

CONSEJERÍA JURÍDICA

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: CONSEJERÍA JURÍDICA, Coordinación Administrativa, Unidad de Informática.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

DICIEMBRE DE 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Descripción de los Procedimientos	VI
1. Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.	23300001000100S/01
2. Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos.	23300001000100S/02
Simbología	VII
Registro de Ediciones	IX
Dictaminación	X
Validación	XI
Créditos	XII

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de los problemas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos, el ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

Bajo este contexto, la Administración Pública Estatal transita hacia un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficiencia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente Manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad Informática de la Coordinación Administrativa de la Consejería Jurídica en materia de mantenimiento de bienes informáticos. La estructura organizacional, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o

descentralización, algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta Coordinación Administrativa de la Consejería Jurídica.

Este documento contribuye en la planeación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

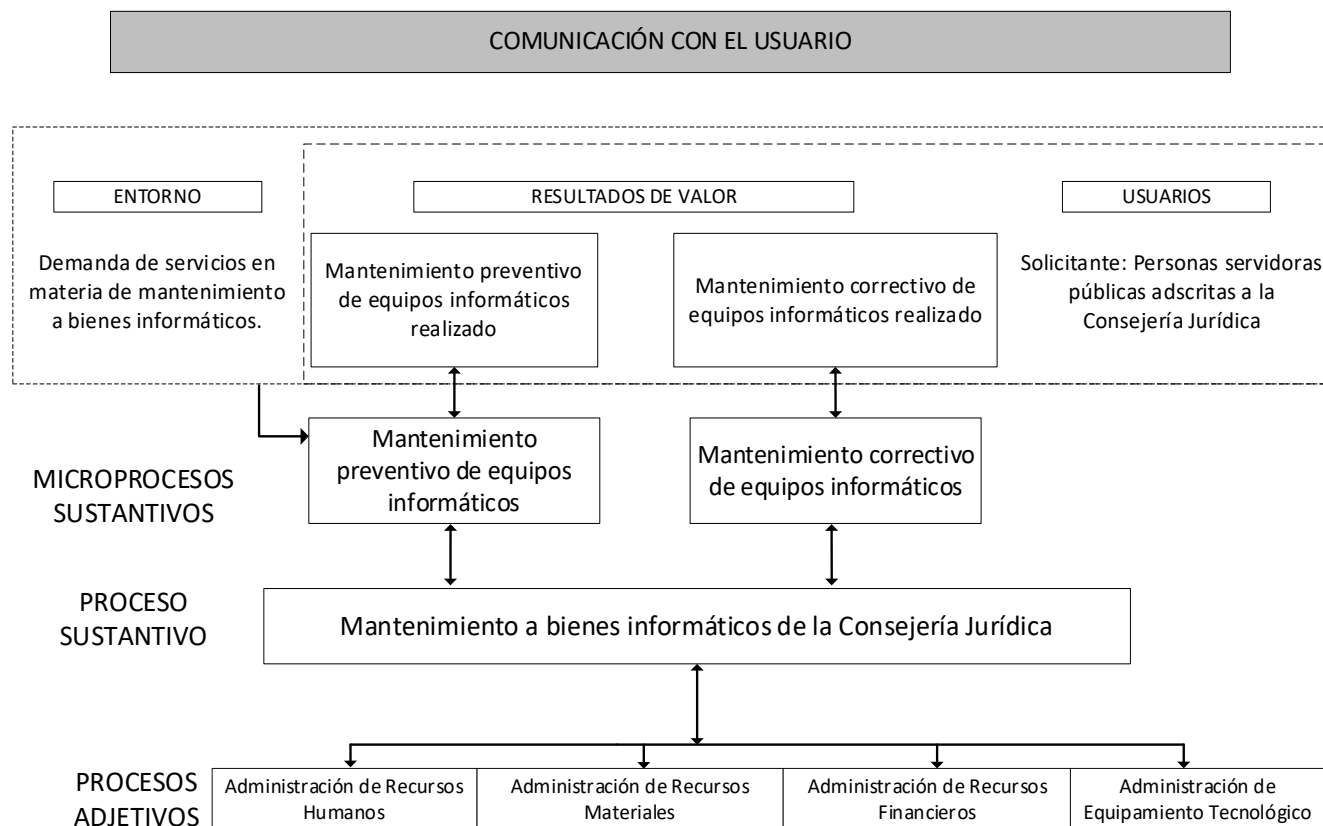
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que proporciona la Unidad de Informática en materia de mantenimiento de bienes informáticos, mediante la estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de las personas servidoras públicas que lo ejecutan.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.

OBJETIVO:

Asegurar que no existan errores en los equipos informáticos de las unidades administrativas que conforman la Consejería Jurídica, mediante el mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

REFERENCIAS:

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo IX: De las Atribuciones para el Desarrollo del Gobierno Digital, Sección I: Las Dependencias y los Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo, los Órganos Autónomos y los Notarios Públicos, Artículo 44, Fracción I y XV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de enero de 2016.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Primero, Artículo 2, fracción XXIV. Publicado en Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 23 de agosto de 2019.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica, Artículo 18, Fracción XXXVI. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de diciembre de 2023.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa 22200001000100S Unidad de Informática. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 28 de agosto de 2023.
- Oficio número 203400000L-051/2023 elaborado el 9 de octubre de 2023, Nueva Codificación Estructural de la Consejería Jurídica, firmado por la Lic. Ma. Trinidad Franco Arpero Oficialía Mayor, Codificación de las Unidades Administrativas de las Dependencias y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal, nuevo código 23300001000100S Unidad de Informática.

DEFINICIONES:

- Equipo Informático:** Activos de tecnologías de la información y la comunicación, como lo son el hardware, software, aplicaciones y los medios físicos de comunicación para el equipo.
- Mantenimiento Preventivo:** Actividad programada para la revisión y prevención de posibles fallos de los bienes informáticos.
- Respaldo:** Copia externa de la información alojada en los bienes informáticos para evitar su pérdida.
- Periféricos:** Componentes externos del equipo informático que ayudan a la comunicación del usuario con el equipo.
- FMP/02-2024:** Formato de Mantenimiento Preventivo de Bienes Informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FMP/02-2024), en él se detallan características de equipos, errores, soluciones y observaciones durante el mantenimiento.

INSUMOS:

- Programa Anual de Actividades de la Unidad de Informática.

RESULTADO:

- Mantenimiento preventivo de equipos informáticos realizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento: Mantenimiento correctivo de equipos informáticos.

POLÍTICAS:

- La Unidad de Informática deberá evaluar y determinar periódicamente el estado de los equipos informáticos previo a que estos sean asignados o reasignados a los futuros usuarios.
- La Unidad de Informática deberá realizar un inventario de los equipos asignados para agilizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
- La Unidad de Informática deberá notificar sobre el Programa Anual de actividades de la Unidad de Informática y las fechas de realización de las revisiones para mantener un orden en los dispositivos y agilizar el trabajo y tiempos de revisión a las personas asignadas para la realización del mantenimiento preventivo y a todas las unidades administrativas que corresponden a la Consejería Jurídica.
- Las unidades administrativas de la Consejería Jurídica deberán programar sus actividades de tal manera que el equipo informático esté disponible en la fecha programada para el mantenimiento.
- Cuando se requiera la sustitución de componentes, el arrendador de los equipos será el encargado de realizar el cambio, previo levantamiento de ticket por parte de la Unidad de Informática.
- El usuario del equipo informático deberá hacer el respaldo de la información esencial para realizar su trabajo antes de la fecha indicada para el mantenimiento preventivo.

DESARROLLO:

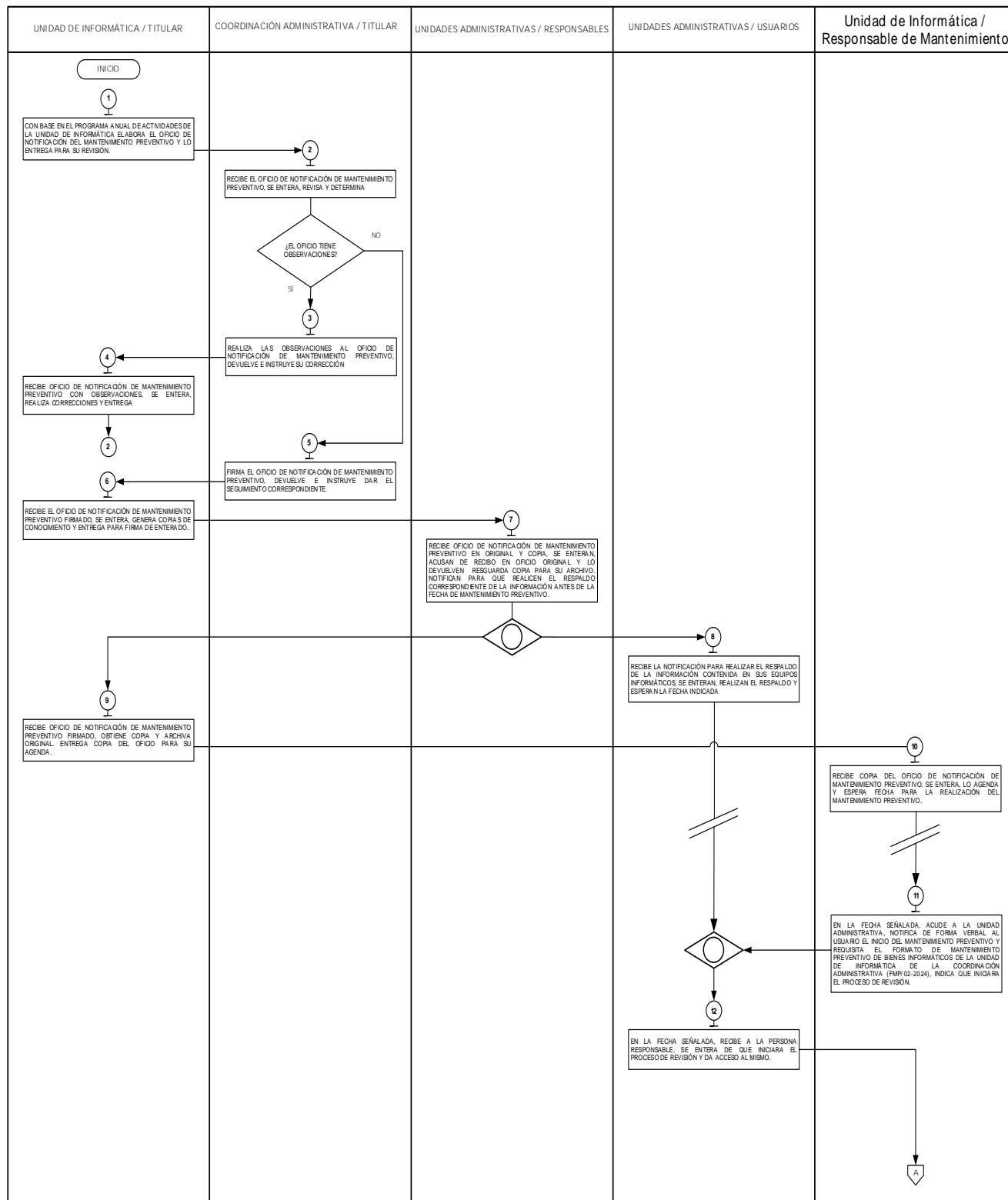
Procedimiento: Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Informática / Titular	Con base en el Programa Anual de Actividades de la Unidad de Informática elabora el oficio de notificación del mantenimiento preventivo y lo entrega a la persona titular de la Coordinación Administrativa para su revisión.
2	Coordinación Administrativa / Titular	Recibe el oficio de notificación de mantenimiento preventivo, se entera, revisa y determina: ¿El oficio tiene observaciones?
3	Coordinación Administrativa / Titular	El oficio sí tiene observaciones. Realiza las observaciones al oficio de notificación de mantenimiento preventivo, devuelve e instruye su corrección a la persona titular de la Unidad de Informática.
4	Unidad De Informática / Titular	Recibe oficio de notificación de mantenimiento preventivo con observaciones, se entera, realiza correcciones y entrega a la persona titular de la Coordinación Administrativa. Se conecta con la actividad número. 2
5	Coordinación Administrativa / Titular	El oficio no tiene observaciones. Firma el oficio de notificación de mantenimiento preventivo, devuelve a la persona titular de la Unidad de Informática e instruye dar el seguimiento correspondiente.

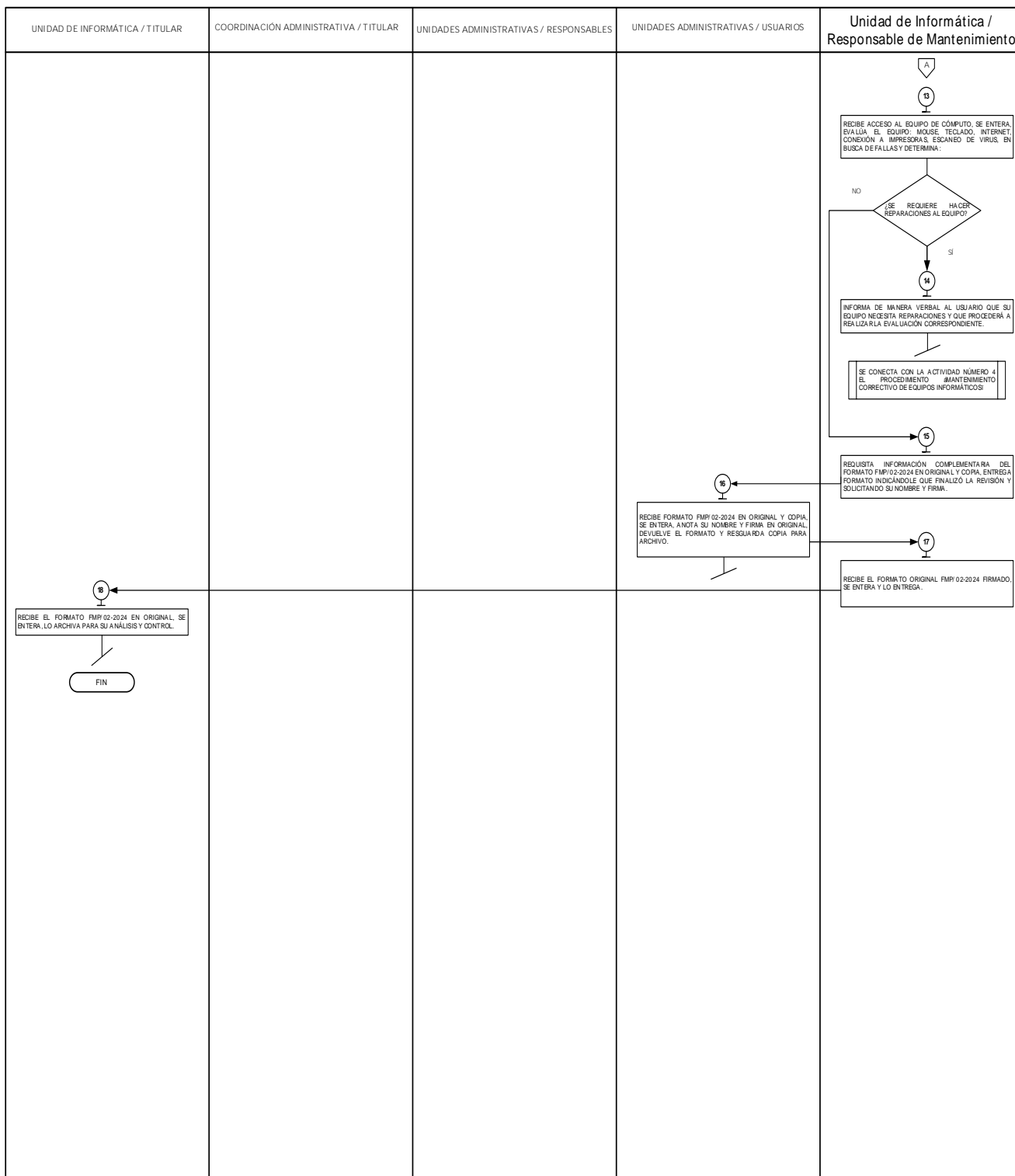
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6	Unidad de Informática / Titular	Recibe el oficio de notificación de mantenimiento preventivo firmado, se entera, genera copias de conocimiento y entrega de manera económica a las personas responsables de las unidades administrativas para firma de enterado.
7	Unidades Administrativas / Responsables	Recibe oficio de notificación de mantenimiento preventivo en original y copia, se enteran, acusan de recibo en oficio original y lo devuelven a la persona titular de la Unidad de Informática, resguarda copia para su archivo. Notifican a los usuarios de los equipos informáticos de su unidad para que realicen el respaldo correspondiente de la información antes de la fecha de mantenimiento preventivo.
8	Unidades Administrativas / Usuarios	Recibe la notificación para realizar el respaldo de la información contenida en sus equipos informáticos, se enteran, realizan el respaldo y esperan a la persona responsable del mantenimiento en la fecha indicada. Se conecta con la actividad número 13.
9	Unidad de Informática / Titular	Recibe oficio de notificación de mantenimiento preventivo firmado, obtiene copia y archiva original. Entrega copia del oficio al responsable de mantenimiento para su agenda.
10	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	Recibe copia del oficio de notificación de mantenimiento preventivo, se entera, lo agenda y espera fecha para la realización del mantenimiento preventivo.
11	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	En la fecha señalada, acude a la unidad administrativa, notifica de forma verbal al usuario el inicio del mantenimiento preventivo y requisita el Formato de Mantenimiento Preventivo de Bienes Informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FMP/02-2024), indica a la persona usuaria del equipo que iniciara el proceso de revisión.
12	Unidades Administrativas / Usuarios	En la fecha señalada, recibe a la persona responsable de mantenimiento, se entera de que iniciara el proceso de revisión y da acceso al mismo.
13	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	Recibe acceso al equipo de cómputo, se entera, evalúa el equipo: mouse, teclado, internet, conexión a impresoras, escaneo de virus, en busca de fallas y determina: ¿Se requiere hacer reparaciones al equipo?
14	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	Sí requiere hacer reparaciones al equipo. Informa de manera verbal al usuario que su equipo necesita reparaciones y que procederá a realizar la evaluación correspondiente. Se conecta con la actividad número 4 el procedimiento “Mantenimiento correctivo de Equipos Informáticos”
15	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	No requiere hacer reparaciones al equipo. Requisita información complementaria del formato FMP/02-2024 en original y copia, entrega formato al usuario indicándole que finalizó la revisión y solicitando su nombre y firma.
16	Unidades Administrativas / Usuarios	Recibe formato FMP/02-2024 en original y copia, se entera, anota su nombre y firma en original, devuelve el formato a la persona responsable del mantenimiento preventivo y resguarda copia para archivo.
17	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	Recibe el formato original FMP/02-2024 firmado, se entera y lo entrega al titular de la Unidad de Informática.
18	Unidad de Informática / Titular	Recibe el formato FMP/02-2024 en original, se entera, lo archiva para su análisis y control. Fin del procedimiento.

DIAGRAMACIÓN:

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.



PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Formato de Mantenimiento Preventivo de Bienes Informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FMP/02-2024).



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



ESTADO DE MÉXICO
¡El poder de servir!

CONSEJERÍA JURÍDICA

Coordinación Administrativa / Unidad de Informática

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FMP/02-2024)

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (llenado por el responsable del mantenimiento)								
1	DATOS DEL REPORTE	FECHA:	____/____/____	HORA:	____:____			
2	NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO:							
3	UNIDAD:							
4	NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL RESGUARDO DEL EQUIPO:							
5	DATOS DEL EQUIPO	MARCA		NO. DE SERIE O INVENTARIO				
6	REVISIÓN							
	MOUSE	CORRECTO	INCORRECTO	TECLADO	CORRECTO	INCORRECTO	ESCANEO DE VIRUS	
	INTERNET	CORRECTO	INCORRECTO	IMPRESORA	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO INCORRECTO	
7	REQUIERE REPARACIONES						SI	NO
8	OBSERVACIONES							
9								
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE SUPERVISÓ LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO								

INSTRUCTIVO PARA LLENAR: FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FMP/02-2024)		
OBJETIVO: Mantener un control en el servicio de mantenimiento preventivo con información detallada acerca del usuario y las actividades que se realizaron en el equipo informático.		
DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: El formato se genera en original y copia y se distribuye de la siguiente manera:		
<ul style="list-style-type: none"> El original se archiva en la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa de la Consejería Jurídica. La copia se entrega a las unidades administrativas de la Consejería Jurídica donde se haya realizado el mantenimiento preventivo al equipo informático 		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Datos del reporte.	Anotar Fecha y hora, se coloca en el momento que se llega a la Unidad donde se dará el mantenimiento.
2	Nombre de la persona responsable de mantenimiento preventivo.	Colocar Nombre de la persona que realiza el mantenimiento preventivo.
3	Unidad.	Indicar datos de la unidad administrativa y/o Área donde se encuentra el equipo al que se dará mantenimiento preventivo.
4	Nombre de la persona responsable del resguardo del equipo.	Colocar el nombre de la persona que tiene el resguardo del equipo.
5	Datos del equipo.	Anotar la información de marca y número de serie o inventario del equipo.

6	Revisión.	Marcar si cada elemento revisado está correcto o incorrecto.
7	Requiere reparaciones.	Marcar si el equipo informático necesita reparaciones.
8	Observaciones.	Anotar las observaciones y la descripción de los procedimientos que se usaron para solucionar los problemas.
9	Nombre y firma de la persona responsable que supervisó la realización del mantenimiento preventivo.	Colocar el nombre y firma del usuario del equipo que observó la revisión, mantenimiento y reparaciones del equipo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos.

OBJETIVO:

Restablecer el funcionamiento, así como mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos de las unidades administrativas que conforman la Consejería de Jurídica, mediante el mantenimiento correctivo de bienes informáticos.

REFERENCIAS:

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo IX: De las Atribuciones para el Desarrollo del Gobierno Digital, Sección I: Las Dependencias y los Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo, los Órganos Autónomos y los Notarios Públicos, Artículo 44, Fracción I y XV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de enero de 2016.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Primero, Artículo 2, fracción XXIV. Publicado en Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 23 de agosto de 2019.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica, Artículo 18, Fracción XXXVI. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de diciembre de 2023.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa 22200001000100S Unidad de Informática. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 28 de agosto de 2023.
- Oficio número 203400000L-051/2023 elaborado el 9 de octubre de 2023, Nueva Codificación Estructural de la Consejería Jurídica, firmado por la Lic. Ma. Trinidad Franco Arpero Oficialía Mayor, Codificación de las Unidades Administrativas de las Dependencias y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal, nuevo código 23300001000100S Unidad de Informática.

DEFINICIONES:

- Equipo Informático:** Activos de tecnologías de la información y la comunicación, como lo son el hardware, software, aplicaciones y los medios físicos de comunicación para el equipo.
- Mantenimiento Correctivo:** Actividad que se realiza para reparar errores en el equipo informático.
- Periféricos:** Componentes externos del equipo informático que ayudan a la comunicación del usuario con el equipo.
- Respaldo:** Copia externa de la información alojada en los bienes informáticos para evitar su pérdida.
- FMC/01-2024:** Formato de mantenimiento correctivo de bienes informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa, en él se detalla la información para dar seguimiento a los problemas y procedimientos de corrección utilizados, los datos del equipo y datos del usuario solicitante.

FTE-UI/2024: Formato de traslado de equipo por mantenimiento correctivo de la Unidad de Informática de la Coordinación, utilizado cuando se requiere trasladar el equipo del Área original a la Unidad de Informática para reparar los problemas detectados.

INSUMOS:

- Solicitud de mantenimiento correctivo vía telefónica o presencial.

RESULTADO:

- Mantenimiento correctivo de equipos informáticos realizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento: Mantenimiento preventivo de equipos informáticos.

POLÍTICAS:

- La Unidad de Informática deberá evaluar y determinar el estado de los equipos informáticos, previo a que estos sean intervenidos, para realizar mantenimiento correctivo.
- La Unidad de Informática deberá atender todas las solicitudes que se refieran al hardware y software de los equipos informáticos propios de la Consejería Jurídica y solo podrá atender solicitudes de software de equipos de arrendamiento, es decir que cuenten con el número de inventario correspondiente.
- Las personas encargadas de hacer el mantenimiento deberán realizar solo las instalaciones y desinstalaciones del software que se requiera para el cumplimiento de las funciones en la Consejería Jurídica.
- Las personas responsables de la Unidad de Informática podrán hacer reparaciones de hardware en equipos arrendados siempre y cuando no interfieran con la estructura original de los dispositivos.
- Cuando se requiera la sustitución de componentes, el arrendador de los equipos será el encargado de realizar el cambio, previo levantamiento de ticket por parte de la Unidad de Informática.
- El usuario deberá hacer el respaldo de la información esencial para realizar su trabajo antes que se ejecute el mantenimiento correctivo.

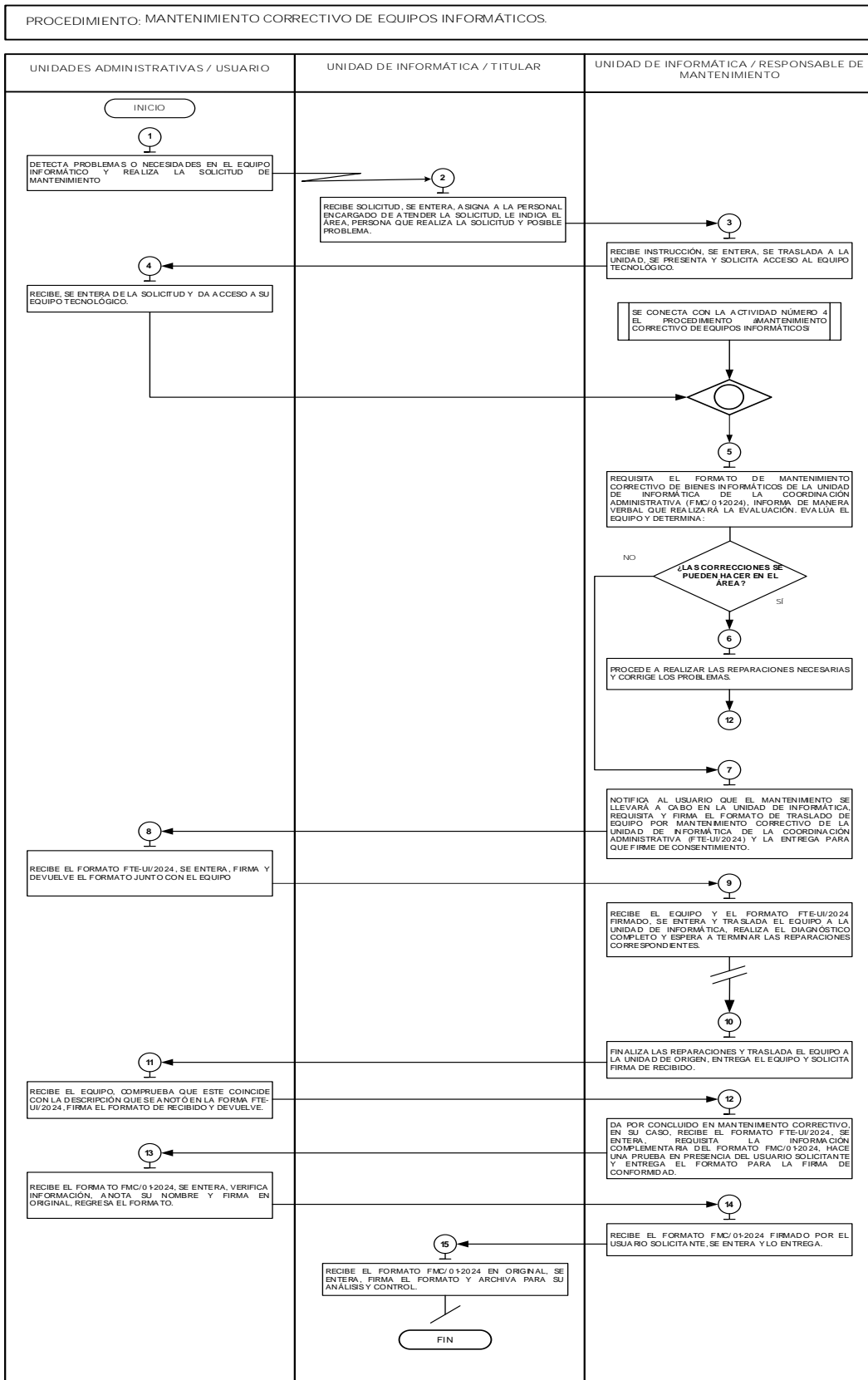
DESARROLLO:

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidades Administrativas / Usuario	Detecta problemas o necesidades en el equipo informático y realiza la solicitud de mantenimiento correctivo de forma presencial o vía telefónica a la persona titular de la unidad de informática.
2	Unidad de Informática / Titular	Recibe solicitud de mantenimiento correctivo, se entera, asigna de forma verbal al personal encargado de atender la solicitud, le indica el área, persona que realiza la solicitud y posible problema.
3	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	Recibe instrucción de forma verbal, se entera, se traslada a la unidad y se presenta con la persona usuario y le solicita acceso a su equipo tecnológico.
4	Unidades Administrativas / Usuario	Recibe a la persona responsable de mantenimiento, se entera de la solicitud y le da acceso a su equipo tecnológico.
5	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Viene del procedimiento “Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos” Actividad No. 14.</p> <p>Requisita el Formato de Mantenimiento Correctivo de Bienes Informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FMC/01-2024), informa de manera verbal al usuario que realizará la evaluación. Evalúa el equipo y determina:</p> <p>¿Las correcciones se pueden hacer en el área?</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Las correcciones sí se pueden hacer en el área.</p> <p>Procede a realizar las reparaciones necesarias y corrige los problemas.</p> <p>Se conecta con la actividad número 12.</p>
7	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Las correcciones no se pueden hacer en el área.</p> <p>Notifica al usuario que el mantenimiento se llevará a cabo en la Unidad de Informática, requisita y firma el Formato de Traslado de Equipo por Mantenimiento Correctivo de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FTE-UI/2024) y lo entrega al usuario para que firme de consentimiento.</p>
8	Unidad Administrativa / Usuario	<p>Recibe el formato FTE-UI/2024, se entera, firma y devuelve el formato junto con el equipo a la persona responsable de mantenimiento.</p>
9	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Recibe el equipo y el formato FTE-UI/2024 firmado, se entera y traslada el equipo a la Unidad de Informática, realiza el diagnóstico completo y espera a terminar las reparaciones correspondientes.</p>
10	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Finaliza las reparaciones y traslada el equipo a la Unidad de origen, entrega el equipo al usuario que firmó el formato FTE-UI/2024 y solicita firma de recibido.</p>
11	Unidad Administrativa / Usuario	<p>Recibe el equipo, comprueba que este coincide con la descripción que se anotó en la forma FTE-UI/2024, firma el formato de recibido y devuelve a la persona responsable de mantenimiento.</p>
12	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Da por concluido en mantenimiento correctivo, en su caso, recibe el formato FTE-UI/2024, se entera, requisita la información complementaria del formato FMC/01-2024, hace una prueba en presencia del usuario solicitante y entrega el formato para la firma de conformidad al usuario.</p>
13	Unidad Administrativa / Usuario	<p>Recibe el formato FMC/01-2024, se entera, verifica información, anota su nombre y firma en original, regresa el formato al responsable de mantenimiento.</p>
14	Unidad de Informática / Responsable de Mantenimiento	<p>Recibe el formato FMC/01-2024 firmado por el usuario solicitante, se entera y lo entrega al titular de la Unidad de Informática.</p>
15	Unidad de Informática / Titular	<p>Recibe el formato FMC/01-2024 en original, se entera, firma el formato y archiva para su análisis y control.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Formato de Mantenimiento Correctivo de Bienes Informáticos de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FMC/01-2024).
- Formato de Traslado de Equipo por Mantenimiento Correctivo de la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa (FTE-UI/2024).

	Gobierno del Estado de México		ESTADO DE MEXICO <i>¡El poder de servir!</i>	CONSEJERÍA JURÍDICA	Coordinación Administrativa / Unidad de Informática
FORMATO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FMC/01-2024)					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO					
1	FECHA:	___ / ___ / ___	HORA DE LLEGADA A LA UNIDAD:	___ : ___	
2	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO				
3	UNIDAD O ÁREA DONDE SE DA EL MANTENIMIENTO:				
4	MOTIVO DE LA SOLICITUD (PROBLEMAS A CORREGIR)				
5	¿SE REQUIERE TRASLADAR EL EQUIPO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA PARA SU REPARACIÓN?			NO	SI
6	DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA				
VALIDACIÓN POR PARTE DEL ÁREA QUE SOLICITO EL MANTENIMIENTO					
7	¿SE REALIZÓ UNA PRUEBA PARA VERIFICAR QUE EL PROBLEMA FUE RESUELTO?	NO	SI	HORA DE INICIO DEL SERVICIO:	HORA DE FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:
9	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
10	COMENTARIOS U OBSERVACIONES DEL MANTENIMIENTO				

INSTRUCTIVO PARA LLENAR: FORMATO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FMC/01-2024)

OBJETIVO: Dar seguimiento al servicio de mantenimiento correctivo y de las correcciones realizadas en el equipo informático con el propósito de evitar futuro fallos, permitiendo un mejor funcionamiento de los equipos y disminuyendo la cantidad de errores reportados.

DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: El formato se genera en original y se distribuye de la siguiente manera:

- El original se archiva en la Unidad de Informática de la Coordinación Administrativa de la Consejería Jurídica.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
-----	----------	-------------

1	Fecha y hora	Anotar fecha y hora de arribo a la Unidad
2	Nombre del responsable de mantenimiento	Colocar el nombre del responsable o responsables que darán el servicio de mantenimiento correctivo.
3	Unidad o área donde se da el mantenimiento	Colocar el nombre de la Unidad donde se realizará el mantenimiento correctivo.
4	Motivo de la solicitud	Colocar la posible falla por la que se realizó la solicitud.
5	¿Se requiere trasladar el equipo?	Marcar si es necesario trasladar el equipo a la Unidad de Informática.
6	Descripción de la solución	Anotar una breve explicación de la solución implementada.
7	Prueba de funcionamiento	Marcar si se realizó la prueba para comprobar que el error fue corregido.
8	Inicio / fin del servicio	Anotar la hora en que se dio inicio y fin del servicio.
9	Nombre y firma de la persona que solicitó el servicio	Colocar el nombre y firma del usuario del equipo.
10	Comentarios	Colocar las observaciones o comentarios existentes.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



ESTADO DE MÉXICO
¡El poder de servir!

CONSEJERÍA JURÍDICA

Coordinación Administrativa / Unidad de Informática

FORMATO DE TRASLADO DE EQUIPO POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FTE-UI/2024)

DESCRIPCIÓN PARA EL TRASLADO DE EQUIPO					
1	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">FECHA:</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">_ / _ / _</td> <td style="width: 25%;">NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL TRASLADO:</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	FECHA:	_ / _ / _	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL TRASLADO:	
FECHA:	_ / _ / _	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL TRASLADO:			
3	UNIDAD O ÁREA DE ORIGEN:				
4	MOTIVO DEL TRASLADO DEL EQUIPO				
5	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO (anotar números de serie de los dispositivos trasladados)				
VALIDACIÓN POR PARTE DEL ÁREA QUE AUTORIZA EL TRASLADO					
6	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE AUTORIZA EL TRASLADO</td> <td style="width: 40%;">FIRMA DE AUTORIZACIÓN</td> </tr> </table>	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE AUTORIZA EL TRASLADO	FIRMA DE AUTORIZACIÓN		
NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE AUTORIZA EL TRASLADO	FIRMA DE AUTORIZACIÓN				
VALIDACIÓN POR PARTE DEL ÁREA QUE RECIBE EL EQUIPO REPARADO					
7	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE RECIBE</td> <td style="width: 40%;">FIRMA DE CONFORMIDAD</td> </tr> </table>	NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE RECIBE	FIRMA DE CONFORMIDAD		
NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE RECIBE	FIRMA DE CONFORMIDAD				
8	COMENTARIOS U OBSERVACIONES				

INSTRUCTIVO PARA LLENAR: FORMATO DE TRASLADO DE EQUIPO POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA (FTE-UI/2024)

OBJETIVO: Mantener un control y seguimiento cuando se realizan traslados de equipo fuera de la Unidad Administrativa de origen para su reparación.

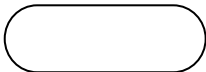


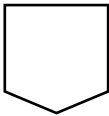
DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: El formato se genera en original y se distribuye de la siguiente manera:

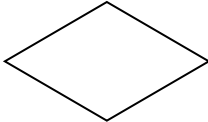
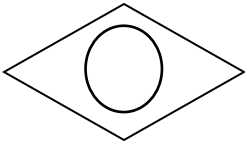
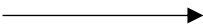




- Se entrega al usuario para su firma antes de que el equipo sea retirado del lugar y al regresar del mantenimiento, una vez firmado se envía al titular de la Unidad de Informática para su resguardo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Colocar la fecha en que se realiza el traslado.
2	Responsable del traslado.	Colocar el nombre del responsable de mantenimiento que realizara el traslado del equipo.
3	Unidad o área de origen	Anotar el área donde se encuentra el equipo que se va a trasladar
4	Motivo del traslado	Describir el motivo por el cual se realiza el traslado de equipo a la Unidad de Informática.
5	Descripción del equipo	Anotar los seriales del equipo o dispositivos que se trasladaran, así como las observaciones necesarias.
6	Validación de autorización de traslado	Anotar nombre y firma de la persona que autoriza el traslado del equipo a la Unidad de Informática.
7	Validación de recepción de equipo	Anotar nombre y firma de la persona que recibe el equipo reparado procedente de la Unidad de Informática.
8	Comentarios	Colocar las observaciones o comentarios correspondientes.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	VII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.

Símbolo	Representa
	<p>Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha).</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.</p>
	<p>Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.</p>

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</p>	<p>Edición: Primera</p>
	<p>Fecha: Diciembre 2024</p>
	<p>Código: 23300001000100S</p>
	<p>Página: IX</p>

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (diciembre de 2024): Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	X

DICTAMINACIÓN

El presente manual de procedimientos denominado “Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática” fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número _____ de fecha _____ de 2024.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	XI

VALIDACIÓN

 Lic. Jesús George Zamora
Consejero Jurídico
Rúbrica.

 Lic. Patricia Parra Rodríguez
Coordinadora Administrativa
Rúbrica.

 Lic. Bernardo Arroyo Romero
Titular de la Unidad de Informática
Rúbrica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre 2024
	Código:	23300001000100S
	Página:	XII

CRÉDITOS

El “Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática”, fue elaborado por personal de la Unidad de Informática, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del Procedimiento

**Consejería Jurídica
Coordinación Administrativa
Unidad de Informática**

Lic. Jesús George Zamora
Consejero Jurídico

Responsable de autorizar el Manual de Procedimientos

Lic. Bernardo Arroyo Romero
Titular de la Unidad de Informática

Ing. José Ricardo Méndez Quintero
Líder B de Proyecto

C. Alfonso Ortiz Velázquez
Líder B de Proyecto
Responsable de la información

C. Alfonso Ortiz Velázquez
Líder B de Proyecto
Responsable de la elaboración e integración
del Manual de Procedimientos

Revisión y Dictaminación Técnica

Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Titular de la Dirección General de Innovación

Mtra. Claudia Guadalupe Lizárraga Rivera
Encargada de la Dirección de
Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Titular de la Subdirección de Manuales
de Procedimientos Administrativos

Ing. Bruno A. Basilio Rodríguez
Jefe del Departamento de Manuales
de Procedimientos Administrativos I