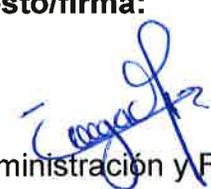


# **Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención**



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

<b>Título: Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención</b>		
<b>Clave:</b> MO-SMA-01	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre 2017		
<b>Autor:</b>  Ing. Rogelio Alonso García Loera	<b>Revisó y autorizó:</b>  Lic. Olga María Esparza Campa	
<b>Puesto/firma:</b>  Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención	<b>Puesto/firma:</b>  Dirección de Administración y Finanzas	

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Firmas de Autorización</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Marco Jurídico</b>	<b>6</b>
<b>Organigrama</b>	<b>11</b>
<b>Funciones</b>	<b>13</b>
<b>Hoja de Registro de Cambios</b>	<b>23</b>



# Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

## Introducción

El Manual de organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención, se elabora con el fin de que se cuente con un documento que contenga la estructura orgánica, atribuciones y funciones del Departamento.

Este documento contribuye a presentar una visión global del Departamento y su razón de ser, precisa las funciones del Departamento y sus Áreas con el objeto de delegar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones, contribuye a favorecer la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo, permite utilizar de manera racional los recursos humanos en la realización de sus funciones, sirve así mismo como un instrumento para la inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas Áreas del Departamento.

El documento se conforma de 6 apartados básicos para manuales de organización específicos: introducción, organigrama, estructura orgánica, objetivo, descripción de funciones y hoja de registro de cambios.

El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la organización de manera sistemática, su estructura y cada una de las funciones de las diversas Áreas de la organización, así como las atribuciones que le confiere la normatividad.

El manual de organización es un instrumento técnico-administrativo de consulta obligatoria, que contribuye a eficientar las estructuras y funciones del Sistema.

Es un medio útil para orientar y apoyar las acciones de los servidores públicos que intervienen en el funcionamiento propio del Sistema respecto a las demás Áreas de los Servicios Municipales.

En la elaboración del mismo participaron: directivos, mandos medios, y personal operativo, los cuales cada uno en su ámbito de competencia se discutió y analizó el contenido del mismo, en conformidad con la normatividad vigente, así también se establecieron estrategias de investigación y recolección de información e intervención, según sus responsabilidades, se realizará la difusión y seguimiento, para su continua revisión y actualización.



## **Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención**

De esta manera se pretende promover y difundir una cultura organizacional en donde cada una de las partes se integre, asumiendo de manera conjunta la responsabilidad de cumplir la misión que la sociedad nos confiere.

Con estos conceptos se pretende que el personal tenga una visión más clara del manejo de esta herramienta administrativa, por medio de seguimientos lógicos y claros, definiciones sencillas, y ejemplos concretos con el fin, de que cualquier integrante de nuestro organismo, logre transitar de la teoría a la práctica.

Por lo cual el presente manual pretende ser un instrumento administrativo dinámico, flexible y de fácil comprensión, que optimice los sistemas organizacionales que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia requiera para cumplir con su misión y objetivos estratégicos.

Por consiguiente este instrumento administrativo se deberá revisar anualmente con el objeto de llevar a cabo las adecuaciones correspondientes, y poder tener un documento operativo y vigente.



# Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

## Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política del Estado de Jalisco

### Los tratados y convenciones internacionales suscritas por México aplicables

Convención americana sobre derechos humanos pacto de San José de Costa Rica

Convención sobre la protección de menores y cooperación en materia de adopción internacional.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Convención sobre los derechos del niño.

Declaración sobre gobierno abierto.

Declaración universal de derechos humanos.

Pacto internacional de derechos civiles y políticos

### Leyes Federales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

Artículos aplicables de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Código Fiscal de la Federación

Ley de Asistencia Social

Ley de Coordinación Fiscal

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

Ley de Migración

Ley de Nacionalidad

Ley de Vivienda

Ley Federal de Archivos

Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Ley General de Contabilidad Gubernamental

Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Ley General de Prestación de Servicios para la Atención



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley General para Atención y Protección a Personas con la Con el Espectro Autista

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

### **Leyes estatales**

Código Civil del Estado de Jalisco

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco

Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco

Código Fiscal del Estado de Jalisco

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco

Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco

Ley de Atención a la Juventud del Estado de Jalisco

Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco

Ley de Austeridad y Ahorro para el Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Jalisco con sus Municipios

Ley de Deuda Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley de Educación del Estado de Jalisco

Ley de Entrega-Recepción del Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley de Fiscalización Superior y Rendición de cuentas del Estado de Jalisco y sus municipios

Ley de Disciplina Financiera de las entidades federativas y los municipios

Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco

Ley de Incompatibilidades para los Servidores Públicos Regla. Art. 112 de la Constitución del Estado de Jalisco.

Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco

Ley de Protección Civil del Estado.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco

Ley de Salud del Estado de Jalisco

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal

Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco

Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco

Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco

Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco

Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de las personas con Discapacidad Estado de Jalisco

Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco

Ley para la Protección y Apoyo de las Madres Jefas de Familia del Estado de Jalisco

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley que Regula los Centros de Atención Infantil en el Estado de Jalisco

Reglamento de la Ley de Austeridad y Ahorro para el Poder Ejecutivo

Reglamento de la Ley de Entrega Recepción para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco

Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

### **Reglamentos estatales**

Reglamento para el Funcionamiento de Albergues para Menores de Edad, Adultos Mayores, Incapaces

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco

Reglamento de la Ley de Austeridad y Ahorro para el Poder Ejecutivo

Reglamento de la Ley de Entrega Recepción para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco

Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

Reglamento de la Ley que regula los Centros de Atención Infantil en el Estado de Jalisco

Reglamento de la Ley sobre los Derechos y el Desarrollo de los pueblos indígenas

Reglamento del art. 6º-Ter de la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco

Reglamento del Artículo 34 del Código de Asistencia Social.doc

Reglamento interior del Subcomité Sectorial de Asistencia Social

### **Reglamentos municipales**

Decreto de Creación de DIF

Reglamento Interno del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de Zapopan

Reglamento de Austeridad y ahorro del Municipio de Zapopan, Jal.

Reglamento Cursos Prematrimoniales

Reglamento de Adquisiciones y Arrendamientos



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

Reglamento del Procedimiento de Entrega Recepción para el gobierno y la administración pública  
Reglamento Consejo Municipal de Familia  
Reglamento de Vehículos  
Reglamento Fondo Revolvente  
Reglamento NO Fumadores  
Reglamento Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia  
Reglamento Recursos Financieros  
Reglamento Ventas de Bazar 2005  
Reglamento del Parque Agroecológico  
Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Comunitario  
Reglamento Comisión Mixta de Seguridad e Higiene  
Reglamento Comisión Mixta de Relaciones Laborales  
Reglamento Comisión Mixta de Ingreso y Escalafón  
Reglamento Comisión Mixta de Capacitación y Desarrollo

### **Normas Jurídicas Generales**

NOM-005-SSA2-1993  
NOM-008-SSA1-1993  
NOM-028-SSA2-1999  
NOM-031-SSA2-1999  
NOM-036-SSA2-2002  
NOM-082-SSA1-1994  
NOM-086-SSA1-1994  
NOM-120-SSA1-1994  
NOM-137-SSA1-1995  
NOM-167-SSA1-1997  
NOM-168-SSA1-1998  
NOM-169-SSA1-1998  
NOM-173-SSA1-1998  
NOM-178-SSA1-1998  
NOM-190-SSA1-1999  
NOM-233-SSA1-2003  
PROY-NOM-012-SSA3-2007  
PROY-NOM-207-SSA1-2001  
PROY-NOM-SSA2-043-2002



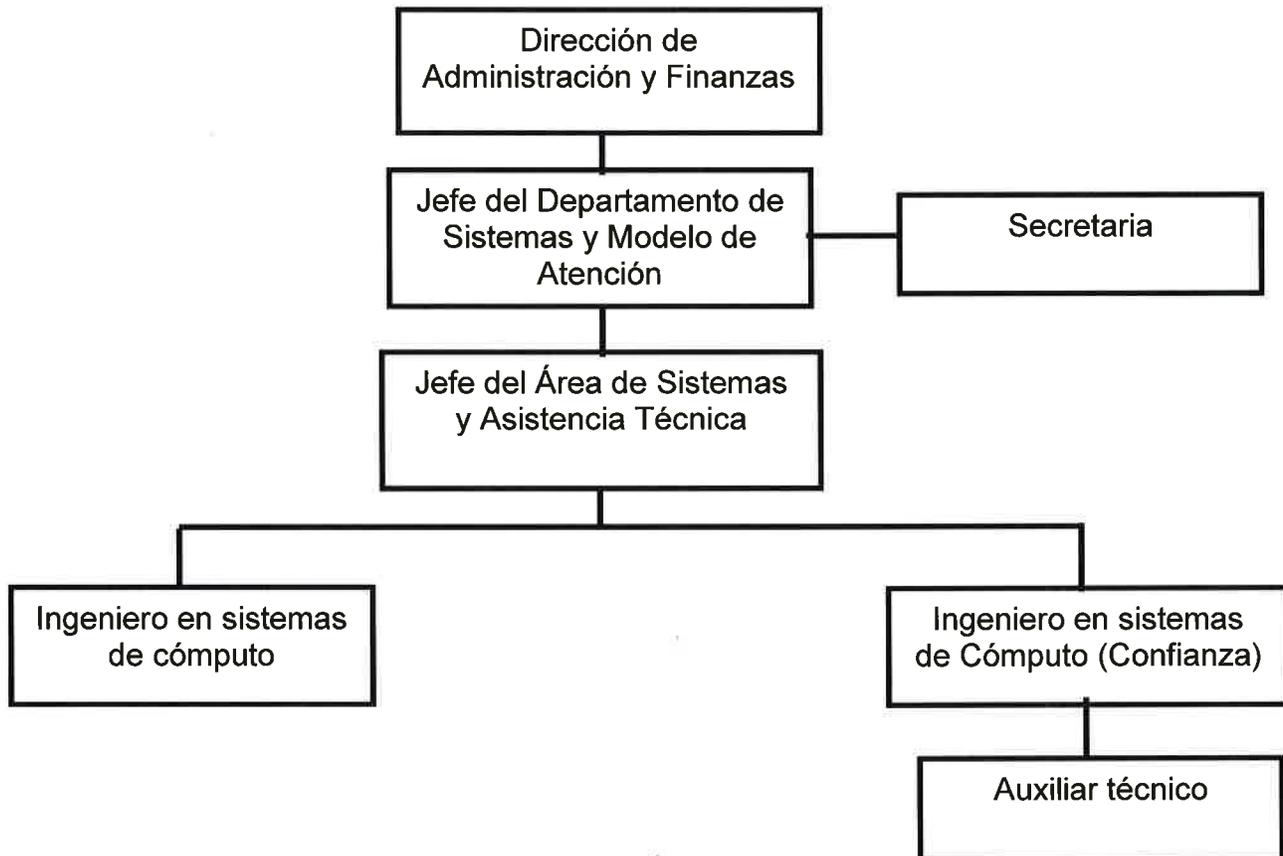
## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

### Normatividad Interna

Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Enajenaciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
Reglamento para la Administración y Control de vehículos  
Reglamento para la Comprobación de Viáticos, Pasajes y Combustible del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
Reglamento para la Administración y Control del Fondo Revolvente  
Reglamento del Proceso de Entrega Recepción  
Reglamento de Transparencia e Información Pública  
Reglamento para la Protección de No Fumadores  
Reglamento de Centros de Desarrollo Infantil  
Reglamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor  
Reglamento del Centro de Rehabilitación Integral  
Reglamento de Centros de Desarrollo Comunitario  
Reglamento del Consejo Municipal de Familia de Zapopan  
Reglamento Consejo Municipal de Personas con Capacidades Diferentes  
Reglamento de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia  
Reglamento General Interno del DIF Zapopan

## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

### Organigrama del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención



### Estructura Orgánica

- 1.0 Dirección de Administración y Finanzas
- 2.0 Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
  - 2.1 Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica
    - 2.2 Ingeniero en Sistemas de Cómputo (Confianza)
    - 2.3 Ingeniero en Sistemas de Cómputo
    - 2.4 Auxiliar Técnico
    - 2.5 Secretaria

## Funciones

### Funciones según el Reglamento Interno del Sistema DIF Zapopan

**Artículo 115.-** La Jefatura de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención, será la encargada de impulsar, crear, diseñar, desarrollar, implementar y administrar los recursos informáticos y de telecomunicaciones así como las propuestas tecnológicas que brinden atención eficiente y eficaz a los usuarios del Organismo mediante mecanismos y líneas de acción específicas con base a los programas y servicios del mismo.

**Artículo 116.-** La Jefatura de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Diseñar y administrar el modelo de atención institucional
- II. Diseñar y supervisar en coordinación con las jefaturas de Departamento de la Institución un sistema integral de Padrón Único de Beneficiarias/os y el Catálogo Único de Servicios;
- III. Administrar una base homologada de información única y oportuna para las diferentes áreas del Sistema DIF;
- IV. Participar en el desarrollo de las reglas de operación en conjunto con las diferentes áreas operativas del Organismo que conforman parte del modelo de atención;
- V. Coordinar el diseño y elaboración del sistema informático de atención a usuarias/os que operará en las diferentes áreas que conforman el Sistema Organismo;
- VI. Monitorear y administrar el sistema informático de atención a usuarias/os;
- VII. Informar a la Dirección de Planeación sobre avances en la aplicación del modelo de atención y el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos para el organismo;
- VIII. Administrar los sistemas de cómputo y comunicación de la organización;
- IX. Asesorar en la evaluación de nuevos proyectos externos que incluyan tecnologías de la información para brindar un servicio de calidad a los beneficiarios;
- X. Supervisar la actualización y renovación de la infraestructura de tecnologías de información;
- XI. Diseñar la política de seguridad y accesos a los sistemas de información.

**Artículo 117.-** Para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Jefatura de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención, contará a su vez con la siguiente Jefatura de Área a su cargo:

- I. Jefatura de Área A de Sistemas y Asistencia Técnica.

## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

**Artículo 118.-** A la Jefatura de Área A de Sistemas y Asistencia Técnica, le corresponde procurar la administración efectiva de los Recursos de Sistemas, Redes y Comunicaciones del Organismo y tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Otorgar soporte técnico a las diferentes áreas que conforman el Organismo mediante la mesa de ayuda;
- II. Diagnosticar, evaluar y corregir los problemas en tecnologías de la información que se susciten;
- III. Vigilar el aprovechamiento de los consumibles y el buen uso de los equipos de cómputo.
- IV. Colaborar con las diferentes áreas del Organismo, en la adecuada administración de los recursos informáticos y asesorar a los usuarios finales en el manejo y uso de los mismos;
- V. Desarrollar, actualizar y colaborar con las áreas implicadas en el desarrollo de la página web del Organismo;
- VI. Coordinar el acceso, resguardo y mantenimiento de las licencias y paquetes de software aplicados en todas las áreas del Organismo;
- VII. Elaborar y mantener actualizado un inventario de los equipos de cómputo, periféricos y equipos de comunicación;
- VIII. Controlar los accesos a los sistemas de información;
- IX. Desarrollar y dar soporte a las aplicaciones solicitadas para solventar problemas operativos.

## Funciones según el Manual de Organización

### Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

#### Objetivo

Diseñar, implementar y administrar las propuestas tecnológicas que brinden atención eficiente y eficaz a los usuarios del Organismo mediante mecanismos y líneas de acción específicas con base en los programas y servicios del Organismo, así como administrar y mantener los recursos informáticos y de telecomunicaciones.

#### Funciones

1. Diseñar y administrar el modelo de atención institucional.
2. Diseñar y supervisar en coordinación con las jefaturas de departamento de la Institución un sistema integral de Padrón Único de Beneficiarios y el Catalogo Único de Servicios.
3. Contar con una base homologada de información única y oportuna para las diferentes áreas del Sistema DIF.
4. Participar en el desarrollo de las reglas de operación en conjunto con las diferentes áreas operativas del Organismo que conforman parte del modelo de atención.
5. Establecer y mantener comunicación con las diferentes áreas del Organismo para la solicitud de información operativa con base a sus funciones.
6. Coordinar el diseño y elaboración de los sistemas informáticos de atención a usuarios que operará en las diferentes áreas que conforman la institución.
7. Monitorear y administrar el sistema informático de atención a usuarios.
8. Informar a la Dirección Administrativa sobre avances en la aplicación del modelo de atención y el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos para la Institución.
9. Asesorar en la evaluación de nuevos proyectos externos que requieran tecnologías de la información.
10. Dirigir, coordinar y evaluar en tiempo y forma las actividades del personal a su cargo.
11. Sugerir alternativas de solución a problemas operativos que sea factible solucionar con el uso de tecnologías de información.
12. Administrar los sistemas de información contables y administrativos, así como garantizar la seguridad de la información.
13. Supervisar la actualización y renovación de la infraestructura de tecnologías de información.

## **Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención**

14. Diseñar políticas de seguridad y accesos a los sistemas de información
15. Las demás actividades que se deriven de las Leyes vigentes en la materia.

**Reporta a:** Dirección de Administración y Finanzas

### Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica

#### Objetivo

Procurar la administración efectiva de los Recursos de Sistemas, Redes y Comunicaciones del Organismo

#### Funciones

1. Otorgar soporte técnico a las diferentes áreas que conforman el Organismo mediante la mesa de ayuda.
2. Diagnosticar, evaluar y corregir los problemas en tecnologías de la información que se susciten eventualmente.
3. Vigilar el aprovechamiento de los consumibles y el buen uso de los equipos de cómputo.
4. Colaborar con las diferentes áreas del Organismo, en la adecuada administración de los recursos informáticos y asesorar a los usuarios finales en el manejo y uso de los mismos.
5. Coordinar el acceso, resguardo y mantenimiento de las licencias y paquetes de software aplicados en todas las áreas del Organismo, para mantener actualizadas las mismas.
6. Evaluar y asesorar los proyectos que incluyan tecnologías de la información emitiendo un visto bueno a las solicitudes recibidas.
7. Diseñar, elaborar y administrar el sistema informático de atención a usuarias/os que operará en las diferentes áreas que conforman el Organismo
8. Dirigir, coordinar y evaluar en tiempo y forma las actividades del personal a su cargo.
9. Ejecutar y/o supervisar los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo
10. Desarrollar y dar soporte a las aplicaciones solicitadas para solventar problemas operativos.
11. Elaborar y mantener actualizado un inventario de los equipos de cómputo, periféricos y equipos de comunicación
12. Controlar los accesos a los sistemas de información.
13. Coordinar la seguridad informática en la red de datos del Sistema DIF Zapopan, evitando la propagación de virus y programas maliciosos
14. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización

## **Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención**

15. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
16. Enviar a la Unidad de Transparencia dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de cada mes, la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan
17. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

### Secretaria General

#### Objetivo

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control, realización y ejecución de las actividades.

#### Funciones

1. Canalización de llamadas telefónicas del área
2. Otorgar información vía telefónica
3. Elaborar, recibir, registrar y enviar documentos varios.
4. Proporcionar una excelente atención y servicio al público en general, tanto personal como telefónicamente.
5. Colaborar en la actualización y control del archivo.
6. Apoyar en los trámites administrativos para la derivación a otras áreas.
7. Elaborar solicitudes de aprovisionamiento y vales.
8. Informar permanentemente al jefe inmediato sobre las actividades.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

### Ingeniero en Sistemas de Cómputo (Confianza)

#### Objetivo

Contribuir al cumplimiento de los objetivos del área siendo los siguientes: administrar los recursos en tecnologías de información logrando la conservación del patrimonio de la institución y mantener a la vanguardia de las tecnologías de información los programas operativos y administrativos con soluciones inteligentes.

#### Funciones

1. Atender el programa de trabajo del área de área de Tecnologías de la Información.
2. Brindar servicio de soporte técnico a los usuarios a través de orientación telefónica y/o soporte en sitio.
3. Desarrollar e implementar software a la medida de las necesidades específicas de las áreas del DIF Zapopan, determinando previamente la viabilidad y prioridad de cada proyecto para aumentar su eficiencia y rentabilidad de sus procesos.
4. Apoyar al Jefe del área en brindar soporte técnico a la red de voz y datos del DIF Zapopan.
5. Registrar el avance y actividades concluidas del programa de trabajo.
6. Aportar soluciones para la optimización de los recursos en tecnologías de información con los que cuenta la Institución.
7. Administrar los equipos de Red de los diferentes centros del Sistema DIF
8. Atención de Eventos de Dirección y presidencia en donde se requiera el Equipo de Sonido
9. Instalar el Cableado estructurado en los distintos Centros y de CCTV
10. Administrar los servidores de aplicaciones del organismo
11. Administrar los equipos de Red del Sistema DIF
12. Respalda información y aplicaciones de los servidores de forma periódica
13. Asignar los tickets a los Ingenieros y técnicos correspondientes para su atención y supervisar su atención mediante la coordinación de la mesa de ayuda.
14. Realizar compras menores de equipo y refacciones mediante el manejo del fondo fijo con previa autorización del Jefe del Departamento de Sistemas.
15. Obtener los registros de checadas del personal y cargarlo al sistema de nóminas
16. Administrar el sistema de Impresión de la Institución
17. Apoyar en el traslado de equipo cuidando la conservación de los bienes.
18. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe Inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica

### Ingeniero en Sistemas de Cómputo

#### Objetivo

Contribuir al cumplimiento de los objetivos del área siendo los siguientes: administrar los recursos en tecnologías de información logrando la conservación del patrimonio de la institución y mantener a la vanguardia de las tecnologías de información los programas operativos y administrativos con soluciones inteligentes.

#### Funciones

1. Atender el programa de trabajo del área de área de Tecnologías de la Información.
2. Brindar servicio de soporte técnico a los usuarios a través de orientación telefónica y soporte en sitio.
3. Apoyar al Jefe del área en brindar soporte técnico a la red de voz y datos del DIF Zapopan.
4. Registrar el avance y actividades concluidas del programa de trabajo.
5. Informar a la jefatura sobre aquellas actividades que por alguna circunstancia no hayan sido resueltas en tiempo y forma
6. Aportar soluciones para la optimización de los recursos en tecnologías de información con los que cuenta el DIF Zapopan.
7. Apoyar en el traslado de equipo cuidando la conservación de los bienes.
8. Administrar los equipos de Red del Sistema DIF
9. Respalda información y aplicaciones de los servidores de forma periódica
10. Atención de Eventos de Dirección y presidencia en donde se requiera el Equipo de Sonido
11. Administrar los servidores de aplicaciones del organismo
12. Apoyar al departamento de nóminas para la impresión de reportes
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe Inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica

### Auxiliar Técnico

#### Objetivo

Atender los requerimientos de soporte técnico de los usuarios del DIF Zapopan, con el propósito de facilitar el trabajo de las demás áreas para el cumplimiento de sus objetivos, de acuerdo a los lineamientos del Área de Sistemas y Asistencia Técnica.

#### Funciones

1. Brindar soporte técnico a los usuarios a través de orientación telefónica y/o soporte en sitio.
2. Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo del DIF Zapopan.
3. Instalar sistemas operativos y demás herramientas de Office en los equipos de cómputo del DIF Zapopan.
4. Apoyar al jefe del área en controlar la seguridad de la red de datos del DIF Zapopan.
5. Instalar y configurar computadoras y dispositivos periféricos en las diferentes áreas del DIF Zapopan.
6. Apoyar a las distintas áreas del DIF Zapopan con la instalación de equipo de sonido y multimedia.
7. Apoyar al Jefe de Departamento con la creación de nuevos Cableados de Red y CCTV en los distintos centros
8. Apoyar en el traslado de equipo cuidando la conservación de los bienes.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica

### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Junio/2016	Se crea el Departamento de Sistemas y Modelo de Atención	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
2	Junio/2016	Cambia el nombre del área de Tecnologías de la Información a Sistemas y Asistencia Técnica	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
3	Junio/2016	Se eliminan las funciones, 2, 5 y 6 del Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica que decían: 2. Elaborar, entregar y supervisar el cumplimiento del plan de trabajo y reporte de actividades semanalmente realizadas por el área, 5. Vigilar el cumplimiento legal en la instalación de hardware y software, 6. Diseñar, implementar, coordinar y supervisar la operación y expansión de la red de voz y datos del Sistema DIF Zapopan. Y se agregan las funciones 1 y 11 y cambia el objetivo del puesto.	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
4	Junio/2016	Cambia la actividad 3 del ingeniero en sistemas de cómputo que decía: actualización de la página web del DIF Zapopan, con el fin de mantener a la población informada, y concentrar la información importante de tal manera que sea accesible a todas las áreas del DIF Zapopan a: dar soporte técnico a la página web del DIF Zapopan, con el fin de mantener a la población informada, y concentrar la información importante de tal manera que sea accesible a todas las áreas del DIF Zapopan.	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
5	Agosto/2017	Cambia la actividad 8 del Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de atención que decía: Informar a la Dirección de Planeación sobre avances	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

		en la aplicación del modelo de atención y el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos para la Institución a: Informar a la Dirección Administrativa sobre avances en la aplicación del modelo de atención y el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos para la Institución	
6	Agosto/2017	Cambia la actividad 10 del Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de atención que decía: Asesorar en la evaluación de nuevos proyectos externos que incluyan tecnologías de la información emitiendo un visto bueno a las solicitudes recibidas a: Asesorar en la evaluación de nuevos proyectos externos que requieran tecnologías de la información.	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
7	Agosto/2017	Se agregan las siguientes funciones del Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención: -Sugerir alternativas de solución a problemas operativos que sea factible solucionar con el uso de tecnologías de información. -Administrar los sistemas de información contables y administrativos, así como garantizar la seguridad de la información. -Supervisar la actualización y renovación de la infraestructura de tecnologías de información. -Diseñar políticas de seguridad y accesos a los sistemas de información	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
8	Agosto/2017	Se elimina la actividad 5 del Jefe del Área de Sistemas y Asistencia Técnica que decía; Desarrollar, actualizar y colaborar con las áreas implicadas en el desarrollo de la página web del Organismo	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

9	Agosto/2017	<p>Cambia la actividad 11 del Jefe del Área de Sistemas y asistencia Técnica que decía: Colaborar con las diferentes áreas del Sistema en la implementación de proyectos que incluyan desarrollo de software a: Desarrollar y dar soporte a las aplicaciones solicitadas para solventar problemas operativos</p>	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
10	Agosto/2017	<p>Se eliminan las funciones 3 y 4 del Ingeniero en sistemas de cómputo que decían: 3 Dar soporte técnico a la página web del DIF Zapopan, con el fin de mantener a la población informada, y concentrar la información importante de tal manera que sea accesible a todas las áreas del DIF Zapopan. 4 Desarrollar e implementar software a la medida de las necesidades específicas de las áreas del DIF Zapopan, determinando previamente la viabilidad y prioridad de cada proyecto para aumentar su eficiencia y rentabilidad de sus procesos</p>	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
11	Agosto/2017	<p>Se agregan las siguientes funciones 8, 9, 10, 11 y 12 al Ingeniero de Sistemas de Cómputo: 8 Administrar los equipos de Red del Sistema DIF 9 Respalda información y aplicaciones de los servidores de forma periódica 10 Atención de Eventos de Dirección y presidencia en donde se requiera el Equipo de Sonido 11 Administrar los servidores de aplicaciones del organismo 12 Apoyar al departamento de nóminas para la impresión de reportes</p>	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención
12	Agosto/2017	<p>Se agregan las siguientes funciones 7 y 8 al Auxiliar Técnico</p>	Jefe del Departamento de Sistemas y Modelo de



## Manual de Organización del Departamento de Sistemas y Modelo de Atención

		7 Apoyar al Jefe de Departamento con la creación de nuevos Cableados de Red y CCTV en los distintos centros 8 Apoyar en el traslado de equipo cuidando la conservación de los bienes	Atención
--	--	---	----------