



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Elaboración de plan estratégico para el Sistema DIF Guadalajara

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO: Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Seleccionar metodología	01	1.1 Identifica las prioridades del Sistema DIF Guadalajara.	Director (a) General y Jefe (a) de departamento	Reunión	Prioridades
		1.2 Identifica metodología apropiada y la adapta para el taller de la realización estratégica.	Jefe (a) de departamento	Libros, Equipo de cómputo y hojas	Metodología adaptada
		1.3 Elabora metodología final para el taller de la planeación.			Metodología final
Elaborar material	02	2.1 Define las etapas del taller para la planeación.	Asistente	Reunión	Etapas definidas
		2.2 Define preguntas claves y apoyos para la elaboración del taller.			
		2.3 Elabora presentación para el taller y entrega a Jefe (a) de departamento para su validación.	Asistente	Equipo de cómputo	Presentación elaborada
		2.4 Realiza identificador, carpetas de trabajo, material para el taller y entrega al Asistente.	Secretaria (o)	Equipo de cómputo y Material para el taller	Material preparado
Realizar taller	03	3.1 Prepara equipo para la presentación y coloca indicadores y carpetas de trabajo para la presentación.	Asistente		Equipo de cómputo y Material para el taller
		3.2 Explica la metodología de la presentación.	Jefe (a) de departamento		
		3.3 Contesta preguntas clave y define conclusiones.	Jefe (a) de departamento		
Preparar reporte	04	4.1 Recopila información del taller de la planeación.	Asistente	Presentación	Información recopilada
		4.2 Ordena información por etapa.	Jefe (a) de departamento		reporte
		4.3 Elabora y entrega a Jefe (a) de departamento reporte para validación.	Asistente	Reporte	Reporte validado
		4.4 Valida y entrega reporte final de planeación al Director (a) General.	Jefe (a) de departamento		Programas y proyectos
Implementar líneas de acción	05	5.1 Identifica y determina objetivos de cada línea de acción.	Jefe (a) de departamento	Programas y proyectos	Identificación de proyectos
		5.2 Identifica programas y proyectos por línea de acción.			
		5.3 Elabora formato de seguimiento.	Asistente	Equipo de cómputo	Formato
		5.4 Establece metas de programa por líneas de acción junto con responsables de área.	Jefe (a) de departamento		Establece metas

14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
----------------------------------	------	--------------------------	----	----------------	--------------

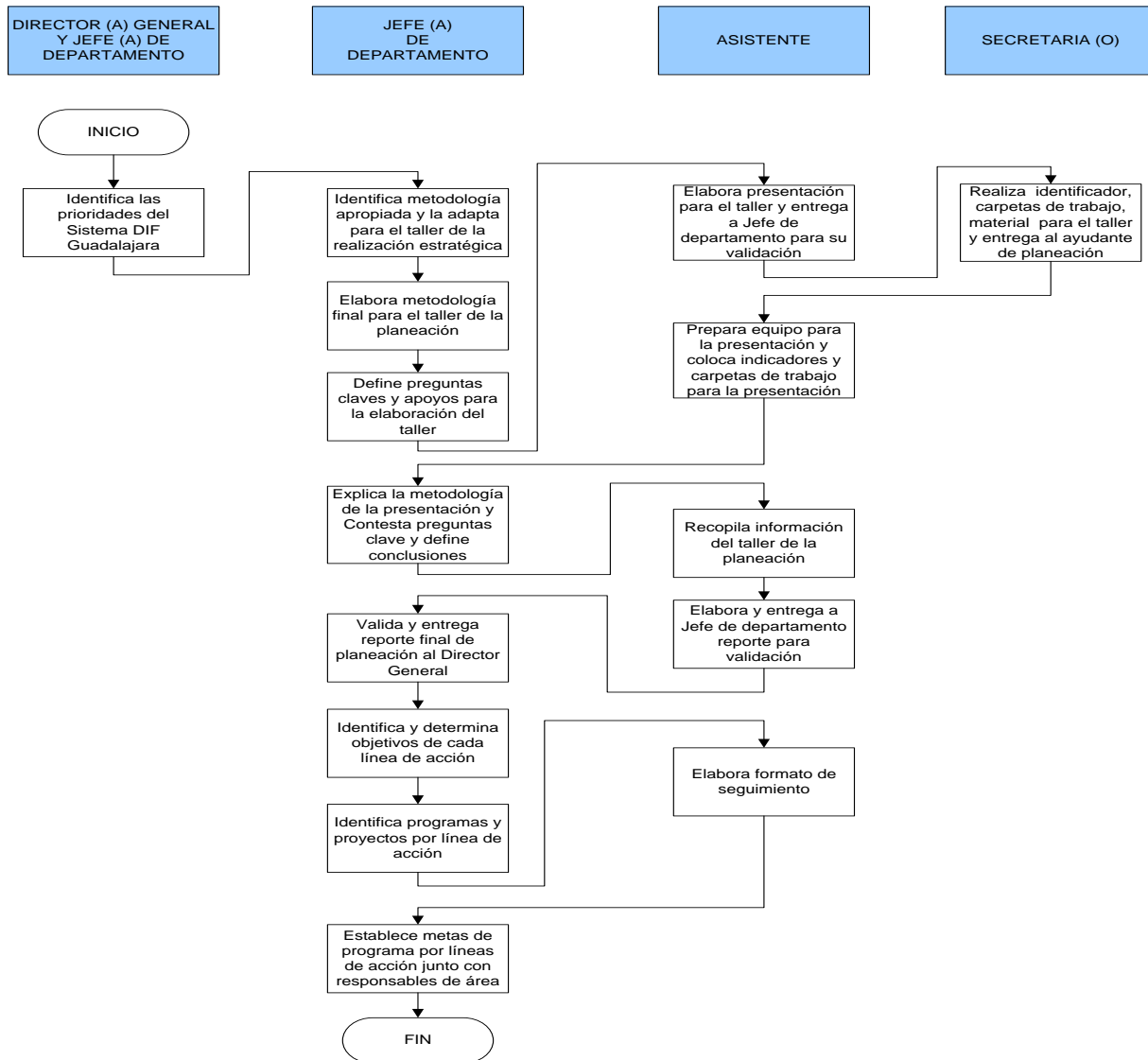


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Elaboración de plan estratégico para el Sistema DIF Guadalajara
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
----------------------------------	------	--------------------------	----	----------------	--------------

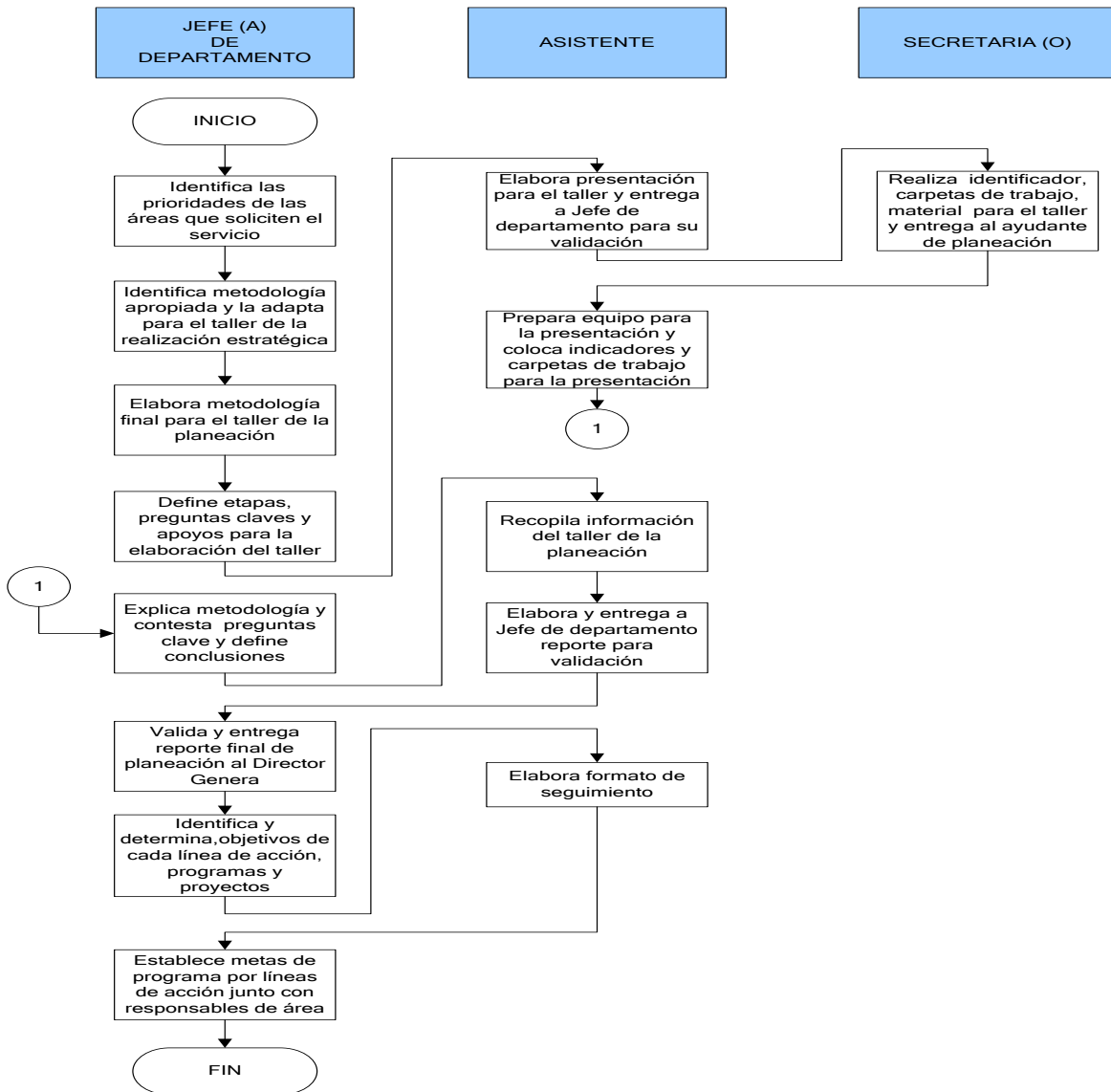


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Elaboración de plan para las áreas que soliciten el servicio
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
----------------------------------	------	--------------------------	----	----------------	--------------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara 2. DIRECCIÓN: Dirección General	FORMATO: DO-PR03.1			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Elaboración del programa trianual de Asistencia Social		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Elaborar la planeación de Sistema DIF Guadalajara	01	1.1 Define Misión, Visión, Líneas estratégicas, Valores y Ejes rectores junto con cuerpo de gobierno del Sistema DIF Guadalajara.	Jefe (a) de departamento	Taller	Plan estratégico
		1.2 Valida plan estratégico.	Director (a) General	Reunión de trabajo	Reporte
Definir programas operativos	02	2.1 Analiza beneficios sociales de los programas operativos existentes.	Jefe (a) de departamento	Programas operativos	Beneficios de programas
		2.2 Analiza beneficios de los programas necesarios para el logro de las líneas estratégicas.	Director (a) General		Programas validados
		2.3 Valida programas operativos.			Valida objetivos
		2.4 Define junto con responsable de área, objetivo general de cada programa operativo.	Jefe (a) de departamento		Valida productos
		2.5 Valida objetivos generales de cada programa.			Valida productos
		2.6 Define productos y servicios de cada programa operativo.			Valida indicadores
2.7 Valida productos y servicios por cada programa.	Valida indicadores				
Establecer metas por programa	03	2.8 Define indicadores operativos y estratégicos por programa.	Director (a) General		Valida indicadores
		2.9 Valida indicadores por programa.	Jefe (a) de departamento		Valida metas
		3.1 Establece metas, junto con responsable de área por cada indicador de programa operativo.	Asistente		Alta de metas
3.2 Valida metas por cada indicador de programa.	Base de datos	Alta de metas			
Elaborar documento final	04	3.3 Da de alta metas de cada indicador de cada programa operativo.	Jefe (a) de departamento	Equipo de cómputo	Programación trianual
		4.1 Elabora índice de documento y recopila información del programa trianual de asistencia social.	Director (a) General	Información	Validación
		4.2 Valida información.	Jefe (a) de departamento	Memorando/oficio	Documentos elaborados
		4.3 Elabora documento final		Archivo electrónico e impreso	Programa trianual entregado
		4.4 Entrega documento final validado al departamento de Comunicación Social para la impresión final.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: <u>1</u>	DE: <u>1</u>

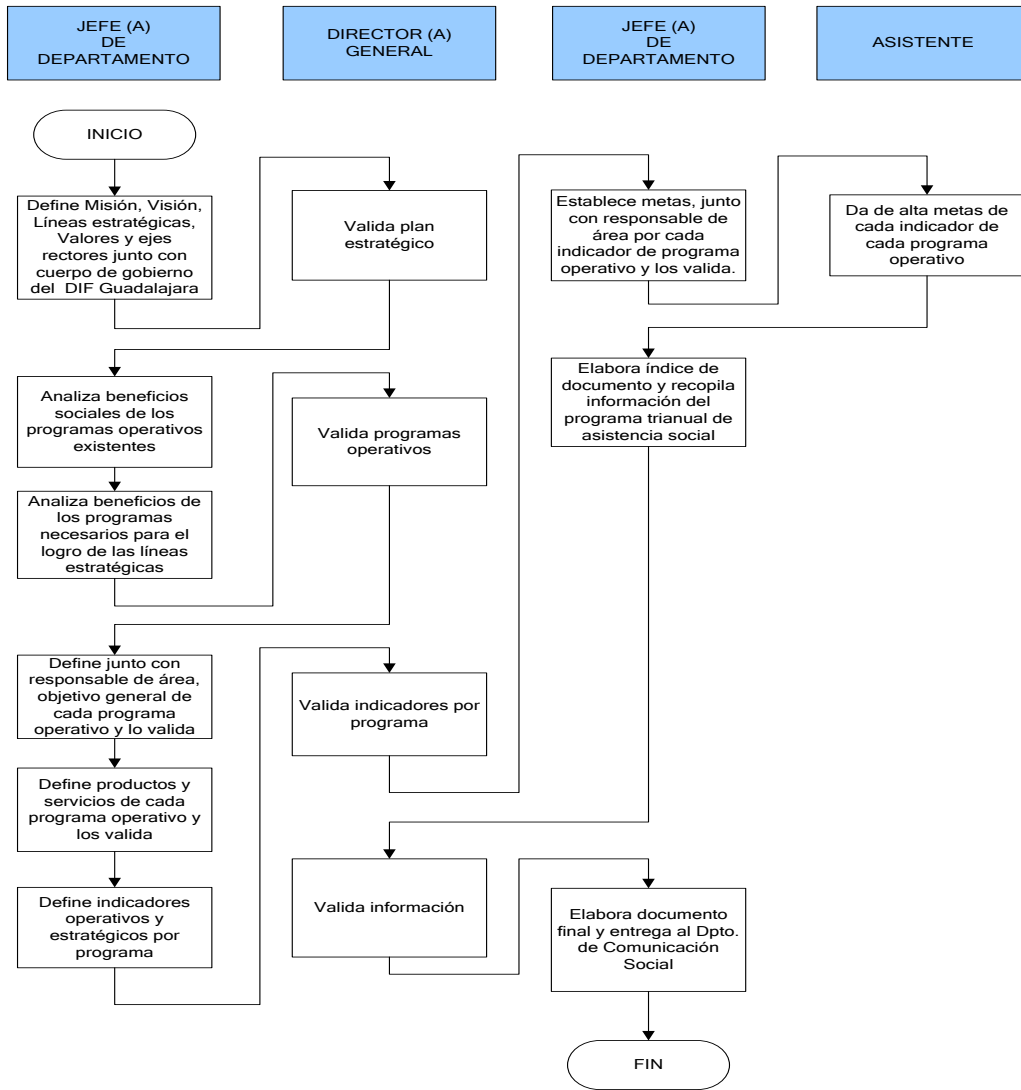


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Elaboración del programa trianual de asistencia social
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
----------------------------------	------	--------------------------	----	----------------	--------------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Coordinación del informe anual
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Planear informe	01	1.1 Recibe petición para la coordinación del informe anual de la Dirección General del Sistema DIF Guadalajara.	Jefe (a) de departamento	Reunión	Informe a realizar
		1.2 Verifica integrantes y programas que participan en el informe.		Programas	Define cronograma
		1.3 Define y prepara cronograma de actividades.		Equipo de computo/cronograma	
		1.4 Solicita reunión con Directores de Área.		Cronograma	Reunión realizada
		1.5 Realiza reunión y define actividades junto con Directores.			
		1.6 Asigna y solicita información necesaria para el informe de todos los departamentos a cargo por cada Director.			
		1.7 Valida cronograma junto con Directores de Áreas.			
Recabar información	02	2.1 Recaba información en tiempo y forma de los Directores de Área.	Director (a) General	Información en electrónica e impresa	Información recabada Información validada
		2.2 Revisa y valida información.		Informe	Borrador enviado
Validar informe	03	3.1 Redacta informe y envía borrador a Dirección General para validación.	Director (a) General	Reunión	Revisión del informe
		3.2 Revisa informe			Borrador
		3.3 Convoca reunión a Directores de Área o cuerpo de gobierno para revisión y validación del mismo.			
		3.4 Si hay correcciones se regresa información a las áreas correspondientes para su modificación y pasa al punto 1.6, si no, continúa el procedimiento.			
		3.5 Valida informe			
Coordinar avances del informe	04	4.1 Recibe e imprime original y entrega al departamento de comunicación social para impresiones finales.	Jefe (a) de departamento	Informe impreso y electrónico	Informe entregado
		4.2 Solicita a reunión a Directores de para revisar avances del informe		Reunión, cronograma	Avances
		4.3 Recibe avances de los Directores de Área, de Comunicación Social y de Relaciones Públicas		Informe	Informe entregado
		4.4 Realiza informe de avances y entrega al Director (a) General.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1

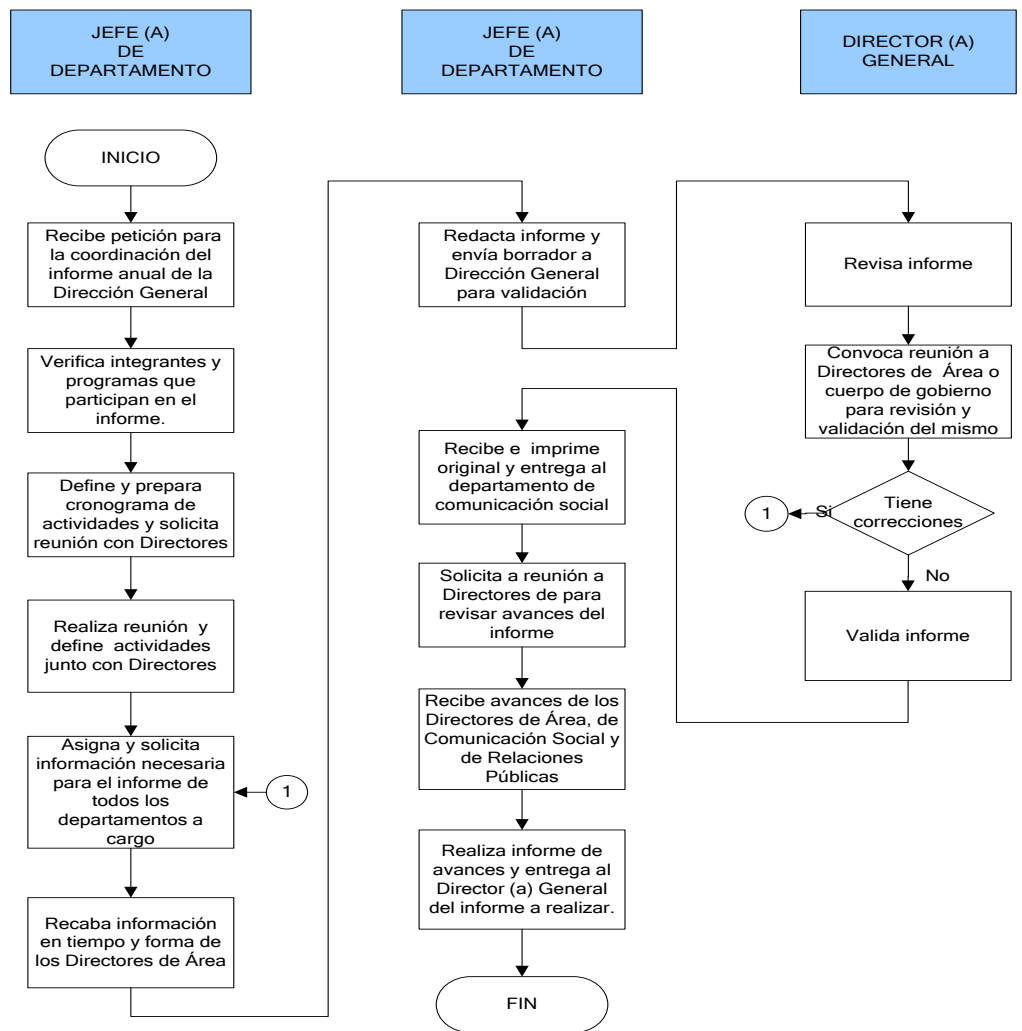


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Coordinación del informe anual
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Evaluación para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Sistema de evaluación
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Establecer indicadores	01	1.1 Propone indicadores generales operativos de desempeño y de cantidad por programa.	Jefe (a) de departamento	Equipo de cómputo, libros	Indicadores generales validados
		1.2 Valida indicadores generales.	Director (a) General	Junta	
		1.3 Identifica indicadores operativos por programa.	Jefe (a) de departamento		Indicadores operativos programa finales
		1.4 Valida indicadores operativos por encargado del programa.			Metas por indicador de cada programa operativo
		1.5 Establece metas anuales por programa operativo.			
Elaborar base de datos	02	2.1 Da de alta en el Sistema todos los programas operativos, productos y servicios.	Asistente	Equipo de cómputo	Alta de base de datos
		2.2 Verifica y da de alta metas por indicador.			Base de datos con metas
		2.3 Presenta a Jefe de departamento metas.			base de datos final
		2.4 Valida de metas por programa.	Datos		
Dar seguimiento a indicadores	03	3.1 Implementa sistema de evaluación para los programas.	Jefe (a) de departamento	Memorando Formato de Metas DG/PES/03	información por vía memorando
		3.2 Solicita cada mes avances de metas a encargados de programa.			
		3.3 Verifica y vacía la información en la base de datos.	Asistente	Equipo de cómputo	Base de datos con avance de metas
		3.4 Obtiene porcentaje de avance de cada indicador de cada programa.		Avances	Avance de metas por programa
		3.5 Imprime y entrega a Jefe de departamento para su validación.			porcentaje por metas
		3.6 Analiza porcentaje de avances de metas por programa	Jefe (a) de departamento	Informe	Informe entregado
		3.7 Determina programas con retraso de metas y envía reporte a Director (a) General.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1

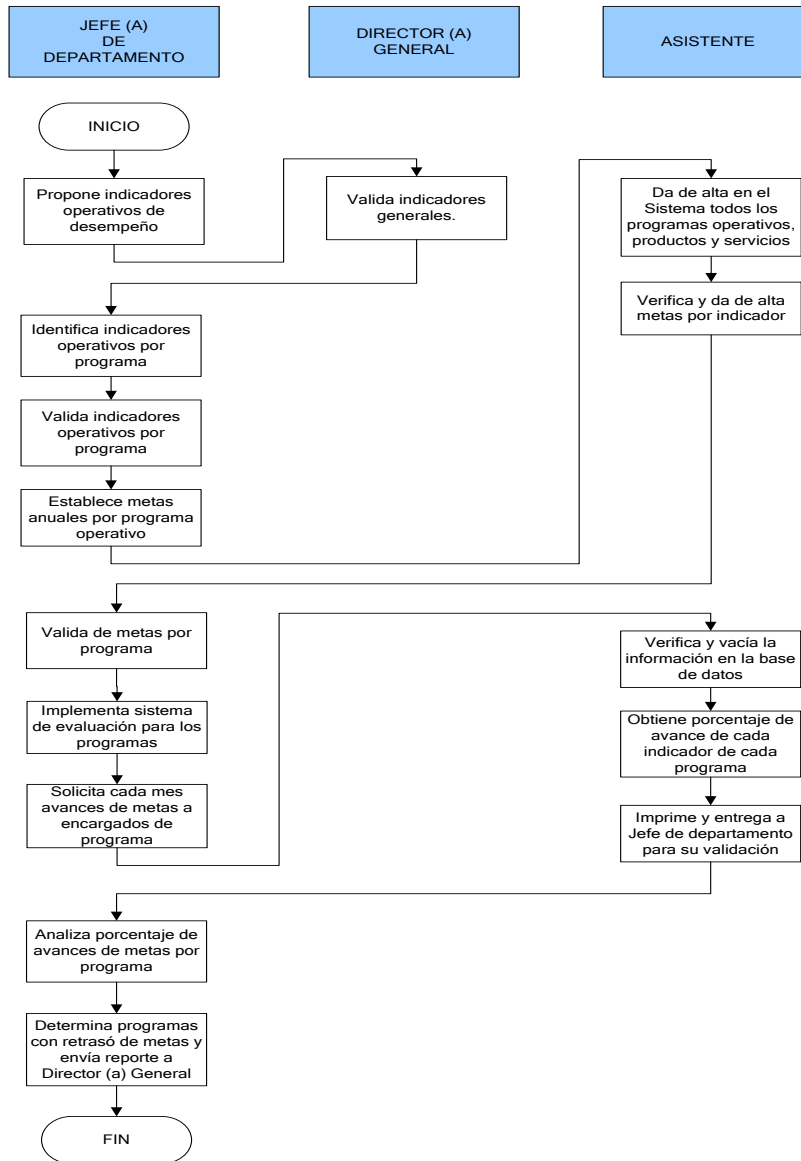


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Evaluación para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Sistema de evaluación
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------



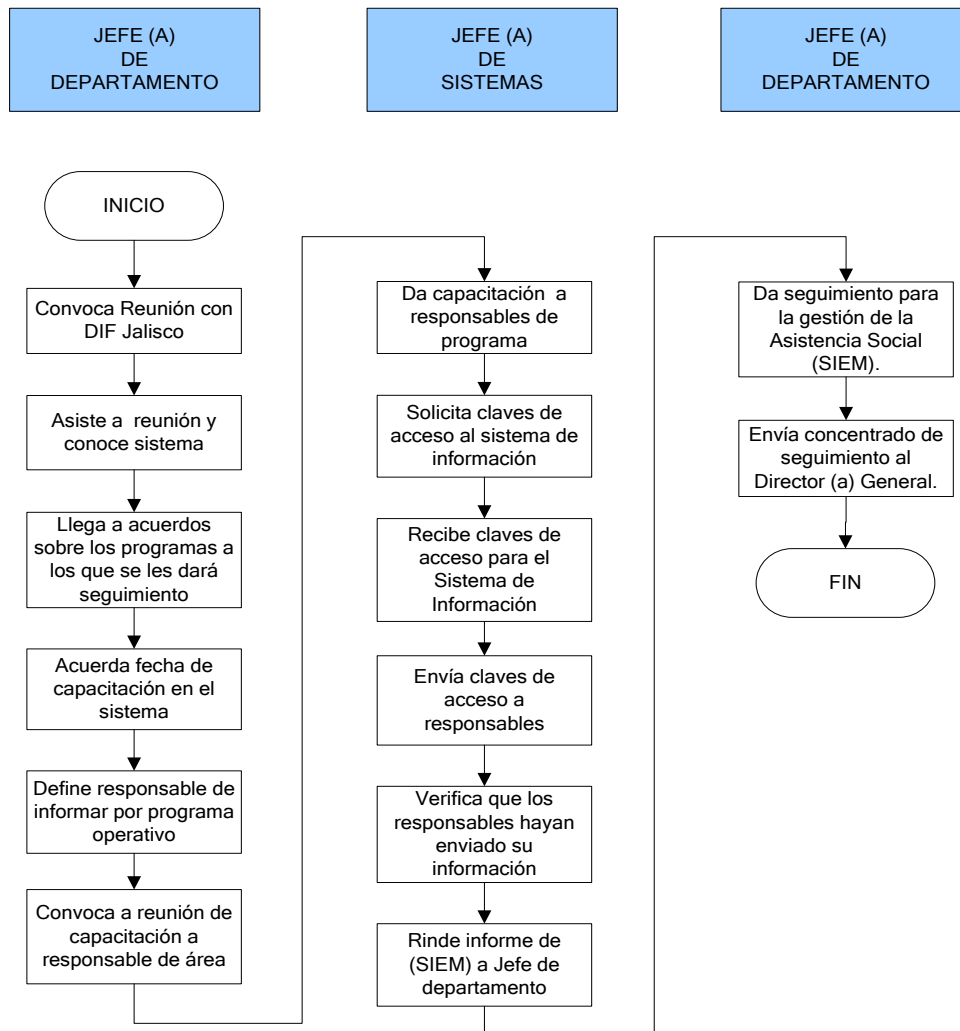
DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara
2. DIRECCIÓN:	Dirección General

FORMATO:
DO-PR04.1

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Evaluación para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Seguimiento al sistema de información Estatal y Municipal
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2011	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Calidad para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Reingenierías
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Analizar problemática	01	1.1 Analiza problemática	Jefe (a) de departamento	Reunión y Equipo de cómputo	Analiza problemática
		1.2 Determina las áreas involucradas			Áreas involucradas
		1.3 Determina posibles soluciones a la problemática			Soluciones a la problemática
		1.4 Define solución idónea a la problemática			Solución a implementar
		1.5- Valida posible solución idónea a la problemática			Solución validada
Elaborar plan	02	2.1 Elabora plan para llevar a cabo soluciones	Jefe (a) de departamento	Equipo de cómputo	Plan
		2.2 Presenta plan a áreas involucradas para validación.			Plan de acción validado
		2.3 Elabora cronograma			Cronograma
		2.4 Define responsables			Responsables definidos
Elaborar prueba piloto	03	3.1 Define lapso de tiempo para elaborar prueba piloto.	Equipo de proyecto	Reunión	Lapso de prueba piloto
		3.2 Realiza prueba piloto.			Área a implementar
		3.3 Decide área para llevar a cabo prueba piloto.	Equipo de proyecto	Plan de acción	Prueba piloto
		3.4 Evalúa resultados de la prueba.	Jefe (a) de departamento	equipo de cómputo	Resultado de prueba piloto
		3.5- Toma acciones correspondientes para mejorar plan.	Jefe (a) de departamento	Reunión	Acciones de mejora
Implementar plan	04	4.1 Implementa plan	Equipo de proyecto	Plan de acción	Plan final
		4.2 Evalúa plan	Jefe (a) de departamento	Equipo de cómputo	Evaluación
		4.3 Hace corrección pertinente		Plan	Acciones de mejora
		4.4 Realiza implementación final	Plan implementado		
Evaluar resultados	05	5.1 Evalúa la implementación del plan	Equipo de cómputo	Equipo de cómputo	Evaluación Reporte
		5.3 Realiza y entrega reporte a Director (a) General.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1



DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara

2. DIRECCIÓN: Dirección General

FORMATO:
DO-PR04.1

3. NOMBRE DEL PROYECTO: **Manual de Procedimientos**

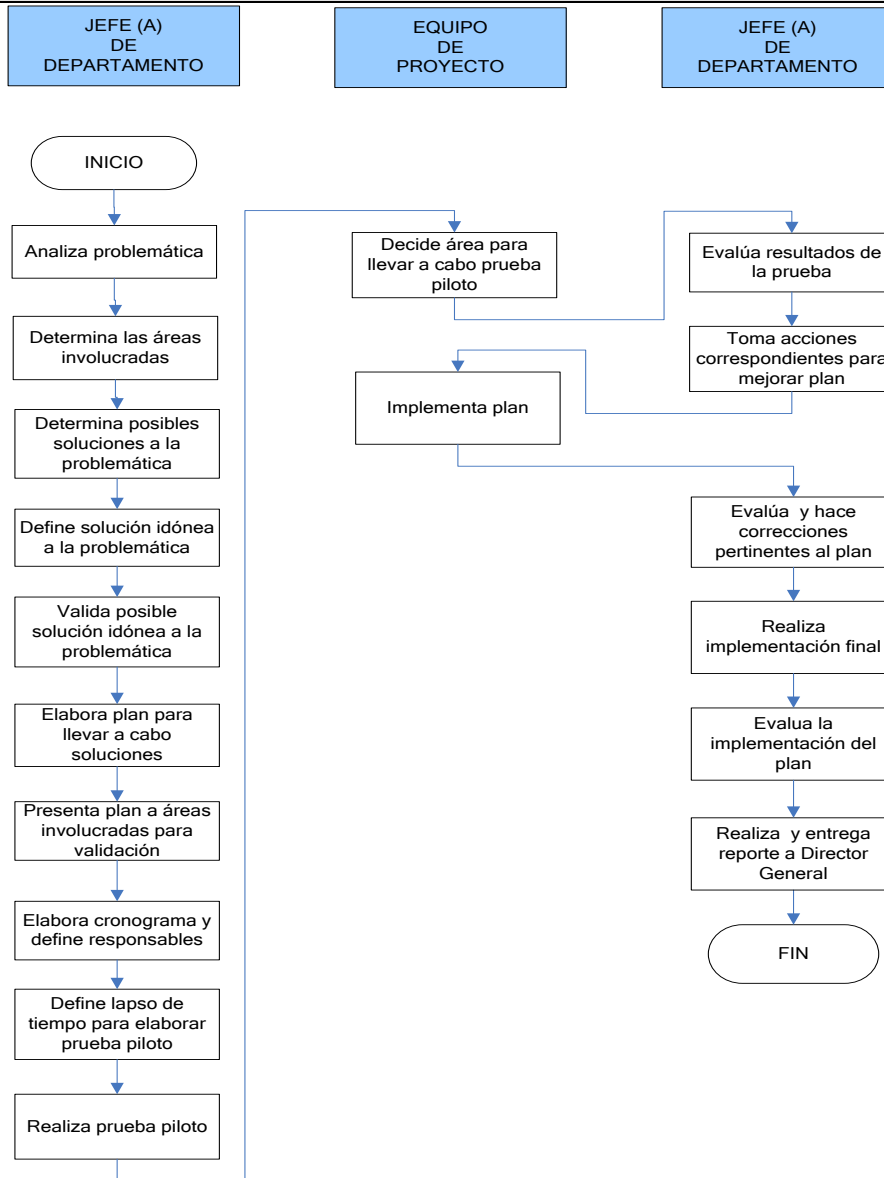
4. CÓDIGO PROYECTO: **MP-4.1.4.0**

5. NOMBRE DEL SERVICIO: Calidad para el Sistema DIF Guadalajara

6. TIPO DE SERVICIO: Reingenierías

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO: Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN: 2013

10. REVISIÓN No.:

02

HOJA: 1

DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0			
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Calidad para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Documentación			
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Atender petición	01	1.1 Recibe petición de Jefe (a) de departamento para la realización de manuales.	Asistente	Capacitación	Capacitación recibida	
		1.2- Solicita capacitación a asesores externos del Sistema para la realización de manuales.	Jefe (a) de departamento			
Recibir capacitación	02	2.1 Recibe capacitación para manualización.	Jefe (a) de departamento/ Asistente	Memorando	Memorando enviado	
		2.2 Recibe petición de Jefe (a) de departamento para enviar memorando a los Directores y Jefaturas del Sistema DIF Guadalajara.	Secretaria (o)			
		2.3 Elabora y envía memorando	Jefe (a) de departamento	Guía de manuales	Fecha de inicio	
		2.4 Expone proyecto a Directores y Jefaturas del sistema y llega acuerdos para el inicio de la capacitación de sus departamentos				
		2.5 Prepara material para la capacitación	Asistente	Integrantes	Material preparado	
		2.6 Elabora formato de seguimiento de compromiso de reuniones para las capacitaciones	Jefe (a) de departamento			
		2.7 Solicita y compromete a los integrantes de equipos de trabajo por departamento para la elaboración de manuales		Guías	Integrantes de equipos de trabajo establecidos	
		2.8 Da capacitación con apoyo de asesores y asistente, para la realización de manuales	Capacitación de los departamentos			
Realizar levantamiento de información de manuales	03	3.1 Asesora y recibe información de los departamentos.	Asistente	Manuales	Manuales revisados	
		3.2 Si los documentos les falta información los regresa al área correspondiente para su corrección y pasa la punto 2.8, si no continua al siguiente punto				
		3.3 Revisa información y entrega a Jefe (a) de departamento				
Validar información	04	4.1 Valida información de manuales	Jefe (a) de departamento	Manuales	Información validada	
		4.2 Prepara material para la elaboración de manuales finales	Asistente			Manuales preparados
		4.3 Recaba objetivos, misión, visión, valores, normatividad etc. del Sistema.				
Elaborar manuales finales	05	5.1 Prepara y entrega manuales finales a Jefe (a) de departamento	Jefe (a) de departamento	Manuales	Entrega de manuales	
		5.2 Recaba firmas de autorizaciones y entrega manuales a las áreas correspondientes				
		5.3 Realiza informe de los manuales elaborados y entrega a Director del Sistema DIF Guadalajara				Informe entregado
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1	

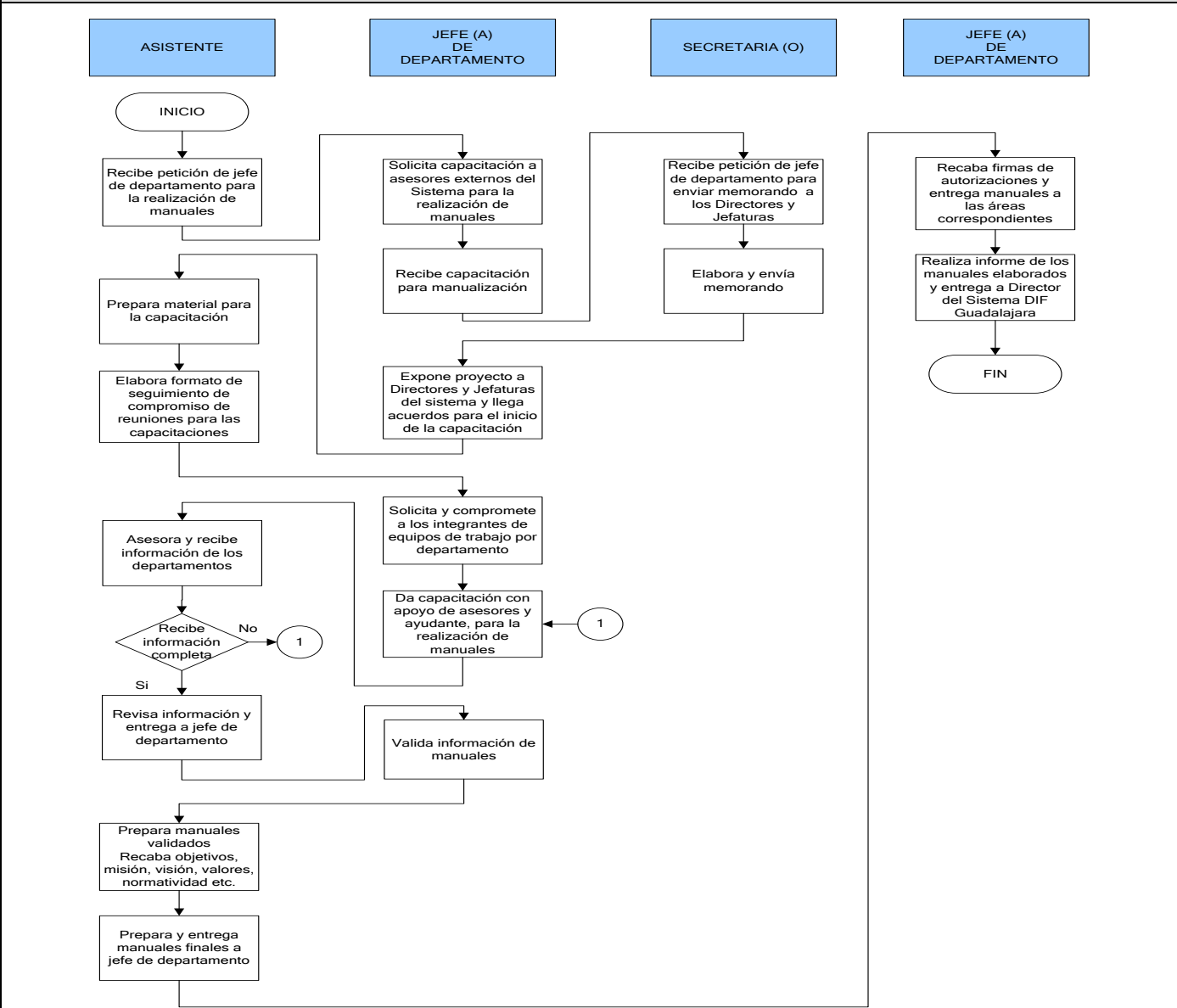


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Calidad para el Sistema DIF Guadalajara	6. TIPO DE SERVICIO:	Documentación
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:



9. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------------	------	--------------------------	----	----------------	--------------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Mantenimiento preventivo
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Elaborar plan	01	1.1 Solicita reunión para puntos de acuerdos con los jefes de áreas administrativas para explicar e implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.	Jefe (a) de departamento	Acuerdos de tiempo	Tiempos acordados
		1.2 Llega a puntos de acuerdos con el personal del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas de cómo, cuándo y dónde se aplica el plan de mantenimiento preventivo.			
Implementar plan	02	2.1 Verifica que se cuente con toda la herramienta y material necesario especificado en el documento MPC.	Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Tiempo	Herramientas listas
		2.2 Implementa el plan de acuerdo con el documento (MPC).		Herramientas, vehículo, documento MPC	Mantenimiento aplicado
		2.3 Si el equipo de cómputo o impresora presenta una falla implementa el documento de mantenimiento preventivo y correctivo (MPC) y pasa al 2.2 si no, continúa con el procedimiento.		Herramienta, vehículo, documento reparación de equipo	
Elaborar reporte	03	3.1 Anota todos los datos en la hoja de reporte 01 que tenga un asterisco (*), así como el tipo de servicio.	Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Hoja de reporte DG/PES/ 01	Entrega de equipo
		3.2 Recaba sello y firma de conformidad del usuario o departamento.			Archivar hojas de reporte
		3.3 Entrega reportes al Jefe (a) de departamento.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1

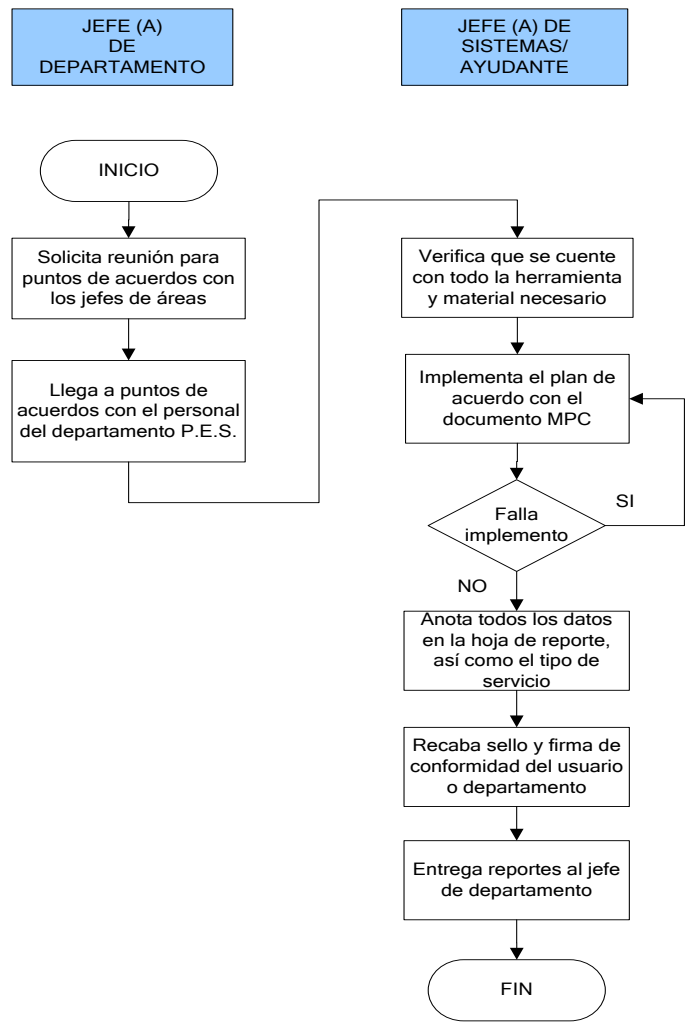


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Mantenimiento preventivo
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Reparación de computadoras
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Levantar reporte	01	1.1 Recibe llamada o memorando de las diferentes áreas reportando fallas de los equipos de cómputo y la canaliza al Jefe (a) de Sistemas o Asistente.	Secretaria (o)	Teléfono, memorando Equipo de cómputo	Llamado o reporte atendido.
		1.2 Captura los registros de la fallas de los equipos de computo reportados llenando todos los campos que tengan un asterisco (*) en el programa.	Secretaria (o)/ Jefe (a) de Sistemas / Asistente		
		1.3 Entrega número de folio al usuario que reporta el problema			
		1.4 Imprime los registros de las fallas de los equipos de cómputo reportados.			
Realizar reparación	02	2.1 Revisa el equipo de cómputo para diagnosticar la posible falla.	Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Herramientas, programa, papel.	Identificación del problema
		2.2 Verifica si el equipo de cómputo cuenta con la garantía vigente.			Posibles soluciones hoja de reporte 02.
		2.3 Si la garantía es vigente llena la hoja de reporte 02, lleva el equipo con el proveedor recaba sello y/o firma del para la entrega-recepción del equipo y pasa al 3.2 si no continúa con el punto 2.4		Hoja de reporte 02 DG/PES/02	Equipo de cómputo recibido por el proveedor
		2.4 Identifica el verdadero problema de la falla del equipo de cómputo ya sea de software o de hardware y anota en la hoja de reporte 01 las causas aparentes del problema y el tipo de servicio		Herramientas, programas, Hoja de reporte 01 Equipo de cómputo	Posibles soluciones al problema.
		2.5 Repara el problema con las herramientas proporcionadas por del departamento de sistemas, anota la solución del problema y los números de serie e inventario del equipo en la hoja de reporte 01			Equipo de cómputo en reparación
		2.6 Si el problema se puede solucionar en el mismo lugar se continúa al 3.3, si no, traslada el equipo al departamento de sistemas para su reparación y pasa al punto 2.8 y se entrega una copia de la hoja de reporte 01 al usuario, anotando los números de serie e inventario del equipo.			
		2.7 Traslada y revisa equipo de cómputo en el departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas			
		2.8 Si el equipo de cómputo no tiene reparación, se le notifica al departamento o centro solicitante y pasa al siguiente al punto y finaliza, si no, continua al punto 3.2			

14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 2
----------------------------------	------	--------------------------	----	---------	-------



DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara

2. DIRECCIÓN: Dirección General

FORMATO:
DO-PR04.1

3. NOMBRE DEL PROYECTO:

Manual de Procedimientos

4. CÓDIGO PROYECTO:

MP-4.1.4.0

5. NOMBRE DEL SERVICIO:

Sistemas tecnológicos computacionales

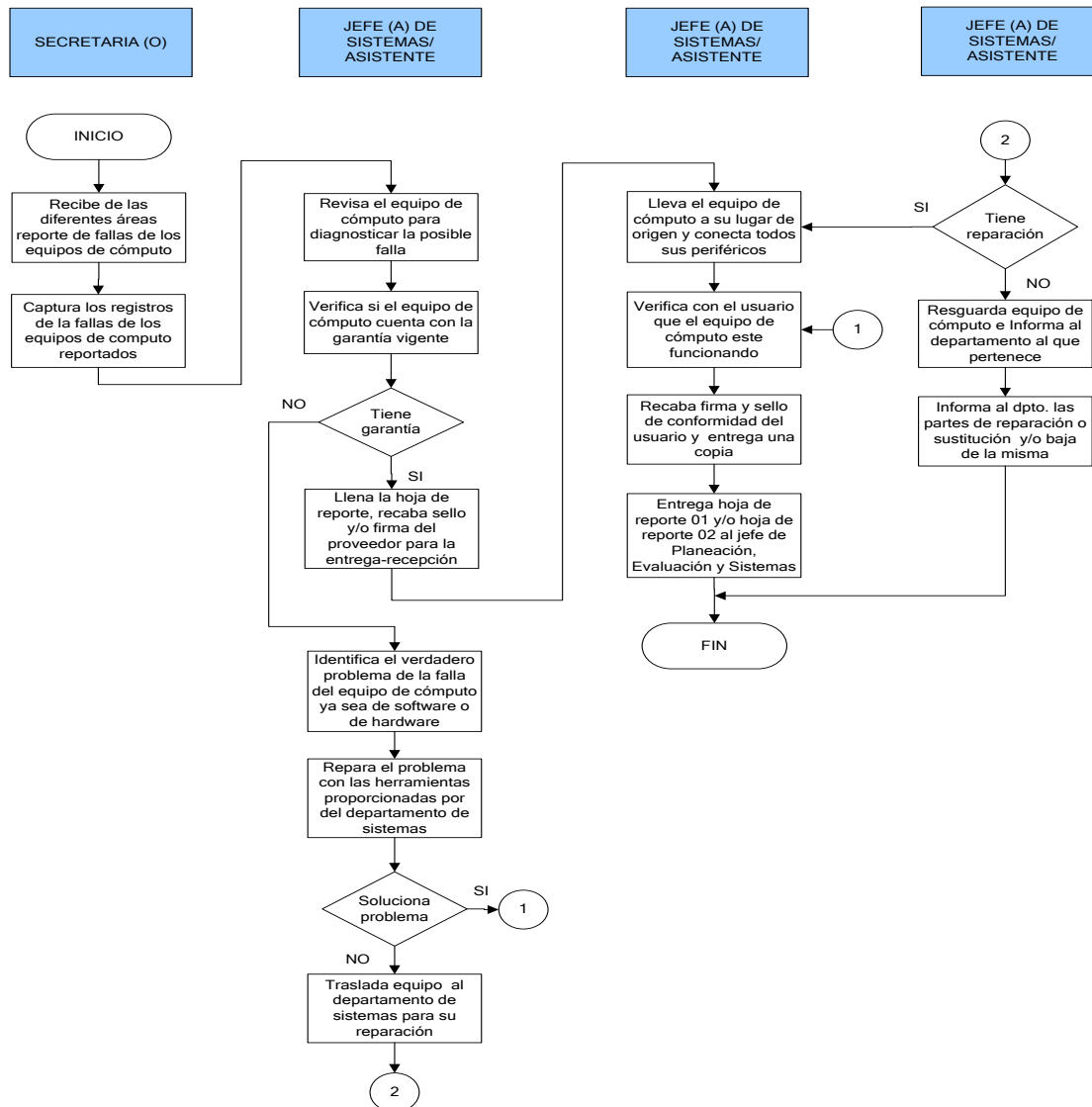
6. TIPO DE SERVICIO:

Reparación de computadoras

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:

2013

10. REVISIÓN No.:

02

HOJA: 1

DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Reparación de impresoras
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Levantar reporte	01	1.1 Recibe llamada o memorando de las diferentes áreas reportando fallas de las impresoras y la canaliza al Jefe (a) de Sistemas o Asistente	Secretaria	Teléfono, memorando, computadora	Llamado o reporte atendido.
		1.2 Captura los registros de la fallas de las impresoras reportadas llenando todos los campos que tengan un asterisco (*) en el programa.	Secretaria (o)/ Jefe (a) de Sistemas / Asistente		
		1.3 Entrega número de folio al usuario que reporta el problema			
		1.4 Imprime los registros de las fallas de las impresoras reportados.			
Realizar reparación	02	2.1 Revisa el equipo impresora para diagnosticar la posible falla.	Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Herramientas, programa, papel.	Identificación del problema.
		2.2 Verifica si la impresora cuenta con la garantía vigente.			Posibles soluciones
		2.3 Si la garantía es vigente llena la hoja de reporte 02, lleva el equipo con el proveedor recaba sello y/o firma del para la entrega-recepción del equipo y pasa al 3.2 si no continúa con el punto 2.4		Hoja de reporte 02	Impresora reparada
		2.4 Identifica el verdadero problema de la falla de la impresora y anota en la hoja de reporte 01 las causas aparentes del problema y el tipo de servicio.		Herramientas, programas, Hoja de reporte 01 impresora	Posibles soluciones al problema.
		2.5 Repara el problema con las herramientas proporcionadas por el departamento de sistemas, anota la solución del problema y los números de serie e inventario del equipo en la hoja de reporte 01			Impresora en reparación
		2.6 Si el problema se puede solucionar en el mismo lugar se continúa al 3.3, si no, traslada la impresora al departamento de sistemas para su reparación y pasa al punto 2.8 y entrega una copia de la hoja de reporte 01 al usuario, anotando los números de serie e inventario del equipo.			
		2.7 Traslada y revisa impresora en el departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas			
		2.8 Si la impresora no tiene reparación, se le notifica al departamento o centro solicitante y pasa al siguiente al punto y finaliza, si no, continúa al punto 3.2			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1. DEPENDENCIA:</td> <td>Sistema DIF Guadalajara</td> <td rowspan="2" style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">FORMATO: DO-PR03.1</td> </tr> <tr> <td>2. DIRECCIÓN:</td> <td>Dirección General</td> </tr> </table>	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1	2. DIRECCIÓN:	Dirección General	
1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1					
2. DIRECCIÓN:	Dirección General						
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0				
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Reparación de impresoras				
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas						
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA		
Entregar equipo	03	3.1 Resguarda impresora e Informa al departamento al que pertenece que solicite a la Dirección Administrativa la compra de las partes que no tienen reparación o sustitución y baja de la misma.	Jefe (a) de Sistemas/ Asistente	Hoja de reporte 01, hoja de reporte 02	Archivar hojas de reporte		
		3.2 Lleva impresora a su lugar de origen y conecta todos sus periféricos.					
		3.3 Verifica con el usuario que la impresora esté funcionando correctamente.					
		3.4 Recaba firma y sello de conformidad del usuario y entrega una copia.					
		3.5 Entrega hoja de reporte de las reparaciones realizada al jefe de Planeación, Evaluación y Sistemas.					
				Reporte	Reporte entregado		
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 2		



DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara

2. DIRECCIÓN: Dirección General

FORMATO:
DO-PR04.1

3. NOMBRE DEL PROYECTO: **Manual de Procedimientos**

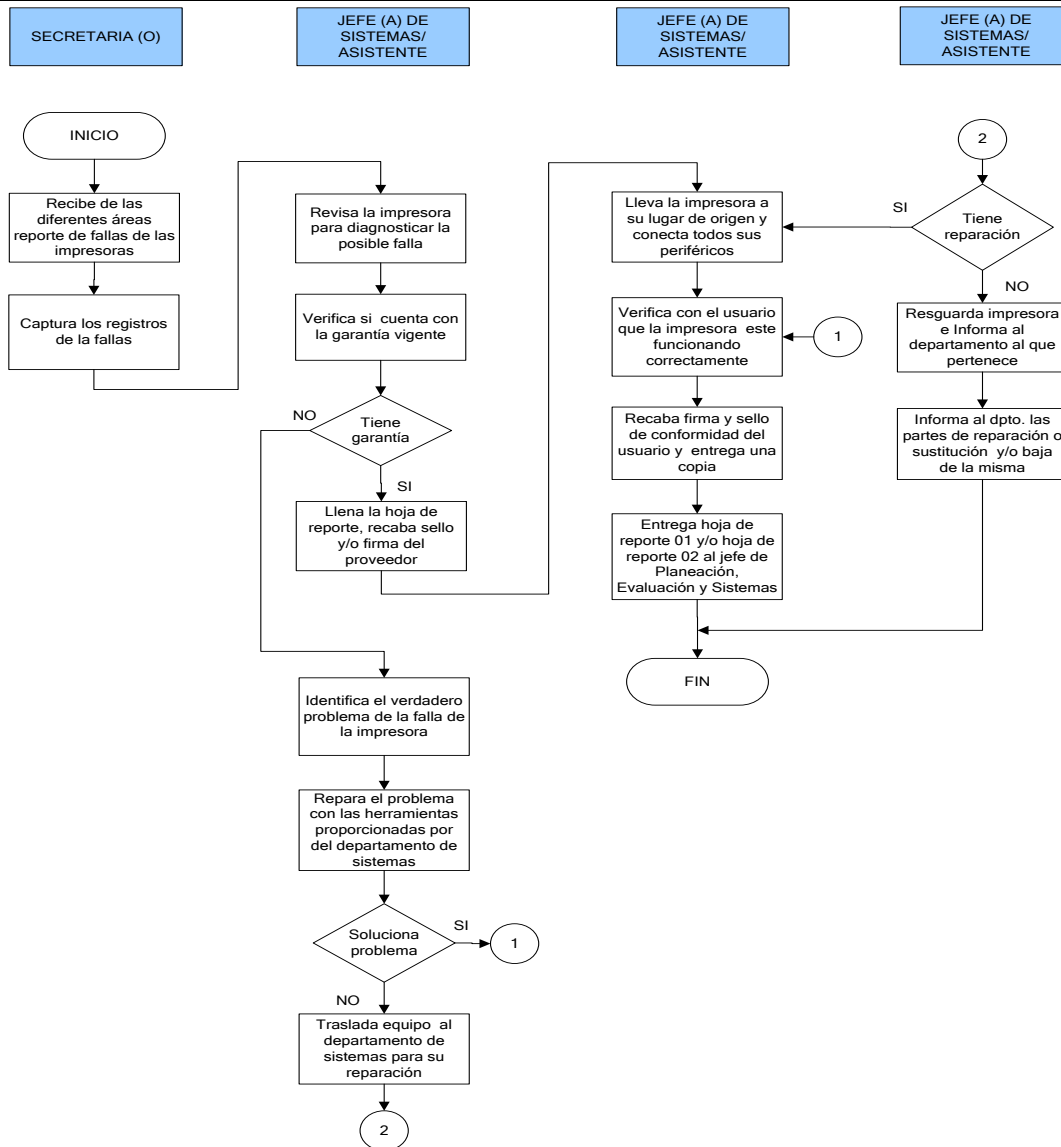
4. CÓDIGO PROYECTO: **MP-4.1.4.0**

5. NOMBRE DEL SERVICIO: Sistemas tecnológicos computacionales

6. TIPO DE SERVICIO: Reparación de impresoras

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO: Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN: 2013

10. REVISIÓN No.:

02

HOJA: 1

DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Reparación de problemas en la red
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Levantar Reporte.	01	1.1 Recibe llamada o memorando de las diferentes áreas reportando fallas en el servicio de la red y la canaliza al Jefe (a) de Sistemas o Asistente	Secretaria (o)	Teléfono, memorando	Llamado o reporte atendido.
		1.2 Captura los registros de las fallas en la red reportadas llenando todos los campos que tengan un asterisco (*) en el programa.	Secretaria (o)/ Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Formato	
		1.3 Entrega número de folio al usuario que reporta el problema		Computadora, papel, impresora	Hoja de reporte 01.
		1.4 Imprime los registros de las fallas en la red reportados.			
Realizar servicio.	02	2.1 Revisa la red físicamente, como puede ser los cables de red, las rosetas, los switch etc. para diagnosticar la posible falla.	Jefe (a) de Sistemas / Asistente	Herramientas y programas	Identificación del problema.
		2.2 Revisa la red lógicamente, como puede ser un error en el programa, una saturación al recibir o enviar datos etc.		Herramientas, programas, Hoja de reporte 01	Posibles soluciones al problema.
		2.3 Identifica el verdadero problema de la falla de la red y anota en la hoja de reporte 01 las causas aparentes del problema y el tipo de servicio.			
		2.4 Repara el problema con las herramientas proporcionadas por el departamento de sistemas, anota la solución de problema y sus posibles causas			
Elaborar reportes	03	3.1 Elabora un informe mensual sobre el comportamiento de la red basándose en las hojas de reporte 01	Hoja de reporte 01	Reporte de red	
		3.2 Entrega informe al jefe de Planeación, Evaluación y Sistemas en las hojas de reporte 01 que sean referentes a la red.			
09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1



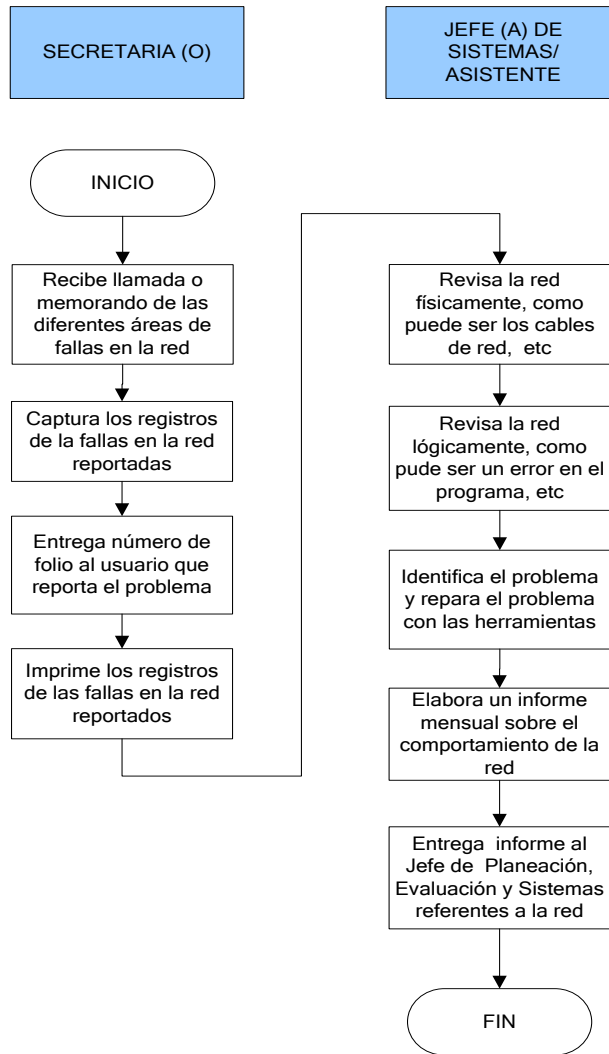
DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara
2. DIRECCIÓN:	Dirección General

FORMATO:
DO-PR04.1

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicos computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Reparación de problemas en la red
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------

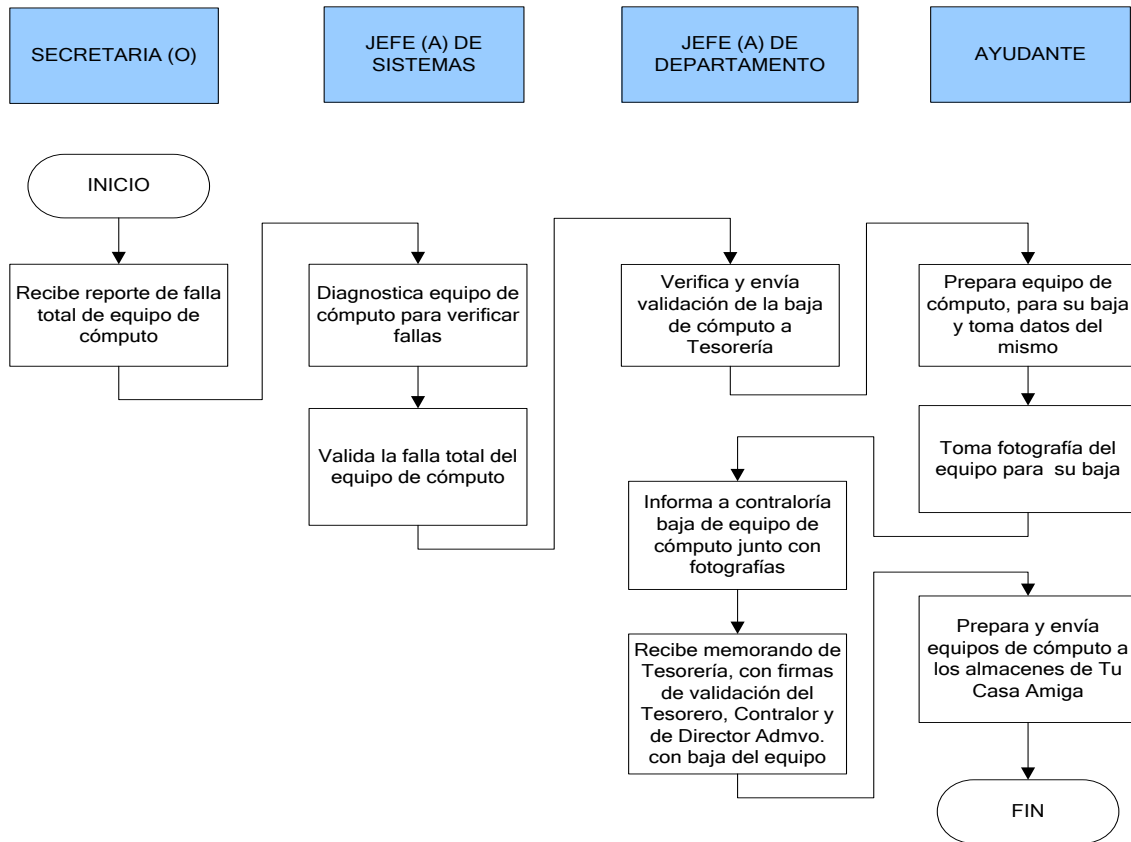


DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR04.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección General	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.0
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Sistemas tecnológicas computacionales	6. TIPO DE SERVICIO:	Bajas de equipo de cómputo
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas		

8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



09. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	10. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------