



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO.



# MELCHOR OCAMPO

RINCÓN DE HISTORIA CON FUTURO

2019-2021

Noviembre 2019



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

© H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, 2019 – 2021.

**Dirección de Administración  
Avenida Adolfo López Mateos, Número 72,  
Barrió Señor de los Milagros,  
Melchor Ocampo, Estado de México.  
Palacio Municipal  
Teléfonos: 58 78 07 42, 58 78 01 11 Ext. 225**

**Dirección de Administración  
Noviembre del 2019  
Impreso y Hecho en Melchor Ocampo,  
Estado de México.**

**La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la Fuente.**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
I. Presentación	4
II. Objetivo General	4
III. Procedimientos	5
<b>1. Dirección de Administración</b>	
<b>1.1 Coordinación de Recursos Humanos</b>	
Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal	6
Elaboración de Constancias Laborales	13
Integración de Expedientes y Actualización	20
Cálculo y elaboración de finiquito y/o liquidación	27
Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina	34
De los Permisos, Vacaciones, Incapacidades, Licencias	
<b>1.2 Coordinación de Recursos Materiales</b>	
Trámite de Requisiciones de compra y de servicio	43
<b>1.3 Coordinación de Sistemas Informático</b>	
Elaboración de correo institucional	57
Desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información	66
Mantenimiento Correctivo	74
Mantenimiento Preventivo	81
Redes y conectividad	88
Respaldo y resguardo de información	96
Continuidad de Negocio	104
<b>1.4 Coordinación de Servicios Generales</b>	
Mantenimiento de bienes inmuebles e inmuebles	114
Contratación de una empresa fumigadora	122
Reparación y/o mantenimiento de instalaciones eléctricas e iluminación	128
VIII. Validación	135
IX. Hoja de actualización	136



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **I. Presentación**

La Dirección de Administración, es un área que le corresponde planear y administrar los recursos humanos, materiales y los servicios de la Administración Pública Municipal;

En este contexto y en razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo administrativas que permitan cumplir con los objetivos de la Dirección, se formuló el “Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración” a partir de las atribuciones que se le han conferido.

Este manual presenta en forma conceptual y gráfica a través de los diagramas de flujo la secuencia ordenada, los procedimientos realizados en cada una de las áreas que conforman la Dirección, lo que permite aumentar la capacidades de coordinación, coadyuvando así a la realización de los objetivos internos para un mejor resultado.

Así mismo se pone a disposición del personal que labora dentro de esta dependencia y de la ciudadanía en conocer la estructura, que como dependencia de la Administración Pública del Municipio de Melchor Ocampo, México se encuentra al servicio de su ciudadanía.

## **II. Objetivo General**

Brindar un servicio de responsabilidad a través de profesionalizar el trabajo y administrar eficientemente los Recursos Humanos, Materiales y Sistemas Informáticos; Optimizando el uso y administración de los equipos de cómputo asegurando que los recursos tecnológicos sean acordes con las inversiones y necesidades del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo. Contando con un personal Respetuoso, Honesto y Comprometido para hacer buen uso de las herramientas de trabajo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### III. Procedimientos

<b>1. Nombre del Procedimiento</b>
<b>2. Objetivo</b>
<b>3. Alcance</b>
<b>4. Referencias</b>
<b>5. Responsabilidades.</b>
<b>6. Definiciones</b>
<b>7. Insumos</b>
<b>8. Resultados</b>
<b>9. Políticas</b>
<b>10. Desarrollo</b>
<b>11. Diagramación</b>
<b>12. Medición</b>
<b>13. Formatos e instructivos</b>
<b>14. Simbología</b>
<b>15. Registro de Ediciones</b>
<b>16. Distribución</b>
<b>17. Validación</b>



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **1. Nombre del Procedimiento**

“Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal”

### **2. Objetivo**

Contratación de servidores públicos con perfil adecuado, competente, capacitado y eficiente en su área, realizando exámenes de confianza.

### **3. Alcance**

Este procedimiento es aplicable al personal idóneo para cubrir una vacante en las diferentes dependencias internas del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo que así lo demanden.

### **4. Referencias**

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Melchor Ocampo, Estado de México.

Reglamento Interno y Condiciones Generales de Trabajo del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México.

### **5. Responsabilidades**

Coordinador(a) de Recursos Humanos

- Recibir la solicitud del personal (VACANTE)
- Reclutar personal
- Determinar la existencia de candidatos idóneos
- Aplicar el procedimiento de Selección
- Presentar Resultados de Selección
- Acordar con la Directora el candidato idóneo
- Notificar al candidato de su contratación
- Notificar al Área que se cuenta con el personal solicitado
- Recibir documentación e integrar el expediente de personal
- Turna al área de nóminas para su aplicación de pago.

Director de Administración



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Analiza resultados y acuerda candidato idóneo  
Recaba firma de la Presidenta Municipal Constitucional

## 6. Definiciones

Cédula de Nuevo Ingreso: Formato que integran los datos relevantes del candidato, anexando documentación que tienen que ser entregados por el personal de nuevo ingreso para su contratación.

## 7. Insumos

Solicitud de Empleo  
Currículum Vitae  
Copia de Constancia de Estudios (Últimos)  
Copia de Cartilla Militar (Liberada)  
Copia de Credencial de Elector  
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua o teléfono)  
Certificado médico (DIF Municipal)  
Dos cartas de recomendación  
Copia de acta de nacimiento  
Carta de antecedentes no penales (original)  
Una fotografía tamaño infantil a color  
Copia del CURP  
RFC  
No estar inhabilitado por la Secretaría de la Contraloría;  
Movimiento del primer registro ante el ISSEMYM (hoja de alta)

## 8. Resultados

Contratación de personal seleccionado.

## 9. Políticas

- Para llevar a cabo el reclutamiento, selección y contratación de personal se realizará solamente por sustitución de puesto, ya que la insuficiencia presupuestal no se permite contratación de nuevos puestos, sino por autorización de cabildo.
- El reclutamiento únicamente se podrá llevar a cabo en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- El reclutamiento únicamente se podrá llevar a cabo por el personal de Recursos Humanos o en su defecto por el Director de Administración.
- La contratación se hará únicamente después de haber



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

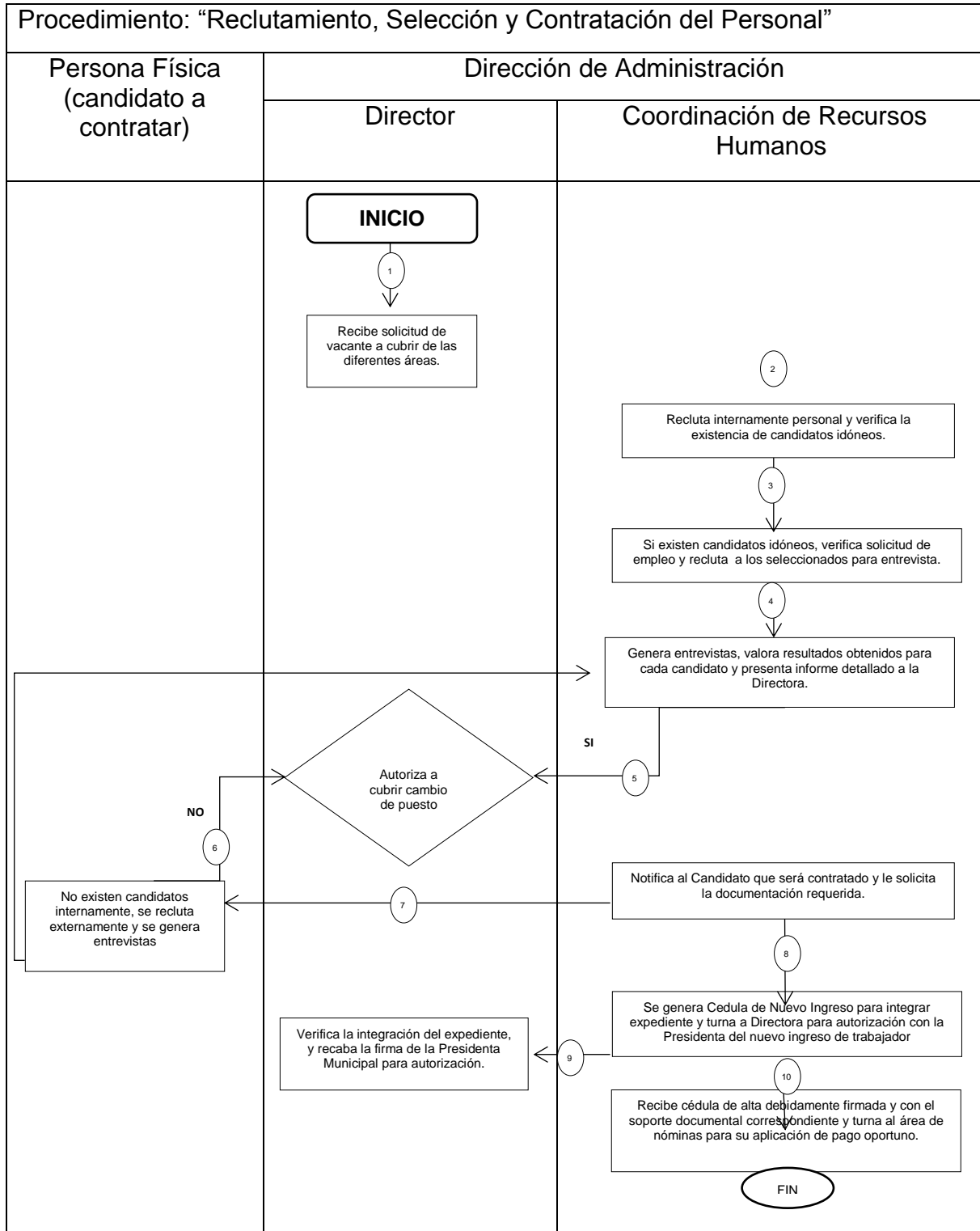
Nombre del Procedimiento: “Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal”		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Dirección de Administración	Recibe de las diversas áreas la solicitud de del perfil del puesto a contratar.
2	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recluta internamente personal y verifica la existencia de candidatos idóneos.
3	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Si existen candidatos idóneos, verifica solicitud de empleo y recluta a los seleccionados para entrevista.
4	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Genera entrevistas, valora resultados obtenidos para cada candidato y presenta informe detallado a la Directora.
5	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Existen candidatos si, se realiza entrevista y se revisa expediente para un cambio de puesto No existen candidatos idóneos, se recluta externamente
6	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Se repite el paso cuatro
7	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Notifica al Candidato que será contratado y le solicita la documentación requerida.
8	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Se genera Cedula de Nuevo Ingreso para integrar expediente y turna a Directora para autorización con la Presidenta del nuevo ingreso de trabajador
9	Directora de Administración	Verifica la integración del expediente, y recaba la firma de la Presidenta Municipal para autorización.
10	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recibe cédula de alta debidamente firmada y con el soporte documental correspondiente y turna al área de nóminas para su aplicación de pago oportuno.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### 11. Diagramación






"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

## 12. Medición

((Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal recibidas/ Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal realizadas) x 100)




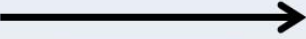
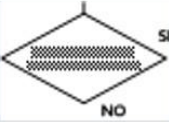


## 13. Formatos e instructivos

		<b>H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>			
FOLIO: _____		FECHA DE ELABORACIÓN: _____		FECHA DE APLICACIÓN: _____	
TIPO DE MOVIMIENTO					
ALTA	<input type="checkbox"/>	TRANSFERENCIA	<input type="checkbox"/>	BAJA	<input type="checkbox"/>
NUEVA CREACIÓN	<input checked="" type="radio"/>	PUESTO	<input type="radio"/>	RENUNCIA	<input type="radio"/>
SUSTITUCIÓN	<input type="radio"/>	ADSCRIPCIÓN SIN PLAZA	<input type="radio"/>	TERMINACIÓN	<input type="radio"/>
LICENCIA	<input type="radio"/>	ADSCRIPCIÓN CON PLAZA	<input type="radio"/>	JUBILACIÓN	<input type="radio"/>
		SUELDO	<input type="radio"/>	DEFUNCIÓN	<input type="radio"/>
				LICENCIA	<input type="radio"/>
OBSERVACIONES					
FUNCIONARIO	<input type="radio"/>	CONFIANZA	<input checked="" type="radio"/>	SINDICALIZADO	<input type="radio"/>
NIVEL:		ESCOLARIDAD:		EXPERIENCIA:	
				LISTA DE RAYA	<input type="radio"/>
EXÁMENES					
EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA	DIAGNÓSTICO			SOCIOECONÓMICAS - LABORAL	
	UBICABLE	<input type="radio"/>	RECOMENDABLE	<input type="radio"/>	
	NO UBICABLE	<input type="radio"/>	NO RECOMENDABLE	<input type="radio"/>	
	UBICABLE C/RESERVAS	<input type="radio"/>	RECOMENDABLE C/RESERVAS	<input type="radio"/>	
COMENTARIOS:					
DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO			DATOS DE LA SUSTITUCIÓN		
NOMBRE:			NOMBRE:		
PUESTO:			PUESTO:		
NÚM. DE EMPLEADO:			NÚM. DE EMPLEADO:		
CURP:			CURP:		
ADSCRIPCIÓN:			ADSCRIPCIÓN:		
CLAVE DE ISSEMYM			CLAVE DE ISSEMYM		
HORARIO:			HORARIO:		
SUELDO NETO	\$0.00	FIDEICOMISO		\$0.00	FIDEICOMISO
		TOTAL			TOTAL
NOMBRE DEL PROGRAMA:			FECHA DE BAJA:		TIPO DE PLAZA:
CLAVE PRESUPUESTAL :			NOMBRE DEL PROGRAMA:		
			CLAVE PRESUPUESTAL :		
VISTO BUENO Y AUTORIZACIÓN					
DIRECCIÓN SOLICITANTE	DIRECCIÓN QUE TRANSFIERE	TESORERÍA MUNICIPAL	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	PRESIDENCIA MUNICIPAL	
ADMINISTRACIÓN		Tesorero Municipal	Director de Administración	Presidente Municipal	



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Recursos Humanos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **1. Nombre del Procedimiento**

“Elaboración de Constancias Laborales”

### **2. Objetivo**

Elaborar Constancias Laborales conforme a las necesidades de cada servidor público adscrito al Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

### **3. Alcance**

Este procedimiento es aplicable al personal activo en nómina en cualquiera de las modalidades de pago, para cubrir el requerimiento personal del trabajador a su beneficio.

### **4. Referencias**

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Melchor Ocampo, Estado de México.

### **5. Responsabilidades**

Coordinador(a) de Recursos Humanos.

Recibir la solicitud del personal adscrito a cualquier dependencia del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.  
Verificar en su expediente del trabajador, sus datos como: RFC , CURP.  
Solicitar al área de Nóminas datos específicos como: Sueldo Mensual Neto y Fecha de Alta.  
Imprimir Constancia Laboral.  
Realizar entrega de Constancia Laboral, que el trabajador verifique si son correctos sus datos.

Directora de Administración

Verifica si el formato es correcto y actualizado; o no y si es el caso proporciona firma.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **6. Definiciones**

RFC: Registro Federal de Contribuyentes

CURP: Clave Única de Registro de Población

## **7. Insumos**

Formato de la RENAPO para expedir el CURP del servidor público

Formato de SHCP para expedir el RFC el servidor público

## **8. Resultados**

Entrega de la Constancia Laboral al servidor público que lo requiera

## **9. Políticas**

Únicamente se entrega Constancia Laboral internamente a servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

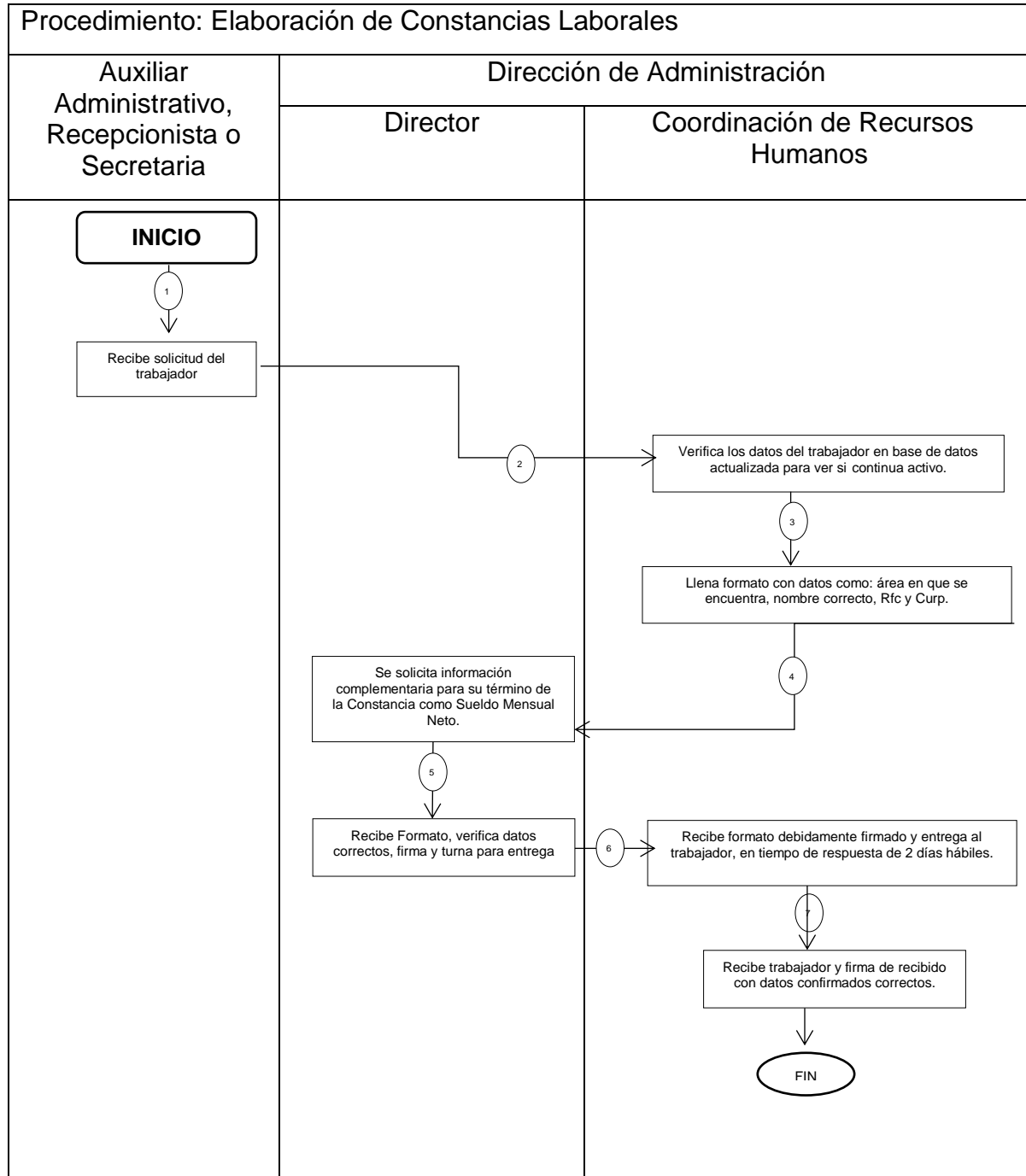
## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: “Elaboración de Constancias Laborales”		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recepiona la solicitud de Constancia Laboral.
2	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Verifica los datos del trabajador en base de datos actualizada para ver si continua activo.
3	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Llena formato con datos como: área en que se encuentra, nombre correcto, Rfc y Curp.
4	Jefatura de Nóminas	Se solicita información complementaria para su término de la Constancia como Sueldo Mensual Neto y Fecha de Ingreso.
5	Director (a) de Administración	Recibe Formato y verifica.
6	Director (a) de Administración	El formato es correcto proporciona firma y turna.
7	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recibe formato debidamente firmado y entrega al trabajador.
8	Director (a) de Administración	El formato es incorrecto remite al Coordinador (a) de Recursos Humanos y este realiza lo descrito desde el paso 4.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación







"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

## 12. Medición

((Solicitudes de Elaboración de Constancias Laborales / Elaboración de Constancias Laborales realizadas) x 100)

## 13. Formatos e instructivos

Melchor Ocampo, Estado de México, \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

**Dependencia:** Dirección de Administración

**Oficio:** ADMON/\_\_\_\_\_/201\_\_

**Asunto:** Constancia Laboral

### A QUIEN CORRESPONDA:

A través de la presente hago constar que la **C. Nombre del trabajador**, labora para el H. Ayuntamiento Constitucional de Melchor Ocampo ubicado en Av. Adolfo López Mateos No. 72, Melchor Ocampo, Estado de México, C.P. 54880 y adscrito a la \_\_\_\_\_, con los datos personales de empleado que a continuación se detallan:

Fecha de Ingreso	
Puesto	
CURP	
RFC	
Sueldo Mensual	

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan.

### ATENTAMENTE

C. \_\_\_\_\_

**DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN  
DEL H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO, MÉXICO**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Recursos Humanos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **1. Nombre del Procedimiento**

“Integración de Expedientes y Actualización”

### **2. Objetivo**

Establecer los lineamientos para contar con la documentación necesaria de todos los servidores públicos que trabajan para el H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México con la finalidad de llevar a cabo los trámites que correspondan durante su estancia en este Municipio.

### **3. Alcance**

Aplica a todos los Servidores Públicos que laboran en este H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México.

### **4. Referencias**

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Melchor Ocampo, Estado de México.

### **5. Responsabilidades**

Coordinador(a) de Recursos Humanos.

Es responsabilidad del Coordinador(a) de Recursos Humanos integrar y conservar los expedientes de todos los Servidores Públicos que laboran en el H.

Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México.

Es responsabilidad de todos los Servidores Públicos entregar la documentación que se solicite para la integración de su expediente.

Directora de Administración



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Verificar los expedientes que estén completos cuando así lo requiera Contraloría Interna Municipal. Recaba firma de la Presidenta Municipal Constitucional

## 6. Definiciones

### Formato de actualización de datos de trabajador:

Formato que integran los datos relevantes del candidato como: número de nómina, última dirección domiciliaria, número telefónico de casa, personas autorizadas en caso de accidente (datos completos).

## 7. Insumos

Actualización de información más reciente  
Copia de Constancia de Estudios (Últimos)  
Copia de Credencial de Elector (si hay algún cambio de domicilio)  
Copia de comprobante de domicilio (luz, agua o teléfono)  
Certificado médico (Cruz Roja o Dif)  
Carta de antecedentes no penales (original)  
Copia del Curp

## 8. Resultados

Expedientes completos y actualizados para necesidades internas laborales.

## 9. Políticas

Los expedientes de los trabajadores se mantendrán en resguardo en esta Coordinación únicamente para fines laborales y no se expondrán datos a ninguna persona externa.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

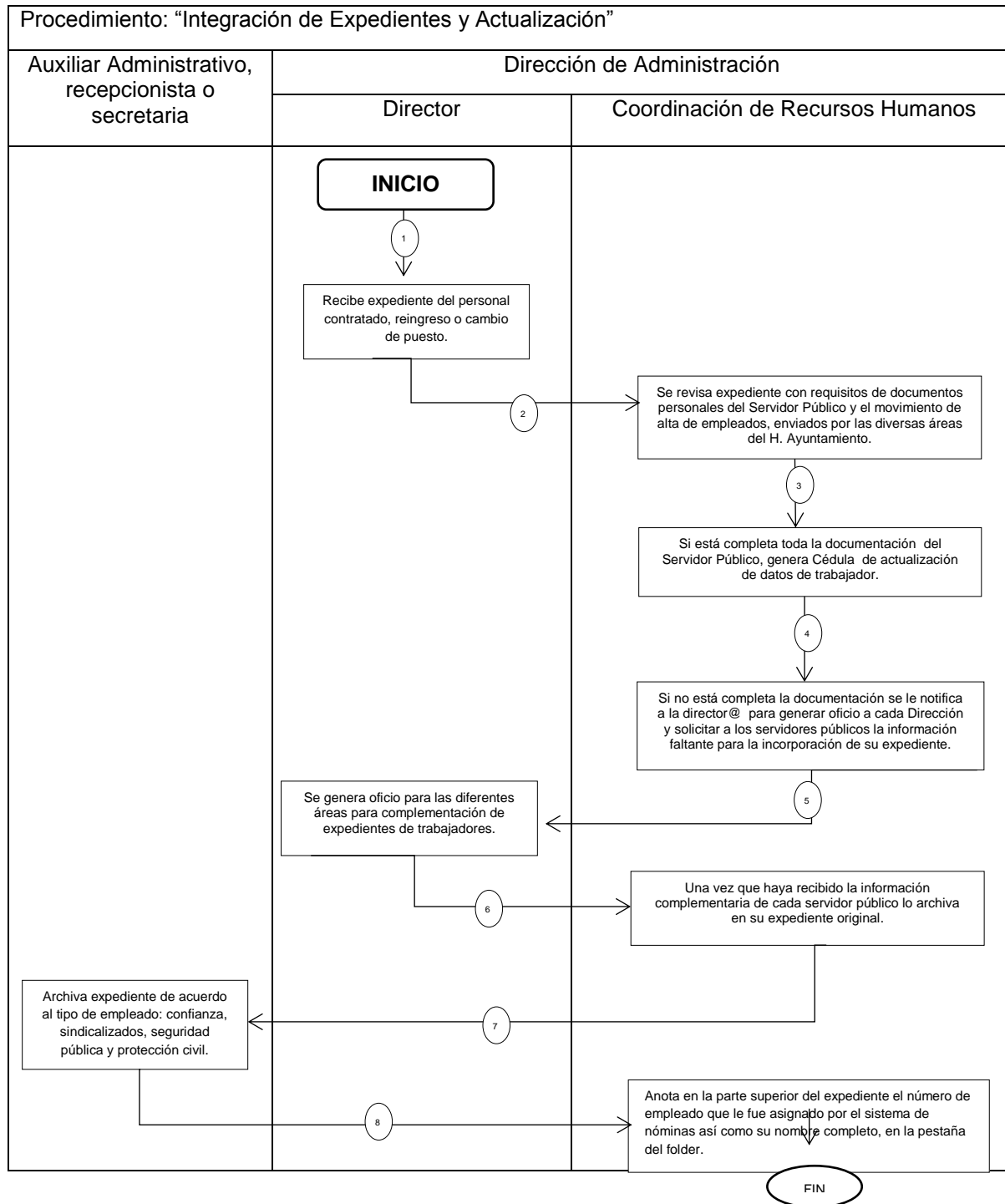
## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: “Elaboración de Constancias Laborales”		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Director de Administración	Recibe expediente del personal contratado, reingreso o cambio de puesto.
2	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Se revisa expediente con requisitos de documentos personales del Servidor Público y el movimiento de alta de empleados, enviados por las diversas áreas del H. Ayuntamiento.
3	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Si está completa toda la documentación del Servidor Público, genera Cédula de actualización de datos de trabajador.
4	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Si no está completa la documentación se le notifica a la director@ para generar oficio a cada Dirección y solicitar a los servidores públicos la información faltante para la incorporación de su expediente.
5	Director de Administración	Se genera oficio para las diferentes áreas para complementación de expedientes de trabajadores.
6	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Una vez que haya recibido la información complementaria de cada servidor público lo archiva en su expediente original.
7	Auxiliar Administrativo	Archiva expediente de acuerdo al tipo de empleado: confianza, sindicalizados, seguridad pública y protección civil.
8	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Anota en la parte superior del expediente el número de empleado que le fue asignado por el sistema de nóminas así como su nombre completo, en la pestaña del folder.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 12. Medición

((Integración de Expedientes y Actualización recibidas/ Integración de Expedientes y Actualización realizadas) x 100)

## 13. Formatos e instructivos

<b><u>FORMATO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE TRABAJADORES</u></b>	
Nombre Completo del Trabajador:	
Número de Nómina:	
Dirección a la que se encuentra adscrito:	
Número de celular (indispensable):	
Número Telefónico de casa:	
Correo electrónico:	
Dirección actualizada:	
Si es alérgico algún medicamento:	
Tiene alguna enfermedad crónica:	
Tipo de sangre:	
<b>Personas autorizadas en caso de accidente:</b>	
<b>(1)</b>	
Nombre Completo:	
Parentesco:	
Número de celular:	
Número Telefónico de casa:	
<b>(2)</b>	
Nombre Completo:	
Parentesco:	
Número de celular:	
Número Telefónico de casa:	
Dirección actualizada:	





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Recursos Humanos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **1. Nombre del Procedimiento**

“Calculo y Elaboración de Finiquito y/o Liquidación”

### **2. Objetivo**

Calcular y elaborar el importe del finiquito o liquidación de un trabajador adscrito a este H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México.

### **3. Alcance**

Aplica a todos los Servidores Públicos que terminaron su relación laboral en este H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México.

### **4. Referencias**

Ley de Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

Ley de Seguridad Pública del Estado de México.

### **5. Responsabilidades**

Coordinador(a) de Recursos Humanos.

Elaboración y Recepción de Constancia de No Adeudo firmada y sellada por la Secretaría del H. Ayuntamiento, Tesorería Municipal, Contraloría Interna Municipal y Dirección de Administración.

Recibir y verificar expediente del personal que no exista ningún adeudo en relación a algún documento faltante.

Calcular y elaborar el Finiquito o la Liquidación del trabajador y turnar al área de Tesorería.

Enviar solicitud de pago de Finiquito o Liquidación según sea el caso a Tesorería, para recibir respuesta según suficiencia presupuestal.

Turnar a la Tesorería Municipal para la programación del pago.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Citar al trabajador para realizar el pago del Finiquito o Liquidación en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.

Directora de Administración

Tramita el cheque de Finiquito o Liquidación, verificar cifras correctas, firmar de visto bueno y turnar al área de Jurídico.

## 6. Definiciones

Junta Local de Conciliación y Arbitraje. Es el Órgano componente para dirimir las controversias que se presentan entre trabajadores y patrones, su carácter local lo adquiere debido a su competencia territorial, la cual se encuentra establecida en alguna Entidad Federativa o en el Distrito Federal y conoce solamente de los conflictos obrero patronales que se suscitan en ese territorio, pero además, porque la ley establece la competencia de las Juntas Federales de Conciliación y Arbitraje.

## 7. Insumos

Último Recibo de Nómina para verificar datos como: Sueldo, Cambio de Puesto o Adscripción.

## 8. Resultados

Que el trabajador se le pueda expedir oportunamente su cálculo y pago de finiquito o liquidación.

## 9. Políticas

Reglamento Interno y Condiciones Generales de Trabajo del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

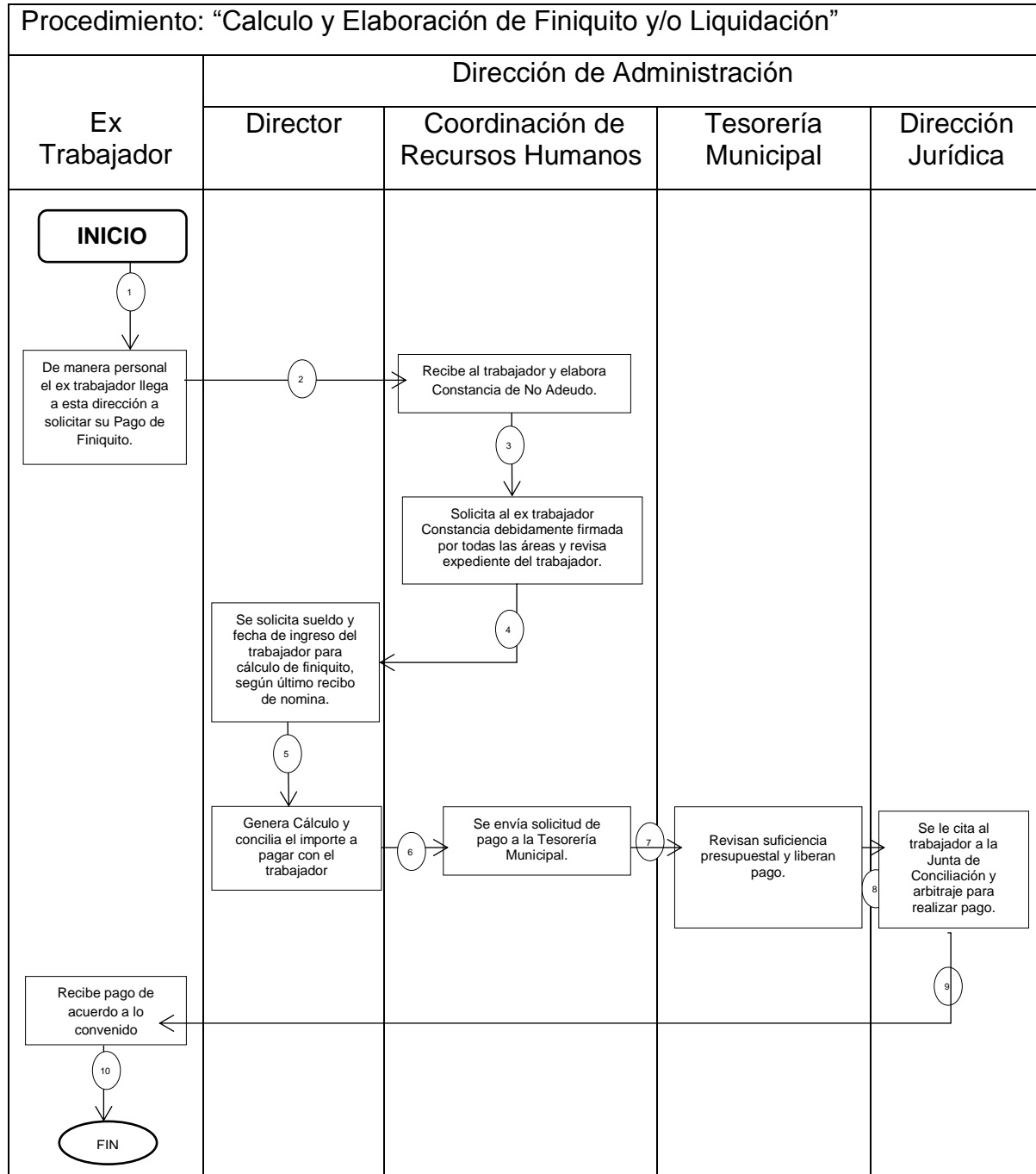
## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: “Calculo y Elaboración de Finiquito y/o Liquidación”		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ex Trabajador	De manera personal el ex trabajador llega a esta dirección a solicitar su Pago de Finiquito
2	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recibe al trabajador y elabora Constancia de No Adeudo.
3	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recaba la Constancia debidamente firmada por todas las áreas y revisa expediente del trabajador.
4	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Si está completa toda la documentación del Servidor Público, se le agenda para realizar cálculo de finiquito.
5	Jefatura de Nóminas	Se solicita sueldo y fecha de ingreso del trabajador para cálculo de finiquito.
6	Director de Administración	Genera Cálculo y concilia el importe a pagar con el trabajador
7	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Se envía solicitud de pago a la Tesorería Municipal.
8	Tesorería Municipal	Revisan suficiencia presupuestal y liberan pago.
9	Dirección Jurídica	Se le cita al trabajador a la Junta de Conciliación y arbitraje para realizar el pago
10	Ex Trabajador	Recibe Ex Trabajador su pago de acuerdo a lo convenido.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### 11. Diagramación







“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Recursos Humanos





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **1. Nombre del Procedimiento**

Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina

### **2. Objetivo**

Enviar la nómina para pago oportuno los sueldos devengados por los servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

### **3. Alcance**

Aplica a todos los Servidores Públicos que causan (alta, baja, cambios de puesto, remociones).

### **4. Referencias**

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Melchor Ocampo, Estado de México.

Reglamento Interno y Condiciones Generales de trabajo del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México.

### **5. Responsabilidades**

Coordinador(a) de Recursos Humanos.

Generar reporte en el Sistema de Huella Digital de Control de Asistencia, cinco días antes de la quincena.

Recabar las incidencias (altas, bajas, omisión de entrada, omisión de salida y faltas) de las áreas de la Comisaria de Seguridad Pública y Vialidad y la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.

Identificar en las “Listas de Asistencia” de los trabajadores de campo si existen faltas, para afectación en su pago.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Verificar en la Hoja “Concentrado de trabajadores de Sindicalizados, Seguridad Pública, Protección y Bomberos” que trabajadores se encuentran de vacaciones, incapacidad, permiso sin goce de sueldo, permisos económicos; con la finalidad de no generar algún descuento.

Confirmar cuales son las altas autorizadas por la Presidenta Municipal de acuerdo a “Formato de Nuevo Ingreso” generando reporte a la Tesorería Municipal para su pago oportuno en tiempo y forma a la quincena posterior a su ingreso.

Verificar de acuerdo a las **Bajas** del personal que se dieron en el periodo del corte de cada quincena con la finalidad de reportarlo a la Tesorería Municipal y no generar pago.

Turnar a la Tesorería Municipal en formatos específicos las afectaciones de faltas, remociones, renunciaciones, cambios de puesto, promociones, aumentos de sueldo, altas y bajas del personal adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

Directora de Administración

Revisa, Autoriza y Firma los movimientos generados en cada corte de quincena.

## 6. Definiciones

Hoja de Movimientos: Es el formato en el que se genera las faltas y omisiones de entrada y salida del personal adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, mediante huella digital en reloj checador.

Lista de Asistencias: Es el concentrado de registro de Asistencias de los trabajadores que se encuentran en campo como son (Deportivos, Casa de Cultura, Teatros, Pozos).



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Cédula de Nuevo Ingreso: Formato que integran los datos relevantes del candidato, anexando documentación que tienen que ser entregados por el personal de nuevo ingreso para su contratación.

Cédula de Incidencias a la Nómina: Formato en el que se integran los movimientos quincenalmente de Faltas, Altas, Bajas, Cambios de Puesto, promociones, aumentos de sueldo, altas y bajas del personal adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

Hoja de Concentrado de Trabajadores: Relación de servidores públicos que se encuentran de vacaciones, incapacidad, permiso sin goce de sueldo, permisos económicos.

## **7. Insumos**

Reloj Checador de Huella Biométrica,

Listas de Asistencias,

Oficios de las Dependencias autorizando algún permiso de entrada o salida y faltas por su Director.

## **8. Resultados**

Entregar en tiempo y forma las afectaciones a la nómina con la finalidad de generar el pago oportuno a los trabajadores adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, México.

## **9. Políticas**

Oficios de permisos y Listas de Asistencia (personal de campo) del personal adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo; se tendrán que entregar a esta Dirección de Administración con cinco días de anticipación de cada quincena.

Incapacidades, se entregarán en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas de ser expedida por el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios ISSEMYM.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Generar reporte en el Sistema de Huella Digital de Control de Asistencia, cinco días antes de la quincena.
2	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Recabar las fatigas (altas, bajas, omisión de entrada, omisión de salida y faltas) de las áreas de la Comisaría de Seguridad Pública y Vialidad y la Unidad Municipal de Protección Civil y Bomberos.
3	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Identifica en las “ <b>Listas de Asistencia</b> ” de los trabajadores de campo, para afectación en su pago.
4	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Verifica en la “ <b>Hoja Concentrado de trabajadores</b> ” que servidores públicos se encuentran de vacaciones, incapacidad, permiso sin goce de sueldo, permisos económicos; con la finalidad de no generar algún descuento.
5	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Confirmar cuales son las <b>Altas</b> autorizadas por la Presidenta Municipal de acuerdo a “Formato de Nuevo Ingreso”.
6	Coordinador (a) de Recursos Humanos	Verificar de acuerdo a las <b>Bajas</b> del personal que se dieron en el periodo del corte de cada quincena con la finalidad de reportarlo a la Tesorería Municipal y no generar pago
7	Director (a) de Administración	Revisa, Autoriza y Firma los movimientos generados en cada corte de quincena y Turnar a la Tesorería Municipal.
8	Tesorería Municipal	Recibe la información de la Cédulas de incidencias a la Nómina en tiempo y forma, para posteriormente generar pago a trabajadores.
9	Servidor Público	Recibe pago oportuno los días 15 y 30 o 31 según sea el caso correspondiente a la quincena laborada.



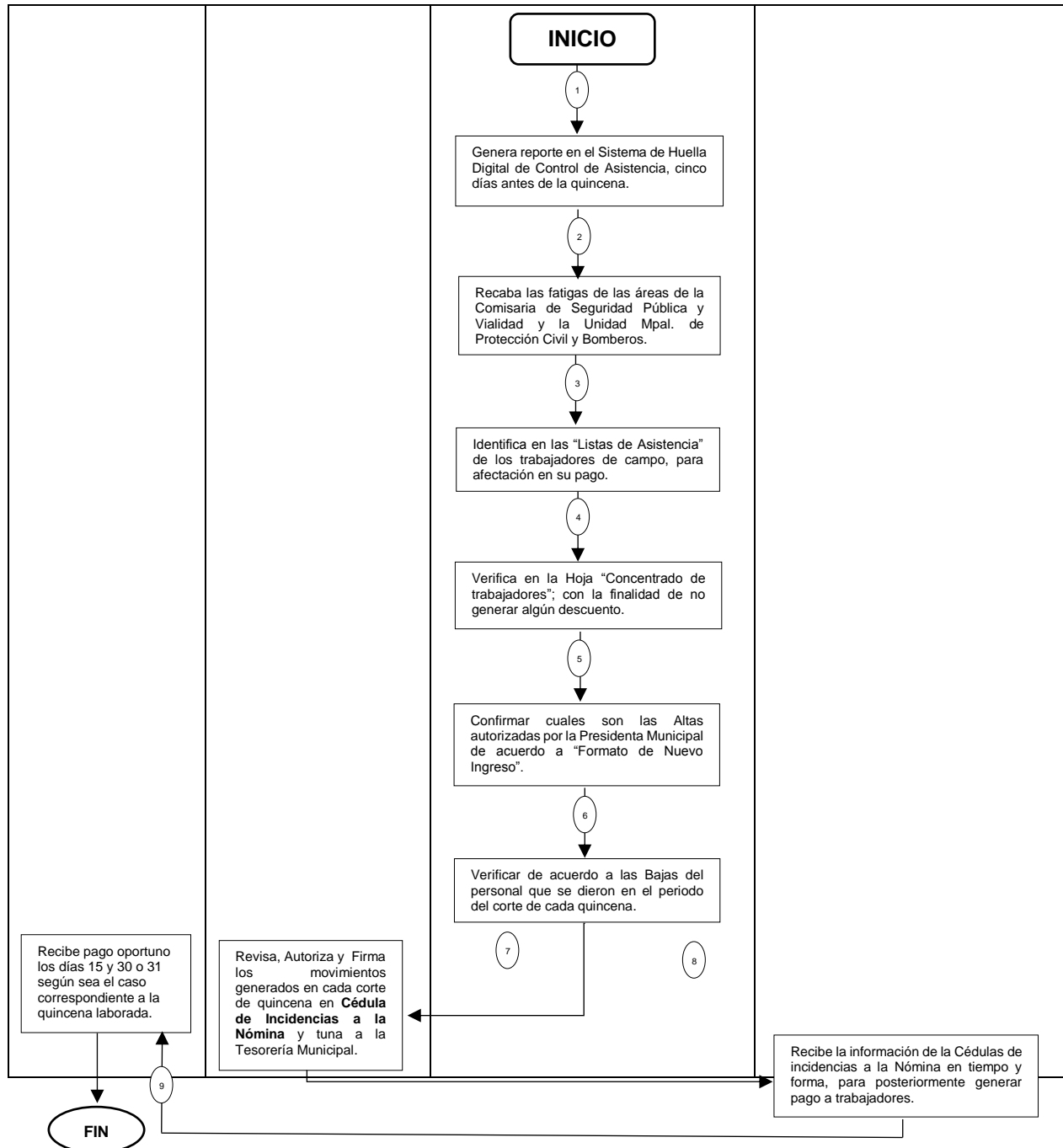
“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación

Procedimiento: “Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina”			
Servidor Público	Dirección de Administración		
	Director	Coordinación de Recursos Humanos	Tesorería Municipal



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## 18. Medición

((Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina recibidas/ Elaboración y entrega de las afectaciones a la nómina realizadas) x 100).



"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

## 12. Formatos e instructivos



### CEDULA DE INCIDENCIAS A LA NÓMINA

CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL \_\_\_ AL \_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 2017\_

CONCEPTO: ALTA/BAJA/FALTAS/REMOCIONES APLICAR EN EL PERIODO

CONFIANZA X \_\_\_\_\_



NOMBRE	FECHA DE ALTA	PUESTO	ADSCRIPCIÓN	SUELDO MENSUAL

ELABORÓ

C. \_\_\_\_\_

COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS

VO. BO.

C. \_\_\_\_\_





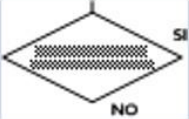


DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN

## 13. Simbología





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

#### 14. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

#### 15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Recursos Humanos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 16. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jesús David López  
Noyola**

Coordinador de  
Recursos Humanos

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### **IV. Procedimientos**

<b>1. Nombre del Procedimiento</b>
<b>2. Objetivo</b>
<b>3. Alcance</b>
<b>4. Referencias</b>
<b>5. Responsabilidades.</b>
<b>6. Definiciones</b>
<b>7. Insumos</b>
<b>8. Resultados</b>
<b>9. Políticas</b>
<b>10. Desarrollo</b>
<b>11. Diagramación</b>
<b>12. Medición</b>
<b>13. Formatos e instructivos</b>
<b>14. Simbología</b>
<b>15. Registro de Ediciones</b>
<b>16. Distribución</b>
<b>17. Validación</b>



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## COORDINACIÓN DE RECURSOS MATERIALES

### 1. Nombre del Procedimiento

Trámite de Requisiciones de compra y de servicio.

### 2. Objetivo

Tramitar las solicitudes de adquisiciones, arrendamientos y servicios, obteniendo los mejores resultados operativos, administrativos y financieros, a fin de asegurar las mejores condiciones y beneficios para el Municipio de Melchor Ocampo

### 3. Alcance

Aplica a las y los servidores públicos de la Coordinación de Recursos Materiales del Ayuntamiento de Melchor Ocampo, responsables de recibir e integrar las requisiciones para su atención y solución a las solicitudes.

### 4. Referencias

Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Segundo, artículos 13, 16 y 18. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 3 de mayo de 2013.

Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Segundo, artículo 17. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 29 de octubre de 2013.

### 5. Responsabilidades

La Coordinación de Recursos Materiales es la unidad administrativa responsable de dar trámite a las solicitudes de adquisición de bienes y servicios del Ayuntamiento de Melchor Ocampo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

**La o el titular de la Dirección de Administración deberá:**

- Firmar oficios solicitando a las unidades administrativas la calendarización para procesos adquisitivos.
- Revisar la convocatoria de acto de presentación para el procedimiento requerido y entregar al Coordinador (a) de Recursos Materiales para su trámite correspondiente.

**El Coordinador (a) de Recursos Materiales deberá:**

- Revisar y rubricar los oficios dirigidos a los titulares de las unidades administrativas, solicitando calendarización para procesos adquisitivos.
- Turnar el estudio de mercado por unidad administrativa al Jefe de Adquisiciones para su trámite.

**El Jefe (a) del Departamento de Adquisiciones deberá:**

- Enviar oficios a las unidades administrativas, anexando el concentrado anual de requerimientos por categorías para que sea integrado.
- Recibir de Coordinación de Egresos, la suficiencia presupuestal por unidad administrativa para las partidas de materiales y suministros y turnar al Auxiliar para su trámite correspondiente.
- Elaborar y rubricar oficios dirigidos a los titulares de las unidades administrativas solicitando calendarización para procesos adquisitivos.
- Asistir a la reunión como suplente y tomar conocimiento del proceso requerido.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### **La o el Auxiliar del Departamento de Recursos Materiales deberá:**

- Realizar el concentrado anual de requerimientos por categorías y entrega lo al Jefe (a) del Adquisiciones.
- Integrar documentación generada durante el proceso adquisitivo al expediente y entregarla al responsable de elaboración de contratos.
- Recibir concentrado con los requerimientos, reunir información por categoría de todas las unidades administrativas y elaborar un consolidado general.
- Elaborar oficio solicitando al Coordinador (a) de Egresos la suficiencia presupuestal de cada unidad administrativa, recabar firma del Coordinador (a) de Recursos Materiales y entregar.

## **6. Definiciones**

**Estudio de mercado.-** Investigación sustentada en información proveniente de fuentes confiables y serias (incluyendo parámetros internacionales), que permita tomar decisiones sobre el mejor procedimiento de adquisición, y determinar los precios de referencia.

**Proceso Adquisitivo.-** Conjunto de etapas por las que las dependencias, entidades, tribunales administrativos o ayuntamientos, adquieren bienes o contratan servicios para el cumplimiento de sus funciones, programas y acciones.

**Proveedor (a).-** Persona que celebra contratos de adquisición de bienes y/o servicios con las dependencias, entidades, tribunales administrativos o ayuntamientos, una vez adjudicado el procedimiento adquisitivo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **7. Insumos**

Requisición de Compra debidamente elaborada

## **8. Resultados**

Entrega de Producto o Servicio para el desarrollo de las actividades del Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

## **9. Políticas**

Oficio circular de entrega y recepción de requisiciones de compra.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Tramite de Requisiciones de compra y de servicio		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Área Solicitante	Elabora Requisición y tramita en la Tesorería Municipal
2	Tesorería	Recibe requisición y turna a la Dirección de Administración
3	Dirección de Administración	Recibe requisición, da Vo. Bo. y turna a la Coordinación de Recursos Materiales.
4	Coordinación de Recursos Materiales.	Recibe requisición, analiza y solicita suficiencia presupuestal a la Coordinación de Egresos.
5	Coordinación de Egresos	Recibe y otorga suficiencia presupuestal y turna a la Coordinación de Recursos Materiales.
6	Coordinación de Recursos Materiales	Si. Recibe Suficiencia Presupuestal y turna al Jefe de Adquisiciones para su atención,  No. Regresa requisición por escrito informando que no cuenta con suficiencia presupuestal.
7	Jefe de Adquisiciones	Recibe requisición y realiza estudio de mercado con proveedores para buscar mejor oferta económica e informa al Coordinador de Recursos Materiales.
8	Coordinación de Recursos Materiales	Recibe propuesta y adjudica al proveedor de acuerdo al proceso de adquisición (Adjudicación Directa, Invitación Restringida o Licitación Pública).
9	Proveedor	Recibe Pedido, elabora cotización y surte en sitio solicitado.
10	Coordinación de Recursos Materiales	Recibe material, registra en almacén e informa al area solicitante.

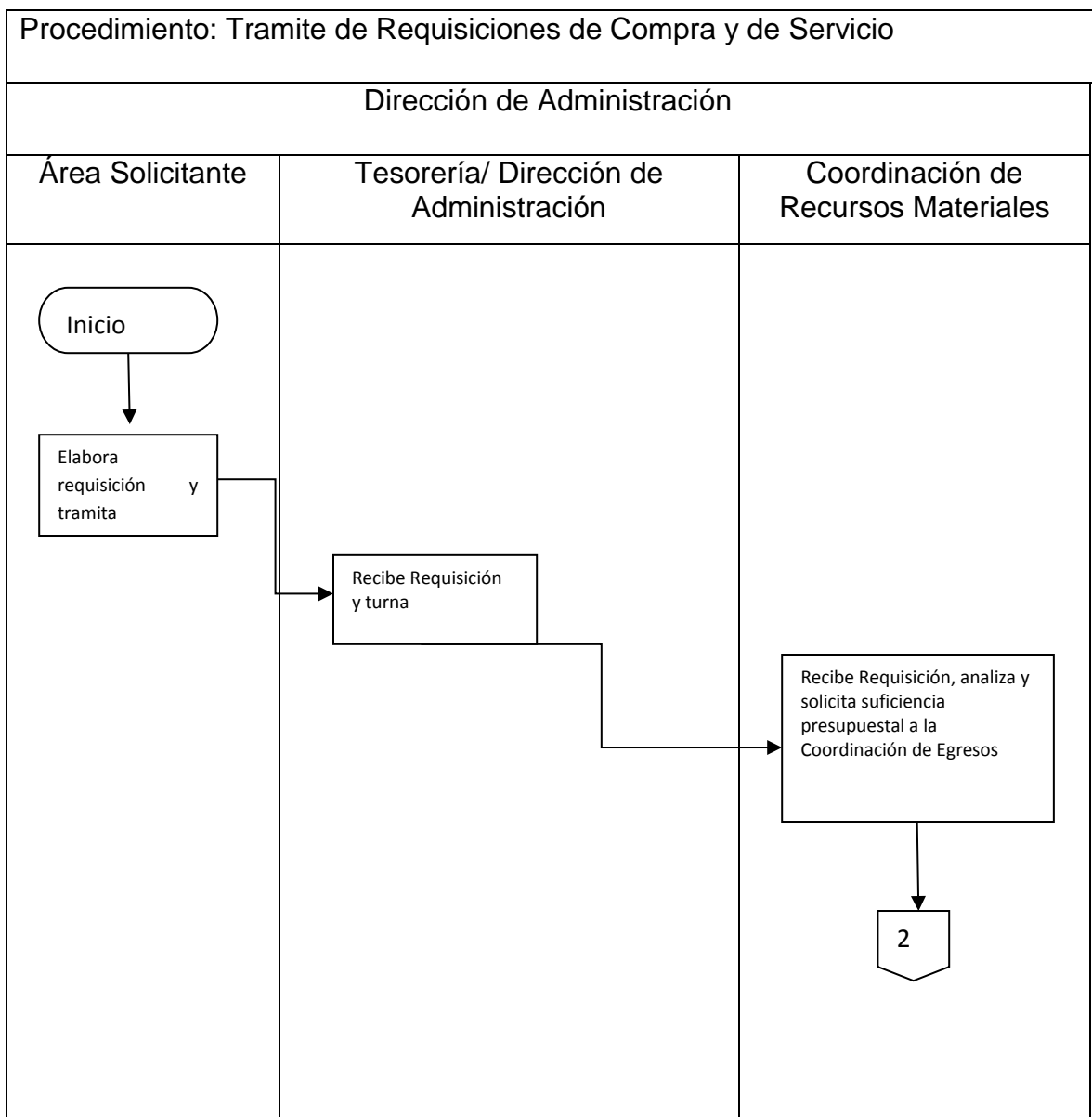




“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

11	Area Solicitante	Recoge material en almacen y firma de recibido .Fin
----	------------------	---

### 11. Diagramación



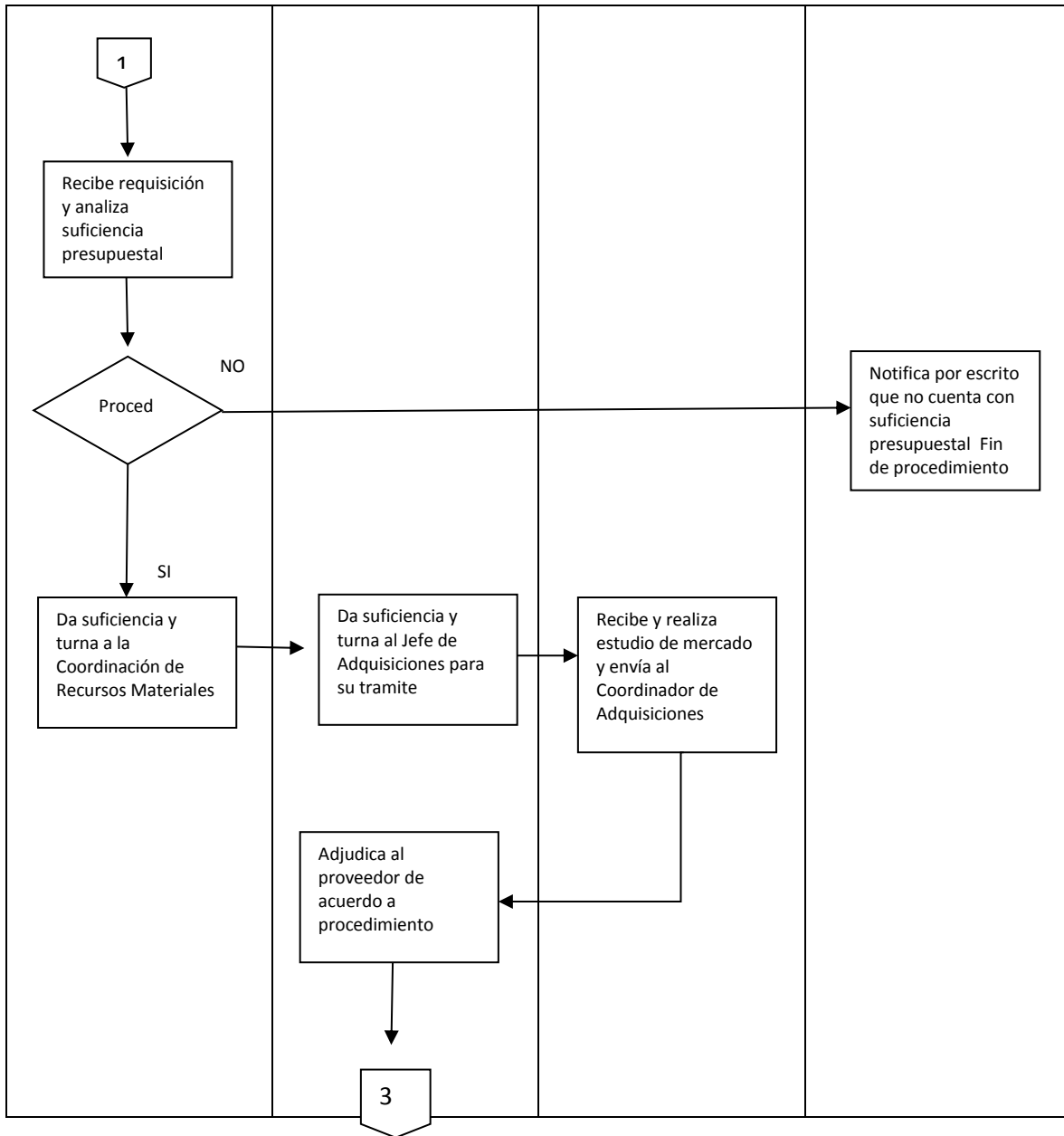


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Procedimiento: Tramite de Requisiciones de Compra y de Servicio			
Coordinación de Egresos	Dirección de Administración		
	Coordinación de Recursos Materiales	Jefe de Adquisiciones	Área Solicitante



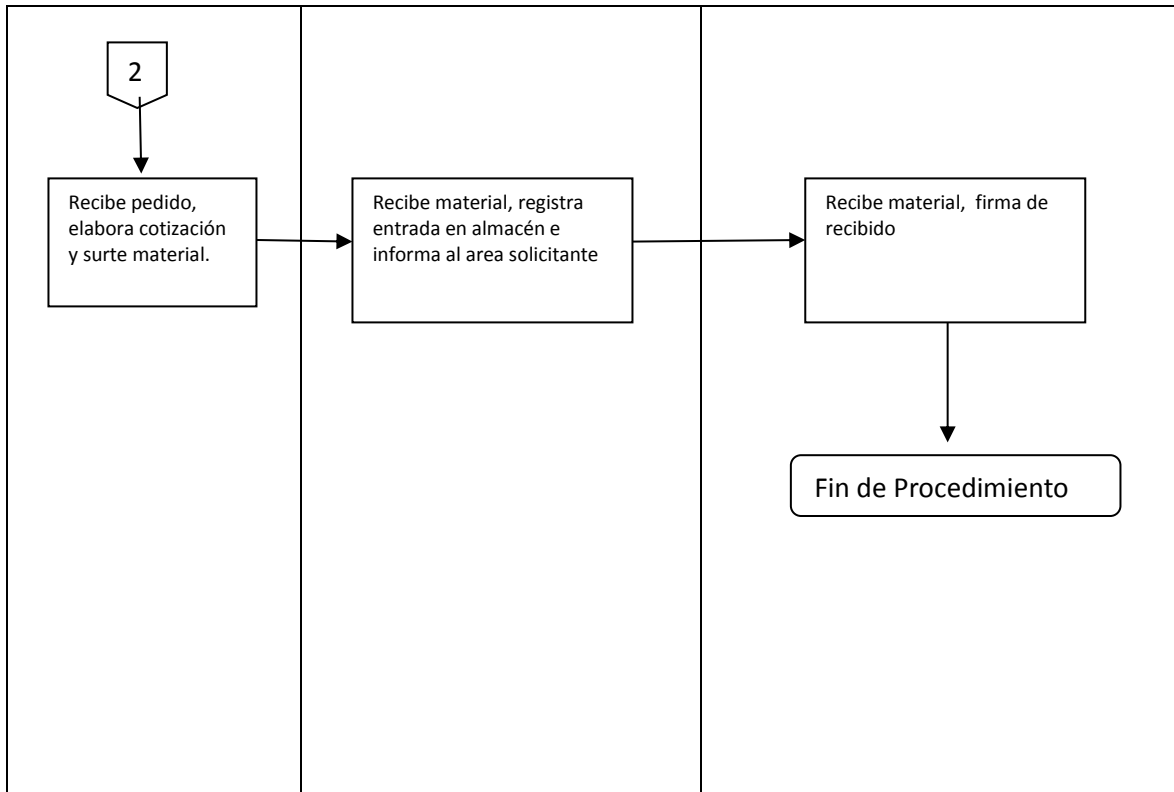
“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



Procedimiento: Tramite de Requisiciones de Compra y de Servicio		
Proveedor		
	Coordinación de Recursos Materiales	Área Solicitante



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## 12. Medición

$$\frac{\text{Número de solicitudes recibidas}}{\text{Número de solicitudes atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes Atendidas}$$

## 13. Formatos e instructivos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018 REQUISICIÓN DE COMPRA



1) FOLIO: [ ] 2) FECHA: [ ]

3) NOMBRE DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ 4) CARGO: \_\_\_\_\_ 6) DEPENDENCIA GRAL: \_\_\_\_\_ 8) CLAVE: \_\_\_\_\_ 7) DEPENDENCIA AUXILIAR: \_\_\_\_\_ 9) CLAVE: \_\_\_\_\_

Table with 6 columns: 9) NUM. PROG, 10) CONCEPTO, 11) UNIDAD DE MEDIDA, 12) CANTIDAD SOLICITADA, 13) CANTIDAD AUTORIZADA, 14) CANTIDAD ENTREGADA. The table contains multiple empty rows for data entry.

[ ]

16) NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_ 17) DIRECTOR DEL ÁREA \_\_\_\_\_ 18) COTIZADO POR \_\_\_\_\_ 19) SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA \_\_\_\_\_ 20) TESORERÍA MUNICIPAL \_\_\_\_\_ 21) PRESIDENTE MUNICIPAL \_\_\_\_\_ L.A.E. ELIZABETH RODRIGUEZ SANCHEZ LIC. MIRIAM ESCALONA PIÑA

14. Simbología



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

### 15. Registro de Ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas. Diapositiva 18



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **16. Distribución**

Enlistar las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas. Es recomendable que el servidor público que coordina los trabajos de integración del manual, sea el poseedor del documento original en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión) y que el número de copias controladas y unidades administrativas destinatarias sean definidas atendiendo a su participación en los procedimientos documentados.

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Complementar
- 4.- Coordinación o Jefatura de Complementar



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

José Israel Arriaga  
Méndez

José Israel Arriaga  
Méndez

Alfredo Garfias Galván

**Coordinador de  
Recursos Materiales**

**Coordinador de  
Recursos Materiales**

**Director de  
Administración**





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **I. Presentación**

La misión fundamental del Área es el diseño, implementación y mantenimiento de los elementos que constituyen lo que podemos llamar la infraestructura informática del H. Ayuntamiento Melchor Ocampo, entendiendo por tal los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos necesarios para proporcionar a toda la comunidad los servicios informáticos, para desarrollar sus actividades diarias.

Nos encargamos de la red informática que interconecta todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

## **II. Objetivo General**

Optimizar el uso y administración de los equipos de cómputo asegurando que los recursos tecnológicos sean acordes con las inversiones y necesidades del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo. Contando con un personal Respetuoso, honesto y comprometido para hacer buen uso de las herramientas de trabajo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### III. Procedimientos

<b>1. Nombre del Procedimiento</b>
<b>2. Objetivo</b>
<b>3. Alcance</b>
<b>4. Referencias</b>
<b>5. Responsabilidades.</b>
<b>6. Definiciones</b>
<b>7. Insumos</b>
<b>8. Resultados</b>
<b>9. Políticas</b>
<b>10. Desarrollo</b>
<b>11. Diagramación</b>
<b>12. Medición</b>
<b>13. Formatos e instructivos</b>
<b>14. Simbología</b>
<b>15. Registro de Ediciones</b>
<b>16. Distribución</b>
<b>17. Validación</b>



## **Coordinación de Sistemas Informáticos**

### **1. Control de Correo Institucional**

#### **2. Objetivo**

Ofrecer a todas las áreas del Ayuntamiento, el servicio de correo electrónico Institucional ([@melchor-ocampo.gob.mx](mailto:@melchor-ocampo.gob.mx)) para garantizar el intercambio de información entre las diferentes dependencias del Ayuntamiento, Gobierno Estatal, Federal y Ciudadanía y, de esta manera garantizar un canal de comunicación efectivo y confiable.

#### **3. Alcance**

Todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

#### **4. Referencias**

-Reglamento de ley que regula el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, Basados en los capítulos I, II y III.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **5. Responsabilidades.**

- **Ingeniero de Soporte.**

Es responsable de ejecutar y garantizar, los procesos y servicios que involucren la comunicación (altas, bajas, modificación y configuración de cuentas de correo electrónico), garantizando el envío y recepción de documentos e información electrónica de las dependencias del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

- **Coordinador de Sistemas.**

Es responsable de Supervisar la correcta ejecución y funcionamiento de los servicios que involucren el envío y recepción de correo electrónico.

- **Directora de Administración**

Es responsable de suministrar al área de Sistemas de los Insumos, refacciones y equipos que sean necesarios para la correcta ejecución de sus funciones.

## **6. Definiciones:**

Correo electrónico: El correo electrónico (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail) es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Internet: El nombre Internet procede de las palabras en inglés Interconnected Networks, que significa “redes interconectadas”. Internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, por lo que se podría definir como una red global en la que se conjuntan todas las redes que utilizan protocolos TCP/IP y que son compatibles entre sí

## 7. Insumos

- Internet
- Acceso a Portal Melchor Ocampo para agregar, eliminar o modificar alguna cuenta de correo.

## 8. Resultados

Acceso funcional y de calidad al correo electrónico institucional, garantizando la transferencia de Información electrónica.

## 9. Políticas:

-Únicamente se proporcionara una cuenta del Correo Institucional ([@melchor-ocampo.gob.mx](mailto:@melchor-ocampo.gob.mx)), Por medio de un oficio en el cual vendrá detallado el motivo de la petición.

-El correo institucional será únicamente entregado para fines laborales relacionados con el H. ayuntamiento de Melchor Ocampo y no para uso personal.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Control de Correo Institucional.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor público	Envía a la coordinación de sistemas la petición de un correo Institucional
2	Ingeniero de Soporte	Recibe la solicitud del servidor Público la alta, baja y o modificación del correo electrónico Institucional.
3	Ingeniero de Soporte	Recaba la Información de los Usuarios que requiere el servicio.
4	Coordinador de Sistemas	Revisa las peticiones y autoriza o rechaza los requerimientos según su criterio.
5	Ingeniero de Soporte	Ingresa al portal <a href="http://www.ayuntamientodigital.gob.mx">www.ayuntamientodigital.gob.mx</a> para realizar los movimientos necesarios
6	Ingeniero de Soporte	Acude al sitio, configura, realiza pruebas y capacita sobre el uso del servicio.
7	Servidor Publico	Recibe la capacitación o información según sea el tipo de servicio que solicito.

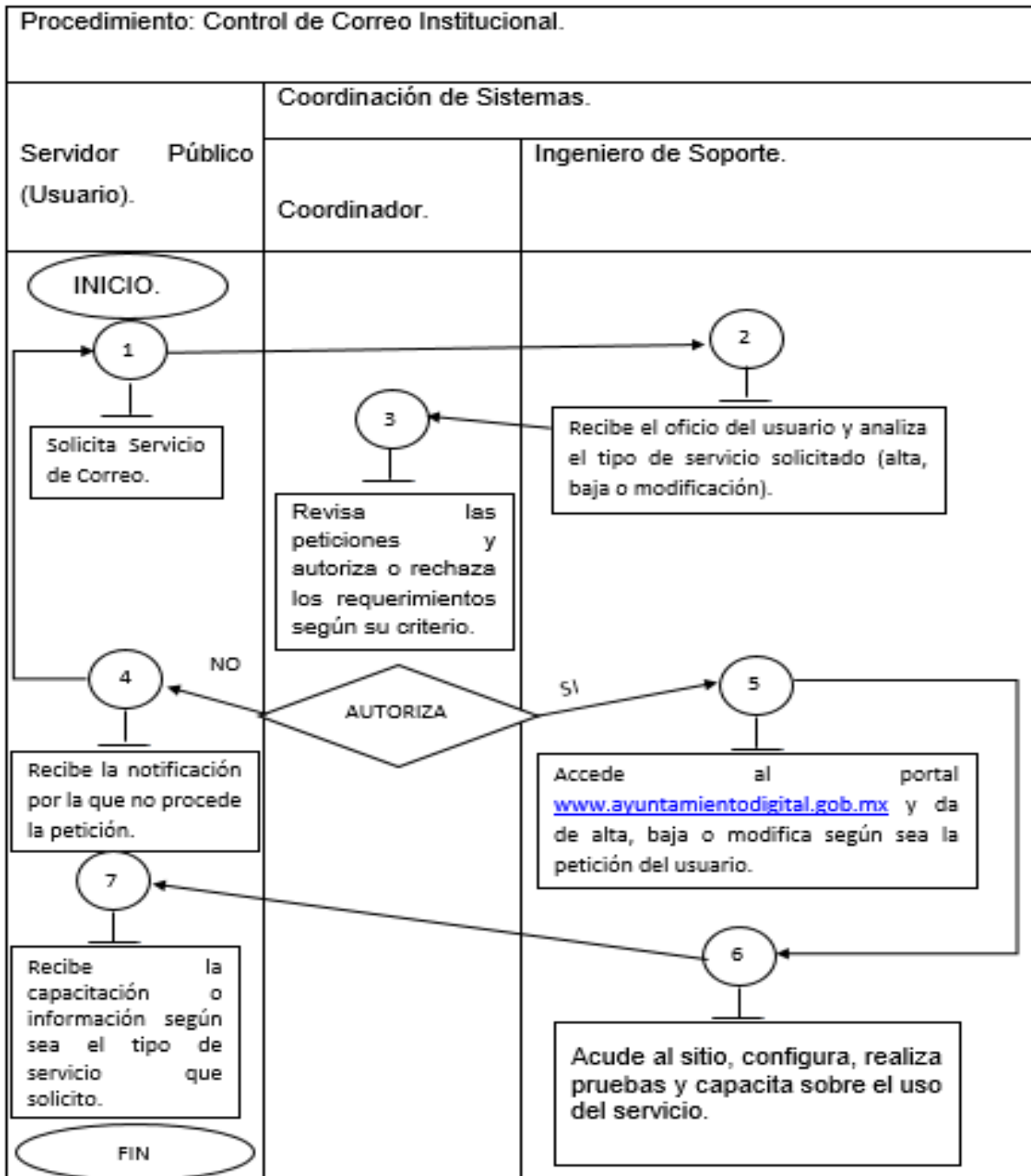


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación



"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".



## 12. Medición

((Atenciones De Correo Institucional realizadas/Peticiones recibidas De Correo Institucional programadas) x 100)

## 13. Formatos e instructivos formato interno





"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

**FORMATO DE OFICIO PARA SOLICITUD DE CORREO  
INSTITUCIONAL.**

DEPENDENCIA
# DE OFICIO
ASUNTO


**C. ALEJANDRO AGUILAR FLORES**

**COORDINADOR DE SISTEMAS**

(ALTA, BAJA O MODIFICACION)



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

 <b>SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL</b>	
Área que lo solicita _____	<input type="checkbox"/> ALTA
Nombre completo _____	<input type="checkbox"/> BAJA
Correo Institucional _____ @melchor-ocampo.gob.mx	<input type="checkbox"/> MODIFICACION
Contraseña _____	
NOTA: El correo institucional se otorgara con fines laborales para el H Ayuntamiento de Melchor Ocampo	
_____ <b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>	_____ <b>Firma de Usuario</b>



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

#### 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

#### 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jorge Chavez  
Hernández.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## Coordinación de Sistemas.

### **1. Desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información.**

Incrementar el número de usuarios en el H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo con

### **2. Objetivo**

Mejorar los procesos administrativos susceptibles de automatización que integran el H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, mediante el desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información

### **3. Alcance**

Aplica a los servidores públicos de la Coordinación de Sistemas y Tecnologías de la Información que realizan el desarrollo, mantenimiento e instalación de sistemas, así como a los servidores públicos de las dependencias administrativas de H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo

### **4. Referencias**

-Reglamento de ley que regula el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, Basados en los capítulos I, II y III.

### **5. Responsabilidades.**

#### Coordinador de Sistemas

- Analizar el requerimiento de la solicitud (RFP) determinar si es desarrollo de un nuevo sistema, mantenimiento, instalación o capacitación, definir las acciones a seguir y asignar al líder de proyecto que atenderá la solicitud.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- Programar y realizar reunión con el (los) usuario (s) de la unidad administrativa solicitante, a fin de analizar, delimitar alcances e identificar necesidades para el desarrollo del sistema de información y su factibilidad.
- Elaborar minuta y entregarla a los interesados a fin de determinar la factibilidad de creación del sistema de información.
- Elaborar cronograma de actividades en conjunto plasmado en un plan de proyecto.
- Determinar las pruebas de estrés, cualitativas, cuantitativas, los resultados deseados de las mismas como elementos probatorios del cumplimiento del requerimiento.
- Coordinar la implementación en producción del sistema de información y capacitar al personal responsable de su operación, con el fin de que realicen las pruebas correspondientes.

#### Ingeniero de Soporte.

- Elaborar un plan del proyecto (Gantt) marcando la línea de tiempo requerido para el requerimiento, los hitos a cumplirse como compromisos
- Definir en conjunto con el coordinador, la metodología de desarrollo a implementar.
- Desarrollar el software requerido documentado en el (RFP) y sus anexos, llevar a cabo el mantenimiento, instalar o capacitar de acuerdo a los requerimientos y dar seguimiento a los avances a través de minutas de trabajo.
- Elaborar el Manual del Usuario y liberar el sistema.

#### Servidor Público.

- Requisita la solicitud de desarrollo.
- Reciben notificaciones periódicas del proceso.

#### Director de Administración

- Proporcionar los insumos requeridos para la ejecución del proyecto.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 6. Definiciones

**RFP:** Solicitud de Propuesta o “Request for Proposal” (RFP)

**Capacitación.** - Proceso de enseñanza y aprendizaje a los usuarios finales sobre el funcionamiento de un sistema.

**Cronograma de actividades (GANTT).** - Descripción en forma progresiva de las actividades a realizar en el tiempo para asegurar el cumplimiento de objetivos.

**Desarrollo de un Sistema.** - Analizar, diseñar, programar, probar e implementar un sistema.

**Líder de Proyecto.** - Persona con el conocimiento profundo de la arquitectura del software, diseño, levantamiento de requerimientos de desarrollo, pruebas, integración de datos, etc.

**Mantenimiento.** - Actualizaciones, correcciones durante el ciclo de vida del sistema desarrollado

**Manual del usuario.** - Documento referencia que describe el funcionamiento del sistema.

**Sistema de información.** - Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información.

## 7. Insumos

- Solicitud de Desarrollo (RFP)
- Plan del proyecto
- Minutas de acuerdos

## 8. Resultados

Implementación del software solicitado.

## 9. Políticas



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

-La capacitación será otorgada solo a usuarios adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

-La instalación de software será solo procesado en equipos del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Público.	Manda la petición del Servicio.
2	Comité.	Aprueba o rechaza.
3	Coordinador.	Elaboran plan de ejecución.
4	Servidor Público.	Reciben notificaciones periódicas del proceso.
5	Ingeniero de Soporte	Validación del sistema, detecta posibles errores.
6	Servidor Público.	Valida el correcto funcionamiento.
7	Ingeniero de Soporte.	Ejecuta pruebas de estrés.
8	Servidor Público.	Ejecuta pruebas unitarias / integrales.
9	Servidor Público.	Emite carta de aceptación / Rechaza según sean los resultados de las pruebas.
10	Comité.	Recibe notificación de finalización de proyecto



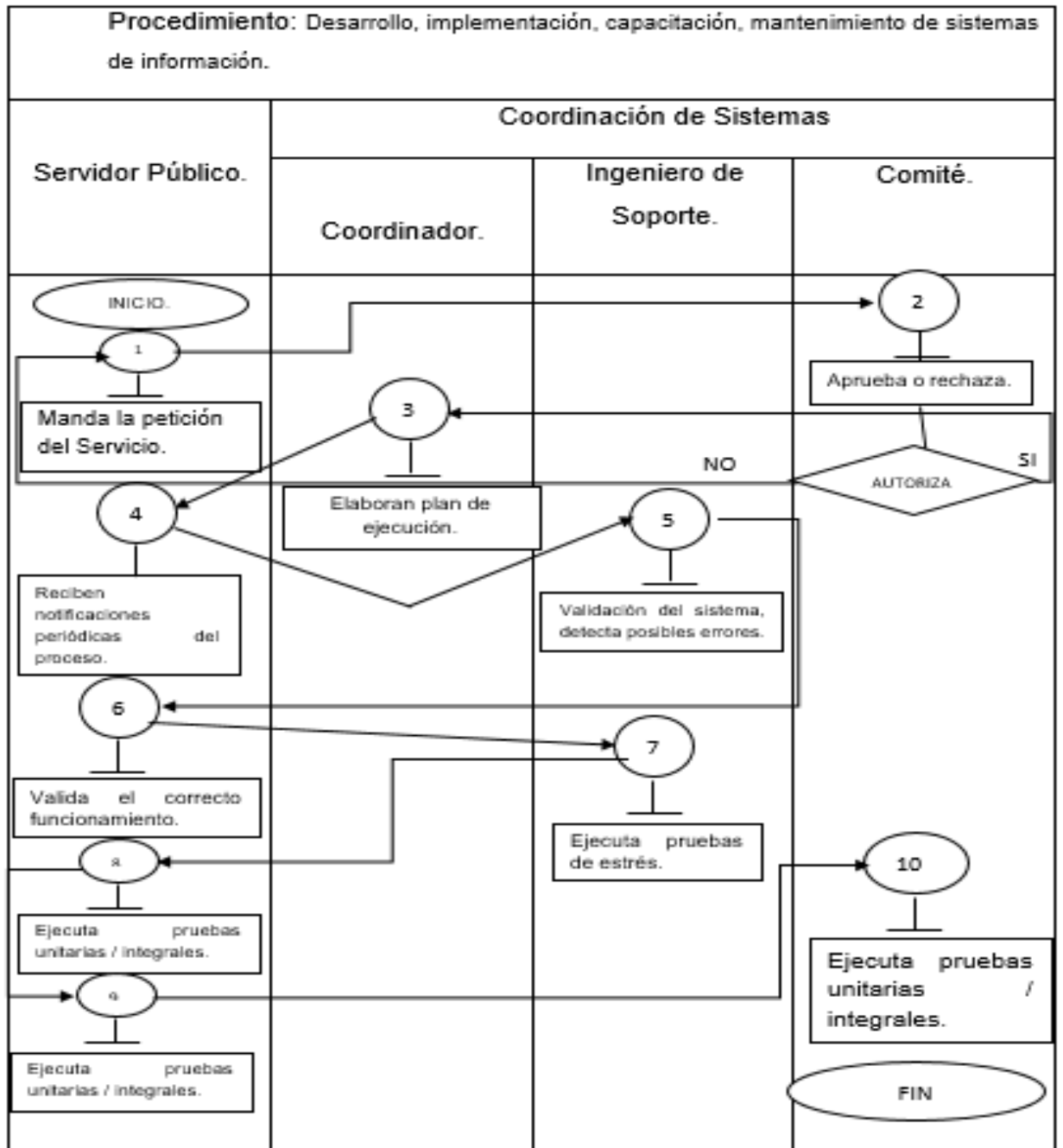


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.






“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 12. Medición

((Atenciones De Desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información realizadas/Peticiones recibidas De Desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento de sistemas de información programadas) x 100)





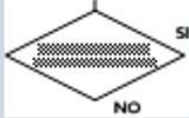


## 13. Formatos e instructivos

 <b>Reporte de Soporte Técnico</b>		Fecha:	/2017
<b>Datos del solicitante:</b>			
ID de Reporte:	<input type="text"/>	Nombre de Usuario:	<input type="text"/>
Area:	<input type="text"/>		
<b>FALLA</b>			
IMPRESORAS	<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>
INTERNET	<input type="checkbox"/>	LIMPIEZA DE EQUIPO	<input type="checkbox"/>
PAQUETERIA OFFICE	<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTOS GENERALES	<input type="checkbox"/>
WINDOWS	<input type="checkbox"/>		
ANTI-VIRUS	<input type="checkbox"/>		
TELEFONÍA	<input type="checkbox"/>		
<b>Observaciones:</b>			
Se soluciona problema de equipo ( cpu, lap-top , impresora ) y se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>
Se soluciona problema de Software se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>
Se hace limpieza de equipo queda ok			<input type="checkbox"/>
Se apoya a usuario en Conocimientos Generales			<input type="checkbox"/>
<hr/> <b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>		<hr/> <b>Firma de Usuario</b>	



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jorge Chavez  
Hernández.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Coordinación de Sistemas.

### **1. Mantenimiento Correctivo.**

#### **2. Objetivo**

Consiste en la reparación de fallas que no puedan solucionarse con el mantenimiento preventivo, para mejorar la optimización y velocidad para trabajar con nuestra máquina, esta reparación puede ser una soldadura, el cambio de una tarjeta, cambio de un dispositivo que ya no funcione o el formateo del pc por daños de virus.

#### **3. Alcance.**

Este procedimiento de mantenimiento correctivo se realiza a bienes tecnológicos en el H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo y si dirige en especial a los dispositivos que presentan fallas mayores y que no pueden solucionadas con el mantenimiento preventivo.

#### **4. Referencias.**

N/A.

#### **5. Responsabilidades.**

##### **-Ingeniero de Soporte.**

- Recibe el reporte de falla del equipo.
- Determina la posible solución y escala el servicio de ser necesario.
- Aplica la posible solución de la falla.
- Realiza pruebas de funcionalidad.
- Solicita al usuario final haga pruebas del equipo.
- Entrega reporte para su llenado.

##### **-Servidor Público (usuario final).**

- Validar que el equipo funcione correctamente.
- Da su visto bueno de funcionamiento.
- firma de conformidad el reporte entregado.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### **-Coordinador de Sistemas.**

- Supervisa que el mantenimiento se lleve a cabo en tiempo y forma.

#### **6. Definiciones.**

**Mantenimiento Correctivo:** Es aquel mantenimiento que se realiza con el fin de corregir o reparar un fallo en el equipo o instalación.

**Sistema operativo:** Es el software básico de una computadora que provee una interfaz entre el resto de programas del computador, los dispositivos hardware y el usuario.

**Alcohol Isopropilico:** El 2-propanol, mejor conocido como alcohol Isopropílico, es un tipo de alcohol bastante inflamable e intenso. Éste nace del propano, por lo que puede extraerse de combustibles fósiles, como el carbón, el petróleo o el gas natural y sirve para la limpieza de electrodomésticos o equipos de cómputo.

#### **7. Insumos.**

- Alcohol Isopropilico.
- Brochas.
- Sistema operativo.
- Memoria USB con los programas.
- Refacción en caso de ser necesaria.
- Hojas de reporte para llenado.

#### **8. Resultados.**

Equipos funcionales y con menor riesgo de falla además de contar con los sistemas actualizado y antivirus activo y protegiendo al equipo.

#### **9. Políticas.**

**-Cumplir con un Oficio de solicitud de resguardo:** Formato otorgado al Servidor público donde contiene la descripción principal y la conclusión del servicio otorgado y/o solicitado por el usuario (mantenimiento correctivo al equipo de cómputo funcional).



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Correctivo.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Público.	Manda la petición del Servicio.
2	Ingeniero en Soporte.	Recibe el reporte de falla del equipo así como su descripción.
3	Ingeniero de Soporte.	Determina la falla y da la posible solución o si se da de baja el equipo.
4	Ingeniero de Soporte.	Realiza el respaldo del Servidor Público.
5	Ingeniero de Soporte.	Aplica la solución de la falla.
6	Ingeniero de Soporte.	Acude al sitio para la instalación y la aprobación del Servidor Público.
7	Servidor Público.	Revisa y genera las pruebas para verificar el correcto funcionamiento del equipo.
8	Servidor Público.	Da visto bueno, completa y firma el formato de conformidad.
9	Coordinador.	Supervisa que el proceso de reparación se realice en tiempo y forma.
10	Coordinador.	Da por concluido el servicio del mantenimiento correctivo.



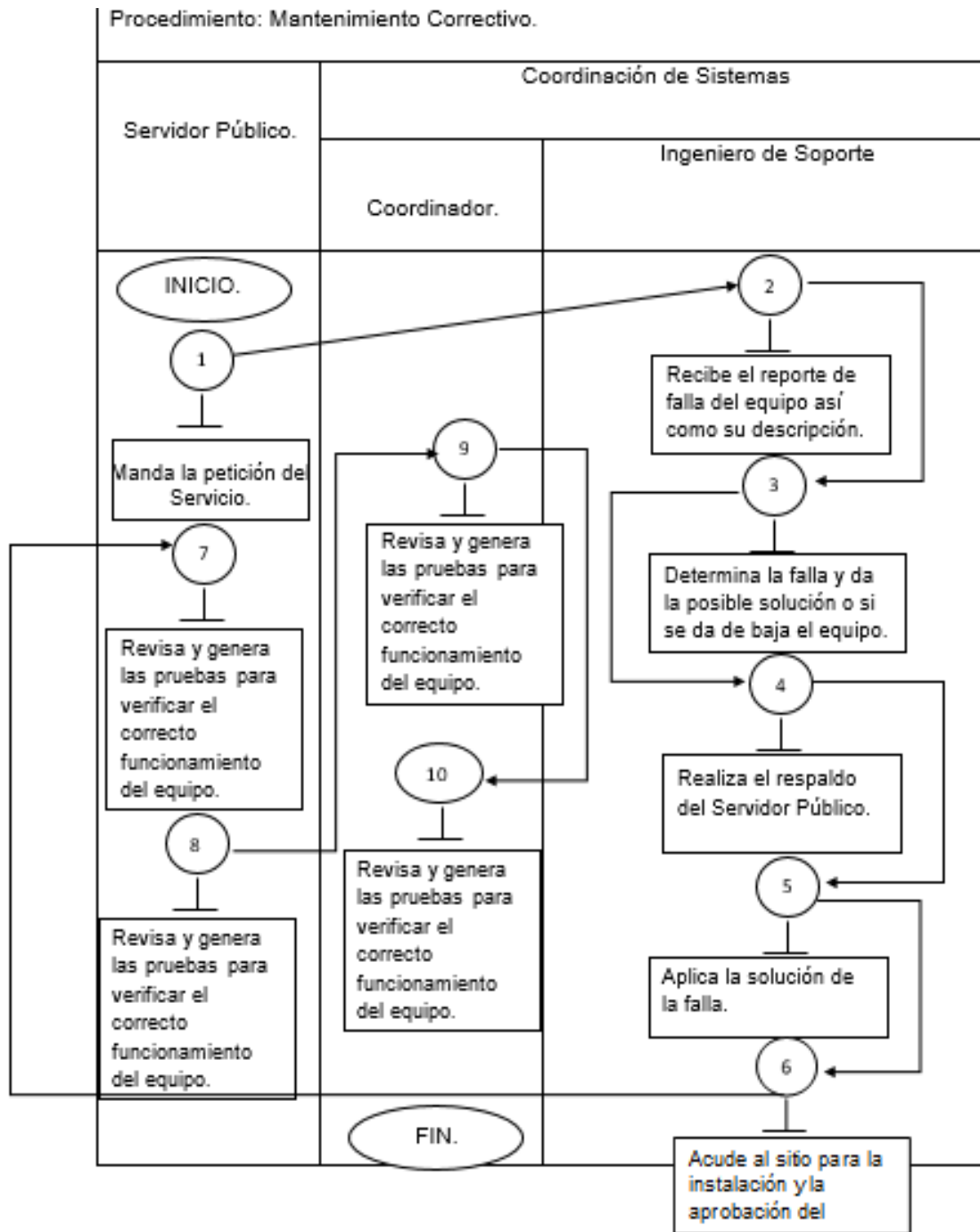


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.




## 12. Medición.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

**((Atenciones de mantenimiento preventivo realizadas/Peticiones de mantenimiento preventivo programadas) X 100).**

### 13. Formatos e instructivos

		<b>Reporte de Soporte Técnico</b>		Fecha: _____ /2017	
<b>Datos del solicitante:</b>					
ID de Reporte: _____		Nombre de Usuario: _____			
Area: _____					
<b>FALLA</b>					
IMPRESORAS	<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>		
INTERNET	<input type="checkbox"/>	LIMPIEZA DE EQUIPO	<input type="checkbox"/>		
PAQUETERIA OFFICE	<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTOS GENERALES	<input type="checkbox"/>		
WINDOWS	<input type="checkbox"/>				
ANTI-VIRUS	<input type="checkbox"/>				
TELEFONÍA	<input type="checkbox"/>				
<b>Observaciones:</b>					
Se soluciona problema de equipo ( cpu, lap-top , impresora ) y se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se soluciona problema de Software se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se hace limpieza de equipo queda ok			<input type="checkbox"/>		
Se apoya a usuario en Conocimientos Generales			<input type="checkbox"/>		
_____			_____		
<b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>			<b>Firma de Usuario</b>		



"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017.

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración.
- 4.- Coordinación de Sistemas.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jorge Chavez  
Hernández.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Directora de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **Coordinación de Sistemas.**

### **1. Mantenimiento Preventivo.**

Consiste en encontrar y corregir los problemas menores antes de que éstos provoquen posibles fallas. En un computador, el mantenimiento es la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware (Parte física de los computadores) como software (Programas que tienen instalados los computadores), para corroborar el desempeño del sistema, la integridad de los datos almacenados y/o verificar la de velocidad posible del procesamiento de datos dentro de la configuración óptima del sistema.

### **2. Objetivo**

Es prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos. Con un buen Mantenimiento Preventivo, se obtiene experiencias en la determinación de causas de las fallas repetitivas o del tiempo de operación seguro de un equipo, así como a definir puntos débiles de instalaciones, máquinas.

### **3. Alcance**

Este procedimiento de mantenimiento se realiza a todos los bienes tecnológicos en el Ayuntamiento de Melchor Ocampo y si dirige en especial a los dispositivos de mayor susceptibilidad de información.

### **4. Referencias**

N/A.

### **5. Responsabilidades**

#### **-Coordinador de Sistemas.**

- Solicita la ventana de mantenimiento para que esté disponible el equipo
- Determina cual es la dependencia de mayor necesidad para así iniciar en esa área de oportunidad
- Da por terminado el servicio.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### **-Ingeniero de Soporte.**

- Solicita los Insumos correctos para realizar el mantenimiento.
- Inicia los mantenimientos preventivos.
- Solicita al usuario final que realice pruebas.

### **-Servidor Público (Usuario).**

- Valida que el equipo funcione correctamente.

## **6. Definiciones**

**Hardware:** Componentes tangibles de una computadora.

**Software:** Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, las planillas de cálculo y los editores de imágenes.

## **7. Insumos**

- Alcohol Isopropilico.
- Brochas.
- Pistola de Aire.
- Memoria USB con los Programas a utilizar.
- Hojas de reporte para llenado.

## **8. Resultados**

Equipos funcionales y con menor riesgo de falla además de contar con los sistemas actualizando y antivirus activo protegiendo al equipo.

## **9. Políticas**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- El mantenimiento preventivo se brindará solo a equipos adjuntos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.
- Que el equipo no sea manipulado por alguien ajeno al departamento de Sistemas.
- Se entrega en tiempo y forma el equipo.

## 10. Desarrollo

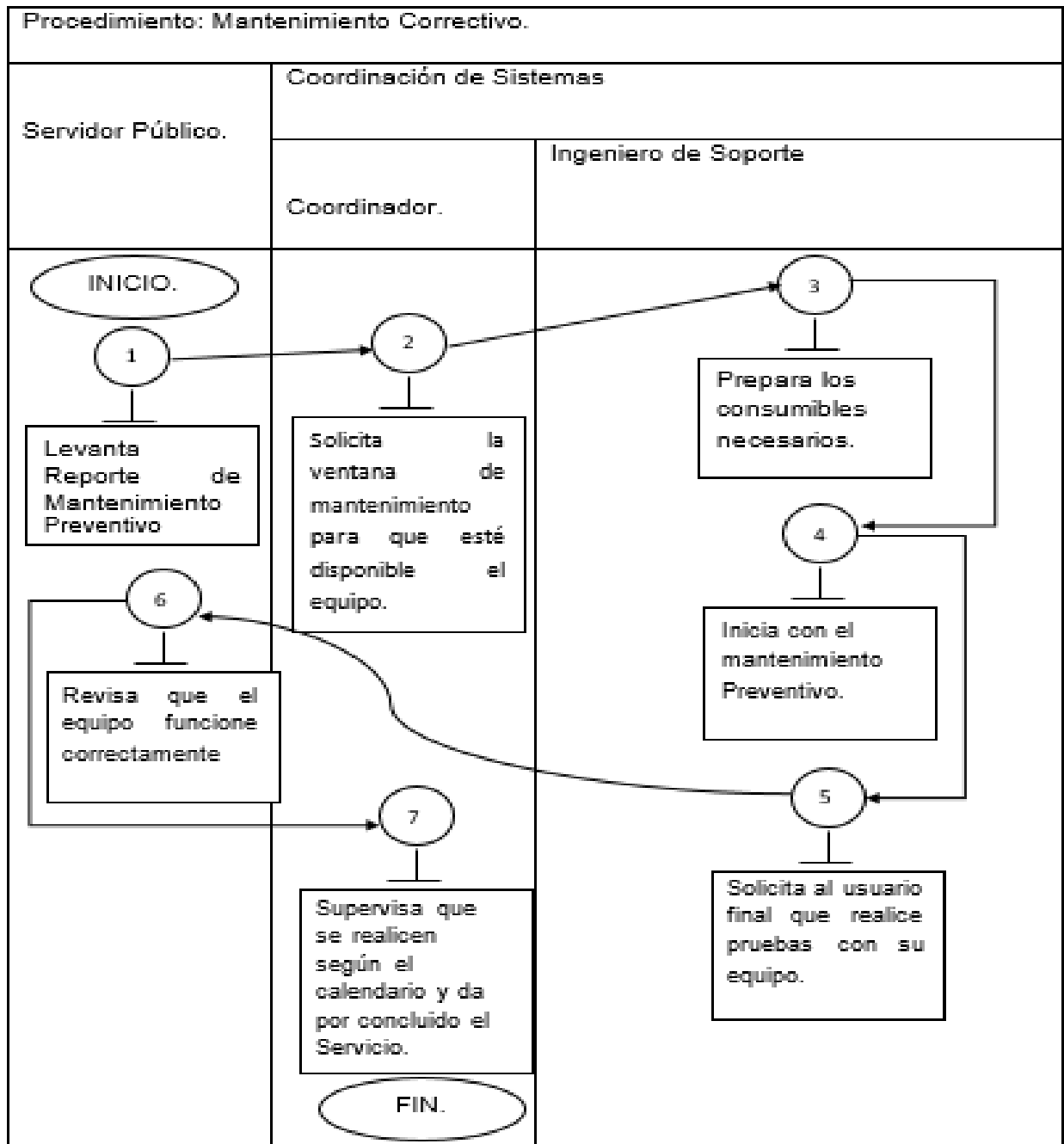
Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Publico	Levanta Reporte de Mantenimiento Preventivo
2	Coordinador	Solicita la ventana de mantenimiento para que esté disponible el equipo.
3	Ingeniero de Soporte	Prepara los consumibles necesarios.
4	Ingeniero de Soporte	Inicia con el mantenimiento Preventivo.
5	Ingeniero de Soporte	Solicita al usuario final que realice pruebas con su equipo.
6	Servidor Publico	Revisa que el equipo funcione correctamente
7	Coordinador	Supervisa que se realicen según el calendario y da por concluido el Servicio.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### 11. Diagramación



### 12. Medición



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

((Atención de Mantenimiento Preventivo realizadas/Peticiones recibidas de mantenimiento preventivo programadas) X 100)





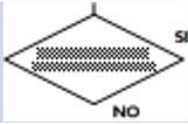


### 13. Formatos e instructivos

		<b>Reporte de Soporte Técnico</b>		Fecha: _____ /2017	
<b>Datos del solicitante:</b>					
ID de Reporte: _____		Nombre de Usuario: _____			
Area: _____					
<b>FALLA</b>					
IMPRESORAS	<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>		
INTERNET	<input type="checkbox"/>	LIMPIEZA DE EQUIPO	<input type="checkbox"/>		
PAQUETERIA OFFICE	<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTOS GENERALES	<input type="checkbox"/>		
WINDOWS	<input type="checkbox"/>				
ANTI-VIRUS	<input type="checkbox"/>				
TELEFONÍA	<input type="checkbox"/>				
<b>Observaciones:</b>					
Se soluciona problema de equipo ( cpu, lap-top , impresora ) y se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se soluciona problema de Software se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se hace limpieza de equipo queda ok			<input type="checkbox"/>		
Se apoya a usuario en Conocimientos Generales			<input type="checkbox"/>		
_____			_____		
<b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>			<b>Firma de Usuario</b>		



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

#### 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017.

#### 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1.- Presidencia.



"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".

- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración.
- 4.- Coordinación de Sistemas.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Geovanni Ramírez  
Avalos.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores.**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Director (a) de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Coordinación de Sistemas.

### **1. Redes y conectividad.**

A través de este servicio, se ofrece a los usuarios el poder contar con los elementos necesarios para poder conectarse a la red de datos del Ayuntamiento.

### **2. Objetivo**

Ofrecer a todas las áreas del Ayuntamiento, el servicio de conectividad a la red LAN (Red de Área Local). Así mismo, responder de manera oportuna y eficiente ante cualquier eventualidad con los servicios de red, para garantizar que los usuarios cuenten con un servicio de excelente desempeño y calidad.

### **3. Alcance**

Todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

### **4. Referencias**

N/A

### **5. Responsabilidades**

-Ingeniero de Soporte.

- Es responsable de garantizar la conectividad de la red LAN, de acuerdo al proceso de recepción, atención y cierre de reportes recibidos de las dependencias del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

-Coordinador de Sistemas.

- Es responsable de Supervisar la correcta ejecución y funcionamiento de los servicios de la red LAN.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### -Director (a) de Administración.

- Es responsable de suministrar al área de Sistemas de los Insumos, refacciones y equipos que sean necesarios para la correcta ejecución de sus funciones.

#### 6. Definiciones

- Cable UTP: Es un cordón que está resguardado por alguna clase de recubrimiento y que permite conducir electricidad o distintos tipos de señales. Los cables suelen estar confeccionados con aluminio o cobre, UTP, por otra parte, es una sigla que significa Unshielded Twisted Pair (lo que puede traducirse como “Par trenzado no blindado”). El cable UTP, por lo tanto, es una clase de cable que no se encuentra blindado y que suele emplearse en las telecomunicaciones.
- Switch: Es un dispositivo de propósito especial diseñado para resolver problemas de rendimiento en la red, debido a anchos de banda pequeños y embotellamientos. El Switch puede agregar mayor ancho de banda, acelerar la salida de paquetes, reducir tiempo de espera y bajar el costo por puerto.
- Servidor: Como la misma palabra indica, es un ordenador o máquina informática que está al “servicio” de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, todo tipo de información.
- Drivers: Es un controlador de dispositivo para equipos con sistema operativo Windows, es un programa cuya finalidad es relacionar el sistema operativo con los dispositivos hardware (tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, módem, tarjeta de Tv, wifi, lector mp3, etc.) y periféricos (impresora, escáner, cámara fotográfica, cámara de vídeo, etc.) de nuestro equipo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- Tarjeta de Red: También llamada placa de red o Network Interface Card (NIC) es una clase de tarjeta destinada a ser introducida en la placa madre de una computadora o se conecta a uno de sus puertos para posibilitar que la máquina se sume a una red y pueda compartir sus recursos (como los documentos, la conexión a Internet o una impresora, por ejemplo).

## 7. Insumos

- Formato de atención de Servicio.
- Cable UTP cat. 5e.
- Conectores RJ45.
- Switch de Red.
- Servidor.
- Drivers de tarjeta de red.
- Pinza Ponchadora.
- Tester.

## 8. Resultados

Acceso funcional y de calidad a conectividad de red LAN.

## 9. Políticas

-Seguir el protocolo de conexión de colores que es naranja blanco, naranja, verde blanco, azul, blanco azul, verde, blanco café, café.

-No dejar sin conexión de red el equipo por más de 20 minutos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: <b>Redes y conectividad.</b>		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Publico	Manda la petición para el servicio de Redo y/o internet.
2	Ingeniero de Soporte	Recibe de las diversas dependencias la solicitud de servicio de Red y/o Internet.
3	Ingeniero de Soporte	Analiza la solicitud para identificar el tipo de servicio y solución que se requiere.
4	Ingeniero de Soporte	Acude al sitio de la dependencia que reporta, revisa, identifica y soluciona la falla.
5	Ingeniero de Soporte	En caso de no contar con los insumos o capacidades para la resolución del problema, escala el reporte al personal o dependencia correspondiente.
6	Ingeniero de Soporte	Da seguimiento en caso de escalar reporta, con el personal o dependencia correspondiente.
7	Coordinador de Sistemas	Cierra solicitud de Servicio y recaba firma de aceptación de servicio, de parte del usuario que realizo el reporte.
8	Coordinador de Sistemas	Revisa la correcta aplicación y uso de los servicios, de red LAN, haciendo revisiones esporádicas a los diferentes equipos y servicios involucrados.
9	Servidor Publico	Da por terminado su reporte Con un servicio de calidad.



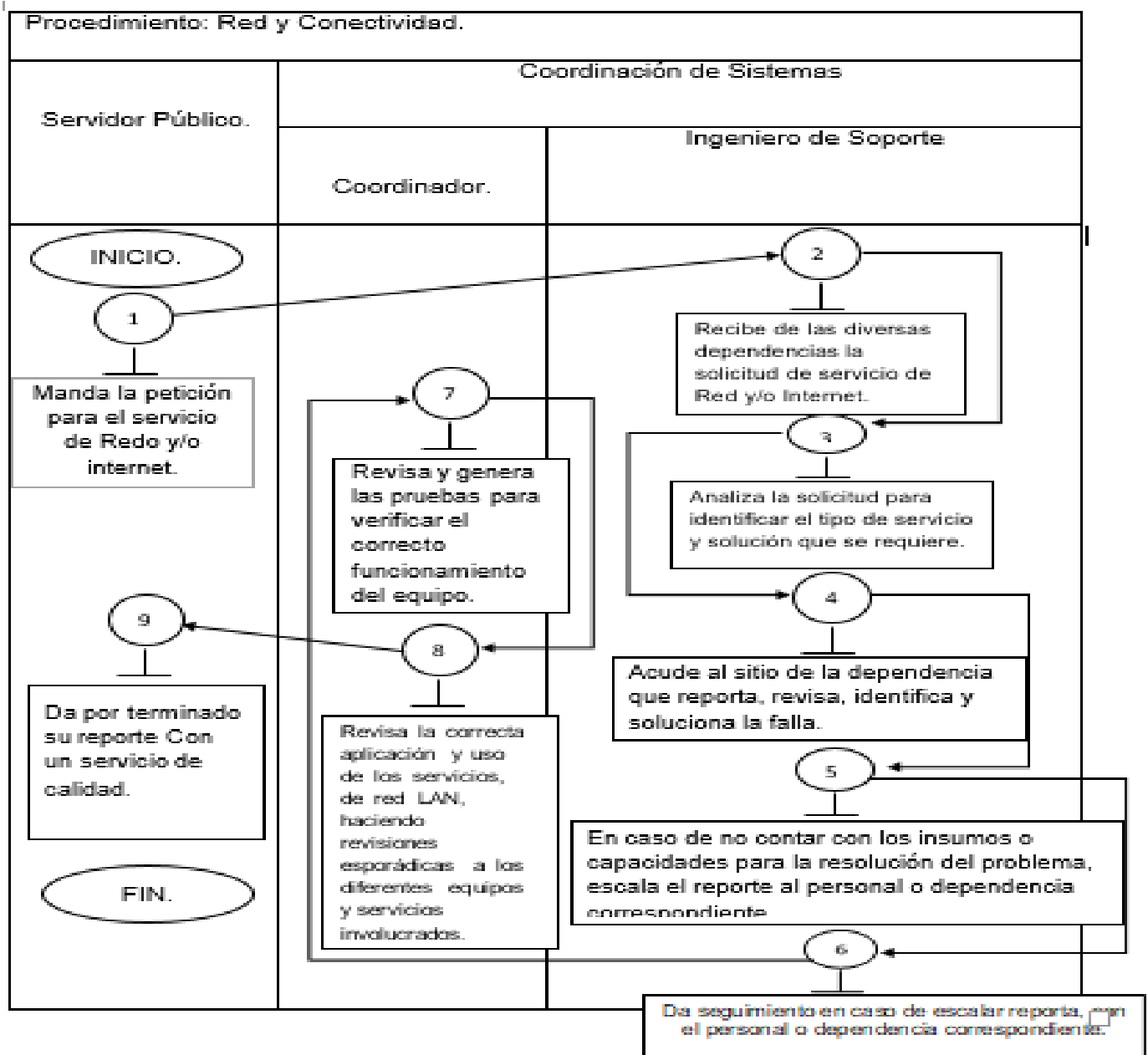


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 12. Medición

((Atenciones de Red y conectividad realizadas/Peticiones de Red y Conectividad programadas) X 100)

## 13. Formatos e instructivos

Melchor Ocampo Municipio de Historia con Futuro		Reporte de Soporte Técnico		Fecha:	/2017
<b>Datos del solicitante:</b>					
ID de Reporte:		Nombre de Usuario:			
Area:					
<b>FALLA</b>					
IMPRESORAS	<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>		
INTERNET	<input type="checkbox"/>	LIMPIEZA DE EQUIPO	<input type="checkbox"/>		
PAQUETERIA OFFICE	<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTOS GENERALES	<input type="checkbox"/>		
WINDOWS	<input type="checkbox"/>				
ANTI-VIRUS	<input type="checkbox"/>				
TELEFONIA	<input type="checkbox"/>				
<b>Observaciones:</b>					
Se soluciona problema de equipo ( cpu, lap-top , impresora ) y se hacen pruebas	<input type="checkbox"/>				
Se soluciona problema de Software se hacen pruebas	<input type="checkbox"/>				
Se hace limpieza de equipo queda ok	<input type="checkbox"/>				
Se apoya a usuario en Conocimientos Generales	<input type="checkbox"/>				
_____ <b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>			_____ <b>Firma de Usuario</b>		



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017.

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.

### 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jorge Chavez  
Hernández.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.



## **Coordinación de Sistemas.**

### **1. Respaldo y resguardo de información.**

Establecer la metodología para el proceso del resguardo de la información susceptible generada por las dependencias y generadas en pos de un mejor servicio.

### **2. Objetivo**

Evitar la pérdida de información de cualquier equipo de cómputo adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo evitando

### **3. Alcance**

Este procedimiento es aplicable al personal idóneo para cubrir una vacante en las diferentes dependencias internas del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo y DIF Municipal que así lo demanden.

### **4. Referencia**

-Sistemas Nacionales de Transparencia, Acceso a la información pública y protección de datos personales.

### **5. Responsabilidades**

-Coordinador(a) de Sistemas Informáticos.

- Recibir la solicitud de las dependencias.
- Responder solicitud de resguardo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- Atender solicitudes de las dependencias que soliciten resguardo.
- Determinar la cantidad de información a resguardo.

#### -Ingeniero de Soporte

- Determinar la carpeta receptora en el servidor.
- Determinar el medio de resguardo.
- Determinar el ancho de banda que ocupara de la red (en caso de así solicitarlo).
- Realizar el resguardo de la información.
- Entregar la información resguardada.
- Da por concluido el proceso de resguardo.

#### -Servidor Público (usuario final)

- Solicita servicio de resguardo de Información.
- Validar que la información está completa.

## 6. Definiciones

**-Ancho de banda:** En las redes de ordenadores, el ancho de banda a menudo se utiliza como sinónimo para la tasa de transferencia de datos - la cantidad de datos que se puedan llevar de un punto a otro en un período dado (generalmente un segundo). Esta clase de ancho de banda se expresa generalmente en bits (de datos) por segundo (bps). En ocasiones, se expresa como bytes por segundo (Bps). Un módem que funciona a 57.600 bps tiene dos veces el ancho de banda de un módem que funcione a 28.800 bps.

**-Metodología:** Se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho.

## 7. Insumos



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- CD-R o DVD –R.
- USB.
- Disco Duro Externo.
- Carpeta Compartida en el servidor.
- Carpeta Compartida en otro equipo.

### **8. Resultados**

Facilitar la información a la dependencia solicitada en cualquier momento evitando la pérdida de información.

### **9. Políticas**

-El resguardo de información será solamente a equipos de cómputo adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

-El respaldo será solo otorgado a la dependencia a la cual solicito el servicio de respaldo de información.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Respaldo y resguardo de información.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1.	Servidor Público.	Manda la petición del Servicio.
2.	Coordinador de Sistemas.	Recibe de las diversas dependencias la solicitud de resguardo.
3.	Coordinador (a) de Sistemas.	Responde la solicitud determinando el espacio que se le asigna de atención.
4.	Coordinador (a) de Sistemas.	Se determina el espacio que se necesita para poder realizar el resguardo y se solicita el insumo (USB, CD –R, DVD, DDR EXTERNO).
5.	Ingeniero de Soporte.	Determina el medio de resguardo Carpeta compartida en Server o en un equipo local (según lo solicitado).
6.	Ingeniero de Soporte.	Determina el ancho de banda que va requerir el Resguardo de la información.
7.	Ingeniero de Soporte.	Corre los procesos necesarios y realiza el resguardo de información únicamente, competente para el Ayuntamiento (archivos, carpetas, etc. Las carpetas que contengan archivos personales serán omitidas).
8.	Ingeniero de Soporte.	Entrega la información correspondiente
9.	Servidor Público.	Revisa que la información solicitada a resguardo este completa.
10.	Ingeniero de Soporte.	Da por finalizado el proceso de resguardo.

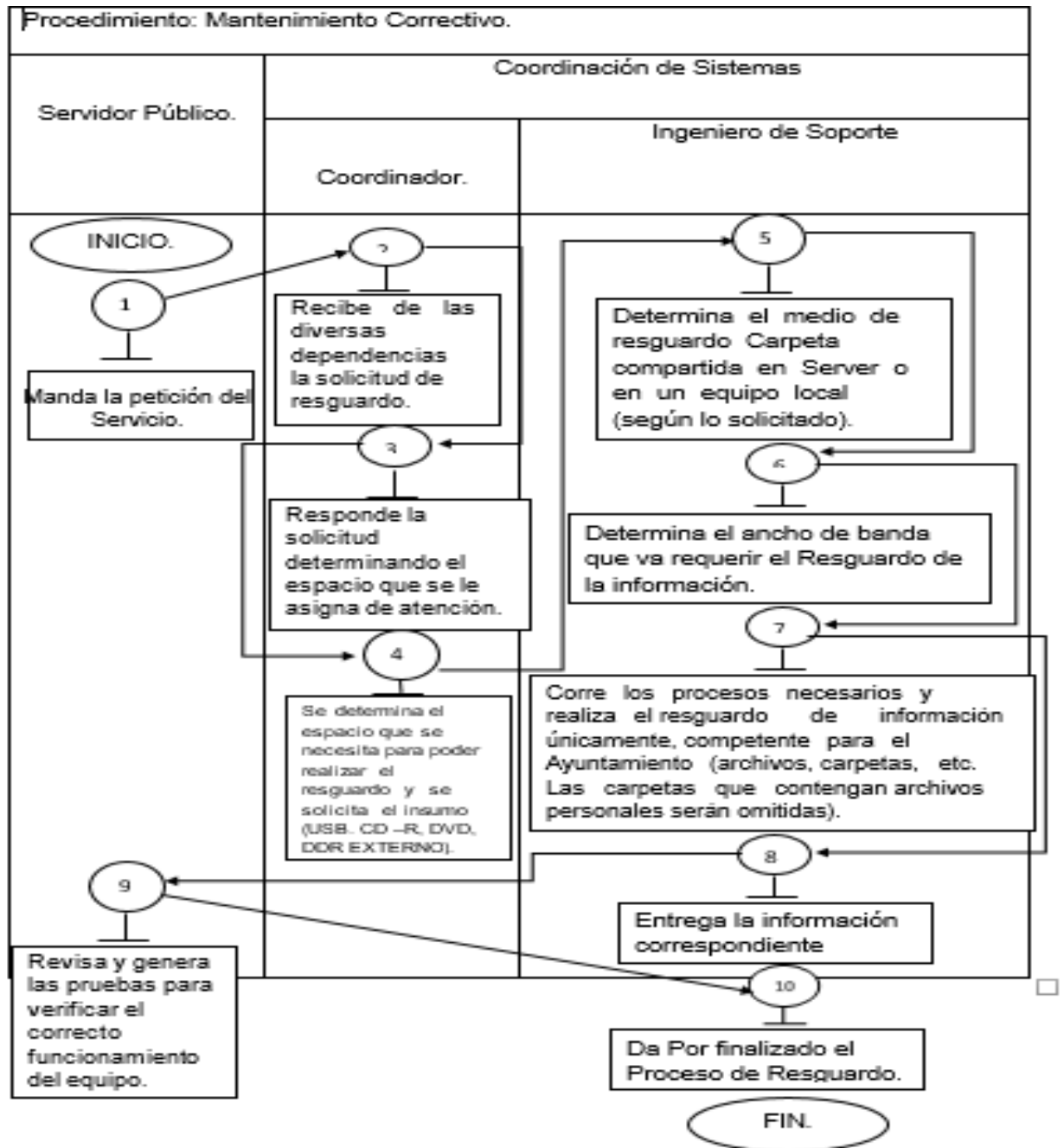


“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 12. Medición

((Atenciones de Respaldo y resguardo de información realizadas/Peticiones de Respaldo y resguardo de información Programadas) X 100).





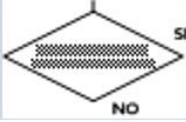


## 13. Formatos e instructivos

Melchor Ocampo		Reporte de Soporte Técnico		Fecha: / /2017	
<b>Datos del solicitante:</b>					
ID de Reporte:		Nombre de Usuario:			
Area:					
<b>FALLA</b>					
IMPRESORAS	<input type="checkbox"/>	INFRAESTRUCTURA	<input type="checkbox"/>		
INTERNET	<input type="checkbox"/>	LIMPIEZA DE EQUIPO	<input type="checkbox"/>		
PAQUETERIA OFFICE	<input type="checkbox"/>	CONOCIMIENTOS GENERALES	<input type="checkbox"/>		
WINDOWS	<input type="checkbox"/>				
ANTI-VIRUS	<input type="checkbox"/>				
TELEFONIA	<input type="checkbox"/>				
<b>Observaciones:</b>					
Se soluciona problema de equipo ( cpu, lap-top , impresora ) y se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se soluciona problema de Software se hacen pruebas			<input type="checkbox"/>		
Se hace limpieza de equipo queda ok			<input type="checkbox"/>		
Se apoya a usuario en Conocimientos Generales			<input type="checkbox"/>		
_____			_____		
<b>Soporte Técnico Nombre / Firma</b>			<b>Firma de Usuario</b>		



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017.

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Geovanni Ramírez  
Avalos.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores.**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván.**

Director (a) de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **Coordinación de Sistemas.**

### **1. Continuidad de Negocio.**

#### **2. Objetivo**

No parar la productividad del H. Ayuntamiento ante ningún percance o catástrofe y siempre contar con un respaldo de los servicios prioritarios.

#### **3. Alcance**

Dependencias Catastro, Tesorería y Cajas del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

#### **4. Referencias**

- *De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado y Municipios, título tercero, Capítulo II (De la responsabilidad Administrativa disciplinaria) artículo 42, Fracciones V y VI.*

*Infracciones y sanciones: Ley Orgánica Municipal artículo 166, 167. Garantías de Audiencia: Código de Procesos administrativos del Estado de México Artículos 129, 130.*

#### **5. Responsabilidades.**

- **Ingeniero de Soporte.**

Es responsable de ejecutar y garantizar, los procesos y servicios que involucren el resguardo y respaldo de información de los Servidores en las áreas de Tesorería, catastro, Cajas del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

- **Coordinador de Sistemas.**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Es responsable de Supervisar la correcta ejecución del resguardo y respaldo de información de los servidores del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

- **Directora de Administración**

Es responsable de suministrar al área de Sistemas de los Insumos y equipos que sean necesarios para la correcta ejecución de sus funciones.

## 6. Definiciones:

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado

Servidores: Es una aplicación en ejecución ([software](#)) capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia. Los servidores se pueden ejecutar en cualquier tipo de computadora, incluso en computadoras dedicadas a las cuales se les conoce individualmente como «el servidor». En la mayoría de los casos una misma computadora puede proveer múltiples servicios y tener varios servidores en funcionamiento.

Respaldo de información: La noción de respaldo de información se refiere al resguardo que se realiza de ciertos datos. El concepto suele emplearse con relación a los datos digitales (que están alojados en el disco duro de una computadora u ordenador), aunque también puede vincularse a la protección de documentos físicos.

Disco Duro: Es el [dispositivo de almacenamiento de datos](#) que emplea un sistema de [grabación magnética](#) para almacenar [archivos digitales](#). Se compone de uno o más [platos](#) o discos rígidos, unidos por un mismo [eje](#) que gira a gran velocidad dentro de una caja metálica sellada.

## 7. Insumos





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- Internet.
- Discos Duros.
- Energía eléctrica.

## 8. Resultados

Trabajo continuo sin pérdida de información.

## 9. Políticas:

-Los Respaldos se llevarán a cabo a puros servidores del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

-Los Respaldos se harán cada semana sin falla.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Control de Correo Institucional.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor público	Envía a la coordinación de sistemas la solicitud de respaldo y resguardo de información.
2	Coordinador	Recibe la solicitud del servidor de respaldo y resguardo de información y autoriza.
3	Ingeniero de Soporte	Si Autoriza Corre la tarea x semana para el respaldo y resguardo de información.
4	Servidor Publico	No Autoriza Recibe notificación del por qué no se realizó el respaldo.
5	Ingeniero de Soporte	Verifica el respaldo y llena la bitácora.
6	Coordinador	Verifica la bitácora.
7	Coordinador	Notifica al Servidor Público que se realizó con éxito su solicitud de respaldo y resguardo de información.
8	Servidor Publico	Recibe la notificación de Respaldo exitoso



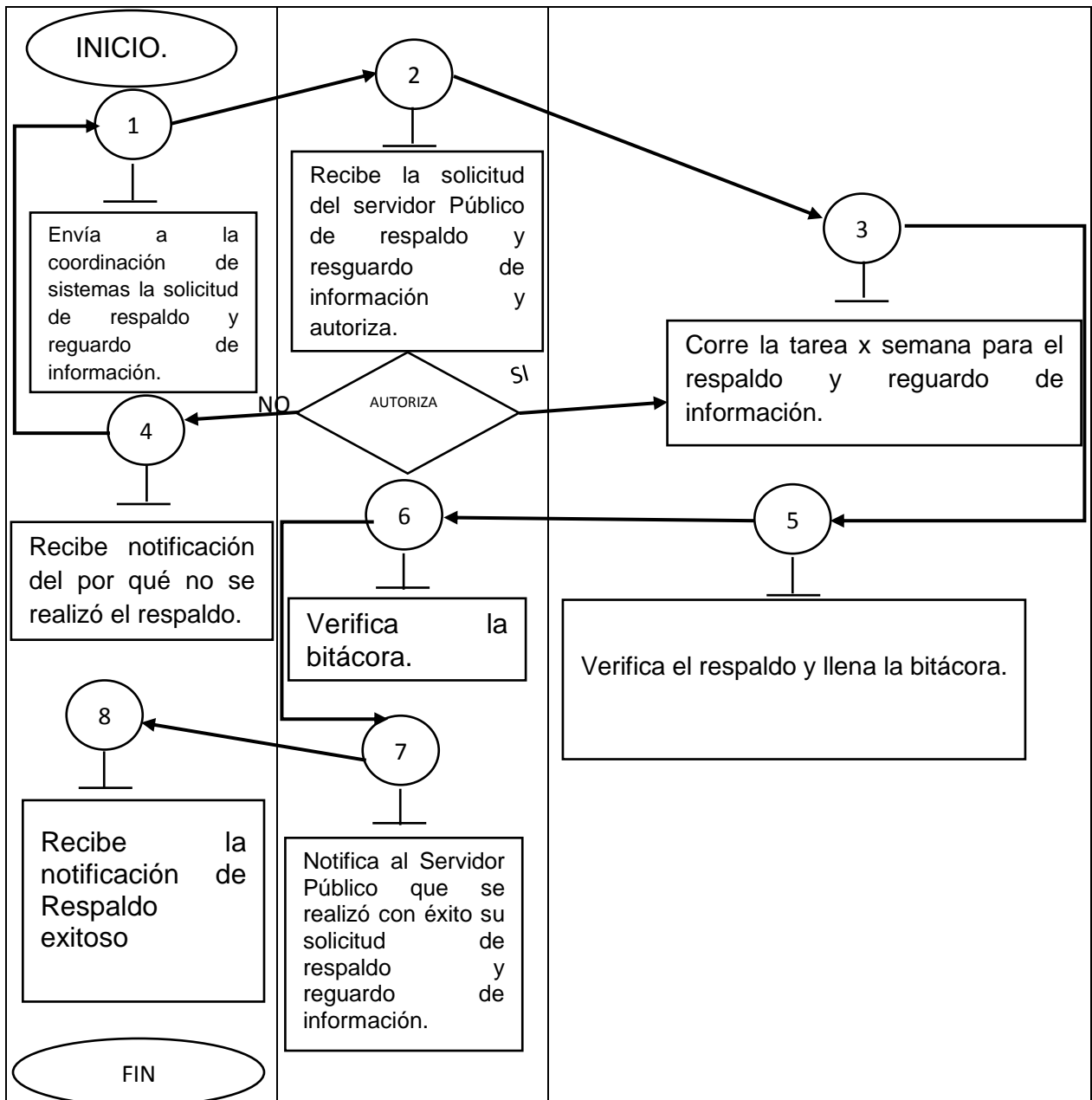
“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación

Procedimiento: Control de Correo Institucional.			
Servidor Público (Usuario).		Coordinación de Sistemas.	
		Coordinador.	Ingeniero de Soporte.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## 12. Medición

((Atenciones de respaldo y resguardo de información realizadas/Peticiones recibidas de respaldo y resguardo de información programadas) x 100)



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### 13. Formatos e instructivos formato interno.

#### -Bitácora de Respaldo de Información.

H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO 2016 - 2018						
Nombre	Fecha / Saca	Fecha / Respaldo	IGECEM (Catastro)	Cobra (Tesorería)	PROGRESS (Egresos)	Firma
			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">                     Escriba la cantidad en la columna con este encabezado                 </div>			

#### -Formato de validación de Respaldo de Información.



"2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR".


	<b>RESPALDO</b>	Fecha:
---	-----------------	--------

Area:	CATASTRO	Programa:	IGECEM
-------	----------	-----------	--------

Se realizo respaldo:

SI  
 NO

Soporte Técnico Nombre / Firma	Firma de Usuario
--------------------------------	------------------


	<b>RESPALDO</b>	Fecha:
---	-----------------	--------

Area:	TESORERÍA	Programa:	COBRA
-------	-----------	-----------	-------

Se realizo respaldo:

SI  
 NO

Soporte Técnico Nombre / Firma	Firma de Usuario
--------------------------------	------------------

	<b>RESPALDO</b>	Fecha:
---	-----------------	--------

Area:	EGRESOS	Programa:	PROGRESS
-------	---------	-----------	----------

Se realizo respaldo:

SI  
 NO

Soporte Técnico Nombre / Firma	Firma de Usuario
--------------------------------	------------------

## 14. Simbología



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Jorge Chávez  
Hernández.**

Analista técnico.

**Alejandro Aguilar  
Flores**

Coordinador del Área de  
Sistemas.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **I. Presentación**

Los Organismos oficiales de la administración y los prestadores de servicios públicos requieren de una infraestructura adecuada a sus funciones. Por ello, el mantenimiento de dichos edificios constituye una parte importante del conjunto de responsabilidades de cada una de las administraciones.

El presente artículo tiene por objeto crear conciencia respecto del mantenimiento de los edificios, destacando la importancia de su implementación, no sólo para asegurar el funcionamiento de la infraestructura, sino también para preservar el patrimonio arquitectónico del Estado.

## **II. Objetivo General**

Mantener las instalaciones del H. ayuntamiento de Melchor Ocampo en funcionamiento total de manera que sea posible cumplir con los objetivos fijados por el H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo preservando el capital invertido y controlando el deterioro, en un ambiente de operación correcto y seguro dentro del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

La implementación del mantenimiento implica contar con procedimientos donde se establezcan las acciones que deben realizarse durante toda la vida útil del edificio, en forma independiente a los períodos de gestión de las distintas administraciones que tengan a su cargo esta responsabilidad.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### III. Procedimientos

<b>18. Nombre del Procedimiento</b>
<b>19. Objetivo</b>
<b>20. Alcance</b>
<b>21. Referencias</b>
<b>22. Responsabilidades.</b>
<b>23. Definiciones</b>
<b>24. Insumos</b>
<b>25. Resultados</b>
<b>26. Políticas</b>
<b>27. Desarrollo</b>
<b>28. Diagramación</b>
<b>29. Medición</b>
<b>30. Formatos e instructivos</b>
<b>31. Simbología</b>
<b>32. Registro de Ediciones</b>
<b>33. Distribución</b>
<b>34. Validación</b>



## **Coordinación de Servicios Generales**

### **1. Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.**

### **2. Objetivo**

Calcular el gasto que genere el cambio o renovación de las oficinas los bienes muebles e inmuebles del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

### **3. Alcance**

Este procedimiento es aplicable a las instalaciones internas del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo con la finalidad de poder obtener una mejor resultado en la utilización de las mismas.

### **4. Referencias**

N/A

### **5. Responsabilidades.**

- **Coordinador de Servicios Generales.**

- Recibir oficio de las Áreas administrativas solicitando algún material
- Se revisa el oficio y se sella de recibido
- Se cotiza el material, reparación o construcción.
- Se entrega por oficio la conclusión del trabajo.

- **Directora de Administración**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

- Verifica que el trabajo solicitado se halla elaborado correctamente.

## 6. Definiciones:

**Renovación:** Acción y resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

**Bienes Inmuebles:** Considerados todos aquellos bienes que no pueden moverse del lugar donde están, como tierras, edificios, casas, caminos, construcciones, minas, etc., juntamente con los adornos o artefactos que tienen incorporados.

**Bienes Muebles:** Lo que caracteriza a los bienes muebles, en comparación con los bienes inmuebles, es su movilidad, es decir, pueden ser trasladados de un lugar a otro. Un automóvil, una computadora, una cama o un refrigerador pueden ser considerados, en este sentido, bienes muebles.

## 7. Insumos

- Productos de limpieza (cloro, jabón, papel, pino, fibras, etc)
- Trapeadores.
- Escobas.
- Jaladores.
- Cubetas.
- Mechudos.
- Según la petición del Servidor Público.

## 8. Resultados

Entregar el trabajo realizado junto con un oficio de entrega

## 9. Políticas:

-Únicamente se proporcionara un mantenimiento a bienes muebles e inmuebles adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo y edificios Públicos Municipales (casa de cultura, teatro tlapalla, bibliotecas municipales, etc.).



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

### 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento:		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor público	Envía a la coordinación de servicios generales la petición de un mantenimiento.
2	Coordinador	Recibir oficio de las Áreas administrativas solicitando algún material
3	Coordinador	Se revisa el oficio y se sella de recibido
4	Coordinador	Se cotiza el material, reparación o construcción.
5	Coordinador	Se entrega por oficio la conclusión del trabajo.
6	Director(@)	Verifica que el trabajo solicitado se halla elaborado correctamente.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

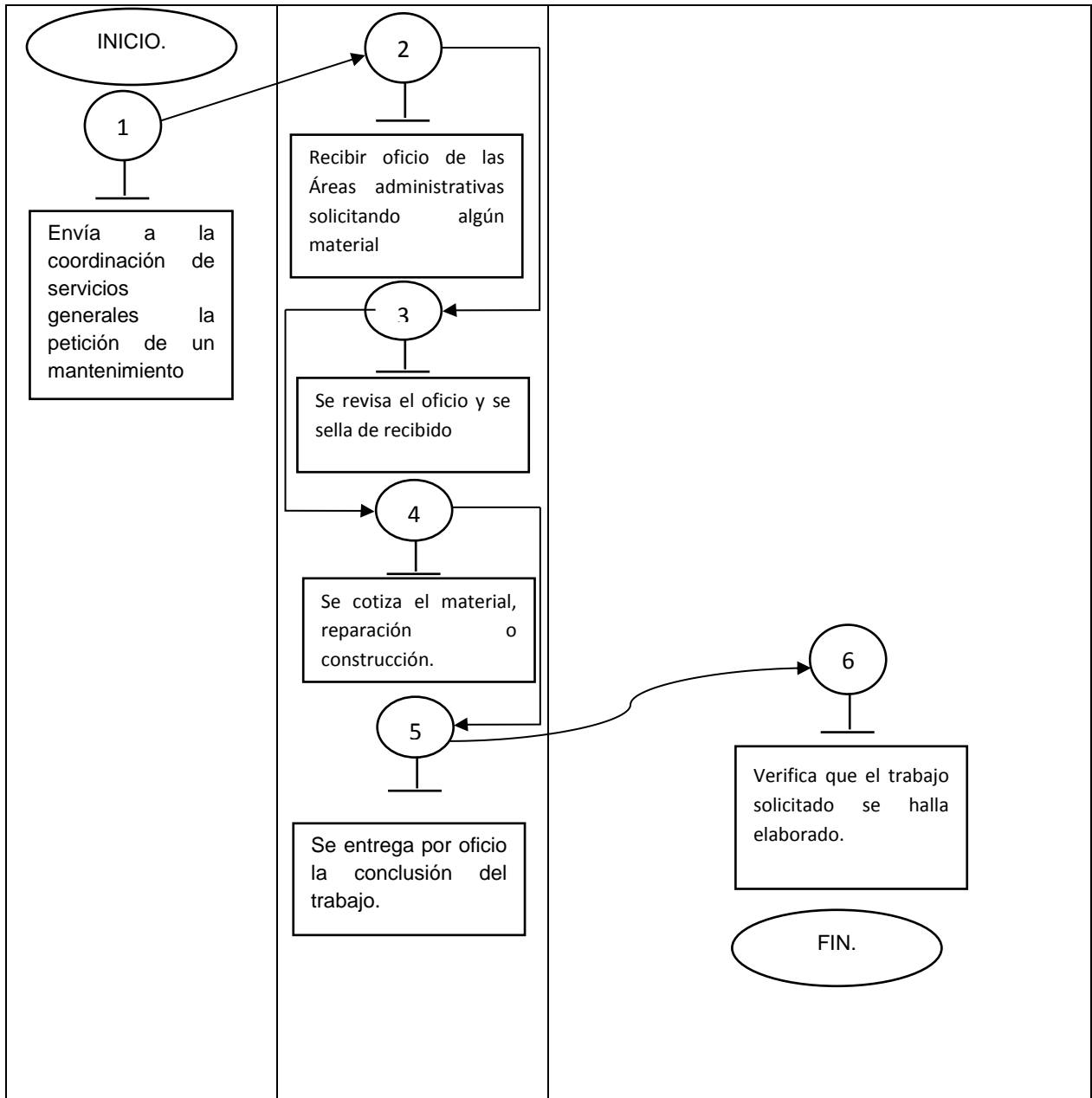
### Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.		
Servidor Público (Usuario).	Coordinación de Servicios Generales.	
	Coordinador.	Director(@)

4



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## 11. Medición

((Atenciones De Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles realizadas/Peticiones recibidas Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles programadas) x 100)

## 12. Formatos e instructivos formato interno



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

0 **FORMATO DE OFICIO PARA LA PETICIN DE UN  
MANTENIMIENTO.**

DEPENDENCIA
# DE OFICIO
ASUNTO

C. JUAN ANTONIO REYES URBAN

COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES

POR MEDIO DEL PRESENTE ME DIRIJO A USTED PARA SOLICITARLE EL MANTENIMIENTO

\_\_\_\_\_ (AQUÍ VA, A QUE BIEN MUEBLE E INMUEBLE SE REALIZARA EL  
MANTENIMIENTO)

Nota: Recuerda que el mantenimiento se realizara solo a muebles e inmuebles adscritos al,  
H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles		Fecha: / /2017
<b>Datos del solicitante:</b>		
		Nombre de Usuario:
Area:		
<b>Observaciones:</b>		
Soporte Técnico Nombre / Firma		Firma de Usuario

### 13. Simbología





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

#### 14. Registro de Ediciones fechas de elaboración

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

#### 15. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 16. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Ángel Alfaro  
Rodríguez**

Jefe de Mantenimiento

**Juan Antonio Reyes  
Urban**

Coordinador de Servicios  
Generales.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.

Coordinación de Servicios Generales.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## **1. Contratación de una Empresa Fumigadora.**

Tener en orden, y libre de cualquier plaga cualquier edificio adscrito al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.

## **2. Objetivo**

Proporcionar mantenimiento preventivo al inmueble, así como conservarlo en condiciones de higiene.

## **3. Alcance**

Este procedimiento es llevado a cabo periódicamente a todas las áreas para evitar plagas, infecciones y así se mantengan las áreas higiénicas para poder laborar en condiciones óptimas.

## **4. Referencias**

-N/A

## **5. Responsabilidades.**

Coordinador de Servicios Generales.

- Inspecciona que áreas necesitan el servicio de fumigación.
- Indicar al responsable de las oficinas el motivo por el cual el área será fumigada.
- Indica a la empresa fumigadora donde debe realizar su trabajo.
- Revisar que el trabajo se halla elaborado adecuadamente.
- Da por terminado el proceso de fumigación.

Tesorería municipal

- Aceptar o rechazar cotización para fumigación.
- Hacer el pago a la empresa cuando allá concluido su trabajo de fumigación.

## **6. Definiciones**



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Fumigación Echar humo o productos químicos sobre los campos de cultivo para combatir las plagas de insectos u organismos que pueden dañarlas.

### 7. Insumos

- Contratar a la compañía de fumigación.

### 8. Resultados

Espacios adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo libres de cualquier plaga.

### 9. Políticas

-El proceso de fumigación solo será en Áreas, edificios, dependencia, adscrita al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo

-El proceso de fumigación no debe de durar más de 2 días.

-El proceso de fumigación solo se llevara a cabo días no laborables.

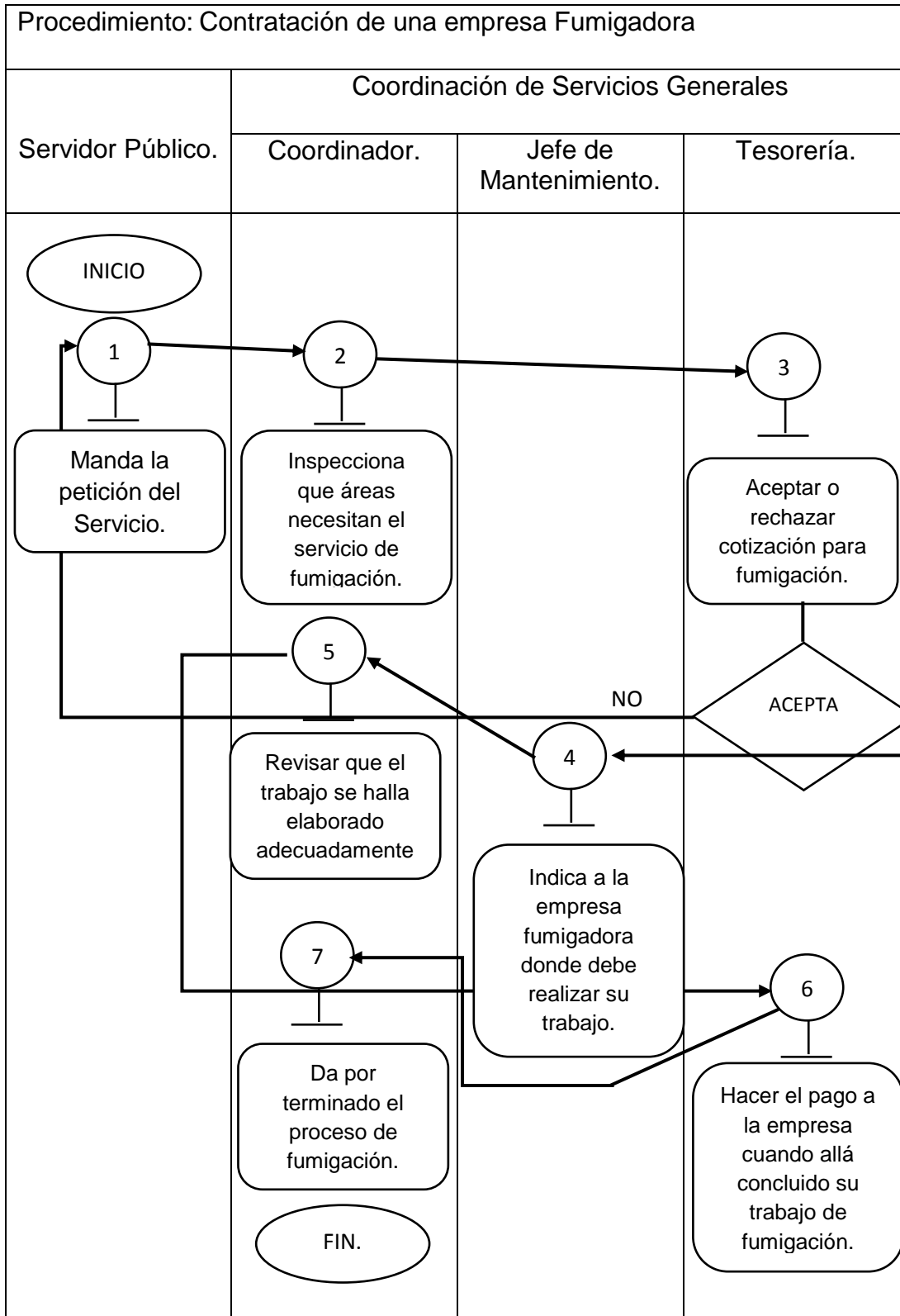
### 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Contratación de una empresa Fumigadora		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Público.	Manda la petición del Servicio.
2	Coordinador	Inspecciona que áreas necesitan el servicio de fumigación.
3	Tesorería.	Aceptar o rechazar cotización para fumigación.
4	Jefe de Mantenimiento.	Indica a la empresa fumigadora donde debe realizar su trabajo.
5	Coordinador	Revisar que el trabajo se halla elaborado adecuadamente.
6	Tesorería.	Hacer el pago a la empresa cuando allá concluido su trabajo de fumigación.
7	Coordinador	Da por terminado el proceso de fumigación.

### 11. Diagramación



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 12. Medición

((Atenciones De Fumigación realizadas/Peticiones recibidas De Fumigacion programadas) x 100)

## 13. Formatos e instructivos

PETICION DE FUMIGACIÓN		Fecha:	/2017
<i>Datos del solicitante:</i>			
		Nombre de Usuario:	
Área:			
Observaciones:			
_____ Soporte Técnico Nombre / Firma		_____ Firma de Usuario	



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Ángel Alfaro  
Rodríguez**

Jefe de Mantenimiento

**Juan Antonio Reyes  
Urban**

Coordinador de Servicios  
Generales.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Coordinación de Servicios Generales.

### **1. Reparación y/o mantenimiento de Instalaciones Eléctricas e Iluminación.**

Tener a todas las dependencias, edificios, adscritas al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo en condiciones óptimas y confiables para poder llevar a cabo los trabajos y/o servicios del día a día.

### **2. Objetivo**

Conservar en buen funcionamiento, el servicio de alumbrado y eléctrico del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo

### **3. Alcance**

Instalaciones internas y externas pertenecientes al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo

### **4. Referencias**

N/A

### **5. Responsabilidades.**

Coordinador de servicios Generales

- Recibe la petición.
- Determinar el material necesario para el trabajo
- Solicita el material necesario a tesorería
- Verifica que el trabajo se haya llevado a cabo correctamente.

Jefe de Mantenimiento

- Acude al lugar y realiza el trabajo requerido.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

Tesorero

- Aprueba la compra del material

Servidor Público.

- Realiza la Petición del Servicio.

## **6. Definiciones**

N/A

## **7. Insumos**

- DEACURDO A LO SOLICITADO.
- ESCALERA.
- HERRAMIENTA.

## **8. Resultados**

Dejar en buenas condiciones el alumbrado y el sistema eléctrico del H.  
Ayuntamiento de Melchor Ocampo

## **9. Políticas**

-Las Instalaciones eléctricas y alumbrado dolo serán llevadas a cabo a departamentos y/o edificios adscritos al H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 10. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Reparación y/o mantenimiento de Instalaciones Eléctricas e Iluminación.		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Servidor Público.	Manda la petición del Servicio.
2	Coordinador	Recibe la petición.
3	Coordinador.	Determinar el material necesario para el trabajo
4	Coordinador.	Solicita el material necesario a tesorería
5	Tesorería.	Aprueba la compra del material
6	Jefe de Mantenimiento.	Acude al lugar y realiza el trabajo requerido.
7	Coordinador.	Verifica que el trabajo se haya llevado acabo correctamente.



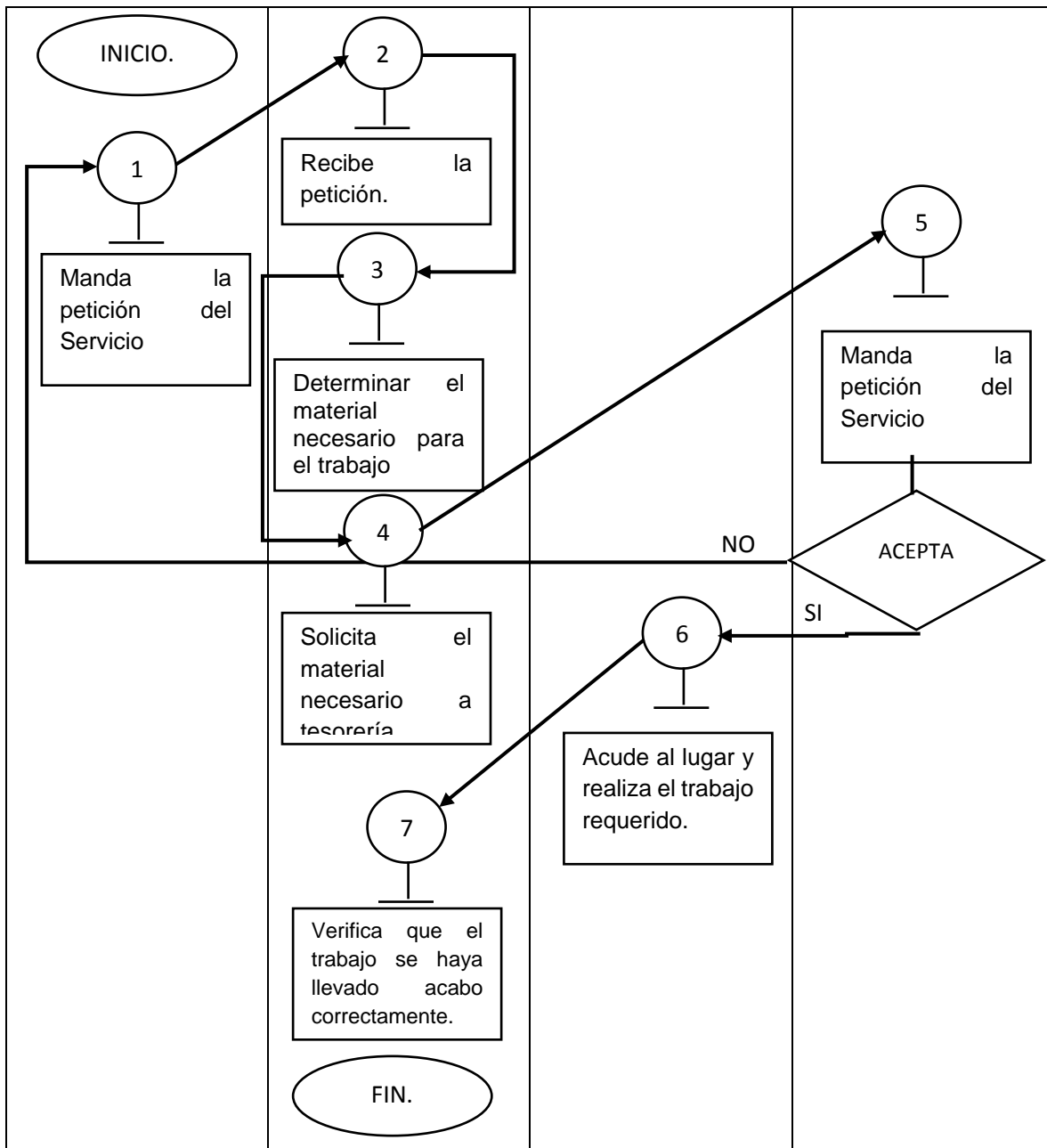
“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 11. Diagramación

Procedimiento: Reparación y/o mantenimiento de Instalaciones Eléctricas e Iluminación.			
Servidor Público.	Coordinación de Servicios Generales		
	Coordinador.	Jefe de Mantenimiento.	Tesorería.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.



## 12. Medición



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

((Atenciones De Reparación y/o Instalación Eléctrica e Eliminación realizadas/Peticiones recibidas De Reparación y/o Instalación Eléctrica e Eliminación programadas) x 100)





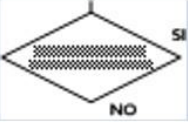


### 13. Formatos e instructivos

PETICION DE INSTALACION ELECTRICA E ILUMINACION		Fecha:	/2017
<i>Datos del solicitante:</i>			
		Nombre de Usuario:	
Area:			
Observaciones:			
Soporte Técnico Nombre / Firma		Firma de Usuario	



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

## 15. Registro de Ediciones

Primera edición del manual 16 de julio del 2017

## 16. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Dirección de Administración
- 4.- Coordinación de Sistemas Informáticos.



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## 17. Validación

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**Ángel Alfaro  
Rodríguez**

Jefe de Mantenimiento

**Juan Antonio Reyes  
Urban**

Coordinador de Servicios  
Generales.

**Alfredo Garfias Galván**

Director de  
Administración.





“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

#### **IV. Validación**

**Lic. Miriam Escalona Piña**  
Presidente Municipal Constitucional  
De Melchor Ocampo, Estado de México

**Mtro. Francisco Manuel Núñez  
Esquivel**  
Secretario del H. Ayuntamiento

**Lic. Alfredo Garfias Galván**  
Director de Administración



“2019. AÑO DEL CENTÉSIMO ANIVERSARIO LUCTUOSO DE EMILIANO ZAPATA SALAZAR. EL CAUDILLO DEL SUR”.

## V. Hoja de Actualización de Procedimiento

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado
Junio 2019	<b>Se integra nuevo procedimiento “De los Permisos, Vacaciones, Incapacidades, Licencias”</b>
	<b>Se integra nuevo procedimiento “Continuidad de Negocio”</b>