

# Guía para Desarrollo e Implementación de TIC's en procesos administrativos y de servicios.

**Elaboró**

---

**Lic. Jorge Carlos Terríquez Requena**

Jefe del Departamento de Servicios de  
Tecnologías de la Información

**Revisó**

---

**Mtro. José Miguel Mancilla Suro**

Director de Tecnologías de la  
Información

**Aprobó**

---

**Lic. Juan Ignacio Ahumada Medina**

Director General de Administración,  
Adquisiciones de Bienes y Servicios

**Guía para desarrollo e implementación de TIC's en procesos administrativos y de servicios.**

**1. OBJETIVO**

Crear instrumentos basados en tecnologías de información que aporten, no solo reducción de costos y tiempo a las funciones administrativas y de servicios del Gobierno del Estado, sino que sean parte de la mejora de procesos internos de la Secretaría de Administración y Gestión Pública.

**2. ALCANCE**

La presente guía es de aplicación para la creación de tecnologías de información y simplificación de procesos de la Secretaría de Administración y Gestión Pública, desde la solicitud de la misma, hasta la implementación del instrumento.

**3. CUERPO DEL DOCUMENTO**

Las TIC's ofrecen mayores facilidades en el desarrollo de las Dependencias, venciendo las barreras de la distancia y el tiempo, en la mayoría de los casos. Además, ofrecen una mayor exactitud, menores riesgos y menores costos, para lo cual se brinda el apoyo en la formulación de ciertos sistemas u formularios que nos permiten automatizar procesos administrativos y de servicios; o parte de ellos.

**Creación de instrumentos de tecnologías de información para la automatización de procesos**

Descripción del procedimiento		
No	Responsable	Actividad
1	Jefatura del Departamento de Servicios de Tecnologías de la Información	Recibir petición de instrumentar mecanismo para la simplificación y/o automatización de procesos.
2		Agendar cita con área responsable o solicitante del servicio
3		Entrevistar a encargado del proceso
4		Solicitar formatos, oficios o métodos que se utilicen para realizar la actividad actual
5		Evaluar factibilidad para realizar la automatización
6		Verificar las necesidades de documentación de productos o entregables del proceso.
7		Diseñar contenido para la realización de la automatización
8		Producir la automatización con las herramientas necesarias
9		Ejemplificar el manejo y respaldo con mayor volumen de peticiones.
10		Analizar y obtener aprobación con el área responsable
11		Definir el área de Publicación en la página Web del área correspondiente. En caso de no tener página propia, abrir un apartado en la de SAyGP.
12		Verificar contenido publicado en el sitio.

**4. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	09/04/2018	Cambio de nombre del responsable de las actividades
0	01/09/2016	Inicia su uso