



AYUNTAMIENTO DE
XONACATLÁN
2025 • 2027

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE GOBIERNO
DIGITAL, ABIERTO E
INFORMATICA
DEL H. AYUNTAMIENTO
DE XONACATLÁN**





ÍNDICE

I	PRESENTACIÓN	3
II	ANTECEDENTES	3
III	ANTECEDENTES	3
IV	OBJETIVO SOCIAL	4
V	MISIÓN	4
VI	VISIÓN	4
VII.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
	VII.I. ACTUALIZACIÓN DE SITIO WEB DE INTERNET	5
	VII.II. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMPUTO	8
	VII.III. MANTENIMIENTO DE RED Y CABLEADO ESTRUCTURADO MUNICIPAL	11
	VII.IV. SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE	14
VIII	CODIFICACION ESTRUCTURAL	16
IX	ORGANIGRAMA	16
X	DIRECTORIO	16
XI.	VALIDACIÓN	17
XII	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	18
XIII.	REGISTRO DE EDICIÓN.....	19
XIV.	DISTRIBUCIÓN	19
XV	CRÉDITOS	20



PRESENTACIÓN.

Los procedimientos son los principios fundamentales en que está basado el control de la estructura de una dependencia. Por lo tanto, que un procedimiento, al tener que cumplir una tarea tan importante, se debe aplicar exactamente en los mismos términos que fue ideado, sin sufrir ninguna alteración.

El manual de procedimientos constituye un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, siendo un instrumento de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática, pone a disposición de las y los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Xonacatlán el "Manual de Procedimientos de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática".

ANTECEDENTES.

En cumplimiento con la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, este manual de procedimientos de gestión documental busca adecuar las actividades de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática del municipio de Xonacatlán adecuándose a la nueva estructura y cambios realizados a las diferentes áreas del municipio, derogando cualquier procedimiento anterior que contravenga dicha ley.

MARCO JURÍDICO.

El presente procedimiento se fundamenta en decreto número 57 la H. "LIX" legislatura del estado de México y en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.



OBJETIVO SOCIAL.

Contribuir a la misión institucional de construyendo un futuro mediante la ejecución, optimización y el aprovechamiento de recursos públicos basados en el uso y una óptima aplicación de TIC's

MISIÓN

Documentar y estandarizar los procesos de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática que garantice la ejecución eficiente y uniforme de los procesos de atención, optimizar la toma de decisiones y asegurar la mejora continua en la calidad del servicio.

VISIÓN.

Lograr que el manual sea un instrumento que consolide una cultura organizacional y la mejora continua que impulse la excelencia, la innovación constante y el desarrollo integral de las capacidades del talento humano.



VII DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

VII.I Actualización del Sitio Web de Internet.

OBJETIVO.

Implementar y/o actualizar la estructura funcional del Portal Web de Internet (www.xonacatlan.gob.mx), ofreciendo contenido informativo que se presenta para ser consultado por las y los ciudadanos (as) del municipio de Xonacatlán.

ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento de Xonacatlán.

REFERENCIAS.

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. (Artículo 2, 45, 72 y 78)
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. (Artículo 58, 59 y 60)

RESPONSABILIDADES.

La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es responsable de dar atención a las solicitudes de Actualización del Sitio Web de Internet que requieran las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática:

- Recibe oficio y la información de forma digital por USB o por correo electrónico de la Unidad Administrativa para su oportuna actualización y/o publicación.
- Coordina y supervisa las medidas pertinentes para elegir el que se publicaran en el portal web de conformidad con lo establecido por la presidencia.



Unidad Administrativa:

- Proporcionar oficio y la información de forma digital por USB o por correo electrónico de la Unidad Administrativa para su oportuna actualización y/o publicación.

INSUMOS:

- Oficio - Computadora - Internet - Software

RESULTADOS:

- Solicitudes atendidas para su actualización y/o publicación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es el único facultado para configurar e implementar las herramientas informáticas que permitan un funcionamiento adecuado del Sitio Web de Internet (www.xonacatlan.gob.mx).
- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es responsable de actualizar y/o publicar la información que las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento de Xonacatlán.
- Las solicitudes de actualización y/o publicación de información en el Sitio Web de Internet (www.xonacatlan.gob.mx) deberán ser mediante oficio por el titular de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento de Xonacatlán.
- La aprobación de la publicación y desarrollo de contenido de impacto o restructuración del mismo es responsabilidad del titular de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento de Xonacatlán.



DESARROLLO:

Actualización del Sitio Web de Internet (www.xonacatlán.gob.mx).

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Área administrativa solicitante	Envía oficio, adjuntando la información que requiere para actualizar y/o publicar por medio magnético (USB), o correo electrónico.
2	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Recibe el oficio, así como la información que se requiere para actualizar y/o publicar.
3	Área administrativa solicitante	Genera una reunión de trabajo con la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática para conocer, analizar, definir y estructurar el proyecto y aprobar el desarrollo del proyecto.
4	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Desarrolla los trabajos solicitados en el oficio. En caso de desarrollo, y de ser necesario, se programan las Juntas necesarias para afinar detalles de contenido.
5	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Responde a la dependencia solicitante vía oficio al término o liberación de su petición.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

VII.II. Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.

OBJETIVO.

Realizar mantenimiento correctivo de hardware y de software todo el equipo de cómputo de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento que tienen asignados equipos de cómputo.

REFERENCIAS.

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. (Artículo 2, 45, 72 y 78)
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. (Artículo 58, 59 y 60)

RESPONSABILIDADES.

La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es responsable de dar atención a las solicitudes de mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática:

- Coordina y supervisa el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.
- Recibe oficio, llamada telefónica o de manera personal la solicitud de revisión del equipo de cómputo que presenta fallas de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento para su oportuno mantenimiento correctivo.
- Envía oficio de dictamen en caso de necesitar alguna refacción para el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo a la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento.



Unidad Administrativa:

- Proporcionar oficio y equipo de cómputo para mantenimiento correctivo.
- Proporcionar los consumibles necesarios para el mantenimiento correctivo.

INSUMOS:

- Computadora - Internet - Herramientas

RESULTADOS:

Solicitudes atendidas para mantenimiento correctivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es el único facultado para el mantenimiento correctivo para los equipos de cómputo de todas las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.
- Las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento tiene la obligación de reportar a la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática cualquier anomalía con respecto a su equipo de cómputo, con la finalidad de solucionar sus problemas de manera rápida y eficaz, para no retrasar sus labores.
- Las solicitudes para el mantenimiento correctivo para los equipos de cómputo deberán ser mediante oficio por el titular de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento.
- Las solicitudes de servicio, serán atendidas siempre y cuando se hayan reportado a través oficio.
- Es responsabilidad de la o del usuario es cuidar y mantener en buenas condiciones su equipo de cómputo, evitando que cualquier persona ajena a la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática, instale software o destape el equipo sin autorización.
- Cuando se solicite una reparación, se emitirá dictamen técnico mencionando las piezas que se hayan dañado del equipo reportado, mismas que deberán ser entregadas por la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento solicitante.

- Al recibir equipo nuevo, se realizará la revisión, para verificar e inspeccionar que cumpla con las características de la solicitud de adquisición.
- Los servidores públicos las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento que tienen asignados equipos de cómputo y que hagan mal uso de los mismos, serán responsables del mal funcionamiento.

DESARROLLO:

Mantenimiento correctivo a equipos de cómputo.

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Área administrativa solicitante	Envía oficio, para mantenimiento correctivo del equipo de cómputo.
2	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Recibe el oficio, y se turnar al personal para su atención.
3	Área administrativa solicitante	Recibe al personal de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática para realizar el servicio solicitado.
4	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Analiza el tipo de servicio solicitado y emite un dictamen técnico.
5	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Responde a la Unidad Administrativa solicitante vía oficio un dictamen técnico si es necesario que la Unidad Administrativa solicite con requisición al área de adquisiciones las refacciones para el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo, el estado del servicio queda pendiente hasta que se reciban las refacciones.
6	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Responde a la Unidad Administrativa solicitante vía oficio un dictamen técnico del trabajo realizado.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

VII-III Mantenimiento de red (cableado estructurado y/o accesos inalámbricos)

OBJETIVO

Comunicar los equipos de cómputo con una red de cableado estructurado y/o accesos inalámbricos para el aprovechamiento óptimo de la Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones (TICs), en las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento que tienen asignados equipos de cómputo.

REFERENCIAS

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. (Artículo 2, 45, 72 y 78)
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. (Artículo 58, 59 y 60)

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es responsable de dar atención a las solicitudes de Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones (TICs) de red que requieran las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática:

-Coordina y supervisa las solicitudes de comunicación de la Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

- Recibe oficio, llamada telefónica o de manera personal la revisión de la red (cableado estructurado y/o acceso inalámbrico) que presenta fallas de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento para su oportuno mantenimiento preventivo y/o correctivo.

Unidad Administrativa:

- Proporcionar oficio para mantenimiento de la red (cableado estructurado y/o acceso inalámbrico).
- Proporcionar los consumibles necesarios para el mantenimiento.

INSUMOS:

- Computadora - Internet - Herramientas

RESULTADOS:

Solicitudes atendidas para mantenimiento de red (cableado estructurado y/o acceso inalámbrico).

POLÍTICAS APLICABLES:

- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es el único facultado para la integración de equipos de cómputo a la red municipal, así como para instalar, retirar, reemplazar o modificar cualquier equipo activo, componente, cable de red que integre el cableado estructurado y/o acceso inalámbrico propiedad del H. Ayuntamiento.
- La Coordinación de Gobierno Digital, dará acceso a la red e internet, previa autorización de los titulares de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento solicitantes.
- Por ningún motivo, personal que no sea de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática podrá instalar, reemplazar o configurar equipos relacionados con la red.
- El acceso a Internet será restringido en contenido no permitido de acuerdo a los lineamientos de la Coordinación de Gobierno Digital.
- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática tendrá la facultad de realizar revisiones de contenido de navegación de los equipos en red, con la finalidad de obtener estadísticas de sitios visitados y determinar el tipo de uso que los usuarios le dan al servicio.



NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Área administrativa solicitante	Envía oficio, para mantenimiento de red (cableado estructurado o acceso inalámbrico)
2	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Recibe el oficio, y se turna al personal para su atención.
3	Área administrativa solicitante	Recibe al personal de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática para realizar el servicio solicitado.
4	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Analiza el tipo de servicio solicitado y emite un dictamen técnico.
5	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Responde a la dependencia solicitante vía oficio al término o liberación de su petición con un dictamen técnico. si es necesario que solicite una requisición al área de adquisiciones, el estado del servicio queda pendiente hasta que se reciban las refacciones.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

VII-IV Soporte técnico de Hardware y/o software

OBJETIVO

Solucionar todas las solicitudes de soporte técnico de Hardware y/o Software, en las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento que tienen asignados equipos de cómputo.

REFERENCIAS

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. (Artículo 2, 45, 72 y 78)
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México. (Artículo 58, 59 y 60)

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es responsable de dar atención a las solicitudes de soporte técnico de Hardware y/o Software que requieran las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática:

-Coordina y supervisa las solicitudes de soporte técnico de Hardware y/o Software de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento.

- Recibe llamada telefónica o de manera personal la solicitud de soporte técnico de Hardware y/o Software de la Unidad Administrativa del H. Ayuntamiento.

Unidad Administrativa:

- Realiza una llamada telefónica o de manera personal solicita soporte técnico de Hardware y/o Software.

- Proporcionar los consumibles necesarios para el soporte técnico de Hardware y/o Software.



INSUMOS:

- Computadora - Internet - Herramientas

RESULTADOS:

Solicitudes atendidas para soporte técnico.

POLÍTICAS APLICABLES:

- La Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática es el único facultado para la atención de soporte técnico de Hardware y/o Software a los servidores públicos las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento que tienen asignados equipos de cómputo.

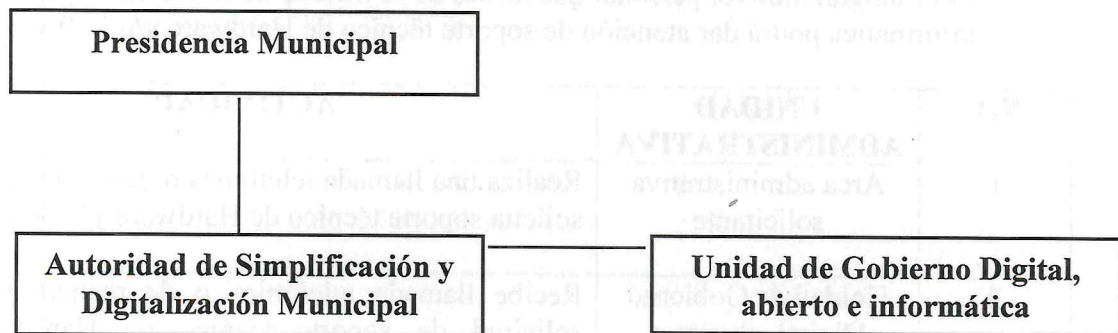
- Por ningún motivo, personal que no sea de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática podrá dar atención de soporte técnico de Hardware y/o Software.

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Área administrativa solicitante	Realiza una llamada telefónica o de manera personal solicita soporte técnico de Hardware y/o Software
2	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Recibe llamada telefónica o de manera personal solicitud de soporte técnico de Hardware y/o Software, y se turna al personal para su atención.
3	Área administrativa solicitante	Recibe al personal de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática para realizar el servicio solicitado.
4	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Analiza el tipo de servicio solicitado y emite un dictamen técnico.
5	Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática	Responde a la dependencia solicitante vía oficio al término o liberación de su petición con un dictamen técnico. si es necesario que solicite una requisición al área de adquisiciones, el estado del servicio queda pendiente hasta que se reciban las refacciones.

CODIFICACION ESTRUCTURAL

MP/XON/GD/001/2026

ORGANIGRAMA



DIRECTORIO.

Plaza, Juárez Pte. No. 1, Colonia centro, C.P. 52060, Xonacatlán, Estado de México.



V. VALIDACIÓN



Lic. Joaquín Ruiz Esquivel

Presidente Municipal Constitucional de Xonacatlán, Estado de México



Lic. Xicoténcatl Cardoso Brito

Secretario del H. Ayuntamiento de Xonacatlán, Estado de México



Carlos Alberto Garcia Fuentes

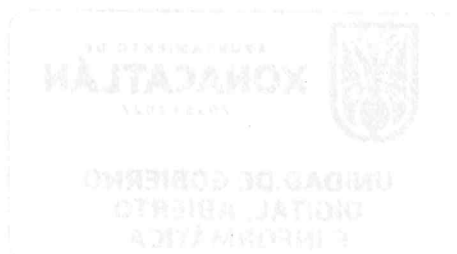
Ing. Carlos Alberto Garcia Fuentes

Titular de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Sección(es) Modificada(s)	Descripción del Cambio	Elaboró	Autorizó
1.0	24/02/2026	N/A	Emisión inicial del manual.	Carlos Alberto Garcia Fuentes	Carlos Alberto Garcia Fuentes





III. REGISTRO DE EDICIÓN

Primera edición, febrero de 2026. Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática del municipio de Xonacatlán Estado de México, administración 2025-2027.

IV. DISTRIBUCIÓN

El original del presente manual de organización se encuentra en dominio de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática del Municipio de Xonacatlán, Estado de México.



CRÉDITOS

Ing. Carlos Alberto Garcia Fuentes

Titular de la Unidad de Gobierno Digital, abierto e informática

Abigail Margarita Matías Ortega

Presidenta de la comisión Edilicia de Reglamentación