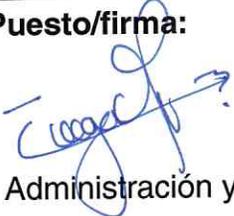




**Manual de Procedimientos del  
Departamento de Sistemas y Modelos  
de Atención**

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

<b>Título:</b> Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Noviembre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre 2008		
<b>Autor:</b>  Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Revisó y autorizó:</b>  Lic. Olga María Esparza Campa
<b>Puesto/firma:</b>   Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b>   Director(a) de Administración y Finanzas

## **Contenido**

<b>Clave</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>
<b>MP-SMA-01-01</b>	Procedimiento para el cambio de consumibles para las impresoras de DIF Zapopan.
<b>MP-SMA-01-02</b>	Procedimiento para modificar, actualizar o crear páginas web
<b>MP-SMA-01-03</b>	Procedimiento para recepción de documentos.
<b>MP-SMA-01-04</b>	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo de computo
<b>MP-SMA-01-05</b>	Procedimiento para la solicitud de equipo para eventos (sonido, cañón, laptop, micrófonos)
<b>MP-SMA-01-06</b>	Procedimiento para la asesoría para usuarios de equipo de cómputo.
<b>MP-SMA-01-07</b>	Procedimiento para dar de alta personal en el Sistema de Incidencias
<b>MP-SMA-01-08</b>	Procedimiento para la solicitud y desarrollo de sistemas informáticos



## 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.		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-01	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Septiembre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<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>Responsable:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
<b>Formatos:</b> Sin Formato

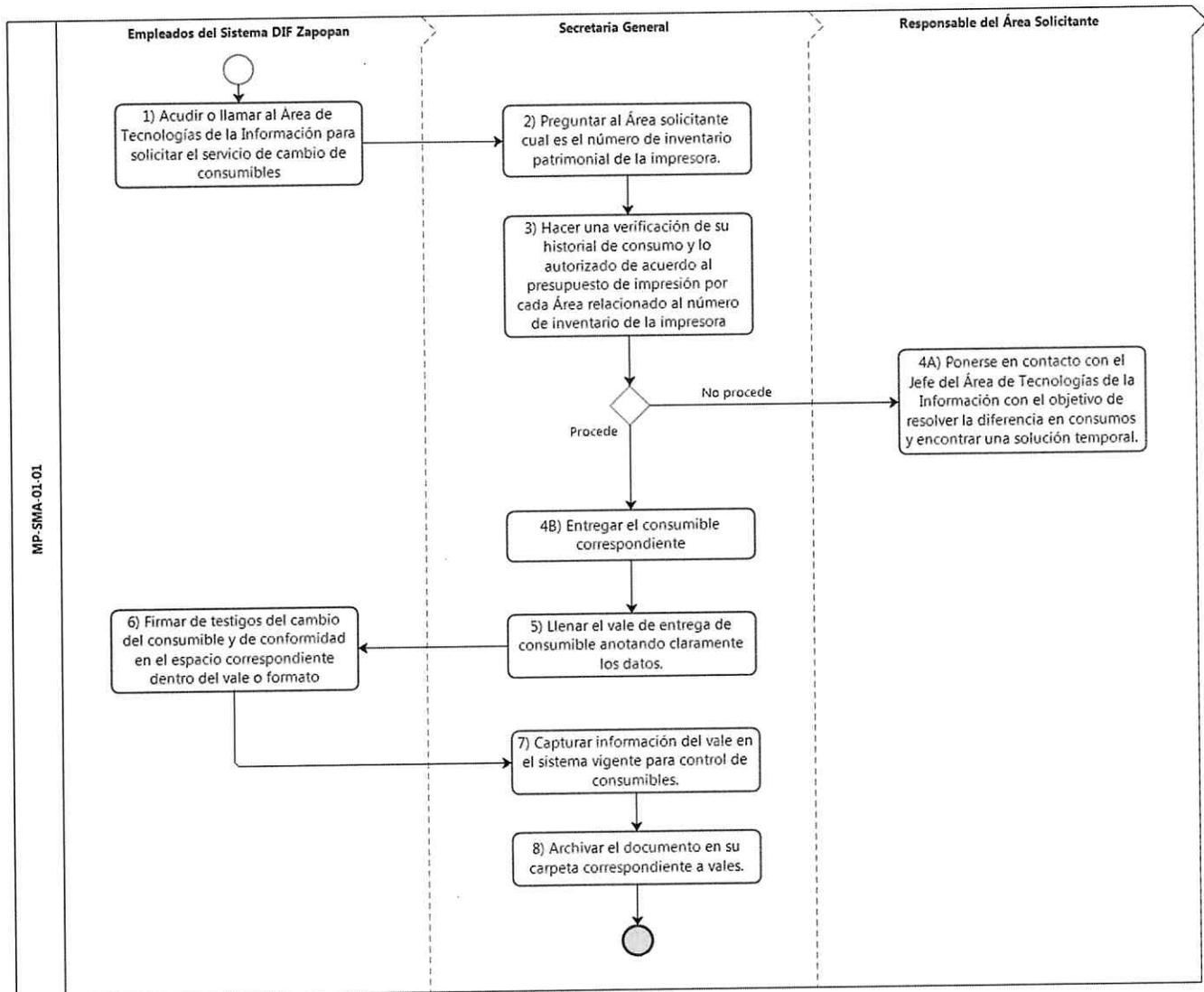
Responsable	Num. Act.	Descripción
<b>Empleados del Sistema DIF Zapopan</b>	1	Acudir o llamar al Área de Tecnologías de la Información (extensiones tel 38363447 ext 3411) para solicitar el servicio de cambio de consumibles. Es Indispensable conocer el número de patrimonio de la impresora al momento de solicitar el servicio y el número de empleado que lo solicita.
<b>Secretaria General</b>	2	Preguntar al Área solicitante cual es el número de inventario patrimonial de la impresora.
<b>Secretaria General</b>	3	Hacer una verificación de su historial de consumo y lo autorizado de acuerdo al presupuesto de impresión por cada Área relacionado al número de inventario de la impresora.
<b>Responsable del Área Solicitante</b>	4A	Si no procede el cambio, ponerse en contacto con el Jefe del Área de Tecnologías de la Información con el objetivo de resolver la diferencia en consumos y encontrar una solución temporal.
<b>Secretaria General</b>	4B	Si procede el cambio, entregar el consumible correspondiente, si es posible deberá instalarlo personal del Área de Tecnologías de la Información
<b>Secretaria General</b>	5	Llenar el vale de entrega de consumible anotando claramente los datos.



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

<b>Empleados del sistema DIF Zapopan</b>	6	Firmar de testigos del cambio del consumible y de conformidad en el espacio correspondiente dentro del vale o formato.
<b>Secretaria General</b>	7	Capturar información del vale en el sistema vigente para control de consumibles.
<b>Secretaria General</b>	8	Archivar el documento en su carpeta correspondiente a vales.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Noviembre 2018</b>	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

## Procedimiento

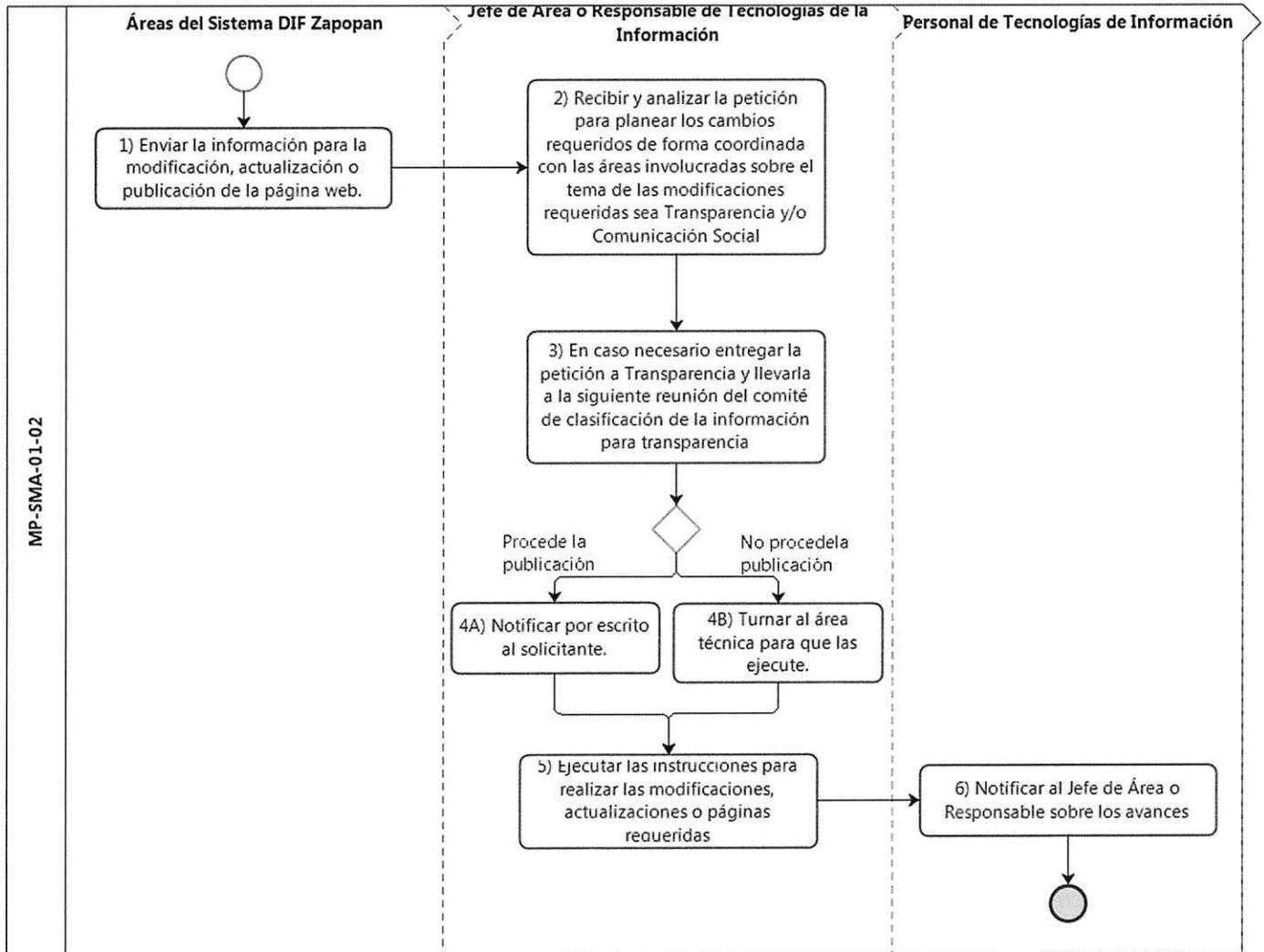
<b>Título:</b> Procedimiento para modificar, actualizar o crear páginas web		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-02	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Noviembre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<b>Objetivo:</b> Mantener las páginas web del Sistema DIF actualizadas y con funcionamiento óptimo.
<b>Alcance:</b> personal del Sistema DIF Zapopan
<b>Responsable:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
<b>Formatos:</b> Sin Formato

Responsable	Num. Act.	Descripción
Áreas del Sistema DIF Zapopan	1	Vía escrito o preferente correo electrónico dirigido al Jefe o responsable del Área de Tecnologías de la Información se deberá enviar la información para la modificación, actualización o publicación de la página web.
Jefe de Área o Responsable de Tecnologías de la Información	2	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. También en este punto se estimara el tiempo necesario para dar respuesta a la petición.
Jefe de Área o Responsable de Tecnologías de la Información	3	En caso necesario entregar la petición a Transparencia y llevarla a la siguiente reunión del comité de clasificación de la información para transparencia. Donde se determinara el proceso a seguir y la información a subir.
Jefe de Área o Responsable de Tecnologías de la Información	4A	En caso de que no proceda la publicación por algún motivo técnico y/o legal, notificar por escrito al solicitante.

<b>Jefe de Área o Responsable de Personal de Tecnologías de Información</b>	4B	Si proceden las modificaciones solicitadas, turnar al área técnica para que las ejecute.
<b>Jefe de Área o Responsable de Personal de Tecnologías de Información</b>	5	Ejecutar las instrucciones para realizar las modificaciones, actualizaciones o páginas requeridas. Y se publicara al tiempo de terminar.
<b>Personal de Tecnologías de Información</b>	6	Notificar al Jefe de Área o Responsable sobre los avances.  Nota: en caso de que no se pueda proceder por algún motivo técnico y/o legal. Se notificará por el mismo medio escrito al solicitante.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Noviembre 2018</b>	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

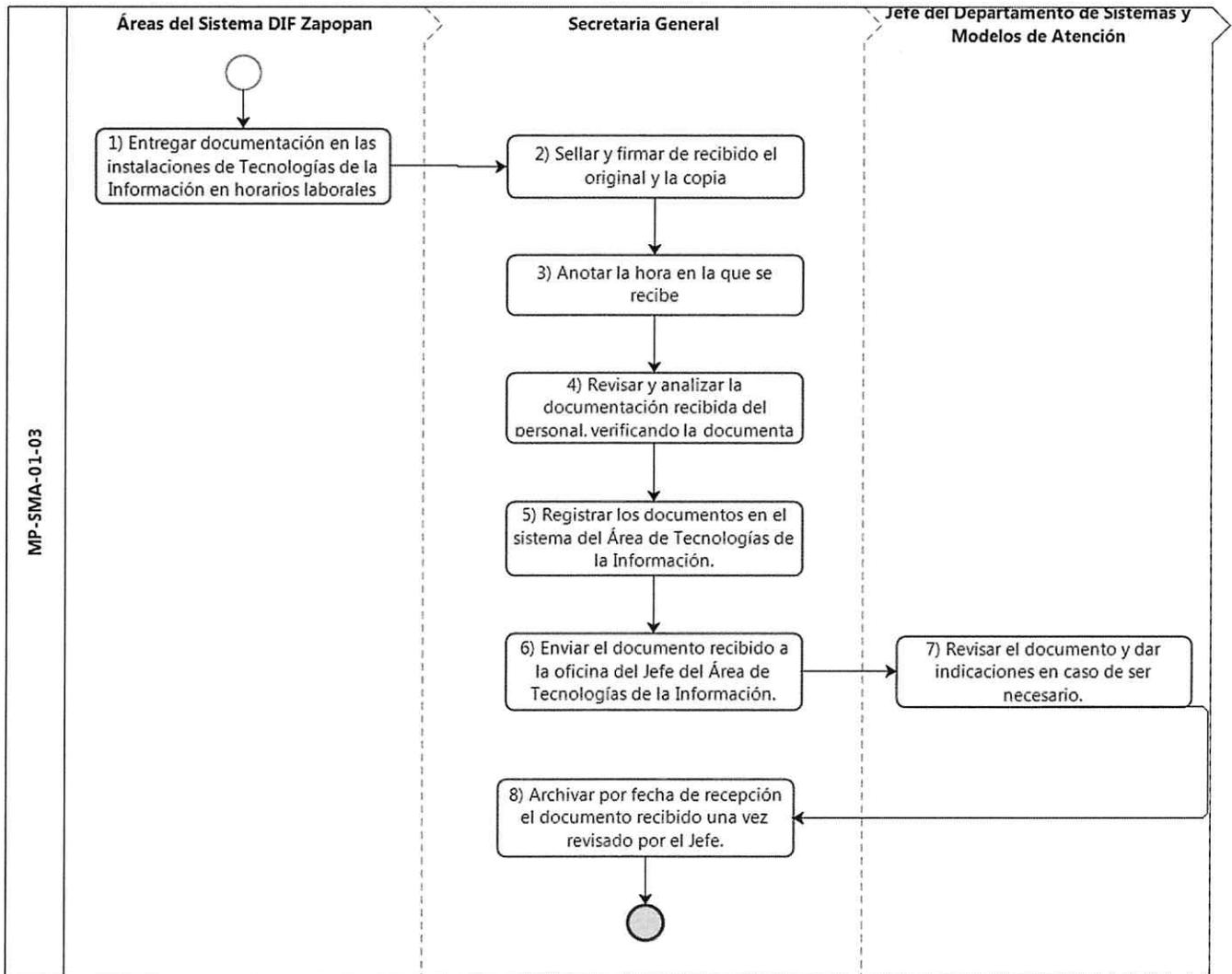
## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para recepción de documentos.		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-03	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<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>Responsable:</b> Secretaria general
<b>Formatos:</b> Sin Formato

Responsable	Num. 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	Sellar y firmar de recibido el original y la copia
Secretaria General	3	Anotar la hora en la que se recibe
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 Área de Tecnologías de la Información.
Jefe del Departamento de Sistemas y Modelos de Atención	7	Revisar el documento y dar indicaciones en caso de ser necesario.
Secretaria General	8	Archivar por fecha de recepción el documento recibido una vez revisado por el Jefe.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	<b>Noviembre 2018</b>	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

## Procedimiento

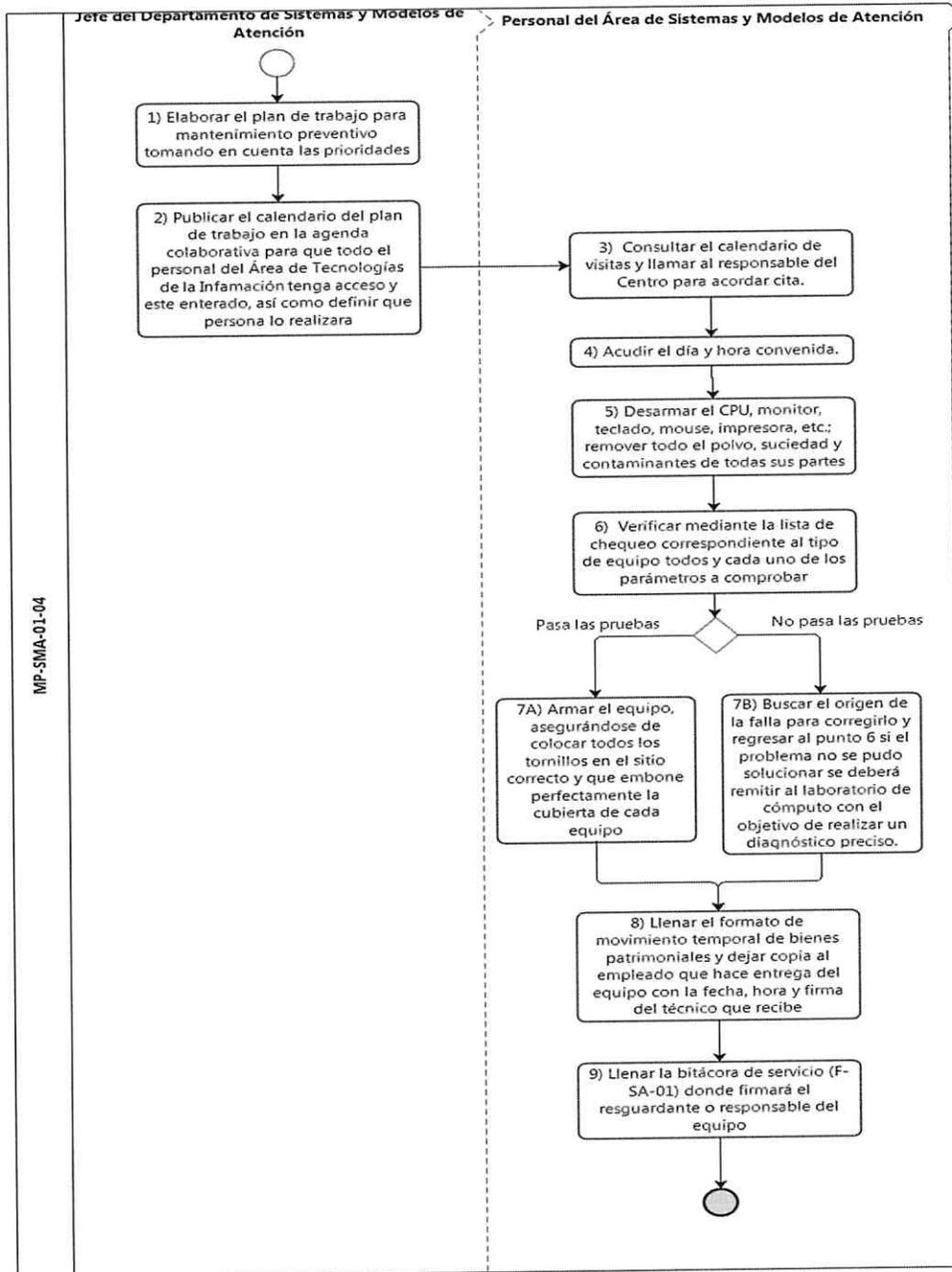
<b>Título:</b> Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo de computo		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-04	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<b>Objetivo:</b> Mantener el equipo de cómputo en funcionamiento óptimo.
<b>Alcance:</b> Personal del departamento de Sistemas y Modelos de Atención
<b>Responsable:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
<b>Formatos:</b> F-SA-01 Bitácora de Servicios

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 Tecnologías de la Información tenga acceso y este enterado, así como definir que persona lo realizara.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	3	Consultar el calendario de visitas y llamar al responsable del Centro para acordar cita.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	4	Acudir el día y hora convenida.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	5	Desarmar el CPU, monitor, teclado, mouse, impresora, etc.; remover todo el polvo, suciedad y contaminantes de todas sus partes

<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	6	Verificar mediante la lista de chequeo correspondiente al tipo de equipo todos y cada uno de los parámetros a comprobar.
<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	7A	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 Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	7B	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 pudo solucionar se deberá remitir al laboratorio de cómputo con el objetivo de realizar un diagnóstico preciso.
<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	8	Llenar el formato de movimiento temporal de bienes patrimoniales y dejar copia al empleado que hace entrega del equipo con la fecha, hora y firma del técnico que recibe
<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	9	Llenar la bitácora de servicio (F-SA-01) donde firmará el resguardante o responsable del equipo.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Noviembre 2018</b>	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

## Procedimiento

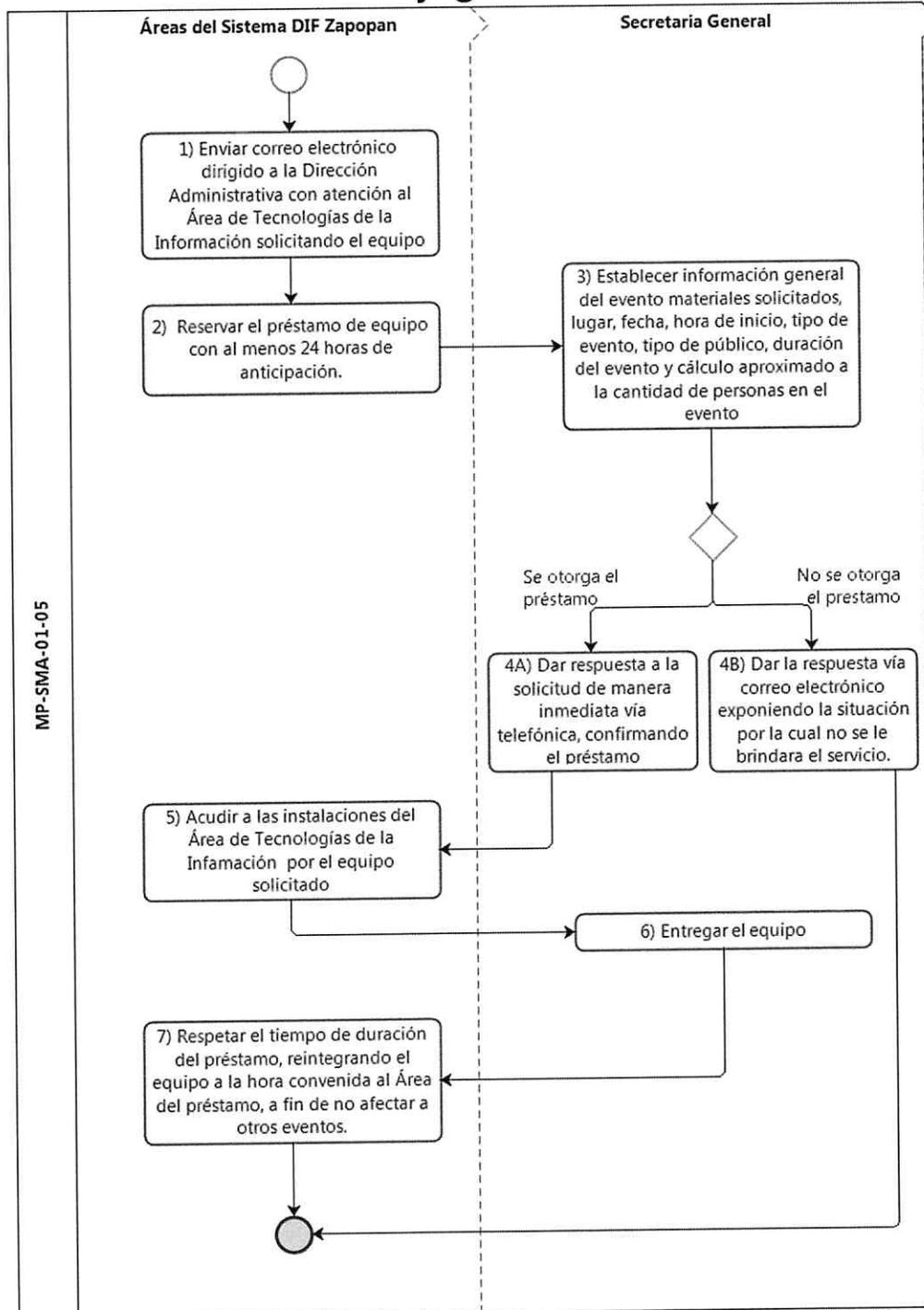
<b>Título:</b> Procedimiento para la solicitud de equipo para eventos (sonido, cañón, laptop, micrófonos)		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-05	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<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>Responsable:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención
<b>Formatos:</b> Sin formato

Responsable	Num. Act.	Descripción
Áreas del Sistema	1	Enviar correo electrónico dirigido a la Dirección Administrativa con atención al Área de Tecnologías de la Información solicitando el equipo.
Áreas del Sistema	2	Reservar el préstamo de equipo con al menos 24 horas de anticipación.
Secretaría General	3	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)
Secretaría General	4A	Si se prestará el equipo solicitado, dar respuesta a la solicitud de manera inmediata vía telefónica, confirmando el préstamo
Secretaría General	4B	Si no se le prestará el equipo solicitado, dar la respuesta vía correo electrónico exponiendo la situación por la cual no se le brindara el servicio.
Áreas del Sistema	5	Acudir a las instalaciones del Área de Tecnologías de la Información por el equipo solicitado.
Secretaría General	6	Entregar el equipo

<b>Áreas del Sistema</b>	7	<p>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.</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



## Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	<b>Noviembre 2018</b>	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

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la asesoría para usuarios de equipo de cómputo.		
<b>Clave:</b> MP-SMA-01-06	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Octubre del 2018		
<b>Autor:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera		<b>Reviso y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

**Objetivo:** Dar asesoría al personal del DIF Zapopan que lo requiera.

**Alcance:** Personal del DIF Zapopan

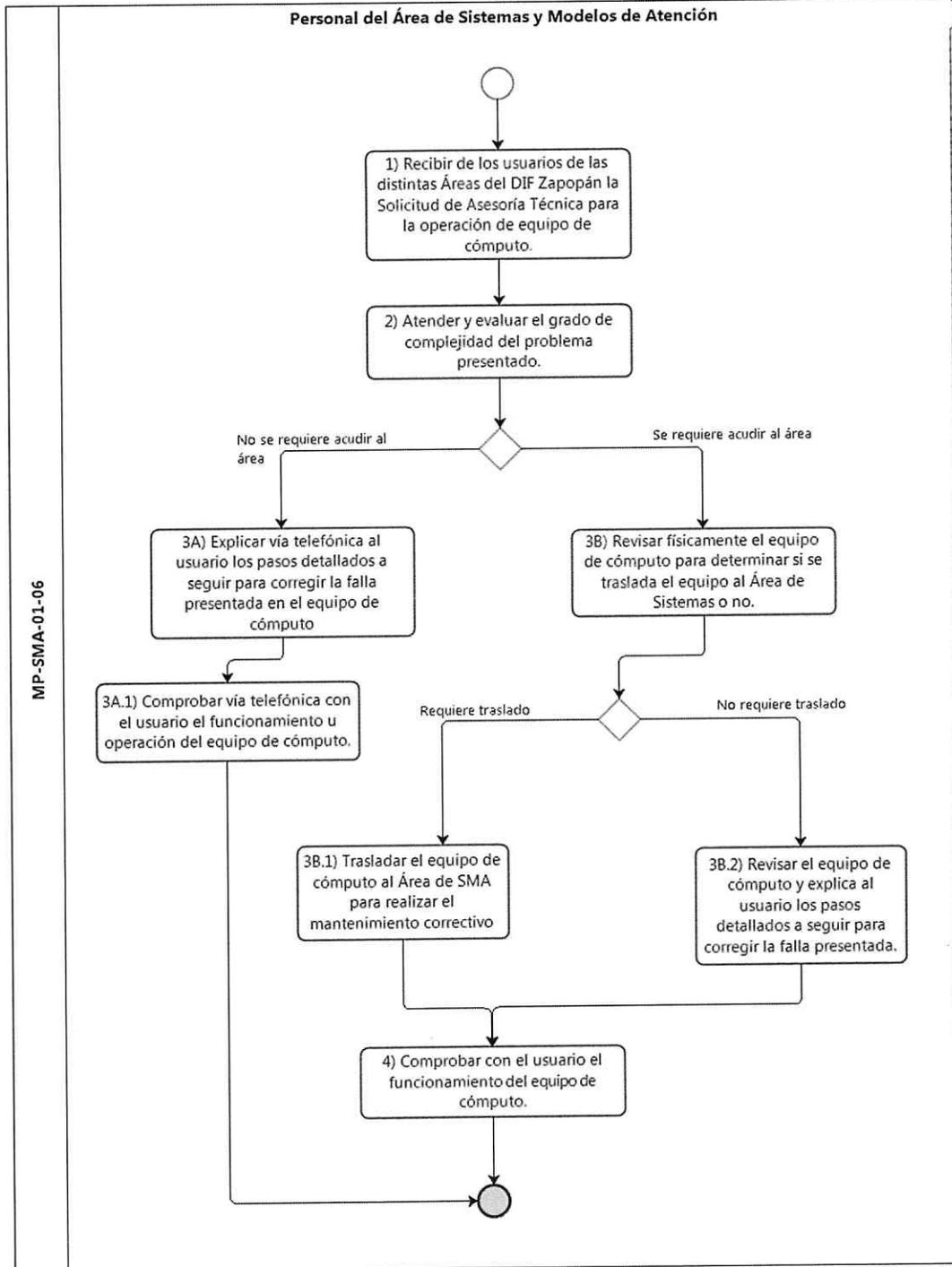
**Responsable:** Jefe de Departamento de Sistemas y Modelos de Atención

**Formatos:**  
Sin Formatos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	1	Recibir de los usuarios de las distintas Áreas del DIF Zapopán la Solicitud de Asesoría Técnica para la operación de equipo de cómputo.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	2	Atender y evaluar el grado de complejidad del problema presentado.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	3A	En caso de que no se requiera acudir al Área, explicar vía telefónica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el equipo de cómputo.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	3A1	Comprobar vía telefónica con el usuario el funcionamiento u operación del equipo de cómputo.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	3B	En caso de que se requiera acudir al Área solicitante, revisar físicamente el equipo de cómputo para determinar si se traslada el equipo al Área de Sistemas o no.
Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención	3B.1	En caso de requerir el traslado físico, trasladar el equipo de cómputo al Área de SMA para realizar el mantenimiento correctivo

<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	3B.2	En caso que no requerir el traslado físico, revisar el equipo de cómputo y explica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada.
<b>Personal del Área de Sistemas y Modelos de Atención</b>	4	Comprobar con el usuario el funcionamiento del equipo de cómputo.

## Flujograma



MP-SMA-01-06

## Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	<b>Noviembre 2018</b>	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

## Procedimiento

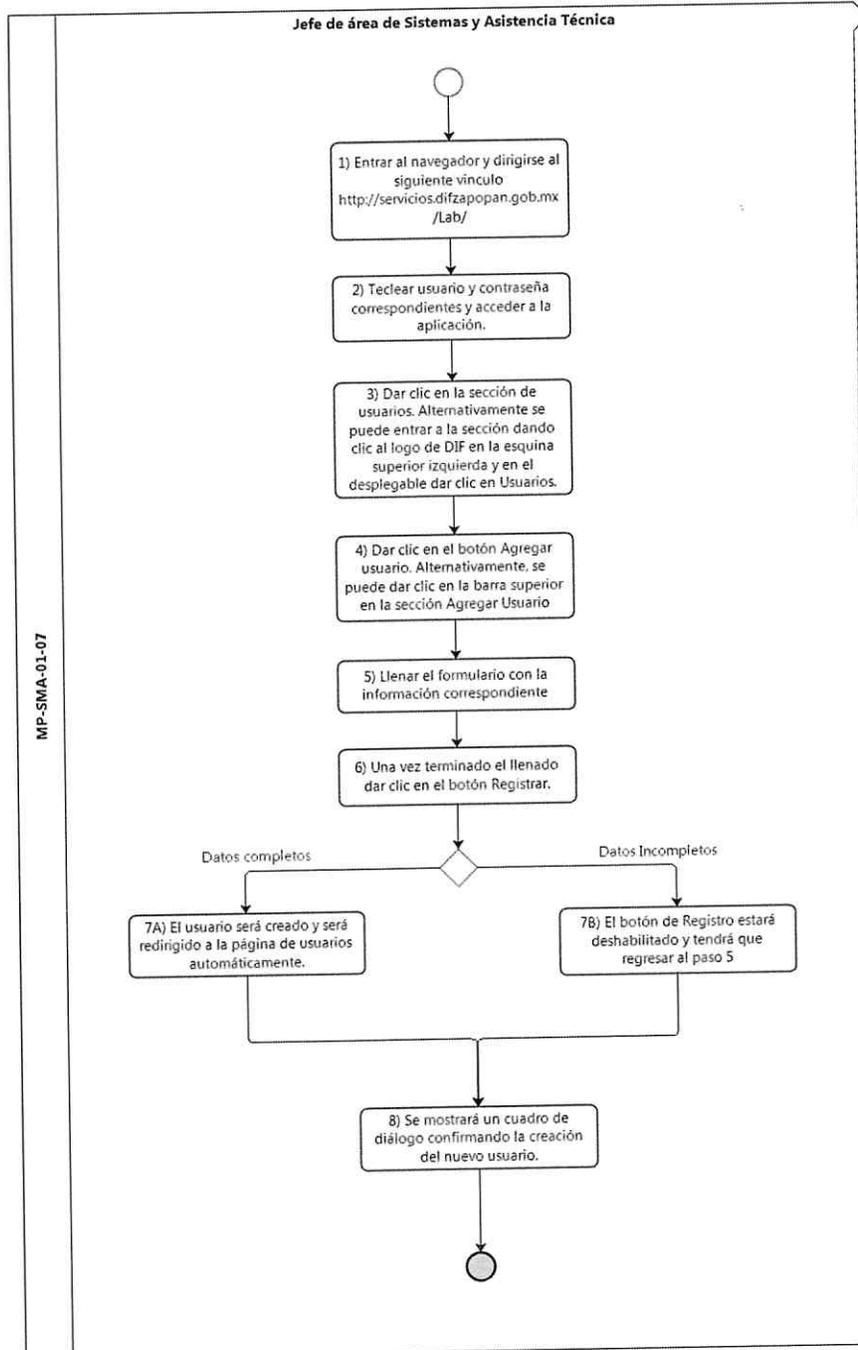
<b>Título:</b> Procedimiento para dar de alta personal en el Sistema de Incidencias		
<b>Clave:</b> MP-SM-01-07	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Noviembre 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre del 2009		
<b>Autor:</b> Ing. Mayab Yaotl Sinhue González Ramírez		<b>Revisó y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de departamento de Sistemas y Modelos de Atención

<b>Objetivo:</b> Dar de alta a personal de nuevo ingreso en el Sistema de Incidencias
<b>Alcance:</b> personal de las distintas áreas del Sistema DIF Zapopan
<b>Responsable:</b> Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica
<b>Formatos:</b> Sin Formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica	1	Entrar al navegador y dirigirse al siguiente vinculo <a href="http://servicios.difzapopan.gob.mx/Lab/">http://servicios.difzapopan.gob.mx/Lab/</a>
Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica	2	Teclear usuario y contraseña correspondientes y acceder a la aplicación.
Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica	3	Dar clic en la sección de usuarios. Alternativamente se puede entrar a la sección dando clic al logo de DIF en la esquina superior izquierda y en el desplegable dar clic en Usuarios.
Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica	4	Dar clic en el botón Agregar usuario. Alternativamente, se puede dar clic en la barra superior en la sección Agregar Usuario
Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica	5	Llenar el formulario con la información correspondiente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de usuario</li> <li>• Email institucional</li> <li>• Permisos</li> <li>• Contraseña</li> <li>• Confirmación de contraseña</li> <li>• Nombre, apellido paterno y apellido materno</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento asignado</li> <li>• Tipo de empleado</li> <li>• Número de empleado</li> </ul> <p>Todos los campos son obligatorios. Para la contraseña y confirmación por seguridad debe cumplir con los siguientes requisitos: - Medir al menos 8 caracteres y contener al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un dígito numérico y un carácter especial (Ej. punto, coma, signos de exclamación, signos de interrogación, etc.).</p>
<b>Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	6	Una vez terminado el llenado dar clic en el botón Registrar.
<b>Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	7 A	Si todos los campos han sido llenados correctamente el usuario será creado y será redirigido a la página de usuarios automáticamente.
<b>Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	7 B	Si algún dato está erróneo o faltante el botón de Registro estará deshabilitado y tendrá que regresar al paso 5.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8	Se mostrará un cuadro de diálogo confirmando la creación del nuevo usuario.

## Flujograma





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

**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable



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

### Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la solicitud y desarrollo de sistemas informáticos		
<b>Clave:</b> MP-SM-01-08	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Septiembre del 2009		
<b>Autor:</b> Ing. Mayab Yaotl Sinhue González Ramírez		<b>Revisó y autorizó:</b> Ing. Rogelio Alonso García Loera
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de departamento de Sistemas y Modelos de Atención

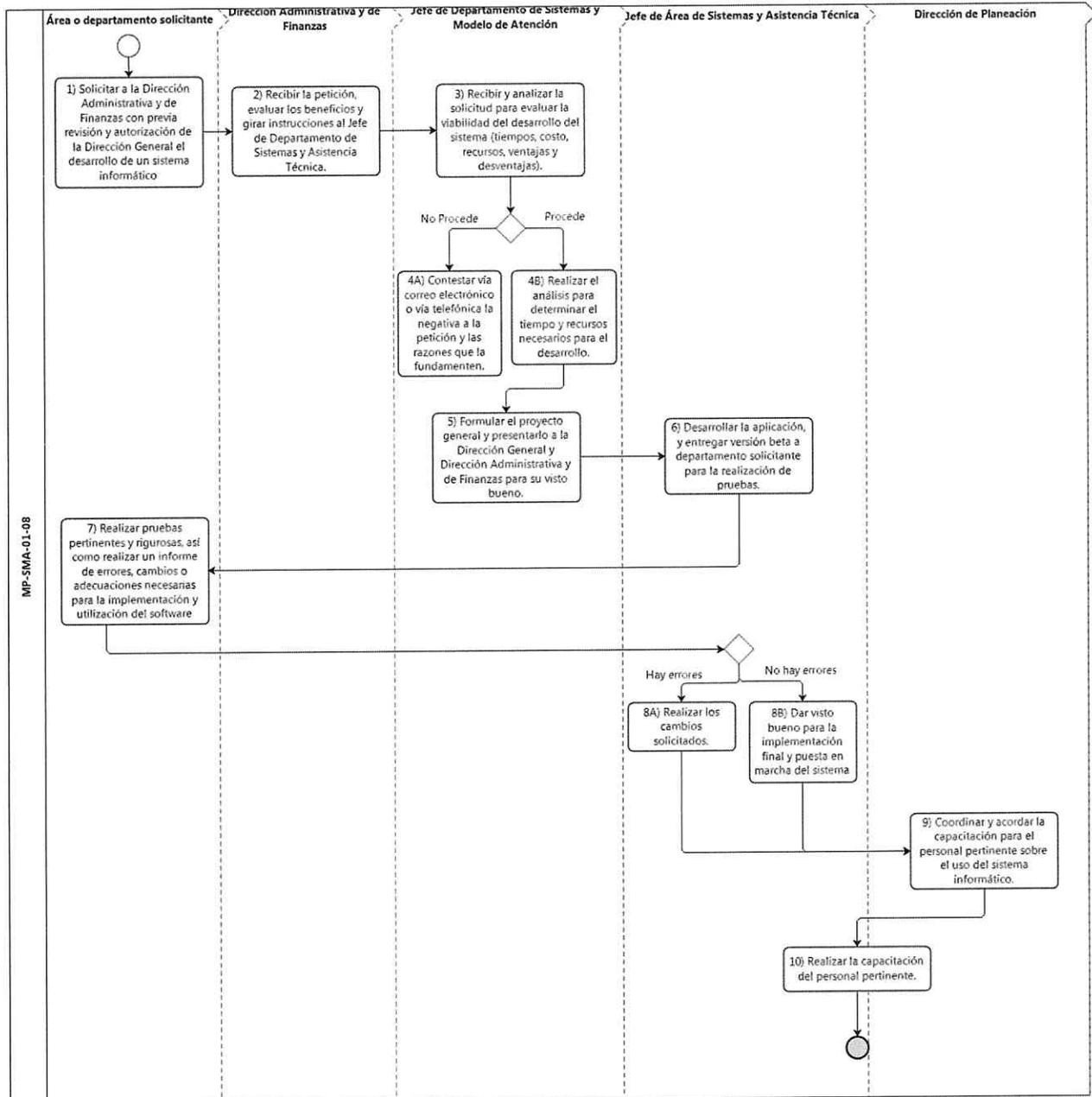
<b>Objetivo:</b> Desarrollar sistemas informáticos de acuerdo a los requerimientos del Sistema DIF Zapopan
<b>Alcance:</b> personal de las distintas áreas del Sistema DIF Zapopan
<b>Responsable:</b> Jefe de área de Sistemas y Asistencia Técnica
<b>Formatos:</b> Sin Formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Área o departamento solicitante</b>	1	Solicitar a la Dirección Administrativa y de Finanzas 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.
<b>Dirección Administrativa y de Finanzas</b>	2	Recibir la petición, evaluar los beneficios y girar instrucciones al Jefe de Departamento de Sistemas y Asistencia Técnica.
<b>Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención</b>	3	Recibir y analizar la solicitud para evaluar la viabilidad del desarrollo del sistema (tiempos, costo, recursos, ventajas y desventajas).
<b>Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención</b>	4A	Si no procede la realización del sistema, contestar vía correo electrónico o vía telefónica la negativa a la petición y las razones que la fundamenten.
<b>Jefe de Departamento de Sistemas y Modelo de Atención</b>	4B	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.
<b>Jefe de Departamento</b>	5	Formular el proyecto general y presentarlo a la Dirección

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

<b>de Sistemas y Modelo de Atención</b>		General y Dirección Administrativa y de Finanzas para su visto bueno.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	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.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8A	Si hay errores, correcciones, ajustes o adecuaciones, realizar los cambios solicitados.
<b>Jefe de Área de Sistemas y Asistencia Técnica</b>	8B	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.

## Flujograma



MP-SMA-01-08



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

**Hoja de registro de cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable