



SALTILLO

Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

Emisión: 03/04/2018

Ultima Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaria de Seguridad y
Protección Ciudadana

Manual de Procedimientos de Resolución de Conflictos Técnicos

AUTORIZACIONES



Elaboró:

Lic. Juan Francisco Picón García
Titular de la Unidad De Sistemas y
Estadísticas



Revisó:

Ing. Miguel Angel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad



Autorizó:

Lic. Federico Fernández Montañez
Comisionado de Seguridad y Protección
Ciudadana

MUNICIPIO DE
SALTILLO COAH.CONTRALORIA
MUNICIPAL



Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código:	CSPC-PR-USE-01
Emisión:	03/04/2018
Ultima Rev.:	23/03/2023
Revisión No.	02
Dirección Emisora:	Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	4
6. Desarrollo/Procedimiento	5, 6, 7
7. Diagrama de Flujo	8, 9
8. Riesgos Inherentes	9
9. Registros	10
10. Formatos e Instructivos	10
11. Marco Jurídico/Referencias	10
12. Control de Cambios	10





Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

Emisión: 03/04/2018

Ultima Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaria de Seguridad y
Protección Ciudadana

1. OBJETIVO.

Supervisar, Administrar y dar seguimiento a la red de datos, telefonía y equipo de cómputo de la Comisaría

2. ALCANCE.

Aplica para el personal y actividades inherentes a la Unidad de Sistemas y Estadísticas.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Comisionado de Seguridad y Protección Ciudadana	3.1.1 Autorizar este procedimiento y asegurar su cumplimiento. 3.1.2 Autorizar y/o dar visto bueno a los manuales de procedimientos que le corresponden.
3.2	Titular de la Unidad De Sistemas y Estadísticas	3.2.1 Revisar y autorizar los procedimientos correspondientes a la Unidad de Sistemas y Estadísticas. 3.2.2 Asegurar la disponibilidad de todos los procedimientos actualizados a través del sitio web del Municipio de Saltillo. 3.2.3 Asegurar que la Unidad De Sistemas y Estadísticas cuente con sus manuales de procedimientos actualizados.
3.3	Jefe de soporte técnico	3.3.1 Mantener la funcionalidad de los equipos de Cómputo de la Comisaria. 3.3.2 Brindar soporte técnico

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	CSPC	Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana



**SALTILLO**

Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

Emisión: 03/04/2018

Última Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaria de Seguridad y
Protección Ciudadana

4.2	SISPEM	Sistema de Seguridad Pública para Estado y Municipios (Sistema de Detenidos)
4.3	RAD	Módulo del Registro Administrativo de Detenidos
4.4	MS Excel	Microsoft Excel (programa computacional de calculo)
4.5	Tendido	Actividad de poner cable de un punto a otro
4.6	USE	Unidad de Sistemas y Estadísticas
4.7	SOFTWARE	Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- Buscar soluciones alternas.
- Aconsejar a los usuarios sobre soluciones a las fallas más recurrentes.
- Siempre verificar que la falla quede solucionada.
- Resolver las fallas de ser posible vía remota.





Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código:	CSPC-PR-USE-01
Emisión:	03/04/2018
Ultima Rev.:	23/03/2023
Revisión No.	02
Dirección Emisora:	Comisaría de Seguridad y Protección Ciudadana

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de Reporte	Jefe de soporte técnico	Recibe reporte de falla.	
2 Traslado al Área	Jefe de soporte técnico	Acude al área o unidad a verificar reporte.	
3 Diagnostico	Jefe de soporte técnico	Diagnosticar falla.	
4 ¿ traslado?	Jefe de soporte técnico	Determinar si el equipo requiere ser trasladado para reparación en la USE.	
5 resolv er fallas	Jefe de soporte técnico	Aplicar los procedimientos para resolver las fallas	
7 Ira al paso 20	Jefe de soporte técnico	Saltar hasta le paso 20	
8 Notificación de traslado	Jefe de soporte técnico	En caso de requerir traslado notificar al usuario.	





Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código:	CSPC-PR-USE-01
Emisión:	03/04/2018
Ultima Rev.:	23/03/2023
Revisión No.	02
Dirección Emisora:	Comisaria de Seguridad y Protección Ciudadana

9 Autorización de Traslado	Jefe de soporte técnico	Preguntar al usuario si autoriza el traslado en caso negativo finalizar proceso.	
10 Autoriz a traslad	Usuario	Autoriza el traslado del equipo.	
11 si, trasladar equipo	Jefe de soporte técnico	En caso de que se autorice, trasladar el equipo y determinar si se requieren refacciones.	
12 ¿Refacciones necesarias, disponible?	Jefe de soporte técnico	En caso de requerir refacciones verificar se cuenten con ellas.	
13 Notificar titular y solicitar ref.	Jefe de soporte técnico	Notificar al titular de la USE en caso de no contar con refacciones, solicitarlas, notificar al usuario y monitorear el arribo de las mismas.	
14 resolver fallas	Jefe de soporte técnico	Una vez lleguen las refacciones aplicar los procedimientos para resolver fallas.	
15 ¿no traslado?	Jefe de soporte técnico	En caso de no requerir traslado verificar que no sea una falla externa.	
16 ¿falla externa? Reportar prov.	Jefe de soporte técnico	En caso de ser una falla externa notificar al titular de la USE, reportar con el proveedor del servicio y monitorear avance del reporte.	





Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

Emisión: 03/04/2018

Ultima Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaría de Seguridad y
Protección Ciudadana

17 ¿falla infra?	Jefe de soporte técnico	En caso de que sea una falla de infraestructura, verificar se cuente con el material para solucionarlo.	
18 ¿material ¿si resolver	Jefe de soporte técnico	En caso de con contar con material para resolver la falla, notificar al titular de la USE, solicitar el material, notificar al usuario y monitorear el arribo de los mismos.	
19 ¿software? resolución	Jefe de soporte técnico	En caso de ser una falla de software aplicar los procedimientos para resolución de fallas.	
20 ¿verificar funcionamiento ?	Jefe de soporte técnico	Verificar el funcionamiento optimo y finalizar proceso	
21 Fin de proced imient	Jefe de soporte técnico	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



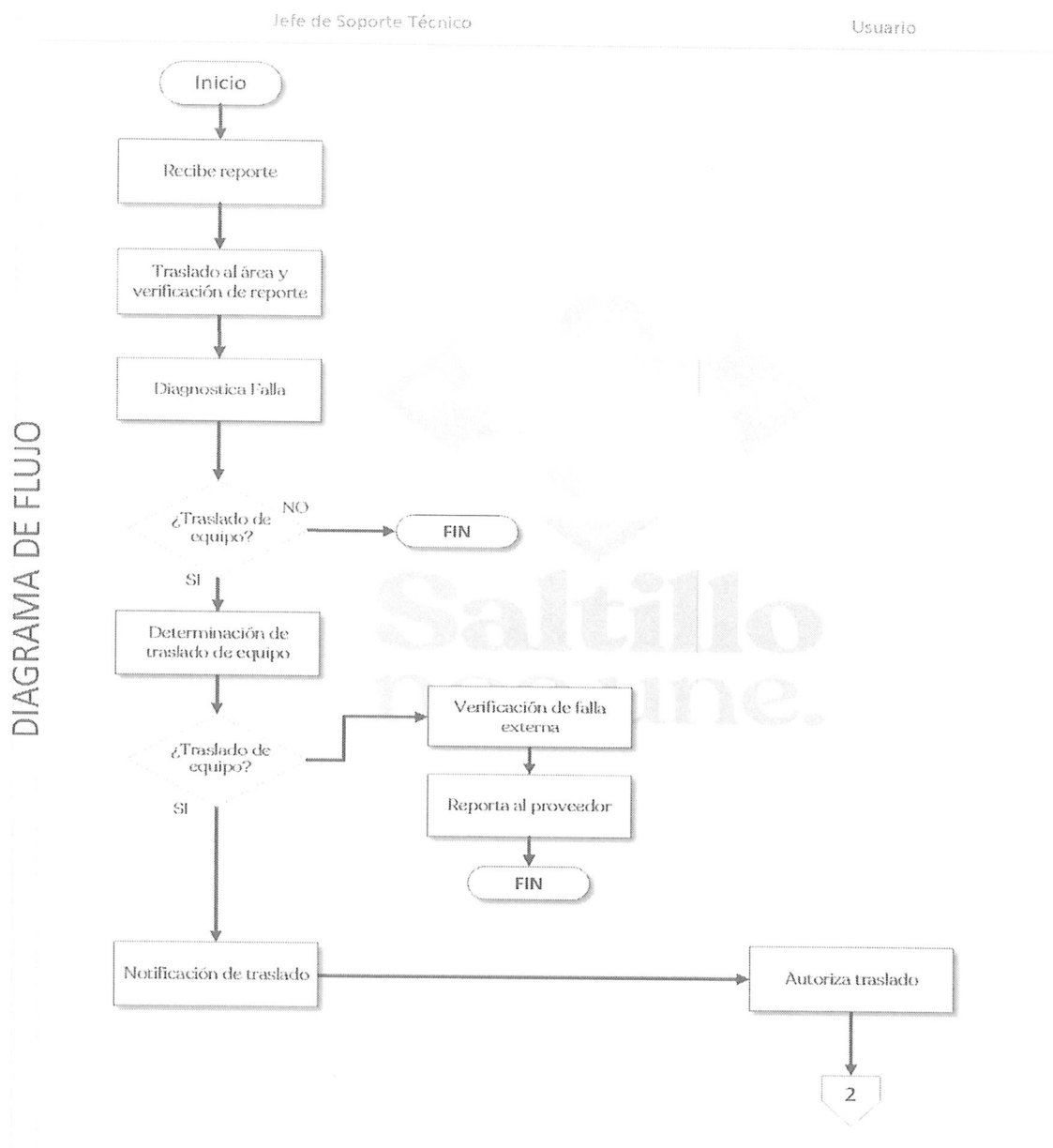


Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código:	CSPC-PR-USE-01
Emisión:	03/04/2018
Ultima Rev.:	23/03/2023
Revisión No.	02
Dirección Emisora:	Comisaria de Seguridad y Protección Ciudadana

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Resolución de Conflictos Técnicos





Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

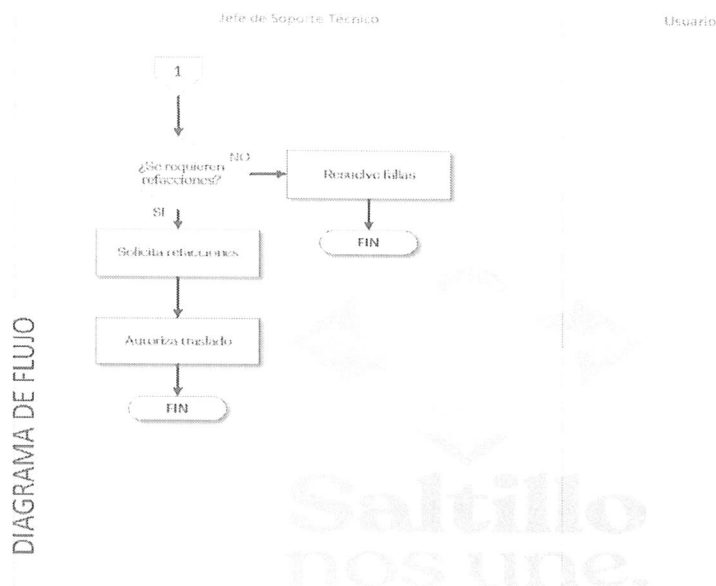
Emisión: 03/04/2018

Última Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaría de Seguridad y
Protección Ciudadana

Resolución de Conflictos Técnicos



8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No solución a la falla	Daño en equipo	Uso adecuado	usuario	indeterminado	diaria	s/d
Equipo fuera de servicio	Falta de refacciones	Al inicio de año solicitar refacciones potenciales	Jefe de soporte técnico	Indeterminado	anual	Oficios de solicitud
Pérdida de información	Deterioro de dispositivos de almacenamiento o infección	Uso adecuado	En caso de infección usuario, en caso de deterioro, sin responsable	indefinido	diaria	s/d



**SALTILLO**

Procedimiento de Resolución de Conflictos Técnicos

Código: CSPC-PR-USE-01

Emisión: 03/04/2018

Ultima Rev.: 23/03/2023

Revisión No. 02

Dirección Emisora: Comisaria de Seguridad y
Protección Ciudadana**9. REGISTROS.**

Código	Nombre
N/A	

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
N/A	

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
SC	Reglamento de la Comisaria de Seguridad y Protección Ciudadana

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	02/04/2018	-	Nueva Creación
01	01/06/2021	General	Cambio de denominación a Comisaría de seguridad y Protección Ciudadana
02	01/06/2022	Formato	Cambio de formato

