



**GOBIERNO MUNICIPAL DE
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
KIOSCOS CIBERNÉTICOS**

**SECRETARÍA DE DESARROLLO
SOCIAL Y HUMANO**

JULIO 2011



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	2 de 125

ÍNDICE

	Pág.
I AUTORIZACIONES	6
II INTRODUCCIÓN	7
III OBJETIVOS DEL MANUAL	7
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	8
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	8
VI DEFINICIONES	9
VII POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	11
VIII PROCESOS	20
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-01-V2	21
<u>TRÁMITE PARA CREDENCIAL DE USUARIO</u>	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	21
DIAGRAMA DE FLUJO	23
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-02-V2	24
<u>IMPARTICIÓN DE CURSOS A USUARIOS</u>	24
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	24
DIAGRAMA DE FLUJO	27
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-03-V2	28
<u>SERVICIOS SUMINISTRADOS</u>	28
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	28
DIAGRAMA DE FLUJO	31
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-04-V2	32
<u>CONTROL DE INGRESOS</u>	32
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	32
DIAGRAMA DE FLUJO	34
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-05-V2	36
<u>REPORTE DE FALLAS</u>	36
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	36
DIAGRAMA DE FLUJO	39

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Glacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

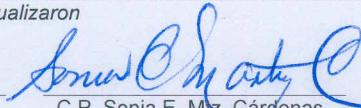
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	3 de 125


	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-06-V2</u>	41
	<u>CONTROL DE ACTIVOS</u>	41
	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</u>	41
	<u>DIAGRAMA DE FLUJO</u>	42
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-07-V2</u>	43
	<u>PROVISIÓN DE RECURSOS MATERIALES</u>	43
	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</u>	43
	<u>DIAGRAMA DE FLUJO</u>	44
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-08-V2</u>	45
	<u>ADMINISTRACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS</u>	45
	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</u>	45
	<u>DIAGRAMA DE FLUJO</u>	51
IX	ANEXOS	57
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-01-V1</u>	58
	<u>DISEÑO DE LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS</u>	59
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-02-V1</u>	60
	<u>POLÍTICAS DE ACTUACIÓN</u>	61
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-03-V1</u>	64
	<u>CREDENCIAL DEL USUARIO</u>	65
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-04-V1</u>	66
	<u>SOLICITUD PARA TRAMITAR CREDENCIAL DEL USUARIO</u>	67
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-05-V1</u>	68
	<u>REGLAS PARA EL USO DE LAS INSTALACIONES</u>	69
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-06-V1</u>	70
	<u>RECIBO DE PAGO</u>	71
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-07-V1</u>	72
	<u>PLAN DE CURSOS PARA USUARIOS</u>	73
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-08-V1</u>	74
	<u>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</u>	75
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-09-V1</u>	76
	<u>FICHA TÉCNICA DE CURSO</u>	77
	<u>0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-10-V1</u>	78
	<u>LISTA DE ASISTENCIA</u>	79

Actualizaron

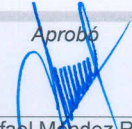

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

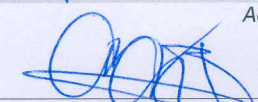


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

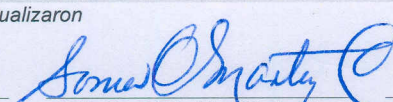
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	4 de 125

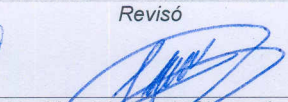
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-11-V1	80
FORMATO DE BECA CURSO / BECA HORAS-RENTA	81
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-12-V1	82
EVALUACIÓN DE INSTRUCTOR Y CURSO	83
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-13-V1	84
REPORTE MENSUAL DE CURSOS	85
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-14-V1	86
REGISTRO DIARIO DE USUARIOS	87
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-15-V1	88
PANTALLA DE REGISTRO DE USUARIOS	89
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-16-V1	90
SOLICITUD DE RECIBOS DE PAGO	91
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-17-V1	92
CORTE DE CAJA	93
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-18-V1	94
DEPÓSITOS EN TESORERÍA	95
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-19-V1	96
RECIBOS DE INGRESOS	97
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-20-V1	98
REGISTRO DE FALLAS	99
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-21-V1	100
CONTROL DE ACTIVOS	101
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-22-V1	102
REPORTE MENSUAL DE INSUMOS VENDIDOS Y CONSUMIDOS	103
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-23-V1	104
ENTREGA DE MATERIAL	105
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-24-V1	106
CALENDARIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y DE EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	107
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-25-V1	108
ESTRATEGIAS Y ACCIONES	109
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-26-V1	110
EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	111


C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


Actualizaron


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

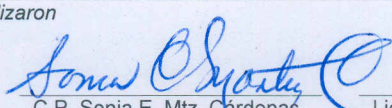
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	5 de 125


0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-27-V1	112
<u>EVALUACIÓN DE LIDERAZGO</u>	113
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-28-V1	116
<u>DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</u>	117
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-29-V1	118
<u>MATRIZ DE CURSOS</u>	119
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-30-V1	120
<u>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</u>	121
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-31-V1	122
<u>KARDEX</u>	123
ANEXOS DE OTROS PROCESOS	
<u>PENDIENTE CLAVE DEL FORMATO</u>	124
<u>REQUISICIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	125

Actualizaron

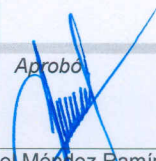

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farfán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	6 de 125

I. AUTORIZACIONES

Presidente Municipal
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y
Transparencia Municipal**
C.P. Erubiel César Leija Franco

Secretario del Ayuntamiento
Lic. Roberto Ugo Ruiz Cortés

Secretario de Administración
C.P. Jesús A. Guzmán Sepúlveda

Secretaría de Desarrollo Social y Humano
C. Patricia Mercedes Zorrilla Alcalá

Actualizaron
C. César Fernández Loera, Coordinador de Kioscos Cibernéticos
C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas, Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó
Lic. Mauricio Parah Giacomán, Director de Productividad y Fomento Económico

Aprobó
C.P. Rafael Méndez Ramírez, Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	7 de 125

II. INTRODUCCIÓN

Los expertos de la educación permanentemente están en una búsqueda para incorporar los avances tecnológicos las nuevas teorías de inteligencia, a las propuestas educativas existentes. Los maestros en las aulas viven las deficiencias de los programas educativos; sin embargo, no tienen ni las herramientas, ni el tiempo, ni el presupuesto económico para experimentar con otras alternativas.

Es por ello que el Municipio de San Pedro Garza García, ha subsanado algunas de esas deficiencias, al inaugurar el primer Kiosco Cibernético en la Colonia Revolución el 23 de abril de 2001; siendo la finalidad principal el reducir la brecha tecnológica existente entre los diferentes sectores sociales y ofrecer a la comunidad, tecnología de punta, como plataforma de desarrollo al alcance de todos. Actualmente se encuentran en funcionamiento 10-diez Kioscos, uno de ellos móvil y los otros 9-nueve están ubicados en las zonas menos favorecidas del municipio y con mayor densidad de población:

- Revolución
- Manuel J. Clouthier
- Lázaro Garza Ayala
- Nemesio García Naranjo
- Valle del Mirador
- Los Sauces
- Tampiquito
- Los Pinos
- Vista Montaña

Los Kioscos Cibernéticos han evolucionado tanto en los servicios que ofrecen, como en la preparación de sus encargados, superando las expectativas que en un principio se tenían; ya que se han firmado convenios con Instituciones Educativas con el propósito de realizar investigaciones, desarrollar e impartir cursos que fortalezcan el desarrollo y las necesidades de la ciudadanía.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Con el presente manual se pretende dar mayor transparencia a la aplicación de los recursos y definir las políticas y lineamientos a través de las cuales habrán de operar los Kioscos Cibernéticos, de manera que sean centros especializados de formación y consulta, que promuevan programas y procesos para la información integral de las personas de todos los sectores del Municipio mediante una buena coordinación, administración y aplicación de los recursos que les sean asignados y a la vez brindar las herramientas para supervisar la recaudación de los ingresos propios de esos centros; además, deberá mantenerse actualizado, por lo que será revisado y modificado periódicamente, a fin de mantener su vigencia, la cual garantice la confiabilidad del mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farah Gracomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	8 de 125

- Asegurar que el manejo de los Kioscos Cibernéticos municipales y recursos que se obtengan, se lleven a cabo con transparencia y eficiencia.
- Establecer las bases y reglamentos internos para el uso de las instalaciones de los Kioscos Cibernéticos municipales.
- Impulsar el uso de los Kioscos Cibernéticos municipales y otorgar a los usuarios un excelente servicio.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política del Estado de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.
- Código de Ética del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Código de Conducta del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Manuales de Políticas y Procesos aplicables.

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas descritas en el presente Manual se diseñaron para su observancia general y aplicación estricta en la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L. tomando como base las necesidades de la comunidad y las características propias de la Administración Municipal.

Estas políticas y procedimientos serán de aplicación para la Coordinación de los Kioscos Cibernéticos operada por la Dirección de Productividad y Fomento Económico adscrita a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, responsable del mismo.

Únicamente el C. Presidente Municipal podrá autorizar las excepciones a estas políticas.

Actualizaron

C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farfán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	9 de 125

VI. DEFINICIONES

AMPS: Ampere = Amperio.-

Es la unidad de medida de la corriente eléctrica, es la cantidad de carga que circula por un conducto por unidad de tiempo $I=Q/t$

BIEN MUEBLE:

Denominado al artículo, utensilio, instrumento y/o aparato proporcionado como insumo al personal servidor público para realizar sus actividades o funciones.

COPPERWELL:

Es un tipo de varilla de cobre que se utiliza en instalaciones eléctricas.

CALIBRE:

Es el diámetro interior de un cuerpo cilíndrico. Instrumento que sirve para comprobar el diámetro de las piezas.

DNC:

Detección de necesidades de capacitación.

KIOSCOS CIBERNÉTICOS:

Son espacios debidamente acondicionados y equipados para ofrecer a la comunidad tecnología de punta en materia de informática: como son cursos de computación, servicio de consultas vía internet, uso de herramientas tales como Word, Excel y Power Point, etc.; así como adquisición de materiales tales como: USB, discos compactos, legajos, impresiones en blanco y negro y a color, entre otros.

NÚMERO DE ACTIVO:

Número de identificación otorgado por la Dirección de Patrimonio a cada bien mueble.

OHMS:

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	10 de 125

Es una unidad de medida de la resistencia eléctrica, representada por la letra griega omega. Dicha resistencia produce una tensión de 1 voltio cuando es atravesada por una corriente de 1 amperio.

RACK DE COMUNICACIONES:

Un rack es un armario o estantería destinada a alojar equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones. Sus medidas están normalizadas (un ancho de 19 pulgadas) para que sea compatible con el equipamiento de cualquier fabricante.

RESGUARDANTE:

Es la persona que tiene bajo su resguardo un bien mueble o activo.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:

Son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones

TIERRA FÍSICA:

Generalmente el término es usado para hacer referencia a una red o conexión de seguridad que debe instalarse en los centros de trabajo o en cualquier lugar donde se tenga equipo eléctrico o electrónico. En pocas palabras, consiste en la conexión de equipos eléctricos u electrónicos a tierra, esto es pasando por el cable hasta llegar al terreno donde se encuentra una pieza de metal llamada electrodo en donde se hace la conexión mediante la cual circula la corriente no deseada o las descargas eléctrica, evitando que se dañen aparatos, maquinaria o personas.

VIRTUAL:

Que tiene una existencia aparente y no real o físico. Este término es usual en el ámbito de la informática y la tecnología para nombrar a la realidad construida mediante sistemas o formatos digitales.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

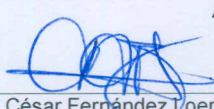
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	11 de 125

VII. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

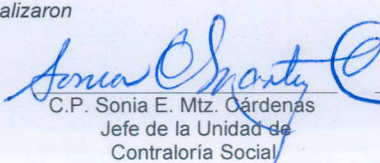
POLÍTICAS GENERALES

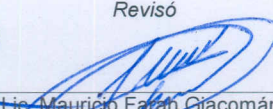
1. La operación, administración y promoción de los Kioscos Cibernéticos es responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano a través de la Dirección de Productividad y Fomento Económico.
2. Los horarios de operación y servicio de Kioscos Cibernéticos son de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 20:00 horas; sábado y domingo de 9:00 a 19:00 hrs. (salvo los casos en los que por cuestiones de falta de recursos humanos no sea posible brindar el servicio en dichos horarios)
3. El Kiosco Cibernético se conforma mínimo de:
 - 14 Computadoras para los usuarios del kiosco, (salvo los casos en los que por cuestiones de falta de recursos materiales no sea posible contar con el número de computadoras mencionado)
 - Una computadora para el instructor.
 - Una computadora como servidor.
 - Un proyector y una pantalla.
 - Una impresora multifuncional.
 - Conexión a Internet.
 - Un scanner.
 - Aire acondicionado.
 - Sanitarios
4. Existe un diseño establecido para los Kioscos Cibernéticos; sin embargo, este puede variar de adecuado a las necesidades del lugar. (...FORMATO-01-V1)
5. Los servicios que se brindan en los Kioscos Cibernéticos son utilizados por cualquier ciudadano del área metropolitana que así lo desee.
6. Las reglas de uso de las instalaciones son publicadas de manera impresa dentro de las instalaciones del kiosco, así como las políticas generales y de operación del presente manual.
7. Las personas interesadas en trabajar en los kioscos firmarán "Las Políticas de Actuación" que deberán respetar mientras se encuentren trabajando en el lugar antes mencionado (...FORMATO-01-V1).

Actualizaron

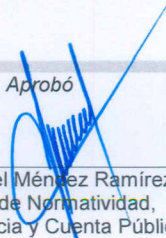

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó


C.P. Sonia E. Mtz. Oádenás
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Faján Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	12 de 125


PARA TRÁMITE DE LA CREDENCIAL

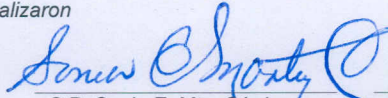
- La credencial se puede otorgar al público en general, previo llenado de la solicitud y el pago correspondiente.
- Si el solicitante es menor de edad debe ser acompañado por un adulto para tramitar la credencial.
- Para comprobar que el encargado cotejó la información del domicilio anota su antefirma al lado derecho de la solicitud y donde se describe el domicilio.
- El pago del costo de la credencial es solo un costo de recuperación del gasto del artículo.
- El pago de la credencial se realizará en el Kiosco Cibernético donde se realizó el trámite.
- Si el solicitante requiere factura del pago de la credencial, con el recibo original de pago pasa a la Dirección de Ingresos a solicitarla.
- El primer día hábil de la semana (lunes), los encargados o auxiliares de los Kioscos Cibernéticos comunican al Coordinador de Kioscos Cibernéticos de la recepción de la solicitud para tramitar credencial de usuario.
- En caso que el solicitante no se presente a recoger su credencial dentro de la semana siguiente a la que fue solicitada, será devuelta por el encargado al Coordinador de Kioscos Cibernéticos.
- La renovación de la credencial se realiza cada tres años.

PARA IMPARTICIÓN DE CURSOS


- Los cursos a impartir en los Kioscos Cibernéticos son programados en forma bimestral.
- Los cursos son promocionados mínimo dos semanas antes de su inicio en áreas aledañas.
- Los cursos a impartir se publican a usuarios de kioscos una semana antes de su inicio.

Actualizaron

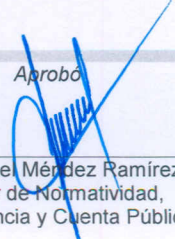

C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Faján Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	13 de 125

20. Los cursos son promocionados mediante volanteo, carteles, redes sociales y/o página de la Red de Kioscos Cibernéticos.
21. Para iniciar un curso se requiere la inscripción cuando menos de cuatro personas.
22. Los cursos son impartidos por personal interno o por instructores externos autorizados por el Director de Productividad y Fomento Económico.
23. Se liberan solo las máquinas que se utilizan para el curso.
24. La entrega del diploma o reconocimiento al final de los cursos es opcional.
25. El documento de expedición de Beca Curso debe contener el sello de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos y la firma del responsable de la misma.
26. A los empleados municipales se les otorga el 50% de descuento en cursos.

PARA SUMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

27. Los servicios que se brindan en los Kioscos Cibernéticos son:
 - Renta de computadoras con acceso a Internet
 - Copia de CD's y DVD's
 - Digitalización de imágenes
 - Copias
 - Memorias USB Kingston
 - Legajos tamaño carta y oficio
 - Impresiones en blanco y negro
 - Impresiones a color
 - Papel opalina
 - Discos compactos
 - Cursos básicos de computación de Microsoft office
 - Credencial de usuario de Kioscos
 - Reposición de credencial de Kioscos
 - Cursos especializados de computación
 - Digitalización de imagen
 - Engargolado
 - Venta de CD's y DVD's

28. En la copia de CD's se permite máximo una copia de disco compacto con derechos reservados como: música, software, entre otros.

Actualizaron

C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Faján Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	14 de 125

29. Al personal servidor público que atiende o administra cada uno de los Kioscos Cibernéticos no se le permite la venta de artículos personales y de ninguna especie dentro y fuera de horario de trabajo.
30. Al rentar una máquina el ciudadano y al momento de liberarla el Encargado del Kiosco, aparecen en la pantalla las reglas del uso de las instalaciones.

PARA LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS EN LOS KIOSCOS

31. Los costos de los servicios y suministros deben estar publicados en cada Kiosco Cibernético y a la vista del público.
32. La Secretaría de Desarrollo Social y Humano, a través de la Dirección de Productividad y Fomento Económico propone las cuotas para cada uno de los servicios que se brindan en los kioscos y los insumos que se vendan en los mismos; las cuales son aprobadas por el Republicano Ayuntamiento y publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León; su vigencia será indefinida o hasta que la Dependencia proponga y se apruebe la modificación a las mismas.
33. Una vez aprobada y publicada la lista de cuotas y tarifas, es enviada al Coordinador de Kioscos Cibernéticos, quien a su vez elabora la lista de precios y la coloca a la vista del público en cada uno de los Kioscos; previa autorización del Director de Productividad y Fomento Económico.
34. El Encargado de Kiosco Cibernético utiliza el módulo de caja del Sistema de Control de Kioscos para determinar el monto a pagar por el usuario, incluyendo la venta de insumos.
35. La renta de computadora es por media hora/ fracción, otorgando diez minutos de gracia.
36. Las impresiones, son por hoja impresa.
37. La impresión de los archivos de los usuarios las hace el Encargado del Kiosco Cibernético.
38. La copia de discos compactos, se cobra por disco copiado.
39. El servicio de scanner se cobra por digitalización.

Actualizaron

C. César Fernández Uoera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Ferañ Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	15 de 125

40. Los cursos se cobran por curso impartido, según el costo establecido para cada uno.

PARA LAS PROMOCIONES

41. Las promociones deben estar a la vista de los usuarios.

42. Al obtener por primera vez la credencial de usuario se le otorga una hora gratis de uso de PC; no aplicando esta promoción en la renovación o reposición por extravío de la misma.

43. Los encargados aplican las promociones y/o descuentos solo a ciudadanos que presenten su credencial de usuario.

44. Los descuentos y promociones son iguales para todos y cada uno de los kioscos.

45. Las personas que presenten su credencial de INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores) obtiene sin costo los cursos y renta de computadoras.

46. Para hacer válidas las promociones se requiere estrictamente que el ciudadano presente su credencial de usuario.

PARA LOS MATERIALES E INSUMOS

47. El Encargado del Kiosco Cibernético solicita el material faltante cada quince días.

48. Los materiales para venta se solicitan por separado de los materiales para el consumo por la operatividad del Kiosco.

49. El Coordinador de Kioscos Cibernéticos elabora la requisición de materiales dentro de los primeros diez días del mes.

El Coordinador de Kioscos Cibernéticos asegura la provisión de materiales para cada Kiosco.

50.

51. Dentro del Kiosco debe estar por separado el material para consumo operativo del material para venta y debidamente identificados.

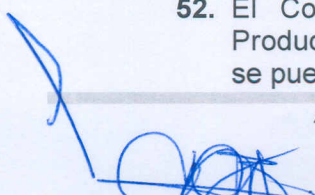
PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS

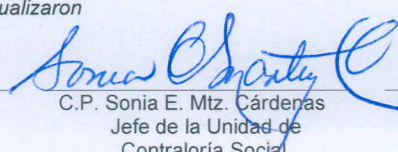
52. El Coordinador de Kioscos Cibernéticos envía mensualmente al Director de Productividad y Fomento Económico el Reporte de Resultados de los Kioscos, el cual se puede integrar de la siguiente manera y cuando aplique:

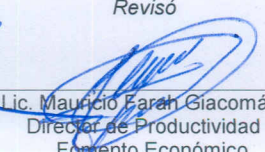
Actualizaron

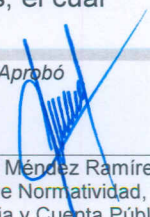
Revisó

Aprobó


C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	16 de 125

- Cursos impartidos.
- Porcentaje de asistencia por curso.
- \$ entradas por Kiosco.
- \$ Consumo de materiales por Kiosco.
- Fallas que se presentaron.
- Altas y Bajas de Activos y motivos.
- Quejas y felicitaciones (si se recibieron).
- Seguimiento a las mejores prácticas adoptadas.
- Seguimiento a las Estrategias y acciones establecidas.
- Hechos relevantes.

53. El Coordinador de Kioscos Cibernéticos es responsable de la capacitación del personal de nuevo ingreso tanto en lo operativo como en lo administrativo.

54. Para una mayor facilidad de localizar a los Kioscos se ha determinado identificarlos de la siguiente manera:

- A Revolución
- B Clouthier
- C Lázaro Garza Ayala
- D García Naranjo
- E Tampiquito
- F Valle Mirador
- G Sauces
- H Pinos
- I Vista Montaña

55. Para brindar los servicios a la ciudadanía, se ha establecido dos turnos para el personal Encargado de Kioscos siendo estos: matutino y vespertino.


56. Cada Encargado de Kiosco debe cubrir cuando menos 40 horas por semana.

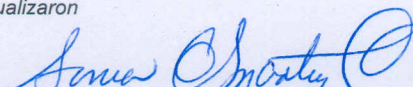
57. El personal que necesite cambiar de turno debe solicitar el visto bueno al Coordinador de Kioscos Cibernéticos cuando menos un día antes.

58. Al finalizar cada turno el encargado realizara el corte de caja para dejar información al encargado del siguiente turno, firmado de enterado y de recibido.


59. El Encargado de Kiosco debe tener a la vista del público los servicios suministrados y sus costos, así como las promociones y su forma de aplicación vigentes.

Actualizaron

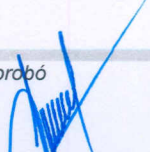

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Ferrán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	17 de 125

60. El Encargado de Kiosco debe hacer válidas las promociones y descuentos autorizados y vigentes siempre y cuando se apeguen a las políticas de los mismos y serán aplicables en todos los kioscos.
61. El Encargado de Kiosco debe solicitar al ciudadano que presente su credencial que lo identifica como usuario.

PARA LA ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA

62. Interruptor de seguridad de 3x60 amps.
63. Alimentación eléctrica desde interruptor de seguridad a un interruptor general dentro del kiosco, con 4 cables calibre 6 (3 fases y 1 neutro) en caso de tener alimentación de CFE de solo 2 fases, se requieren únicamente 3 cables (2 fases y 1 neutro).
64. Código de colores:
 - Fase – Negro
 - Neutro – Blanco
 - Verde – Tierra

PARA LA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

65. Tablero de distribución de mínimo 8 circuitos para la distribución de los contactos para las computadoras.
66. Tablero independiente para la conexión del clima y el alumbrado.
67. Interruptores de 15 amps., 1 fase para los circuitos de las computadoras.
68. Interruptor de 2 o 3 fases (según sea el caso) para la alimentación del clima, la capacidad del interruptor depende del requerimiento del clima.
69. Interruptor de 15 amps., 1 fase para el alumbrado y separarlos en mínimo dos circuitos.
70. La distribución de los circuitos se debe hacer con cable calibre doce, cumpliendo una distancia máxima de 40 mts. Del centro de carga al último contacto eléctrico y cumpliendo con el código de colores. Se deben llevar cuatro cables por circuito (1 fase, 1 neutro y 1 tierra aislada o forrada y un cable de tierra desnuda) y nunca por ningún motivo se debe utilizar ninguno de estos cables para conectar otro circuito. Todo esto en base a un balance de cargas.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Ferrán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	18 de 125

71. El circuito del clima se debe hacer con interruptor de dos o tres fases según sea el caso y la alimentación se hace con cable calibre seis u ocho según sea el caso, cumpliendo con el código de colores.
72. Utilizar un transformador de aislamiento (acondicionador de voltajes) para aislar la distribución de las computadoras de las otras cargas.
73. Código de colores:
 - Fase – Negro
 - Neutro – Blanco
 - Verde – Tierra chasis
74. El cable negro se conecta al interruptor en el centro de carga, el cable blanco se conecta a la barra de neutros, el cable verde se conecta al chasis, haciendo un puente entre la barra de neutros, barra de tierras y chasis.
75. El centro de carga debe estar correctamente identificado marcando qué contactos maneja cada circuito.

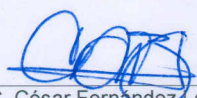
PARA LA TIERRA FÍSICA

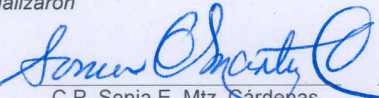
76. Instalación de una tierra física que no exceda de cinco ohms de impedancia, ya sea una varilla copperwell con sus respectivos químicos o una tierra preparada.
77. Llevar el cable de la tierra directamente y sin conexiones en el trayecto hasta el tablero de distribución con un cable igual o de mayor calibre que los cables de la alimentación general, este cable debe ser aislado o con forro.
78. En el tablero de distribución o centro de carga, se hará la conexión del cable tierra y los cables de tierra de los circuitos directamente en la barra de tierras y este tendrá una conexión con la barra de neutro y el chasis.
79. Instalación de una barra de cobre para la conexión de la tierra física y la conexión hacia el centro de carga.
80. El código de colores para los cables de tierra es en color verde o verde con rayas amarillas.

PARA CONTACTOS

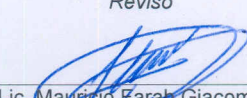
81. Se instalan un máximo de tres contactos por circuito, cumpliendo con el código de colores.

Actualizaron

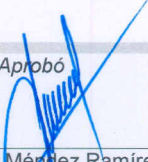

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Gárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	19 de 125

82. Los contactos eléctricos deben ser de tierra aislada (tipo hospital de color naranja).
83. Código de colores:
- Fase – Negro
 - Neutro – Blanco
 - Verde – Tierra
84. Se conecta el cable de color negro en ola fase, el blanco en el neutro y el verde en la tierra, para una correcta polaridad.
85. La conexión de estos circuitos es única y exclusivamente para la conexión de equipos de cómputo, por ningún motivo deben conectarse lámparas, cafeteras, aspiradoras o cualquier otra carga.
86. El contacto que alimenta al rack de comunicaciones debe estar en un circuito independiente y no compartido con ningún otro contacto.
87. Los contactos deben estar correctamente identificados, marcando a qué circuito pertenecen.

PARA REGULACIÓN

88. Existen dos prácticas de manejar la regulación de los circuitos eléctricos para las computadoras, la primera es hacer un cálculo total de los equipos de cómputo y colocar un regulador que conecte al centro de carga, la segunda práctica es manejar los reguladores independientes por computadora. Ambos tienen sus ventajas y desventajas pero ambos cumplen con la norma de regulación.
89. Para darle mantenimiento a una computadora el Encargado de Kiosco debe liberar la computadora mientras se está realizando la reparación.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

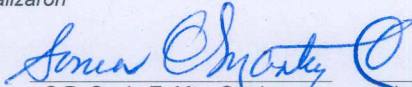
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	20 de 125

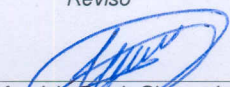
VIII. PROCESOS

Actualizaron

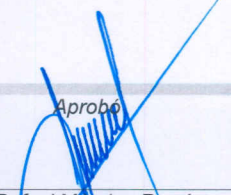

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Matiricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	21 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-01-V2

TRÁMITE PARA CREDENCIAL DE USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado

1. Recibe al ciudadano que desea tramitar la “Credencial de Usuario” de Kioscos Cibernéticos (.....FORMATO-03-V1)
2. Le proporciona el formato de “Solicitud Para Tramitar Credencial de Usuario” (.....FORMATO-04 -V) y le anexa las “Reglas para el uso de las instalaciones” (.....FORMATO-05-V1), así como también le informa los requisitos para el trámite.
3. Recibe del ciudadano el pago del costo de la credencial o servicio y le extiende el recibo del mismo “Recibo de Pago” debidamente llenado, firmado y con el sello de pagado. (.....FORMATO-06-V1).

La distribución del recibo de pago es:

- Original para el usuario (Color blanco).
- Copia para la Secretaría de Finanzas y Tesorería (Color amarilla)
- Copia para el Kiosco Cibernético correspondiente (Color rosa).

“El pago del costo de la credencial es solo un costo de recuperación del gasto del artículo”.

4. Recibe del ciudadano la “Solicitud Para Tramitar la Credencial de Usuario” previamente llenada, anexando una fotografía en tamaño infantil, así como la presentación de un comprobante de su domicilio.

“Si el solicitante es menor de edad debe ser acompañado por un adulto para tramitar la credencial”.

“El pago de la credencial se realizará en el Kiosco donde se realizó el trámite”.

5. Coteja la información del domicilio descrito en la solicitud, con el domicilio que aparece en el comprobante de domicilio, el cual devuelve en el mismo momento y le informa al solicitante que la credencial se le entregará dentro de 3-tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud con los requisitos correspondientes.

“Para comprobar que el encargado cotejó la información del domicilio, anota su antefirma al lado derecho de la solicitud y donde se describe el domicilio”.

Actualizaron

C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	22 de 125

6. Comunica al Coordinador de Kioscos Cibernéticos vía telefónica de la recepción de la solicitud para tramitar la credencial de usuario.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

7. Recopila de cada uno de los Kioscos Cibernéticos que tienen "Solicitud Para Tramitar Credencial de Usuario" (...FORMATO-04-V1) y la fotografía del solicitante.
8. Elabora a más tardar tres días hábiles posteriores a la recopilación de la solicitud, la "Credencial de Usuario" (.....FORMATO-03-V1) y le asigna un número de folio, el cual anota también en la "Solicitud Para Tramitar Credencial de Usuario". (.....FORMATO-04-V1), antes de archivar ésta última.
9. Entrega la credencial del usuario en el Kiosco Cibernético correspondiente, para que el Encargado la entregue a más tardar tres días hábiles posteriores a su elaboración.
10. Coloca la credencial en el archivo correspondiente al trámite.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado

11. Recibe "Credencial de Usuario" (.....FORMATO-03-V1) de las solicitudes entregadas para su trámite.
12. Entrega al usuario previa presentación del comprobante de pago correspondiente su credencial y le explica las reglas para el uso de los espacios físicos de los Kioscos Cibernéticos; así como los servicios que en estos se ofrecen.
"En caso que el solicitante no se presente a recoger su credencial a más tardar una semana posterior de haberla solicitado, la regresa al Coordinador de Kioscos Cibernéticos".

FIN DEL PROCESO.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farfán Glacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

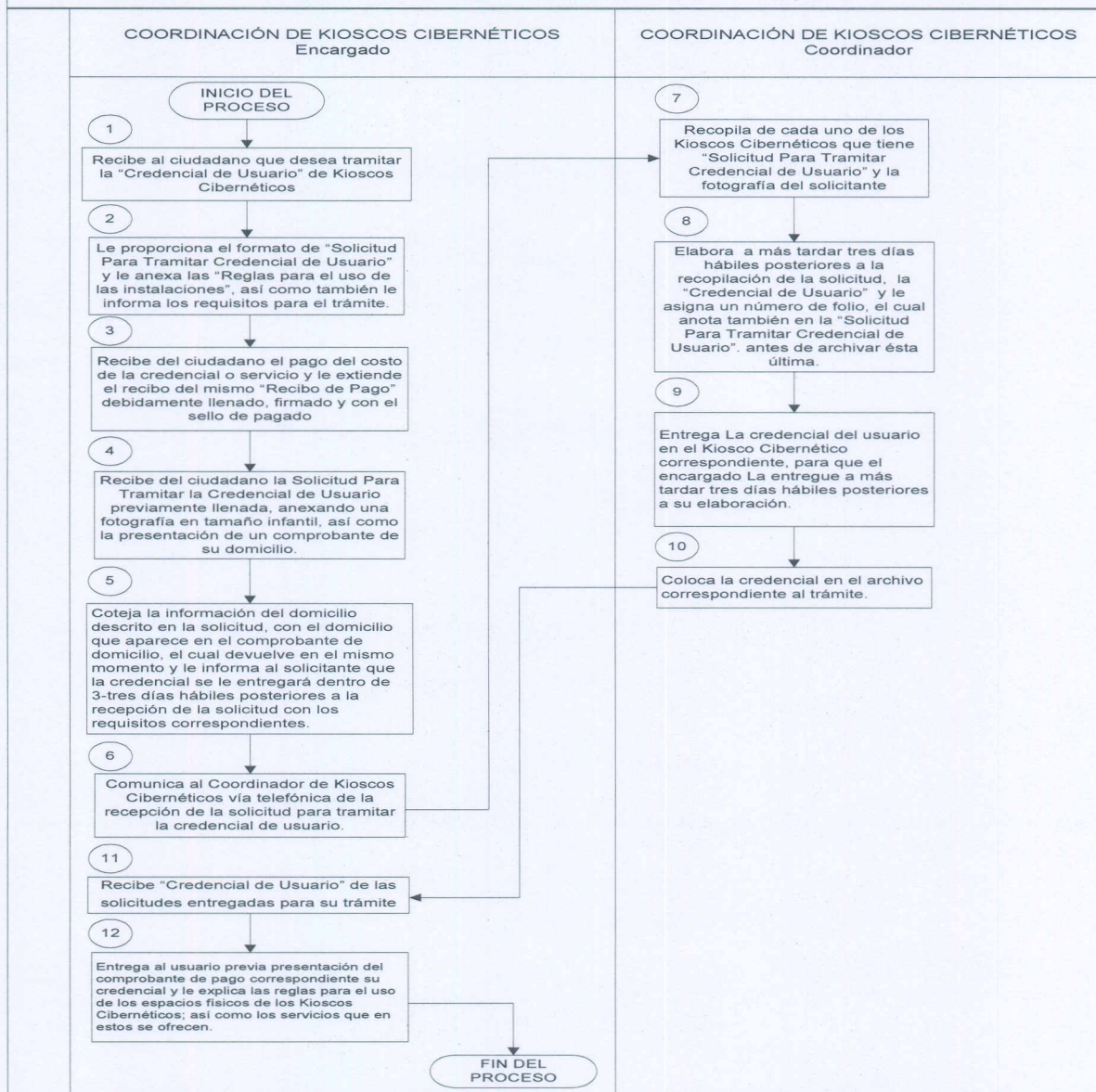
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	23 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE TRÁMITE PARA CREDENCIAL DE USUARIO



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	24 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-02-V2

IMPARTICIÓN DE CURSOS A USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

1. Elabora propuesta de “Plan de Cursos a Impartir” (...*FORMATO-07-V1*) en base a los medios establecidos para detectar las necesidades de cursos a impartir en los Kioscos Cibernéticos como son:
 - Los resultados de la “Encuesta de Percepción” (...*FORMATO-08-V1*) aplicada a usuarios de servicios de Kioscos Cibernéticos (ver proceso Administración de Kioscos Cibernéticos).
 - En base a los comentarios realizados por los usuarios en la evaluación del instructor que se aplica al finalizar de cada curso impartido.
 - Al análisis de las mejores prácticas (ver proceso de Administración de Kioscos Cibernéticos).
 - Los comentarios que llegan a la Coordinación de Kioscos Cibernéticos a través de la Página de San Pedro en el apartado de Kioscos.
 - De la detección de los Encargados de Kioscos Cibernéticos a través del contacto directo con los usuarios.
2. Presenta al Director la propuesta de “Plan de Cursos a Impartir”.

DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO – Director

3. Recibe y revisa la propuesta de cursos a impartir y determina su aprobación.

NO APRUEBA LA PROPUESTA DE CURSOS A IMPARTIR

4. Devuelve a Coordinador para que sea debidamente justificada. Pasa a la actividad del punto 3.

APRUEBA LA PROPUESTA DE CURSOS A IMPARTIR

5. Firma y devuelve la propuesta de “Plan de Cursos para Usuarios” (...*FORMATO-07-V1*) al Coordinador de Kioscos Cibernéticos para su ejecución.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

6. Comunica y entrega copia del Plan de Cursos a Impartir a cada Encargado de Kioscos Cibernéticos para que lo lleven a cabo.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Faján Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	25 de 125

“Los cursos a impartir en los Kioscos Cibernéticos son programados en forma bimestral”.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado de Kiosco Cibernético

7. Entrega la “Ficha Técnica del Curso” (...*FORMATO-09-V1*) tres semanas antes de iniciar el curso.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

8. Diseña e imprime volantes de publicidad de cursos y los entrega para su repartición dos semanas antes de iniciar el curso.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Personal de Servicio Social

9. Se encargan de la repartición de volantes en escuelas aledañas al Kiosco Cibernético donde se impartirá el curso, así como en las áreas alrededor del mismo, y colocan volantes o posters en áreas visibles de los edificios municipales donde el ciudadano tenga acceso y en lugares donde sean publicados avisos para los empleados municipales.

“Los cursos son promocionados mínimo dos semanas antes de su inicio en áreas aledañas”.

“Los cursos son promocionados mediante volanteo, carteles, redes sociales y/o página de la Red de Kioscos Cibernéticos”.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

10. En base a la “Ficha Técnica de Curso” (...*FORMATO-09-V1*) que recibió, libera las máquinas para el curso.

“Se liberan sólo las máquinas que se utilizan para el curso”.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado / Instructor Externo

11. Imparte el curso correspondiente al Kiosco Cibernético a su cargo, toma “Lista de Asistencia” (...*FORMATO-10-V1*), y si alguno de los participantes presenta el “Formato de Beca Curso” (...*FORMATO-11-V1*) para tomar el curso, verifica que:

- Contenga la vigencia (si aplica)
- Nombre del curso
- El sello de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos
- La firma del Coordinador de Kioscos Cibernéticos

“Para iniciar un curso se requiere la inscripción cuando menos de cuatro personas”.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Apróbó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	26 de 125

“El documento de expedición de Beca Curso, debe contener el sello de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos y la firma del responsable de la misma”.

“Los cursos son impartidos por personal interno o en su caso de instructores externos, deberán ser autorizados por el Director de Productividad y Fomento Económico”.

“A los empleados municipales se les otorga el 50% de descuento en cursos”.

12. Solicita a los participantes, al finalizar cada curso; que contesten la “Evaluación de Instructor y Curso” (...FORMATO-12-V1) y si alguna calificación otorgada a uno de los conceptos evaluados es menor que diez, pedirle que anoten en el apartado de “Comentarios” alguna sugerencia para mejorar, y les informa que si desean hacer algún comentario o sugerencia del curso directamente al Coordinador de Kioscos Cibernéticos que ingresen en la Página de San Pedro, en el apartado de Kioscos Cibernéticos, que entren en “Contáctanos”, que seleccionen el nombre del Coordinador, que anoten los datos solicitados y que utilicen el apartado de duda o comentario para esto.

“La entrega del diploma o reconocimiento al final de los cursos es opcional”.

13. Entrega al Coordinador de Kioscos Cibernéticos los formatos de “Evaluación de Instructor y Curso” (...FORMATO-12-V1) que se haya impartido, así como la “Lista de Asistencia” (...FORMATO-10-V1).

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

14. Da seguimiento al cumplimiento de los cursos y recibe los formatos de “Evaluación de Instructor y Curso” (...FORMATO-12-V1) y “Lista de Asistencia” (...FORMATO-10-V1) de los mismos.

15. Elabora estadística de evaluación de curso y presenta el “Reporte Mensual de Cursos” (...FORMATO-13-V1) al Director de Productividad y Fomento Económico.

DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO – Director

16. Recibe el “Reporte Mensual de Cursos” (...FORMATO-13-V1) para su análisis y propuestas de mejora.

FIN DEL PROCESO

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Barón Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

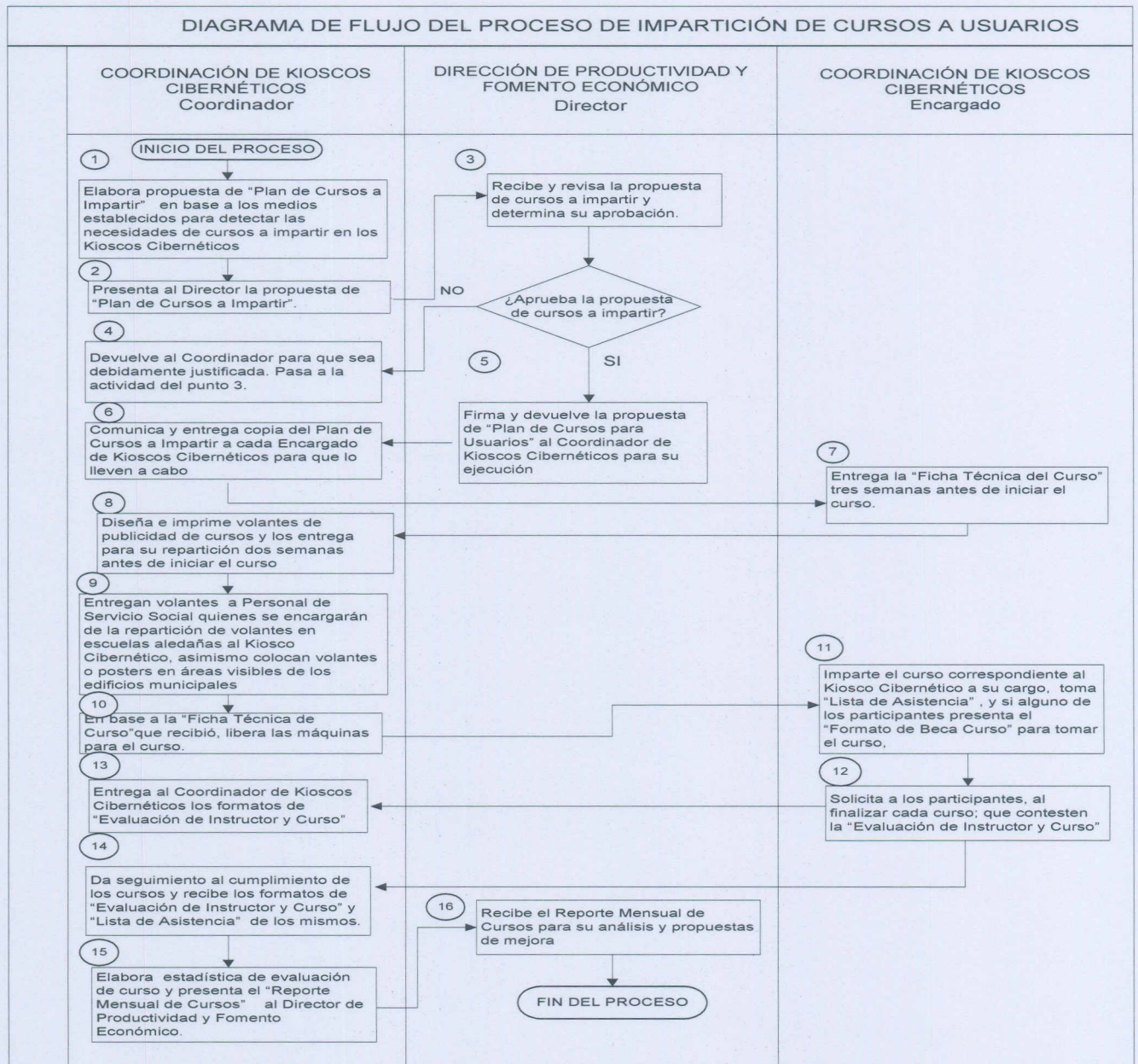
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	27 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó

Lic. Maximino Férn. Giacomán
Dirección de Productividad y Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	28 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-03-V2

SERVICIOS SUMINISTRADOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado

1. Al inicio de cada turno tendrá que ingresar al sistema con su cuenta de usuario y contraseña, ya que se tomará como asistencia los registros de entrada para aquellos encargados que no chequen por medio de Recursos Humanos. En el caso de ocurrir alguna falla con el sistema, se debe reportar de inmediato vía telefónica al Coordinador.
2. Verifica que el número de folio que aparece en el Sistema de Control de Kioscos corresponda al mismo número del documento físico.
3. Solicita la credencial y su número de usuario al ciudadano que se presenta a solicitar un servicio los cuales pueden ser:
 - Renta de computadoras.
 - Copia de CD's / DVD's digitalización de imágenes y/o scanner.
 - Cursos Básicos de Computación (Ver proceso de Cursos).
 - Credencial o reposición de usuario de Kioscos (Ver proceso para el Trámite de Credencial de Usuario).
 - Venta de:
 - Copias
 - Memorias USB
 - Legajos tamaño carta y oficio
 - Impresiones en blanco y negro
 - Impresiones a color
 - Papel opalina
 - CD's / DVD's

“Los costos de los servicios y suministros deben estar publicados en cada Kiosco Cibernético y a la vista del público”.

4. Solicita que se anote sus datos en el “Registro Diario de Usuarios” (...FORMATO-14-V1) siendo estos:

- Nombre completo

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Ferral Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	29 de 125

- Edad
- Número de la credencial
- Hora de entrada
- Número de computadora asignada Correo electrónico (Si aplica)

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado

RENTA DE COMPUTADORA

5. Libera en el Sistema de Control de Kioscos la computadora que asigna al usuario y registra su número de credencial, en caso que el usuario no tenga credencial lo registra con el folio de "0" (Cero). Al hacer esta operación, se despliega en la "Pantalla de Registro de Usuario" (...FORMATO-15-V1) en Control de Usuarios y Máquinas la siguiente información:
 - El número de la máquina seleccionada.
 - El folio del usuario
 - La fecha en que se está prestando el servicio.
 - La hora de entrada: en que inicia el servicio.
 - Hora de salida: en que termina el servicio.
 - Medias horas: el tiempo en fracciones.
 - Pago: La cantidad en dinero que el usuario paga por el servicio de renta de computadora.
 - Registrar salida: es el icono que utiliza el encargado para finalizar el servicio.
 - Información del usuario: Nombre, Dirección, Edad y ocupación.

"Al rentarse una computadora, el Encargado del Kiosco libera esa máquina y en ese momento aparecen en la pantalla las reglas del uso de las instalaciones".

6. Registra la salida en el Sistema de Control de Kioscos cuando el usuario concluye el servicio utilizado en la computadora que le fue asignada y pasa al punto 9.

COPIA DE CD's / DIGITALIZACIÓN DE IMÁGENES Y/O SCANNER

7. Realiza la digitalización de imágenes, o el escaneado de los documentos que solicita el usuario o copia el CD's y pasa al punto 9.

"En la quema de CD's se permite máximo una copia de disco compacto con derechos reservados como: música, software, entre otros".

VENTA DE INSUMOS

8. Proporciona el insumo solicitado al usuario – siempre y cuando – se tenga existencia.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

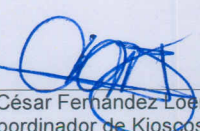
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

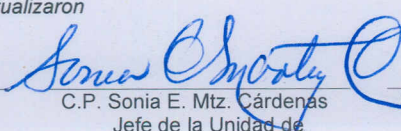
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	30 de 125

9. Captura en el Sistema de Control de Kioscos los servicios utilizados por el usuario para determinar el monto del pago, debe incluir los insumos (cuando aplique).
10. Informa al usuario el monto total de los servicios utilizados e imprime el recibo correspondiente, verificando que el folio es el correspondiente.
11. Recibe del usuario, el pago correspondiente al (los) servicio (s) recibido (s).
12. Entrega al usuario el "Recibo de Pago" (...FORMATO-06-V1) original impreso y separa la copia amarilla para la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal y la otra para el archivo de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos.

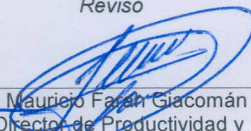
FIN DEL PROCESO

Actualizaron

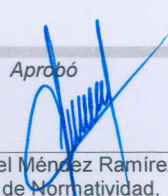

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farfán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

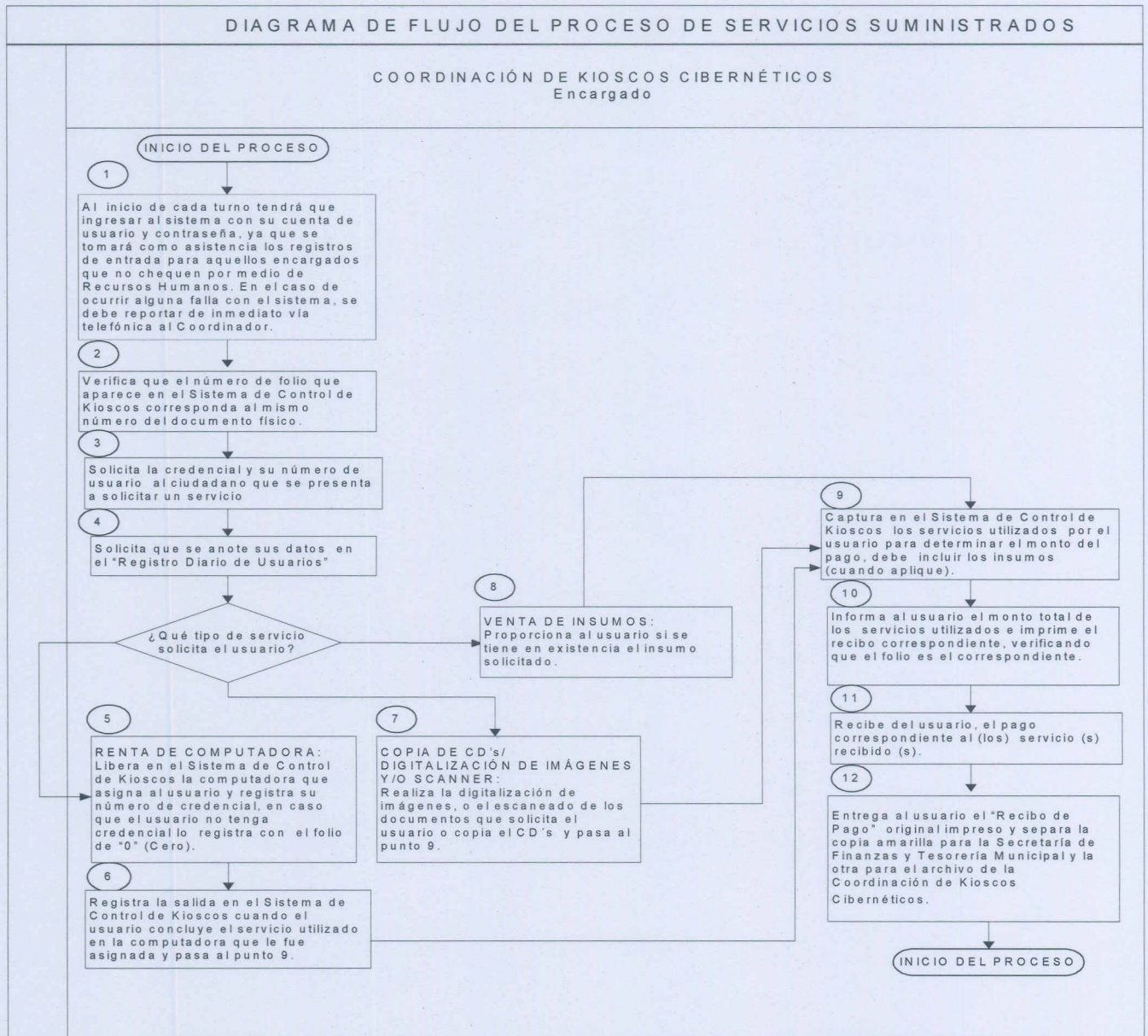

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	31 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	32 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-04-V2

CONTROL DE INGRESOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado

1. Solicita las formas de los recibos de cobro al Director de Ingresos a través de la "Solicitud de Recibos de Pago" (...FORMATO-16-V1). Con copia para el Coordinador de Kioscos Cibernéticos.

SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA - Director de Ingresos

2. Verifica si tiene recibos en existencia.

NO TIENE RECIBOS EN EXISTENCIA

3. Proporciona recibos provisionales y pasa al punto 5.

RECIBOS EN EXISTENCIA

4. Entrega los recibos oficiales.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado

5. Realiza los cobros de los servicios en forma manual si son con recibos provisionales y si son con los recibos oficiales el cobro lo realiza a través del Sistema de Control de Kioscos.
6. Resguarda las copias de los "Recibos de Pago" (...FORMATO-06-V1) y el efectivo en un lugar adecuado dentro del Kiosco Cibernético.
 - Copia amarilla para la Secretaría de Finanzas y Tesorería
 - Copia rosa para el Kiosco Cibernético correspondiente.
7. Realiza el "Corte de Caja" (...FORMATO-17-V1) al término de su turno, lo firma y lo entrega al Encargado del siguiente turno.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Encargado siguiente turno

8. Recibe del turno anterior el "Corte de Caja" (...FORMATO-17-V1) y lo firma de recibido.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farah Glacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	33 de 125

9. Entrega el "Corte de Caja" (...*FORMATO-17-V1*) al Coordinador de Kioscos Cibernéticos.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

10. Asegura la recaudación del efectivo de los ingresos en los Kioscos Cibernéticos, así como la copia de color amarilla de los recibos de pago.
11. Supervisa que el efectivo recaudado se deposite semanalmente en la Dirección de Ingresos, adjuntando las copias de los "Recibos de Pago" (...*FORMATO-06-V1*) y el formato de "Depósitos En Tesorería" (...*FORMATO-18-V1*) en original y dos copias uno que conserva para el Coordinador de Kioscos y otro para archivo y en el que se incluya:
- Nombre del Kiosco
 - Número de folio inicial de los recibos a depositar
 - Número de folio final de los recibos a depositar
 - Número de cuenta donde se carga el ingreso
 - Firma del responsable del kiosco.

SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA - Director de Ingresos

12. Recibe el depósito de los ingresos de los Kioscos.
13. Entrega el "Recibo de Ingresos" (...*FORMATO-19-V1*).

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

14. Entrega el original de "Recibo de Ingresos" (...*FORMATO-19-V1*) al Encargado o Auxiliar del Kiosco Cibernético correspondiente y se queda con una copia fotostática del mismo.

FIN DEL PROCESO.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Estrab. Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

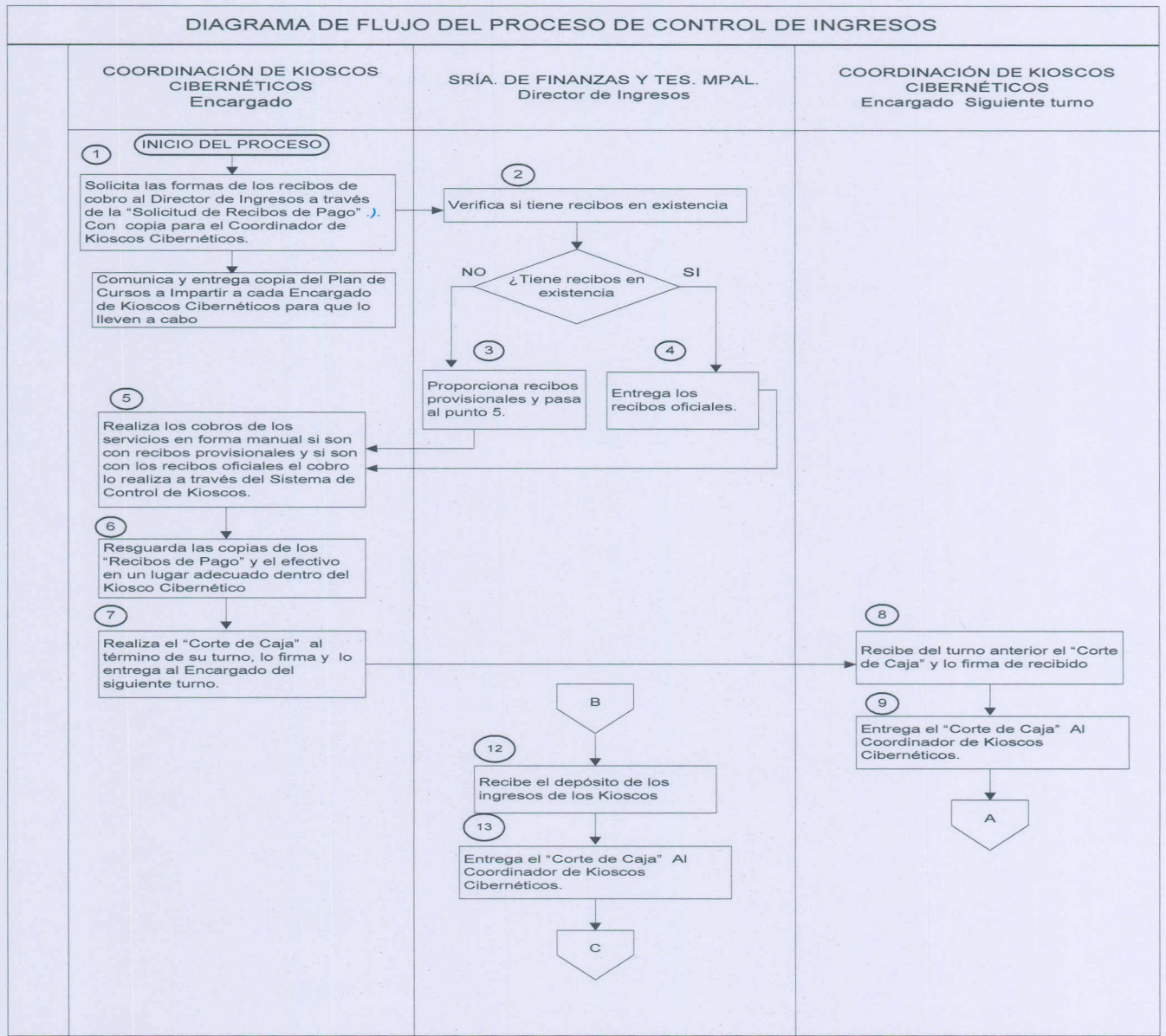


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	34 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTROL DE INGRESOS



Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Miz Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Lic. Mauricio Parahí Giacómán
Director de Productividad y Fomento Económico

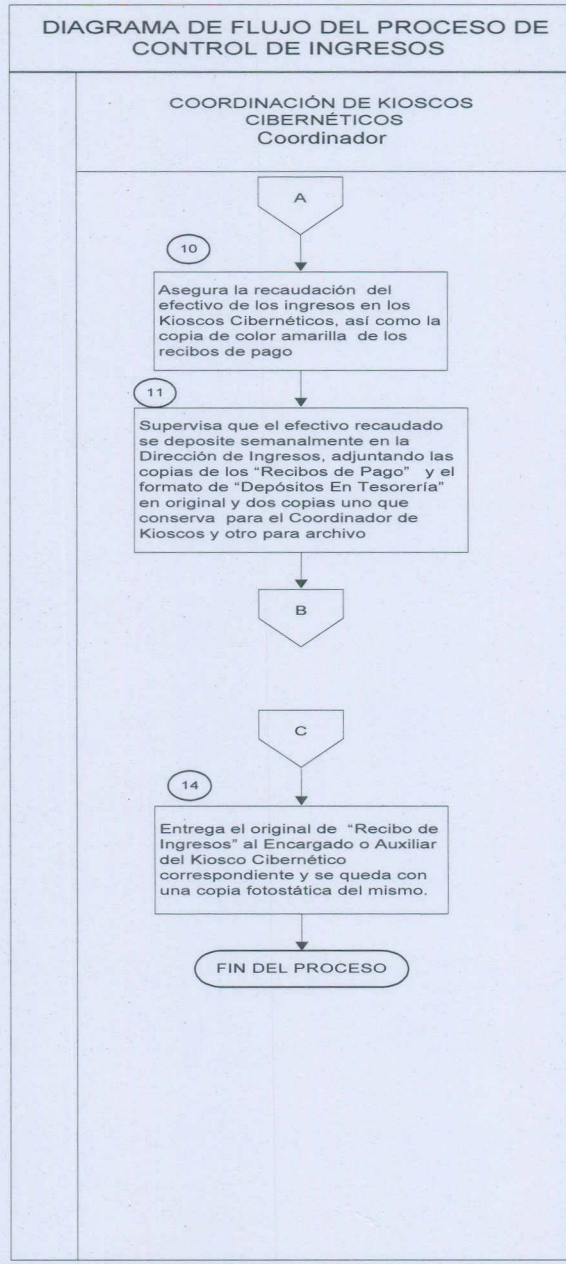
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	35 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó

LIC. Manfredo Parán Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	36 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-05-V2

REPORTE DE FALLAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado

1. Se presenta una falla y revisa el tipo de la misma que puede ser:
 - Falla en la computadora
 - En energía eléctrica

FALLA EN LA COMPUTADORA

2. Revisa cual es la falla que presenta la computadora:
 - No enciende
 - No entra a red
 - No tiene acceso a Internet
 - No abre varias aplicaciones

SOLUCIONA LA FALLA DE LA COMPUTADORA

3. Detecta cual es la falla y la soluciona

FIN DEL PROCESO.

NO SOLUCIONA LA FALLA DE LA COMPUTADORA

4. Reporta vía telefónica a Soporte Técnico y anota falla en "Registro de Fallas" (...FORMATO-20-V1).

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Soporte Técnico

5. Recibe reporte vía telefónica y acude a revisar el equipo de cómputo.
6. Se presenta en el Kiosco Cibernético correspondiente y revisa el equipo de cómputo.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah, Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	37 de 125

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Soporte Técnico

ARREGLA LA FALLA DE LA COMPUTADORA EN EL KIOSCO

- Arregla la falla en el mismo Kiosco Cibernético y anota en el "Registro de Fallas" (...FORMATO-20-V1) la acción correctiva, así como la fecha de corrección y la firma.

FIN DEL PROCESO.

NO ARREGLA LA FALLA DE LA COMPUTADORA EN EL KIOSCO

- Le informa al Encargado del Kiosco Cibernético la posible falla que tiene la computadora y se la lleva. (Ver proceso de Control de Activos).
- Regresa la computadora o la sustituye si no tiene solución y anota en el "Registro de Fallas" (...FORMATO-20-V1), la acción correctiva, la fecha en que se lleva a cabo y la firma de quien corrige la falla.

FIN DEL PROCESO.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Encargado

FALLA EN ENERGÍA ELÉCTRICA

- Notifica al Departamento de Alumbrado Público o a Servicios Generales. Si el corte de energía eléctrica dura más de 15 minutos, debe apagar el sistema de fuerza sin interrupción (UPS) que alimenta al servidor y equipo de conectividad el cual está ubicado en el gabinete o cuarto de comunicaciones para que no se descarguen por completo las baterías y una vez que sea restaurada la energía eléctrica debe encender el UPS.

SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS - Alumbrado Público o Servicios Generales

- Se presentan y revisan si existe algún daño en el cableado eléctrico o que se haya quemado algún interruptor o algún otro daño que esté en su alcance reparar o bien que sea un daño que sólo Comisión Federal de Electricidad puede reparar.

DAÑO REPARABLE A SU ALCANCE

- Reparan el daño y solicitan a Encargado de Kiosco Cibernético que le firmen el Formato de Hoja de Servicio.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Frañ Giacmán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	38 de 125

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado


13. Firma y entrega la hoja de servicio, y anota en el "Registro de Fallas" (...*FORMATO-20-V1*,) la acción correctiva realizada así como la fecha de corrección y le pide al personal que lo arregló que firme en el apartado de "Firma de quién corrigió".

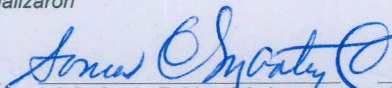
DAÑO REPARABLE POR LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

14. Llama a Comisión Federal de Electricidad para que se presenten a reparar el daño y solucionen la falla.
15. Anota en el Formato de "Registro de Fallas" la descripción de la falla (cuando aplique) la fecha de la misma, la acción correctiva (Cuando aplique) la fecha de corrección y en el apartado de "Firma de quien corrigió" le anota No Aplica.

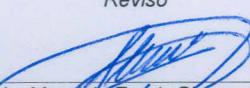
FIN DEL PROCESO.

Actualizaron

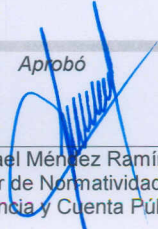

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

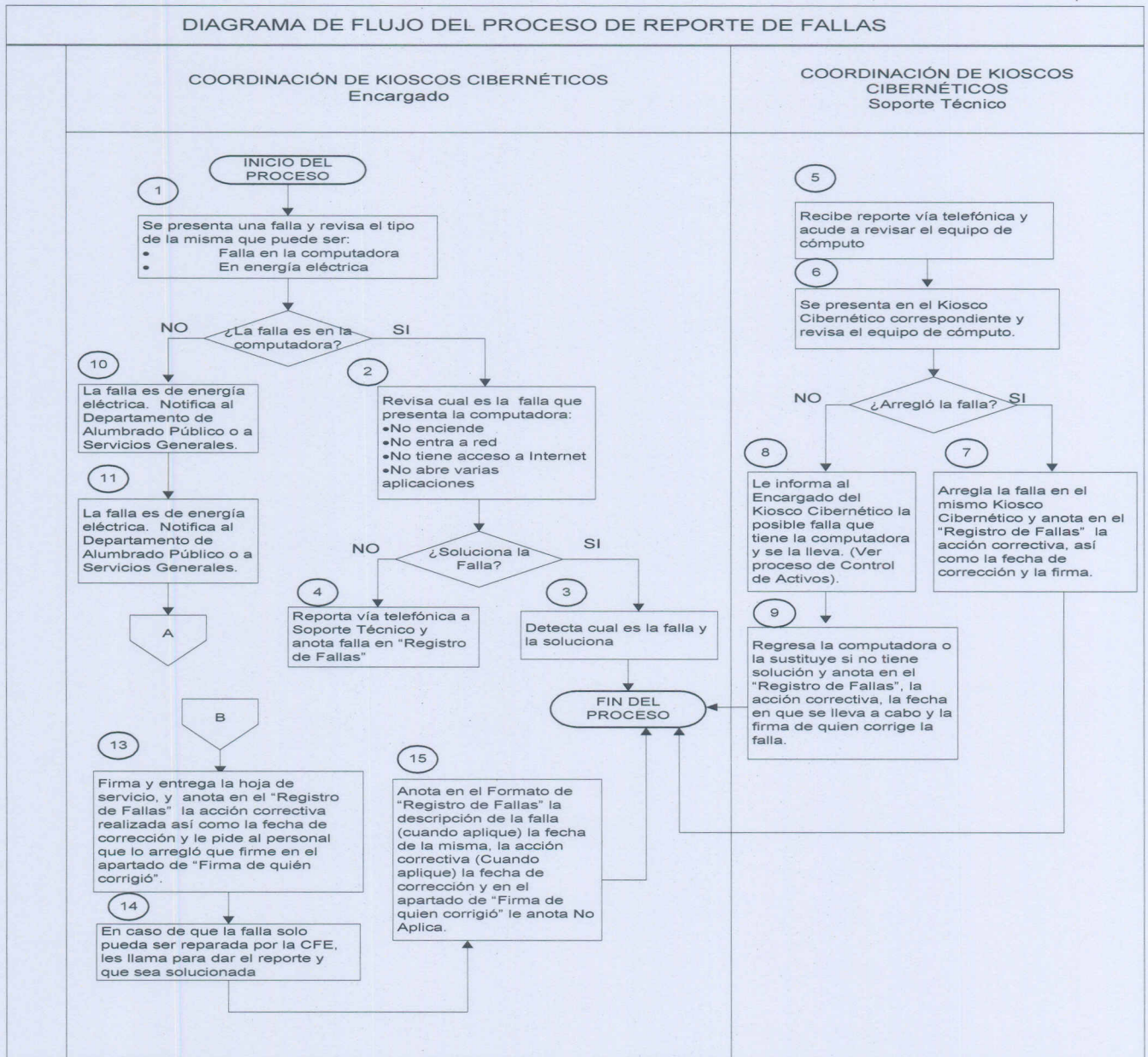


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	39 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE REPORTE DE FALLAS



Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah, Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

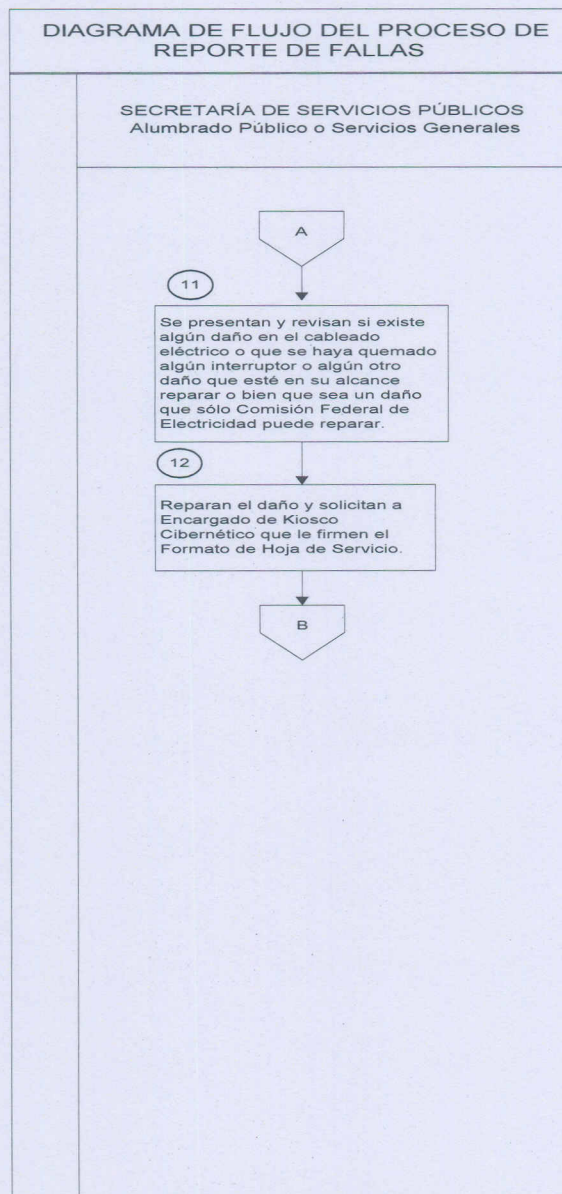
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	40 de 125



Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Lopera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Foraj Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	41 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-PROCESO-06-V2

CONTROL DE ACTIVOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado

1. Entrega o recibe bien mueble.
2. Verifica si el bien mueble tiene número de activo otorgado por la Dirección de Patrimonio.
3. NO TIENE NÚMERO DE ACTIVO
Verifica si el bien mueble es etiquetable.
4. NO ES ETIQUETABLE
Identifica el nombre del bien mueble, sus características, color, si aplica el número de serie y los datos contenidos en el mismo y que considere importante para su descripción y pasa al punto 6.
5. ES ETIQUETABLE
Solicita al Coordinador de Kioscos Cibernéticos la gestión de la etiquetación del bien mueble.
6. SI TIENE NÚMERO DE ACTIVO
Registra el nombre del bien mueble en el formato "Control de Activos" (...FORMATO-21-V1) el número de activo (si aplica y lo tiene), nombre del resguardante y la fecha y firma el formato en el espacio correspondiente (entrega o recibe)
7. Detalla en el apartado de motivo, la justificación de la entrada o salidas del activo de las instalaciones del kiosco y firmar además el formato de "Control de Activos" (...FORMATO-21-V1).
8. Solicita a quien reciba o entrega el bien mueble, que firme el formato de "Control de Activos" (...FORMATO-21-V1); y en caso de ser un activo etiquetable y que no cuenta con la etiqueta de Patrimonio correspondiente, deberá anotar en observaciones la acción que se emprende para corregir la falta de etiqueta de número de activo.
9. Da seguimiento en la actualización de los activos a su cargo.

FIN DEL PROCESO.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Maurizio Ferah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

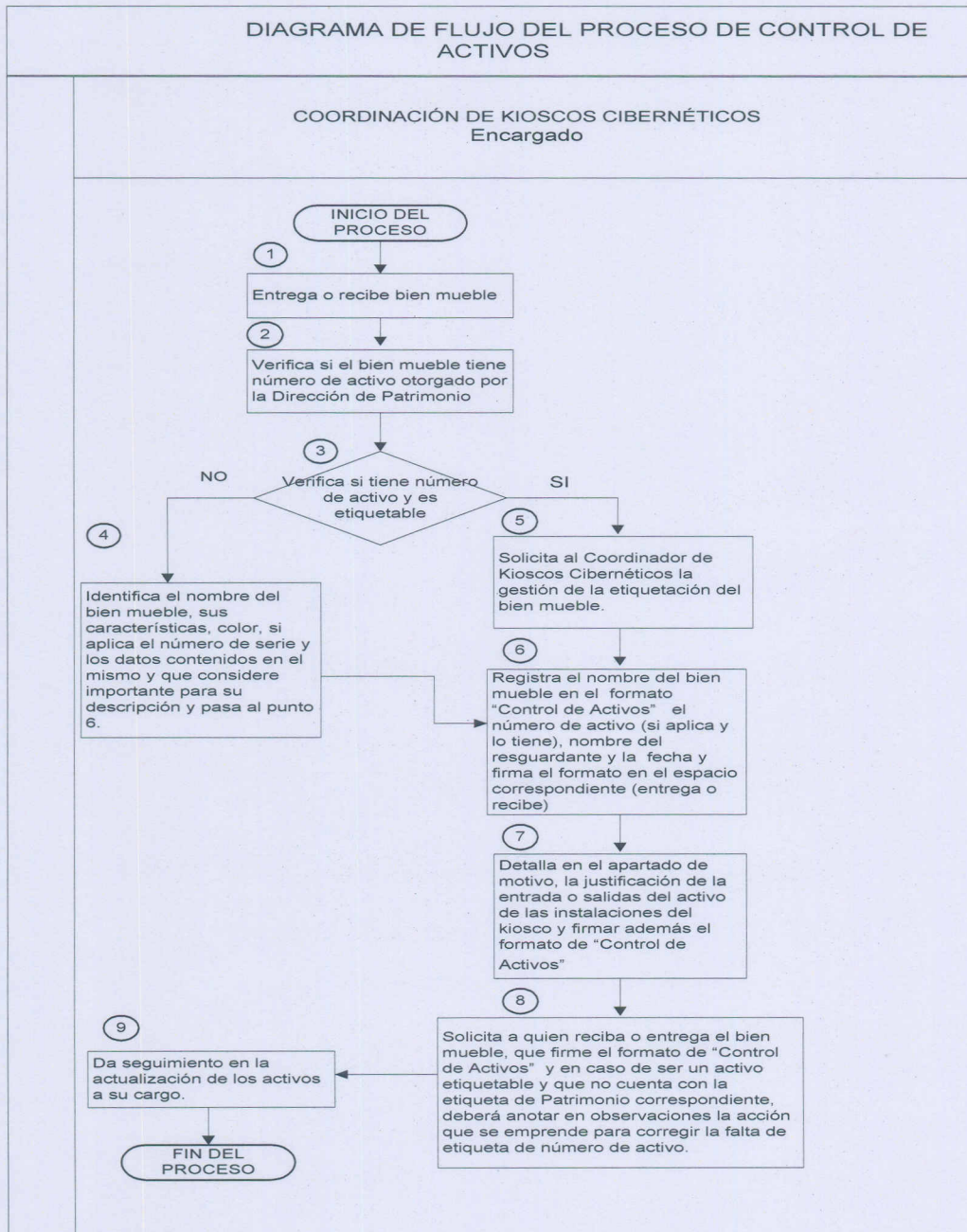
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	42 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Espín Ciacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	43 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-07-V2

PROVISIÓN DE RECURSOS MATERIALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Encargado

1. Revisa si existen faltantes de materiales para la operatividad del Kiosco Cibernético o para la venta, tomando en base a la revisión de su inventario.
2. Elabora un "Reporte Mensual de los Insumos Vendidos y de los Consumidos" (...FORMATO-22-V1); por la actividad propia del Kiosco y lo envía a la Coordinación de Kioscos Cibernéticos.
3. Solicita al Coordinador de Kioscos Cibernéticos el material faltante a través de vía telefónica, tanto para la operatividad como para la venta, cada quince días.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

4. Elabora dentro de los primeros diez días del mes, la "Requisición de Compra" (0074-NORMATIVIDAD-MPPGA-05-FORMATO-01-V1) de los materiales de la papelería, artículos de limpieza, suministros de cómputo, en base a la solicitud recibida por cada uno de los encargados de los kioscos.
5. Presenta a su superior la "Requisición de Compra" (0074-NORMATIVIDAD-MPPGA-05-FORMATO-01-V1) de materiales para su autorización correspondiente.

DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO- Director

6. Recibe y firma la autorización para la "Requisición de Compra" (0074-NORMATIVIDAD-MPPGA-05-FORMATO-01-V1) y la devuelve al Coordinador.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

7. Recibe el material, agrupa lo solicitado por cada kiosco y entrega material cada 15 días a cada encargado mediante el formato "Entrega de Material" (...FORMATO-23-V1).

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Encargado

8. Recibe el material, firma de recibido y se resguarda en su archivo la copia del formato "Entrega de Material" (...FORMATO-23-V1).

FIN DEL PROCESO.

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lto. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

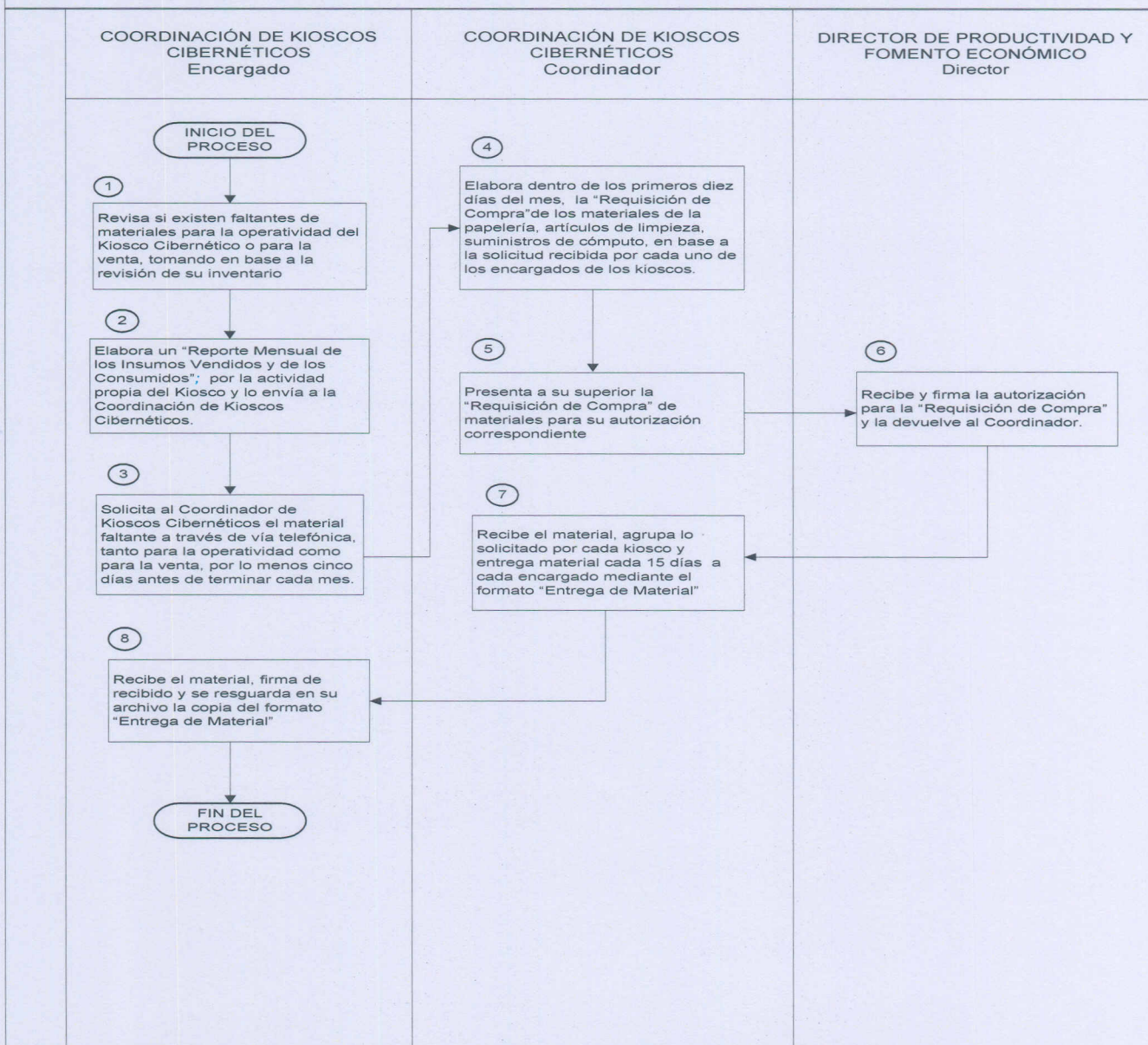


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	44 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PROVISIÓN DE RECURSOS MATERIALES



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	45 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-PROCESO-08-V2

ADMINISTRACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Coordinador

1. Realiza la detección de fortalezas y debilidades; así como amenazas y oportunidades a través de:
 - Percepción de usuarios
 - Evaluación de infraestructura
 - Evaluación del liderazgo
 - Mejores prácticas
 - Formación del personal

PERCEPCIÓN DE USUARIOS

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Coordinador

2. Planea la aplicación de encuestas en el último bimestre del año, calendarizando en forma tetramestral la aplicación para cada uno de los Kioscos "Calendario de Aplicación de Encuestas y Evaluación de Infraestructura" (...FORMATO-24-V1).
3. Asigna la responsabilidad de la aplicación de las encuestas a cada puesto o función:
 - El Coordinador de Kioscos Cibernéticos sube a la Página de San Pedro la pregunta de ¿Qué cursos te gustaría que se impartieran en los Kioscos y Porque?
 - El Encargado y/o Personal de Servicio Social aplican las encuestas en las áreas alrededor del kiosco y a alumnos de primaria, secundaria y preparatoria.
 - El Encargado de cada uno de los Kioscos Cibernéticos aplica encuestas a los usuarios del kiosco.
4. Proporciona los formatos de la "Encuesta de Percepción" (...FORMATO-08-V1) a cada uno de los responsables y de acuerdo a la calendarización para que la apliquen.

ENCUESTADOR

5. Aplica la encuesta de percepción a los clientes correspondientes.
6. Entrega al Coordinador de Kioscos Cibernéticos las encuestas aplicadas.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	46 de 125

7. Elabora la estadística de las encuestas de percepción y establece acciones de corrección y/o mejora "Estrategias y Acciones" (...FORMATO-25-V1).

EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

8. Cada bimestre realiza la "Evaluación de la Infraestructura" de cada uno de los Kioscos Cibernéticos. (...FORMATO-26-V1).
9. En caso de observar desperfecto en alguno de los Kioscos Cibernéticos, elabora Requisición de Servicios Generales para su reparación.

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS – Director

10. Turna a quien corresponda la Requisición de Servicios Generales recibida de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos y da instrucciones para que se programe el trabajo.

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA – Responsable del Mantenimiento Interno

11. Programa el trabajo y personal operativo acude al Kiosco indicado en la Requisición de Servicios Generales a realizar el trabajo requerido.

RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO INTERNO – Personal operativo.

12. Se presenta en el Kiosco y realiza el trabajo indicado en la Requisición de Servicios Generales.

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS – Coordinador

13. Verifica que el trabajo se haya realizado conforme a lo solicitado.

FIN DE LA ACTIVIDAD

EVALUACIÓN DE LIDERAZGO

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Joera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

C.P. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	47 de 125

14. Aplica en forma semestral a cada Encargado de Kiosco Cibernético la "Evaluación de Liderazgo" (...FORMATO-27-V1).
15. Elabora el Reporte de Resultados y lo entrega al Director de Productividad y Fomento Económico.
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS - Coordinador
16. Establece acciones y documenta en el formato de "Estrategias y Acciones" (...FORMATO-25-V1)

FIN DE LA ACTIVIDAD

MEJORES PRÁCTICAS

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Coordinador

17. Determina la forma en que se realiza el Análisis Comparativo:
 - Contactar alguna Empresa u Organismo líder y que se haya detectado una mejor práctica.

Navegar en Internet en búsqueda de mejores prácticas. Pasa al punto 23.

EMPRESA Y/O ORGANISMO LÍDER

18. Establece comunicación con la Empresa u Organismo para formalizar visita.
19. Acuerda fecha o período de visita y forma de interacción. Se les cuestiona sobre lo que se permite y que se prohíbe en dicha organización al realizar la visita. Por ejemplo: tomar fotos, videos, entrega de copias de documentos en papel o electrónicos, etc.).

VÍA INTERNET/EMPRESA Y/O ORGANISMO LÍDER.

20. Asigna con el visto bueno del Director de Productividad y Fomento Económico, a las personas responsables para realizar la visita a la Empresa u Organismo.
21. Proporciona la lista de verificación a las personas responsables de realizar el análisis; en el caso que sea vía Internet pasa al punto 26.

EMPRESA Y/O ORGANISMO LÍDER

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Responsables Asignados

22. Preparan el material para realizar la visita, el cual puede ser:
 - Video Cámara
 - Cámara Fotográfica
 - Lista de verificación
 - Memoria USB

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	48 de 125

- Cinta métrica (si considera aplicable)
- Otros instrumentos que considere útiles para llevar a cabo la práctica.

23. Realiza la visita y lleva a cabo la interacción para obtener información de la mejor práctica.

VÍA INTERNET/EMPRESA Y/O ORGANISMO LÍDER.

24. Documenta la información que considere útil y posible aplicable a la Coordinación de Kioscos Cibernéticos.

DIRECCIÓN DE FOMENTO ECÓNÓMICO Y PRODUCTIVIDAD-
Director/Coordinador /Encargados de Kioscos Cibernéticos

25. Analizan la información y establecen estrategias o acciones de mejora, considerando los cambios o modificaciones necesarios para adecuarlos al área o procesos.

26. Documentan las acciones en el formato de "Estrategias y Acciones" (...FORMATO-25-V1), llevan a cabo las acciones y dan seguimiento a las acciones y en su caso aplican correcciones.

FIN DE LA ACTIVIDAD.

FORMACIÓN DEL PERSONAL

COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Coordinador

27. Aplica en el último bimestre del año, la "DNC" (Detección de Necesidades de Capacitación) (...FORMATO-28-V1) a cada Encargado de Kiosco Cibernético.

28. Elabora y firma la "Matriz de Cursos" (...FORMATO-29-V1) y "Programa de Capacitación" (...FORMATO-30-V1) en base de las DNC aplicadas a los Encargados de Kioscos Cibernéticos; y presenta ambos documentos (Matriz de Cursos y Programa de Capacitación) al Director de Fomento y Productividad para su revisión.

DIRECCIÓN DE FOMENTO ECÓNÓMICO Y PRODUCTIVIDAD-Director

29. Revisa la "Matriz de Cursos" (...FORMATO-29-V1) y "Programa de Capacitación" (...FORMATO-30-V1).

NO APRUEBA MATRIZ DE CURSOS Y/O PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Cs. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	49 de 125

30. Regresa Matriz de Cursos y/o Programa de Capacitación para su corrección.
APRUEBA MATRIZ DE CURSOS Y/O PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
31. Firma la Matriz de Cursos y Programa de Capacitación en el apartado de aprobó y lo presenta al Secretario de Desarrollo Social y Humano para su autorización.
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO- Secretario
32. Recibe y revisa para autorización la Matriz de Cursos y Programa de Capacitación.
NO APRUEBA MATRIZ DE CURSOS Y/O PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
33. Regresa la Matriz de Cursos y/o Programa de Capacitación para su corrección.
APRUEBA MATRIZ DE CURSOS Y/O PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
34. Firma en el apartado de autorización y regresa al Director para dar cumplimiento al Programa de Capacitación.
DIRECCIÓN DE FOMENTO ECÓNOMICO Y PRODUCTIVIDAD-Director
35. Regresa al Coordinador de Kioscos Cibernéticos para que le de cumplimiento al Programa de Capacitación.
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS-Coordinador
36. Despliega con el personal el Programa de Capacitación para su conocimiento.
37. Dos semanas antes de iniciar el curso notifica al personal programado para tomarlo la siguiente información:
- Nombre del curso
 - Nombre de los participantes
 - Fecha de inicio
 - Cantidad de sesiones y horario en que se lleva a cabo el curso
 - Lugar en donde se imparte
 - Nombre del Instructor
 - Alguna otra información que considere importante o necesaria
38. Asegura la preparación del material o requerimientos para la impartición del curso, pudiendo ser entre otros:
- Sala de capacitación
 - Requerimientos del Instructor
 - La explicación de la aplicación de encuestas de evaluación del curso (ya sea al instructor o al grupo).
 - Lista de asistencia
 - Proyector (Si se requiere)
39. Verifica que el curso se imparta.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lt. Mauricio Farah Olacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	50 de 125

40. Asegura un compromiso por parte de los participantes para aplicar lo aprendido en el curso.
41. Recibe por parte del instructor las evaluaciones del curso y la lista de asistencia, así como el compromiso por parte del personal participante para aplicar lo aprendido en el curso.
42. Elabora reporte y lo entrega al Director de Productividad y Fomento Económico.
DIRECCIÓN DE FOMENTO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD-Director
43. Recibe reporte y revisa compromiso aprobando o desaprobando acciones establecidas.
NO APRUEBA ACCIONES DE COMPROMISO
44. Devuelve para su corrección.
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS -Coordinador
45. Realiza la corrección indicada y pasa nuevamente al punto 43.
APRUEBA ACCIONES DE COMPROMISO
46. Entrega a Coordinador para documentación y seguimiento
47. Documenta en el Formato de "Estrategias y Acciones" (...FORMATO-25-V1) y asegura el seguimiento de las acciones establecidas y actualiza el "Kardex" (...FORMATO-31-V1) del personal de la Coordinación de Kioscos Cibernéticos que tomó el curso.

FIN DE LA ACTIVIDAD.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loza
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

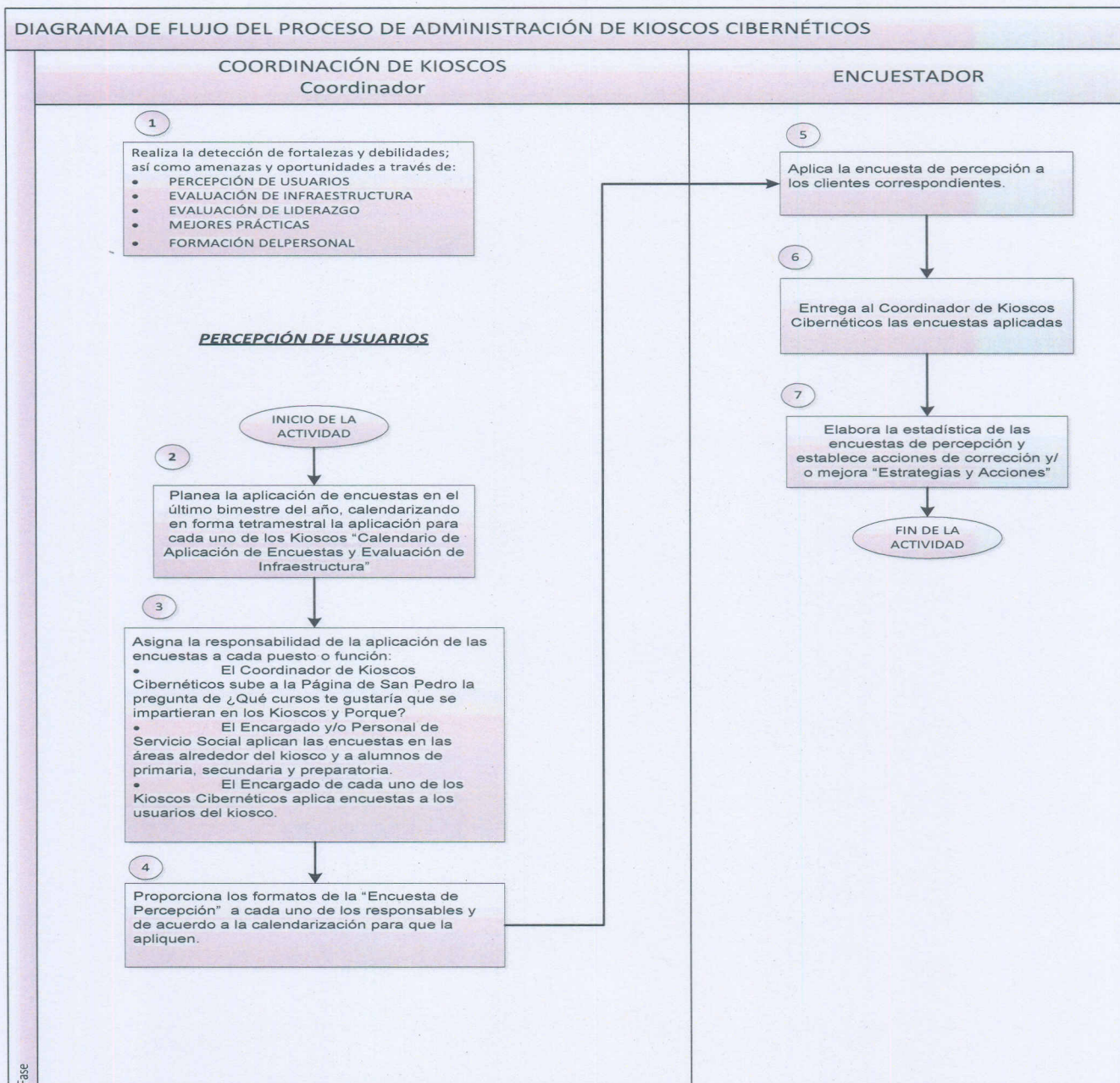
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	51 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Gracomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

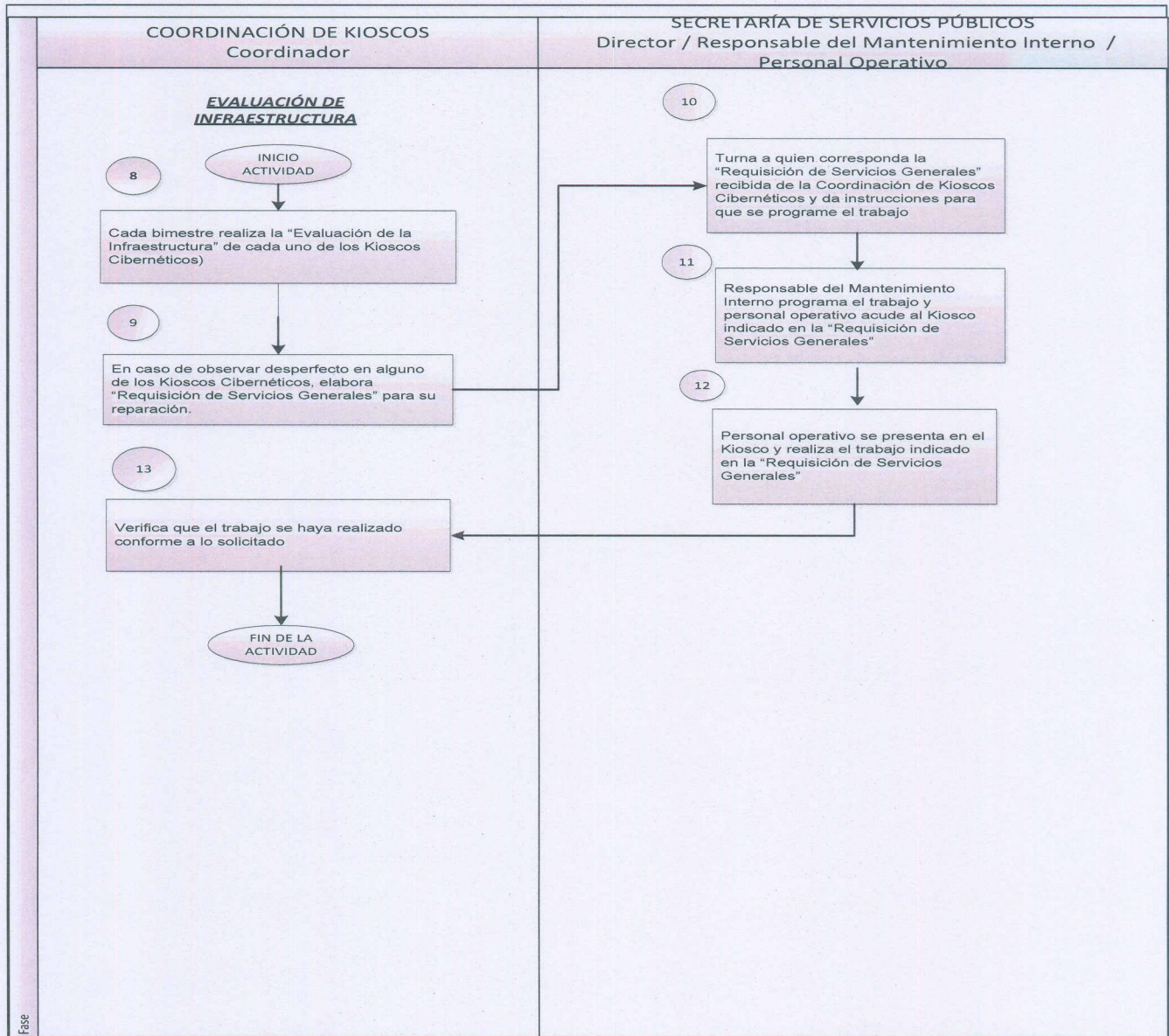
Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	52 de 125



Fase

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

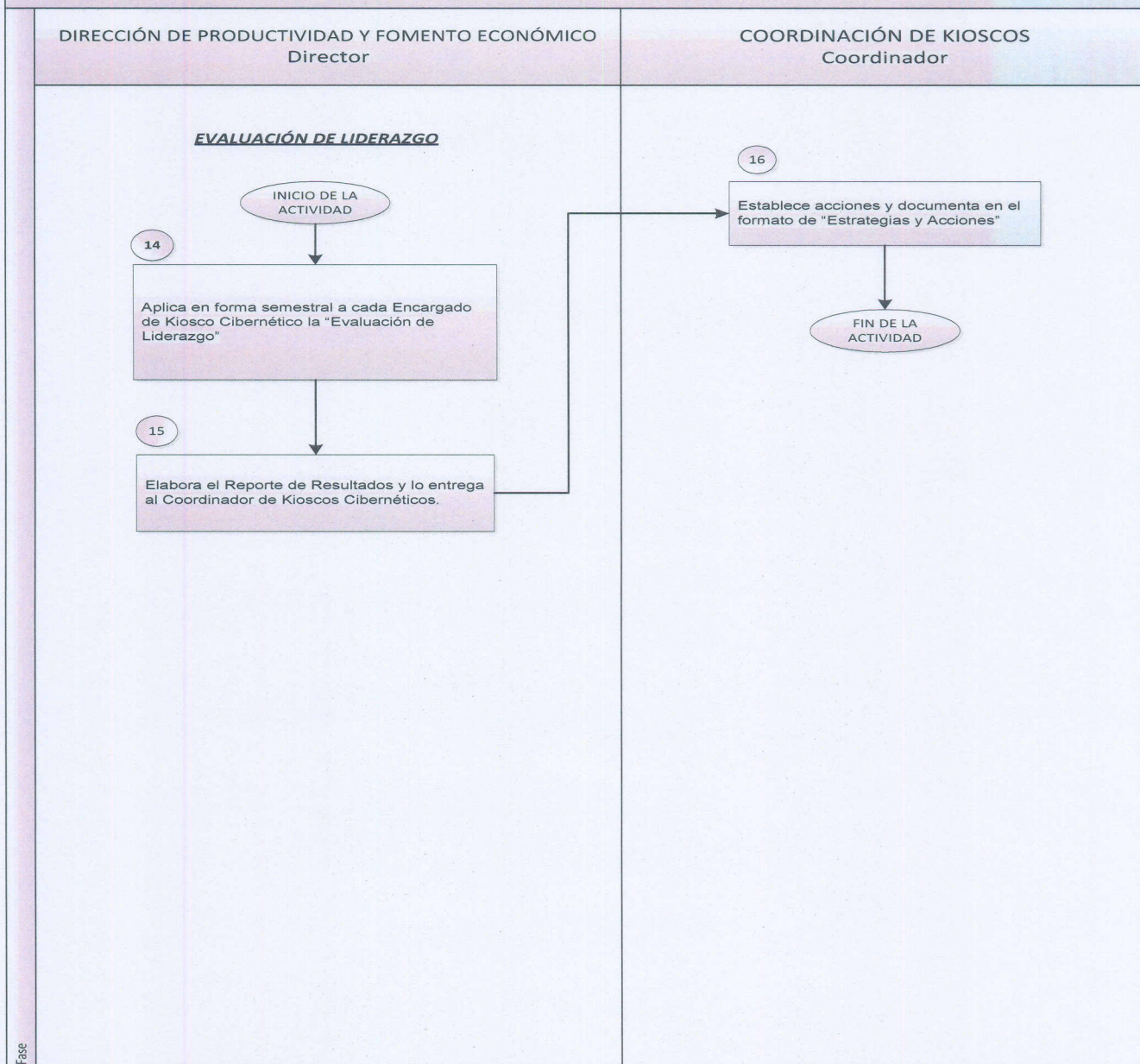
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	53 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS



Fase

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

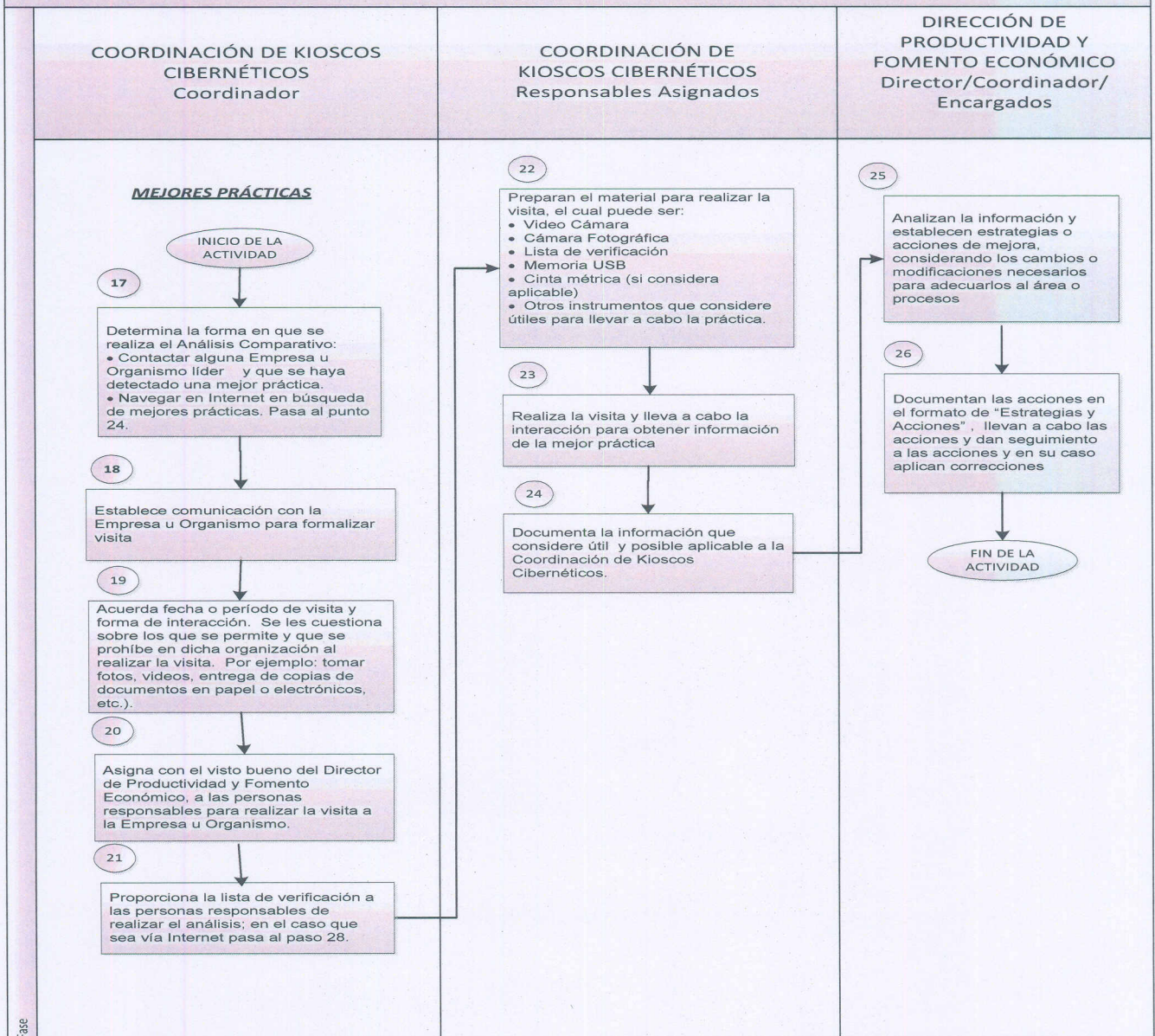


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	54 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS



Fase

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farfán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

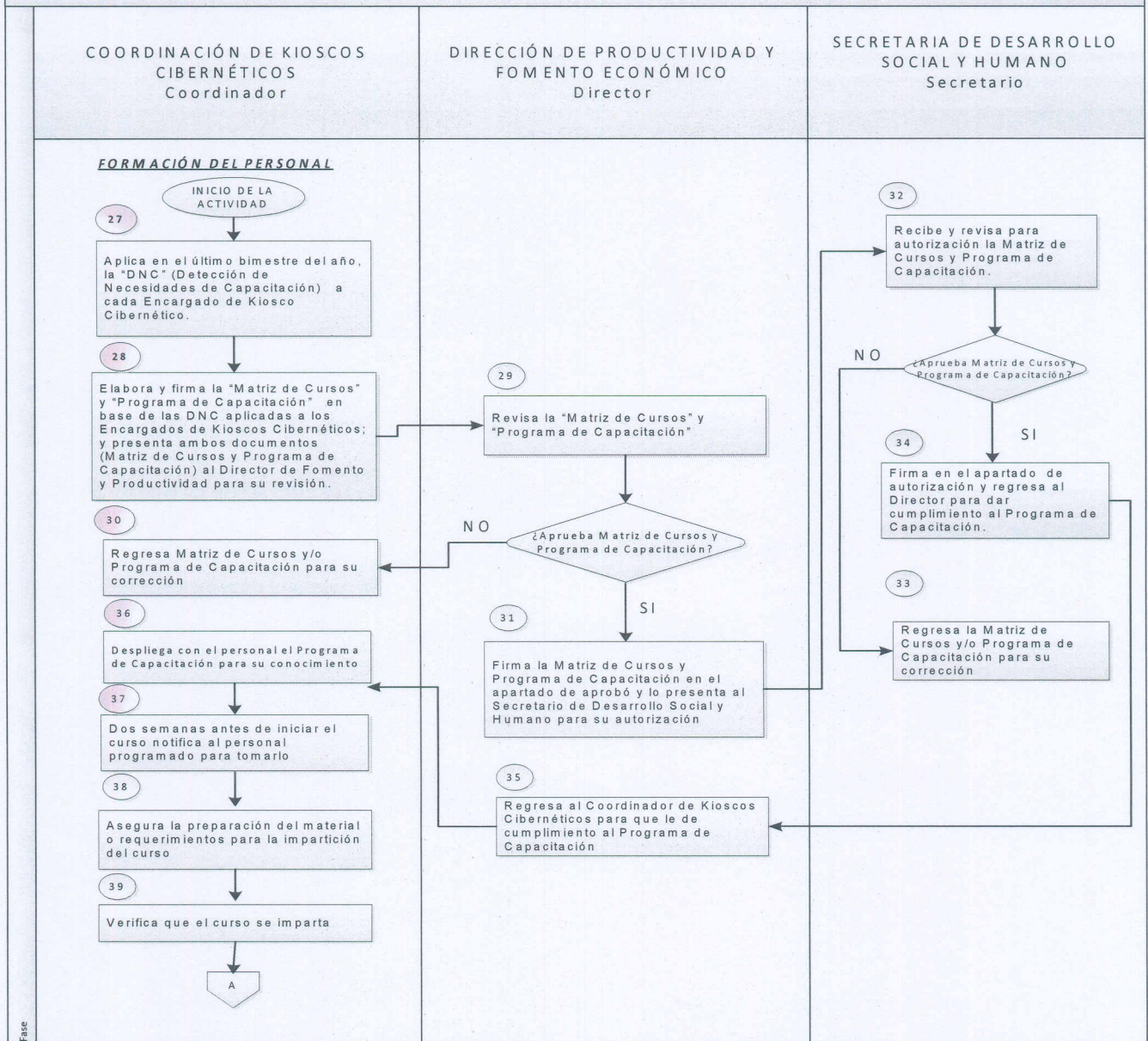
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	55 de 125

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS



Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Llera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

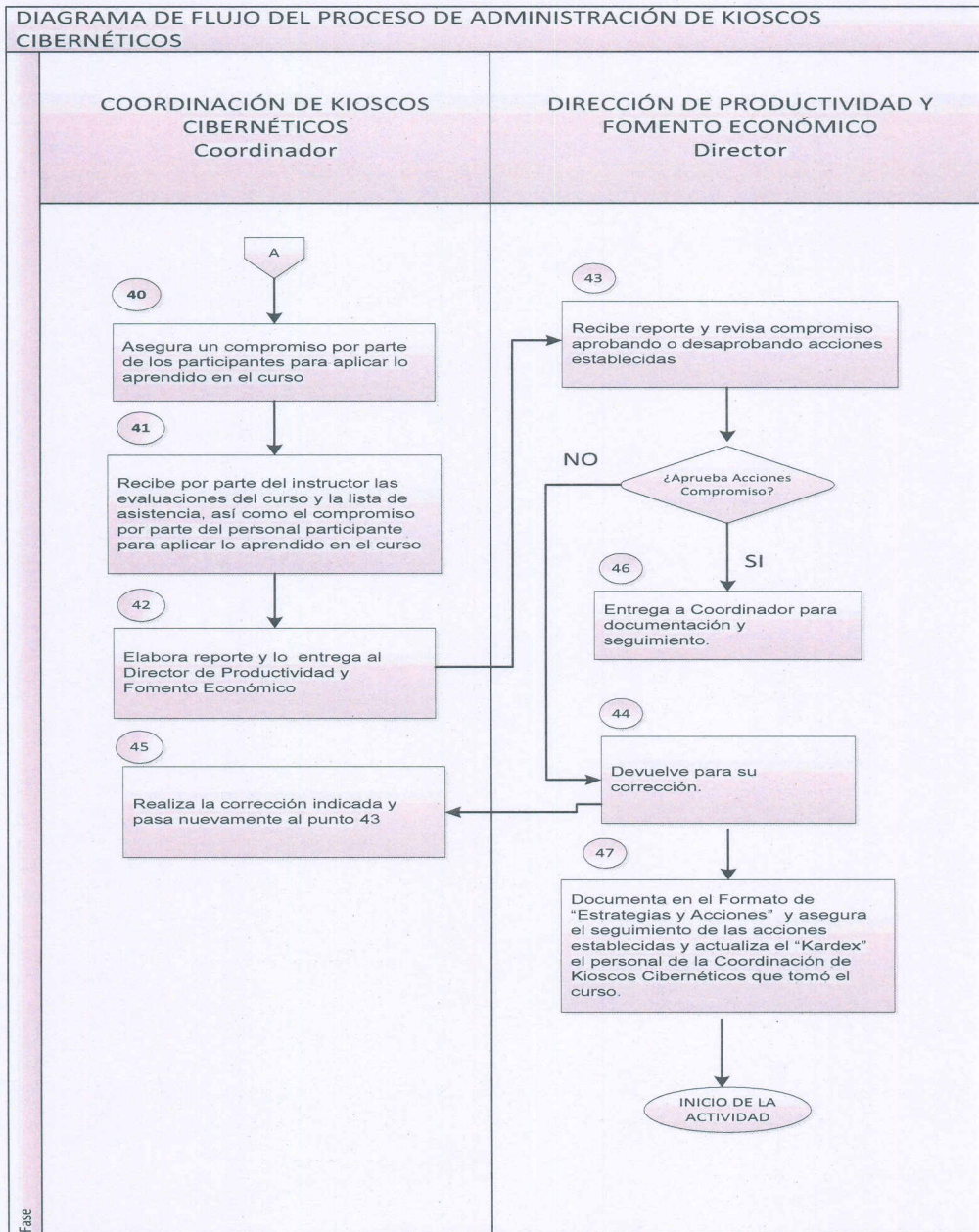
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	56 de 125



Actualizaron

C. César Fernández Boera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



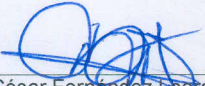
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

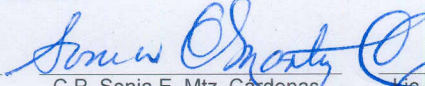
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	57 de 125

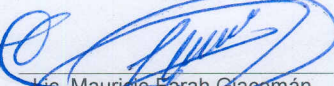
IX. ANEXOS

Actualizaron

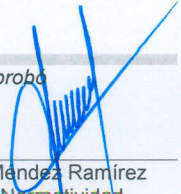

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Parah Guacamán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



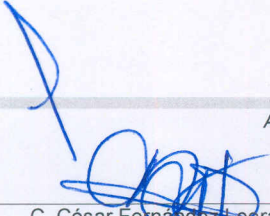
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

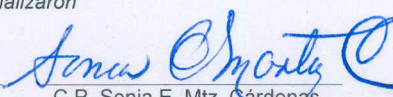
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	58 de 125

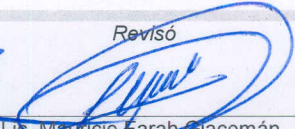
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-01-V1
DISEÑO DE LOS KIOSCOS
CIBERNÉTICOS

Actualizaron

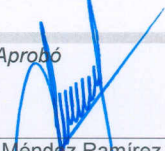

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lis. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	59 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-FORMATO-01-V1

PLANTA ARQUITECTÓNICA
ESC. 1:100

ELEVACION PRINCIPAL
ESC. 1:100

CORTE ARQUITECTÓNICO
ESC. 1:100

LISTADO DE PLANOS

- 1.- PLANTA / ELEVACION / CORTE ARQUITECTÓNICO
- 2.- PLANTA DE CONJUNTO Y UBICACION
- 3.- PLANTA DE CIMENTACION Y DETALLES
- 4.- LOSAS / DETALLES
- 5.- PLANTA / ELEVACION / CORTE CONSTRUCTIVO
- 6.- CELDA DE ACABADOS
- 6.- DETALLES GENERALES
- 7.- AZOTEAS BAJANTES PLUVIALES / DETALLES
- 8.- HIDRO SANITARIOS
- 9.- ELECTRICO / ALUMBRADO
- 10.- ELECTRICO CONTACTOS / VOZ Y DATOS

FOTO / PERSPECTIVA

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS DIRECCION DE PROYECTOS
KIOSCO CIBERNETICO TIPO

PROYECTO: KIOSCO CIBERNETICO
PLANO: PLANTA Y ELEVACION Y CORTE ARQUITECTONICO
ESCALA: 1:100

ELABORADO: ARQ. SERGIO VILLARREAL
DISEÑO: ARQ. M.B.A.
REVISADO: ARQ. LUIS PEREZ R.

PLANO No. **1** DE **10**

SAN PEDRO GARZA GARCIA, T.M. 21 DE JULIO DEL 2007

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

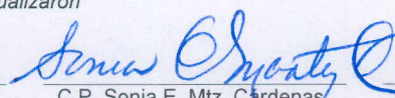
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	60 de 125

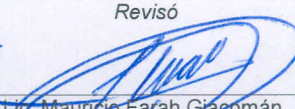
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-02-V1
POLÍTICAS DE ACTUACIÓN

Actualizaron

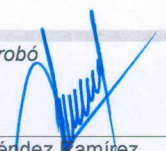

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	61 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-02-V1

POLÍTICAS DE ACTUACIÓN:

I. Responsabilidad del Personal de la Dirección de Productividad y Fomento Económico.

1. Actuar con el máximo cuidado, eficacia y eficiencia en su función.

Es necesario que en su trabajo fije el cuidado y esmero necesario para brindar un mejor servicio, así como actuar con la máxima honradez y responsabilidad, apeándose a las presentes políticas y demás aplicables.

2. Encauzar la información y todo tipo de recursos asignados, exclusivamente para los fines del servicio en el desempeño de sus funciones por lo tanto deberá:

2.1.- Desempeñar su empleo o comisión sin obtener, ni pretender beneficios adicionales a la contraprestación que su función le otorga.

2.2.- Usar la información obtenida en el desarrollo de su trabajo con toda integridad, sin ocultar ni desviar los hechos o la información con el propósito de obtener algún beneficio personal o beneficiar a terceros. Asimismo, es responsabilidad de mantener absoluta reserva y confidencialidad con respecto de los reportes, datos y hechos de sus labores.

3. Tratar con respecto, amabilidad, rapidez e igualdad a las personas solicitantes de servicios o de información.

4. Observar respeto y subordinación legítimas con sus superiores jerárquicos

5. Informar a la Dirección de Productividad y Fomento Económico de todo acto u omisión de los servidores públicos adscritos a la misma, que pueda implicar inobservancia a las políticas.

6. La comunicación por escrito al Director de Productividad y Fomento Económico el conocimiento y aceptación para cumplimiento de las presentes políticas; así como las sugerencias que actualicen y/o mejores las presentes políticas.

La comunicación del conocimiento de la políticas, se deberán presentar semestralmente por cada persona.

II. Políticas Particulares

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	62 de 125

7. Previamente al inicio de cualquier curso o trabajo se deberá formular la planeación, la cual deberá realizarse conjuntamente por el responsable del área y el Coordinador de Kioscos. Todos los integrantes del grupo deberán conocer y comprender el plan, particularmente en aquellos aspectos que sean asignados para su participación.
8. Los Encargados invariablemente deberán permanecer tiempo completo en las instalaciones de los kioscos y ejercer su responsabilidad en forma adecuada.
9. El Coordinador de Kioscos será el responsable de ejercer una adecuada supervisión, estableciendo una adecuada comunicación con los encargados de los kioscos para evaluar su rendimiento, así como estar dispuesto en todo momento para la atención y solución de problemas que se susciten.
10. Se deberán evitar el extravío de las documentaciones que le sea suministradas o generada por la operación del kiosco.
11. El Director de Productividad y Fomento Económico fomentará la actualización y desarrollo del personal proporcionándoles los manuales, políticas y circulares de manera oportuna; además de los cursos de capacitación que conforme al diagnóstico de detección de necesidades se programen. Por su parte se les transmitan, así como participación con propuestas y sugerencias que permitan una mayor eficiencia de las operaciones.


III. Políticas Relativas al Desempeño

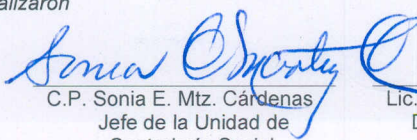
12. El Encargado asignado al kiosco deben contar con la disposición, preparación técnica; experiencia y capacitación necesaria para el eficiente desarrollo de sus actividades con la adecuada supervisión y comunicación.
13. El Coordinador de Kioscos deberá reforzar las acciones en la planeación
14. El Coordinador de Kioscos deberá mantener una estrecha coordinación y comunicación con los superiores jerárquicos, así como con las personas asignadas a los Kioscos Cibernéticos.

IV. Políticas de Superación, Eficiencia y Economía

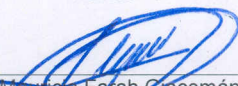
15. Con base en la eficiencia probada durante el desempeño de su función, el jefe inmediato poseerá los elementos necesarios para efectuar una evaluación individual del personal que permita precisar su actuación.

Actualizaron

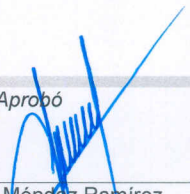

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Gracomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	63 de 125

16. Los servidores públicos superiores y de mandos medios deberán fermentar en el personal la lealtad a la institución.
17. Todo personal de la Dirección de Productividad y Fomento Económico deberá tomar plena conciencia de las racionalidad austeridad y disciplina presupuestal y ser a la vez, promotores de la mismas y ejemplo a seguir para el personal cuidando los materiales y equipos asignados para el desarrollo de su labor.
18. El personal sujeto a estas políticas deberá hacer su mejor esfuerzo par llevar a acabo un trabajo a nivel de excelencia.
19. Se debe concientizar a las personas de que uno de los aspectos más importantes de su labor la constituye los reportes de actividades diseñados previamente por la Coordinación de Kioscos, el cual reflejara el resultado de sus actividades.

Atentamente.

Nombre, numero de nomina y firma.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	64 de 125


0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-03-V1
CREDECIAL DEL USUARIO

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	65 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-03-V1

KIOSCOS CIBERNÉTICOS
CREDENCIAL DE USUARIO



**FRANCISCO MILAN
GARCIA**
PINO BLANCO #2945
Otro Municipio
Monterrey



30/11/2012
VIGENCIA

6769

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



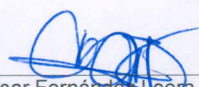
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

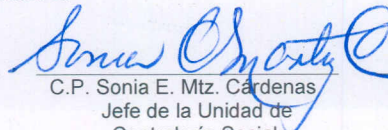
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	66 de 125

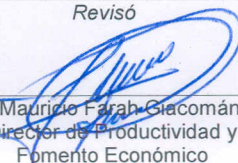
0038-FOMENTOECÓNOMICO-
MPP-01-FORMATO-04-V1
SOLICITUD PARA TRAMITAR
CREDENCIAL DEL USUARIO

Actualizaron

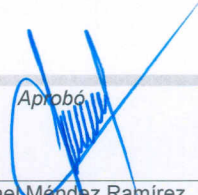

C. César Fernández Ureña
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	67 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-04-V1

	SECRETARÍA DE DESARRO SOCIAL Y HUMANO KIOSCOS CIBERNETICOS FORMATO PARA TRAMITE DE CREDENCIAL DE USUARIO	 kioscos cibernéticos
	<input type="text"/> KIOSCO CIBERNÉTICO	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> FECHA SOLICITUD	<input type="text"/> FECHA ENTREGA
<input type="text"/> NUM. DE RECIBO	<input type="text"/>	<input type="text"/> PAGADO
DATOS GENERALES		
<input type="text"/> NOMBRE	<input type="text"/>	<input type="text"/> FECHA DE NACIMIENTO
<input type="text"/> OCUPACIÓN	<input type="text"/> TELÉFONO	<input type="text"/> SEXO
<input type="text"/> DIRECCIÓN	<input type="text"/> COLONIA	<input type="text"/> MUNICIPIO
DOCUMENTOS QUE PRESENTA		
<input type="text"/> DESCRIPCION DEL DOCUMENTO		
<p>Nota: Leer las reglas del uso de las intalaciones de Kioscos Cibernéticos anexadas a la presente solicitud y si está de acuerdo en dar cumplimiento firmar como compromiso adquirido.</p>		
Nombre y firma del solicitante		
<p>Observación: en caso de ser menor de edad, anotar el nombre y firma del padre ó tutor.</p>		

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Gracomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	68 de 125


0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-05-V1
REGLAS PARA EL USO DE LAS
INSTALACIONES


Actualizaron


Revisó

Aprobó


C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	69 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-05-V1



RED DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS REGLAMENTO

1. Los Kioscos Cibernéticos son áreas de trabajo por lo tanto:



NO FUMAR.



NO ALIMENTOS.

2. Las computadoras son un equipo delicado,



NO LAS MALTRATES.

3. Tus Compañeros también tienen derecho, respeta el tiempo y el de los demás.



4. NO A LA PIRATERIA El manejo de cualquier información obtenida por el usuario a través de la Red Kioscos Cibernéticos del R. Ayuntamiento de San Pedro Garza García N., es responsabilidad única de quien hace uso de la misma.

5. Estrictamente prohibido acceder a sitios cuyo contenido atente contra la moral y las buenas costumbres de nuestra comunidad. A la persona que se le sorprenda accediendo a dichos contenidos se le restringirá la entrada a la Red de Kioscos Cibernéticos del Municipio.



Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

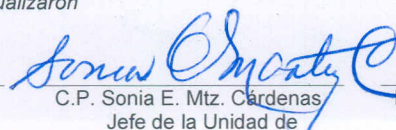
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	70 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-06-V1
RECIBO DE PAGO

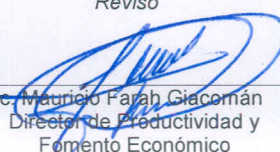
Actualizaron

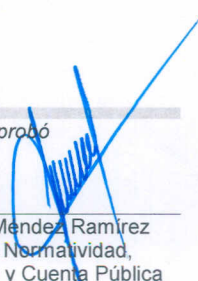

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó


Lic. Mauricio Parah. Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	71 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-06-V1

MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.
JUAREZ Y LIBERTAD S/N
RECIBO DE INGRESO
R.F.C. MSP-821214-3G3
"Kiosco Cibernético" FOLIO
KC C 4435

IMPRESO POR: IMPRESORA REGIONAL S.A. S. C. VOUCHER: 84503433 RAMIREZ
M.M. DEL LLANO # 117 QTE. TEL. 844-1121 MONTERREY, N.L. R.F.C. SARAFA8205-CT9 AUT. D.O.F. 01/08/01

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
SAT
Servicio de Administración Tributaria
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CEDDA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL
CLAVE DE REG. FED. DE CONTRIBUYENTE
MSP8212143G3
NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL
MUNICIPIO DE SAN PEDRO
GARZA GARCIA N.L.

FOLIO: C 3527342
NL 14104798-E
ToblJan92w7

CAJERO AUTORIZADO C. TESORERO MUNICIPAL

FECHA DE IMPRESIÓN: FEBRERO DEL 2006 FECHA DE VIGENCIA: ENERO DEL 2004
"NÚMERO DE APROBACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE IMPRESORES AUTORIZADOS"
SERIE KCA: No. 70569, SERIE KCB: No. 70574, SERIE KCC: No. 70577, SERIE KCD: No. 70582, SERIE KCE: No. 70585, SERIE KCF: No. 70589, SERIE KCG: No. 70992

LA REPRODUCCIÓN AUTORIZADA DE ESTE COMPONENTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TÉRMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Dr. Mauricio Parafí Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	72 de 125

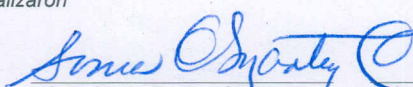
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-07-V1
PLAN DE CURSOS PARA
USUARIOS


Actualizaron


Revisó

Aprobó


C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Gracomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	73 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-07-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
Calendario de Aplicación de Encuestas

Kioscos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revolución	Power Point			Excel			Word			Photoshop		
Clouthier		Power Point			Excel			Word			Photoshop	
Valle del Mirador			Power Point			Excel			Word			Photoshop
Garza Ayala	Photoshop			Power Point			Excel			Word		
García Naranjo		Photoshop			Power Point			Excel			Word	
Tampiquito			Photoshop			Power Point			Excel			Word
Sauces	Word			Photoshop			Power Point			Excel		
Los Pinos		Word			Photoshop			Power Point			Excel	
Vista Montaña			Word			Photoshop			Power Point			Excel

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	74 de 125

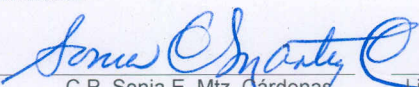
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-08-V1
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

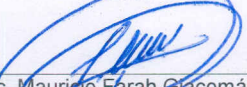
Actualizaron

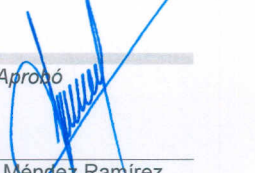
Revisó

Aprobó


C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Glacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	75 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-08-V1



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**



Encuestador: _____ Fecha: _____

Estudiante de: Primaria Secundaria Preparatoria Otro Especifique: _____

Sexo: Masculino Femenino Edad: _____ Lugar de Residencia: _____

1. ¿Utiliza los servicios que se ofrecen en los Kioscos Cibernéticos Municipales? SI NO

¿Por qué motivo? _____

2. ¿Con qué frecuencia acude al Kiosco Cibernético?

Días	Minutos							Horas										
	5	10	15	20	30	40	50	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		

3.- ¿Cuáles son los servicios que más utiliza?

Renta de computadoras para: Navegar por Internet Chatear Hacer tareas Otro

Impresiones: Blanco y negro A color

Compra de suministros: Memorias USB Legajos Copias Digitalización de imágenes

Cursos que se imparten: Word Power Point Excel Photoshop Otro

Si señaló "Otro" en Renta de computadoras o en cursos, favor de especificar cual: _____

4.- ¿Cuál es el Kiosco Cibernético al que acude con mayor frecuencia?

Revolución Clouthier Garza Ayala García Naranjo Tampiquito
 Valle del Mirador Sauces Los pinos Vista Montaña

5.- ¿Cómo califica?

	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
El trato por parte del Servidor Público que lo atendió					
La ubicación del Kiosco					
El equipo de cómputo que utilizó					
La temperatura ambiental					
Sanitarios					

Si la calificación fue menor que nueve, favor de mencionar que sugerencia da para mejorar _____

Comentarios o sugerencias: _____

¿Qué otro servicio o curso considera que se puede brindar en los Kioscos Cibernéticos? _____

[Signature]
Actualizaron
C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

[Signature]
Revisó
C.P. Sonia E. Mtz. Gárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

[Signature]
Aprobó
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

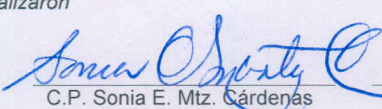
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	76 de 125

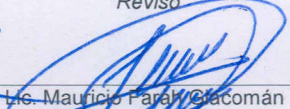
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-09-V1
FICHA TÉCNICA DE CURSO

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Parah/Clacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	77 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-09-V1

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
COORDINACIÓN KIOSCOS CIBERNÉTICOS**

MES

KIOSCO

NOMBRE DEL INSTRUCTOR

NOMBRE DE CURSO

HORA DE INICIO

HORA FINAL

FECHA DE INICIO

FECHA FINAL

MARCA CON UNA X LOS DIAS QUE SE LLEVARA ACABO EL CURSO

LUNES MARTES MIERCOLES

JUEVES VIERNES SABADO DOMINGO

LISTADO DE ALUMNOS INSCRITOS AL CURSO

N°	NOMBRE	TELEFONO	BECA	OLIO	BEC/	PAGADO	MANUAL
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

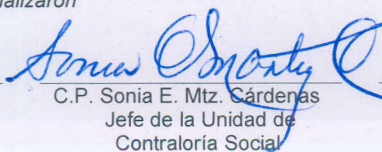
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	78 de 125


0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-10-V1
LISTA DE ASISTENCIA

Actualizaron

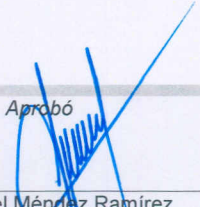

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacoman
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**


KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	79 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-10-V1




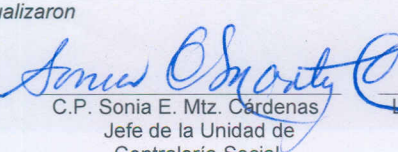
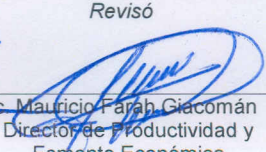
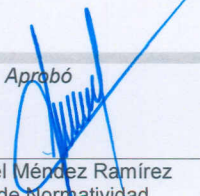
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO
COORDINACION DE KIOSCOS CIBERNETICOS**



LISTA DE ASISTENCIA A CURSOS

KIOSCO	FECHA
<input type="text"/>	<input type="text"/>
NOMBRE DEL CURSO	INSTRUCTOR
<input type="text"/>	<input type="text"/>

#	NOMBRE COMPLETO	SESIONES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													

 Actualizaron C. César Fernández Loera Coordinador de Kioscos Cibernéticos	 Revisó C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas Jefe de la Unidad de Contraloría Social	 Revisó Lic. Mauricio Farah Giacomán Director de Productividad y Fomento Económico	 Aprobó C.P. Rafael Méndez Ramírez Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública
--	---	---	---



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	80 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-11-V1
FORMATO DE BECA CURSO /
BECA HORAS-RENTA

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	81 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-11-V1

Kioscos Cibernéticos


 **BECA**
CURSO

Se otorga la presente beca a:

Nombre: _____
Folio: _____

AUTORIZA

Lic. Cesar Fernández Loera
Coordinador Kioscos Cibernéticos



Cuadro de texto

Válido en cualquier Kiosco Cibernético hasta el 30 de Diciembre del 2009

Kioscos Cibernéticos

 **BECA**
Horas-Renta
con acceso a Internet

Se otorga la presente beca por 5 hrs. a:

Nombre: _____
Folio: _____


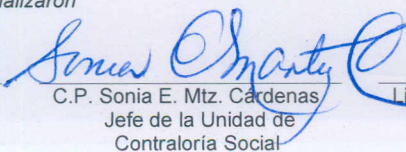
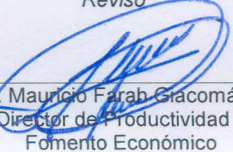
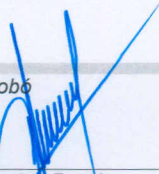
AUTORIZA

Lic. Cesar Fernández Loera
Coordinador Kioscos Cibernéticos



1 2 3 4 5

Válido en cualquier Kiosco Cibernético hasta el 30 de Diciembre del 2009

Actualizaron  Actualizaron  Revisó  Aprobó 

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

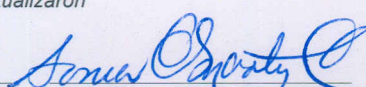
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	82 de 125

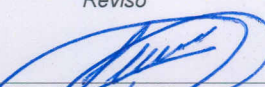
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-12-V1
EVALUACIÓN DE INSTRUCTOR
Y CURSO

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Ciacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	83 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-12-V1



**MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
EVALUACIÓN DE INSTRUCTOR Y CURSO**



INSTRUCTOR : _____ CURSO : _____

GRUPO : _____ FECHA : _____

menos → más

INSTRUCTOR	1	2	3	4	5
1.- Cumplió con los objetivos del curso					
2.- Dominio del tema					
3.- Claro y preciso en la comunicación					
4.- Propició un ambiente de confianza					
5.- Promovió el interés y la participación					
6.- Manejo el tiempo adecuadamente					
7.- Utilizó el material de apoyo					
8.- Fue puntual					
CURSO	1	2	3	4	5
9.- Cumplió expectativas					
10.- Es de utilidad					

Comentarios : _____

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

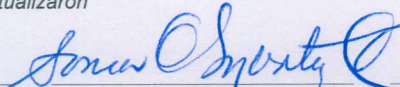
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	84 de 125


0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-13-V1
REPORTE MENSUAL DE
CURSOS

Actualizaron

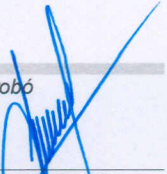

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	85 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-13-V1



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
Reporte Mensual de Cursos**



Elaboró:
Período:

Fecha:

Kioscos	Cursos			Participantes			Calificación del curso e instructor
	Plan	Real	%Cumplimiento	Plan	Real	%Cumplimiento	
Revolución							
Clouthier							
Valle del Mirador							
Garza Ayala							
García Naranjo							
Tampiquito							
Sauces							
Los Pinos							
Vista Montaña							

Kioscos	Observaciones
Revolución	
Clouthier	
Valle del Mirador	
Garza Ayala	
García Naranjo	
Tampiquito	
Sauces	
Los Pinos	
Vista Montaña	

Coordinador de Kioscos Cibernéticos

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



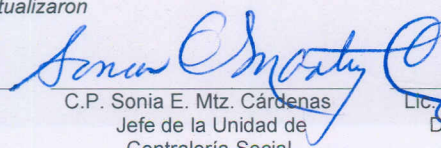
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

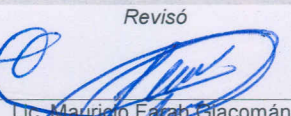
KIOSCOS CIBERNÉTICOS


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	86 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-14-V1
REGISTRO DIARIO DE
USUARIOS


Actualizaron
C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Revisó
Lic. Mauricio Farah Blacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


Aprobó
C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	87 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-14-V1



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACION DE KIOSCOS CIBERNETICOS**



KIOSCO

FECHA

#	NOMBRE	EDAD				
			HORA	CREDENCIAL	CORREO	PC
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó



C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprabó



C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó



Lic. Mauricio Forán Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO


KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	88 de 125


0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-15-V1
PANTALLA DE REGISTRO DE
USUARIOS

Actualizaron

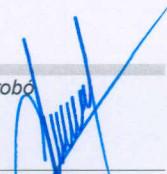

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Macario Farah Giacóman
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	89 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-15-V1

Control de Usuarios y Máquinas

Kiosco (HOMBRE DEL KIOSCO)

Información de Máquina 52

Máquina Seleccionada: (NÚMERO DE MÁQUINA ASIGNADA A USUARIO)

Folio de Usuario: 00487

Fecha: 28/02/2003

Hora Entrada: 02:22:18 p.m.

Hora Salida: 03:14:07 p.m.

Medias Horas: 2

Pago: 20

Información del Usuario

Nombre: Ingrid J. Salazar Castillo

Dirección: Felipe Ángeles

Edad: 13 Ocupación: 001 - ESTUDIANTE

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO


KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	90 de 125

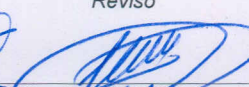
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-16-V1
SOLICITUD DE RECIBOS DE
PAGO

Actualizaron

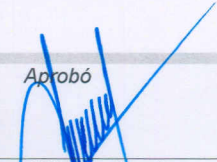

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Faján Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	91 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-16-V1



Fecha (Día, mes y año)

(NOMBRE)
DIRECTOR DE INGRESOS
PRESENTE

POR MEDIO DEL PRESENTE LE SOLICITO TENGA A BIEN FACILITARME UNA CAJA DE RECIBOS OFICIALES KIOSCOS CIBERNETICOS DE MEDIDA LO CUAL SON DE 5 7/8 5 /12 A PARTIR DEL FOLIO 1 EN DELANTE, LOS CUALES SERAN UTILIZADOS EN EL COBRO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DEL KIOSCO CIBERNETICO (NOMBRE KIOSCO).

AGRADECIENDO DE ANTEMANO SUS ATENCIONES QUEDO DE USTED.

ATENTAMENTE


NOMBRE DE ENCARGADO DE KIOSCO
NOMBRE DE KIOSCO

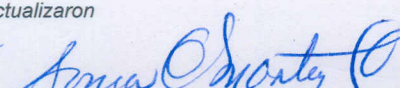
C.C.P. Archivo

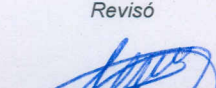
Actualizaron


Revisó

Aprobó


C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



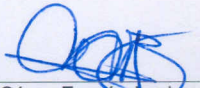
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

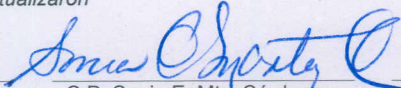
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	92 de 125


0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-17-V1
CORTE DE CAJA

Actualizaron

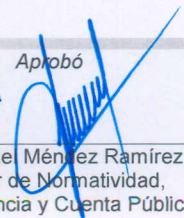

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farán Giacoman
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

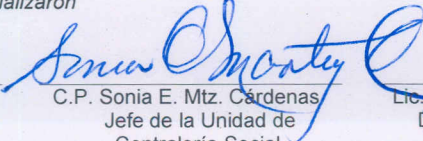
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	94 de 125

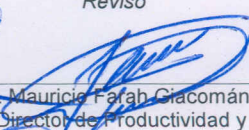
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-18-V1
DEPÓSITO EN TESORERÍA

Actualizaron

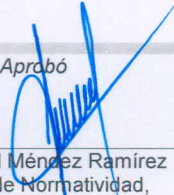

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricia Farah Giacomán
Directora de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	95 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-18-V1



FECHA

NOMBRE
DIRECTOR DE INGRESOS
P R E S E T E.-

Por medio del presente, le envío las copias de los recibos oficiales utilizados en el **NOMBRE KIOSCO** por concepto de cuotas de acceso de uso de Internet, credenciales y cursos básicos de computación para ingresarlos a la **cuenta 2808** a nombre de la **Secretaría de Desarrollo Social y Humano** por la cantidad de:

DIA	FECHA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	CANT. DE RECIBOS	INGRESOS (\$)
LUNES					
MARTES					
MIÉRCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
SÁBADO					
DOMINGO					
TOTALES				0	\$ -

Agradeciendo sus atenciones, quedo a sus ordenes.

ATENTAMENTE

NOMBRE ENCARGADO
Responsable (Nombre de Kiosco)
Teléfono 84 00 44 84

~~Casa Activa~~
~~XXXX, S de RL~~ Kioscos Cibernéticos

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

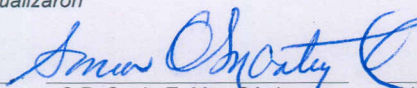
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	96 de 125

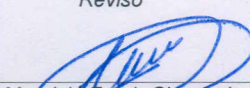
0038-FOMENTOECÓNOMICO-
MPP-01-FORMATO-19-V1
RECIBOS DE INGRESOS

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lto. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	97 de 125

0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-FORMATO-19-V1

Municipio de San Pedro Garza García, N. L.

Secretaría de Finanzas y Tesorería

Dirección de Ingresos

Fecha: Lunes, 10 de Marzo de 2009 12:37:40 p.m.



Hoja 1 de 1

Nombre

CORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS

KIOSCO LAZARO GARZA AYALA

SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.

Recibo: 0008-00115114

Pagado en: TESORERIA MPAL...

RFC LG

INGRESO POR CONCEPTO DE CUOTAS DE ACCESO USO INTERNET, CREDENCIALES Y CURSOS BASICOS DE COMPUTACION REC. 6195-6442 DEL 3 AL 9 DE MARZO 2009

Importe	Recargos	Sancion	Gastos	Otros	Bonificación	Neto a Pagar
04280031	CURSOS Y CUOTAS KIOSCO CIBERNE					
4,521.00						4,521.00
Total:						4,521.00

*** (CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTIUN PESOS 00/100 M.N.) ***

Firma y Sello

0008 M.CARMEN TORRES R.

Cajero



Secretario de Finanzas

Este recibo no es valido si presenta enmendaduras, raspaduras o cualquier alteración.

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Parah Ciacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública


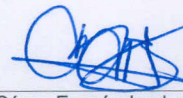
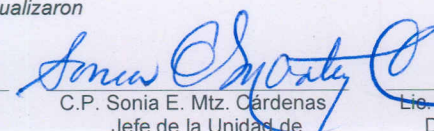
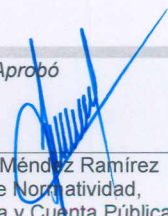


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	98 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-20-V1
REGISTRO DE FALLAS

 *Actualizaron*   *Revisó*  *Aprobó*

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lto. Mauricio Parah Ciacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	99 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-20-V1



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
REPORTE DE FALLAS**



Kiosco: _____
Nombre del Kiosco: _____
Responsable: _____

No. De Equipo	Descripción de la Falla	Fecha de la Falla	Acción Correctiva	Fecha de la Corrección	Firma de quien corrigió

Actualizaron: C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

Revisó: C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Revisó: Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y Fomento Económico

Aprobó: C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

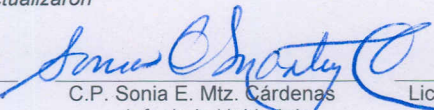
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	100 de 125


0038-FOMENTOECÓNOMICO-
MPP-01-FORMATO-21-V1
CONTROL DE ACTIVOS

Actualizaron

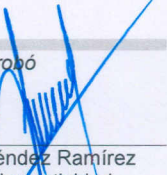

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	101 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-21-V1



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
CONTROL DE ACTIVOS



Kiosco:

Encargado o Auxiliar:

Fecha:

Dependencia que entrega: Dependencia que recibe:

Unidad Administrativa que entrega: Unidad Administrativa que recibe:

Nombre de quien entrega: Nombre de quien recibe:

Puesto: Puesto:

Número consecutivo	Número de Activo	Descripción de activo	Motivo	Nombre del resguardante	Número de Nómina	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Firma de quien entrega

Firma de quien recibe

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Maucilia Farah Giacómán
Directora de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO


KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	102 de 125

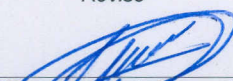
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-22-V1
REPORTE MENSUAL DE INSUMOS
VENDIDOS Y CONSUMIDOS

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

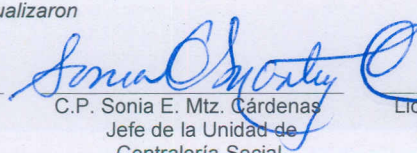
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	104 de 125

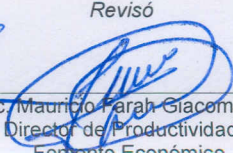
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-23-V1
ENTREGA DE MATERIAL

Actualizaron

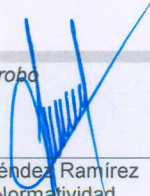

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	105 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-23-V1

Cant.		Descripción	
Entregada		Artículos de Papelería	
		Cajas de Diskettes	
		Cajas de Discos Compactos	
		Bolígrafos	
		Lapiz	
		Hojas de maquina tamaño Carta	
		Hojas de maquina tamaño Oficio	
		Fólder tamaño Carta	
		Marcadores	
		Cinta adhesiva scotch transp	
		Pegamento Pritt	
		Pegamento Blanco Resistol	
		Caja de Grapas	
		Caja de Ligas	
		Tambor HP 2840	
		Cartucho Amarillo HP2840	
		Caja broches baco	
		Cinta p/impresora Epson 300	
		Caja de Clips	
		Diario de registro	
		Opalina	
		DVD	
		Pilas AA	

Cant.		Descripción	
Entregada		Material de Limpieza	
		Aroma p/pizo	
		Pino	
		Cloro	
		Acido	
		Sanitas	
		Franela	
		Pastillas para Baño	
		Bolsas de Basura	
		Esooba	
		Trapiador	
		Windex	
		Pledge	
		Jabón para manos	
		Drano	
		Rollo p/ baño	
		Aromatizante p/Dosificador	
		Jabon en polvo	
		Aromatizante Glade	
		Diademas	
		Gel Antibacterial	
		Mouse	

ENTREGO		RECIBIO	
Nombre y Firma		Nombre y Firma	

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Parah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

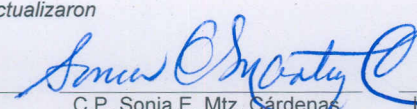
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	106 de 125

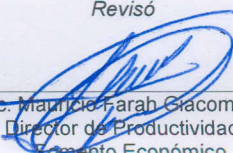
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-24-V1
CALENDARIO DE APLICACIÓN DE
ENCUESTAS Y EVALUACIÓN DE
INFRAESTRUCTURA

Actualizaron

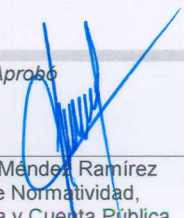

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	107 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-24-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
Calendario de Aplicación de Encuestas y Evaluación de Infraestructura



Kioscos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revolución												
Clouthier												
Valle del Mirador												
Garza Ayala												
García Naranjo												
Tampiquito												
Sauces												
Los Pinos												
Vista Montaña												

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

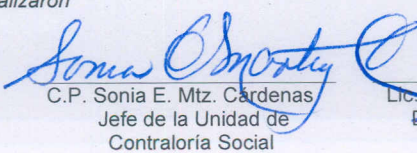
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	108 de 125

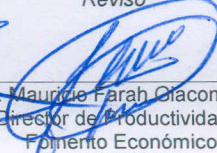
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-25-V1
ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	109 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-25-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
Estrategias y Acciones



Fuente :	
Encuesta de Percepción	EP
Evaluación de Infraestructura	EI
Evaluación del Liderazgo	EL
Mejores Prácticas	MP
Detección de Necesidades de Capacitación	DNC

Plazo:	
Corto	C
Mediano	M
Largo	L

Tipo de Acción:

Correctiva	C
Preventiva	P

Fuente	Acción	Tipo de Acción	Plazo	Fecha		Responsable	Observaciones
				Planeada	Realizada		

Elabora

(Nombre y Firma)

Aprueba

(Nombre y Firma)

 Actualizaron C. César Fernández Loera Coordinador de Kioscos Cibernéticos	 Revisó C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas Jefe de la Unidad de Contraloría Social	 Revisó Lic. Mauricio Farah Giacomán Director de Productividad y Fomento Económico	 Aprobó C.P. Rafael Méndez Ramírez Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública
---	--	---	--




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO


KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	110 de 125

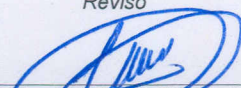
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-26-V1
EVALUACIÓN DE LA
INFRAESTRUCTURA

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauriceo Farah Ciacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	111 de 125

0038-FOMENTO ECONOMICO-MPP-01-FORMATO-26-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA



Kiosco Visitado:

Fecha:

Evaluador:

S=SI P=PARCIAL N=NO NA=NO APLICA

I.- INFRAESTRUCTURA E IMAGEN INSTITUCIONAL	CALIFICACIÓN			
1.- CONDICIONES ADECUADAS DEL INMUEBLE	S	P	N	NA
1.1 Áreas externas (pintura, ventanas, pisos, puertas)				
1.2 Áreas internas (pintura, ventanas, pisos, puertas)				
2.- SEÑALIZACIÓN EXTERNA	S	P	N	NA
3.1 Existente				
3.2 Bien ubicado				
3.3 Claro y visible				
3.4 Estandarizado				
3.5 Condiciones adecuadas				
3.- SEÑALIZACIÓN INTERNA	S	P	N	NA
4.1 Existe				
4.2 Bien ubicado				
4.3 Suficiente para cada uno de los tramites-servicios				
4.4 Adecuada para facilitar el tramite-servicio				
4.5 Claro y visible				
4.6 Estandarizado				
4.7 Condiciones adecuadas				
4.- LIMPIEZA ADECUADA	S	P	N	NA
5.1 Sanitario				
5.3 Áreas de atención al público				
5.4 Áreas de computadoras				
5.5 Áreas externas (pasillos, escaleras, accesos)				
5.- ESPACIOS ADECUADOS	S	P	N	NA
6.1 Áreas de atención al público				
6.2 Áreas de computadoras				
6.- VENTILACIÓN	S	P	N	NA
7.1 Áreas de atención al público				
7.2 Áreas de computadoras				
7.- ILUMINACIÓN	S	P	N	NA
8.1 Áreas de atención al público				
8.2 Áreas de computadoras				
8.3 Áreas externas (pasillos, escaleras, accesos)				

I.- INFRAESTRUCTURA E IMAGEN INSTITUCIONAL	CALIFICACIÓN			
8.- ACCESIBILIDAD	S	P	N	NA
9.1 Existen rampas				
9.2 Existe estacionamiento				
9.- DIRECTORIO INSTITUCIONAL	S	P	N	NA
10.1 Existe				
10.2 Claro y visible				
10.4 Actualizado				
10.- SEGURIDAD CIVIL	S	P	N	NA
11.1 Existen rutas de evacuación				
11.2 Existe señalización adecuada				
11.4 Extinguidores o mangueras				
II.- CALIDAD Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	CALIFICACIÓN			
11.- GAFETE	S	P	N	NA
12.1 Claro y visible				
12.2 Con fotografía				
12.3 El personal porta el gafete				
12.- HORARIO DE TRABAJO	S	P	N	NA
13.1 Claro y visible				
13.- CATALOGO DE SERVICIOS	S	P	N	NA
15.1 Existe				
15.2 Ubicación estratégica				
14.- NUMERO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y QUEJAS	S	P	N	NA
16.1 Que exista				
16.2 Que este funcionando				
III.- TRANSPARENCIA	CALIFICACIÓN			
15.- INFORMACIÓN PÚBLICA	S	P	N	NA
17.1 Contiene nombre y requisitos actualizados de los servicios que se prestan				
17.2 Costos accesibles y oficiales vigentes de los servicios que se proporcionan				
17.3 Expedición de recibos oficiales				
17.4 Están a la vista las promociones y su forma de aplicación				

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacomin
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

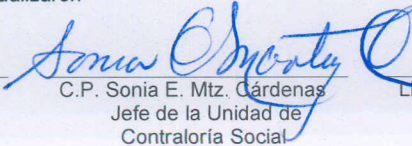
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	112 de 125

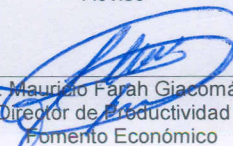
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-27-V1
EVALUACIÓN DE LIDERAZGO

Actualizaron

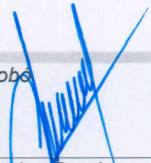

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	113 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-27-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
EVALUACIÓN DE LIDERAZGO



Fecha: <input type="text"/>	
Datos del evaluado	
Nombre: <input type="text"/>	Puesto: <input type="text"/>

Instrucciones: Marque el número que corresponde a la categoría que mejor describe su respuesta, donde: **4.- Siempre**, **3.- Casi siempre**, **2.- Algunas veces**, **1.- muy pocas veces**, **0.- Nunca**.

Organización

¿Sus tareas y obligaciones están claramente definidas?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
¿En caso de necesitar algo sabe con quien acudir?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
¿Considera que las normas o reglas de la organización son justas?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>

Comentarios: _____

Capacitación

¿Considera que se le brinda una capacitación adecuada a sus necesidades?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
¿Siente que la capacitación es suficiente?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
¿La capacitación es efectiva y le permite desarrollar habilidades para desempeñar mejor su trabajo?	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>

Comentarios: _____

1/3

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	114 de 125



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
EVALUACIÓN DE LIDERAZGO



Comunicación con sus superiores

¿Siente confianza para expresar sus ideas/opiniones a su superior inmediato?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Existe disposición por parte de su superior inmediato de escuchar sus ideas/opiniones?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Considera que sus ideas/opiniones son tomadas en cuenta por su superior inmediato?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Considera justo el trato que recibe por parte de su superior inmediato?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Comentarios: _____

Trabajo en equipo

¿Se siente integrado a su equipo de trabajo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Lleva una buena relación con su equipo de trabajo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Siente confianza con los miembros de su equipo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Comentarios: _____

Material y medio ambiente

¿Le es provisto el material y equipo necesarios para realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿El material lo obtiene oportunamente, es decir, cuando lo necesita?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
¿Su lugar físico de trabajo es adecuado y cómodo para el desempeño de sus funciones?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Comentarios: _____

2/3

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giscomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	115 de 125



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
EVALUACIÓN DE LIDERAZGO**



Reconocimiento

¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando sobresale en el trabajo que realiza?	0	1	2	3	4
¿Considera que la forma en la que se le reconoce cuando sobresale en su trabajo, es la adecuada?	0	1	2	3	4
¿Piensa que estos reconocimientos lo incentivan a mejorar en el desempeño de sus actividades?	0	1	2	3	4
¿La forma de retroalimentación la considera adecuada?	0	1	2	3	4

Comentarios: _____

Creatividad

¿Siente que se le permite poner su toque personal al trabajo que realiza?	0	1	2	3	4
¿Considera que su capacidad creativa es aprovechada en su trabajo?	0	1	2	3	4

Comentarios: _____

[Handwritten mark]

Actualizaron

[Signature]
 C. César Fernández Loera
 Coordinador de Kioscos
 Cibernéticos

Revisó

[Signature]
 C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
 Jefe de la Unidad de
 Contraloría Social

Aprobó

[Signature]
 Lic. Mauricio Farah Giacoman
 Director de Productividad y
 Fomento Económico

[Signature]
 C.P. Rafael Méndez Ramírez
 Director de Normatividad,
 Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

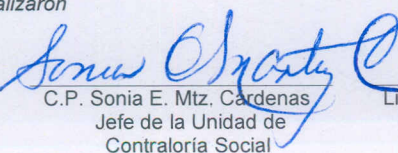
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	116 de 125

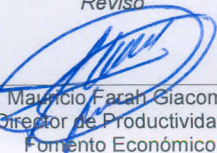
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-28-V1
DETECCIÓN DE NECESIDADES
DE CAPACITACIÓN

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cardenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacoman
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO**

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	117 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-FORMATO-28-V1



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO
COORDINACIÓN DE KIOSCOS CIBERNÉTICOS
Detección de Necesidades de Capacitación



Fecha de Aplicación: _____ Nómima: _____
Nombre: _____ Edad: _____
Puesto: _____ Antigüedad en la empresa y en el puesto: _____

Instrucciones:

A continuación se presentan varias preguntas relativas a las necesidades de capacitación de su puesto. Conteste escribiendo en los espacios correspondientes sus respuestas

1. De las siguientes tareas, ¿Cuáles son las que desempeña sin ninguna dificultad?

(Escriba SD: si lo realiza sin dificultad y CD: si lo realiza con dificultad)

2. De los siguientes puntos, ¿Cuáles considera que le hacen falta o desempeña con dificultad?

(Escriba SD: si lo realiza sin dificultad y CD: si lo realiza con dificultad)

CONOCIMIENTOS

Conocimiento	Resultado	Plan a seguir

HABILIDADES

Habilidad	Resultado	Plan a seguir

ACTITUDES

Actitud	Resultado	Plan a seguir

3. ¿Seleccione en que mejorará su desempeño al recibir la capacitación que le hace falta?

Mejorar mis funciones		Mayores oportunidades de ascender	
Mejor ambiente de trabajo		Superación Profesional	
Mayor eficiencia		Superación Personal	

4. Los problemas para desarrollar sus funciones satisfactoriamente son:

(Seleccione solo 3 y ordene por importancia, en donde el 1 es el más importante y el 3 el menos importante)

Cambios en los métodos		Falta de equipo y materiales	
Mala distribución de cargas de trabajo		Falta de motivación y/o reconocimiento	
Fricciones con compañeros		Falta de comunicación	

5. De acuerdo a sus respuestas a la pregunta No. 2, ¿Especifique los cursos que considera necesarios para desempeñar mejor sus funciones?

Actualizaron

Revisó

Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	118 de 125

0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-29-V1
MATRIZ DE CURSOS

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Parah-Giacomán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

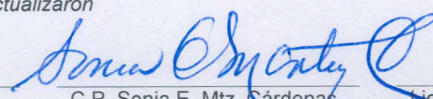
KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	120 de 125

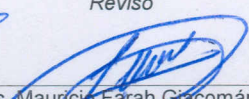
0038-FOMENTOECONÓMICO-
MPP-01-FORMATO-30-V1
PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN

Actualizaron



C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos


C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó


Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECÓNÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	122 de 125

0038-FOMENTOECÓNÓMICO-
MPP-01-FORMATO-31-V1
KARDEX

4

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

Revisó

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Aprobó

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECONÓMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	124 de 125

REQUISICIÓN DE SERVICIOS GENERALES

1

Actualizaron

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos
Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Gárdenas
Jefe de la Unidad de
Contraloría Social

Revisó

Lic. Mauricio Farfán Giacómán
Director de Productividad y
Fomento Económico

Aprobó


C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y FOMENTO ECÓNOMICO

KIOSCOS CIBERNÉTICOS

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0038-FOMENTOECONÓMICO-MPP-01-V2	Mayo de 2003	20 de julio de 2011	125 de 125

 **SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**
MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS
REQUISICIÓN DE SERVICIOS GENERALES

FOLIO: _____
FECHA: _____

DEPARTAMENTO SOLICITANTE _____
UBICACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO: _____
SERVICIO REQUERIDO (ESPECIFICA DE MANERA GENERAL) _____

TELÉFONO ELECTRICISTA CARPINTERÍA AIRE ACONDICIONADO
 PINTURA IMPERMEABILIZACIÓN PLOMERÍA OTROS
 SOLDADURA FUMIGACIÓN TRASLADOS ADECUACIONES

CUADRO COMPARATIVO (PARA USO EXCLUSIVO DE ADQUISICIONES)

CONCEPTO			

DIRECTOR SOLICITANTE COORD. ADMINISTRATIVO SECRETARIO

FECHA	PROVEEDOR	TOTAL	ORDEN DE COMPRA

Actualizaron Revisó Aprobó

C. César Fernández Loera
Coordinador de Kioscos Cibernéticos

C.P. Sonia E. Mtz. Cárdenas
Jefe de la Unidad de Contraloría Social

Lic. Mauricio Farah Giacómán
Director de Productividad y Fomento Económico

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública