

Normas y Políticas de Operación DADRF-26

1. Se entrega la Cuenta Pública de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla del ejercicio inmediato anterior, el último día hábil del mes de febrero ante la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
2. Con la revisión realizada a la Cuenta Pública del Organismo por Auditoría Superior del Estado, notifica pliego de observaciones de la misma, por lo que el Organismo tiene un plazo de treinta días naturales para solventarla, si no se completa la solventación la Auditoría Superior del Estado notifica un pliego de Cargos y se tiene un plazo de treinta días naturales para solventarlo, con lo cual se concluye dicha revisión.
3. Posterior a la solventación del pliego de observaciones o de cargos de la Cuenta Pública del Organismo la Auditoría Superior del Estado la somete a su aprobación ante el Congreso del Estado y cuando es aprobada se publica en la página de internet de la Auditoría Superior del Estado y el periódico oficial del Estado.
4. Las auditorías que se realizan al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, se llevan a cabo por las entidades fiscalizadoras, con la notificación de la auditoría y el acta de inicio de la misma.
5. El Departamento de Recursos Financieros, a solicitud mediante acta de inicio de la auditoría, integra información y documentación que se requiere para la revisión en comento y entrega a la entidad fiscalizadora.
6. La entidad fiscalizadora revisa lo entregado y se deriva un informe o resultado de la auditoría, en su caso se generan observaciones.
7. Si existen observaciones se atienden y se envía información y documentación a la entidad fiscalizadora para la solventar de dichas observaciones.
8. Solventadas las observaciones la entidad fiscalizadora emite un acta final con la cual se da por terminada la revisión.



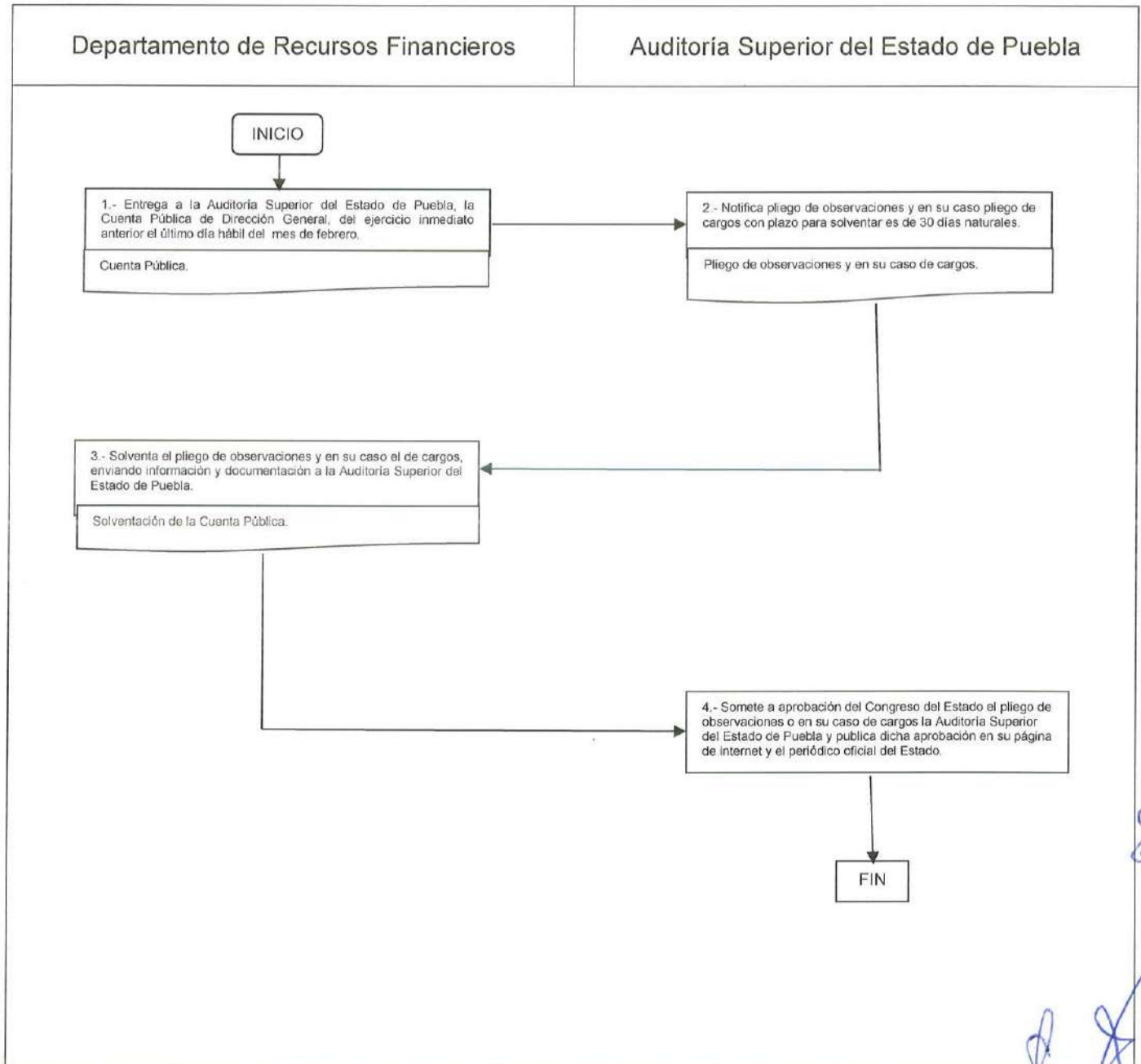
Descripción del Procedimiento DADRF-26

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Departamento de Recursos Financieros	1.- Entrega a la Auditoría Superior del Estado de Puebla, la Cuenta Pública de Dirección General, del ejercicio inmediato anterior el último día hábil del mes de febrero.	Cuenta Pública.
Auditoría Superior del Estado de Puebla	2.- Notifica pliego de observaciones y en su caso pliego de cargos con plazo para solventar es de 30 días naturales.	Pliego de observaciones y en su caso de cargos.
Departamento de Recursos Financieros	3.- Solventa el pliego de observaciones y en su caso el de cargos, enviando información y documentación a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.	Solvatación de la Cuenta Pública.
Auditoría Superior del Estado de Puebla	4.- Somete a aprobación del Congreso del Estado el pliego de observaciones o en su caso de cargos la Auditoría Superior del Estado de Puebla y publica dicha aprobación en su página de internet y el periódico oficial del Estado.	
Fin de Procedimiento		

[Handwritten signature]



Diagrama de Flujo DADRF-26



Procedimiento DADRF-27

Procedimientos para la atención de auditorias

Tiempo Promedio: Indeterminado

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Zoila Reyna Luna Martínez ZRLM (DRF) Junio 2018	 Zoila Reyna Luna Martínez ZRLM (DRF) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Atender en tiempo y forma las Auditorias que realizan a este Organismo las diversas Entidades fiscalizadoras como la Auditoría Superior de la Federación, Secretaria de Hacienda y Crédito Público, Comisaría de la Secretaria de la Contraloría en este Sistema y Sistema DIF Nacional.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, Ley General de Contabilidad Gubernamental y Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla.

Responsables

Departamento de Recursos Financieros

Áreas Involucradas

Entidades Fiscalizadoras y Departamento de Recursos Financieros.

Recursos



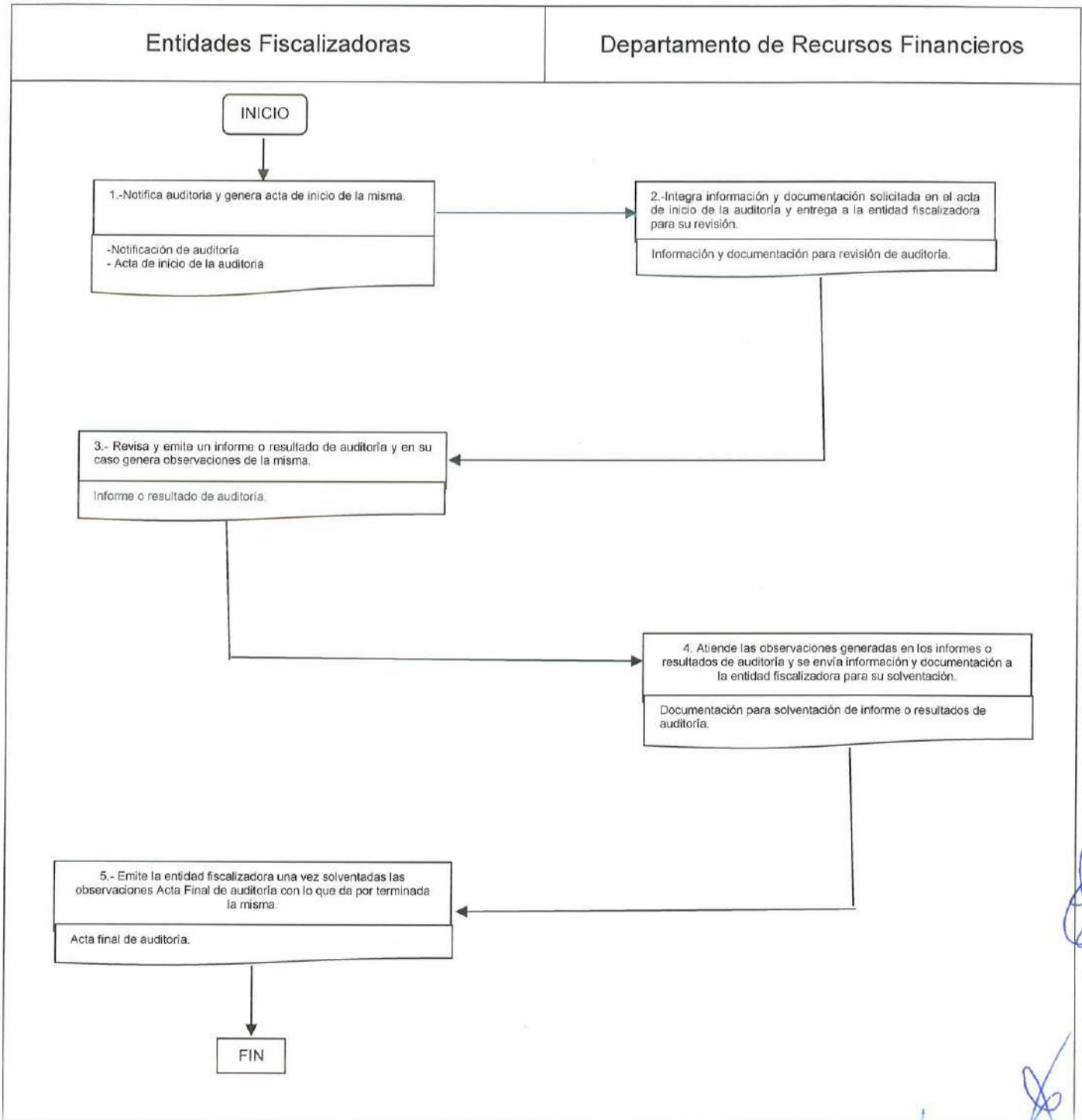
Normas y Políticas de Operación DADRF-27

1. Se entrega la Cuenta Pública de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla del ejercicio inmediato anterior, el último día hábil del mes de febrero ante la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
2. Con la revisión realizada a la Cuenta Pública del Organismo por Auditoría Superior del Estado, notifica pliego de observaciones de la misma, por lo que el Organismo tiene un plazo de treinta días naturales para solventarla, si no se completa la solventación la Auditoría Superior del Estado notifica un pliego de Cargos y se tiene un plazo de treinta días naturales para solventarlo, con lo cual se concluye dicha revisión.
3. Posterior a la solventación del pliego de observaciones o de cargos de la Cuenta Pública del Organismo la Auditoría Superior del Estado la somete a su aprobación ante el Congreso del Estado y cuando es aprobada se publica en la página de internet de la Auditoría Superior del Estado y el periódico oficial del Estado.
4. Las auditorías que se realizan al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, se llevan a cabo por las entidades fiscalizadoras, con la notificación de la auditoría y el acta de inicio de la misma.
5. El Departamento de Recursos Financieros, a solicitud mediante acta de inicio de la auditoría, integra información y documentación que se requiere para la revisión en comento y entrega a la entidad fiscalizadora.
6. La entidad fiscalizadora revisa lo entregado y se deriva un informe o resultado de la auditoría, en su caso se generan observaciones.
7. Si existen observaciones se atienden y se envía información y documentación a la entidad fiscalizadora para la solventar de dichas observaciones.
8. Solventadas las observaciones la entidad fiscalizadora emite un acta final con la cual se da por terminada la revisión.

Descripción del Procedimiento DADRF-27

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Entidades Fiscalizadoras	1.-Notifica auditoria y genera acta de inicio de la misma.	Notificación de auditoría. Acta de inicio de la auditoria.
Departamento de Recursos Financieros	2.- Integra información y documentación solicitada en el acta de inicio de la auditoría y entrega a la entidad fiscalizadora para su revisión.	Información y documentación para revisión de auditoría.
Entidades Fiscalizadoras	3.- Revisa y emite un informe o resultado de auditoría y en su caso genera observaciones de la misma.	Informe o resultado de auditoría.
Departamento de Recursos Financieros	4.- Atiende las observaciones generadas en los informes o resultados de auditoría y se envía información y documentación para su solventación.	Documentación para solventación de informe o resultados de auditoría.
Entidades Fiscalizadoras	5.- Emite la entidad fiscalizadora una vez solventadas las observaciones Acta Final de auditoría con lo que da por terminada la misma.	Acta final de auditoría.
Fin de Procedimiento		

Diagrama de Flujo DADRF-27



Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico


C. Marcos Orozco Torres
Jefe del Departamento de Soporte
Técnico

Procedimiento DADST-01

Diseño de sistemas de información

Tiempo Promedio: Seis Meses un año

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Analizar, diseñar e implementar los sistemas de información que requieran las diferentes áreas de la Institución, con el fin de automatizar los procesos repetitivos y agilizar el flujo de información entre las mismas, propiciando que realicen sus actividades con mayor eficiencia, traduciéndose en un mejor servicio.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla

Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

Área solicitante, Departamento de Soporte Técnico

Recursos



Normas y Políticas de Operación DADST-01

1. El desarrollo de sistemas se efectúa mediante la solicitud de apoyos y servicios informáticos por parte de la Jefatura de Departamento del área solicitante y debidamente autorizada por la Dirección correspondiente.
2. El proyecto de automatización estará a cargo del departamento de Soporte Técnico, quien será responsable de su integración, implementación, elaboración de manuales de usuario, capacitación del personal, y actualización de los programas, en coordinación con el área solicitante.
3. El desarrollo de sistemas se realizara con una plataforma común de información institucional, con los tiempos y plazos establecidos y en colaboración con las áreas solicitantes para resolver cualquier duda de forma inmediata, haciendo uso eficiente de los recursos presupéstaes disponibles.



Descripción del Procedimiento DADST-01

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Área Solicitante	1.- Realiza solicitud mediante oficio, previa autorización del director correspondiente o jefe inmediato superior.	Oficio
Departamento de Soporte Técnico	2.- Designa al o los responsables del análisis del desarrollo del Sistema de Información.	
	3.- Realiza la programación de las fases de desarrollo del sistema solicitado de acuerdo con las prioridades establecidas	Cronograma de Actividades.
	4.- Realiza análisis para verificar la factibilidad de la realización del proyecto. Si es factible continúa en actividad 5, si no es factible continúa en actividad 6.	Análisis técnico
	5.- Comunica al director solicitante y al director administrativo, condiciones de factibilidad. Continúa en la actividad No. 8	Oficio
	6.- Comunica mediante informe (original y 3 copias) las condiciones de no factibilidad para desarrollar el proyecto a la dirección del área solicitante y a la dirección administrativa.	Informe
	7.- Analiza y determina con el director administrativo otra alternativa de desarrollo. Si existe otra alternativa continúa en actividad 8, si no existe otra alternativa termina procedimiento.	

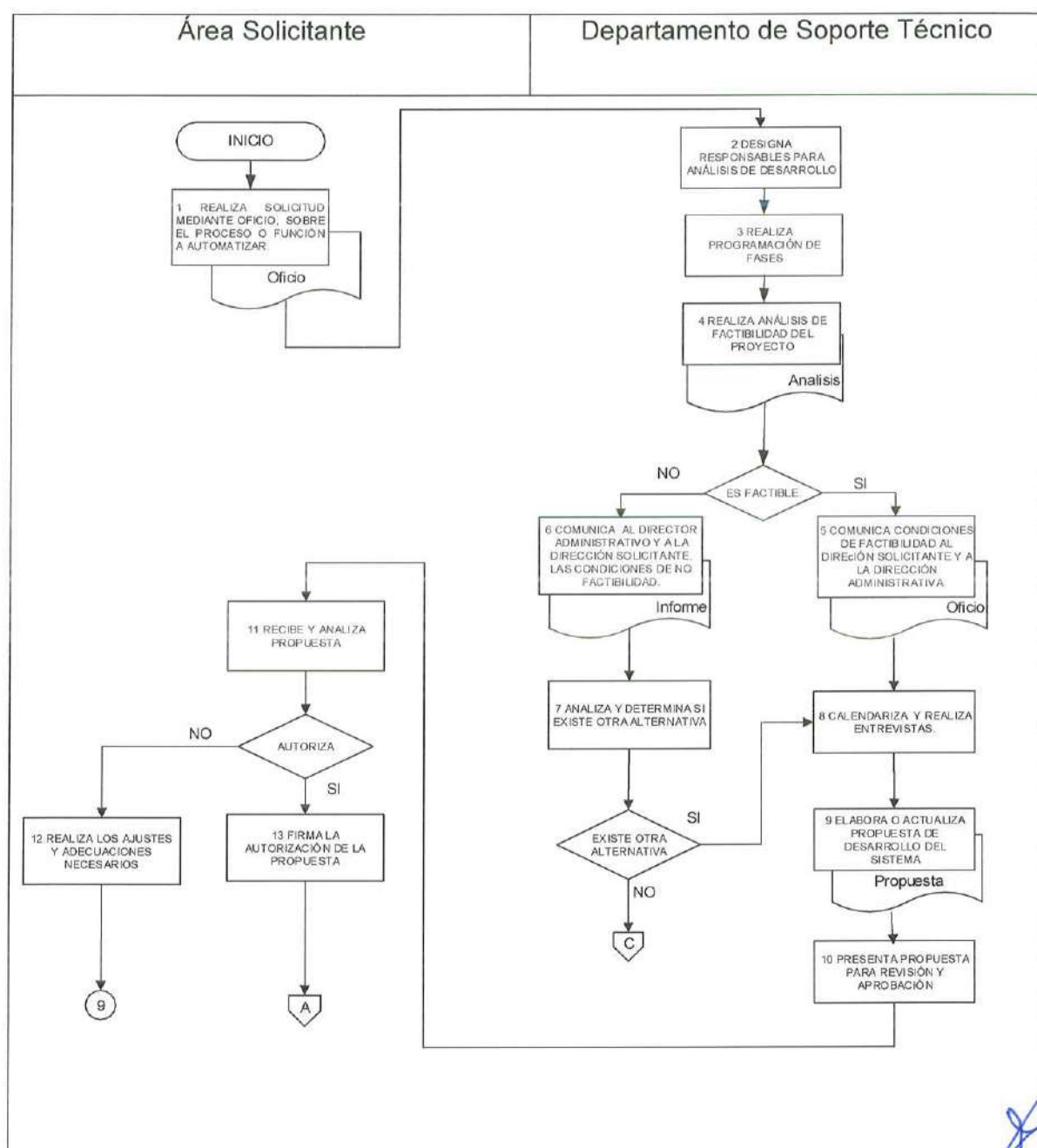
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continúa Procedimiento		
Departamento de Soporte Técnico	8.- Calendariza y realiza entrevistas, para detectar necesidades específicas y aclarar dudas.	Propuesta de desarrollo
	9.- Elabora o actualiza propuesta de desarrollo del sistema para satisfacer las necesidades expuestas (original y 3 copias).	
	10.- Presenta propuesta de desarrollo al área solicitante para su revisión y aprobación.	
Área Solicitante	11.- Recibe y analiza la propuesta con el apoyo del Departamento de Soporte Técnico, si no autoriza continúa en actividad 12, si autoriza continúa en actividad 13.	
	12.- Realiza los ajustes o cambios necesarios a la propuesta, y regresa al punto 9.	
	13.- Firma la Autorización para que se inicie el desarrollo del Sistema de Información.	
Departamento de Soporte Técnico	14.- Realiza cronogramas para el desarrollo de la aplicación.	Cronograma de actividades.
	15.- Desarrolla el sistema y supervisa avance de acuerdo con el cronograma de actividades y las fechas establecidas en la programación para la realización sistema. Si no se realiza el desarrollo en el tiempo programado continúa en actividad 16, si se cumple el desarrollo en el tiempo programado continúa en actividad 17.	
	16.- Efectúa reprogramación de actividades para ajustar sus tiempos. Continúa con la actividad 15.	

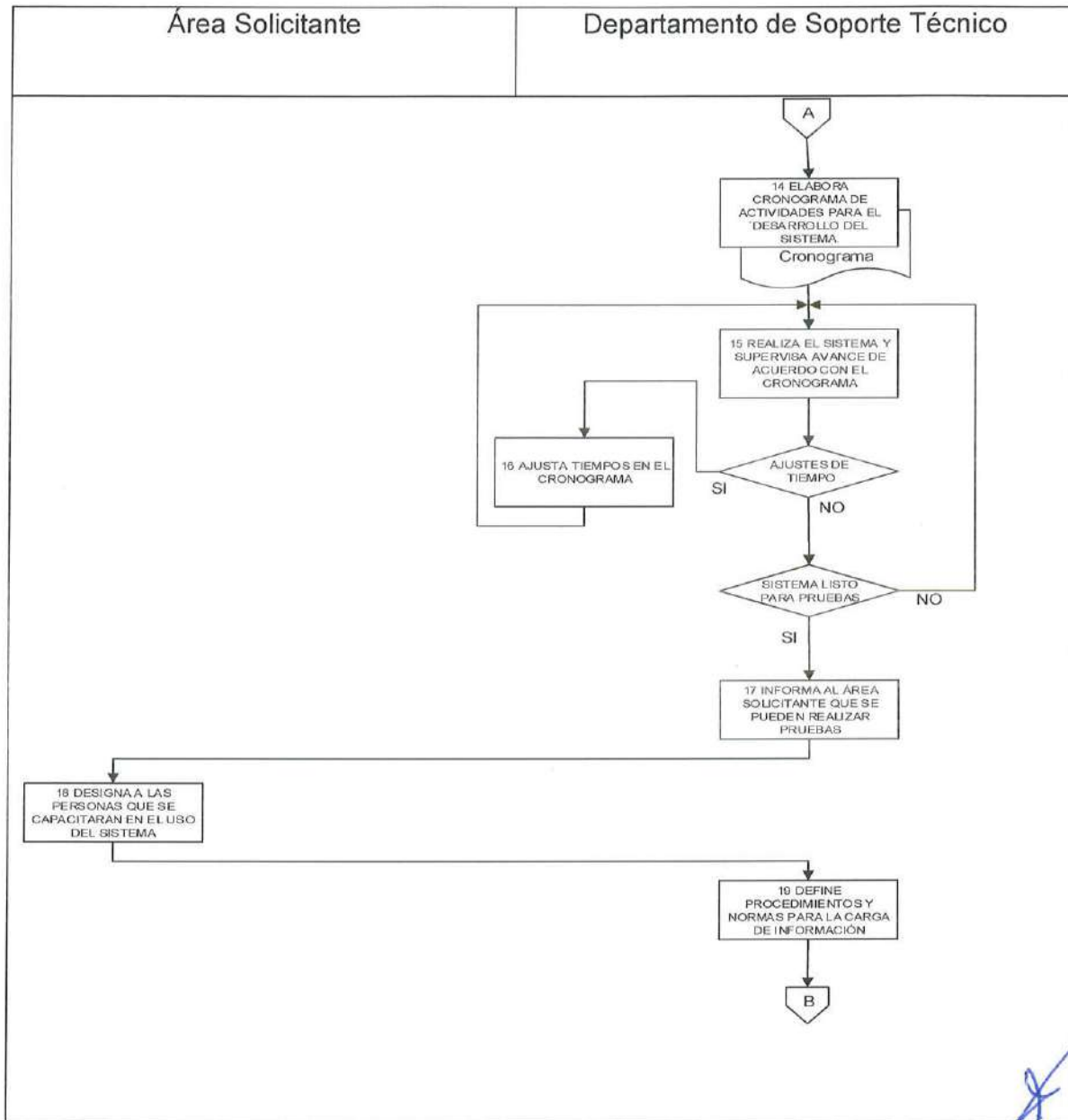


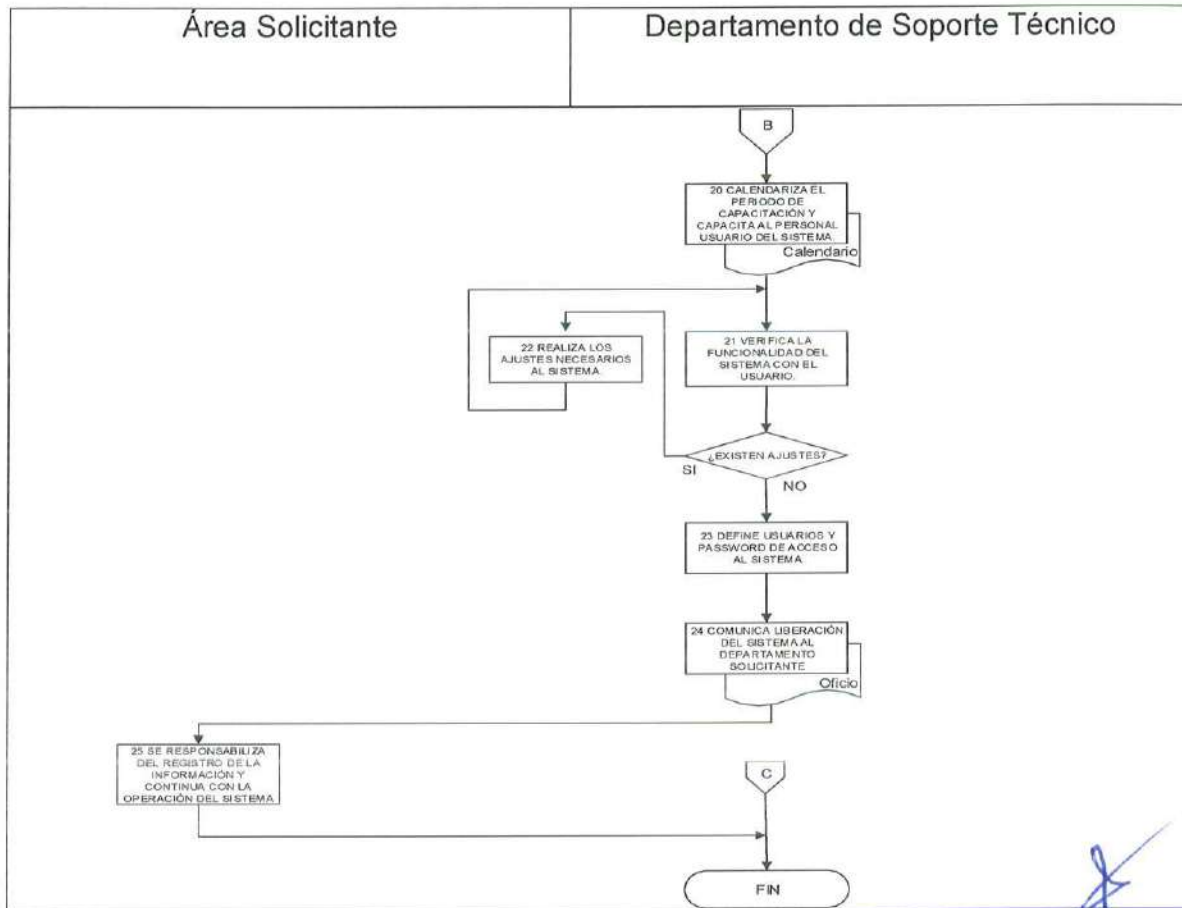
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continua Procedimiento		
Departamento de Soporte Técnico	17.- Informa al área solicitante que el sistema está listo para hacer pruebas, establece fechas de pruebas y capacitación del personal para su manejo.	
Área Solicitante	18.- Designa a las personas que harán uso del sistema para su capacitación.	
Departamento de Soporte Técnico	19.- Define procedimientos y normas para la carga de información	
	20.- Calendariza periodos de capacitación y capacita al personal que se hará cargo del sistema.	Calendario de capacitación.
	21.- Verifica el funcionamiento del sistema junto con el usuario. Si el sistema presenta problemas de funcionamiento continúa en actividad 22, si el sistema no presenta problemas de funcionamiento continúa en actividad 23.	
	22.- Realiza ajustes al sistema. Continúa con la actividad 21.	
	23.- Establece claves de acceso al sistema (passwords o contraseñas), diseñada en combinación con el usuario.	
	24.- Comunica su liberación al Departamento solicitante siendo este el responsable de la información que en él se registre.	Oficio
Área Solicitante	25.- Opera y se responsabiliza del registro de la información en el sistema.	
Fin del procedimiento		



Diagrama de Flujo DADST-01







Procedimiento DADST-02

Mantenimiento de sistemas de información

Tiempo Promedio: una semana a tres semanas

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Asegurar el óptimo funcionamiento de los Sistemas y Aplicaciones desarrollados para las diferentes unidades administrativas y operativas de la Institución, que por necesidades de actualización y/o modernización requiere de cambios en los procesos de generación, integración y presentación de información.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

Área solicitante, Departamento de Soporte Técnico

Recursos





Normas y Políticas de Operación DADST-02

1. Todo cambio o modificación que se requiera en los sistemas implantados en la institución deberá ser solicitada al Departamento de Soporte Técnico.
2. Los proyectos de actualización, cambio de Sistemas de Información o aplicaciones se integraran en coordinación con el usuario directo y deberá ser autorizado expresamente por los Directores involucrados para su implementación.



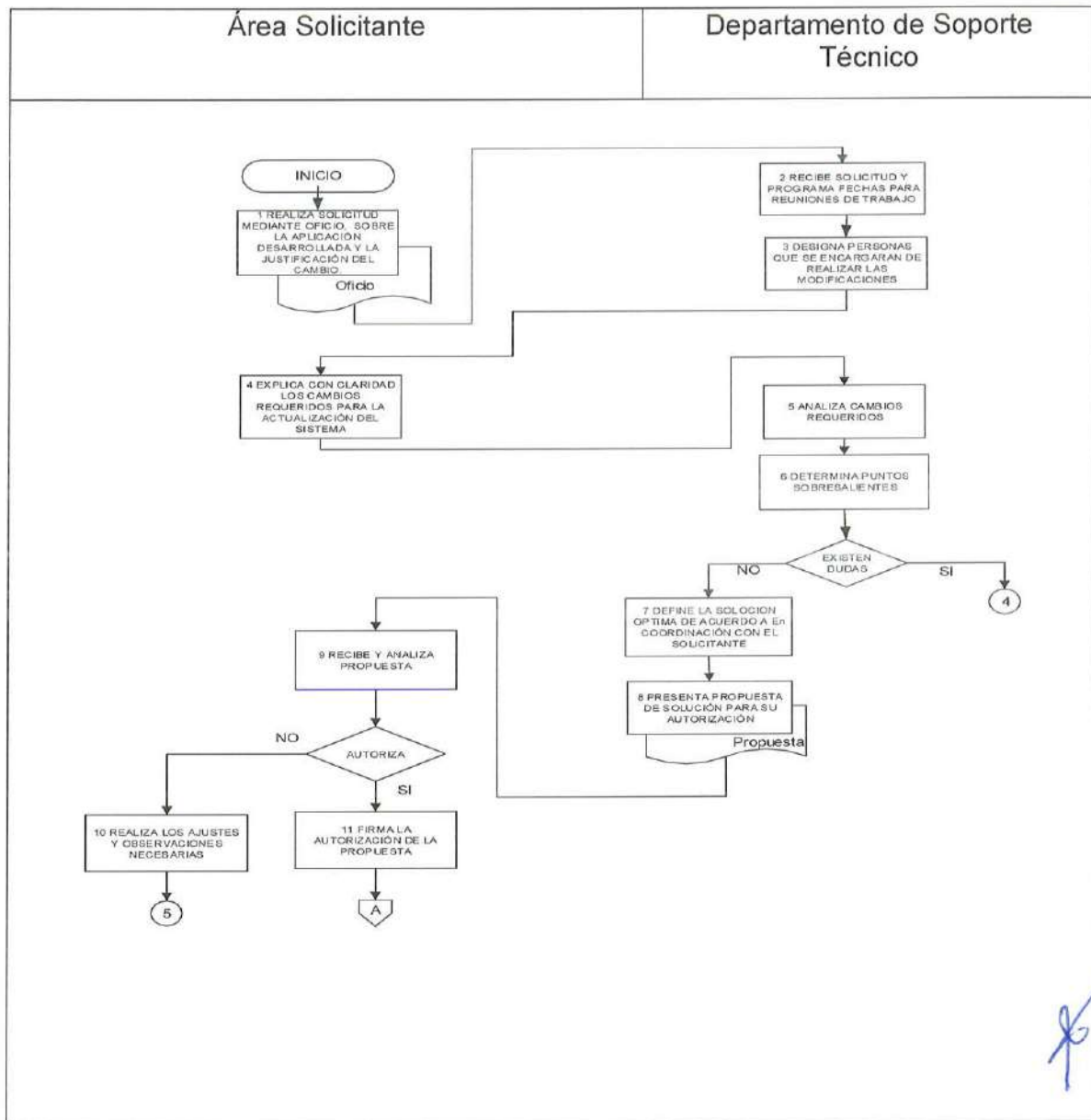
Descripción del Procedimiento DADST-02

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Área Solicitante	1.- Elabora la solicitud requiriendo la modificación de su sistema o aplicación desarrollada, anexada la justificación de la modificación.	Oficio
Departamento de Soporte Técnico	2.- Recibe solicitud, programas fechas para reuniones de trabajo para llevar a cabo la modificación	
	3.- Designa a la persona que se encargara de realizar las modificaciones al sistema y establece fecha de entrega de pruebas.	
Área Solicitante	4.- Explica con claridad los cambios requeridos para actualización del Sistema.	
Departamento de Soporte Técnico	5.- Analiza los cambios requeridos.	
	6.- Determina los puntos sobresalientes. Si existen dudas continúa en actividad 4, si no existen dudas continúa en actividad 7.	
	7.- Define la solución óptima de acuerdo con los cambios requeridos en coordinación con el departamento solicitante.	
	8.- Presenta propuesta de Solución óptima al área solicitante, para su autorización.	Propuesta
Área Solicitante	9.- Recibe y analiza propuesta. Si no autoriza continúa en actividad 10, si autoriza continúa en actividad 11.	

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continúa Procedimiento		
Área Solicitante	10.- Efectúa las modificaciones al código del sistema o aplicación y regresa el documento al Departamento de Soporte Técnico .y va al punto 5.	
	11.- Firma Autorización y regresa al Departamento de Soporte Técnico.	
Departamento de Soporte Técnico	12.- Efectúa las modificaciones al código del sistema o aplicación	
	13.- Comunica al usuario la realización de la (s) modificación (es) para iniciar las pruebas.	
Área Solicitante	14.- Designa a la persona responsable de efectuar las pruebas de las modificaciones realizadas.	
	15.- Realiza pruebas, verifica su correcto funcionamiento conjuntamente con la persona del área de Soporte Técnico encargada del proyecto. Si existe problema en la operación va al punto 16. Si no existe problema va al punto 17.	
Departamento de Soporte Técnico	16.- Realiza análisis para efectuar los ajustes necesarios al sistema y retorna a la actividad 12.	
	17.- Comunica al área solicitante la liberación del sistema o aplicación modificada de conformidad del usuario.	Memorándum
	18.- Documenta los cambios y da seguimiento.	
Fin del procedimiento		



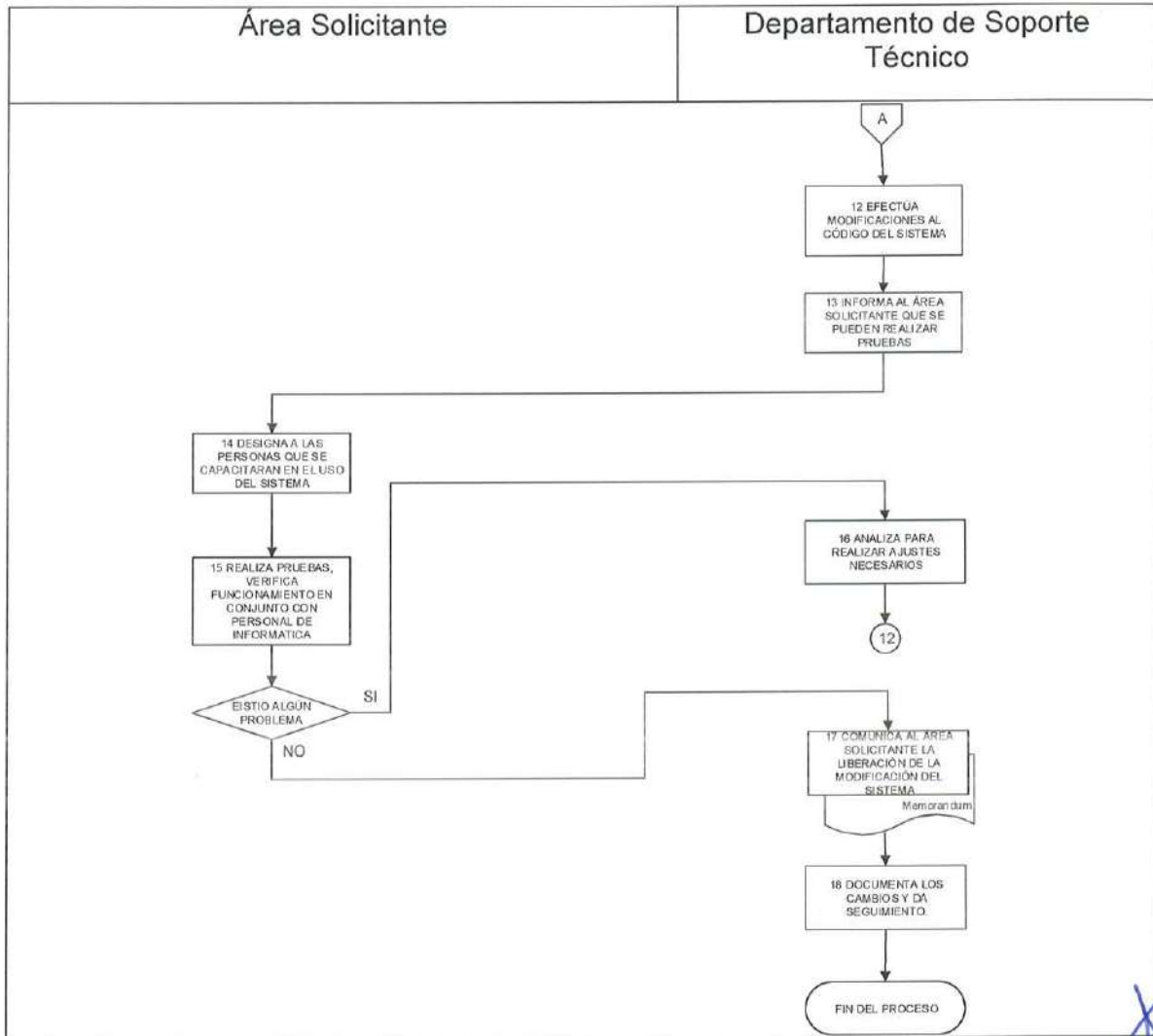
Diagrama de Flujo DADST-02



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Procedimiento DADST-03

Servicios de red internet y correo electrónico

Tiempo Promedio: Un día a una semana

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Proporcionar y administrar el acceso a Internet y el uso de una dirección o cuenta de correo electrónico Institucional, para los usuarios que por la naturaleza de sus actividades justifiquen el uso de estos servicios.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla

Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

Usuario, Departamento de Soporte Técnico

Recursos





Normas y Políticas de Operación DADST-03

1. Todo usuario que requiera el acceso a Internet o el uso de una cuenta de correo electrónico Institucional, debe solicitarlo por escrito a la Dirección Administrativa.
2. Toda solicitud de acceso a Internet o cuenta de correo institucional debe ser autorizada por el Director del área Solicitante.
3. El acceso a Internet tendrá restricciones de acuerdo a las necesidades reales de cada usuario, que solicite el servicio
4. El Departamento de Soporte Técnico establecerá los controles necesarios para el buen uso de estos servicios.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

Descripción del Procedimiento DADST-03

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Usuario	1.- Realiza la solicitud uso del servicio de acceso a Internet o cuenta de correo electrónico institucional especificando el uso del mismo.	Oficio
Departamento de Soporte Técnico	2.- Recibe solicitud.	
	3.- Revisa solicitud, analiza el uso específico. Si solicita acceso a internet continúa en paso 4, si no solicita acceso a internet continúa en paso 11.	
	4.- Verifica usuario y equipo a asignar el servicio.	
	5.- Estable condiciones de acceso, velocidad, restricciones y servicios de Internet permitidos.	
	6.- Define políticas de acceso	
	7.- Comunica vía telefónica al usuario que el acceso a Internet está listo y le solicita que realice una prueba de acceso.	
Usuario	8.- Realiza pruebas de acceso a Internet. Si no existe problema en el acceso termina procedimiento, si existe problema continúa en paso 9.	
	9.- Comunica vía telefónica al departamento de Soporte Técnico.	



Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continúa Procedimiento		
Departamento de Soporte Técnico	10.- Revisa condiciones y permisos de acceso, pasa al punto 7.	
	11.- Realiza la asignación para la dirección de correo electrónico.	
	12.- Realiza el registro del correo asignado. <ul style="list-style-type: none"> • Correo asignado. • Contraseña temporal 	
	13.- Realiza pruebas de envío y recepción de correo.	
	14.- Elabora tarjeta con los datos de usuario, contraseña y las indicaciones de acceso a la cuenta para el usuario.	Tarjeta
	15.- Entrega en sobre sellado la tarjeta con los datos de la cuenta	
	16.- Configura la cuenta el equipo del usuario solicitante	
Usuario	17.- Realiza pruebas de acceso en conjunto con el usuario	
	18.- Recibe capacitación y cambia la contraseña a la que determine el usuario	
	19.- Sella tarjeta de recibido	
Fin del procedimiento		


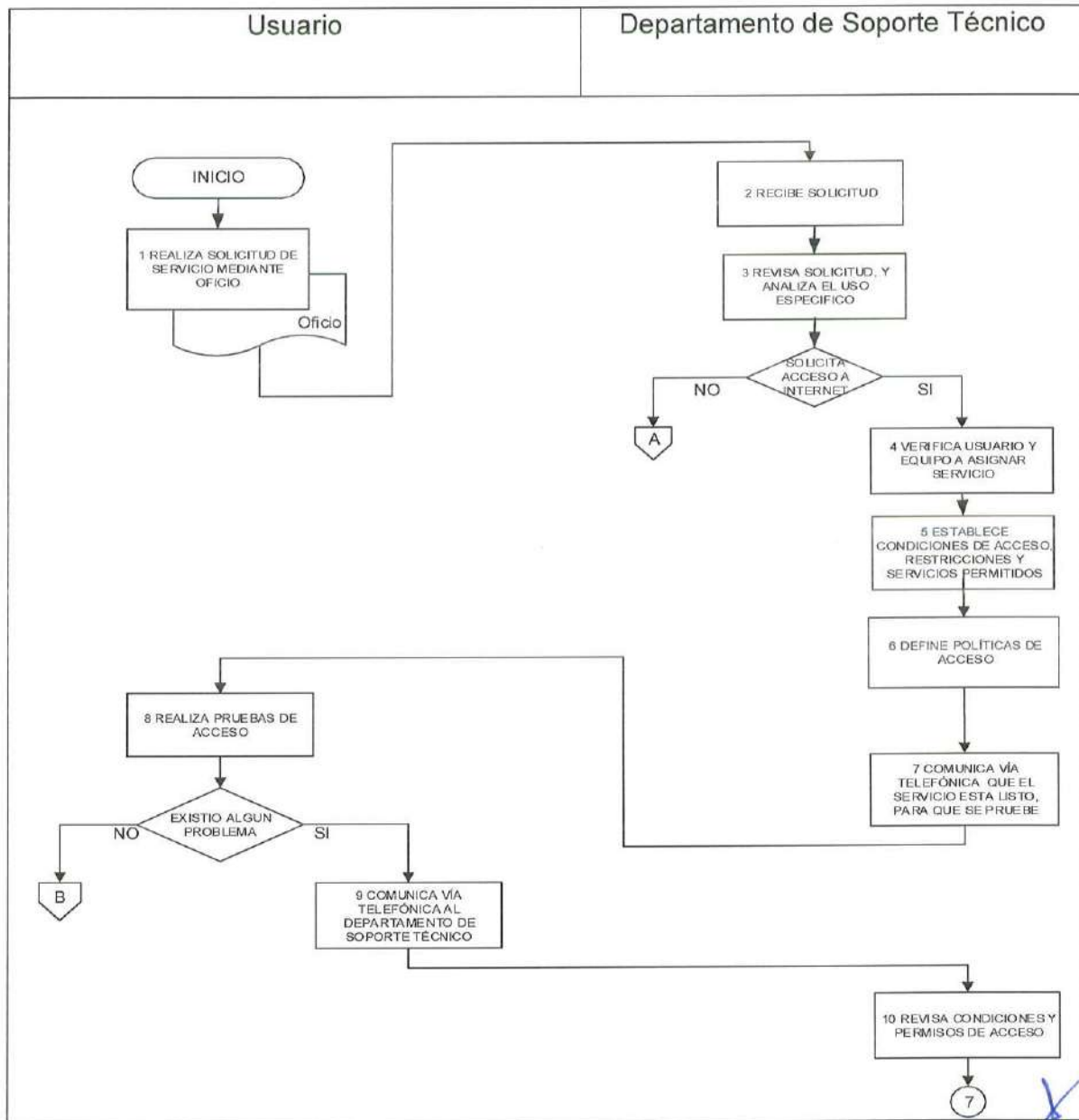
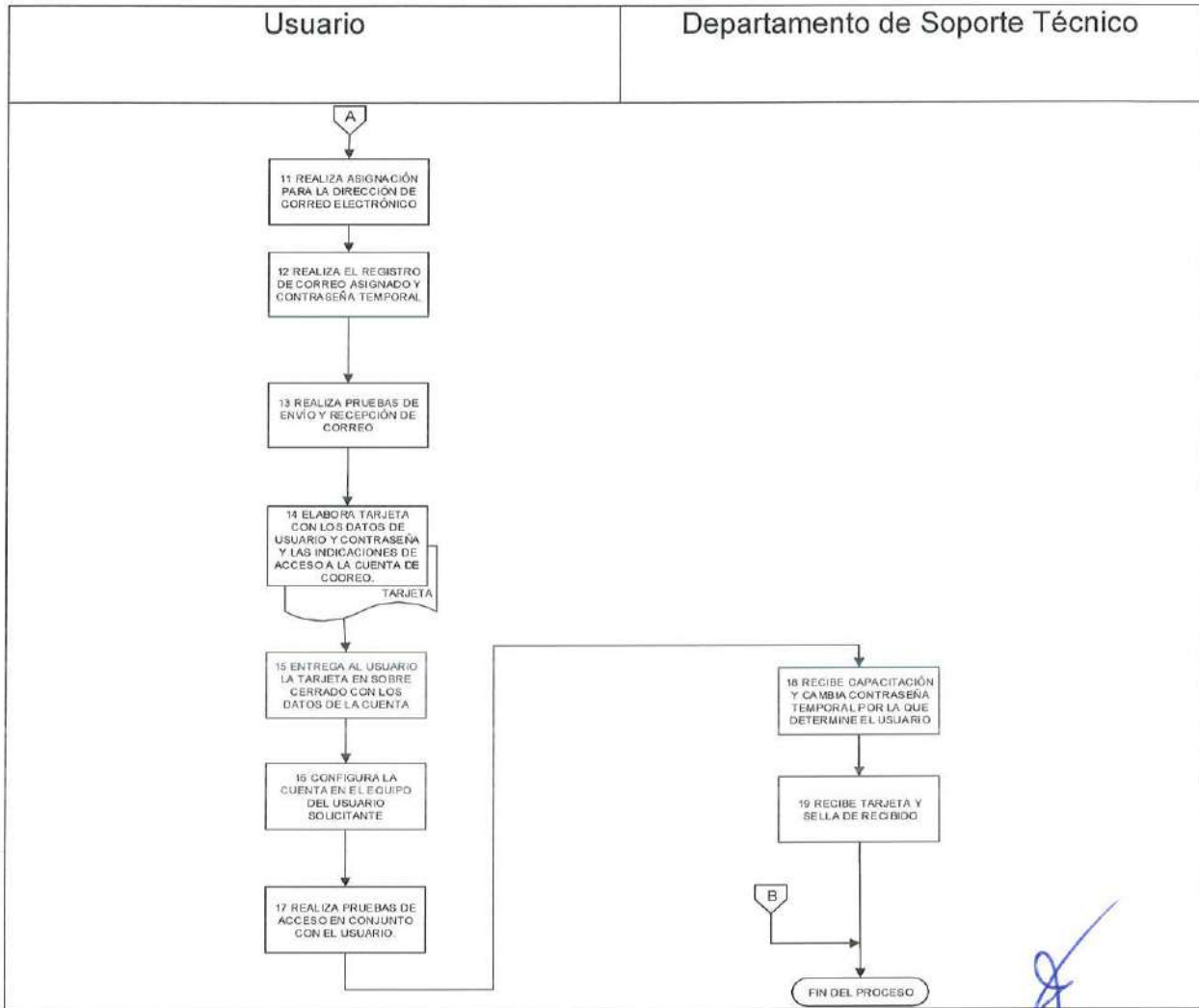





Diagrama de Flujo DADST-03





Procedimiento DADST-04

Emisión de dictamen para adquisición de software, equipo de cómputo y comunicaciones

Tiempo Promedio: Un día a un mes

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Asegurar que los programas de paquetería de oficina, antivirus, equipos de cómputo, impresión y comunicaciones adquiridos por la Institución, cumplan con los requisitos de compatibilidad del hardware y software institucional así como los requerimientos mínimos tecnológicos, necesarios para operar eficientemente, de acuerdo a las necesidades de cada área.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla


Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

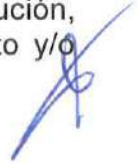
Área solicitante, Departamento de Soporte Técnico

Recursos

Normas y Políticas de Operación DADST-04

1. Para la adquisición de software, equipo de cómputo, periféricos (Mouse, teclados, impresoras, escáneres, reguladores, no break) y comunicaciones, deberá solicitarse al Departamento de Soporte Técnico el Dictamen Técnico Correspondiente.
2. Toda adquisición de software, equipo de cómputo, periféricos (Mouse, teclados, impresoras, escáneres, reguladores, no break) y comunicaciones deberá ser soportada por el Dictamen técnico correspondiente.
3. Todo Dictamen Técnico deberá ser emitido con las especificaciones de compatibilidad de la plataforma tecnológica con la cuenta la Institución, así las características específicas del software, equipo de cómputo y/o periféricos a adquirir, y el costo aproximado del mismo.



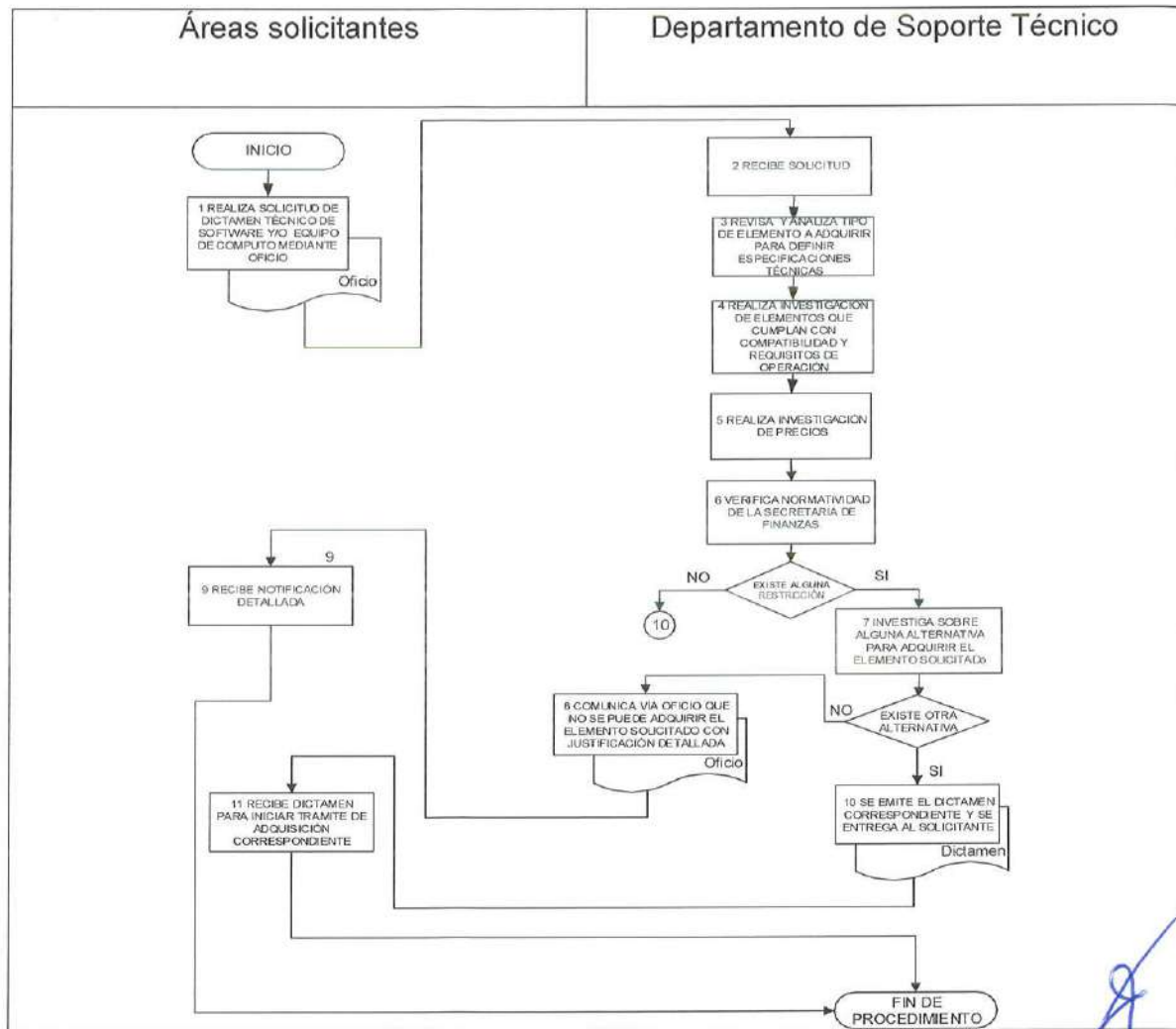
Descripción del Procedimiento DADST-04

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Área Solicitante	1.- Realiza la solicitud del dictamen técnico para el software, equipo de cómputo, y/o comunicaciones a adquirir detallando el uso específico que se le dará.	Oficio
Departamento de Soporte Técnico	2.- Recibe solicitud.	
	3.- Revisa y analiza tipo de elemento a adquirir, el uso específico que se le dará, para determinar especificaciones técnicas.	
	4.- Realiza investigación del elemento a adquirir vía Internet, para seleccionar el que cumpla las características de compatibilidad y los requisitos mínimos de operación para el uso expresado por el solicitante.	
	5.- Realiza investigación de precios en el mercado.	
	6.- Verifica que en la Normatividad emitida por la Dirección de Apoyo y evaluación Tecnológica de la Secretaria de Finanzas y Administración no exista alguna restricción para la adquisición del elemento. Si existe alguna restricción continúa en paso 7. Si no existe restricción se pasa al punto 10.	
	7.- Investiga sobre alguna alternativa para adquisición del elemento. Si no existe alguna alternativa continúa en paso 8, si existe alternativa continúa en paso 10.	



Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continúa Procedimiento		
Departamento de Soporte Técnico	8.- Comunica vía oficio al área solicitante que no se puede adquirir el elemento solicitado, detallando los motivos.	Oficio
Área Solicitante	9.- Recibe informe detallado del porque no se puede adquirir el elemento solicitado. Termina procedimiento.	
Departamento de Soporte Técnico	10.- Emite el dictamen correspondiente para el solicitante, en original y copia.	Dictamen Técnico
Área Solicitante	11.- Recibe el Dictamen para realizar el trámite de adquisición correspondiente.	
Fin del procedimiento		

Diagrama de Flujo DADST-04



Procedimiento DADST-05

Orientación y asesoría a usuarios

Tiempo Promedio: media hora , dos días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Ofrecer el servicio de orientación y asesoría a usuarios para elevar el desarrollo de sus funciones mediante el uso correcto del equipo de cómputo, así como del software institucional que se encuentre operando.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

Áreas solicitantes, Departamento de Soporte Técnico

Recursos



Normas y Políticas de Operación DADST-05

1. El servicio de orientación y asesoría a usuarios se concederá en forma programada de acuerdo con las prioridades establecidas y en caso de urgencia justificada.
2. El servicio de orientación y asesoría a usuario quedara supeditada a la disponibilidad del personal, equipo de cómputo y prioridad del servicio solicitado.
3. La utilización del equipo de cómputo y la prestación del servicio se brindara a petición del Jefe del Departamento solicitante y la autorización correspondiente del Director del área.
4. La operación y asesoría a usuarios deberá solicitarse de forma escrita al titular del Departamento de Soporte Técnico.
5. La orientación y asesoría a usuarios se concretara a apoyar sobre el uso correcto del hardware y el software de oficina autorizado institucionalmente.



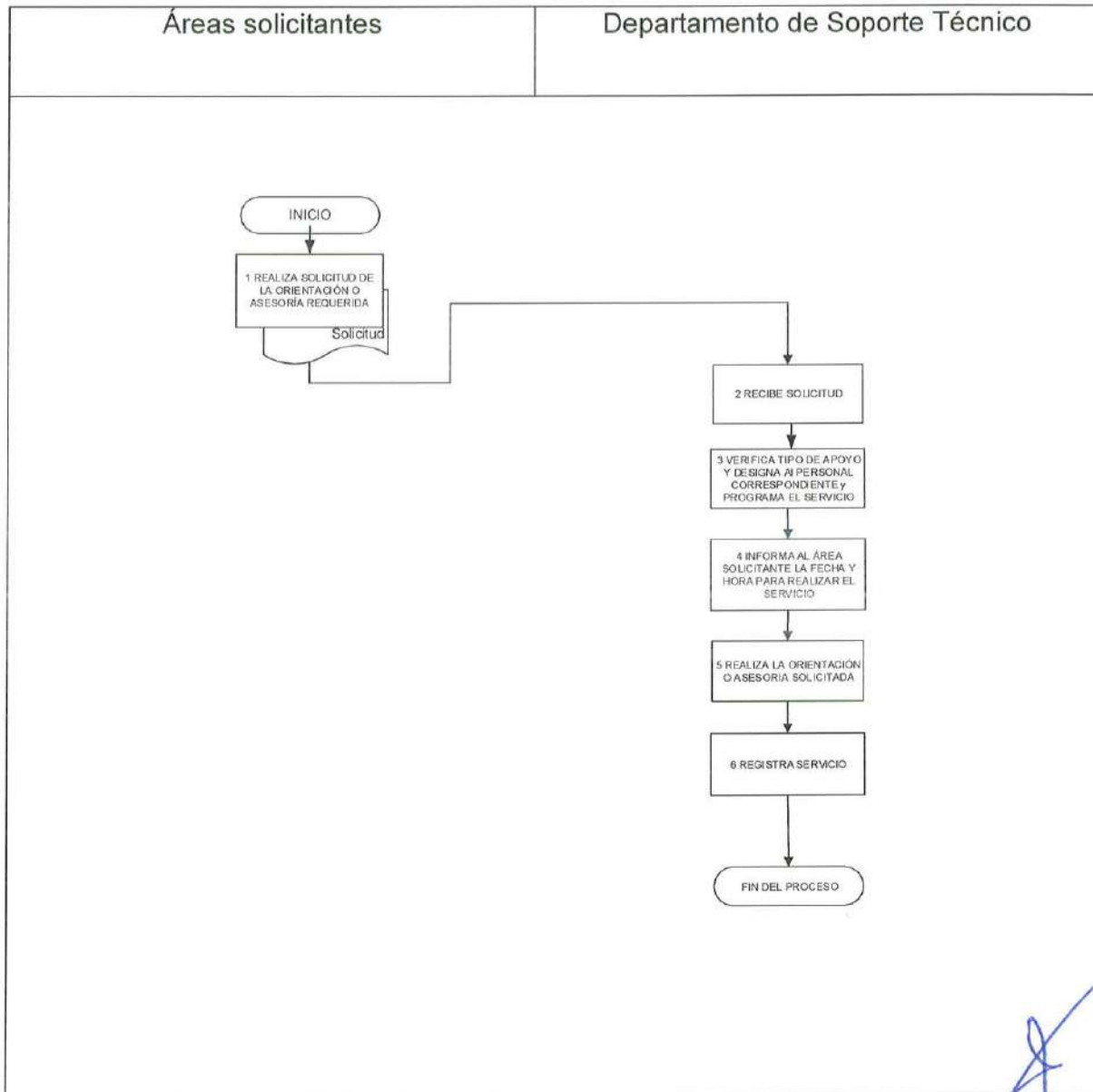
Descripción del Procedimiento DADST-05

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Área Solicitante	1.- Realiza la solicitud del apoyo, detallando el tipo de orientación y/o asesoría, de forma personal o telefónica.	Solicitud
Departamento de Soporte Técnico	2.- Recibe solicitud.	
	3.- Verifica el tipo de apoyo designa al personal correspondiente y se programa servicio.	
	4.- Informa al área solicitante la hora y el día de la realización de la orientación o asesoría.	
	5.- Realiza la orientación o asesoría solicitada.	
	6.- Registra servicio.	Bitácora
Fin del procedimiento		






Diagrama de Flujo DADST-05



Procedimiento DADST-06

Mantenimiento de equipo de cómputo y comunicaciones

Tiempo Promedio: Un día a 30 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Marcos Orozco Torres MOT (DST) Junio 2018	 Rafael Pérez Xilotl RPX (DA) Junio 2018

Objetivo

Asegurar el funcionamiento del equipo de cómputo en perfectas condiciones mediante la protección y verificación del mismo, permitiendo la realización de las actividades programadas.

Normas y Políticas de Operación

Reglamento Interior de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla

Responsables

Departamento de Soporte Técnico

Áreas Involucradas

Usuario, Departamento de Soporte Técnico, Departamento de Recursos Materiales y Servicios, Proveedor

Recursos



Descripción del Procedimiento DADST-06

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
Usuario	1.- Reporte del Usuario mediante oficio dirigido a la Dirección administrativa	Oficio
	2.- Envía el equipo dañado al Departamento de Soporte Técnico para revisión y/o reparación de falla.	
Departamento de Soporte Técnico	3.- Recibe Documentación y equipo.	
	4.- Revisa el equipo, si la falla es menor continúa en paso 5. Si la falla no es menor continúa en paso 6	
	5.- Repara la falla, continúa en paso 20	
	6.- Se verifica la vigencia de garantía del equipo. Si la garantía es vigente continúa en paso 7, si la garantía no es vigente continúa en paso 9.	
	7.- Contacta al proveedor para que gestione la garantía.	
	8.- Elabora salida del equipo. Pasa al punto 12.	Salida de Equipo
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	9.- Contacta al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	
	10.- Realiza el procedimiento de contratación de servicio de reparación.	
	11.- Turna con el proveedor seleccionado la reparación del equipo. Pasa al punto 8.	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



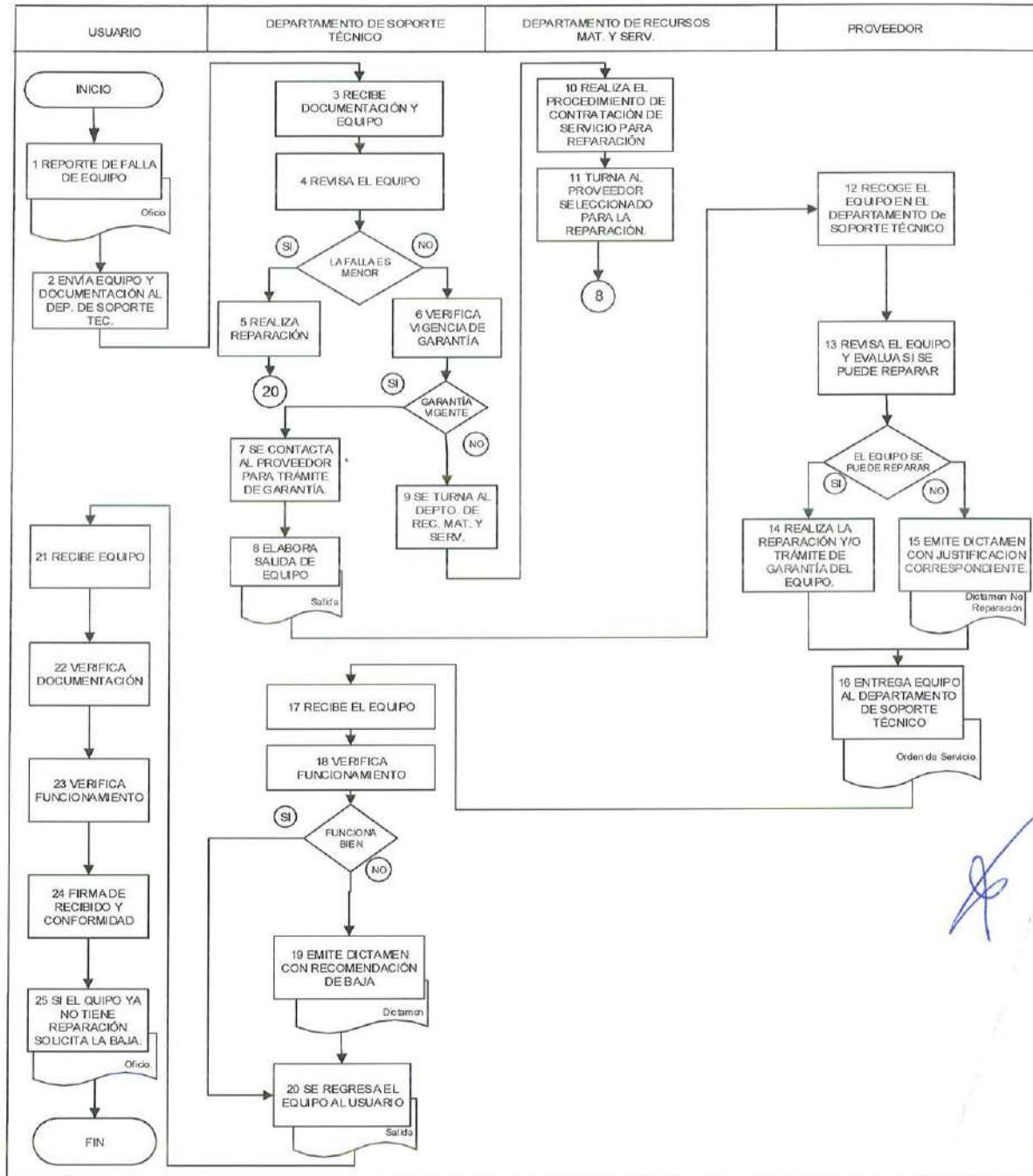
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continua Procedimiento		
Proveedor	12.- Recoge el equipo en el Departamento de Soporte Técnico.	
	13.- Revisa el equipo y evalúa si se puede reparar. Si el equipo se puede reparar continúa en paso 14, si no se puede reparar continúa en paso 15.	
	14.- Realiza la reparación o el trámite de garantía según corresponda. Continúa en paso 16.	
	15.- Emite dictamen con la justificación correspondiente, continúa en paso 16.	Dictamen
	16.- Entrega el equipo en el Departamento de Soporte Técnico, reparado o con el dictamen de que no puede ser reparado.	
Departamento de Soporte Técnico	17.- Recibe equipo. Si el equipo fue reparado continúa en paso 18, si no fue reparado continúa en paso 20.	
	18.- Verifica que el equipo funcione correctamente. Si el equipo funciona correctamente pasa al punto 20.	
	19.- Emite dictamen de diagnóstico con recomendación de baja del equipo.	
	20.- Devuelve al usuario funcionando correctamente o con los dictámenes correspondientes de que no puede ser reparado.	



Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Continua Procedimiento		
Usuario	21.- Recibe equipo.	
	22.- Verifica documentación.	
	23.- Verifica Funcionamiento del equipo.	
	24.- Firma de recibido y conformidad.	
	25.- Realiza trámite de baja correspondiente, en su caso.	Oficio de Baja
Fin del procedimiento		



Diagrama de Flujo DADST-06



Glosario de términos

- S.F.A.- Secretaria de Finanzas y Administración
- N.O.M.- Normas Oficiales mexicanas
- C.F.F.- Código Fiscal de la Federación
- C.F.D.I.- Comprobante Fiscal Digital por Internet
- SISREQ.- Sistema de requerimientos de Bienes y Servicios.
- ADJUDICACIÓN.- es el acto judicial que consiste en la atribución de una cosa (mueble o inmueble) a una persona a través de una subasta, licitación o partición hereditaria. El ganador del proceso, por lo tanto, se **adjudica** el bien y pasa a ser su propietario o responsable.
- ADQUISICIÓN.- El verbo adquirir, es equivalente a otros, como, lograr, obtener o conseguir. El sustantivo adquisición, se emplea para hacer referencia a la obtención de algo.
- ARCHIVO.- Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.
- ARCHIVO MUERTO.- Es aquel cuyos documentos ya no están vigentes sin embargo todavía pueden ser de utilidad y cobrar vigencia. Un documento de archivo vigente pasa a formar parte del archivo muerto una vez que el documento a cubierto la función para la cual fue creado y en el momento en el que se cumple la política para su cambio de estado.
- BIENES ENAJENADOS.- Toda transmisión de propiedad, aun en la que el enajenante se reserve el dominio del bien enajenado. Las adjudicaciones, aun cuando se realicen a favor del acreedor. La aportación a una sociedad o asociación.
- CIRCULAR.- Las circulares son disposiciones emitidas por un superior jerárquico dentro de la esfera administrativa, estos documentos no contienen normas de carácter obligatorio si no que contienen instrucciones dirigidas a los funcionarios públicos de menor jerarquía para que organicen su funcionamiento interno, o para aclarar y explicar las normas ya existentes y que son aplicables al desempeño de sus funciones.
- COTIZACIÓN.- significa establecer un precio, estimarlo o pagar una cuota. Determina el valor real de un bien, de un servicio o de un activo financiero.
- DONACIONES.- es el acto que consiste en dar fondos u otros bienes materiales, generalmente por razones de caridad. En algunos ordenamientos jurídicos está regulada como un contrato.
- ENAJENAR.- Vender, donar o ceder el derecho o el dominio que se tiene sobre un bien o una propiedad.
- FIANZA.- Cantidad de dinero u objeto de valor que se da para asegurar el cumplimiento de una obligación o un pago.



[Handwritten signature]

- **GASTO POR PAGAR.-** todos aquellos gastos incurridos por una empresa y no pagados a una determinada fecha, quedando su efectivización para el siguiente ejercicio.
- **INSUMO.-** es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, Para el caso de servicios de salud a los recursos de entrada al proceso cuyo flujo de salida es el servicio entregado. Es el material inicial (materia prima, subproducto).
- **INVENTARIO.-** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.
- **JUNTA DE ACLARACIONES.-** es el centro de gravedad de la licitación, ya que todo el proceso de compra gira en torno a ella. Saber qué preguntas y especificaciones hacer en el momento adecuado puede definir toda la evolución del proceso licitatorio.
- **LICITACIÓN.-** Sistema por el que se adjudica la realización de una obra o un servicio, generalmente de carácter público, a la persona o la empresa que ofrece las mejores condiciones.
- **MEMORANDUM.-** es un escrito breve por el que se intercambia información entre distintos departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción, disposición, etc.
- **REQUISICIÓN DE COMPRA.-** Un documento que es utilizado por una empresa internamente, que autoriza la compra de los productos y materiales que necesita la empresa. Estos son los documentos que se utilizan para realizar el seguimiento del movimiento de materiales y el inventario antes de que se envíe al comprador.
- **RESGUARDO.-** es un documento por el cual una persona se compromete a dar buen uso, cuidar y reguardar de la mejor manera posible algún tipo de material que le haya sido prestado por otra persona o institución.



REGISTRO: GEP1719/08/0002C/05/18MP0718

Valida:



Santiago Benítez Salazar
SBS (DEPSDIF)
Junio 2018

Autoriza:



Emmanuel Duran Meneses
EDM (DGSDIF)
Junio 2018

Con fundamento en los artículos 50, 54, 59 y 60 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, última reforma 23/II/2017; el Artículo 6 fracciones VI, VII, Artículo 7 fracción IV del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado última reforma 06/III/2017, se AUTORIZA la expedición del presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS del Organismo Público, Junio de 2018.

