



## **GERENCIA JURÍDICA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





**ELABORACIÓN DE CONVENIOS ENTRE EL SISTECOZOME Y  
SUS TRABAJADORES U OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y/O  
PRIVADAS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **ELABORAR CONVENIOS ENTRE EL SISTECOZOME Y SUS TRABAJADORES U OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.**

### **NORMATIVIDAD.**

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

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Acuerdo y evaluación de la Gestión Pública y colaboración en materia de Desarrollo Administrativo.
- Ley de Transparencia e Información Pública.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Manual para el manejo ejercicio y control de las partidas presupuestales de pasajes viáticos y traslado de personal.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 01. Convenio a operadores por robo o extravío de dinero y boletos                      | 01.-Traer denuncia ante la procuraduría.<br>02.-Recibo de recaudación.<br>03.-Copia de licencia o credencial de elector.<br>04.-Traer una persona del sindicato. |
| 02.- Convenio a operadores por robo o extravío de boletos.                             | 01.-Recibo de recaudación.<br>02.-Copia de licencia o credencial de elector.<br>03.-Traer una persona del sindicato.<br>04.-Traer denuncia ante la procuraduría  |
| 03.- Convenio por terminación de la relación laboral y por pago de prima de antigüedad | 01.-Elaboración de convenio.<br>02.-Acudir a la junta local para ratificación.<br>03.-Recabar firmas.  |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a operadores por robo o extravió de dinero y boletos  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que el organismo recupere lo robado y lo extraviado, mediante convenio celebrado con el Operador, para que una vez hecho el mismo, el Operador regrese a laborar.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | El Operador comparecerá ante esta oficina, quien se hará acompañar con copia de su identificación (IFE) o licencia de conducir, la denuncia interpuesta ante la Procuraduría General de Justicia en el Estado, la guía de liquidación de su clave y de un miembro del sindicato al que pertenezca. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Una vez realizado el convenio en comento, el Operador tendrá que cubrir lo sustraído o lo extraviado para no afectar los ingresos del Organismo.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Reducir los convenios.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Denuncia ante la Procuraduría<br>Guía de liquidación de su clave<br>Copia de licencia o credencial para votar  |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a operadores por robo o extravió de dinero y boletos                                       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia Jurídica  |

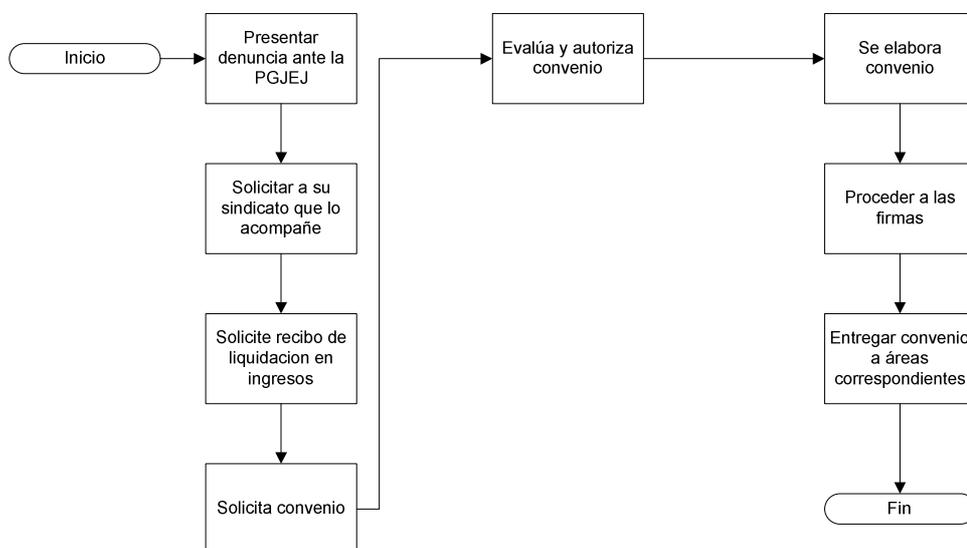
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA                   |
|--|---|---------------------------------|
| Convenio a Operadores por robo o extravió de dinero. |   |                                 |
| 1  | Presentar denuncia ante la Procuraduría General de Justicia en el Estado.   | Operador                        |
| 2  | Solicitar al Sindicato al que pertenezca, que lo acompañen a la Gerencia Jurídica   | Operador                        |
| 3  | Presentar su liquidación y solicitar el recibo de recaudación correspondiente a su guía en el departamento de ingresos.                     | Operador                        |
| 4  | Solicitar ante el jefe de lo jurídico contencioso o el gerente jurídico el convenio de pago por la cantidad sustraída o extraviada          | Operador                        |
| 5  | Autorizar la realización del convenio   | Jefe de lo jurídico contencioso |
| 6  | Elaborar el convenio.   | Secretaria de Jurídico          |
| 7  | Proceder a las firmas   | Secretaria de Jurídico          |
| 8  | Remitir el convenio en el momento, al Departamento de Ingresos, con sus respectivas copias a Dirección General y a la Gerencia de finanzas. | Secretaria de jurídico          |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a operadores por robo o extravió de dinero y boletos                                       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia laboral/ Gerencia jurídica  |

|          |                              |                        |
|----------|------------------------------|------------------------|
| OPERADOR | JEFE DE JURIDICO CONTENCIOSO | SECRETARIA DE JURIDICO |
|----------|------------------------------|------------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a Operadores por robo o extravió de boletos.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que el Organismo recupere lo robado y lo extraviado, mediante convenio celebrado con el Operador, para que una vez hecho el mismo, el Operador regrese a laborar.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | El Operador comparecerá ante esta oficina, quien se hará acompañar con copia de su identificación (IFE) o licencia de conducir, la denuncia interpuesta ante la Procuraduría General de Justicia en el Estado, la guía de liquidación de su clave y de un miembro del Sindicato al pertenezca. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Una vez realizado el convenio en comento, el Operador tendrá que cubrir lo sustraído o lo extraviado para no afectar los ingresos del Organismo.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Reducir los convenios.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Denuncia ante la Procuraduría<br>Guía de liquidación de su clave<br>Copia de licencia o credencial para votar  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a Operadores por robo o extravió de boletos.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia jurídica   |

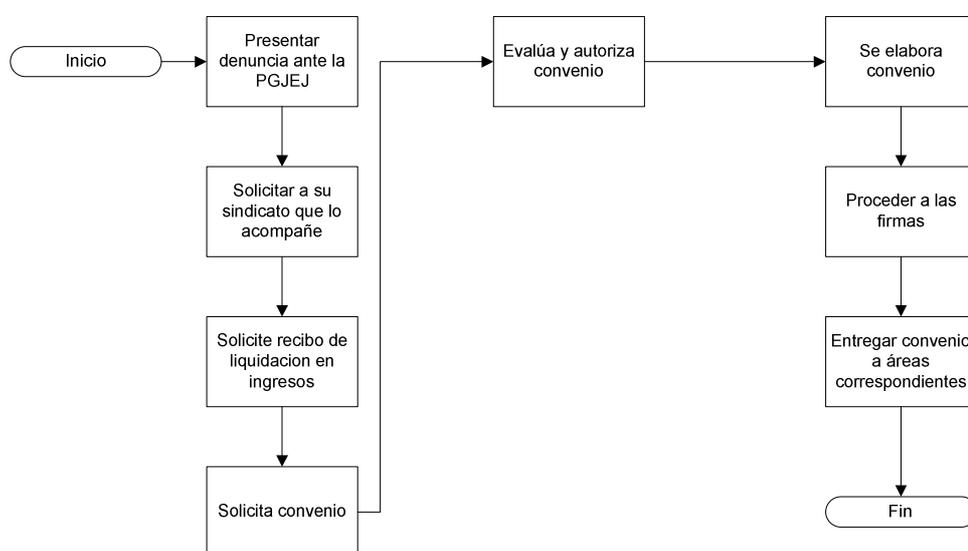
| <b>No.</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>            |
|--|---|---------------------------------|
| <b>Convenio a operadores por robo o extravió de boletos.</b> |   |                                 |
| 1  | Presentar denuncia ante la Procuraduría General de Justicia en el Estado.   | Operador                        |
| 2  | Solicitar al Sindicato al que pertenezca, que lo acompañen a la Gerencia Jurídica   | Operador                        |
| 3  | Presentar su liquidación y solicitar el recibo de recaudación correspondiente a su guía en el departamento de ingresos.                     | Operador                        |
| 4  | Solicitar ante el jefe de lo jurídico contencioso o el gerente jurídico el convenio de pago por la cantidad sustraída o extraviada          | Operador                        |
| 5  | Autorizar la realización del convenio   | Jefe de lo jurídico contencioso |
| 6  | Elaborar el convenio.   | Secretaria de Jurídico          |
| 7  | Proceder a las firmas   | Secretaria de Jurídico          |
| 8  | Remitir el convenio en el momento, al Departamento de Ingresos, con sus respectivas copias a Dirección General y a la Gerencia de finanzas. | Secretaria de jurídico          |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio a Operadores por robo o extravió de boletos.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia jurídica   |

|          |                              |                        |
|----------|------------------------------|------------------------|
| OPERADOR | JEFE DE JURIDICO CONTENCIOSO | SECRETARIA DE JURIDICO |
|----------|------------------------------|------------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio por terminación de la relación laboral y por pago de prima de antigüedad   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Pagar la correspondiente prima de antigüedad a trabajadores que se hayan separado del Organismo por terminación de la relación laboral o fallecimiento.     |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | La voluntad de ambas partes para conveniar en buenos términos.  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | El beneficio para ambas partes, el trabajador satisfecho con el pago de sus prestaciones y el organismo evitar un conflicto ante las autoridades laborales. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | No se promuevan demandas en contra del Organismo por esta causa   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Convenio<br>Copia de la identificación<br>Cheque de pago.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio por terminación de la relación laboral y por pago de prima de antigüedad                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica   |

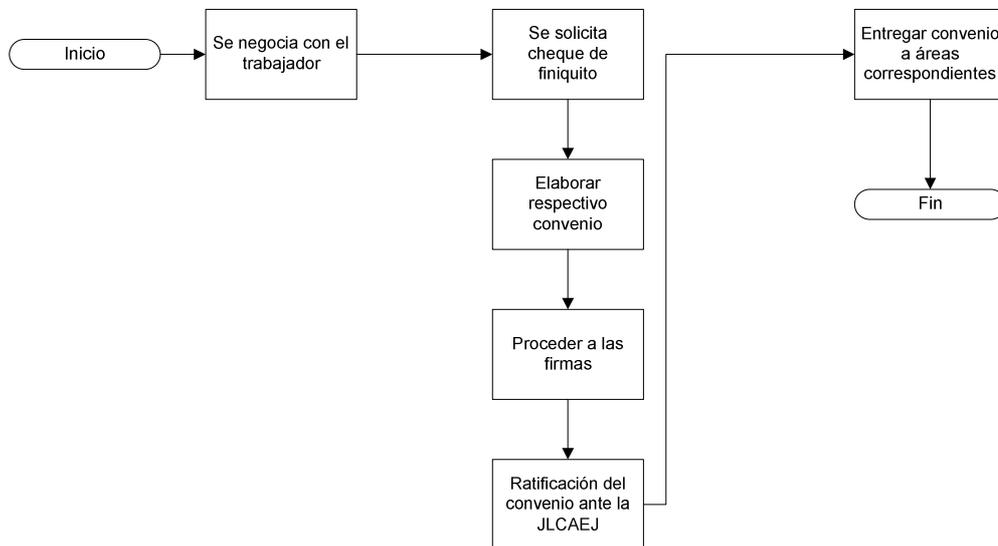
| <b>No.</b>                                       | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>            |
|--|--|---------------------------------|
| <b>Convenio por pago de prima de antigüedad.</b> |  |                                 |
| 1  | Negociar con el trabajador con al que se pretende pagar la prestación de prima de antigüedad.                              | Jefe de lo jurídico contencioso |
| 2  | Solicitar el cheque en la Gerencia de Finanzas correspondiente al pago de prima de antigüedad, en los términos negociados. | Jefe de lo jurídico contencioso |
| 3  | Elaborar del convenio de pago de prima de antigüedad.  | Abogado de Jurídico             |
| 4  | Recabar las firmas de los involucrados   | Abogado de Jurídico             |
| 5  | Presentar ante la junta el abogado y el trabajador para la ratificación del convenio                                       | Abogado de Jurídico             |
| 6  | Remitir el convenio original en el momento, al Departamento de Recursos Humanos.   | Secretaria de Jurídico          |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaborar convenios entre el Sistecozome y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Convenio por terminación de la relación laboral y por pago de prima de antigüedad                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia jurídica  |

|                              |                     |                        |
|------------------------------|---------------------|------------------------|
| JEFE DE JURIDICO CONTENCIOSO | ABOGADO DE JURIDICO | SECRETARIA DE JURIDICO |
|------------------------------|---------------------|------------------------|





## **ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A SINIESTROS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ATENCION Y SEGUIMIENTO A SINIESTROS.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y su reglamento.

#### 2) Políticas Generales.

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| <b>SUBPROCESO</b>                       | <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |
|---|--|
| 01.- Siniestro por daños al patrimonio. | 01.-Interviene el seguro.<br>02.-Interviene el gestor de la empresa.<br>03.-Se da una orden de reparación.<br>04.-Se califica en la Comisión de Siniestros.  |
| 02.- Siniestros por Líneas Elevadas.    | 01.-Cotización del daño.<br>02.-Reporte de incidente.<br>03.-Recibo de pago.<br>04.-Desistimiento.   |
| 03.- Siniestro por lesiones o muerte.   | 01.-Se sigue un procedimiento penal.<br>02.-Pago de fianza para libertad del Operador.<br>03.-Incidente para la devolución de la unidad.   |
| 04.- Siniestros por reembolsos          | 01.-Fotos de siniestro<br>02.-Cotización<br>03.-Orden de reparación.<br>04.-Se completa el expediente de siniestro.<br>05.-Se negocia el monto.<br>06.- se tramita a Contraloría Interna para el pago. |
| 05.- Siniestro por pago de deducibles.  | 01.-Cotización.<br>02.-Fotos.<br>03.-Orden de reparación.<br>04.-Reporte de incidente.<br>05.-Se envía a Contraloría Interna para el pago.   |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestro por daños al patrimonio.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | El cobro del daño a quien resulte responsable.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Deben estar presentes cuatro integrantes de la Comisión para que se lleve a cabo la calificación.                            |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Recuperar un porcentaje del monto de los daños causados al patrimonio de este Organismo.                                     |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que el daño causado al patrimonio de este Organismo, sea cubierto por el responsable.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Un croquis<br>Reporte de incidente de Control Interno<br>Orden de incidente del Operador<br>Orden de reparación (en su caso) |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestro por daños al patrimonio.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia jurídica |

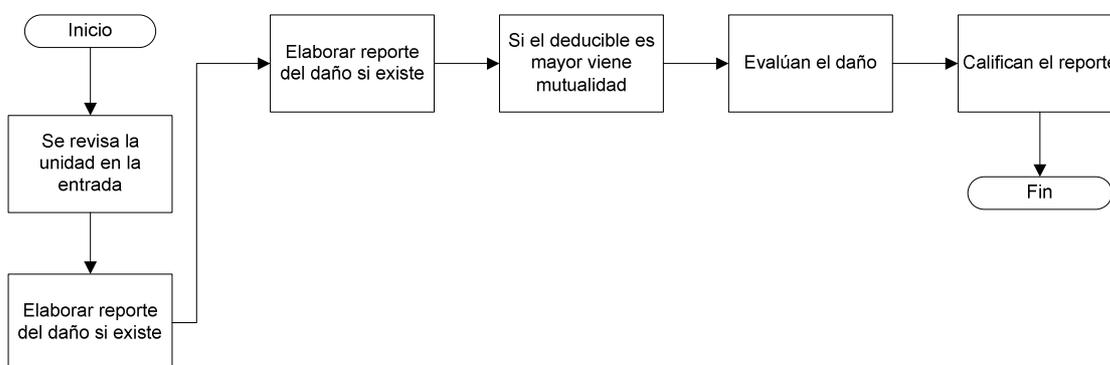
| <b>No.</b>                         | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                                | <b>PUESTO Y ÁREA</b>       |
|------------------------------------|---|----------------------------|
| Siniestro por daños al patrimonio. |   |                            |
| 1                                  | Revisar la unidad en la entrada                                   | Control Interno            |
| 2                                  | Elaborar un reporte del daño si existe                            | Operador y Control Interno |
| 3                                  | Si rebaza el deducible se manda hablar a la mutualidad            | Control                    |
| 4                                  | Se manda a mantenimiento diesel para la evaluación del daño       | Mantenimiento              |
| 5                                  | Se pasa el reporte a la Comisión Siniestros para su calificación. | Siniestros                 |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestro por daños al patrimonio.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia jurídica |

|                 |          |         |               |            |
|-----------------|----------|---------|---------------|------------|
| CONTROL INTERNO | OPERADOR | CONTROL | MANTENIMIENTO | SINIESTROS |
|-----------------|----------|---------|---------------|------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por Líneas Elevadas.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Reparación del daño.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Emplear y agotar todos los medios, para hacer que se realice la reparación del pago.         |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener cubierta la totalidad del daño causado al patrimonio de este Organismo.                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Buscar que el daño causado al patrimonio de este Organismo, sea cubierto por el responsable. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Documentación de la Secretaría de Vialidad donde fue ocurrido el daño                        |

**2) Descripción Narrativa.**

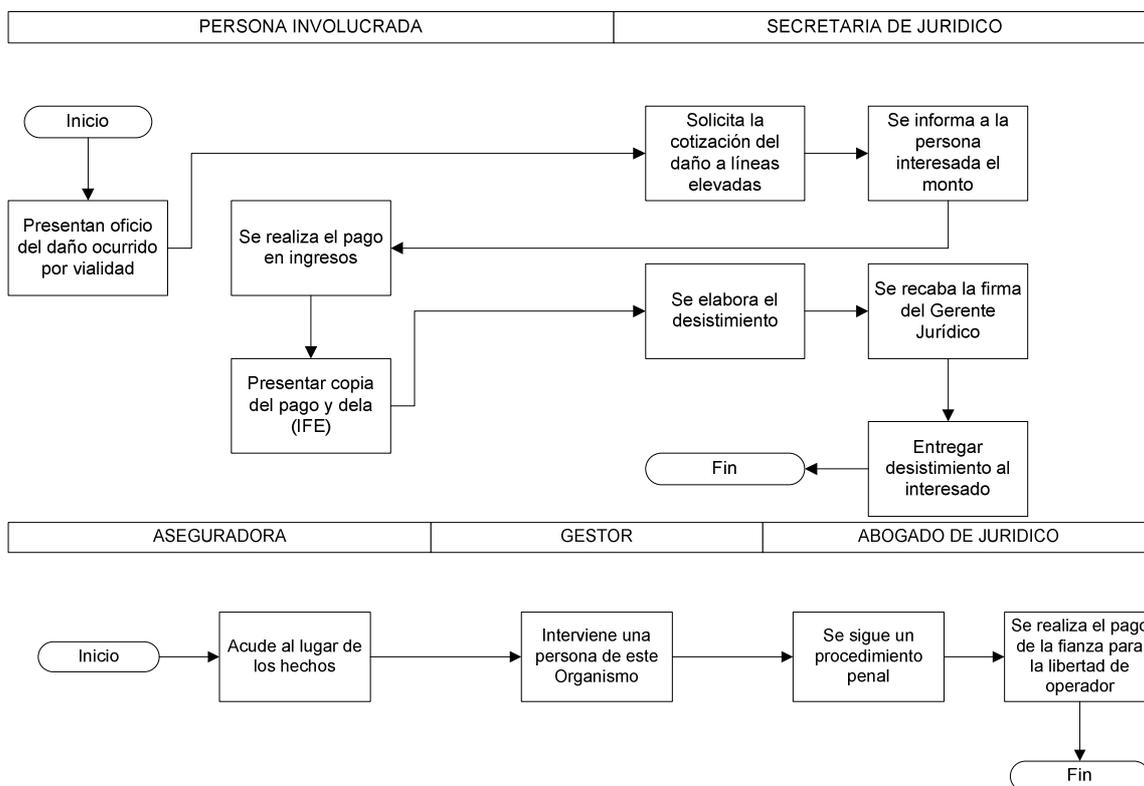
|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por Líneas Elevadas.      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia Jurídica |

| <b>No.</b>                      | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>   |
|---------------------------------|---|------------------------|
| Siniestros por líneas elevadas. |   |                        |
| 1                               | Acude la persona del daño y presenta el oficio del daño ocurrido por Secretaría de Vialidad | Persona Involucrada    |
| 2                               | Solicitar la cotización del daño a Líneas Elevadas  | Secretaria de Jurídico |
| 3                               | Informa a la persona interesada y se le informa el monto Una vez tenido la cotización       | Secretaria de Jurídico |
| 4                               | Realizar el pago en el Departamento de ingresos   | Persona Involucrada    |
| 5                               | Presentar copia del recibo de pago y de credencial (IFE)                                    | Persona involucrada    |
| 6                               | Elaborar el desistimiento   | Secretaria de Jurídico |
| 7                               | Proceder a la firma del Gerente Jurídico  | Secretaria de Jurídico |
| 8                               | Entregar la original al interesado  | Secretaria de Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por Líneas Elevadas.      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia jurídica  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por lesiones o muerte   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | La reparación del daño.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Emplear y agotar todos los medios, para que se realice la reparación del daño.               |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener cubierta la totalidad del daño causado al patrimonio de este Organismo.                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Buscar que el daño causado al patrimonio de este Organismo, sea cubierto por el responsable. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Documentación de la Secretaría de Vialidad donde fue ocurrido el daño                        |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por lesiones o muerte     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia Jurídica |

| <b>No.</b>                       | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                       | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|----------------------------------|--|----------------------|
| Siniestros por lesiones o muerte |  |                      |
| 1                                | Acudir al lugar de los hechos                            | La aseguradora       |
| 2                                | Intervenir a la Gerencia Jurídica, de este Organismo     | Gestor               |
| 3                                | Seguir un procedimiento penal                            | Abogado de Jurídico  |
| 4                                | Realizar el pago de fianza para la libertad del Operador | Abogado de Jurídico  |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por lesiones o muerte     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/ Gerencia Jurídica |

|             |        |                     |
|-------------|--------|---------------------|
| ASEGURADORA | GESTOR | ABOGADO DE JURIDICO |
|-------------|--------|---------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por Reembolsos  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | La reparación del daño.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Emplear y agotar todos los medios, para que se realice la reparación del daño.               |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener cubierta la totalidad del daño causado al patrimonio de este Organismo.                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Buscar que el daño causado al patrimonio de este Organismo, sea cubierto por el responsable. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Facturas de Mutujal  |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros Reembolsos                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica  |

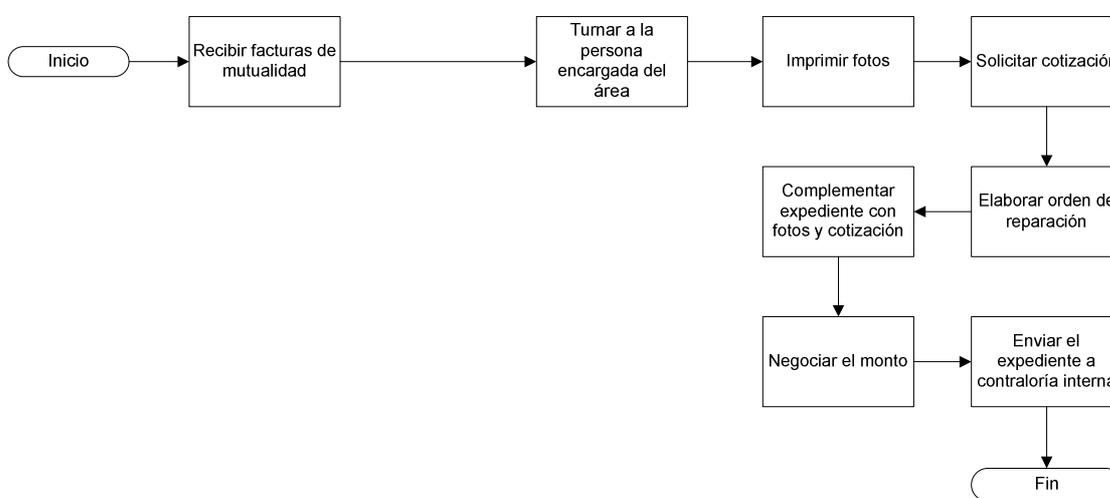
| <b>No.</b>                   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                |
|------------------------------|---|-------------------------------------|
| <b>Siniestros Reembolsos</b> |   |                                     |
| 1                            | Recibir facturas de Mutujal para cobro                                    | Secretaria<br>Contraloría Interna   |
| 2                            | Turnar a la persona encargada del área                                    | Secretaria<br>Jurídico              |
| 3                            | Imprimir fotos del siniestro  | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |
| 4                            | Solicitar cotización del siniestro  | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |
| 5                            | Elaborar la orden de reparación   | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |
| 6                            | Complementar el expediente del siniestro con las fotos y la cotización    | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |
| 7                            | Negociar el monto   | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |
| 8                            | Tramitar a Contraloría Interna el expediente para el pago correspondiente | Auxiliar administrativo<br>Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por Reembolsos            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica  |

|                                |                     |                                  |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| SECRETARÍA CONTRALORÍA INTERNA | SECRETARÍA JURIDICO | AUXILIAR ADMINISTRATIVO JURIDICO |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestros por pago de deducibles  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | La reparación del daño.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Emplear y agotar todos los medios, para que se realice la reparación del daño.   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener cubierto la totalidad del daño causado al patrimonio de este Organismo.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Buscar que el daño causado al patrimonio de este Organismo, sea cubierto por el responsable.                               |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Cotización<br>Orden de reparación<br>Reporte del siniestro<br>Fotos<br>En caso de lesiones (comprobante de gastos médicos) |

**2) Descripción Narrativa.**

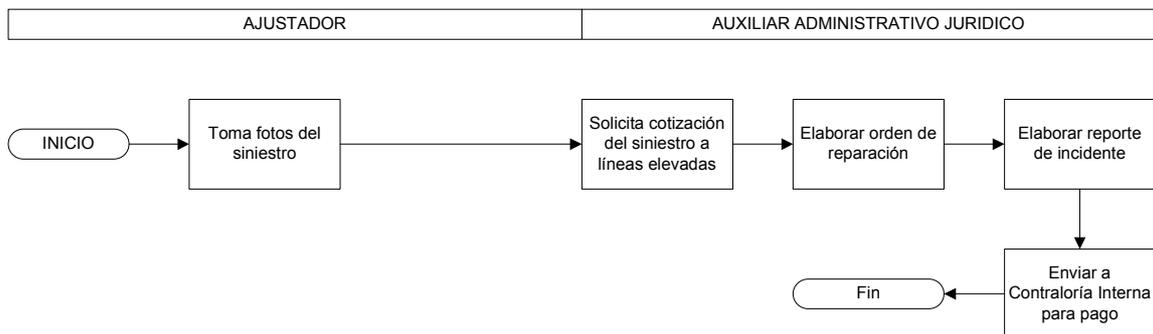
|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestro por pago de deducibles     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica  |

| <b>No.</b>                               | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                                      | <b>PUESTO Y ÁREA</b>   |
|--|---|------------------------|
| <b>Siniestros por pago de deducibles</b> |   |                        |
| 1  | Tomar fotos del siniestro   | Ajustador              |
| 2  | Solicitar cotización del siniestro a la coordinación de Líneas Elevadas | Secretaria de Jurídico |
| 3  | Elaborar una orden de reparación  | Secretaria de jurídico |
| 4  | Elaborar el reporte de incidencia                                       | Secretaria de Jurídico |
| 5  | Enviar a Contraloría Interna para el pago correspondiente               | Secretaria de Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento a siniestros. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Siniestro por pago de deducibles     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica  |





**REINCORPORACIONES PARA UNIDADES QUE PRESTAN  
SERVICIO EN LA RUTAS SUBROGADAS POR SISTECOZOME**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## REINCORPORACIONES PARA UNIDADES QUE PRESTAN SERVICIO EN LAS RUTAS SUBROGADAS POR SISTECOZOME. ACTIVIDADES DEL CONTRALOR INTERNO.

### **NORMATIVIDAD.**

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

- Ley de Transparencia e Información Pública.
- Contrato Servicio subrogado

#### **2) Políticas Generales.**

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 1. Reincorporación de unidades por daños materiales. | 01.-Orden de libertad de autoridades competente.<br>02.-Pago de la grúa o arrastre.<br>03.-Pago de lijas.  |
| 02.- Reincorporación de unidad por muerte.           | 01.-Pago de lijas.<br>02.-Pago de la grúa o arrastre.<br>03.-Oficio de libertad de autoridad competente.<br>04.-Copia fianza otorgada para libertad del Conductor. |
| 03.- Reincorporación de unidades por lesionados.     | 01.-Se sigue un procedimiento penal.<br>02.-Pago de fianza para libertad del Operador.<br>03.-Incidente para la devolución de la unidad.                           |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por daños materiales.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar de altas las unidades cuando salgan de piso, para poder seguir laborando.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el Subrogatario compruebe con los documentos idóneos, que no tienen ya ninguna responsabilidad en cuanto a los daños materiales, ya sea que hayan sido ocasionados por algún percance vial o por falla mecánica que haya obligado a salir de piso a la unidad de su propiedad |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que las unidades sean reincorporadas con éxito al comprobar que no tiene ya ninguna responsabilidad a cuanto al accidente ocurrido  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener una relación de las unidades que se reincorporan de definitivamente   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Orden de libertad de autoridad competente<br>Pago de la grúa o arrastre<br>Pago de lijas  |

**2) Descripción Narrativa.**

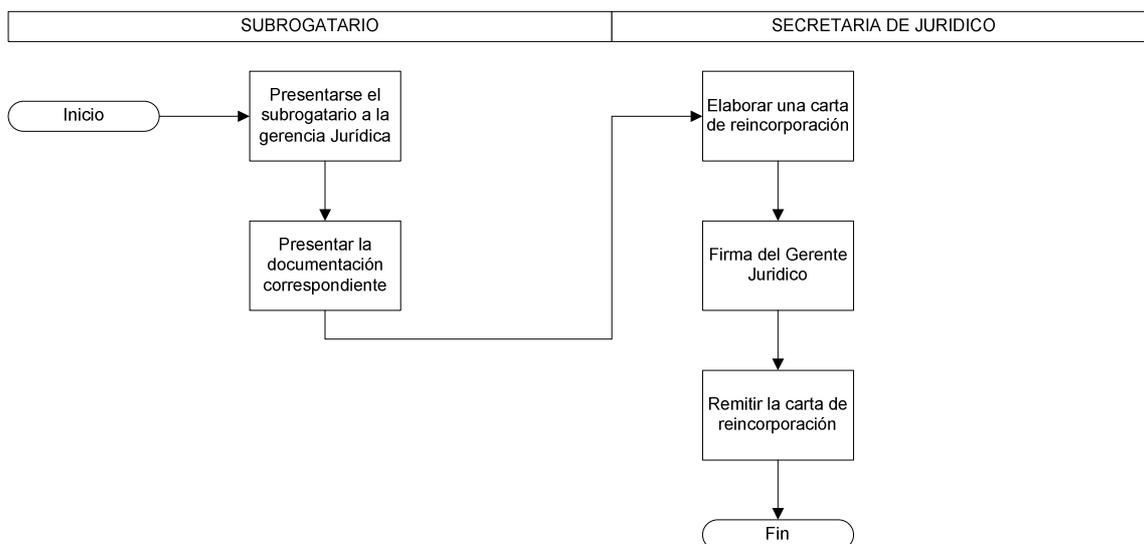
|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por daños materiales.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |

| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>   |
|---|--|------------------------|
| <b>REINCORPORACIÓN DE UNIDADES POR DAÑOS MATERIALES</b> |  |                        |
| 1   | Presentarse el Subrogatario a la Gerencia Jurídica   | Subrogatario           |
| 2   | Presentar copias de orden de libertad del vehículo, pago de la grúa o arrastre y pago del IJAS | Subrogatario           |
| 3   | Elaborar carta de reincorporación  | Secretaria de Jurídico |
| 4   | Pasar a firma del Gerente Jurídico   | Secretaria de Jurídico |
| 5   | Remitir la carta de reincorporación a la Gerencia de Subrogado                                 | Secretaria de Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por daños materiales.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidad por muerte.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar de altas las unidades cuando salgan de piso, para poder seguir laborando.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el Subrogatario compruebe con los documentos idóneos, que ha indemnizado a los beneficiarios de la persona fallecida o que no tuvo responsabilidad por la muerte ocurrida en el accidente en el que se vio involucrada la unidad de su propiedad |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Llevar un control de las unidades pertenecientes al servicio subrogado que tengan siniestros   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Número de unidades reincorporadas con éxito  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Pago de lijas<br>Pago de la grúa o arrastre<br>Oficio de libertad de autoridad competente<br>Copia fianza otorgada para la libertad del conductor  |

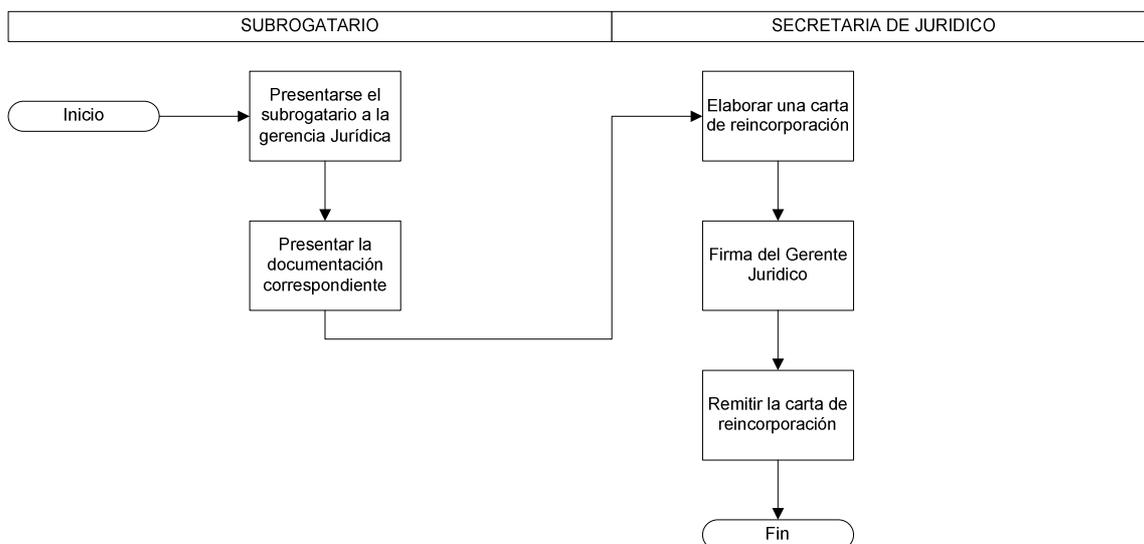
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome.   |                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por muerte.   |                      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                      |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
| Reincorporación de unidad por muerte              |   |                      |
| 1   | Presentarse el Subrogatario a la Gerencia Jurídica  | Subrogatario         |
| 2   | Presentar copias de pago del IJAS, pago de la grúa o arrastre, oficio de libertad de autoridad competente, fianza otorgada para la libertad del Conductor y orden de libertad del vehículo pago de indemnización por muerte o copia de la sentencia que lo libere de responsabilidad. | Subrogatario         |
| 3   | Elaborar carta de reincorporación   | Secretaria           |
| 4   | Pasar a firma del Gerente Jurídico  | Secretaria           |
| 5   | Remitir la carta de reincorporación a la Gerencia de Subrogado  | Secretaria           |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por muerte.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por lesionados  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar de altas las unidades cuando salgan de piso, para poder seguir laborando.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el Subrogatario compruebe con los documentos idóneos, que no tienen ya ninguna responsabilidad en cuanto a los daños físicos causados a las personas en razón del accidente vial en que se haya visto involucrada la unidad de su propiedad |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Levar un control de las unidades del servicio subrogado que tengan siniestros   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Número de unidades reincorporadas con éxito   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Desistimiento o perdón legal del lesionado<br>Pago del IJAS<br>Pago de la grúa<br>Libertad de la unidad   |



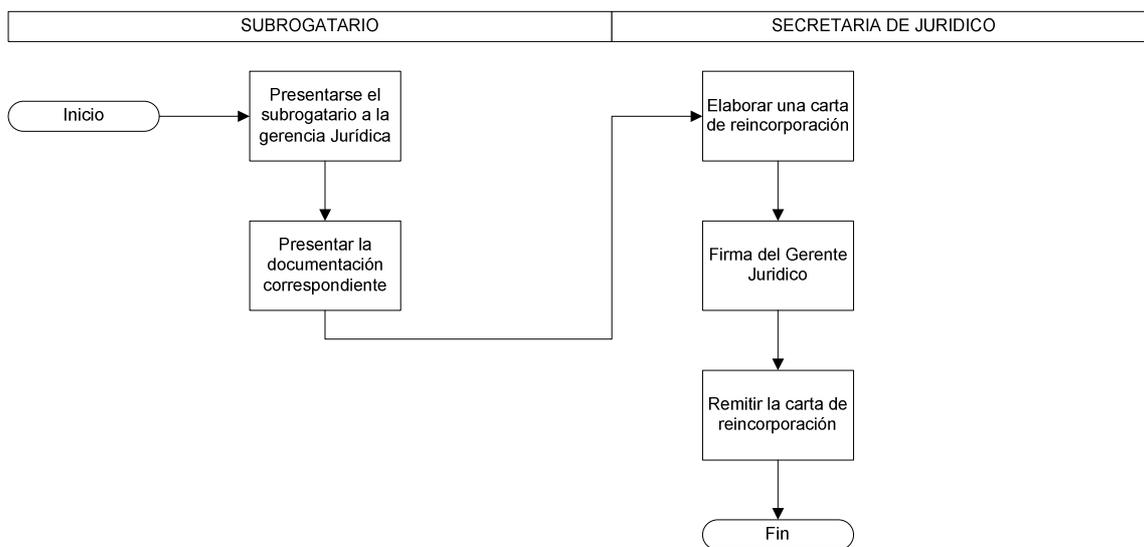
## 2) Descripción Narrativa.

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome.                        |                        |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidad por lesionados   |                        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |                        |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>   |
| Reincorporación de unidad por muerte              |  |                        |
| 1   | Deberá de presentarse el Subrogatario al Área Jurídica   | Subrogatario           |
| 2   | Presentar copias de pago del IJAS, pago de la grúa, desistimiento o perdón legal del lesionado libertad de la unidad | Subrogatario           |
| 3   | Elaborar carta de reincorporación  | Secretaria de Jurídico |
| 4   | Pasar a firma del Gerente Jurídico   | Secretaria de Jurídico |
| 5   | Remitir la carta de reincorporación a la Gerencia de Subrogado   | Secretaria de Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por Sistecozome. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reincorporación de unidades por lesionados  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |





**ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES EN  
EL QUE ESTÉ INVOLUCRADO EL SISTECOZOME.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011







## ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES EN EL QUE ESTÉ INVOLUCRADO EL SISTECOZOME.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### 2) Políticas Generales.

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| SUBPROCESO                    | PROCEDIMIENTOS  |
|-------------------------------|---|
| 1. Amparos                    | 01.-Se recibe el emplazamiento y/o notificación del juzgado de distrito o tribunales colegiados o tribunales unitarios.<br>02.-Se contesta como autoridad responsable el informe previo y justificado.<br>03.-Se promueve amparo contra actos de autoridad que haya vulnerado los derechos del Organismo.   |
| 02.-Procesos penales.         | 01.-Presentación de la denuncia<br>02.-Ratificación de la denuncia<br>03.-Presentación de documentos y testigos<br>04.-Investigación y determinación de la averiguación<br>05.-Seguimiento en el juzgado penal  |
| 03.-Juicios civiles.          | 01.-Presentación de la demanda o contestación<br>02.-Ofrecimiento de pruebas<br>03.-Desahogo de pruebas<br>04.-Término de alegatos<br>05.-Sentencia y recursos interpuestos   |
| 04.- Juicios administrativos. | 01.-Rendir contestación a demanda<br>02.-Ofrecer pruebas<br>03.-Desahogo de pruebas<br>04.-Término de alegatos<br>05.-Sentencia u otros recursos  |
| 05.- Juicios Laborales.       | 01.-Se recibe el emplazamiento y/o notificación de La Junta Local de Conciliación y Arbitraje<br>02.-Se contesta demanda y prepara pruebas<br>03.-Se acude a las audiencias tanto inicial como desahogo de pruebas<br>04.-Se hacen negociaciones dirigidas a terminar el juicio laboral mediante convenio de pago<br>05.-Una vez cerrada la etapa de instrucción se presentan alegatos en caso de ser necesario<br>06.-Se revisa el expediente y se gestiona en cuanto a la emisión del |



|  |   |
|--|---|
|  | laudo<br>06.-Se recibe el laudo y si es necesario se promueve algún recurso |
|--|---|

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimientos de procesos judiciales en el que este involucrado el Sistecozome  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Amparos   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que ampare y proteja de los actos violatorios de las garantías individuales o violaciones al proceso judicial cometidos en contra del Sistecozome. Así mismo dar contestación a los requerimientos hechos por la autoridad competente hacia Sistecozome originados por algún juicio de amparo promovido por un quejoso diverso a Sistecozome o un tercero |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Acatar las ejecutorias del amparo o buscar la salvaguarda de las sanas finanzas de la empresa y/o de los subrogatarios en los procedimientos judiciales   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Dar contestación en tiempo y forma, y/o que se nos conceda el amparo y protección de la justicia federal  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Las resoluciones a favor o amparos concedidos así como el cumplimiento de los requerimientos que se hacen a Sistecozome   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Notificaciones provenientes de los Juzgados de Distrito y/o Tribunales Colegiados Sentencias, laudos o cualquier actuación de un proceso judicial que sea violatoria de nuestros derechos fundamentales   |

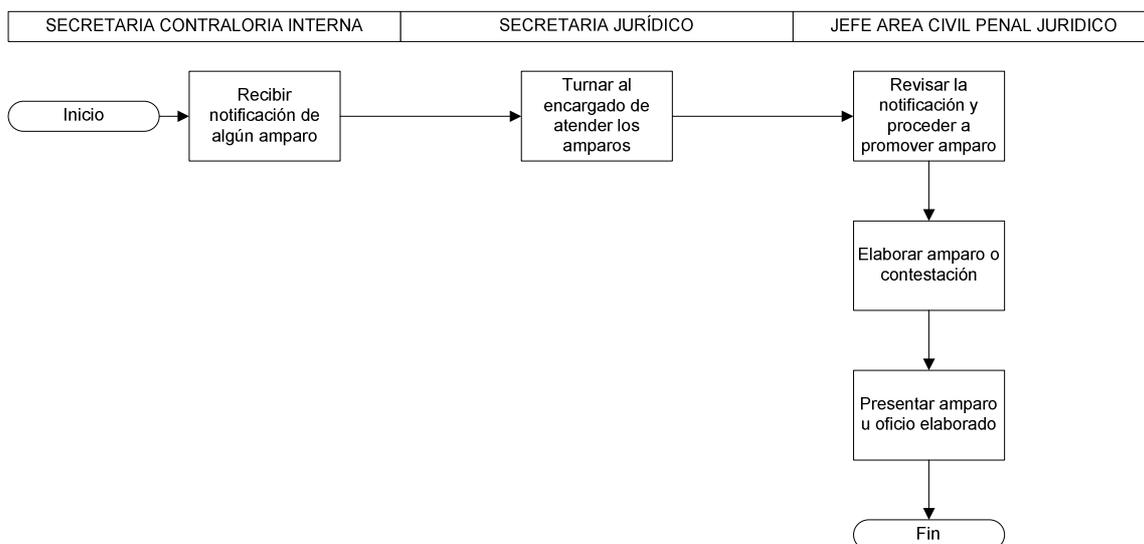
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome   |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Amparo  |   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                                |
| Amparo  |   |   |
| 1   | Recibir notificación de algún amparo<br>Recibir sentencia, laudo o notificación desfavorable para Sistecozome   | Secretaria<br>Contraloría Interna                   |
| 2   | Turnar al encargado de atender los amparos  | Secretaria<br>Jurídico                              |
| 3   | Revisar la notificación y proceder a reunir o investigar la información necesaria ya sea para promover amparo o contestar requerimiento de los tribunales | Jefe del área civil y penal<br>Jurídico             |
| 4   | Elaborar ya sea el amparo o la contestación al requerimiento correspondiente  | Jefe del área civil y penal<br>Jurídico             |
| 5   | Presentar el amparo u oficio elaborado para contestar en la instancia correspondiente   | Jefe del área civil y penal y/o Abogado<br>Jurídico |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Amparo  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimientos de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome                        |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procesos penales  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Defensa o en su caso recuperación del patrimonio del Organismo  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Reunir los elementos necesarios, para el éxito del proceso a favor del Organismo                                |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Resultado positivo de los solicitado ante las autoridades para defender o recuperar el patrimonio del Organismo |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Lograr la integración del las denuncias penales   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Denuncia por escrito, poder notariado y nombramientos autorizados de los funcionarios, cédula profesional       |

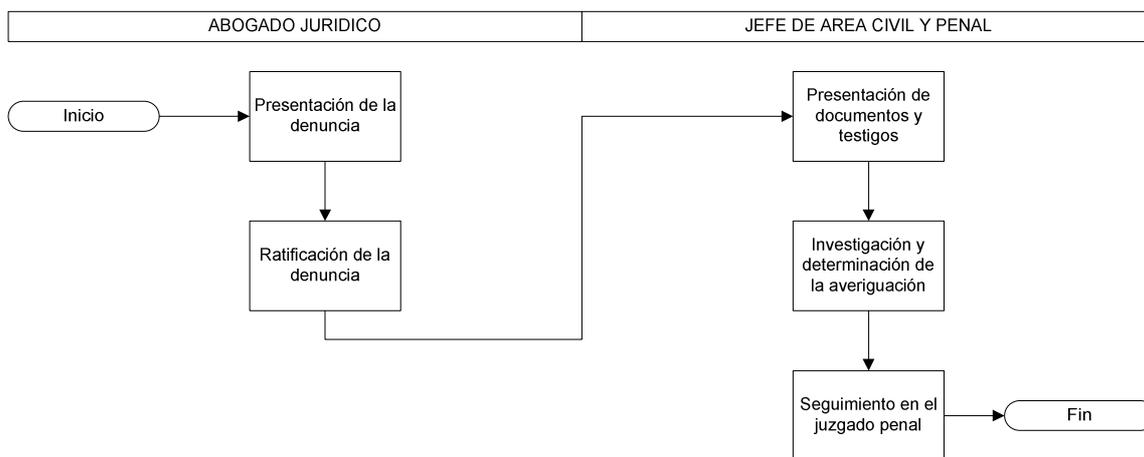
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procesos penales  |                             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                             |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>        |
| Procesos penales                                  |   |                             |
| 1   | Presentación de la denuncia   | Abogado Jurídico            |
| 2   | Ratificación de la denuncia   | Abogado Jurídico            |
| 3   | Presentación de documentos y testigos   | Jefe del área civil y penal |
| 4   | Investigación y determinación de la averiguación  | Jefe del área civil y penal |
| 5   | Seguimiento en el juzgado penal   | Jefe del área civil y penal |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procesos penales  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimientos de procesos judiciales en el que este involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios civiles  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.                                |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Recuperar lo demandado o una defensa exitosa   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Reunir los documentos necesarios para el éxito del proceso                               |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que se dicte sentencia a favor del Organismo   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | La ejecución de la sentencia   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Demanda, contestación de la demanda, poder notariado documentos fundatorios              |

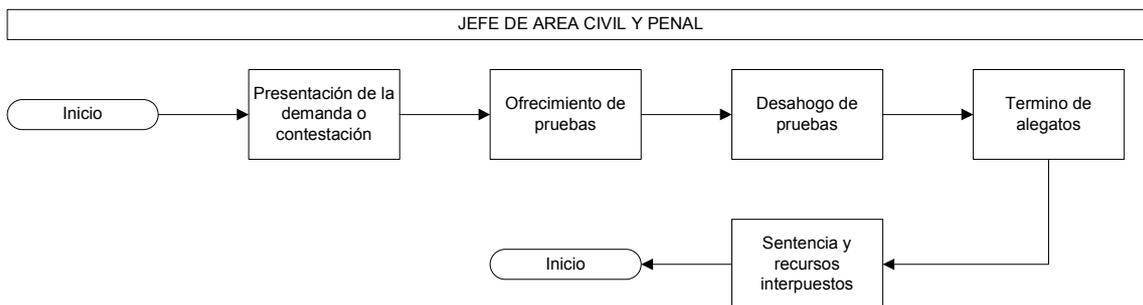
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios civiles   |                             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                             |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>        |
| Juicios civiles                                   |   |                             |
| 1   | Presentación de la demanda o contestación de la demanda en su caso                      | Jefe del área civil y penal |
| 2   | Ofrecimientos de pruebas  | Jefe del área civil y penal |
| 3   | Desahogo de las pruebas   | Jefe del área civil y penal |
| 4   | Termino de alegatos   | Jefe del área civil y penal |
| 5   | Sentencia y recursos interpuestos   | Jefe del área civil y penal |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios civiles   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimientos de procesos judiciales en el que este involucrado el Sistecozome                        |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios administrativos   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Defensa adecuada del proceso  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Presentar los elementos y documentos adecuados para el éxito en el proceso                                      |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que el juicio se sobresea sin que tenga responsabilidad el Organismo  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que el Organismo como autoridad no tenga ninguna responsabilidad  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Nombramiento del Director General, poder notariado, copias certificadas de los documentos que apoyen la defensa |

**2) Descripción Narrativa.**

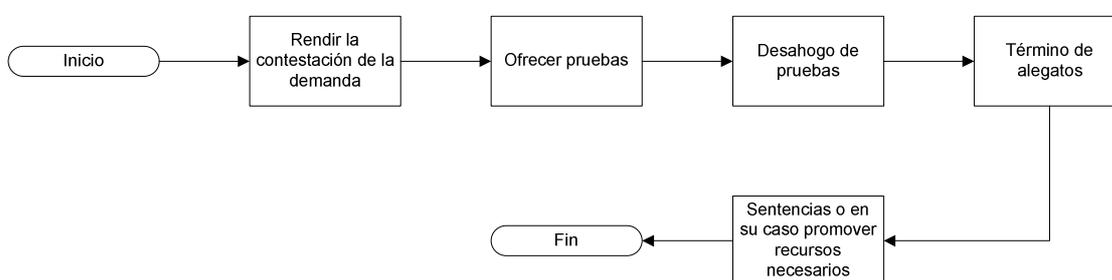
|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios administrativos   |                             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                             |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>        |
| Juicios administrativos                           |   |                             |
| 1   | Rendir la contestación de la demanda de las autoridades responsables                    | Jefe del área civil y penal |
| 2   | Ofrecer pruebas   | Jefe del área civil y penal |
| 3   | Desahogo de pruebas   | Jefe del área civil y penal |
| 4   | Término de alegatos   | Jefe del área civil y penal |
| 5   | Sentencias o en su caso promover los recursos necesarios                                | Jefe del área civil y penal |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios administrativos   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |

JEFE DEL AREA CIVIL Y PENAL



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimientos de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios laborales   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Defender al Sistecozome de las demandas promovidas en su contra   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Agotar todos los recursos o medios disponibles para realizar una buena defensa del Organismo que lleve a un resultado favorable para el mismo       |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Terminación anticipada del juicio mediante convenio o desistimiento que ponga fin al mismo, o en su defecto Laudos absolutorios para el Sistecozome |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Desistimientos o laudos absolutorios para el Organismo  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Demandas, así como toda la documentación que sea útil como prueba dentro del juicio.  |

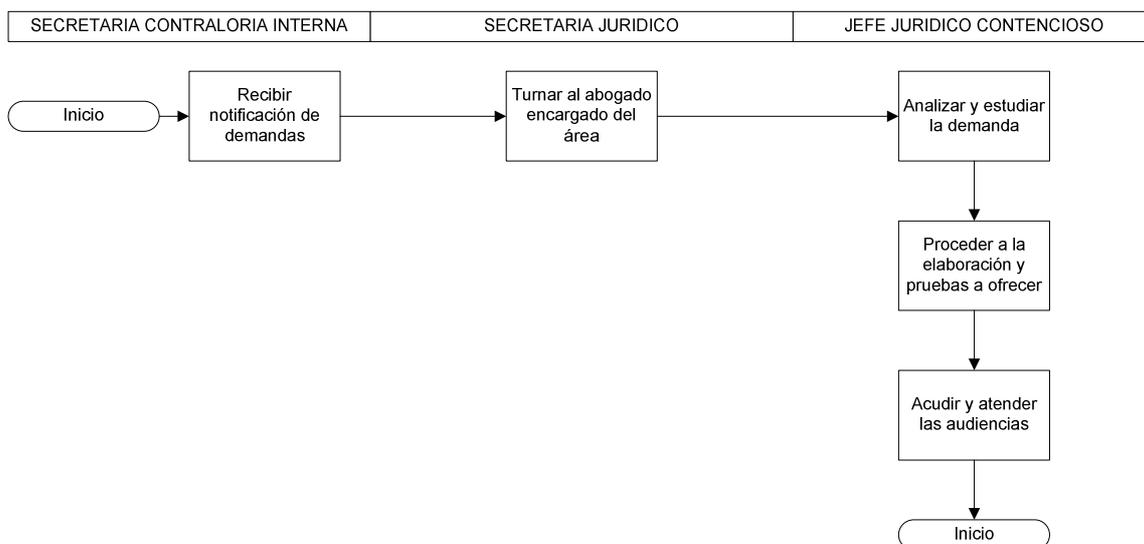
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome   |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios laborales   |   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>  |
| Juicios laborales                                 |   |   |
| 1   | Recibir notificación de demandas  | Secretaria<br>Contraloría Interna                             |
| 2   | Turnar al abogado encargado del área  | Secretaria<br>Jurídico  |
| 3   | Analizar y estudiar la demanda para resolver cómo se dará contestación, así como reunir los elementos necesarios para preparar las pruebas que se ofrecerán | Jefe de lo Jurídico<br>Contencioso<br>Jurídico                |
| 4   | Proceder a la elaboración de la contestación y las pruebas que se ofrecerán o cualquier otro recurso legal que pueda ser utilizado a favor del Organismo    | Jefe de lo Jurídico<br>Contencioso<br>y/o Abogado<br>Jurídico |
| 5   | Acudir y atender las audiencias correspondientes a cada uno de los juicios promovidos en contra de Sistecozome  | Jefe de lo Jurídico<br>Contencioso<br>y/o Abogado<br>Jurídico |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el Sistecozome |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Juicios laborales   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |





## **INSTAURACIÓN Y DESAHOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## INSTAURACIÓN Y DESAHOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### **NORMATIVIDAD.**

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

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| SUBPROCESO  | PROCEDIMIENTOS   |
|---|--|
| 01.-Procedimientos administrativos por faltas y de responsabilidad. | 01.-Recibir las actas administrativas donde se informa sobre las faltas injustificadas del personal<br>02.-Turnar las actas al encargado del área<br>03.-Elaborar acuerdo de avocamiento dentro del cual se otorga al presunto responsable el derecho de audiencia y defensa<br>04.-Gira oficios a Contraloría Interna y a los departamentos de Recursos Humanos y Tráficos para solicitar antecedentes laborales de los procedimentado<br>05.-Recibir las probanzas ofertadas en tiempo y forma se califica su emisión y se desahogan aquellas que fueron admitidas reservando los autos para la respectiva resolución administrativa<br>06.-Dictar resolución administrativa y notificar al procedimentado |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Instauración y desahogo de procedimientos administrativos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procedimientos administrativos por faltas y de responsabilidad.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Sancionar o rescindir relación laboral con motivo de las faltas acumuladas por personal del Sistecozome                                      |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Emplazar legalmente a los procedimentados y otorgarles su derecho de audiencia y defensa, para resolver la sanción a que se hacen acreedores |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Aplicar sanciones que nos ayuden a disminuir la cantidad de personal que incide en faltar injustificadamente a sus labores                   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Menor incidencia de trabajadores con faltas  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Acta administrativa en la que se informa de las faltas injustificadas  |

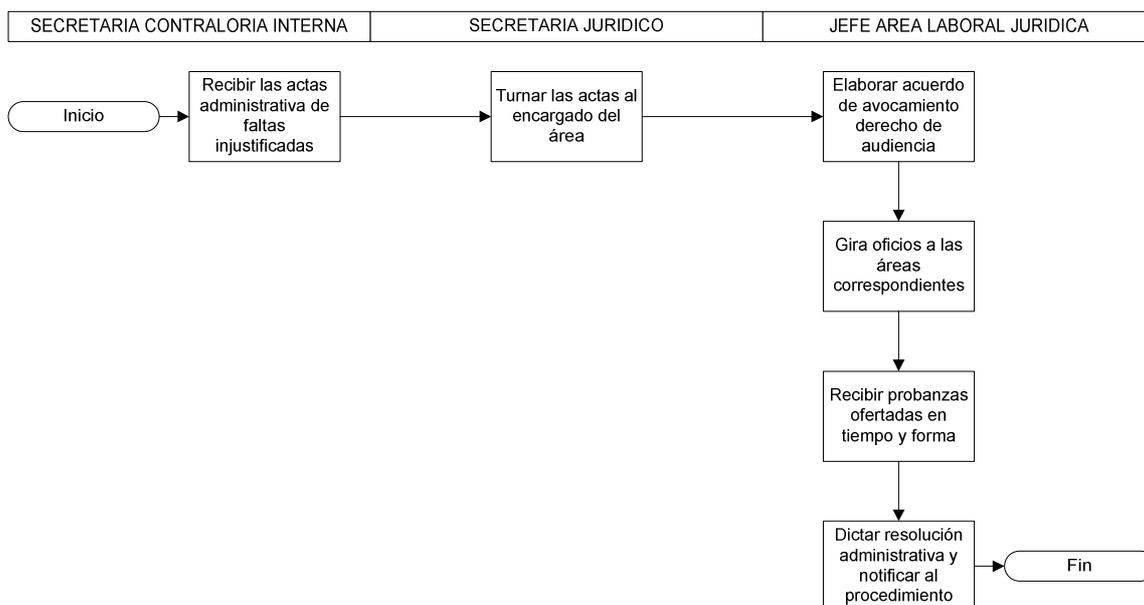
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Instauración y desahogo de procedimientos administrativos   |                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procedimientos administrativos por faltas y de responsabilidad.   |                                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                                |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>           |
| Procedimientos administrativos por faltas         |   |                                |
| 1   | Recibir las actas administrativas donde se informa sobre las faltas injustificadas del personal   | Secretaria Contraloría Interna |
| 2   | Turnar las actas al encargado del área  | Secretaria Jurídico            |
| 3   | Elaborar acuerdo de avocamiento dentro del cual se otorga al presunto responsable el derecho de audiencia y defensa   | Jefe del área laboral Jurídico |
| 4   | Gira oficios a Contraloría Interna y a los departamentos de Recursos Humanos y Tráficos para solicitar antecedentes laborales de los procedimentado                                     | Jefe del área laboral Jurídico |
| 5   | Recibir las probanzas ofertadas en tiempo y forma se califica su emisión y se desahogan aquellas que fueron admitidas reservando los autos para la respectiva resolución administrativa | Jefe del área laboral Jurídico |
| 6   | Dictar resolución administrativa y notificar al procedimentado  | Jefe del área laboral Jurídico |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Instauración y desahogo de procedimientos administrativos       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Procedimientos administrativos por faltas y de responsabilidad. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.                            |





## **ELABORACIÓN DE CONTRATOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ELABORACION DE CONTRATOS.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y su reglamento.
- Ley de coordinación fiscal.
- Ley de Transparencia e Información Pública.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### 2) Políticas Generales.

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 1.- Contratos de bienes y/o servicios que requiere el Sistecozome                                    | 01.-Recibir oficio solicitando elaboración de contrato<br>02.-Elaborar contrato<br>03.-Requerir garantía a la empresa y/o particular contratada<br>04.-Recabar firmas<br>05.-Entrega de contratos a la empresa y/o particular contratados y envío de original a Gerencia de Finanzas   |
| 02.- Contratos de arrendamiento de inmuebles que se utilizan para oficinas de Sistecozome            | 01.-Recibir oficio solicitando elaboración de contrato<br>02.-Elaborar contrato<br>03.-Recabar firmas<br>04.-Entrega de contrato al arrendador y envío de original a Gerencia de Finanzas  |
| 03.- Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares | 01.-Recibir oficio solicitando elaboración de contrato<br>02.-Elaborar contrato<br>03.-Requerir garantía a la empresa y/o particular contratada<br>04.-Recabar firmas<br>05.-Requerir el pago correspondiente a la empresa y/o particular<br>06.-Entrega de contratos a la empresa y/o particular contratados y envío de original a Gerencia de Finanzas |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contratos de servicio que requiere el Sistecozome   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Crear el instrumento legal mediante el cual se van a cubrir las necesidades de bienes y/o servicios que tenga el Organismo  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Elaborar contratos bien estudiados que beneficien a ambas partes  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Contar con un sustento legal que proteja al Organismo ante la falla o defecto en el cumplimiento de la entrega de bienes y prestación de servicios requeridos por Sistecozome |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que no existan problemas legales por la contratación de bienes o servicios  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Archivo de licitación que origina el contrato   |

**2) Descripción Narrativa.**

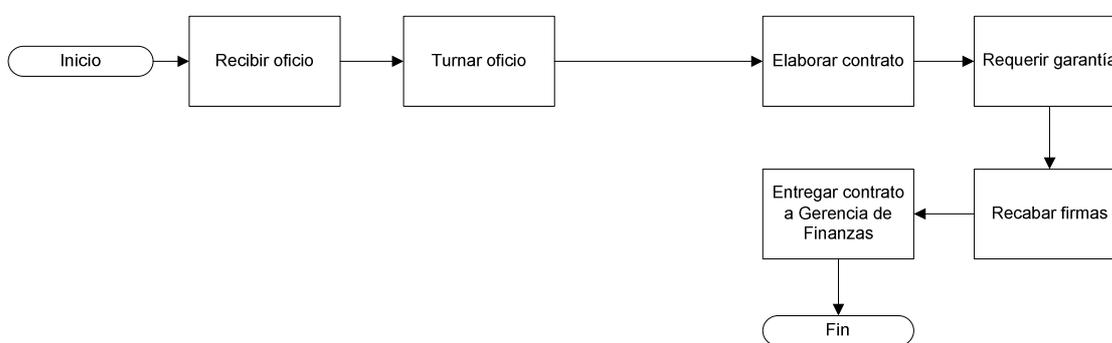
|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contratos de servicio que requiere el Sistecozome   |                                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                                   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>              |
| Contratos de servicio que requiere el Sistecozome |   |                                   |
| 1   | Recibir oficio solicitando la elaboración de contrato   | Secretaria<br>Contraloría Interna |
| 2   | Turnar al abogado que lo realizara  | Secretaria<br>Jurídico            |
| 3   | Elaborar contrato   | Abogado<br>Jurídico               |
| 4   | Requerir garantía a la empresa y/o particular contratada  | Abogado<br>Jurídico               |
| 5   | Recabar firmas  | Abogado<br>Jurídico               |
| 6   | Entrega de contratos a la empresa y/o particular contratados y envío de original a Gerencia de Finanzas | Abogado<br>Jurídico               |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contratos de servicio que requiere el Sistecozome |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.              |

|                                |                     |                  |
|--------------------------------|---------------------|------------------|
| SECRETARIA CONTRALORIA INTERNA | SECRETARIA JURIDICO | ABOGADO JURIDICO |
|--------------------------------|---------------------|------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contrato de arrendamiento de inmuebles que se utilizan para oficinas de Sistecozome   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Crear el instrumento legal mediante el cual se van a cubrir las necesidades de bienes inmuebles que ocupe el Organismo                  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Elaborar contratos bien estudiados que beneficien a ambas partes  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Contar con un sustento legal que proteja al Organismo ante la falla o defecto en el cumplimiento del contrato de arrendamiento suscrito |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que no existan problemas legales derivados del arrendamiento  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Contrato de arrendamiento   |

**2) Descripción Narrativa.**

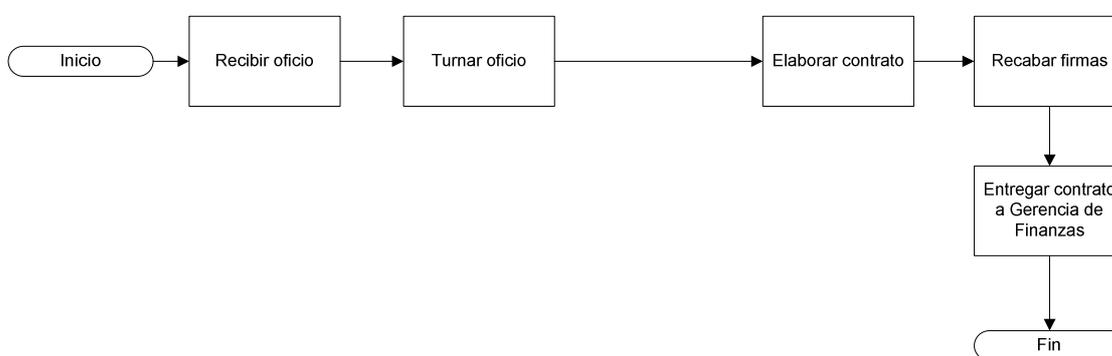
|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contrato de arrendamiento de inmuebles que se utilizan para oficinas de Sistecozome |                                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |                                   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>              |
| Contratos de servicio que requiere el Sistecozome |   |                                   |
| 1   | Recibir oficio solicitando la elaboración de contrato                               | Secretaria<br>Contraloría Interna |
| 2   | Turnar al abogado que lo realizara  | Secretaria<br>Jurídico            |
| 3   | Elaborar contrato   | Abogado<br>Jurídico               |
| 4   | Recabar firmas  | Abogado<br>Jurídico               |
| 5   | Entrega de contrato al arrendador y envío de original a Gerencia de Finanzas        | Abogado<br>Jurídico               |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contrato de arrendamiento de inmuebles que se utilizan para oficinas de Sistecozome |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |

|                                |                     |                  |
|--------------------------------|---------------------|------------------|
| SECRETARIA CONTRALORIA INTERNA | SECRETARIA JURIDICO | ABOGADO JURIDICO |
|--------------------------------|---------------------|------------------|



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Crear el instrumento legal mediante el cual se van a cubrir las necesidades de bienes inmuebles y/o servicios que tenga el Organismo  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Elaborar contratos bien estudiados que beneficien a ambas partes  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Contar con un sustento legal que proteja al Organismo ante la falla o defecto en el cumplimiento de los contratos derivados por bienes inmuebles y prestación de servicios brindados por Sistecozome. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que no existan problemas legales derivados por los contratos respectivos.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Archivo de licitación que origina el contrato de prestación de servicios y el contrato de arrendamiento respectivo.   |

**2) Descripción Narrativa.**

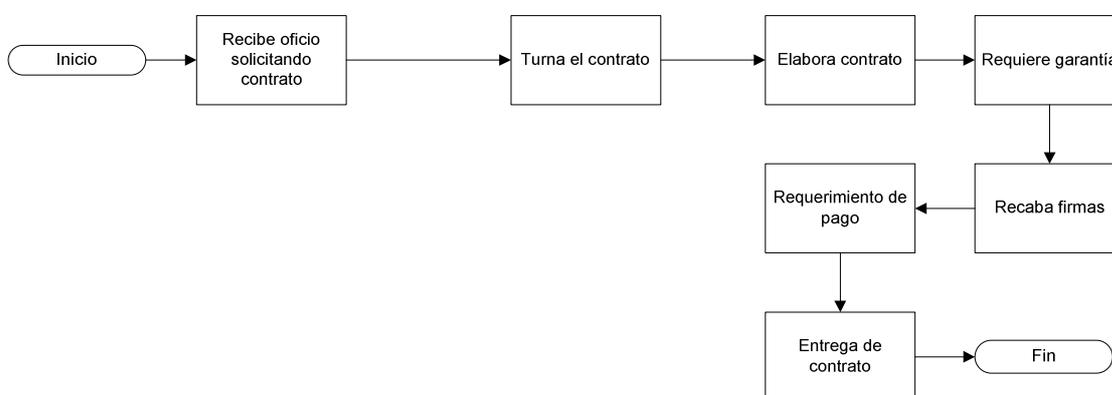
|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  | Elaboración de contratos   |                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>   | Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares          |                                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>   | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |                                |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>           |
| Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares |  |                                |
| 1   | Recibir oficio solicitando elaboración de contrato   | Secretaria Contraloría Interna |
| 2   | Turnar al abogado que lo realizara   | Secretaria Jurídico            |
| 3   | Elaborar contrato  | Abogado Jurídico               |
| 4   | Requerir garantía a la empresa y/o particular contratada   | Abogado Jurídico               |
| 5   | Recabar firmas   | Abogado Jurídico               |
| 6   | Requerir el pago correspondiente a la empresa y/o particular   | Abogado Jurídico               |
| 5   | Entrega de contrato a la empresa y/o particulares contratados y envío de original a Gerencia de Finanzas | Abogado Jurídico               |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Elaboración de contratos  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |

|                                |                     |                  |
|--------------------------------|---------------------|------------------|
| SECRETARIA CONTRALORIA INTERNA | SECRETARIA JURIDICO | ABOGADO JURIDICO |
|--------------------------------|---------------------|------------------|





**ATENCIÓN A LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL  
SISTECOZOME**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ATENCIÓN A LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL SISTECOZOME

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Transparencia e Información Pública.

#### 2) Políticas Generales.

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.



**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| <b>SUBPROCESO</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |
|--|---|
| 1.- Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia | 01.-Recibir solicitudes de transparencia<br>02.-Turnar al encargado de contestarla<br>03.-Recabar información para contestar la respectiva solicitud<br>04.-Elaborar escrito de contestación a la solicitud<br>05.- Enviar respuesta al solicitante |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a la unidad de transparencia del Sistecozome   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar respuesta a todas las solicitudes de transparencia recibida   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Responder en el menor tiempo posible  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Dar contestación de manera pronta, cierta y eficiente   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Satisfacción del solicitante, reflejado en volver a solicitar información o en comentarios favorables expresados por el solicitante |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Solicitud impresa y presentada ante Sistecozome o solicitud hecha vía electrónica   |

**2) Descripción Narrativa.**

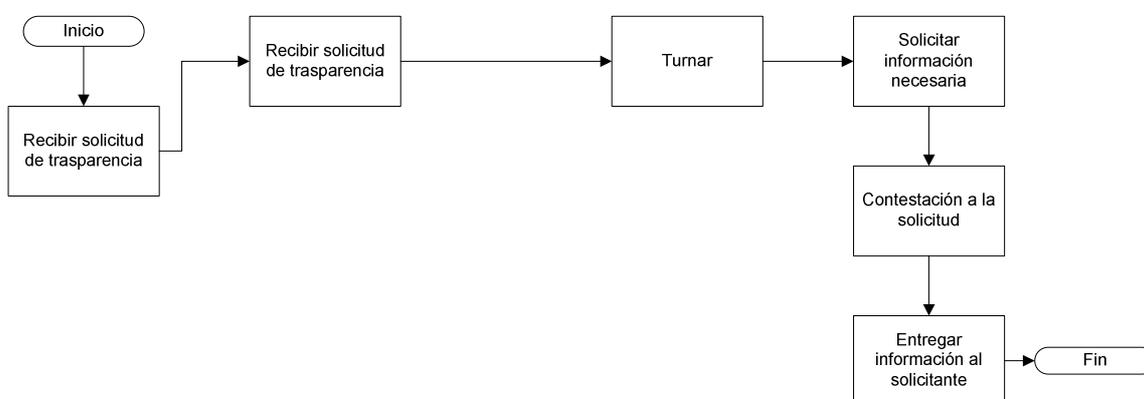
|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  | Atención a la unidad de transparencia del Sistecozome                                     |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>   | Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia al Organismo |   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>   | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                                  |
| Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia al Organismo |   |   |
| 1   | Recibir ya sea de manera impresa o vía electrónica la solicitud de transparencia          | Gerente Jurídico<br>Secretaría<br>Contraloría Interna |
| 2   | Turnar al encargado de responder la solicitud   | Secretaría<br>Jurídico                                |
| 3   | Solicitar la información necesaria para dar contestación a las áreas correspondientes     | Auxiliar<br>Administrativo                            |
| 4   | Elaborar escrito dando contestación a la solicitud  | Auxiliar<br>Administrativo                            |
| 5   | Entregar personalmente o vía electrónica al solicitante escrito de contestación           | Auxiliar<br>Administrativo                            |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a la unidad de transparencia del Sistecozome                                     |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia al Organismo |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |

|                  |                                |                     |                         |
|------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------|
| GERENTE JURIDICO | SECRETARIA CONTRALORIA INTERNA | SECRETARIA JURIDICO | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
|------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------|





## **PARTICIPACIÓN EN CONCURSOS Y LICITACIONES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## PARTICIPACION EN CONCURSOS Y LICITACIONES

### **NORMATIVIDAD.**

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

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de coordinación fiscal.
- Acuerdo y evaluación de la Gestión Pública y colaboración en materia de Desarrollo Administrativo.
- Ley de Transparencia e Información Pública.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS  |
|--|---|
| 1. Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y licitaciones programados por la Gerencia Administrativa | 01.-Recibir solicitud de asistencia a concurso/licitación<br>02.-Turnar al encargado de asistir<br>03.-Asistir el día y hora solicitados a las diferentes etapas del concurso y/o licitación<br>04.-Revisar que el proceso se desarrolle conforme a las bases publicadas para dicho concurso y/o licitación<br>05.-Observar y analizar documentación presentada por los participantes para que cumpla con los requisitos legales. |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Participación en concursos y licitaciones   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y/o licitaciones programados por la Gerencia Administrativa |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Vigilar la legalidad de los concursos y/o licitaciones celebrados por el Sistecozome  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Cuidar que todo el proceso se lleve apegado a los lineamientos  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Celebrar concursos y/o licitaciones sin vicios o defectos legales   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | La conclusión de las licitaciones y/o concursos hasta la elaboración de los contratos respectivos   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Bases emitidas para cada concurso y/o licitación  |

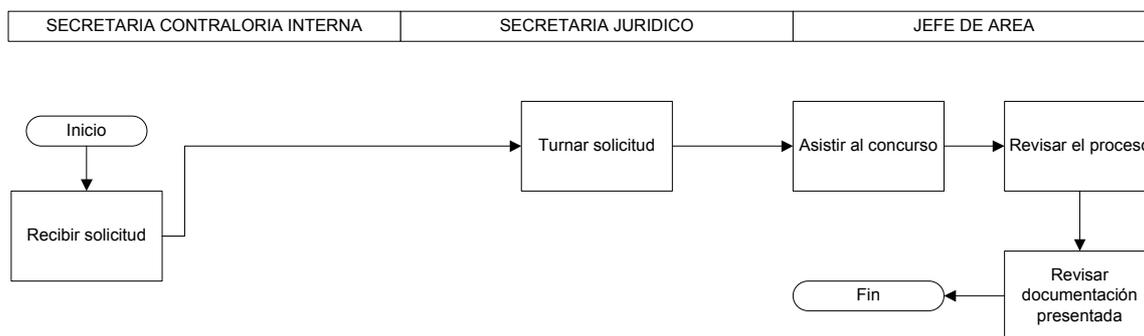
**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>  | Participación en concursos y licitaciones   |   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>   | Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y/o licitaciones programados por la Gerencia Administrativa |   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>   | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |   |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                      |
| Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y/o licitaciones programados por la Gerencia Administrativa |   |   |
| 1   | Recibir solicitud de asistencia a concurso/licitación   | Secretaria Contraloría Interna            |
| 2   | Turnar al encargado de asistir  | Secretaria Jurídico                       |
| 3   | Asistir el día y hora solicitados a las diferentes etapas del concurso y/o licitación   | Jefe de Área o Abogado designado Jurídico |
| 4   | Revisar que el proceso se desarrolle conforme a las bases publicadas para dicho concurso y/o licitación                                     | Jefe de Área o Abogado designado Jurídico |
| 5   | Observar y analizar documentación presentada por los participantes para que cumpla con los requisitos legales                               | Jefe de Área o Abogado designado Jurídico |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Participación en concursos y licitaciones   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y/o licitaciones programados por la Gerencia Administrativa |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.  |





## **ATENCIÓN A ORGANIZACIONES SINDICALES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ATENCIÓN A ORGANIZACIONES SINDICALES

### **NORMATIVIDAD.**

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

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Acuerdo y evaluación de la Gestión Pública y colaboración en materia de Desarrollo Administrativo.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

| <b>SUBPROCESO</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |
|---|--|
| 1.- Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo. | 01.-Identificar conflictos<br>02.-Hablar con el titular del área<br>03.-Citar a una reunión con los involucrados para solucionar el conflicto<br>04.- Tomar decisiones   |
| 2.- Respuesta a sus solicitudes y peticiones.               | 01.-Recibir la petición ya sea por escrito o verbal<br>02.-Identificar al área involucrada a la solicitud o petición<br>03.-Hablar con el responsable del área para llegar a un acuerdo en la solicitud o petición del sindicato<br>04.-Tomar decisiones |

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a organizaciones sindicales.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Evitar conflictos laborales y sindicales   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todos los asuntos sindicales se atiendan a través del Jefe del área Jurídico Contencioso   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Evitar la atención del sindicato por las diferentes áreas del Organismo que pudieran ocasionar decisiones controversias con el sindicato titular                     |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Inexistencia de conflictos laborales y sindicales  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Por tratarse de conflictos sindicales en la mayoría de los casos los acuerdos son verbales y solo se gira el oficio final al titular del área con la decisión tomada |

**2) Descripción Narrativa.**

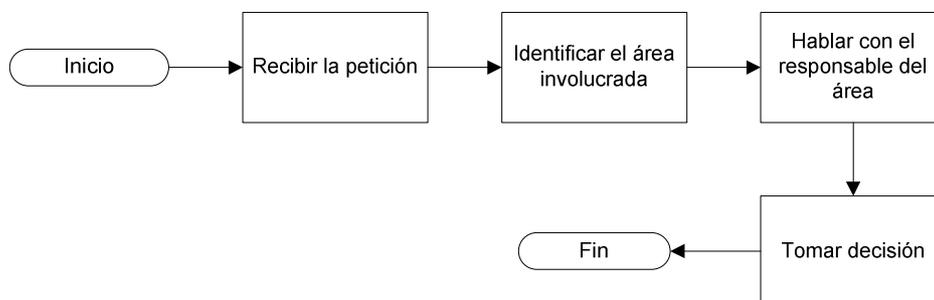
|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                              | Atención a organizaciones sindicales.  |                           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                           | Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo.  |                           |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>       | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |                           |
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>      |
| Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo. |  |                           |
| 1   | Recibir la petición ya sea por escrito o verbal  | Jefe del área Contencioso |
| 2   | Identificar al área involucrada a la solicitud o petición  | Jefe del área Contencioso |
| 3   | Hablar con el responsable del área para llegar a un acuerdo en la solicitud o petición del sindicato | Jefe del área Contencioso |
| 4   | Tomar decisiones   | Jefe del área Contencioso |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a organizaciones sindicales.                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.                    |

JEFE DEL AREA CONTENCIOSO



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a organizaciones sindicales.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Respuesta a las solicitudes y peticiones del sindicato   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Evitar que existan conflictos laborales y sindicales   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todas las respuestas de las solicitudes serán con el Jefe del área Jurídico Contencioso  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Evitar la atención del sindicato por las diferentes áreas del Organismo que pudieran ocasionar decisiones controversias con el sindicato titular                     |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Inexistencia de conflictos laborales y sindicales  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Por tratarse de conflictos sindicales en la mayoría de los casos los acuerdos son verbales y solo se gira el oficio final al titular del área con la decisión tomada |

**2) Descripción Narrativa.**

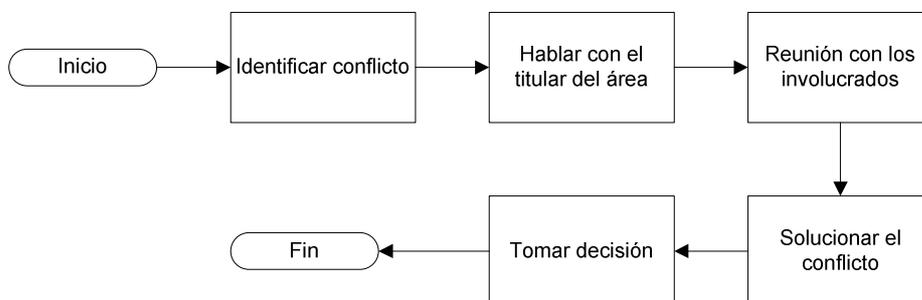
|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                             | Atención a organizaciones sindicales.                             |                           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                          | Respuesta a las solicitudes y peticiones del sindicato            |                           |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>      | Dirección General/Gerencia Jurídica.                              |                           |
| <b>No.</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                                | <b>PUESTO Y ÁREA</b>      |
| Respuesta a las solicitudes y peticiones del sindicato |   |                           |
| 1  | Identificar conflictos  | Jefe del área Contencioso |
| 2  | Hablar con el titular del área                                    | Jefe del área Contencioso |
| 3  | Citar a reunión con los involucrados para solucionar el conflicto | Jefe del área Contencioso |
| 4  | Solucionar el conflicto   | Jefe del área Contencioso |
| 5  | Tomar decisiones  | Jefe del área Contencioso |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención a organizaciones sindicales.                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Respuesta a las solicitudes y peticiones del sindicato |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Gerencia Jurídica.                   |

JEFE DE LO JURIDICO CONTENCIOSO





## **GLOSARIO, ANEXOS, ELABORACIÓN, APROBACIÓN, Y DICTAMINACIÓN**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011







## 7. GLOSARIO.

A

**Addendum:**

Extensión de contratos

**Algoritmo:**

Procedimiento o conjunto de procedimientos que describen una asociación de datos lógicos destinados a la resolución de un problema. Los algoritmos permiten automatizar tareas.

**Ancho de Banda:**

1) Es la cantidad de información, normalmente expresada en bits por segundo, que puede transmitirse en una conexión durante la unidad de tiempo elegida. Es también conocido por su denominación inglesa: bandwidth. 2) Rango de frecuencias asignadas a un canal de transmisión. Corresponde al ancho existente entre los límites de frecuencias inferior y superior en los que la atenuación cae 3 dB.

Palabra(s) clave: bandwidth

**ANSI:**

Acrónimo de American National Standards Institute [Instituto americano de estándares nacionales] Es el organismo, con sede en Nueva York, dedicado a las tareas de normalización y coordinación de estándares en EE.UU. cuya repercusión es internacional. Su homónimo europeo es el 'ETSI' y es miembro de 'ISO'. Organización que promueve el desarrollo de estándares en los Estados Unidos. Es miembro de la ISO (International Organization for Standardization).

**Apache:**

Servidor web de distribución libre. Fue desarrollado en 1995 y ha llegado a ser el más usado de Internet.

**Archivo:**

Documento o aplicación a los cuales se ha asignado un nombre. En Windows todos los documentos se almacenan en forma de archivos.

Palabra(s) clave: file

**ASCII:**

American Standard Code for Information Interchange (Código estándar americano para el intercambio de información)



Cierto tipo de archivos requieren ser transferidos en modo ASCII cuando utiliza su programa de FTP. Normalmente lo mejor es seleccionar "AUTO" en la configuración del cliente FTP.

## B

### **Backbone:**

Eje central de una red de ordenadores de alta velocidad (45 Mbps) que distribuyen el tráfico de paquetes a otras redes de velocidad inferior. Estas líneas de alta velocidad suelen cruzar tanto Europa como EE.UU. y están sufragadas con fondos públicos aunque parece ser que hay excepciones (fondos privados) de las que carecemos de información.

### **Bases de datos:**

Un conjunto de información electrónica, almacenado en tablas de datos. Por ejemplo, Moodle contiene una tabla con los datos de todos los usuarios del sitio. MySQL es una marca de base de datos muy popular.

Palabra(s) clave: database

### **BEA**

(Bitácora Electrónica Automotriz) Software para el control de pasajeros.

### **BETA III:**

Medida rápida y fiable de la capacidad intelectual no verbal. Incluso con individuos que no hablan con fluidez el idioma, tienen bajo nivel cultural o tienen dificultades de lenguaje.

### **Bcc:**

Blind Carbon Copy. Función que permite mandar un mensaje de e-mail a más de un destinatario. A diferencia de la función CC, el nombre de los destinatarios no aparece en el encabezado.

### **BIOS:**

Basic Input/Output System: Sistema básico de ingreso/salida de datos. Conjunto de procedimientos que controla el flujo de datos entre el sistema operativo y dispositivos tales como el disco rígido, la placa de video, el teclado, el mouse y la impresora.

### **bug:**

Error de programación que genera problemas en las operaciones de una computadora.

### **Buscador:**

Es un programa, ubicado en un sitio de Internet, que recibe un pedido de búsqueda, lo compara con las entradas de su base de datos y devuelve el resultado. Algunos de los más conocidos: Google, Yahoo, Altavista, Lycos, Infoseek.



Palabra(s) clave: search engine

**Byte:**

Agrupación de 8 bits consecutivos que el ordenador maneja simultáneamente. Puesto que cada 'bit' puede representar dos estados (0 y 1), un byte puede representar 256 (2 elevado a 8) caracteres diferentes.

**C**

**Caché:**

En un navegador, el caché guarda copias de documentos de acceso frecuente, para que en el futuro aparezcan más rápidamente.

**Carpeta:**

También llamado carpeta (folder), es un espacio donde se guardan archivos que mantienen cierta unidad. Si es la primera vez que se encuentra con este concepto, es útil la referencia a una carpeta dentro de un archivo, con la salvedad de que en informática, las carpetas pueden tener otras carpetas dentro y otras dentro de éstas, lo que corresponde a directorios y subdirectorios.

El directorio principal se llama directorio raíz, o rootdir.

Palabra(s) clave: Folder Directorio

**CC:**

Copia de papel carbónico, como alusión al antiguo método para copiar un documento. Función que permite mandar un mensaje de e-mail a más de un destinatario. Véase bcc.

Palabra(s) clave: carbon copy

**CD-ROM:**

Compact Disk - Read Only Memory. Disco compacto de sólo lectura. Tiene una capacidad de almacenamiento de hasta 650 megabytes, mucho mayor que la de un disquete.

**Chat:**

Las conversaciones electrónicas entre personas suelen denominarse 'chat' en todos los países de habla sajona. En los países de habla latina como España se han acuñado otros términos como: tele-diálogos, tele-conferencias o diálogos en directo. Permite una conversación entre dos o más usuarios conectados en tiempo real a través del monitor y del teclado.

**Cleaver:**

Instrumento de evaluación de personal en situaciones laborales y medios organizacionales.

**Chip:**

Circuito muy pequeño, compuesto por miles a millones de transistores impresos sobre una oblea de silicio.



**Ciberespacio:**

Espacio virtual, no geográfico, determinado por la interconexión de personas a través de redes telemáticas. El término fue acuñado por el escritor norteamericano William Gibson en su novela de ficción científica Neuromante, publicada en 1984. Gibson inició el movimiento llamado "cyberpunk".

**Comando:**

Palabra o frase que usualmente se encuentra en un menú y que se selecciona para llevar a cabo una determinada acción. Un comando puede seleccionarse en un menú o escribirse desde el símbolo de MS-DOS. También puede escribirse un comando en el cuadro de diálogo Ejecutar del Administrador de archivos o del Administrador de programas.

**Compilador:**

Programa que pasa otro programa escrito en un lenguaje de alto nivel (parecido al humano) al lenguaje de la máquina de modo que ésta lo entienda perfectamente.

**Confrontas:**

Formato utilizado para dar entrada de artículos al almacén.

**Consulta:**

Una actividad de consulta es muy simple. Usted hace una pregunta y especifica una elección de respuestas. Los estudiantes pueden hacer su elección y usted tiene una pantalla de informe en la que puede ver los resultados. Yo suelo usar esto para obtener consentimiento por parte de mis alumnos, pero usted puede usarlo para hacer una encuesta rápida o conseguir que la clase vote sobre algo.

**Contraseña:**

Palabra o clave privada utilizada para confirmar una identidad en un sistema remoto que se utiliza para que una persona no pueda usurpar la identidad de otra.

Palabra(s) clave: password

**Controlador de Dispositivo:**

Programa que controla la forma en que se comunica la computadora con un determinado dispositivo, como puede ser una impresora o un Mouse. Por ejemplo, el controlador de impresora traduce la información procedente de la computadora para convertirla en información que pueda entender la impresora.

Palabra(s) clave: driver

**Corte de formas:**

Cancelación del siguiente folio útil de confrontas o requisiciones de almacén, para fines de inventarios.

**Cookie:**

Pequeño archivo de texto que un sitio web coloca en el disco rígido de una computadora que lo visita. Al mismo tiempo, recoge información sobre el usuario. Agiliza la navegación en el sitio. Su uso es controvertido, porque pone en riesgo la privacidad de los usuarios.

**Copia de Seguridad:**

Es la copia que se hace en previsión de posibles accidentes

**Palabra(s) clave: backup****Correo Electrónico:**

Es la denominación global que se da al intercambio de mensajes en un servicio telemático en-línea. En Internet se utiliza para intercambiar mensajes, programas fuentes, anuncios, artículos, etc. entre usuarios de la red. El programa que se utiliza para gestionar el correo es un "agente de usuario", y por ejemplo tenemos Microsoft Outlook, Eudora...

Palabra(s) clave: email

**Criptografía:**

Ciencia dedicada al estudio de técnicas capaces de conferir seguridad a los datos. La encriptación es fundamental a la hora de enviar datos a través de las redes de telecomunicaciones con el fin de conservar su privacidad.

**Cuestionario:**

Este módulo le permite diseñar y proponer exámenes o test, compuestos de preguntas de opción múltiple, verdadero/falso, y preguntas con respuestas cortas. Estas preguntas se mantienen clasificadas en una base de datos por categorías, y pueden ser reutilizadas dentro de un curso e incluso entre varios cursos. Puede permitirse el intentar resolver los cuestionarios varias veces. Cada intento se califica automáticamente, y el profesor puede elegir si quiere que se muestren o no los comentarios o las respuestas correctas. Este módulo incluye utilidades de calificación.

**D****D.P.E.:**

Dirección de Pensiones del Estado

**D.G.T.I.:**

Dirección General de Tecnologías e información

**Data:**

Documento para retirar efectivo.

**Derechohabientes:**

Familiar del afiliado que tiene derechos a prestaciones y servicios otorgados por la dependencia

**Derroteros:**

Trazo del trayecto programado de circulación de camiones.

**Deposito virtual:**

Movimiento contable interno donde no interviene dinero, pero existe un movimiento de ingreso y egreso por la misma cantidad.

**Digitalizar:**

Cuando el término se aplica a las telecomunicaciones hay que interpretarlo como el proceso que se efectúa para convertir una señal analógica a una señal digital.

**Dirección Electrónica:**

Una dirección electrónica siempre es única y suele ser apuntada por el vocablo 'e-mail'. Es frecuente por ejemplo (ficticio) ver en una tarjeta de visita o a modo de firma de un artículo lo siguiente e-mail: nombre@dominio

Palabra(s) clave: e-mail

**Disco Duro:**

Disco que se encuentra montado de forma permanente en el interior de su unidad. También denominado disco fijo. Vea también Disco, Disquete.

Palabra(s) clave: hard drive

**DNS:**

Domain Name System. Sistema de Nombres de Dominio. Método de identificación de una dirección de Internet. Según este método, cada computadora de la red se identifica con una dirección unívoca, la URL (Uniform Resource Locator), compuesta de grupos de letras separados por puntos. Esa dirección se obtiene subdividiendo todas las computadoras en grupos grandísimos llamados TLD (Top Level Domain) que son afines entre sí por alguna razón. Por ejemplo están los TLD basados en la identificación geográfica (donde .es es España, .ar es Argentina, .uy es Uruguay, .cl es Chile) y los grupos basados en el tipo dominante de actividad (.com para actividades comerciales; .edu para fines educativos).

**Dominio:**

Conjunto de caracteres que identifica la dirección de un sitio web. Más conocido por su equivalencia inglesa: Domain Name [Nombre de dominio]. Permite identificar un ordenador (o grupo de ellos) sin tener que recurrir a su dirección 'IP'. Los nombres de dominio tienen una férrea estructura jerárquica cuyo ejemplo más sencillo podría ser ctv.mx desglosándose como sigue: ctv (nombre de empresa). (separador) es (extensión de país, en este caso, México).

**Download:**

En Internet hay gran cantidad de material que puede ser bajado a nuestra computadora. Por ejemplo, programas o aplicaciones, libros, piezas musicales, etc. Hay páginas que tienen prevista la posibilidad: en ellas hay que buscar la palabra download. En otras no



está prevista la copia o bajada pero, en general, si puede abrirse un documento, podrá bajarse usando opciones generales del navegador (véase Browser) o de FTP (ver File transfer Protocol)

Palabra(s) clave: descarga

**DVD:**

Disco Versátil Digital. Disco que posee gran capacidad de almacenamiento y sirve también para almacenar películas.

**E****Empréstito:**

Cantidad monetaria prestada al Estado

**Enajenación:**

Acto jurídico mediante el cual una persona o entidad le confiere el uso o derecho de un bien a otra.

**Encuesta:**

El módulo de encuesta proporciona una serie de instrumentos de encuesta predefinidos que son útiles para la evaluación y comprensión de su clase. Actualmente incluyen los instrumentos COLLES Y ATTLS. Pueden pasarse a los estudiantes al principio, como herramienta de diagnóstico, y al final del curso como herramienta de evaluación (En mis cursos, yo uso una cada semana).

**Erogaciones extraordinarias:**

Erogaciones que por su carácter de extraordinarias no pueden especificarse en el presupuesto respectivo de las dependencias y entidades de la administración pública.

**F****FAQ:**

Tiene dos significados asociados y complementarios: 1) Acrónimo de: Frequently Asked Questions [Preguntas más frecuentemente realizadas] Las 'FAQs' son muy frecuentes en la jerga utilizada en Internet aunque hoy en día se aplican para cualquier cosa relacionada con la informática y las telecomunicaciones. Este es el significado más usual. 2) Acrónimo de: Frequently Answered Questions [Preguntas más frecuentemente contestadas] Evidentemente, esta segunda definición sólo tiene sentido si el primer concepto ya ha sido aplicado con anterioridad.

**Fibra Óptica:**

Tecnología para transmitir información como pulsos luminosos a través de un conducto de fibra de vidrio. La fibra óptica transporta mucha más información que el cable de cobre convencional. La mayoría de las líneas de larga distancia de las compañías telefónicas utilizan la fibra óptica.



### **Firewall:**

Mecanismo de seguridad que impide el acceso a una red.

Palabra(s) clave: cortafuegos

### **FTP:**

Siglas de File Transfer Protocol. Método muy común para transferir uno o más ficheros de un ordenador a otro.

FTP es un medio específico de conexión de un sitio Internet para cargar y descargar ficheros.

FTP fue desarrollado durante los comienzos de Internet para copiar ficheros de un ordenador a otro. Con la llegada del World Wide Web, y de los navegadores, ya no se necesitan conocer sus complejos comandos; se puede utilizar FTP escribiendo el URL en la barra de localización que se encuentra en la parte superior de la pantalla del navegador. Por ejemplo, al escribir ftp://nombre.del.sitio/arpeta/nombredelfichero.zip se transfiere

el fichero nombredelfichero.zip al disco duro del ordenador. Al escribir ftp://nombre.del.sitio/carpeta/ da una lista con todos los ficheros disponibles en esa carpeta.

Cuando un navegador no está equipado con la función FTP, o si se quiere cargar ficheros en un ordenador remoto, se necesitará utilizar un programa cliente FTP. Para utilizar el FTP, se necesita conocer el nombre del fichero, el ordenador en que reside y la carpeta en la que se encuentra. La mayoría de los ficheros están disponibles a través de "anonymous FTP", lo que significa que se puede entrar en el ordenador con el nombre de usuario "anónimo" y utilizar la dirección de correo electrónico propia como contraseña.

Palabra(s) clave: transferencia archivos

## **G**

### **Gateway:**

Enlace dinámico o 'pasarela' entre dos servicios telemáticos 'en línea' que permite acceder a uno de ellos desde el otro. Estas puertas de acceso son auténticos traductores de protocolos. Conocido también por su acrónimo 'GW'. Punto de enlace entre dos sistemas de redes.

Palabra(s) clave: puerta de enlace

### **gif:**

Formato de intercambio de gráficos. Formato de archivos gráficos que se utiliza comúnmente para mostrar gráficos indizados por color en el World Wide Web. GIF es un formato comprimido diseñado para reducir al mínimo el tiempo de transferencia de archivos a través de líneas telefónicas estándar



### **GNU:**

El proyecto GNU (GNU es un acrónimo recursivo para "Gnu No es Unix") comenzó en 1984 para desarrollar un sistema operativo tipo Unix completo, con la peculiaridad de ser Software Libre.

La Free Software Foundation fué creada por Richard M. Stallman para financiar el proyecto GNU. Actualmente pone en las manos del usuario de Software Libre múltiples servicios para que la comunidad se desarrolle y sea productiva. Y, sobre todo, libre.

Por tanto, podemos definir GNU como el conjunto de programas desarrollados por la Free Software Foundation (Fundación por el Software Libre) que son de uso libre.

### **GPL:**

La licencia GPL (General Public Licence) significa que el software debe permanecer perpetuamente libre, es decir que cualquiera puede utilizarlo, modificarlo y redistribuirlo, con la condición de que los cambios que haga también los ponga a disposición de quien lo requiera, que documente los cambios realizados y que de alguna manera (por ejemplo, colocándolo en Internet deje disponible el código fuente de su trabajo.

El término libre no significa necesariamente que no se puedan cobrar por los programas. De por si hay un gran número de compañías dedicadas al desarrollo de Linux que venden versiones comerciales. Sin embargo si es el software GNU quiere decir que cualquiera puede copiar estos productos.

Por comodidad el GNU, se ha vuelto sinónimo de GPL. Así que es usual que se hable de una " licencia GNU" o "software del GNU", al punto de algunas autores escriben en GNU/Linux.

### **Gusano:**

Aunque se puedan considerar virus, se diferencian de los clásicos en que no necesitan contaminar a ningún fichero para poder expandirse.

Palabra(s) clave: worm

## **H**

### **Hacker:**

Apodo que reciben aquellas personas que, utilizando las líneas telefónicas, intentan violar la integridad de un sistema o red de ordenadores sin que sus propietarios lleguen a darse cuenta de ello. Uno de los más famosos 'hackers' de la historia fue: Mr. Gold (George Gold) alias 'Magister' que consiguió, entre otras fechorías, defalcar más de 100 millones de dólares a una entidad bancaria en 25 minutos sin dejar 'huellas' y sin poder ser juzgado por ello.

Palabra(s) clave: pirata informático



**Hardware:**

Conjunto de dispositivos de los que consiste un sistema. Comprende componentes tales como el teclado, el Mouse, las unidades de disco y el monitor.

**HTML:**

Lenguaje de Marcado de Hipertexto (HyperText Markup Language).

Un lenguaje utilizado para crear páginas web.

**HTTP:**

HyperText Transfer Protocol. Protocolo de transferencia de hipertextos. Es un protocolo que permite transferir información en archivos de texto, gráficos, de video, de audio y otros recursos multimedia.

**I**

**Icono:**

imagen que representa un programa u otro recurso; generalmente conduce a abrir un programa.

**IEEE:**

Institute of Electrical and Electronics Engineers: importante asociación de técnicos y profesionales, con sede en los Estados Unidos. Fue fundada en 1884 y en 1998 tenía aproximadamente 320.000 miembros en 147 países. Favorece la investigación en campos diversos, como la tecnología aeroespacial, la computación, las comunicaciones y la tecnología biomédica. Promueve la estandarización de normas.

**IMSS:**

Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Ingresos federales:**

Son recursos que el estado recibe del Gobierno Federal.

**INTEL:**

Uno de los mayores fabricantes de procesadores, chips y circuitos integrados del mundo, de nacionalidad estadounidense. Sus 'CPUs' más conocidas son: 8086, 8088, 80286, 80386, 80486, Pentium y su co-procesador matemático: 80387.

**Interfaz:**

Literalmente es la conexión mecánica o eléctrica que permite el intercambio de información entre dos dispositivos o sistemas. Habitualmente se refiere al 'software' y 'hardware' necesarios para unir dos elementos de proceso en un sistema o bien para describir los estándares recomendados para realizar dichas interconexiones. Es más conocido por su denominación inglesa: 'interface'.



La idea fundamental en el concepto de interfaz es el de mediación, entre hombre y máquina. La interfaz es lo que "media", lo que facilita la comunicación, la interacción, entre dos sistemas de diferente naturaleza, típicamente el ser humano y una máquina como el computador. Esto implica, además, que se trata de un sistema de traducción, ya que los dos "hablan" lenguajes diferentes: verbo-icónico en el caso del hombre y binario en el caso del procesador electrónico.

Resumiendo entonces podemos decir que, una interfaz de software es la parte de una aplicación que el usuario ve y con la cual interactúa. Está relacionada con la subyacente estructura, la arquitectura, y el código que hace el trabajo del software, pero no se confunde con ellos. La interfaz incluye las pantallas, ventanas, controles, menús, metáforas, la ayuda en línea, la documentación y el entrenamiento. Cualquier cosa que el usuario ve y con lo cual interactúa es parte de la interfaz. Una interfaz inteligente es fácil de aprender y usar. Permite a los usuarios hacer su trabajo o desempeñar una tarea en la manera que hace más sentido para ellos, en vez de tener que ajustarse al software. Una interfaz inteligente se diseña específicamente para la gente que la usará.

Palabra(s) clave: interface

**Internet:**

Red de redes. Sistema mundial de redes de computadoras interconectadas. Fue concebida a fines de la década de 1960 por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos; más precisamente, por la ARPA. Se la llamó primero ARPA net y fue pensada para cumplir funciones de investigación. Su uso se popularizó a partir de la creación de la WorldWideWeb. Actualmente es un espacio público utilizado por millones de personas en todo el mundo como herramienta de comunicación e información.

**Internet2:**

Proyecto de interconexión de más de 100 universidades estadounidenses. El objetivo es desarrollar una red de altísima velocidad para la educación y la investigación.

**ISO:**

International Organization for Standardization. Fundada en 1946, es una federación internacional que unifica normas en unos cien países. Una de ellas es la norma OSI, modelo de referencia universal para protocolos de comunicación.

**I.T.C.**

Infraestructura Tecnológica y de comunicaciones

**J**

**Jornada discontinua:**

Jornada de trabajo dividida en dos turnos matutino y vespertino cumpliendo con ocho horas de trabajo.

**Junk mail:**

Publicidad masiva y no solicitada, a través del correo electrónico. Se la considera una práctica comercial poco ética, opuesta a las reglas de netiquette.

Palabra(s) clave: correo basura

**K****Kilobyte:**

Unidad de medida del lenguaje; un kilobyte (generalmente abreviado en K) equivale a 1.024 bits.

**L****LAN:**

Acrónimo de Local Area Network [Red de área local] Red de tamaño pequeño/medio en la que las comunicaciones se realizan dentro de un área concreta, generalmente, una sala o un edificio. La más conocida es 'Ethernet'.

**Ley:**

Ley de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y sus Municipios.

**Licitación:**

Acto de subastar o someter a concurso público contratos de obras, adquisición o venta de bienes con el propósito de obtener la mejor oferta en condiciones y precio.

**Linux:**

Sistema operativo gratuito para computadoras personales derivado de Unix.

Desde sus inicios, Linux se acogió a un tipo de licencia denominado GPL (General Public License) definida por el proyecto por el proyecto GNU (no es una sigla sino el producto de un juego de palabras "nosotros no somos Unix"), de la Free Software Foundation o Fundación para el Software libre ([www.gnu.org](http://www.gnu.org)) creada en 1984 con el fin de desarrollar un sistema operativo Unix de libre distribución, aunque más adelante amplió sus objetivos para promover todo tipo de programas.

Linux no es el único software libre. Hay miles de utilitarios y aplicaciones para este sistema e incluso otros sistemas operativos menos populares. Cualquier programador puede coger sus creaciones a la licencia GPL lo que garantiza, cuando menos, que este será promovido y seguramente conocido y utilizado.

**Logon:**

Equivale a la entrada en su cuenta de usuario. Popularmente, hacer un 'login' indica el hecho en sí de conectarse a un ordenador.



## M

### **MB:**

Acrónimo de Megabyte [Mega octeto] Equivale a: 1024 Kilo-octetos ó 1.048.576 octetos.

### **Marbetes:**

Trozo de papel, cartón u otro material parecido que se pega a un objeto y sirve para indicar la marca, el contenido, las cualidades o el precio de este

### **Memoria:**

El mecanismo o mecanismos utilizados por el ordenador para guardar la información y los programas que se procesan, así como el conjunto de instrucciones que le indican a éste el modo de llevar a cabo el programa. Básicamente existen dos tipos de memoria (véase RAM y ROM).

### **Memoria Intermedia:**

Area de memoria utilizada por el módem o el ordenador para almacenar la información que no puede procesar en el acto (según le va llegando).

Palabra(s) clave: buffer

### **Microprocesador:**

Es el chip más importante de una computadora. Su velocidad se mide en MHz (Mega Hertz).

Palabra(s) clave: CPU

### **Modem:**

Dispositivo de comunicación entre ordenadores a través de la red telefónica.

### **Moodle:**

Moodle es un paquete de software para la creación de cursos y sitios Web basados en Internet. Es un proyecto en desarrollo diseñado para dar soporte a un marco de educación basado en el constructivismo social. Moodle se distribuye gratuitamente como Software libre (Open Source) (bajo la Licencia pública GNU). Básicamente esto significa que Moodle tiene derechos de autor (copyright), pero que usted tiene algunas libertades. Puede copiar, usar y modificar Moodle siempre que acepte: proporcionar el código fuente a otros, no modificar o eliminar la licencia original y los derechos de autor, y aplicar esta misma licencia a cualquier trabajo derivado de él. Lea la licencia para más detalles y contacte con el dueño de los derechos de autor directamente si tiene alguna pregunta.

### **MySQL:**

MySQL es la base de datos de software libre más famosa del Mundo, respetada por su velocidad y fiabilidad.



## N

### **Navegador:**

Programa para recorrer la World Wide Web. Algunos de los más conocidos son Netscape Navigator, Microsoft Explorer, Opera y Neoplanet.

Palabra(s) clave: browser

### **NOM:**

Norma Oficial Mexicana.

## O

### **Obligación Virtual:**

Son impuestos que por ley las personas físicas o morales deben entregar al Gobierno Estatal y Federal.

**OCOIT:** Organismo coordinador de la operación integral del servicio del transporte público.

## P

### **PC:**

Acrónimo de Personal Computer [Computadora personal] Ordenador presentado por 'IBM' el 12 de agosto de 1981 en EE.UU. y comercializado en 1982. Fue el primer ordenador que se vendió masivamente en todo el mundo siendo su denominación original: 'IBM PC'. Con la idea de que el ordenador debía transportarse, surgió su primer competidor: 'Compaq' que lanzó en 1982 su propio portable. El despegue real del 'PC' llegó en 1983 cuando 'IBM' anunció un auténtico estándar: el 'PC XT' siendo posteriormente culminado por el 'PC AT'.

### **PDF:**

Portable Document Format. Formato de archivo que captura un documento impreso y lo reproduce en su apariencia original. Los archivos PDF se crean con el programa Acrobat.

### **Placa madre:**

Placa que contiene los circuitos impresos básicos de la computadora, la CPU, la memoria RAM y slots en los que se puede insertar otras placas (de red, de audio, etc.).

Palabra(s) clave: motherboard

### **Portal:**

Sitio web que sirve de punto de partida para navegar por Internet. Los portales ofrecen una gran diversidad de servicios: listado de sitios web, buscador, noticias, e-mail, información meteorológica, chat, newsgroups (grupos de discusión) y comercio electrónico. En muchos casos el usuario puede personalizar la presentación del portal. Algunos de los más conocidos son [www.msn.com](http://www.msn.com), [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com), etc...



**Probanzas:**

Son pruebas

**R**

**RAM:**

Memoria de acceso aleatorio. Memoria donde la computadora almacena datos que le permiten al procesador acceder rápidamente al sistema operativo, las aplicaciones y los datos en uso. Tiene estrecha relación con la velocidad de la computadora. Se mide en megabytes.

**Realidad virtual:**

Simulación de un medio ambiente real o imaginario que se puede experimentar visualmente en tres dimensiones. La realidad virtual puede además proporcionar una experiencia interactiva de percepción táctil, sonora y de movimiento.

**Recursos:**

Los materiales son el contenido de su curso. Cada material puede ser un archivo que usted haya subido o al que apunta usando una dirección (URL). También usted puede mantener páginas simples con texto, escribiéndolas directamente en un formulario al efecto.

Los siguientes tipos de recursos pueden encontrarse en un curso Moodle. La descripción completa de cada uno podrá encontrarse en el módulo 2 de este curso.

Páginas de texto plano  
Fragmentos HTML  
Glosarios  
Referencias  
Archivos cargados en el servidor  
Enlaces Web  
Páginas Web

**Reglamento:**

Reglamento de condiciones generales de trabajo de la Secretaría de Administración.

**Resolución:**

Número máximo de píxeles que se ven en una pantalla. Dos ejemplos: 800 x 600 y 640 x 480. / En una impresora, la resolución es la calidad de la imagen reproducida y se mide en dpi.

**Router:**

Dispositivo físico o lógico que garantiza la conexión entre nodos y redes bajo protocolo TCP/IP. Es el encargado de que los paquetes de octetos (de información) lleguen a su destino.

**Ruta de Acceso:**

Especifica la posición de un archivo dentro del árbol de directorio. Por ejemplo, para especificar la ruta de acceso de un archivo denominado SYSTEM.INI, situado en el directorio WINDOWS de la unidad C, habrá que escribir C:\WINDOWS\SYSTEM.INI.

**S****S.A.:**

Secretaría de Administración

**Sabana:**

Hoja de control de tiempos

**SEDAR:**

Sistema Estatal de Ahorro para el Retiro.

**Servidor:**

Es donde residen nuestro sitio web o base de datos, or ambos. Puede elegir tener su propio servidor o hacer que un proveedor de alojamiento lo cuide.

**SGML:**

Acrónimo de Structured General Markup Language [Lenguaje general estructurado de marcas]. Nombre genérico de un conjunto de lenguajes de los cuales uno de los más populares, gracias a 'Internet', es el 'HTML' utilizado en las páginas 'WWW'.

**Shareware:**

Software distribuido en calidad de prueba. Al cabo de cierto tiempo de uso (generalmente 30 días) el usuario tiene la opción de comprarlo.

**Sistema operativo:**

Programa que administra los demás programas en una computadora...

El sistema operativo es, por tanto, un conjunto de programas que actúan como intermediario entre el usuario y el hardware del ordenador, cuyo propósito es proporcionar un entorno en el que el usuario pueda ejecutar programas de manera cómoda, buscando además una explotación eficiente del sistema del que se dispone.

La clasificación de los sistemas operativos se puede realizar de diferentes maneras. Las más conocidas son:



**Monotarea:** sólo se permite la ejecución de un proceso a la vez.

**Multitarea:** se permite la ejecución de más de un proceso a la vez.

**Monousuario:** sólo hay un usuario o, lo que es lo mismo, no se distingue entre los distintos usuarios.

**Multiusuario:** se pueden distinguir diferentes usuarios que pueden tener distintos privilegios y zonas de datos protegidas.

Palabra(s) clave: operating system

**Software:**

Componentes inmateriales del ordenador: programas, sistemas operativos, etc.

software libre: El movimiento Open Source propugna la libertad de los usuarios para acceder al código fuente del software que están utilizando. Esta libertad permite modificar dicho código, efectuando correcciones o adaptándolo a sus necesidades particulares. También se puede distribuir el software con esos cambios, ya sea de manera gratuita o cobrando por ello. La única limitación que tiene el software libre es que sus usuarios no pueden limitar a otros las libertades que ellos mismo disfrutan. Es decir, yo soy libre para modificar el código y, si lo deseo, distribuirlo cobrando por ello. El valor que tiene la posibilidad de instalar y usar un sistema como GNU/Linux, aparte del menor coste al no ser necesario pagar licencias, es, por tanto, que podemos revisar el código del propio sistema, así como el de las utilidades que lo acompañan. Podemos verificar lo que hace el sistema en ciertas situaciones, determinando su estabilidad, su seguridad y, de camino, aprender de otros.

Palabra(s) clave: open source

**Subrogado:**

Gerencia de servicio subrogado

**Subsidios:**

Asignación destinada para el desarrollo de actividades prioritarias de las unidades públicas o privadas productoras de bienes o servicios.

**Subvenciones:**

Asignación de recursos para el desarrollo de diferentes sectores de la población e instituciones sin fines de lucro.

**T****TCP/ IP:**

Acrónimo de Transmission Control Protocol / Internet Protocol [Protocolo de control de transmisión / Protocolo Internet] Está formado por más de 100 protocolos de bajo nivel: TCP, IP, ICP, UDP, ICMP, PPP, SLIP, RARP, SMTP, SNMP, ... (aunque se resume sólo con los dos primeros) de comunicaciones que permiten conectar ordenadores y redes de ordenadores entre sí. Fue desarrollado inicialmente para la 'US Darpa' conocida simplemente como 'Red DARPA'. Su uso es obligatorio en 'Internet'. Las especificaciones definitivas de TCP/IP fueron publicadas en 1974 por Cerf y Khan. En 1982, 'ARPA Net' adoptó este protocolo como estándar.

**Tiempo Real:**

Cuando una acción realizada en el ordenador progresa paralelamente al tiempo del "mundo real", se dice que la acción ocurre en tiempo real. Un ejemplo sería un programa que mostrara el desarrollo de una colonia de bacterias que se reprodujeran con el mismo ritmo de crecimiento con que lo haría una colonia real. Últimamente han aparecido muchos juegos que requieren reacciones en tiempo real. La mayoría de las máquinas de los salones recreativos transcurren en tiempo real.

**Transferencias:**

Asignaciones designadas para el desempeño de las atribuciones que se realizan en las entidades paraestatales y órganos administrativos desconcentrados.

**Transferencias internas:**

Son las que se realizan en un mismo capítulo entre partidas.

**Transferencias por acuerdos:**

Son las que se realizan entre capítulos, autorizadas por el titular del Poder Ejecutivo y el Secretario de Finanzas.

**U****URL:**

Un URL o Uniform Resource Locator (Localizador de recursos uniforme) es la dirección que se usa para acceder a una web.

Palabra(s) clave: enlace link

**V****Virus:**

Pequeño programa que "infecta" una computadora; puede causar efectos indeseables y hasta daños irreparables.

**W****WWW:**

Acronimo de World Wide Web [Trama mundial] World Wide Web fue desarrollado en el centro de investigación suizo: 'CERN' por el científico británico Tim Barnes-Lee en 1992. El 'Web' (nombre coloquial) está de moda en Internet y con razón. Se le suele llamar de muchas formas: World Wide Web, Web, WWW e incluso W3 pero eso sólo significa que es popular, muy popular. ¿Qué es un Web? ¡Un hipertexto! Claro que esta definición no es suficiente ya que este Help que está leyendo también es un hipertexto. W3 es un hipertexto multimedia con texto, imágenes y sonidos que nos permite, de forma transparente, navegar por Internet explorándola y recogiendo la información que necesitamos. Web es apasionante pero no es perfecto ya que suele ser lento por la gran cantidad de información que maneja; si no trabaja a una velocidad mínima de 9600 bps puede resultar hasta frustrante.

Palabra(s) clave: WorldWideWeb

**X****XML:**

Es una forma flexible de crear formatos de información y compartir tanto el formato como los datos en la World Wide Web, intranets y otras redes. Por ejemplo, los fabricantes de ordenadores acuerdan un estándar o forma común de describir la información acerca de un producto del ordenador (velocidad del procesador, tamaño de la memoria y demás) y luego describen el formato de información del producto en XML. Esa forma estándar de describir datos permitiría a un usuario enviar un agente inteligente (un programa) al sitio web de cada fabricante de ordenadores, reunir información y luego realizar una comparación válida. Cualquier individuo o grupo de individuos o empresas que quieran compartir información de un modo consistente pueden utilizar el XML. El XML es actualmente una recomendación formal del World Wide Web Consortium como una forma de hacer de la Red una herramienta más versátil. El XML es similar al lenguaje de las páginas web actuales, el HTML, ya que ambos contienen símbolos de marcas para describir los contenidos de una página o archivo. El HTML, sin embargo, describe el contenido de una página web (principalmente texto e imágenes) sólo en términos de cómo será mostrado y cómo se interactuará con él. Por ejemplo, un comienzo un nuevo párrafo. El XML describe el contenido en términos de qué datos se están describiendo. Por ejemplo, un puede indicar que los datos que le siguen son un número telefónico (phone number). Esto significa que un archivo XML puede ser procesado exclusivamente como datos por un programa o puede almacenarse junto con datos similares en otro ordenador o, como un archivo HTML, puede desplegarse en pantalla. Por ejemplo, de acuerdo a cómo la aplicación del ordenador que recibe los datos quiere manejar el número telefónico, éste puede ser almacenado, desplegado o marcado. El XML es "ampliable" porque, a diferencia del HTML, los símbolos de marca son ilimitados y autodefinidos. El XML es de hecho un subgrupo más simple y fácil de usar del Lenguaje de Marcas Estándar Generalizado (Standard Generalized Markup Language, SGML), la forma estándar para crear la estructura de un documento. Se espera que el HTML y el XML se



utilicen conjuntamente en muchas aplicaciones de la Red. Las primeras aplicaciones del XML incluyen el Formato de Definición de Canal de Microsoft (Channel Definition Format, CDF), que describe un canal, una porción de un sitio web que hemos bajado a nuestro disco duro y se actualiza periódicamente conforme cambia la información. Un archivo CDF concreto contiene datos que especifican una página web inicial y la frecuencia con que se actualiza. Otra aplicación temprana es el programa ChartWare, que usa el XML como una forma de describir tablas médicas para que los médicos puedan compartirlas. Se espera que haya aplicaciones relacionadas con la actividad bancaria, adquisiciones en comercio electrónico, perfiles de preferencias personales, órdenes de compra, documentos de juicios, listas de refacciones y muchas otras.

## **Z**

### **Zip:**

Formato de los archivos comprimidos.



## **8. ANEXOS.**



## 9. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

**ELABORACIÓN Y APROBACIÓN**  
DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE  
COLECTIVO DE LA ZONA METROPOLITANA

MTRO. LÁZARO SALAS RAMÍREZ

---

MAYO DE 2011

**DICTAMEN TÉCNICO:**  
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

L.C.P. JOSE RICARDO SERRANO LEYZAOLA

---

MAYO DE 2011

**La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emídas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.**