



***Manual de Procedimientos de la Unidad
de Tecnologías de la Información***

*del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de
Coyotepec, Estado de México.*

2025-2027



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

© Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec, Estado de México 2025-2027.

Unidad de Tecnologías de la Información.

Impreso y hecho en Coyotepec, Estado de México

Jaltenco Manzana 006, La Renda, 54665 Coyotepec, Méx.

Unidad de Tecnologías de la Información.

Teléfono 593 915 1392

Correo electrónico: sistemas.dif.coyotepec@gmail.com



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

ÍNDICE

1. Presentación.	1
2.- Objetivo General.	2
3. Descripción de los Procedimientos	3
3.1 Nombre del Procedimiento: Atención de Servicio Correctivo y Preventivo.	3
3.2 Nombre del procedimiento: Creación de Comité Interno del gobierno digital del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec.	8
4. Simbología	11
5. Registro de Ediciones	11
6. Distribución	11
7. Validación	12



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

1. Presentación.

La Unidad de Tecnologías de la Información del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) de Coyotepec, Estado de México, es el área encargada de gestionar, administrar y garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos, equipos de cómputo, redes, plataformas digitales y herramientas tecnológicas que apoyan las funciones institucionales.

Esta unidad tiene un papel estratégico en la modernización administrativa, la seguridad de la información, la digitalización de procesos y la optimización de los recursos tecnológicos, asegurando que el personal cuente con soluciones eficientes, seguras y actualizadas para el desempeño de sus actividades. Asimismo, contribuye a la innovación, la protección de datos, la continuidad operativa y la mejora de los servicios brindados a la ciudadanía.

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito documentar de forma clara, ordenada y sistematizada las actividades que realiza la Unidad de Tecnologías de la Información, estableciendo responsabilidades, flujos de trabajo y estándares técnicos que permitan garantizar un servicio oportuno, confiable y alineado al marco legal y normativo vigente.



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

2.- Objetivo General.

Fortalecer la eficiencia tecnológica, la seguridad de la información y la modernización institucional del SMDIF de Coyotepec mediante la formalización, estandarización y sistematización de los procesos de gestión, mantenimiento, soporte y desarrollo tecnológico realizados por la Unidad de Tecnologías de la Información.

Este objetivo busca asegurar que los recursos tecnológicos se utilicen de manera óptima, segura y estratégica; que los procedimientos se ejecuten con claridad y oportunidad; y que la innovación digital contribuya al mejor desempeño institucional y al bienestar de las familias del municipio



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

3. Descripción de los Procedimientos

3.1 Nombre del Procedimiento: Atención de Servicio Correctivo y Preventivo.

3.1.1 Objetivo

Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo algún equipo de cómputo que presente alguna falla o imprevisto.

3.1.2 Alcance

Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y coordinadores y/o titulares del Sistema Municipal DIF.

3.1.3 Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Acuerdo por el que se establece las Disposiciones Generales de Accesibilidad WEB que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las Empresas Productivas del Estado, 3 de diciembre de 2015.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Fue Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 6 de enero de 2016. Última reforma POGG: 05 de abril de 2024
- Manual de Organización del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec.
- Reglamento Orgánico del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la Familia de Coyotepec.

3.1.4 Responsabilidades

- Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información:
 - Aplicar, coordinar y supervisar los procedimientos y mecanismos de seguridad de la información, de los sistemas informáticos institucionales y de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones de la Secretaría conforme a la normativa aplicable.
 - Realiza el servicio a los equipos de cómputo que requieran mantenimiento preventivo y correctivo; actualización de software, y todo lo relacionado y de competencia con la Unidad de Tecnologías de la información.
- Coordinadores y/o titulares del Sistema Municipal DIF:
 - Reportar la falla en los equipos de su área a cargo y a su vez, reportarlas al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información.



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

3.1.5 Definiciones

- Correctivo: Que elimina errores o mejora algo defectuoso. Procedimiento técnico que se lleva a cabo toda vez que se presenta una falla en los equipos de cómputo y equipos digitales (cámaras, red de internet, telefonía, impresoras)
- Preventivo: implica actuar para que un problema no aparezca o en su caso para disminuir sus efectos.

3.1.6 Insumos.

- Solicitud de los servicios de: mantenimiento preventivo y atención correctiva de las áreas anexadas al SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO DE LA FAMILIA DE COYOTEPEC, ESTADO DE MÉXICO

3.1.7 Resultados:

- Que los equipos de cómputo, reloj checador, telefonía, scanner, impresoras, pantallas, entre otros, se encuentren funcionando correctamente

3.1.8 Políticas:

- Todo procedimiento debe ser fundamentado en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios y, en las facultades que nos confieren



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

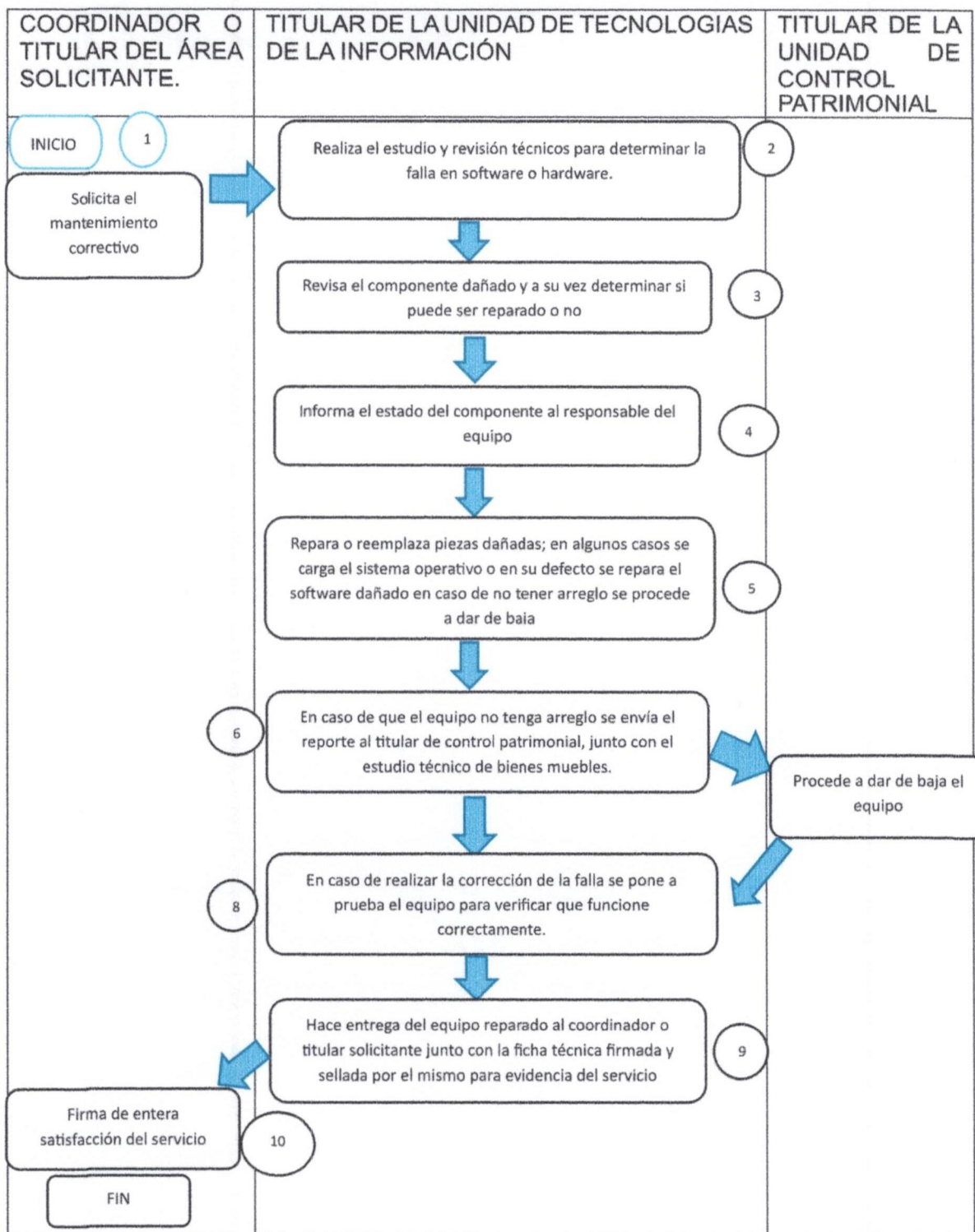
3.1.9 Desarrollo

NO.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Coordinador o titular de la Unidad Administrativa solicitante	Solicita el servicio de mantenimiento correctivo
2	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	Realiza el estudio y revisión técnicos para determinar la falla en software o hardware.
3	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	Revisa el componente dañado y a su vez determinar si puede ser reparado o no
4	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	Informa el estado del componente al responsable del equipo
5	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	Repara o reemplaza piezas dañadas; en algunos casos se carga el sistema operativo o en su defecto se repara el software dañado en caso de no tener arreglo se procede a dar de baja
6	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	En caso de que el equipo no tenga arreglo se envía el reporte al titular de control patrimonial, junto con el estudio técnico de bienes muebles.
7	Titular de la Unidad de control patrimonial	Inicia el procedimiento de baja correspondiente del equipo
8	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	En caso de realizar la corrección de la falla se pone a prueba el equipo para verificar que funcione correctamente.
9	Titular de la Unidad de tecnologías de la información	Hace entrega del equipo reparado al coordinador o titular solicitante junto con la ficha técnica firmada y sellada por el mismo para evidencia del servicio
10	Coordinador o titular de la Unidad Administrativa solicitante	Firma de entera satisfacción del servicio solicitado



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

3.1.10 Diagramación



Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Covotepec, Estado de México.



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

3.2 Nombre del procedimiento: Creación de Comité Interno del gobierno digital del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec.

3.2.1 Objetivo.

- Establecer, conducir y evaluar las políticas Internas para el desarrollo tecnológico y el crecimiento ordenado y progresivo de la Infraestructura tecnológica del Sistema Municipal DIF
- Fomentar el uso de tecnologías de la información como herramientas estratégicas para mejorar el desempeño y aprovechamiento de los recursos, así como para apoyar las acciones que se realicen en función de alcanzar los objetivos de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.

3.2.2 Referencias.

- La Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- El Comité Interno de Gobierno Digital de la Secretaría General de Gobierno es el órgano constituido al interior de la misma Secretaría, con la finalidad de dar cumplimiento a la mencionada Ley.

3.2.3 Alcance.

- Aplica a las y los servidores públicos de áreas administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia que tengan a su cargo la administración de bienes informáticos.

3.2.4 Responsabilidades.

- El Centro de Cómputo es la unidad encargada de realizar el mantenimiento correctivo de los bienes informáticos en áreas administrativas del Sistema Municipal DIF.

3.2.5 Definiciones.

- Formato: Es el documento en el cual el personal administrativo o docente, solicita al Centro de Computo la revisión y en su caso, el visto bueno para solicitar la opinión técnica de parte del SEI para la baja del bien informático.
- Equipo de Cómputo: Es la computadora de escritorio, Laptop, impresora, etc. que se asigna a la o al usuario que la solicita.

3.2.6 Insumos.

- Equipo dañado o en uso.

3.2.7 Resultados.

- Inventario de todo el equipo de cómputo del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia. Sistema web SICOPA



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

3.2.8. Políticas.

- El equipo de cómputo deberá tener el número de inventario del Sistema Municipal DIF y estar registrado en el sistema Web SICOPA.
- Se revisará y en su caso de ser así, se dará el visto bueno para solicitar la baja del equipo de cómputo.

3.2.9 Desarrollo.

NO.	ACTOR	ACTIVIDAD
1	Presidencia	Declara el inicio de la sesión ordinaria o extraordinaria
2	Secretaria Ejecutiva	Verifica la asistencia y el quórum necesario para el desarrollo de la sesión
		¿existe quórum?
		NO
3	Presidencia	Suspende la sesión por falta de quórum
4	Secretaria Ejecutiva	Levanta el acta de suspensión por falta de quórum y recaba la firma de las personas integrantes del comité presentes
		Conecta con la actividad 12
		SI
5	Presidencia	Declara la validez de la sesión con la existencia de quorum.
6	Secretaria Ejecutiva	Somete a aprobación de los miembros del comité el Orden del Día
		¿Se aprueba la orden del día?
		NO
7	Secretario técnico	Realiza ajustes al orden del día para su aprobación por los Integrantes del Comité
		Conecta con la actividad 6
		SI
8	Presidencia	Presenta a las personas integrantes del Comité los asuntos del Orden del Día.
9	Integrantes del comité	Conocen y en su caso debaten sobre los asuntos presentados al Comité, exponiendo los argumentos que correspondan
10	Integrantes del comité	Toman nota, dictaminan, autorizan o, en su caso, toman acuerdos sobre los asuntos de la sesión.
11	Secretario técnico	Registra los acuerdos y su votación para el seguimiento de su cumplimiento.
12	Presidencia	Declara la conclusión de la sesión
		Fin del procedimiento



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

3.2.11 Medición.

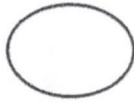
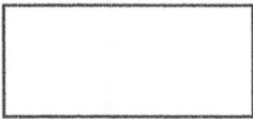
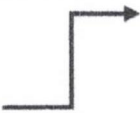
Porcentaje de eficiencia en la atención de servicio a los bienes informáticos:

Equipos reparados

100% de eficiencia en la

Equipos que requieren mantenimiento correctivo $\times 100 =$ atención de servicio a los bienes informáticos.

4. Simbología.

Símbolo.	Significado.
	Número de Actividad.
	Cuadro de extracto de actividad.
	Línea de flujo.

5. Registro de Ediciones.

Primera edición (Abril 2024): Elaboración del Manual

Segunda edición (Octubre 2025): Actualización del Manual

6. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec.



El manual de procedimientos se distribuye en 4 originales.

1. Presidencia del SMDIF de Coyotepec.
2. Dirección general del SMDIF de Coyotepec.
3. Coordinación General de Mejora Regulatoria.
4. Unidad de Tecnologías de la Información del SMDIF.



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

7. Validación.



Ingeniero Noé Téllez García.
Presidente Honorífico
Del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral
De la Familia de Coyotepec, Estado
de México

Vo. Bo.



Doctor Santos Olvera Camargo.
Director General Del Sistema
Municipal para el Desarrollo Integral
De la Familia de Coyotepec, Estado
de México

Vo. Bo.



Ingeniero Juan Martín Morales Villamil.
Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información del Sistema
Municipal para el Desarrollo Integral
De la Familia de Coyotepec, Estado de México.

Aprobado mediante la **Décima Tercera Sesión Extraordinaria** de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Coyotepec, Estado de México, de fecha veinticuatro de octubre de dos mil veinticinco, durante el desarrollo del punto número tres del orden del día.



Coyotepec 2025-2027

Bienestar

Comunitario