



**DIF**  
NAUCALPAN

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL**

**JEFATURA DE GOBIERNO DIGITAL**



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	7
6. Simbología	31
7. Registro de ediciones	32
8. Distribución	33
9. Control de firmas	34

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 1.- PRESENTACIÓN

La Jefatura de Gobierno Digital depende directamente de la Unidad de Vinculación Social, la cuarta de trece unidades administrativas que conforman el Sistema Municipal DIF (SMDIF), órgano descentralizado del Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, 2022-2024.

De acuerdo con el Apartado Primero referente al Gobierno Digital del Reglamento Interno (Año 1, Gaceta No. 11, de fecha 7 de marzo de 2022), se crea la presente Jefatura con el objetivo de regular la gestión de los servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos a través del uso de las TIC's; esto implica la conformación de un sistema de mejora en los trámites y servicios que facilite el acceso de los usuarios a la información de interés público por medios electrónicos, garantice la protección de datos personales y contribuya a la transparencia y mejora regulatoria.

El manejo de las TIC's a través de la presente jefatura, implica el soporte técnico interno del software y hardware en todas las unidades administrativas.

La Jefatura de Gobierno Digital del SMDIF presenta este Manual de Procedimientos con el cual se establece un orden, perfectible ante la realidad, a partir de una nueva estructura tecnológica que responda a las necesidades tanto de los servidores públicos que laboran en este organismo, como de los naucalpenses.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

## 2.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la implementación de las TIC's mediante la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios asistenciales de cada una de las unidades administrativas que conforman el SMDIF.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Estado inicial del Proceso	Resultado final del Proceso		Nombre del Proceso
	Usuario Interno	Usuario Externo	
Eficientar el uso y aprovechar de manera estratégica las TIC's	Llevar a cabo diagnósticos del estado de operatividad y funcionamiento de software y hardware con que cuenta el SMDIF en los bienes informáticos. Solicitar el dictamen técnico emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).	Cuenta con los bienes informáticos necesarios para el cumplimiento de sus actividades.	<b>Diagnóstico Tecnológico</b>
Recepción de reportes de fallas técnicas en los bienes informáticos utilizados para los servicios automatizados, y/o requerimiento de soporte técnico para la corrección de datos en servicios automatizados. Solicitud de capacitación para el manejo del sistema automatizado.	Realiza revisión correspondiente, detecta fallas técnicas, elabora diagnóstico y repara, corrige datos de usuario o, en su caso, lleva a cabo capacitación a servidores públicos sobre el manejo del sistema para la automatización de servicios.	Verifica el correcto funcionamiento del sistema que usa y/o, luego de ser capacitado, maneja el sistema automatizado para el desarrollo de sus funciones.	<b>Mantenimiento Sistemático</b>
Recepción 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.	<b>Soporte Técnico</b>
Recepción de requerimiento para el respaldo y recuperación de información de las Unidades Administrativas del SMDIF y/o Calendario Anual.	Programa Calendario, accede a equipo de cómputo, localiza información, realiza mantenimiento, 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.	<b>Mantenimiento anual de equipo</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

#### 4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS




##### 4.1.- Diagnóstico Tecnológico.

INSUMOS	TRANSFORMACION (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
EVALUACIÓN DE OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LAS TICS.	<p>PROGRAMA RECORRIDOS A OFICINAS CENTRALES Y CENTROS PERIFERICOS. →</p> <p>↓</p> <p>DETECTA NECESIDADES DE SOFTWARE Y HARDWARE. →</p> <p>↓</p> <p>SE REALIZA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS. →</p>	<p>LLEVA A CABO REVISIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.</p> <p>↓</p> <p>SOLICITA DICTAMEN TÉCNICO A LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL MUNICIPAL PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.</p> <p>↓</p> <p>LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CUENTAN CON BIENES INFORMÁTICOS PARA EFICIENTAR EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES. ↓</p>
<b>RESULTADO DE VALOR</b>		<b>DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

## 4.2 Mantenimiento Sistemático.

INSUMOS	TRANSFORMACION (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
- REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO EN FALLAS DEL SISTEMA PARA LA AUTOMATIZACION DE SERVICIOS.	PROGRAMA VISITA O EN SU CASO PROGRAMA CAPACITACIÓN →	REALIZA REVISIÓN DEL SISTEMA O EN SU LLEVA A CABO LA CAPACITACIÓN
-REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA CORRECCION DE DATOS EN SERVICIOS AUTOMATIZADOS.	DETECTA FALLA O ERROR DE CAPTURA DE DATOS Y/O RECIBE DUDAS SOBRE EL USO DE SISTEMA →	ELABORA DIAGNÓSTICO O EN SU CASO RESUELVE DUDAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA
- SOLICITUD DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DEL SISTEMA CONFORMADO POR SERVICIOS AUTOMATIZADOS.	REPARA FALLA Y/O CORRIGE DATOS O EN SU CASO REALIZA SIMULACRO CON PERSONAL CAPACITADO →	FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL SISTEMA, SE REALIZA LA CAPTURA CON DATOS CORRECTOS DEL USUARIO, O BIEN, EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO DEL USO DEL SISTEMA.
<b>RESULTADO DE VALOR</b>		<b>MANTENIMIENTO SISTEMÁTICO</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF



### 4.3 Soporte Técnico.

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
REQUERIMIENTO DE SOPORTE 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

### 4.4 Mantenimiento anual de equipo.

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
PROGRAMACIÓN DEL CALENDARIO ANUAL DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PARA REALIZAR EL RESPALDO Y/O RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.	<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		PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Yvonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF



## 5.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 5.1 Nombre del Procedimiento:

#### Diagnóstico Tecnológico

#### 5.1.2 Objetivo:

Identificar las necesidades de activos tecnológicos por medio de un diagnóstico de funcionalidad, que permitan establecer niveles de criticidad alta, media o baja, derivados de los hallazgos.

#### 5.1.3 Alcance:

Bienes informáticos propiedad del SMDIF, activos en las 13 unidades administrativas.

#### 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.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal vigente.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez; México.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.1.5 Responsabilidades:

#### Titular de la Unidad de Vinculación Social

Supervisar, coordinar y dirigir las actividades de la Jefatura de Gobierno Digital.

#### Jefatura de Gobierno Digital

Eficientar el uso y aprovechamiento estratégico de las TIC's y medios electrónicos.

Informar a las unidades administrativas mediante oficio sobre los recorridos programados para realizar los diagnósticos de los bienes informáticos.

#### Auxiliar Administrativo

Realizar recorridos a las unidades administrativas.

Llevar a cabo diagnósticos de bienes informáticos.

Informar al titular del resultado de diagnóstico, a través de reportes.

### 5.1.6 Definiciones:

- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **Diagnóstico Técnico:** análisis del funcionamiento de los sistemas que nos permite establecer las condiciones actuales de sistema.
- **Dictamen:** Establecer niveles de criticidad alta media o baja, que nos permitan elaborar planes de acción derivados de los hallazgos.
- **Bienes Informáticos:** Son todos aquellos equipos de cómputo, redes y comunicaciones administrados por la UTSI, entre los que se incluyen los de usuario final: computadoras, impresoras, escáneres, *no-breaks*, laptops, tabletas electrónicas y los de redes y comunicaciones: *ip phones*, *switches*, módems, entre otros.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.1.7 Insumos:

Evaluación de operatividad y funcionamiento de las TIC'S.

### 5.1.8 Resultados:

Mejorar y agilizar el proceso de flujo en los servicios automatizados.

### 5.1.9 Interacción con otros Procedimientos:

Ninguno

### 5.1.10 Políticas:

Gestionar a través del Comité de Gobierno Digital del Ayuntamiento de Naucalpan, la emisión del Dictamen Técnico a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática para la adquisición de bienes informáticos.

Controlar y administrar los bienes informáticos.

Notificar a la Coordinación de Patrimonio del SMDIF, sobre la adquisición de bienes informáticos y los movimientos de asignación.

Realizar por lo menos una vez al año el diagnóstico de funcionalidad de bienes informáticos.

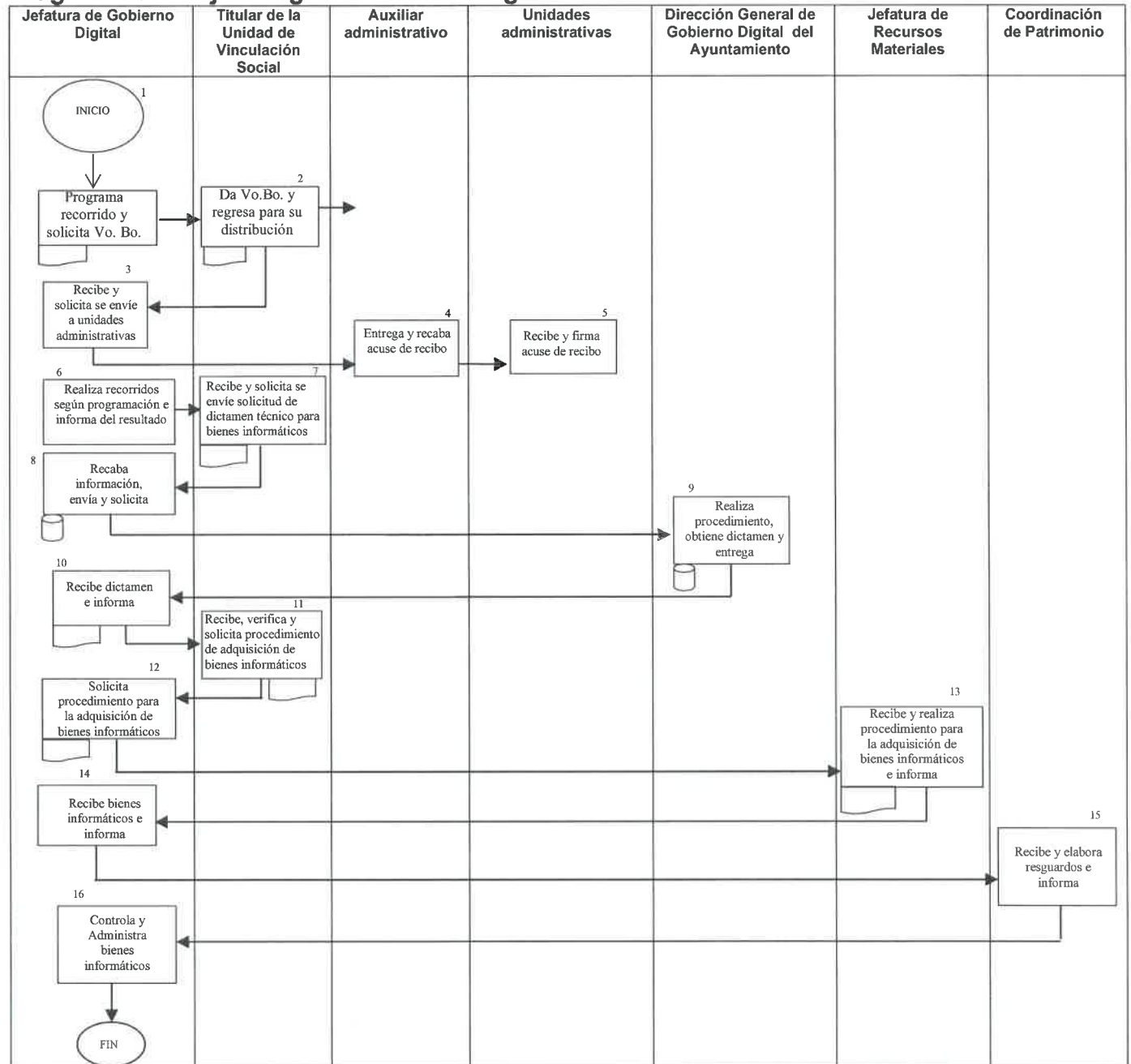
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.1.11 Desarrollo: Diagnóstico Tecnológico

	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Gobierno Digital	Programa de recorrido a las unidades administrativas para llevar a cabo diagnósticos de bienes informáticos y solicita Vo.Bo.
2	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Da Vo.Bo. y regresa para su distribución.
3	Jefatura de Gobierno Digital	Recibe y solicita se envíe a las unidades administrativas.
4	Auxiliar Administrativo	Entrega y recaba acuse de recibo.
5	Unidades Administrativas	Reciben y firman acuse de recibo.
6	Jefatura de Gobierno Digital	De acuerdo con la programación, realiza recorrido e informa del resultado.
7	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Recibe y solicita se envíe solicitud de dictamen técnico a la Dirección General de Gobierno Digital del Ayuntamiento para la adquisición de bienes informáticos.
8	Jefatura de Gobierno Digital	Recaba información y envía solicitud.
9	Dirección General de Gobierno Digital del Ayuntamiento	Realiza procedimiento, obtiene dictamen técnico y entrega.
10	Jefatura de Gobierno Digital	Recibe dictamen e informa.
11	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Recibe, verifica y solicita se realice procedimiento para la adquisición de bienes informáticos.
12	Jefatura de Gobierno Digital	Solicita procedimiento para la adquisición de bienes informáticos.
13	Jefatura de Recursos Materiales	Recibe y realiza procedimiento para la adquisición de bienes informáticos e informa.
14	Jefatura de Gobierno Digital	Recibe bienes informáticos e informa.
15	Coordinación de Patrimonio	Recibe y elabora resguardos.
16	Jefatura de Gobierno Digital	Controla y Administra bienes informáticos

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

5.1.12 Diagramación  
Diagrama de Flujo: Diagnóstico Tecnológico



Elaboró

Revisó:

Autorizó:

  
C. César Gabriel Martínez Gómez  
Jefe de Gobierno Digital del SMDIF

  
Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes  
Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF

  
Lic. Cynthia Elizondo Basurto  
Directora General del SMDIF

### 5.1.13 Medición

Indicador para medir capacidad de respuesta.

Número de bienes informáticos programados:  $X 100 = 100\%$

Número de bienes informáticos revisados

Diagnósticos

### 5.1.14 Formatos e Instructivos

No aplica

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 5.2 Nombre del Procedimiento:

### Mantenimiento Sistemático

#### 5.2.2 Objetivo:




Reducir el tiempo de inactividad en los servicios automatizados del SMDIF, a través servidores públicos capacitados, mantenimiento y monitoreo sistemático que permitan anticipar la detección oportuna de fallas.

#### 5.2.3 Alcance:

Bienes informáticos utilizados para la automatización de servicios del SMDIF y servidores públicos con actividad en el manejo del sistema para la automatización de servicios.

#### 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.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez; México.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF



### 5.2.5 Responsabilidades:

#### Titular de la Unidad de Vinculación Social

Supervisar, coordinar y dirigir las actividades de la Jefatura de Gobierno Digital

#### Jefatura de Gobierno Digital

Crear un sistema de mejora constante que permita simplificar los trámites, servicios y procedimientos administrativos que los usuarios efectúen ante la administración pública del SMDIF.

Eficientar el uso y aprovechamiento estratégico de las TIC's y medios electrónicos.

Proponer las medidas para la implementación de las TIC's, a través de la planeación, organización, soporte y evaluación para el uso eficiente de los medios electrónicos que permitan regular y agilizar la gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos que son brindados por el SMDIF.

#### Auxiliar Administrativo

Recibir y registrar las solicitudes de reporte de fallas en el sistema de automatización de servicios, para su atención.

Recibir, registrar y programar las solicitudes para capacitar a servidores públicos en el sistema de automatización de servicios.

### 5.2.6 Definiciones:

- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación
- **e-Gob:** Gobierno digital
- **Automatización:** Utilizar sistemas de software para crear instrucciones y procesos repetibles.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

- **Sistema:** Utilizar sistemas de software para crear instrucciones y procesos repetibles.

#### 5.2.7 Insumos:

Reporte de fallas en el sistema para la automatización de servicios.

Solicitudes de corrección de datos de captura de usuarios.

Solicitudes de capacitación para el manejo del sistema para la automatización de servicios.

#### 5.2.8 Resultados:

Mejorar y agilizar el proceso de flujo en los servicios automatizados.

#### 5.2.9 Interacción con otros Procedimientos:



Ninguno

#### 5.2.10 Políticas:

La unidad administrativa deberá enviar, con un mínimo de tres días de anticipación, la solicitud para la capacitación del personal de nuevo ingreso con responsabilidad en el manejo del sistema para la automatización de servicios.

Informar en tiempo real el error en la captura de los datos del usuario, para su atención inmediata.

Programar visitas para la reparación y mantenimiento.

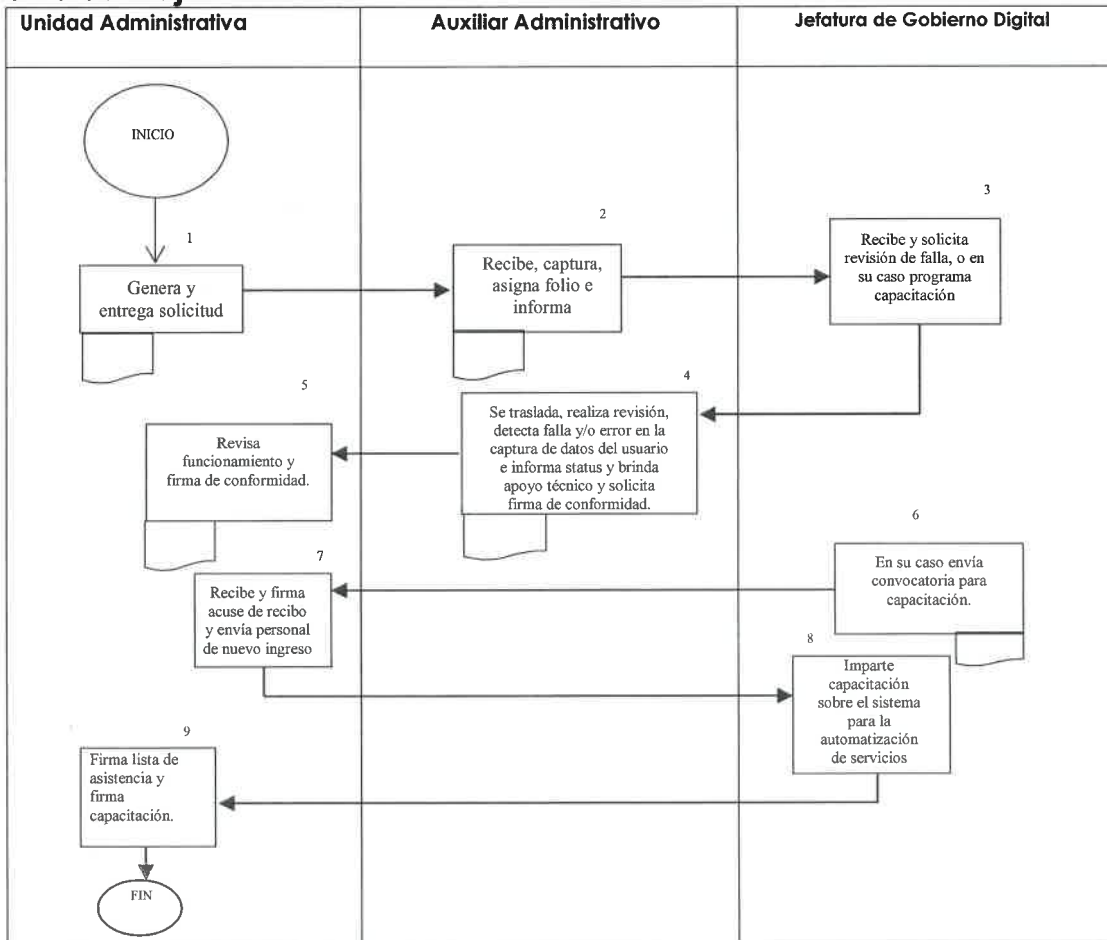
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.2.11 Desarrollo: Mantenimiento Sistemático

	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Unidades administrativas	Generan solicitud de requerimiento de soporte técnico de fallas en el sistema para la automatización de servicios y/o requerimiento de soporte técnico para la corrección de datos en servicios automatizados y/o solicitud de capacitación para el manejo del sistema conformado por servicios automatizados.
2	Auxiliar Administrativo	Recibe, informa y captura en la base de datos, asigna folio de falla o en su caso de la solicitud de capacitación.
3	Jefatura de Gobierno Digital	Recibe y solicita revisión de falla o en su caso programa capacitación.
4	Auxiliar administrativo	Se traslada, realiza revisión, detecta falla técnica y/o error en la captura de datos del usuario e informa status y brinda soporte técnico y solicita firma de conformidad.
5	Unidades administrativas	Firma de conformidad el formato de servicio técnico.
6	Jefatura de Gobierno Digital	Envía convocatoria para capacitación.
7	Unidad administrativa Auxiliar administrativo	Recibe, firma acuse de recibo y envía al personal de nuevo ingreso
8	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Imparte capacitación sobre el sistema para la automatización de servicios.
9	Personal de nuevo ingreso	Firma lista de asistencia y recibe capacitación.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

**5.2.12 Diagramación**  
**Diagrama de Flujo: Mantenimiento Sistemático**



**5.2.13 Medición:** Indicador para medir capacidad de respuesta.

Número de solicitudes recibidas: X 100 = 100%

Número de solicitudes realizadas

Mantenimiento Sistemático

**5.2.14 Formatos e Instructivos**

No aplica

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

### 5.3 Nombre del Procedimiento:

#### Soporte Técnico

#### 5.3.2 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.

#### 5.3.3 Alcance.

Aplica a las trece Unidades Administrativas que conforman el SMDIF.

#### 5.3.4 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.
- Título Décimo primero, De la Mejora Regulatoria y Gobierno Digital  
Capítulo I De la Mejora Regulatoria  
Capítulo II Del Gobierno Digital
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.  
Artículo 67

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.3.5 Responsabilidades.

**Titular de la Unidad de Vinculación Social:** Supervisar y coordinar los trabajos de la

**Titular de la Jefatura de Gobierno Digital:** Programar y coordinar la atención de los reportes de fallas técnicas para su atención.

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

### 5.3.6 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.

**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.

### 5.3.7 Insumos.

Requerimiento de solicitud de soporte técnico.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.3.8 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.

### 5.3.9 Interacción con otros Procedimientos.

No aplica

### 5.3.10 Políticas.

- Recibir solicitud de soporte técnico.
- Generar base de datos de los reportes recibidos para su atención.
- Detección de necesidades de equipamiento.
- Programar visitas para la reparación y mantenimiento
- 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:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

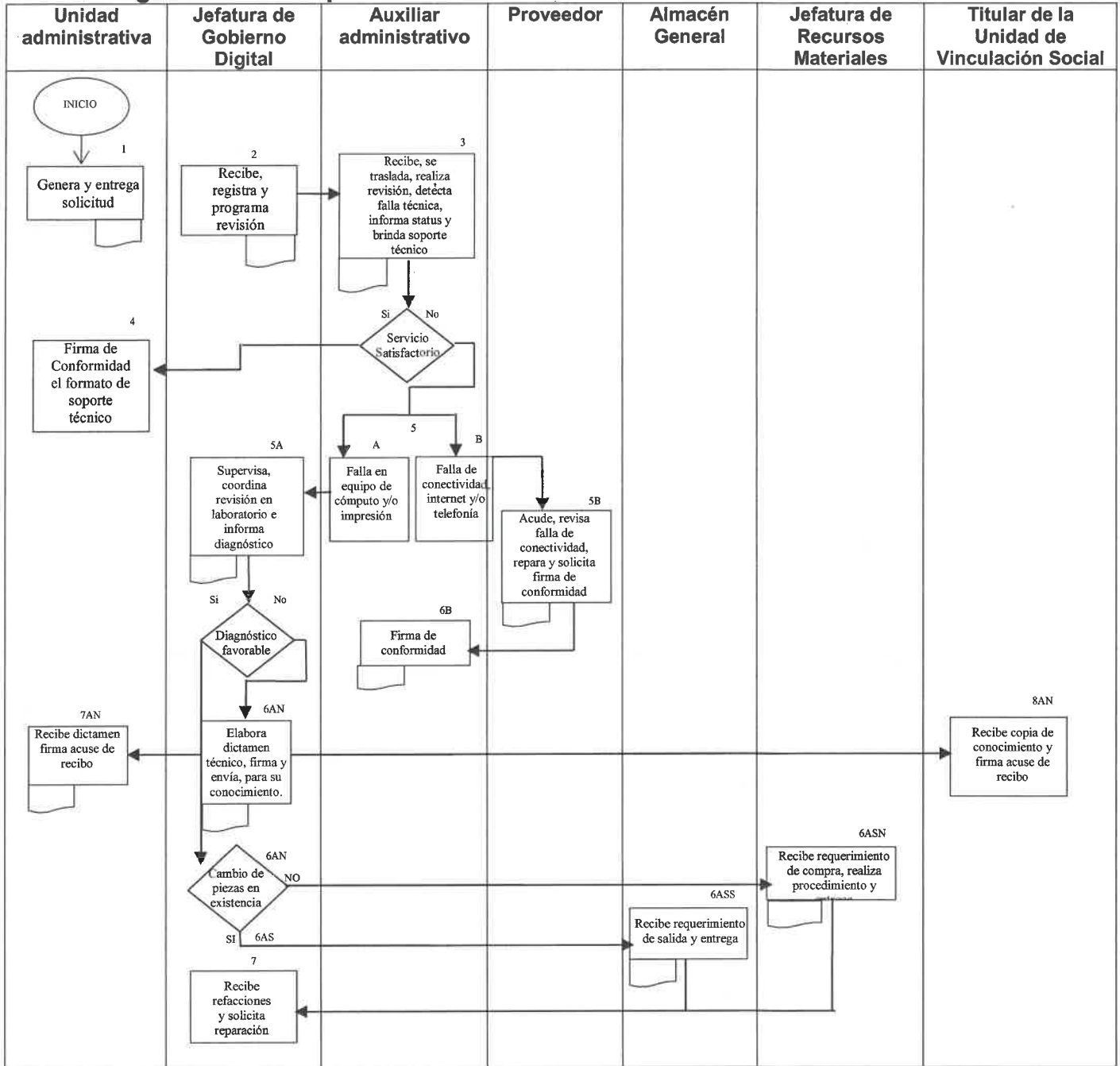


**5.3.11 Desarrollo.  
Soporte Técnico**

	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Unidades Administrativas	Generan solicitud de requerimiento de servicio de la falla del funcionamiento del equipo de cómputo y/o de impresión y/o falta de conectividad.
2	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Recibe, captura en la base de datos, asigna folio, programa revisión y entrega.
3	Auxiliar Administrativo	Recibe solicitud 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	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	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Recibe refacciones, entrega y solicita reparación.
8	Auxiliar Administrativo	Recibe, repara e informa.
9	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Supervisa equipo reparado y entrega .
10	Unidad Administrativa	Recibe, revisa el funcionamiento correcto del equipo y firma de conformidad del formato de servicio técnico.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

5.3.12 Diagramación: Soporte Técnico



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

Manual de Procedimientos  
Jefatura de Gobierno Digital

Unidad Administrativa	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Auxiliar Administrativo	Proveedor	Almacén General	Jefatura de Adquisiciones	Titular de la Unidad de Vinculación Social
<p>10</p> <p>Recibe, revisa el funcionamiento correcto del equipo y firma de conformidad el formato de soporte técnico</p> <p>FIN</p>	<p>9</p> <p>Supervisa equipo reparado, entrega</p>	<p>8</p> <p>Recibe, repara e informa</p>				

5.3.13 Medición

Indicador para medir capacidad de respuesta

$\frac{\text{Número mensual de reportes recibidos}}{\text{Número mensual de reportes atendidos}}$

X 100 = 100%


Soporte Técnico

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

18

Elabora estadística, informa y envía

### 5.3.14 Formato e Instructivo



SISTEMA MUNICIPAL DIF NAUCALPAN  
Unidad de Vinculación Social

Jefatura de Gobierno Digital

FORMATO DE SOPORTE 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 folio
- 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:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

## 5.4 Nombre del Procedimiento

### Mantenimiento de Equipo

#### 5.4.2 Objetivo.

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

#### 5.4.3 Alcance.

Aplica a las trece Unidades Administrativas pertenecientes al SMDIF

#### 5.4.4 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 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:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Yvonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

#### 5.4.5 Responsabilidades.

**Titular de la Unidad de Vinculación Social:** Supervisar y coordinar los trabajos de la Jefatura de Gobierno Digital.

**Jefatura de Gobierno Digital:** 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:** 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.

#### 5.4.6 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.

**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.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF



#### 5.4.7 Insumos.

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

#### 5.4.8 Resultados.

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

#### 5.4.9 Interacciones con otros Procedimientos.

No aplica

#### 5.4.10 Políticas.

- o Cumplir con la Programación del calendario semestral para el respaldo de información.
- o Realizar el respaldo de información de todas las unidades administrativas mínimo dos veces por año.
- o Las unidades de almacenamiento para el respaldo de información son entregadas por las unidades administrativas.
- o 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:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

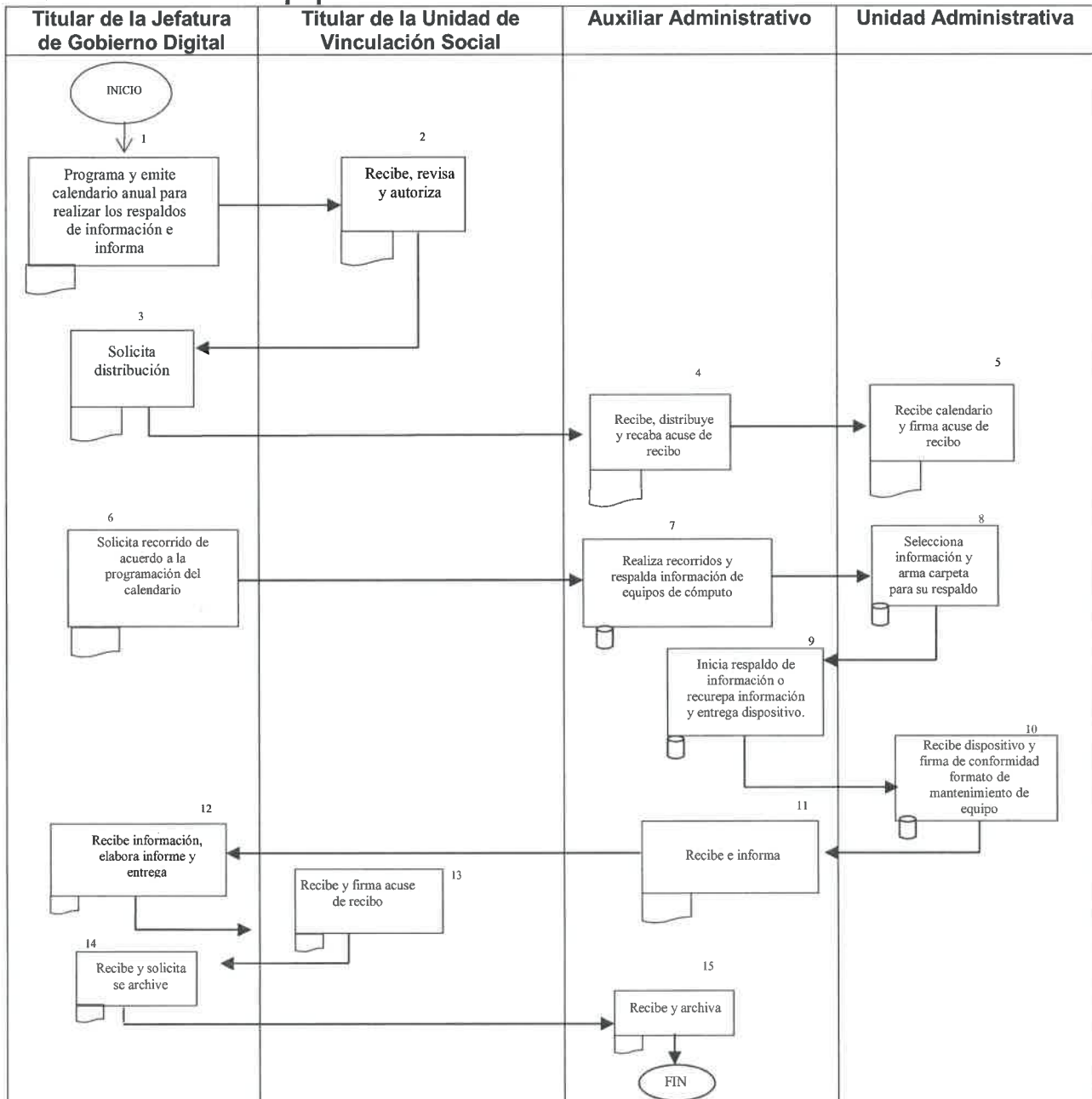


**5.4.11 Desarrollo.**  
**Mantenimiento de Equipo.**

	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	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	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Recibe y solicita su distribución.
4	Auxiliar Administrativo	Realiza recorrido y distribuye calendario.
5	Unidad Administrativa.	Recibe calendario y firma acuse de recibo.
6	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Solicita recorridos de acuerdo a la programación de calendario.
7	Auxiliar Administrativo	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	Inicia respaldo de información, almacena y entrega dispositivo.
10	Unidad Administrativa.	Recibe dispositivo y firma acuse de recibo.
11	Auxiliar Administrativo	Recibe e informa.
12	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital	Recibe información, elabora informe y entrega.
13	Titular de la Unidad de Vinculación Social	Recibe, firma de recibido y regresa.
14	Titular de la Jefatura de Gobierno Digital.	Recibe y solicita se archive.
15	Auxiliar Administrativo	Recibe y archiva.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Iyonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

**5.4.12 DIAGRAMA  
Mantenimiento de Equipo**



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

### 5.4.13 Medición.

Indicador para medir capacidad de respuesta

Número semestral de equipos programados para mantenimiento  
Número semestral de equipos con mantenimiento recibido

X 100 = 100%

### 5.4.14 Formatos e Instructivos




 SISTEMA MUNICIPAL DIF NAUCALPAN  
 Unidad de Vinculación Social  
 Jefatura de Gobierno Digital

FECHA DE INICIO: \_\_\_\_\_ FECHA FINAL: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_



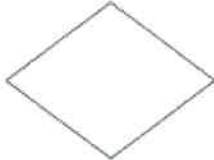



Pasos a seguir para el llenado del formato de mantenimiento de equipo.

- 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:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 6. SIMBOLOGÍA

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:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

## 7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Jefatura de Gobierno Digital dependiente de la Unidad de Vinculación Social del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia 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:**

Segunda Sesión Extraordinaria de fecha 24/febrero/2023.

**Aprobación del manual por Junta de Gobierno:**

Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

**Modificación del Manual de Procedimientos por actualización de la estructura organizacional del SMDIF.**

**Primera revisión:** 15/enero/2024.

**Segunda revisión:** 15/marzo/2024.

**Revisión final:** 19/abril/2024.

**Aprobación del manual por el Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF:**

Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 20/mayo/2024.

**Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria:**

Segunda Sesión Ordinaria de fecha: 28/junio/2024.

**Aprobación del manual por Junta de Gobierno:**

Trigésima Novena Sesión Extraordinaria de fecha: 12/julio/2024.



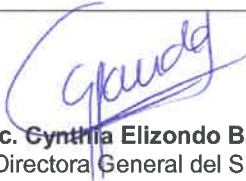
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. César Gabriel Martínez Gómez Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 8. DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Jefatura de Gobierno Digital perteneciente 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 manera:

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:
 <b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF	 <b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF



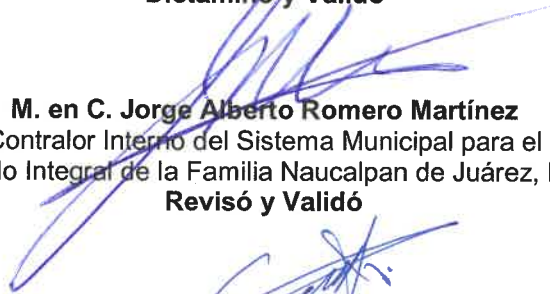
## 9. CONTROL DE FIRMAS



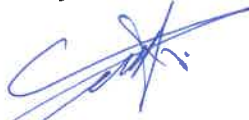
**Lic. Cynthia Elizondo Basurto**  
Directora General del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Revisó y Autorizó**



**Dra. María Fernanda Valdés Figueroa**  
Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Dictaminó y Validó**



**M. en C. Jorge Alberto Romero Martínez**  
Contralor Interno del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia 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**  
Jefe de Gobierno Digital del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Aprobación por Junta de Gobierno para publicación en Gaceta Municipal, 12 de julio 2024.**

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p><b>C. César Gabriel Martínez Gómez</b> Jefe de Gobierno Digital del SMDIF</p>	 <p><b>Lic. Berenice Ivonne Acosta Mirafuentes</b> Titular de la Unidad de Vinculación Social del SMDIF</p>	 <p><b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF</p>