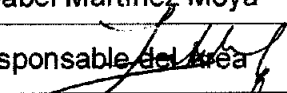


## Contenido

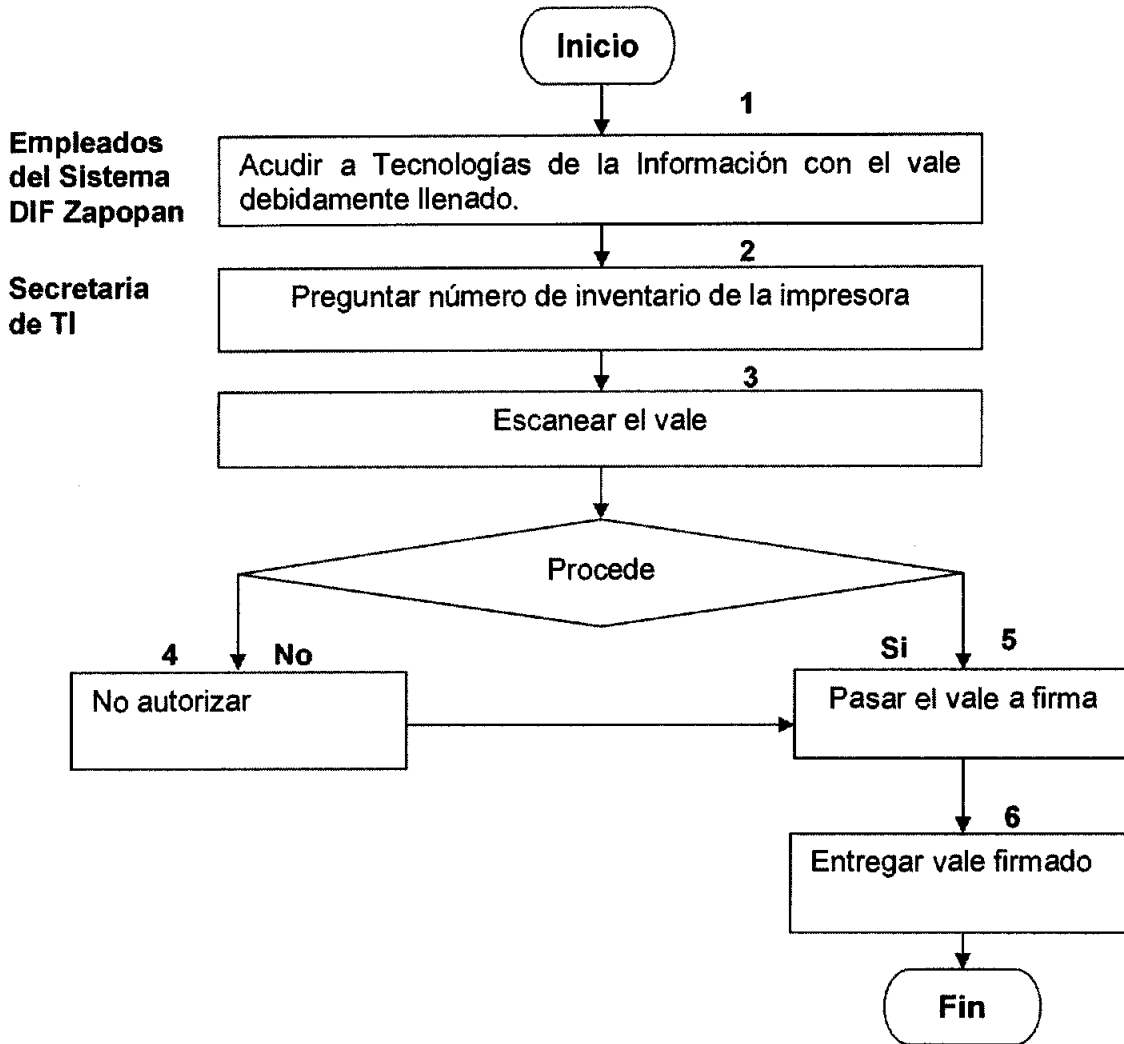
<b>Clave</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>
<b>P-TI-01</b>	Procedimiento para cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan.
<b>P-TI-02</b>	Procedimiento para publicación de la página Web
<b>P-TI-03</b>	Procedimiento para recepción de documentos
<b>P-TI-04</b>	Procedimiento para solicitar baja de un equipo
<b>P-TI-05</b>	Procedimiento para préstamo de equipo para eventos (sonido, proyector, micrófonos)
<b>P-TI-06</b>	Procedimiento para solicitudes de TI mesa de ayuda ext. 3447
<b>P-TI-07</b>	Procedimiento para cambios de página web

<b>Título:</b> Procedimiento para cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan.		
<b>Clave:</b> P-TI-01	<b>Revisión No:</b> 4	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre 2009		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**

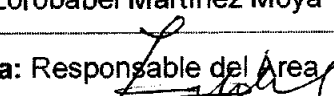
Responsable	No. de act.	Descripción
<b>Empleados Áreas del Sistema DIF Zapopan</b>	1	Acudir al Área de Tecnologías de la información con el vale de salida de almacén debidamente llenado(No. Patrimonio de la impresora, datos del solicitante y campo de visto bueno) para ser firmado por TI.
<b>Secretaría de TI</b>	2	Preguntar al área solicitante cual es el número de inventario de la impresora para buscarlo en la base de datos y verificar que venga debidamente llenado el vale.
<b>Secretaría de TI</b>	3	Escanear el vale de tóner y guardarlo en la carpeta correspondiente de Google Drive.
<b>Secretaría de TI</b>	4	Verificar si el consumo sobrepasa asignado mensual. Si sobrepasa no autorizar el tóner, en cuyo caso el usuario tendrá que justificar el por qué sobrepasó su consumo estimado mensual para ver si se le autoriza otro medio de impresión.
<b>Secretaría de TI</b>	5	Si procede el cambio, pasarlo a firma del jefe o encargado de Tecnologías de la Información.
<b>Secretaría de TI</b>	6	Entregar al usuario el vale firmado para que pueda pasar a almacén a recogerlo.

**Diagrama de flujo**



**Hoja de registro de cambios**

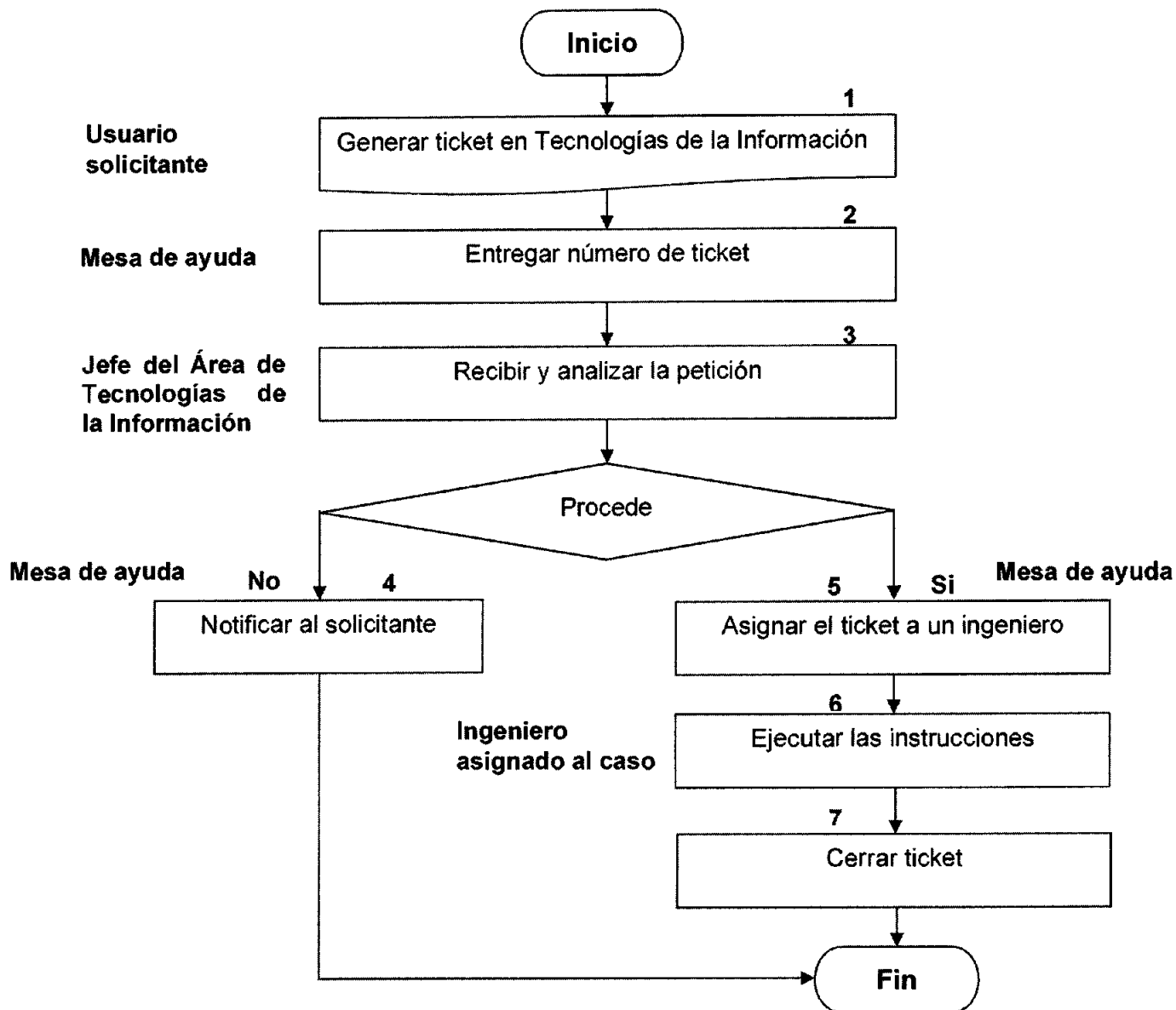
Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Octubre/ 2013	Cambia el nombre del procedimiento que decía: Procedimiento para cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan, a: Procedimiento para cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan.	Ing. Zorobabel Martínez Moya / Responsable del Área
2	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 1 que decía: Acudir o llamar al área de tecnologías de la Información (extensiones tel 38363447 ext 3411). para solicitar el servicio de cambio de consumibles. Es Indispensable conocer el número de patrimonio de la impresora al momento de solicitar el servicio y el número de empleado que lo solicita, a: Acudir al Área de Tecnologías de la información con el vale de salida de almacén debidamente llenado (No. Patrimonio de la impresora, datos del solicitante y campo de visto bueno) para ser firmado por TI.	Ing. Zorobabel Martínez Moya / Responsable del Área
3	Octubre/ 2013	Se eliminan las actividades 7 y 8 que decían: 7. Firmar de testigos del cambio del consumible y de conformidad en el espacio correspondiente dentro del vale o formato, 8. Capturar información del vale en el sistema vigente para control de consumibles. Y archivar el documento en su carpeta correspondiente a vales.	Ing. Zorobabel Martínez Moya / Responsable del Área
4	Octubre/ 2013	Se agrega la actividad 3	Ing. Zorobabel Martínez Moya / Responsable del Área

<b>Título:</b> Procedimiento para publicación de la página Web		
<b>Clave:</b> P-TI-02	<b>Revisión No:</b> 0	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre 2013		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**


<b>Responsable</b>	<b>No. de act.</b>	<b>Descripción</b>
<b>Usuario solicitante</b>	1	Generar ticket de servicio llamando a la ext. 3447 o acudiendo a la Mesa de Ayuda de tecnologías de la información.
<b>Mesa de Ayuda</b>	2	Entregar un número de ticket y asignar al o los ingenieros que realizarán el trabajo.
<b>Jefatura de TI</b>	3	Recibir y analizar la petición para planear los cambios requeridos de forma coordinada con las áreas involucradas sobre el tema de las modificaciones requeridas sea Transparencia y/o Comunicación Social.
<b>Mesa de ayuda</b>	4	En caso de que no proceda la publicación por algún motivo técnico y/o legal. Notificar por correo electrónico o escrito al solicitante,
<b>Mesa de ayuda</b>	5	En caso de proceder las modificaciones solicitadas. Asignar el ticket al ingeniero mejor calificado en desarrollo web
<b>Ingeniero asignado al caso</b>	6	Ejecutar las instrucciones para realizar las modificaciones, actualizaciones o páginas requeridas. El ingeniero asignado al caso entregará frecuentemente avances y hasta que el solicitante esté conforme con el servicio, se publicara al tiempo de terminar.
<b>Ingeniero asignado al caso</b>	7	Cerrar el ticket en el sistema de Mesa de Ayuda.

**Flujograma**



**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable

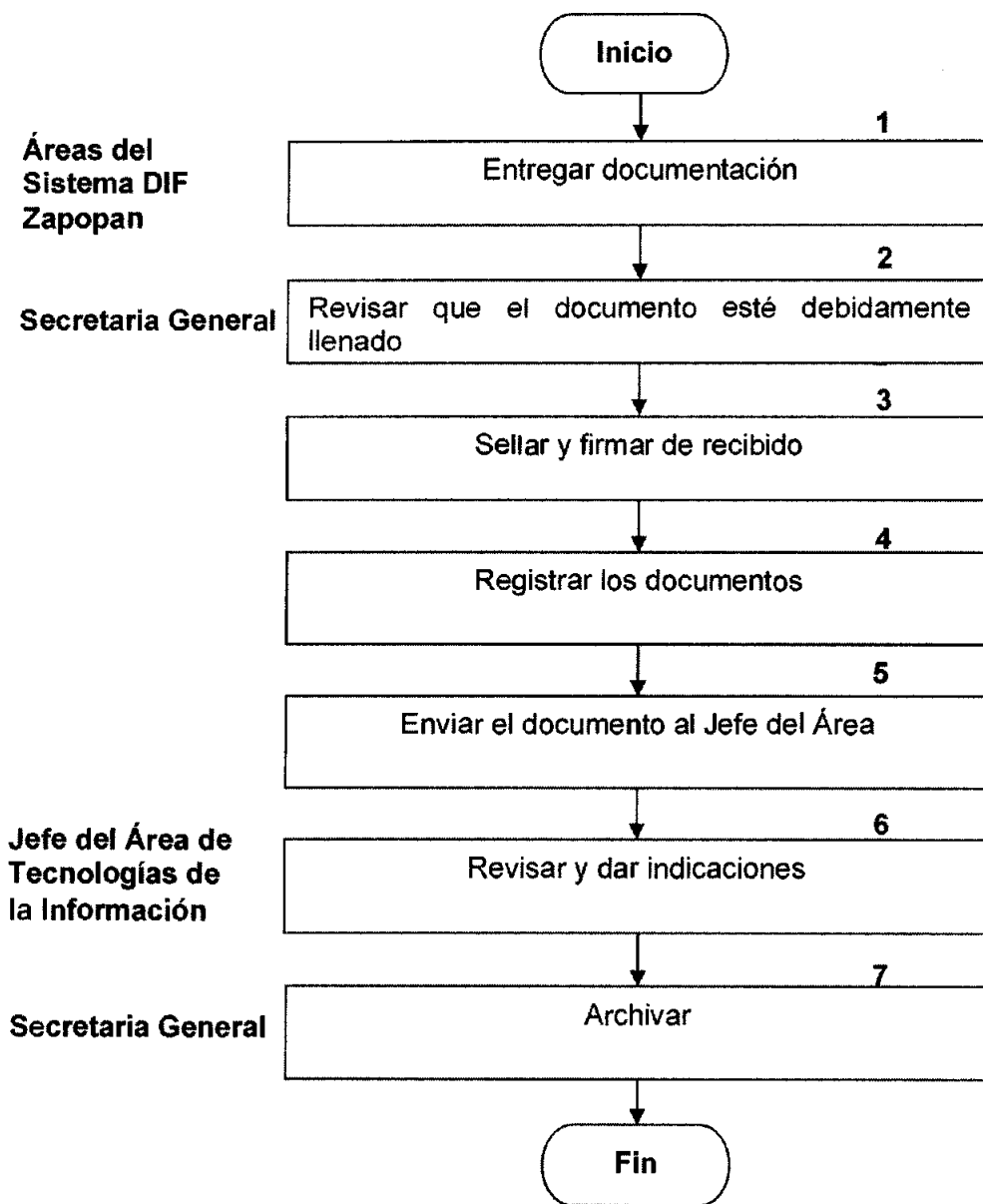
<b>Título:</b> Procedimiento para recepción de documentos		
<b>Clave:</b> P-TI-03	<b>Revisión No:</b> 4	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre 2009		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**

Responsable	No. de act.	Descripción
Áreas del Sistema DIF Zapopan	1	Entregar documentación en las instalaciones de Tecnologías de la Información en horarios laborales (9:00am a 3:00pm)
Secretaria General	2	Revisar que el documento corresponda al área de TI y esté debidamente llenado.
Secretaria General	3	Sellar y firmar de recibido el original y la copia y anotar la hora en la que se recibe.
Secretaria General	4	Registrar los documentos en la hoja de cálculo de Google Drive correspondiente del Área de Tecnologías de la Información.
Secretaria General	5	Enviar el documento recibido a la oficina del Jefe del Área de Tecnologías de la Información en la carpeta "correspondencia recibida" para su revisión.
Jefe del Área de TI	6	Revisar el documento y dar indicaciones en caso de ser necesario.
Secretaria General	7	Archivarlo en digital en la carpeta destinada para ese fin la carpeta Administración TI de Google Drive.




**Flujograma**



**Hoja de registro de cambios**

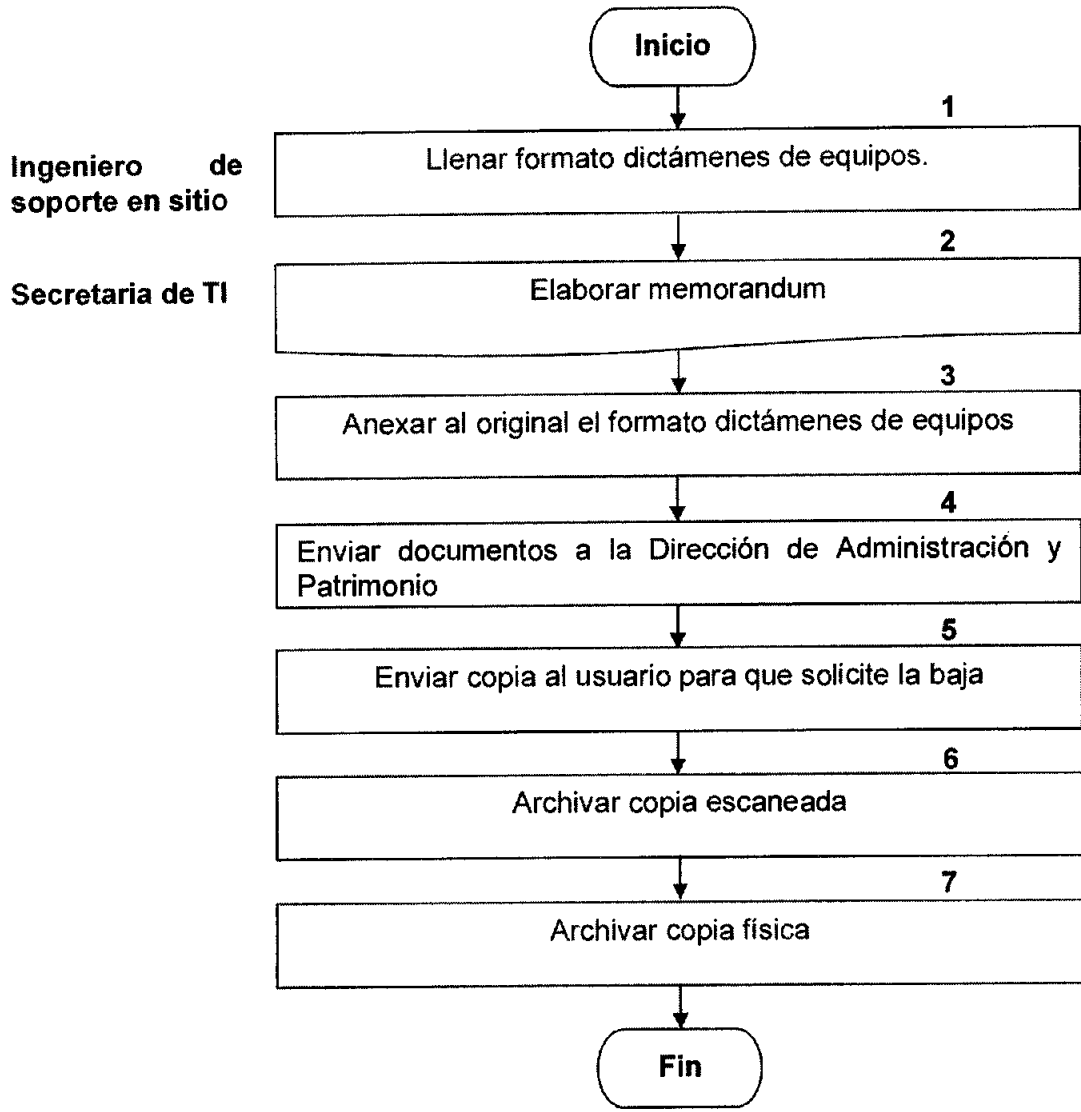
Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Octubre/ 2013	Se agrega la actividad 2	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
2	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 4 que decía: Revisar y analizar la documentación recibida del personal, verificando la documentación fuente del área, a: Registrar los documentos en la hoja de cálculo de Google Drive correspondiente del Área de Tecnologías de la Información.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
3	Octubre/ 2013	Cambia al actividad 5 que decía: Registrar los documentos en el sistema del área de sistemas e informática, a: Enviar el documento recibido a la oficina del Jefe del Área de Tecnologías de la Información en la carpeta "correspondencia recibida" para su revisión.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
4	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 6 que decía: Enviar el documento recibido a la oficina del Jefe del Área de Tecnologías de la Información, a: Revisar el documento y dar indicaciones en caso de ser necesario.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
5	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 7 que decía: Revisar el documento y dar indicaciones en caso de ser necesario, a: Archivarlo en digital en la carpeta destinada para ese fin la carpeta Administración TI de Google Drive	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
6	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 8 que decía: Archivar por fecha de recepción el documento recibido una vez revisado por el Jefe.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área

<b>Título:</b> Procedimiento para solicitar baja de un equipo		
<b>Clave:</b> P-TI-04	<b>Revisión No:</b> 0	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre 2013		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón	
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 	<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas	

**Procedimiento**


Responsable	No. de act.	Descripción
Ingeniero de soporte en sitio	1	Llenar el formato "Dictámenes de equipos", con los datos del equipo (Marca y modelo, no. de inventario y no. de serie), no. de ticket y fecha en que se elabora; indicar lo más detallado posible las razones por las que se vuelve incosteable su reparación. El formato deberá ser firmado por el ingeniero que diagnostica y por el jefe de TI.
Secretaria de TI	2	Elaborar un memorándum usando el formato "Formato para baja de equipos de cómputo" y pasarlo para visto bueno del jefe de TI.
Secretaria de TI	3	Anexar al original el formato "Dictámenes de equipos" que se realizó previamente, para efectos de la baja por parte de patrimonio.
Secretaria de TI	4	Enviar el original con el dictamen anexo, a la dirección de administración y copia con el dictamen anexo al área de patrimonio.
Secretaria de TI	5	Enviar copia al usuario interesado para que a su vez, solicite la baja en sus activos personales y termine su trámite administrativo.
Secretaria de TI	6	Archivar copia escaneada en carpeta "Dictámenes de equipo" de google Drive, con la nomenclatura BAJA-T### (donde baja es el nombre del archivo, -T### es el número del ticket asignado al caso).
Secretaria de TI	7	Archivar copia física en la carpeta del archivo en papel del área de TI.

**Diagrama de flujo**



**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable

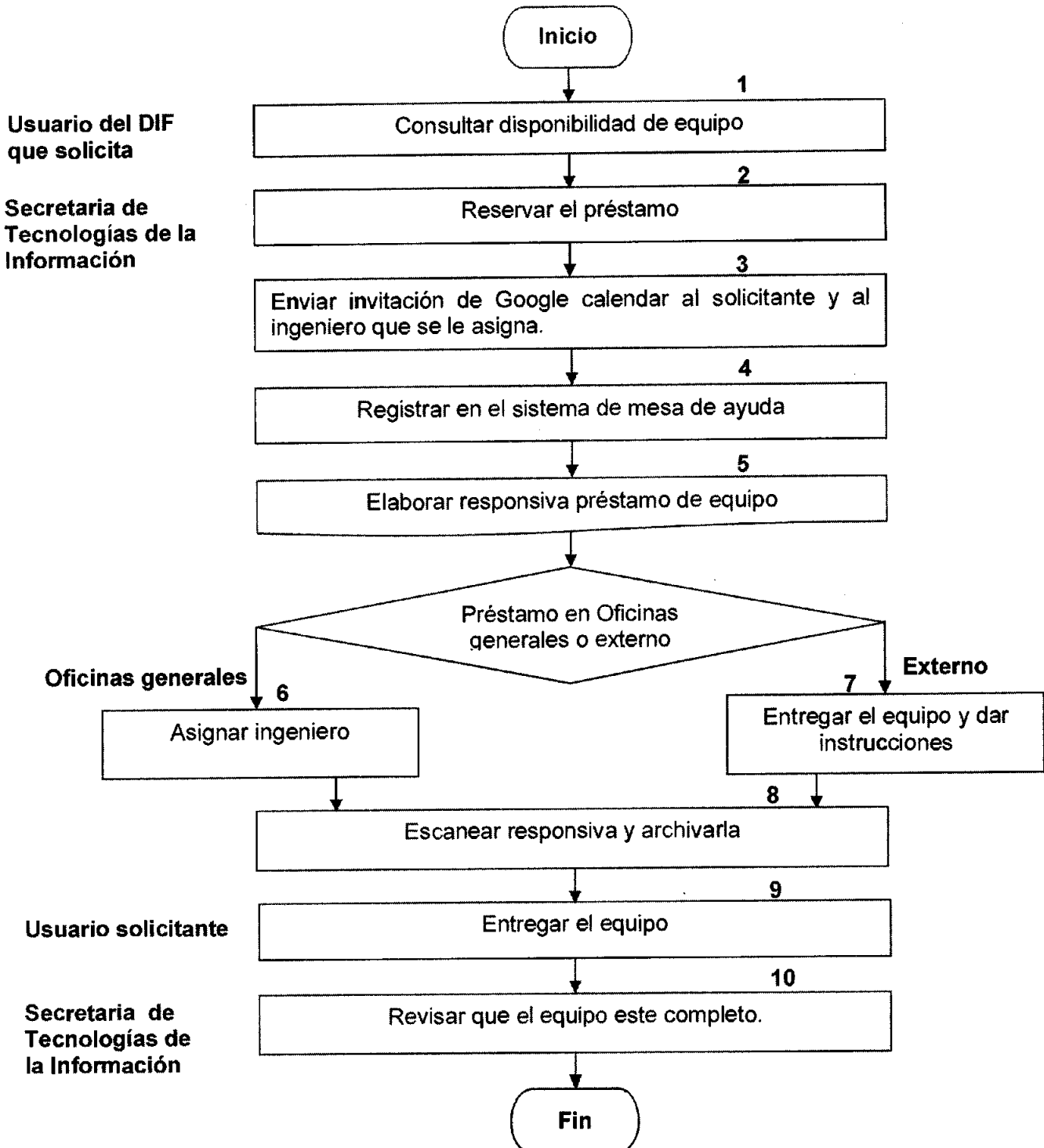
<b>Título:</b> Procedimiento para préstamo de equipo para eventos (sonido, proyector, micrófonos)		
<b>Clave:</b> P-TI-05	<b>Revisión No:</b> 4	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre 2009		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**

<b>Responsable</b>	<b>No. de act.</b>	<b>Descripción</b>
<b>Usuario solicitante</b>	1	Llamar a la secretaria de TI para consultar disponibilidad de equipo de sonido y fecha.
<b>Secretaria de TI</b>	2	Si hay disponibilidad, reservar el préstamo de equipo con al menos 24 horas de anticipación, y registrarlo en el calendario "apoyo a eventos" de Google Calendar, especificando día, hora, duración, asistentes, datos de quien reserva y por lo teléfono y nombre de un contacto.
<b>Secretaria de TI</b>	3	Enviar la invitación de Google Calendar al usuario interesado y al ingeniero a quien se asigna la tarea, por correo electrónico, para confirmar que ya está agendado su evento.
<b>Secretaria de TI</b>	4	Registrar en el sistema de mesa de ayuda como tarea especificando: día, hora, duración, asistentes, datos de quien reserva el equipo y por lo menos nombre y teléfono de un contacto.
<b>Secretaria de TI</b>	5	Elaborar la responsiva "préstamo de equipo" que se encuentra en google drive, para ser firmada por quien se hará cargo del sonido antes, durante y después del evento.
<b>Secretaria de TI</b>	6	Asignar la tarea del sistema al ingeniero que instalará el sonido, mientras sea en oficinas generales.
<b>Secretaria de TI</b>	7	Si la instalación es fuera, el ingeniero dará instrucciones y entregará el equipo al solicitante para que éste último lo instale y lo entregue máximo 24 horas después de terminado su evento. En ambos casos el solicitante entregará el equipo en oficinas de TI al terminar el evento.
<b>Secretaria de TI</b>	8	Escanear la responsiva y archivarla en la carpeta digital de Google Drive destinada para este fin.
<b>Usuario solicitante</b>	9	Pasar a TI a entregar el equipo con su recibo en mano.
<b>Secretaria de TI</b>	10	Revisar que el equipo esté completo tal y como se prestó, y destruir las copias de los recibos para comprobar la entrega.

**Nota:** Para el apoyo en sitio e instalación del equipo, se le dará prioridad a Presidencia y su STAFF en coordinación con Comunicación Social y Relaciones públicas.

**Diagrama de flujo**




Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 1 que decía: Enviar correo electrónico dirigido a la Dirección Administrativa con atención al Área de Tecnologías de la Información solicitando el equipo, a: Llamar a la secretaria de TI para consultar disponibilidad de equipo de sonido y fecha.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
2	Octubre/ 2013	Se agrega lo siguiente a la actividad 2: y registrarlo en el calendario "apoyo a eventos" de Google Calendar, especificando día, hora, duración, asistentes, datos de quien reserva y por lo teléfono y nombre de un contacto.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
3	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 3 que decía: Establecer información general del evento materiales solicitados, lugar, fecha, hora de inicio, tipo de evento, tipo de público, duración del evento y cálculo aproximado a la cantidad de personas en el evento (reservación sujeta a disponibilidad de equipo), a: Enviar la invitación de Google Calendar al usuario interesado y al ingeniero a quien se asigna la tarea, por correo electrónico, para confirmar que ya está agendado su evento.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
4	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 6 que decía: Acudir a las instalaciones del Área de Tecnologías de la Información por el equipo solicitado, a: Asignar la tarea del sistema al ingeniero que instalará el sonido, mientras sea en oficinas generales. Si la instalación es fuera, el ingeniero dará instrucciones y entregará el equipo al solicitante para que éste último lo instale y lo entregue máximo 24 horas después de terminado su evento. En ambos casos el solicitante entregará el equipo en oficinas de TI al terminar el evento.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
5	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 7 que decía: entregar el equipo a: Para el apoyo en sitio e instalación del equipo, se le dará prioridad a Presidencia y su STAFF en coordinación con Comunicación Social y Relaciones públicas.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
6	Octubre/ 2013	Cambia la actividad 8 que decía: Respetar el tiempo de duración del préstamo, reintegrando el equipo a la hora convenida al área del préstamo, a fin de no afectar a otros eventos, a: Escanear la responsiva y archivarla en la carpeta digital de Google Drive destinada para este fin.  Se agregan las actividades 9 y 10 y se elimina la nota que decía: <b>Nota:</b> Se dará prioridad a aquellos eventos de mayor importancia o	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área



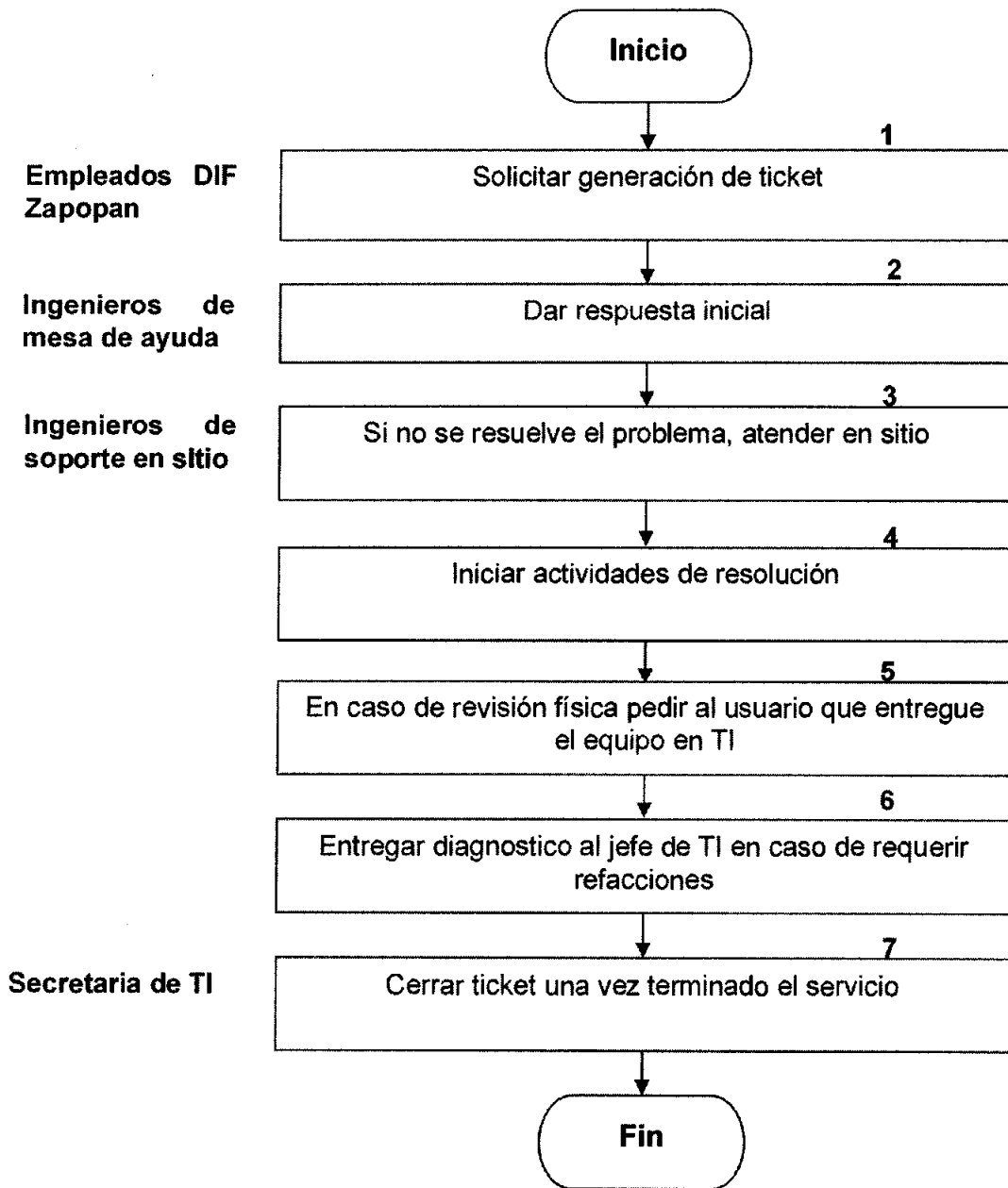
7	Octubre/ 2013	magnitud que se podrían presentar en fechas ya tratadas. En el caso de contar con presencia de Autoridades se realizara una coordinación entre el Departamento de Comunicación Social y el Área de Tecnología de la Información y serán estas áreas las encargadas de los traslados.	Ing. Zorobabel Martínez Moya/ Responsable del Área
---	---------------	--	--

<b>Título:</b> Procedimiento para solicitudes de TI mesa de ayuda ext. 3447		
<b>Clave:</b> P-TI-06	<b>Revisión No:</b> 0	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre 2013		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**


<b>Responsable</b>	<b>No. de act.</b>	<b>Descripción</b>
<b>Empleados DIF Zapopan</b>	1	Llamar a la ext. 3447 donde le tomarán sus datos para generar su ticket. El usuario deberá exigir su número de ticket, pues es la única garantía de que el servicio fue registrado. Las vías aceptadas para generar el ticket pueden ser, vía telefónica, vía correo electrónico o vía personal en ventanilla.
<b>Ingeniero de Mesa de Ayuda Ext. 3447</b>	2	Dar respuesta inicial. Un ingeniero de mesa de ayuda le llamará al interesado dentro de las primeras 24 hrs para intentar solucionar el problema.
<b>Ingeniero de Soporte en Sitio</b>	3	En caso de no resolverse, dando asesoría telefónica o soporte remoto, reasignar el ticket a un ingeniero especialista para que atienda en sitio; el tiempo promedio de solución para el especialista es de 72 hrs máximo, dependiendo de la complejidad del problema.
<b>Ingeniero de Soporte en Sitio</b>	4	Iniciar actividades de resolución en sitio dando continuidad al caso en el sistema y en constante comunicación con el usuario interesado.
<b>Ingeniero de Soporte en Sitio</b>	5	En caso de requerir revisión física del equipo, pedir al usuario entregar el equipo en TI, donde se le entregará un comprobante de ingreso por reparación.
<b>Ingeniero de Soporte en Sitio</b>	6	Si para la reparación se requirieran refacciones, entregar al jefe de TI un "Diagnóstico de equipo", reasignar el ticket al jefe de TI indicando los detalles del diagnóstico y las refacciones necesarias, así como su costo aproximado. El tiempo de solución y entrega del equipo reparado, dependerá del presupuesto disponible para tal fin.
<b>Secretaría de TI</b>	7	Una vez terminado el servicio, cerrar el ticket en el sistema correspondiente. Llamar al usuario para que pase a recoger su equipo y solicitar a la secretaria de TI, realizar la salida por reparación.

**Diagrama de flujo**



**Hoja de registro de cambios**

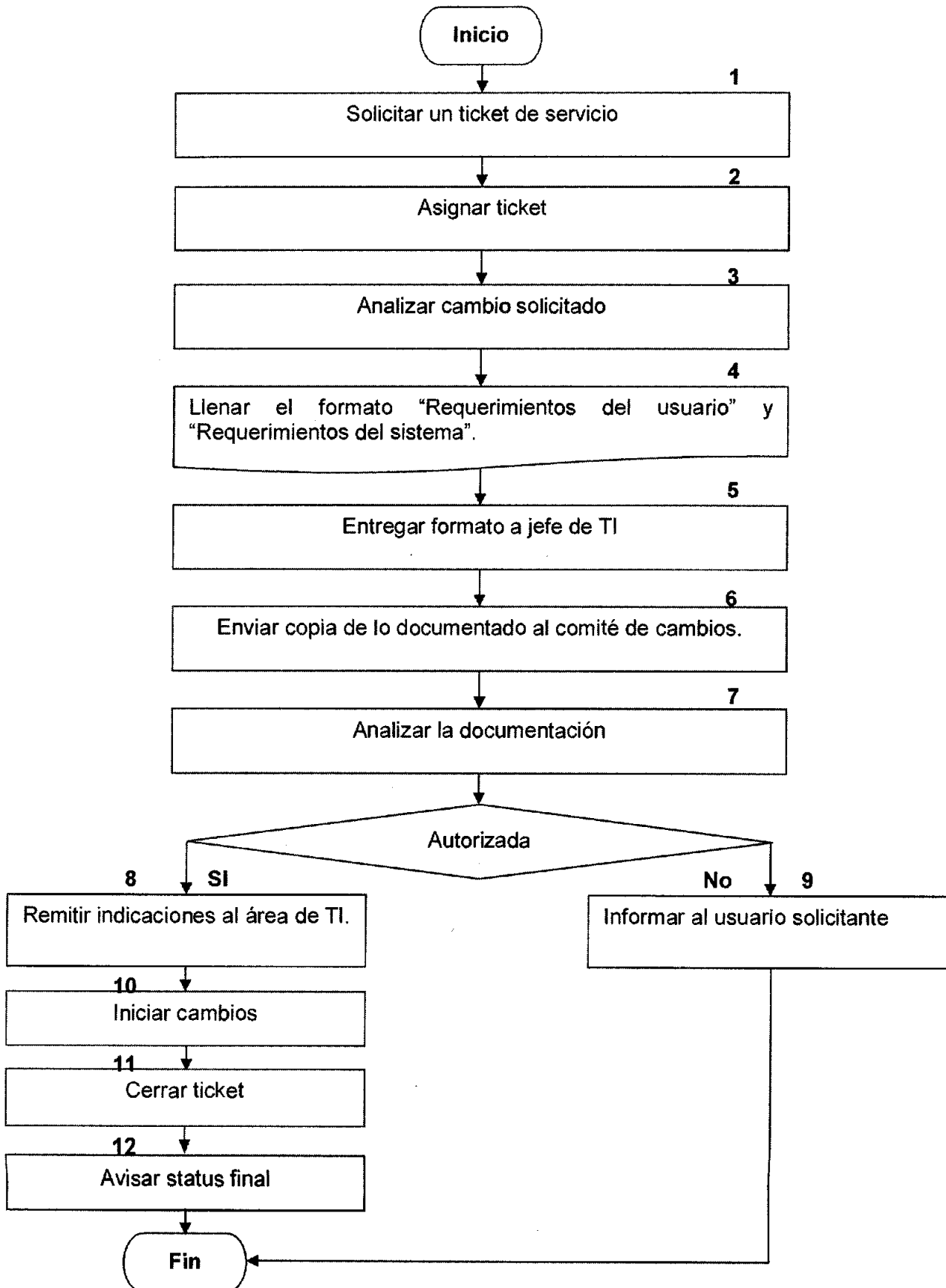
Número	Fecha	Descripción	Responsable

<b>Título:</b> Procedimiento para cambios de página web		
<b>Clave:</b> P-TI-07	<b>Revisión No:</b> 0	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre 2013		
<b>Autor:</b> Ing. Zorobabel Martínez Moya		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
<b>Puesto/firma:</b> Responsable del Área 		<b>Puesto/firma:</b> Directora de Administración y Finanzas

**Procedimiento**

<b>Responsable</b>	<b>No. de act.</b>	<b>Descripción</b>
<b>Usuario solicitante</b>	1	Llamar a la ext. 3447 para solicitar un ticket de servicio. Exigir el número del ticket para asegurar haya ingresado al sistema.
<b>Ingeniero especialista</b>	2	Asignar el ticket como TAREA en el sistema al ingeniero especialista elegido.
<b>Ingeniero especialista</b>	3	Analizar el cambio solicitado para saber: costo, viabilidad y capacidad de desarrollarse.
<b>Ingeniero especialista</b>	4	Llenar el formato "Requerimientos del usuario" y "Requerimientos del sistema" para documentar el análisis realizado.
<b>Ingeniero especialista</b>	5	Entregar el formato al jefe de TI para su análisis y visto bueno.
<b>Ingeniero especialista</b>	6	Enviar copia de lo documentado al comité de cambios, que debería estar formado por las instancias implicadas en el cambio que se solicitó, por ejemplo: Dir. De Administración y Finanzas, Dir. Jurídica, Unidad de Transparencia, Comunicación Social, Dir. General, Contraloría, etc.
<b>Comité de cambios</b>	7	Analizar la documentación para ser o no autorizada.
<b>Comité de cambios</b>	8	Si no fue autorizada, avisar al usuario solicitante para enterarlo del caso y a TI para cerrar el caso.
<b>Comité de cambios</b>	9	Si fue autorizada, remitir indicaciones al área de TI para ejecutarlas. El tiempo de entrega puede variar dependiendo de factores como: complejidad, herramientas tecnológicas, presupuesto asignado para tal efecto.
<b>Ingeniero especialista</b>	10	Iniciar actividades de los cambios solicitados a la página web.
<b>Ingeniero especialista</b>	11	Una vez terminados los trabajos, cerrar el ticket en el sistema para un correcto seguimiento.
<b>Ingeniero especialista</b>	12	Avisar al comité de cambios el estatus final de la solicitud.

**Diagrama de flujo**



**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable