



Manual de Procedimientos del Departamento  
de Sistemas y Modelos de Atención

# Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**Título:** Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

**Clave:** MP-DPE-01

**Revisión No:** 2

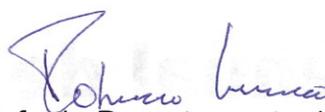
**Fecha de última revisión:** Julio 2021

**Fecha de publicación:** Noviembre 2009

**Autor:**

Ing. Rogelio Alonso García Loera

**Puesto y Firma:**

  
Jefa de Departamento de Sistemas y  
Modelos de Atención

**Revisó y Autorizó:**

Lic. Ernesto Cisneros Priego

**Puesto/firma:**

  
Director(a) de Planeación

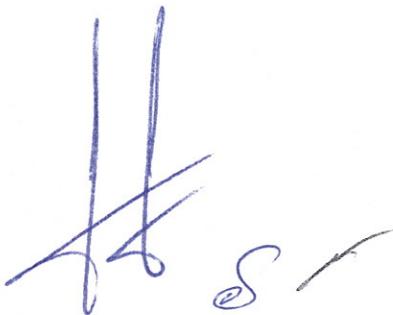
Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón

**Puesto/firma:**

  
Director (a) General

## Contenido

Clave	Nombre del procedimiento
MP-SMA-01-01	Procedimiento para el cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan en Oficinas Generales.
MP-SMA-01-02	Derogado
MP-SMA-01-03	Procedimiento para recepción de documentos.
MP-SMA-01-04	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo
MP-SMA-01-05	Procedimiento para la solicitud de equipo para eventos (sonido, cañón, laptop, micrófonos)
MP-SMA-01-06	Procedimiento para el cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan en los Centros (CDC'S, CDI'S, CAICS, Etc.)
MP-SMA-01-07	Derogado
MP-SMA-01-08	Procedimiento para la solicitud y desarrollo de sistemas informáticos
MP-SMA-01-09	Derogado
MP-SMA-01-10	Procedimiento para crear y atender Tickets de Soporte Técnico en DIF Zapopan



3

mpo

## Procedimiento

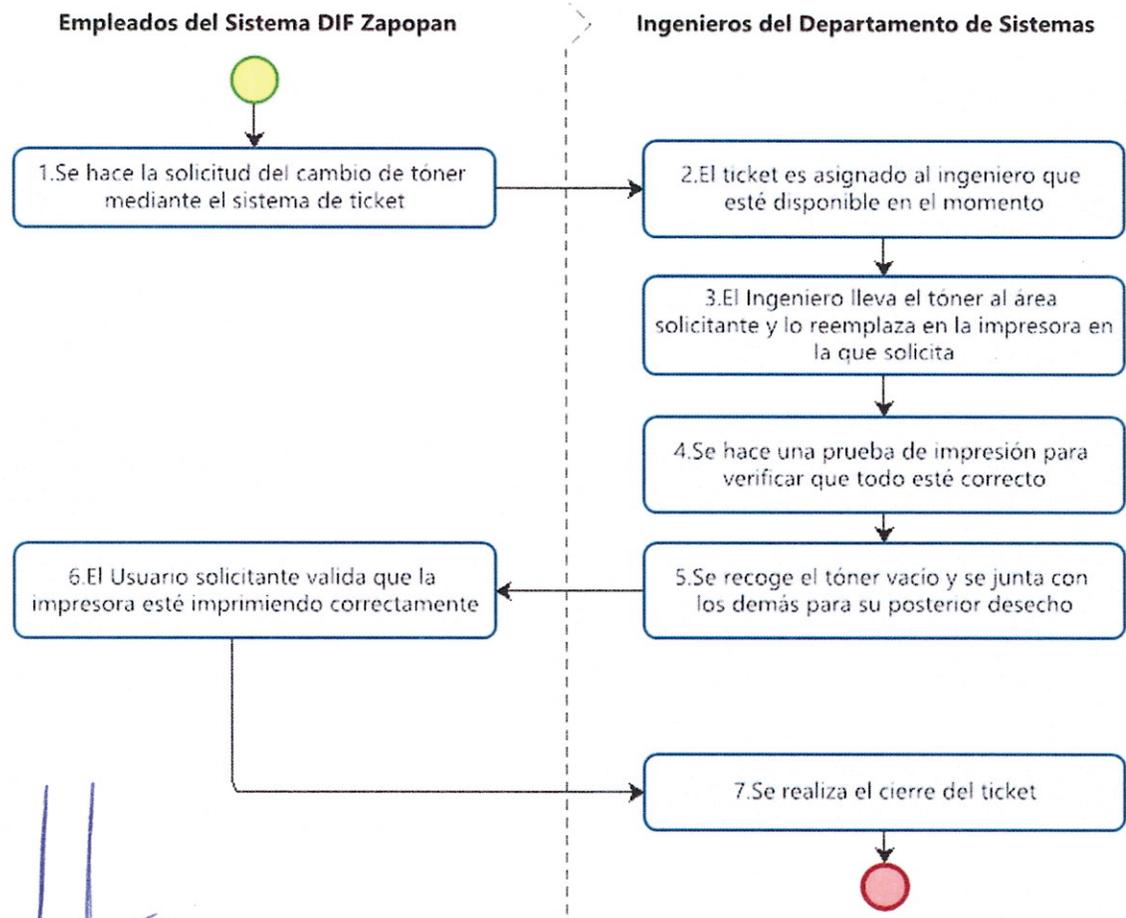
<b>Título:</b> Procedimiento para el cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan en Oficinas Generales.		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-01	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Reabastecer las impresoras del Sistema DIF Zapopan con los consumibles requeridos		
<b>Alcance:</b> personal de las distintas áreas del sistema DIF Zapopan		
<b>Formatos:</b> Ticket en sistema		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		

Responsable	Num. Act.	Descripción
Empleados del Sistema DIF Zapopan	1	Se hace la solicitud del cambio de tóner mediante el sistema de ticket.
Ingenieros del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	2	El ticket es asignado al ingeniero que esté disponible en el momento
Ingenieros del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	3	El Ingeniero lleva el tóner al área solicitante y lo reemplaza en la impresora en la que solicita.
Ingenieros del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	4	Se hace una prueba de impresión para verificar que todo esté correcto.
Ingenieros del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	5	Se recoge el tóner vacío y se junta con los demás para su posterior desecho.
Empleados del Sistema DIF Zapopan	6	El Usuario solicitante valida que la impresora esté imprimiendo correctamente

<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	7	Se realiza el cierre del ticket
--	---	---------------------------------

## Flujograma

MP-SMA-01-01





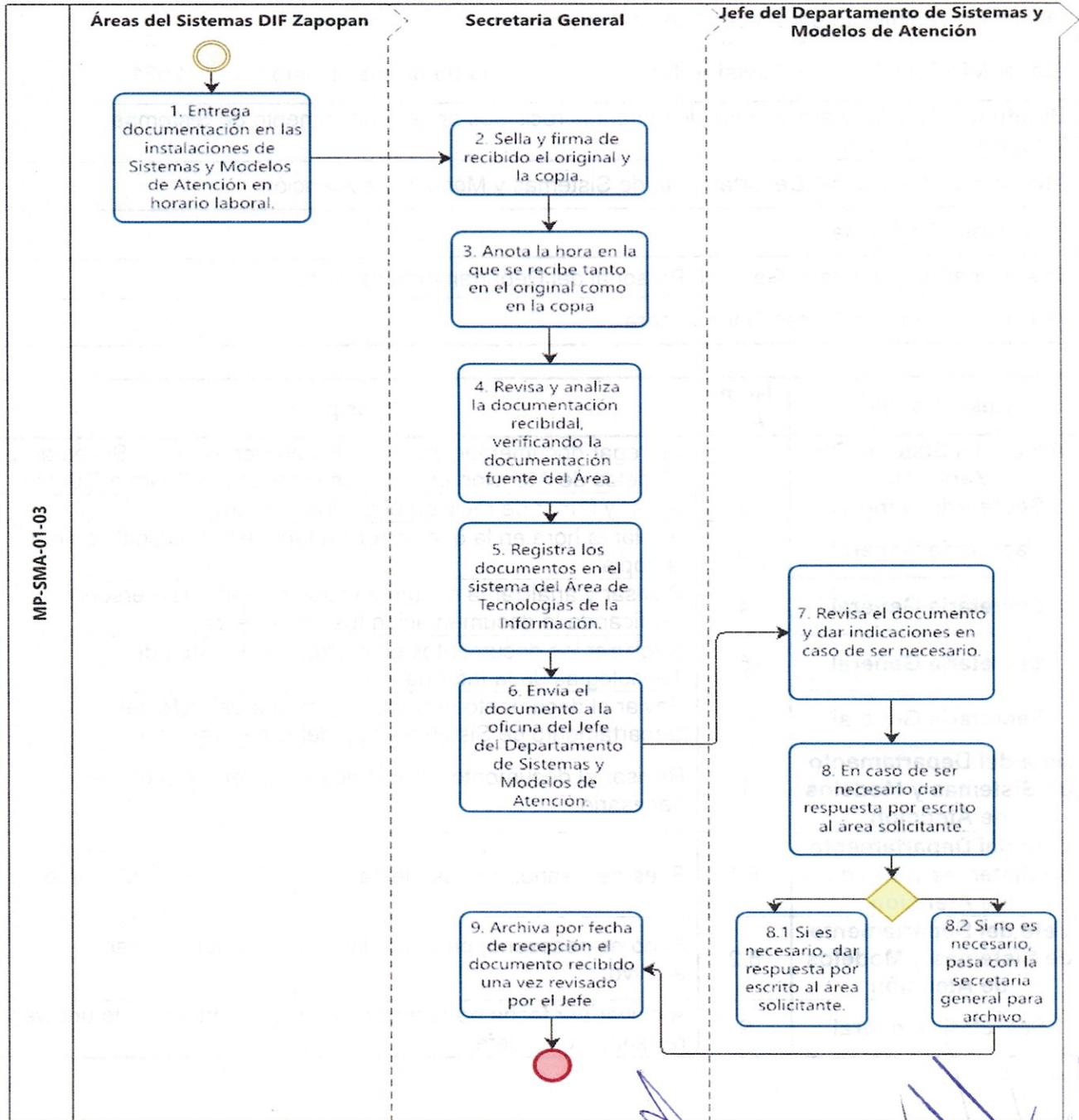
## Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

### Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para recepción de documentos.		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-03	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> : Recibir y archivar los documentos recibidos en el departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Alcance:</b> : Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Formatos:</b> Sin Formato		
<b>Responsable:</b> Secretaria General, Personal del Departamento de Sistemas.		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Áreas del Sistema DIF Zapopan	1	Entregar documentación en las instalaciones de de Sistemas y Modelos de Atención en horarios laborales (9:00am a 3:00pm)
Secretaria General	2	Sellar y firmar de recibido el original y la copia
Secretaria General	3	Anotar la hora en la que se recibe tanto en el original como en la copia
Secretaria General	4	Revisar y analizar la documentación recibida del personal, verificando la documentación fuente del Área
Secretaria General	5	Registrar los documentos en el sistema del Área de Tecnologías de la Información.
Secretaria General	6	Enviar el documento recibido a la oficina del Jefe del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención.
Jefe del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	7	Revisar el documento y dar indicaciones en caso de ser necesario.
Jefe del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	8.1	Si es necesario, dar respuesta por escrito al área solicitante.
Jefe del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	8.2	Si no es necesario, pasa con la secretaria general para archivo.
Secretaria General	9	Archivar por fecha de recepción el documento recibido una vez revisado por el Jefe.

**Flujograma**



MP-SMA-01-03

## Procedimiento

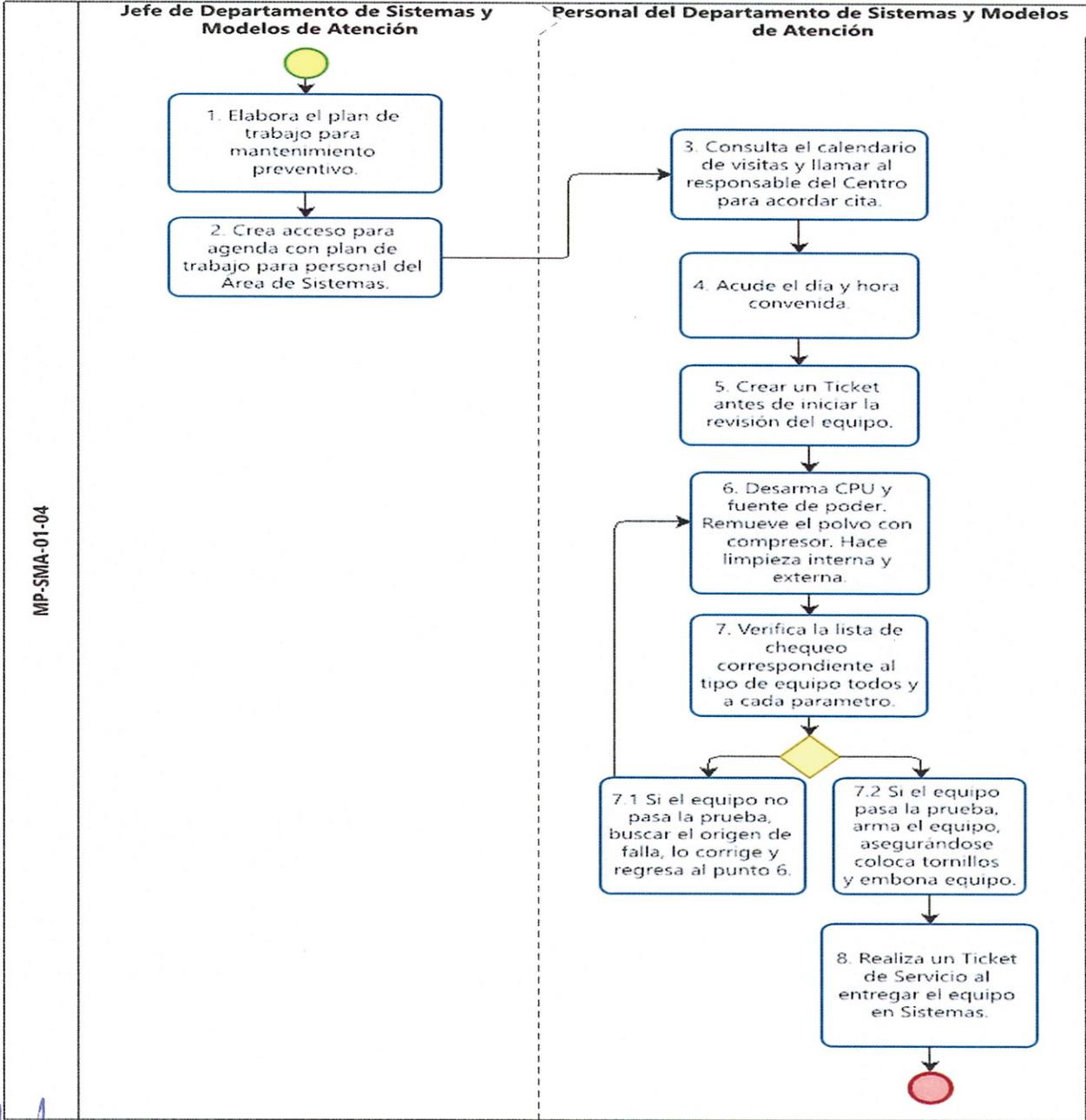
<b>Título:</b> Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-04	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Mantener el equipo de cómputo en funcionamiento óptimo.		
<b>Alcance:</b> Personal del departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Formatos:</b> Sin formatos		
<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		

Responsable	Num. Act.	Descripción
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	1	Elaborar el plan de trabajo para mantenimiento preventivo, tomando en cuenta las prioridades, peticiones y otras actividades que pueden afectar los tiempos que se programen.
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	2	Publicar el calendario del plan de trabajo en la agenda colaborativa para que todo el personal del Área de Sistemas tenga acceso y esté enterado, así como definir qué persona lo realizará.
Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	3	Consultar el calendario de visitas y llamar al responsable del Centro para acordar cita.
Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	4	Acudir el día y hora convenida.
Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	5	Crear un Ticket antes de iniciar la revisión del equipo
Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	6	Desarmar el CPU y fuente de poder. Se remueve el polvo con compresor. Se hace limpieza interna y externa a la computadora y accesorios (remover todo el polvo, suciedad y contaminantes de todas sus partes). Si lo requiere se hace revisión al software para que tenga un mejor rendimiento.
Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	7	Verificar mediante la lista de chequeo correspondiente al tipo de equipo todos y cada uno de los parámetros a comprobar.

<b>Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención</b>	7.1	Si el equipo no pasa las pruebas, buscar el origen de la falla para corregirlo y regresar al punto 6. Si el problema no se puede solucionar en sitio, se deberá remitir al laboratorio de cómputo con el objetivo de realizar un diagnóstico más preciso.
<b>Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención</b>	7.2	Si el equipo pasa las pruebas, armar el equipo, asegurándose de colocar todos los tornillos en el sitio correcto y que embone perfectamente la cubierta de cada equipo.
<b>Personal del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención</b>	8	Realizar un Ticket de Servicio al entregar el equipo en Sistemas. El original del Ticket se pega al equipo y la copia se le da al usuario.

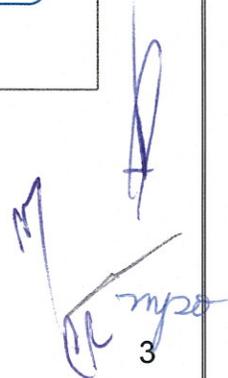
**Flujograma**

# Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención



MP-SMA-01-04





**Procedimiento**

<b>Título:</b> Procedimiento para la solicitud de equipo para eventos (sonido, cañón, laptop, micrófonos)		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-05	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Abastecer de equipo electrónico para eventos a las distintas áreas del Sistema DIF Zapopan		
<b>Alcance:</b> Áreas del Sistema DIF Zapopan		
<b>Formatos:</b> Memorándum		
<b>Responsable:</b> Secretaria General		
<b>Autor:</b> Rogelio Alonso García Loera		

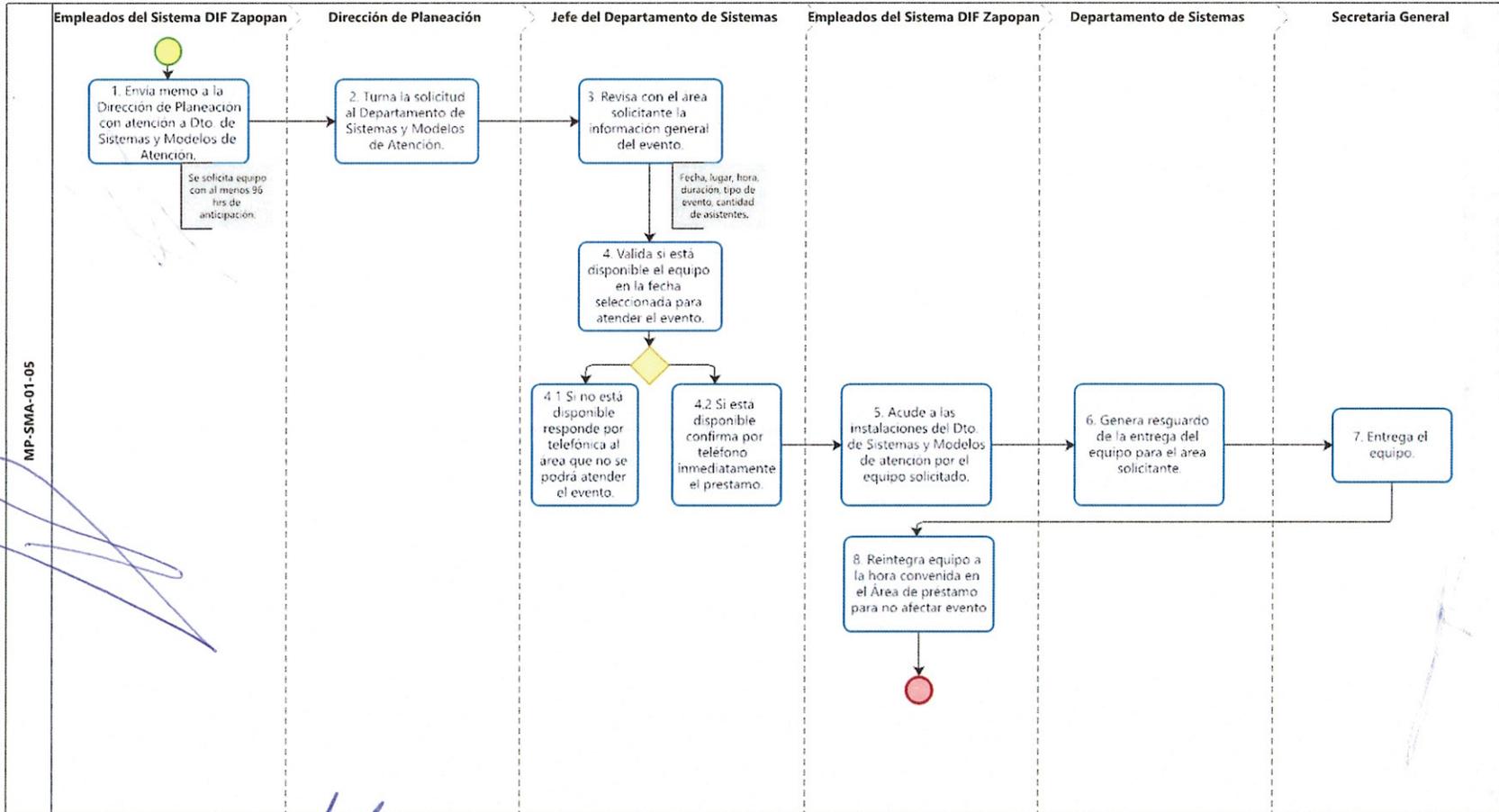
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Empleados del Sistema DIF Zapopan	1	Enviar memorándum dirigido a la Dirección de Planeación con atención al Departamento de Sistemas y Modelos de Atención solicitando el equipo con al menos 96 hrs de anticipación.
Dirección de Planeación	2	Turnar la solicitud al Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
Jefe del Departamento de Sistemas	3	Revisar con el área solicitante la información general del evento (fecha, lugar, hora, duración, tipo de evento, cantidad de asistentes)
Jefe del Departamento de Sistemas	4	Validar si está disponible el equipo en la fecha seleccionada para atender el evento
Jefe del Departamento de Sistemas	4.1	Si el equipo no está disponible dar respuesta inmediata vía telefónica al área que no se podrá atender el evento
Jefe del Departamento de Sistemas	4.2	Si el equipo está disponible dar respuesta a la solicitud de manera inmediata vía telefónica, confirmando el préstamo.
Empleados del Sistema DIF Zapopan	5	Acudir a las instalaciones del Departamento de Sistemas y Modelos de atención por el equipo solicitado.
Departamento de Sistemas	6	Generar resguardo de la entrega del equipo para el área solicitante
Secretaria General	7	Entregar el equipo



## Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<b>Empleados del Sistema DIF Zapopan</b>	8	<p>Reintegrar el equipo a la hora convenida en el Área de préstamo, a fin de no afectar a otros eventos, respetando el tiempo de duración del préstamo.</p> <p><b>Nota:</b> Se dará prioridad a aquellos eventos de mayor importancia o 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.</p>
--	---	--

## Flujograma





**Manual de Procedimientos del Departamento  
de Sistemas y Modelos de Atención**

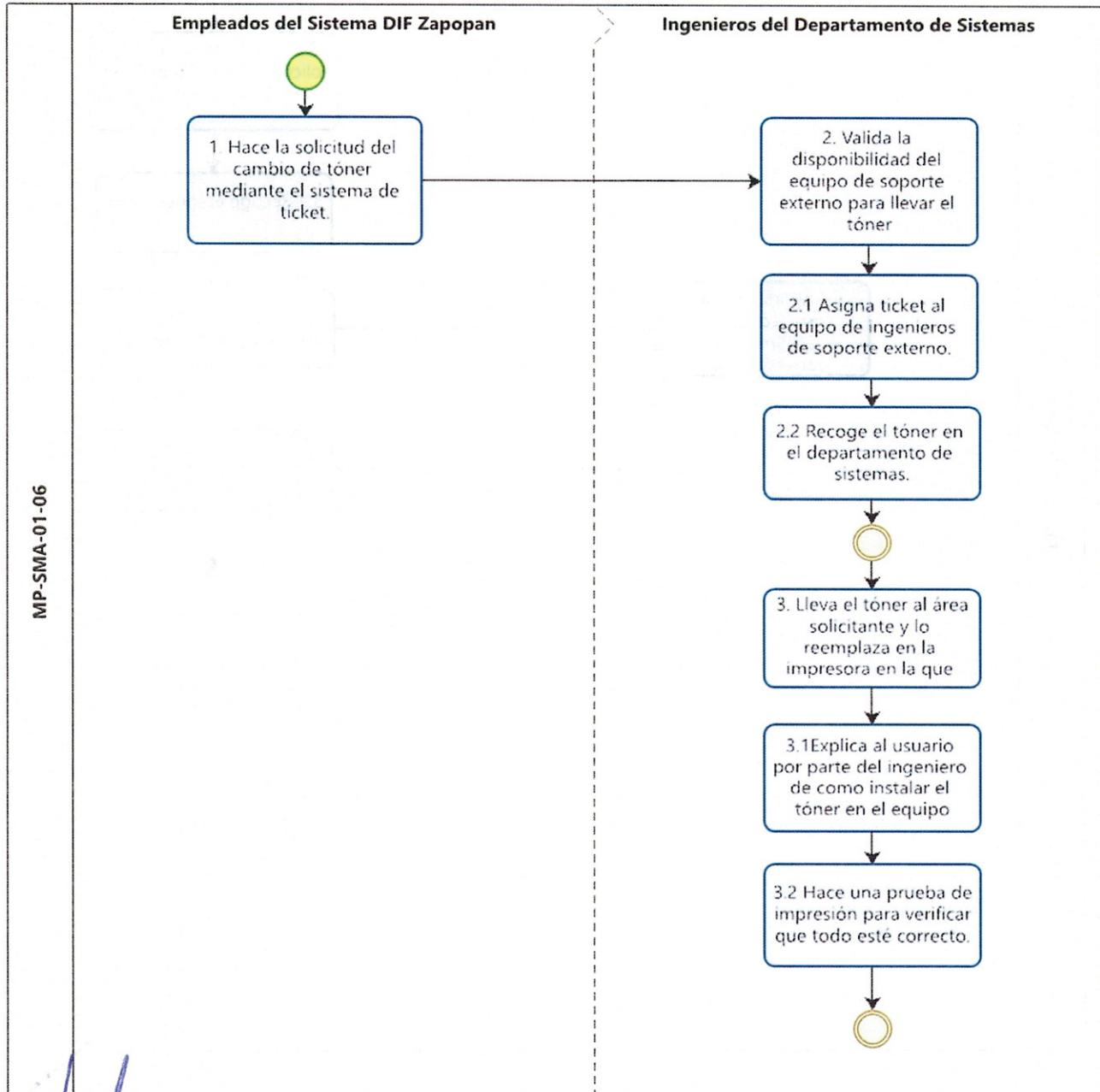
**Procedimiento**

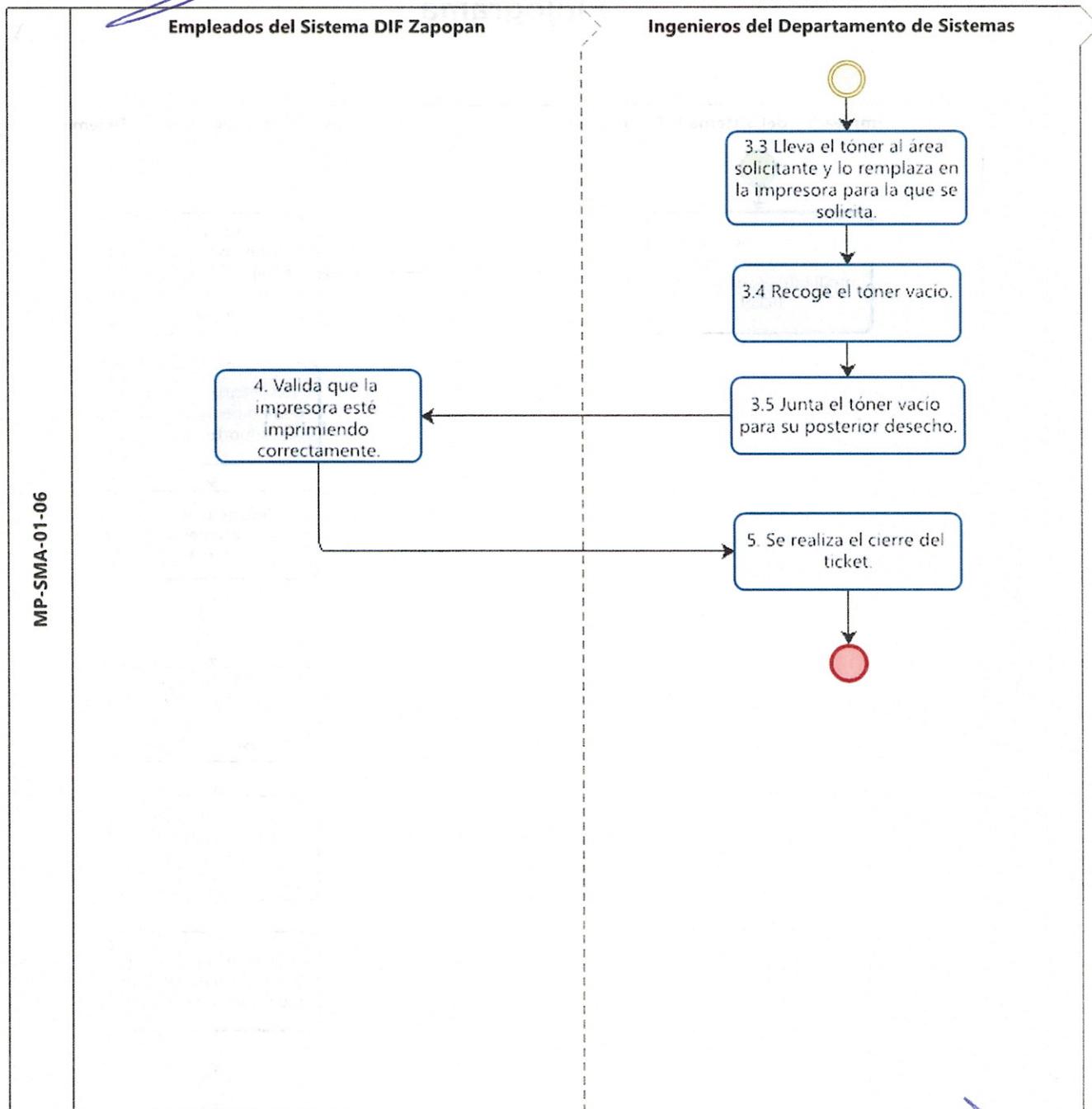
<b>Título:</b> Procedimiento para el cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan en los Centros (CDC'S, CDI'S, CAICS, Etc.)		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-06	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Reabastecer las impresoras del Sistema DIF Zapopan con los consumibles requeridos		
<b>Alcance:</b> personal de las distintas áreas del sistema DIF Zapopan		
<b>Formatos:</b> Ticket		
<b>Responsable:</b> Departamento de Sistemas.		
<b>Autor:</b> Rogelio Alonso García Loera		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Empleados del Sistema DIF Zapopan	1	Hacer la solicitud del cambio de tóner mediante el sistema de ticket.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	2	Validar la disponibilidad del equipo de soporte externo para llevar el tóner
Ingenieros del Departamento de Sistemas	2.1	Asignar ticket al equipo de ingenieros de soporte externo.
Empleados del Sistema DIF Zapopan	2.2	Recoger el tóner en el departamento de sistemas.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	3	Llevar el tóner al área solicitante y lo reemplaza en la impresora en la que solicita.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	3.1	Explicar al usuario por parte del ingeniero de como instalar el tóner en el equipo
Ingenieros del Departamento de Sistemas	3.2	Hacer una prueba de impresión para verificar que todo esté correcto.

<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	3.3	Lleva el toner al área solicitante y remplazarlo en la impresora para la que se solicita.
<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	3.4	Recoger el tóner vacío.
<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	3.5	Juntar el tóner vacío para su posterior desecho.
<b>Empleados del Sistema DIF Zapopan</b>	4	Validar que la impresora esté imprimiendo correctamente
<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	5	Se realiza el cierre del ticket.

## Flujograma





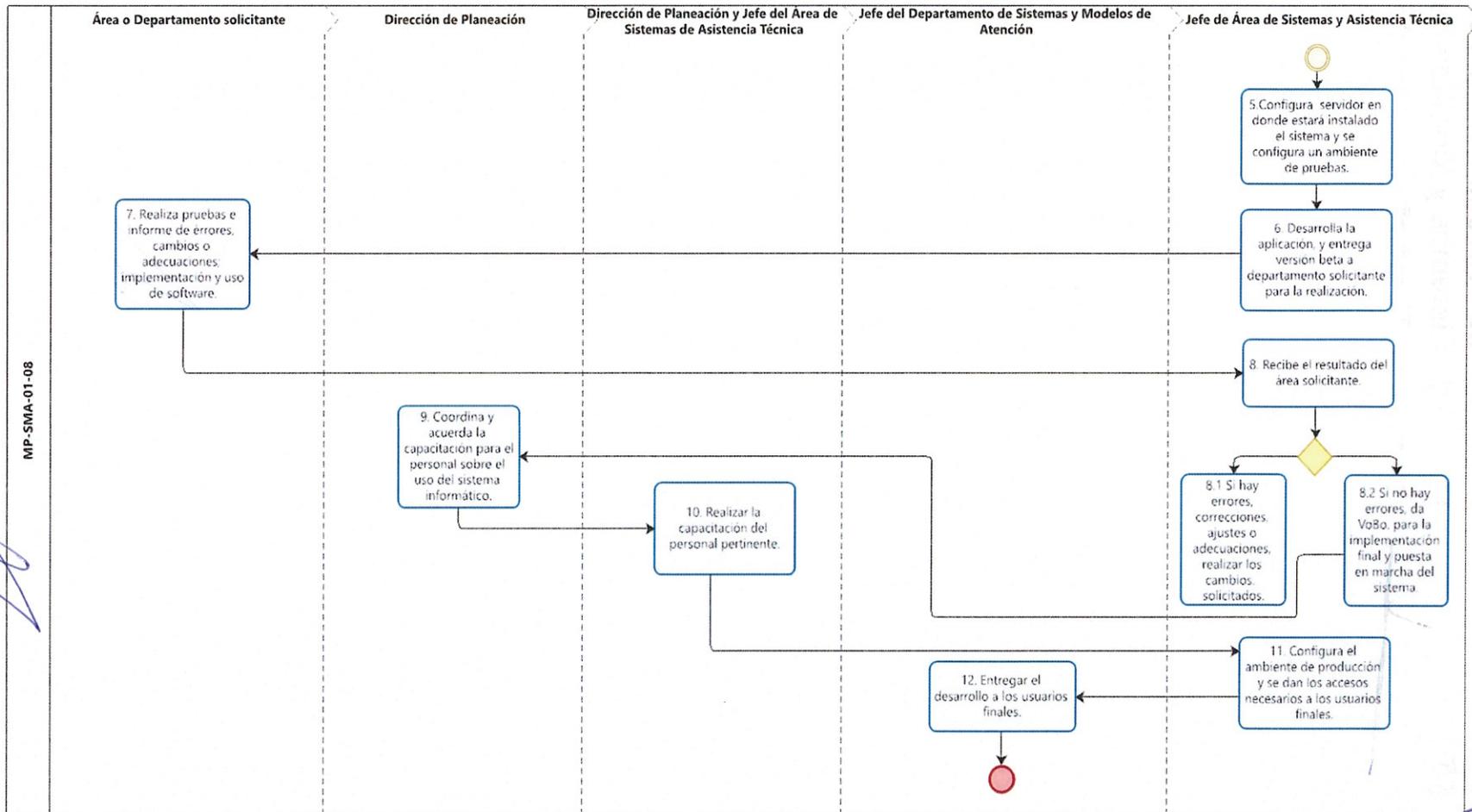
**Procedimiento**

<b>Título:</b> Procedimiento para la solicitud y desarrollo de sistemas informáticos		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-08	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Desarrollar sistemas informáticos de acuerdo a los requerimientos del Sistema DIF Zapopan		
<b>Alcance:</b> Personal de las distintas áreas del Sistema DIF Zapopan		
<b>Formatos:</b> Sin formato		
<b>Responsable:</b> Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica		
<b>Autor:</b> Ing. Mayab Yaotl Sinhue González Ramírez		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Área o departamento solicitante	1	Solicitar a la Dirección de Planeación con previa revisión y autorización de la Dirección General el desarrollo de un sistema informático. Esta petición deberá contener el procedimiento del proceso como se lleva actualmente y el manual de petición del software, con formato visual deseado y procedimiento y descripción paso a paso.
Dirección de Planeación	2	Recibir la petición, evaluar los beneficios y girar instrucciones al Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención.
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	3	Recibir y analizar la solicitud para evaluar la viabilidad del desarrollo del sistema (tiempos, costo, recursos, ventajas y desventajas).
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	3.1	Si no procede la realización del sistema, contestar vía correo electrónico o vía memorándum la negativa a la petición y las razones que la fundamenten.
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	3.2	Si procede, realizar el análisis para determinar el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo, coordinarse con el área solicitante, acerca de requerimientos, tiempos, costos, recursos y alcances del desarrollo.
Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención	4	Formular el proyecto general y presentarlo a la Dirección General y Dirección de Planeación para su visto bueno.
Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica	5	Se configura el servido en donde estará instalado el sistema y se configura un ambiente de pruebas
Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica	6	Desarrollar la aplicación, y entregar versión beta a departamento solicitante para la realización de pruebas.

<b>Área o departamento solicitante</b>	7	Realizar pruebas pertinentes y rigurosas, así como realizar un informe de errores, cambios o adecuaciones necesarias para la implementación y utilización del software. Envías resultado de la prueba al Jefe del Área Solicitante.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8	Recibe el resultado del área solicitante.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8.1	Si hay errores, correcciones, ajustes o adecuaciones, realizar los cambios solicitados.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8.2	Si no hay errores, dar visto bueno para la implementación final y puesta en marcha del sistema.
<b>Dirección de Planeación</b>	9	Coordinar y acordar la capacitación para el personal pertinente sobre el uso del sistema informático.
<b>Dirección de Planeación y Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	10	Realizar la capacitación del personal pertinente.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	11	Configurar el ambiente de producción y se dan los accesos necesarios a los usuarios finales
<b>Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención</b>	12	Entregar el desarrollo a los usuarios finales.

## Flujograma





**Manual de Procedimientos del Departamento  
de Sistemas y Modelos de Atención**

## Procedimiento

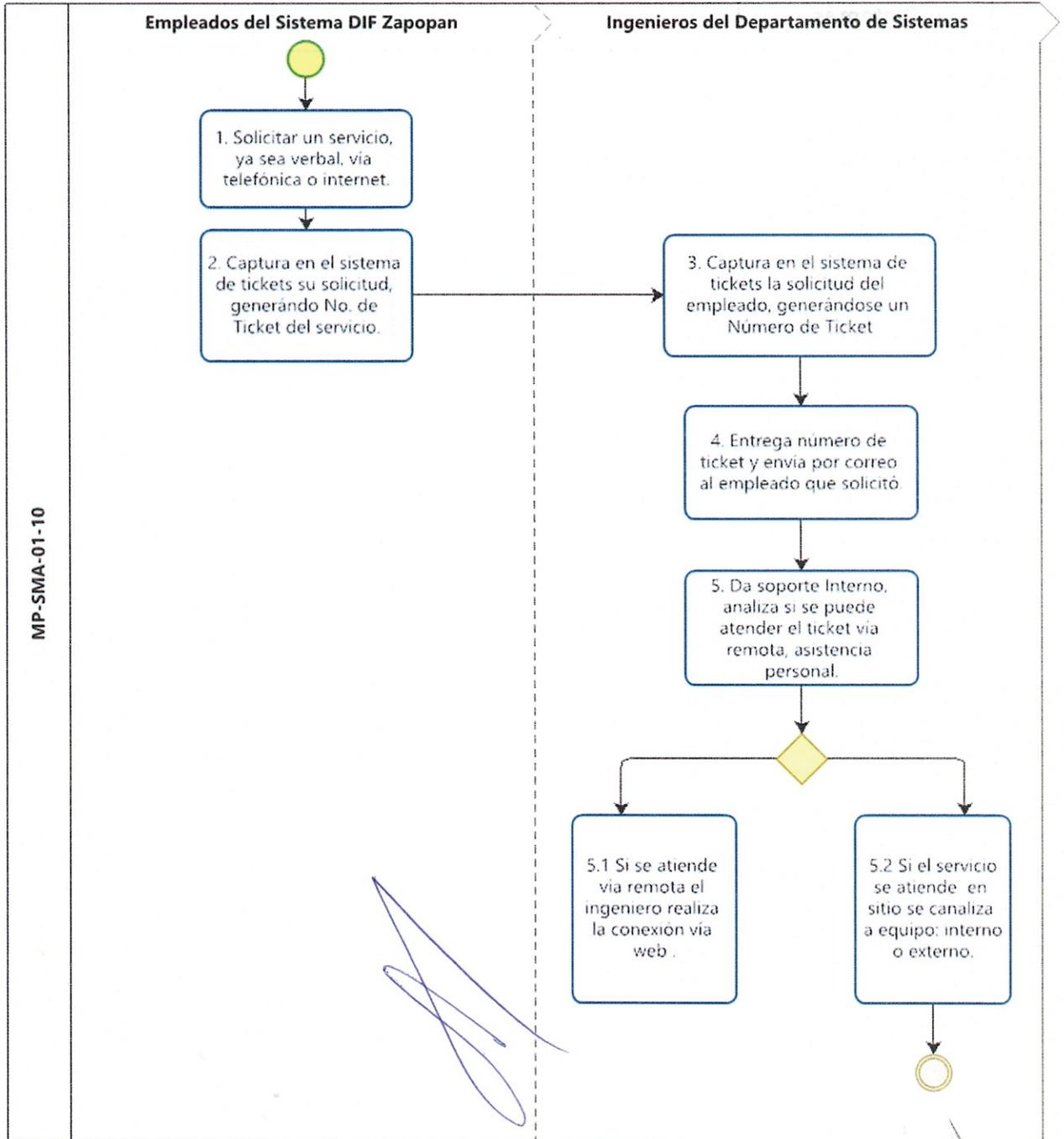
<b>Título:</b> Procedimiento para crear y atender Tickets de Soporte Técnico en DIF Zapopan		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-10	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2021
<b>Objetivo:</b> Dar un servicio óptimo en Soporte Técnico para oficinas y centros de DIF Zapopan		
<b>Alcance:</b> Todo el personal de las distintas áreas del sistema DIF Zapopan		
<b>Formatos:</b> Ticket		
<b>Responsable:</b> Ingenieros del Departamento de Sistemas		
<b>Autor:</b> Rogelio Alonso García Loera		

Responsable	Num. Act.	Descripción
Empleados del Sistema DIF Zapopan	1	Solicitar un servicio, ya sea verbal, vía telefónica, o internet.
Empleados del Sistema DIF Zapopan	2	Capturar en el sistema de tickets su solicitud, generándose un Número de Ticket de Servicio, el cual se le envía vía correo electrónico
Ingenieros del Departamento de Sistemas	3	Capturar en el sistema de tickets la solicitud del usuario, generándose un Número de Ticket de Servicio. electrónico.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	4	Entregar número de ticket y enviar por correo al empleado que solicitó.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	5	El ingeniero de soporte Interno analiza si se puede atender el ticket vía remota, asistencia personal
Ingenieros del Departamento de Sistemas	5.1	Si se atiende vía remota el ingeniero realiza la conexión vía web
Ingenieros del Departamento de Sistemas	5.2	Si el servicio se tiene que atender en sitio se canaliza al equipo correspondiente, ya sea Soporte Interno, Soporte Externo

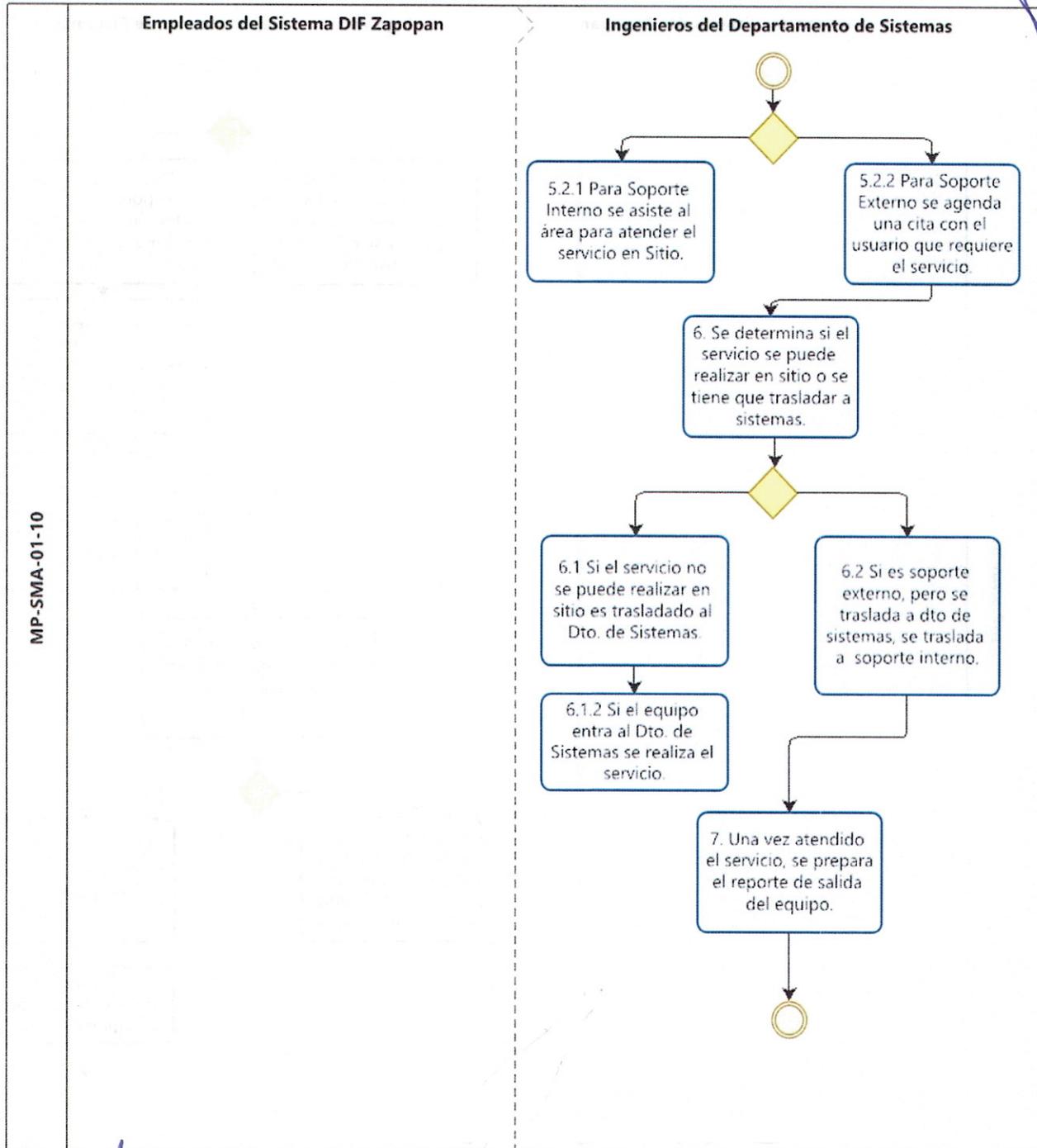
Ingenieros del Departamento de Sistemas	5.2.1	Para Soporte Interno se asiste al área para atender el servicio en Sitio
Ingenieros del Departamento de Sistemas	5.2.2	Para Soporte Externo se agenda una cita con el usuario que requiere el servicio
Ingenieros del Departamento de Sistemas	6	Se determina si el servicio se puede realizar en sitio o se tiene que trasladar el equipo al área de Sistemas
Ingenieros del Departamento de Sistemas	6.1	Si el servicio no se puede realizar en sitio es trasladado al Departamento de Sistemas se atiende a la ubicación del usuario y se le da servicio al equipo
Ingenieros del Departamento de Sistemas	6.1.2	Si el equipo entra al Departamento de Sistemas se realiza el servicio y en caso de ser necesario se reemplazan las piezas dañadas.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	6.2	Si el servicio está asignado a soporte externo y tiene que trasladarse al departamento de sistemas, el equipo es asignado al equipo de soporte interno.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	7	Una vez atendido el servicio, se prepara el reporte de salida del equipo.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	7.1	Si el equipo no se puede reparar, se hará un dictamen de Baja de Equipo y se entrega al usuario.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	7.2	Si el servicio es de soporte externo y se trasladó al departamento de sistemas, se le informa al equipo de soporte externo para que recoja el equipo para su entrega.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	8	El equipo es llevado al sitio donde se recogió, se instala, se hacen las pruebas de funcionamiento en presencia del usuario.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	9	Se le entrega al usuario el equipo y se le explica la solución dada al servicio solicitado
Empleados del Sistema DIF Zapopan	10	El usuario valida que la acción implementada solucione el problema reportado
Ingenieros del Departamento de Sistemas	10.1	Si el usuario no está conforme con la reparación, se analiza el problema y se repite el paso 6.
Ingenieros del Departamento de Sistemas	10.2	Si el usuario está conforme con la reparación se cierra el ticket

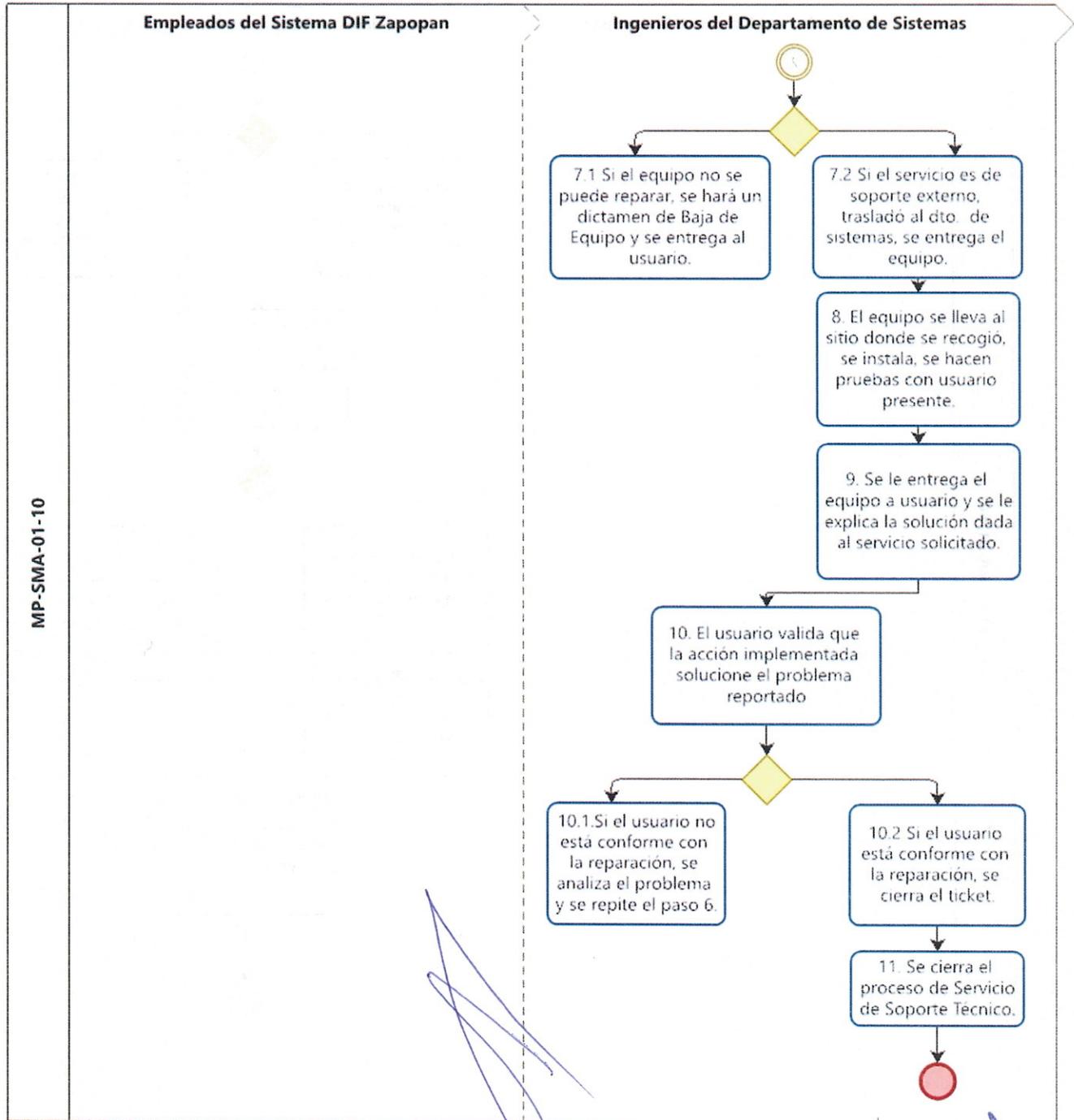
<b>Ingenieros del Departamento de Sistemas</b>	11	Se cierra el proceso de Servicio de Soporte Técnico.
--	----	--

## Procedimiento



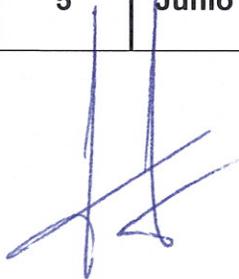
## Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención





**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Noviembre 2018	Cambio de nombre de "Área de Tecnologías de la Información" a Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	Ing. Rogelio Alonso García Loera/Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
2	Julio 2021	Se derogaron los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MP-SMA-01-02</li> <li>• MP-SMA-01-07</li> <li>• MP-SMA-01-09</li> </ul>	Ing. Rogelio Alonso García Loera/Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
4	Junio 2021	Se actualizaron los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MP-SMA-01-01</li> <li>• MP-SMA-01-03</li> <li>• MP-SMA-01-05</li> <li>• MP-SMA-01-06</li> <li>• MP-SMA-01-08</li> </ul>	Ing. Rogelio Alonso García Loera/Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
5	Junio 2021	Se dio de alta el procedimiento MP-SMA-01-10	Ing. Rogelio Alonso García Loera/Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención



S




M  
mpo  
CR



# Manual de Procedimientos del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

Código	Descripción	Fecha
1.01	Procedimiento de atención al cliente	15/05/2011
1.02	Procedimiento de gestión de recursos	15/05/2011
1.03	Procedimiento de mantenimiento de equipos	15/05/2011

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials and signature]*  
mpo