



GACETA MUNICIPAL

de Chalco

ESTADO DE MÉXICO

Órgano Informativo Oficial

SUMARIO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y
CONCERTACIÓN.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS.**

**FRANCISCO OSORNO
SOBERÓN**

Presidente Municipal
Constitucional

**LEOPOLDO SALVADOR
MEJÍA ARMENTA**

Secretario del H. Ayuntamiento

AÑO 2 No. 17 JULIO 29, 2014

Los Reglamentos, Acuerdos, Circulares y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este órgano, en términos de lo dispuesto en los artículos 17 párrafo II, 27, 30, 31 fracción XXXVI, 48 fracción III, 91 fracción VIII y XIII, 165 y demás relativos y aplicables de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



GACETA MUNICIPAL

de Chalco

ESTADO DE MÉXICO

Órgano Informativo Oficial

Francisco Osorno Soberón

Presidente Municipal Constitucional de Chalco,
Estado de México
2013-2015

A SUS HABITANTES HACE SABER:

Que con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 115 Fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 122, 123, y 138 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Artículo 27, 28, 31 Fracción I y XXXVI, 48 Fracciones II, III, 91 Fracciones XIII de la Ley Orgánica Municipal;

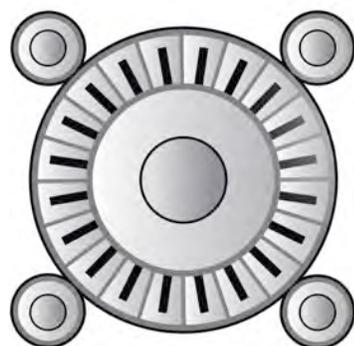
Se da a conocer lo siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y
CONCERTACIÓN.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS.**





2013-2015

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Coordinación de Tecnologías de la Información

CUMPLIENDO
Juntos

© **Ayuntamiento de Chalco 2013-2015**

Dirección de Innovación Gubernamental

Subdirección de Organización

www.municipiodechalco.gob.mx

Av. Reforma # 4 Col. Centro Chalco Tel. (55) 59-72-82-80

Realizado en Chalco Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



CONTENIDO

Introducción.

Normatividad Aplicable.

Presentación de los Procedimientos.

Coordinación de Tecnologías de la Información

Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional.

- Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas Informáticos.
- Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
- Procedimiento de Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.
- Procedimiento de Elaboración de diseños gráficos.

Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.

- Procedimiento de Soporte Técnico a Equipos de Cómputo.
- Procedimiento de Soporte de Telefonía.
- Procedimiento de Generación de Claves y Control de Telefonía.

Glosario de Términos.

Simbología.

Historial de Cambios.

1. INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, su objetivo es ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades para cumplir los objetivos de la Coordinación y los departamentos que la integran.

Dicho manual constituye una herramienta útil para el desarrollo de las actividades, lo que permitirá avanzar en una mejor y más eficiente en la prestación de servicios, además facilita la evaluación y control interno, la vigilancia del cumplimiento de las actividades, así como la conciencia en los empleados y sus jefes, de que trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La aplicación de este manual incluye todos los departamentos que conforman la Coordinación de Tecnologías de la Información con la finalidad de lograr que los objetivos establecidos se cumplan en tiempo y forma.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando de Gobierno del Municipio de Chalco.
- Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015.
- Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.

3. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Tecnologías de la Información

Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional.

- Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas Informáticos.
- Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
- Procedimiento de Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.
- Procedimiento de Elaboración de diseños gráficos.

Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.

- Procedimiento de Soporte Técnico a Equipos de Cómputo.
- Procedimiento de Soporte de Telefonía.
- Procedimiento de Generación de Claves y Control de Telefonía.

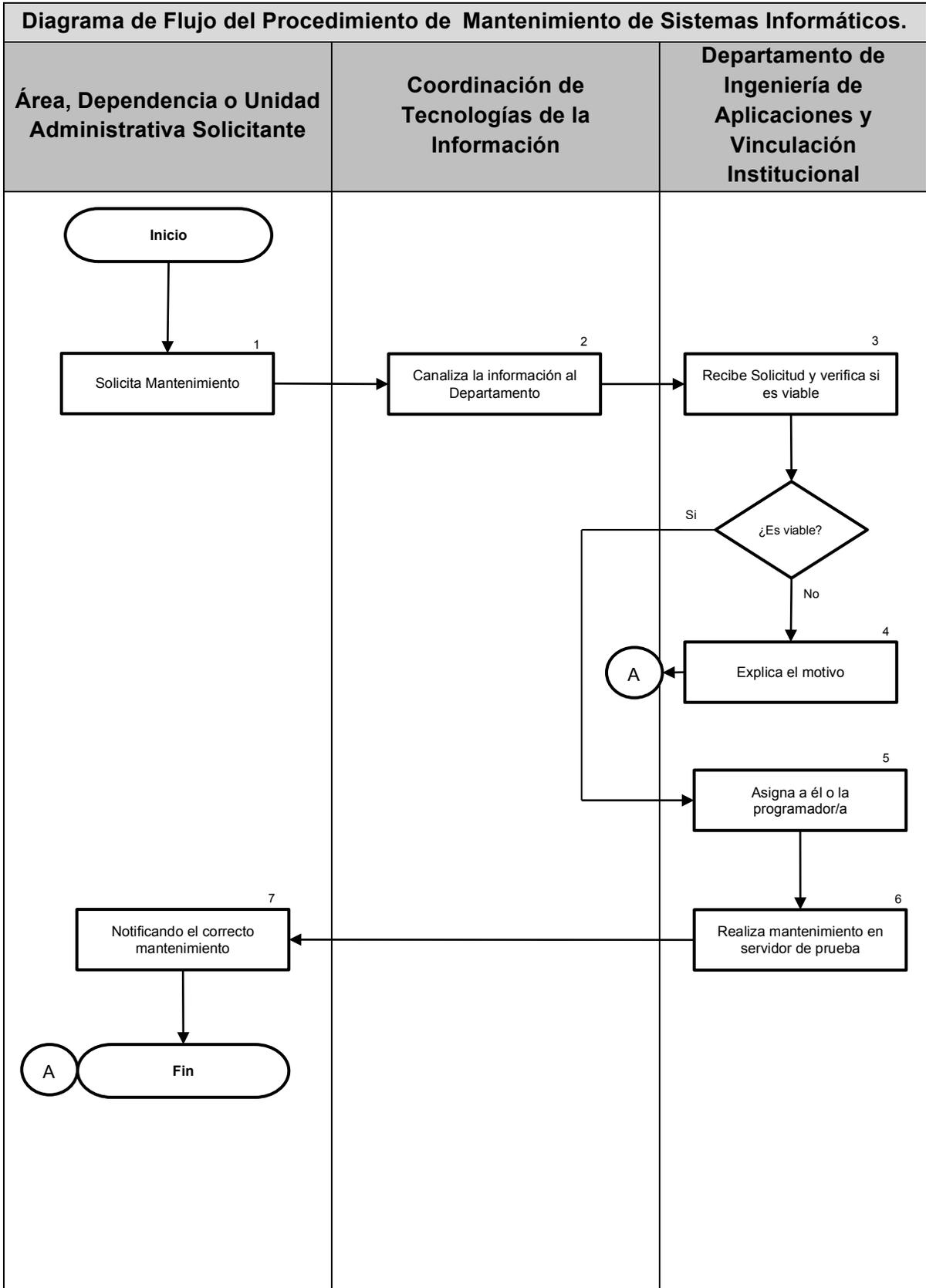
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL.

1. Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas Informáticos.

	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas Informáticos.
Objetivo	Atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento, en las diversas áreas de la Administración Pública Municipal de Chalco, a fin de estar acorde a las necesidades y requerimientos actuales.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas integran la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Área, Dependencia o Unidad Administrativa deberá enviar una solicitud vía correo electrónico y/o llamada telefónica, para mantenimiento del sistema al titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información. 2. El correo de Tecnologías de la Información es ctichalco1315@gmail.com. 3. En caso de que no sea técnicamente viable el mantenimiento solicitado se enviará un Correo electrónico explicando la no viabilidad del mismo. 4. El mantenimiento se realizará en un servidor de prueba sin afectar la aplicación productiva hasta su validación. 5. Se liberará el mantenimiento una vez que la Dependencia solicitante apruebe y emita respuesta de aceptación vía correo electrónico y/o llamada telefónica.
Tiempo Promedio de Gestión	5 días hábiles.
Resultados	Contar con un Sistema actualizado y con un óptimo funcionamiento.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de Sistemas Informáticos				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Solicita Mantenimiento de Sistemas Informáticos a la Coordinación de Tecnologías de la Información vía correo electrónico.	Correo Electrónico	Digital
Coordinación de Tecnologías de la Información	2	Canaliza la información al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	3	Recibe Solicitud y verifica si es viable el mantenimiento. ¿Es viable el Mantenimiento? No (Actividad 4) Si (Actividad 5)	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	4	Envía Correo electrónico explicando el motivo. Fin del Procedimiento.	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	5	Asigna a él o la programador/a de acuerdo al mantenimiento a realizar.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	6	Realiza mantenimiento en servidor de prueba.	Ninguno	Ninguno
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	7	Envía correo electrónico y/o llamada telefónica a la Coordinación de Tecnologías de la Información notificando el correcto mantenimiento. Fin del procedimiento	Correo Electrónico	Digital



Formatos

*Este procedimiento no utiliza formatos para su realización.

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL.

2. Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.

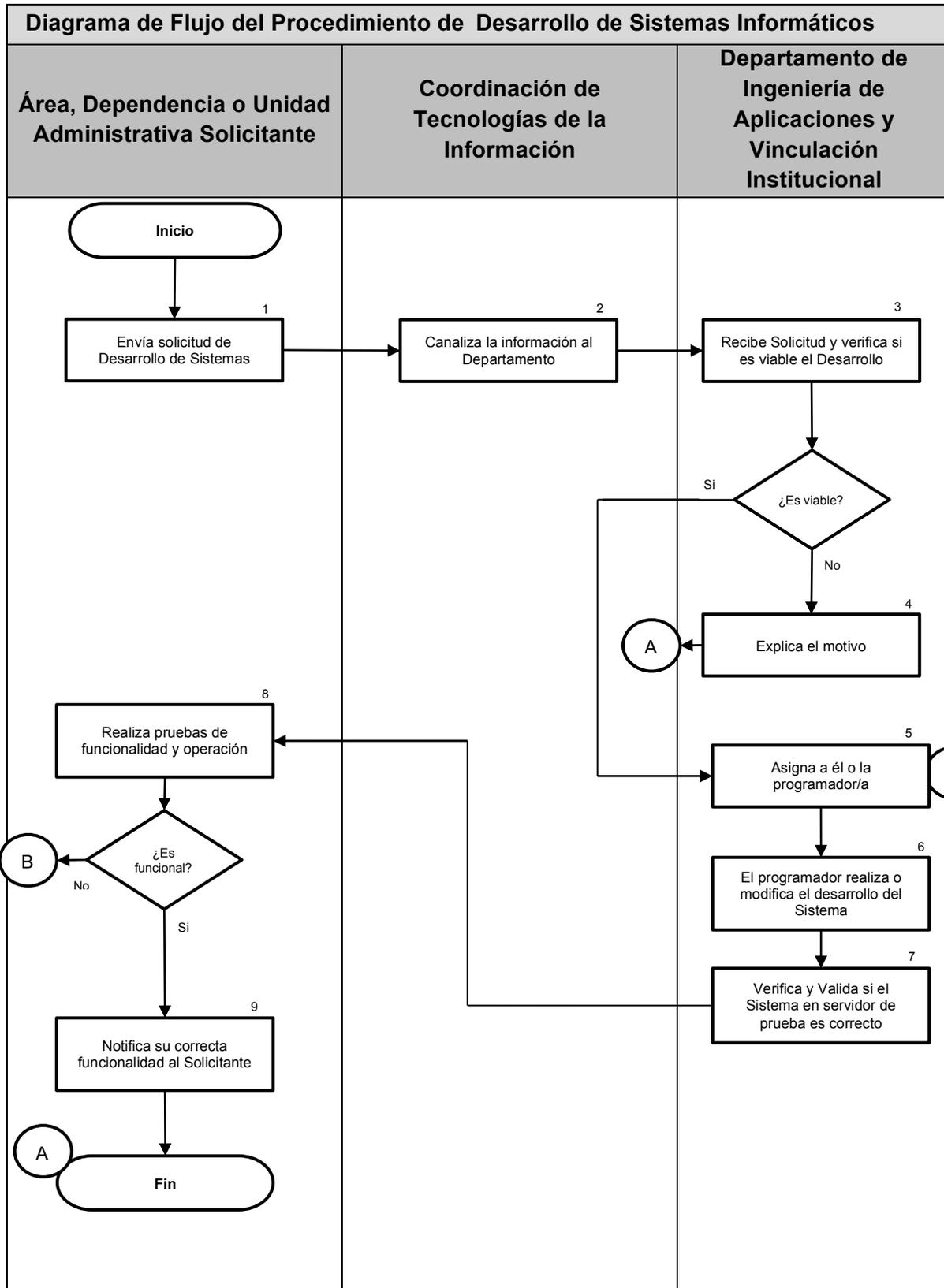
	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Desarrollo de Sistemas Informáticos
Objetivo	Atender las necesidades para el manejo de la información que las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal de Chalco requieran, implementando sistemas informáticos que permitan emitir informes oportunos para la toma de decisiones.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Área, Dependencia o Unidad Administrativa deberá enviar una solicitud vía correo electrónico y/o llamada telefónica, para Desarrollo del Sistema, al titular de la Coordinación de Tecnologías de la Información. 2. El correo de la Coordinación de Tecnologías es ctichalco1315@gmail.com. 3. En caso de que no sea técnicamente viable el Desarrollo de Sistema Informático solicitado, se enviará un Correo Electrónico explicando la no viabilidad del mismo. 4. El Departamento de Tecnologías de la Información proporcionará asesoría técnica permanente sobre los Sistemas Informáticos que se desarrollen para las dependencias. 5. El Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional contará con Programadores/as para la realización del procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos. 6. El correo del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional es digstidischalco1315@gmail.com. <p>Se liberará el Desarrollo del Sistema Informático una vez que el Área, Dependencia o Unidad Administrativa solicitante apruebe y emita respuesta de aceptación vía correo electrónico y/o llamada telefónica.</p>
Tiempo Promedio	6 meses

de Gestión	
Resultados	Agilizar el trabajo, automatizando procesos para obtener resultados en el momento de una manera eficiente.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Desarrollo de Sistemas Informáticos				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Envía solicitud de Desarrollo de Sistemas Informáticos a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Correo Electrónico	Digital
Coordinación de Tecnologías de la Información	2	Canaliza la solicitud al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	3	Recibe Solicitud y verifica si es viable el Desarrollo. ¿Es viable el Desarrollo? No (Actividad 4) Si (Actividad 5)	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	4	Envía correo electrónico explicando el motivo de la no viabilidad. Fin del Procedimiento.	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	5	Asigna a él o la programador/a de acuerdo al Desarrollo del Sistema Informático a realizar.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	6	El programador realiza o modifica el desarrollo del Sistema Informático con base en la información que proporcionen el Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	7	Verifica y Valida si el Sistema en servidor de prueba es correcto.	Ninguno	Ninguno
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	8	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del Sistema Informático y verifica su correcto arranque y funcionamiento. ¿Es funcional del Desarrollo del Sistema? No (Actividad 5)	Ninguno	Ninguno

		Si (Actividad 9)		
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	9	Envía correo electrónico y/o llamada telefónica al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional notificando su correcta funcionalidad. Fin del procedimiento	Correo Electrónico	Digital



Formatos

*Este procedimiento no utiliza formatos para su realización.

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL.

3. Procedimiento de Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.

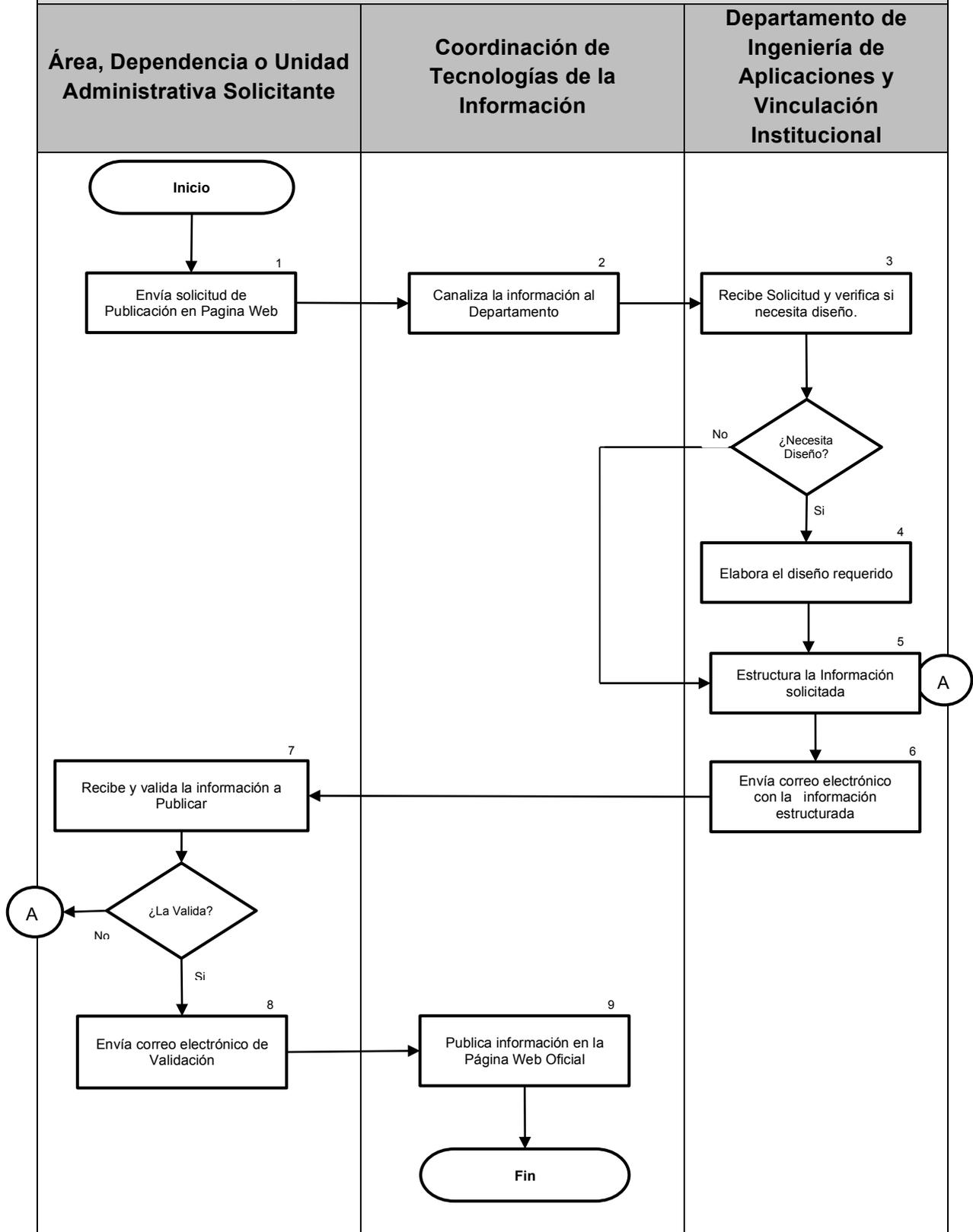
	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.
Objetivo	Publicar un sitio Web funcional de acuerdo a las necesidades de las áreas de la Administración Pública Municipal de Chalco.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	A todas las dependencias de la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Página Web Oficial del Municipio de Chalco es (www.municipiodechalco.gob.mx). 2. El Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante deberá enviar una solicitud vía correo electrónico a la Coordinación de Tecnologías de la Información, debidamente autorizada por el titular del área que lo requiere. 3. El Correo de la Coordinación de Tecnologías de la Información es ctichalco1315@gmail.com. 4. El Correo del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional es digstidischalco1315@gmail.com. 5. El Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional contara con diseñadores/as y Programadores/as para la realización del procedimiento de Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco. 6. El Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional determinará los requerimientos de formato necesarios para actualizar los documentos del sitio Web que se solicitan.
Tiempo Promedio de Gestión	4 días Hábiles
Resultados	Transmitir información a un público indeterminado. Dar a conocer información, programas y proyectos a los ciudadanos/as que acceden a la Página Web

Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.
---	---

Descripción del Procedimiento: Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Envía solicitud de Publicación en Pagina Web a la Coordinación de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico	Digital
Coordinación de Tecnologías de la Información	2	Recibe Solicitud y la canaliza al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional.	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	3	Recibe Solicitud y verifica si la información necesita diseño. ¿La información requiere de diseño? Si (Actividad 4) No (Actividad 5)	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	4	El o la Diseñador/a elabora el diseño requerido.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	5	Estructura la Información solicitada para su publicación.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	6	Envía correo electrónico con la información estructurada a publicar para su validación a el Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	Correo Electrónico	Digital
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	7	Recibe y valida la información a Publicar. ¿Valida la información? No (Actividad 5) Si (Actividad 8)	Correo Electrónico	Digital
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	8	Envía correo electrónico de Validación a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Correo Electrónico	Digital
Coordinación de Tecnologías de la Información	9	Publica información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco. Fin del Procedimiento	Ninguno	Ninguno

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Publicación de información en la Página Web Oficial del Municipio de Chalco.



Formatos

*Este procedimiento no utiliza formatos para su realización.

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL.

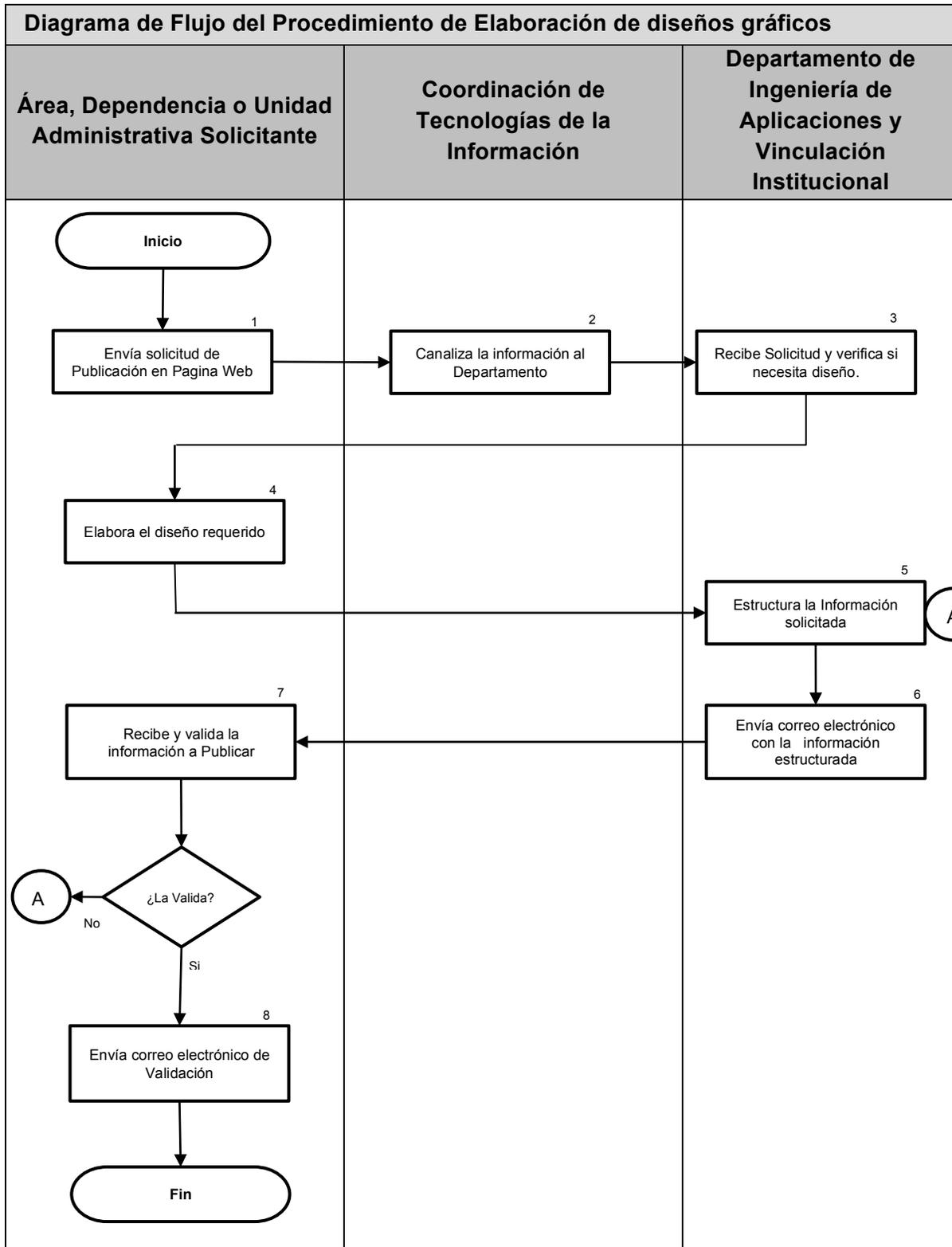
4. Procedimiento de Elaboración de diseños gráficos.

	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Elaboración de diseños gráficos.
Objetivo	Mantener la identidad institucional de la Administración Municipal de Chalco además de apoyar a las dependencias con elementos que permitan difundir y apoyar el desarrollo de las actividades operativas.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Área, Dependencia o Unidad Administrativa deberá enviar una solicitud vía correo electrónico con un mínimo 5 días a la fecha requerida, al titular de la Coordinación, solicitando la elaboración del Diseño. 2. El correo de la Coordinación de Tecnologías de la Información ctichalco1315@gmail.com. 3. Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional contará con diseñadores/as para la Elaboración de diseños gráficos. 4. La Coordinación de Tecnologías de la Información utilizará los programas Photoshop, e Illustrator para el desarrollo de los diseños solicitados por las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas. 5. Se liberará el diseño una vez que el Área, Dependencia o Unidad Administrativa solicitante apruebe y emita respuesta de aceptación vía correo electrónico y/o llamada telefónica.
Tiempo Promedio de Gestión	5 días hábiles.

Resultados	Transmitir información específica de manera gráfica, a un público en general.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Elaboración de diseños gráficos				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Envía solicitud de elaboración de un diseño a la Coordinación de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico	Digital
Coordinación de Tecnologías de la Información	2	Canaliza la solicitud al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	Correo Electrónico	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	3	Recibe solicitud y envía correo electrónico al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante con el formato de diseño donde se indican las características y uso del diseño.	Formato de Diseño	Digital
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	4	Envía correo electrónico al el Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional con el llenado del formato e información.	Formato de Diseño	Digital
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	5	Recibe formato y elabora el diseño solicitado.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Ingeniería de Aplicaciones y Vinculación Institucional	6	Envía diseño vía correo electrónico al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante para su aprobación.	Correo Electrónico	Digital
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	7	Revisa el diseño. ¿Aprueba el diseño? No (Actividad 5) Si (Actividad 8)	Ninguno	Ninguno
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	8	Envía correo electrónico y/o llamada telefónica de validación del diseño a la Coordinación de Tecnologías de la información. Fin del Procedimiento	Correo Electrónico y/o llamada telefónica	Digital



Formatos

Formato de solicitud para elaboración de material gráfico (diseño)

Fecha de envío de solicitud:

Coordinación a la que se solicita:

Las características del materia gráfico que solicito son las siguientes:

ESPECIFICACIONES	
Tamaño (medidas)	
Datos del trabajo (leyenda, texto y fecha)	
Logotipo(s)	
Fotografía o ilustración requerida	
Material en el que será impreso (Sólo como referencia, aquí no se imprime)	
Colores sugeridos	

Especificar en el apartado de "material en el que será impreso", si el diseño requerido en efecto será impreso o será para uso digital

Dirección que lo solicita

Nota: tomar en cuenta que para la elaboración del material gráfico se emplean mínimo cinco días, dependiendo de las características del mismo.

DEPARTAMENTO DE ACCESO, CONECTIVIDAD, INFRAESTRUCTURA, ENLACE TECNOLÓGICO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

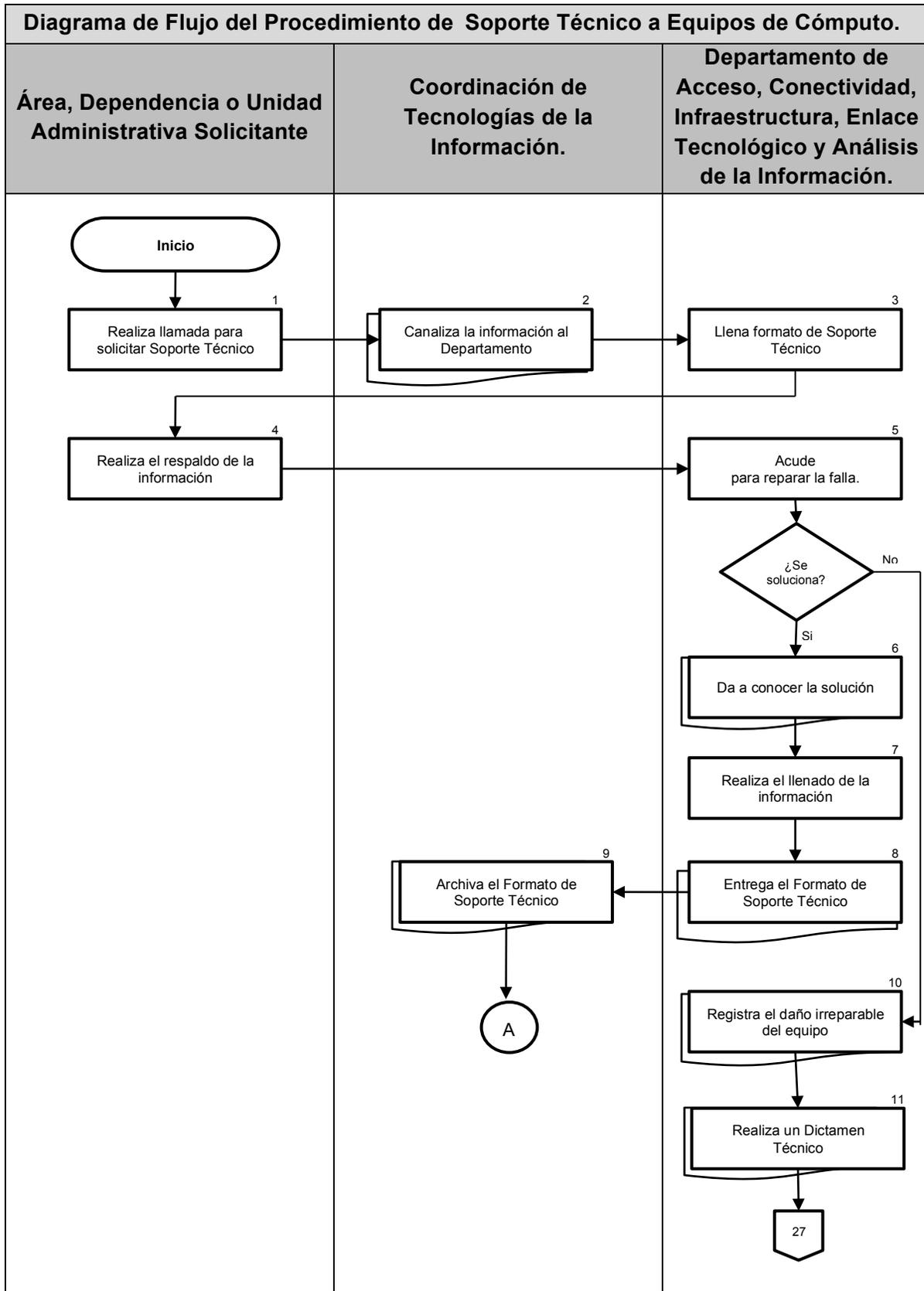
5. Procedimiento de Soporte Técnico a Equipos de Cómputo.

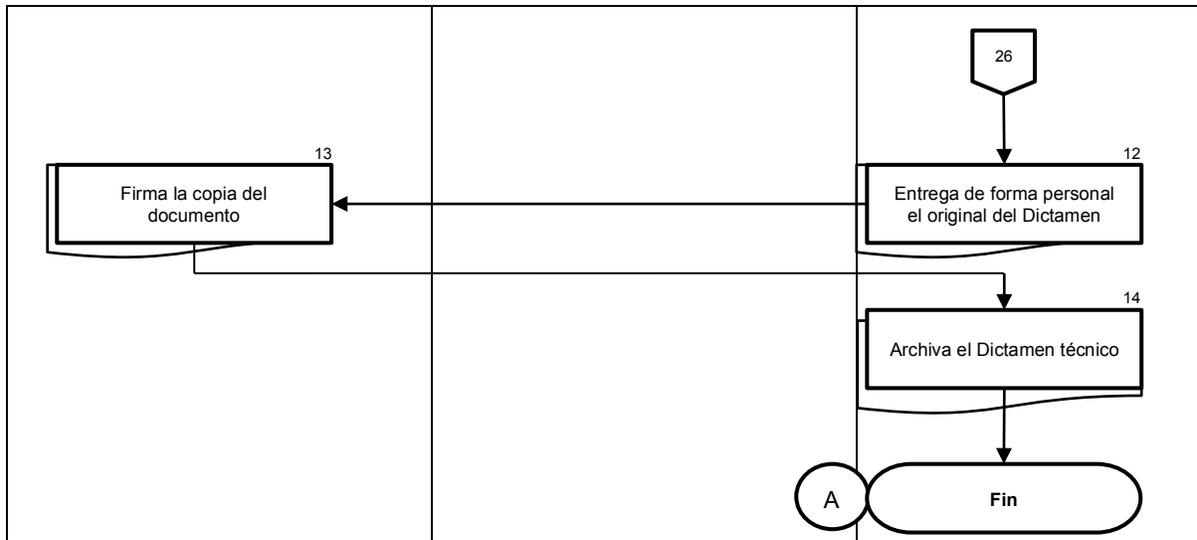
	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Soporte Técnico a Equipos de Cómputo.
Objetivo	Garantizar que el equipo de cómputo con el que cuentan el Área, Dependencia o Unidad Administrativa que integran la Administración Pública Municipal de Chalco, se encuentre en óptimas condiciones, a fin de que la información que manejan pueda ser procesada oportunamente.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal de Chalco, deberán solicitar la asesoría de soporte técnico de equipo de cómputo con una llamada telefónica. 2. La Extensión telefónica de la Coordinación de Tecnologías de la Información es 2104. 3. El Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información, contará con personal para Soporte Técnico. 4. El servicio de asesoría de soporte técnico se registrará en un formato de Soporte Técnico para control de actividades de la Coordinación de Tecnologías de la Información.
Tiempo Promedio de Gestión	1 a 3 días hábiles
Resultados	La correcta funcionalidad de los equipos de cómputo tanto software como hardware, para la eficiencia en el desempeño de la información.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Soporte Técnico a Equipos de Cómputo				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Realiza llamada telefónica para solicitar Soporte Técnico a Equipo de Cómputo, a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Ninguno	Original
Coordinación de Tecnologías de la Información.	2	Canaliza la información al Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información para el llenado del Formato de Soporte Técnico.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	3	Llena formato de Soporte Técnico del Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante.	Formato de Soporte Técnico	Ninguno
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	4	Realiza el respaldo de la información contenida en su equipo.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	5	Acude al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante para reparar la falla. ¿Se soluciona la falla? Si (Actividad 6) No (Actividad 10)	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	6	Le da a conocer la solución al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante del correcto funcionamiento.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	7	Realiza el llenado de la información en el formato de Soporte Técnico y solicita la firma de aceptación por la reparación de la falla.	Formato de Soporte Técnico	Original
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	8	Entrega el Formato de Soporte Técnico a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Formato de Soporte Técnico	Original
Coordinación de Tecnologías de la Información.	9	Archiva el Formato de Soporte Técnico en una Carpeta de Llamada S.O.S. por Área. Fin del Procedimiento.	Carpeta de Llamada S.O.S. por Área.	Original
Departamento de Acceso, Conectividad,	10	Llena el formato de Soporte técnico registrando el daño irreparable del	Formato de Soporte	Original

Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.		equipo de cómputo y acude al Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información, para enterarlo de la situación.	Técnico	
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	11	Realiza un Dictamen Técnico para baja del Equipo.	Dictamen Técnico	Original y Copia
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información	12	Entrega de forma personal el original del Dictamen Técnico para Baja del Equipo al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante.	Dictamen Técnico	Original y Copia
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	13	Firma la copia del documento del Dictamen Técnico para Baja de su equipo.	Dictamen Técnico	Copia
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	14	Archiva el Dictamen técnico en la carpeta del mismo nombre. Fin del Procedimiento	Dictamen Técnico	Copia





Formatos

 <p>II. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL 2013-2015 Chalco Gobierno que escucha y resuelve</p>		COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION SOPORTE TÉCNICO	
	FOLIO	_____	
	FECHA:	_____	HORA: _____
NOMBRE	_____		
DEPARTAMENTO	_____	TEL/EXT	_____
REPORTA	_____ _____		
DATOS EQUIPO			
TIPO	_____	MARCA	_____
# DE INVENTARIO	_____	MODELO	_____
FALLA ENCONTRADA	_____ _____		
SOLUCION	_____ _____ _____		
EL USUARIO A REALIZADO EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN SU EQUIPO POR TAL MOTIVO EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO NO SE HACE RESPONSABLE S DE LA PERDIDA DE DICHA INFORMACIÓN			
_____ NOMBRE Y FIRMA			
EL SERVICIO BRINDADO FUE:			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
BUENO	MALO	REGULAR	
_____ NOMBRE Y FIRMA DE USUARIO			
TECNICO:	_____		
FECHA:	_____	HORA:	_____

FORMATO DICTAMEN TÉCNICO

DEPENDENCIA:	NOMBRE DEL ENLACE:
--------------	--------------------

CLAVE DE INVENTARIO	CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS				NUMERO DE FACTURA	COSTO (EN PESOS)	FECHA DEL MOVIMIENTO	NUMERO DE INVENTARIO
		MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO DE USO				

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:

RESOLUCIÓN DEL DICTAMEN : EQUIPO PARA BAJA
--

Lic. Ivette Alejandra Florín Espinosa
Coordinadora de Tecnologías de la Información

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DE LA COORDINACIÓN

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL ÁREA SOLICITANTE

DEPARTAMENTO DE ACCESO, CONECTIVIDAD, INFRAESTRUCTURA, ENLACE TECNOLÓGICO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

6. Procedimiento de Soporte de Telefonía.

	Manual de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información	Registro. MAP-CTI-06
		Fecha de Elaboración. Julio 2014
		Revisión número. 01

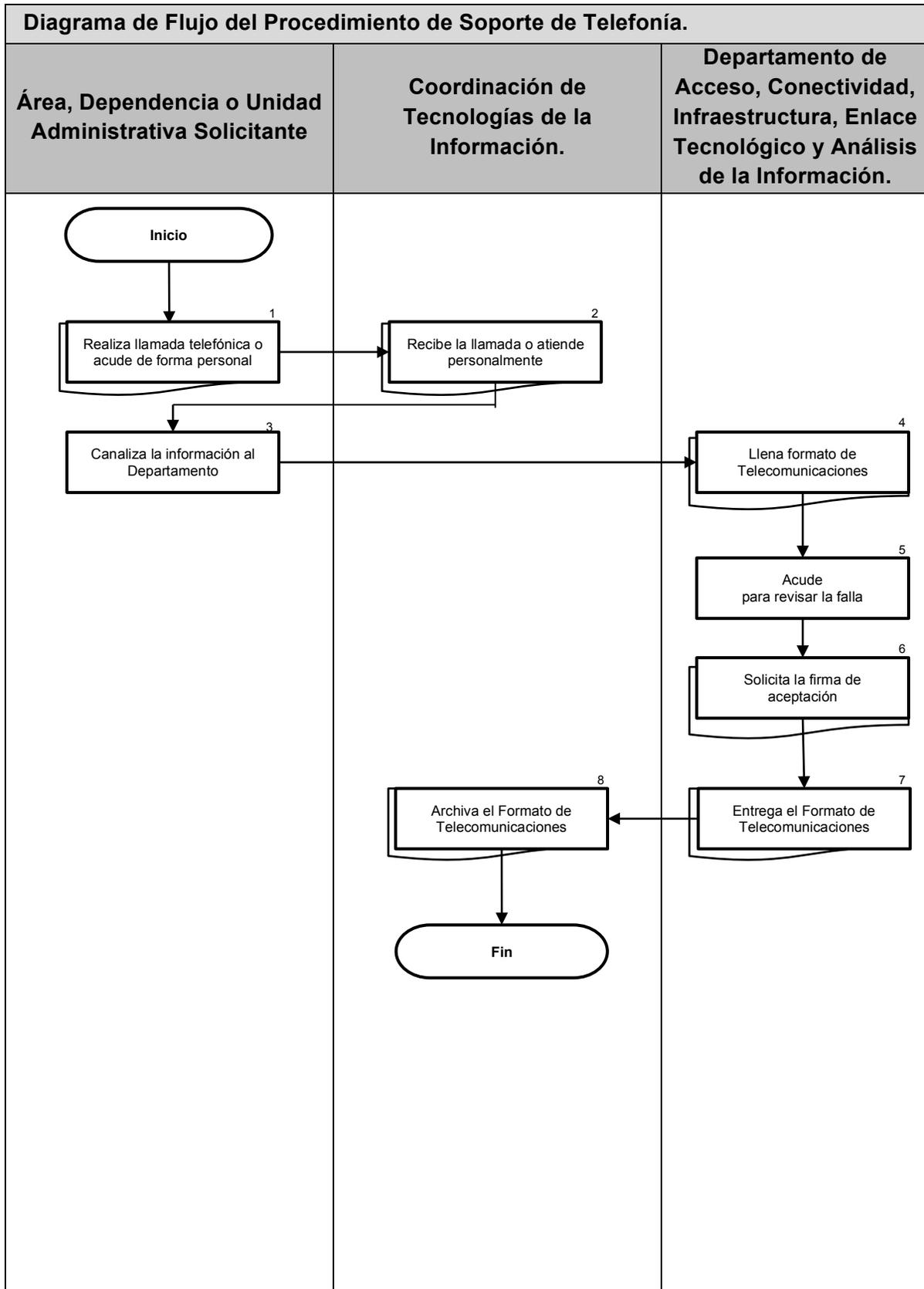
Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Soporte de Telefonía.
Objetivo	Integrar una infraestructura de telecomunicaciones funcional de acuerdo a las necesidades de las dependencias de la Administración Pública Municipal de Chalco.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Chalco, deberán solicitar la asesoría de soporte de telefonía vía llamada telefónica o acudir personalmente a la Coordinación de Tecnologías de la Información. 2. El número de extensión de la Coordinación de Tecnologías de la Información es 2104. 3. El Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información, contará con personal para Soporte de Telefonía. 4. Las fallas pueden ser por tres razones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Línea telefónica. La Coordinación de Tecnologías de la Información, llama a la Empresa de Telefonía y solicita realice el Servicio. 2. Problema técnico local. El Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información, Informa de la reparación de la falla al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante. 3. Falla del aparato telefónico. El Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información, realiza un Dictamen Técnico para baja del Equipo telefónico. <p>Nota: Cuando es Falla del aparato telefónico se realiza un Dictamen Técnico para baja del Equipo telefónico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El servicio de soporte de telefonía se registrará en un formato llamado Formato de Telecomunicaciones para control de actividades de la

	Coordinación de Tecnologías de la Información.
Tiempo Promedio de Gestión	1 a 2 días hábiles.
Resultados	Obtener comunicación de forma rápida, oportuna y precisa.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Soporte de Telefonía

Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante	1	Realiza llamada telefónica o acude de forma personal a la Coordinación de Tecnologías de la Información para solicitar Soporte de Telefonía	Llamada Telefónica	Ninguno
Coordinación de Tecnologías de la Información.	2	Recibe la llamada o atiende personalmente y solicita datos de la falla al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante para el llenado del Formato de Telecomunicaciones.	Formato de Telecomunicaciones	Original
Coordinación de Tecnologías de la Información.	3	Canaliza la información al Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	4	Llena formato de Telecomunicaciones del Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	5	Acude al Área, Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante para revisar la falla.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	6	Solicita la firma de aceptación por la reparación o solución de la falla.	Formato de Telecomunicaciones	Original
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis	7	Entrega el Formato de Telecomunicaciones a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Formato de Telecomunicaciones	Original

de la Información.				
Coordinación de Tecnologías de la Información.	8	Archiva el Formato de Telecomunicaciones en la Carpeta de Llamada S.O.S. por Área. Fin del Procedimiento.	Carpeta de Llamada S.O.S. por Área.	Original



Formatos



Chalco
Gobierno que escucha y resuelve

COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
TELECOMUNICACIONES

FOLIO _____

FECHA: _____ HORA: _____

NOMBRE _____

DEPARTAMENTO _____ TEL/EXT _____

REPORTA _____

DATOS EQUIPO _____

TIPO _____ MARCA _____

DE INVENTARIO _____ MODELO _____

FALLA ENCONTRADA _____

SOLUCIÓN _____

EL USUARIO A REALIZADO EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN, CONTENIDA EN SU EQUIPO POR TAL MOTIVO EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO NO SE HACE RESPONSABLES DE LA PERDIDA DE DICHA INFORMACIÓN

NOMBRE Y FIRMA

EL SERVICIO BRINDADO FUE:

BUENO

MALO

REGULAR

NOMBRE Y FIRMA DE USUARIO

TECNICO: _____

FECHA: _____
HORA: _____



FORMATO DICTAMEN TÉCNICO

DEPENDENCIA:	NOMBRE DEL ENLACE:
--------------	--------------------

CLAVE DE INVENTARIO	CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS				NUMERO DE FACTURA	COSTO (EN PESOS)	FECHA DEL MOVIMIENTO	NUMERO DE INVENTARIO
		MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO DE USO				

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA:

RESOLUCIÓN DEL DICTAMEN : EQUIPO PARA BAJA
--

Lic. Ivette Alejandra Florín Espinosa
 Coordinadora de Tecnologías de la Información

 NOMBRE, FIRMA Y SELLO DE LA COORDINACIÓN

 NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL ÁREA SOLICITANTE

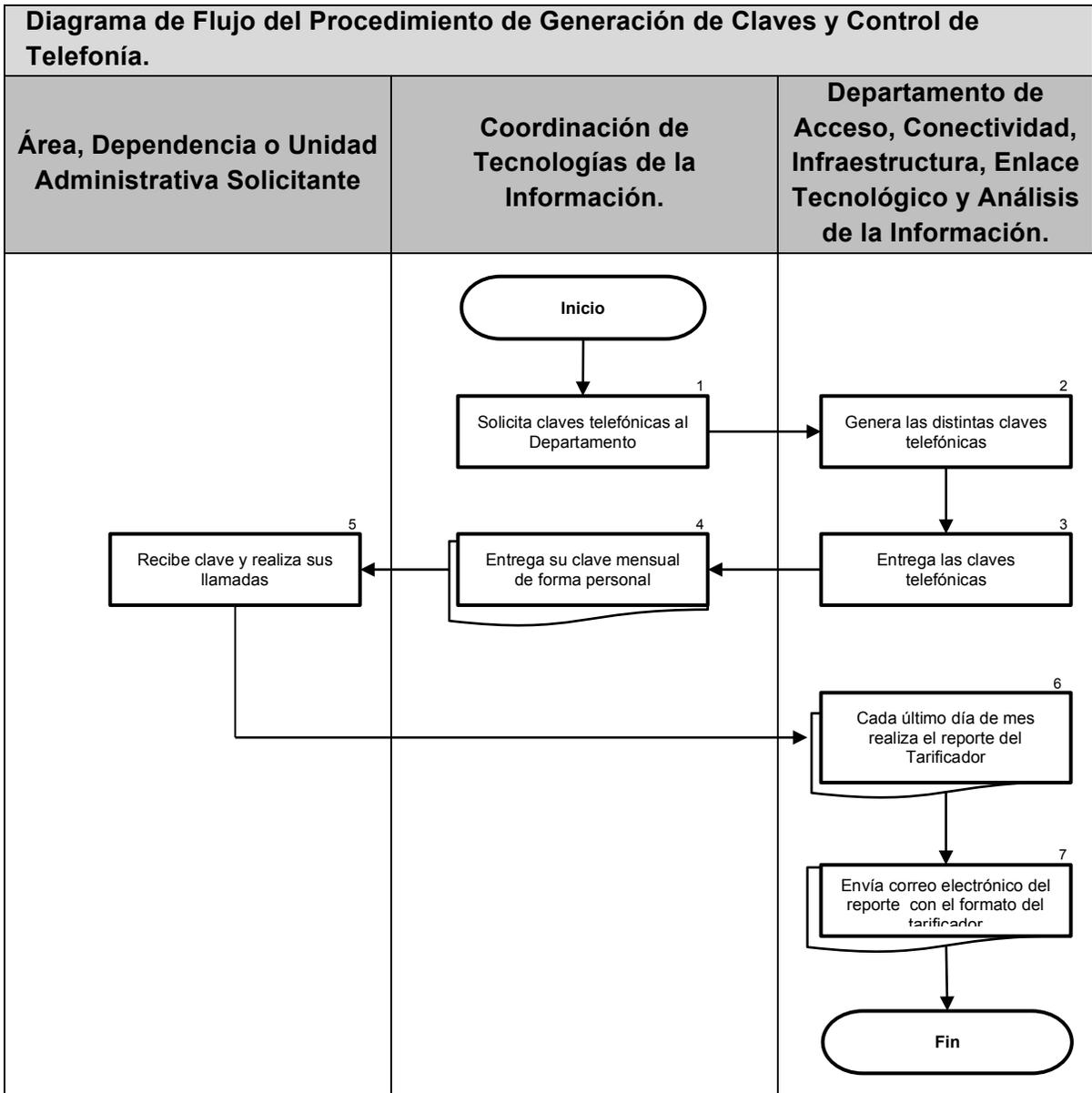
DEPARTAMENTO DE ACCESO, CONECTIVIDAD, INFRAESTRUCTURA, ENLACE TECNOLÓGICO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

7. Procedimiento de Generación de Claves y Control de Telefonía.

	Manual de	Registro. MAP-CTI-06
	Procedimientos de	Fecha de
	la Coordinación de	Elaboración. Julio 2014
	Tecnologías de la	Revisión número. 01
	Información	

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Generación de Claves y Control de Telefonía.
Objetivo	Generar claves telefónicas así como llevar un control de las llamadas telefónicas que realiza cada Área, Dependencia o Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal de Chalco.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando de Gobierno del Municipio de Chalco. ▪ Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2013-2015. ▪ Reglamento del Uso de Equipo de Cómputo.
Alcance	Para todas las Áreas, Dependencias o Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal de Chalco, que realizan llamadas telefónicas.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las claves telefónicas, se generaran de manera mensual y se entregaran al titular del Área, Dependencia o Unidad Administrativa, para el control del uso de llamadas realizadas por la Administración Pública Municipal de Chalco. 2. La Coordinación de Tecnologías de Información entregara un reporte mensual a cada Área, Dependencia o Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal de Chalco.
Tiempo Promedio de Gestión	Reporte Mensual
Resultados	Obtener un reporte mensual de llamadas telefónicas locales, a celulares y de larga distancia que se realizan mensualmente en la Administración Pública Municipal de Chalco.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física.

Descripción del Procedimiento: Generación de Claves y Control de Telefonía.				
Responsable	No.	Descripción	Formato o Documento	Tantos
Coordinación de Tecnologías de la Información	1	Solicita claves telefónicas al Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	2	Genera las distintas claves telefónicas para cada una de las Áreas, Dependencias o Unidad Administrativa que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	3	Entrega las claves telefónicas a la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Ninguno	Ninguno
Coordinación de Tecnologías de la Información.	4	Entrega su clave mensual de forma personal a cada una de las Áreas, Dependencias o Unidad Administrativa que integran la Administración Pública Municipal de Chalco.	Oficio	Original y copia
Área, Dependencia o Unidad Administrativa.	5	Firma el acuse de recibido.	Acuse	Original
Área, Dependencia o Unidad Administrativa.	6	Realiza sus llamadas durante los 30 días del mes.	Ninguno	Ninguno
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	7	Cada último día de mes realiza el reporte del Tarificador por medio de un Software para tener el control de llamadas telefónicas realizadas de cada Área, Dependencia o Unidad Administrativa.	Software del Tarificador	Digital
Departamento de Acceso, Conectividad, Infraestructura, Enlace Tecnológico y Análisis de la Información.	8	Envía correo electrónico del reporte con el formato del tarificador a cada una de las Áreas, Dependencias o Unidad Administrativa que integran la Administración Pública Municipal de Chalco. Fin del Procedimiento.	Correo Electrónico	Digital



Formatos

 <p>Chalco Gobierno que escucha y resuelve</p>	Formato de Reporte del Tarificador
<p>Con atención a la _____</p> <p>se le informa que al corte de _____</p> <p>se consumieron un total de _____</p> <p>llamadas con sus claves personales.</p> <p>Con un desglose total de:</p> <p>Llamadas locales _____</p> <p>Llamadas a celular _____</p> <p>Llamadas a larga distancia _____</p> <p>Atentamente Lic. Ivette Florín Coordinadora de Tecnologías de la Información</p>	

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración Pública Municipal: El conjunto de dependencias Administrativas que desarrollan una actividad para el logro de un fin, a través de los Servicios Públicos, regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo.

Carpeta de Llamada S.O.S.: Herramienta utilizada comúnmente para archivar todas las llamadas de apoyo que llegan a la Coordinación.

Dependencia: Unidad u oficina administrativa dependiente de otra que le es superior.

Dictamen Técnico: Es el resultado por escrito de las circunstancias observadas de un hecho o una cosa, y que certifiquen lo dicho.

Diseñador/a: Profesionista cuya actividad consiste en programar, proyectar y realizar comunicación visual, destinada a transmitir mensajes.

Illustrator: Es un programa de vectores (líneas que se pueden crear, expandir, modificar, etc.), su principal uso es para hacer ilustraciones, caricaturas, diagramas, gráficos y logotipos

Mantenimiento: Conjunto de acciones que tienen como objetivo conservar un objeto en buen estado para que pueda seguir desempeñando la función requerida o las que venía realizando hasta el momento en que se dañó.

Página Web: También conocida como página electrónica, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otras, adaptada para la llamada World Wide Web (Red informática mundial) y que puede ser accedida mediante un navegador.

Photoshop: Es un editor de gráficos utilizado principalmente para el retoque de fotografías y gráficos.

Procedimiento: Método o trámite necesario para ejecutar una cosa.

Programador/a: Persona que se dedica a elaborar programas informáticos.

Servidor de Prueba: Computadora en la que se ejecuta un programa de prueba.

Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Soporte Técnico: Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.

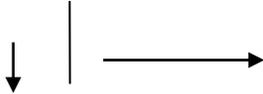
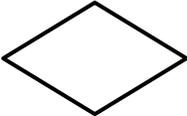
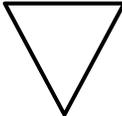
Tarificador de Llamadas Telefónicas: Es un sistema de Software, que muestra la información telefónica de una institución de manera que se puede controlar las llamadas locales, de larga distancia y a celular.

Validar: Confirmar que el procedimiento utilizado para una prueba es adecuado para su uso previsto.

Viable: Que puede ser realizado.

SIMBOLOGÍA

A continuación se presentan símbolos en la elaboración de los diagramas de flujo:

	Símbolo
Inicio o Fin del Proceso: Indica el principio o fin del procedimiento.	
Flujo o Línea de Acción: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.	
Actividad: Indica la realización de una actividad, proceso u operación relativo a un procedimiento.	
Documento/Formato: Representa cualquier tipo de documento que entra, sale, se utiliza o se genera en el procedimiento.	
Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en el que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.	
Conector: Enlaza una actividad del diagrama de flujo con otra que se encuentra lejos de la primera, o bien que se encuentra en hojas anteriores o posteriores.	
Conector de Página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el procedimiento.	
Archivo: Indica que un documento se ha guardado.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Tecnologías de la Información.

Número de Registro.MP-CTI-09

VALIDACIÓN

Marina Carmona García

Dirección de Innovación
Gubernamental

AUTORIZACIÓN

Ivette Alejandra Florín Espinosa

Coordinación de Tecnologías de la
Información.

APROBACIÓN

Francisco Osorno Soberón

Presidencia Municipal

Aprobado el día 10 de Julio del 2014. En el acta de cabildo numero 73 Punto 6.3.

CUMPLIENDO
Juntos



HISTORIAL DE CAMBIOS

NP.	# Acta de Cabildo	Fecha	Acuerdo
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



2013-2015

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Dirección de Gobernación y Concertación

CUMPLIENDO
Juntos

© **Ayuntamiento de Chalco 2013-2015**

Dirección de Innovación Gubernamental

Subdirección de Organización

www.municipiodechalco.gob.mx

Av. Reforma # 4 Col. Centro Chalco Tel. (55) 59-72-82-80

Realizado en Chalco Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



CONTENIDO

Introducción.

Normatividad Aplicable.

Presentación de los Procedimientos.

Dirección de Gobernación y Concertación

-Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.

-Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, Estado de México.

Glosario de Términos.

Simbología.

Historial de Cambios.

1. INTRODUCCIÓN

El reto de la Administración Pública del municipio de Chalco es modernizar los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía, además de los procesos de organización y de tecnologías de la información, así como, el uso de los nuevos canales de comunicación, a fin de garantizar una gestión pública de calidad, eficiente y eficaz en su desempeño.

Por lo anterior la Dirección de Gobernación y Concertación elaboró el presente Manual de Procedimientos, como un instrumento administrativo que permita agilizar sus tareas y/o eficientar sus actividades; delimitar su ámbito de competencia y responsabilidad; y distribuir las cargas de trabajo y definir los procesos administrativos en correspondencia con los programas que se ejecutan.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Chalco.
- Bando Municipal de Chalco 2013.
- Reglamento interno de la Administración Pública municipal.
- Reglamento de Mercados, Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio De Chalco, México.
- Reglamento para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados Del Municipio De Chalco, Estado De México.
- Manual General de Organización de la Administración Municipal de Chalco.
- Manual de Organización de la Dirección de Gobernación y Concertación Municipal de Chalco.

3. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Dirección de Gobernación y Concertación

-Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.

-Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, Estado de México.

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y CONCERTACIÓN**1. Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.**

	Manual de	Registro. MAP-DGC-14
	Procedimientos de	Fecha de Elaboración. Julio
	la Dirección de	2014
Gobernación y	Revisión número. 01	
Concertación		

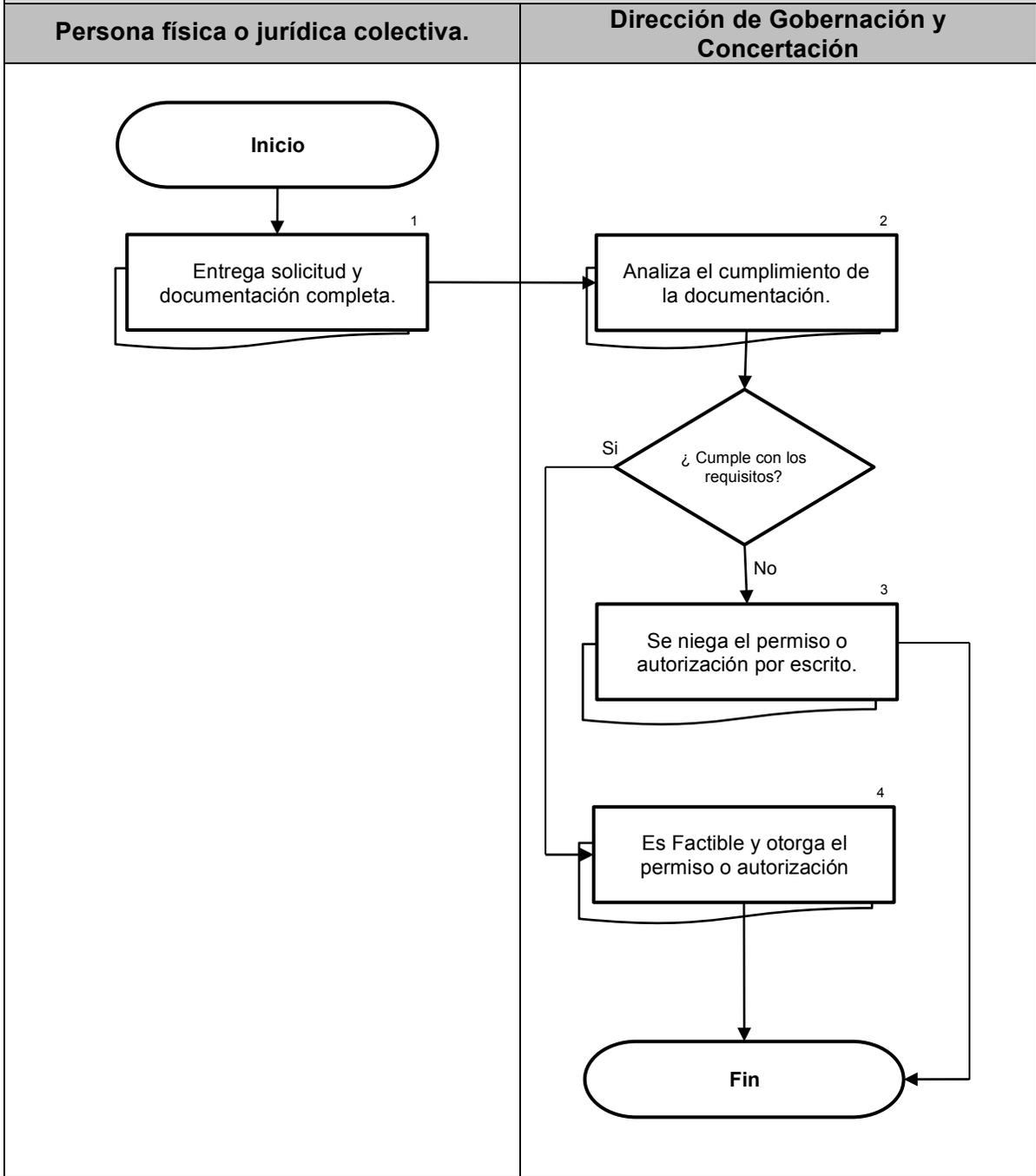
Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.
Objetivo	Determinar las reglas y mecanismos para la celebración de espectáculos, eventos y diversiones públicos y privados, así como la oferta al público y la utilización de instalaciones de recreo y entretenimiento con el fin de garantizar que con motivo de su desarrollo no se altere la seguridad u orden públicos, ni se ponga en riesgo la integridad, comodidad derechos y obligaciones de los espectadores, usuarios, participantes y vecinos del Municipio.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> • Bando Municipal de Chalco Vigente • Reglamento para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados.
Alcance	Todas las personas físicas o jurídicas colectivas que requieran Permiso o Autorización.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de solicitud por parte del peticionario a la Subdirección de Tianguis, Mercados y Centrales de Abasto con una anticipación de 30 días hábiles, adjunto a la solicitud la documentación requerida en el artículo 15 del Reglamento para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados, Chalco, Estado de México. 2. La Persona física o jurídica colectiva deberá cumplir con los requisitos de los Formatos y de la documentación, en caso de no hacerlo podrá subsanar la información en un término de 5 días hábiles. 3. Una vez analizada la solicitud y la documentación adjunta la Dirección de Gobernación y Concertación determinará la factibilidad de emitir dicho permiso o autorización en un plazo máximo de 15 días hábiles. 4. De ser factible se otorgará el permiso o autorización por escrito señalando las restricciones, previo pago ante la Tesorería Municipal. 5. De no ser factible se dará un plazo de 5 días hábiles para subsanar lo requerido motivado y fundado, obteniendo la resolución en un plazo de 5 días hábiles.

	6. De no subsanar lo requerido, se notificara por escrito la negación del permiso o autorización.
Tiempo Promedio de Gestión	De 30 días hábiles.
Resultados	Otorgar permiso o autorización para la celebración de espectáculos, eventos y diversiones públicos y privados de calidad y con las medidas de seguridad que así se requieran para la sana diversión y/o esparcimiento de la comunidad Chalquense.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física

Descripción del Procedimiento: Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.

Responsable	N°.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona física o jurídica colectiva	1	Entrega solicitud y documentación completa.	DGC-EED	Originales y 1 copia simple
Dirección de Gobernación y Concertación	2	Analiza el cumplimiento de la documentación. ¿Cumple con los requisitos? No (Actividad 3) Si (Actividad 4)	DGC-EED	Originales y 1 copia simple
Dirección de Gobernación y Concertación	3	Se niega el permiso o autorización por escrito. Fin del procedimiento.	Documento	Original
Dirección de Gobernación y Concertación	4	Es Factible y otorga el permiso o autorización, previo pago a Tesorería Municipal. Fin del procedimiento.	Documento	Original

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.



Formatos**SOLICITUD DE PERMISO O AUTORIZACION PARA LA CELEBRACION DE ESPECTACULOS, EVENTOS Y DIVERSIONES PUBLICOS Y PRIVADOS DEL MUNICIPIO DE CHALCO, ESTADO DE MEXICO**

				Clave: DGC-EED	
Folio:		Fecha de ingreso:			
DATOS DEL EVENTO					
Tipo de Espectáculo o Evento					
Nombre del espectáculo				Aforo	
Fecha a celebrarse (Periodo)		Día		Mes	
		Día		Mes	
		Día		Año	
Precio de la localidad (Cuando proceda)					
Ubicación		Calle		Código postal	
		Entre			
		Colonia			
Logística		Tipo de estructura			
		Superficie		Altura	
DATOS DEL INTERESADO					
Nombre del interesado					
Email				Teléfono	
Nacionalidad		Mexicana		Extranjera	
Tipo de persona		Jurídica		Física	
Identificación Oficial vigente		Folio			
Domicilio para oír o recibir notificaciones (dentro del territorio de Chalco)		Calle		Código postal	
		Entre			
		Colonia			

DOCUMENTACION REQUERIDA (Original para cotejo y copia)	Exhibió	
	Si	No
Acta constitutiva o instrumento notarial que acredite la representación legal (cuando proceda).		
Identificación oficial con fotografía.		
De ser extranjero acreditar su legal estancia en el país.		
Programa (Incluir elenco).		
Comprobante de instalación de planta eléctrica o contrato de toma irregular por parte de la Comisión Federal de Electricidad (cuando proceda).		
Comprobante de renta de baños móviles.		
Copia de solicitud dirigida a la Dirección de Servicios Públicos en la cual se informe la cantidad aproximada de basura que se genera con motivo del evento, para prever su recolección y disposición final.		
Copia de la solicitud realizada a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito para el apoyo correspondiente.		
Copia de la solicitud realizada a la Secretaría del Ayuntamiento para que a través de la Subdirección de Protección Civil, emita el Visto Bueno y Dictamen respectivo, sobre la procedencia para realizar el evento.		
Comprobante de no adeudo en la Tesorería Municipal (cuando proceda).		
Carta responsiva con firma autógrafa del organizador.		
Póliza de seguro de responsabilidad civil para cubrir cualquier eventualidad, riesgo o siniestro que puedan sufrir los espectadores y/o participantes (cuando proceda).		
Demás documentación referente al concepto (Artículo 15 del Reglamento para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco, Estado de México.		

CROQUIS DE UBICACIÓN

(Indicar entradas, salidas de emergencia, extintores, planta de luz, baños, ambulancia, estacionamiento, vías vehiculares y peatonales alternas)

Con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 14 del Reglamento para la Celebración de Espectáculos, Eventos y Diversiones Públicos y Privados del Municipio de Chalco y conocedor (a) de la responsabilidad penal en que incurren las personas que declaran falsamente. **MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que los datos anteriormente proporcionados son ciertos.

NOMBRE Y FIRMA

La presentación de esta solicitud, no presupone la emisión del permiso o autorización.

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y CONCERTACIÓN**2. Procedimiento de Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, Estado de México.**

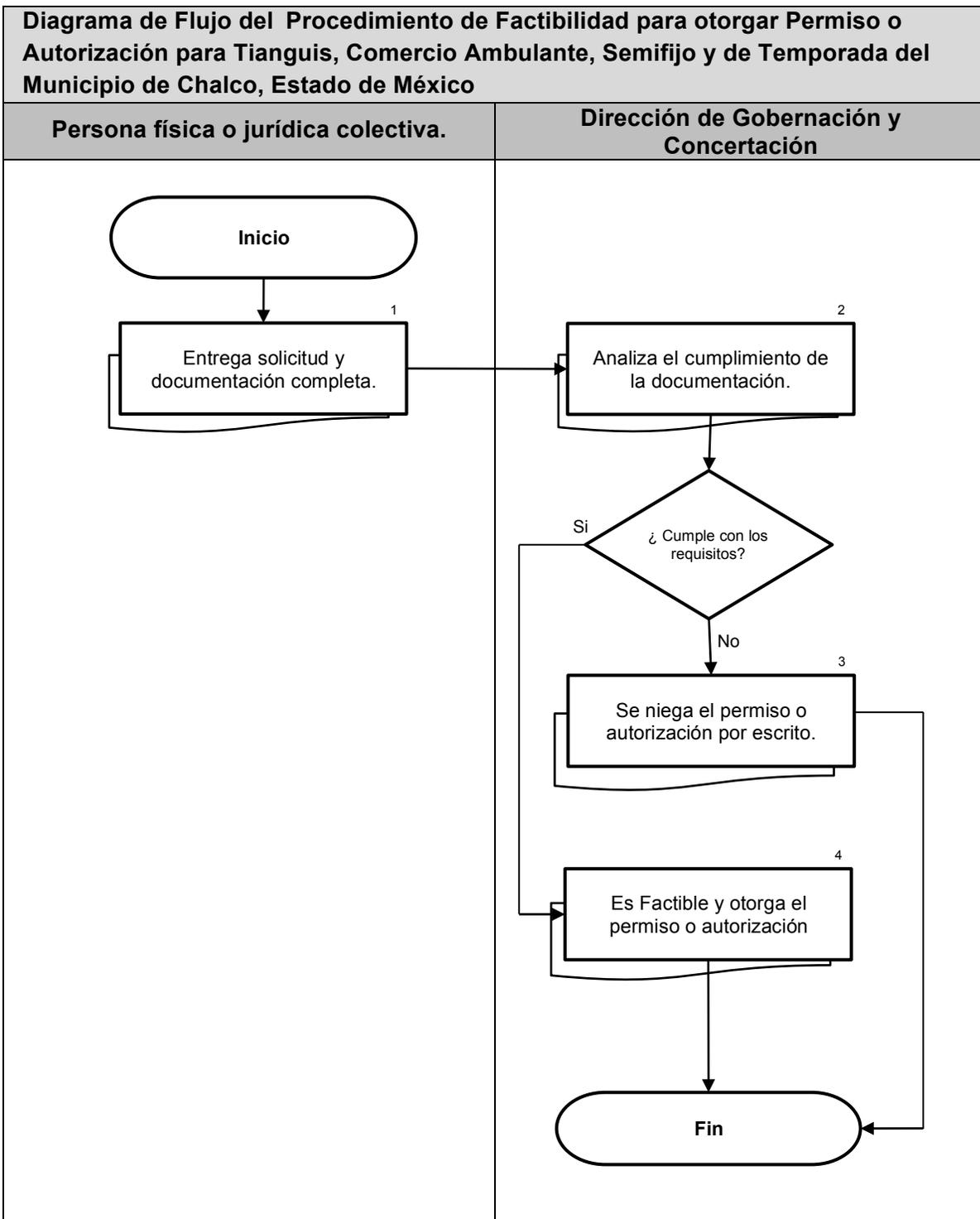
	Manual de	Registro. MAP-DGC-14
	Procedimientos de	Fecha de Elaboración. Julio
	la Dirección de	2014
Gobernación y	Revisión número. 01	
Concertación		

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, Estado de México.
Objetivo	Regular el funcionamiento del comercio que se desarrolla en el territorio del municipio de Chalco, ya sea en mercados, comercio en forma ambulante u operen puestos semifijos o tianguis en vía pública, así como las actividades que realizan las personas físicas que operan puestos fijos o semifijos en la vía pública.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bando Municipal Vigente. ▪ Reglamento de Mercados, Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, México.
Alcance	Para todas las personas físicas o jurídicas colectivas que lo soliciten Permiso o Autorización.
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de solicitud por parte del peticionario a la Subdirección de Tianguis, Mercados y Centrales de Abasto, adjunto a la solicitud la documentación requerida en el artículo 10 del Reglamento de Mercados, Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, México. 2. Una vez analizada la solicitud y la documentación adjunta la Dirección de Gobernación y Concertación determinará la factibilidad de emitir dicho permiso o autorización. 3. De ser factible se otorgará el permiso o autorización por escrito señalando las restricciones, previo pago ante la Tesorería Municipal. 4. De no ser factible se notificara por escrito.
Tiempo Promedio de Gestión	30 días hábiles. .
Resultados	Otorgar permiso o autorización para contribuir con el desarrollo organizado de la actividad comercial del municipio de Chalco.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica.

	▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física
--	---

Descripción del Procedimiento: Factibilidad para otorgar Permiso o Autorización para Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, Estado de México.

Responsable	N°.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona física o jurídica colectiva	1	Entrega solicitud y documentación completa.	DGC-PCI	Originales y 1 copia simple
Dirección de Gobernación y Concertación	2	Analiza la documentación. ¿Es Factible? No (Actividad 3) Si (Actividad 4)	DGC-PCI	Originales y 1 copia simple
Dirección de Gobernación y Concertación	3	Se niega el permiso o autorización por escrito. Fin del procedimiento.	Documento	Original
Dirección de Gobernación y Concertación	4	Es Factible y otorga el permiso o autorización, previo pago a Tesorería Municipal. Fin del procedimiento.	Documento	Original



Formatos**SOLICITUD DE PERMISO O AUTORIZACION PARA TIANGUIS, COMERCIO AMBULANTE, SEMIFIJO Y DE TEMPORADA DEL MUNICIPIO DE CHALCO, ESTADO DE MEXICO**

				Clave: DGC-PCI	
Folio:		Fecha de ingreso:			
DATOS DEL COMERCIO					
Tipo de comercio					
Giro					
Días de venta	Lunes a viernes	Fin de semana		Lunes a domingo	
Periodo					
Ubicación	Calle			Código postal	
	Entre				
	Colonia				
Tipo de estructura (con medidas)					
DATOS DEL INTERESADO					
Nombre del interesado (mayor de 18 años)					
Email				Teléfono	
Nacionalidad	Mexicana		Extranjera		Especifique
Tipo de persona	Jurídica		Física		
Identificación Oficial vigente	Folio				
Domicilio para oír o recibir notificaciones (dentro del territorio de Chalco)	Calle			Código postal	
	Entre				
	Colonia				

DOCUMENTACION REQUERIDA (Original para cotejo y copia)	Exhibió	
	Si	No
Identificación oficial con fotografía.		
Constancia Domiciliaria.		
Ultima factura electrónica (cuando proceda)		
Autorización para fiesta patronal emitido por la Secretaría del H. Ayuntamiento (cuando proceda).		
Licencia Sanitaria (cuando proceda).		
Visto Bueno de Protección Civil (cuando proceda)		

Croquis de ubicación del puesto, en el caso de comercio fijo, semifijo o de temporada. En caso del comercio ambulante croquis de recorrido.

Con fundamento en lo dispuesto por el Capítulo Quinto del Reglamento de Mercados, Tianguis, Comercio Ambulante, Semifijo y de Temporada del Municipio de Chalco, México y condecorador (a) de la responsabilidad penal en que incurren las personas que declaren falsamente. **MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que los datos anteriormente proporcionados son ciertos.

NOMBRE Y FIRMA

La presentación de esta solicitud, no presupone la emisión del permiso o autorización.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aforo: Se refiere a la capacidad de un teatro u otro espacio de espectáculos o sitio público, como bares, hoteles, restaurantes o auditorios; en cuanto a sus plazas o localidades.

Comercio Ambulante: Son aquellas personas que realizan todo tipo de actividad mercantil lícita que se desarrolla deambulando por las calles y llevando consigo su mercancía o productos ya sea en equipos, aparatos o vehículos de tracción mecánica, o impulsados por el mismo esfuerzo humano, o también auxiliándose con vitrinas, canastas, etc.; que cargan los propios vendedores.

Comercio de Temporada: Aquel que habiendo obtenido la autorización correspondiente ejerce el comercio en un lugar fijo y por un tiempo determinado.

Comercio Semifijo: Son aquellas personas que realizan el comercio autorizado de sus mercancías estableciéndose en la vía pública de una manera momentánea, temporal o provisional y que al término de la jornada deberán de retirar cualquier tipo de estructura, vehículo, remolque, instrumento, charola, artefacto u otro tipo de mueble permitido.

Comercio: Actividad que consiste en la compra y venta de bienes y/o prestación de servicios con fines de lucro, independientemente de la naturaleza de la persona que lo realicen y de que su práctica se haga en forma permanente o eventual.

Espectáculo o Evento: La representación, función, acto, festival o exhibición artística, musical, deportiva, taurina, cinematográfica, teatral, cultural, recreativa, palenque, peleas de gallos, circos y carreras de animales organizada por una persona física o jurídica colectiva, en cualquier lugar o tiempo y a la que se convoca al público con fines culturales, de entretenimiento, diversión o recreación, en forma gratuita o mediante el pago de una contraprestación en dinero.

Factible: Se refiere a la disponibilidad de Otorgar Permiso o Autorización cumpliendo con la normatividad aplicable en la materia.

Mercado; Lugar en el que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio.

Persona Física: es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.

Persona Jurídica Colectiva: es una agrupación de personas que se unen con un fin determinado, por ejemplo, una sociedad mercantil, una asociación civil.

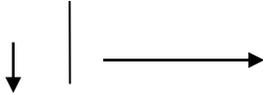
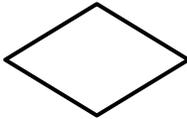
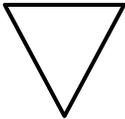
Subsanar: Reparar o remediar un defecto.

Tianguis: Es un mercado tradicional que ha ido evolucionado en forma y contexto social a lo largo de los siglos.

Vía Pública: Todo espacio de uso común que por disposición de la autoridad municipal. Sea destinado al libre tránsito sobre el cual se localiza la infraestructura inmobiliaria urbana; las calles, banquetas, avenidas, callejones, calzadas, bulevares, parques, jardines, estacionamientos, áreas verdes, andadores, plazas, canchas deportivas, carreteras, caminos, gradas, escaleras, puentes peatonales y los demás que en su caso determine el H. Ayuntamiento.

SIMBOLOGÍA

A continuación se presentan símbolos en la elaboración de los diagramas de flujo:

	Símbolo
Inicio o Fin del Proceso: Indica el principio o fin del procedimiento.	
Flujo o Línea de Acción: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.	
Actividad: Indica la realización de una actividad, proceso u operación relativo a un procedimiento.	
Documento/Formato: Representa cualquier tipo de documento que entra, sale, se utiliza o se genera en el procedimiento.	
Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en el que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.	
Conector: Enlaza una actividad del diagrama de flujo con otra que se encuentra lejos de la primera, o bien que se encuentra en hojas anteriores o posteriores.	
Conector de Página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el procedimiento.	
Archivo: Indica que un documento se ha guardado.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Gobernación y Concertación

Número de Registro.MP-DGC-14

VALIDACIÓN

Marina Carmona García

Dirección de Innovación
Gubernamental

AUTORIZACIÓN

Fernando Ángel Sánchez Gatica

Dirección de Gobernación y Concertación

APROBACIÓN

Francisco Osorno Soberón

Presidencia Municipal

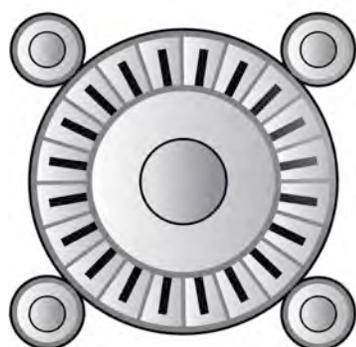
Aprobado el día 10 de Julio del 2014. En el acta de cabildo numero 73 Punto 6.4.

CUMPLIENDO
Juntos



HISTORIAL DE CAMBIOS

NP.	# Acta de Cabildo	Fecha	Acuerdo
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



2013-2015

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

CUMPLIENDO
Juntos

© **Ayuntamiento de Chalco 2013-2015**

Dirección de Innovación Gubernamental

Subdirección de Organización

www.municipiodechalco.gob.mx

Av. Reforma # 4 Col. Centro Chalco Tel. (55) 59-72-82-80

Realizado en Chalco Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



CONTENIDO

Introducción.

Normatividad Aplicable.

Presentación de los Procedimientos.

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

-Procedimiento de Asesorías Jurídicas

-Procedimiento de Inicio de Queja

Glosario de Términos.

Simbología.

Historial de Cambios.

1. INTRODUCCIÓN

Es de verdadera relevancia conocer y hacer valer los Derechos Humanos ya que son requisitos mínimos para desarrollar un nivel de vida digno en cualquier persona.

La tarea de proteger los Derechos Humanos representa para el gobierno Municipal una responsabilidad impostergable, ya que para que los chalquenses puedan gozar de todos sus derechos en un ambiente de justicia, paz y libertad es necesario velar y hacer valer estos derechos; es así como la Defensoría Municipal encargada justamente de difundir y vigilar el respeto de los Derechos Humanos realiza diferentes acciones las cuales están encaminadas a realizar estos fines.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal.
- Bando Municipal Vigente.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Chalco
- Manual de Organización de la Administración Municipal 2013-2015
- Manual de Organización de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

3. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

1. Procedimiento de Asesorías Jurídicas.
2. Procedimiento de Inicio de Queja.

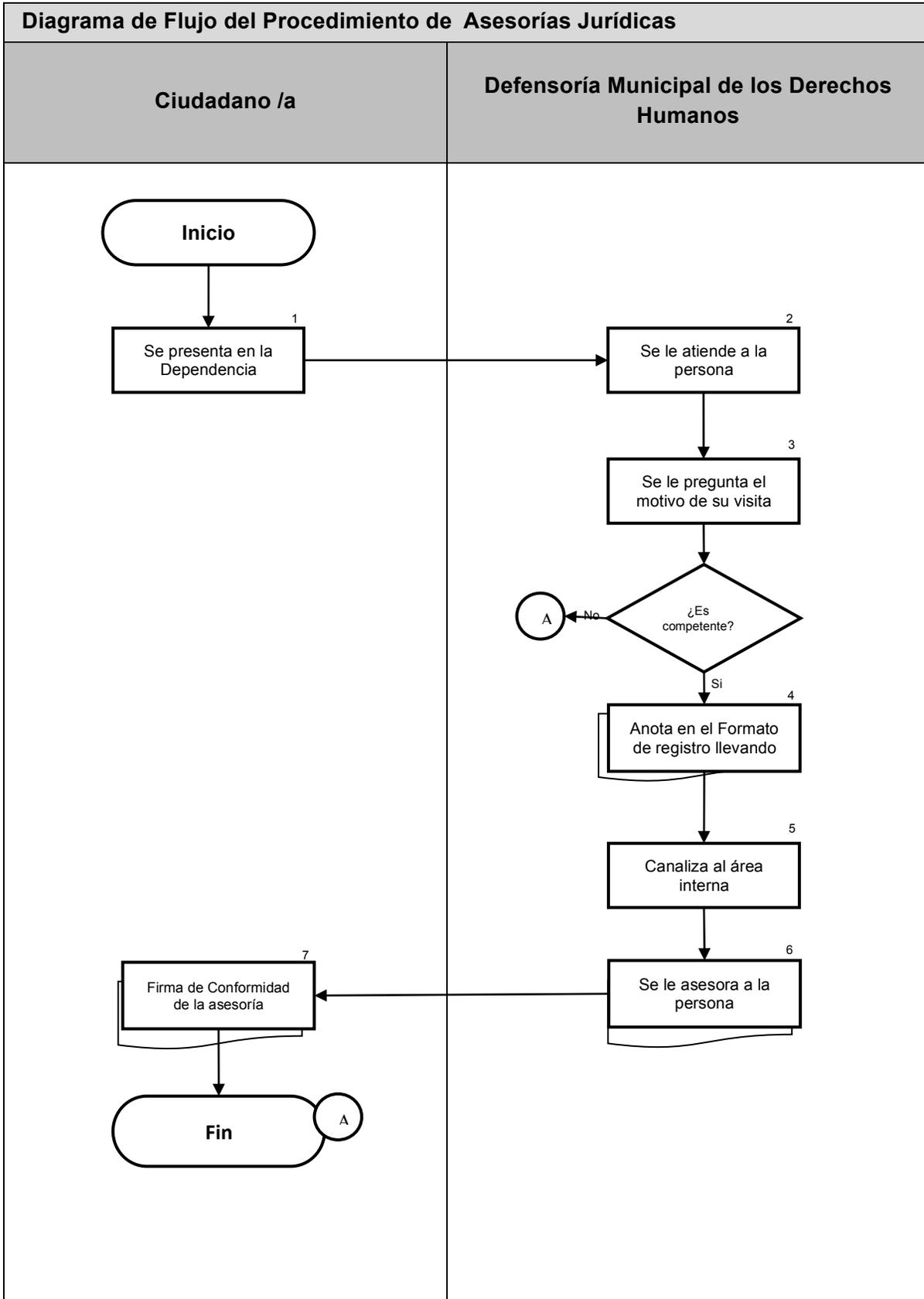
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.

1. Procedimiento de Asesorías Jurídicas

	Manual de	Registro. MAP-DH-25
	Procedimientos de	Fecha de Elaboración.
	la Defensoría	Julio 2014
Municipal de los	Revisión número. 01	
Derechos Humanos		

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Asesorías Jurídicas
Objetivo	Asesorar y orientar a fin de que les sean respetados sus derechos fundamentales a los habitantes del Municipio de Chalco, a través de asesorías Jurídicas
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica Municipal del Estado de México. ▪ Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
Alcance	A todos los Habitantes del Municipio de Chalco.
Políticas de Operación	Se atienden en el Horario de 09:00 a 16:00 hrs. a todos los Habitantes del Municipio de Chalco.
Tiempo Promedio de Gestión	30 minutos.
Resultados	Brindar a la persona la información eficaz, actual, oportuna y veraz sobre los servicios a que tiene derecho ante una problemática de diversa índole.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física. ▪ Procedimiento de Inicio de Queja.

Descripción del Procedimiento: Asesorías Jurídicas				
Responsable	N°.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano/a	1	Se presenta en la Dependencia, Área o Unidad Administrativa.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	2	Se le atiende a la persona, con un saludo cordial, proporcionando el nombre.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	3	Se le pregunta el motivo de su visita. ¿Es competente? -No (fin de procedimiento) -Si (actividad 4)	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	4	Anota en el Formato de registro llevando un control de las atenciones.	Libro de Registro Florete	1 Original
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	5	Canaliza al área interna correspondiente para la asesoría.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	6	Se le asesora a la persona.	Formato de Asesoría	1 Original
Ciudadano/a	7	Firma de Conformidad de la asesoría. Fin de procedimiento	Formato de Asesoría	1 Original



Formatos

	<p>COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO</p>				
<p>VISITADURIA GENERAL CON SEDE EN CHALCO</p> <p>DEFENSORIA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>					
<p><u>Formato de Asesoría</u></p>					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">Hora</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> </tr> <tr> <td>Persona de guardia</td> </tr> </table>	Hora	Fecha	Persona de guardia	
Hora					
Fecha					
Persona de guardia					
<p>Región La Paz</p>					
<p>Nombre de la persona que solicita la asesoría:</p>					
<p>Nombre del afectado:</p>					
<p>Detos Generales</p>					
Domicilio:		Ocupación:			
Colonia:	Código postal:				
Municipio:					
Entre calle y calle:	Teléfono:				
Nacionalidad:	Edad:	Sexo:			
<p>Grupo social: Mujer() Indígena () Discapitado Adulto Mayor() Niño(Niña)()</p> <p>Discapitado() General de la población() Otros(especifique)</p>					
<p>Grado de estudios:</p>					
<p>Municipio donde sucedieron los hechos</p>					
Materia:					
<p>Forma que se dio la asesoría: Directa o personal() Telefónica () Internet()</p> <p style="text-align: center;">Persona distinta al afectado () O/N()</p>					

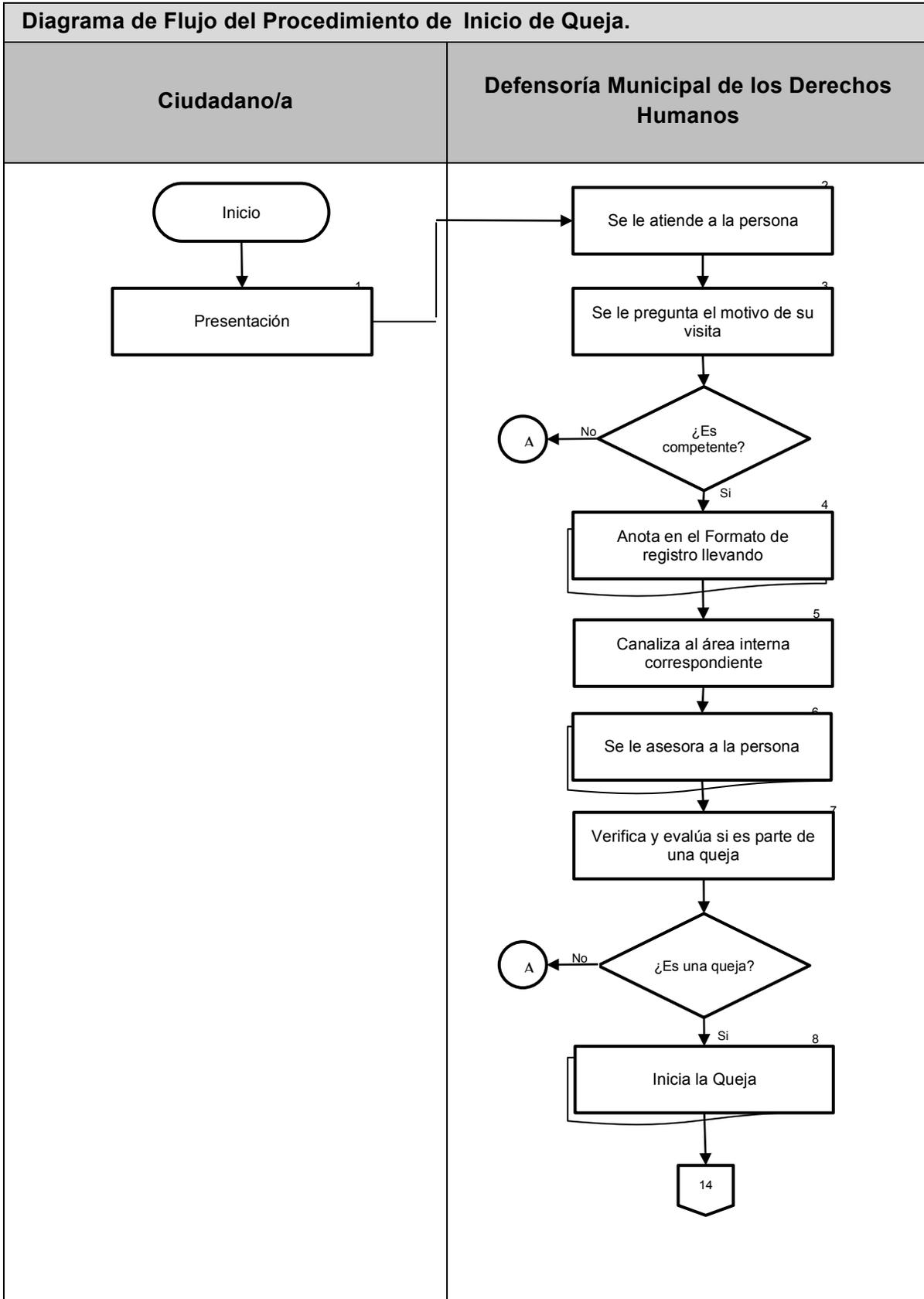


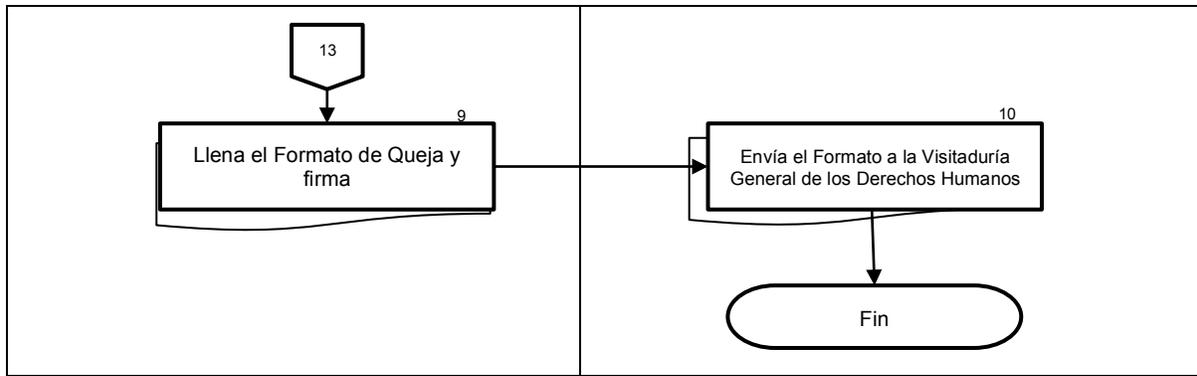
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.**2. Procedimiento de Inicio de Queja.**

 Chalco Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	Registro. MAP-DH-25
		Fecha de Elaboración. Julio 2014
		Revisión número. 01

Generalidades	
Nombre del Procedimiento	Inicio de Queja
Objetivo	Se inicia la queja por actos u omisiones probablemente violatorios de Derechos Humanos, por parte de Servidores Públicos.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica Municipal del Estado de México. ▪ Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos del Estado de México.
Alcance	A todos los Habitantes del Municipio de Chalco
Políticas de Operación	<p>En horario de 09:00 a 16:00 hrs.</p> <p>La Defensoría Municipal de los Derechos Humanos por cada queja que Inicie la remite a la Visitaduría General de los Derechos Humanos para su Seguimiento correspondiente.</p>
Tiempo Promedio de Gestión	2 horas
Resultados	Remitir la queja a la Visitaduría General de los Derechos Humanos.
Interacción con otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Atención Ciudadana Personal. ▪ Procedimiento de Atención a Llamadas Telefónicas. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Vía Electrónica. ▪ Procedimiento de Correspondencia Interna Física. ▪ Procedimiento de Inicio de Asesorías Jurídicas.

Descripción del Procedimiento: Inicio de Queja				
Responsable	N°.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano/a	1	Se presenta en la Dependencia, Área o Unidad Administrativa.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	2	Se le atiende a la persona, con un saludo cordial, proporcionando el nombre.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	3	Se le pregunta el motivo de su visita. ¿Es competente? -No (Fin de procedimiento) -Si (actividad 4)	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	4	Anota en el Formato de registro llevando un control de las atenciones.	Libro de Florete	1 Original
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	5	Canaliza al área interna correspondiente para la asesoría.	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	6	Se le asesora a la persona	Formato de Asesoría	1 Original
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	7	Verifica y evalúa si es parte de una queja. ¿Es una queja? No (Fin del Procedimiento) Si (Actividad 8)	Ninguno	Ninguno
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	8	Inicia la Queja con los requisitos establecidos.	Formato de Queja	1 Original
Ciudadano/a	9	Llena el Formato de Queja y firma de autorización.	Formato de Queja	1 Original
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	10	Envía el Formato a la Visitaduría General de los Derechos Humanos con sede en Chalco, para el seguimiento correspondiente. Fin de procedimiento	Formato con el llenado correspondiente	1 Original





Formatos



COMISION DE DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MEXICO
DEFENSORIA MUNICIPAL DE DERECHOS
HUMANOS DE CHALCO



CODHEM	
Visitador Adjunto	

M. en D. Marco Antonio Morales Gómez
Presidente de Derechos Humanos del
Estado de México

Fecha Admisión		Hora	
Nombre del Quejoso y organización			
Nombre del Agraviado: Ofendido o víctima ()		Ocupación	
Quejoso:		Quejoso:	
Agraviado:		Agraviado:	
Nacionalidad:		Edad: Sexo:	
Quejoso:		Edad: Sexo:	
Agraviado:		Edad: Sexo:	
Grados de Estudio del Quejoso:		Grados de Estudio del Agraviado:	
Datos del Quejoso			
Domicilio y Numero			
Colonia		Código Postal:	
Entre calle y calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
Datos del Agraviado			
Domicilio y Numero:			
Colonia:		Código Postal:	
Entre Calle y Calle:		Teléfono:	
Población:		Municipio:	
Migrantes () Indígena () Tercera Edad () Feminicidios () VIH () Periodistas () Discapacitado ()			
Programa:		Atención a la familia () Sistema Penitenciario ()	
		Cárceles Municipales () General de Quejas ()	
Municipio donde sucedieron los hechos:		Materia	
Forma en que se recibió la queja:		Directa o personal () Telefónica () Prensa () Internet ()	
		Acta circunstanciada () Fax () Carta () Otro ()	
N° De Averiguación Previa:			
Causa/Expediente:		Juzgado:	
		Ubicación:	
Dirección de correo electrónico:			

Nota: La comunicación por correo electrónico puede ser más rápida y eficaz. En caso de que esté de acuerdo en emplear este medio, favor de expresar su conformidad firmando sobre esta línea

HECHOS

¿Qué autoridad específica violó sus derechos humanos?

¿Qué otras autoridades tienen conocimiento del asunto?

¿En qué consistió la violación?

¿Qué petición hace la comisión?

Nombre Y Firma

De conformidad con el art. 3.20 del reglamento de la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México**, requiérase al quejoso para que manifieste si está o no de acuerdo con la publicación de su nombre y datos personales contenidos en el presente expediente de queja, en el entendido de que a falta de comunicación expresa en sentido afirmativo, se entenderá que no existe consentimiento para que se publiquen dichos datos.

Sí, autorizo (Nombre y firma)

No autorizo (Nombre y Firma)



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CODHEM: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

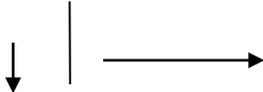
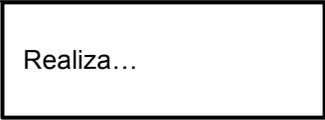
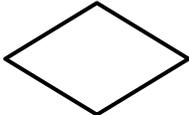
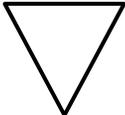
DMDH: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.

Visitaduría General de los Derechos Humanos: Organismo Regional adscrito a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, el cual trabaja bajo la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Orientación Jurídica: Orientación para que las personas conozcan que hacer en cualquier problema vinculado con la Ley.

SIMBOLOGÍA

A continuación se presentan símbolos en la elaboración de los diagramas de flujo:

	Símbolo
Inicio o Fin del Proceso: Indica el principio o fin del procedimiento.	
Flujo o Línea de Acción: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.	
Actividad: Indica la realización de una actividad, proceso u operación relativo a un procedimiento.	
Documento/Formato: Representa cualquier tipo de documento que entra, sale, se utiliza o se genera en el procedimiento.	
Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en el que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.	
Conector: Enlaza una actividad del diagrama de flujo con otra que se encuentra lejos de la primera, o bien que se encuentra en hojas anteriores o posteriores.	
Conector de Página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el procedimiento.	
Archivo: Indica que un documento se ha guardado.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

Número de Registro.MP-DH-25

VALIDACIÓN	AUTORIZACIÓN
Marina Carmona García	Miriam Raya Orduña
Dirección de Innovación Gubernamental	Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

APROBACIÓN

Francisco Osorno Soberón

Presidencia Municipal

Aprobado el día **10** de **Julio** del **2014**. En el acta de cabildo numero **73** Punto **6.5**.

CUMPLIENDO
Juntos



HISTORIAL DE CAMBIOS

NP.	# Acta de Cabildo	Fecha	Acuerdo
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



GACETA MUNICIPAL

de Chalco

ESTADO DE MÉXICO

Órgano Informativo Oficial

TURNESE AL PRESIDENTE MUNICIPAL PARA SU PUBLICACIÓN EN LA GACETA MUNICIPAL Y SU DEBIDO CUMPLIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 128 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 48 fracción III y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, y para su debida publicación y observancia, promulgo el presente Acuerdo en el Palacio Municipal, en la Ciudad de Chalco de Díaz Covarrubias, Cabecera Municipal, Chalco, Estado de México, a los veintinueve días del mes de julio de dos mil catorce.

Cumplase.- El C. Presidente Municipal Constitucional, Francisco Osorno Soberón.- Rúbrica. El C. Secretario del Ayuntamiento Leopoldo Salvador Mejía Armenta.- Rúbrica.

