



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

|                                |  |                             |   |
|--------------------------------|--|-----------------------------|---|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b> | <b>Manual de Procedimientos</b>                        | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>   |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b> | Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | 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.  |   |   |   |
| 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.                                |   |   |   |
| Implementar líneas de acción | 05    | 5.1 Identifica y determina objetivos de cada línea de acción.  | Jefe (a) de departamento                        | Programas y proyectos                       | Objetivos                                   |
|                              |       | 5.2 Identifica programas y proyectos por línea de acción.  |   |   | Identificación de proyectos                 |
|                              |       | 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                             |
|                              |       |  |   |   |   |
|                              |       |  |   |   |   |
|                              |       |  |   |   |   |
|                              |       |  |   |   |   |
|                              |       |  |   |   |   |

|                                  |      |                          |    |         |       |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|---------|-------|
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>15. REVISIÓN No.:</b> | 02 | HOJA: 1 | DE: 1 |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|---------|-------|

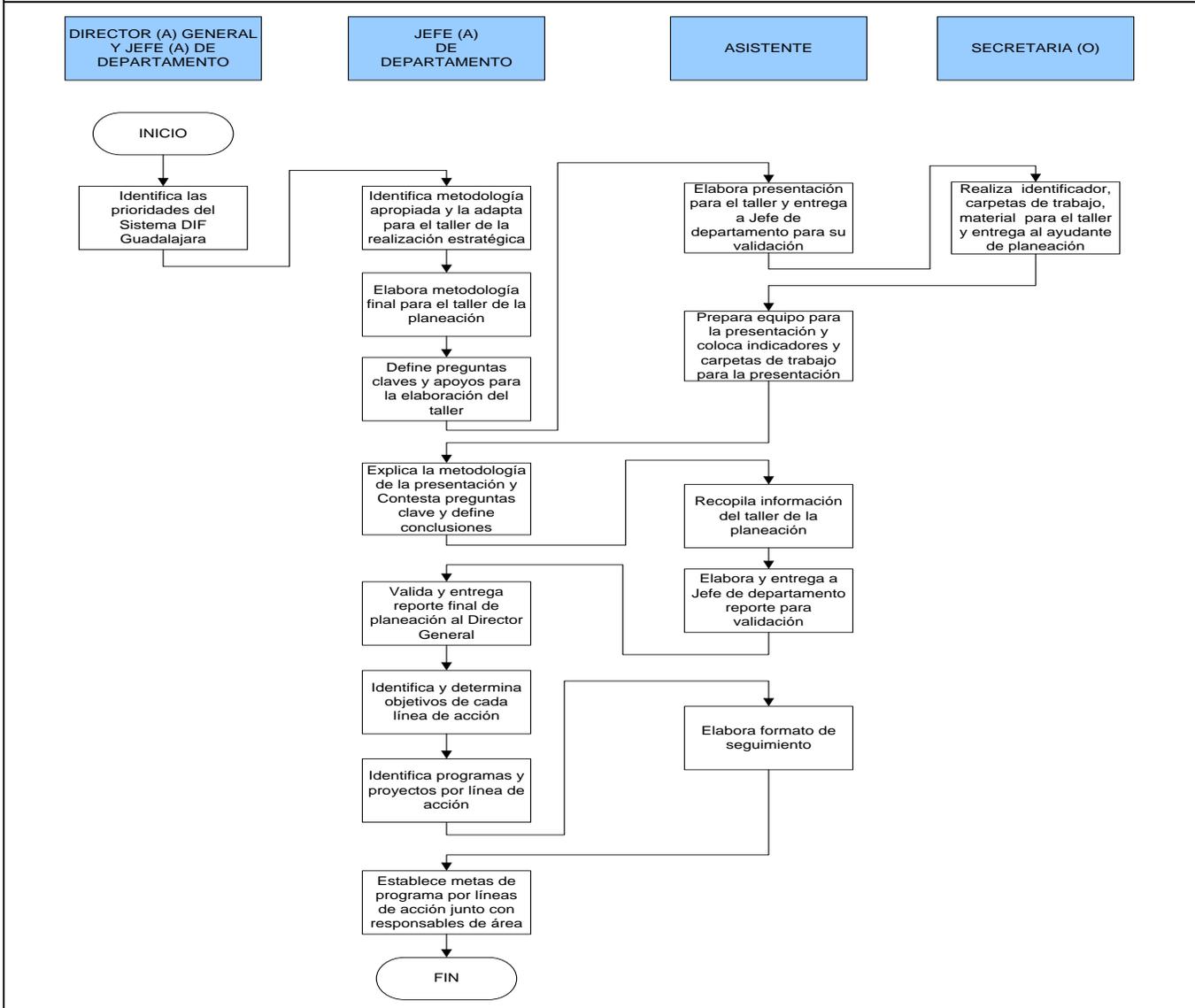


## DIAGRAMA DE FLUJO

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR04.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

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

### 8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



|                                  |      |                          |    |                |              |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>09. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>10. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 1 |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|



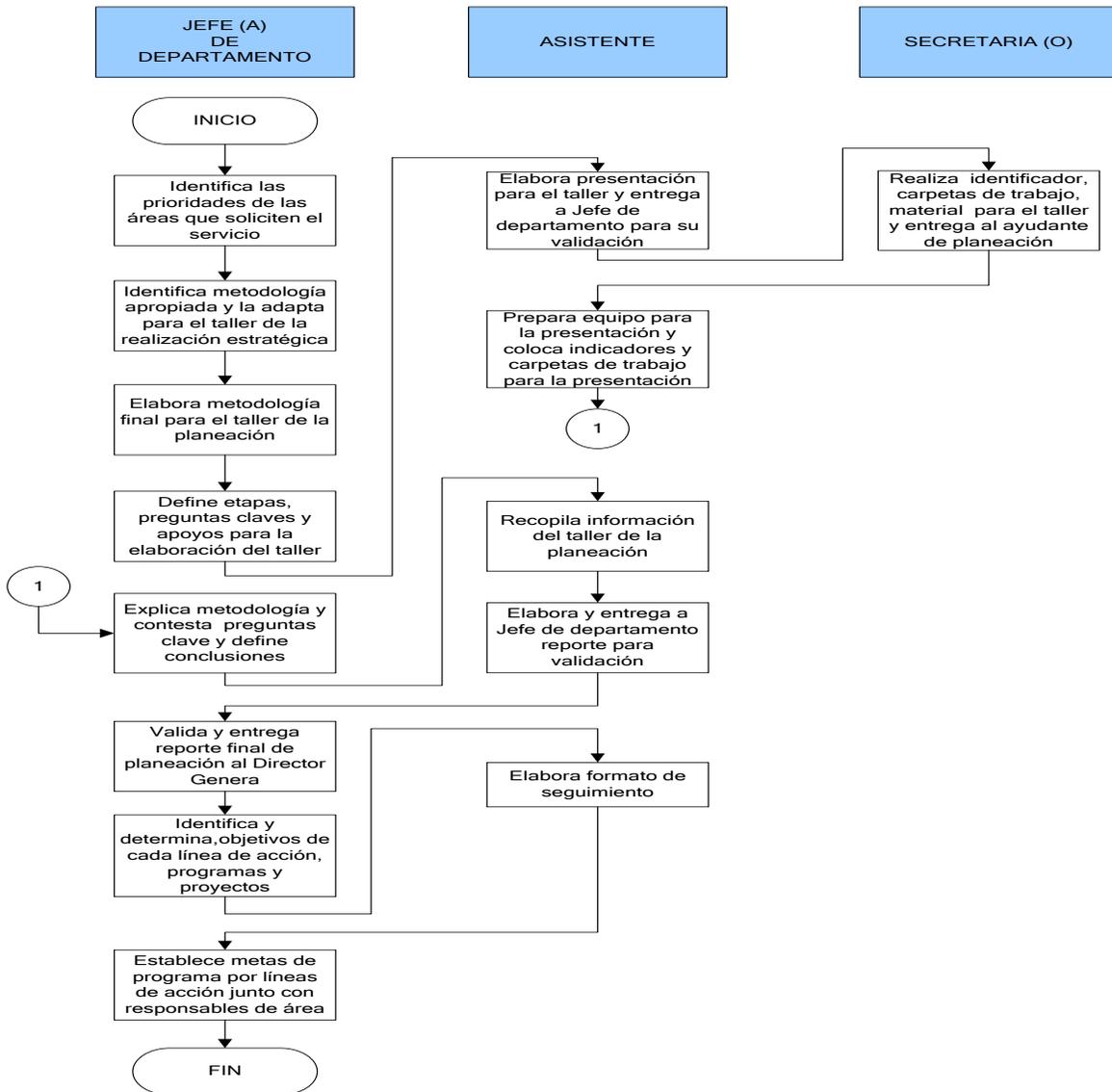


## DIAGRAMA DE FLUJO

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR04.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

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

### 8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



|                                  |      |                          |    |                |              |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>09. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>10. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 1 |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|   |  |   |  |                               |                             |
|---|--|---|--|-------------------------------|-----------------------------|
|   | <b>1. DEPENDENCIA:</b> Sistema DIF Guadalajara<br><b>2. DIRECCIÓN:</b> Dirección General | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1  |  |                               |                             |
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>                      | <b>Manual de Procedimientos</b>  | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>                                      |                               |                             |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                      | Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara                                   | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b>   | Elaboración del programa trianual de Asistencia Social |                               |                             |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                 | Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas                           |   |  |                               |                             |
| <b>8. PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>9.No.</b>   | <b>10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>11. PUESTO Y/O ÁREA</b>                             | <b>12. INSUMO</b>             | <b>13. SALIDA</b>           |
| 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.                                      |  |                               | Valida metas                |
| Elaborar documento final                            | 04   | 3.2 Valida metas por cada indicador de programa.  | Jefe (a) de departamento                               | Base de datos                 | Alta de metas               |
|   |  | 3.3 Da de alta metas de cada indicador de cada programa operativo.  | Asistente  | 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 elaborado        |
|   |  | 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.                              |  |                               |                             |
|   |  |   |  |                               |                             |
|   |  |   |  |                               |                             |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b>                    | 2013   | <b>15. REVISIÓN No.:</b>  | 02   | <b>HOJA:</b> <u>1</u>         | <b>DE:</b> <u>1</u>         |

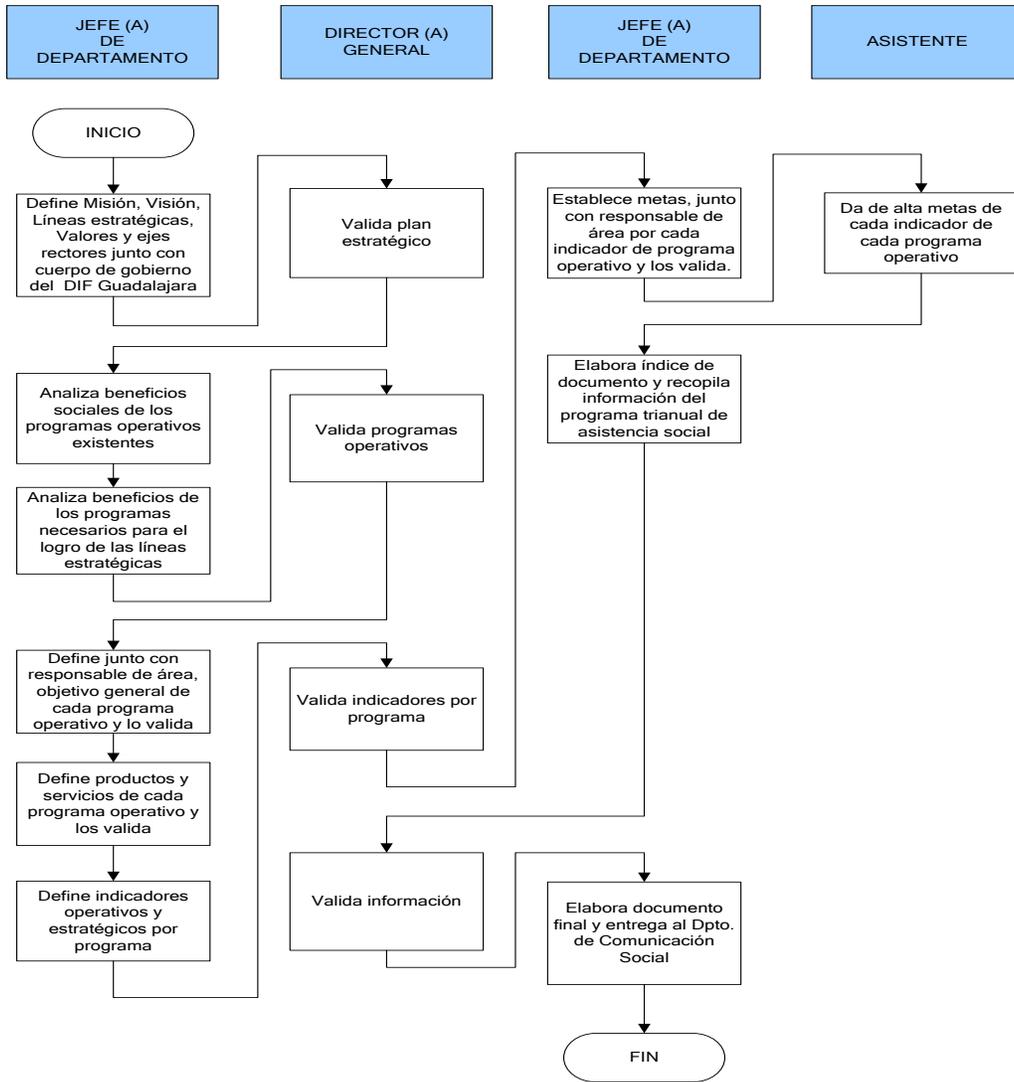


## DIAGRAMA DE FLUJO

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR04.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

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

### 8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



|                                  |      |                          |    |                |              |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>09. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>10. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 1 |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                        |                         |                               |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:<br/>DO-PR03.1</b> |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                               |

|                                     |  |                             |                                |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>              |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Planeación estratégica para el Sistema DIF Guadalajara         | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Coordinación del informe anual |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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<br>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.   |                          |                                      |  |
|                                  |             |   |                          |                                      |  |
|                                  |             |   |                          |                                      |  |
|                                  |             |   |                          |                                      |  |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | <b>2013</b> | <b>15. REVISIÓN No.:</b>  | <b>02</b>                | <b>HOJA: 1</b>                       | <b>DE: 1</b>                                 |

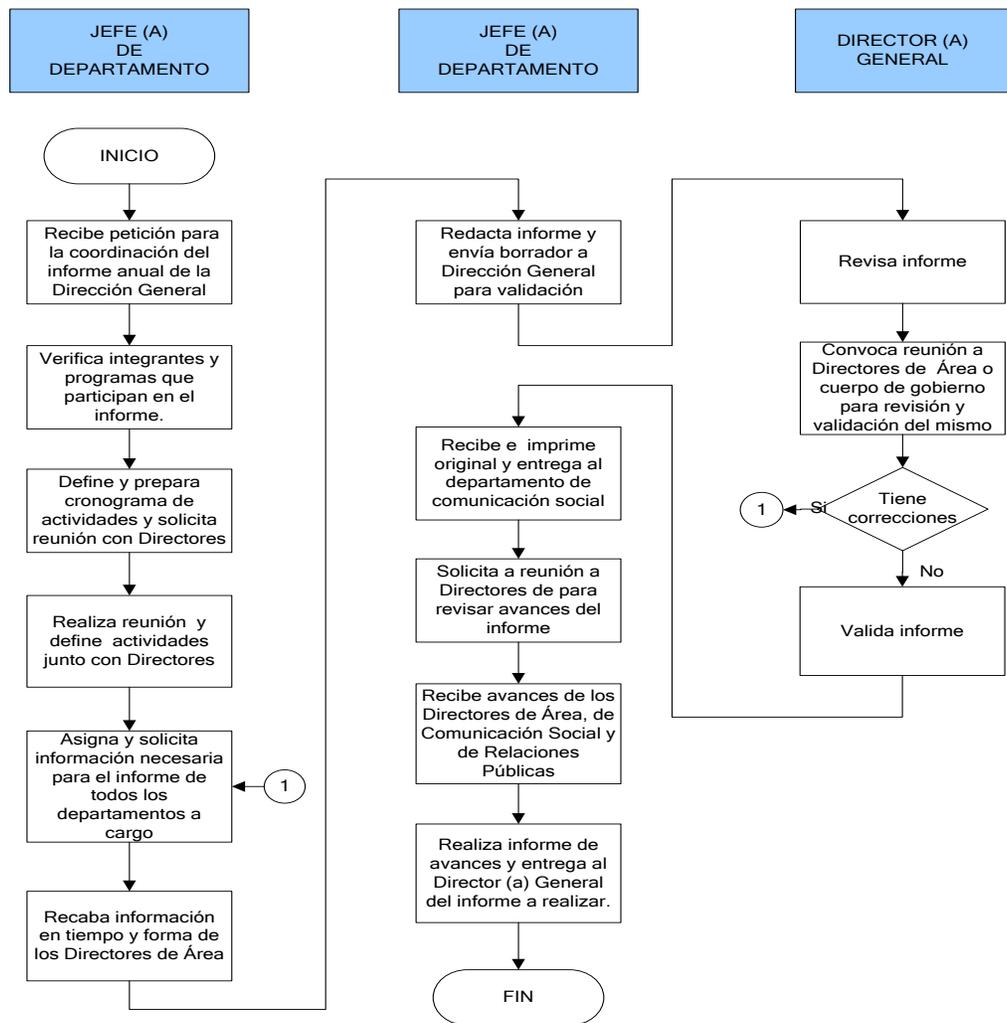


## DIAGRAMA DE FLUJO

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR04.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

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

### 8. REPRESENTACIÓN GRAFICA



|                                  |      |                          |    |                |              |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>09. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>10. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 1 |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                        |                         |                               |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:<br/>DO-PR03.1</b> |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                               |

|                                     |  |                             |                       |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>     |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Evaluación para el Sistema DIF Guadalajara                     | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Sistema de evaluación |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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.  |                          |                                      |  |
|                                  |       |   |                          |                                      |  |
|                                  |       |   |                          |                                      |  |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013  | <b>15. REVISIÓN No.:</b>  | 02                       | <b>HOJA:</b> 1                       | <b>DE:</b> 1                                   |

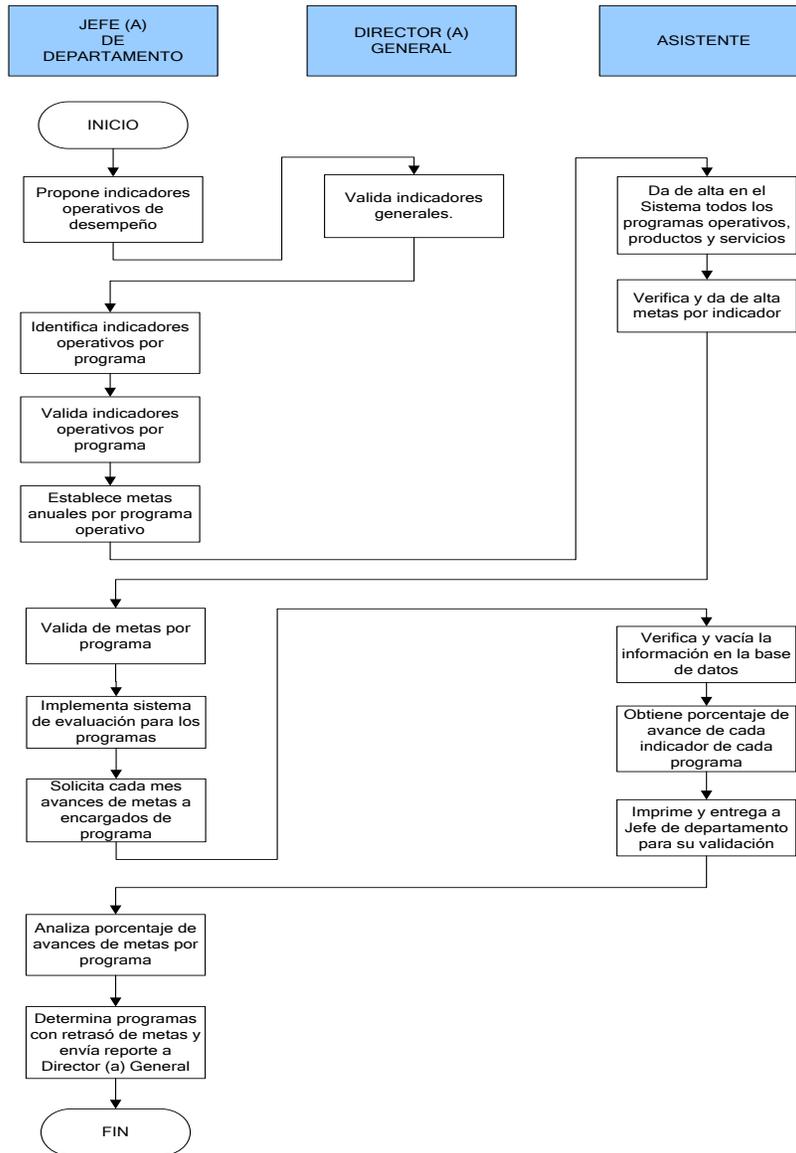


# DIAGRAMA DE FLUJO

|                 |                         |                       |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. DEPENDENCIA: | Sistema DIF Guadalajara | FORMATO:<br>DO-PR04.1 |
| 2. DIRECCIÓN:   | Dirección General       |                       |

|                              |  |                      |                       |
|------------------------------|--|----------------------|-----------------------|
| 3. NOMBRE DEL PROYECTO:      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | 4. CÓDIGO PROYECTO:  | <b>MP-4.1.4.0</b>     |
| 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 |
|---------------------------|------|-------------------|----|---------|-------|





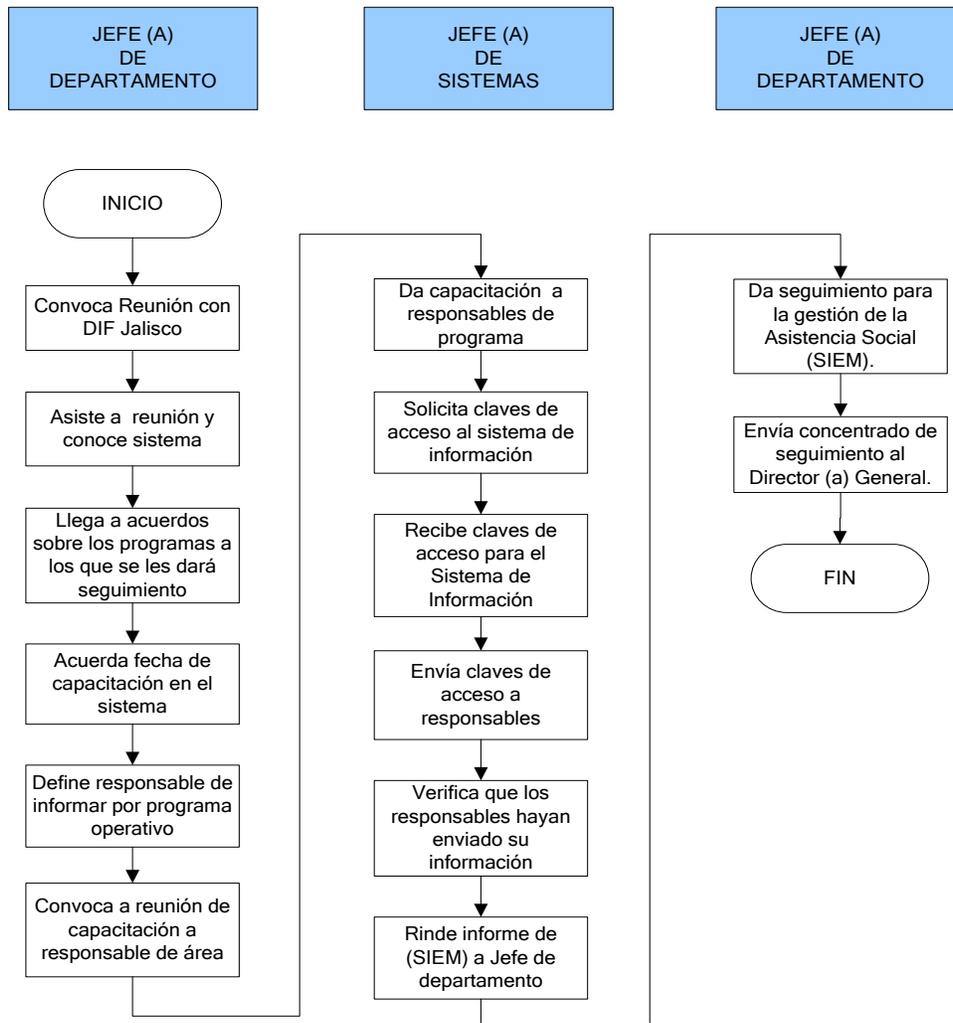
# DIAGRAMA DE FLUJO

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

FORMATO:  
DO-PR04.1

|                              |  |                      |   |
|------------------------------|--|----------------------|---|
| 3. NOMBRE DEL PROYECTO:      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | 4. CÓDIGO PROYECTO:  | <b>MP-4.1.4.0</b>   |
| 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

|                        |                         |                               |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:<br/>DO-PR03.1</b> |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                               |

|                                     |  |                             |                   |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|-------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b> |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Calidad para el Sistema DIF Guadalajara                        | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Reingenierías     |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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.   |                          |                             |                              |
|                                  |             |   |                          |                             |                              |
|                                  |             |   |                          |                             |                              |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | <b>2013</b> | <b>15. REVISIÓN No.:</b>                                | <b>02</b>                | <b>HOJA: 1</b>              | <b>DE: 1</b>                 |



# DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara

2. DIRECCIÓN: Dirección General

FORMATO:  
DO-PR04.1

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

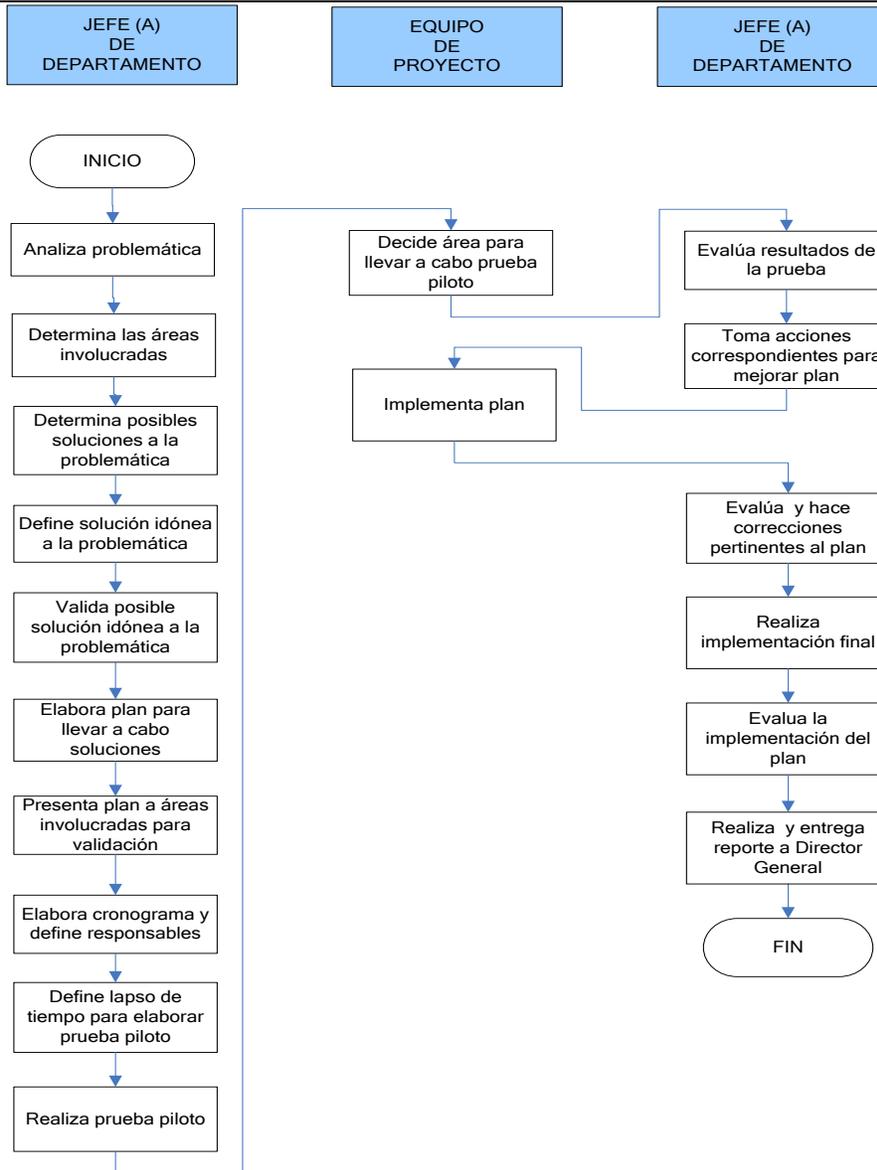
4. CÓDIGO PROYECTO: **MP-4.1.4.0**

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

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>                    | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>                      |                  |  |                     |
|---|--|---|--|------------------|--|---------------------|
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                    | Calidad para el Sistema DIF Guadalajara                        | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b>   | Documentación                          |                  |  |                     |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>               | 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/<br>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)                         | Guía de manuales | Fecha de inicio                                |                     |
|   |  | 2.3 Elabora y envía memorando   | Jefe (a) de departamento               |                  |  |                     |
|   |  | 2.4 Expone proyecto a Directores y Jefaturas del sistema y llega acuerdos para el inicio de la capacitación de sus departamentos                          | Asistente                              | Integrantes      | Material preparado                             |                     |
|   |  | 2.5 Prepara material para la capacitación   | Jefe (a) de departamento               |                  |  |                     |
|   |  | 2.6 Elabora formato de seguimiento de compromiso de reuniones para las capacitaciones   | Asistente                              | Integrantes      | Integrantes de equipos de trabajo establecidos |                     |
|   |  | 2.7 Solicita y compromete a los integrantes de equipos de trabajo por departamento para la elaboración de manuales  |  |                  |  |                     |
|   |  | 2.8 Da capacitación con apoyo de asesores y asistente, para la realización de manuales  | Jefe (a) de departamento               | Guías            | 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   |  |                  |  |                     |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b>                  | <b>2013</b>  | <b>15. REVISIÓN No.:</b>  | <b>02</b>                              | <b>HOJA: 1</b>   | <b>DE: 1</b>                                   |                     |

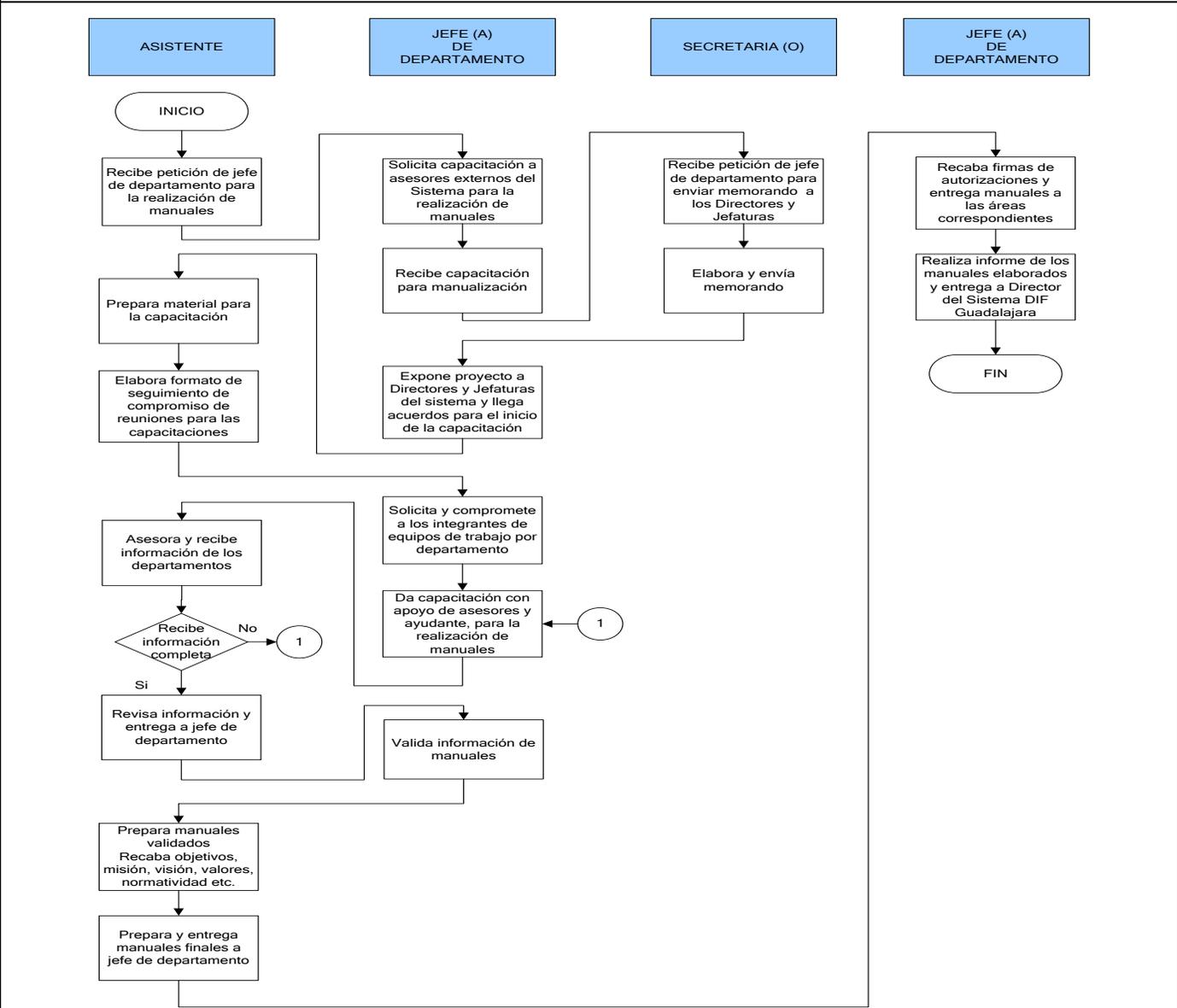


## DIAGRAMA DE FLUJO

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR04.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

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

### 8. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:



|                                 |      |                          |    |                |              |
|---------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>9. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>10. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 1 |
|---------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

|                                     |  |                             |                          |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>        |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Sistemas tecnológicos computacionales                          | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Mantenimiento preventivo |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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.  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
|                                  |       |  |                                  |   |                           |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013  | <b>15. REVISIÓN No.:</b>   | 02                               | <b>HOJA:</b> 1  | <b>DE:</b> 1              |

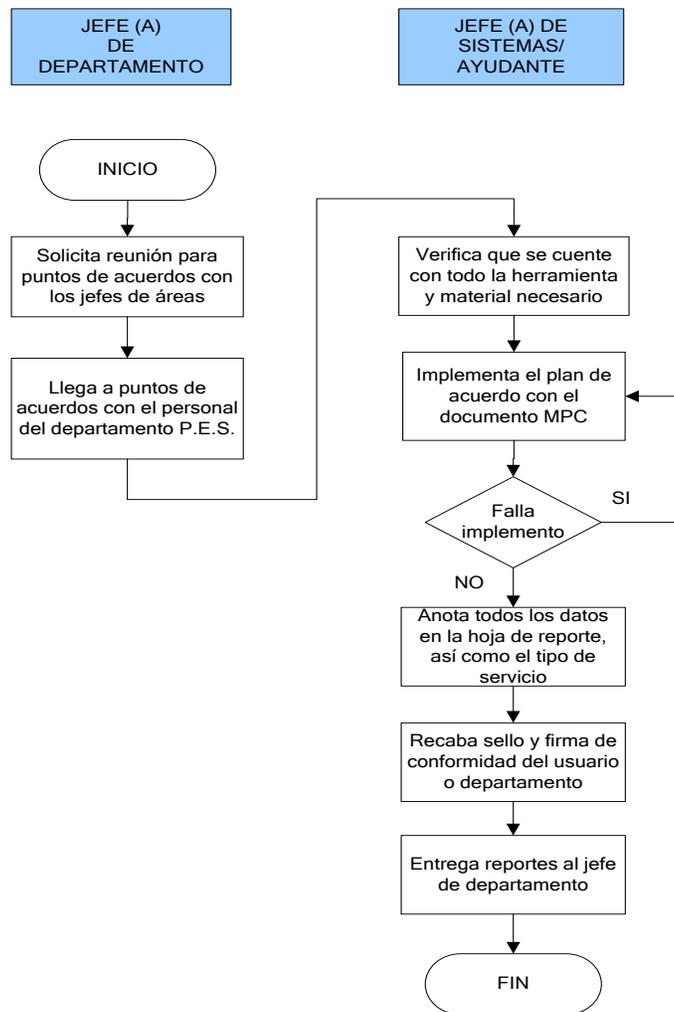


# DIAGRAMA DE FLUJO

|                 |                         |                       |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. DEPENDENCIA: | Sistema DIF Guadalajara | FORMATO:<br>DO-PR04.1 |
| 2. DIRECCIÓN:   | Dirección General       |                       |

|                              |  |                      |                          |
|------------------------------|--|----------------------|--------------------------|
| 3. NOMBRE DEL PROYECTO:      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | 4. CÓDIGO PROYECTO:  | <b>MP-4.1.4.0</b>        |
| 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

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

|                                     |  |                             |                            |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>          |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Sistemas tecnológicos computacionales                          | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Reparación de computadoras |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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<br>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)/<br>Jefe (a) de<br>Sistemas /<br>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<br>Sistemas /<br>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   |   |   |   |
|                     |       |  |   |   |   |

|                                  |      |                          |    |                |              |
|----------------------------------|------|--------------------------|----|----------------|--------------|
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013 | <b>15. REVISIÓN No.:</b> | 02 | <b>HOJA:</b> 1 | <b>DE:</b> 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

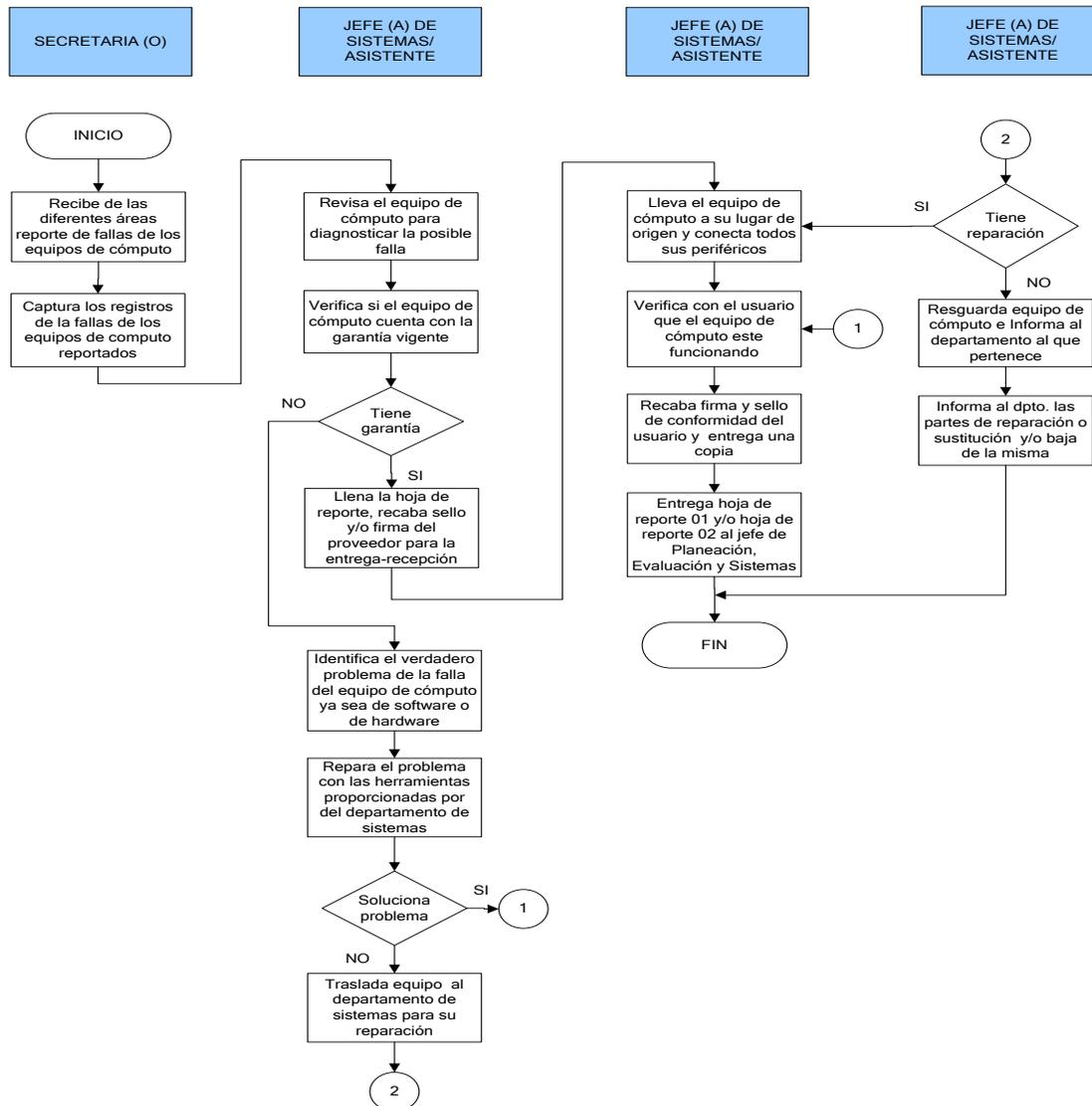
6. TIPO DE SERVICIO:

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

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

|                                     |  |                             |                          |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>        |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Sistemas tecnológicos computacionales                          | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Reparación de impresoras |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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.  |  |   |                                  | Equipo de cómputo papel, |
| 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   |  |   |                                  |                          |
|                                  |             | 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. |  |   |                                  | Impresora en reparación  |
|                                  |             | 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   |  |   |                                  |                          |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | <b>2013</b> | <b>15. REVISIÓN No.:</b>   | <b>02</b>  | <b>HOJA: 1</b>  | <b>DE: 2</b>                     |                          |



## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|-------------------------------------|--|--|------------------------------------|---|---------------------------|-------------------|--|
|                                     | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>1. DEPENDENCIA:</b></td> <td>Sistema DIF Guadalajara</td> <td rowspan="2" style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;"><b>FORMATO:</b><br/>DO-PR03.1</td> </tr> <tr> <td><b>2. DIRECCIÓN:</b></td> <td>Dirección General</td> </tr> </table> | <b>1. DEPENDENCIA:</b>   | Sistema DIF Guadalajara            | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1              | <b>2. DIRECCIÓN:</b>      | Dirección General |  |
| <b>1. DEPENDENCIA:</b>              | Sistema DIF Guadalajara  | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1   |                                    |   |                           |                   |  |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>                | Dirección General  |  |                                    |   |                           |                   |  |
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>  | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>   | <b>MP-4.1.4.0</b>                  |   |                           |                   |  |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Sistemas tecnológicos computacionales  | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b>  | Reparación de impresoras           |   |                           |                   |  |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | Jefe (a) del departamento de Planeación, Evaluación y Sistemas   |  |                                    |   |                           |                   |  |
| <b>8. PROCEDIMIENTO</b>             | <b>9.No.</b>   | <b>10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>11. PUESTO Y/O ÁREA</b>         | <b>12. INSUMO</b>                         | <b>13. SALIDA</b>         |                   |  |
| 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/<br>Asistente | Hoja de reporte 01,<br>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         |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
|                                     |  |  |                                    |   |                           |                   |  |
| <b>14. FECHA DE ELABORACIÓN:</b>    | 2013   | <b>15. REVISIÓN No.:</b>   | 02                                 | <b>HOJA:</b> 2                            | <b>DE:</b> 2              |                   |  |



# DIAGRAMA DE FLUJO

1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara

2. DIRECCIÓN: Dirección General

FORMATO:  
DO-PR04.1

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

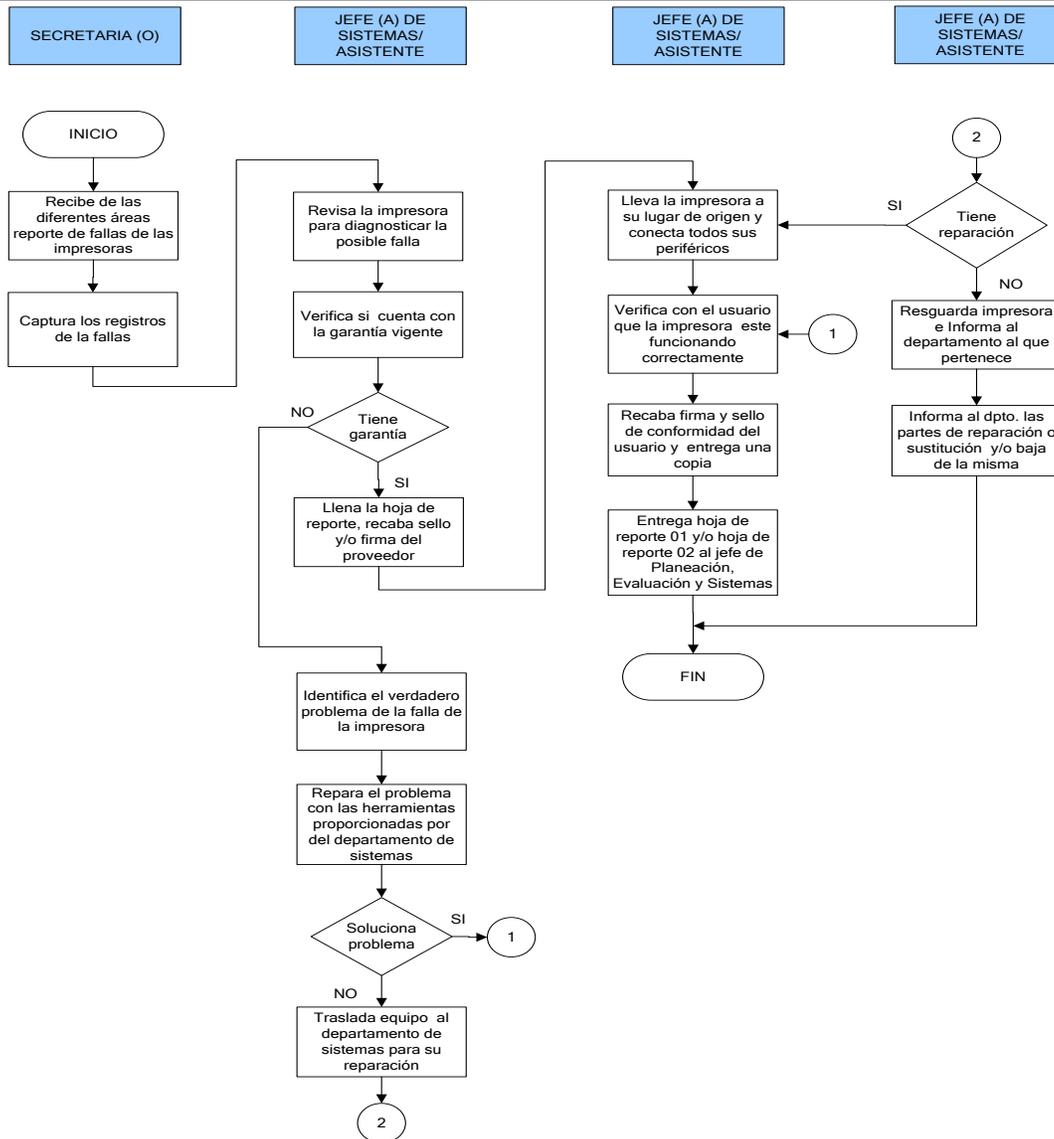
4. CÓDIGO PROYECTO: **MP-4.1.4.0**

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

|                        |                         |                              |
|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>1. DEPENDENCIA:</b> | Sistema DIF Guadalajara | <b>FORMATO:</b><br>DO-PR03.1 |
| <b>2. DIRECCIÓN:</b>   | Dirección General       |                              |

|                                     |  |                             |                                   |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>3. NOMBRE DEL PROYECTO:</b>      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | <b>4. CÓDIGO PROYECTO:</b>  | <b>MP-4.1.4.0</b>                 |
| <b>5. NOMBRE DEL SERVICIO:</b>      | Sistemas tecnológicos computacionales                          | <b>6. TIPO DE SERVICIO:</b> | Reparación de problemas en la red |
| <b>7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b> | 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 la 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.<br>Red reparada |
|                                  |       | 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 del 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.                            |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
|                                  |       |  |  |   |  |
| <b>09. FECHA DE ELABORACIÓN:</b> | 2013  | <b>10. REVISIÓN No.:</b>   | 02   | HOJA: 1                                     | DE: 1  |



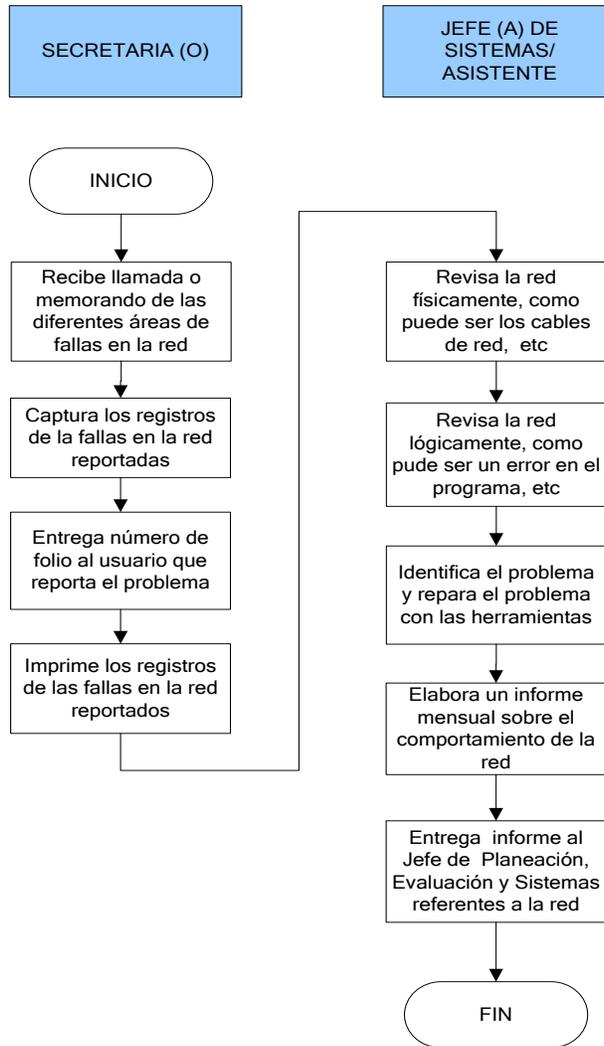
# DIAGRAMA DE FLUJO

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

FORMATO:  
DO-PR04.1

|                              |  |                      |                                   |
|------------------------------|--|----------------------|-----------------------------------|
| 3. NOMBRE DEL PROYECTO:      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | 4. CÓDIGO PROYECTO:  | <b>MP-4.1.4.0</b>                 |
| 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 |
|---------------------------|------|-------------------|----|---------|-------|



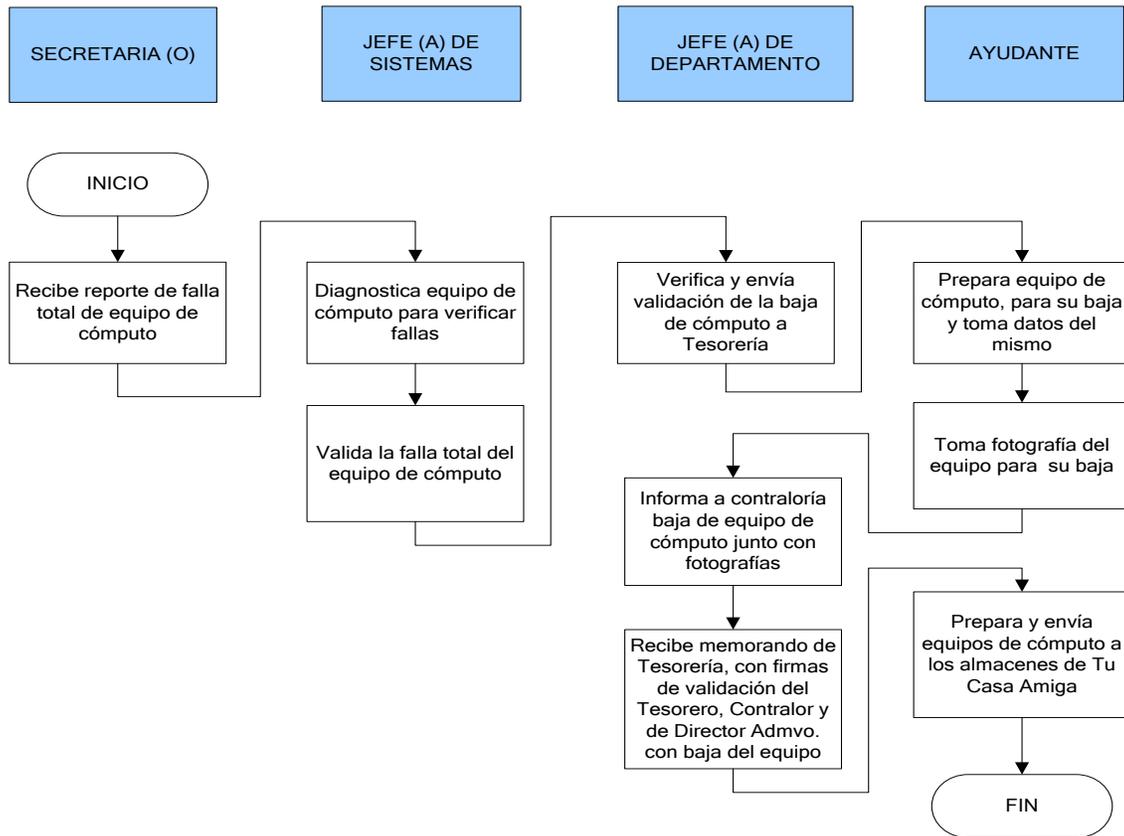


# DIAGRAMA DE FLUJO

|                 |                         |                       |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. DEPENDENCIA: | Sistema DIF Guadalajara | FORMATO:<br>DO-PR04.1 |
| 2. DIRECCIÓN:   | Dirección General       |                       |

|                              |  |                      |                            |
|------------------------------|--|----------------------|----------------------------|
| 3. NOMBRE DEL PROYECTO:      | <b>Manual de Procedimientos</b>                                | 4. CÓDIGO PROYECTO:  | <b>MP-4.1.4.0</b>          |
| 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 |
|---------------------------|------|-------------------|----|---------|-------|