

**PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**



**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE VERSIÓN: 02

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05/06/2015

RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN:

**L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía**

Director

**C. María Yolanda Mendoza García**

Secretaria

**M.C.A. Felipe Campos Vega**

Jefe de Departamento



Apartado 1

Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

2 / 2

IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE VERSIÓN: 02

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05/06/2015

RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN:

**I.S.C. Omar Silva Jiménez**

Jefe de Departamento

**L.I. Claudia Rangel Ramírez**

Desarrollador de Sistemas de Información



Apartado 2

Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

1 / 1

AUTORIZACIÓN

**LIC. JULIO CÉSAR PÉREZ RANGEL**

OFICIAL MAYOR

**GERMÁN GIORDANO BONILLA**

SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS



Apartado 3  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 5

CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN.
2. AUTORIZACIÓN.
3. CONTENIDO O ÍNDICE.
4. INTRODUCCIÓN.
5. OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ALCANCES.
6. POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN.
7. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS.
8. INSTRUCTIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS.
9. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS

G260 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

G261 OFICINA DEL C. DIRECTOR DE INFORMÁTICA

8.1 G261 P 01 02 Seguimiento al Monitoreo de los Sistemas y Servicios de Tecnología de Información.

FORMAS  
Correo Electrónico  
Informe

REGISTROS  
G261 R 01 02.

8.2 G261 P 02 02 Seguimiento en la Administración de Proyectos

FORMAS  
9.2 Informe Proyecto  
9.2 Reporte de Avance de Proyecto

REGISTROS  
NINGUNO

8.3 G261 P 03 02 Revisión y Autorización de Requisiciones de Bienes y Servicios Informáticos.

FORMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 3  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
2 / 5

CONTENIDO

- 9.3 Correo electrónico
- 9.3 Requisición de Compra
- 9.3 Solicitud de Servicio
- 9.3 Solicitud de Dictamen
- 9.3 Oficio
- 9.3 Requisición de Compra

REGISTROS

Factura

G262 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

8.1 G262 P 01 02 Gestión de Capacitación.

FORMAS

- 9.1 Oficio o Correo Electrónico de Invitación
- 9.1 Propuesta Programa

REGISTROS

9.1 SUGAR - CRM Sistema de Atención a Usuarios

8.2 G262 P 02 02 Atención y Soporte a los Sistemas de Información Financiera.

FORMAS

9.2 Correo Electrónico

REGISTROS

9.2 CRM SUGAR Sistema de Atención a Usuarios

8.3 G262 P 03 02 Gestión de Clave de Acceso a los Sistemas de Información Financiera.

FORMAS

- 9.3 Oficio o Correo Electrónico
- 9.3 Oficio de Respuesta
- 9.3 Resguardo

REGISTROS

CRM-SUGAR Sistema de Control y Seguimiento de Correspondencia

8.4 G262 P 04 02 Soporte Técnico (Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos de Computo y Periféricos de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

FORMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



CONTENIDO

Correo Electrónico de Solicitud

REGISTROS  
NINGUNO.

8.5 G262 P 05 02 Montaje de Operativos Especiales (Instalación de Sitios con Equipamiento de Cómputo y Redes de Datos para las Áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

FORMAS

9.5 Oficio o Correo electrónico de solicitud  
9.5 Oficio Respuesta

REGISTROS  
NINGUNO.

8.6 G262 P 06 02 Instalación y Actualización de Software, Aplicaciones y Antivirus.

FORMAS

Correo Electrónico  
G262 F 0102 Formato de Resultados

REGISTROS

G262 R 0102 Analisis de cambios de aplicación <descripción>.doc  
G262 R 0202 Diseño <descripción>.doc  
G262 R 0302 Pruebas <descripción>.doc

G264 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

8.1 G264 P 01 02 Atención de Solicitudes de Problemas de Usuarios

FORMAS

9.1 Correo Electrónico

REGISTROS  
NINGUNO

8.2 G264 P 02 02 Asesoría en el Uso de la Aplicación

FORMAS

9.2 Correo Electrónico  
9.2 Oficio

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 3  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
4 / 5

CONTENIDO

REGISTROS  
NINGUNO.

8.3 G264 P 03 02 Diseño y Construcción del Sistema

FORMAS  
9.3 Solicitud

REGISTROS  
NINGUNO

8.4 G264 P 04 02 Capacitación y Pruebas.

FORMAS  
9.4 Oficio

REGISTROS  
Reporte  
Manuales  
Lista de Asistencia

8.5 G264 P 05 02 Administración de Usuarios.

FORMAS  
9.5 Correo Electrónico  
9.5 Resguardo

REGISTROS  
NINGUNO

8.6 G264 P 06 02 Mantenimiento.

FORMAS  
9.6 Correo Electrónico

REGISTROS  
G264 R 0102

8.7 G264 P 07 02 Analisis de Requerimientos.

FORMAS  
9.7 Oficio o Correo electrónico de Solicitud

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 3  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
5 / 5

CONTENIDO

9.7 Analisis  
9.7 Informe

REGISTROS  
NINGUNO

8.8 G264 P 08 02 Implementación.

FORMAS  
9.8 Oficio

REGISTROS  
NINGUNO

8.9 G264 P 09 02 Configuración de Ambiente de Sistema.

FORMAS  
NINGUNO

REGISTROS  
NINGUNO

10. SIMBOLOGÍA.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



INTRODUCCIÓN

Con el propósito de cumplir con el Eje de Desarrollo de Gobierno Eficiente y Cerca de Todos, que establece en el Plan de Desarrollo del Estado de Querétaro, denominado "Plan Querétaro 2010-2015, Soluciones Cercanas a la Gente", a través de mejorar la actuación Gubernamental en referencia a la calidad de los servicios que ofrece y con el fin de lograr un gobierno de resultados, el personal de la Secretaría de Planeación y Finanzas a través de la Dirección de Informática ha elaborado el presente Manual de Procedimientos.

El propósito fundamental del Manual de Procedimientos es ser una herramienta técnica que a través de la aplicación de procedimientos, métodos y técnicas de trabajo de manera uniforme se controlen o corrijan posibles desviaciones en la ejecución y que orienten las actividades de un equipo de oficina o de cualquier otro grupo que desempeñe responsabilidades específicas y establezca un método uniforme para ejecutar el trabajo y mejorar sustancialmente la calidad de las operaciones y ejecuciones, en beneficio del bien común.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:  
C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:  
L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

Vo. Bo.  
L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



OBJETIVOS

G260 OFICINA DEL C. DIRECTOR.

G261 P 01 02 Seguimiento al Monitoreo de los Sistemas y Servicios de Tecnología de Información.

Dar seguimiento a los Reportes o Solicitudes de Soporte o Prevención a los sistemas de información implementados y a los servicios tecnológicos, a través de un monitoreo que permita mantener, mejorar y asegurar que se encuentren disponibles de acuerdo a lo establecido cumpliendo horarios y necesidades del área usuaria.

G261 P 02 02 Seguimiento en la Administración de Proyectos.

Procurar los proyectos iniciados que su ejecución y término sean en tiempo, forma y costos; con el propósito de contar con el servicio de tecnología de información de acuerdo a lo planeado en conjunto con el área usuaria, a través de reportes periódicos de avance y detección oportuna de desviaciones.

G261 P 03 02 Revisión y Autorización de Requisiciones de Bienes y Servicios Informáticos.

Revisar y definir las requisiciones para adquisición de bienes y servicios informáticos que solicite la Dirección de informática para su operación, proponiendo los mejores productos y servicios en materia de eficiencia, calidad y funcionalidad, esto para obtener un adecuado desempeño en el uso de las tecnologías de información, por medio de la investigación del mercado, realizando un análisis de las opciones disponibles y sus resultados en la operación con referencias de éxito.

G262 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

G262 P 01 02 Gestión de Capacitación.

Dar seguimiento a las solicitudes de capacitación para los usuarios de los Sistemas de Información implementados y los servicios Tecnológico, a través de un monitoreo que permita mantener, mejorar y asegurar el adecuado manejo de los Sistemas cubriendo adecuadamente las necesidades de capacitación que se presenten o soliciten por el área usuaria.

G262 P 02 02 Atención y Soporte a los Sistemas de Información Financiera.

Garantizar que las solicitudes de atención y soporte a los sistemas se atiendan en tiempo y forma; con el propósito de brindar un servicio de atención y soporte adecuado a los sistemas de forma eficiente en conjunto con el área usuaria mediante reportes oportunos por parte de los usuarios.

G262 P 03 02 Gestión de Claves de Acceso a los Sistemas de Información Financiera.

Atender y verificar las solicitudes de acceso a los sistemas de información financiera sean autorizados por el área responsable para el adecuado desempeño del uso de los sistemas por los usuarios del área.

G262 P 04 02 Soporte Técnico (Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Cómputo y Periféricos de la

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía



Apartado 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 3

OBJETIVOS

Secretaría de Planeación y Finanzas).

Brindar la atención debida a los usuarios de la Secretaría de Planeación y Finanzas de los equipos de cómputo y sus periféricos, asegurando la funcionalidad y rendimiento suficiente de los equipos, a través de la programación de mantenimientos preventivos o correctivos.

G262 P 05 02 Montaje de Operativos Especiales. (Instalación de sitios con Equipamiento de Cómputo y redes de datos para las áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

Proporcionar el servicio de instalación de equipos de cómputo, redes y software de acuerdo a un programa e instrucciones recibidas en la Dirección de Informática para el apoyo a programas especiales y específicos de alguna área solicitada de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

G262 P 06 02 Instalación y Actualización de Software, Aplicaciones y Antivirus.

Brindar el servicio de instalación de software, aplicaciones y antivirus a petición de los usuarios de las áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas y programar la atención del servicio de actualización del software o antivirus de acuerdo a necesidades.

G264 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

G264 P 01 02 Atención de Solicitudes de Problemas de Usuarios.

Atender y resolver los problemas de los usuarios que surjan durante la operación de los sistemas, a través de las herramientas de cada sistema utilizado, para el mejor desempeño de las actividades de los usuarios.

G264 P 02 02 Asesoría en el Uso de la Aplicación.

Capacitar al usuario en la operación de los sistemas implantados a través de asesorías individuales o grupales para que el usuario final pueda utilizar correctamente el sistema y atender oportunamente al contribuyente.

G264 P 03 02 Diseño y Construcción del Sistema.

Analizar y diseñar el conjunto de formas y reportes haciendo uso de las herramientas de los sistemas utilizados así como la modelación y creación de la base de datos para el buen desempeño de dicho sistema.

G264 P 04 02 Capacitación y Pruebas.

Especificar los requerimientos básicos para llevar a cabo una capacitación eficiente a los usuarios finales de una aplicación para prever el uso adecuado de la misma, además especificar el desarrollo de la etapa de prueba y validación con los requisitos especificados por los usuarios. Para lograr una medida de confiabilidad y calidad del software desarrollado.

G264 P 05 02 Administración de Usuarios.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía



Apartado 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

3 / 3

OBJETIVOS

Administrar los accesos de los usuarios para que de acuerdo a sus tareas encomendadas desarrolle operaciones a través de las aplicaciones implementadas, con el propósito de cumplir con los objetivos de cada una de las áreas.

G264 P 06 02 Mantenimiento.

Modificar o ampliar los diferentes sistemas, analizando y evaluando las necesidades presentadas por los usuarios, considerando la factibilidad de las mismas y procediendo en coordinación con las áreas involucradas para satisfacer adecuadamente sus necesidades.

G264 P 07 02 Análisis de Requerimiento.

Recopilar información de los recursos de software, hardware y recursos humanos para poder realizar un análisis real de la dependencia para poder elaborar el sistema.

G264 P 08 02 Implementación.

Proceder en la instalación de la aplicación mediante una reunión en donde se entregará formalmente el sistema de información, brindado una capacitación del uso y alcance del sistema, asegurando el funcionamiento del mismo.

G264 P 02 Configuración de Ambiente de Sistema.

Configurar los equipos centrales y software requerido para la implementación de los sistemas de información, llevando a cabo la instalación en los servidores productivos para el uso del sistema.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía



Apartado 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 2

ALCANCES

G261 OFICINA DEL C. DIRECTOR.

Los procedimientos descritos en el Manual coadyuvan en el conocimiento técnico en la aplicación de los métodos y técnicas de trabajo, ayudando en el control e identificar las posibles desviaciones de los servicios que proporciona la Dirección de Informática para la Secretaría de Planeación y Finanzas, a través de los siguientes procedimientos formalizados bajo responsabilidades específicas por los equipos de trabajo:

- G261 P 01 02 Seguimiento al Monitoreo de los Sistemas y Servicios de Tecnología de Información.
- G261 P 02 02 Seguimiento en la Administración de Proyectos.
- G261 P 03 02 Revisión y Autorización de Requisiciones de Bienes y Servicios Informáticos.

Los procedimientos aquí contenidos aplican para los servicios que proporciona la Dirección de Informática para la Secretaría de Planeación y Finanzas y la interrelación que tiene con las unidades administrativas en materia de finanzas, planeación, recaudación, registro catastral y apoyo administrativo.

G262 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

- ↳ G262 P 01 02 Gestión de Capacitación.
- ↳ G262 P 02 02 Atención y Soporte a los Sistemas de Información Financiera.
- ↳ G262 P 03 02 Gestión de Clave de Acceso a los Sistemas de Información Financiera.
- ↳ G262 P 04 02 Soporte Técnico (Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Computo y Periféricos de la Secretaría de Planeación y Finanzas).
- ↳ G262 P 05 02 Montaje de Operativos Especiales (Instalación de Sitios con Equipamiento de Computo y Redes de Datos para las Áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas).
- ↳ G262 P 06 02 Instalación y Actualización de Software, Aplicaciones y Antivirus.

Los Sistemas Financieros a continuación mencionados, a cargo de la Dirección de Informática de la Secretaría de Planeación y Finanzas:

- Oracle EBS R11.
- Oracle EBS R12.
- Sistema de Modificaciones Presupuestales.
- Sistema de Contrato por Servicios de Honorarios.
- Sistema de Pago a Proveedores.
- Sistema de Bitácora a de Lotes.
- Integración de los enteros de los impuestos retenidos.
- Carga de servicios de Oficialía Mayor.
- SIEGGEQ.
- MESI Sistema de Indicadores.
- SCFD Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales - Factura Electrónica.
- SARSF - Sistema Administrativo de Finanzas - Incidencias Personal.

G264 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García	REVISÓ: L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

ALCANCES

- G264 P 01 02 Atención de Solicitudes de Problemas de Usuarios.
- G264 P 02 02 Asesoría en el Uso de la Aplicación.
- G264 P 03 02 Diseño y Construcción del Sistema.
- G264 P 04 02 Capacitación y Pruebas.
- G264 P 05 02 Administración de Usuarios.
- G264 P 06 02 Mantenimiento.
- G264 P 07 02 Análisis de Requerimientos.
- G264 P 08 02 Implementación.
- G264 P 09 02 Configuración de Ambiente de Sistemas.

Estos procedimientos aplican a todos los usuarios y contribuyentes que realizan alguna función en los sistemas administrados por la Dirección de Informática.

Los sistemas administrados por la Dirección son:

- Sistema de Recaudación.
- Sistema de Gestión Catastral.
- Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- Sistema de Control y Seguimiento de correspondencia.
- Sistema de Apoyo Vehicular. (SAV).
- Sistema de Comités.
- Sistema de Seguimiento de Alcoholes. (SISELA).
- Sistema de Análisis de Requerimientos.
- Sistema de Carta de No adeudo.
- Sistema de Control de inventarios.
- Sistema Inscripción al Registro Estatal de Turismo. (RETEQ).
- Sistema de Aspectos de Mejora.
- Sistema de Adquisiciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Version: 02

1 / 6

POLÍTICAS

**G261 Oficina del C. Director de Informática**

G261 Oficina del C. Director.

G261 P 01 02 Seguimiento al Monitoreo de los Sistemas y Servicios de Tecnología de Información.

Los Sistemas de Información implementados para la Secretaría de Planeación y Finanzas serán monitoreados en su operación y disponibilidad.

G261 P 02 02 Seguimiento en la Administración de Proyectos.

Los Proyectos deberán coadyuvar en la automatización de la ejecución de los procesos administrativos propios de la Secretaría de Planeación y Finanzas, así como proporcionar una plataforma tecnológica de consulta de información para la toma de decisiones, mediante de software especializado preferentemente en código abierto.

G261 P 03 02 Revisión y Autorización de Requisitos de Bienes y Servicios Informáticos.

Toda requisición de compra de bienes o servicios informáticos deberá estar acompañada de un análisis e investigación comercial con referencias para su propuesta.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza Garcia

REVISÓ:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Version: 02

2 / 6

POLÍTICAS

**G262 Departamento de Administración de Sistemas**

**G262 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.**

**G262 P 01 02 Gestión de Capacitación.**

Los usuarios de los Sistemas financieros a cargo de la administración de la Dirección de Informática de la Secretaría de Planeación y Finanzas deberán enviar los incidentes a soportefinanciero@queretaro.gob.mx, y será atendido a la brevedad posible y en consideración de los acuerdos de niveles de servicio.

Los acuerdos de niveles de servicio que son:

Urgencia	I m p a c t o		
	Alto	Medio	Bajo
Alta	menor 1 hora	menor 8 horas	menor 24 horas
Media	menor 8 horas	menor 24 horas	menor 48 horas
Baja	menor 24 horas	menor 48 horas	Planeada

**Incidente.** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar del servicio de los Sistemas Financieros a cargo de la Dirección de Informática de las Secretaría de Planeación y Finanzas y que causa o puede causar una interrupción de la calidad en ese servicio.

**Impacto del incidente.** Grado de desviación sobre la operativa normal, expresada en términos de número de usuarios o procesos de la SPYF afectados

**Urgencia del incidente.** La demora aceptable para el usuario o proceso de la Secretaría de Planeación y Finanzas expresada en la unidad de tiempo hora.

La prioridad se determina sobre la base de la urgencia y el impacto. Para cada prioridad se define un número de personas y cierta cantidad de recursos. Para incidentes con la misma prioridad, el esfuerzo que se deba poner en cada uno determinará el orden.

Impacto --->

Prioridad ---> Estimación de Gente, recursos, tiempo

Urgencia ---->

La Gestión de incidentes podrá ofrecer una solución rápida o "workaround" para asegurar que el trabajo pueda llevarse a cabo.

**Escalado.** En el caso de que no se pueda resolver el incidente con el primer contacto, debe acudir a un

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

MCA Felipe Campos Vega

REVISÓ:

MCA Felipe Campos Vega

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía



POLÍTICAS

grupo de mayor experiencia en la materia.

Escalado Horizontal. Con los mismos compañeros del área o grupo de trabajo.

Escalado Vertical. Con el jefe del Departamento de Sistemas Financieros.

El correo deberá contener: (Entradas del proceso)

- Datos de la persona que reporta, nombre, teléfono y extensión, cuenta de correo.
- Sistema en el que se presenta el incidente.
- Explicación de lo que identifica como incidente.
- Explicación de cómo debe funcionar el sistema sin este incidente.
- Pantallas del incidente, donde se muestre los datos que utiliza (Ejemplo: número de orden, RFC, vehículo, según aplique).

G262 P 02 02 Atención y Soporte a los Sistemas de Información Financiera.

El usuario identificado como el contacto funcional, de cada Sistema Financiero cargo de la administración de la Dirección de Informática de la Secretaría de Planeación y Finanzas, deben enviar su solicitud de cambios a [soportefinanciero@queretaro.gob.mx](mailto:soportefinanciero@queretaro.gob.mx), y debe detallar lo siguiente:

- Sistema Financiero del cual se lleva solicita y/o reporta un incidente.
- Clave y/o numero que identifica la transacción o movimiento.
- Nombre completo de quien reporta, teléfono, extensión, y/o correo electrónico.
- Descripción de lo que identifica como incidente.
- Descripción de lo que identifica como el comportamiento esperado.

El compromiso del Departamento de Sistemas Financieros es darle respuesta y seguimiento a su solicitud hasta que el usuario quede conforme con lo que es posible hacerse con las herramientas y sistemas con que se cuenten para la solución.

Contacto Funcional. Único contacto, representante de cada área que hace uno de los sistemas financieros de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

G262 P 03 02 Gestión de Clave de Acceso a los Sistemas de Información Financiera.

G262 P 04 02 Soporte Técnico (Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Computo y Periféricos de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

Se deberá realizar limpieza y mantenimiento periódico cada 9 meses de los equipos de cómputo personales denominados (Desktop, Laptop), dependiendo del medio ambiente en el que se encuentre; requerirá cada 4 o 6 meses.

Todo equipo que acceda a los servicios de red e Internet requerirá que personal técnico de la Dirección configure el equipo para su incorporación a la red de datos de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

G262 P 05 02 Montaje de Operativos Especiales. (Instalación de Sitios con Equipamiento de Computo y

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: MCA Felipe Campos Vega	REVISÓ: MCA Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Version: 02

4 / 6

POLÍTICAS

Redes de Datos para las Áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

No Aplica.

G262 P 06 02 Instalación y Actualización de Software, Aplicaciones y Antivirus.

Todo software instalado en los equipos de cómputo personal y servidores de cómputo, será indispensable contar con las licencias respectivas y en su caso con el contrato de soporte con el proveedor específico.

En materia de resguardo de la información derivada del uso de software instalado en los equipos de cómputo personales, será responsabilidad del propio usuario realizar los respaldos suficientes en la periodicidad requerida de acuerdo a su importancia y confidencialidad.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:  
MCA Felipe Campos Vega

REVISÓ:  
MCA Felipe Campos Vega

Vo. Bo.  
L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Version: 02

5 / 6

POLÍTICAS

**G264 Departamento de Desarrollo de Sistemas de Información**

G264 P 01 02 Atención de Solicitudes de Problemas de Usuarios

Atender las peticiones de usuarios o ciudadanía, con el fin de controlar y canalizar los requerimientos expuestos, mejorando el flujo de trabajo de la organización y proporcionando una gestión efectiva de los sistemas que utiliza el usuario.

G264 P 02 02 Asesoría en el Uso de la Aplicación

Prestar servicios de asesoría a las dependencias del poder ejecutivo de Querétaro en los diferentes sistemas de gestión con el fin de que sean eficaces y eficientes en las labores que se desempeñan.

G264 P 03 02 Diseño y Construcción del Sistema

La Planificación del proyecto de Software es proporcionar un marco de trabajo que permita al desarrollador hacer estimaciones razonables de recursos costos y planificación temporal. Estas estimaciones se hacen dentro de un marco de tiempo limitado al comienzo de un proyecto de software, y deberían actualizarse regularmente medida que progresa el proyecto. Además las estimaciones deberían definir los escenarios del mejor caso, y peor caso, de modo que los resultados del proyecto pueden limitarse.

G264 P 04 02 Capacitación y Pruebas

Lograr que los usuarios tengan el Dominio necesario de las cosas básicas acerca de la operación dentro del sistema que se emplean para su operación de manera eficiente y segura

G264 P 05 02 Administración de Usuarios

Otorgar permisos a una cuenta de usuario para obtener, utilizar y/o alimentar los sistemas computacionales que son utilizables para el desempeño de sus labores.

Mantenimiento

Llevar acabo acciones para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

G264 P 07 02 Análisis de Requerimientos

Describir los procedimientos y/o funciones que necesita la dependencia para llevar acabo el análisis, diseño y construcción del sistema.

Implantación

Implantar un Sistema de Información asegurando que el Sistema sea operacional, que funcione de acuerdo a los requerimientos del análisis y permitir que los usuarios puedan operarlo.

G264 P 09 02 Configuración de Ambiente de Sistema

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

Ll. Claudia Rangel Ramírez

REVISÓ:

ISC. Omar Silva Jiménez

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Version: 02

6 / 6

POLÍTICAS

Revisar que los elementos esenciales sean óptimos para la puesta en operación y uso de los sistemas desarrollados.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:  
Ll. Claudia Rangel Ramírez

REVISÓ:  
ISC. Omar Silva Jiménez

Vo. Bo.  
L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 6  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 3

NORMAS DE OPERACIÓN

**G261 Oficina del C. Director de Informática**

G261 P 01 02 Seguimiento al Monitoreo de los Sistemas y Servicios de Tecnología de Información.

Los incidentes ocurridos en relación con los Sistemas de Información implementados para la Secretaría de Planeación y Finanzas que sean considerados relevantes que afectan la operación serán registrados en la bitácora Seguimiento a Incidentes de Sistemas de Información.

G261 P 02 02 Seguimiento en la Administración de Proyectos.

Para la conformación de proyectos se deberá utilizar la metodología de Administración de Proyectos de la Guía del PMBOK- Project Management Institute.

G261 P 03 02 Revisión y Autorización de Requisiciones de Bienes y Servicios Informáticos.

No Aplica.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolana Mendoza García

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía



Apartado 6  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
2 / 3

NORMAS DE OPERACIÓN

**G262 Departamento de Administración de Sistemas**

G262 P 01 02 Gestión de Capacitación.

No aplica

G262 P 02 02 Atención y Soporte a los Sistemas de Información Financiera.

No aplica

G262 P 03 02 Gestión de Clave de Acceso a los Sistemas de Información Financiera.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Querétaro.

Diseñar, Implementar y Operar, en coordinación con las dependencias y organismos, los sistemas computarizados que se requieran para su mejor funcionamiento.

G262 P 04 02 Soporte Técnico (Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Computo y Periféricos de Secretaría de Planeación y Finanzas).

No aplica

G262 P 05 02 Montaje de Operativos Especiales (Instalación de Sitios con Equipamiento de Computo y Redes de Datos para las Áreas de la Secretaría de Planeación y Finanzas).

No Aplica.

G262 P 06 02 Instalación y Actualización de Software, Aplicaciones y Antivirus.

No aplica

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

MCA. Felipe Campos Vega

MCA. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía



Apartado 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

3 / 3

NORMAS DE OPERACIÓN

**G264 Departamento de Desarrollo de Sistemas de Información**

G264P0102 Atención de Solicitudes de Problemas de Usuarios.

No aplica.

G264P0202 Asesoría en el Uso de la Aplicación

No aplica.

G264P0302 Diseño y Construcción del Sistema

No aplica.

G264P0402 Capacitación y Pruebas

No aplica.

G264P0502 Administración de Usuarios

No aplica.

G264P0602 Mantenimiento

No aplica.

G264P0702 Análisis de Requerimientos

No aplica.

G264P0802 Implantación

No aplica.

G264P0902 Configuración de Ambiente de Sistema

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vs. Bo.

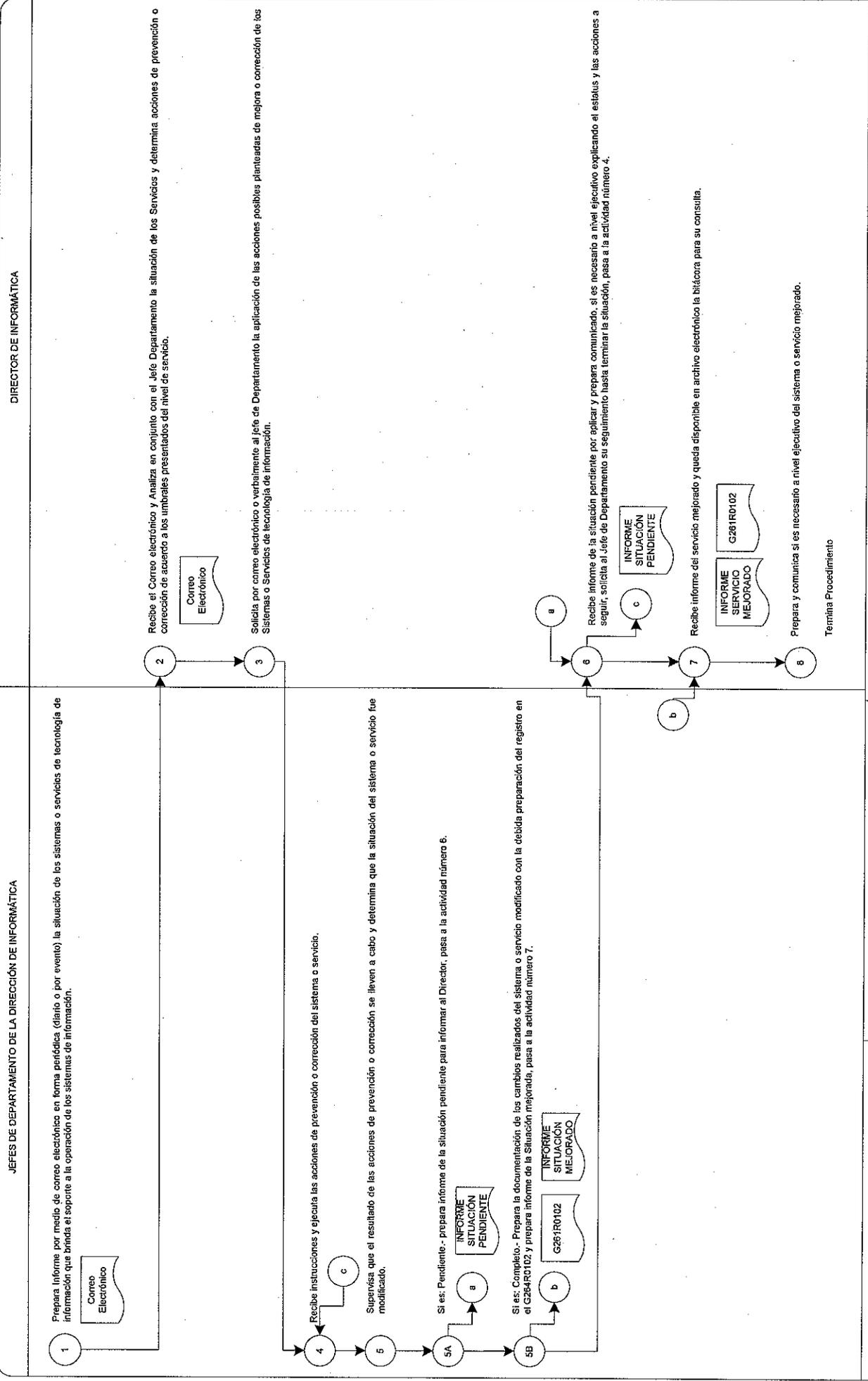
LI Claudia Rangel Ramirez

ISC. Omar Silva Jiménez

LSCA José Horacio Flores Munguia

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G281P0102. SEGUIMIENTO AL MONITOREO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE INFORMACION.



DIRECTOR DE INFORMATICA

JEFES DE DEPARTAMENTO DE LA DIRECCION DE INFORMATICA

FECHA DE ELABORACION: 21 / 04 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García.	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega.	VO.BO.: L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACION: 05 / 06 / 2015			



Apartado 8.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G261P0102.SEGUIIMIENTO AL MONITOREO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento (Dirección de Informática)	1	Prepara Informe por medio de correo electrónico en forma periódica (diario o por evento) la situación de los sistemas o servicios de tecnología de información que brinda el soporte a la operación de los sistemas de información.	
Director de Informática	2	Recibe el Correo electrónico y Analiza en conjunto con el Jefe Departamento la situación de los Servicios y determina acciones de prevención o corrección de acuerdo a los umbrales presentados del nivel de servicio.	
	3	Solicita por correo electrónico o verbalmente al jefe de Departamento la aplicación de las acciones posibles planteadas de mejora o corrección de los Sistemas o Servicios de tecnología de información.	
Jefe de Departamento (Dirección de Informática)	4	Recibe instrucciones y ejecuta las acciones de prevención o corrección del sistema o servicio.	
	5	Supervisa que el resultado de las acciones de prevención o corrección se lleven a cabo y determina que la situación del sistema o servicio fue modificado.	
	5 A	Si es: Pendiente.- prepara informe de la situación pendiente para informar al Director, pasa a la actividad número 6.	
	5 B	Si es: Completo.- Prepara la documentación de los cambios realizados del sistema o servicio modificado con la debida preparación del registro en el G261R0102 y prepara informe de la Situación mejorada, pasa a la actividad número 6.	
Director de Informática	6	Recibe informe de la situación pendiente por aplicar y prepara comunicado, si es necesario a nivel ejecutivo explicando el estatus y las acciones a seguir, solicita al Jefe de Departamento su seguimiento hasta terminar la situación, pasa a la actividad número 4.	
	7	Recibe informe del servicio mejorado y queda disponible en archivo electrónico la bitácora para su consulta.	
	8	Prepara y comunica si es necesario a nivel ejecutivo del sistema o servicio mejorado.	
		Termina Procedimiento	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G261P0102. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Informe  
Correo Electrónico

REGISTROS

G261 R 01 02

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

G281P0202. SEGUIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

JEFÉ DE DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

DIRECTOR DE INFORMÁTICA

1 Revisa diariamente el avance de los proyectos de tecnología de información a su cargo con los involucrados en la planeación y ejecución de los mismos.

2 Prepara y Reporta un informe general de la situación de avances de los proyectos de tecnología de información.



3

Recibe el informe y revisa en conjunto con el Jefe Departamento la situación de avances de los proyectos de tecnología de información, y determina acciones de prevención o corrección de acuerdo a los umbrales del nivel de avance de los resultados.



4 Solicita a los involucrados la aplicación de las acciones posibles planeadas para alcanzar el nivel de avance de resultados esperado de los proyectos de tecnología de información.

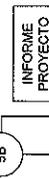
5 Monitorea el resultado de las acciones de prevención o corrección para determinar la situación de avances del proyecto de tecnología de información.



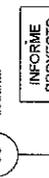
5A Si es: Avance - prepara informe del proyecto indicando el avance y envía al Director, pasa a la actividad número 7



5B Si es: Retraso - prepara informe del proyecto indicando la situación de retraso en el proyecto y envía al Director, pasa a la actividad número 6



5C Si es: Pendiente - prepara informe del proyecto explicando la razón de la situación pendiente y documenta las razones y los acuerdos con el área usuaria.



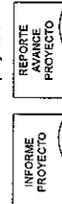
a

b

6 Recibe informe del proyecto, revisa la situación "retraso o estatus pendiente" del proyecto con el Jefe de Departamento, prepara comunicado, si es necesario a nivel ejecutivo explicando el estatus y las acciones a seguir, pasa a la actividad número 5.



7 Recibe informe del proyecto, prepara Reporte de Avance Proyecto con base al avance realizado del proyecto y comunica si es necesario a nivel ejecutivo del avance del proyecto.



Termina Procedimiento

FECHA DE ELABORACION: 21 / 04 / 2014

ELABORÓ:

FECHA DE AUTORIZACION: 05 / 06 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García.

REVISÓ:

M.C.A. Felipe Campos Vega.

VO. BO:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.



G261P0202.SEGUIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento (Dirección de Informática)	1	Revisa diariamente el avance de los proyectos de tecnología de información a su cargo con los involucrados en la planeación y ejecución de los mismos.	
	2	Prepara y Reporta un informe general de la situación de avance de los proyectos de tecnología de información.	
Director de Informática	3	Recibe el Informe y revisa en conjunto con el Jefe Departamento la situación de avance de los proyectos de tecnología de información y determina acciones de prevención o corrección de acuerdo a los umbrales del nivel de avance de los resultados.	
	4	Solicita a los involucrados la aplicación de las acciones posibles planteadas para alcanzar el nivel de avance de resultados esperado de los proyectos de tecnología de información.	
Jefe de Departamento (Dirección de Informática)	5	Monitorea el resultado de las acciones de prevención o corrección para determinar la situación de avance del proyecto de tecnología de información.	
	5 A	Si es: Avance.- prepara informe del proyecto indicando el avance y envía al Director, pasa a la actividad número 7	
	5 B	Si es: Retraso.- prepara informe del proyecto indiendo la situación de retraso en el proyecto y envía al Director, pasa a la actividad número 6	
Director de Informática	5 C	Si es: Pendiente.- prepara informe del proyecto explicando la razón de la situación pendiente y documenta las razones y los acuerdos con el área usuaria.	
	6	Recibe informe del proyecto, revisa la situación "retraso o estatus pendiente" del proyecto con el Jefe de Departamento, prepara comunicado, si es necesario a nivel ejecutivo explicando el estatus y las acciones a seguir, pasa a la actividad número 5.	
	7	Recibe informe del proyecto, prepara Reporte de Avance Proyecto con base al avance realizado del proyecto y comunica si es necesario a nivel ejecutivo del avance del proyecto.	
		Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			

G261P0302. REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

DEPARTAMENTO SOLICITANTE

DIRECTOR DE INFORMÁTICA

SECRETARÍA

1 Presenta al Director de Informática de la Secretaría de Planeación y Finanzas, su Solicitud de adquisición de manera verbal, escrita, o por Correo Electrónico.

CORREO ELECTRÓNICO

2 Da instrucciones a la Secretaría, para que lleve a cabo los trámites necesarios, para la Adquisición de algún Bien o de Contratación de Servicio.

3 Recibe las instrucciones por parte del Director de Informática, para llevar a cabo la adquisición de los bienes o servicios solicitados por los departamentos.

4 Recaba la información necesaria para la adquisición de bienes o contratación de servicios con base a las instrucciones y especificaciones.

5 Cotiza con Proveedores los Bienes o en su caso los Servicios que requiere, el Departamento Solicitante.

6 Determina que tipo de formato utilizará para la adquisición del bien o contratación del servicio.

6A Si es un bien, prepara y clasifica la información para el llenado a través de archivo en Microsoft Office del Formato de Requisición de Compra con la Cantidad del Artículo (en caso de contar con él), la Unidad de Medida, la Descripción del Artículo o Bien, No de Cuenta de "Otros", (en caso de contar con ella); si hay alguna observación, la anota, adjunta los documentos que soportan a dicho formato y anota las Observaciones Necesarias en caso de que soliciten:

- Materiales y Útiles de Oficina
- Bienes Informáticos
- Mobiliario y Equipo de Administración

Pasa a la actividad número 7.

REQUISICIÓN DE COMPRA

6B Si es un Servicio; prepara y clasifica la información para el llenado a través de archivo en Microsoft Office del Formato de Solicitud de Servicio, solo captura los espacios de Dirección, Departamento, Fecha y Partida Presupuestal (en caso de contar con ella), y describe el Servicio y anota las Observaciones Necesarias en caso de que soliciten:

- Servicios Informáticos
- Servicios Mantenimiento a Inmueble
- Servicios Mantenimiento a Equipos o Muebles

SOLICITUD DE SERVICIO

7 Determina si son bienes o servicios informáticos.

7A Si son Bienes o Servicios Informáticos; Prepara el Oficio de Solicitud de Dictamen para la Adquisición de Bienes Informáticos y anexa al mismo el Formato de Solicitud de Dictamen para la Adquisición de Bienes o Servicios Informáticos, y envía para su firma con el C. Director, pasa a la actividad número 8.

SOLICITUD DE DICTAMEN

REQUISICIÓN DE COMPRA

SOLICITUD DE SERVICIO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 04 / 2014

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05 / 08 / 2015

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García.

REVISÓ:

M.C.A. Felipe Campos Vega.

VO. BO.:

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.



G261P0202. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Informe Proyecto  
Reporte Avance de Proyecto.

REGISTROS

NINGUNO.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

C. María Yolanda Mendoza García

M.C.A. Felipe Campos Vega

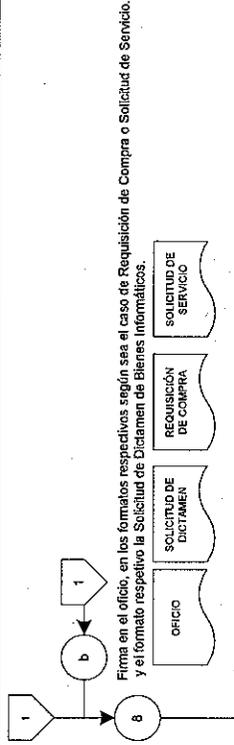
L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G26-1P0302. REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

SECRETARÍA

DIRECTOR DE INFORMÁTICA



Firma en el oficio, en los formatos respectivos según sea el caso de Requisición de Compra o Solicitud de Servicio, y el formato respectivo la Solicitud de Dictamen de Bienes Informáticos.

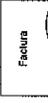
9 Envía a la Dirección Administrativa, el Oficio y el Formato de Solicitud de Dictamen para la Adquisición de Bienes Informáticos, para que la misma lo trámite ante la instancia correspondiente y el Formato de Requisición de Compra o el Formato de solicitud de Servicio, para que recaben las firmas del C. Director Administrativo y lleven a cabo los trámites a seguir.



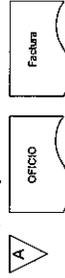
10 Recibe de la Dirección Administrativa el comunicado por correo electrónico de la adquisición del Bien o contratación del Servicio, indicando posible fecha de entrega.



11 Recibe de la Dirección Administrativa el Bien o recibe del proveedor el Servicio contratado, y recaba firmas de acuse de recibo en Factura al entregar al Departamento Solicitante.



12 Prepara oficio en caso de ser necesario para indicar a la Dirección de Adquisiciones y a la Dirección Administrativa de la recepción del bien o servicio, envía y archiva los documentos Oficio y Factura.



Termina Procedimiento.



G261P0302.REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Departamento Solicitante	1	Presenta al Director de Informática de la Secretaría de Planeación y Finanzas, su Solicitud de adquisición de manera verbal, escrita, o por Correo Electrónico.
Director de Informática	2	Da instrucciones a la Secretaria, para que lleve a cabo los trámites necesarios, para la Adquisición de algún Bien o de Contratación de Servicio.
Secretaria	3	Recibe las instrucciones por parte del Director de Informática, para llevar a cabo la adquisición de los bienes o servicios solicitados por los departamentos.
	4	Recaba la información necesaria para la adquisición de bienes o contratación de servicios con base a las instrucciones y especificaciones.
	5	Cotiza con Proveedores los Bienes o en su caso los Servicios que requiere, el Departamento Solicitante.
	6	Determina que tipo de formato utilizará para la adquisición del bien o contratación del servicio.
	6 A	Si es un Bien; Prepara y clasifica la información para el llenado a través de archivo en Microsoft Office del Formato de Requisición de Compra con la Cantidad del Artículo (en caso de contar con él), la Unidad de Medida, la Descripción del Artículo o Bien, No de Cuenta de "Otros", (en caso de contar con ella); si hay alguna observación, la anota, adjunta los documentos que soportan a dicho formato y anota las Observaciones Necesarias en caso de que soliciten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales y Útiles de Oficina</li> <li>- Materiales y Útiles para Bienes Informáticos</li> <li>- Bienes Informáticos</li> <li>- Mobiliario y Equipo de Administración</li> </ul> Pasa a la actividad número 7.
6 B	Si es un Servicio; Prepara y clasifica la información para el llenado a través de archivo en Microsoft Office del Formato de Solicitud de Servicio, solo captura los espacios de Dirección, Departamento, Fecha y Partida Presupuestal (en caso de contar con ella), y describe el Servicio y anota las Observaciones Necesarias en caso de que soliciten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios Informáticos</li> <li>- Servicios Mantenimiento a Inmueble</li> <li>- Servicios Mantenimiento a Equipos o Muebles</li> </ul>	
	7	Determina si son bienes o servicios informáticos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. María Yolanda Mendoza García

REVISÓ:

M.C.A. Felipe Campos Vega

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 8.03

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G261P0302.REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Director de Informática  Secretaria	7 A	Si son Bienes o Servicios Informáticos; Prepara el Oficio de Solicitud de Dictamen para la Adquisición de Bienes Informáticos y anexa al mismo el Formato de Solicitud de Dictamen para la Adquisiciones de Bienes o Servicios Informáticos, y envía para su firma con el C. Director, pasa a la actividad número 8.	
	8	Firma en el oficio, en los formatos respectivos según sea el caso de Requisición de Compra o Solicitud de Servicio. y el formato respetivo la Solicitud de Dictamen de Bienes Informáticos.	
	9	Envía a la Dirección Administrativa, el Oficio y el Formato de Solicitud de Dictamen para la Adquisición de Bienes Informáticos, para que la misma lo trámite ante la instancia correspondiente y el Formato de Requisición de Compra o el Formato de solicitud de Servicio, para que recaben las firmas del C. Director Administrativo y lleven a cabo los trámites a seguir.	
	10	Recibe de la Dirección Administrativa el comunicado por correo electrónico de la adquisición del Bien o contratación del Servicio, indicando posible fecha de entrega.	
	11	Recibe de la Dirección Administrativa el Bien o recibe del proveedor el Servicio contratado, y recaba firmas de acuse de recibo en Factura al entregar al Departamento Solicitante.	
	12	Prepara oficio en caso de ser necesario para indicar a la Dirección de Adquisiciones y a la Dirección Administrativa de la recepción del bien o servicio, envía y archiva los documentos Oficio y Factura.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G261P0302. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico  
Requisición de Compra  
Solicitud de Servicio  
Solicitud de Dictamen  
Oficio  
Requisición de Compra

REGISTROS

Factura (No anexa ejemplo)

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

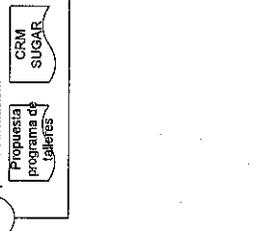
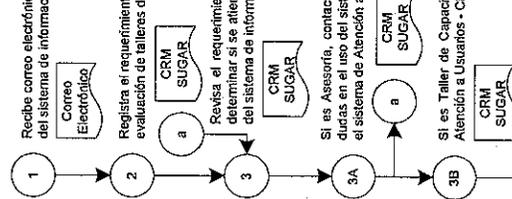
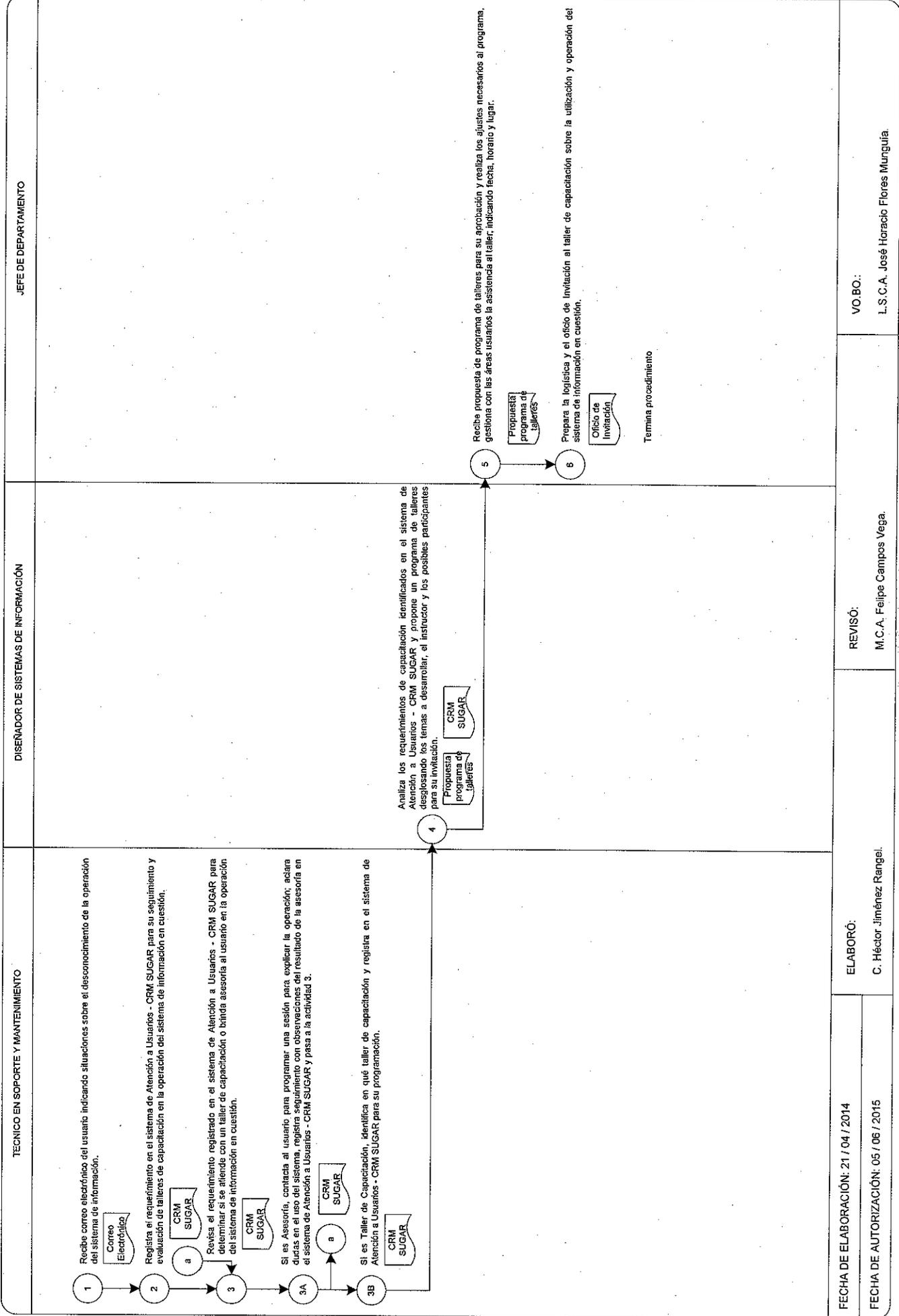
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

G262P0102. GESTION DE CAPACITACION





Apartado 8.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G262P0102.GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	1	Recibe correo electrónico del usuario indicando situaciones sobre el desconocimiento de la operación del sistema de información.	
	2	Registra el requerimiento en el sistema de Atención a Usuarios - CRM SUGAR para su seguimiento y evaluación de talleres de capacitación en la operación del sistema de información en cuestión.	
	3	Revisa el requerimiento registrado en el sistema de Atención a Usuarios - CRM SUGAR para determinar si se atiende con un taller de capacitación o brinda asesoría al usuario en la operación del sistema de información en cuestión.	
	3 A	Si es Asesoría, contacta al usuario para programar una sesión para explicar la operación; aclara dudas en el uso del sistema, registra seguimiento con observaciones del resultado de la asesoría en el sistema de Atención a Usuarios - CRM SUGAR y pasa a la actividad 3.	
	3 B	Si es Taller de Capacitación, identifica en qué taller de capacitación y registra en el sistema de Atención a Usuarios - CRM SUGAR para su programación.	
	Diseñador de Sistemas de Información	4	Analiza los requerimientos de capacitación identificados en el sistema de Atención a Usuarios - CRM SUGAR y propone un programa de talleres desglosando los temas a desarrollar, el instructor y los posibles participantes para su invitación.
Jefe de Departamento	5	Recibe propuesta de programa de talleres para su aprobación y realiza los ajustes necesarios al programa, gestiona con las áreas usuarios la asistencia al taller; indicando fecha, horario y lugar.	
	6	Prepara la logística y el oficio de Invitación al taller de capacitación sobre la utilización y operación del sistema de información en cuestión.	
		Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Héctor Jiménez Rangel	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G262P0102. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio o Correo electrónico Invitación  
Propuesta de Programa

REGISTROS

SUGAR - CRM Sistema de Atención a Usuarios

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

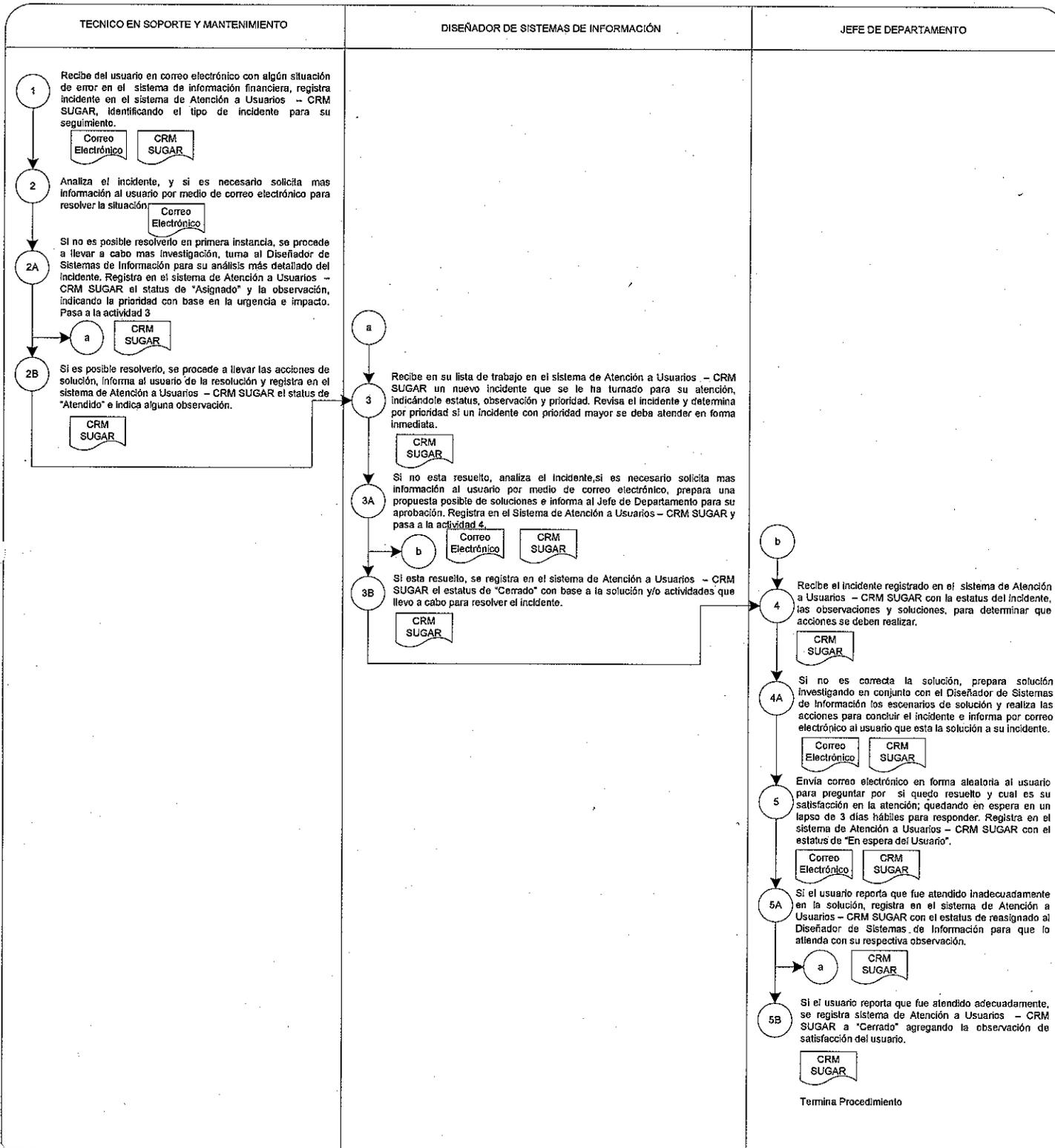
C. Héctor Jiménez Rangel

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía



G262P0202. ATENCIÓN Y SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA



FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 04 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

VO.BO.:

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05 / 08 / 2015

C. Héctor Jiménez Rangel.

M.C.A. Felipe Campos Vega.

L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.



Apartado 8.02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 2

G262P0202.ATENCIÓN Y SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	1	Recibe del usuario en correo electrónico con algún situación de error en el sistema de información financiera, registra incidente en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR, identificando el tipo de incidente para su seguimiento.	
	2	Analiza el incidente, y si es necesario solicita mas información al usuario por medio de correo electrónico para resolver la situación.	
	2 A	Si no es posible resolverlo en primera instancia, se procede a llevar a cabo mas investigación, turna al Diseñador de Sistemas de Información para su análisis más detallado del incidente. Registra en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR el status de "Asignado" y la observación, indicando la prioridad con base en la urgencia e impacto. Pasa a la actividad 3	
	2 B	Si es posible resolverlo, se procede a llevar las acciones de solución, informa al usuario de la resolución y registra en el sistema de Atención a Usuarios CRM SUGAR el status de "Atendido" e indica alguna observación.	
Diseñador de Sistemas de Información	3	Recibe en su lista de trabajo en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR un nuevo incidente que se le ha turnado para su atención, indicándole estatus, observación y prioridad. Revisa el incidente y determina por prioridad si un incidente con prioridad mayor se deba atender en forma inmediata.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	3 A	Si no esta resuelto, analiza el incidente, si es necesario solicita mas información al usuario por medio de correo electrónico, prepara una propuesta posible de soluciones e informa al Jefe de Departamento para su aprobación. Registra en el Sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR y pasa a la actividad 4.	
	3 B	Si esta resuelto, se registra en el sistema de Atención a Usuarios CRM SUGAR el estatus de "Cerrado" con base a la solución y/o actividades que llevo a cabo para resolver el incidente.	
Jefe de Departamento	4	Recibe el incidente registrado en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR con la estatus del incidente, las observaciones y soluciones, para determinar que acciones se deben realizar.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Héctor Jiménez Rangel	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 8.02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G262P0202.ATENCIÓN Y SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
<p>Jefe de Departamento</p>	<p>4 A</p>	<p>Si no es correcta la solución, prepara solución investigando en conjunto con el Diseñador de Sistemas de Información los escenarios de solución y realiza las acciones para concluir el incidente e informa por correo electrónico al usuario que esta la solución a su incidente.</p>	
	<p>5</p>	<p>Envía correo electrónico en forma aleatoria al usuario para preguntar por si quedo resuelto y cual es su satisfacción en la atención; quedando en espera en un lapso de 3 días hábiles para responder. Registra en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR con el estatus de "En espera del Usuario".</p>	
	<p>5 A</p>	<p>Si el usuario reporta que fue atendido inadecuadamente en la solución, registra en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR con el estatus de reasignado al Diseñador de Sistemas de Información para que lo atienda con su respectiva observación.</p>	
	<p>5 B</p>	<p>Si el usuario reporta que fue atendido adecuadamente, se registra sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR a "Cerrado" agregando la observación de satisfacción del usuario.</p> <p>Termina Procedimiento.</p>	
<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014</p>	<p>ELABORÓ: C. Héctor Jiménez Rangel</p>	<p>REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega</p>	<p>Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía</p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015</p>			



G262P0202. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico

REGISTROS

CRM SUGAR Sistema de Atención a Usuarios

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

C. Héctor Jiménez Rangel

REVISÓ:

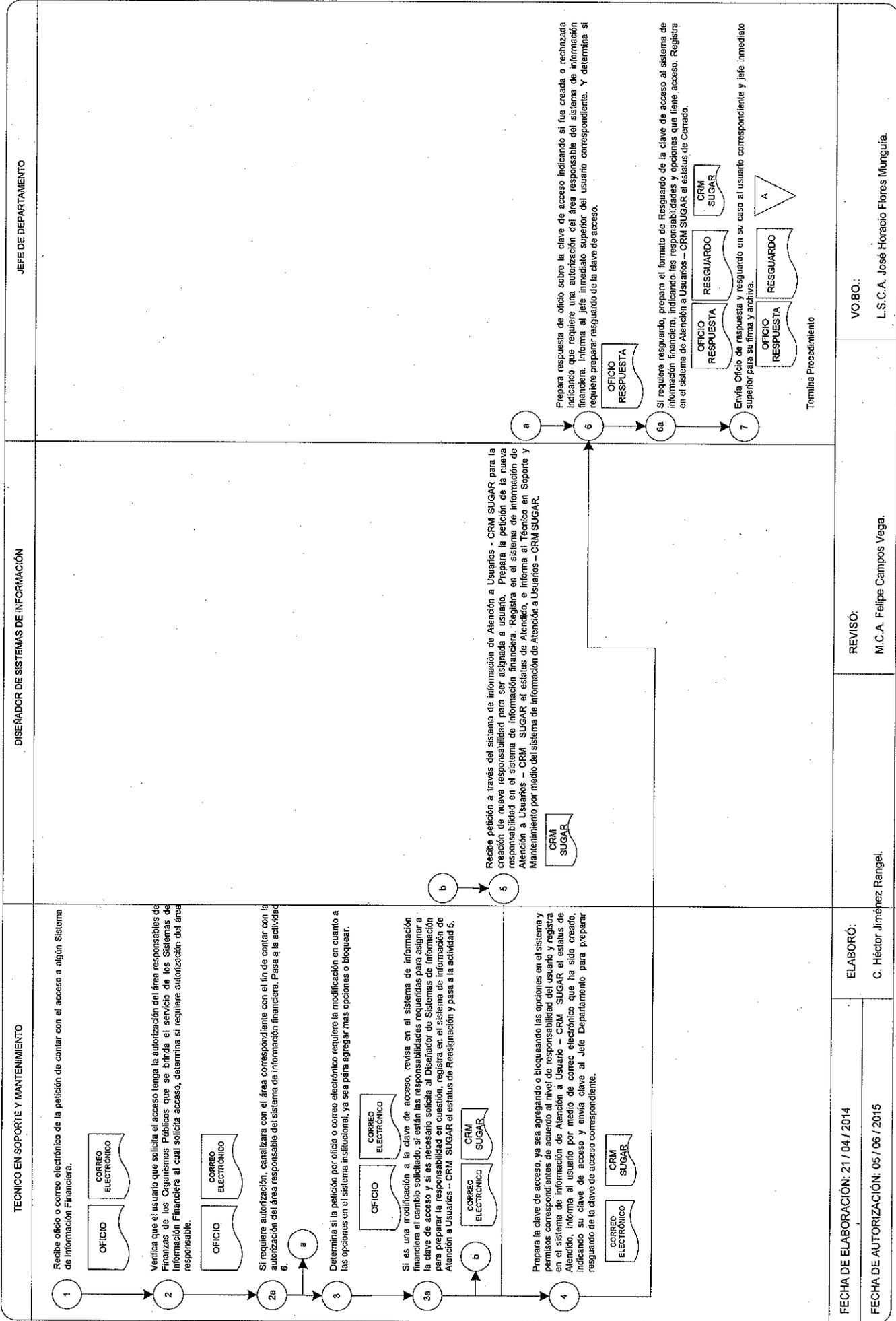
M.C.A. Felipe Campos Vega

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G282P0302. GESTIÓN DE CLAVE DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA





G262P0302.GESTIÓN DE CLAVE DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	1	Recibe oficio o correo electrónico de la petición de contar con el acceso a algún Sistema de Información Financiera.	
	2	Verifica que el usuario que solicita el acceso tenga la autorización del área responsables de Finanzas de los Organismos Públicos que se brinda el servicio de los Sistemas de Información Financiera al cual solicita acceso, determina si requiere autorización del área responsable.	
	2 A	Si requiere autorización, canalizara con el área correspondiente con el fin de contar con la autorización del área responsable del sistema de información financiera. Pasa a la actividad 6.	
	3	Determina si la petición por oficio o correo electrónico requiere la modificación en cuanto a las opciones en el sistema institucional, ya sea para agregar mas opciones o bloquear.	
	3 A	Si es una modificación a la clave de acceso, revisa en el sistema de información financiera el cambio solicitado, si están las responsabilidades requeridas para asignar a la clave de acceso y si es necesario solicita al Diseñador de Sistemas de Información para preparar la responsabilidad en cuestión, registra en el sistema de información de Atención a Usuarios – CRM SUGAR el estatus de Reasignación y pasa a la actividad 5.	
Diseñador de Sistemas de Información	4	Prepara la clave de acceso, ya sea agregando o bloqueando las opciones en el sistema y permisos correspondientes de acuerdo al nivel de responsabilidad del usuario y registra en el sistema de información de Atención a Usuario – CRM SUGAR el estatus de Atendido, informa al usuario por medio de correo electrónico que ha sido creado, indicando su clave de acceso y envía clave al Jefe Departamento para preparar resguardo de la clave de acceso correspondiente.	
	5	Recibe petición a través del sistema de información de Atención a Usuarios - CRM SUGAR para la creación de nueva responsabilidad para ser asignada a usuario. Prepara la petición de la nueva responsabilidad en el sistema de información financiera. Registra en el sistema de información de Atención a Usuarios – CRM SUGAR el estatus de Atendido, e informa al Técnico en Soporte y Mantenimiento por medio del sistema de información de Atención a Usuarios – CRM SUGAR.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Héctor Jiménez Rangel	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 8.03

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G262P0302.GESTIÓN DE CLAVE DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	6	Prepara respuesta de oficio sobre la clave de acceso indicando si fue creada o rechazada indicando que requiere una autorización del área responsable del sistema de información financiera. Informa al jefe inmediato superior del usuario correspondiente. Y determina si requiere preparar resguardo de la clave de acceso.	
	6 A	Si requiere resguardo, prepara el formato de Resguardo de la clave de acceso al sistema de información financiera, indicando las responsabilidades y opciones que tiene acceso. Registra en el sistema de Atención a Usuarios – CRM SUGAR el estatus de Cerrado.	
	7	Envía Oficio de respuesta y resguardo en su caso al usuario correspondiente y jefe inmediato superior para su firma y archiva.  Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Héctor Jiménez Rangel	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G262P0302. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio o Correo Electrónico  
Oficio de Respuesta (No anexa ejemplo)  
Resguardo (No anexa ejemplo)

REGISTROS

CRM-SUGAR Sistema de Control y Seguimiento de Correspondencia

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bñ.

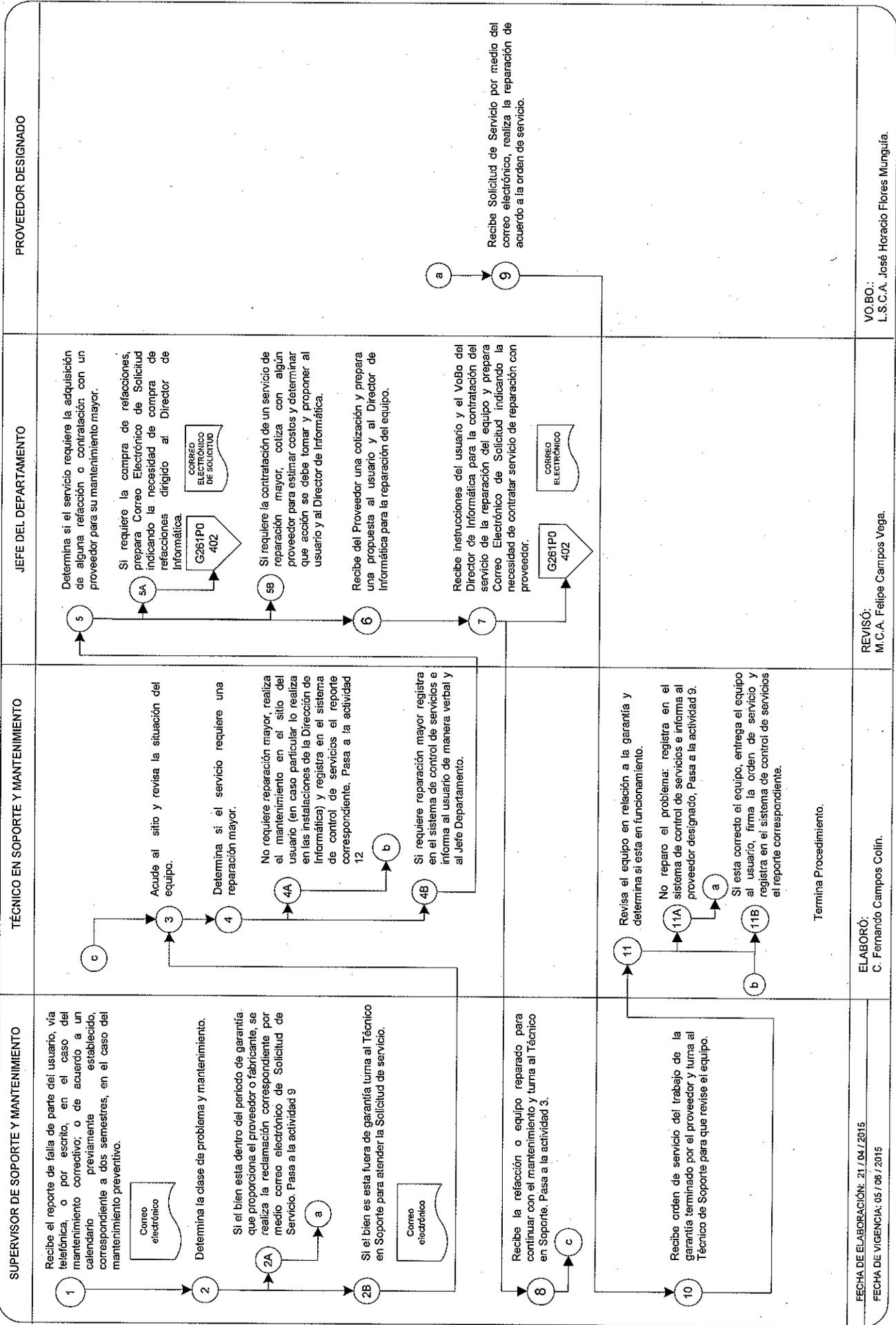
C. Héctor Jiménez Rangel

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G262 P.04 02. SOPORTE TÉCNICO. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.





G262P0402.SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	1	Recibe el reporte de falla de parte del usuario, vía telefónica, o por escrito, en el caso del mantenimiento correctivo; o de acuerdo a un calendario previamente establecido, correspondiente a dos semestres, en el caso del mantenimiento preventivo.	
	2	Determina la clase de problema y mantenimiento.	
	2 A	Si el bien esta dentro del periodo de garantía que proporciona el proveedor o fabricante, se realiza la reclamación correspondiente por medio correo electrónico de Solicitud de Servicio. Pasa a la actividad 9.	
	2 B	Si el bien es esta fuera de garantía turna al Técnico en Soporte para atender la Solicitud de servicio.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	3	Acude al sitio y revisa la situación del equipo.	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	4	Determina si el servicio requiere una reparación mayor.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	4 A	No requiere reparación mayor, realiza el mantenimiento en el sitio del usuario (en caso particular lo realiza en las instalaciones de la Dirección de Informática) y registra en el sistema de control de servicios el reporte correspondiente. Pasa a la actividad 12.	
	4 B	Si requiere reparación mayor registra en el sistema de control de servicios e informa al usuario de manera verbal y al Jefe Departamento.	
Jefe de Departamento	5	Determina si el servicio requiere la adquisición de alguna refacción o contratación con un proveedor para su mantenimiento mayor.	
	5 A	Si requiere la compra de refacciones, prepara Correo Electrónico de Solicitud indicando la necesidad de compra de refacciones dirigido al Director de Informática.	
	5 B	Si requiere la contratación de un servicio de reparación mayor, cotiza con algún proveedor para estimar costos y determinar que acción se debe tomar y proponer al usuario y al Director de Informática.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Fernando Campos Colín	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G262P0402.SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	6	Recibe del Proveedor una cotización y prepara una propuesta al usuario y al Director de Informática para la reparación del equipo.	
	7	Recibe instrucciones del usuario y el VoBo del Director de Informática para la contratación del servicio de la reparación del equipo y prepara Correo Electrónico de Solicitud indicando la necesidad de contratar servicio de reparación con proveedor.	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	8	Recibe la refacción o equipo reparado para continuar con el mantenimiento y turna al Técnico en Soporte. Pasa a la actividad 3.	
Proveedor Designado	9	Recibe Solicitud de Servicio por medio del correo electrónico, realiza la reparación de acuerdo a la orden de servicio.	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	10	Recibe orden de servicio del trabajo de la garantía terminado por el proveedor y turna al Técnico de Soporte para que revise el equipo.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	11	Revisa el equipo en relación a la garantía y determina si esta en funcionamiento.	
	11 A	No reparo el problema: registra en el sistema de control de servicios e informa al proveedor designado, Pasa a la actividad 9.	
	11 B	Si esta correcto el equipo, entrega el equipo al usuario, firma la orden de servicio y registra en el sistema de control de servicios el reporte correspondiente.	
		Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Fernando Campos Colín	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G262P0402. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico de Solicitud

REGISTROS

NINGUNO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. Fernando Campos Colín

M.C.A. Felipe Campos Vega.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.





Apartado 8.05

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G262P0502.MONTAJE DE OPERATIVOS ESPECIALES (INSTALACIÓN DE SITIOS CON EQUIPAMIENTO DE COMPUTO Y REDES DE DATOS PARA LAS ÁREAS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Director	1	Recibe la solicitud mediante oficio en la que requiere el montaje de algún operativo y turna al Jefe de Departamento.	
Jefe de Departamento	2	Recibe solicitud para su evaluación.	
	2 A	Si es imposible el montaje del operativo, prepara respuesta de oficio y turna oficio del resultado al Director. Pasa a la actividad 7.	
	2 B	Si es posible el montaje del operativo, turna el requerimiento al Supervisor de Soporte para programar la instalación de los equipos de computo o la red de datos.	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	3	Recibe instrucciones para el montaje del operativo, evalúa materiales, equipo, enlaces y programa actividades para su ejecución con el personal Técnico en Soporte.	
	3 A	Si se requiere algún enlace, solicita por medio de correo electrónico al personal de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las facilidades técnicas para su instalación.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	4	Realiza la instalación de la red interna, el montaje y configuración de los equipos correspondientes y notifica verbalmente al área solicitante de que todo esta en operación.	
Área Solicitante	5	Recibe notificación de que todo esta en operación e indica si es necesario al termino del operativo para su retiro de equipos.	
Jefe de Departamento	6	Recibe notificación de aceptación de la instalación del operativo y prepara respuesta de oficio para informar al área solicitante.	
Director	7	Firma el oficio de respuesta para informar al área solicitante la situación de su solicitud de montaje de un operativo.	
		Termina Procedimiento	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. María Yolanda Mendoza García	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.05  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 1

G262P0502. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio o Correo Electrónico de Solicitud. (No Anexa Ejemplo).  
Oficio Respuesta. (No Anexa Ejemplo).

REGISTROS

NINGUNO.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

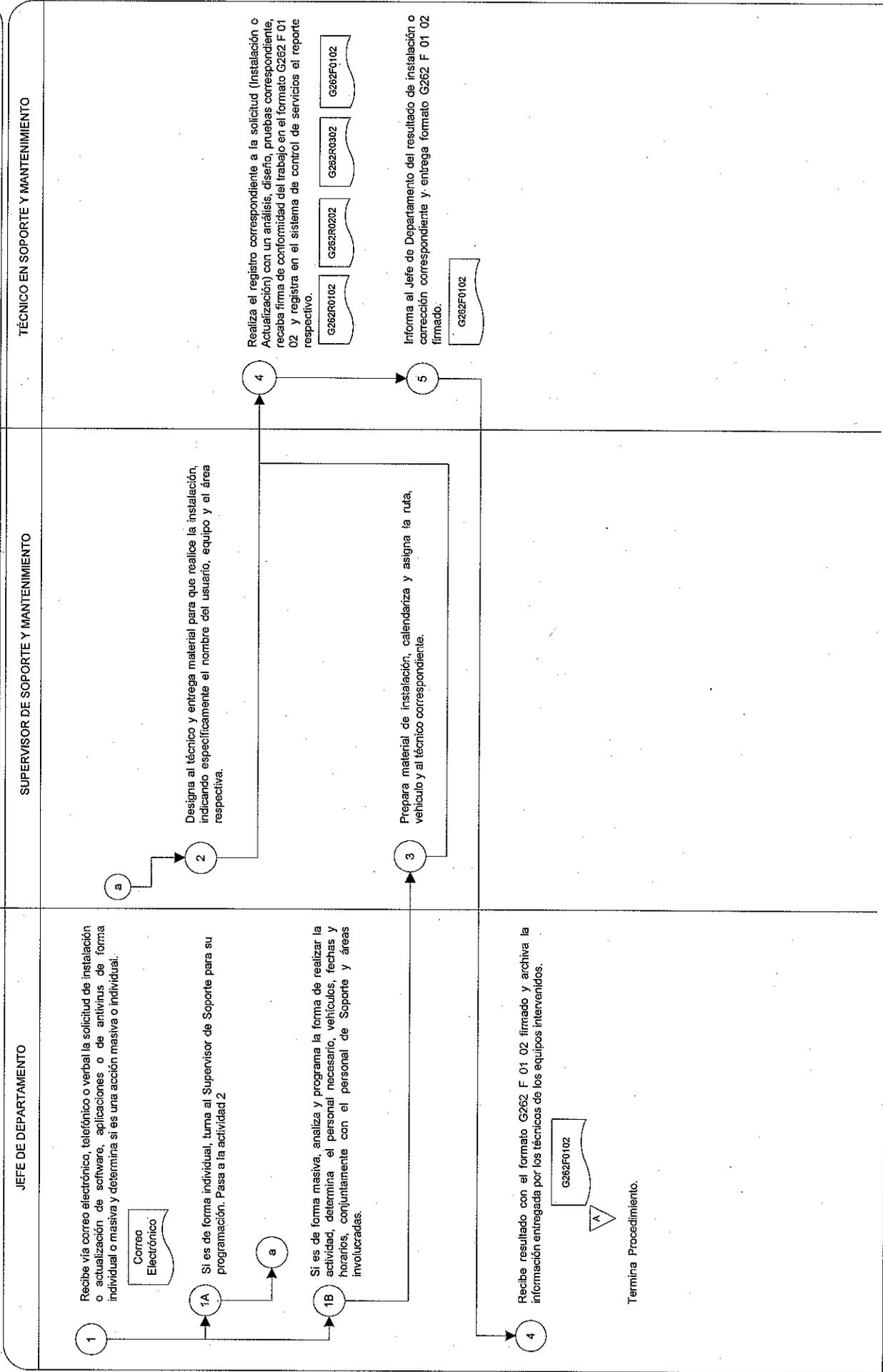
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. María Yolanda Mendoza García

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía

G262 P 06 02. INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE, APLICACIONES Y ANTIVIRUS.





G262P0602.INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE, APLICACIONES Y ANTIVIRUS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	1	Recibe vía correo electrónico, telefónico o verbal la solicitud de instalación o actualización de software, aplicaciones o de antivirus de forma individual o masiva y determina si es una acción masiva o individual.	
	1 A	Si es de forma individual, turna al Supervisor de Soporte para su programación. Pasa a la actividad 2	
	1 B	Si es de forma masiva, analiza y programa la forma de realizar la actividad, determina el personal necesario, vehículos, fechas y horarios, conjuntamente con el personal de Soporte y áreas involucradas.	
Supervisor de Soporte y Mantenimiento	2	Designa al técnico y entrega material para que realice la instalación, indicando específicamente el nombre del usuario, equipo y el área respectiva.	
	3	Prepara material de instalación, calendariza y asigna la ruta, vehículo y al técnico correspondiente.	
Tecnico en Soporte y Mantenimiento	4	Realiza el registro correspondiente a la solicitud (Instalación o Actualización) con un análisis, diseño, pruebas correspondiente, recaba firma de conformidad del trabajo en el formato G262 F 01 02 y registra en el sistema de control de servicios el reporte respectivo.	
	5	Informa al Jefe de Departamento del resultado de instalación o corrección correspondiente y entrega formato G262 F 01 02 firmado.	
Jefe de Departamento	6	Recibe resultado con el formato G262 F 01 02 firmado y archiva la información entregada por los técnicos de los equipos intervenidos.  Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: C. Fernando Campos Colín	REVISÓ: M.C.A. Felipe Campos Vega	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.06

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G262P0602. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico  
G262 F 0102 Formato de Resultados

REGISTROS

G262R0102 Analisis de cambios de aplicación <descripción>.doc  
G262R0202 Diseño <descripción>.doc  
G262R0302 Pruebas <descripción>.doc

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

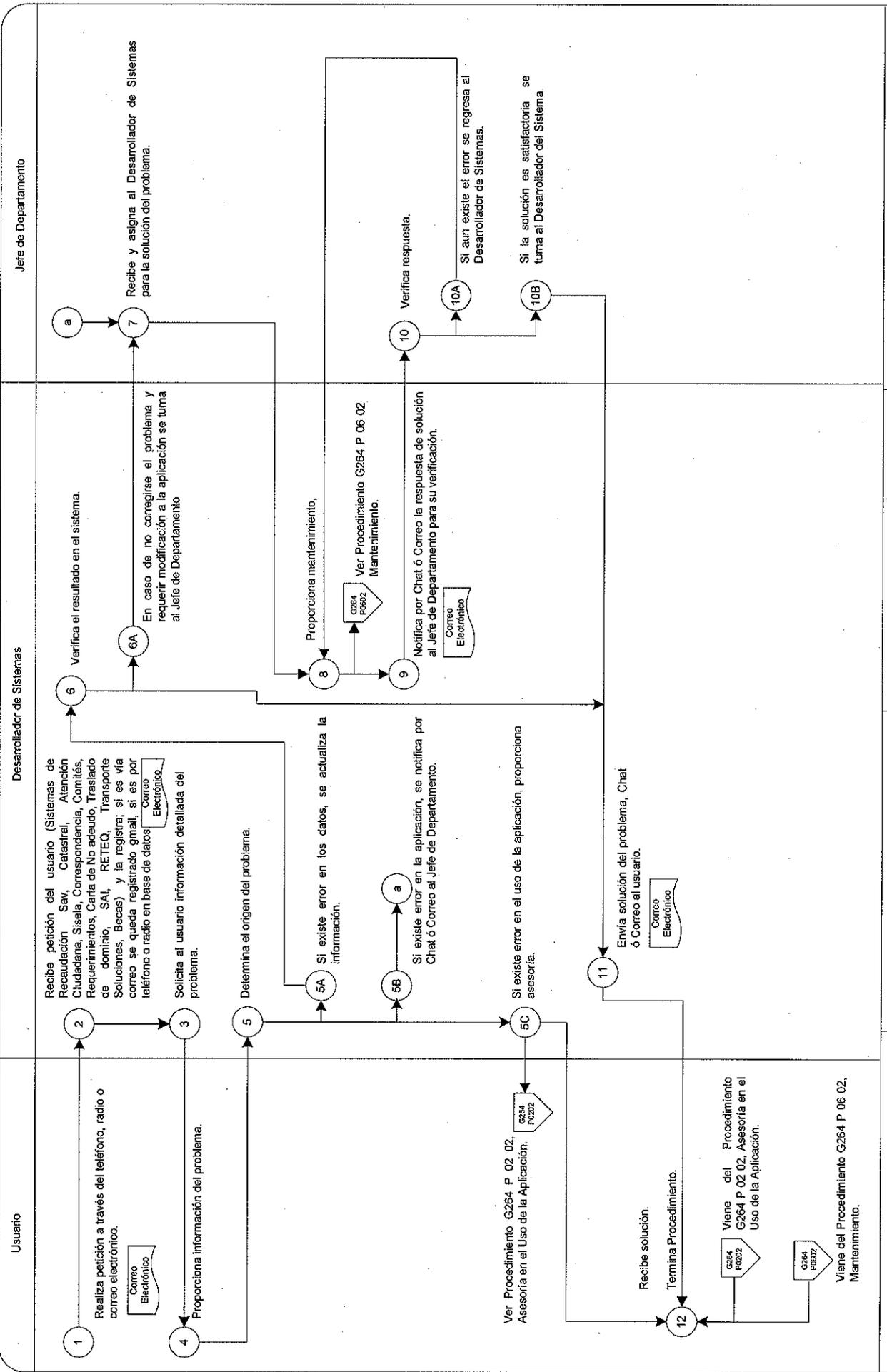
Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

C. Fernando Campos Colín

M.C.A. Felipe Campos Vega

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía



FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 04 / 2014  
 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05 / 06 / 2015

ELABORÓ:  
 L.I. Claudia Rangel Ramirez.

REVISÓ:  
 I.S.C. Omar Silva Jiménez.

VO.BO.:  
 L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.



Apartado 8.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 2

G264P0102.ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PROBLEMAS DE USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Realiza petición a través del teléfono, radio o correo electrónico.
Desarrollador de Sistemas	2	Recibe petición del usuario (Sistemas de Recaudación Sav, Catastral, Atención Ciudadana, Sisela, Correspondencia, Comités, Requerimientos, Carta de No adeudo, Traslado de dominio, SAI, RETEQ, Transporte Soluciones, Becas) y la registra; si es vía correo se queda registrado gmail, si es por teléfono o radio en base de datos.
	3	Solicita al usuario información detallada del problema.
	4	Proporciona información del problema.
Usuario	4	Proporciona información del problema.
Desarrollador de Sistemas	5	Determina el origen del problema.
	5 A	Si existe error en los datos, se actualiza la información.
	5 B	Si existe error en la aplicación, se notifica por Chat ó Correo al Jefe de Departamento.
	5 C	Si existe error en el uso de la aplicación, proporciona asesoría.
	6	Verifica el resultado en el sistema.
	6 A	En caso de no corregirse el problema y requerir modificación a la aplicación se turna al Jefe de Departamento
	7	Recibe y asigna al Desarrollador de Sistemas para la solución del problema.
Jefe de Departamento	7	Recibe y asigna al Desarrollador de Sistemas para la solución del problema.
Desarrollador de Sistemas	8	Proporciona mantenimiento.
	9	Notifica por Chat ó Correo la respuesta de solución al Jefe de Departamento para su verificación.
Jefe de Departamento	10	Verifica respuesta.
	10 A	Si aun existe el error se regresa al Desarrollador de Sistemas.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:  
L.I. Claudia Rangel Ramírez

REVISÓ:  
I.S.C. Omar Silva Jiménez.

Vo. Bo.  
L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015



Apartado 8.01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G264P0102.ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PROBLEMAS DE USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Jefe de Departamento	10 B	Si la solución es satisfactoria se turna al Desarrollador del Sistema.
Desarrollador de Sistemas	11	Envía solución del problema, Chat ó Correo al usuario.
Usuario	12	Recibe la solución.  Termina Procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramírez	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.01  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 1

G264P0102. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico

REGISTROS

NINGUNO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

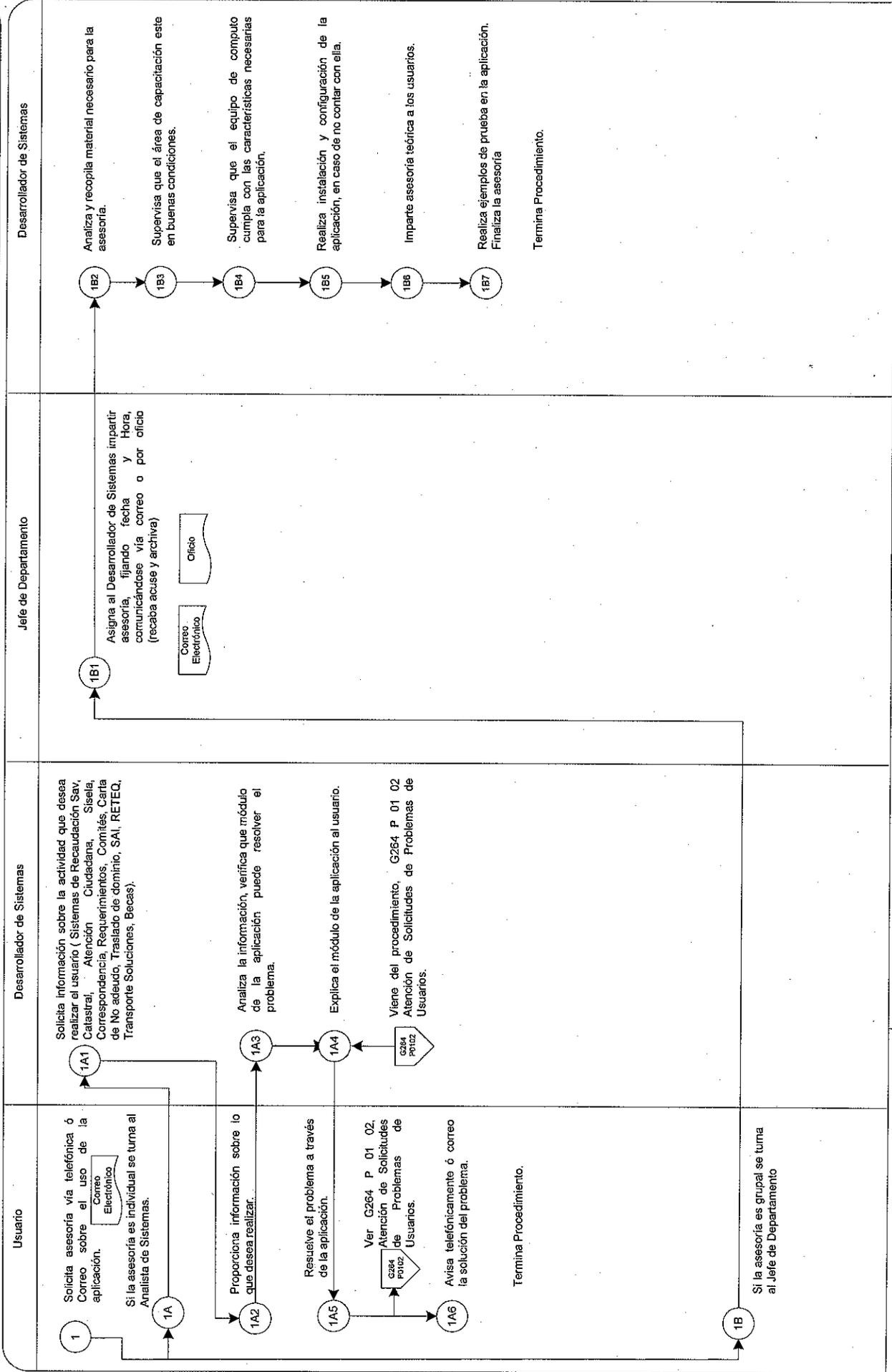
Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.I. Claudia Rangel Ramírez

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.



FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 04 / 2014  
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05 / 06 / 2015

ELABORÓ:  
L.I. Claudia Rangel Ramirez.

REVISÓ:  
I.S.C. Omar Silva Jiménez.

VO.BO.:  
L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.



Apartado 8.02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 2

G264P0202.ASESORÍA EN EL USO DE LA APLICACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Usuario	1	Solicita asesoría vía telefónica ó Correo sobre el uso de la aplicación.	
	1 A	Si la asesoría es individual se turna al Analista de Sistemas.	
Desarrollador de Sistemas	1 A 1	Solicita información sobre la actividad que desea realizar el usuario ( Sistemas de Recaudación Sav, Catastral, Atención Ciudadana, Sisela, Correspondencia, Requerimientos, Comités, Carta de No adeudo, Traslado de dominio, SAI, RETEQ, Transporte Soluciones, Becas).	
Usuario	1 A 2	Proporciona información sobre lo que desea realizar.	
Desarrollador de Sistemas	1 A 3	Analiza la información, verifica que módulo de la aplicación puede resolver el problema.	
	1 A 4	Explica el módulo de la aplicación al usuario.	
Usuario	1 A 5	Resuelve el problema a través de la aplicación.	
	1 A 6	Avisa telefónicamente ó correo la solución del problema.	
		Termina Procedimiento.	
	1 B	Si la asesoría es grupal se turna al Jefe de Departamento	
Jefe de Departamento	1 B 1	Asigna al Desarrollador de Sistemas impartir asesoría, fijando fecha y Hora, comunicándose vía correo o por oficio (recaba acuse y archiva)	
Desarrollador de Sistemas	1 B 2	Analiza y recopila material necesario para la asesoría.	
	1 B 3	Supervisa que el área de capacitación este en buenas condiciones.	
	1 B 4	Supervisa que el equipo de computo cumpla con las características necesarias para la aplicación.	
	1 B 5	Realiza instalación y configuración de la aplicación, en caso de no contar con ella.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguia.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 8.02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G264P0202.ASESORÍA EN EL USO DE LA APLICACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Desarrollador de Sistemas	1 B 6	Imparte asesoría teórica a los usuarios.
	1 B 7	Realiza ejemplos de prueba en la aplicación. Finaliza la asesoría  Termina Procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguia.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0202. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo electrónico (No anexa ejemplo)  
Oficio

REGISTROS

NINGUNO.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

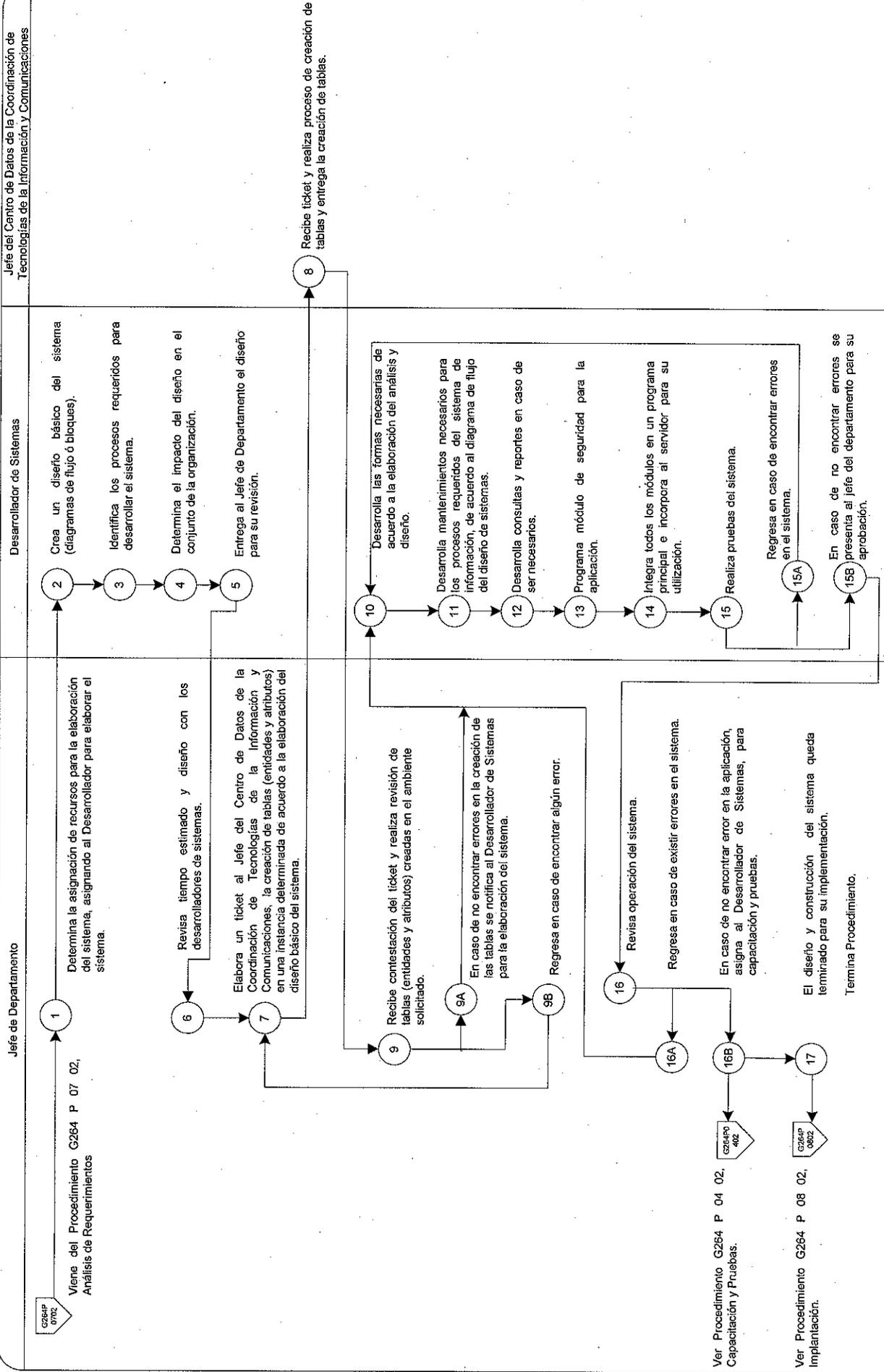
Vo. Bo.

L.I. Claudia Rangel Ramirez.

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015





G264P0302.DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	1	Determina la asignación de recursos para la elaboración del sistema, asignando al Desarrollador para elaborar el sistema.	
Desarrollador de Sistemas	2	Crea un diseño básico del sistema (diagramas de flujo ó bloques).	
	3	Identifica los procesos requeridos para desarrollar el sistema.	
	4	Determina el impacto del diseño en el conjunto de la organización.	
	5	Entrega al Jefe de Departamento el diseño para su revisión.	
	6	Revisa tiempo estimado y diseño con los desarrolladores de sistemas.	
Jefe de Departamento	7	Elabora un ticket al Jefe del Centro de Datos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la creación de tablas (entidades y atributos) en una instancia determinada de acuerdo a la elaboración del diseño básico del sistema.	
Jefe del Centro de Datos de la CTIC	8	Recibe ticket y realiza proceso de creación de tablas y entrega la creación de tablas.	
Jefe de Departamento	9	Recibe contestación del ticket y realiza revisión de tablas (entidades y atributos) creadas en el ambiente solicitado.	
	9 A	En caso de no encontrar errores en la creación de las tablas se notifica al Desarrollador de Sistemas para la elaboración del sistema.	
	9 B	Regresa en caso de encontrar algún error.	
Desarrollador de Sistemas	10	Desarrolla las formas necesarias de acuerdo a la elaboración del análisis y diseño.	
	11	Desarrolla mantenimientos necesarios para los procesos requeridos del sistema de información, de acuerdo al diagrama de flujo del diseño de sistemas.	
	12	Desarrolla consultas y reportes en caso de ser necesarios.	
	13	Programa módulo de seguridad para la aplicación.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramírez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 8,03

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G264P0302.DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento.	14	Integra todos los módulos en un programa principal e incorpora al servidor para su utilización.	
	15	Realiza pruebas del sistema.	
	15 A	Regresa en caso de encontrar errores en el sistema.	
	15 B	En caso de no encontrar errores se presenta al jefe del departamento para su aprobación.	
Jefe de Departamento	16	Revisa operación del sistema.	
Jefe de Departamento	16 A	En caso de existir errores en el sistema, regresa a la actividad 10	
	16 B	En caso de no encontrar error en la aplicación, asigna al Desarrollador de Sistemas, para capacitación y pruebas.	
	17	El diseño y construcción del sistema queda terminado para su implementación.	
		Termina procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangef Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.03

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0302. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Solicitud

REGISTROS

NINGUNO.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

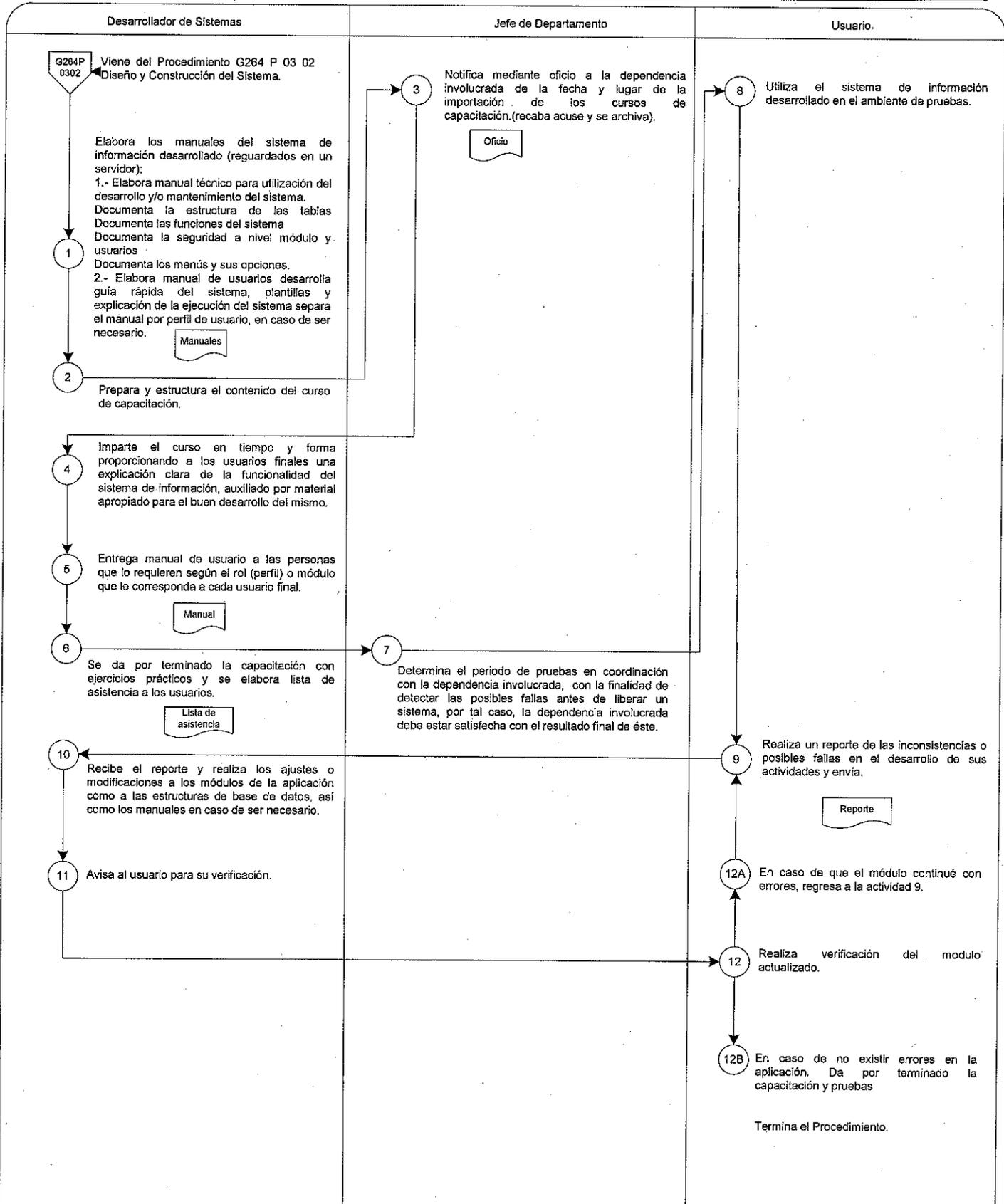
L.I. Claudia Rangel Ramírez.

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G264 P 04 02. CAPACITACIÓN Y PRUEBAS





G264P0402.CAPACITACIÓN Y PRUEBAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		
Desarrollador de Sistemas	1	Elabora los manuales del sistema de información desarrollado (reguardados en un servidor): 1.- Elabora manual técnico para utilización del desarrollo y/o mantenimiento del sistema. Documenta la estructura de las tablas Documenta las funciones del sistema Documenta la seguridad a nivel módulo y usuarios Documenta los menús y sus opciones. 2.- Elabora manual de usuarios desarrolla guía rápida del sistema, plantillas y explicación de la ejecución del sistema separa el manual por perfil de usuario, en caso de ser necesario.		
	2	Prepara y estructura el contenido del curso de capacitación.		
Jefe de Departamento	3	Notifica mediante oficio a la dependencia involucrada de la fecha y lugar de la importación de los cursos de capacitación.(recaba acuse y se archiva).		
Desarrollador de Sistemas	4	Imparte el curso en tiempo y forma proporcionando a los usuarios finales una explicación clara de la funcionalidad del sistema de información, auxiliado por material apropiado para el buen desarrollo del mismo.		
	5	Entrega manual de usuario a las personas que lo requieren según el rol (perfil) o módulo que le corresponda a cada usuario final.		
	6	Se da por terminado la capacitación con ejercicios prácticos y se elabora lista de asistencia a los usuarios.		
Jefe de Departamento	7	Determina el periodo de pruebas en coordinación con la dependencia involucrada, con la finalidad de detectar las posibles fallas antes de liberar un sistema, por tal caso, la dependencia involucrada debe estar satisfecha con el resultado final de éste.		
Usuario	8	Utiliza el sistema de información desarrollado en el ambiente de pruebas.		
	9	Realiza un reporte de las inconsistencias o posibles fallas en el desarrollo de sus actividades y envía.		
Desarrollador de Sistemas	10	Recibe el reporte y realiza los ajustes o modificaciones a los módulos de la aplicación como a las estructuras de base de datos, así como los manuales en caso de ser necesario.		
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014		ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramírez	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015				



Apartado 8.04

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

2 / 2

G264P0402.CAPACITACIÓN Y PRUEBAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Desarrollador de Sistemas	11	Avisa al usuario para su verificación.	
Usuario	12	Realiza verificación del modulo actualizado.	
	12 A	En caso de que el módulo continúe con errores, regresa a la actividad 9.	
	12 B	En caso de no existir errores en la aplicación. Da por terminado la capacitación y pruebas	
		Termina el Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramírez	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G264P0402. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio

REGISTROS

Reporte (No Anexa Ejemplo)  
Manuales (No Anexa Ejemplo)  
Lista de Asistencia (No Anexa Ejemplo)

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

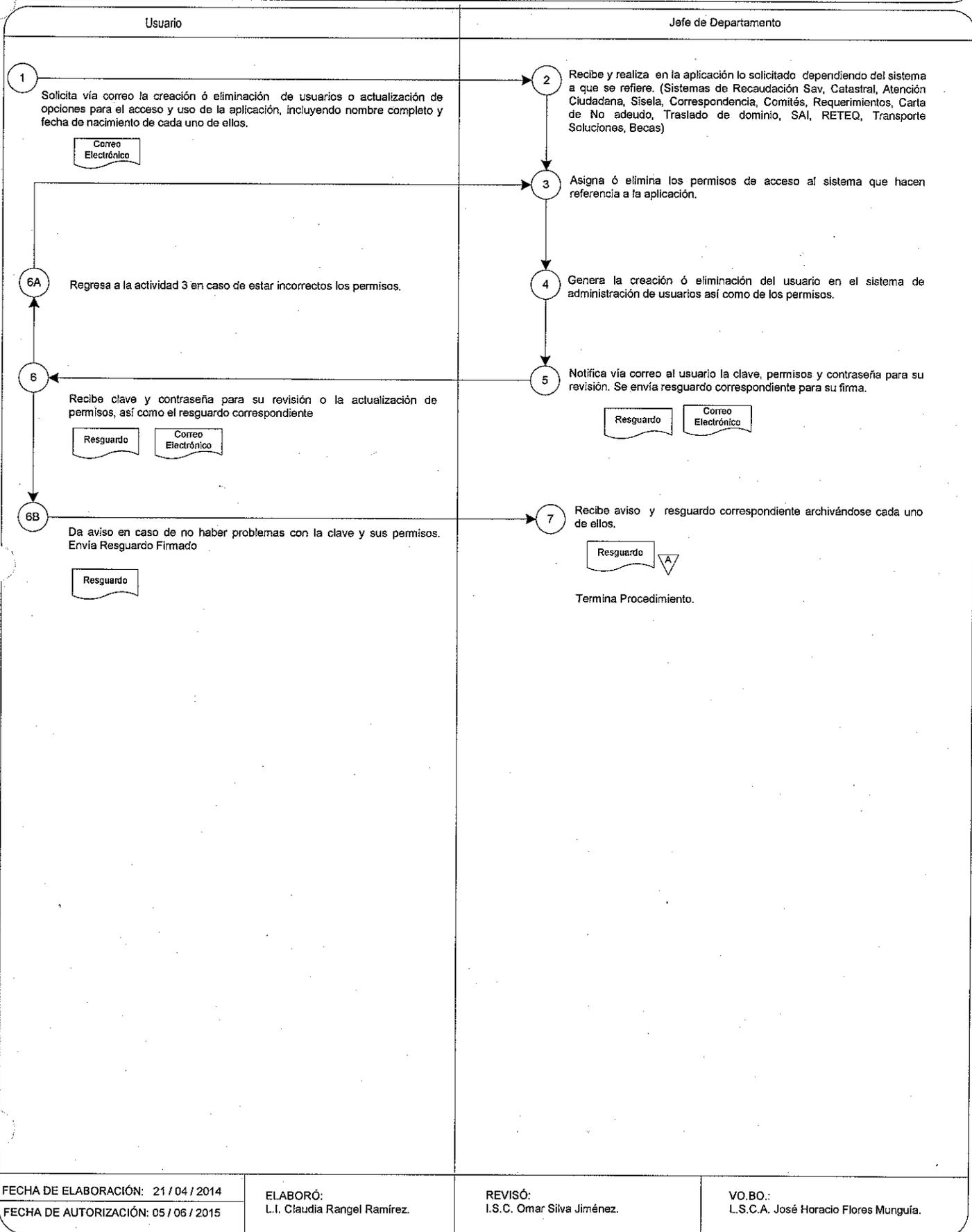
Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.I. Claudia Rangel Ramírez

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.





Apartado 8.05

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0502.ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Usuario	1	Solicita vía correo la creación ó eliminación de usuarios o actualización de opciones para el acceso y uso de la aplicación, incluyendo nombre completo y fecha de nacimiento de cada uno de ellos.	
Jefe de Departamento	2	Recibe y realiza en la aplicación lo solicitado dependiendo del sistema a que se refiere. (Sistemas de Recaudación Sav, Catastral, Atención Ciudadana, Sisela, Correspondencia, Comités, Requerimientos, Carta de No adeudo, Traslado de dominio, SAI, RETEQ, Transporte Soluciones, Becas)	
	3	Asigna ó elimina los permisos de acceso al sistema que hacen referencia a la aplicación.	
	4	Genera la creación ó eliminación del usuario en el sistema de administración de usuarios así como de los permisos.	
	5	Notifica vía correo al usuario la clave, permisos y contraseña para su revisión. Se envía resguardo correspondiente para su firma.	
Usuario	6	Recibe clave y contraseña para su revisión o la actualización de permisos, así como el resguardo correspondiente	
	6 A	Regresa a la actividad 3 en caso de estar incorrectos los permisos.	
	6 B	Da aviso en caso de no haber problemas con la clave y sus permisos. Envía Resguardo Firmado	
Jefe de Departamento	7	Recibe aviso y resguardo correspondiente archivándose cada uno de ellos.	
		Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.05

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0502. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo electrónico.  
Resguardo. (No se anexa Ejemplo).

REGISTROS

NINGUNO.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

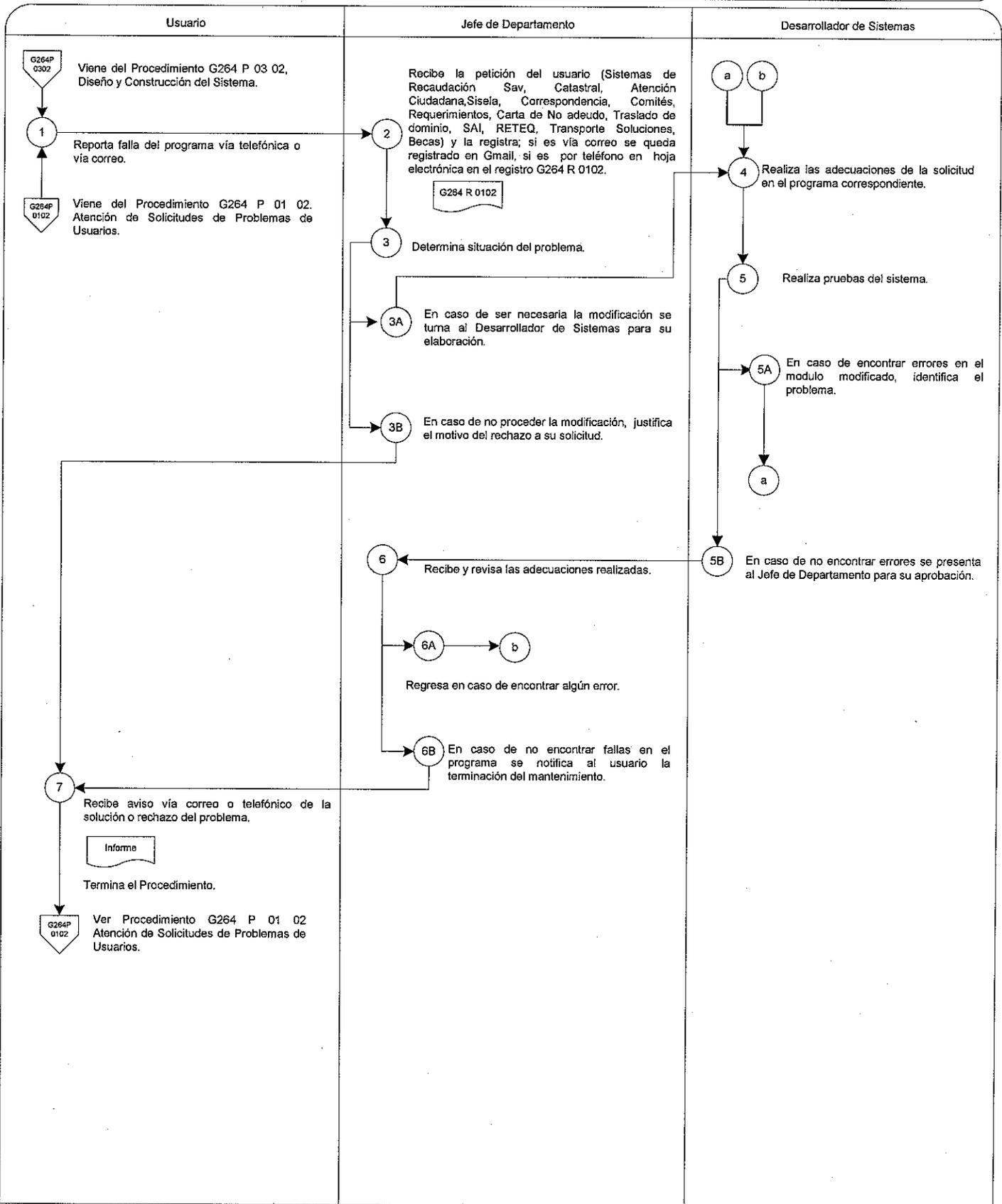
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.I. Claudia Rangel Ramírez.

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.

G264 P 06 02. MANTENIMIENTO





Apartado 8.06

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0602.MANTENIMIENTO.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		
Usuario	1	Reporta falla del programa vía telefónica o vía correo.		
Jefe de Departamento	2	Recibe la petición del usuario (Sistemas de Recaudación Sav, Catastral, Atención Ciudadana, Sisela, Correspondencia, Comités, Requerimientos, Carta de No adeudo, Traslado de dominio, SAI, RETEQ, Transporte Soluciones, Becas) y la registra; si es vía correo se queda registrado en Gmail, si es por teléfono en hoja electrónica en el registro G264 R 0102.		
	3	Determina situación del problema.		
	3 A	En caso de ser necesaria la modificación se turna al Desarrollador de Sistemas para su elaboración.		
Usuario	3 B	En caso de no proceder la modificación, justifica el motivo del rechazo a su solicitud.		
Desarrollador de Sistemas	4	Realiza las adecuaciones de la solicitud en el programa correspondiente.		
	5	Realiza pruebas del sistema.		
	5 A	En caso de encontrar errores en el modulo modificado, identifica el problema.		
	5 B	En caso de no encontrar errores se presenta al Jefe de Departamento para su aprobación.		
Jefe de Departamento	6	Recibe y revisa las adecuaciones realizadas.		
	6 A	Regresa en caso de encontrar algún error.		
	6 B	En caso de no encontrar fallas en el programa se notifica al usuario la terminación del mantenimiento.		
Usuario	7	Recibe aviso vía correo o telefónico de la solución o rechazo del problema.		
		Termina el Procedimiento.		
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014		ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramírez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015				



Apartado 9.06

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0602. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Correo Electrónico

REGISTROS

G264 R 01 02 (No anexa ejemplo).

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Va. Bo.

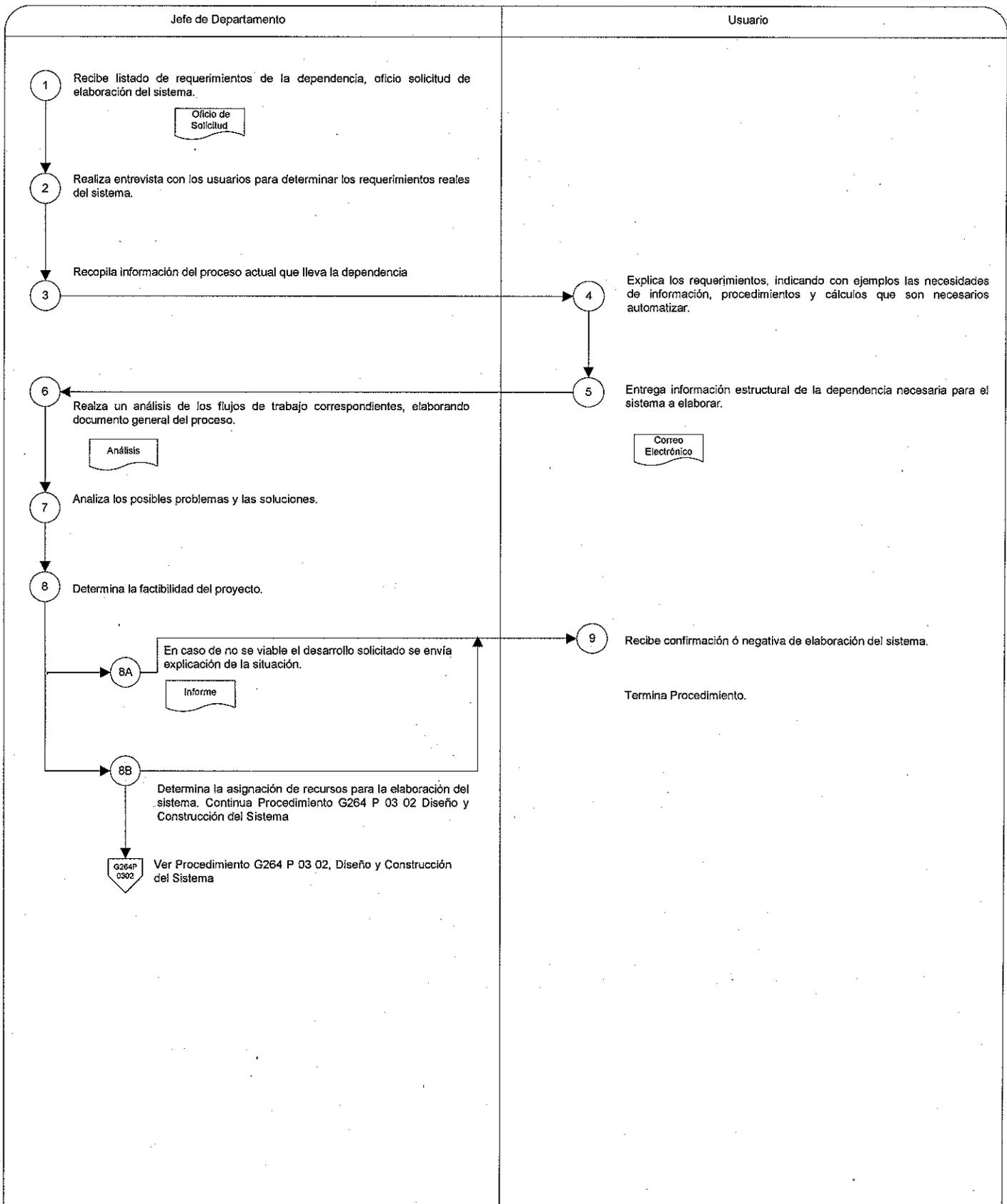
L.I. Claudia Rangel Ramírez.

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G264 P 07 02. ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS





Apartado 8.07

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0702.ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	1	Recibe listado de requerimientos de la dependencia, oficio solicitud de elaboración del sistema.	
	2	Realiza entrevista con los usuarios para determinar los requerimientos reales del sistema.	
	3	Recopila información del proceso actual que lleva la dependencia	
Usuario	4	Explica los requerimientos, indicando con ejemplos las necesidades de información, procedimientos y cálculos que son necesarios automatizar.	
	5	Entrega información estructural de la dependencia necesaria para el sistema a elaborar.	
Jefe de Departamento	6	Realza un análisis de los flujos de trabajo correspondientes, elaborando documento general del proceso.	
	7	Analiza los posibles problemas y las soluciones.	
	8	Determina la factibilidad del proyecto.	
	8 A	En caso de no se viable el desarrollo solicitado se envía explicación de la situación.	
	8 B	Determina la asignación de recursos para la elaboración del sistema. Continúa Procedimiento G264 P 03 02 Diseño y Construcción del Sistema.	
Usuario	9	Recibe confirmación o negativa de elaboración del sistema.  Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.07  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 1

G264P0702. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio Solicitud  
Correo Electrónico (No Anexa Ejemplo)  
Análisis  
Informe (No Anexa Ejemplo)

REGISTROS

NINGUNO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

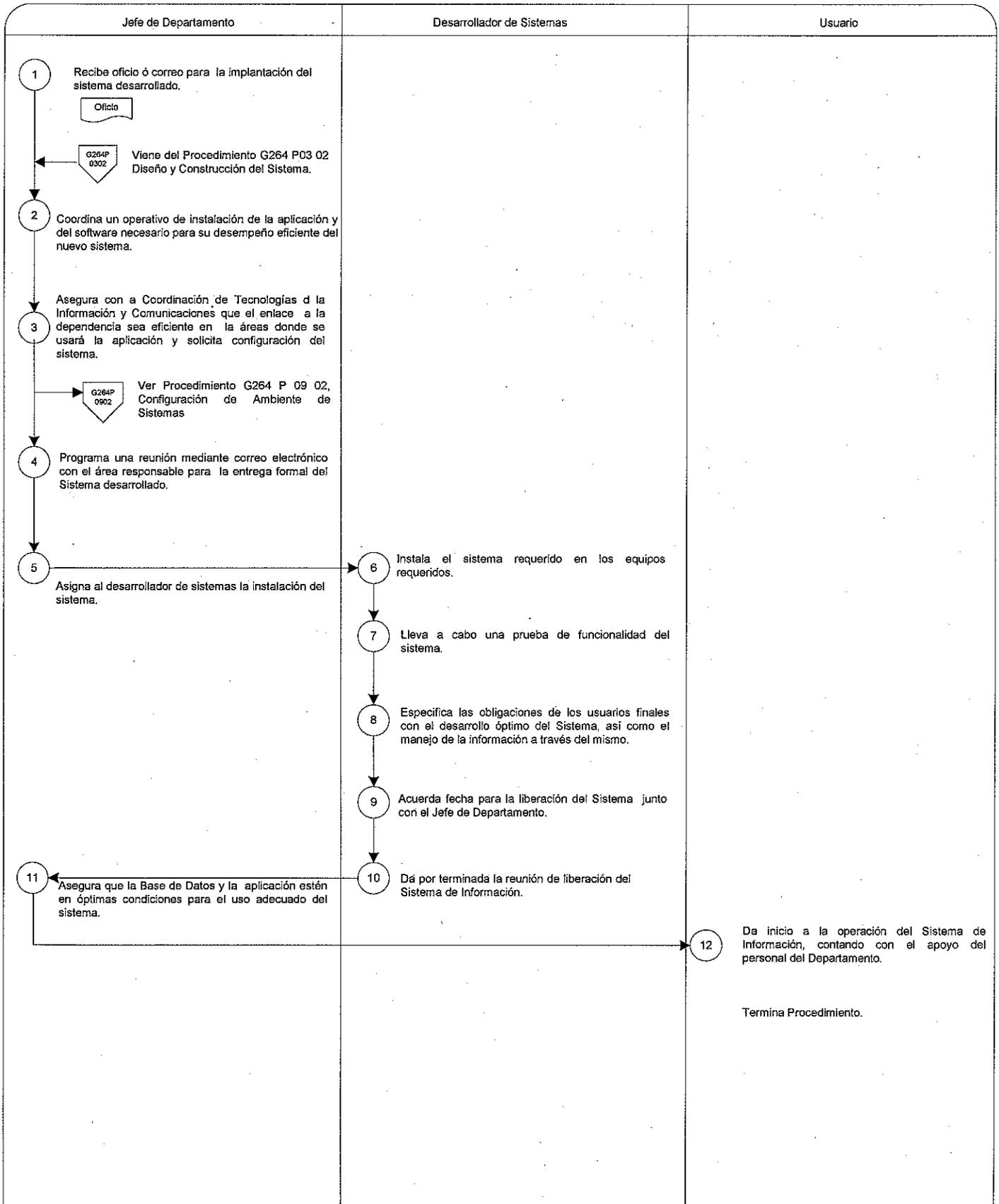
L.I. Claudia Rangel Ramirez

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.



G264 P 08 02. IMPLEMENTACIÓN





Apartado 8.08

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02

Versión: 02

1 / 1

G264P0802.IMPLEMENTACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	1	Recibe oficio ó correo para la implantación del sistema desarrollado.	
	2	Coordina un operativo de instalación de la aplicación y del software necesario para su desempeño eficiente del nuevo sistema.	
	3	Asegura con a Coordinación de Tecnologías d la Información y Comunicaciones que el enlace a la dependencia sea eficiente en la áreas donde se usará la aplicación y solicita configuración del sistema.	
	4	Programa una reunión mediante correo con el área responsable para la entrega formal del Sistema desarrollado.	
	5	Asigna al desarrollador de sistemas la instalación del sistema.	
Desarrollador de Sistemas	6	Instala el sistema requerido en los equipos requeridos.	
	7	Lleva a cabo una prueba de funcionalidad del sistema.	
	8	Especifica las obligaciones de los usuarios finales con el desarrollo óptimo del Sistema, así como el manejo de la información a través del mismo.	
Jefe de Departamento	9	Acuerda fecha para la liberación del Sistema junto con el Jefe de Departamento.	
Desarrollador de Sistemas	10	Da por terminada la reunión de liberación del Sistema de Información.	
Jefe de Departamento	11	Asegura que la Base de Datos y la aplicación estén en óptimas condiciones para el uso adecuado del sistema.	
	12	Da inicio a la operación del Sistema de Información, contando con el apoyo del personal del Departamento.	
		Termina Procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



Apartado 9.08  
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G260MP02  
1 / 1

G264P0802. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

Oficio

REGISTROS

NINGUNO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

L.I. Claudia Rangel Ramirez.

REVISÓ:

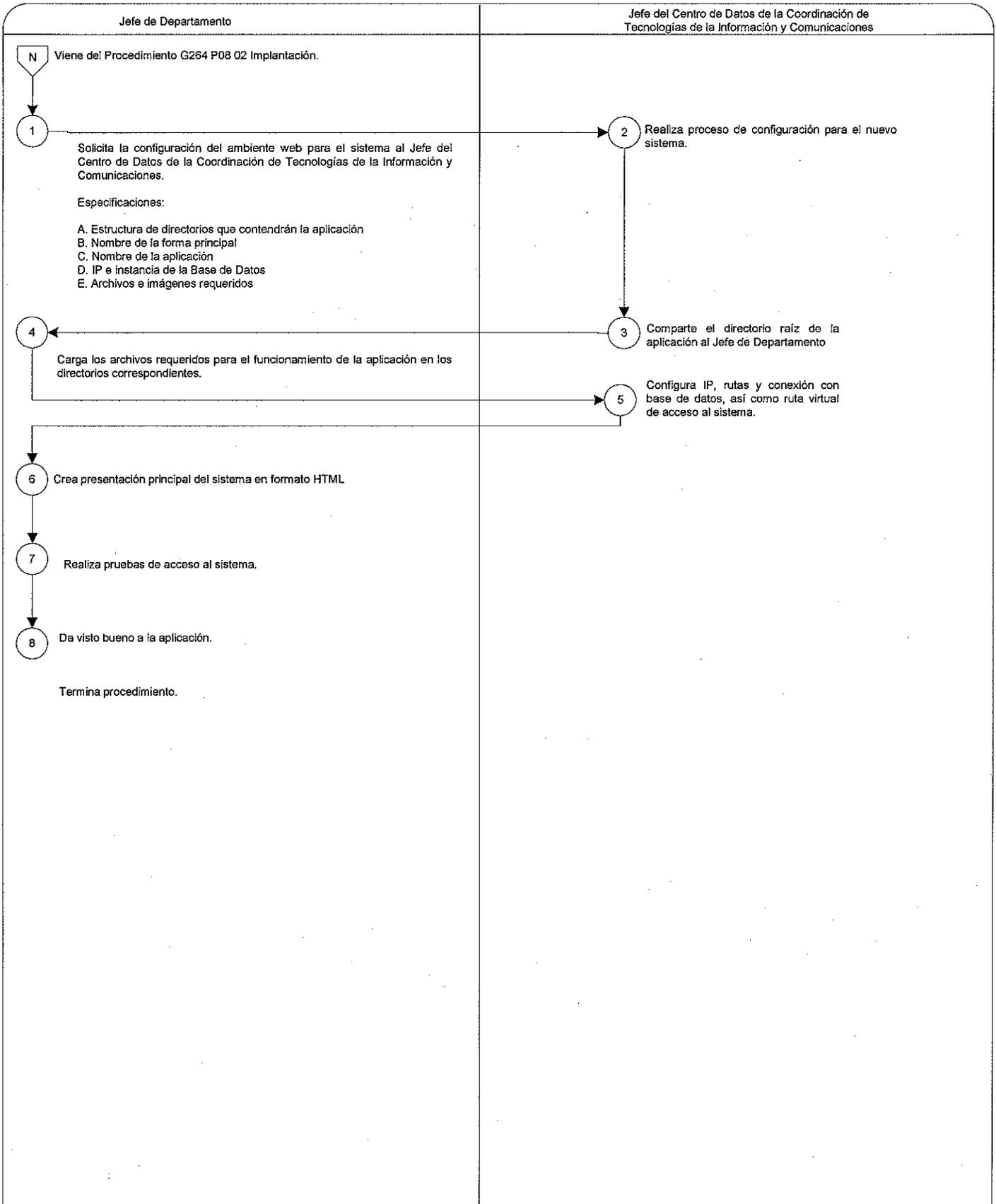
I.S.C. Omar Silva Jiménez.

Vo. Bo.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

G264 P 09 02. CONFIGURACIÓN DE AMBIENTE DE SISTEMA





G264P0902.CONFIGURACIÓN DE AMBIENTE DE SISTEMA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
Jefe de Departamento	1	Solicita la configuración del ambiente web para el sistema al Jefe del Centro de Datos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  Especificaciones: A. Estructura de directorios que contendrán la aplicación B. Nombre de la forma principal C. Nombre de la aplicación D. IP e instancia de la Base de Datos E. Archivos e imágenes requeridos	
Jefe del Centro de Datos de la CTIC	2	Realiza proceso de configuración para el nuevo sistema.	
	3	Comparte el directorio raíz de la aplicación al Jefe de Departamento.	
Jefe de Departamento	4	Carga los archivos requeridos para el funcionamiento de la aplicación en los directorios correspondientes.	
Jefe del Centro de Datos de la CTIC	5	Configura IP, rutas y conexión con base de datos, así como ruta virtual de acceso al sistema.	
Jefe de Departamento	6	Crea presentación principal del sistema en formato HTML	
	7	Realiza pruebas de acceso al sistema.	
	8	Da visto bueno a la aplicación.  Termina procedimiento.	
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014	ELABORÓ: L.I. Claudia Rangel Ramirez.	REVISÓ: I.S.C. Omar Silva Jiménez.	Vo. Bo. L.S.C.A. José Horacio Flores Munguía.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015			



G264P0902. INDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS

NINGUNO.

REGISTROS

NINGUNO

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 / 4 / 2014

ELABORÓ:

REVISÓ:

Vo. Bo.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 5 / 6 / 2015

L.I. Claudia Rangel Ramirez.

I.S.C. Omar Silva Jiménez.

L.S.C.A. José Horacio Flores  
Munguía.



SIMBOLOGÍA



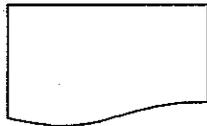
ACTIVIDAD, SE INDICA CON EL NUMERO ARÁBIGO



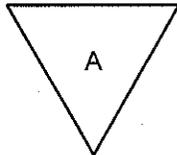
DIRECCION DEL FLUJO



COORDINACIÓN O CONSULTA DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS



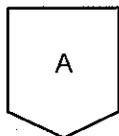
FORMA IMPRESA



ARCHIVO, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL



CONECTOR ENTRE ACTIVIDADES DE LA MISMA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL PARA CADA CONECTOR



CONECTOR DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO A OTRA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL DIFERENTE CADA CONECTOR