

Clave: PR-26-05

Versión N°. 3

Fecha de emisión: 31/03/2015

Página: 1 de 7

Procedimiento de Servicios de Innovación, Desarrollo y Telemática



**ING. JOSE ALBERTO MORALES
MATAMBU**

Responsable de Innovación,
Desarrollo y Telemática



Dr. Leonel Arreola Sotelo
Director General del DIF Estatal



**ING. CARLOS ANTONIO GOMEZ
MEDA**

Coordinador General de
Tecnologías de Información

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 2 de 9

1. OBJETIVO

Apoyar con los problemas que surjan en la utilización de los Sistemas, Red de Datos, Red Telefónica, Video Vigilancia, Credencialización, Apoyo Técnico, mediante la verificación, adecuación e innovación de los mismos para mejorar la productividad de las diferentes áreas de la institución.

2. ALCANCE

Aplica en todas las áreas del DIF Estatal que utilicen sistemas, red de datos, red de telefonía, video vigilancia y apoyo técnico, desde la recepción de la solicitud hasta el registro de la evaluación de servicio terminado.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Todo servicio deberá de ser a solicitud por el área que lo requiera.
- 3.2 La Solicitud puede ser por medio de llamada telefónica, memorándum o correo electrónico a excepción del CREE.
- 3.3 En el caso del CREE la solicitud del servicio se realiza de manera presencial.
- 3.4 El área de Innovación, Desarrollo y Telemática priorizara el orden de solicitudes y se le notificará al solicitante, mediante correo electrónico la fecha de realización del servicio en un máximo de 15 días hábiles.
- 3.5 La priorización de las solicitudes se basará de acuerdo a la disponibilidad de recursos materiales y humanos del área de Innovación, Desarrollo y Telemática.
- 3.6 El área solicitante deberá otorgar todas las facilidades para realizar el servicio que solicitó.
- 3.7 En caso de urgencia de algún servicio el área solicitante, vía telefónica lo gestionará con el responsable de la Coordinación General de Tecnologías de Información, quien determinará si deberá realizar el memorándum una vez concluido el servicio.
- 3.8 En caso de ocupar algún material se solicitará al área correspondiente y una vez que llegue el material se hará el servicio.
- 3.9 Se cancelaran las solicitudes cuando el solicitante no requiera el servicio o porque la solicitud no es factible realizarla por cuestiones de presupuesto, infraestructura o materiales.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 3 de 9

- 3.10 Todas las solicitudes del área de Innovación, Desarrollo y Telemática se registran en la Bitácora de control de servicios.
- 3.11 El CREE para control interno de los equipos de cómputo asigna un folio interno a cada computadora.
- 3.12 El CREE dará prioridad a las necesidades de la Coordinación General del CREE.
- 3.13 Los servicios que otorga el CREE son sistemas, red de datos y soporte técnico.
- 3.14 En caso de requerir un servicio más especializado el CREE, el área de Innovación, Desarrollo y Telemática lo otorgara.

4. MARCO NORMATIVO

4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008

4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bitácora de Control de Servicios:** Base de datos interna en la cual se registran todas las solicitudes y el seguimiento del área de servicios de innovación, desarrollo y telemática.
- **Cancelación:** Anulación solicitudes cuando el solicitante no requiera el servicio o porque la solicitud no es factible realizarla por cuestiones de presupuesto, infraestructura o materiales.
- **Notificación:** Acción que realiza el área para comunicarle al solicitante la fecha de realización del servicio, la cual se realiza mediante correo electrónico.
- **Priorización:** Acción que realiza el responsable de servicios de innovación, desarrollo y telemática que le permite establecer el orden de las solicitudes de acuerdo a la disposición de materiales o recursos humanos.
- **Red Telefónica:** Cableado y medios que permiten a los teléfonos conectarse.
- **Red Datos:** Cableado y medios que permiten a las computadoras conectarse
- **Sistemas:** Programas que utilizan para trabajar las diferentes áreas del DIF Estatal.
- **Solicitante:** La persona o área que solicita un servicio.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 4 de 9

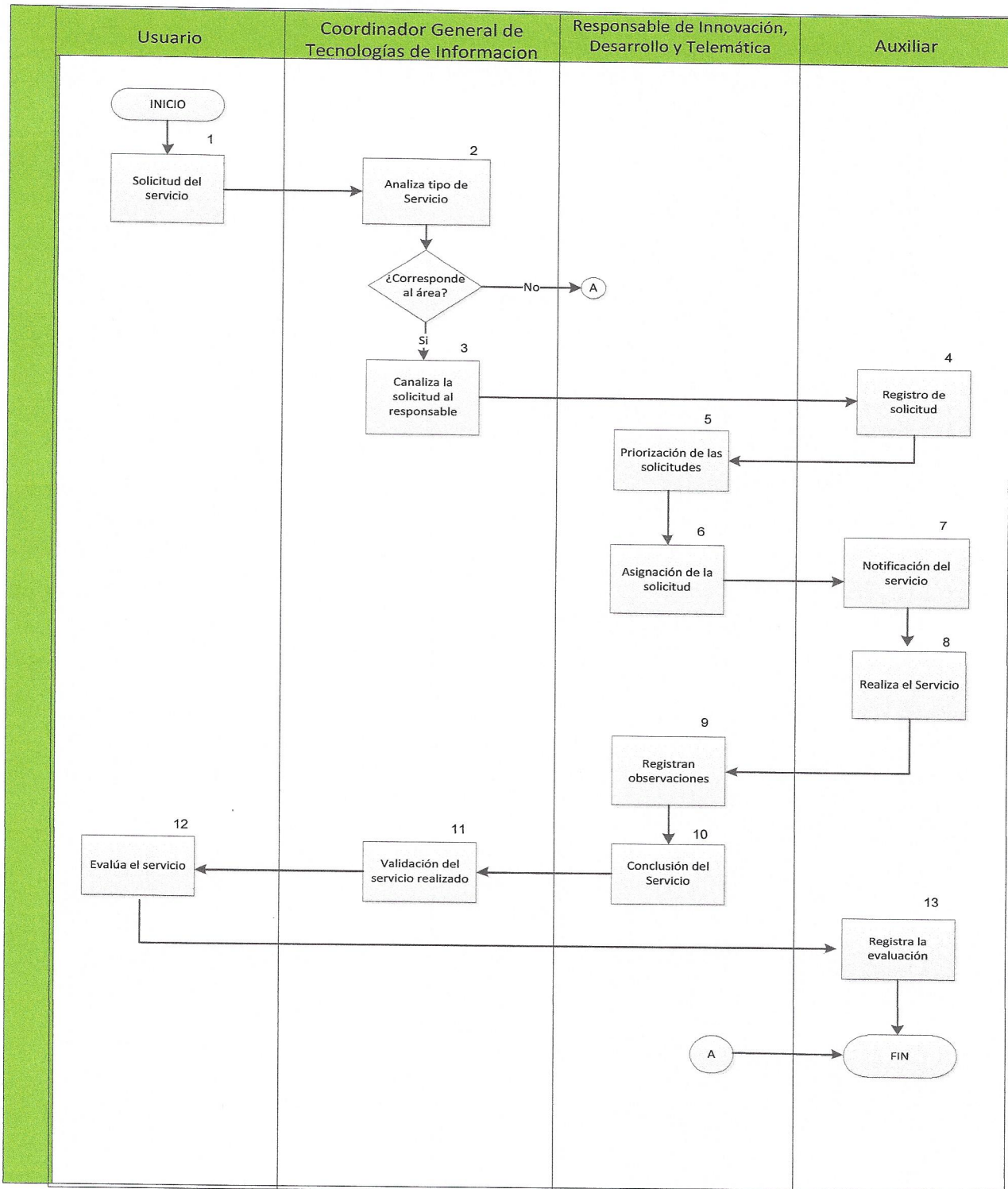
- **Tipo de Servicio:** Sistemas, Red de Voz, Red de Datos, Video Vigilancia, Credencialización, Apoyo Técnico, etc.
- **Usuario (a):** Persona o Personas que van a manipular de manera directa un Sistema o Red.
- **Video vigilancia:** Conjunto de cámaras de vídeo que pueden ser vistas en un monitor central.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE
**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 5 de 9

6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE
**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 6 de 9

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario(a) solicitante	Fase 1 1.1 Solicitud de Servicio.	Memorándum, llamada telefónica o Correo electrónico En el caso del CREE es presencial
Coordinador General de Tecnologías de Información	Fase 2 2.1 Analiza el tipo de solicitud y determina si corresponde al área. 2.2 Si procede se canaliza al área correspondiente. 2.3 No procede se notificará al usuario (a) o solicitante vía telefónica.	
Coordinador General de Tecnologías de Información	Fase 3 3.1 Canaliza la solicitud al responsable	Memorándum
Secretaria y/o Auxiliar	Fase 4 4.1 Registro de solicitudes	Registro de petición de servicios Bitácora de control de servicios
Responsable de innovación, desarrollo telemática y Responsables de informática del CREE	Fase 5 5.1 Priorización de solicitudes	
Responsable de innovación, desarrollo telemática y	Fase 6 6.1 Asignación de la solicitud	Bitácora de control de Servicios
Secretaria y/o	Fase 7	

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 7 de 9

Auxiliar	7.1 Notifica del servicio	Correo electrónico
Responsable de innovación, desarrollo telemática y/o Auxiliar	<p>Fase 8 8.1 Realiza el servicio</p> <p>8.1.1 Si es de Sistema</p> <p>8.1.2 Si es de Red de datos, Red de telefonía, Video Vigilancia, credencialización, apoyo técnico, etc.</p>	<p>FO-26-29 Solicitud de modificación</p> <p>FO-26-30 Servicio terminado</p> <p>En el caso del CREE solo utiliza el FO-26-30 (8.1 sistemas, Red de datos y soporte técnico)</p>
Responsables de informática del CREE		
Responsable de innovación, desarrollo telemática y/o auxiliar	<p>Fase 9 9.1 Registran observaciones</p>	Bitácora de control de Servicios
Responsable de innovación, desarrollo telemática y/o auxiliar	<p>Fase 10 10.1 Conclusión de servicio</p>	Bitácora de control de Servicios
Responsables de informática del CREE		FO-26-30 Servicio terminado
Coordinador General de Tecnologías de Información	<p>Fase 11 11.1 Validación del servicio realizado</p>	El CREE solo FO-26-30
Coordinador del CREE		FO-26-30 Servicio terminado
Usuario (a) o solicitante	<p>Fase 12 12.1 Evalúa el servicio</p>	FO-26-30 Servicio terminado
Auxiliar	<p>Fase 13 13.1 Registra la evaluación</p>	Bitácora de control de

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05
Emisión: 31/03/15
Versión: 3
Página 8 de 9

Responsables de informática del CREE	Servicios
	Ficha Técnica (solo el CREE)

8 REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo retención de	Responsable de conservarlo de
N/A	Bitácora de Control de Servicios	Permanente	Responsable de innovación, desarrollo y telemática
N/A	Registro de petición de servicios	1 año	Secretaria
FO-26-29	Solicitud de Modificación	1 año	Responsable de innovación, desarrollo y telemática
FO-26-30	Servicio terminado	1 año	Responsable de innovación, desarrollo y telemática y/o auxiliar Responsables de informática del CREE
N/A	IPS CREE Nuevo	1 año	Responsables de informática del CREE
N/A	Ficha técnica	1 año	Responsable de innovación, desarrollo y telemática Responsables de informática del CREE

9 SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
3	31/03/2015	Se incluyó al CREE en el Procedimiento.
2	20/10/2014	Se realizaron algunas precisiones para que el procedimiento sea más claro.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Tecnologías de Información y CREE

**Procedimiento de Servicios de Innovación,
Desarrollo y Telemática**

Clave: PR-26-05

Emisión: 31/03/15

Versión: 3

Página 9 de 9

1	28/08/2014	Se agregaron registros y actividades en el procedimiento para que sea más claro.
0	20/06/2013	Inicia su Uso.