar la firma de recibido en el documento de "Resguardo de Bienes" en sus 3 tantos, para recabar posteriormente la firma del área de patrimonio.	Soporte técnico Analista
<b>INSTALAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		
35	Instalar el equipo en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		
36	Realizar de ser necesarias las adecuaciones que se requieran, tanto en configuración de software o instalación y/o red que no estaban contempladas previamente para el buen funcionamiento del equipo.	Soporte técnico Analista
37	Entregar al resguardante del equipo su copia del "Resguardo de bienes" una vez recabadas las firmas necesarias.	Secretaria Soporte técnico Analista
38	Archivar la copia del comprobante de servicio y del resguardo de bienes en su bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista

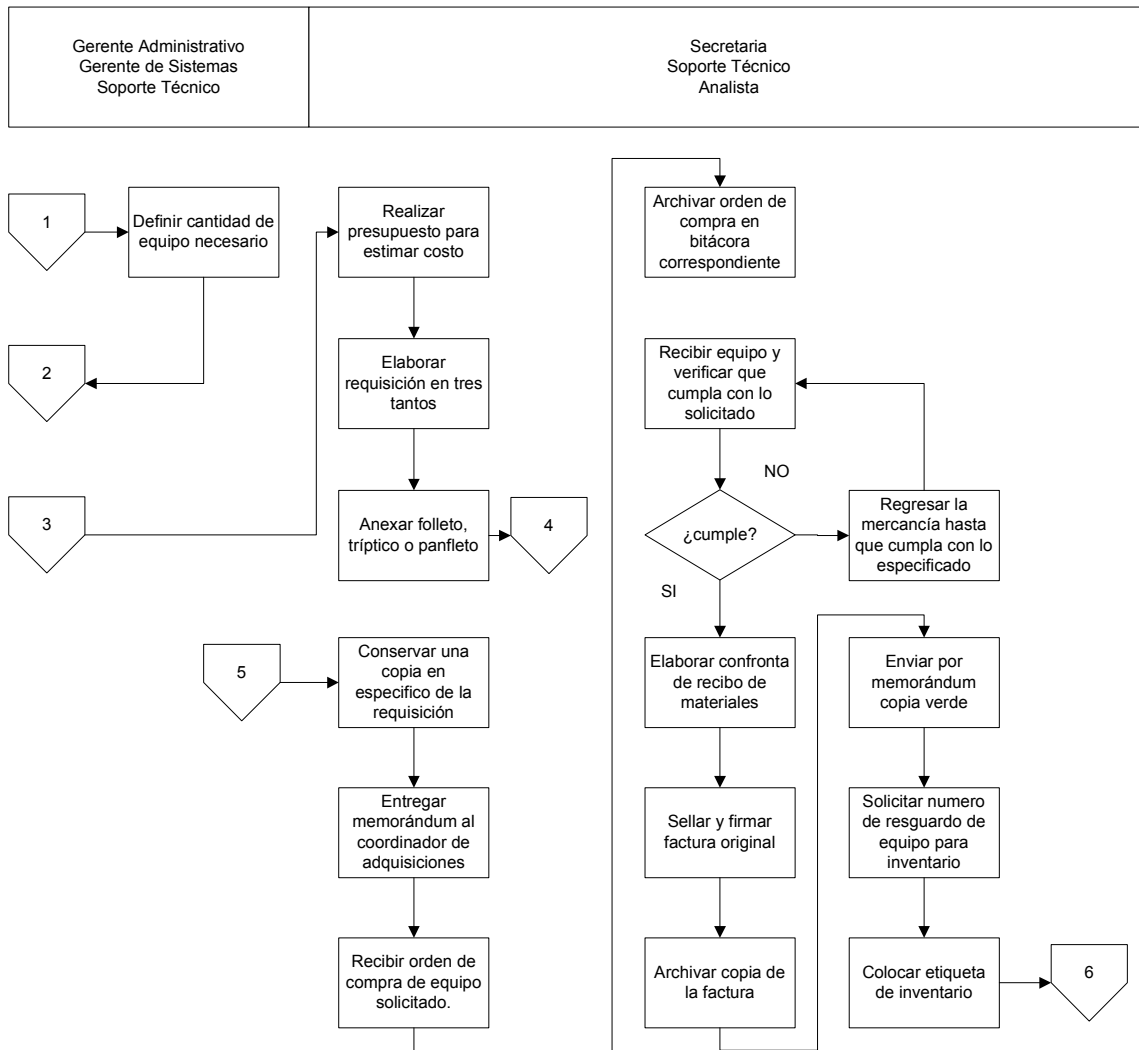


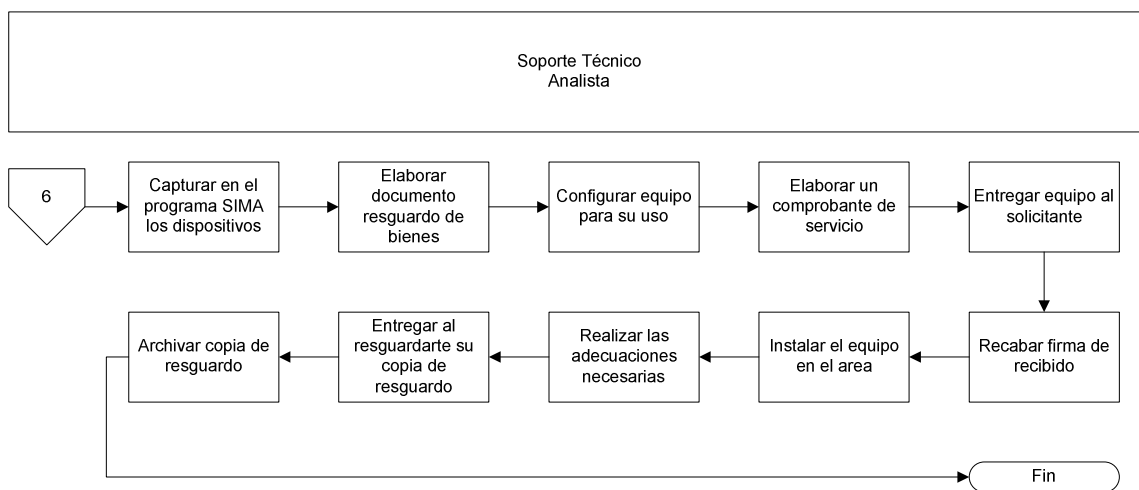
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo nuevo conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo de cómputo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas











**ADQUISICIÓN DE PARTES, DISPOSITIVOS, MATERIAL,  
PERIFÉRICOS Y/O REFACCIONES PARA EQUIPO DE  
CÓMPUTO Y REDES, CONFORME AL PRESUPUESTO ANUAL  
Y/O PROYECTO ESPECIAL.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ADQUISICIÓN DE PARTES, DISPOSITIVOS, MATERIAL, PERIFÉRICOS Y/O REFACCIONES PARA EQUIPO DE CÓMPUTO Y REDES, CONFORME AL PRESUPUESTO ANUAL Y/O PROYECTO ESPECIAL

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Para eficientar el proceso de compra y conforme lo estipulado en el presupuesto anual para la adquisición de este material, en general se divide todo el material anual y se realizan 3 partidas cuatrimestrales, por lo que al año se realizan de igual modo 3 requisiciones del total del material.
- Siempre deberá haber en existencia (stock) material necesario para satisfacer las necesidades diarias del área en este rubro.
- La requisición de compra deberá ser autorizada por el Gerente de Sistemas como solicitante, y con la autorización y visto bueno por la Gerencia Administrativa y Gerencia de Finanzas para su aprobación y seguimiento.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos, refacciones para equipo de computo en general, redes y/o mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Definir cantidad de material y características adicionales conforme al presupuesto anual</li><li>02. Realizar un presupuesto previo</li><li>03. Elaborar requisición de compra</li><li>04. Recabar firmar necesarias para la autorización</li><li>05. Enviar requisición para su compra inmediata</li><li>06. Recibir orden de compra</li><li>07. Recibir el material solicitado</li><li>08. Capturar información de compra</li></ul>
02. Adquisición de material, partes, dispositivos, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Definir cantidad de producto y características adicionales</li><li>02. Realizar un presupuesto previo</li><li>03. Elaborar requisición de compra</li><li>04. Recabar firmar necesarias para la autorización</li><li>05. Enviar requisición para su compra inmediata</li><li>06. Recibir orden de compra</li><li>07. Recibir el producto solicitado</li><li>08. Capturar información de compra</li></ul>



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos, refacciones para equipo de computo en general, redes y/o mantenimiento.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	
Adquirir material para limpieza y mantenimiento conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial por lo menos una vez al año o bien dividido en partidas semestrales y/o cuatrimestrales.	
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para eficientar el proceso de compra y conforme lo estipulado en el presupuesto anual para la adquisición de este material, en general se divide todo el material anual y se realizan 3 partidas cuatrimestrales, por lo que al año se realizan de igual modo 3 requisiciones del total del material.</li> <li>• Siempre deberá haber en existencia (stock) material necesario para satisfacer las necesidades diarias del área en este rubro.</li> <li>• Las partidas de material y la cantidad solicitada pueden variar del presupuesto entregado, debido a la demanda o reestructuración de partidas. Siempre y cuando estén avaladas por el Gerente de sistemas y el Gerente Administrativo.</li> <li>• Este tipo de material puede o no estar regido por políticas, lineamientos, estándares y/o estipulaciones en materia de tecnología de la D.G.T.I. ya que parte de él es para limpieza y/o mantenimientos preventivos. Por lo que deberá cumplir los requisitos y especificaciones previos para su adquisición en caso de ser necesario.</li> <li>• La requisición de compra deberá ser autorizada por el Gerente de Sistemas como solicitante, y con la autorización y visto bueno por la Gerencia Administrativa y Gerencia de Finanzas para su aprobación y seguimiento.</li> </ul>	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	
Que el personal de sistemas cuente siempre con las herramientas, refacciones y/o material necesario para que realice oportunamente las labores de limpieza y mantenimientos preventivos y/o correctivos que le correspondan tanto en equipo de cómputo como a las redes.	
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	
Cantidad de material presupuestado Cantidad de material adquirido	



**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Copia de orden de compra  
Requisición de compra  
Confronta de recibo de materiales  
Archivo de presupuesto anual ejercido



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos, refacciones para equipo de computo en general, redes y/o mantenimiento.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>DEFINIR CANTIDAD DE MATERIAL(ES) PARA ADQUIRIR Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
1	Definir la cantidad de material necesario para cumplir cabalmente conforme a lo presupuestado en este rubro.	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
2	Definir las características adicionales y/o específicas conforme el uso explícito que se le dará al material	Gerente de Sistemas Soporte técnico
3	Ajustar la cantidad de material basándose en el presupuesto asignado, reestructurando las partidas y solicitudes en caso de ser necesario conforme la demanda del mismo.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>REALIZAR UN PRESUPUESTO PREVIO</b>		
4	Realizar un presupuesto previo para estimar un costo aproximado del material solicitado, basándose en facturas de material de reciente adquisición, en páginas web especializadas o bien con ayuda de algún proveedor	Soporte técnico Analista
<b>ELABORAR REQUISICIÓN DE COMPRA</b>		
5	Elaborar una requisición formal (en 3 tantos) para la adquisición del equipo en cuestión. Donde se estipulen como mínimo los siguientes datos: -Fecha -Departamento solicitante -Partida(s) -Cantidad solicitada -Descripción del material solicitado, incluyendo todas las especificaciones necesarias tales como tamaño, color, dimensiones, características mínimas, características especiales, etc. Lo más detallado posible. -Justificación para la adquisición del material en cuestión -Firma del solicitante (Gerente de Sistemas) -Firma de autorización y Vo.Bo. (Gerente Administrativo)	Secretaria Soporte técnico Analista





	-Firma de Vo.bo. (Gerente de Finanzas)	
6	Anexar de ser necesario folleto, tríptico, panfleto o impresión con las vistas y características del producto que se solicita.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
7	Recabar la firma del Gerente de Sistemas	Secretaria Soporte técnico Analista
8	Recabar la firma del Gerente Administrativo	Secretaria Soporte técnico Analista
9	Recabar la firma del Gerente de Finanzas	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>ENVIAR REQUISICIÓN PARA SU COMPRA INMEDIATA</b>		
10	Elaborar memorándum donde se solicite al Coordinador de Adquisiciones la compra del material en cuestión, especificando la prioridad de compra (Normal o Urgente), anexando la requisición ya firmada, con copia para archivo. *El número de memorándum y requisición deberá ser el mismo para evitar errores en bitácoras.	Secretaria Soporte técnico Analista
11	Conservar una copia en específico de la requisición una vez firmada, para aclaraciones posteriores. Archivar la copia de memorándum y requisición en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
12	Entregar el memorándum y requisición a la Coordinación de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR ORDEN DE COMPRA</b>		
13	Recibir orden de compra del material solicitado	Secretaria Soporte técnico Analista
14	Archivar orden de compra en Bitácora correspondiente	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR EL MATERIAL SOLICITADO</b>		
15	Recibir el material y verificar que cumpla con todo lo solicitado.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
16	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria Soporte técnico Analista

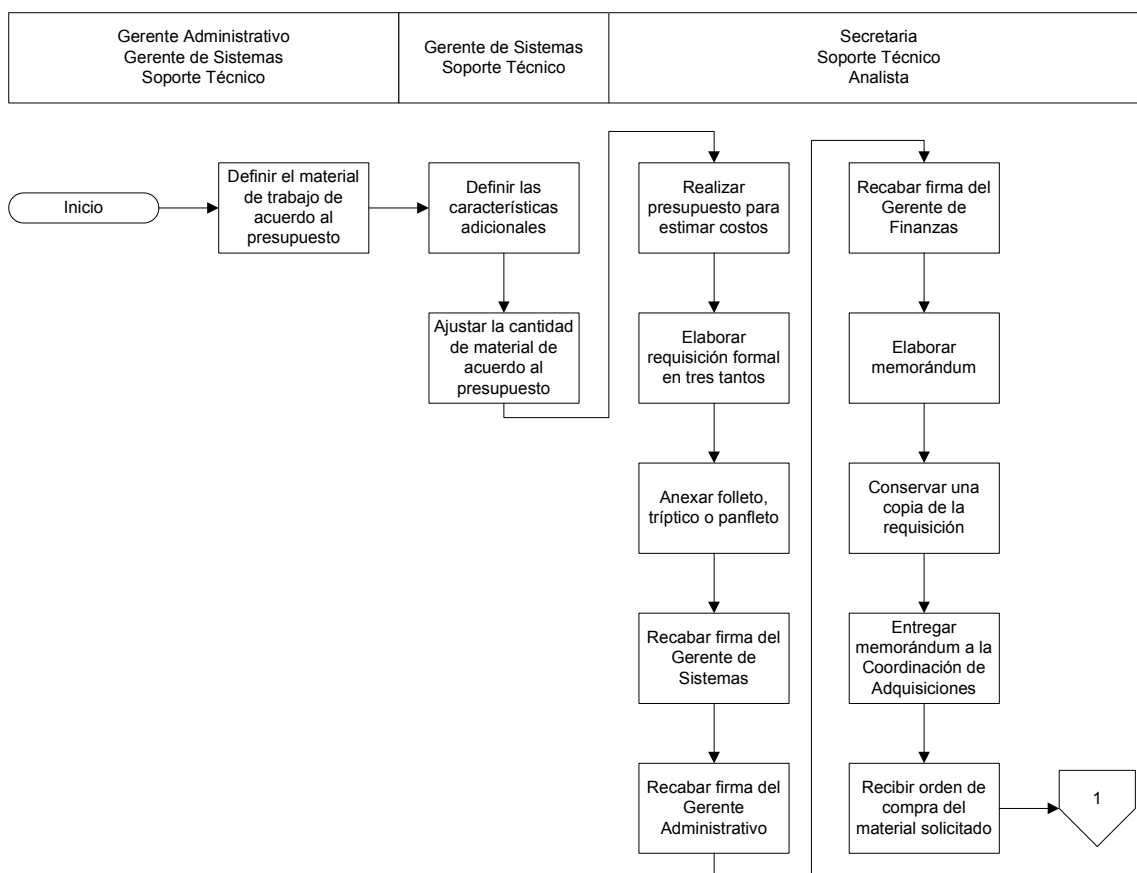


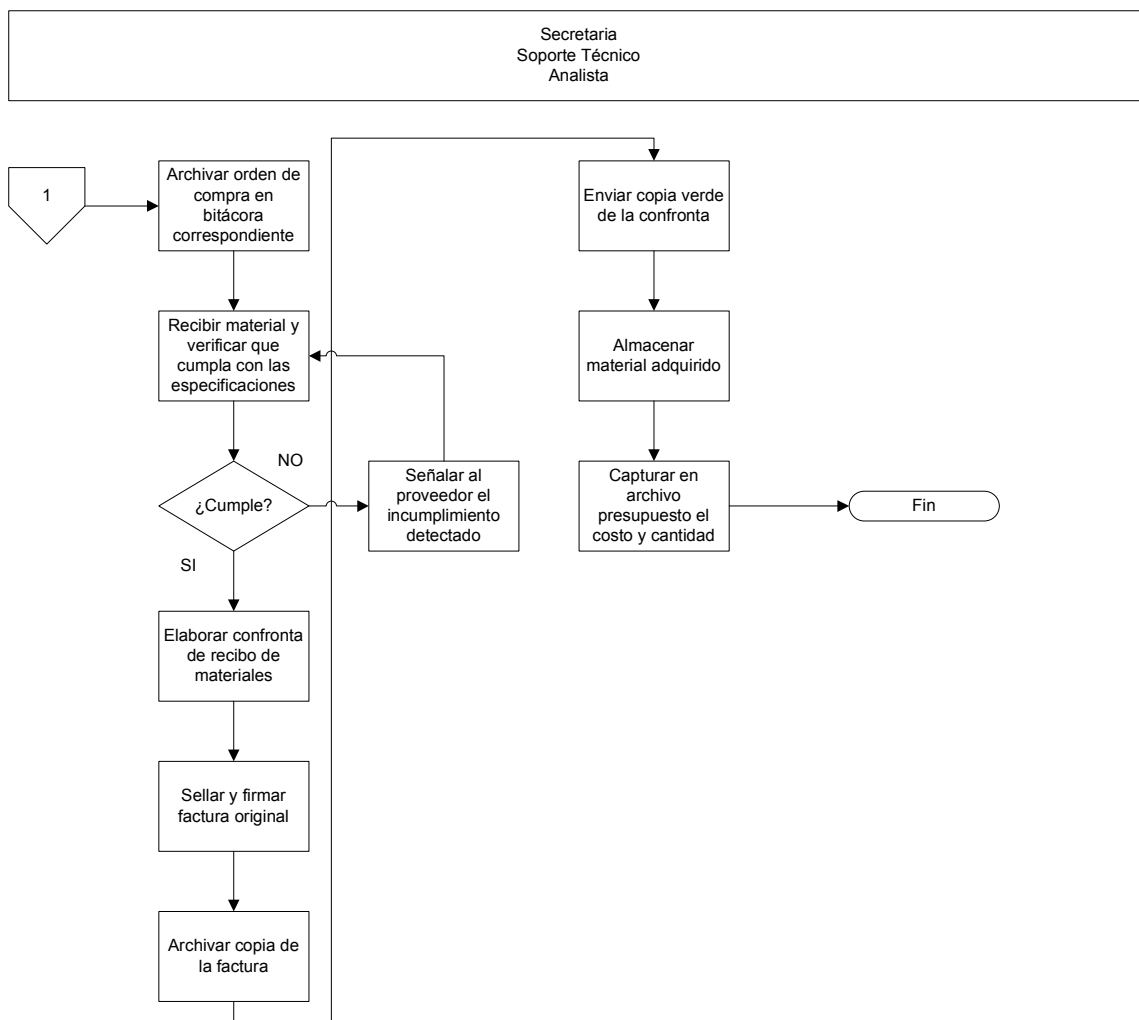
		Gerente de sistemas
17	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original al proveedor una vez sellada y firmada de recibido, anexando copia blanca y azul de la confronta.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
18	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
19	Enviar por memorándum copia verde de la confronta al Departamento de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
20	Almacenar el material adquirido para su uso y/o aplicación posterior	Soporte técnico Analista
<b>CAPTURAR INFORMACIÓN DE COMPRA</b>		
21	Capturar en el archivo de presupuesto ejercido las cantidades y costos del material surtido para llevar un control y utilizar dicha información en inventarios, reportes mensuales, anuales y/o para la elaboración de presupuestos posteriores.	Secretaria Soporte técnico Analista



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos, refacciones para equipo de computo en general, redes y/o mantenimiento.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas







## 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de material, partes, dispositivos, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir material, partes, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•En este rubro el producto y la cantidad solicitada pueden variar del presupuesto entregado, debido a que no estaban contempladas en el mismo, ya sea porque forman parte de un proyecto de nueva implementación o de una reingeniería de procesos que no estaba considerada.</li> <li>•Todo este tipo de productos y/o materiales puede o no estar regido por políticas, lineamientos, estándares y/o estipulaciones en materia de tecnología de la D.G.T.I. Por lo que se deberán investigar si existen las características necesarias para su adquisición y/o implementación.</li> <li>•Sin excepción alguna la requisición de compra deberá ser autorizada por el Gerente de Sistemas como solicitante, y con la autorización y visto bueno por la Gerencia Administrativa y Gerencia de Finanzas para su aprobación y seguimiento.</li> <li>•En este rubro, se consideran dispositivos como relojes digitales, antenas, telefonía fija/digital/ip, etc. y otras implementaciones como tierras físicas, cableados que involucran energía, etc.</li> </ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el producto solicitado sea instalado y/o implementado en tiempo y forma.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Cantidad de material y/o refacciones adquirido Cantidad de material y/o refacciones instaladas
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Copia de orden de compra Requisición de compra Confronta de recibo de materiales Archivo de presupuesto anual ejercido



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de material, partes, dispositivos, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>DEFINIR CANTIDAD DE PRODUCTO(S) PARA ADQUIRIR Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
1	Definir la cantidad de productos necesario para cumplir cabalmente conforme a lo presupuestado en este rubro.	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
2	Definir las características adicionales y/o específicas conforme el uso explícito que se le dará al producto, de igual manera verificar los lineamientos específicos por parte de la D.G.T.I. para la adquisición del mismo.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
3	Ajustar la cantidad de productos basándose en el presupuesto asignado, reestructurando las partidas y solicitudes en caso de ser necesario conforme la demanda del mismo.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>REALIZAR UN PRESUPUESTO PREVIO</b>		
4	Realizar un presupuesto previo para estimar un costo aproximado del producto solicitado, basándose en facturas de productos de reciente adquisición, en páginas web especializadas o bien con ayuda de algún proveedor y/o asesor en el tema.	Soporte técnico Analista
<b>ELABORAR REQUISICIÓN DE COMPRA</b>		
5	Elaborar una requisición formal (en 3 tantos) para la adquisición del equipo en cuestión. Donde se estipulen como mínimo los siguientes datos: -Fecha -Departamento solicitante -Partida(s) -Cantidad solicitada -Descripción del producto solicitado, incluyendo todas las especificaciones necesarias tales como tamaño, color, dimensiones, características mínimas, características especiales, peso, etc. Lo más detallado posible. -Justificación para la adquisición del material en cuestión -Firma del solicitante (Gerente de Sistemas) -Firma de autorización y Vo.Bo. (Gerente Administrativo)	Secretaria Soporte técnico Analista



	-Firma de Vo.bo. (Gerente de Finanzas)	
6	Anexar de ser necesario folleto, tríptico, panfleto o impresión con las vistas y características del producto que se solicita.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
7	Recabar la firma del Gerente de Sistemas	Secretaria Soporte técnico Analista
8	Recabar la firma del Gerente Administrativo	Secretaria Soporte técnico Analista
9	Recabar la firma del Gerente de Finanzas	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>ENVIAR REQUISICIÓN PARA SU COMPRA INMEDIATA</b>		
10	Elaborar memorándum donde se solicite al Coordinador de Adquisiciones la compra del material en cuestión, especificando la prioridad de compra (Normal o Urgente), anexando la requisición ya firmada, con copia para archivo. *El número de memorándum y requisición deberá ser el mismo para evitar errores en bitácoras.	Secretaria Soporte técnico Analista
11	Conservar una copia en específico de la requisición una vez firmada, para aclaraciones posteriores. Archivar la copia de memorándum y requisición en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
12	Entregar el memorándum y requisición a la Coordinación de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR ORDEN DE COMPRA</b>		
13	Recibir orden de compra del material solicitado	Secretaria Soporte técnico Analista
14	Archivar orden de compra en Bitácora correspondiente	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR EL PRODUCTO SOLICITADO</b>		
15	Recibir el material y/o producto, verificando que cumpla con todo lo solicitado. En caso de ser implementado en sitio verificar su instalación y configuración correcta.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
16	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria Soporte técnico Analista



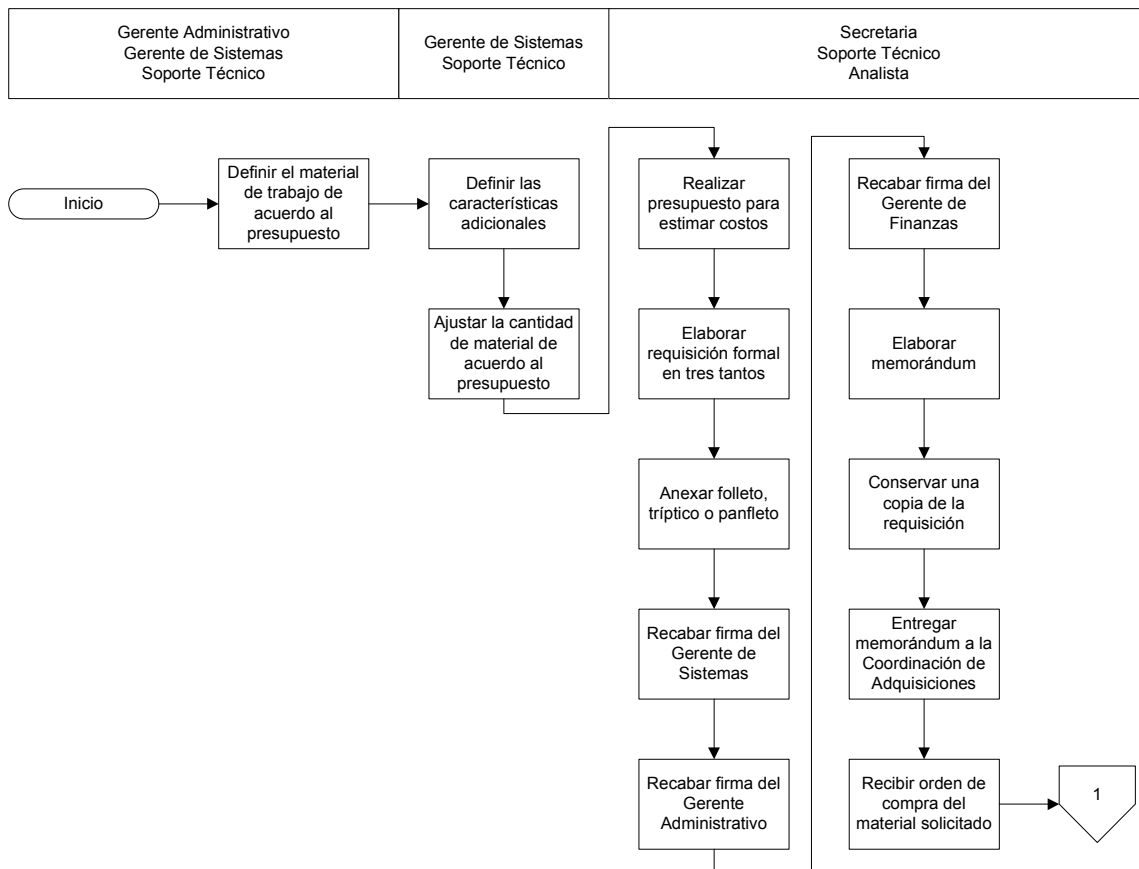
		Gerente de sistemas
17	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original al proveedor una vez sellada y firmada de recibido, anexando copia blanca y azul de la confronta.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
18	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
19	Enviar por memorándum copia verde de la confronta al Departamento de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>CAPTURAR INFORMACIÓN DE COMPRA</b>		
20	Capturar en el archivo de presupuesto ejercido las cantidades y costos del producto surtido para llevar un control y utilizar dicha información en inventarios, reportes mensuales, anuales y/o para la elaboración de presupuestos posteriores.	Secretaria Soporte técnico Analista

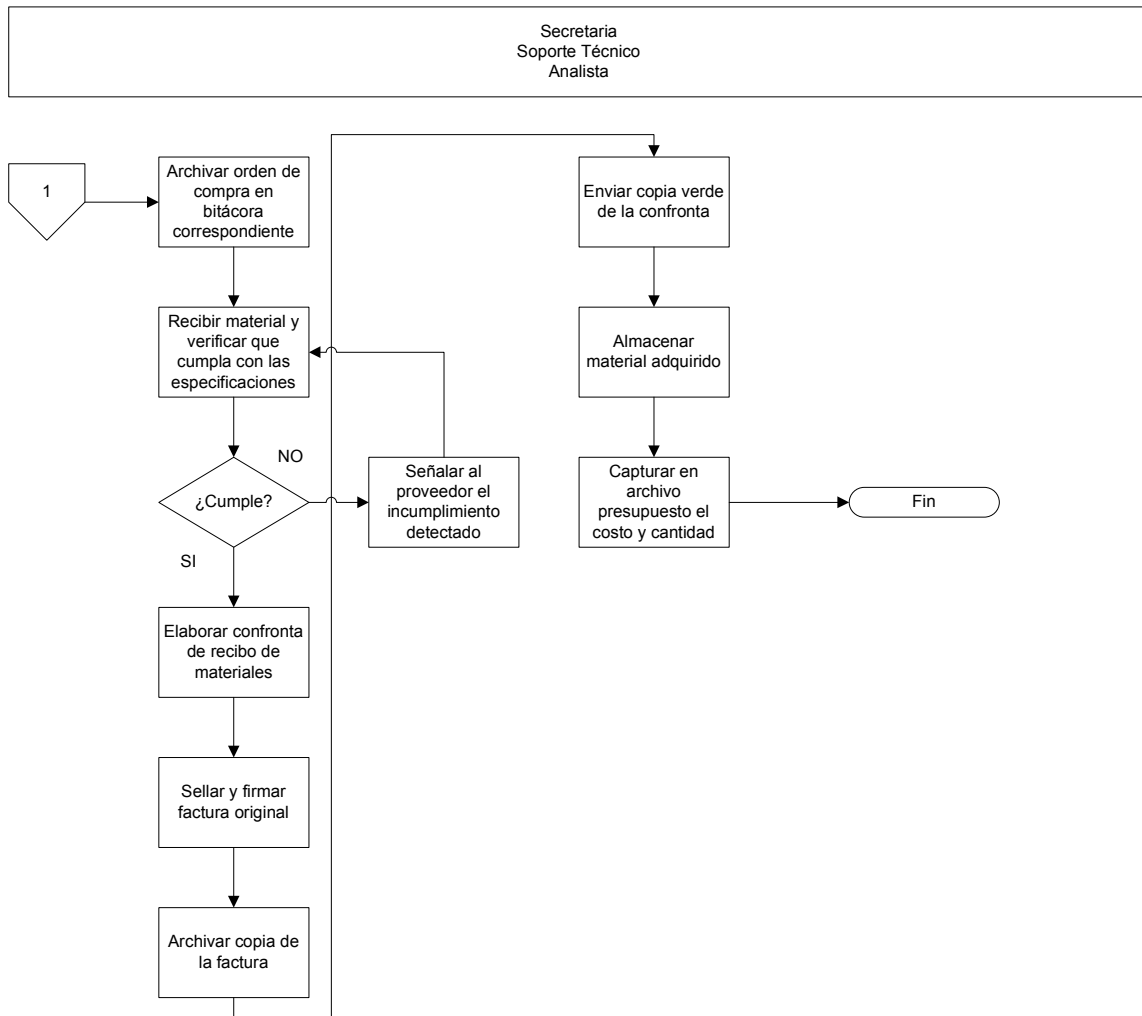




### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de material, partes, dispositivos, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas







## **ADQUISICIÓN DE SOFTWARE**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ADQUISICIÓN DE SOFTWARE.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Todo el software de este tipo tiene que ser solicitado expresamente por escrito y con anticipación.
- Verificar siempre que el software solicitado sea compatible con la plataforma de sistema operativo del equipo donde será instalado. Así como también si es apto para uso en red si esta es la necesidad. Además de verificar que todo este tipo de licencias no sean temporales y en el caso de antivirus que el periodo de actualizaciones sea por lo mínimo de un año



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Adquisición de software prediseñado y de fábrica.	01. Recibir solicitud 02. Definir cantidad y características 03. Realizar un presupuesto previo 04. Elaborar requisición de compra 05. Recabar firmas de autorización 06. Enviar requisición a compra 07. Recibir orden de compra 08. Recibir el software 09. Inventariar el software 010. Instalar el software 011. Entregar el software 012. Realizar adecuaciones necesarias
02. Adquisición de software gratuito, o versión abierta (open source)	01. Recibir solicitud 02. Definir cantidad y características 03. Descargar el software 04. Instalar el software 05. Entregar el software 06. Realizar adecuaciones necesarias 07. Inventariar el software
03. Adquisición de software vía comodato o similar	01. Recibir solicitud 02. Definir cantidad y características 03. Gestionar comodato 04. Recibir el software 05. Instalar el software 06. Entregar el software 07. Realizar adecuaciones necesarias 08. Inventariar el software



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software prediseñado y de fábrica.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir software, aplicaciones y/o programas unitarios (1 licencia por equipo, licencias tipo OEM) y/o bien pre-instalados desde fabrica
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo el software de este tipo tiene que ser solicitado expresamente por escrito y con anticipación.</li><li>• Debido a que la mayoría de veces se adquiere a la vez que el equipo de cómputo donde será instalado. Anexar este tipo de solicitudes dentro de la misma requisición de equipo. Para que se surtan ambas a la vez, especificando si requiere que se pre-instalado o no.</li><li>• Verificar siempre que el software solicitado sea compatible con la plataforma de sistema operativo del equipo donde será instalado. Así como también si es apto para uso en red si esta es la necesidad. Además de verificar que todo este tipo de licencias no sean temporales y en el caso de antivirus que el periodo de actualizaciones sea por lo mínimo de un año</li><li>• En el caso de sistemas operativos el personal de sistemas identificará la versión necesaria para el equipo, usuario y tipo de red, para solicitar la que sea correcta y que se adecue a las necesidades del solicitante y/o usuario final.</li><li>• Todo el software sin excepción que entre en esta categoría deberá solicitarse y contar con lo siguiente como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Medios de instalación desde el proveedor. (cd, dvd, usb, etc.) en la versión y para las plataformas solicitadas.</li><li>○ Licencia original por escrito, que sea legible. (En su defecto key, llave, serial, code, password, etc., en formato digital incluida en los medios de instalación).</li><li>○ Guías, folletos y/o panfletos de instalación ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF)</li><li>○ Guía o Manual de usuario ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF). En su defecto el vínculo, link, enlace o dirección ftp desde donde se pueda descargar desde el proveedor original o un distribuidos autorizado.</li><li>○ En el caso de software desarrollado por un tercero el lenguaje o plataforma de desarrollo tendrá que ser definido por el organismo de acuerdo a los lineamientos que estipula la DGTI.</li></ul></li></ul>



o En el caso de adiciones y/o modificaciones de software se tendrá que buscar proveedores que dominen el lenguaje natal del código fuente comprobándolo por escrito.

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Que el software solicitado sea entregado en tiempo y forma.

**INDICADOR DE ÉXITO:**

Número de software solicitado  
Numero de software entregado

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Requisición de compra  
Confrontas de materiales y servicios  
Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software prediseñado y de fábrica.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD DE SOFTWARE</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita el software	Secretaria
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria
<b>DEFINIR CANTIDAD DE SOFTWARE Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
5	Definir la cantidad de software necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
6	Definir las características adicionales del software, tales como: plataforma, marca, modelo, versión, medios de instalación, guías, manuales digitales y/o escritos, costos de instalación, capacitación, configuración o puesta en marcha; y que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Ajustar la cantidad de software basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>REALIZAR UN PRESUPUESTO PREVIO</b>		
8	Realizar un presupuesto previo para estimar un costo aproximado del software solicitado, basándose en facturas de alguno de reciente adquisición, en páginas web especializadas o bien con ayuda de algún proveedor	Soporte técnico Analista
<b>ELABORAR REQUISICIÓN DE COMPRA</b>		
9	Elaborar una requisición de compra (en 3 tantos) para la adquisición del equipo en cuestión. Donde se estipulen como mínimo los siguientes datos:	Secretaria





	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fecha</li> <li>-Departamento solicitante</li> <li>-Partida(s)</li> <li>-Cantidad solicitada</li> <li>-Descripción del software solicitado, incluyendo todas las especificaciones necesarias tales como plataforma, marca, modelo, versión, medios de instalación, guías, manuales digitales y/o escritos, costos de instalación, capacitación, configuración o puesta en marcha, etc. Lo más detallado posible.</li> <li>-Justificación para la adquisición del software en cuestión</li> <li>-Firma del solicitante (Gerente de Sistemas)</li> <li>-Firma de autorización y Vo.Bo. (Gerente Administrativo)</li> <li>-Firma de Vo.bo. (Gerente de Finanzas)</li> </ul>	
10	Anexar de ser necesario folleto, tríptico, panfleto o impresión con las vistas y características del producto que se solicita.	Soporte técnico Analista
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
11	Recabar la firma del Gerente de Sistemas	Secretaria
12	Recabar la firma del Gerente Administrativo	Secretaria
13	Recabar la firma del Gerente de Finanzas	Secretaria
<b>ENVIAR REQUISICIÓN PARA SU COMPRA INMEDIATA</b>		
14	Elaborar memorándum donde se solicite al Coordinador de Adquisiciones la compra del software en cuestión, especificando la prioridad de compra (Normal o Urgente), anexando la requisición ya firmada, con copia para archivo. *El número de memorándum y requisición deberá ser el mismo para evitar errores en bitácoras.	Secretaria
15	Conservar una copia en específico de la requisición una vez firmada, para aclaraciones posteriores. Archivar la copia de memorándum y requisición en bitácora correspondiente.	Secretaria
16	Entregar el memorándum y requisición a la Coordinación de Adquisiciones.	Secretaria
<b>RECIBIR ORDEN DE COMPRA</b>		



17	Recibir orden de compra del software solicitado	Secretaria
18	Archivar orden de compra en Bitácora correspondiente	Secretaria
<b>RECIBIR EL SOFTWARE</b>		
19	Recibir el software. Si viene incluido de fábrica en el equipo entonces paso 21, si no paso 20.	Gerente de sistemas
20	Abrir el contenedor y/o caja y verificar que cumpla con todo lo solicitado. (Licencia por escrito, medios de instalación, etc.)	Soporte técnico Analista
21	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria
22	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original al proveedor una vez sellada y firmada de recibido, anexando copia blanca y azul de la confronta.	Gerente de sistemas
23	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta en bitácora correspondiente.	Secretaria
24	Enviar por memorándum copia verde de la confronta al Departamento de Adquisiciones.	Secretaria
<b>INVENTARIAR EL SOFTWARE</b>		
25	Capturar en el inventario de software, las características básicas del mismo, proveedor, en qué equipo se instalará, fecha de compra, número y vencimiento de licencia y cantidad de licencias.	Soporte técnico Analista
<b>INSTALAR EL SOFTWARE</b>		
26	Instalar el software en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL SOFTWARE</b>		
27	Elaborar un comprobante de servicio en el programa CIMA para la entrega del software en cuestión (en 2 tantos). Donde se relacione de forma general el software que se entregará.	Soporte técnico Analista
28	Entregar el software a la persona y/o departamento que lo solicitó.	Soporte técnico Analista



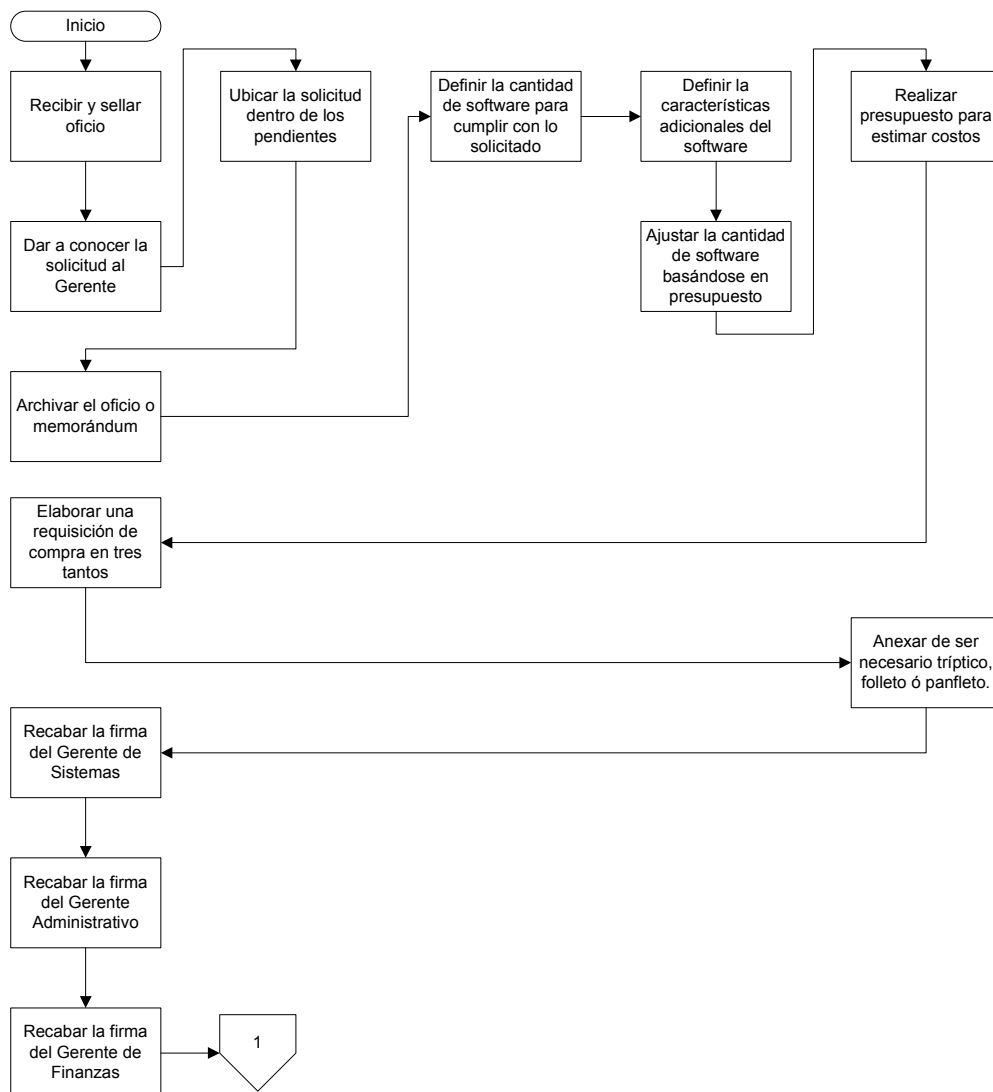
29	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio, dejando una copia del mismo a la persona que lo recibe.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		
30	Realizar de ser necesarias las adecuaciones que se requieran, tanto en configuración o instalación y/o red que no estaban contempladas previamente para el buen funcionamiento del mismo.	Soporte técnico Analista
31	Archivar la copia del comprobante de servicio en su bitácora correspondiente.	Secretaria

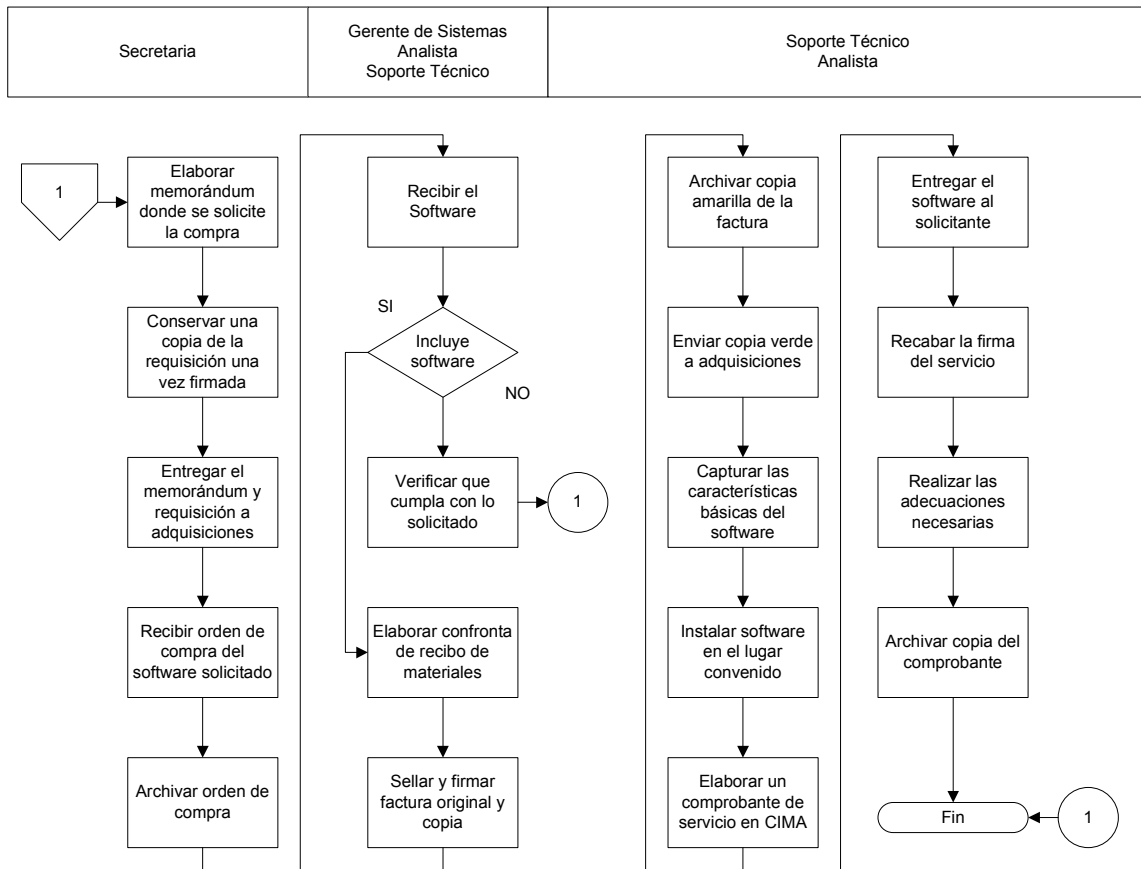


### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software prediseñado y de fábrica.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

Secretaria	Gerente de Sistemas	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Soporte Técnico Analista
------------	---------------------	--	--	-----------------------------







## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software gratuito o versión abierta (open source)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	
Adquirir software desarrollado por terceros con tipo de licencia de uso libre (open source) o versiones de uso gratuito.	
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el software de este tipo tiene que ser solicitado expresamente por escrito y con autorización del Gerente de Sistemas de acuerdo a los lineamientos que estipula la DGTI en este rubro.</li> <li>• Verificar siempre que el software solicitado sea compatible con la plataforma de sistema operativo del equipo donde será instalado. Así como también si es apto para uso en red si esta es la necesidad y que también la versión tipo servidor sea compatible con la plataforma del servidor donde será instalado.</li> <li>• Todo el software sin excepción que entre en esta categoría deberá solicitarse y contar con lo siguiente como mínimo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Medios de instalación desde el proveedor. (cd, dvd, usb, etc.) en la versión y para las plataformas solicitadas.</li> <li>○ Guías, folletos y/o panfletos de instalación ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF)</li> <li>○ Guía o Manual de usuario ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF). En su defecto el vínculo, link, enlace o dirección ftp desde donde se pueda descargar desde el proveedor o un distribuidos autorizado.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	
Que el software solicitado sea entregado en tiempo y forma.	
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	
Número de software solicitado Numero de software entregado	
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	



Requisición de compra  
Confrontas de materiales y servicios  
Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software gratuito o versión abierta (open source)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD DE SOFTWARE</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita el software	Secretaria
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria
<b>DEFINIR CANTIDAD DE SOFTWARE Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
5	Definir la cantidad de software necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
6	Definir las características adicionales del software, tales como: plataforma, marca, modelo, versión, medios de instalación, guías, manuales digitales y/o escritos, costos de instalación, capacitación, configuración o puesta en marcha; y que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Ajustar la cantidad de software basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>DESCARGAR SOFTWARE</b>		
8	Buscar el software adecuado y que más se adapte a las necesidades.	Soporte técnico
9	Descargar la versión y archivos de software necesarios para la instalación.	Soporte técnico
<b>INSTALAR EL SOFTWARE</b>		





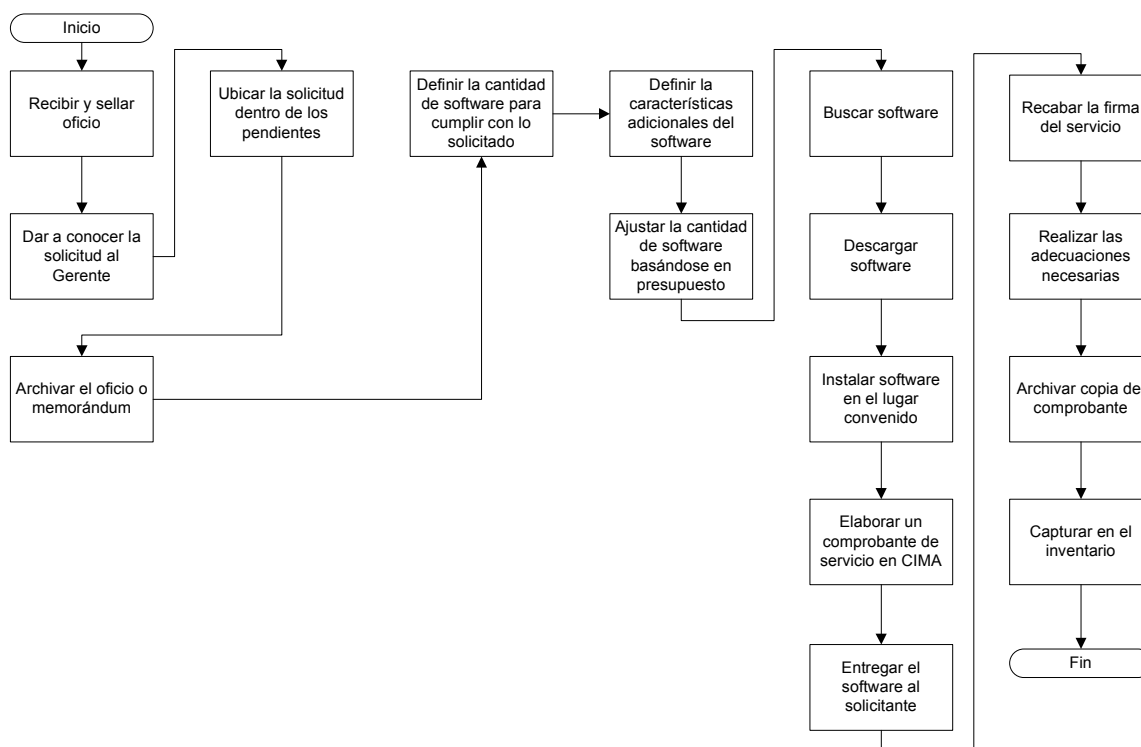
10	Instalar el software en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL SOFTWARE</b>		
11	Elaborar un comprobante de servicio en el programa CIMA para la entrega del software en cuestión (en 2 tantos). Donde se relacione de forma general el software que se entregará.	Soporte técnico Analista
12	Entregar el software a la persona y/o departamento que lo solicitó.	Soporte técnico Analista
13	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio, dejando una copia del mismo a la persona que lo recibe.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		
14	Realizar de ser necesarias las adecuaciones en el software que se requieran para el buen funcionamiento del mismo.	Soporte técnico Analista
15	Archivar la copia del comprobante de servicio en su bitácora correspondiente.	Secretaria
<b>INVENTARIAR EL SOFTWARE</b>		
16	Capturar en el inventario de software, las características básicas del mismo, proveedor, en qué equipo se instalará, fecha de compra, número y vencimiento de licencia y cantidad de licencias.	Soporte técnico Analista



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software gratuito o versión abierta (open source)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

Secretaria	Gerente de Sistemas	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Soporte Técnico Analista
------------	---------------------	--	--	-----------------------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software vía comodato o similar.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir software por medio de comodato, donativo o algún proceso similar.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo el software de este tipo tiene que ser solicitado expresamente por escrito y con autorización del Gerente de Sistemas de acuerdo a los lineamientos que estipula la DGTI en este rubro.</li><li>• En el caso de convenios con otras dependencias gubernamentales, tendrán que ser con la autorización y visto bueno por parte de los directivos y/o representantes legales de ambas dependencias, ya que son ellos los que firman el convenio de comodato.</li><li>• En el caso de convenios con particulares, estos son elaborados por la Gerencia Jurídica del organismo; o en su defecto la factura del producto deberá estar a nombre del organismo, o endosada a nombre del organismo.</li><li>• Verificar siempre que el software solicitado sea compatible con la plataforma de sistema operativo del equipo donde será instalado. Así como también si es apto para uso en red si esta es la necesidad y que también la versión tipo servidor sea compatible con la plataforma del servidor donde será instalado.</li><li>• Todo el software sin excepción que entre en esta categoría deberá solicitarse y contar con lo siguiente como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Medios de instalación desde el proveedor. (cd, dvd, usb, etc.) en la versión y para las plataformas solicitadas.</li><li>○ Guías, folletos y/o panfletos de instalación ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF)</li><li>○ Guía o Manual de usuario ya sea en material físico o formato digital (ejemplo: formato PDF). En su defecto el vínculo, link, enlace o dirección ftp desde donde se pueda descargar desde el proveedor o un distribuidos autorizado</li></ul></li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	



Que el software solicitado sea entregado en tiempo y forma.

**INDICADOR DE ÉXITO:**

Número de software solicitado  
Numero de software entregado

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Requisición de compra  
Confrontas de materiales y servicios  
Comprobante de Servicio Técnico  
Convenio de comodato



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software vía comodato o similar.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD DE SOFTWARE</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita el software	Secretaria
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria
<b>DEFINIR CANTIDAD DE SOFTWARE Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
5	Definir la cantidad de software necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
6	Definir las características adicionales del software, tales como: plataforma, marca, modelo, versión, medios de instalación, guías, manuales digitales y/o escritos, costos de instalación, capacitación, configuración o puesta en marcha; y que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Ajustar la cantidad de software basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>GESTIONAR COMODATO O DONATIVO</b>		
8	Gestionar con el particular y/o dependencia debida el comodato o donativo.	Soporte técnico
<b>RECIBIR SOFTWARE</b>		
9	Recibir el software	Soporte técnico
<b>INSTALAR EL SOFTWARE</b>		



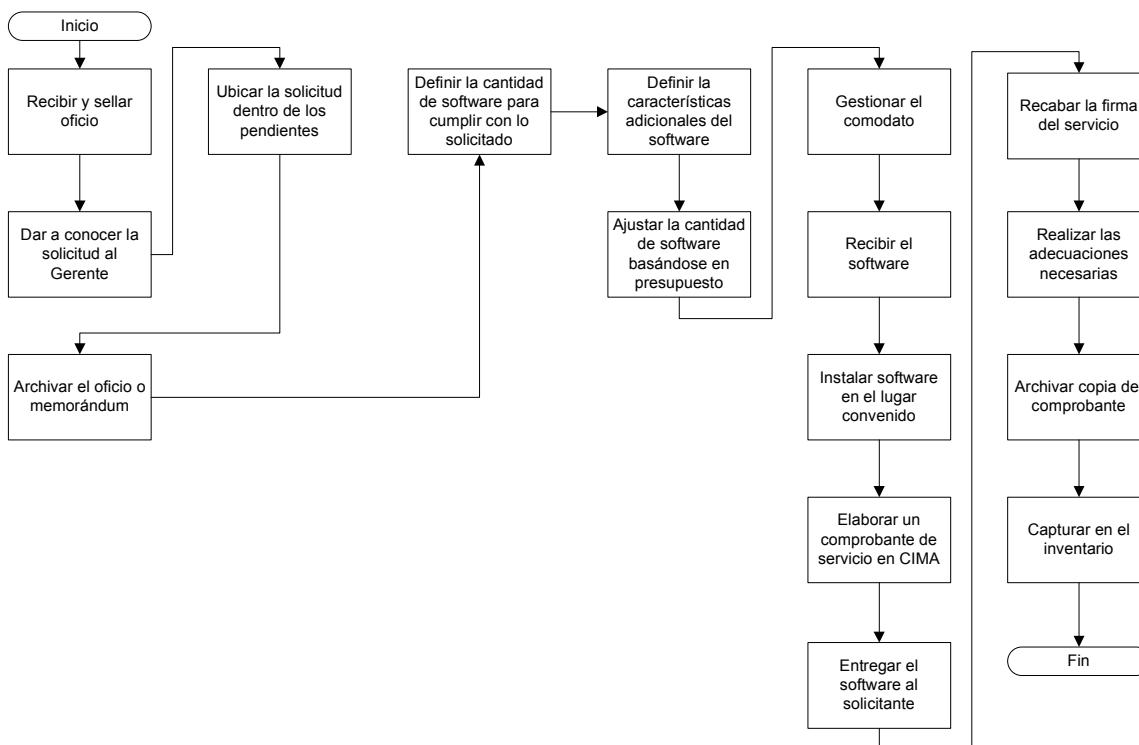
10	Instalar el software en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL SOFTWARE</b>		
11	Elaborar un comprobante de servicio en el programa CIMA para la entrega del software en cuestión (en 2 tantos). Donde se relacione de forma general el software que se entregará.	Soporte técnico Analista
12	Entregar el software a la persona y/o departamento que lo solicitó.	Soporte técnico Analista
13	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio, dejando una copia del mismo a la persona que lo recibe.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		
14	Realizar de ser necesarias las adecuaciones en el software que se requieran para el buen funcionamiento del mismo.	Soporte técnico Analista
15	Archivar la copia del comprobante de servicio en su bitácora correspondiente.	Secretaria
<b>INVENTARIAR EL SOFTWARE</b>		
16	Capturar en el inventario de software, las características básicas del mismo, proveedor, en qué equipo se instalará, fecha de compra, número y vencimiento de licencia y cantidad de licencias.	Soporte técnico Analista



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de software vía comodato o similar.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

Secretaria	Gerente de Sistemas	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Soporte Técnico Analista
------------	---------------------	--	--	-----------------------------





**ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y/O SERVICIOS  
EN CALIDAD DE COMODATO, PRÉSTAMOS, RENTA O  
CONTRATO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011







## ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y/O SERVICIOS EN CALIDAD DE COMODATO, PRÉSTAMOS, RENTA O CONTRATO.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Los convenios con otras dependencias gubernamentales, tendrán que ser con la autorización y visto bueno por parte de los directivos y/o representantes legales de ambas dependencias, ya que son ellos los que firman el convenio de comodato.
- En el caso de convenios con particulares, estos son elaborados por la Gerencia Jurídica del organismo.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Adquisición de equipo con calidad de comodato de particulares y/o dependencias externas	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Definir cantidad de equipo(s) y características adicionales</li><li>02. Solicitud al particular y/o dependencia externa</li><li>03. Gestión del comodato</li><li>04. Elaborar convenio de comodato</li><li>05. Recabar firmar necesarias para la autorización</li><li>06. Recibir y/o recabar el equipo</li><li>07. Inventariar el equipo en calidad de "comodato"</li><li>08. Instalar el equipo</li><li>09. Realizar adecuaciones necesarias</li><li>010. Ofrecer mantenimiento al equipo</li><li>011. Entregar el equipo al término del comodato.</li></ul>
02. Adquisición de equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o contrato	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Recibir solicitud de equipo</li><li>02. Definir si el equipo se renta o se contrata a un tercero</li><li>03. Definir cantidad de equipo(s) y características adicionales</li><li>04. Realizar un presupuesto previo</li><li>05. Elaborar requisición de compra</li><li>06. Recabar firmar necesarias para la autorización</li><li>07. Enviar requisición para su compra inmediata</li><li>08. Recibir orden de compra</li><li>09. Recibir el equipo</li><li>010. Instalar el equipo</li><li>011. Realizar adecuaciones necesarias</li><li>012. Inventariar el equipo</li><li>013. Entregar el equipo al usuario y/o resguardante</li><li>014. Ofrecer mantenimiento al equipo</li><li>015. Entregar el equipo al término del contrato.</li></ul>



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo con calidad de comodato de particulares y/o dependencias externas
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir equipo en calidad de comodato, gestionándolo con otras dependencias gubernamentales o bien a particulares interesados.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•En el caso de convenios con otras dependencias gubernamentales, tendrán que ser con la autorización y visto bueno por parte de los directivos y/o representantes legales de ambas dependencias, ya que son ellos los que firman el convenio de comodato.</li><li>•En el caso de convenios con particulares, estos son elaborados por la Gerencia Jurídica del organismo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el equipo solicitado sea entregado e instalado en tiempo y forma para su posterior uso.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de equipo(s) en comodato
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Ejemplos de "Convenio de comodato" Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo con calidad de comodato de particulares y/o dependencias externas
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita el equipo	Secretaria
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria
<b>DEFINIR CANTIDAD DE EQUIPO(S) Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
5	Definir la cantidad de equipo necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
6	Definir las características adicionales del equipo; y que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Ajustar la cantidad de equipo basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>SOLICITAR AL PARTICULAR Y/O DEPENDENCIA EXTERNA</b>		
8	Solicitar el comodato según la clase del equipo solicitado a la instancia que así lo considere conveniente	Gerente de Sistemas
<b>GESTIÓN DEL COMODATO</b>		
9	Gestionar en la instancia seleccionada el comodato correspondiente. Verificando si es necesario documentación de por medio, un convenio, etc.	Gerente de Sistemas
<b>ELABORAR CONVENIO</b>		



9	Elaborar un convenio de comodato (en 3 tantos) para la adquisición del equipo en cuestión	Gerencia Jurídica
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
10	Recabar la firma del Representante legal solicitante	Secretaria
11	Recabar la firma del Representante legal de la instancia que otorga el comodato	Secretaria
<b>RECIBIR Y/O RECABAR EL EQUIPO</b>		
12	Recibir el equipo. De ser necesario recabarlo en donde se estipule por la parte que lo otorga.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
13	Abrir el contenedor y/o caja y verificar que cumpla con todo lo solicitado. Si: cumple con lo solicitado continua paso 14 No: continua paso 23	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
14	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
15	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original a finanzas, si así fuese entonces ya endosada o a nombre del organismo.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
<b>INVENTARIAR EL EQUIPO EN CALIDAD DE COMODATO</b>		
16	Capturar en el inventario de equipo, las características básicas del mismo, proveedor, en qué equipo se instalará, fecha de compra, número y vencimiento de licencia y cantidad de licencias.	Soporte técnico Analista
17	Elaborar un comprobante de servicio en el programa CIMA para la entrega del equipo en cuestión (en 2 tantos). Donde se relacione de forma general el equipo que se entregará.	Soporte técnico Analista
<b>INSTALAR EL EQUIPO</b>		
18	Instalar el equipo en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
19	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio, dejando una copia del mismo a la persona que lo recibe.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		



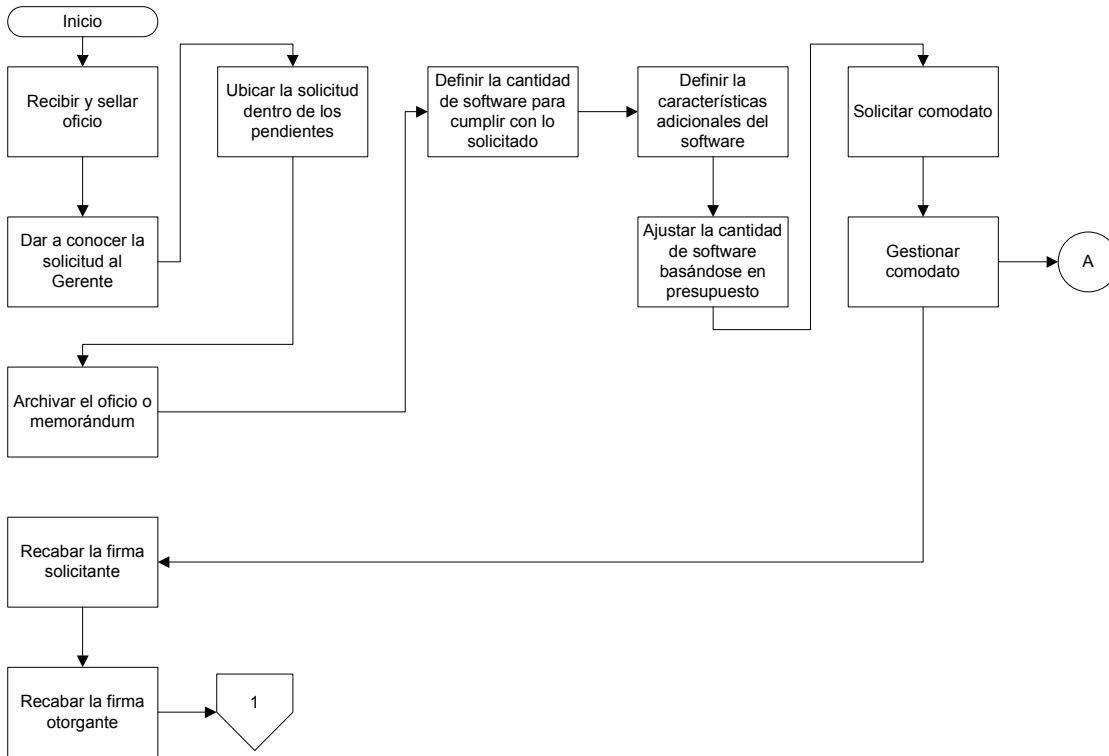
20	Realizar de ser necesarias las adecuaciones que se requieran, tanto en configuración o instalación y/o red que no estaban contempladas previamente para el buen funcionamiento del mismo.	Soporte técnico Analista
21	Archivar la copia del comprobante de servicio en su bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL EQUIPO AL TERMINO DEL COMODATO</b>		
22	Limpiar el equipo para entregarlo en las condiciones más óptimas posibles.	Soporte técnico Analista
23	Entregar el equipo a la instancia que lo cedió en comodato. Si es que se estipulo un tiempo de entrega y regreso del equipo.	Soporte técnico Analista
24	Informar de la falla detectada.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas



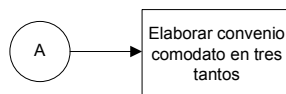
### 3) Flujograma del Subproceso.

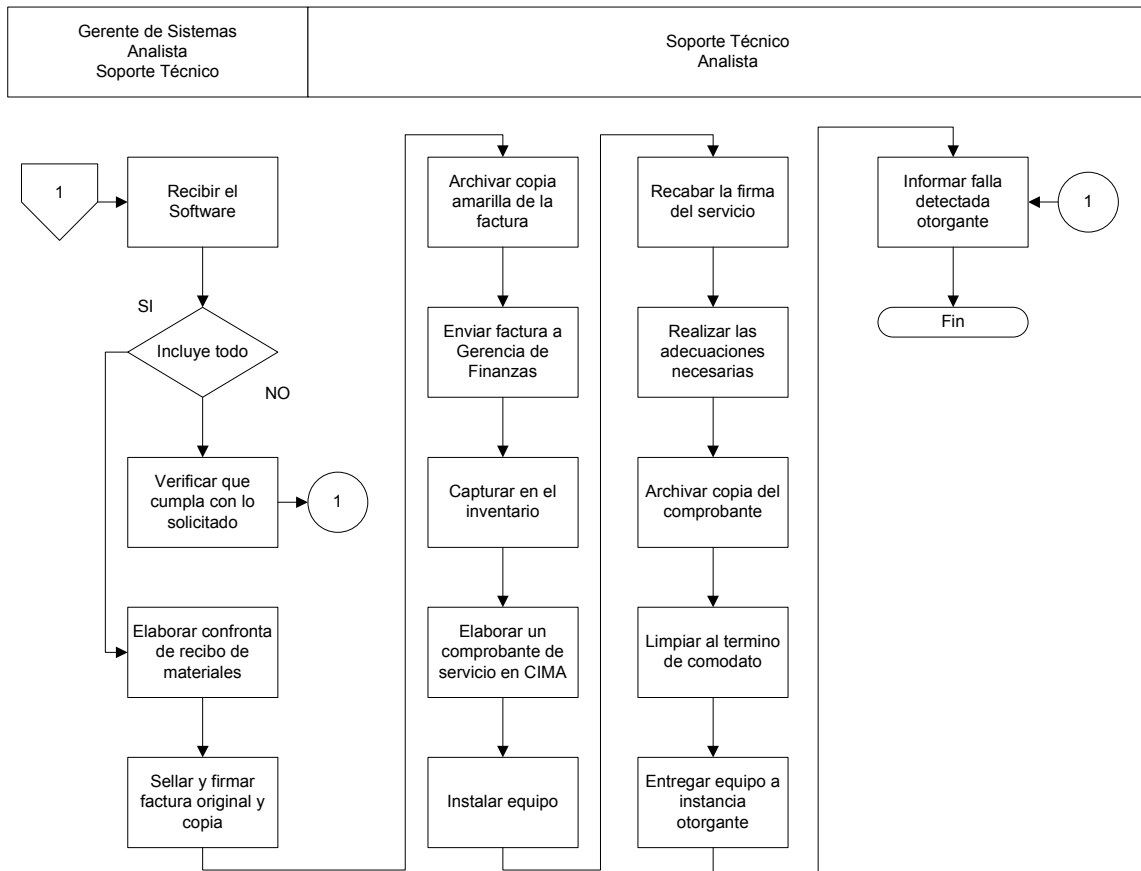
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo con calidad de comodato de particulares y/o dependencias externas
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

Secretaría	Gerente de Sistemas	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Gerente de Sistemas Soporte Técnico	Soporte Técnico Analista
------------	---------------------	--	--	-----------------------------



Gerencia Jurídica
-------------------









## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o contrato
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Adquirir equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o por contrato de tiempo determinado.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En este rubro se contemplan todos aquellos equipos de I.T.C. tales como:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servidores</li><li>○ Equipo de cómputo y/o periféricos</li><li>○ Proyectoros</li><li>○ Equipos de copiado y/o multifuncionales</li><li>○ Telefonía Celular o fija</li><li>○ Conmutadores y faxes</li><li>○ Servicios de Pólizas de Mantenimiento y/o reparación</li></ul></li><li>• Todos estos servicios son solicitados a la Coordinación de adquisiciones y dependiendo de las necesidades y/o requerimientos el Comité de adquisiciones decide si son licitados, concursados o de compra directa según sus normas.</li><li>• En general los documentos de estos contratos o rentas son firmados por el Director General o el representante legal del organismo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el equipo solicitado sea entregado e instalado en tiempo y forma para su posterior uso.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de equipo(s) en renta Número de servicios contratados Número de contratos actuales
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o contrato
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD DE EQUIPO</b>		
1	Recibir y sellar el oficio o memorándum donde se solicita el equipo.	Secretaria
2	Dar a conocer la solicitud al Gerente en turno	Secretaria
3	Ubicar la solicitud dentro de los asuntos pendientes de la gerencia y dar seguimiento	Gerente de Sistemas
4	Archivar el oficio o memorándum	Secretaria
<b>DEFINIR SI EL EQUIPO SE RENTA O SE CONTRATA A UN TERCERO</b>		
5	Buscar y definir según las características del equipo solicitado si se renta o se contrata por tiempo definido, en caso de equipo especializado buscar quienes son los proveedores de dicho equipo y/o servicio dentro de la ciudad o país.	Gerente de Sistemas
<b>DEFINIR CANTIDAD DE EQUIPO(S) Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>		
6	Definir la cantidad de equipo necesario para cumplir cabalmente con lo solicitado sin perjudicar al área solicitante	Gerente Administrativo Gerente de Sistemas Soporte técnico
7	Definir las características adicionales del equipo; y que el solicitante no contempló en su solicitud.	Gerente de Sistemas Soporte técnico
8	Ajustar la cantidad de equipo basándose en el presupuesto asignado	Gerente de Sistemas Soporte técnico
<b>REALIZAR UN PRESUPUESTO PREVIO</b>		
9	Realizar un esquema de costo o presupuesto previo del equipo y/o servicio para contemplar su adquisición.	Gerente de Sistemas
<b>ELABORAR REQUISICIÓN DE COMPRA</b>		
10	Elaborar una requisición formal (en 3 tantos) para la adquisición del equipo y/o servicio en cuestión. Donde se estipulen como mínimo los siguientes datos: -Fecha	Secretaria Soporte técnico Analista



	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Departamento solicitante</li> <li>-Partida(s)</li> <li>-Cantidad solicitada</li> <li>-Descripción del equipo solicitado, incluyendo todas las especificaciones necesarias tales como tamaño, color, dimensiones, características mínimas, características especiales, peso, tipo de conexiones, etc. Lo más detallado posible.</li> <li>-Justificación para la adquisición del equipo y/o servicio en cuestión</li> <li>-Firma del solicitante (Gerente de Sistemas)</li> <li>-Firma de autorización y Vo.Bo. (Gerente Administrativo)</li> <li>-Firma de Vo.bo. (Gerente de Finanzas)</li> </ul>	
11	Anexar de ser necesario folleto, tríptico, panfleto o impresión con las vistas y características del producto que se solicita.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECABAR FIRMAS NECESARIAS PARA AUTORIZACIÓN</b>		
12	Recabar la firma del Gerente de Sistemas	Secretaria Soporte técnico Analista
13	Recabar la firma del Gerente Administrativo	Secretaria Soporte técnico Analista
14	Recabar la firma del Gerente de Finanzas	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>ENVIAR REQUISICIÓN PARA SU COMPRA INMEDIATA</b>		
15	Elaborar memorándum donde se solicite al Coordinador de Adquisiciones la compra del equipo y/o servicio en cuestión, especificando la prioridad de compra (Normal o Urgente), anexando la requisición ya firmada, con copia para archivo. *El número de memorándum y requisición deberá ser el mismo para evitar errores en bitácoras.	Secretaria Soporte técnico Analista
16	Conservar una copia en específico de la requisición una vez firmada, para aclaraciones posteriores. Archivar la copia de memorándum y requisición en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
17	Entregar el memorándum y requisición a la Coordinación de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR ORDEN DE COMPRA</b>		
18	Recibir orden de compra del equipo solicitado	Secretaria Soporte técnico Analista



19	Archivar orden de compra en Bitácora correspondiente	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>RECIBIR EL EQUIPO</b>		
20	Recibir el equipo, abrirlo y verificar que cumpla con todo lo solicitado.	Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
21	Elaborar confronta de recibo de materiales (en 4 tantos) conforme los detalles de la factura.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
22	Sellar y firmar factura original y copia. Entregar factura original al proveedor una vez sellada y firmada de recibido, anexando copia blanca y azul de la confronta.	Secretaria Soporte técnico Analista Gerente de sistemas
23	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta en bitácora correspondiente.	Secretaria Soporte técnico Analista
24	Enviar por memorándum copia verde de la confronta al Departamento de Adquisiciones.	Secretaria Soporte técnico Analista
<b>INSTALAR EL EQUIPO</b>		
25	Instalar el equipo en el área y/o lugar así convenido por ambas partes, ofreciendo las indicaciones de soporte necesarias para su funcionamiento y operación en red si así se requiere.	Soporte técnico Analista
<b>REALIZAR ADECUACIONES NECESARIAS</b>		
26	Realizar de ser necesarias las adecuaciones que se requieran, tanto en configuración o instalación y/o red que no estaban contempladas previamente para el buen funcionamiento del mismo.	Soporte técnico Analista
<b>INVENTARIAR EL EQUIPO</b>		
27	Verificar si el equipo al final del contrato o servicio de renta tiene que ser devuelto. Si: continua paso 30. No: continua paso 28.	Gerente de Sistemas
28	Solicitar al área de Patrimonio de la Gerencia de Finanzas un número de inventario para resguardar el equipo. (Un número por dispositivo).	Secretaria Soporte técnico Analista
29	Colocar la etiqueta del número de inventario a cada dispositivo	Personal de Patrimonio Soporte técnico Analista
30	Capturar en el programa CIMA los dispositivos inventariados, características básicas y número de resguardo. O llevar una relación en archivo electrónico.	Soporte técnico Analista

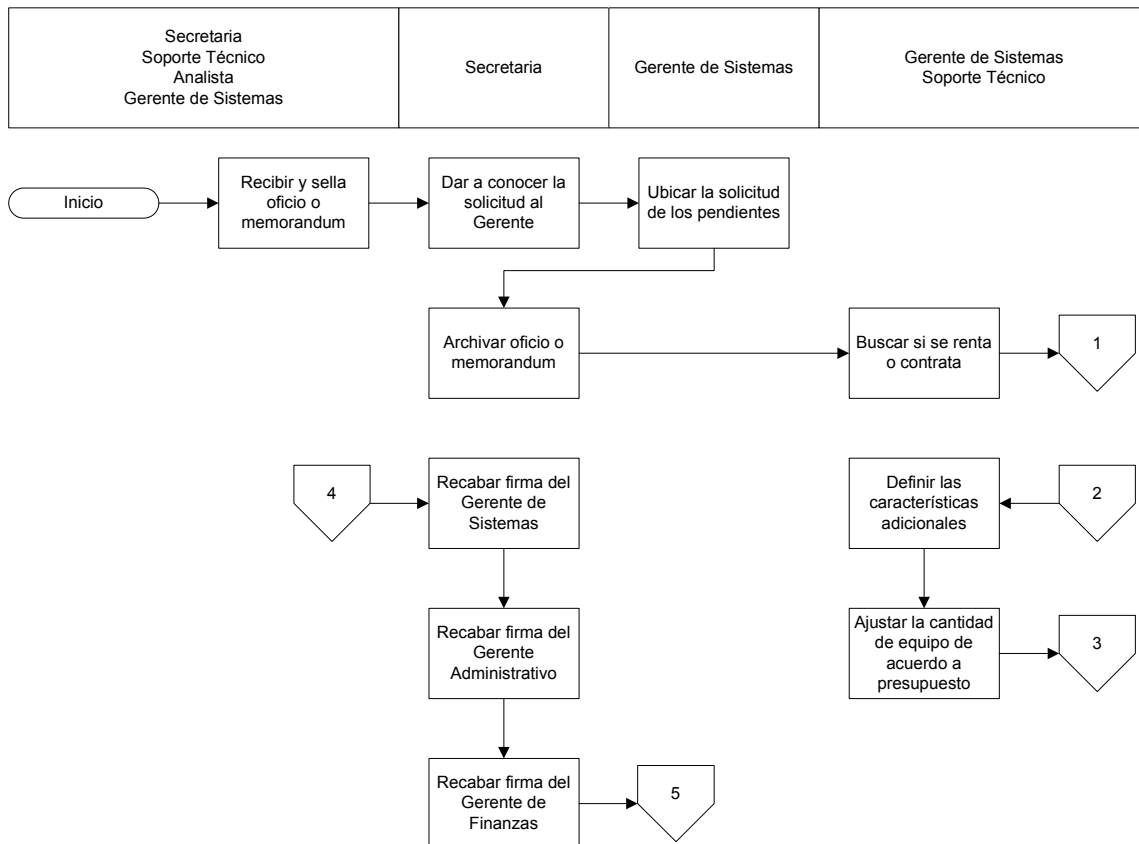


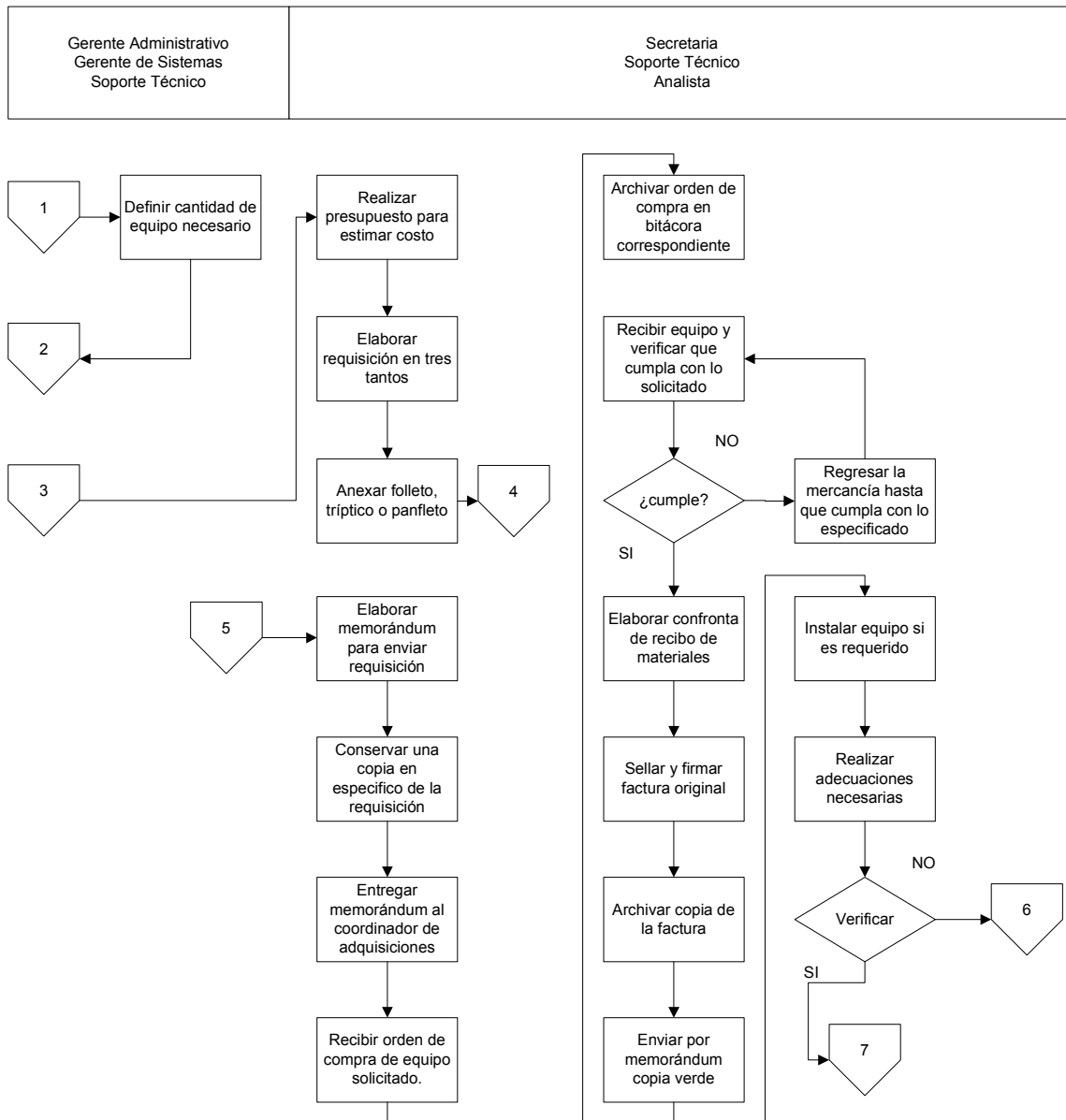
31	Elaborar un documento denominado “Resguardo de Bienes”, relacionando la descripción de los dispositivos, su número de resguardo, modelo, marca y número de serie. A nombre de la persona que serán asignados. En 3 tantos (uno para el interesado, uno para el área de patrimonio y otro para archivo)	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL EQUIPO AL USUARIO Y/O RESGUARDANTE</b>		
32	Entregar el equipo a la persona y/o departamento que lo solicitó.	Soporte técnico Analista
33	Recabar la firma de recibido en el documento de “Resguardo de Bienes” en sus 3 tantos, para recabar posteriormente la firma del área de patrimonio.	Soporte técnico Analista
<b>OFRECER MANTENIMIENTO AL EQUIPO</b>		
34	Ofrecer al equipo en renta o contrato, limpieza y/o mantenimiento externo a excepción que el proveedor otorgue dicho servicio. *Los servicios de soporte, mantenimiento interno, reparación y/o garantías deberá realizarlos obligatoriamente el proveedor del servicio y/o producto, en los términos y condiciones que se hayan estipulado bajo el contrato.	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR EL EQUIPO AL TERMINO DEL CONTRATO O RENTA</b>		
35	Limpiar el equipo para entregarlo en las condiciones más óptimas posibles.	Soporte técnico Analista
36	Entregar el equipo al proveedor, si es que así se estipuló en los términos y condiciones del contrato; en hora, fecha y lugar acordados previamente por ambas partes.	Soporte técnico Analista

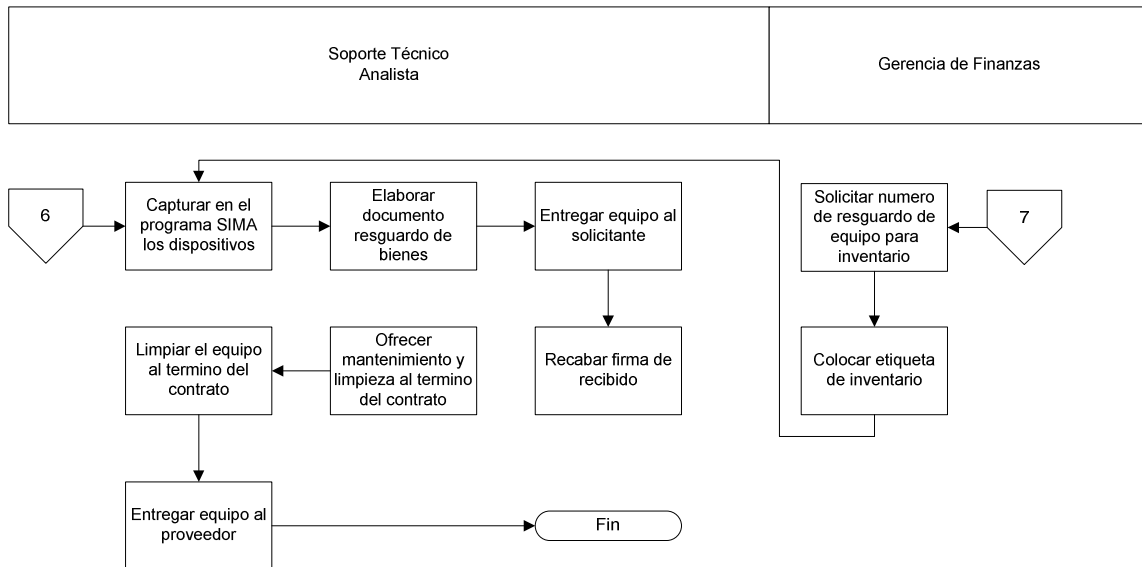


### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, préstamos, renta o contrato.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Adquisición de equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o contrato
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas











## **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE I.T.C.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE I.T.C.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Los mantenimientos deberán realizarse en horarios y fechas de tal manera que no interfieran con los procedimientos y labores cotidianas donde se usa el hardware en cuestión.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)
- Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.
- Utilizar material y/o productos de limpieza antiestáticos, libres de plomo, etc. Previamente autorizados por la Gerencia.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Planear y Realizar el mantenimiento preventivo anual de hardware, software y redes	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Planear el mantenimiento preventivo.</li><li>02. Coordinar el mantenimiento preventivo.</li><li>03. Supervisar y Realizar el mantenimiento preventivo.</li><li>04. Realizar y entregar informe del mantenimiento preventivo anual.</li></ul>
02. Mantenimiento preventivo específico a través de un tercero (outsourcing)	<ul style="list-style-type: none"><li>01. Cotizar el mantenimiento preventivo por parte de terceros</li><li>02. Requerir el servicio de mantenimiento preventivo por parte de terceros</li><li>03. Programar el mantenimiento preventivo por parte de terceros y el área involucrada</li><li>04. Supervisar la realización del mantenimiento preventivo</li><li>05. Realizar los trámites requeridos para para el pago oportuno. (Recibir factura y realizar confronta).</li></ul>



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planear y Realizar el mantenimiento preventivo anual de hardware, software y redes
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Mantener todo el hardware, software y redes funcionando en condiciones óptimas para su buen desempeño.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Deberán realizarse en horarios y fechas de tal manera que no interfieran con los procedimientos y labores cotidianas donde se usa el hardware en cuestión.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)</li><li>•Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.</li><li>•Utilizar material y/o productos de limpieza antiestáticos, libres de plomo, etc. Previamente autorizados por la Gerencia</li></ul> <p>En el caso de respaldo(s) de software:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizarán notificando previamente al encargado del área en cuestión por escrito o vía telefónica sin excepción alguna; en su defecto bajo petición de la Contraloría interna y/o el Director del organismo para los efectos que sean necesarios.</li><li>•Guardar los respaldos de software mínimo durante 5 años posteriores a su fecha de elaboración.</li><li>•Para archivar los respaldos se deberá utilizar la siguiente nomenclatura en caso de carpeta(s) completas o comprimidas: "nombre de equipo_nombre de unidad_nombre de carpeta_fecha corta", ejemplo "SISTEMAS02_UNIDAD C_MIS DOCUMENTOS_050510"</li><li>•Para archivar los respaldos se deberá utilizar la siguiente nomenclatura en caso de archivo(s) únicos o comprimidos: "nombre de equipo_nombre de unidad_nombre de archivo_fecha corta", ejemplo "SISTEMAS02_UNIDAD D_BITACORA MANTENIMIENTO_050610"</li><li>•Los respaldos deberán resguardarse independientemente del medio digital correspondiente libres de polvo, agua, humedad e intemperie, etc.</li><li>•Los resguardos que requieran seguridad deberán guardarse de manera cifrada y/o encriptada e incluir clave de seguridad estipulada por el superior inmediato.</li><li>•*Hay casos específicos en que el responsable de realizar los respaldos no es personal de sistemas.</li></ul>



En el caso de depuración(es) de software:

- Realizar respaldo previo del software y bases de datos antes de realizar cualquier acción de depuración.
- Las depuraciones deberán realizarse bajo supervisión estricta del superior inmediato de la Gerencia.
- Llevar una bitácora paso a paso de la depuración de cada software.

En el caso de redes:

- Para “cableado estructurado” el personal deberá contar con la capacitación previa por especialistas en rubro o bien el servicio deberá realizarse por un tercero que lo avale por escrito.
  - Para “cableado certificado” el personal deberá contar con la certificación previa por especialistas en este rubro o bien el servicio deberá realizarse por un tercero que la certifique por escrito.
- La categoría del cableado deberá ser estipulada para el uso que se requiera, como mínimo deberá ser categoría 6 en todos sus dispositivos (cable, jack's, switch, etc.) y deberá ser previamente avalada por el personal a cargo de este rubro de la DGI.

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Otorgar mantenimiento preventivo a la totalidad de hardware, software y redes del organismo cuando menos una vez al año.

**INDICADOR DE ÉXITO:**

Número de dispositivos a los que se realizó el mantenimiento preventivo anual de hardware  
Número de servicios de mantenimiento preventivo anual de hardware  
Número total de equipos y dispositivos en buen estado

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Cronograma e informe (archivo de Excel)  
Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planear y Realizar el mantenimiento preventivo anual de hardware, software y redes
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>PLANEAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
1	Llevar a cabo la gestión necesaria para realizar cuando menos uno y hasta tres mantenimientos al año para todo el hardware del organismo.	Gerente/Sistemas Gerente/Administrativo Director General
2	Definir las fechas y/o periodos, así como la cantidad de equipos a los que se les realizará el mantenimiento preventivo	Gerente Sistemas
3	Verificar la disponibilidad de herramienta, refacciones y partes conforme al número de mantenimientos y su fecha de aplicación, caso contrario llevar a cabo las acciones necesarias para adquirirlas en tiempo y forma	Gerente Sistemas Gerente Administrativo
4	Verificar la disponibilidad de personal de soporte para la realización del mantenimiento, caso contrario realizar gestión con recursos humanos para ayuda externa con personal de prácticas y/o servicio social.	Gerente de Sistemas Jefe de Recursos Humanos
<b>PROGRAMAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
5	Realizar un programa (tipo cronograma) del mantenimiento anual de hardware, ya sea en hoja de cálculo electrónica o procesador de textos, donde se indicará número de equipo, área, resguardante y fecha probable para realizar dicho servicio.	Gerente
6	Enviar a cada área por escrito un oficio con el cronograma de mantenimiento indicando las fechas y periodos para la realización del mantenimiento con el fin de concordar en tiempo y fechas para no entorpecer las labores cotidianas.	Gerente Auxiliar Administrativo
7	Llevar a cabo las adecuaciones necesarias al cronograma si es que algún área en particular no coincidió con lo estipulado.	Gerente
8	Autorizar el cronograma, una vez ajustado y adecuado conforme la petición de cada área.	Gerente
<b>SUPERVISAR Y REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		

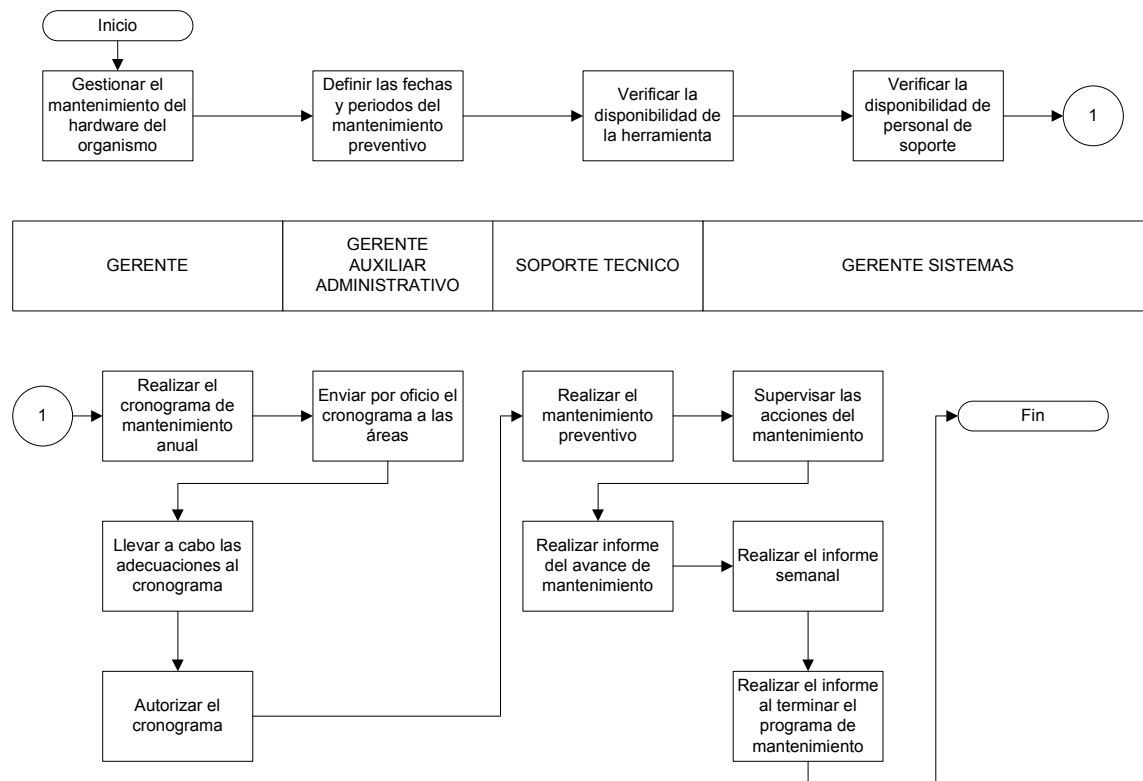


9	Realizar conforme el cronograma previamente autorizado el mantenimiento preventivo correspondiente a cada área. Efectuar en sitio, caso contrario en el área establecida para ello.	Soporte Técnico
10	Supervisar las acciones de mantenimiento del personal de soporte, de prácticas, de servicio social y/o autorizado para llevarlo a cabo.	Gerente de Sistemas
<b>REALIZAR Y ENTREGAR INFORME DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO ANUAL</b>		
11	Realizar un informe diario del avance en el mantenimiento preventivo y entregar al superior. Notificar si algún equipo quedo sin concluir.	Soporte Técnico
12	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos del avance en el programa de mantenimiento preventivo. Mismo que se guardará en archivo electrónico para notificar al superior.	Gerente de Sistemas
13	Realizar un informe al terminar el programa de mantenimiento preventivo anual. Mismo que se guardará en archivo electrónico, así como por escrito para notificar al superior.	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planear y Realizar el mantenimiento preventivo anual de hardware, software y redes
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas







## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Ofrecer al usuario el servicio de mantenimiento preventivo que no desempeñe el personal de la gerencia o bien sea de tipo especializado, por lo que será necesaria la contratación o servicio de un tercero (outsourcing) para mantener funcionando en condiciones óptimas en todo momento el hardware, software y/o redes que así lo requieran.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Deberán realizarse en horarios y fechas de tal manera que no interfieran con los procedimientos y labores cotidianas donde se usan los dispositivos o aplicaciones en cuestión.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (Personal especializados en el rubro)</li><li>•Dependiendo del servicio y/o monto aproximado se dictaminará si es por pago por fondo revolvente, pago directo, concurso o licitación.</li><li>•En determinado caso que el equipo y/o dispositivo tenga que salir del edificio para otorgarle mantenimiento, se tendrá que hacer un vale de salida firmado de autorizado.</li><li>•Se autorizarán mínimo 1 mantenimiento y/o servicio anual por equipo y/o dispositivo y máximo 1 cada 60 días.</li><li>•Si la cotización del mantenimiento y/o servicio supera en más del 50% el costo del equipo y/o dispositivo, se evaluará conforme al uso y mantenimientos previos.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Otorgar servicios de mantenimiento preventivo especializado calidad a la totalidad del organismo.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número total de mantenimientos preventivos realizados por un tercero Número total de servicios realizados por un tercero. Número total de contratos de outsourcing realizados por un tercero.
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Cronograma e informe (archivo de Excel) Comprobante de Servicio Técnico Confronta Requisición de Cheque



Vale de Salida de Equipo



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>COTIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR PARTE DE TERCEROS</b>		
1	Gestionar y planear que mantenimientos preventivos específicos serán necesarios para el organismo.	Gerente Sistemas
2	Solicitar ayuda a la DGI de la Secretaria de administración para cotizar con proveedores de gobierno que se desenvuelvan en el rubro requerido esto en caso de ser necesario.	Gerente Sistemas
3	Cotizar el mantenimiento y/o servicio para obtener un monto aproximado	Soporte Técnico
4	Autorizar el mantenimiento y/o servicio sobre el monto aproximado de la cotización.	Gerente Sistemas
<b>REQUERIR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR PARTE DE TERCEROS</b>		
5	Requerir el mantenimiento y/o servicio a la persona o empresa seleccionada si es por pago de fondo revolvente.	Gerente Sistemas
6	Solicitar a la Coordinación de Adquisiciones el mantenimiento y/o servicio si el pago no entra por fondo revolvente. Llenar el formato de requisición, recabar las firmas necesarias para su autorización y enviarlo por memorándum.	Gerente de Sistemas
<b>PROGRAMAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR PARTE DE TERCEROS Y EL ÁREA INVOLUCRADA</b>		
7	Programar en conjunto con la empresa o persona contratada para el mantenimiento y/o servicio la fecha y hora en que se otorgará el mismo, tomando en cuenta las labores del departamento donde se realizará.	Soporte Técnico Área involucrada
<b>SUPERVISAR LA REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
8	Supervisar la realización del mantenimiento y/o servicio por parte la persona o empresa que lo otorgue si es que se hace en sitio. Caso contrario esperar a recibir el equipo y/o dispositivo en cuestión.	Gerente Sistemas



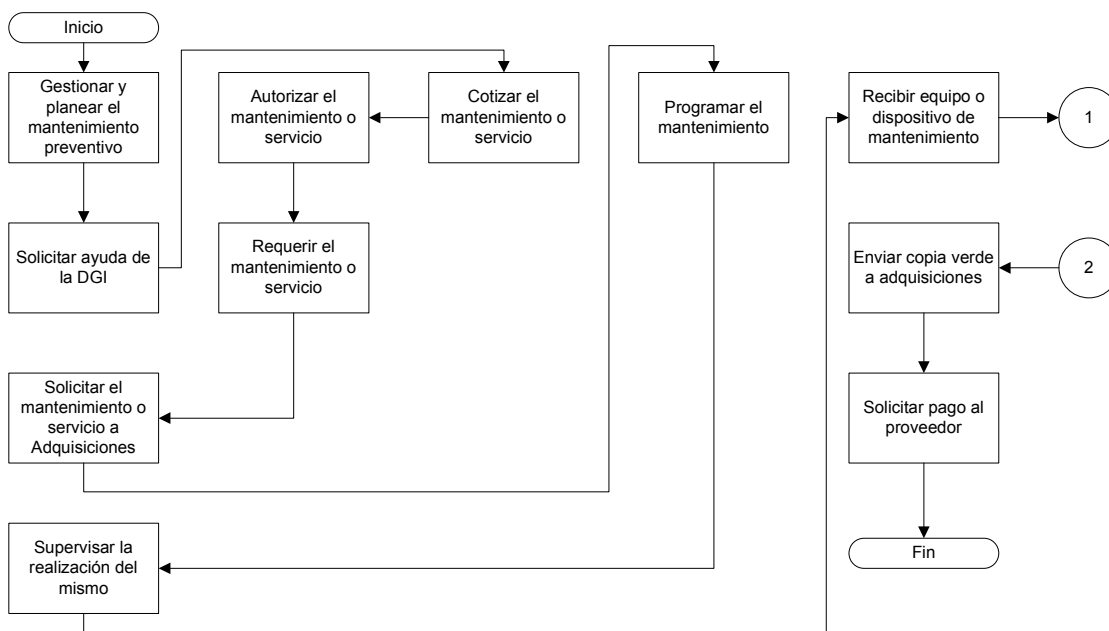
9	Recibir equipo y/o dispositivo con el mantenimiento y/o servicios.	Gerente Sistemas Soporte Técnico Auxiliar administrativo
10	Recibir factura en original y copia por parte del proveedor	Soporte Técnico Auxiliar administrativo
11	Sellar la factura original y copia, firmarla de recibido especificando fecha y hora.	Soporte Técnico Auxiliar administrativo
12	Realizar confronta en 4 tantos conforme los datos de la factura del proveedor y entregarle copia blanca y azul junto con la factura original.	Soporte Técnico Auxiliar administrativo
13	Capturar la factura en la base de datos CIMA 2010.	Soporte Técnico
14	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta.	Soporte Técnico Auxiliar administrativo
15	La copia verde la confronta se envía a la Coordinación de Adquisiciones a través de memorándum.	Gerente Sistemas Soporte Técnico Auxiliar administrativo
<b>REALIZAR LOS TRÁMITES REQUERIDOS PARA EL PAGO OPORTUNO SI ES TRAMITE DE FONDO REVOLVENTE Y/O PAGO POR CHEQUE</b>		
16	Solicitar el pago del proveedor y/o persona, si es por pago con cheque o fondo revolvente, enviando un memorándum a la Gerencia de Finanzas donde se incluya requisición de cheque, la factura del servicio en original, la confronta (copia blanca, azul y verde). Además de comprobante de servicio técnico donde se hace constar que ya fue entregado el equipo y/o dispositivo al que se le realizó el mantenimiento y/o servicio.	Gerente Sistemas Soporte Técnico Auxiliar administrativo



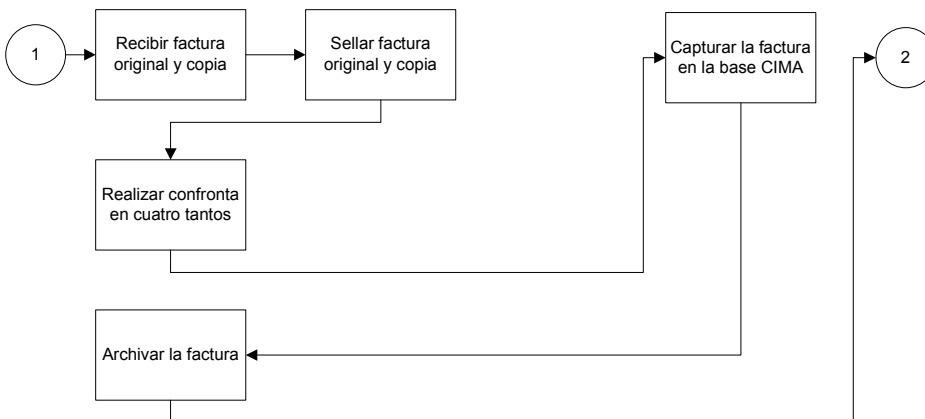
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo de I.T.C.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento preventivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

GERENTE DE SISTEMAS	SOPORTE TÉCNICO	SOPORTE TECNICO AREA INVOLUCRADA	GERENTE DE SISTEMAS SOPORTE TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---



SOPORTE TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SOPORTE TECNICO
--	-----------------





## **ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A HARDWARE**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A HARDWARE

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)
- Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.
- Utilizar material y/o productos de limpieza antiestáticos, libres de plomo, etc. Previamente autorizados por la Gerencia.
- Si el equipo de cómputo presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se cataloga inmediatamente como mantenimiento correctivo.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Asistencia y soporte técnico a equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video.	01.Solicitar el servicio 02.Asistencia y soporte técnico indirecto 03.Asistencia y soporte técnico directo 04.Seguimiento 05.Supervisión 06.Entrega del equipo 07.Informe





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a hardware
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Ofrecer asistencia y soporte técnico a todos los usuarios del organismo en lo que se refiere al equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video, para que pueda desempeñar sus labores correctamente.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se otorga soporte técnico a todo el equipo de cómputo independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.</li><li>•Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc. Contemplándose como guardias y/o personal que cubra dichos horarios.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)</li><li>•Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.</li><li>•Utilizar material y/o productos de limpieza antiestáticos, libres de plomo, etc. Previamente autorizados por la Gerencia.</li><li>•Si el equipo de cómputo presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se cataloga inmediatamente como mantenimiento correctivo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que al requerirse un servicio de asistencia y/o soporte técnico este sea atendido en tiempo y forma, dándole seguimiento hasta la culminación del evento.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de dispositivos a los que se realizó asistencia y/o soporte por año Número total de equipos y dispositivos en buen estado
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	



Informe de actividades (archivo de Excel)  
Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a hardware
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR EL SERVICIO</b>		
1	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía telefónica, realizando una llamada al área de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
3	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
4	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía personal dirigiéndose al área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO INDIRECTO</b>		
5	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una respuesta y resolver su problema de manera satisfactoria.	Soporte técnico Analista
6	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una opción viable para resolver su problema de manera satisfactoria.	Gerente de Sistemas
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DIRECTO</b>		
7	Asistir a dar soporte técnico al usuario en cuestión directamente en sitio	Soporte técnico Analista
8	Realizar un diagnóstico del problema	Soporte técnico Analista
9	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión	Soporte técnico Analista



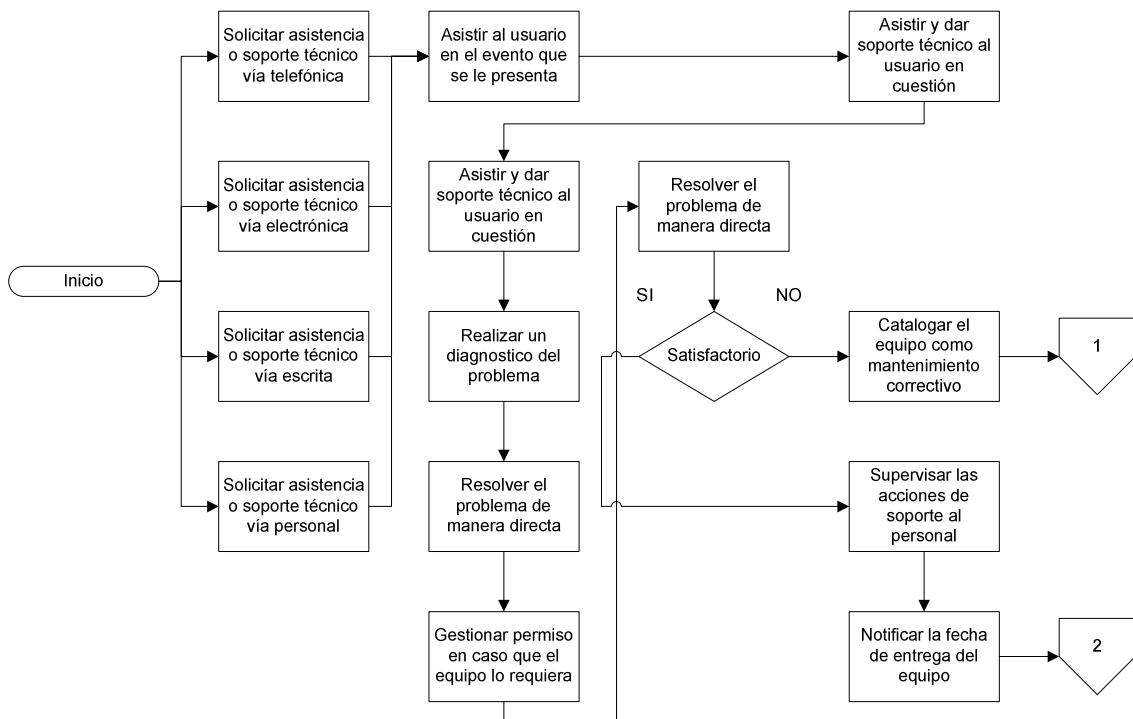
10	Gestionar permiso en caso de que el equipo requiera soporte técnico fuera de su lugar habitual, dirigiéndose al jefe directo del área para que autorice su salida y ofrecer una fecha de entrega aproximada.	Soporte técnico Analista
<b>SEGUIMIENTO</b>		
11	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión dentro de las instalaciones del área de sistemas. Si: satisfactorio entonces paso 13. No: satisfactorio continua paso 12.	Soporte técnico Analista
12	Catalogar el equipo como "Mantenimiento Correctivo" y darle seguimiento como tal.	Gerente de Sistemas
<b>SUPERVISIÓN</b>		
13	Supervisar las acciones de soporte del personal para que la entrega del equipo se realice en tiempo y forma	Gerente de Sistemas
14	Notificar al usuario y jefe directo en qué fecha y horario se realizará la entrega formal del equipo.	Gerente de Sistemas
<b>ENTREGA DEL EQUIPO</b>		
15	Capturar el servicio de soporte realizado en el programa CIMA ligando el número de resguardo y/o de serie del equipo en cuestión.	Soporte técnico Analista
16	Realizar la impresión del comprobante de servicio en 2 tantos, uno para firma del usuario y otro para archivo.	Soporte técnico Analista
17	Entregar el equipo, una vez instalado asegurarse de que funcione correctamente. Caso contrario regresar al paso 7.	Soporte técnico Analista
18	Recabar la firma de entrega en los comprobantes de servicio técnico	Soporte técnico Analista
19	Archivar el comprobante de servicio en su bitácora respectiva.	Soporte técnico Analista
<b>INFORME</b>		
20	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos según lo establezca el superior inmediato; de todos y cada uno de los servicios otorgados. Ya sea a través del programa CIMA o bien de manera manual.	Soporte técnico Analista
21	Realizar un informe anual de todos los servicios otorgados mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista
22	Anexar el informe de todos los servicios otorgados durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas

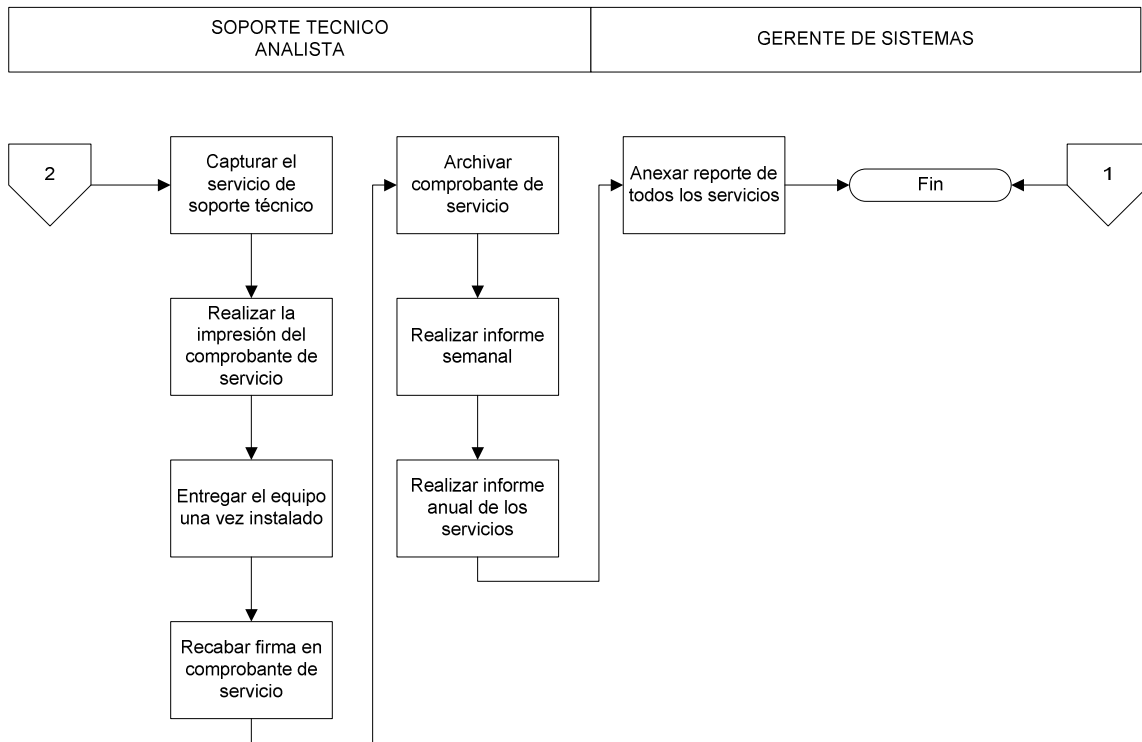


### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a hardware
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

AREA SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
------------------	--------------------------	---------------------







## **ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A SOFTWARE**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A SOFTWARE.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)
- En este caso el personal deberá estar capacitado para asistir y dar soporte en cuestiones de sistemas operativos de diversas plataformas y en sus diferentes versiones.





## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Asistencia y soporte técnico a software.	01.Solicitar el servicio 02.Asistencia y soporte técnico indirecto 03.Asistencia y soporte técnico directo 04.Seguimiento 05.Supervisión 06.Entrega del equipo 07.Informe



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software.	
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas	
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>		
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana		
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>		
Ofrecer asistencia y soporte técnico a todo el software instalado en los equipos propios del organismo. Para que estos funcionen correctamente y el usuario pueda desempeñar sus labores correctamente.		
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se otorga soporte técnico a todo el software instalado en equipo de cómputo independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.</li> <li>•Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.</li> <li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)</li> <li>•En este caso el personal deberá estar capacitado para asistir y dar soporte en cuestiones de sistemas operativos de diversas plataformas y en sus diferentes versiones; en paquetería comercial (office, compaq, cheqpaq, adminpaq, nomipaq, digitem, tef de Banamex, siana Telmex y SUA; en plataformas de visual basic y Access; así como en plataformas de lotus notes; plataformas web antivirus comerciales y de versiones empresariales.</li> <li>•Si el software presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se cataloga inmediatamente como mantenimiento correctivo.</li> </ul>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>		
Que al requerirse un servicio de asistencia y/o soporte técnico este sea atendido en tiempo y forma, dándole seguimiento hasta la culminación del evento.		
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>		
Número de software a los que se realizó asistencia y/o soporte por año Número total de equipos con software en buen estado		
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>		
Informe de actividades (archivo de Excel) Comprobante de Servicio Técnico		



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR EL SERVICIO</b>		
1	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía telefónica, realizando una llamada al área de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
3	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
4	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía personal dirigiéndose al área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO INDIRECTO</b>		
5	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una respuesta y resolver su problema de manera satisfactoria.	Soporte técnico Analista
6	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una opción viable para resolver su problema de manera satisfactoria.	Gerente de Sistemas
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DIRECTO</b>		
7	Asistir a dar soporte técnico al usuario en cuestión directamente en sitio	Soporte técnico Analista
8	Realizar un diagnóstico del problema	Soporte técnico Analista
9	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión	Soporte técnico Analista



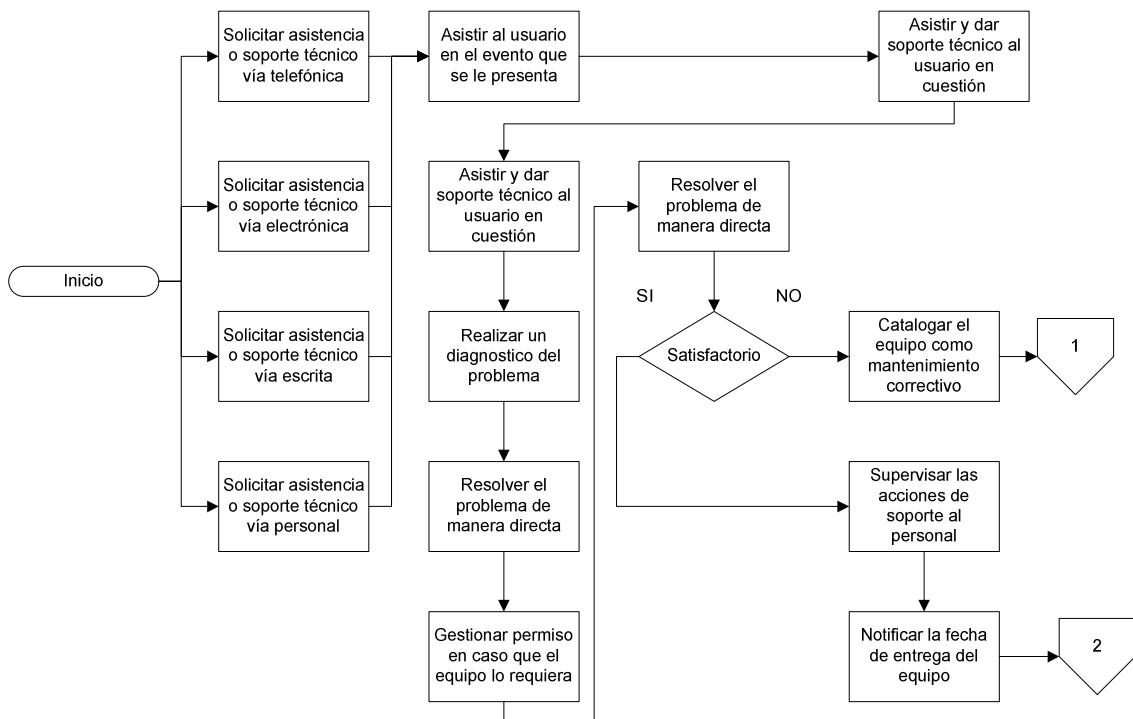
10	Gestionar permiso en caso de que el equipo requiera soporte técnico fuera de su lugar habitual, dirigiéndose al jefe directo del área para que autorice su salida y ofrecer una fecha de entrega aproximada.	Soporte técnico Analista
<b>SEGUIMIENTO</b>		
11	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión dentro de las instalaciones del área de sistemas, si resulta satisfactorio paso 13, caso contrario paso 12.	Soporte técnico Analista
12	Catalogar el equipo como "Mantenimiento Correctivo" y darle seguimiento como tal.	Gerente de Sistemas
<b>SUPERVISIÓN</b>		
13	Supervisar las acciones de soporte del personal para que la entrega del equipo se realice en tiempo y forma	Gerente de Sistemas
14	Notificar al usuario y jefe directo en qué fecha y horario se realizará la entrega formal del equipo.	Gerente de Sistemas
<b>ENTREGA DEL EQUIPO</b>		
15	Capturar el servicio de soporte realizado en el programa CIMA ligando el número de resguardo y/o de serie del equipo en cuestión.	Soporte técnico Analista
16	Realizar la impresión del comprobante de servicio en 2 tantos, uno para firma del usuario y otro para archivo.	Soporte técnico Analista
17	Entregar el equipo, una vez instalado asegurarse de que funcione correctamente. Caso contrario regresar al paso 7.	Soporte técnico Analista
18	Recabar la firma de entrega en los comprobantes de servicio técnico	Soporte técnico Analista
19	Archivar el comprobante de servicio en su bitácora respectiva.	Soporte técnico Analista
<b>INFORME</b>		
20	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos según lo establezca el superior inmediato; de todos y cada uno de los servicios otorgados. Ya sea a través del programa CIMA o bien de manera manual.	Soporte técnico Analista
21	Realizar un informe anual de todos los servicios otorgados mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista
22	Anexar el informe de todos los servicios otorgados durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

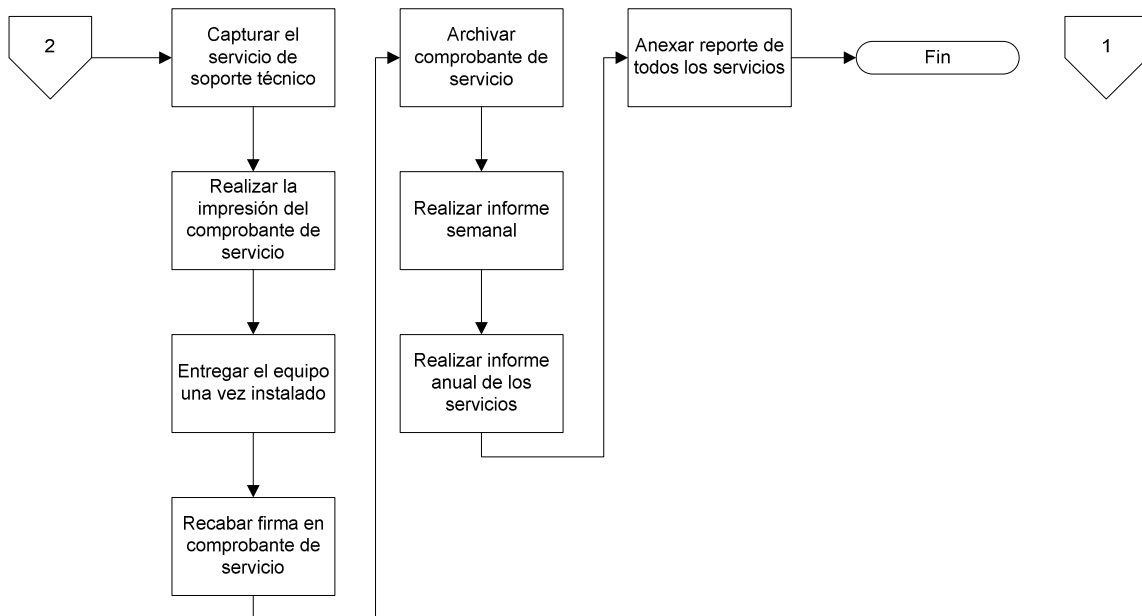
AREA SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
------------------	--------------------------	---------------------





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a software.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
--------------------------	---------------------





## **ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A REDES E INTERNET**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A REDES E INTERNET.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Se otorga soporte técnico a todas las redes de área local independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.
- Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)
- En este caso el personal deberá estar capacitado en redes, tanto en cableado, instalación y configuración.
- Si la red de área local presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se cataloga inmediatamente como mantenimiento correctivo.





## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.	01.Solicitar el servicio 02.Asistencia y soporte técnico indirecto 03.Asistencia y soporte técnico directo 04.Seguimiento 05.Supervisión 06.Entrega del servicio 07.Informe



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a redes e internet
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Ofrecer asistencia y soporte técnico a todos los usuarios cuando tienen problemas relacionados con la red de área local, internet, cableado estructurado y equipos servidores. Para que estos funcionen correctamente y el usuario pueda desempeñar sus labores diarias.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se otorga soporte técnico a todas las redes de área local independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.</li><li>•Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)</li><li>•En este caso el personal deberá estar capacitado en redes, tanto en cableado, instalación y configuración.</li><li>•Si la red de área local presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se cataloga inmediatamente como mantenimiento correctivo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que al requerirse un servicio de asistencia y/o soporte técnico este sea atendido en tiempo y forma, dándole seguimiento hasta la culminación del evento.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de servicios de red que se atendieron por año Número total de servicios de red en buen estado
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel) Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a redes e internet
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR EL SERVICIO</b>		
1	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía telefónica, realizando una llamada al área de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
3	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
4	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía personal dirigiéndose al área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO INDIRECTO</b>		
5	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una respuesta y resolver su problema de manera satisfactoria.	Soporte técnico Analista
6	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una opción viable para resolver su problema de manera satisfactoria.	Gerente de Sistemas
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DIRECTO</b>		
7	Asistir a dar soporte técnico al usuario en cuestión directamente en sitio	Soporte técnico Analista
8	Realizar un diagnóstico del problema	Soporte técnico Analista
9	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión	Soporte técnico Analista



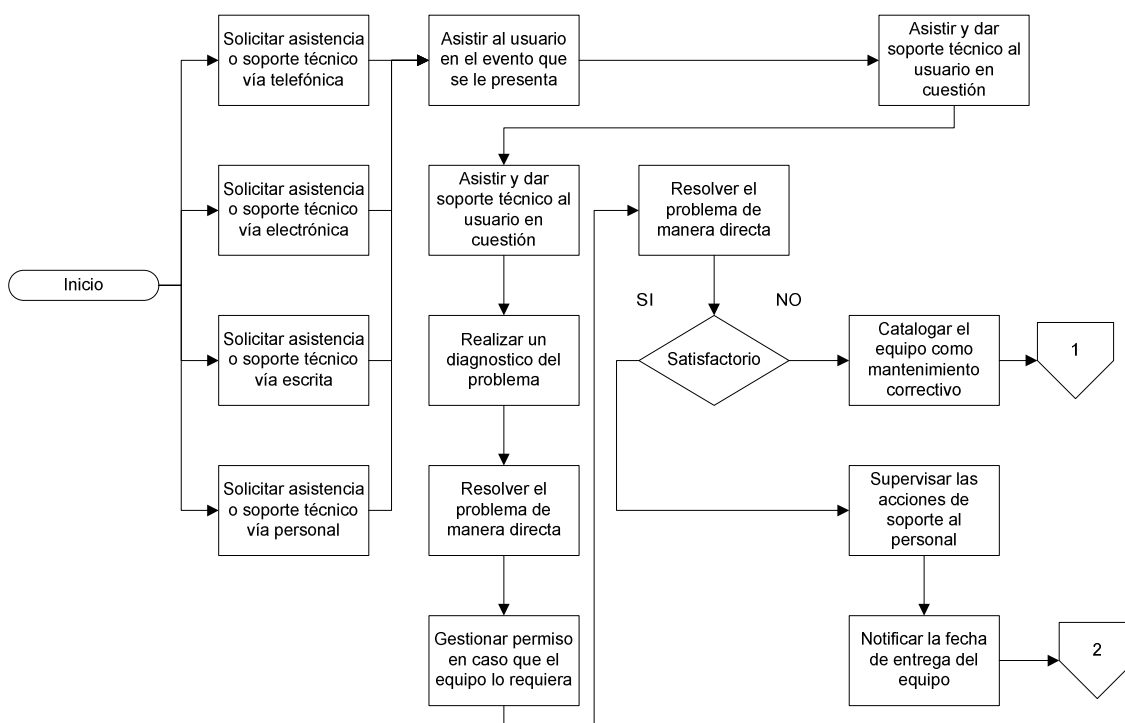
10	Gestionar permiso en caso de que el equipo requiera soporte técnico fuera de su lugar habitual, dirigiéndose al jefe directo del área para que autorice su salida y ofrecer una fecha de entrega aproximada.	Soporte técnico Analista
<b>SEGUIMIENTO</b>		
11	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión dentro de las instalaciones del área de sistemas, si resulta satisfactorio paso 13, caso contrario paso 12.	Soporte técnico Analista
12	Catalogar el equipo como "Mantenimiento Correctivo" y darle seguimiento como tal.	Gerente de Sistemas
<b>SUPERVISIÓN</b>		
13	Supervisar las acciones de soporte del personal para que la entrega del equipo se realice en tiempo y forma	Gerente de Sistemas
14	Notificar al usuario y jefe directo en qué fecha y horario se realizará la entrega formal del equipo.	Gerente de Sistemas
<b>ENTREGA DEL EQUIPO</b>		
15	Capturar el servicio de soporte realizado en el programa CIMA ligando el número de resguardo y/o de serie del equipo en cuestión.	Soporte técnico Analista
16	Realizar la impresión del comprobante de servicio en 2 tantos, uno para firma del usuario y otro para archivo.	Soporte técnico Analista
17	Entregar el equipo, una vez instalado asegurarse de que funcione correctamente. Caso contrario regresar al paso 7.	Soporte técnico Analista
18	Recabar la firma de entrega en los comprobantes de servicio técnico	Soporte técnico Analista
19	Archivar el comprobante de servicio en su bitácora respectiva.	Soporte técnico Analista
<b>INFORME</b>		
20	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos según lo establezca el superior inmediato; de todos y cada uno de los servicios otorgados. Ya sea a través del programa CIMA o bien de manera manual.	Soporte técnico Analista
21	Realizar un informe anual de todos los servicios otorgados mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista
22	Anexar el informe de todos los servicios otorgados durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a redes e internet
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

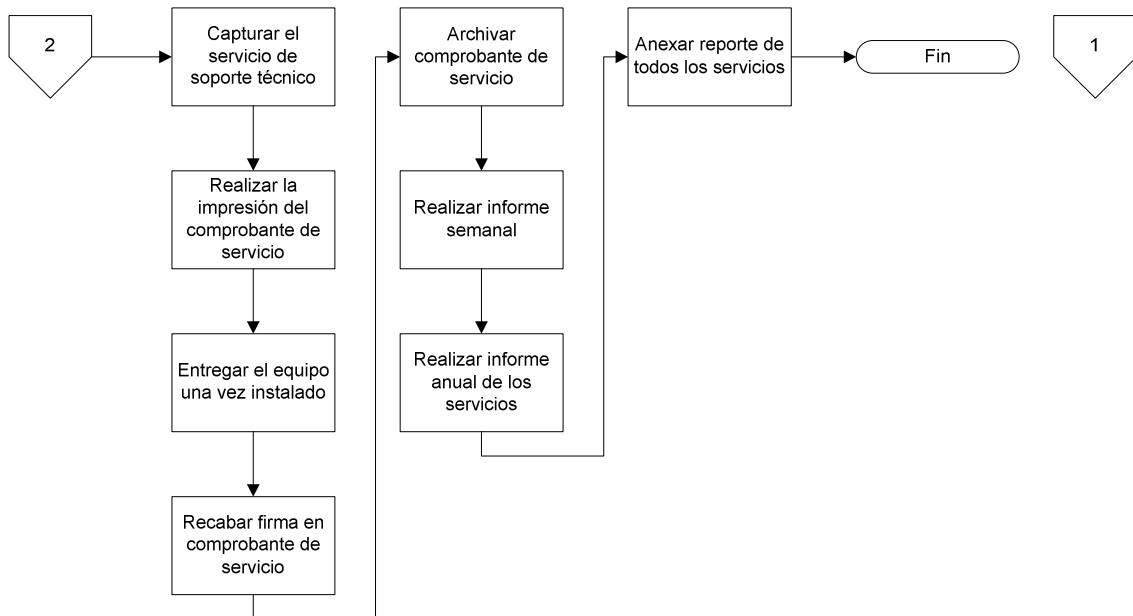
AREA SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
------------------	--------------------------	---------------------





<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a redes e internet
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
--------------------------	---------------------





## **ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A PROYECTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A PROYECTOS ESPECÍFICOS Y/O ESPECIALES.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Se otorga soporte técnico a todo el software instalado en equipo de cómputo y/o software independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.
- Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)
- En este caso el personal deberá estar capacitado para asistir y dar soporte en cuestiones de sistema BEA, en sus diferentes versiones.
- Si el software presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se contacta directamente con el proveedor para que resuelva el problema.





### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Asistencia y Soporte Técnico a proyectos especiales. (sistema BEA, equipos de copiado, relojes digitales, etc.)	01.Solicitar el servicio 02.Asistencia y soporte técnico indirecto 03.Asistencia y soporte técnico directo 04.Seguimiento 05.Supervisión 06.Entrega del equipo 07.Informe



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a proyectos específicos y/o especiales
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y Soporte Técnico a proyectos especiales. (sistema BEA, equipos de copiado, relojes digitales, etc.)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	
Ofrecer asistencia y soporte técnico a todos los sistemas y/o proyectos especiales en el organismo. Para que estos funcionen correctamente y el analista de información pueda desempeñar sus labores correctamente.	
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se otorga soporte técnico a todo el software instalado en equipo de cómputo y/o software independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.</li> <li>•Toda la asistencia y soporte técnico fuera del horario y días estipulados se deberá tener previsto por el Gerente de Sistemas para ser realizado debido a que es un servicio que se otorga las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados, descansos, vacaciones, etc.</li> <li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado)</li> <li>•En este caso el personal deberá estar capacitado para asistir y dar soporte tanto en sistema BEA, equipos de copiado y relojes digitales en sus diferentes versiones.</li> <li>•Si el software presenta alguna falla que no se pudo resolver indirecta o directamente, se contacta directamente con el proveedor para que resuelva el problema.</li> </ul>	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	
Que al requerirse un servicio de asistencia y/o soporte técnico este sea atendido en tiempo y forma, dándole seguimiento hasta la culminación del evento.	
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	
Número de dispositivos a los que se realizó asistencia y/o soporte por año Número total de equipos y/o software en buen estado	
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	
Informe de actividades (archivo de Excel) Comprobante de Servicio Técnico	



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a proyectos específicos y/o especiales
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y Soporte Técnico a proyectos especiales. (sistema BEA, equipos de copiado, relojes digitales, etc.)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR EL SERVICIO</b>		
1	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía telefónica, realizando una llamada al área de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
3	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
4	Solicitar asistencia y/o soporte técnico vía personal dirigiéndose al área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO INDIRECTO</b>		
5	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una respuesta y resolver su problema de manera satisfactoria.	Soporte técnico Analista
6	Asistir al usuario en el evento que se presenta, dirigiéndolo vía telefónica, electrónica y/o por escrito para ofrecer una opción viable para resolver su problema de manera satisfactoria.	Gerente de Sistemas
<b>ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DIRECTO</b>		
7	Asistir a dar soporte técnico al usuario en cuestión directamente en sitio	Soporte técnico Analista
8	Realizar un diagnóstico del problema	Soporte técnico Analista
9	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión	Soporte técnico Analista



10	Gestionar permiso en caso de que el equipo requiera soporte técnico fuera de su lugar habitual, dirigiéndose al jefe directo del área para que autorice su salida y ofrecer una fecha de entrega aproximada.	Soporte técnico Analista
<b>SEGUIMIENTO</b>		
11	Resolver el problema de manera directa en el equipo de cómputo en cuestión dentro de las instalaciones del área de sistemas. Si: resultado satisfactorio, continua paso 15. No: resultado no satisfactorio, continua paso 12.	Soporte técnico Analista
12	Catalogar el equipo: Si es problema del equipo de cómputo entonces darle seguimiento como "Mantenimiento Correctivo". No es problema del equipo, continua paso 13.	Gerente de Sistemas
13	Contactar al proveedor del sistema BEA, ya que se debe a una falla de software, antena, conexión, etc.	Soporte técnico Analista
14	Diagnosticar y resolver el problema	Personal de BEA
<b>SUPERVISIÓN</b>		
15	Supervisar las acciones de soporte del personal para que la entrega del equipo se realice en tiempo y forma	Gerente de Sistemas
16	Notificar al usuario y jefe directo en qué fecha y horario se realizará la entrega formal del equipo.	Gerente de Sistemas
<b>ENTREGA DEL EQUIPO</b>		
17	Capturar el servicio de soporte realizado en el programa CIMA ligando el número de resguardo y/o de serie del equipo en cuestión.	Soporte técnico Analista
18	Realizar la impresión del comprobante de servicio en 2 tantos, uno para firma del usuario y otro para archivo.	Soporte técnico Analista
19	Entregar el equipo, una vez instalado asegurarse de que funcione correctamente. Caso contrario regresar al paso 7.	Soporte técnico Analista
20	Recabar la firma de entrega en los comprobantes de servicio técnico	Soporte técnico Analista
21	Archivar el comprobante de servicio en su bitácora respectiva.	Soporte técnico Analista
<b>INFORME</b>		
22	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos según lo establezca el superior inmediato; de todos y cada uno de los servicios otorgados. Ya sea a través del programa CIMA o bien de manera manual.	Soporte técnico Analista



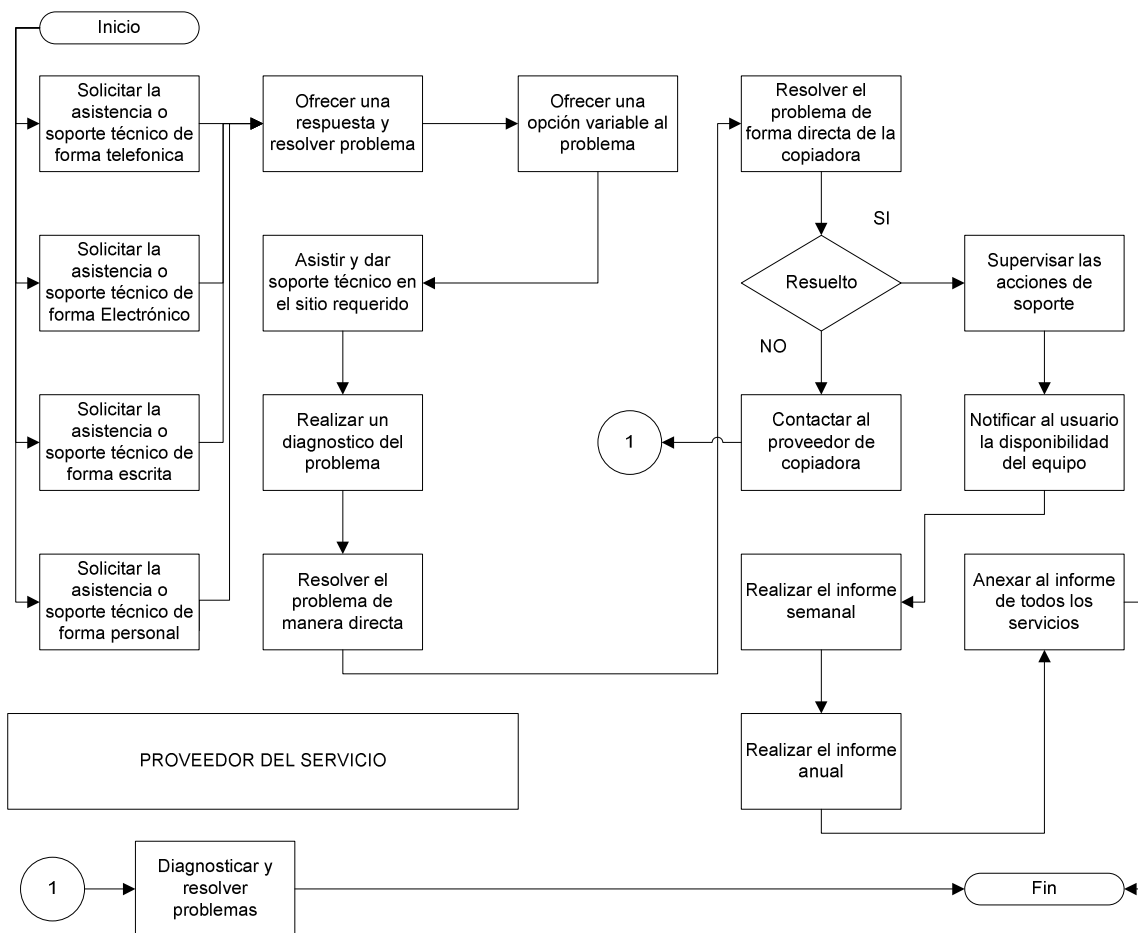
23	Realizar un informe anual de todos los servicios otorgados mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista
24	Anexar el informe de todos los servicios otorgados durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Asistencia y soporte técnico a proyectos específicos y/o especiales
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asistencia y Soporte Técnico a proyectos especiales. (sistema BEA, equipos de copiado, relojes digitales, etc.)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

AREA SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS	SOPORTE TECNICO ANALISTA	GERENTE DE SISTEMAS
------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------





## **MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE I.T.C.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## MANTENIMIENTO CORRECTIVO I.T.C.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Restablecer el servicio en un máximo de 24 horas. Caso contrario contratar los servicios de un tercero para que el servicio sea restablecido en un máximo de 48 horas.
- Verificar siempre en primer lugar si aplica garantía al equipo en cuestión y aplicarla.
- Las acciones realizadas de mantenimiento correctivo no aplican a servicios, equipos y/o cableado telefónico, ni tampoco a servicios, equipos y/o cableado eléctrico. Para eso contactar al área correspondiente.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado) en el rubro que compete.
- Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.





### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna	01.Realizar mantenimiento correctivo 02.Supervisar 03.Entregar 04.Realizar informe del mantenimiento correctivo
02.Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes por parte de un tercero (outsourcing)	01.Cotizar el mantenimiento correctivo por parte de terceros 02.Requerir el servicio de mantenimiento correctivo por parte de terceros 03.Supervisar la realización del mantenimiento correctivo 04.Realizar los trámites en pagos por fondo revolvente



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Otorgar mantenimiento correctivo (Reparaciones) a todo el hardware, software y/o infraestructura de red del organismo con el personal propio de la Gerencia de Sistemas.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•De preferencia siempre contar con stock de equipo y/o material para sustituir temporalmente el equipo dañado y seguir ofreciendo el servicio.</li><li>•Restablecer el servicio en un máximo de 24 horas. Caso contrario contratar los servicios de un tercero para que el servicio sea restablecido en un máximo de 48 horas.</li><li>•Verificar siempre en primer lugar si aplica garantía al equipo en cuestión y aplicarla.</li><li>•Las acciones realizadas de mantenimiento correctivo no aplican a servicios, equipos y/o cableado telefónico, ni tampoco a servicios, equipos y/o cableado eléctrico. Para eso contactar al área correspondiente.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado) en el rubro que compete.</li><li>•Utilizar herramienta y refacciones previamente autorizadas por la Gerencia.</li><li>•Utilizar material y/o productos de limpieza antiestáticos, libres de plomo, etc. Previamente autorizados por la Gerencia.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que las funciones, trabajo y/o servicio que desempeña el equipo o infraestructura de red en cuestión se restablezca lo antes posible.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de dispositivos a los que se realizó el mantenimiento correctivo Número total de equipos y dispositivos en buen estado
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Comprobante de Servicio Técnico



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>REALIZAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		
1	Clasificar la categoría de mantenimiento correctivo para que la realice el personal correspondiente en ese rubro.	Gerente de Sistemas
2	Realizar las acciones correspondientes de reparación de al equipo, periféricos y/o dispositivos de cómputo.	Personal de Soporte técnico
3	Realizar las acciones correspondientes de corrección y/o depuración al software.	Personal de programación y/o desarrollo
4	Realizar las acciones correspondientes de reparación a la infraestructura, equipo y/o componentes de red.	Personal de Soporte en redes
<b>SUPERVISAR</b>		
5	Supervisar las acciones de mantenimiento correctivo del personal de soporte, de prácticas, de servicio social y/o autorizado para llevarlo a cabo.	Gerente de Sistemas
<b>ENTREGAR</b>		
6	Capturar la reparación realizada en el programa CIMA e imprimir Comprobante de Servicio en dos tantos, un original para el interesado y una copia para el archivo.	Soporte Técnico
7	Entregar el equipo, software o servicio de red.	Soporte Técnico
8	Recabar la firma de recibido en el comprobante de servicio	Soporte Técnico
9	Archivar el comprobante de servicio en la bitácora correspondiente	Secretaria
<b>REALIZAR INFORME DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		



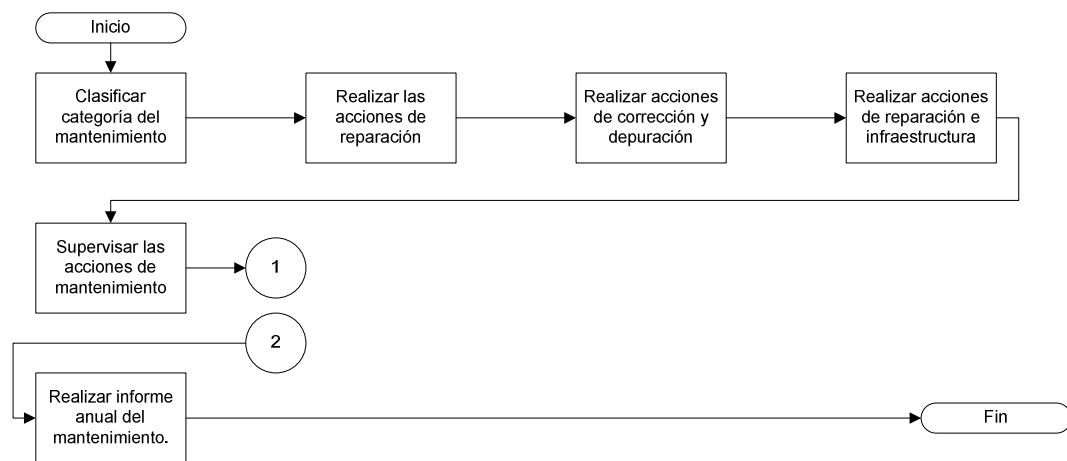
10	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos de los mantenimientos correctivos que se llevaron a cabo. Mismo que se guardará en archivo electrónico para notificar al superior.	Soporte Técnico
11	Realizar un informe anual de mantenimiento correctivo, conforme los informes realizados por el personal. Mismo que se guardará en archivo electrónico, así como por escrito para notificar al superior inmediato en el Informe Anual de Actividades.	Gerente de Sistemas



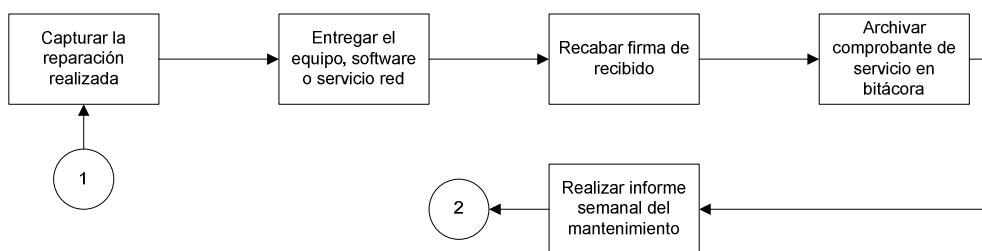
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

GERENTE DE SISTEMAS	PERSONAL DE SOPORTE TECNICO	PERSONAL DE PROGRAMACIÓN Y/O DESARROLLO	PERSONAL DE SOPORTE EN REDES
---------------------	-----------------------------	---	------------------------------



SOPORTE TECNICO	SECRETARIA
-----------------	------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	
Otorgar mantenimiento correctivo (Reparaciones) a todo el hardware, software y/o infraestructura de red del organismo a través de un tercero (outsourcing).	
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>•De preferencia siempre contar con stock de equipo y/o material para sustituir temporalmente el equipo dañado y seguir ofreciendo el servicio.</li><li>•El servicio contratado deberá presentar primero una cotización previa para que esta sea autorizada por el Gerente de sistemas y/o el Gerente Administrativo en turno. La cotización puede ser verbal o por escrito, siempre y cuando se estipule una fecha de entrega aproximada.</li><li>•Las acciones realizadas de mantenimiento correctivo no aplican a servicios, equipos y/o cableado telefónico, ni tampoco a servicios, equipos y/o cableado eléctrico. Para eso contactar al área correspondiente.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado y/o especializado en el rubro que se requiere.</li><li>•Debido a que el servicio se ofrece por parte de un tercero se tiene que prever que puede ser entregado mucho después de lo estipulado, debido a diversos factores ajenos a él. Para que se tomen las medidas necesarias.</li></ul>	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	
Que las funciones, trabajo y/o servicio que desempeña el equipo o infraestructura de red en cuestión se restablezca lo antes posible.	
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	
Número de dispositivos a los que se realizó el mantenimiento correctivo Número total de equipos y dispositivos en buen estado	
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	
Comprobante de Servicio Técnico Confronta de recibo de materiales Requisición de Cheque Vale de Salida de Equipo	



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>COTIZAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARTE DE TERCEROS</b>		
1	Cotizar el mantenimiento y/o servicio correctivo para obtener un monto aproximado	Soporte Técnico
2	Autorizar el mantenimiento y/o servicio sobre el monto aproximado de la cotización.	Gerente Sistemas Gerente Administrativo
<b>REQUERIR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR PARTE DE TERCEROS</b>		
3	Requerir el mantenimiento y/o servicio a la persona o empresa seleccionada. Si es por pago de fondo revolvente, continua paso 7. No es por fondo revolvente, entonces paso 4.	Gerente Sistemas
4	Elaborar formato de requisición de compra en tres tantos el original para la Coordinación de Adquisiciones, una copia para la Gerencia de Finanzas y otro para archivo.	Gerente de Sistemas
5	Recabar las firmas necesarias para su autorización y enviarlo por memorándum.	Gerente de Sistemas
6	Enviar requisición de compra. Verificando que sea firmada de recibido y sellada.	Secretaria
<b>SUPERVISAR LA REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		
7	Supervisar la realización del mantenimiento y/o servicio por parte la persona o empresa que lo otorgue si es que se hace en sitio. Caso contrario esperar a recibir el equipo y/o dispositivo en cuestión.	Gerente Sistemas
8	Recibir equipo y/o dispositivo con el mantenimiento y/o servicios.	Soporte Técnico
9	Recibir factura en original y copia por parte del proveedor	Soporte Técnico



10	Sellar la factura original y copia, firmarla de recibido especificando fecha y hora.	Soporte Técnico
11	Realizar confronta en 4 tantos conforme los datos de la factura del proveedor y entregarle copia blanca y azul junto con la factura original.	Soporte Técnico
12	Capturar la factura en la base de datos CIMA 2010.	Soporte Técnico
13	Archivar copia de la factura y copia amarilla de la confronta.	Secretaria
14	La copia verde la confronta se envía a la Coordinación de Adquisiciones a través de memorándum.	Gerente Sistemas
<b>REALIZAR LOS TRÁMITES REQUERIDOS EN PAGOS POR FONDO REVOLVENTE</b>		
15	Solicitar el pago del proveedor y/o persona, si es por fondo revolvente, enviando un memorándum a la Gerencia de Finanzas donde se incluya requisición de cheque, la factura del servicio en original, la confronta (copia blanca, azul y verde). Además de comprobante de servicio técnico donde se hace constar que ya fue entregado el equipo y/o dispositivo al que se le realizó el mantenimiento y/o servicio.	Gerente Sistemas

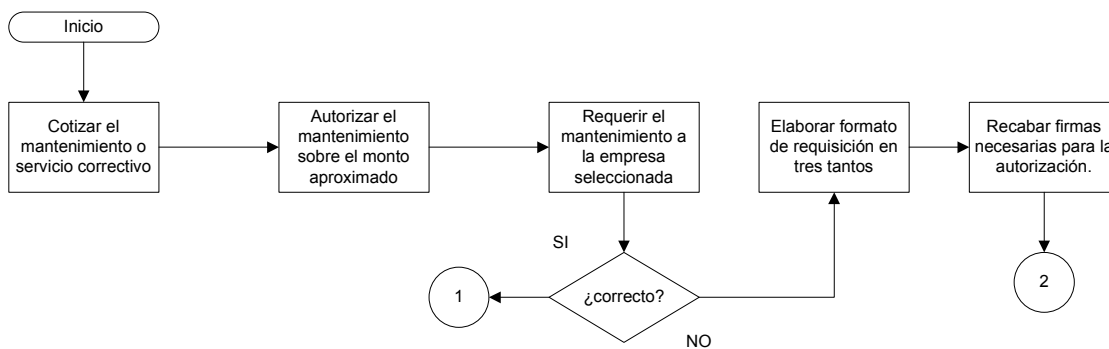




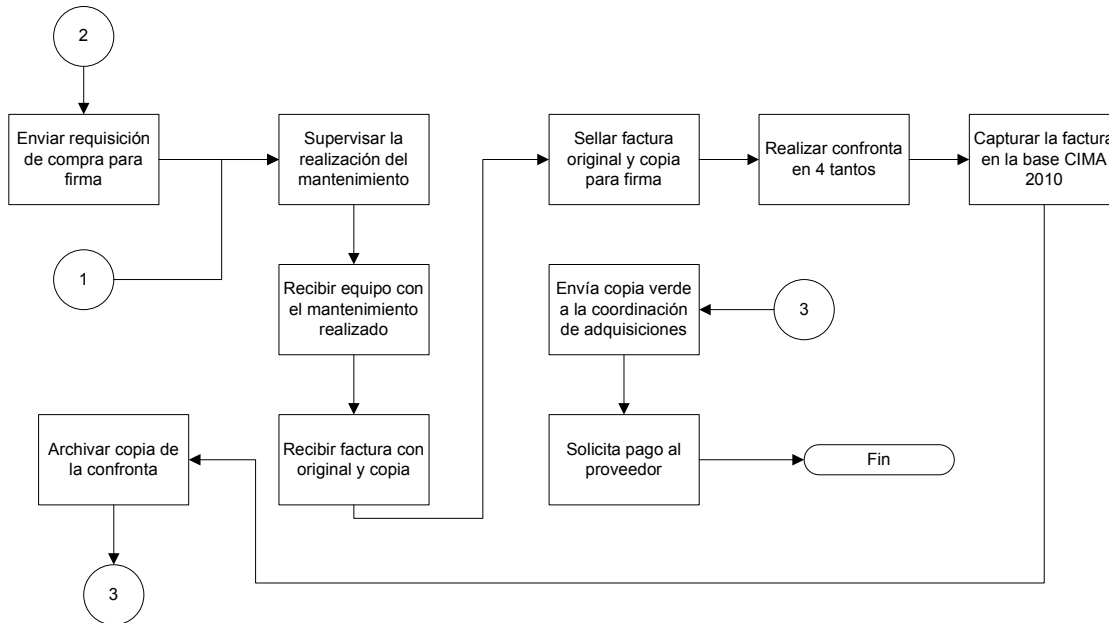
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Mantenimiento correctivo específico a través de un tercero (outsourcing)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

SOPORTE TECNICO	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE DE SISTEMAS
-----------------	------------------------	---------------------



SECRETARIA	GERENTE DE SISTEMAS	SOPORTE TÉCNICO
------------	---------------------	-----------------





## **SUMINISTRO Y/O PRÉSTAMO DE CONSUMIBLES Y PERIFÉRICOS RECURRENTES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## SUMINISTRO Y/O PRÉSTAMO DE CONSUMIBLES Y PERIFÉRICOS RECURRENTES.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- El personal de sistemas siempre deberá contar con este tipo de material en cantidades suficientes para un suministro óptimo.
- Solo en casos urgentes y/o por falta de piezas en existencia se podrán adquirir por medio de un fondo revolvente, justificando el motivo.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Suministrar CD's y DVD's para respaldos.	01. Solicitud 02. Entrega
02. Suministrar dispositivos y/o periféricos para uso común y/o respaldos.	01. Solicitud 02. Entrega 03. Seguimiento
03. Suministrar en calidad de préstamo temporal equipo para proyección y sonido	01. Solicitud 02. Entrega 03. Devolución
04. En caso de requerirse suministrar por urgencia y en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos	01. Solicitud 02. Entrega 03. Devolución



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar CD's y DVD's para respaldos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar a los usuarios y/o empleados los medios necesarios para realizar sus respaldos oportunamente.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Si la requisición material es de más de 3 piezas por evento, tendrá que llenar el formato de papelería respectivo, autorizado por su jefe inmediato.</li><li>•El personal de sistemas siempre deberá contar con este tipo de material en cantidades suficientes para un suministro óptimo.</li><li>•Solo en casos urgentes y/o por falta de piezas en existencia se podrán adquirir por medio de un fondo revolvente, justificando el motivo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el usuario y/o solicitante cuenten en tiempo y forma con el material necesario
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de cd y dvd en existencia Número de cd y dvd solicitados
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Requisición de papelería



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar CD's y DVD's para respaldos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía electrónica, telefónica, por escrito o personal la cantidad de piezas necesarias.	Usuario y/o solicitante
<b>ENTREGA</b>		
2	Entregar la cantidad de piezas solicitadas	Soporte técnico



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar CD's y DVD's para respaldos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

USUARIO SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO
---------------------	-----------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar dispositivos y/o periféricos para uso común y/o respaldos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar a los usuarios y/o empleados los medios necesarios para realizar su trabajo oportunamente.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La requisición de este material requiere ser anticipada, para realizar primero su compra, solicitándolo por escrito con autorización de su jefe inmediato.</li><li>•Solo en casos urgentes y/o por falta de piezas en existencia se podrán adquirir por medio de un fondo revolvente, justificando el motivo. Y necesariamente deberán ser avaladas y con Vo.Bo. del Gerente de Sistemas.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el usuario y/o solicitante cuenten en tiempo y forma con el material necesario
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de unidades en existencia Número de unidades solicitados
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Memorándum de Requisición





## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar dispositivos y/o periféricos para uso común y/o respaldos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

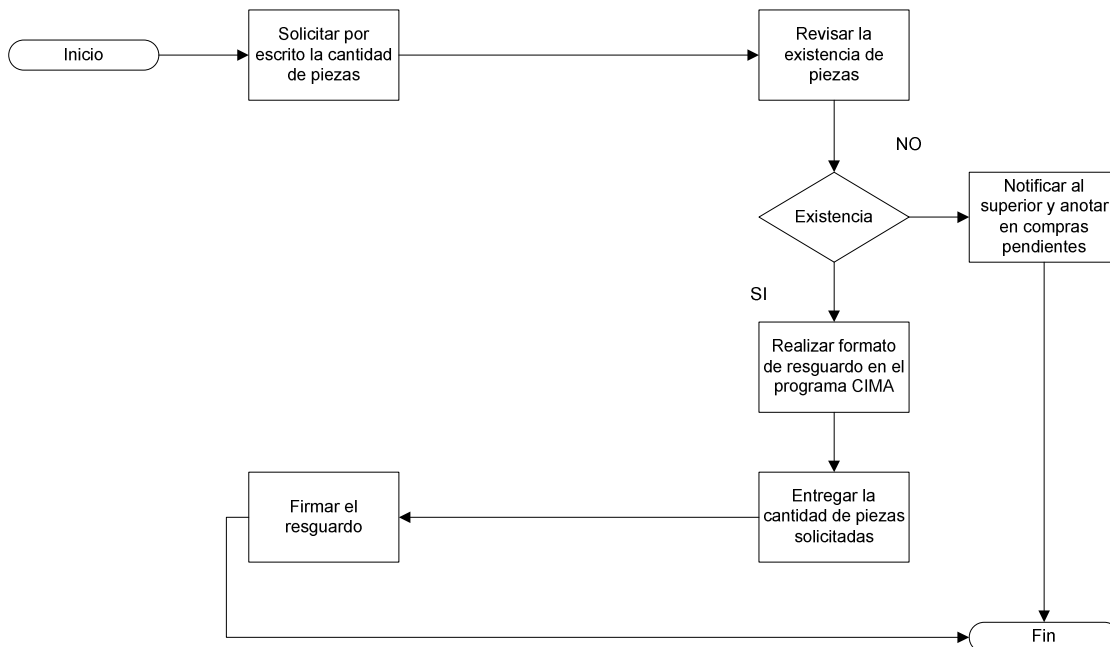
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía escrito la cantidad de piezas necesarias, indicando la capacidad de almacenamiento, así como el usuario que la tendrá bajo su resguardo.	Usuario y/o solicitante
<b>ENTREGA</b>		
2	Revisar la existencia de piezas. Si: continua paso 3 No: continua paso 6	Soporte técnico
3	Realizar un formato de resguardo en el programa CIMA a nombre de la persona indicada en 2 tantos. Uno para el interesado y otro para archivo	Soporte técnico
4	Entregar la cantidad de piezas solicitadas junto con el respectivo resguardo.	Soporte técnico
5	El solicitante firma de recibido su resguardo y regresa la copia de archivo.	Usuario y/o solicitante
<b>SEGUIMIENTO</b>		
6	Notificar al superior y anotar en compras pendientes	Soporte técnico



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar dispositivos y/o periféricos para uso común y/o respaldos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

USUARIO SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO
---------------------	-----------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar en calidad de préstamo temporal equipo para proyección y sonido
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar a los usuarios y/o empleados en calidad de préstamos video proyector para reproducir presentaciones multimedia en juntas, reuniones, capacitaciones, etc.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La requisición de este material requiere ser anticipada cuando menos por 24 horas antes, para ver si está disponible y debe ser por escrito en un memorándum con autorización de su jefe inmediato.</li><li>•Anexar en la solicitud si el usuario requiere asistencia y/o soporte para su instalación y/o configuración.</li><li>•Si el video proyector es requerido fuera de las instalaciones tendrá que llenar obligatoriamente un formato de préstamo y salida de equipo.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el usuario y/o solicitante cuenten en tiempo y forma con el material necesario para desempeñar sus labores.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Cantidad de solicitudes realizadas por año Cantidad de préstamos realizados por año
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Memorándum de Requisición



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar en calidad de préstamo temporal equipo para proyección y sonido
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

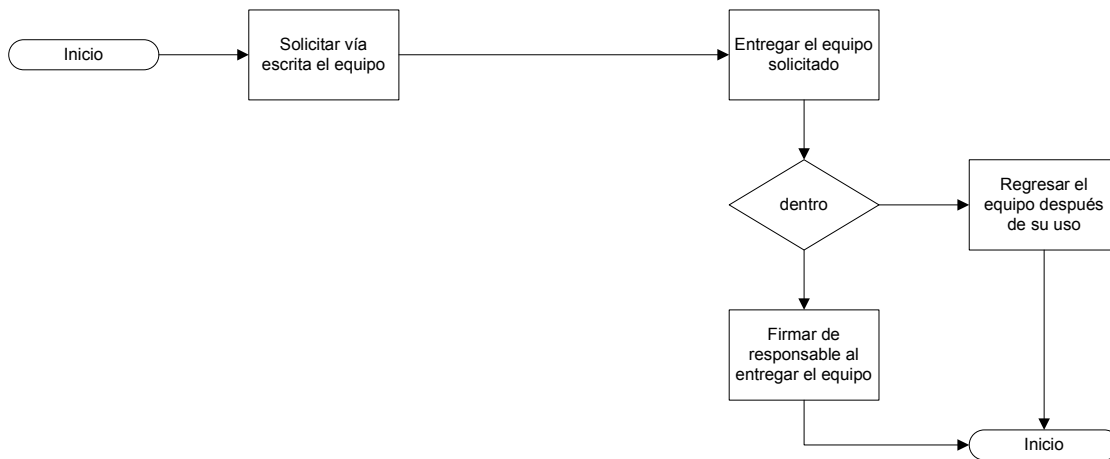
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía escrito equipo video proyector y/o sonido que necesita, así como el usuario que se hará responsable del mismo durante el tiempo de préstamo.	Usuario y/o solicitante
<b>ENTREGA</b>		
2	Entregar el equipo video proyector y/o sonido. Si fue solicitado asistencia para su instalación y/o configuración entonces otorgar dicha asistencia, llevando el equipo e instalándolo. Sí; préstamo es dentro de las instalaciones, continua paso 4, No: continua paso 3.	Soporte técnico
3	Firmar de recibido y responsable, en el formato de préstamo y salida de equipo. Incluyendo fechas y horas de salida, así como fechas y horas de regreso del equipo.	Soporte técnico
<b>DEVOLUCIÓN</b>		
4	Regresar el equipo al término de su uso y/o en su defecto avisar al personal de sistemas para que lo recoja del lugar indicado.	Soporte técnico



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar en calidad de préstamo temporal equipo para proyección y sonido
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

USUARIO SOLICITANTE	SOPORTE TECNICO
---------------------	-----------------





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	En caso de requerirse suministrar por urgencia y en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Suministrar a los usuarios y/o empleados en calidad de urgencia y/o en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos para diferentes usos y/o aplicaciones tales como juntas, reuniones, capacitaciones, auditorias, etc.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La requisición de este equipo es por lo regular de urgencia por lo que puede solicitarse por escrito y/o de manera verbal, previo acuerdo entre el Gerente que lo solicita, el Gerente Administrativo y el Gerente de Sistemas.</li><li>•Anexar en la solicitud si el usuario requiere asistencia y/o soporte para su instalación y/o configuración.</li><li>•Si el equipo es requerido fuera de las instalaciones tendrá que llenar obligatoriamente un formato de préstamo y salida de equipo.</li><li>•Si la solicitud es de suministro por urgencia verificar existencia y disponibilidad del equipo en cuestión. O en su defecto catalogarlo como compra urgente.</li><li>•Si la solicitud es de préstamo este no puede ser mayor a 60 días de uso.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que el usuario y/o solicitante cuenten en tiempo y forma con el equipo necesario para desempeñar sus labores.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Cantidad de solicitudes realizadas por año Cantidad de préstamos realizados por año
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Memorándum de Requisición



## 2) Descripción Narrativa.

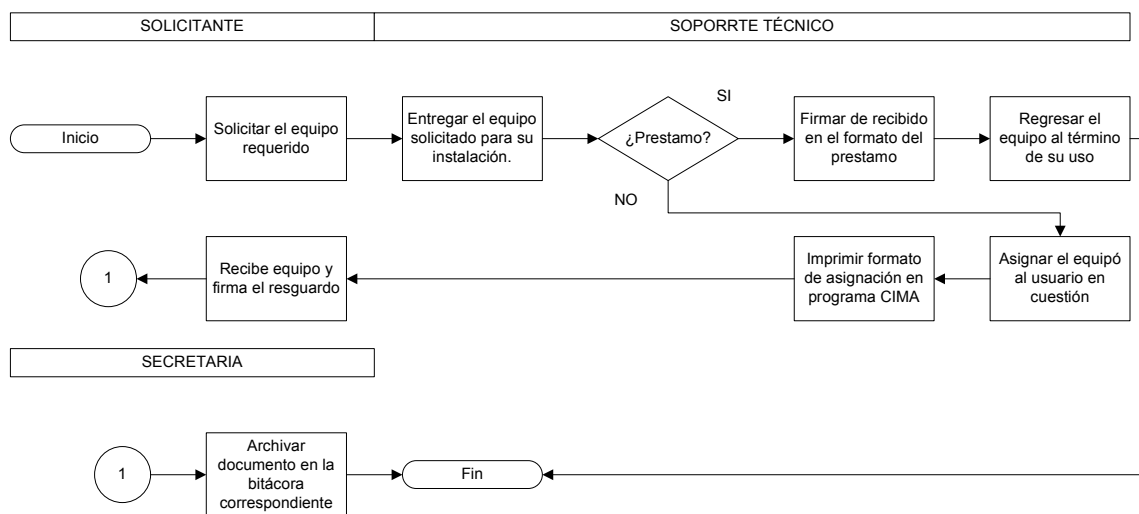
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	En caso de requerirse suministrar por urgencia y en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía escrito o verbal el equipo que necesita, así como el usuario que se hará responsable del mismo.	Usuario y/o solicitante
<b>ENTREGA</b>		
2	Entregar el equipo. Si fue solicitado asistencia para su instalación y/o configuración entonces otorgar dicha asistencia, llevando el equipo e instalándolo. Si: préstamo dentro o fuera de las instalaciones, continua paso 3, No: continua paso 5.	Soporte técnico
3	Firmar de recibido y responsable, en el formato de préstamo y salida de equipo. Incluyendo fechas y horas de salida, así como fechas y horas de regreso del equipo.	Soporte técnico
<b>DEVOLUCIÓN</b>		
4	Regresar el equipo al término de su uso y/o en su defecto avisar al personal de sistemas para que lo recoja del lugar indicado.	Soporte técnico
5	Asignar equipo al usuario en cuestión.	Soporte Técnico
6	Imprimir formato de asignación de resguardos de equipo desde el programa CIMA, en 3 tantos. Uno para el resguardante, otro para el área de Patrimonio y otro para archivo de la Gerencia de Sistemas.	Soporte Técnico
7	Recibir equipo y firmar resguardo.	Solicitante y/o usuario resguardante.
8	Archivar documento en la bitácora correspondiente.	Secretaria.



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	En caso de requerirse suministrar por urgencia y en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas







## **BAJA OFICIAL DE EQUIPO, PERIFÉRICOS, Y/O REFACCIONES DE CÓMPUTO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **BAJA OFICIAL DE EQUIPO, PERIFÉRICOS, Y/O REFACCIONES DE CÓMPUTO.**

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### **2) Políticas Generales**

- Todas las solicitudes de baja deberán ser comprobables, por lo que solo se recibirán por escrito o bien vía correo electrónico.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados, técnicos especializados, etc.).
- Invariablemente si el equipo y/o dispositivo tiene un historial de 3 reparaciones, se pondrá a disposición para darse de baja debido a que ya representa un gasto innecesario y en casos incosteable comparado con la adquisición de otro equipo y/o dispositivo similar.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Analizar, declarar y justificar la baja del equipo	01. Solicitud 02. Analizar equipo y/o dispositivo 03. Declarar baja 04. Justificación de baja
02. Realizar lote de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo para baja	01. Enlistar equipos 02. Realizar lote 03. Realizar archivo digital
03. Almacenar equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo dados de baja	01. Elegir ubicación 02. Almacenar equipos
04. Realizar trámite de baja oficial por escrito	01. Solicitar acta 02. Revisar equipo 03. Elaborar acta 04. Firmar acta 05. Realizar bitácora de bajas
05. Devolución de equipo no propio	01. Informar 02. Enviar 03. Archivar



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Analizar, declarar y justificar la baja del equipo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Llevar a cabo el análisis necesario para declarar la baja de un equipo y/o dispositivo, justificando dicha baja con razones técnicas evidenciables.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Todas las solicitudes de baja deberán ser comprobables, por lo que solo se recibirán por escrito o bien vía correo electrónico.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados, técnicos especializados, etc.).</li><li>•Invariablemente si el equipo y/o dispositivo tiene un historial de 3 reparaciones, se pondrá a disposición para darse de baja debido a que ya representa un gasto innecesario y en casos incosteable comparado con la adquisición de otro equipo y/o dispositivo similar.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Contar con dictámenes especializados para declarar un equipo y/o dispositivo en calidad de baja.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de bajas solicitadas Número de bajas expedidas
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Plantilla de dictamen técnico Informe de actividades (archivo de Excel)



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Analizar, declarar y justificar la baja del equipo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar la baja del equipo y/o dispositivo vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar la baja del equipo y/o dispositivo vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>ANALIZAR EQUIPO Y/O DISPOSITIVO</b>		
3	Analizar físicamente el equipo y/o dispositivo en cuestión para ver su estado actual.	Soporte técnico
4	Consultar el historial del equipo y/o dispositivo	Soporte técnico
5	Informar en un diagnóstico técnico al superior inmediato del estado actual del equipo	Soporte técnico
<b>DECLARAR BAJA</b>		
6	Autorizar verbalmente conforme el diagnóstico técnico la baja del equipo	Gerente de Sistemas
7	Elaborar un dictamen por escrito del equipo y/o dispositivo para declarar la baja del mismo dentro del inventario actual.	Soporte técnico
<b>JUSTIFICACIÓN DE BAJA</b>		
8	Incluir en el dictamen por escrito una justificación válida y evidenciable de la baja del equipo y/o dispositivo	Gerente de Sistemas
9	Firmar de autorización el dictamen técnico en cuestión.	Gerente de Sistemas
10	Realizar un informe anual de todos los dictámenes realizados durante el año, mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista

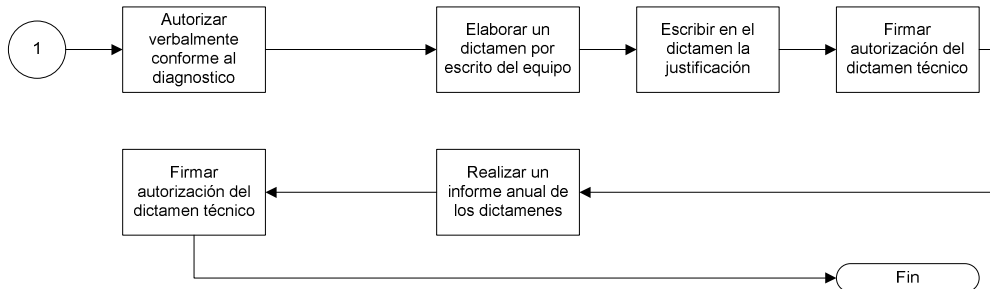
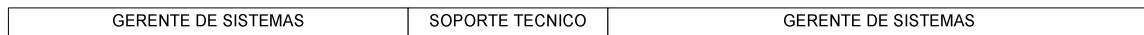
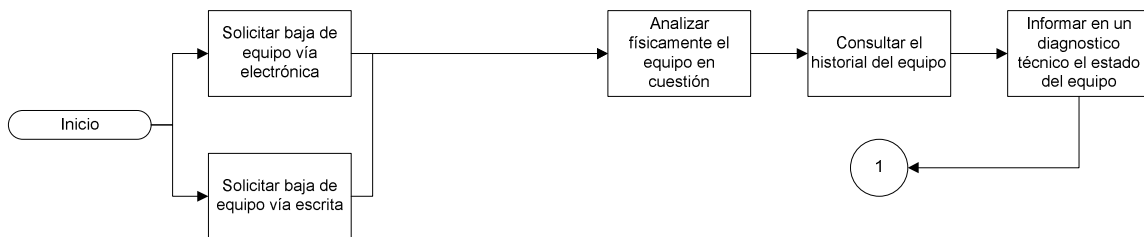
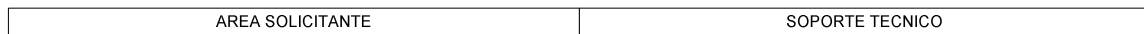


11	Anexar el informe anual de todos los dictámenes realizados durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas
----	--	---------------------



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Analizar, declarar y justificar la baja del equipo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar lote de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo para baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar lotes de equipo y/o dispositivos que cuenten con un dictamen de baja autorizado para proceder a su almacenamiento.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los lotes de equipo y/o dispositivos preferentemente deberán hacerse por categoría de productos similares.</li><li>• Deberán almacenarse individualmente en bolsas, cajas, empaques y/o contenedores para que queden libres de polvo, agua y humedad. Considerando dejar a la vista el número de resguardo, serie y/o un listado del contenido exacto del paquete, para su fácil localización.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Contar con lotes de equipo para llevar un control exacto de los equipos y/o dispositivos dados de baja que serán almacenados.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de lotes realizados por año Número de lotes almacenados
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel)





## 2) Descripción Narrativa.

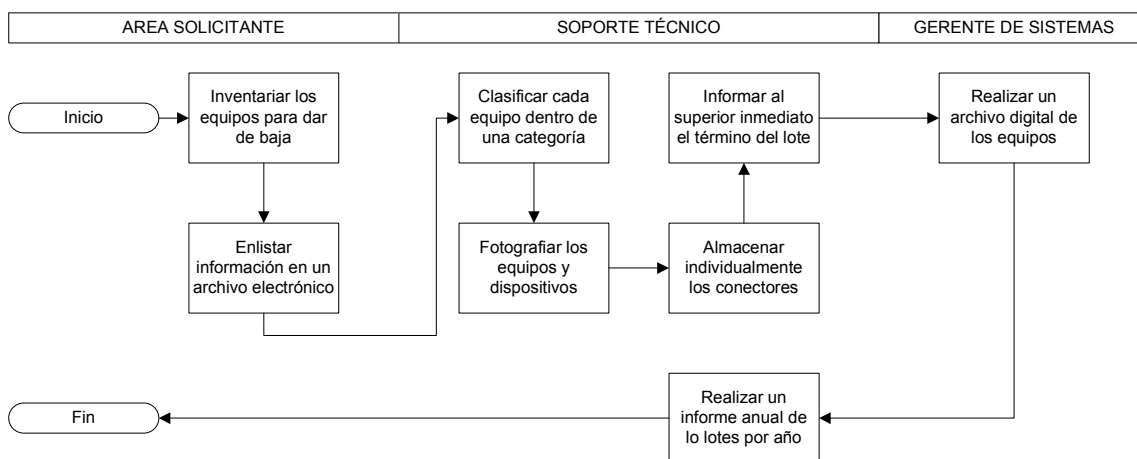
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar lote de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo para baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>ENLISTAR EQUIPOS</b>		
1	Inventariar en físico todos los equipos listos para darse de baja. Obteniendo de ellos: su último número de resguardo, serie, modelo, descripción general y último resguardante o usuario.	Área solicitante
2	Enlistar el inventario obtenido en un archivo digital del tipo hoja de cálculo.	Área solicitante
<b>REALIZAR LOTE</b>		
3	Clasificar cada equipo y/o dispositivo dentro de una categoría según su descripción, funciones y/o modelo. Ejemplo: tarjetas internas, monitores, fuentes de poder, CPU, memorias, etc.	Soporte técnico
4	Fotografiar todos los equipos y/o dispositivos.	Soporte técnico
5	Almacenar individualmente en bolsas, cajas, empaques y/o contenedores para que queden libres de polvo, agua y humedad. Considerando dejar a la vista el número de resguardo, serie y/o un listado del contenido exacto del paquete o caja, para su fácil localización.	Soporte técnico
6	Informar al superior inmediato al terminar de almacenar el lote.	Soporte técnico
<b>REALIZAR ARCHIVO DIGITAL</b>		
7	Realizar con las fotografías obtenidas un archivo digital de todos los equipos y/o dispositivos que fueron dados de baja, para utilizar como anexo en la baja oficial del equipo.	Gerente de Sistemas
8	Realizar un informe anual de todos y cada uno de los lotes resultantes por año.	Soporte técnico



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar lote de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo para baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Almacenar equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo dados de baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Guardar dentro de un almacén preestablecido todas las cajas, paquetes y/o contenedores resultantes del lote de baja.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La ubicación del almacén de lotes puede ser o no dentro de las instalaciones centrales.</li><li>•Dicha ubicación será definida por el Gerente Administrativo y/o el Gerente de Finanzas previamente.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Conservar los lotes de equipo de baja en un lugar cerrado y libre de humedad.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de lotes almacenados por año
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel)



## 2) Descripción Narrativa.

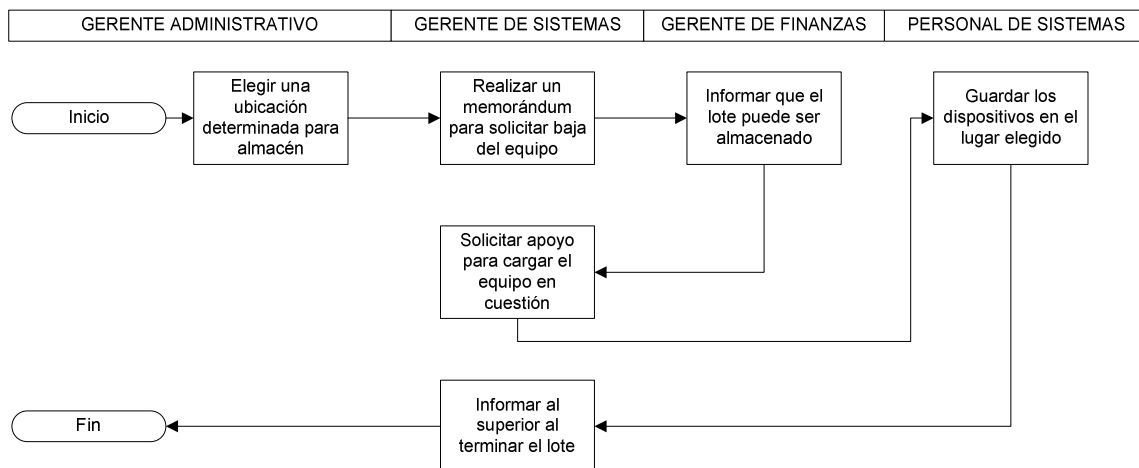
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Almacenar equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo dados de baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>ELEGIR UBICACIÓN</b>		
1	Elegir una ubicación determinada, en caso de que el área de almacén no cuente con espacio suficiente para tal motivo.	Gerente Administrativo Gerente de Finanzas
<b>ALMACENAR EQUIPOS</b>		
2	Realizar un memorándum para solicitar la baja del equipo en cuatros tantos, el original dirigido al Gerente de Finanzas para darlo de baja del patrimonio, una copia al Gerente Administrativo para su conocimiento, una copia al Contralor Interno para su conocimiento, y una copia para archivo. Anexando a todos un listado y/o inventario del mismo. Así como también una copia del archivo digital.	Gerente de Sistemas
3	Informar que el lote puede ser almacenado.	Gerente de Finanzas.
4	Solicitar ayuda al Departamento de Servicios Generales o la Coordinación de Mantenimiento para cargar y almacenar los lotes.	Gerente de Sistemas
5	Guardar en el lugar elegido el o los lotes equipo y/o dispositivos resultantes del proceso.	Personal de sistemas
6	Informar al superior inmediato al terminar de almacenar el lote.	Gerente de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Almacenar equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo dados de baja
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar trámite de baja oficial por escrito
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar los trámites necesarios para que todo el equipo y/o dispositivos designados en el lote cuenten con la baja oficial por parte del organismo.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•La baja oficial del equipo y/o dispositivos deberá estar amparada por un acta emitida por la Contraloría Interna, para los fines legales que así procedan.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Contar con un acta oficial de la baja de equipo y/o dispositivos, en caso de auditorías y/o para futuras aclaraciones.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de actas oficiales de equipo dado de baja
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel)



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar trámite de baja oficial por escrito
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

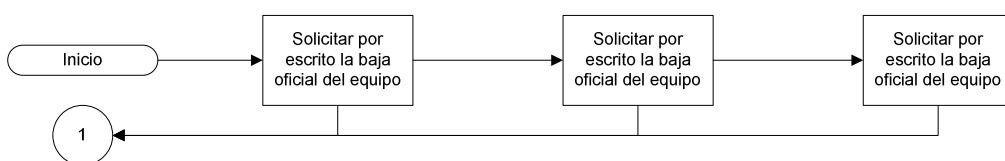
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR ACTA</b>		
1	Solicitar por escrito y/o de manera verbal a la Contraloría Interna del organismo, la elaboración de un acta para declarar la baja oficial de equipo y/o dispositivos.	Gerente de Sistemas Gerente Administrativo Gerente de Finanzas
<b>REVISAR EQUIPO</b>		
2	Revisión física del lote de equipo y/o dispositivos a dar de baja.	Contraloría Interna
<b>ELABORAR ACTA</b>		
3	Elaboración de acta oficial de baja de equipo y/o dispositivos, anexando el listado y/o inventario exacto, además del archivo digital del equipo en cuestión.	Contraloría Interna
<b>FIRMAR ACTA</b>		
4	Firmar de autorizado el acta correspondiente.	Gerente de Sistemas
5	Recibir la copia del acta una vez firmada por todos los involucrados.	Gerente de Sistemas
<b>REALIZAR BITÁCORA DE BAJAS</b>		
6	Realizar una bitácora física y/o en archivo digital de la relación de actas oficiales con este rubro.	Secretaria
7	Realizar la baja oficial del equipo y/o dispositivo dentro del programa CIMA.	Soporte Técnico



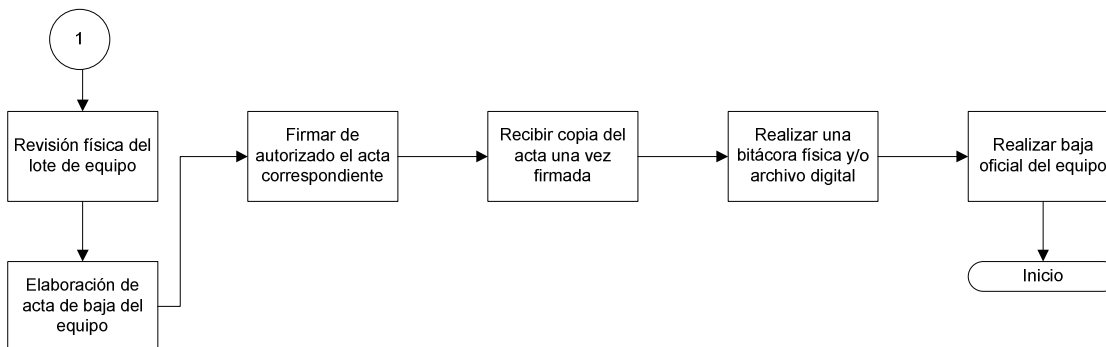
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar trámite de baja oficial por escrito
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

	GERENTE DE SISTEMAS	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE DE FINANZAS
--	---------------------	------------------------	---------------------



CONTRALIRIA	GERENTE DE SISTEMAS	SECRETARIA	SOPORTE TECNICO
-------------	---------------------	------------	-----------------







## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Devolución de equipo no propio
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Realizar los trámites necesarios para la devolución del equipo y/o dispositivos que estaban en calidad e comodato en el organismo y que fueron dados de baja.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Entregar equipo en calidad de préstamo y/o comodato en la fecha estipulada por ambas partes.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Entregar el equipo en calidad de comodato a la instancia que lo prestó.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de equipo en calidad de comodato devuelto
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel)



## 2) Descripción Narrativa.

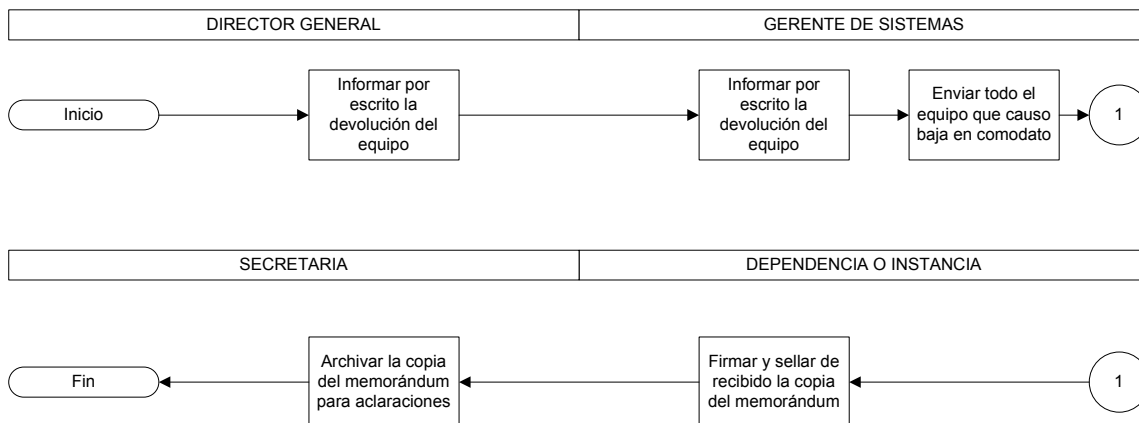
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Devolución de equipo no propio
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>INFORMAR</b>		
1	Informar por escrito en un memorándum a la instancia correspondiente (Dependencia); que se llevará a cabo la devolución del equipo que se tenía en comodato, porque causo baja oficial de equipo y/o dispositivo. Anexando todos los detalles del equipo en cuestión, así como una copia del acta de baja oficial emitida por el organismo que hace entrega.	Director General Gerente de Sistemas
<b>ENVIAR</b>		
2	Enviar todo el equipo y/o dispositivos que causaron baja y que estaban en calidad de comodato, mismos que fueron relacionados en el oficio en cuestión.	Gerente de Sistemas
3	Firmar y sellar de recibido en una copia del memorándum en cuestión, o bien en la copia original del comodato del equipo. Haciendo constar que se ha devuelto.	Dependencia o Instancia
<b>ARCHIVAR</b>		
4	Archivar la copia del memorándum y/o o comodato del equipo y/o dispositivo en cuestión, para futuras aclaraciones.	Secretaria



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Devolución de equipo no propio
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas





## RESPALDOS DE INFORMACIÓN

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## RESPALDOS DE INFORMACIÓN.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- Los respaldos deberán resguardarse independientemente del medio digital correspondiente libres de polvo, agua, humedad e intemperie, etc.
- Los resguardos que requieran seguridad deberán guardarse de manera cifrada y/o encriptada e incluir clave de seguridad estipulada por el superior inmediato.
- Deberán realizarse en horarios y fechas de tal manera que no interfieran con los procedimientos y labores cotidianas donde se usan los archivos y equipos en cuestión.
- Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado).
- Los respaldos de información todos, sin excepción alguna se respaldan además en el servidor de respaldos a cargo de la Gerencia de sistemas.
- Llevar una bitácora de los respaldos de información del organismo.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Respaldo de información (personal, por área, general, interno o por frecuencia)	01.Recibir solicitud 02.Realizar respaldo 03.Guardar respaldo 04.Entregar respaldo



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Respaldos de información
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Respaldos de información (personal, por área, general, interno o por frecuencia)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Respaldar información importante para la labor diaria del usuario y/o de procesos vitales para el organismo o bien para utilizar de anexos en actas de entrega y recepción de puestos de nivel gerencial o directivo.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizarán si son solicitados previamente por el encargado del área en cuestión por escrito o vía telefónica sin excepción alguna; en su defecto bajo petición del Gerente de Sistemas, el Contralor Interno y/o el Director del organismo para los efectos que sean necesarios.</li><li>•Guardar los respaldos de información mínimo durante 2 años posteriores a su fecha de elaboración.</li><li>•Para archivar los respaldos se deberá utilizar la siguiente nomenclatura en caso de carpeta(s) completas o comprimidas: "nombre de equipo_nombre de unidad_nombre de carpeta_fecha corta", ejemplo "SISTEMAS05_UNIDAD C_MIS DOCUMENTOS_050510"</li><li>•Para archivar los respaldos se deberá utilizar la siguiente nomenclatura en caso de archivo(s) únicos o comprimidos: "nombre de equipo_nombre de unidad_nombre de archivo_fecha corta", ejemplo "SISTEMAS05_UNIDAD D_BITACORA MANTENIMIENTO_050610"</li><li>•Los respaldos deberán resguardarse independientemente del medio digital correspondiente libres de polvo, agua, humedad e intemperie, etc.</li><li>•Los resguardos que requieran seguridad deberán guardarse de manera cifrada y/o encriptada e incluir clave de seguridad estipulada por el superior inmediato.</li><li>•Deberán realizarse en horarios y fechas de tal manera que no interfieran con los procedimientos y labores cotidianas donde se usan los archivos y equipos en cuestión.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado).</li><li>•Los respaldos de información todos, sin excepción alguna se respaldan además en el servidor de respaldos a cargo de la Gerencia de sistemas.</li><li>•Llevar una bitácora de los respaldos de información del organismo.</li><li>•El comprobante de servicio para la entrega del respaldo se realizará en el programa</li></ul>



C.I.M.A., se expedirá en original y 1 (una) copia para la firma correspondiente, la original la conserva el usuario y/o solicitante, la copia es para archivo interno, que se almacena en la “Bitácora de comprobantes de servicio” del año en curso.

- En los casos de entrega y recepción de puesto gerenciales o directivos:
- Se deberá realizar copia de 3 tantos, uno para anexarse a cada acta, especificando dentro del medio digital que corresponda una carpeta por equipo y/o por usuario.
- En el caso de respaldo(s) de información, que son administrados por usuarios y/o personal que no pertenece al área de sistemas:
  - La instrucción y capacitación para respaldos deberá hacerla la gerencia de sistemas
  - La gerencia de sistemas fungirá solo como supervisora del procedimiento, siendo el responsable directo el usuario y/o capturista.
  - Estos respaldos se efectuarán directamente en el equipo del usuario y/o a una dirección de red previamente estipulada.

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Salvaguardar la información vital que genera el organismo en cada una de sus áreas para ser utilizada en caso de pérdidas, daño, extravío y/o eliminación de información por error.

**INDICADOR DE ÉXITO:**

Número de respaldos personales contra el número total de equipos  
Número de respaldos por área  
Número de respaldos en base a la frecuencia de tiempo

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Comprobante de Servicio Técnico  
Formato para informe mensual de respaldo  
Formato bitácora general de respaldos





## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Respaldos de información
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Respaldos de información (personal, por área, general, interno o por frecuencia)
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR SOLICITUD</b>		
1	Solicitar respaldo de información a la Gerencia de Sistemas por vía telefónica, personal y/o por escrito.	Persona solicitante
2	Recibir la solicitud para respaldar información ya sea por vía telefónica, personal y/o por escrito.	Gerencia de sistemas Analista Soporte Técnico Secretaria
3	Dar instrucciones al personal para realizar el respaldo	Gerencia de sistemas
<b>REALIZAR RESPALDO</b>		
4	Llevar a cabo el respaldo de información según el área que corresponde; desde el equipo en cuestión o utilizando la red.	Soporte técnico Analista
5	Copiar dicho respaldo al medio digital solicitado (CD, DVD, U.S.B., disco duro externo, etc.)	Soporte técnico Analista
6	Hacer comprobante de servicio en el programa CIMA para entregar el respaldo, indicado datos del equipo, nombre de usuario y fecha de realización.	Soporte técnico Analista
<b>GUARDAR RESPALDO</b>		
7	Guardar una copia del respaldo en el Servidor de Respaldos de la Gerencia de Sistemas con la nomenclatura correspondiente.	Soporte técnico Analista
8	Asentar la realización del respaldo en el informe mensual de respaldos	Soporte técnico Analista
9	Asentar la realización del respaldo en la bitácora general de respaldos	Soporte técnico Analista
<b>ENTREGAR RESPALDO</b>		

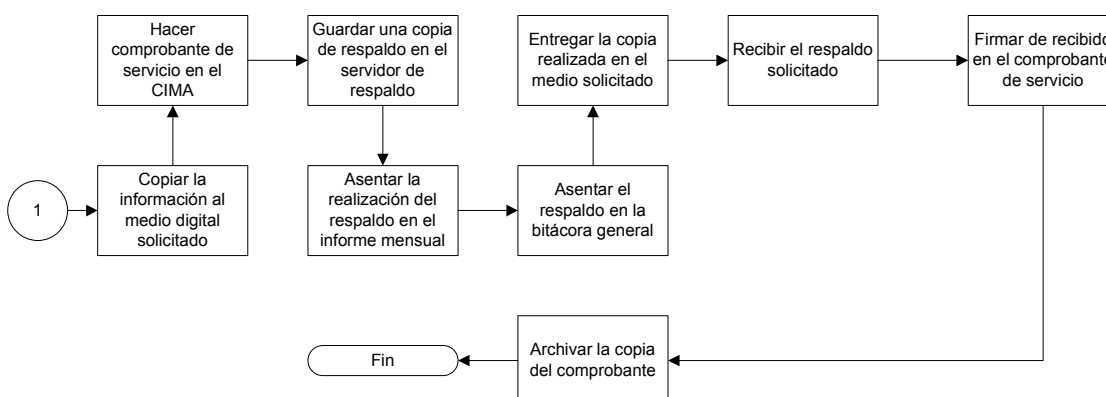
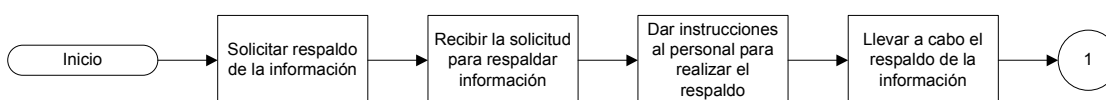


10	Entregar la copia realizada en el medio que se solicitó, así como el comprobante de servicio.	Soporte técnico Analista
11	Recibir respaldo en el medio solicitado	Persona solicitante
12	Firmar de recibido en el comprobante de servicio correspondiente	Persona solicitante
13	Archivar la copia del comprobante de servicio en la bitácora correspondiente.	Soporte técnico Analista Secretaría



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	RespalDOS de informaci3n
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	RespalDOS de informaci3n (personal, por 3rea, general, interno o por frecuencia)
<b>DIRECCI3N GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Direcci3n General\Gerencia de Sistemas





## **CAPACITACIÓN A USUARIOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## CAPACITACIÓN A USUARIOS

### Normatividad

#### 1) Fundamentos Legales

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco

#### 2) Políticas Generales

- Gestionar la cita de capacitación con tres días de anticipación



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Capacitación para el uso común de nuevos equipos y/o tecnología	01.Solicitar el servicio 02.Capacitación indirecta 03.Capacitación directa 04.Informe



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Capacitación a usuarios
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Capacitación para el uso común de nuevos equipos y/o tecnología
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Ofrecer al usuario capacitación expresamente para el uso de nuevos equipos, ya sean de cómputo, de comunicación y/o que involucren nuevas tecnologías y/o procesos. Con el fin de que pueda desempeñar sus labores correctamente.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se otorga capacitación a todos los usuarios independientemente de su ubicación (Guadalajara, Terminales, Puerto Vallarta, Autlán, etc.) y en horarios de oficina.</li><li>•Toda la capacitación fuera de este horario deberá ser autorizada y convenida por las partes involucradas.</li><li>•Deberá realizarlas personal calificado (soporte técnico capacitado, analistas capacitados y/o practicantes capacitados y/o personal de servicio social capacitado).</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que al requerirse un servicio de capacitación este sea atendido en tiempo y forma, dándole seguimiento hasta la culminación del evento.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de capacitaciones solicitadas Número de capacitaciones otorgadas
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Informe de actividades (archivo de Excel)



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Capacitación a usuarios
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Capacitación para el uso común de nuevos equipos y/o tecnología
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITAR EL SERVICIO</b>		
1	Solicitar la capacitación vía telefónica, realizando una llamada al área de sistemas del organismo	Área solicitante
2	Solicitar la capacitación vía electrónica, enviando un correo o mensaje electrónico al personal de sistemas del organismo	Área solicitante
3	Solicitar la capacitación vía escrita dirigiendo un memorándum u oficio al responsable del área de sistemas del organismo	Área solicitante
4	Solicitar la capacitación vía personal dirigiéndose al área de sistemas del organismo	Área solicitante
<b>CAPACITACIÓN INDIRECTA</b>		
5	Investigar si el proveedor del equipo, software o I.T.C. nuevo ofrece la capacitación necesaria, o si fue solicitada en el proceso de adquisición del mismo. Si: Continúa paso 6. No: continúa paso 8.	Soporte técnico
6	Otorgar la capacitación necesaria para el uso y/o manejo del equipo. En el lugar, fecha y horario convenido por ambas partes.	Proveedor del equipo
7	Supervisar que la capacitación sea realizada. Si: Continúa paso 9. No: continúa paso 6.	Gerente de Sistemas
<b>CAPACITACIÓN DIRECTA</b>		
8	Capacitar al usuario directamente en su equipo de cómputo y/o el equipo en cuestión. *El personal de soporte deberá haber tomado el curso necesario para ofrecer dicha capacitación.	Soporte técnico Analista
9	Realizar diversas pruebas para verificar que el usuario adquirió el conocimiento debidamente.	Soporte técnico Analista
<b>INFORME</b>		



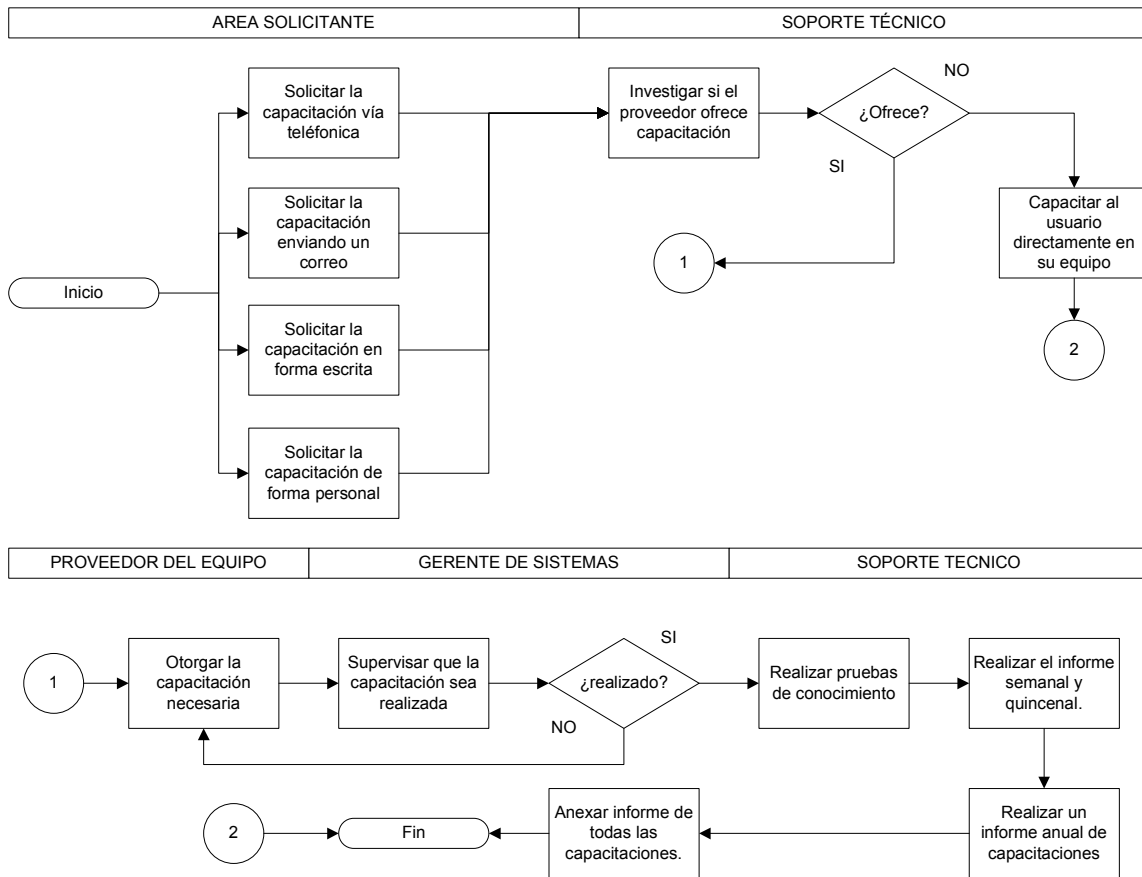


10	Realizar un informe semanal, quincenal y/o por periodos según lo establezca el superior inmediato; de todos y cada una de las capacitaciones otorgadas. Ya sea a través del programa CIMA o bien de manera manual.	Soporte técnico Analista
11	Realizar un informe anual de todas las capacitaciones otorgadas mismo que será entregado al superior inmediato.	Soporte técnico Analista
12	Anexar el informe de todas las capacitaciones otorgadas durante el año, en el informe anual de la Gerencia de Sistemas, mismo que será entregado al superior inmediato.	Gerente de sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Capacitación a usuarios
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Capacitación para el uso común de nuevos equipos y/o tecnología
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas





## **SERVICIOS WEB**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## SERVICIOS WEB

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Programa Estatal de desarrollo de tecnologías de Información y comunicaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, ejes, lineamientos y demás especificaciones que estipule la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
- Directrices en materia de tecnología para el poder ejecutivo

#### 2) Políticas Generales

- La solicitud publicación, adición, modificación y/o eliminación de información deberá contener como mínimo: fecha y sección donde debe publicarse o relacionarse en el sitio web.
- La información deberá incluirse adjunto y/o anexo a la solicitud en un dispositivo USB, en un medio digital como CD o DVD; o bien en una ubicación de red establecida anteriormente por ambas partes.
- El formato de archivo de la información adjunta deberá ser: documento de texto, hoja de cálculo, presentación de diapositivas o pdf.
- Si el solicitante envía la información sin digitalizar deberá especificar que parte se debe escanear la información para vista de publicarla. Anexando la información en físico y en copias del original para que la fidelidad de la información no se vea afectada.
- Toda la información que se publique deberá estar avalada y autorizada por el Director General, la Unidad de transparencia del organismo y/o por el Gerente Administrativo.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Publicar información en la página web del organismo y transparencia.	01.Recibir instrucciones para publicar información 02.Preparar información 03.Enviar a publicar en página web 04.Verificar la información publicada 05.Informar de la publicación
02.Control y gestión del correo institucional del organismo	01.Abrir gestor de correo 02.Consultar correo 03.Gestión de correo 04.Remitir correo 05.Responder correo 06.Cerrar gestor de correo



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Publicar información en la página web del organismo y transparencia.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de transporte colectivo de la zona metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Mantener actualizado el sitio web del organismo: <a href="http://sistecozome.jalisco.gob.mx">http://sistecozome.jalisco.gob.mx</a> conforme lo estipulado por la Dirección General, así como por la unidad de transparencia del organismo.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.La solicitud publicación, adición, modificación y/o eliminación de información deberá contener como mínimo: fecha y sección donde debe publicarse o relacionarse en el sitio web.</li><li>2.La información deberá incluirse adjunto y/o anexo a la solicitud en un dispositivo USB, en un medio digital como CD o DVD; o bien e una ubicación de red establecida anteriormente por ambas partes.</li><li>3.El formato de archivo de la información adjunta deberá ser: documento de texto, hoja de cálculo, presentación de diapositivas o pdf.</li><li>4.Si el solicitante envía la información sin digitalizar deberá especificar que parte se debe escanear la información para vista de publicarla. Anexando la información en físico y en copias del original para que la fidelidad de la información no se vea afectada.</li><li>5.Toda la información que se publique deberá estar avalada y autorizada por el Director General, la Unidad de transparencia del organismo y/o por el Gerente Administrativo.</li></ol>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Que la ciudadanía pueda consultar información general actualizada en relación al organismo y de transparencia.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	1.Número de publicación(es), adición(es), modificación(es) y/o eliminación(es) mensuales en relación al número de solicitudes.
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Publicar información en la página web del organismo y transparencia.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>RECIBIR INSTRUCCIONES PARA PUBLICAR INFORMACIÓN</b>		
1	Emitir oficio y/o memorándum donde se solicite la publicación, adición, modificación y/o eliminación de información en el sitio web. Anexando copia de la información de manera física o en medios digitales.	Dirección General Unidad de transparencia Gerencia Administrativa
2	Recibir oficio y/o memorándum donde se solicite la publicación, adición, modificación y/o eliminación de información.	Gerencia de Sistemas
3	Sellar y firmar de recibido el oficio y/o memorándum, para darle seguimiento.	Gerencia de Sistemas
<b>PREPARAR INFORMACIÓN</b>		
4	Digitalizar la información por medio de un escáner a un archivo de documento de texto, hoja de cálculo, presentación de diapositivas o pdf.	Gerencia de Sistemas
5	Preparar la información que se tiene que publicar, guardando el archivo en una carpeta específica en el equipo indicado. Ejemplo: "SISTEMAS02\D:\SISTEMAS\SISTEMAS 2010\PAGINA WEB"	Gerencia de Sistemas
6	Verificar que la información digital coincida por completo con lo indicado en la solicitud.	Gerencia de Sistemas
<b>ENVIAR A PUBLICAR EN PÁGINA WEB</b>		
7	Enviar los archivos digitales al portal especificado por la Secretaría de Administración.	Gerencia de Sistemas
8	Publicar los archivos.	Secretaría de Administración.
<b>VERIFICAR LA INFORMACIÓN PUBLICADA</b>		



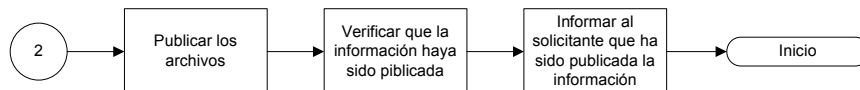
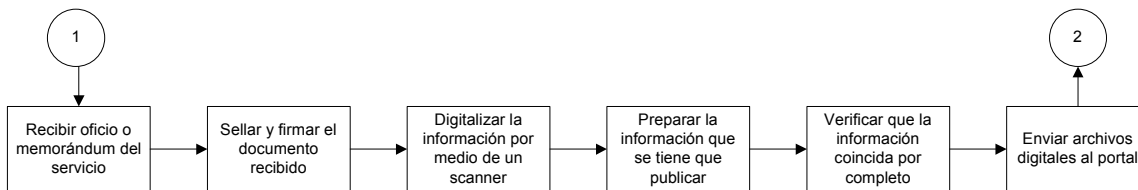
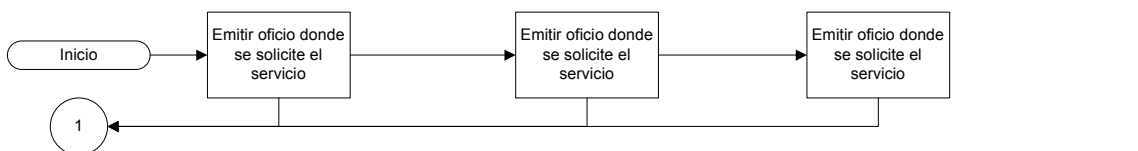
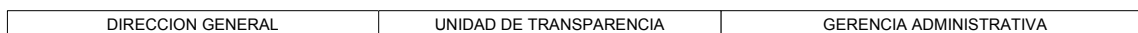
9	Verificar que la información enviada haya sido debidamente publicada.	Gerencia de Sistemas
<b>INFORMAR DE LA PUBLICACIÓN</b>		
10	Informar al solicitante que la información ha sido publicada en el sitio web del organismo. Enviando un correo electrónico con los cambios realizados y la fecha de publicación.	Gerencia de Sistemas





### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Publicar información en la página web del organismo y transparencia.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web																			
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Control y gestión del correo institucional del organismo																			
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas																			
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana																			
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Consultar y gestionar todos los mensajes electrónicos que se reciben en el correo institucional del organismo: sistecozome@jalisco.gob.mx																			
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<p>1.El correo institucional será consultado en días hábiles y en horarios de oficina para su control y gestión.</p> <p>2.Conforme el contenido y/o tema, los correos se dividirán y deberán ser remitidos a:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Contenido</th> <th>Remitir a</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas, dudas y/o sugerencias generales</td> <td>Dirección general o bien al gerente encargado del área en cuestión</td> </tr> <tr> <td>Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas subrogado</td> <td>Gerencia de Subrogado</td> </tr> <tr> <td>Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas propias</td> <td>Contraloría Interna</td> </tr> <tr> <td>Rubro de Cotizaciones, proveedores, ofertas, etc.</td> <td>Coordinación de Adquisiciones</td> </tr> <tr> <td>Rubro de información de transparencia</td> <td>Unidad de transparencia</td> </tr> <tr> <td>Rubro de información sobre personal, curriculum, cursos, capacitaciones, etc.</td> <td>Departamento de recursos humanos</td> </tr> <tr> <td>Rubro de información sobre demandas, asuntos jurídicos, etc.</td> <td>Gerencia Jurídica</td> </tr> <tr> <td>Rubro de información de infraestructura y/o equipo tecnológico o de comunicaciones.</td> <td>Gerencia de Sistemas</td> </tr> </tbody> </table> <p>3.Todos los correos gestionados como “quejas, sugerencias y/o solicitudes de información” deberán ser contestados en un plazo de 1 a 5 días hábiles; en su defecto ser remitidos al área correspondiente para su seguimiento inmediato.</p> <p>4.La contraseña del correo institucional deberá ser estrictamente confidencial y reservada solo para nivel gerencial y/o personal de confianza. Misma que estará registrada en la bitácora de contraseñas.</p>		Contenido	Remitir a	Quejas, dudas y/o sugerencias generales	Dirección general o bien al gerente encargado del área en cuestión	Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas subrogado	Gerencia de Subrogado	Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas propias	Contraloría Interna	Rubro de Cotizaciones, proveedores, ofertas, etc.	Coordinación de Adquisiciones	Rubro de información de transparencia	Unidad de transparencia	Rubro de información sobre personal, curriculum, cursos, capacitaciones, etc.	Departamento de recursos humanos	Rubro de información sobre demandas, asuntos jurídicos, etc.	Gerencia Jurídica	Rubro de información de infraestructura y/o equipo tecnológico o de comunicaciones.	Gerencia de Sistemas
Contenido	Remitir a																			
Quejas, dudas y/o sugerencias generales	Dirección general o bien al gerente encargado del área en cuestión																			
Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas subrogado	Gerencia de Subrogado																			
Quejas, dudas y/o sugerencias del servicio y rutas propias	Contraloría Interna																			
Rubro de Cotizaciones, proveedores, ofertas, etc.	Coordinación de Adquisiciones																			
Rubro de información de transparencia	Unidad de transparencia																			
Rubro de información sobre personal, curriculum, cursos, capacitaciones, etc.	Departamento de recursos humanos																			
Rubro de información sobre demandas, asuntos jurídicos, etc.	Gerencia Jurídica																			
Rubro de información de infraestructura y/o equipo tecnológico o de comunicaciones.	Gerencia de Sistemas																			
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Dar respuesta inmediata a todos los mensajes recibidos a través del correo del organismo.																			
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>																				



- |  |
|--|
| 1.- Número de mensajes recibidos<br>2.- Número de mensajes contestados |
|--|

<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>



## 2) Descripción Narrativa.

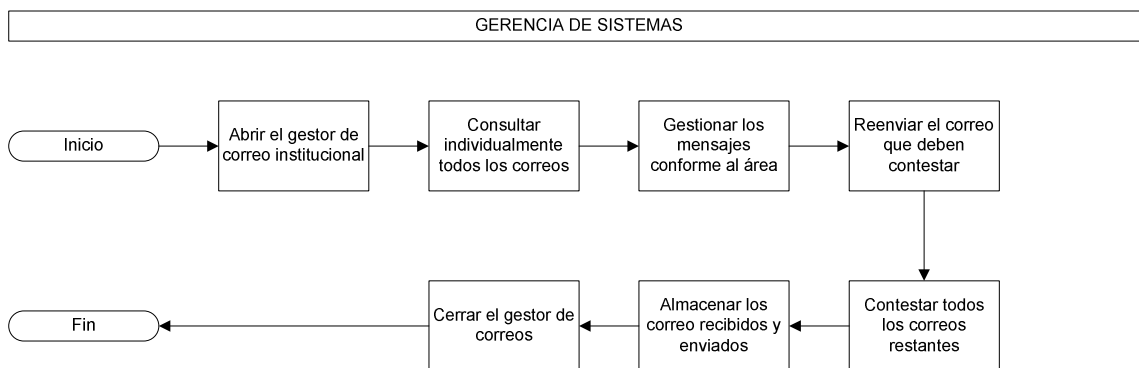
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Control y gestión del correo institucional del organismo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>ABRIR GESTOR DE CORREO</b>		
1	Abrir el gestor de correo institucional, mismo que estipula la secretaria de administración. En este caso el Lotus Notes.	Gerencia sistemas
<b>CONSULTAR CORREO</b>		
2	Consultar individualmente todos los correos que lleguen a la bandeja de entrada, de los cuales habrá que seleccionar y borrar los que se consideran "correo basura", "publicidad", "pishing", etc.	Gerencia sistemas
<b>GESTIONAR CORREO</b>		
3	Gestionar los mensajes conforme el área que le debe dar seguimiento y/o contestación	Gerencia de Sistemas
<b>REMITIR CORREO</b>		
4	Reenviar el correo que deben contestar otras áreas del organismo para que den una respuesta inmediata al mismo.	Gerencia de Sistemas
<b>RESPONDER CORREO</b>		
5	Contestar todos los mensajes de correo restantes, enviando una respuesta inmediata.	Gerencia de Sistemas
<b>CERRAR GESTOR DE CORREO</b>		
6	Almacenar los correos recibidos y enviados en la carpeta correspondiente.	Gerencia de Sistemas
7	Cerrar gestor de correos.	Gerencia de Sistemas



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicios Web
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Control y gestión del correo institucional del organismo
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Administrativa\Gerencia de Sistemas





**DISEÑO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## DISEÑO.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco

#### 2) Políticas Generales

- Se realizarán a petición expresa y directa ya sea del Director General, El Gerente Administrativo o el Gerente de Sistemas.
- Toda la información recopilada es de suma confidencialidad para el personal que lo elabora.
- La recopilación de datos, información y datos que se utilizan para elaborarlos deberá proporcionarlo directamente la Dirección General, Gerentes o Jefes de departamento, con el fin de que este previamente revisada, avalada y con visto bueno para su utilización.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Diseño, manufactura e impresión de informes, papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.	01.Solicitud 02.Recopilación 03.Elaboración 04.Impresión 05.Entrega





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura e impresión de informes, papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	
Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	
Diseñar, elaborar e imprimir los Informes papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.	
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se realizarán a petición expresa y directa ya sea del Director General, El Gerente Administrativo o el Gerente de Sistemas; en su defecto gerentes, jefes o coordinadores de área.</li> <li>•Toda la información recopilada es de suma confidencialidad para el personal que lo elabora.</li> <li>•La recopilación de datos, información y datos que se utilizan para elaborarlos deberá proporcionarlo directamente la Dirección General, Gerentes o Jefes de departamento, con el fin de que este previamente revisada, avalada y con visto bueno para su utilización.</li> </ul> <p>En el caso de gafetes institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se realizarán anualmente a petición expresa del Gerente Administrativo y/o el Jefe de Recursos Humanos.</li> <li>•Deberán incluir como firma de expedición la firma del Director General del Organismo, y en ausencia la del Gerente Administrativo y/o el Jefe de Recursos Humanos.</li> <li>•Se expedirá un gafete por año para cada empleado. Con vigencia del año en curso.</li> <li>•En caso de extravíos, robo y/o reposiciones. El empleado deberá pagar la cantidad estipulada para estos casos en el área de Recaudación y/o el Departamento de Ingresos del organismo. Entregando a cambio el respectivo recibo de caja.</li> <li>•Solo se expiden gafetes a personal de base y/o con planta fija. No a personal eventual o temporal.</li> <li>•Los cambios, adiciones y/o actualización de datos personales deberán hacerse antes del día 1 de diciembre de cada año, para vista que su próximo gafete se imprima de manera correcta.</li> <li>•En el caso de personal operativo (operadores de unidades), el gafete se expedirá</li> </ul>	



siempre y cuando la licencia de conducir sea vigente, y verificada cada que se cambie o reponga. De igual manera está obligado a notificar dicha renovación, así como también notificar cambios de domicilio, para que los datos de ambas impresiones coincidan.

- Todo el personal deberá entregar su gafete anterior a la entrega del nuevo gafete vigente en cada año. Caso contrario deberá pagar la reposición del mismo.
- Los datos en gafete pueden diferir a los de su último nombramiento firmado. Siendo este último el que contiene los datos legales verídicos y autorizados por el organismo.
- En el caso de extravíos, robo y/o reposiciones, el gafete se podrá expedir en cualquier día laboral hábil, con previa solicitud escrita al Departamento de Recursos Humanos y/o a la Gerencia de Sistemas.

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Que el informe se realice en tiempo y forma para su revisión, impresión correcta y posterior envío oportuno a los consejeros

**INDICADOR DE ÉXITO:**

Informes impresos en tiempo y forma

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

Plantilla de Informe de Consejo de Administración



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura e impresión de informes, papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía telefónica o personal al Gerente de Sistemas la elaboración del Informe, indicando fecha de entrega.	Dirección General Gerente Administrativo
<b>RECOPIACIÓN</b>		
2	Recopilar la información para elaborar informe y enviarla de manera electrónica al área de sistemas, adjuntado de igual manera la orden del día.	Dirección General
<b>ELABORACIÓN</b>		
3	Elaborar el informe en base a la información recopilada por Dirección General, conforme la guía, índice u orden del día.	Soporte Técnico
4	Revisar el informe de errores gramáticos y/o ortográficos.	Soporte Técnico
5	Imprimir un domi en calidad de borrador y enviarlos para que sea revisado por la Dirección General.	Soporte Técnico
<b>IMPRESIÓN</b>		
6	Regresar el domi una vez aprobado y con Vo.Bo. para darle seguimiento	Dirección General
7	Realizar adecuaciones y correcciones necesarias	Soporte Técnico
8	Imprimir los cuadernillos para la Junta de Consejo en la cantidad que sean requeridos y realizar un archivo en formato PDF para enviarlo y/o repartirlo de forma electrónica.	Soporte Técnico
<b>ENTREGA</b>		
9	Entregar los cuadernillos impresos en tiempo y forma a la Dirección General	Soporte Técnico



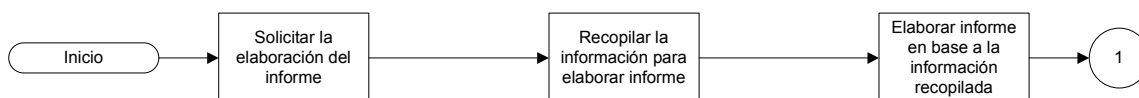
10	Archivar el cuadernillo electrónico tanto en formato PDF como en su versión para realizar ajustes y/o modificaciones posteriores.	Soporte Técnico
----	---	-----------------



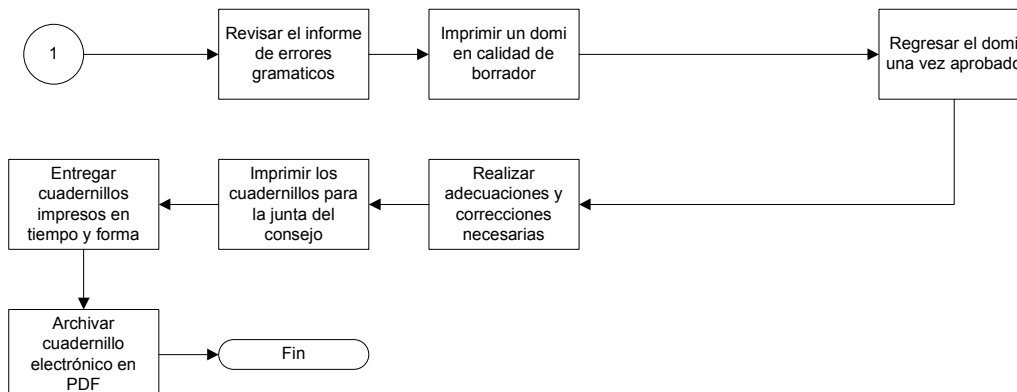
### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura e impresión de informes, papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

DIRECCION GENERAL / GERENTE ADMINISTRATIVO	DIRECCION GENERAL	SOPORTE TECNICO
--	-------------------	-----------------



SOPORTE TECNICO	DIRECCION GENERAL
-----------------	-------------------





**DISEÑO C.A.D.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## DISEÑO C.A.D.

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco

#### **2) Políticas Generales**

- Se realizarán petición expresa del Director General, el Gerente Técnico y/o el Gerente Administrativo en turno.
- Estos diseños de tipo CAD se realizarán en formato DWG.
- Deberá realizarlos personal capacitado en este tipo de software de diseño asistido por computadora.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Diseño, manufactura, digitalización, re-edición y/o actualización de Derroteros de las Rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos.	01.Solicitud 02.Recopilación 03.Elaboración 04.Impresión 05.Entrega





## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño CAD
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura, digitalización, re-edición y/o actualización de Derroteros de las Rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia de Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Diseñar, elaborar, digitalizar, reeditar y/o actualizar los derroteros de todas las rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos..
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizarán petición expresa del Director General, el Gerente Técnico y/o el Gerente Administrativo en turno.</li><li>•Estos diseños de tipo CAD se realizarán en formato DWG, para tener la compatibilidad hacia PDF u otro tipo de archivo de uso común.</li><li>•Deberá realizarlos personal capacitado en este tipo de software de diseño asistido por computadora.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Contar con el plano digital y/o impreso, actualizado de todas las rutas propias del organismo para las actividades o trámites que sean necesarios.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de impresiones solicitadas Número de impresiones entregadas
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	Plantilla de plano de ruta para rutas propias del organismo



## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño CAD
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura, digitalización, re-edición y/o actualización de Derroteros de las Rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía escrita y/o verbal el diseño o modificación al derrotero de la ruta.	Solicitante
<b>RECOPIACIÓN</b>		
2	Recopilar datos para elaborar el plano solicitado. Tales como derrotero en escrito, datos operativos de la ruta, etc.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
3	Confirmar datos exactos con el solicitante.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
<b>ELABORACIÓN</b>		
4	Elaborar planimetría necesaria conforme los datos recabados.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
5	Revisar el diseño previo del plano de errores gramáticos, ortográficos y de traza.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
6	Grabar una copia del archivo digital en la ubicación determinada por la Gerencia en turno, tanto en formato DGW como en formato PDF para su distribución posterior y/o visualización en cualquier equipo de cómputo. Ejemplos: \\Sistemas02\d:\sistemas\rutas\rutas propias\ruta 19.dwg \\sistemas02\d:\sistemas\rutas\rutas propias\rutas en pdf\ruta 19.pdf	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
<b>IMPRESIÓN</b>		
7	Imprimir el plano solicitado en los tantos necesarios.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
<b>ENTREGA</b>		

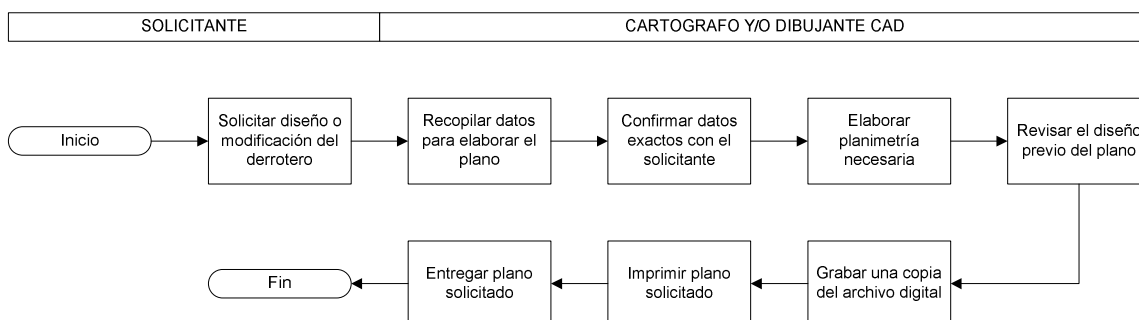


8	Entregar el plano solicitado. Considerando que si fue solicitado por escrito se tendrá que entregar de la misma forma.	Cartógrafo y/o dibujante de CAD
---	--	---------------------------------



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño CAD
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, manufactura, digitalización, re-edición y/o actualización de Derroteros de las Rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas





## **DISEÑO MULTIMEDIA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## DISEÑO MULTIMEDIA.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco

#### 2) Políticas Generales

- Se realizarán petición expresa del Directores, Gerentes, Jefes y/o Coordinadores de área.
- Estos diseños se realizarán en formato \*.ppt y/o \*.pptx, en su defecto el archivo equivalente de cualquier software para diseñar presentaciones de este tipo.



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.Diseño, edición, digitalización y/o elaboración de presentaciones multimedia o imágenes.	01.Solicitud 02.Recopilación 03.Elaboración 04.Impresión 05.Entrega



## GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

### 1) Generalidades.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño Multimedia
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, edición, digitalización y/o elaboración de presentaciones multimedia o imágenes.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas
<b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, edición, digitalización y/o elaboración de presentaciones multimedia o imágenes para uso y fines propios del organismo y/o alguna de sus áreas.
<b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizarán petición expresa del Directores, Gerentes, Jefes y/o Coordinadores de área.</li><li>•En el caso de presentaciones multimedia se realizarán en formato *.ppt y/o *.pptx, en su defecto el archivo equivalente de cualquier software para diseñar presentaciones de este tipo.</li><li>•En el caso de imágenes respaldar el archivo original y modificarla sobre la copia, además de que el solicitante deberá especificar el uso que se le dará posteriormente para saber la calidad, resolución y/o tamaño del archivo digital que se debe entregar.</li></ul>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>	Entregar al solicitante el archivo digital o en su defecto impreso, cumpliendo con todo lo solicitado.
<b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>	Número de presentaciones solicitadas Número de presentaciones entregadas
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>	





## 2) Descripción Narrativa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño Multimedia
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, edición, digitalización y/o elaboración de presentaciones multimedia o imágenes.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
<b>SOLICITUD</b>		
1	Solicitar vía escrita y/o verbal la presentación requerida.	Solicitante
<b>RECOPIACIÓN</b>		
2	Recopilar datos para elaborar la presentación, tales como títulos, textos, fotos, sonidos, etc.	Soporte Técnico
3	Confirmar datos exactos con el solicitante.	Soporte Técnico
<b>ELABORACIÓN</b>		
4	Elaborar la presentación multimedia conforme los datos recabados.	Soporte Técnico
5	Revisar el diseño previo de la presentación de errores gramáticos, ortográficos, de sonido, secuencia y/o animación.	Soporte Técnico
6	Grabar una copia del archivo digital en la ubicación determinada por la Gerencia en turno. Ejemplo: \\sistemas02\d:\sistemas\sistemas 2010\presentacion-x.ppt	Soporte Técnico
<b>IMPRESIÓN</b>		
7	Imprimir la presentación en caso de ser necesario para su entrega.	Soporte Técnico
<b>ENTREGA</b>		
8	Entregar la presentación multimedia. Considerando que si fue solicitado por escrito se tendrá que entregar de la misma forma.	Soporte Técnico



### 3) Flujograma del Subproceso.

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Diseño Multimedia
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Diseño, edición, digitalización y/o elaboración de presentaciones multimedia o imágenes.
<b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección General\Gerencia Sistemas

