



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A	N/A	Emisión	Emisión	16/Marzo/2004
1	Portada	1	Modificación fecha vigencia	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Contenido	1	Modificación apartado contenido	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Fecha de autorización	1	Modificación fecha autorización	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Procedimientos	Todas	Actualización de los procedimientos conforme a metodología	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Indicadores de Calidad	1	Modificación Indicadores	Actualización del Manual	30/Junio/2005
2	Portada	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2005
2	Hoja de Autorización	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Propósito	1	Actualización de Fechas y nombres de responsables	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Directorio	1	Actualización del nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Participación	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
3	Portada	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	30/Junio/2006
3	Hoja de Autorización	1	Actualización de Nombres de Titulares y fechas	Actualización del Manual	06/Julio/2007
3	Marco Jurídico	1	Actualización de Marco Jurídico	Actualización del Manual	06/Julio/2007
4	Portada	1	Actualización de fecha	Actualización del Manual	8/Agosto/2008
4	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres de titulares y fechas	Actualización del Manual	25/Junio/2008
4	Directorio	1	Actualización de nombres	Actualización del manual	25/Junio/2008
4	Hoja de participación	1	Actualización de nombres de participantes	Actualización del manual	08/Agosto/2008
4	Procedimientos	Todas	Actualización procedimientos	Actualización del manual	08/Agosto/2008



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
5	Portada	1	Actualización de la fecha	Actualización del Manual	29/Julio/2011
	Contenido	1	Modificación apartado contenido		
	Autorización	1	Modificación de nombres y fechas		
	Introducción	1	Actualización de introducción		
	Procedimientos	Todas	Actualización de los procedimientos conforme a metodología		



Gobierno del Estado de Morelos

Procuraduría General de
Justicia

Manual de Políticas y Procedimientos Dirección General de Sistemas e Información Criminógena

Cuernavaca, Mor., a 29 de Julio de 2011



II.- CONTENIDO

<i>Apartado</i>	<i>Consecutivo del Apartado</i>
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX



III.- AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4720 del 26 de junio de 2009 y artículo 9 fracción VII del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4890 del 01 de abril de 2009, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Sistemas e Información Criminológica, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Lic. Pedro Luis Benítez Vélez
Procurador General de Justicia

REVISÓ

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminológica

APROBÓ

Artículo 37, fracción XIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4720 del 26 de junio de 2009.

Ing. Rey David Olguín Rosas
Secretario de Gestión e Innovación Gubernamental

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
29 de julio de 2011	L.A. Noé Guadarrama Mariaca	80



IV.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad, dar a conocer el funcionamiento de cada una de las áreas que comprende esta Unidad Administrativa, para auxiliar al Personal en como debe desempeñarse en una manera óptima dando un servicio eficiente, a fin de Identificar y conocer estructuralmente y en forma sistematizada, las tareas que se encomiendan para el buen funcionamiento y control de esta Entidad.

El contenido de este Manual nos guiará hacia cada uno de los Procedimientos de mayor importancia y el cual también incluye la portada, autorización previa del Titular de la Procuraduría General de Justicia del Estado, del Secretario de Gestión e Innovación Gubernamental y el Titular de la Unidad Administrativa, introducción, el directorio de acuerdo al orden jerárquico y la hoja de participación, en la cual se nombran a quienes participaron en la elaboración de este Manual.

Así mismo, se debe actualizar y revisar de acuerdo a los Planes, actividades y proyectos que se realicen en la Dirección General de Sistemas e Información Criminógena, ya que es una herramienta útil para poder cumplir con eficiencia y profesionalismo en cada una de las actividades y funciones encomendadas en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia.



V.- POLITICAS

PROCEDIMIENTO: Estadística mensual de actividades de las Unidades Administrativas de la Procuraduría.

1. El Departamento de Sistema de Captura de Averiguaciones Previas (SICAPA) debe recibir mensualmente de las Unidades Administrativas de la Procuraduría, los informes de sus actividades relevantes mediante oficio firmado y rubricado por el titular del área requirente
2. El Departamento de SICAPA debe revisar la información conforme a los cuadros estadísticos que solicita la Dirección General de Sistemas e Información Criminógena y sino cumple con lo requisitado, se regresara por oficio al área remitente para que complemente el informe.
3. Los informes recibidos correctamente por las Unidades Administrativas de la Procuraduría deben ser registrados en una base de datos de Excel por el Jefe de departamento de SICAPA.
4. El Departamento de SICAPA debe generar y entregar en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al reportado, un informe de actividades de las Unidades Administrativas al Director General de Sistemas e información Criminógena.

PROCEDIMIENTO: Consulta de información.

1. Las solicitudes de consulta de información en la Bases de Datos del Sistema INTEGR@ (Sistema de Captura de Carpetas de Investigación y Averiguaciones Previas que generan los Ministerios Públicos) y SICAPA administradas por la Dirección General, deben solicitarse por oficio firmado por los titulares de las Unidades Administrativas y/o del Ministerio Publico solicitantes.
2. El Jefe de Departamento de Sistemas, debe registrar las solicitudes de consulta de información en un libro de control así como en una aplicación informática (Base de Datos de Excel).
3. La consulta de información solicitada debe ser remitida por oficio firmado por el Director General de Sistemas e Información Criminógena.

PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

1. El Jefe de Departamento de Sistemas debe asesorar y dar soporte técnico a los usuarios que utilicen los equipos de cómputo, ya sea vía telefónica o de manera personalizada.
2. En caso de que un equipo de computo requiera mantenimiento correctivo, el usuario debe solicitarlo mediante oficio al Jefe de Departamento de Sistemas a través de oficio, firmado por el titular.
3. El Jefe de Departamento debe capturar en la bitácora digitalizada los servicios solicitados por los usuarios de mantenimiento correctivo. La reparación mismo debe realizarse en las instalaciones de esta representación social o directamente con el proveedor en los casos que se haga efecto la garantía. El Departamento de Sistemas determina el tiempo que se requiere para su reparación.



4. En caso de que se requiera algún insumo solo el Director General debe autorizar la adquisición.

PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas Informáticos.

1. Las Unidades Administrativas que soliciten el desarrollo de una aplicación informática, deben solicitarlo a través de un oficio firmado por el titular, al Director General de Sistemas e Información Criminógena
2. El Director General de Sistemas e Información Criminógena y el Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas deben analizar la solicitud y emitir un estudio de factibilidad del desarrollo de la aplicación y si es viable se asigna un enlace que cuente con los conocimientos necesarios y suficientes para interactuar y desarrollar la aplicación, y determinan el tiempo de entrega.
Una vez que la aplicación es validada y aceptada por el titular de la Unidad Administrativa, el Jefe de Capacitación y Soporte Técnico debe capacitar al personal que asignen para su operación, y se firma un documento mediante el cual el titular de la Unidad Administrativa indica que está satisfecho con la multicitada aplicación.

PROCEDIMIENTO: Capacitación de los usuarios en la operación de Sistemas Informáticos.

1. El Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe elaborar un diagnóstico cada cuatro meses para detectar las necesidades de capacitación y soporte técnico de las Unidades Administrativas.
2. Los Servidores Públicos que ingresen a los cursos de capacitación emitidos por esta Dirección General deben tener una asistencia del 80%.
3. Los Servidores Públicos que tengan una asistencia del 100% y no acrediten el curso en una escala de 8 a 10 deben tomar el curso por segunda ocasión.

PROCEDIMIENTO: Administración de Base de Datos.

1. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe realizar el mantenimiento de las bases de datos cada 3 meses.
2. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos Debe realizar el monitoreo y depuración de servidores cada 2 meses.
3. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos debe generar respaldos de las bases de datos mensualmente.

PROCEDIMIENTO: Administrar las comunicaciones.

1. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe revisar diariamente el funcionamiento óptimo de las comunicaciones.
2. En caso de que las comunicaciones presenten alguna falla el Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe elaborar un reporte en forma inmediata al Subdirector de Digitalización y Comunicación y de forma paralela diagnosticar y corregir la falla presentada.



3. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe supervisar las técnicas y analizar los proyectos de conectividad entre las áreas.
4. El mantenimiento de los equipos que operan las comunicaciones debe realizar el mantenimiento necesario para su óptima operación de forma mensual.
5. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe supervisar la planeación, diseño e instalación de los sistemas de cableado para cubrir adecuadamente las necesidades de comunicación de voz y datos.
6. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos debe coordinar la instalación de los cableados para las redes locales y redes de área amplia, con el fin de operar la comunicación en los equipos de cómputo.
7. El Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones debe diseñar una infraestructura de comunicación con el fin de permitir el intercambio confiable entre las diversas áreas.

PROCEDIMIENTO: Atención y soporte a usuarios del sistema Integr@-Morelos.

1. El Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe capacitar al Personal que opera el Sistema Integr@-Morelos
2. El Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe proporcionar asesoría técnica a las Unidades Administrativas que lo requieran. Las mismas deben solicitarlo mediante oficio o vía telefónica.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.

- 1 El Jefe de Departamento de Sistemas debe programar mensualmente las actividades que permitan prevenir y minimizar los riesgos de incidencia, limpieza de equipos, protección antivirus y configuraciones de aplicaciones.
- 2 El Jefe de Departamento de Sistemas debe realizar un monitoreo de los equipos para ver su funcionalidad.

PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.

1. El Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe atender las solicitudes de mantenimiento correctivo a partir de una llamada para ser atendido al momento.
2. El Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe documentar la falla y la posible solución y el tiempo estimado de la reparación.
3. En caso de que requiera la adquisición de alguna parte para la reparación de un equipo El Departamento de Capacitación y Soporte Técnico debe solicitar la autorización al Director General de Sistemas e Información Criminológica.



VI. PROCEDIMIENTOS

En este apartado se documenta la cedula de procesos, elaboración de estadística mensual de incidencia delictiva

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Estadística mensual de actividades de las Unidades Administrativas de la Procuraduría.	PR-DGSIC-DSICAPA-01	6
2	Consulta de información	PR-DGSIC- DSICAPA-02	6
3	Soporte Técnico a las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado	PR-DGSIC-DSIST-01	7
4	Desarrollo de Sistemas Informáticos	PR-DGSIC-DDS-01	7
5	Capacitación de los usuarios en la operación de Sistemas Informáticos	PR-DGSIC-DCAPYSOP-01	6
6	Administración de Base de Datos	PR-DGSIC-DABD-01	6
7	Administrar las Comunicaciones	PR-DGSIC-DABD-02	6
8	Atención y soporte a usuarios del sistema Integr@-Morelos.	PR-DGSIC- DCAPYSOP-02	6
9	Mantenimiento Preventivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.	PR-DGSIC- DCAPYSOP-03	6
10	Mantenimiento Correctivo de equipos que operan el sistema Integr@-Morelos.	PR-DGSIC- DCAPYSOP-04	6



Dependencia: Procuraduría General de Justicia	Dirección General de: Sistemas e Información Criminológica
Proceso: Elaboración de Estadística mensual de incidencia delictiva	Responsable: Lic. Esperanza Borda Piedra Jefe de Departamento SICAPA
Límites Desde: Recopilación de carpetas de investigación y/o averiguaciones previas	Hasta: Elaborar estadísticas que permiten proporcionar datos clave para conocer las zonas criminológicas.
Insumos: Registros de carpetas e investigación y/o averiguaciones Previas	Requisitos: Oficio firmado por el titular del área Información clara y precisa. Información en tiempo y forma. No. de Averiguación y/o Carpeta de Investigación

Provedores/as:

Dirección General de Investigaciones y Procedimientos Penales Zona Metropolitana
Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Zona Oriente
Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Zona Sur Poniente
Subprocuraduría de Investigaciones Especiales



<p>Resultados:</p> <p>Estadística mensual de Incidencia delictiva</p>	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe mensual desglosado por municipio, por delito y por Subprocuraduría o por zona. ▪ Consultas por No. de averiguación con nombre del denunciante, agraviado, y presunto. ▪ Breve descripción de los hechos. ▪ Fechas de la denuncia como de los hechos.
--	---

<p>Usuarios/as: Procurador General de Justicia INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) PGR (Procuraduría General de la República) Subprocuradurías Metropolitana, Oriente y Sur Poniente Subprocuraduría de Investigaciones Especiales Sistema Nacional de Seguridad Pública Secretaría de Seguridad Pública Comisión Estatal de Derechos Humanos Secretaría de Planeación y Finanzas La Ciudadanía en General</p>	<p>Requerimientos/Expectativas de los Usuarios/as: Ninguno</p>	<p>Factores críticos del Usuario/a: Ninguno</p>
--	---	--

<p>Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:</p> <p>Ninguno</p>

<p>Observaciones y Comentarios:</p> <p>Algunos de los informes emitidos por esta Dirección, se entregan en diferentes períodos y son permanentes</p>

<p>Elaboró</p> <p>Lic. Esperanza Borda Piedra Jefe de Departamento de SICAPA</p> <p>Fecha: 29 de julio del 2011</p>	<p>Revisó:</p> <p>Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica</p> <p>Fecha: 29 de julio del 2011</p>	<p>Vo. Bo.</p> <p>L.A. Noe Guadarrama Mariaca Director General de Desarrollo Organizacional</p> <p>Fecha: 29 de julio del 2011</p>
---	---	--



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-08
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-11



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Estadística Mensual de Actividades de las Unidades Administrativas de la Procuraduría.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de SICAPA	01



1.- Propósito.-

Determinar las zonas criminógenas en el Estado de Morelos, a través de la información generada en la Base de Datos del Sistema Integra.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al Departamento de SICAPA, Dirección General de Sistemas e Información Criminológica, Unidades Administrativas de la Procuraduría y todas las Instituciones Estatales que requieran información criminológica en una forma grafica y esquemática.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de SICAPA, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguno

6.-Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Esperanza Borda Piedra
Jefe de Departamento de SICAPA

Fecha: 29 de julio de 2011

Revisó

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminológica

Fecha: 29 de julio de 2011

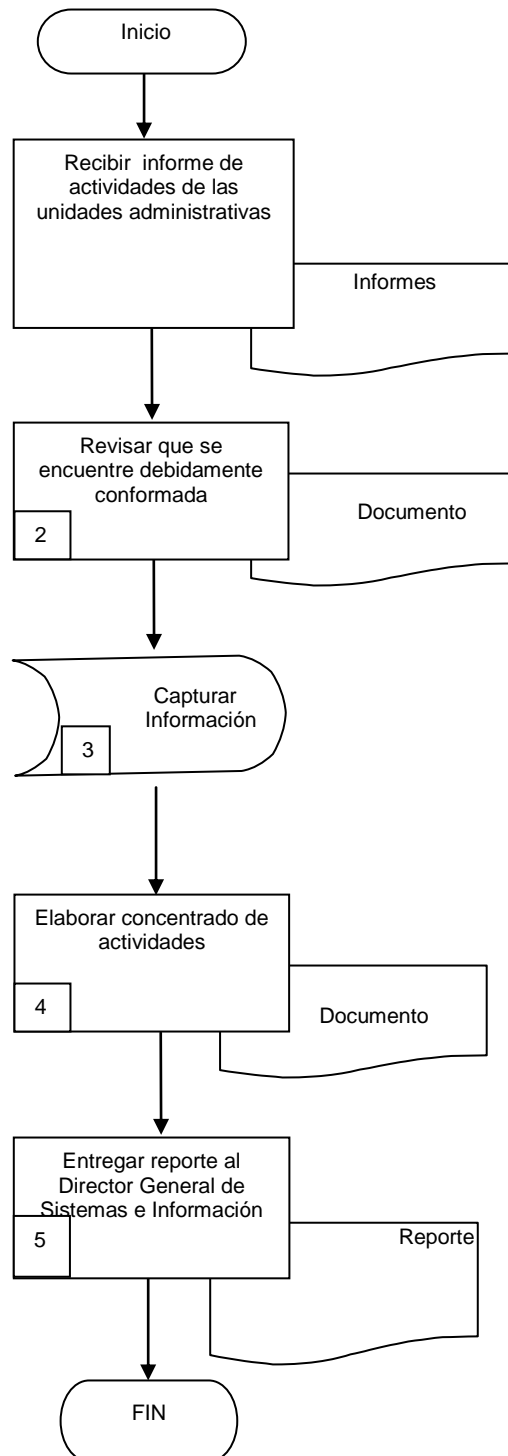
Autorizó

Lic. Pedro Luis Benitez Vélez
Procurador General de Justicia

Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de SICAPA (JDSICAPA)	Recibe mediante oficio los informes y analiza las actividades generales y relevantes, de las unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia y turna al Capturista.	Informes
2	JDSICAPA	Revisa que se encuentre debidamente la información emitida en los informes y turna al capturista	Documento
3	Capturista (CAP)	Captura la información de los reportes mensuales, en Excel, comunica verbalmente al JDSICAPA que se encuentra capturada la información,	
4	JDSICAPA	Elabora un concentrado de actividades dividido por zona (metropolitana, oriente y sur poniente), con la información capturada	Documento
5	JDSICAPA	Entrega el reporte de los datos recopilados y procesados de las unidades administrativas. y entrega al Director General de Sistemas e Información Criminógena Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Informes	Jefe de Departamento SICAPA	1 año
2	Documento	Jefe de Departamento SICAPA	1 año
3	Reporte	Jefe de Departamento SICAPA	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	" Ninguno "	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Consulta de Información.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de SICAPA	01



1.- Propósito.-

Proporcionar información confiable referente a presuntos responsables, denunciantes, agraviados y números de averiguación almacenados en la base de datos; a los solicitantes.

2.- Alcance:

Aplica a todas las Unidades Administrativas que requieran este servicio a nivel interno o externo y ciudadanía en general.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de SICAPA elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguna

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Esperanza Borda Piedra
Jefe de Departamento de SICAPA

Revisó

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminológica

Autorizó

Lic. Pedro Luis Benítez Vélez
Procurador General de Justicia

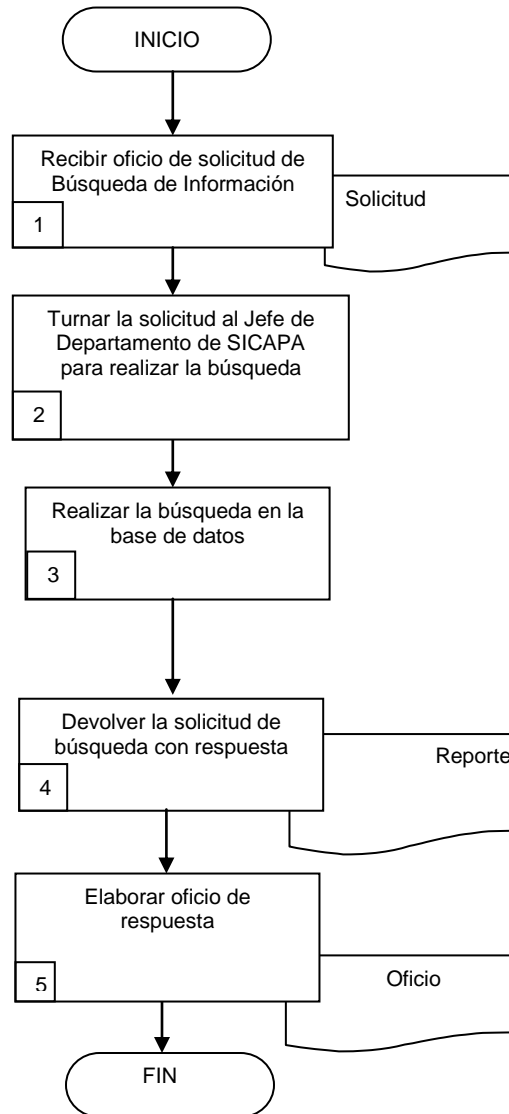
Fecha: 29 de julio de 2011

Fecha: 29 de julio de 2011

Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:





Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe oficio de solicitud de búsqueda de información y la registra en el libro y posteriormente turna al Director General	Solicitud
2	Director General de Sistemas e Información Criminológica (DGSIC)	Turna la solicitud de búsqueda de información al Jefe de Departamento de SICAPA	
3	Jefe de Departamento de SICAPA (JDSICAPA)	Realiza la consulta en las Bases de Datos	
4	JDSICAPA	Devuelve la solicitud a la secretaria, ya con una respuesta impresa de la búsqueda.	Reporte
5	S	Elabora el oficio de respuesta a la unidad administrativa solicitante Con esta actividad termina el procedimiento	Oficio



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Solicitud	Secretaria	1 año
2	Oficios	Jefe de Departamento de SICAPA	1 año
3	Libro de registro	Secretaria	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	" Ninguno "	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Soporte Técnico y Administración a las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia del Estado

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Sistemas	01



1.- Propósito.-

Garantizar la adecuada funcionalidad de los equipos de cómputo, proporcionando el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo así como la asesoría a cada uno de los usuarios.

2.- Alcance:

Aplica a todas las Unidades Administrativas de la Procuraduría General de Justicia que solicitan el servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y de asesoría para el buen uso de los equipos de cómputo

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Sistemas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguno

6.-Método de Trabajo:

6.1.Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información
Criminológica

Fecha: 29 de julio de 2011

Revisó

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información
Criminológica

Fecha: 29 de julio de 2011

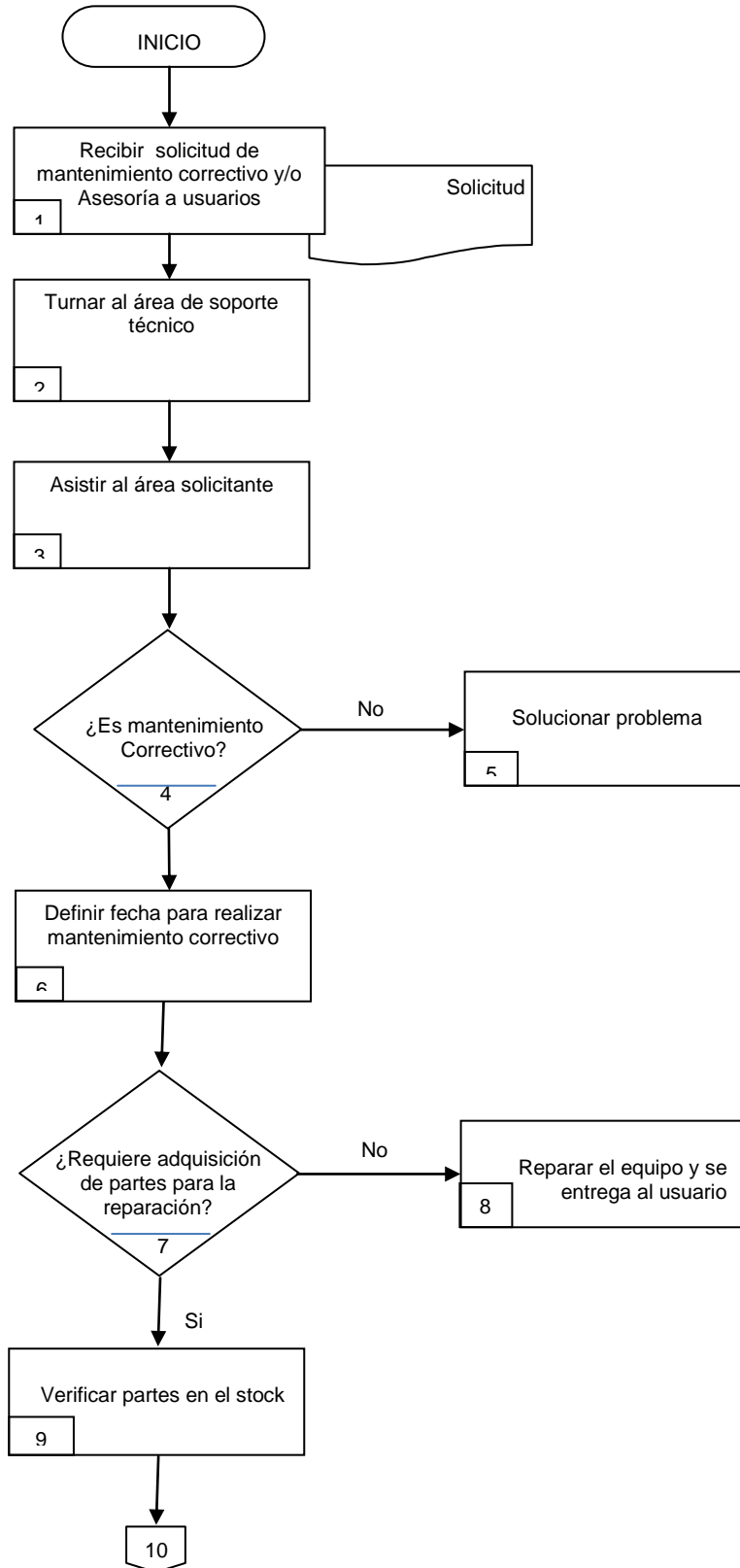
Autorizó

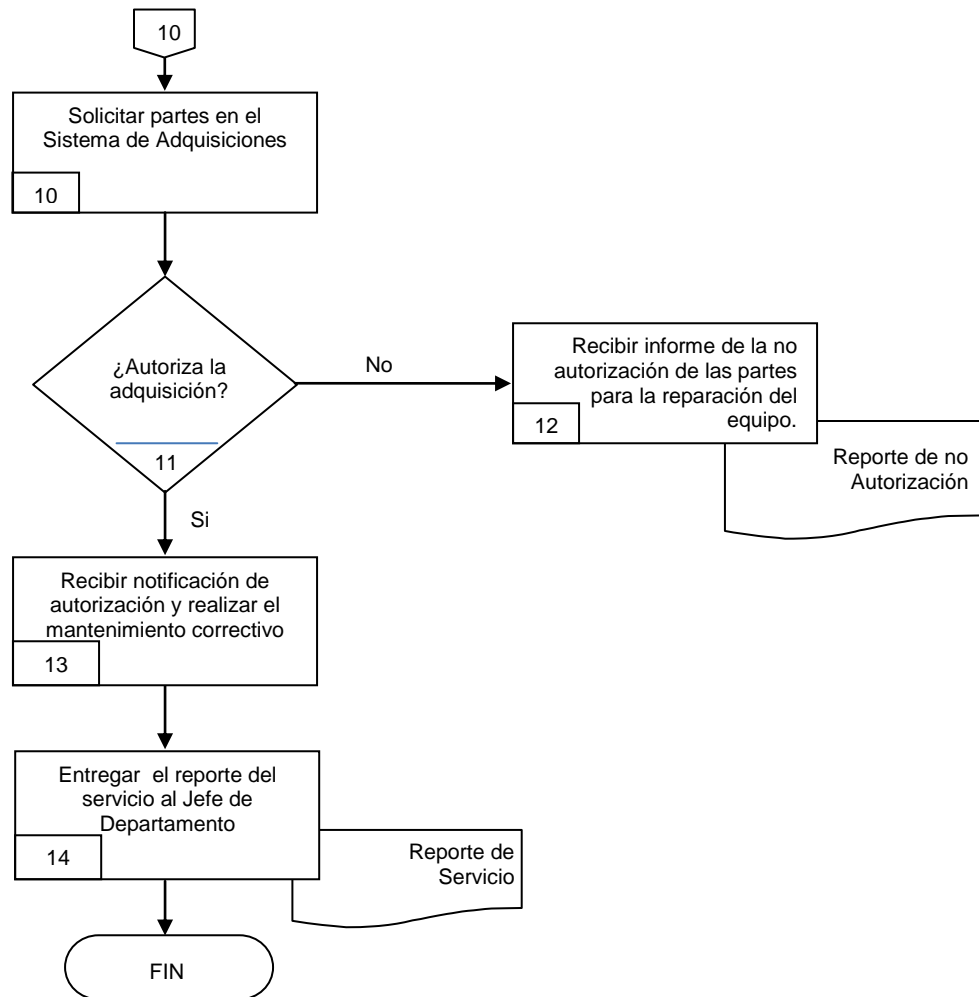
Lic. Pedro Luis Benítez Vélez
Procurador General de Justicia

Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Sistemas (JDSIST)	Recibe solicitud vía telefónica o personalmente de las diferentes áreas administrativas de esta Institución	Solicitud
2	JDSIST	Turna al área de soporte técnico.	
3	Soporte Técnico (ST)	Asiste al área solicitante para revisar la inconsistencia con el equipo o el software	
4	ST	¿Es mantenimiento correctivo? No, pasa a la actividad punto 6 Si, pasa a la actividad punto 7	
5	ST	Soluciona el problema que presente el equipo de cómputo.	
6	ST	Define fecha para realizar el mantenimiento correctivo.	
7	ST	¿Se requiere adquisición de partes y/o refacciones? No, pasa a la actividad punto 9 Si, pasa a la actividad punto 10	
8	ST	Repara el equipo y se entrega al usuario	
9	JDSIST	Verifica si las partes y/o refacciones requeridas para reparación se tienen stock.	
10	Director General de Sistemas e Información Criminogena (DGSIC)	Solicita las partes o refacciones a través del Sistema de Adquisiciones de Gobierno del Estado	
11	DGSIC	¿Autorizan la adquisición de las partes del equipo para su reparación? No, pasa a la actividad punto 13 Si, pasa a la actividad punto 14	
12	DGSIC	Recibe informe de la no autorización de refacciones para la reparación del equipo.	Informe de no autorización
13	DGSIC	Recibe la notificación de autorización y asiste a realizar el mantenimiento correctivo.	
14	ST	Entrega reporte al Jefe de Departamento de Sistemas para conocimiento. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte de Servicio



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Solicitud	Jefe de Departamento de Sistemas	1 año
2	Informe	Jefe de Departamento de Sistemas	1 año
3	Reporte	Jefe de Departamento de Sistemas	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Desarrollos de Sistemas Informáticos.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Desarrollo de Sistemas	01



1.- Propósito.-

Coordinar las actividades de análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos que operan en las diferentes áreas administrativas, así como supervisar la atención y asesoría a los diversos usuarios de las aplicaciones para óptimo uso.

2.- Alcance:

Aplica a todas las áreas de la Procuraduría General de Justicia del Estado. en las que se requiera de un Sistema Informático

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Sistema: Conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia

6.-Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

T.s.u. Fabián García Cárdenas
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas

Fecha: 29 de julio de 2011

Revisó

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminológica

Fecha: 29 de julio de 2011

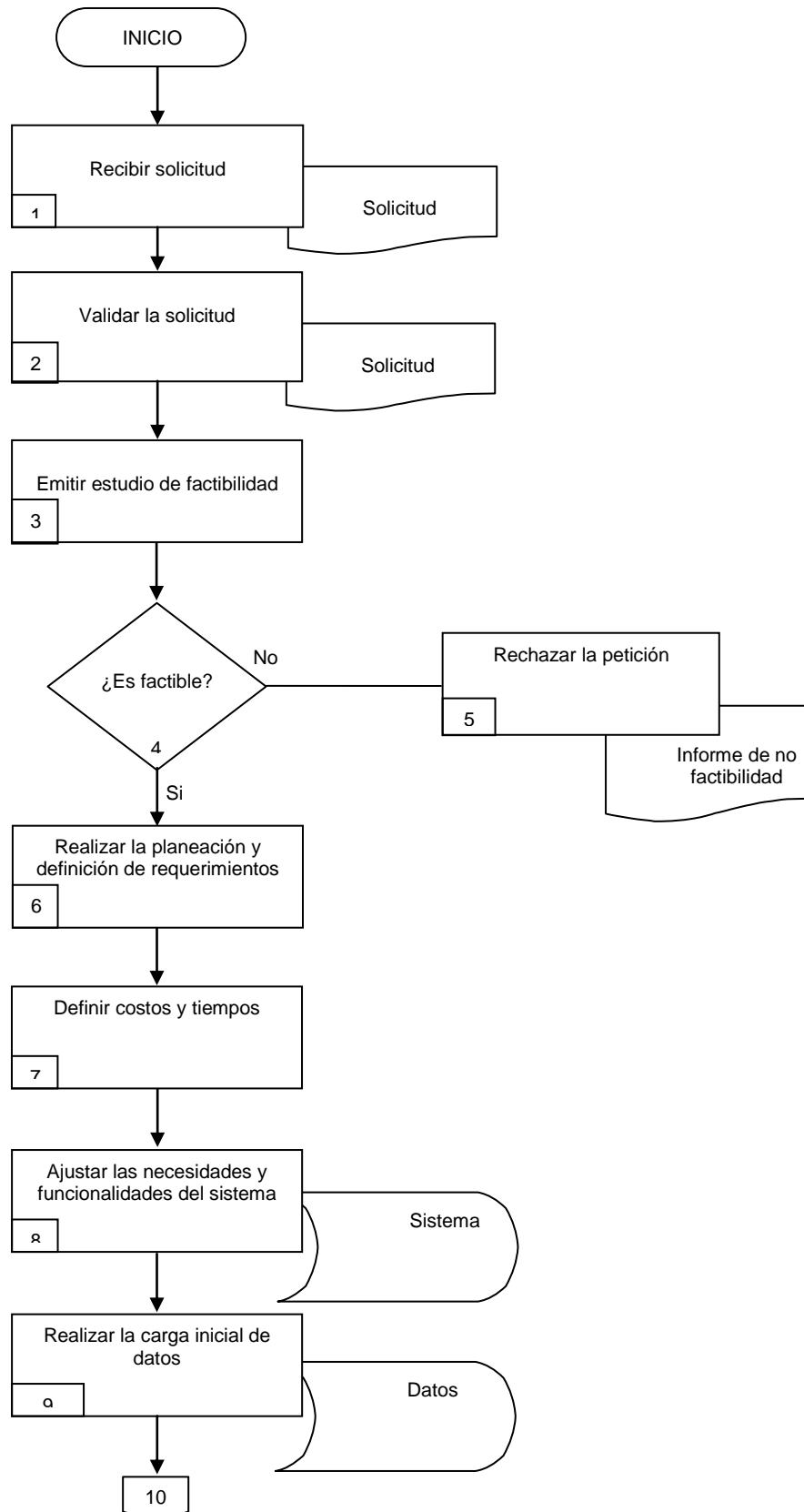
Autorizo

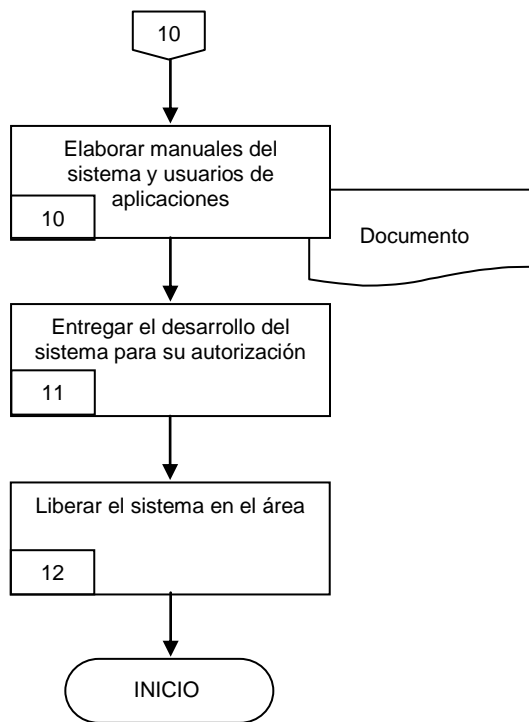
Lic. Pedro Luis Benítez Vélez
Procurador General de Justicia

Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe petición del área solicitante y la turna al Director General de Sistemas e Información Criminógena	Solicitud
2	Director General de Sistemas e Información Criminogena (DGSIC)	Valida la solicitud de desarrollo de sistemas y la turna al Subdirector de Digitalización y Comunicación	Solicitud
3	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas (JDDISIS)	Emite un estudio de factibilidad del desarrollo del sistema.	
4	JDDISIS	¿Es factible? Si la respuesta es No, pasa a la actividad punto 5 Si la respuesta es Si, pasa a la actividad punto 6	
5	SDC	Rechaza la petición	Informe de no factibilidad
6	JDDISIS	Realiza la planeación y definición de requerimientos.	
7	JDDISIS	Define los costos y tiempo de elaboración.	
8	Jefe de Proyecto (JP)	Ajusta las necesidades y funcionalidades del sistema.	
9	JP	Realiza la carga inicial de datos.	
10	JP	Elabora manuales del sistema y usuarios de las aplicaciones diseñadas e implementadas	
11	JDDISIS	Entrega el desarrollo del Sistema para su autorización	
12	SDC	Libera el sistema en el área solicitante Con esta actividad termina el procedimiento	



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Oficio de solicitud	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	1 año
2	Informe de no factibilidad	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Administración de la Base de Datos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Administración de la Base de Datos y Comunicaciones	01



1.- Propósito.-

Administrar y supervisar adecuadamente la información de las bases de datos, con el fin de obtener información clara

2.- Alcance:

Aplica a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia que interactúan con una base de datos.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de los jefes de proyecto apearse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Base de Datos.- Conjunto de datos almacenados en un registro que al manipularlos generan información.

6.-Método de Trabajo:

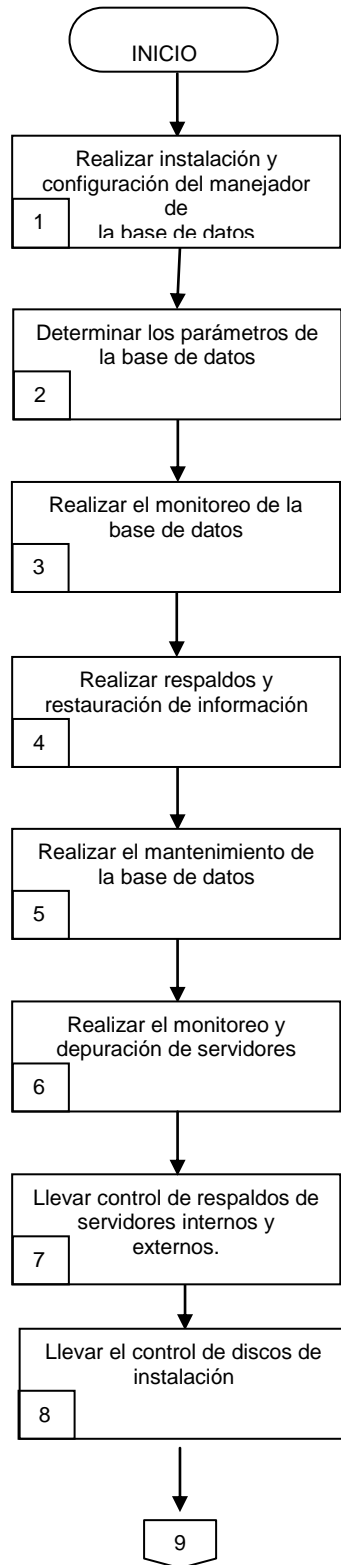
6.1 Diagrama de Flujo

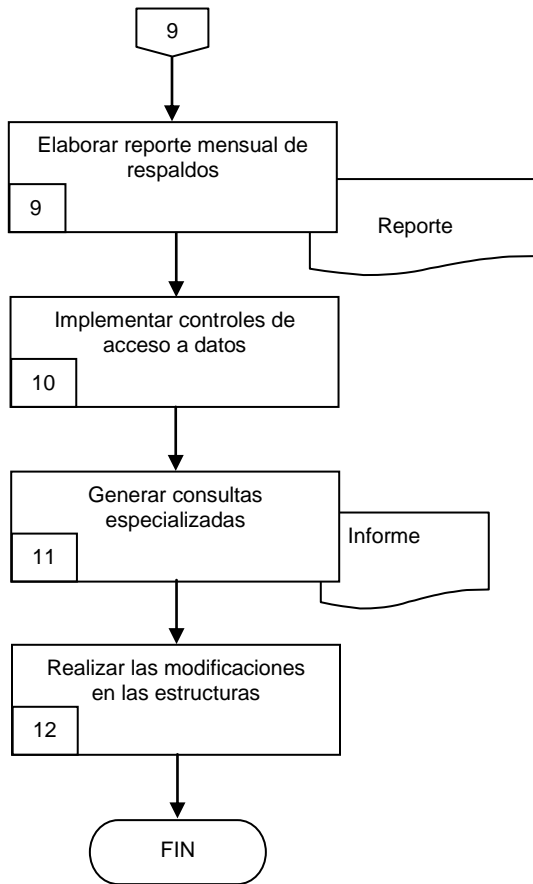
6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia
Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones (JDABDYC)	Realiza la instalación y configuración del manejador de base de datos en el servidor	
2	Jefe de Proyecto (JP)	Determina los parámetros para la base de datos.	
3	JP	Realiza el monitoreo de la base de datos	
4	JP	Realiza respaldos y restauración de información.	
5	JP	Realiza mantenimiento a la base de datos.	
6	JP	Realiza el monitoreo y depuración de servidores.	
7	JDABDYC	Lleva control de respaldos de servidores internos y externos.	
8	JDABDYC	Lleva control de discos de instalación	
9	JP	Elabora reporte mensual de respaldos realizados.	Reporte
10	JP	Implementa controles de acceso a los datos.	
11	JDABDYC	Genera consultas especializadas para análisis estadísticos	Informe
12	JP	Realiza las modificaciones en las estructuras o procedimientos de la base de datos. Con esta actividad termina el procedimiento	



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Manuales de configuración e instalación	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones	Indefinido
2	Reporte	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones	1 año
3	Informe	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Administración de las Comunicaciones.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Administración de la Base de Datos y Comunicaciones	01



1.- Propósito.-

Mantener en óptimas condiciones las comunicaciones entre las diversas áreas de la Procuraduría General de Justicia.

2.- Alcance:

Aplica a todas las áreas de la Procuraduría General de Justicia que interactúan con una base de datos.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguna

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminógena

Fecha: 29 de julio de 2011

Revisó

Lic. Raymundo Escobar Tellechea
Director General de Sistemas e Información Criminógena

Fecha: 29 de julio de 2011

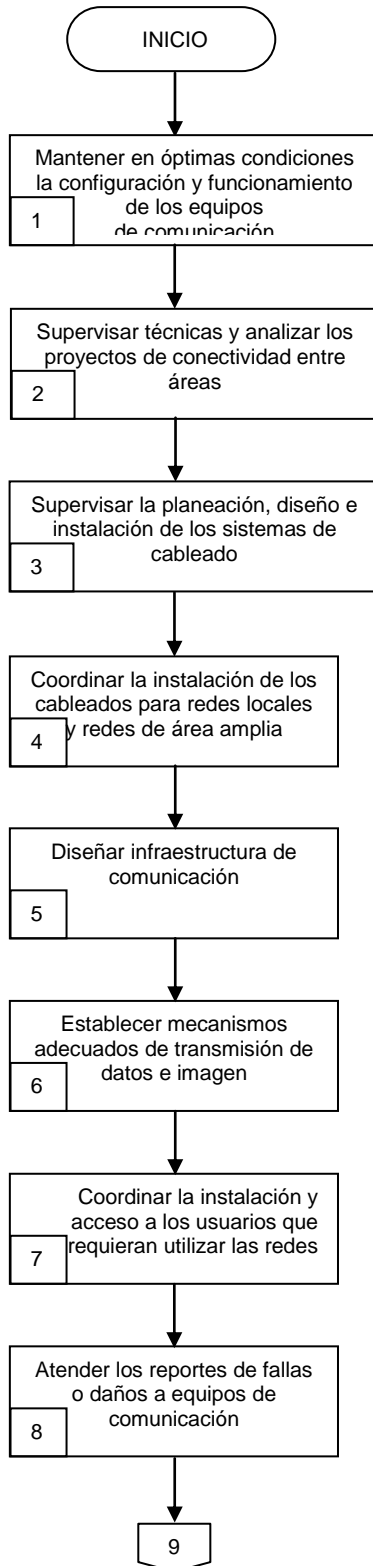
Autorizó

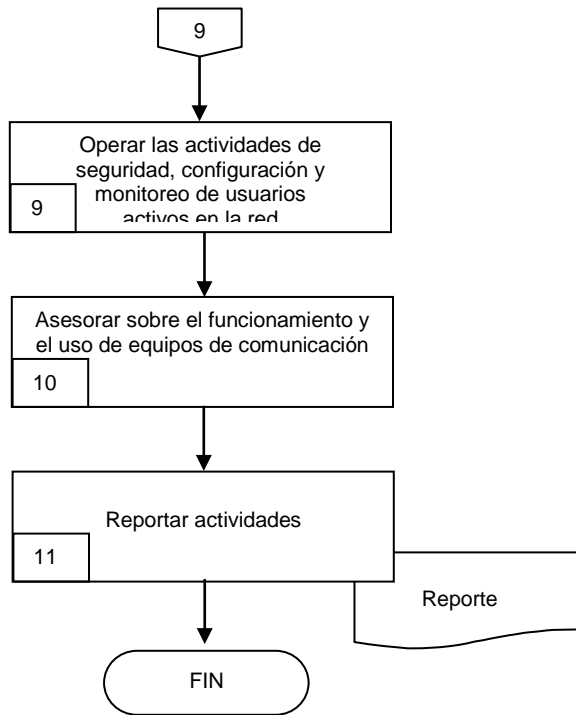
Lic. Pedro Luis Benítez Vélez
Procurador General de Justicia

Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones (JDABDYC)	Mantiene en óptimas condiciones la configuración y funcionamiento de los equipos de comunicación.	
2	JDABYC	Supervisa las técnicas y analizar los proyectos de conectividad entre las áreas.	
3	Jefe de Proyecto (JP)	Supervisa la planeación, diseño e instalación de los sistemas de cableado.	
4	JDABDYC	Coordina la instalación de los cableados para redes locales y redes de área amplia.	
5	JDABDYC	Diseña infraestructura de comunicación.	
6	JP	Establece mecanismos adecuados de transmisión de datos e imagen.	
7	JDABDYC	Coordina la instalación y acceso a los usuarios que requieran utilizar las redes de voz y datos interna y externa.	
8	JP	Atiende los reportes de fallas o daños en equipos de comunicación.	
9	JP	Opera las actividades de seguridad, configuración y monitoreo de usuarios activos en la red.	
10	JP	Asesora sobre funcionamiento y el uso de equipo de comunicación	
11	JP	Reporta las actividades realizadas por el departamento. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Manuales de Configuración e Instalación	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos	Indefinido
2	Reporte	Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Capacitación de los Usuarios en la Operación de Sistemas Informáticos.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	01



1.- Propósito:

Capacitar personal para el manejo de diferentes sistemas informáticos, para facilitarles la operación de los mismos.

2.- Alcance:

Aplica a todo el personal de la Procuraduría General de Justicia que manejará un sistema informático.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Capacitación: Se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Sistema Informático:

Aplicación computacional que facilita los procesos y procedimientos de una unidad administrativa.

6.-Método de Trabajo:

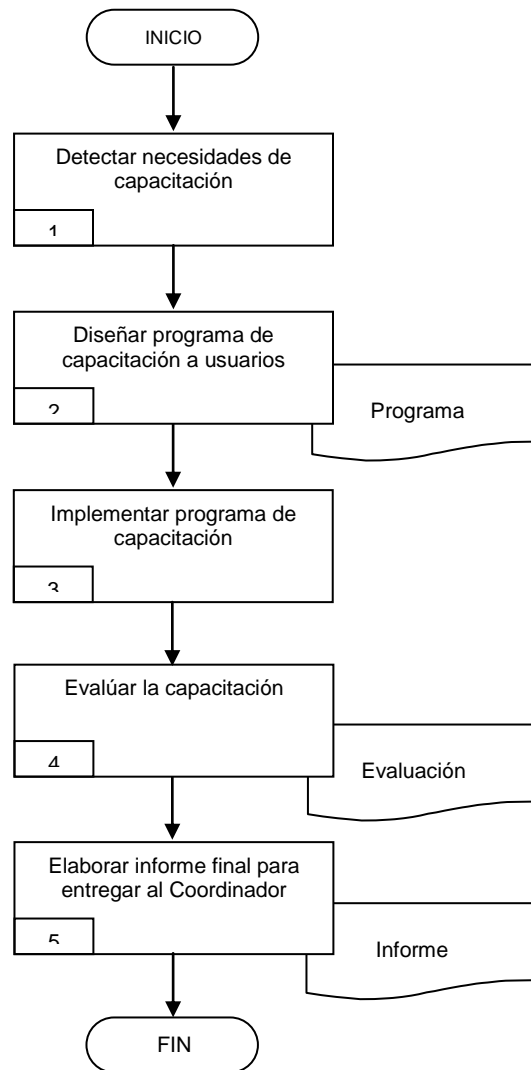
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica	Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica	Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia
Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011



6. 1 Diagrama de flujo:





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (DCAPYSO)	Detecta las necesidades de capacitación.	
2	DCAPYSO	Diseña el programa de capacitación a usuarios.	Programa
3	DCAPYSO	Implementa el programa de capacitación.	
4	Jefe de Proyecto (JP)	Evalúa el programa de capacitación.	Evaluación
5	JP	Elabora un informe final de los resultados de la capacitación. Con esta actividad termina el procedimiento	Informe



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Manuales de operación	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido
2	Programa	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido
3	Evaluación	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido
4	Informe	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención y Soporte a Usuarios del Sistema Integr@-Morelos.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	01



1.- Propósito:

Asesorar respecto de las dudas sobre casos reales y concretos que realicen los usuarios referentes a la operación del sistema integr@-Morelos, así como brindar soporte técnico para resolver los problemas que puedan presentárseles

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia que operen el Sistema Integr@-Morelos

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento

5.-Definiciones:

Ninguna

6.-Método de Trabajo:

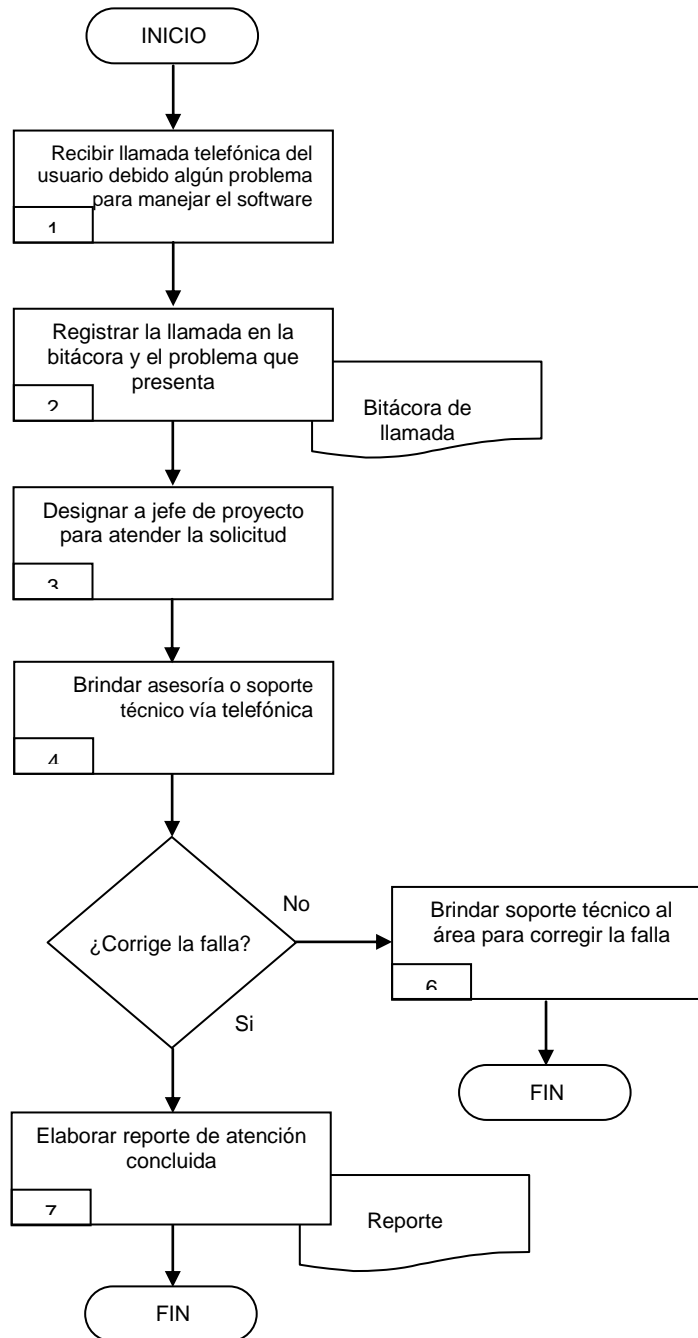
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades.

<p>Elaboró</p> <p>Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica</p>	<p>Revisó</p> <p>Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica</p>	<p>Autorizó</p> <p>Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia</p>
<p>Fecha: 29 de julio de 2011</p>	<p>Fecha: 29 de julio de 2011</p>	<p>Fecha: 29 de julio de 2011</p>



6.1 Diagrama de flujo:





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretaria (S)	Recibe llamada telefónica debido a un problema	
2	Jefe de Proyecto (JP)	Registra la llamada en la bitácora de usuarios y el problema que presenta.	Bitácora de llamada
3	JP	Designa a jefe proyecto para atender la solicitud.	
4	JP	Brinda asesoría o soporte técnico al usuario vía telefónica.	
5	JP	¿Corrige la falla? Si la respuesta es si, pasa al punto número 7. Si la respuesta es no, pasa al punto número 6.	
6	JP	Brindar soporte técnico al área para corregir la falla.	
7	JP	Elabora reporte de atención concluida. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Manual de usuario del Sistema Integr@	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido
2	Bitácora	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año
3	Reporte	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Equipos que Operan el Sistema Integr@-Morelos.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	01



1.- Propósito:

Prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas de la Procuraduría General de Justicia.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de los jefes de proyecto apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminógena, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento

5.-Definiciones:

Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo: La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades.

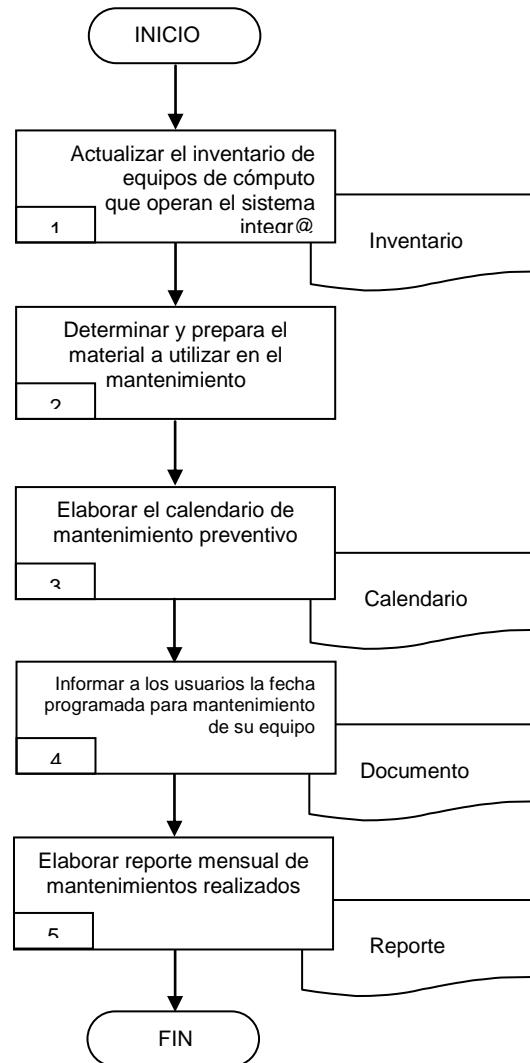
Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia
Fecha: 29 de Julio de 2011	Fecha: 29 de Julio de 2011	Fecha: 29 de Julio de 2011



Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminógena	Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia
Fecha: 29 de Julio de 2011	Fecha: 29 de Julio de 2011	Fecha: 29 de Julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. De Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (DCAPYSO)	Actualiza el inventario de equipo de cómputo que opera el sistema integr@-Morelos.	Inventario
2	Jefe de Proyecto (JP)	Determina y preparar el material a utilizar para el mantenimiento.	
3	(JP)	Elabora el calendario y programa de mantenimiento preventivo por unidad administrativa.	Calendario
4	(JP)	Informa a los usuarios de los equipos de cómputo la fecha que corresponde el mantenimiento de su equipo.	Documento
5	(JP)	Elabora reporte mensual de mantenimientos Preventivos realizados. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Inventario	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año
2	Calendario	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año
3	Documento	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año
4	Reporte	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	08-agosto-2008
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del manual	29-julio-2011



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mantenimiento Correctivo de equipos que operan el Sistema Integr@-Morelos.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	01



1.- Propósito:

Corregir las averías o fallas que presenten los equipos de cómputo asignados para la operación del sistema Integr@-Morelos.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades administrativas.

3.-Referencias:

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Artículo 42 Fracción XI.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Sistemas e Información Criminológica, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Mantenimiento Correctivo: Se realiza para corregir fallas y reanudar la operación cotidiana de un equipo de cómputo.

6.-Método de Trabajo:

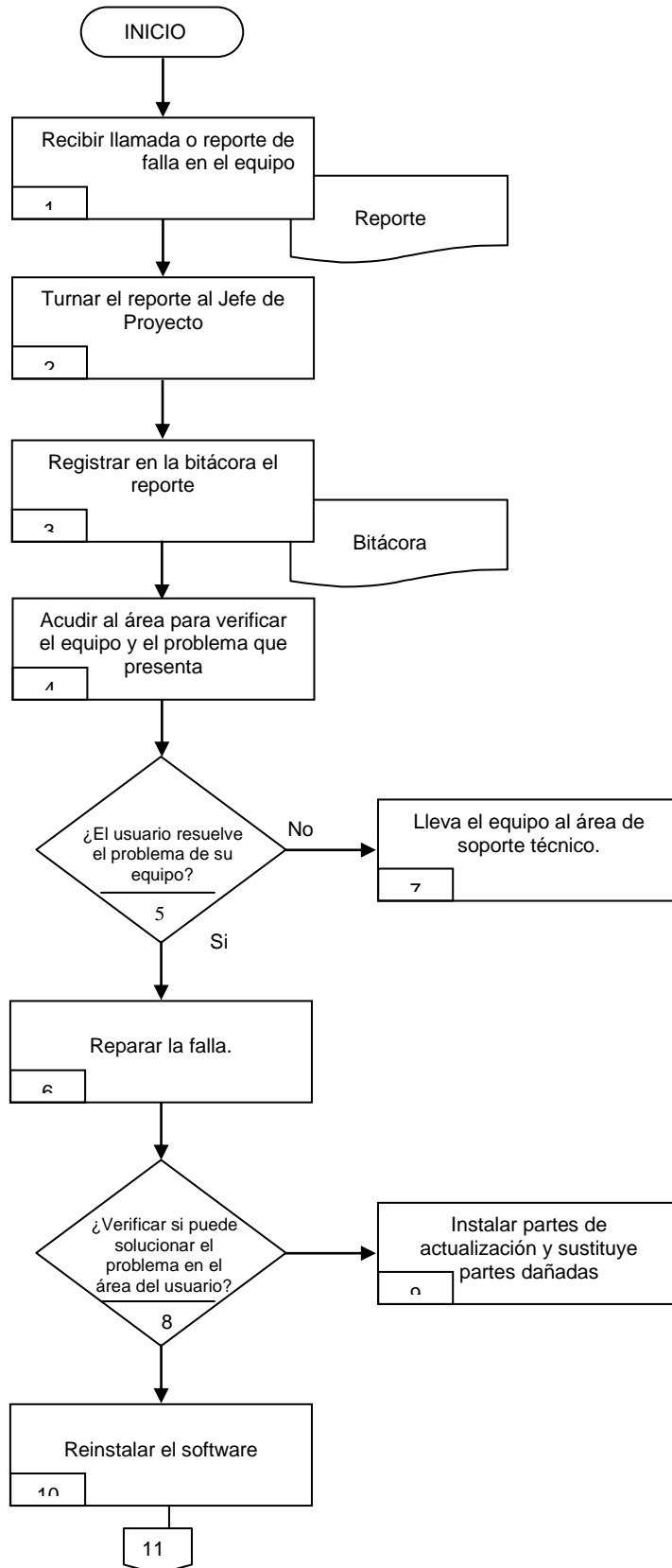
6.1 Diagrama de Flujo

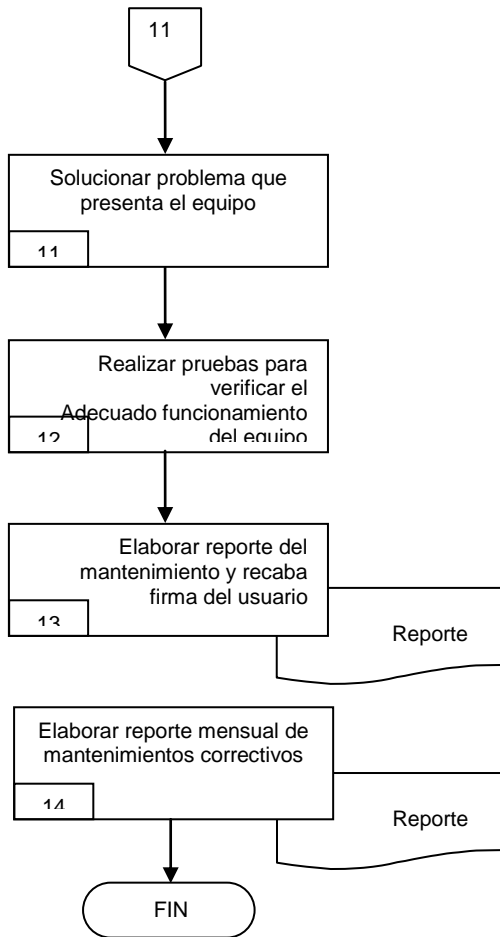
6.2 Descripción de Actividades.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica	Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica	Lic. Pedro Luis Benítez Vélez Procurador General de Justicia
Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011	Fecha: 29 de julio de 2011



6.1 Diagrama de flujo:







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico (JDCAPYSO)	Recibe llamada o reporte de falla en equipo que opera el sistema integr@-morelos.	Reporte
2	Jefe de Proyecto (JP)	Turna el reporte al jefe de proyecto para su atención	
3	JP	Registra en bitácora de control de mantenimientos el reporte.	Bitácora
4	JP	Acude al área para verificar el equipo de cómputo y el problema que presenta.	
5	JP	Verifica si puede solucionar el problema en el área del usuario? Si la respuesta es si pasa al punto número 6 Si la respuesta es no pasa al punto número 7	
6	JP	Repara la falla.	
7	JP	Lleva el equipo al área de soporte técnico para realizar el mantenimiento correctivo.	
8	JP	¿El problema es de hardware o software? Si la respuesta es de hardware pasa al punto número 9 Si la respuesta es de software pasa al punto número 10	
9	JP	Instala las partes para actualización. Sustitución de partes dañadas.	
10	JP	Reinstala de software.	
11	JP	Soluciona problema que presente equipo.	
12	JP	Realiza pruebas para verificar su adecuado funcionamiento.	
13	JP	Elabora reporte de mantenimiento correctivo a equipo y recaba firma del usuario.	Reporte
14	JP	Elabora reporte mensual de mantenimientos correctivos realizados. Con esta actividad termina el procedimiento	Reporte



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Manuales	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Indefinido
2	Reporte	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año
3	Reporte	Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



VII.- INDICADORES

Dirección General: Dirección General de Sistemas e Información Criminológica

Proceso clave: Coordinar el Sistema de Información Criminológica en el Estado de Morelos

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Índice de atención a solicitudes de información criminológica.	Eficiencia	Proporcionar Información clara y oportuna sobre la incidencia delictiva por región y tipo de delito.	Total de solicitudes de información recibidas entre el total de solicitudes de información atendidas x 100	Trimestral



VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Raymundo Escobar Tellechea Director General de Sistemas e Información Criminológica	Directo: (777) 3-29-15-79 Conmutador : 3-29-15-00; Extensión: 1263	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Ing. Arturo Peralta Menindez Subdirector de Digitalización y Comunicación	Directo: 3-29-15-79 Conmutador : 3-29-15-00; Extensión: 1265	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Lic. Esperanza Borda Piedra Jefe de Departamento de Sistema de Captura de Averiguaciones Previas	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Tsu. Fabián García Cárdenas Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Vacante Jefe de Departamento de Capacitación y Soporte Técnico	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Vacante Jefe de Departamento de Administración de Base de Datos y Comunicaciones	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.
Vacante Jefe de Departamento de Sistemas	Directo: 3-29-15-79 Conmutador:3-29-15-00; Extensiones: 1264	Av. Emiliano Zapata Núm. 803 Col. Buena Vista, C. P. 62138 Cuernavaca Morelos.



IX.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

Nombre de los Participantes	Puesto
Lic. Raymundo Escobar Tellechea	Director General de Sistemas e Información Criminológica
Ing. Arturo Peralta Menindez	Subdirector de Digitalización y Comunicación
Lic. Esperanza Borda Piedra	Jefe de Departamento de Sistema de Captura de Averiguaciones Previas
Tsu. Fabián García Cárdenas	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas

C.P. Violeta Arteaga Gutiérrez
Profesional Ejecutivo "B"

Asesora Designada

Lic. Alfredo Sánchez Nava
Subdirector de Orientadores
Ciudadanos

Responsable de la Elaboración
del Manual