



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

***Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Gobierno Digital y
Tecnologías de la Información del
Gobierno Municipal***

***de Coyotepec,
Estado de México***

2025-2027



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

© H. Ayuntamiento Constitucional de Coyotepec, Estado de México 2025-2027.
Coordinación de Gobierno digital y Tecnologías de la Información 2025 – 2027.
Impreso y hecho en Coyotepec, Estado de México
Plaza Constitución No. 1 Bo. La Cabecera, Estado de México
Coordinación de Gobierno digital y Tecnologías de la Información
Teléfono 5592451190
Correo electrónico: tecnologias@coyotepec.gob.mx



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

INDICE

1. Presentación.....	4
2. Objetivo General.....	5
3. Descripción de Procedimientos.....	6
A00-01 Atención De Servicio Correctivo.....	6
A00-02 Atención de Servicio Preventivo.....	13
4. Simbología	19
5. Registro de Ediciones.....	20
6. Distribución.....	20
7. Validación.....	21



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

1. Presentación

Los ciudadanos de Coyotepec demandan un gobierno cercano y responsable. Para responder a esta exigencia con eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, es fundamental contar con una administración organizada y sólida que coordine eficazmente todas sus áreas y dependencias.

Por ello, la Coordinación de Gobierno digital y Tecnologías de la Información ha creado este Manual de Procedimientos, el cual, se basa en la normativa vigente y detalla las funciones y procedimientos de esta unidad administrativa. Su objetivo es establecer un marco jurídico y administrativo claro que fomente las buenas prácticas de gobierno.

En última instancia, el manual define las actividades de cada área para delimitar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones, detectar omisiones y asegurar la correcta ejecución de las tareas. También promueve la uniformidad en el trabajo y guía a los servidores públicos en sus labores diarias, garantizando el orden.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

2. Objetivo General.

El objetivo es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las labores de la Coordinación de Gobierno digital y Tecnologías de la Información a través de la formalización, estandarización y sistematización de sus procesos, plasmadas en un Manual de Procedimientos.

Este manual busca orientar a los servidores públicos de la Coordinación sobre los procedimientos administrativos, detallando sus responsabilidades de forma secuencial e interconectada. Esto asegura el cumplimiento de sus funciones para la provisión de bienes o servicios. Además, en un esfuerzo por la transparencia municipal, se busca informar a la ciudadanía sobre el funcionamiento del Instituto, conforme a su marco normativo vigente.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

3. Descripción de Procedimientos

A00-01 Atención De Servicio Correctivo

I. Objetivo

Mantener las Tecnologías de la información que se encuentran en todas las dependencias administrativas del Ayuntamiento en condiciones óptimas, para su correcto funcionamiento de estas y así poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

II. Alcance

A cada una de las dependencias administrativas y servidores públicos del ayuntamiento para el ejercicio de sus actividades y a la Coordinación de Gobierno digital y Tecnologías de la Información.

III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Ley Orgánica Municipal del Estado de México. (REFORMADA, G.G. 7 DE SEPTIEMBRE DE 2016) Artículo 1 fracción IV.
- Ley De Gobierno Digital Del Estado De México y Municipios, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de septiembre de 2017.
- Bando Municipal de Coyotepec Estado de México 2025.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información es el área responsable de que todas las Tics que se encuentran en las dependencias del municipio, tengan un correcto funcionamiento y estén en óptimas condiciones de uso.

El personal adscrito a el área realizara el servicio a los equipos de cómputo que requieren mantenimiento, actualización de Software, y todo lo relacionado con la competencia del área de Informática.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

V. Definiciones

Mantenimiento Correctivo: Aquel que corrige los defectos observados en los equipos o instalaciones, remplazando los componentes dañados.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

VI. Insumos

Oficio o solicitud del servicio emitida por el área solicitante.

VII. Resultados

Tener un correcto funcionamiento de las Tecnologías de Información para que la unidad administrativa de un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

VIII. Políticas

- Para los equipos propiedad del ayuntamiento, la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información es la única autorizada a realizar las actividades de soporte técnico y cambios de configuración en los equipos de cómputo y red interna.
- La Coordinación de tecnologías de la información es la responsable de la asignación y distribución de los equipos de cómputo.
- La solicitud de refacciones y accesorios de equipo de cómputo deberá contar con el visto bueno de la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

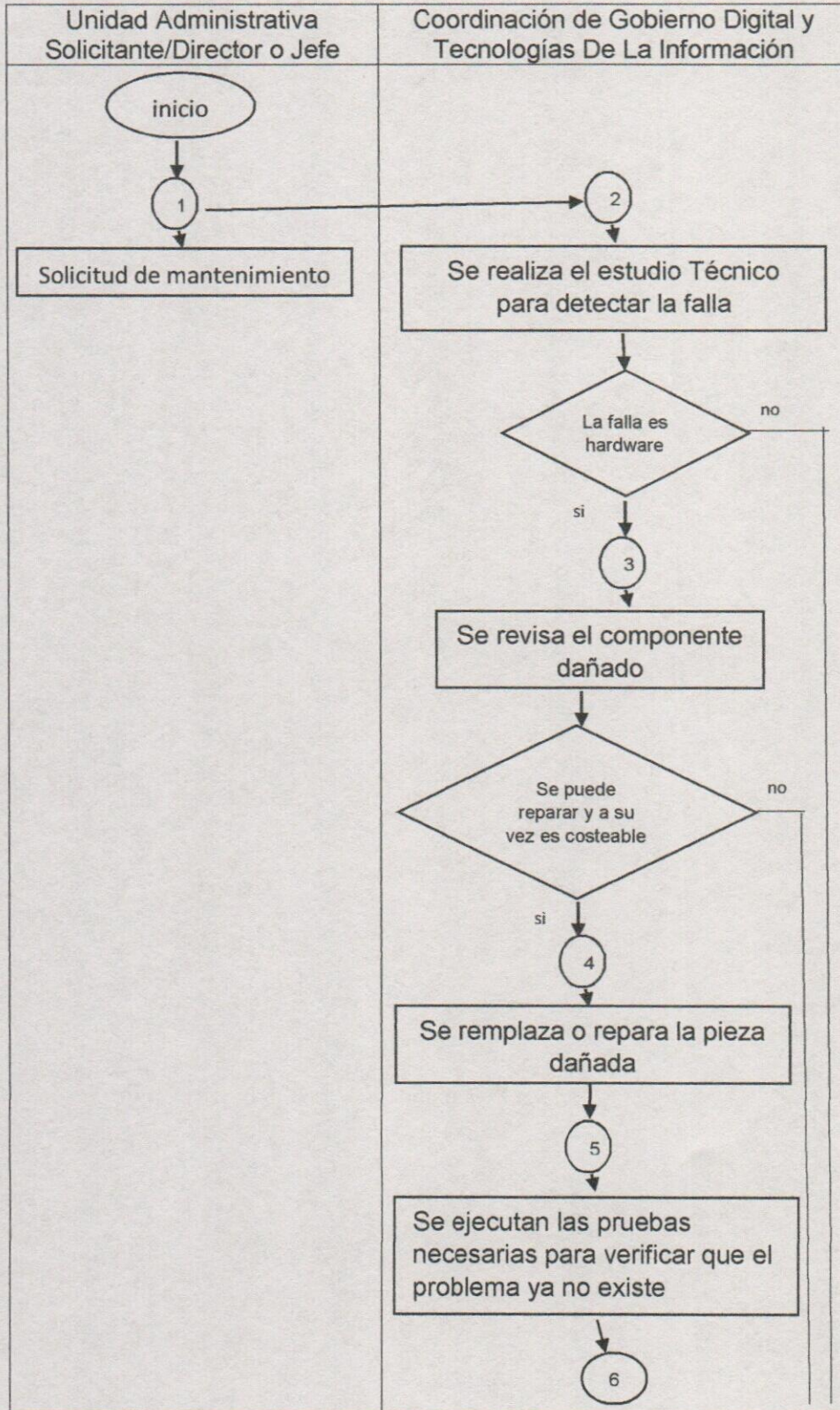
IX. Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
	INICIO	
1	Unidad Administrativa Solicitante/Director	Solicitud de mantenimiento por parte del área que necesita del servicio.
2	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se realiza el estudio técnico para determinar la falla en Software o Hardware.
3	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se revisa el componente dañado, se determina si se puede reparar o no.
4	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Una vez determinado que se puede reparar se procede a hacer el cambio de pieza o reparación de la misma.
5,9	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se pone a prueba el equipo para verificar que funcione correctamente.
6,10	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se informa al área que solicito el servicio que ya se realizó y se genera una bitácora para ellos.
7	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Si el equipo no pudo ser reparado porque no es rentable su reparación, se procede a dar de baja.
8	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se procede a reparar el software del equipo.
11	Unidad Administrativa Solicitante/ Director	Se les entrega el equipo ya reparado o en su defecto el soporte ya concluido junto con una bitácora de servicio la cual deberá ser sellada por el encargado que solicito el mantenimiento.
		FIN



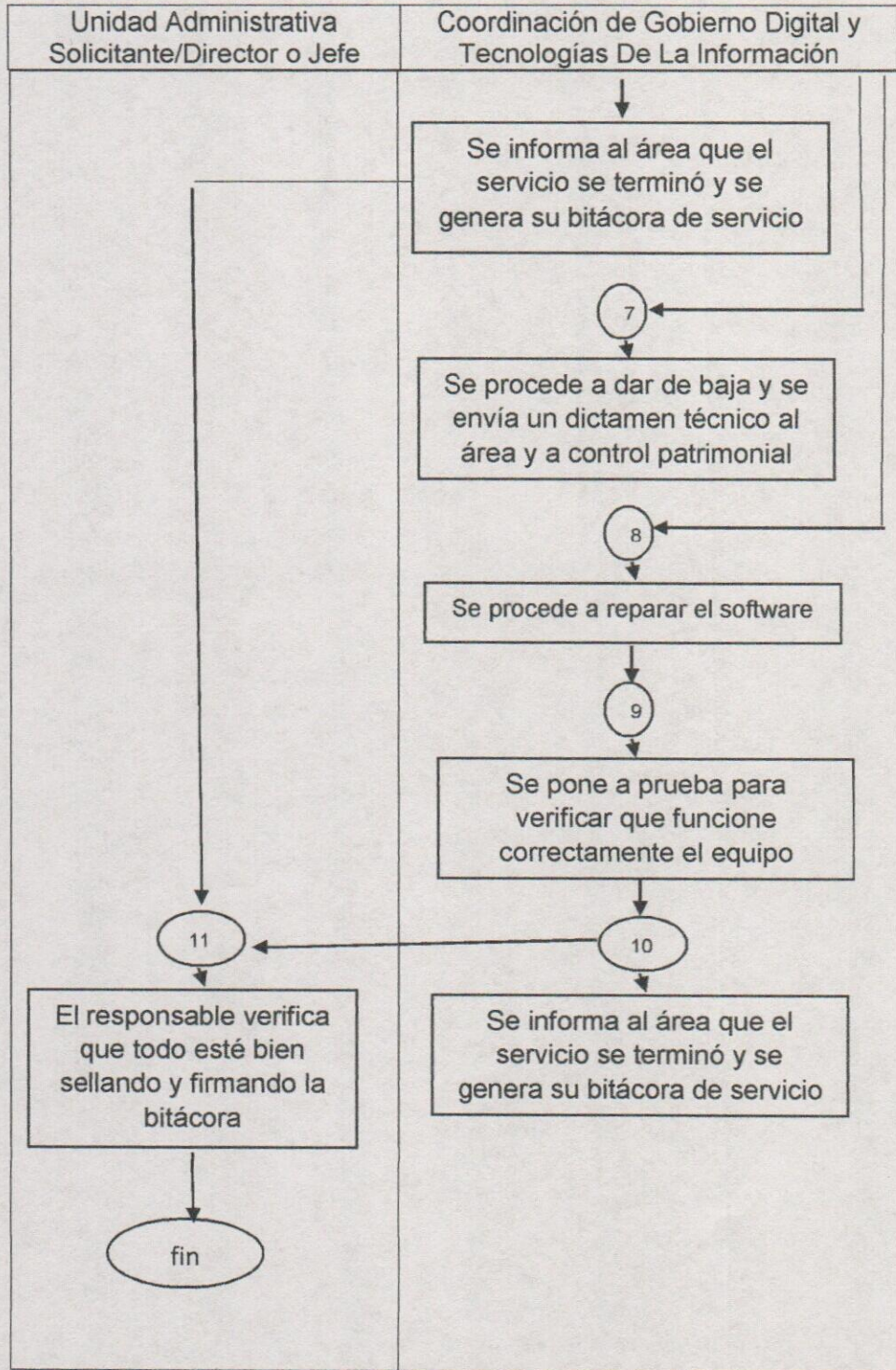
“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

X. Diagramación





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

XI. Medición

Indicador para medir capacidad de respuesta

Numero de mantenimientos correctivos solicitados

X 100 = Porcentajes de Mantenimiento correctivos

Numero mensual de mantenimientos correctivos realizados

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan resguardadas en Carpetas, en el archivo de la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información del Gobierno Municipal de Coyotepec.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

A00-02 Atención de Servicio Preventivo

I. Objetivo

Mantener las Tecnologías de la Información que se encuentran en todas las dependencias administrativas del municipio en condiciones óptimas, para un correcto funcionamiento de estas y así poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

II. Alcance

A cada una de las dependencias administrativas y servidores públicos del ayuntamiento para el ejercicio de sus actividades.

III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- (REFORMADA, G.G. 7 DE SEPTIEMBRE DE 2016) Artículo 1. Fracción IV.
- Ley De Gobierno Digital Del Estado De México Y Municipios, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de septiembre de 2017.
- Bando Municipal Coyotepec 2025.

IV. Responsabilidades

- La Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías De La Información es el área responsable de que todas las Tics que se encuentran en las dependencias del municipio, tengan un correcto funcionamiento y estén en óptimas condiciones de uso.
- El personal adscrito a el área realizara el servicio a los equipos de cómputo que requieren mantenimiento, actualización de Software, y todo lo relacionado con la competencia del área de Informática.

V. Definiciones

Mantenimiento Preventivo: Destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

VI. Insumos

Bitácora de servicio terminado previamente llenado por la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información.

VII. Resultados

Tener un correcto funcionamiento de las Tecnologías de la Información para que la unidad administrativa de un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

VIII. Políticas

Para los equipos propiedad del ayuntamiento, la jefatura de tecnologías de la información es la única autorizada a realizar las actividades de soporte técnico y cambios de configuración en los equipos de cómputo y red interna.

La Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información es la responsable de la asignación y distribución de los equipos de cómputo.

La solicitud de refacciones y accesorios de equipo de cómputo deberá contar con el visto bueno de la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información.

**"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"****IX. Desarrollo**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	Actividad
	INICIO	
1	Unidad Administrativa Solicitante/Director	Solicitud de mantenimiento por parte del área que necesita del servicio.
2	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se realiza el estudio técnico para determinar si el mantenimiento se aplica en software o hardware.
3, 4, 5	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Software: se actualiza el sistema y se activan los programas, se realiza desinfección a través de antivirus, se eliminan archivos temporales, se libera espacio en disco y también se desfragmenta.
6, 7, 8, 9	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Hardware: se abre el equipo de cómputo, se da limpieza con aire comprimido o espuma limpiadora, se procede a ensamblar de nuevo el equipo y por último se da limpieza.
10	Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información	Se pone a prueba el equipo para verificar que funcione correctamente.
11	Unidad Administrativa Solicitante/ Director	Se les entrega el equipo ya reparado junto con una bitácora de servicio la cual deberá ser sellada por el encargado que solicito el mantenimiento.
		FIN



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

XI. Medición

Indicador para medir capacidad de respuesta











Numero de mantenimientos preventivos solicitados $\times 100 =$ Porcentajes de Mantenimiento preventivo

Numero mensual de mantenimientos preventivos realizados

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan resguardadas en Carpetas, en el archivo de la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la Información del Gobierno Municipal de Coyotepec.

**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”****4. 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 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.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	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.
	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.
	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 insoslayable.
	Línea continúa. 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.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

5. Registro de Ediciones

Primera edición (julio del 2022); elaboración del presente manual.

Segunda edición (octubre del 2025); actualización del manual.

6. Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Coordinación de Alumbrado Público.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Órgano Interno de Control.
2. Presidencia Municipal
3. Dirección de Administración
4. Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

7. Validación



Bióloga Marisol Luna Cruz,
Presidenta Municipal Constitucional de
Coyotepec, México.

Vo. Bo.



Ciudadana Paula Alicia Escoria,
Secretaria del Ayuntamiento de
Coyotepec, México.

Vo. Bo.



Ciudadano Gustavo Antonio Zacarias,
Titular de la Coordinación de Gobierno Digital y Tecnologías de la
Información del Gobierno Municipal de Coyotepec, México.

Aprobado mediante acuerdo COY/AYTO/ORD/070 derivado del punto número cuatro del orden del día de la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento de Coyotepec, Estado de México 2025-2027, de fecha treinta de octubre de dos mil veinticinco.



Unidos para
Transformar

