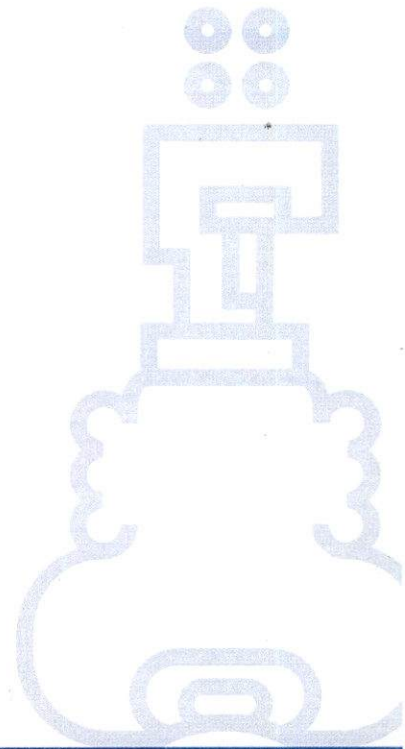




DIF
NAUCALPAN

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS


UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL
COORDINACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO



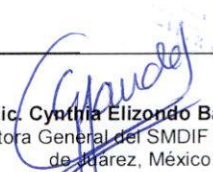
Índice	Página
1. Presentación	1
2. Objetivo General	2
3. Identificación e interacción de procesos	3
4. Relación de procesos y procedimientos	4
5. Descripción de los procedimientos	5
6. Simbología	19
7. Registro de ediciones	20
8. Distribución	20
9. Control de Firmas	21



C. César Gabriel Martínez Gómez
Coordinación de Soporte Técnico
del SMDIF Naucalpan de Juárez, México



Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes
Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF
Naucalpan de Juárez, México

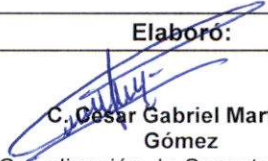

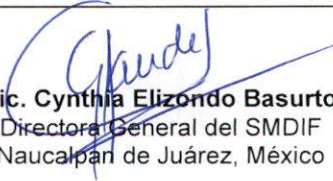


Lic. Cynthia Elizondo Basurto
Directora General del SMDIF Naucalpan
de Juárez, México

1. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Coordinación de Soporte Técnico tiene la finalidad de ser material de consulta que permita a los técnicos y auxiliares adscritos al área, conocer y aplicar los procesos necesarios de mantenimiento preventivo y correctivo para hacer más eficiente la infraestructura tecnológica de comunicaciones y cómputo requeridos por las 13 áreas que conforman el SMDIF.

Éstos procedimientos están diseñados para regular de una forma más eficiente el soporte técnico y establecer una mejora continua en la conectividad e interconectividad de todas las unidades administrativas del SMDIF. El resultado debe estar orientado hacia una detección oportuna de errores e implementación de mecanismos de mejora, que permitan contribuir a la adecuada gestión en las tecnologías de la información y comunicaciones.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 <p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de 4ª Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



2. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar de forma oportuna y eficaz el soporte técnico presencial y vía remota al equipo de cómputo, de impresión, servidores y cableado estructurado, reduciendo de forma gradual errores y problemas de conectividad e interconectividad.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCION DE PROCESOS

Estado Inicial del Proceso	Resultado Final del Proceso		Nombre del Proceso
	Usuario Interno	Usuario Externo	
Recepción de ticket de requerimiento de fallas técnicas en equipos de cómputo e impresión y/o problemas de conectividad en las Unidades Administrativas del SMDIF	Realiza revisión correspondiente, detecta fallas técnicas, elabora diagnóstico y repara.	Verifica el correcto funcionamiento	Soporte Técnico
Recepción de ticket de requerimiento para el respaldo y recuperación de información de las Unidades Administrativas del SMDIF y/o Calendario Anual	Programa Calendario, accede, localiza información y en su caso recupera datos solicitados, crea carpeta de respaldo en unidad de almacenamiento externo.	Recibe unidad de almacenamiento externo con carpeta de respaldo de información para su utilización inmediata.	Almacenamiento Digital de Información

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>

4. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
TICKET DE REQUERIMIENTO DE SERVICIO TÉCNICO	<p>PROGRAMA VISITA →</p> <p>↓</p> <p>DETECTA FALLA TÉCNICA →</p> <p>↓</p> <p>REPARA FALLA TÉCNICA →</p>	<p>REALIZA REVISIÓN</p> <p>ELABORA DIAGNÓSTICO</p> <p>FUNCIONAMIENTO CORRECTO</p>
RESULTADO DEL VALOR		SOPORTE TÉCNICO

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
PROGRAMACIÓN DEL CALENDARIO ANUAL PARA REALIZAR EL RESPALDO Y RECUPERACIÓN EN UNIDADES ADMINISTRATIVAS, Y/O RECEPCIÓN DE TICKET	<p>PROGRAMA VISITA →</p> <p>↓</p> <p>IDENTIFICA INFORMACIÓN →</p> <p>↓</p> <p>CREA CARPETA DE SOPORTE →</p>	<p>ACCEDE A EQUIPO DE CÓMPUTO</p> <p>RECUPERA DATOS</p> <p>ENTREGA CARPETA DE SOPORTE DE INFORMACIÓN EN UNIDAD DE ALMACENAMIENTO EXTERNO</p>
RESULTADO DEL VALOR		ALMACENAMIENTO DIGITAL DE INFORMACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

5.1 Nombre del Procedimiento:

Soporte Técnico

5.1.2 Objetivo.

Brindar asistencia técnica en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos y de conectividad a través de un eficiente soporte técnico.

5.1.3 Alcance.

Aplica a las trece Unidades Administrativas que conforman el SMDIF.

5.1.4 Referencias.

- Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal, denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios y su Reglamentación.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. César Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Yvonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>

5.1.5 Responsabilidades.

Titular de la Unidad de Vinculación Social: Supervisar y coordinar los trabajos de la Coordinación de Soporte Técnico.

Coordinación de Soporte Técnico: Programar y coordinar la atención de los tickets de reportes de fallas técnicas para su atención.

Auxiliar Administrativo B: Dar apoyo y soporte técnico a los tickets generados por las áreas dependientes del SMDIF.

5.1.6 Definiciones.

Administrador: Los administradores informáticos controlan y supervisan el procesamiento de trabajo a través de computadoras centrales de gran capacidad.

Impresora: es un dispositivo periférico de salida, del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser (con tóner).

Red: Conexión entre varios ordenadores y dispositivos.

Servidor (hardware): un servidor basado en hardware es una máquina física integrada en una red informática.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



Soporte Técnico: Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico.

Status: Un estado es una configuración única de información en un programa o máquina.

Ticket: Software de uso interno para la elaboración de reportes de fallas técnicas.

5.1.7 Insumos.

Ticket de requerimiento de servicio técnico.

5.1.8 Resultados.

Optimizar y mejorar el rendimiento del equipo y servicios tecnológicos. Permitir la comunicación y el aprovechamiento óptimo de la infraestructura tecnológica, mediante la instalación y mantenimiento de las redes locales en las unidades administrativas que integran el SMDIF.

5.1.9 Interacción con otros Procedimientos.

No aplica

5.1.10 POLÍTICAS.

- Recibir tickets de soporte técnico a través de un software de uso interno.
- Generar base de datos de los reportes recibidos para su atención.
- Asignar número de folio a los tickets recibidos.
- Detección de necesidades de equipamiento.
- Programar visitas para la reparación y mantenimiento

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



- Realizar dos mantenimientos preventivos anuales a servidores y equipos de cómputo para su correcto funcionamiento
- Detección de necesidades de mantenimiento y adquisición de refacciones y/o componentes para la reparación de equipos de cómputo, de impresión y servidores.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>

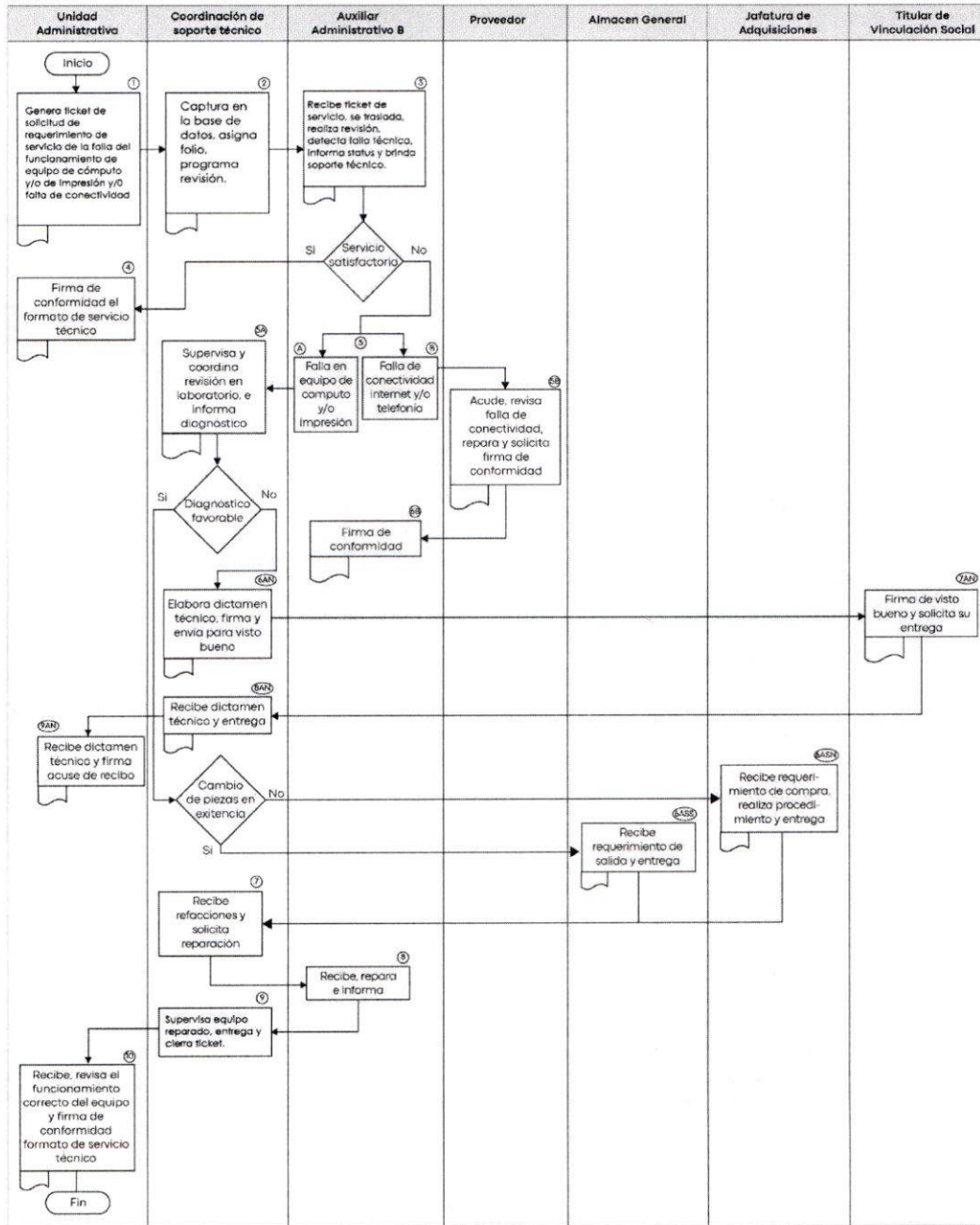
**5.1.11 Desarrollo.
Soporte Técnico**

	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Unidades Administrativas.	Generan ticket de solicitud de requerimiento de servicio de la falla del funcionamiento del equipo de cómputo y/o de impresión y/o falta de conectividad.
2	Coordinación de Soporte Técnico.	Recibe, captura en la base de datos, asigna folio, programa revisión y entrega.
3	Auxiliar Administrativo B.	Recibe ticket de servicio, se traslada, realiza revisión, detecta falla técnica e informa status y brinda soporte técnico, si el servicio es satisfactorio solicita firma de conformidad
4	Unidades Administrativas.	Firma de conformidad el formato de servicio técnico.
5	Auxiliar Administrativo B.	En su caso, si el equipo no responde de forma correcta al servicio brindado, se informa y se procederá a retirar el equipo para evaluar la situación en el laboratorio En su caso, si el equipo no responde de manera favorable se elabora dictamen técnico. En su caso, si el equipo requiere cambio de refacciones y se cuenta con éstas en el Almacén General, se realiza procedimiento de salida de material. En su caso, se realiza el procedimiento de adquisiciones, para la compra de refacciones En el caso de que la falla de conectividad persista, se contactará al proveedor para la reparación.
6	Proveedor	En su caso, acude, revisa falla de conectividad, repara y solicita firma de conformidad.
7	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe refacciones, entrega y solicita reparación
8	Auxiliar Administrativo B	Recibe, repara e informa
9	Coordinación de Soporte Técnico	Supervisa equipo reparado, entrega y cierra ticket
10	Unidad Administrativa	Recibe, revisa el funcionamiento correcto del equipo y firma de conformidad del formato de servicio técnico

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p><i>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez</i> C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p><i>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</i> Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p><i>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</i> Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Coordinación de Soporte Técnico

5.1.12 Diagramación



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



Soporte Técnico

5.1.13 Medición

Indicador para medir capacidad de respuesta

$\frac{\text{Número mensual de tickets recibidos}}{\text{Número mensual de tickets finalizados}} \times 100 = 100\%$

5.1.14 Formato e Instructivo



DIF
NAUCALPAN

SISTEMA MUNICIPAL DIF NAUCALPAN
Unidad de Vinculación Social

Coordinación de Soporte Técnico

FORMATO DE
SERVICIO TÉCNICO

FOLIO: _____

Fecha de inicio: / /

Fecha final: / /

Medio de reporte: Petición directa | Escrito | Área : _____

Usuario: _____

Descripción del servicio solicitado:

- Problema de conexión a Internet
 Problema con algún archivo
 Problema en dispositivo externo
 Problema con la impresora
 Problema con el servidor
 Problema Software y Hardware
 Problema con línea telefónica
 Problema de carpeta compartida
 Otro

Solución del servicio: _____

Causas de la falla: _____

Nombre y firma del prestador del servicio

Nombre y cargo del usuario, firma de conformidad

Pasos a seguir para el llenado del formato de Servicio Técnico

- 1 Se captura en base de datos y se asigna no. de ticket.
- 2 Se coloca la fecha de inicio del reporte
- 3 Se marca con una "X" el medio por el cual fue reportado el servicio.
- 4 Se coloca el nombre del usuario y/o nombre del encargado del equipo de cómputo,
- 5 Se coloca el nombre del área a la que corresponde.
- 6 Se marca con "X" la descripción del servicio solicitado.
- 7 Se deberá anotar de forma detallada la solución del servicio.
- 8 Se deberá anotar de forma detallada las causas de la falla.
- 9 El prestador del servicio deberá anotar nombre y deberá firmar.
- 10 El usuario deberá anotar su nombre, cargo y deberá firmar.
- 11 Se deberá anotar la fecha final del servicio.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.2.1 Nombre Del Procedimiento

Almacenamiento Digital de Información

5.2.2 Objetivo.

Garantizar la integridad y disponibilidad de la información mediante un respaldo periódico de información del SMDIF.

5.2.3 Alcance.

Aplica a las trece Unidades Administrativas pertenecientes al SMDIF

5.2.4 Referencias.

- Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal, denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios y su Reglamentación.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal vigente de Naucalpan de Juárez, México.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5.2.5 Responsabilidades.

Titular de la Unidad de Vinculación Social: Supervisar y coordinar los trabajos de la Coordinación de Soporte Técnico.

Coordinación de Soporte Técnico: Proponer las medidas necesarias, analizar y dictaminar la infraestructura, así como el uso eficiente de los medios electrónicos para agilizar la comunicación que requieran las unidades administrativas del SMDIF.

Auxiliar Administrativo B: Analizar y dictaminar la infraestructura, así como el uso eficiente de los medios electrónicos para agilizar la comunicación que requieran las unidades administrativas del SMDIF.

5.2.6 Definiciones.

Disco duro: también denominado como disco rígido, es un dispositivo de almacenamiento de datos no volátil (porque los contenidos almacenados no se pierden, aunque no se encuentre energizado) y que emplea un sistema de grabación magnético para guardar los datos digitales.

Dispositivos de Almacenamiento: son elementos técnicos destinados a proveer de espacio físico para albergar archivos.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berénice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



Información: Datos críticos.

Red: Sistema de comunicación entre dispositivos que permite la transmisión de datos, el intercambio de información y compartir recursos informáticos.

Respaldo de información: Copia de datos de un dispositivo a un alterno, a fin de salvaguardar la información en caso de una contingencia o error en su estructura lógica.

5.2.7 Insumos.

Programación del Calendario semestral para el respaldo de información, oficio de solicitud, ticket de servicio técnico.

5.2.8 Resultados.

Garantizar la integridad y disponibilidad de la información mediante un respaldo y/o recuperación de la información del SMDIF.

5.2.9 Interacciones con otros Procedimientos.

No aplica

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5.2.10 Políticas.

- Cumplir con la Programación del calendario semestral para el respaldo de información.
- Realizar el respaldo de información de todas las unidades administrativas mínimo dos veces por año.
- Las unidades de almacenamiento para el respaldo de información son entregadas por las unidades administrativas.
- En caso de renuncia o despido el Titular de la Jefatura de Recursos Humanos o jefe inmediato superior podrá solicitar el respaldo de información sin previo aviso del usuario generando un ticket para su atención, proporcionando la unidad de almacenamiento.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p><i>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez</i> C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p><i>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</i> Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p><i>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</i> Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>

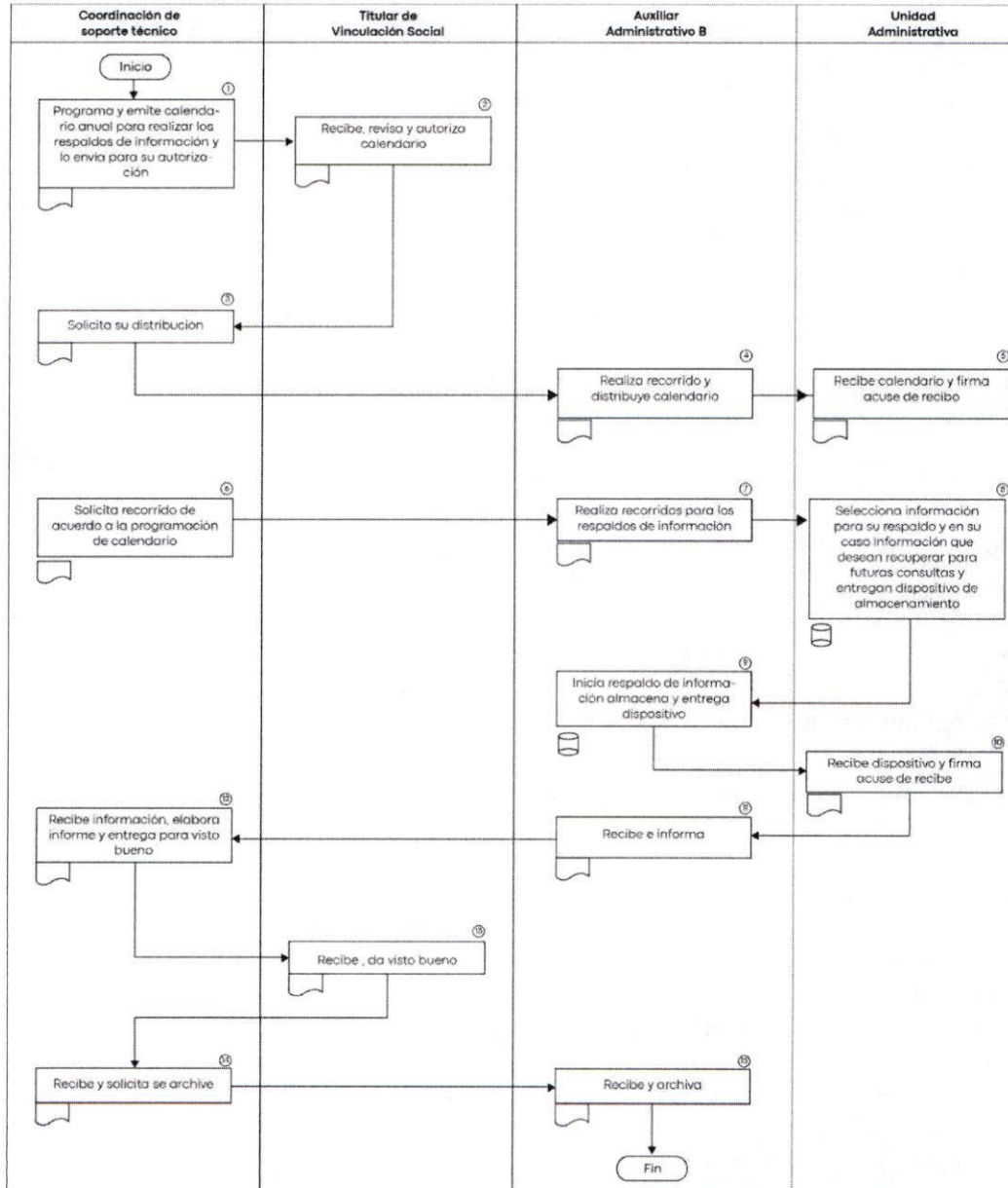
**5.2.11 Desarrollo.
Almacenamiento Digital de Información.**

	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Coordinación De Soporte Técnico.	Programa y emite el calendario semestral para realizar los respaldos de información y lo envía para su autorización.
2	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Recibe, revisa, autoriza calendario y regresa
3	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe y solicita su distribución.
4	Auxiliar Administrativo B	Realiza recorrido y distribuye calendario.
5	Unidad Administrativa.	Recibe calendario y firma acuse de recibo.
6	Coordinación de Soporte Técnico	Solicita recorridos de acuerdo a la programación de calendario.
7	Auxiliar Administrativo B.	Realiza recorrido de acuerdo a las diferentes áreas para realizar los respaldos de información.
8	Unidad Administrativa	Selecciona información para su respaldo o en su caso la información que desean para su recuperación y futuras consultas y entrega dispositivo de almacenamiento.
9	Auxiliar Administrativo B.	Inicia respaldo de información, almacena y entrega dispositivo.
10	Unidad Administrativa.	Recibe dispositivo y firma acuse de recibo.
11	Auxiliar Administrativo B.	Recibe e informa.
12	Coordinación de Soporte Técnico.	Recibe información, elabora informe y entrega.
13	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Recibe, da Vo.Bo. y regresa.
14	Coordinación de Soporte Técnico.	Recibe y solicita se archive.
15	Auxiliar Administrativo B	Recibe y archiva.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5.2.12 DIAGRAMA
Almacenamiento Digital de Información



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



5.2.13 Medición.

Indicador para medir capacidad de respuesta

$\frac{\text{Número semestral de equipos programados para respaldar información}}{\text{Número semestral de equipos respaldados}} \times 100 = 100\%$

5.2.14 Formatos e Instructivos



DIF
NAUCALPAN

SISTEMA MUNICIPAL DIF NAUCALPAN
Unidad de Vinculación Social

Coordinación de Soporte Técnico

FORMATO DE
RESPALDO DE INFORMACIÓN

Fecha de inicio: dd / mm / aaaa

Fecha final: dd / mm / aaaa

Medio de reporte: Programación | Petición Directa | Escrito Área: _____

Usuario: _____

Datos del Equipo

No. Inventario: _____ Marca: _____

Modelo: _____

Descripción del Servicio

Nombre y firma del prestador del servicio

Nombre y cargo del usuario, firma de conformidad

Pasos a seguir para el llenado del formato de mantenimiento de equipo.

- 1 Se coloca la fecha de inicio del reporte
- 2 Se marca con una "X" el medio por el cual fue reportado el servicio.
- 3 Se coloca el nombre del área a la que corresponde.
- 4 Se coloca el nombre del usuario y/o nombre del encargado del equipo de cómputo,
- 5 Se colocará el número de inventario
- 6 Se colocará la marca
- 7 Se colocará el modelo
- 8 Se deberá describir de forma detallada el mantenimiento que se realizó al equipo.
- 9 El prestador del servicio deberá anotar nombre y deberá firmar.
- 10 El usuario deberá anotar su nombre, cargo y deberá firmar.
- 11 Se deberá anotar la fecha final del servicio.

*en caso de una baja extraordinaria se deberá generar el ticket.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



6 SIMBOLOGIA:

Nombre Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama	
Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de Datos	Representa información en soporte digital	

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<p>C. César Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México</p>



7 REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Soporte Técnico dependiente de la Unidad de Vinculación Social del Sistema Municipal para el DIF de Naucalpan de Juárez, México.

Primera revisión: 15/julio/2022

Segunda revisión: 29/julio/2022

Revisión final: 31/agosto/2022

Aprobación del manual por el Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF: Quinta Sesión Extraordinaria de fecha 03/noviembre/2022.

Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria: Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 10/marzo/2023.


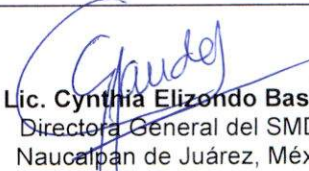
Aprobación del manual por Junta de Gobierno: Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

8 DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Coordinación de Soporte Técnico adscrita a la Unidad de Vinculación Social del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Las copias controladas del formato impreso están distribuidas de la siguiente forma:

1. Contraloría Interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia).
2. Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia).
3. Unidad de Vinculación Social del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia).

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 C. Cesar Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México



9 CONTROL DE FIRMAS


Lic. Cynthia Elizondo Basurto

Directora General del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México
Revisó y Autorizó


Dra. María Fernanda Valdés Figueroa

Secretaria Técnica del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Dictaminó y Validó


Lic. Alma Rosa Mercado Galindo

Titular de la Contraloría del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Revisó y Validó

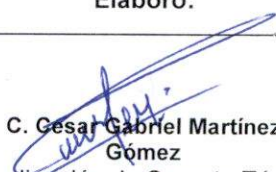

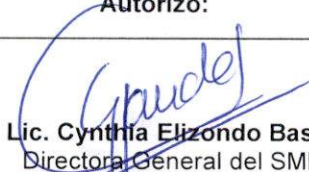

Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes

Titular de la Unidad de Vinculación Social del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México


C. César Gabriel Martínez Gómez

Coordinación de Soporte Técnico del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Aprobación para publicación en Gaceta Municipal por Junta de Gobierno,
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26 de abril de dos mil veintitrés.**

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Coordinación de Soporte Técnico del SMDIF Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social SMDIF Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF Naucalpan de Juárez, México