



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A	N/A	Emisión	Emisión	10/Feb/2005
1	Portada	1	Modificación de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	10/Agosto/2005
1	Hoja de Autorización	1	Modificación de la Fecha de Autorización	Actualización del Manual	10/Agosto/2005
1	Procedimientos	1	Actualización a los Procedimientos	Actualización del Manual	10/Agosto/2005
1	Directorio	1	Modificación del Directorio	Actualización del Manual	10/Agosto/2005
1	Hoja de Participación	1	Modificación a la Hoja de Participación	Actualización del Manual	10/Agosto/2005
2	Portada	1	Modificación de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	28/Abril/2006
2	Hoja de autorización	1	Modificación de la Fecha de Autorización	Actualización del Manual	28/Abril/2006
2	Procedimientos	1	Actualización a los Procedimientos	Actualización del Manual	28/Abril/2006
2	Directorio	1	Modificación del Directorio	Actualización del Manual	28/Abril/2006
2	Hoja de Participación	1	Modificación a la Hoja de Participación	Actualización del Manual	28/Abril/2006
3	Directorio	1	Modificación del Directorio	Actualización del Manual	27/Marzo/2007
3	Portada	1	Modificación de Fecha de Vigencia	Actualización del Manual	01/Junio/2007
3	Hoja de autorización	1	Actualización de Nombres y Fecha	Actualización del Manual	01/Junio/2007
1	Cédulas de Proceso	10	Actualización de Cédulas de Procesos	Actualización del Manual	01/Junio/2007
4	Portada	1	Modificación de Fecha de Vigencia	Actualización del Manual	24/Abril/2008
4	Hoja de autorización	1	Actualización de Nombres y Fecha	Actualización del Manual	24/Abril/2008
3	Procedimientos	Todas	Desintegración de Procedimientos	Actualización del Manual	24/Abril/2008





No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
4	Directorio	1	Modificación del Directorio	Actualización del Manual	24/Abril/2008
3	Hoja de Participación	1	Modificación a la Hoja de Participación	Actualización del Manual	24/Abril/2008
5	Portada	1	Actualización de la versión y clave de formato	Actualización del Manual	26/marzo/2009
5	Hoja de autorización	1	Actualización del fundamento legal	Actualización del Manual	26/marzo/2009
2	Cédula de proceso	1	Actualización del formato	Actualización del Manual	26/marzo/2009
4	Procedimientos	1	Modificación del orden de las responsabilidades	Actualización del Manual	26/marzo/2009
0	Indicadores	N/A	Emisión	Emisión	26/marzo/2009
4	Hoja de participación	1	Modificación a hoja de participación	Actualización del Manual	26/marzo/2009
6	Portada	1	Actualización y elaboración de Procedimientos	Actualización del Manual	23/julio/2009
6	Hoja de autorización	1	Modificación de fecha de actualización	Actualización del Manual	23/julio/2009
5	Procedimientos	22	Actualización y elaboración de Procedimientos	Actualización del Manual	23/julio/2009
3	Cédulas de Procesos	12	Actualización y elaboración de Cédulas de procesos	Actualización del Manual	23/julio/2009
5	Directorio	1	Actualización de Directorio	Actualización del Manual	23/julio/2009
5	Hoja de Participación	1	Modificación de Hoja de Participación	Actualización del Manual	23/julio/2009





Gobierno del  
Estado de Morelos  
Oficialía Mayor

FORMATO  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN / POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS  
REFERENCIA: PR-DGDO-SEMO-01 Y IT-DGDO-SEMO-01

Clave: FO-DGDO-SEMO-05  
Revisión: 1  
Anexo 9 Pág. 1 de 1



# Gobierno del Estado de Morelos

Representación del Poder  
Ejecutivo

## Manual de Políticas y Procedimientos Oficina del Representante del Poder Ejecutivo

Cuernavaca Mor., a 23 de julio de 2009





## II.- CONTENIDO

<i>Apartado</i>	<i>Consecutivo del Apartado</i>
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX







### III. AUTORIZACIÓN

#### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 8 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina del Representante del Poder Ejecutivo, el cual contiene información referente a sus Procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

---

Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
Representante del Poder Ejecutivo

#### REVISÓ

---

Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
Representante del Poder Ejecutivo

#### APROBÓ

Art. 36 Fracc. XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4079 del 29 de Septiembre del 2000.

---

Víctor Manuel Mendoza Moreno  
Oficial Mayor

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
23 de julio de 2009	Juan Antonio Gual Díaz	148





## IV. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina del Representante del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Morelos, sirve como base para identificar de forma clara y precisa los procedimientos que se siguen para cumplir con las actividades y funciones designadas a esta Dependencia, así como las políticas que se deben cumplir y aplicar en cada uno de ellos.

De igual forma el presente documento sirve como base y guía para que el nuevo personal tenga una clara idea de cómo se llevan a cabo cada uno de los procedimientos.





## V. POLÍTICAS

**PROCEDIMIENTO:** Difusión del Estado en todos sus Sectores.

1. Solo se podrán agendar citas con dos días de anticipación.
2. No se podrán agendar citas no autorizadas directamente por la/el C. Representante del Poder Ejecutivo.
3. Para posponer o alterar cualquier cita agendada, se deberá contar con la aprobación del C. Representante del Poder Ejecutivo.

**PROCEDIMIENTO:** Convenios con Embajadas

1. Todas las notificaciones e invitaciones a las personas involucradas deberán ser de forma oficial.
2. Las notificaciones e invitaciones turnadas a los Embajadores deberán hacerse siguiendo el correspondiente protocolo.
3. La Representación del Poder Ejecutivo deberá ser el vínculo directo con las Embajadas.

**PROCEDIMIENTO:** Giras o Eventos Diplomáticos

1. Las Giras o Eventos se agendarán con un mes de anticipación como mínimo.
2. En las giras se contará con un máximo de 20 integrantes.
3. La notificación de la gira o evento deberá ser por escrito.
4. Cualquier gira o evento deberá contar con la autorización previa de la/el C. Representante del Poder Ejecutivo.
5. Se entregará a la/el C. Representante un oficio reportando los resultados obtenidos.

**PROCEDIMIENTO:** Consulta de Información por la Ciudadanía

1. Se deberá apoyar a la persona solicitante en cualquier información que requiera o canalizarlo al área correspondiente.
2. Para préstamos del material de consulta forzosamente se deberá dejar en depósito una identificación oficial.

**PROCEDIMIENTO:** Seguimiento a Solicitudes de Información

1. Toda solicitud turnada a la Representación del Poder Ejecutivo, deberá hacerse llegar de forma oficial.
2. La solicitud que sea dirigida a cualquier Secretaría de Despacho del Poder Ejecutivo deberá ser turnada lo antes posible para su atención.
3. Cuando cualquier solicitud dirigida a la Representación del Poder Ejecutivo deba ser atendida por otra Dependencia del Gobierno Estatal, se deberá turnar vía oficio.

**PROCEDIMIENTO:** Control de Correspondencia

1. Toda correspondencia que se registre en la Representación del Poder Ejecutivo será de índole Oficial.
2. La correspondencia ha recibir deberá contar con la información clara tanto del remitente como del destinatario.



3. En caso de tratarse de correspondencia para algún funcionario del Estado de Morelos, deberá considerarse que el tiempo de entrega sea viable, de ser así será remitida vía oficio.
4. En caso de ser correspondencia para algún funcionario de la Representación del Poder Ejecutivo esta se entregará solo contra firma de recibido.

**PROCEDIMIENTO:** Captación de Material Representativo del Estado

1. La solicitud de material se realizará siempre vía oficio y a nombre del a Representación del Poder Ejecutivo, con amabilidad y sin exigencias o presiones.
2. Al recibir el material solicitado, se deberá contar con acuse de recibido.
3. Todo material obtenido vía este procedimiento deberá ser registrado en el inventario del material propiedad de la Representación del Poder Ejecutivo.
4. Toda solicitud de material representativo del Estado de Morelos deberá ser gestionada a través del Subdirector de Gestión y Seguimiento de la Representación del Poder ejecutivo.

**PROCEDIMIENTO:** Manejo de Información Federal y Estatal

1. Se atenderá toda comunicación oficial recibida en la Representación del Poder Ejecutivo.
2. Contestar por escrito toda solicitud que se reciba en la Subdirección de Gestión y Seguimiento
3. Se atenderá con respeto y amabilidad al público en general y en especial a quién nos visite.

**PROCEDIMIENTO:** Soporte Técnico

1. Los equipos a los cuales se desee se proporcione el servicio de soporte técnico deberán contar con Número de Inventario asignado por la Dirección General de Recursos Materiales y Control Patrimonial y número de serie del equipo.
2. Los servicios de soporte técnico solo se llevarán a cabo en equipos que se encuentren dentro de instalaciones propiedad o bajo resguardo del Gobierno del Estado de Morelos.
3. Será responsabilidad del usuario verificar el correcto funcionamiento de su equipo, y reportar fallas o anomalías identificadas antes y después de haberse llevado a cabo el servicio a su equipo. El tiempo de responsabilidad que adquiere la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo posterior a un servicio de soporte realizado será de una semana, en caso de superar este límite de tiempo la falla será total responsabilidad del usuario final, o será considerada como otra falla.
4. En caso de haberse realizado algún tipo de configuración o reparación por parte de personal externo a la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo a cualquier equipo que se le haya proporcionado el servicio de soporte técnico, la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo no asumirá la responsabilidad mencionada en el punto anterior.
5. Como precaución de algún tipo de pérdida de información de los usuarios, se indica que previo a un servicio de mantenimiento preventivo los usuarios deberán respaldar la información más relevante de su equipo.



6. El usuario del equipo deberá mantener la limpieza externa del mencionado equipo, dejando de ser esta responsabilidad de la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo.
7. Por parte de las unidades administrativas se requiere proporcionar la disponibilidad de los equipos para la realización de los servicios.
8. La Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo promoverá la impartición de cursos básicos de las principales aplicaciones de Informática.
9. La Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo, será la encargada de proporcionar asesoría técnica a los usuarios de equipo de cómputo que conformen la referida representación, previa solicitud.

**PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Sistemas**

1. La solicitud del servicio podrá ser verbal o vía oficio (debiendo siempre ser registrada en la bitácora de servicios) y especificando en forma general él o los objetivos que desea obtener como producto final.
2. Se deberá proporcionar la información necesaria al personal designado por la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo, para atender el análisis de requerimientos solicitado por la unidad administrativa.
3. La unidad administrativa deberá designar a una persona como responsable de enlace, para la obtención de información necesaria, en cada una de las etapas en que se divida el proyecto.
4. La unidad administrativa deberá designar un responsable en la toma de decisiones con quien se lleven a cabo los acuerdos, para el desarrollo del proyecto.
5. Todas las modificaciones y observaciones requeridas al desarrollo del sistema, deberán ser vía documento oficial (Minuta de trabajo).
6. Se deberá establecer un programa de trabajo en conjunto con la dependencia para la realización de pruebas en sitio y su respectiva aprobación.
7. Posterior al término del programa de pruebas, se deberá emitir un documento para firma de conformidad de liberación del sistema.

**PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Sistemas**

1. La solicitud del servicio podrá ser verbal o vía oficio (debiendo siempre ser registrada en la bitácora de servicios) y especificando en forma general las modificaciones a realizar, así como su respectiva justificación de cada una de ellas.
2. Se deberá proporcionar la información necesaria al personal designado por la Subdirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo, para atender el análisis de las modificaciones solicitado por la unidad administrativa.
3. Por parte de la unidad administrativa deberá existir una persona como responsable de enlace, para la obtención de información necesaria, en el proceso de las modificaciones.
4. Se deberá designar un responsable en la toma de decisiones con quien se lleven a cabo los acuerdos, para las modificaciones a realizar.
5. Todas las modificaciones y observaciones requeridas al desarrollo de las modificaciones, deberán ser vía documento oficial (Minuta de trabajo).
6. Se deberá establecer un programa de trabajo en conjunto con la unidad administrativa para la realización de pruebas en sitio y su respectiva aprobación.



7. Posterior al término del programa de pruebas, se deberá emitir un documento para firma de conformidad de liberación del sistema.

**PROCEDIMIENTO:** Evaluación y Seguimiento a Servicios Informáticos.

1. No se emitirá ningún documento de aceptación de cualquier servicio, si este no se encuentra totalmente finalizado y probado a entera satisfacción de la unidad administrativa solicitante y/o la Dirección de Sistemas.
2. Solo la Dirección de Sistemas o el Representante del Poder Ejecutivo podrán firmar de aceptado cualquier servicio relacionado al área.
3. El proveedor deberá entregar algún documento que respalde la garantía del servicio, especificando en que términos podrá hacerse valer la misma y el periodo de tiempo que esta cubre; todo esto previo a la firma de aceptación del servicio.

**PROCEDIMIENTO:** Trámites y Movimientos de la Coordinación Administrativa

1. Todos los movimientos de personal deberán realizarse en base a los calendarios establecidos por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.
2. Todas las modificaciones de plazas deberán apegarse a los calendarios establecidos por la Dirección General de Desarrollo Organizacional y la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.
3. Cualquier movimiento presupuestal deberá realizarse utilizando los formatos y en los tiempos establecidos por las diferentes dependencias en las que se realice de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

**PROCEDIMIENTO:** Solicitud de Gastos a Comprobar

1. Cualquier solicitud de gastos a comprobar debe ser realizada por la Coordinación Administrativa, utilizando los formatos de comprobación de Gastos emitidos por la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público, para cubrir los pagos de servicios generales o adquisición de materiales y suministros.
2. Los gastos generados por la Representación del Poder Ejecutivo del Estado deben corresponder según el Clasificador por objeto del gasto emitido por la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público, para la justificación de los mismos.
3. Todas las comprobaciones de gastos deben hacerse en los siguientes 30 días naturales después de haberse entregado el recurso a la Coordinación Administrativa, ante la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público, para cumplir con la normatividad vigente.

**PROCEDIMIENTO:** Atención a Solicitudes y Proyectos

1. Toda información y petición que se solicite por su conducto deberá estar por escrito.
2. Toda información o petición deberá ser canalizada a las instancias gubernamentales correspondientes para su autorización.
3. El área de comunicación social de la Representación del Poder Ejecutivo no puede autorizar ningún proyecto que tenga costo.
4. En el área de comunicación social la Representación del Poder Ejecutivo deberá seguir la línea y estrategia establecida por la Coordinación General de Comunicación Social.

La Representación del Poder Ejecutivo deberá analizar las propuestas y recomendar solo aquellas que se apegan a la estrategia de promoción del Plan Estatal de Gobierno.





## VI. PROCEDIMIENTOS

Se incluye dentro de este apartado la siguiente Cédula de Proceso:

- ✓ Atención, vinculación, enlace y seguimiento al Cuerpo diplomático establecido en México
- ✓ Atención y Administración del Centro de Identidad e Información
- ✓ Atención y respuesta a los requerimientos de Instituciones Públicas o Privadas así como Dependencias Federales, Estatales y Municipales, Gobiernos los Estados de la República y Delegaciones del Distrito Federal
- ✓ Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos
- ✓ Solicitud de Gastos a Comprobar
- ✓ Atención y respuesta a los requerimientos de las Dependencias del Gobierno del Estado

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Difusión del Estado en todos los Sectores	PR-ORPE-SPEEOI-01	7
2	Convenios con Embajadas	PR-ORPE-SPEEOI -02	8
3	Giras o Eventos Diplomáticos	PR-ORPE-SPEEOI -03	8
4	Consulta de Información por la Ciudadanía	(PR-DGE-DEGNG-01)	6
5	Seguimiento a Solicitudes de Información	(PR-DGE-DEGNG -02)	6
6	Control de Correspondencia	(PR-DGE-DEGNG -03)	6
7	Captación de Material Representativo del Estado	(PR-DGE-SGS-01)	6
8	Manejo de Información Federal y Estatal	(PR-DGE-SGS-02)	6
9	Soporte Técnico	(PR-DGE-DS-01)	8
10	Desarrollo de Sistemas	(PR-DGE-DS-02)	8
11	Mantenimiento de Sistemas	(PR-DGE-DS-03)	8
12	Evaluación y Seguimiento a Servicios Informáticos	(PR-DGE-DS-04)	7
13	Tramites y Movimientos de la Coordinación Administrativa	(PR-DGE-CA-01)	7
14	Solicitud de Gastos a Comprobar	(PR-DGE-CA-02)	8
15	Atención a Solicitudes y Proyectos	(PR-DGE-SRPP-01)	6



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	
<b>Proceso:</b> Atención, vinculación, enlace y seguimiento al Cuerpo diplomático establecido en México	<b>Responsable:</b> María del Carmen Zúñiga Zamudio Secretaría Particular y Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales
<b>Límites Desde:</b> Recepción, acuerdo, seguimiento, intercambio de información y asistencia a reuniones, giras o eventos diplomáticos	<b>Hasta:</b> Elaborar itinerario y/o programas, firmas de convenios, campañas de trabajo con diferentes funcionarios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Morelos
<b>Insumos:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitud escrita</li><li>2. Correo Electrónico</li><li>3. Vía telefónica</li><li>4. Presentaciones</li><li>5. Reuniones de trabajo</li><li>6. Conferencias</li><li>7. Trámite de Visas</li></ol>	<b>Requisitos:</b>  <i>Aplica para todas las entradas</i>  Dirigidas al Representante y firma del solicitante  Descripción de la actividad  Señalar fechas  Con 15 días de anticipación mínimo  Determinar rubro en el cual se trabajará  Tópico

<b>Proveedores:</b>  Embajadas Consulados Secretarios de Despacho Presidentes Municipales Áreas Internas
--



**Resultados:**

1. Intercambiar material de interés para la Embajada en cuestión
2. Donación de las embajadas
3. Concertar citas para las Visas
4. Asistencia a Embajadas
5. Exposiciones
6. Conferencias

**Requisitos:**

*Aplica para todas las salidas*

Libros del país en cuestión

Llamada a la Embajada en cuestión

Solicitud escrita o vía correo electrónico de la Embajada en cuestión

**Usuarios:**

Embajadas  
Consulados  
Secretarios de Despacho

**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:**

Asesoría Clara y Precisa  
Calidad en el Servicio  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos del Usuario:**

Disponibilidad  
Amabilidad  
Información  
Suficiente y Clara

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la atención de la solicitud

**Observaciones y Comentarios:**

Para realizar los diferentes eventos de ésta área se consiguen patrocinadores

Generalmente en ésta área todo se maneja de manera informal o económica ya que la cultura de otros países así lo determinan

Elaboró	Revisó:	Vo. Bo.
María del Carmen Zúñiga Zamudio Secretaría Particular y Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	Erick Pagaza Vigil Coordinador Administrativo	Juan Antonio Gual Díaz Director General de Desarrollo Organizacional
Fecha: 23 de julio de 2009	Fecha: 23 de julio de 2009	Fecha: 23 de julio de 2009



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	<b>Dirección General de:</b> Enlace
<b>Proceso:</b> Atención y respuesta a los requerimientos de Instituciones Públicas o Privadas así como Dependencias Federales, Estatales y Municipales, Gobiernos los Estados de la República y Delegaciones del Distrito Federal	<b>Responsable:</b> Semiramis Nahielly de la Vega López Subdirectora de Gestión y Seguimiento
<b>Límites</b> <b>Desde:</b> Solicitud o invitación para el contacto en la búsqueda de oportunidades	<b>Hasta:</b> Oficio de respuesta o que se turne a la Dependencia del Gobierno del Estado que corresponda mediante oficio de canalización
<b>Insumos:</b>  1. Escrito / Oficio Telefónico Correo electrónico  2. Interna	<b>Requisitos:</b>  1. Dirigido al Representante o al Director(a) de Área, con los datos del remitente y requerimiento, tema a tratar, fecha y firma  2. Requerimiento y recibo que avale la solicitud

<b>Proveedores:</b>  Gobiernos de los Estados de la República Delegaciones Políticas del Distrito Federal Municipios del Estado de Morelos Iniciativa Privada Instituciones Educativas Gobierno del Estado de Morelos ONG'S Asociaciones Civiles
---



**Resultados:**

1. Oficio de Respuesta
2. Oficio de canalización
3. Nota Informativa

**Requisitos:**

1. Información en respuesta al requerimiento
2. Se retransmita la petición al Municipio o Dependencia que corresponda del Gobierno del Estado de Morelos
3. Fecha e información del evento

**Usuarios:**

Gobiernos de los Estados de la República  
Delegaciones Políticas del Distrito Federal  
Municipios del Estado de Morelos  
Iniciativa Privada  
Instituciones Educativas  
Gobierno del Estado de Morelos  
Áreas que conforman la Representación del Poder Ejecutivo del Estado  
ONG'S  
Asociaciones Civiles

**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:**

Calidad en el Servicio  
Información Clara y Precisa  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos del Usuario:**

Disponibilidad  
Profesionalismo  
Información Clara, Precisa

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la firma acuerdos o convenios de colaboración con los usuarios

**Observaciones y Comentarios:**

En la realización de eventos cuando son sugeridos por la Representación del Poder Ejecutivo del Estado se inicia desde la solicitud, los espacios donde se llevaran a cabo y terminan cuando concluye el evento

Cuando hay alguna solicitud de manera interna, la respuesta se hace de manera económica

Elaboró

Semiramis Nahiely de la Vega López  
**Subdirector de Gestión y Seguimiento**

Fecha: 23 de julio de 2009

Revisó:

Erick Pagaza Vigil  
**Coordinador Administrativo**

Fecha: 23 de julio de 2009

Vo. Bo.

Juan Antonio Gual Díaz  
**Director General de Desarrollo Organizacional**

Fecha: 23 de julio de 2009



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	<b>Dirección General de:</b> Enlace
<b>Proceso:</b> Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos	<b>Responsable:</b> Daniel Pérez Santana Director de Sistemas
<b>Límites</b> <b>Desde:</b> Solicitud del sistema o servicio	<b>Hasta:</b> La entrega del sistema o servicio
<b>Insumos:</b>  1. Solicitud de Servicio 2. Solicitud de desarrollo de un sistema 3. Solicitud de mantenimiento y/o actualización de un sistema	<b>Requisitos:</b>  1. Ver el instructivo de trabajo para determinar el tipo de servicio 2. Necesidades, alcances y objetivos del sistema 3. Analizar la petición en el manual de Estandarización y Normatividad

<b>Proveedores:</b>  Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  Áreas de la Representación
--



**Resultados:**

1. Entrega del servicio
2. Sistema
3. Sistema actualizado y/o modificado

**Requisitos:**

1. Descripción del tipo de servicio otorgado (reporte al cliente)
- 2 y 3. Entrega del sistema y manuales técnicos

**Usuarios:**

Áreas de la Representación

**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:**

Asesoría Clara y Precisa  
Instructivos Claros  
Calidad en el Servicio  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos del Usuario:**

Disponibilidad  
Amabilidad  
Profesionalismo  
Información Clara  
Iniciativa

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la entrega del sistema o servicio

**Observaciones y Comentarios:**

La solicitud de servicio puede ser verbal o bien de manera económica

Elaboró

Daniel Pérez Santana  
Director de Sistemas

Fecha: 23 de julio de 2009

Revisó:

Erick Pagaza Vigil  
Coordinador Administrativo

Fecha: 23 de julio de 2009

Vo. Bo.

Juan Antonio Gual Díaz  
Director General de Desarrollo  
Organizacional

Fecha: 23 de julio de 2009



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	<b>Dirección General de:</b> Enlace
<b>Proceso:</b> Atención y Administración del Centro de Identidad e Información	<b>Responsable:</b> Noel Aguilar Víquez Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental
<b>Límites</b> <b>Desde:</b> Solicitud de información por cualquier vía	<b>Hasta:</b> Entrega del material que satisfaga la demanda requerida
<b>Insumos:</b> Solicitudes: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vía Telefónica</li><li>2. Vía Oficio</li><li>3. Vía correo electrónico</li><li>4. Carta Personal</li><li>5. Hoja de empresa</li></ol>	<b>Requisitos:</b>  <i>Aplica en su caso para todas las entradas</i>  Petición oficial por escrito  Nombre y asunto por el cual se solicita la información  Dirigida al Representante o Subdirector de Área  La solicitud debe describir de manera clara y concreta las necesidades requeridas

<b>Proveedores:</b>  Ciudadanía en General Áreas internas de la Representación y del Poder Ejecutivo Escuelas Empresas Dependencias gubernamentales Organismos Nacionales e Internacionales ONG'S Asociaciones Civiles
---





**Resultados:**

1. Toda fuente de información emitida por el centro de información
2. Oficio de entrega de correspondencia
3. Carta de Agradecimiento por la atención prestada
4. El material didáctico solicitado para cubrir una demanda específica
5. Encuesta del servicio otorgado
6. Bitácora de Correspondencia

**Requisitos:**

1. Libros del Estado, fotocopias con información del Estado
2. Oficio para el área correspondiente de Gobierno
3. Carta firmada por el Representante o Subdirector del área, agradeciendo el bien obtenido
4. Libros, cassettes, discos compactos, folletos con información del Estado
5. Encuestas de opción múltiple, sugerencias y comentarios
6. Turno de correspondencia a través de un formato de turno de correspondencia para las áreas internas áreas internas

**Usuarios:**

Ciudadanía en General  
Áreas internas de la Representación y del Poder Ejecutivo  
Escuelas  
Empresas  
Dependencias gubernamentales  
Organismos Nacionales e Internacionales  
ONG'S  
Asociaciones Civiles

**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:**

Asesoría Clara y Precisa  
Calidad en el Servicio  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos del Usuario:**

Disponibilidad  
Amabilidad  
Profesionalismo  
Información  
Suficiente y Clara

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la entrega de la información

**Observaciones y Comentarios:**

En muchos casos se tienen limitantes con la información y se canaliza al área correspondiente

Cabe mencionar que la atención de las solicitudes, la respuesta en ocasiones es a través de manera económica, previa encuesta de atención

Elaboró

Revisó:

Vo. Bo.

Noel Aguilar Víquez  
**Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental**

Erick Pagaza Vigil  
**Coordinador Administrativo**

Juan Antonio Gual Díaz  
**Director General de Desarrollo Organizacional**

Fecha: 23 de julio de 2009

Fecha: 23 de julio de 2009

Fecha: 23 de julio de 2009



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	<b>Dirección General de:</b> Enlace
<b>Proceso:</b> Solicitud de Gastos a Comprobar	<b>Responsable:</b> Erick Pagaza Vigil Coordinador Administrativo
<b>Límites Desde:</b> Recibir solicitudes y peticiones de las áreas de la Representación Presupuesto asignado	<b>Hasta:</b> Entrega de los recursos para pagos y comprobación de gastos ante la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público
<b>Insumos:</b>  Solicitud de gastos a comprobar  Solicitud de comprobación de gastos	<b>Requisitos:</b>  <i>Aplica para las entradas</i>  Disponibilidad de Recursos  Formato de Solicitud de Gasto  Comprobantes de Gastos  Entrega de los Comprobantes de Gastos a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Administrativo

<b>Proveedores:</b>  Todas las áreas de la Representación que necesiten recursos económicos
---



**Resultados:**

Entrega del Recurso en Tiempo y Forma  
  
Comprobación del Gasto de acuerdo a la normatividad vigente

**Requisitos:**

De acuerdo a la solicitud

**Usuarios:**

Personal de la Representación del Poder Ejecutivo del Estado

**Requerimientos/Expectativas de los Usuarios:**

Asesoría Clara y Precisa  
Calidad en el Servicio  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos del Usuario:**

Disponibilidad  
Amabilidad  
Profesionalismo  
Información  
Suficiente y Clara

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la atención de la solicitud o de errores en las comprobaciones de los gastos

**Observaciones y Comentarios:**

Los resultados del área se hace en función de lo que se reciba presupuestalmente, no podemos sobrepasar el tope del mismo

Elaboró

Erick Pagaza Vigil  
**Coordinador Administrativo**

Fecha: 23 de julio de 2009

Revisó:

Erick Pagaza Vigil  
**Coordinador Administrativo**

Fecha: 23 de julio de 2009

Vo. Bo.

Juan Antonio Gual Díaz  
**Director General de Desarrollo Organizacional**

Fecha: 23 de julio de 2009



<b>Dependencia:</b> Representación del Poder Ejecutivo del Estado	<b>Dirección General de:</b> Enlace
<b>Proceso:</b> Atención y respuesta a los requerimientos de las Dependencias del Gobierno del Estado	<b>Responsable:</b> Cándido Manuel Martínez Manrique Subdirector de Relaciones Públicas y Promoción
<b>Límites Desde:</b> Recibir solicitudes y peticiones de los medios de comunicación Propuestas y proyectos de comercialización y difusión	<b>Hasta:</b> Entrega de información y proyectos a los medios para su óptima difusión
<b>Insumos:</b>  Solicitud de oficios  Solicitud por escrito o por correo electrónico	<b>Requisitos:</b>  <i>Aplica para las entradas</i>  Descripción del Proyecto  Actividad  Fechas para la difusión  Tiempo de Difusión  Firma de Solicitante

<b>Proveedores:</b>  Medios de Comunicación en el DF Dependencias gubernamentales Coordinación General de Comunicación Social Secretaría de Turismo Instituto de Cultura Secretaría de Desarrollo Agropecuario Todas aquellas que requieran difusión
--



**Resultados:**

Óptima difusión  
Publicación de Notas, reportajes, producciones,  
entrevistas, etc.  
Encuesta del Servicio Otorgado

**Requisitos:**

De acuerdo a la solicitud

**Usuarios:**

Medios de Comunicación: Prensa, Radio, TV,  
Cine, Revistas

**Requerimientos/Expectativas  
de los Usuarios:**

Asesoría Clara y Precisa  
Calidad en el Servicio  
Rapidez en la Respuesta

**Factores críticos  
del Usuario:**

Disponibilidad  
Amabilidad  
Profesionalismo  
Información  
Suficiente y Clara

**Criterios para detectar Producto y/o Servicio no Conforme:**

El incumplimiento en tiempo y forma de la atención de la solicitud

**Observaciones y Comentarios:**

Los resultados del área se hace en función de lo que se reciba presupuestalmente hablando y lo que se genera en presencia, a través de la cuantificación tiempo aire y costo

Elaboró

Cándido Manuel Martínez Manrique  
Subdirector de Relaciones Públicas y  
Promoción

Fecha: 23 de julio de 2009

Revisó:

Erick Pagaza Vigil  
Coordinador Administrativo

Fecha: 23 de julio de 2009

Vo. Bo.

Juan Antonio Gual Díaz  
Director General de Desarrollo  
Organizacional

Fecha: 23 de julio de 2009



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Redefinición del Nombre	Revisión del Manual	10/Ago/05
2	3	Actualización de nombres, fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	26/Mar/09
3	3	Actualización de fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Difusión del Estado en todos los Sectores.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Representación del Poder Ejecutivo	01
Secretaria(o) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	02



**1.- Propósito.-**

Establecer un método de control para la eficiente y expedita realización de las reuniones de la/el C. Representante del Poder Ejecutivo.

**2.- Alcance:**

C. Representante del Poder Ejecutivo, funcionarios del Gobierno Federal, funcionarios del Gobierno Estatal y Municipal, Embajadas, Organismos Internacionales, Nacionales con los que tenga contacto la/el Representante, así como todos los ciudadanos que lo requieran.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo Versión 2001.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo revisar, autorizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Maria del Carmen Zuñiga Zamudio  
**Secretaria Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales**

**Fecha:** 23 de julio de 2009

Revisó

Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
**Representante del Poder Ejecutivo**

**Fecha:** 23 de julio de 2009

Autorizó

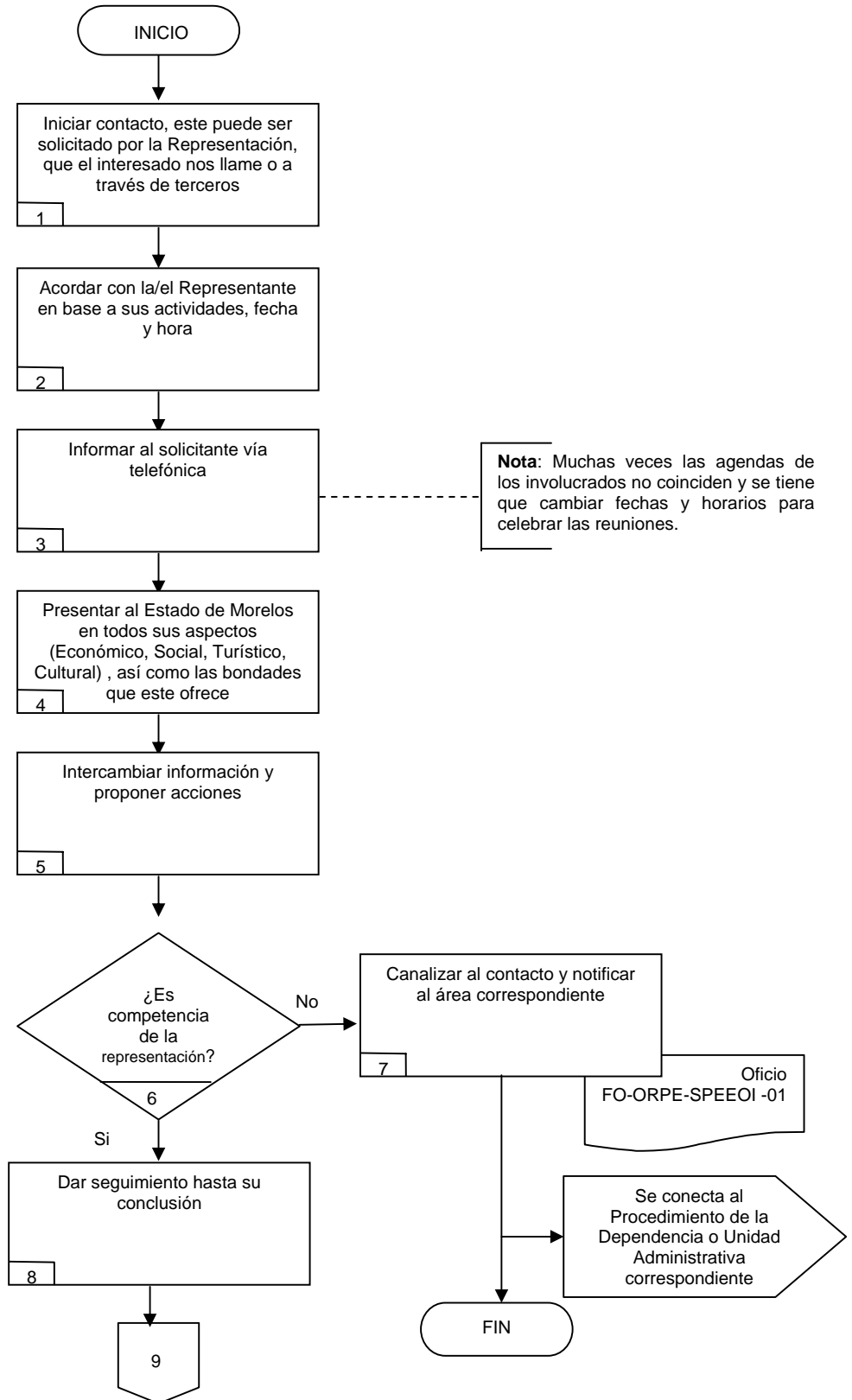
Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
**Representante del Poder Ejecutivo**

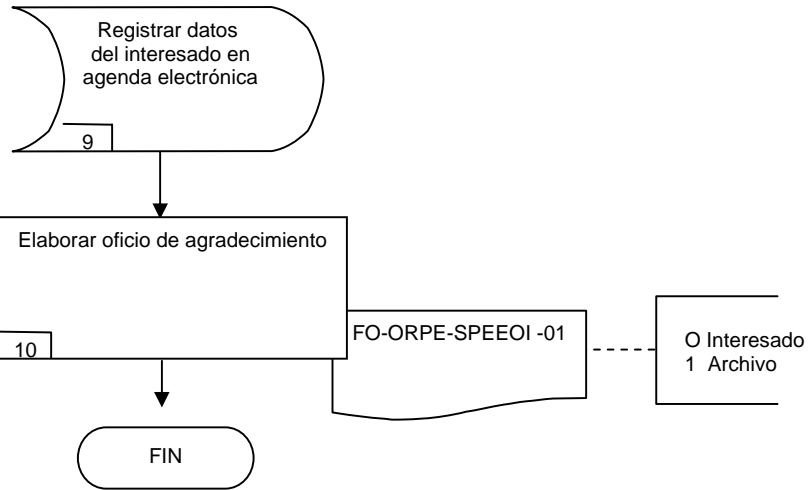
**Fecha:** 23 de julio de 2009





### 6.1 Diagrama de Flujo:







## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales (SPEEOI)	Inicia contacto, que puede ser solicitado por la Representación, por el interesado a la Representación o a través de terceros para realizar reuniones de acercamiento con la finalidad de difundir el Estado.	
2	SPEEOI Representante del Poder Ejecutivo (RPE)	Acuerda con la/el Representante del Poder Ejecutivo los temas a tratar en la reunión tomando acuerdos en base a sus actividades la fecha y hora de la misma.	
3	SPEEOI	Informa al solicitante vía telefónica fecha y hora de la reunión y confirma. <b>Nota:</b> Muchas veces las agendas de los involucrados no coinciden y se tiene que cambiar fechas y horarios para celebrar las reuniones.	
4	RPE	Presenta a los inversionistas las bondades del Estado de Morelos en todos sus aspectos (Económico, Social, Turístico, Cultural), así como las oportunidades que este ofrece.	
5	RPE	Intercambia información con el interesado de tipo económica, social, cultural, turística, etc. y propone acciones relacionadas con eventos, convenios, apoyos y oportunidades.	
6	SPEEOI	¿Es competencia de la Representación? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 7 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 8	
7	SPEEOI	Canaliza al contacto y notifica al área correspondiente mediante oficio. NOTA: Se conecta con el procedimiento de la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente.	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)
8	SPEEOI	Da seguimiento vía telefónica del Oficio de canalización hasta su conclusión	
9	SPEEOI	Registra datos del interesado en agenda electrónica para contar con una base de datos de los contactos realizados.	
10	SPEEOI	Elabora oficio de agradecimiento dirigido al interesado con la finalidad de mantener las buenas relaciones.  Con esta actividad se da fin al procedimiento	(FO-ORPE- SPEEOI -01)



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Oficio	(FO-ORPE- SPEEOI -01)



Gobierno del Estado  
de Morelos  
Representación del  
Poder Ejecutivo

FORMATO  
OFICIO

Clave: FO-ORPE-SPEEOI-01

Revisión: 0

Anexo 1 Pág. 1 de 1

REFERENCIA: PR-ORPE-SPEEOI-01



REPRESENTACIÓN DEL PODER EJECUTIVO  
DE MORELOS

Dependencia: Representación del Gobierno del Estado

Oficio NO. : R.P.E.M/ NUMERO CONSECUTIVO/AÑO

Expediente:

MEXICO, D.F., A DIA DE MES DEL AÑO

**NOMBRE**

**PUESTO  
PRESENTE.**

**CONTENIDO**

**REMITENTE  
PUESTO DEL REMITENTE**

c.c.p.



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	3	Actualización de nombres, fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	26/Mar/09
2	3	Actualización de fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Convenio con Embajadas  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Representación del Poder Ejecutivo	01
Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	02



**1.- Propósito:**

Captar las oportunidades existentes en las diferentes representaciones diplomáticas de los países acreditados dentro de nuestro país así como mantener excelentes relaciones con los actores que puedan incidir en el desarrollo del Estado y facilitar el bienestar de los morelenses.

**2.- Alcance:**

Representación del Poder Ejecutivo, demás Secretarías y Dependencias que conforman el Poder Ejecutivo y ciudadanos morelenses.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo revisar, autorizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

**6.-Método de Trabajo:**

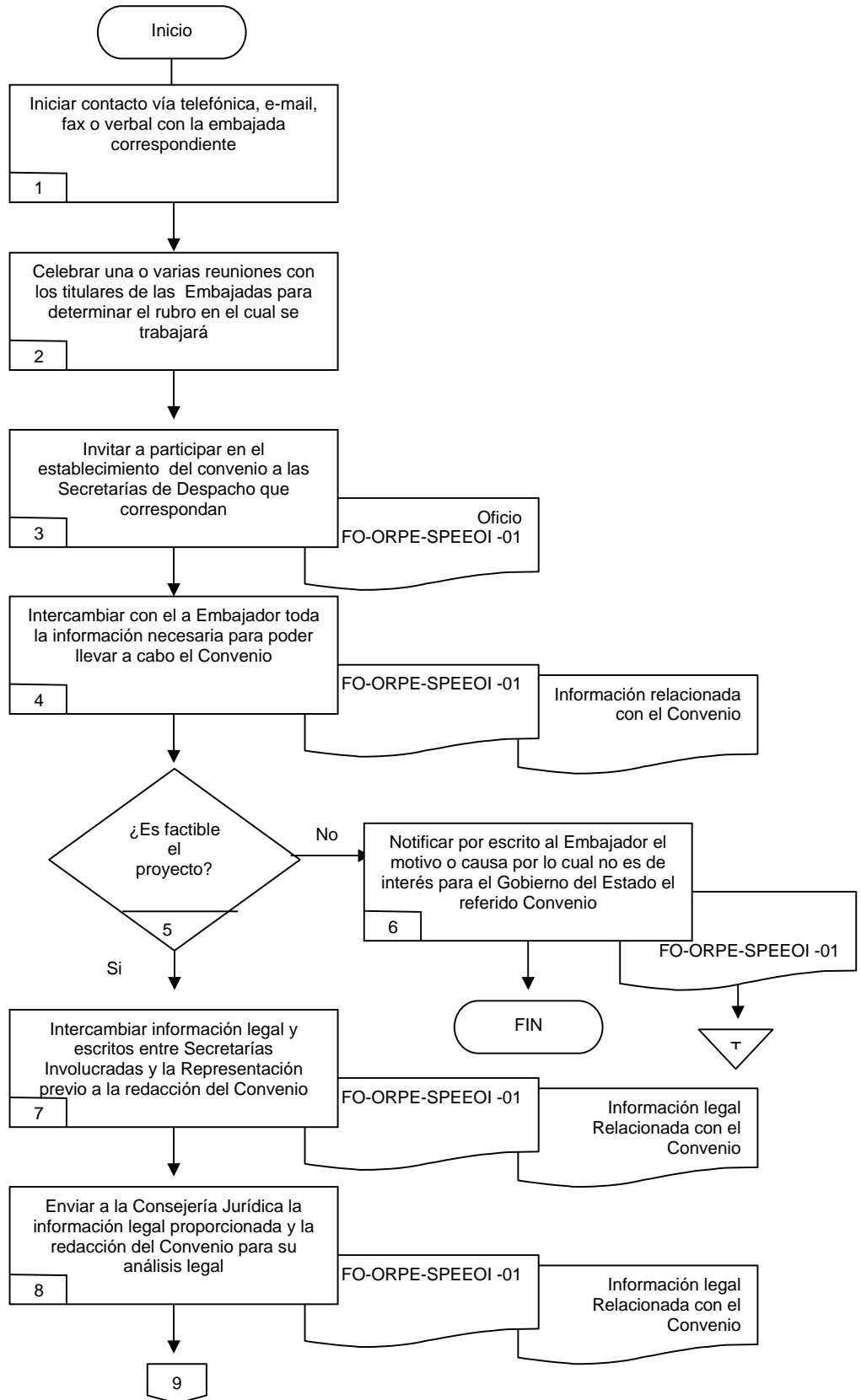
6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

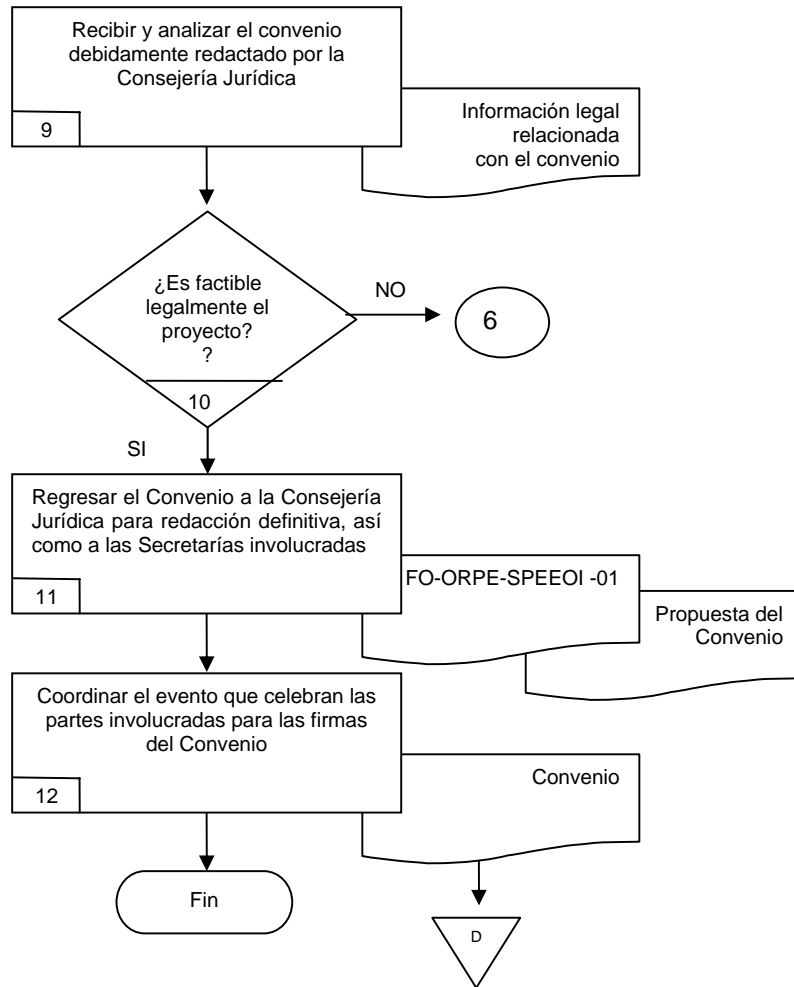
<p>Elaboró María del Carmen Zuñiga Zamudio <b>Secretaria Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales</b></p>	<p>Revisó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009</p>





### 6.1 Diagrama de Flujo:







**6.2 Descripción de Actividades:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales (SPEEOI)	Inicia contacto con la Embajada correspondiente vía telefónica, e-mail, fax o verbal si se coincide en algún evento con alguna persona del cuerpo diplomático de la embajada con la firme intención de captar oportunidades de beneficio para el Estado.	
2	Representante del Poder Ejecutivo (RPE)	Celebra una o varias reuniones con los Titulares de las Embajadas para determinar el rubro en el cual se trabajará debido al verdadero interés que se tiene en este por parte del cuerpo diplomático y/o inversionistas extranjeros.	
3	RPE	Invita a participar en el establecimiento del convenio o convenios a las Secretarías de Despacho que se encontraran directamente involucradas en la participación del o los proyectos que surjan, con la intención de que se encuentren enterados y puedan proporcionar más información de su área a los interesados.	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)
4	RPE	Intercambia con los titulares de las Embajadas toda la información legal o relevante que sea necesaria para poder llevar a cabo el Convenio.	FO-ORPE-SPEEOI-01 Información relacionada con el Convenio
5	RPE	¿Es factible el Proyecto? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 7	
6	RPE	Notifica por escrito al titular de la Embajada el motivo o causa por lo cual no es de interés para el Gobierno del Estado el referido Convenio Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-ORPE-SPEEOI-01
7	RPE	Intercambia información legal y escritos entre Secretarías Involucradas y la Representación previo a la redacción del Convenio para establecer las condiciones en las que se llevará a cabo al este.	FO-ORPE-SPEEOI-01 Información legal Relacionada con el Convenio
8	RPE	Envía a la Consejería Jurídica la información legal proporcionada y la redacción del Convenio para su análisis legal Nota se conecta con el procedimiento de la Consejería Jurídica y se espera la respuesta. Cabe mencionar que debido a los protocolos diplomáticos la Representación del Poder Ejecutivo deberá mantener un seguimiento en todo el proceso del convenio y así cumplir con su función de enlace y mejora de relaciones diplomáticas.	FO-ORPE-SPEEOI-01 Propuesta del Convenio



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
9	RPE	Recibe y analiza el convenio debidamente analizado y redactado por la Consejería Jurídica para conocer factibilidad legal y poder informar al cuerpo diplomático involucrado.	
10	RPE	¿Fue factible legalmente el proyecto? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 11	
11	RPE	Regresa el Convenio a la Consejería Jurídica con observaciones para la redacción definitiva, así como a las Secretarías involucradas	FO-ORPE-SPEEOI-01 Propuesta del Convenio
12	RPE	Coordina el evento que celebran las partes involucradas para las firmas del convenio en cuanto a invitados, fechas y lugar. Se archiva convenio para dejar constancia y supervisar vigencia de este.  Con esta actividad se da fin al procedimiento	Convenio



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Oficio	(FO-ORPE- SPEEOI -01)



REPRESENTACIÓN DEL PODER EJECUTIVO  
DE MORELOS

Dependencia: Representación del Gobierno del Estado

Oficio NO. : R.P.E./NUMERO CONSECUTIVO/AÑO

Expediente:

MEXICO, D.F., A DIA DE MES DEL AÑO

**NOMBRE**

**PUESTO  
PRESENTE.**

**CONTENIDO**

**REMITENTE  
PUESTO DEL REMITENTE**

c.c.p.



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	—	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	3	Actualización de nombres, fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	26/Mar/09
2	3	Actualización de fechas y firmas de autorización	Actualización del manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Giras o Eventos Diplomáticos.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Representación del Poder Ejecutivo	01
Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	02





**1.- Propósito.-**

Captar oportunidades existentes en las diferentes sedes diplomáticas acreditadas en México y mantener excelentes relaciones con los actores que puedan incidir en el desarrollo del Estado.

**2.- Alcance:**

Representación del Poder Ejecutivo demás Secretarías y Dependencias que conforman el Poder Ejecutivo del Estado de Morelos y ciudadanía morelense.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo Versión 2002.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo revisar, autorizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

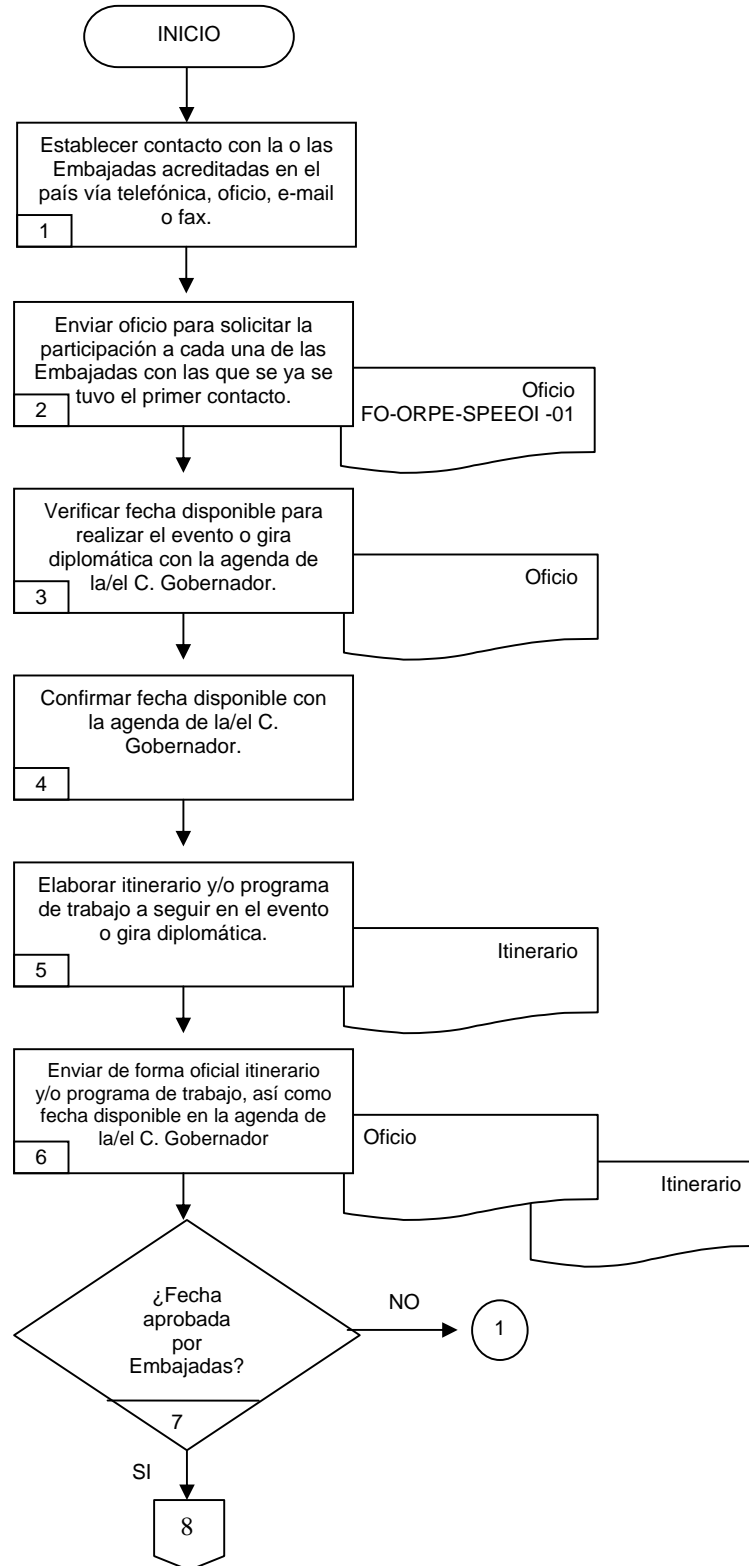
**6.-Método de Trabajo:**

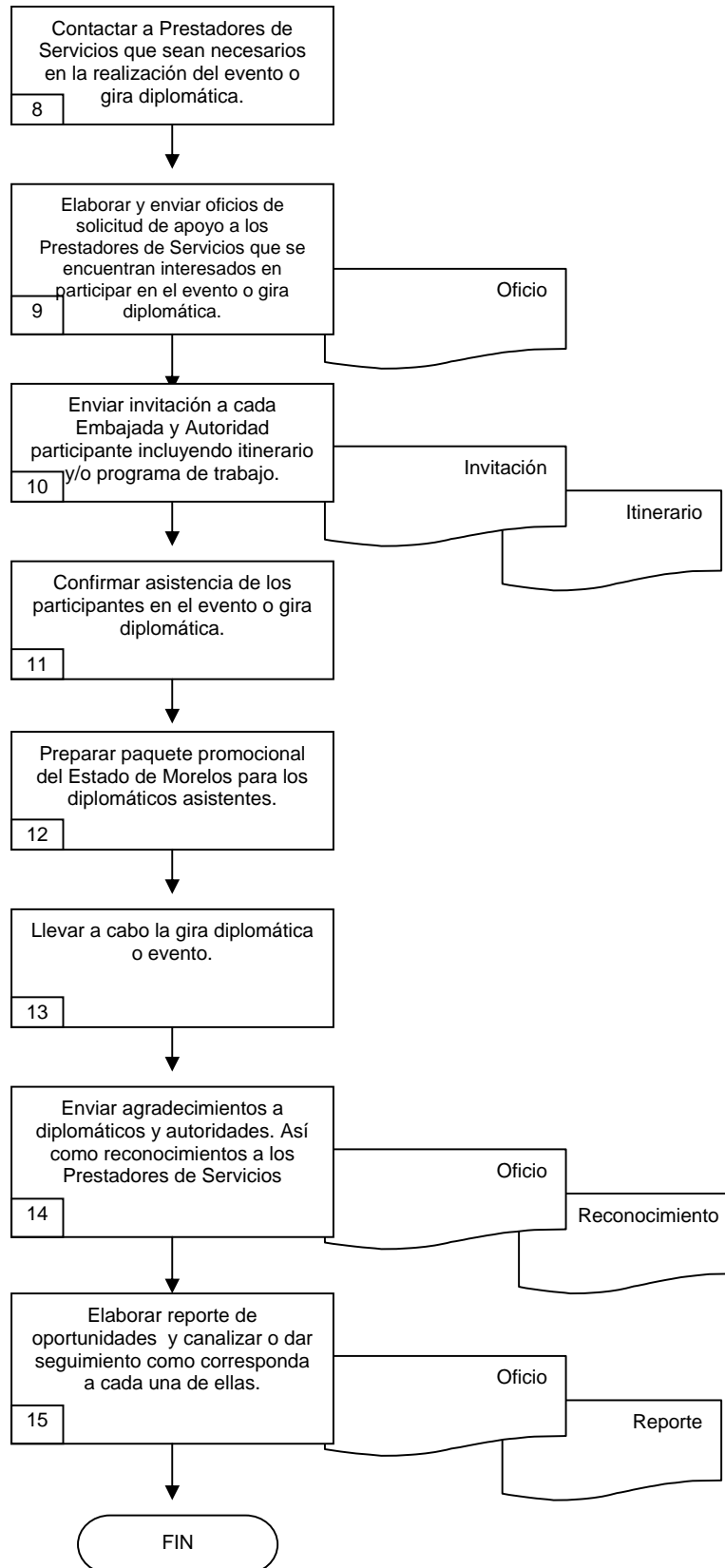
6.1.Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
Maria del Carmen Zuñiga Zamudio <b>Secretaria Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales</b>	Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo</b>	Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo</b>
<b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009	<b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009	<b>Fecha:</b> 23 de julio de 2009



6.1 Diagrama de Flujo:







## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales (SPEEOI)	Inicia contacto con la o las Embajadas acreditadas en el país vía telefónica, oficio, e-mail o fax para invitarlas a participar al evento o gira.	
2	SPEEOI	Envía oficio solicitando la participación a cada una de las Embajadas con las que se ya se estableció el primer contacto.	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)
3	SPEEOI	Verifica fecha disponible para realizar el evento o gira diplomática con la agenda de la/el C. Gobernador(a).	Oficio
4	SPEEOI	Confirma vía telefónica fecha disponible con la agenda de la/el C. Gobernador(a).	
5	SPEEOI	Elabora itinerario y/o programa de trabajo a seguir en el evento o gira diplomática dependiendo el objetivo para lo cual fue preparada la gira o evento.	Itinerario y/o Programa de Trabajo
6	SPEEOI	Envía de forma oficial itinerario y/o programa de trabajo, así como fecha disponible en la agenda de la/el C. Gobernador(a) para la realización del evento o gira diplomática.	Oficio Itinerario y/o Programa de Trabajo
7	Representante del Poder Ejecutivo RPE	¿Fecha aprobada por Embajadas? Si la respuesta es SI pasa a la actividad 8 Si la respuesta es NO pasa a la actividad 3	
8	SPEEOI	Contacta vía telefónica, fax o e-mail a Prestadores de Servicios que sean necesarios en la realización del evento o gira diplomática.	
9	SPEEOI	Elabora y envía oficios de solicitud de apoyo a los Prestadores de Servicios que se encuentran interesados en participar en el evento o gira diplomática.	Oficio
10	SPEEOI	Envía invitación a cada Embajada y Autoridad participante incluyendo itinerario y/o programa de trabajo.	Invitación Itinerario y/o Programa de Trabajo
11	SPEEOI	Confirma asistencia de los participantes en el evento o gira diplomática vía telefónica, fax o e-mail.	



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
12	SPEEOI	Prepara paquete promocional del estado de Morelos para los diplomáticos asistentes. NOTA: Estos paquetes promocionales contienen mapas del Estado, trípticos de promoción del Estado, artesanías tradicional del Estado donadas por sus fabricantes, libros relacionados con el Estado donados, información oficial del estado, etc.	
13	SPEEOI	Lleva a cabo la gira diplomática o evento, con la finalidad de generar oportunidades al Estado	
14	SPEEOI	Envía agradecimientos a diplomáticos y autoridades. Así como reconocimientos a los Prestadores de Servicios que colaboraron con el evento.	Oficio Reconocimiento (FO-ORPE-SPEEOI-02)
15	SPEEOI	Elabora reporte de oportunidades generadas o captadas como resultado del evento o gira diplomática y canaliza o da seguimiento como corresponda a cada una de ellas. Con esta actividad da fin el procedimiento.	Oficio



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años
2	Reconocimiento (FO-ORPE- SPEEOI -02)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	Indefinido

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Oficio	(FO-ORPE- SPEEOI -01)
2	Reconocimiento	(FO-ORPE- SPEEOI -02)



Gobierno del Estado  
de Morelos  
Representación del  
Poder Ejecutivo

FORMATO  
OFICIO

Clave: FO-ORPE-SPEEOI-01

Revisión: 0

Anexo 1 Pág. 1 de 1

REFERENCIA: PR-ORPE-SPEEOI-01



REPRESENTACIÓN DEL PODER EJECUTIVO  
DE MORELOS

Dependencia: Representación del Gobierno del Estado

Oficio NO. : R.P.E.M/NUMERO CONSECUTIVO/AÑO

Expediente:

MEXICO, D.F., A DIA DE MES DEL AÑO

**NOMBRE**

**PUESTO  
PRESENTE.**

**CONTENIDO**

**REMITENTE  
PUESTO DEL REMITENTE**

c.c.p.



GOBIERNO DEL ESTADO  
DE MORELOS  
2006 - 2012

# La Representación del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos

## Otorga el presente Reconocimiento

# Jaime Hales

Por su valiosa participación en la muestra “Morelos Visita al Mundo”  
llevada a cabo en cooperación con la Embajada de la Republica de Chile  
en nuestro País.

México DF, Febrero de 200\_

---

**Ricardo Emilio Esponda Gaxiola**  
**Representante del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos**





## VII.- INDICADORES

**Dependencia:** Representación del Poder Ejecutivo del Estado

**Proceso Clave:** Atención, vinculación, enlace y seguimiento al cuerpo diplomático establecido en México

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Solicitudes de Atención	Calidad	Brindar la atención al cuerpo Diplomático establecido en México, para estrechar las relaciones entre Gobierno del Estado y las representaciones de otros Países	Número de Solicitudes recibidas entre Número de Solicitudes atendidas por cien	Trimestral



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	10/Ago/05
2	Todas	(Cambio de Claves y Nombres)	Elaboración del Manual	24/Abr/08
3	3	Actualización de Nombres, Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Consulta de Información por la Ciudadanía  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	02



**1.- Propósito.-**

Dar una atención adecuada y profesional a todas las personas que visiten las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo en sus diversas consultas.

**2.- Alcance:**

A todo el público en general que solicite cualquier tipo de información a esta dependencia y el personal que conforma la Dirección General de Enlace.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado  
Manual de Organización de la Dirección General de Enlace de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo del Estado autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

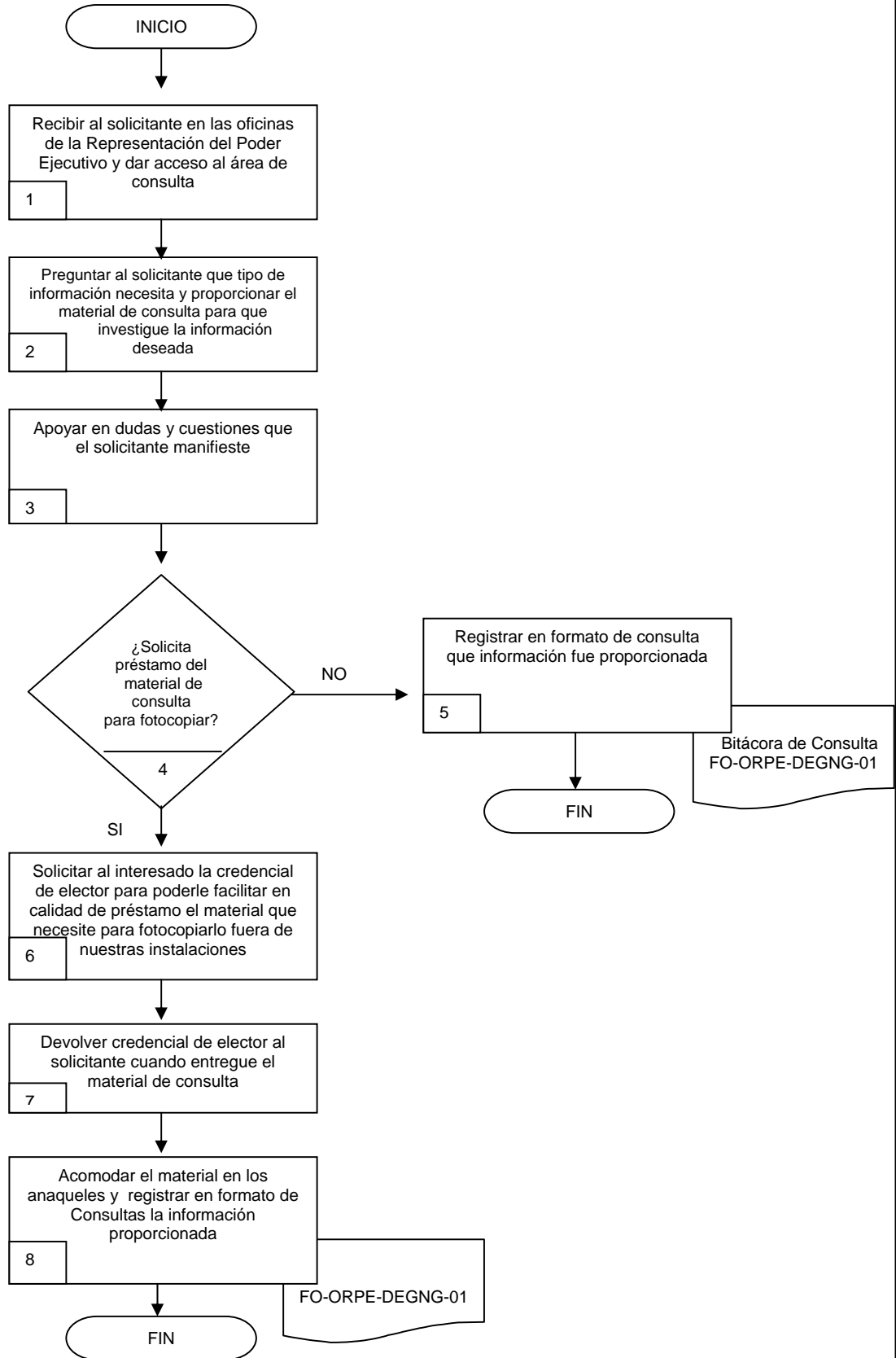
**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Noel Aguilar Viquez <b>Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



### 6.1 Diagrama de Flujo:







### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental (DEGNG)	Recibe al solicitante en las oficinas de la Representación del Poder Ejecutivo y da acceso al área de consulta.	
2	DEGNG	Pregunta al solicitante que tipo de información necesita y le Proporciona el material de consulta con el que se cuenta, para que sea el mismo quien investigue la información deseada.	Material de consulta
3	DEGNG	Apoya en dudas y cuestiones que el solicitante manifieste.	
4	DEGNG	¿Solicita el interesado préstamo de material de consulta para fotocopiar?  Si la respuesta es NO pasa a la actividad 5 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 6	
5	DEGNG	Registra en formato de consulta que información fue proporcionada Con esta actividad se da fin al procedimiento	Consulta de Información (FO-DGE- DEGNG -01)
6	DEGNG	Solicita credencial de elector al solicitante para facilitar en calidad de préstamo el material de consulta que necesite para fotocopiarlo por su cuenta	
7	DEGNG	Devuelve credencial de elector al solicitante cuando entregue material de consulta	
8	DEGNG	Acomoda el material en los anaqueles y Registra en Formato de Consulta la Información proporcionada  Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-DGE- DEGNG -01



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Consulta de Información (FO-DGE- DEGNG -01)	Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Consulta de Información	(FO-DGE- DEGNG -01)





MEXICO D.F. A DE DEL 200\_

RECIBI DE LA REPRESENTACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS LA SIGUIENTE DOCUMENTACION

NOMBRE \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA

FAVOR DE INDICARNOS QUE INFORMACIÓN NO FUE ENCONTRADA

FIRMA \_\_\_\_\_



GOBIERNO DEL ESTADO  
DE MORELOS  
2006 - 2012



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	10/Ago/05
2	3 – 6	Actualización de Procedimiento	Actualización del Manual	28/Abr/06
3	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	24/Abr/08
4	3	Actualización de Nombres, Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Seguimiento a Solicitudes de Información.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	02



**1.- Propósito.-**

Establecer el procedimiento adecuado para la atención a solicitudes recibidas en las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo.

**2.- Alcance:**

Representante del Poder Ejecutivo, funcionarios del Gobierno Federal, Estatal, Municipal, Embajadas, Organizaciones Internacionales y Nacionales, Cámaras de Comercio, Asociaciones Civiles y ciudadanos.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Directora General de Enlace revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Es responsabilidad del Representante del Poder Ejecutivo del Estado autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

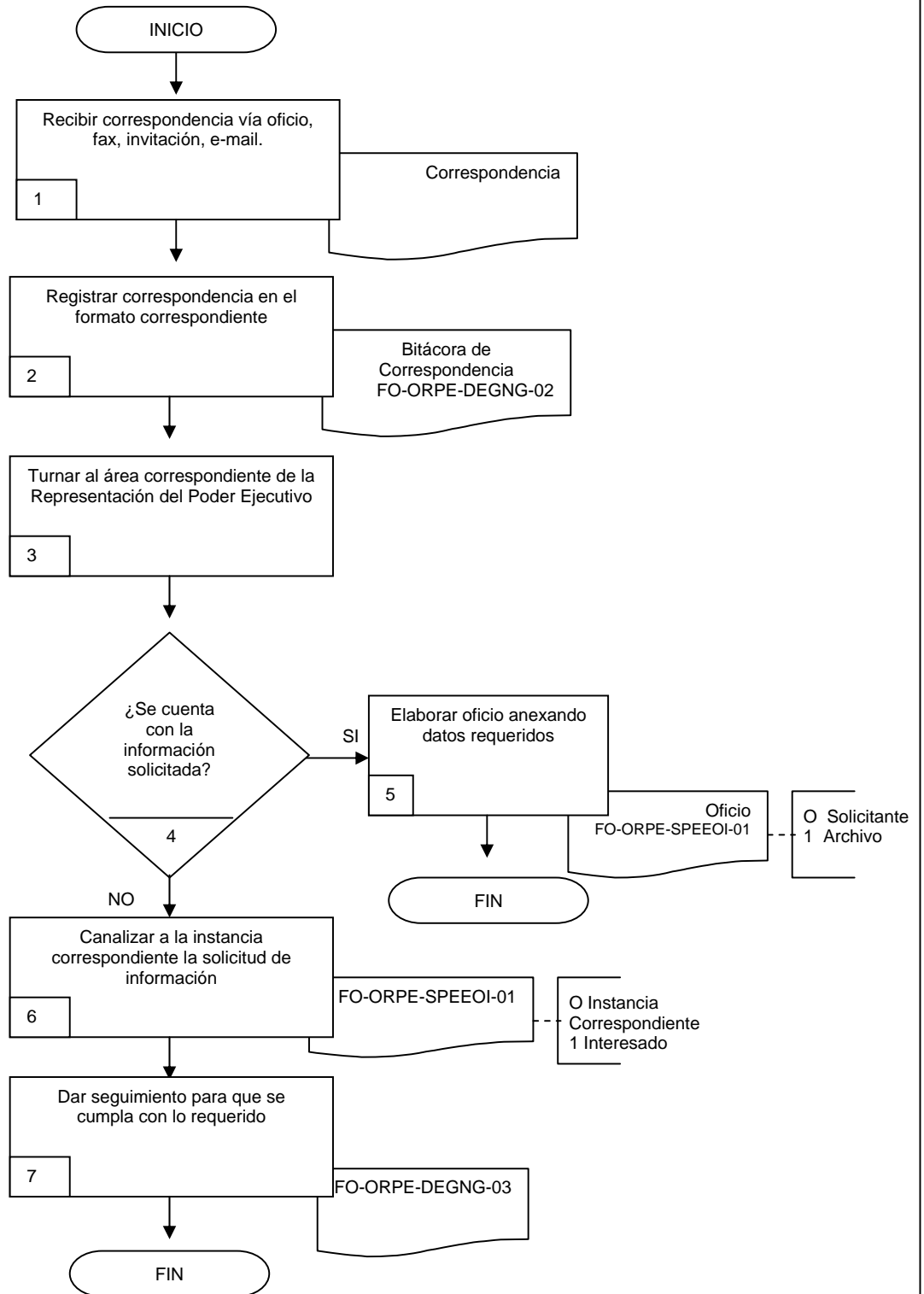
**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Noel Aguilar Víquez <b>Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



### 6.1 Diagrama de Flujo:





## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental (DEGNG)	Recibe correspondencia vía oficio, fax, e-mail e invitación	Correspondencia
2	DEGNG	Registra correspondencia en el formato correspondiente que es la bitácora de correspondencia	Bitácora de Correspondencia (FO-DGE- DEGNG -02)
3	DEGNG	Turna la correspondencia al área correspondiente de acuerdo a la competencia de la misma.	
4	DEGNG	¿Se cuenta con la información solicitada? Si la respuesta es SI pasa a la actividad 5 Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6	
5	DEGNG	Elabora oficio anexando datos requeridos NOTA: Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)
6	DEGNG	Canaliza la solicitud de información a la Dependencia correspondiente mediante Oficio.	FO-ORPE- SPEEOI -01
7	DEGNG	Da seguimiento vía telefónica a la solicitud de información para que se cumpla con lo requerido, a través del formato de Reporte de Solicitudes Atendidas  Con esta actividad se da fin al procedimiento	Reporte de Solicitudes Atendidas (FO-DGE-DEGNG-03)



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora de Correspondencia (FO-DGE- DEGNG -02)	Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años
2	Oficio (FO-DGE-SPEEOI-01)	Secretario(a) Particular, enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años
4	Reporte de Solicitudes Atendidas (FO-DGE-DEGNG-03)	Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Bitácora de Correspondencia	(FO-DGE-DEGNG-02)
2	Reporte de Solicitudes Atendidas	(FO-DGE-DEGNG-03)









### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	10/Ago/05
2	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	24/Abr/08
3	3	Actualización de Nombres, Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control de Correspondencia  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	02



**1.- Propósito.-**

Mantener un estricto control de la correspondencia recibida en las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo, con la finalidad de poder dar respuesta y seguimiento los asuntos de su competencia, así como fomentar la disminución de los tiempos de comunicación entre dependencias.

**2.- Alcance:**

Al personal que de la Representación del Poder Ejecutivo, funcionarios públicos de las demás Secretarías y Dependencias del Gobierno Federal, Estatal y Municipal.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo del Estado autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

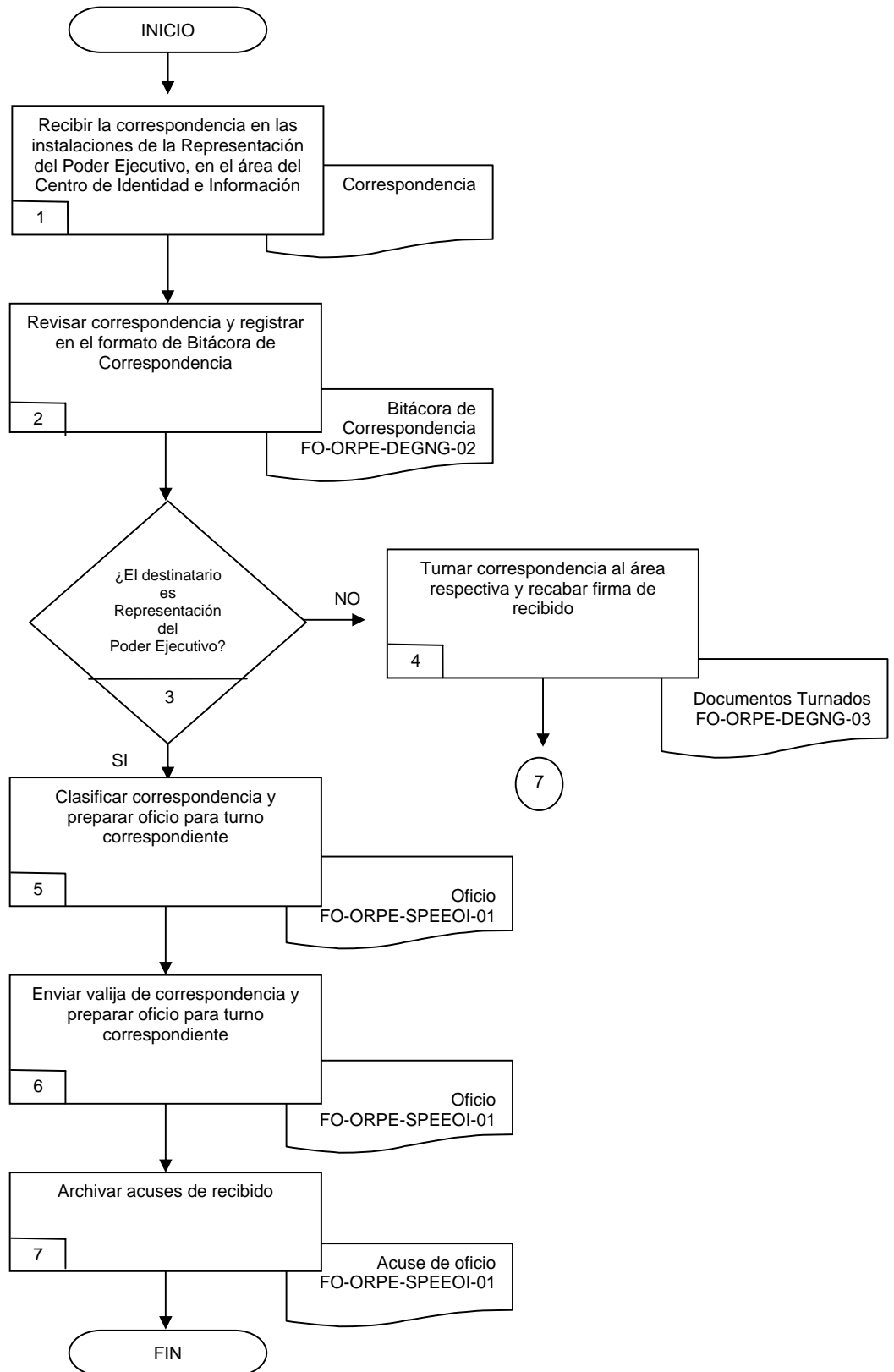
**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Noel Aguilar Víquez <b>Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



### 6.1 Diagrama de Flujo:







## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental (DEGNG)	Recibe la correspondencia en las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo, en el área de Identidad e Información.	Correspondencia
2	DEGNG	Revisa correspondencia y registra en el formato de Bitácora de Correspondencia.	Bitácora de Correspondencia (FO-DEG- DEGNG -02)
3	DEGNG	¿El destinatario es la Representación del Poder Ejecutivo?  Si la respuesta es NO pasa a la actividad 4 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 5	
4	DEGNG	Turna correspondencia al área respectiva, recaba firma de recibido y se conecta con la actividad 7	Control de Documentos Turnados Internamente (FO-DGE- DEGNG -04)
5	DEGNG	Clasifica la correspondencia y prepara oficio para turno correspondiente.	Oficio (FO-DGE-SPEEOI-01)
6	DEGNG	Envía valija de correspondencia y recaba acuses de recibido.	Correspondencia
7	DEGNG	Archiva los acuses de recibido en las carpetas correspondientes  Con esta actividad de da fin al procedimiento	Acuses Carpeta



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora de Correspondencia (FO-DGE- DEGNG -02)	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años
2	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años
3	Control de Documentos Turnados Internamente (FO-DGE- DEGNG -04)	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Control de Documentos Turnados Internamente	(FO-DGE-DEGNG-04)







### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	10/Ago/05
2	3	Cambio de Responsable	Actualización del Manual	28/Abr/06
3	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	24/Abr/08
4	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Captación de Material Representativo del Estado  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Subdirección de Gestión y Seguimiento	02



**1.- Propósito.-**

Mantener presente la identidad propia del estado de Morelos mediante la captación de material representativo del Estado, que pueda ser proporcionada a los gobiernos estatales, federales, organismos nacionales e internacionales, empresas públicas y privadas, escuelas y público en general, informándolos sobre las cualidades que distinguen nuestra entidad, así como las raíces de la identidad del pueblo Morelense.

**2.- Alcance:**

Al personal que labora dentro de las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, Gobierno Federal, Estatal y Municipales, Empresas Públicas y Privadas, Prestadores de Servicios y Público en General.

**3.-Referencias:**

Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.  
 Reglamento Interno de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Subdirector de Gestión y Seguimiento elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

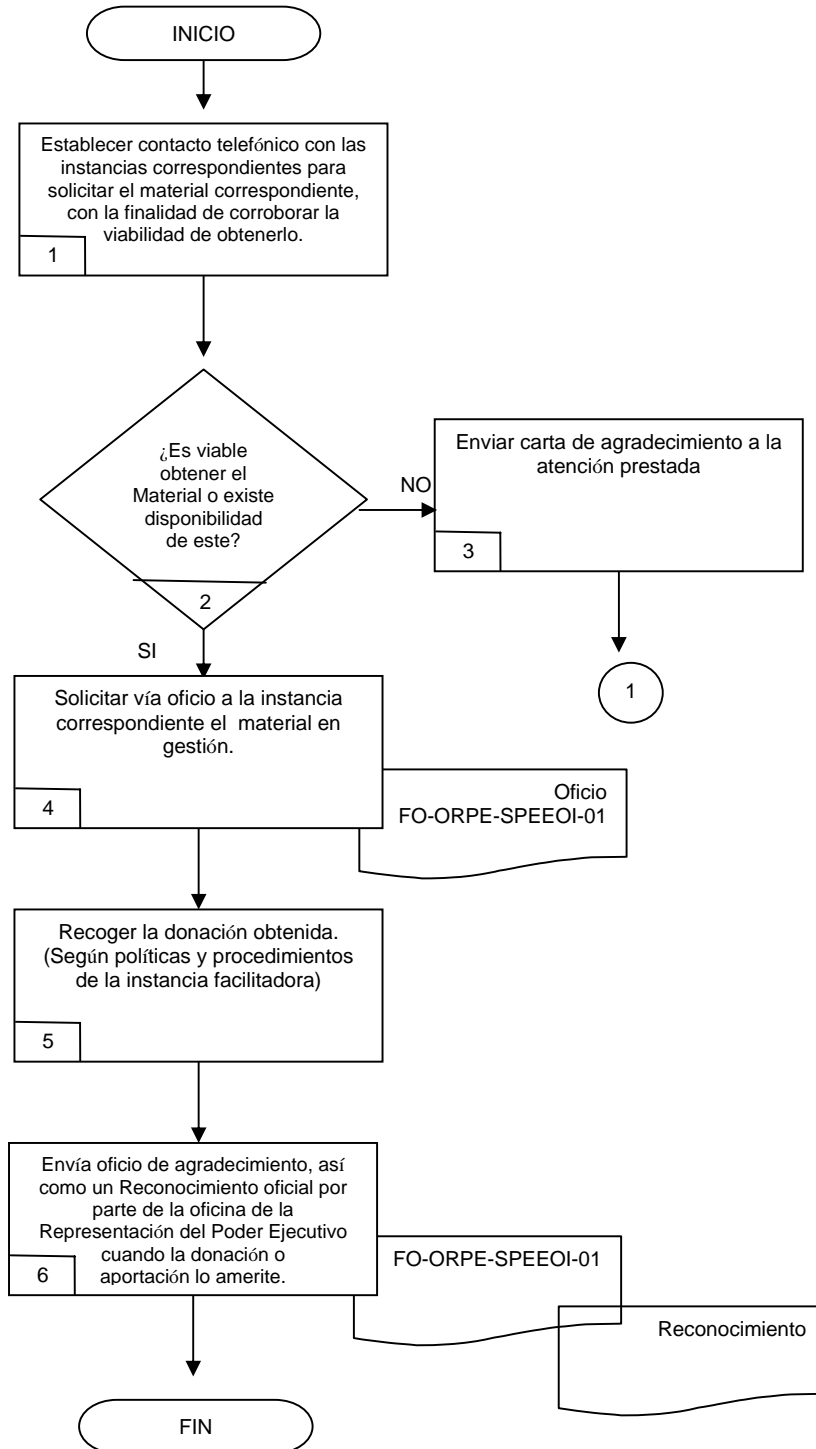
**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo  
 6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró  Semiramis Nahiely De la Vega López <b>Subdirectora de Gestión y Seguimiento</b></p>	<p>Revisó  Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó  Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



### 6.1 Diagrama de Flujo:







**.2 Descripción de Actividades:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Subdirector(a) de Gestión y Seguimiento (SGS)	Establece contacto telefónico con las instancias correspondientes para solicitar el material correspondiente, con la finalidad de corroborar la viabilidad de obtenerlo.	
2	SGS	¿Es viable obtener el material o existe disponibilidad de este? Si la respuesta es SI pasa a la actividad 4 Si la respuesta es NO pasa a la actividad 3	
3	SGS	Envía carta de agradecimiento a la atención prestada	Oficio (FO-DGE-SPEEOI-01)
4	SGS	Solicita vía oficio a la instancia correspondiente el material en gestión.	FO-ORPE-SPEEOI-01
5	SGS	Recoge la donación obtenida. (Según políticas y procedimientos de la instancia facilitadora).	
6	SGS	Envía oficio de agradecimiento, así como un Reconocimiento oficial por parte de la oficina de la Representación del Poder Ejecutivo cuando la donación o aportación lo amerite.  Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-ORPE-SPEEOI-01 Reconocimiento (FO-ORPE-SPEEOI-02)



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años
2	Reconocimiento (FO-ORPE-SPEEOI-02)	Subdirección de Gestión y Seguimiento	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	





### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	Todas	Movimiento Estructural	Cambio de responsable y clave	10/Feb/05
2	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	10/Ago/05
3	3 – 5	Actualización de Procedimiento	Actualización del Manual	28/Abr/06
4	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	24/Abr/08
5	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



### HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Manejo de Información Federal y Estatal.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Subdirección de Gestión y Seguimiento	02



**1.- Propósito.-**

Recibir, analizar, tramitar, y atender las solicitudes invitaciones y peticiones especiales, así como los requerimientos de las Secretarías y Dependencias del Gobierno Federal, Estatal y Municipales, población en general y especialmente de los morelenses.

**2.- Alcance:**

El presente procedimiento aplica a las Unidades Administrativas del Gobierno del Estado de Morelos y sus municipios, a la Representación del Poder Ejecutivo del Estado, a la Subdirección de Gestión y Seguimiento y a las demás áreas que integran la Representación.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Subdirector de Gestión y Seguimiento elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

**6.-Método de Trabajo:**

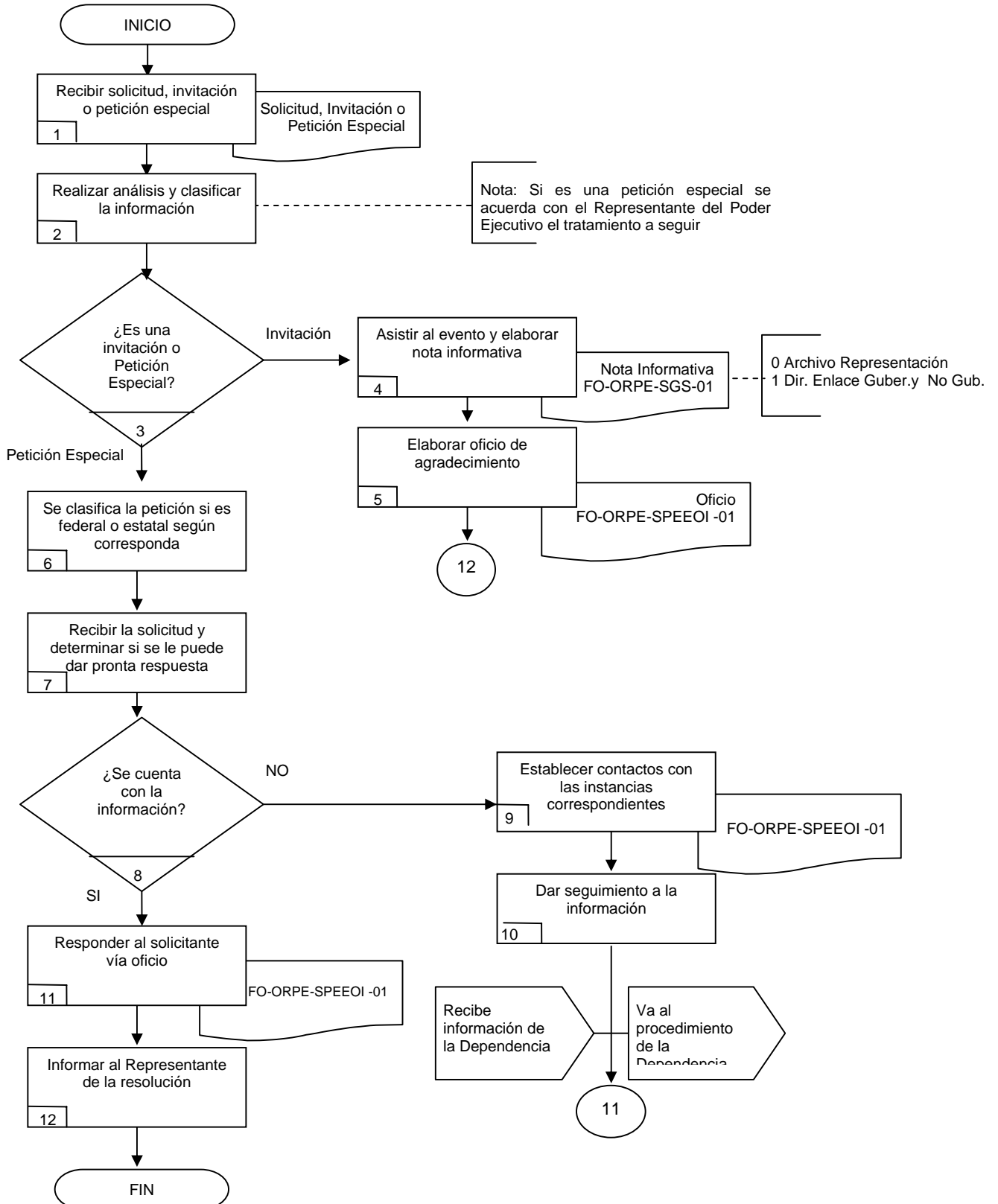
6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Semiramis Nahiely De la Vega López Subdirectora de Gestión y Seguimiento</p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz Director General de Enlace</p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola Representante del Poder Ejecutivo del Estado</p>
<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>





### 6.1 Diagrama de Flujo:







### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Subdirector(a) de Gestión y Seguimiento (SGS)	Recibe solicitud, invitación o petición especial para su asistencia	Solicitud, Invitación o Petición Especial
2	SGS	Realiza análisis de información Nota: Si es una petición especial acuerda con el Director General de Enlace el tratamiento a seguir	
3	SGS	¿Es una invitación o petición especial? Si la respuesta es invitación pasa a la actividad 4 Si la respuesta es petición especial pasa a la actividad 6	
4	SGS	Asiste al evento al cual los invitaron para relacionarse con empresarios y presentar las bondades con las que cuenta el Estado de Morelos y elabora nota informativa	Nota Informativa (FO-DGE- SGS -01)
5	SGS	Elabora oficio de agradecimiento por la invitación y Pasa a la actividad 12	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI-01)
6	SGS	Clasifica la petición si es Federal o Estatal según corresponda	
7	SGS	Recibe la solicitud y determina si se le puede dar pronta respuesta	
8	SGS	¿Se cuenta con la información solicitada? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 9 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 11	
9	SGS	Establece contactos con las instancias correspondientes (Dependencias) para que ellos se encarguen de proporcionar la información solicitada	FO-ORPE- SPEEOI -01
10	SGS	Da seguimiento a la información Nota: Se conecta con el procedimiento de la Dependencia a la que se turnó la solicitud de información y se espera respuesta de esta. Pasa a la actividad 11	
11	SGS	Responde al solicitante vía oficio proporcionando la información solicitada	FO-ORPE- SPEEOI -01
12	SGS	Informa personalmente a la/el Representante de la resolución Con esta actividad se da fin al procedimiento	



**7. Registros de Calidad:**

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Nota Informativa (FO-DGE-SGS-01)	Director(a) de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años
2	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años

**8. Anexos:**

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Nota Informativa	(FO-DGE-SGS-01)





REPRESENTACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DE  
MORELOS

**Dependencia: Representación del Poder  
Ejecutivo de Morelos**

**INFORME DE  
ASUNTO**

AREA: AREA QUE REPORTA

MEXICO, D.F., A DIA DE MES DEL 2001

Periodo: PERIODO DE TIEMPO REPORTADO

**ACCIONES:**

**RESULTADOS:**

**OBSERVACIONES:**



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización de Manuales	24/Abr/08
2	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización de Manuales	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Soporte Técnico.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Sistemas	02



**1.- Propósito.-**

Establecer la metodología para llevar el control, operación y seguimiento de los servicios de apoyo técnico en materia de informática y computación.

**2.- Alcance:**

Este Procedimiento aplica a la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo.

**3.-Referencias:**

Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Director de Sistemas elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.  
 Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

**Soporte Técnico Informático:** Las acciones de los técnicos especializados para mantener en operación los equipos de cómputo

**6.-Método de Trabajo:**

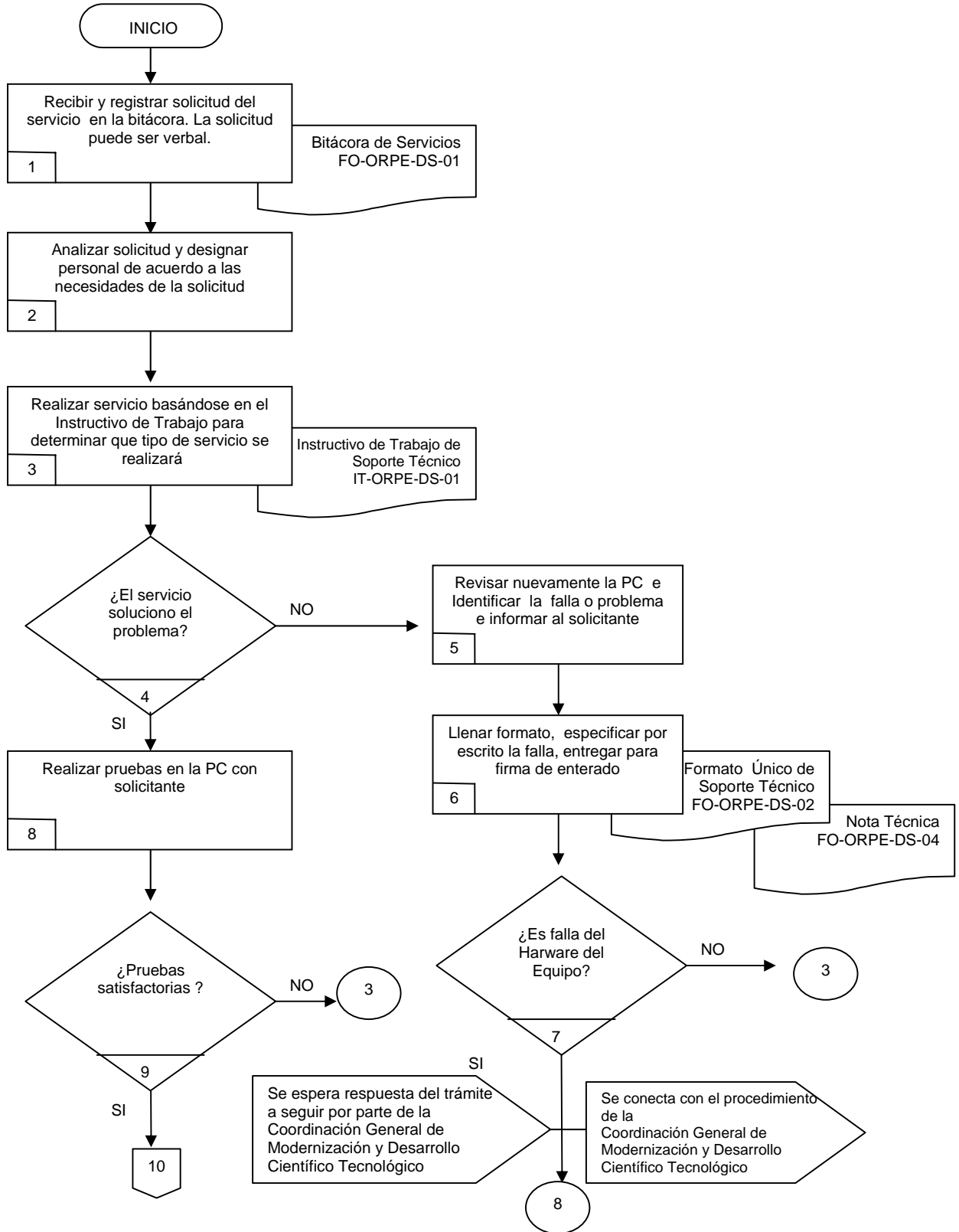
6.1 Diagrama de Flujo,  
 6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró  Daniel Pérez Santana Director de Sistemas</p>	<p>Revisó  Jesús Rivera Alaniz Director General de Enlace</p>	<p>Autorizó  Ricardo Emilio Esponda Gaxiola Representante del Poder Ejecutivo del Estado</p>
<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>

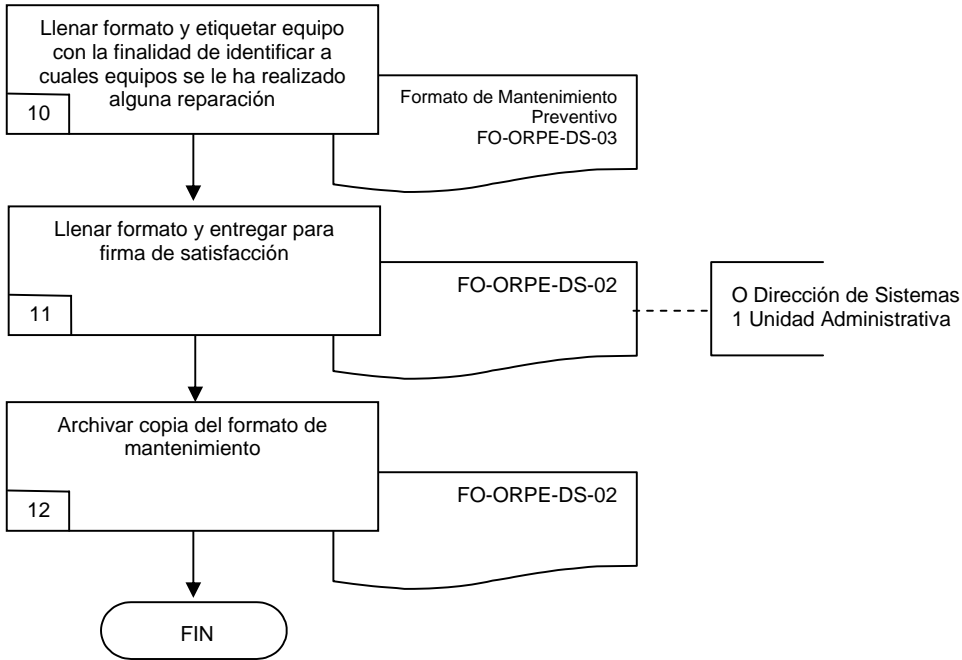




### 6.1 Diagrama de Flujo:













## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Sistemas (DS)	Recibe y registra solicitud de servicio en la bitácora de servicios.	Bitácora de Servicios (FO-DGE-DS-01)
2	DS	Analiza solicitud y designa personal Técnico para atención del servicio.	
3	DS	Realiza el servicio basándose en el Instructivo de Trabajo ( IT-DGE-DS-01) para determinar que tipo de reparación se realizará ya sea Hardware o Software	Instructivo de Trabajo para Soporte Técnico (IT-DGE-DS-01)
4	DS	¿El servicio soluciono el problema? Si la respuesta es NO ir al paso 5 Si la respuesta es SI ir al paso 8	
5	DS	Revisar nuevamente la PC e identifica la falla y le informa al solicitante	
6	DS	Llena formato y especifica falla por escrito, así como entrega para firma de enterado al solicitante.	Formato Único de Soporte Técnico (FO-DGE-DS-02) Nota Técnica (FO-DGE-DS-04)
7	DS	¿Es falla de hardware del equipo? Si la respuesta es SI se conecta con el procedimiento de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Si la respuesta es NO ir al paso 3	
8	DS	Realiza pruebas con el solicitante y revisa si las pruebas son satisfactorias	
9	DS	¿Las pruebas son satisfactorias? Si la respuesta es SI ir al paso 10 Si la respuesta es NO ir al paso 3	
10	DS	Llena formato del tipo de mantenimiento preventivo y etiqueta equipo con la finalidad de identificar a cuales equipos se le han realizado alguna reparación	Formato de Mantenimiento Preventivo (FO-DGE-DS-03)



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
11	DS	Llena formato de mantenimiento (preventivo o correctivo) y entrega para firma de satisfacción.	FO-DGE-DS-02
12	DS	Archiva copia del formato de mantenimiento (preventivo o correctivo)  Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-DGE-DS-02



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Instructivo de Trabajo para Soporte Técnico (IT-DGE-DS-01)	Dirección de Sistemas	2 Años
2	Bitácora de Servicios (FO-DGE-DS-01)	Dirección de Sistemas	2 Años
3	Formato Único de Soporte Técnico (FO-DGE-DS-02)	Dirección de Sistemas	2 Años
4	Formato de Mantenimiento Preventivo (FO-DGE-DS-03)	Dirección de Sistemas	2 Años
5	Nota Técnica (FO-DGE-DS-04)	Dirección de Sistemas	2 Años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Instructivo de Trabajo para Soporte Técnico	(IT-DGE-DS-01)
2	Bitácora de Servicios	(FO-DGE-DS-01)
3	Formato Único de Soporte Técnico	(FO-DGE-DS-02)
4	Formato de Mantenimiento Preventivo	(FO-DGE-DS-03)
5	Nota Técnica	(FO-DGE-DS-04)



**1 Propósito**

Describir la metodología y recomendaciones para llevar acabo todas y cada una de las actividades que se involucren en el Soporte Técnico que se proporciona a todos los equipos de cómputo asignados a la Representación del Poder Ejecutivo.

**2 Alcance**

Aplica a la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo.

**3 Referencias**

Se encuentra basado en los estándares mínimos necesarios para resolver problemas básicos de operación e implementación en equipos computo.

**4 Instrucciones**

**4.1 Introducción**

Con el objetivo de garantizar un correcto funcionamiento y desempeño de los equipos de computo con los que cuenta la Representación del poder Ejecutivo, la Dirección de Sistemas de la referida dependencia presenta el siguiente Instructivo de Trabajo para establecer los pasos a seguir en cada una de las actividades necesarias para mantener operando los equipos de computo de la mejor forma posible.

En este documento se encuentran clasificadas cada una de las tareas y recomendaciones a desarrollar para mantener funcionando los diferentes tipos de equipo de cómputo con los que cuenta la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.2 Definiciones**

Ninguna

<p>Elaboró</p> <p>Daniel Pérez Santana Director de Sistemas</p>	<p>Revisó</p> <p>Jesús Rivera Alaniz Director General de Enlace</p>	<p>Autorizó</p> <p>Ricardo Emilio Esponda Gaxiola Representante del Poder Ejecutivo del Estado</p>
<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>	<p>Fecha: 23 de julio del 2009</p>



## 1. Mantenimiento Preventivo de Computadoras

### *Limpieza del CPU*

1. Se debe desconectar del CPU y monitor los siguientes cables:
  - Corriente
  - Cables de red
  - Cable paralelo.
  - Mouse y teclado
  - Módem u otros Periféricos
2. Abrir el CPU retirando los tornillos o grapas con precaución que sujetan la cubierta protectora.
3. Aspirar y limpiar con una brocha pequeña la tarjeta principal, fuente de poder, procesador sin dañar los componentes que integran dicha tarjeta.
4. Abrir la unidad de discos flexible para aspirar y limpiar con un cotonete humedecido con alcohol isopropílico la cabeza lectora, sin dañar los componentes.
5. Cerrar el CPU y limpiar su tapa protectora con la solución correspondiente.
6. Limpiar el exterior del monitor con la solución, evitando fugas de solución al interior del monitor.
7. Limpiar los cables retirados en el punto 1.

### **Limpieza del Mouse**

1. Desarmar el Mouse retirando los tornillos de la parte inferior.
2. Limpiar con la brocha los sensores y la esfera de plástico, así como la cubierta exterior sin dañar los componentes
3. Ensamblar con precaución cada uno de los componentes del Mouse.

### **Limpieza del Teclado**

1. Limpiar con la franela humedecida con solución cada una de las teclas.
2. Aspirar y limpiar la parte donde se ubican cada una de las teclas.
3. Ensamblar con precaución cada una de las teclas en el orden correspondiente.

### **Revisión del Mantenimiento**

1. Conectar el Mouse, teclado así como todos los cables en sus respectivos puertos y conexiones.
2. Encender el equipo para revisar que todo funcione correctamente.
3. Elaboración de Orden de mantenimiento preventivo y solicitar la firma de la persona responsable de todos los equipos para aprobar el servicio realizado.



## 1. Mantenimiento Preventivo de Impresoras Láser

1. Desconectar el cable de corriente eléctrica y el cable de paralelo.
2. Retirar el papel de la bandeja o el área de impresión.
3. Retirar las tapas y bandeja donde se coloca el papel.
4. Retirar el toner del área de impresión.
5. Retirar el fusor con precaución y limpiar el rodillo de caucho con alcohol isopropílico para retirar los residuos de toner.
6. Retirar los tornillos y seguros de la carcaza para limpiar el interior.
7. Aspirar y limpiar con precaución los residuos de toner, polvo y papel de la tarjeta principal, sensores, área de impresión y engranes.
8. Limpiar con solución las bandejas donde se coloca el papel.
9. Ensamblar con precaución cada una de las partes retiradas en los puntos 2,3,4, 5 y 6 verificando que todas las piezas estén bien colocadas.
10. Limpiar la carcaza y las tapas con la solución.
11. Limpiar los cables de corriente y paralelo.
12. Conectar los cables de corriente y paralelo.
13. Encender el equipo para revisar que todo funcione correctamente.
14. Realizar prueba de impresión.
15. Si el sistema es Windows 95 realizar las siguientes acciones:
  - **Seleccionar en Menú de Inicio la opción de Configuración – Impresoras.**
  - Seleccionar el icono de la impresora correspondiente y hacer doble click.
  - Aparecerá la ventana de la impresora seleccionada. Seleccionar en el menú de impresoras la opción de propiedades y desplegará la ventana de la impresora seleccionada.
  - Oprimir el botón de Imprimir página de prueba.
  - Aparecerá un cuadro de Dialogo informando si la impresión de prueba fue la correcta y oprimir el botón de respuesta de Si.

Para finalizar la prueba de impresión seleccionar en la ventana de propiedades de la impresora el botón de aceptar.

16. Elaboración de Orden de mantenimiento preventivo y solicitar la firma de la persona responsable de todos los equipos para aprobar el servicio realizado.



## 2. Mantenimiento Preventivo de Impresoras de Inyección de Tinta

1. Desconectar el cable de corriente eléctrica y el cable de paralelo.
2. Retirar el papel de la bandeja o el área de impresión.
3. Retirar las tapas y bandeja donde se coloca el papel.
4. Retirar los cartuchos de tinta del carro.
5. Retirar los tornillos y seguros de la carcaza para limpiar el interior.
6. Aspirar y limpiar con precaución los residuos de polvo y papel de la tarjeta principal, sensores y engranes.
7. Limpiar con alcohol isopropilico para remover los residuos de tinta del carro.
8. Lubricar con aceite la guía donde corre el carro sin derramarlo sobre la tarjeta principal.
9. Limpiar los engranes.
10. Ensamblar con precaución cada una de las partes retiradas en los puntos 2,3,4,y 5, verificando que todas las piezas estén bien colocadas.
11. Limpiar la carcaza y las tapas con la solución.
12. Limpiar cables de corriente y paralelo.
13. Conectar los cables de corriente y paralelo.
14. Encender el equipo para revisar que todo funcione correctamente.
15. Realizar prueba de impresión.

Si el sistema es Windows 95 realizar las siguientes acciones:

Seleccionar en Menú de Inicio la opción de Configuración – Impresoras.  
Seleccionar el icono de la impresora correspondiente y hacer doble click.

Aparecerá la ventana de la impresora seleccionada. Seleccionar en el menú de impresoras la opción de propiedades y desplegará la ventana de la impresora seleccionada.

Oprimir el botón de Imprimir página de prueba.

Aparecerá un cuadro de Dialogo informando si la impresión de prueba fue la correcta y oprimir el botón de respuesta de Si.

Para finalizar la prueba de impresión seleccionar en la ventana de propiedades de la impresora el botón de aceptar.

16. Elaboración de Orden de mantenimiento preventivo y solicitar la firma de la persona responsable de todos los equipos para aprobar el servicio realizado.





### 3. Mantenimiento Preventivo de Impresoras de Matriz de Punto

1. Desconectar el cable de corriente eléctrica y el cable de paralelo.
2. Retirar el papel y la cinta del área de impresión.
3. Retirar las tapas y tractores donde se coloca el papel.
4. Retirar la cabeza de impresión y desconectar el cable de interface.
5. Limpiar la cabeza con alcohol isopropílico.
6. Retirar los tornillos y seguros de la carcaza para limpiar el interior.
7. Aspirar y limpiar con precaución los residuos de polvo y papel de la tarjeta principal, sensores y engranes.
8. Lubricar con aceite la guía donde corre la cabeza sin derramarlo sobre la tarjeta principal.
9. Ensamblar con precaución cada una de las partes retiradas en los puntos 2,3,4 y 6 verificando que todas las piezas estén bien colocadas.
10. Limpiar la carcaza y las tapas con la solución.
11. Limpiar los cables de corriente y paralelo con una franela humedecida con solución.
12. Conectar los cables de corriente y paralelo.
13. Encender el equipo para revisar que todo funcione correctamente.
14. Realizar prueba de impresión.
15. Si el sistema es Windows 95 realizar las siguientes acciones:
  - Seleccionar en Menú de Inicio la opción de Configuración – Impresoras.
  - Seleccionar el icono de la impresora correspondiente y hacer doble click.
  - Aparecerá la ventana de la impresora seleccionada. Seleccionar en el menú de impresoras la opción de propiedades y desplegará la ventana de la impresora seleccionada.
  - Oprimir el botón de Imprimir página de prueba.
  - Aparecerá un cuadro de Diálogo informando si la impresión de prueba fue la correcta y oprimir el botón de respuesta de Si.

Para finalizar la prueba de impresión seleccionar en la ventana de propiedades de la impresora el botón de aceptar.

16. Elaboración de Orden de mantenimiento preventivo y solicitar la firma de la persona responsable de todos los equipos para aprobar el servicio realizado.



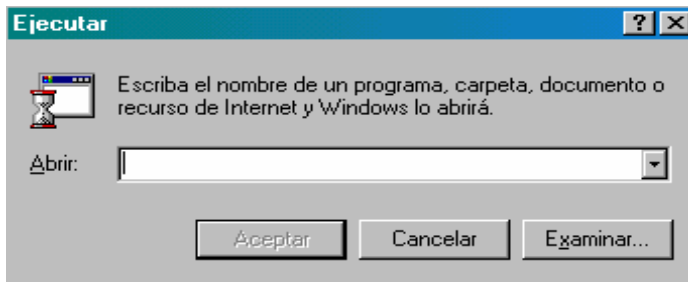
## 5. Instalación de Software

Antes de iniciar la instalación del software deseado usted deberá verificar que el equipo cuente con los requerimientos mínimos de hardware que el programa especifica para ejecutarse. En caso de que su equipo no cumpla con alguna de estas características, lo recomendable es anular la instalación.

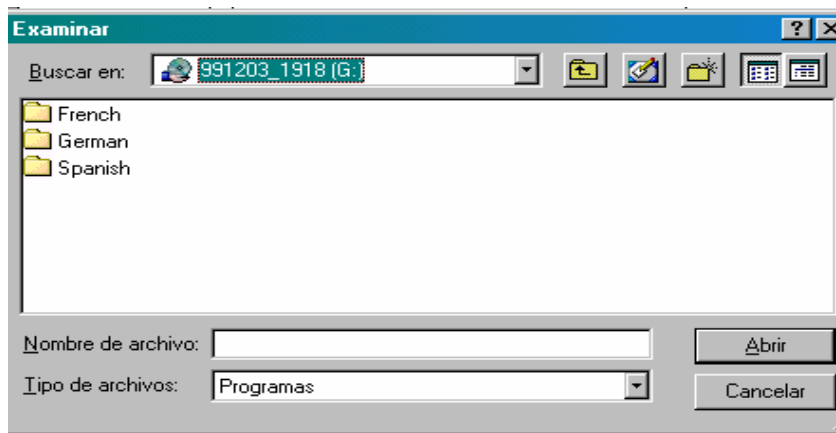
### *Instalación de Software usando un CD-ROM*

Si el equipo no cuenta con unidad lectora de CD-ROM, esta se deberá configurar de acuerdo a la guía de instalación de hardware.

1. Desactive los programas residentes en memoria (barras de herramientas de Office del escritorio, vacunas, etc.).
2. Seleccione del **menú de inicio** la opción de **Ejecutar**



3. Seleccionar el botón de Examinar
4. En la ventana **Examinar** seleccione la opción de **Buscar en** para seleccionar el icono del CD-ROM
5. Haga doble click en el archivo Setup.exe o Instalar.exe, aparecerá nuevamente la ventana de **Ejecutar**, ahora seleccione el botón de **Aceptar** y el programa iniciará la instalación.



**Nota:** Deberá seguir cada uno de los pasos durante el proceso de instalación de acuerdo a las decisiones que el software requiera.

**Instalación de Software usando discos de 3 ½**



1. Deberán seguirse los mismos pasos de la **Instalación de software usando un CD-ROM** excepto en el paso 5 donde deberá seleccionar el icono del drive de 3 1/2"
2. Se introducirán cada uno de los discos de instalación el orden que el programa lo requiera



## 6. Instalación de Hardware

Antes de iniciar la instalación del hardware se debe verificar que cuente con los controladores para configurar el equipo en caso de que el sistema operativo lo requiera. Revisar si el equipo cuenta con una unidad lectora de CD-ROM en caso de que el controlador se tenga en ese formato.

1. Si el hardware es interno deberá instalarse en el slot correspondiente (agp, eisa, isa, pci) apagado el equipo.  
En caso de que el hardware sea externo se deberá verificar que el equipo cuente con los puertos correspondientes.
2. Encender el equipo si el hardware es PnP (Plug and Play) lo detectará automáticamente Windows 9x e instalará los controladores que vienen incluidos en el sistema operativo.
3. Si el hardware no es PnP se debe seleccionar en el **Menú de inicio** la opción **Configuración** y de el menú desplegado la de **Panel de Control**.



4. En la ventana de **Panel de Control** seleccionar el icono **Agregar Nuevo Hardware**, aparecerá la ventana de **Asistente para agregar nuevo hardware** y de ahí seleccione el botón de **Siguiente**, haciendo doble click sobre él.



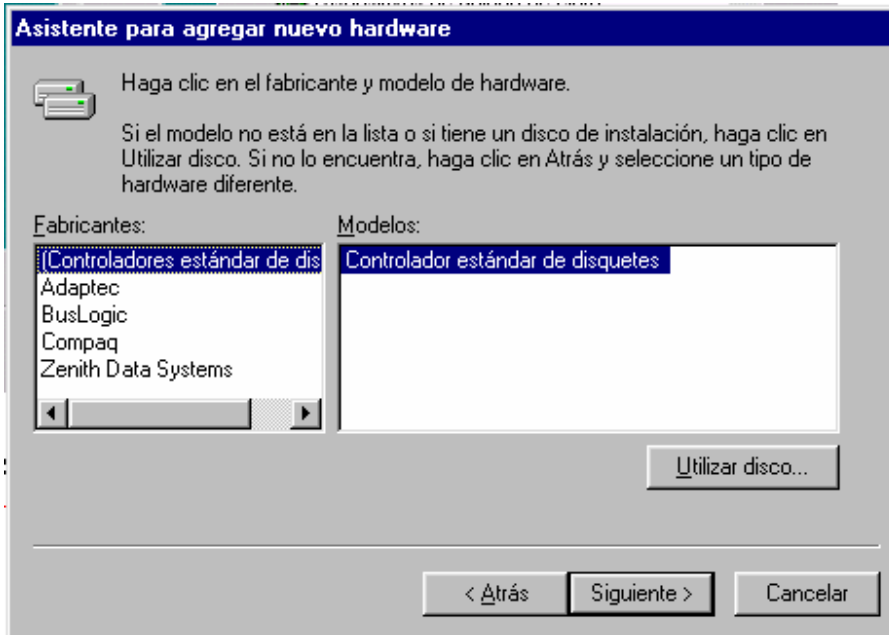
5. Deberá seleccionar la opción de que de **Windows No** seleccione el hardware y oprimir el botón **Siguiente** para poder elegir el hardware a instalar que no es PnP.



6. Posteriormente se mostrará una ventana con una lista que contiene los dispositivos de hardware a Instalar, usted deberá seleccionar el que corresponda con la instalación haciendo click sobre él y pulsando posteriormente el botón de **Siguiente**.



7. Pulse el botón de **Utilizar Disco** y especifique la unidad (CD\_ROM o Drive de 31/2) donde se encuentran los drivers para el hardware que esta instalando



8. Pulse el botón de **Siguiete** para terminar la configuración y siga las indicaciones que se despliegan dependiendo el hardware que este configurando.



## 7. Respaldo de Información

### A. DISCOS 3 ½ “ (Utilizando la Utilería PKZIP)

#### Respaldo

1. En modo DOS posicionarse en el directorio o directorio raíz en el caso de un disco entero a respaldar con la instrucción `cd <directorio>`
2. Copiar el archivo de utilería PKZ2.EXE al directorio seleccionado en la ruta:
  - ⇒ Si se desea respaldar todo el contenido de un disco duro teclear la siguiente instrucción:
  - ⇒ `pkz2.exe -&wr *.* a:\<nombre de archivo.zip>` y pulsar la tecla Enter para aceptar.
  - ⇒ Si se desea respaldar solo un directorio con sus correspondientes subdirectorios teclear la siguiente instrucción:
  - ⇒ `pkz2.exe -&w *.* a:\<nombre de archivo.zip>`
  - ⇒ Introducir los discos en el orden solicitados por el programa etiquetándolos previamente

#### Restaurar

- ⇒ Posicionarse en la ruta donde se desea restaurar la información
- ⇒ Copiar el archivo PKU2.EXE al directorio seleccionado en la ruta
- ⇒ Teclear la siguiente instrucción `pku2.exe a:\<nombre de archivo.zip>` y la <ruta> donde se restaurara la información, no importando que se encuentre en la ubicación de la ruta.
- ⇒ Introducir los discos en el orden solicitados por el programa (insertar el disco 1 y el último disco, posteriormente introducirlos en orden progresivo)

### B. Disco Duro

#### Conexión física del disco duro

1. Apara y abrir el CPU e identificar en la tarjeta madre si cuenta con 2 conexiones para dispositivos IDE.
2. Mover el jumper de acuerdo al diagrama que muestra el disco duro para configurarlo como segundo maestro y conectarlo a la segunda conexión IDE.
3. **Recuerde colocar el disco recién conectado en una superficie aislante o antiestática.**
4. Si la tarjeta madre tiene una conexión IDE mover el jumper del disco duro acuerdo al diagrama para configurarlo como esclavo, utilizando un cable de interfaz doble para conectar ambos discos duros (maestro y esclavo).
5. Una vez conectado el disco duro esclavo, se procede a encender el equipo.



6. Cuando va iniciando el arranque del equipo se procede a acceder al programa CMOS de acuerdo a la secuencia de teclas que se utilizan para acceder a dicho programa. En computadoras marca IBM se pulsa la tecla de función F1. En equipos Compaq, se pulsa la tecla de función F2 ó F10. En Equipos ACER se pulsán simultáneamente las teclas de Control-ALT-ESC. En equipos Genéricos se pulsa la tecla SUPRIMIR.
7. En el programa del Sistema de Configuración CMOS seleccionar la opción de Configuración de discos duros y se procederá seleccionar la opción de detección automática de discos. Una vez detectados se procede a almacenar los cambios en la configuración para que surtan efecto, a continuación deberá reiniciar su equipo.
8. Una vez que haya arrancado el equipo deberá seleccionar el botón de Inicio y seleccionar la opción de Programas, al abrirse el menú que presenta esta opción se debe seleccionar el programa Explorador de Windows y aparecerá la ventana correspondiente.
9. Dentro de la ventana debe seleccionar el icono de Mi PC haciendo doble click sobre de él. Se abrirá la ventana correspondiente y en la parte derecha de la ventana aparecerán iconos que representan las unidades de disco de 31/2 [A:], así como las unidades de discos duros [C:], [D:] etc. y unidades de CD\_ROM con los que cuenta el CPU.
10. Seleccionar la unidad [C:] y crear una carpeta con el nombre Respaldo o el nombre deseado. Esta carpeta la creará eligiendo de la barra de menú la opción de Archivo y del menú desplegado seleccionar la opción Nuevo y asignar el nombre deseado.
11. Seleccionar las carpetas o archivos de la unidad asignada al disco duro esclavo configurado en el paso 6.
12. Seleccionar de la barra de menú la opción Edición y después la opción Copiar lo seleccionado en paso 10
13. Posicionarse en la unidad [C:] dentro de la ventana del Explorador de Windows y seleccionar la carpeta creada en el paso 9, de la barra de menú seleccionar la opción Edición y después la opción de Pegar. Aparecerá una ventana con 2 Carpetas mostrando el tiempo transcurrido de la copia.
14. Una vez realizada la copia, se procede a salir del programa Windows 9x, apagar el equipo y desconectar el disco esclavo.





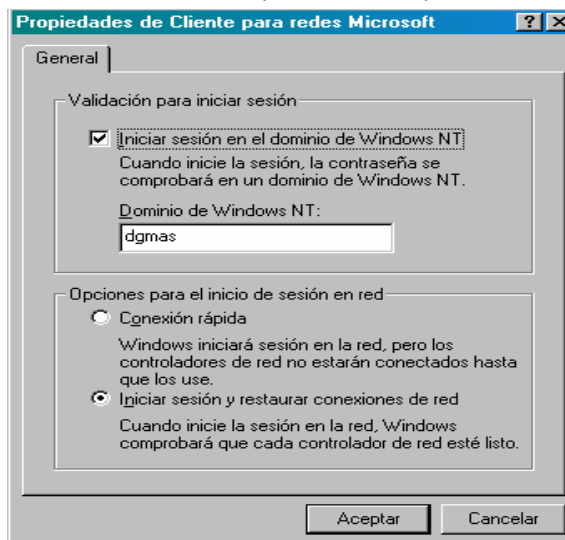
## C. Respaldo por medio de la red a un servidor u otro equipo

### Configuración a un grupo de trabajo o dominio

1. Seleccione el icono de **Entorno de Red** que se encuentra en el escritorio y con el botón derecho haga "clic", dentro del menú contextual que se abrirá, seleccione la opción propiedades y se abrirá una ventana como la que se muestra a continuación:

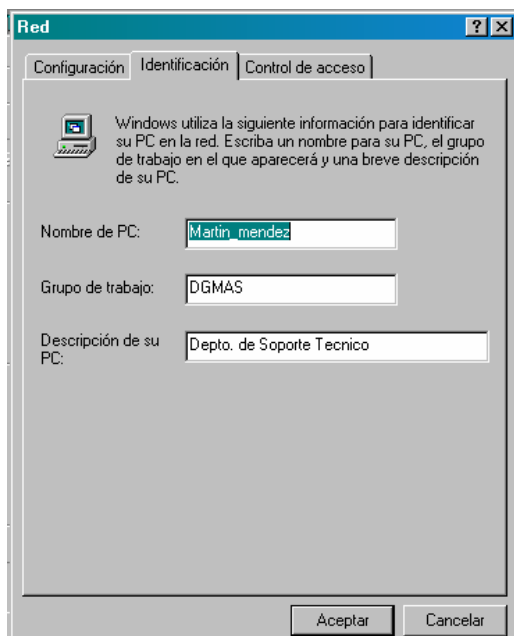


2. De esta ventana seleccione **Cliente para redes Microsoft** y pulse el botón de **Propiedades** aparecerá un ventana como la que se muestra bajo este texto, de ahí active la casilla de **Iniciar sesión en el dominio de Windows NT** y escriba el nombre del grupo de trabajo o dominio, para terminar pulse el botón de **Aceptar**.





3. Nuevamente en la ventana que tiene la barra de título de **Red**, elija la pestaña de **Identificación** teclee el nombre de la PC (como se llamará tu computadora en la red), después el grupo de trabajo o dominio (en este ejemplo DGMAS), y por ultimo la descripción de tu máquina (o en su caso quien la ocupa); ya para finalizar pulse el botón de **Aceptar**.



4. Ahora reinicie su equipo y aparecerá una ventana de autenticación en el grupo de trabajo o dominio, lo que indicará que su equipo ya esta configurado para trabajar en la red.

#### **Respaldar Información en un servidor o equipo**

1. Una vez que se encuentre dentro del grupo de trabajo o dominio y pudiendo ver el servidor o equipo por la red:
2. Se crea un subdirectorio en el servidor o equipo con el nombre de RESPALDO o uno que identifique a la información que desea guardar, y se comparte el mismo para poder guardar información en el.
3. En la computadora o servidor a respaldar, abrimos el Explorador de Windows para poder ver los directorios y subdirectorios que necesitemos respaldar.
4. Seleccionando el subdirectorio o los archivos deseados, seguimos estos pasos: En la barra de menú, seleccione la opción de Edición, del menú desplegado seleccione la opción de Copiar; y después nos colocamos en Entorno de Red en el mismo explorador y buscamos el servidor o equipo deseado, ya dentro de este seleccionamos la carpeta compartida, y volvemos a seleccionar de la barra de menú la opción de Edición, del menú desplegado seleccione la opción de Pegar, y se iniciará la copia de los archivos seleccionados al mismo tiempo aparecerá una ventana que indica el grado de avance en la copia.

Posteriormente aparecerán todos los archivos y subdirectorios en la carpeta del Servidor o del equipo seleccionado.



### Respaldo de Información en Windows NT con Unidad de Cintas de Respaldo

1. En el Botón de **Inicio** seleccione la opción de **Programas** del menú desplegado elija **Herramientas Administrativas** y de las opciones mostradas seleccione **Copia de Seguridad**.
2. Aparece una ventana con el título de **Copia de Seguridad** y de está seleccione la unidad a respaldar [C:], [D:], etc.
3. Aparecerán en estructura de árbol los directorios que contiene la unidad seleccionada. Elija el directorio y subdirectorios a respaldar.
4. Introduzca la cinta en la unidad correspondiente y seleccionar el botón **Copia de Seguridad**.
5. Aparecerá una ventana con el título de la Información sobre la copia de seguridad.
6. Marque la opción **Comprobar** y después elija la opción de **Copiar**.
7. En la opción **Descripción** teclee una breve descripción de la información dentro del respaldo que generará.
8. Por último seleccionar el botón de **Aceptar**.

**Nota: Si el respaldo excede la capacidad de la cinta, el programa le indicará que inserte la siguiente cinta.**

#### Restaurar

1. Introducir la(s) cinta(s) etiquetada como 1 en la unidad de respaldo.
2. Ejecutar los pasos del 1 al 7 del procedimiento de **Respaldo**.
3. Seleccionar el botón **Restaurar**.
4. Aparecen en estructura de árbol los directorios que contiene la unidad. Seleccionar el directorio y subdirectorios a restaurar.

**Nota: Si el respaldo se realizo en varias cintas, el programa pedirá que se introduzcan cada una de las cintas en el orden correspondiente.**



## 8. Cableado Redes Lan

### 1. Requerimientos para Cuantificar Material

1. Determinar el número de computadoras e impresoras que se conectarán en red.
2. Revisar la instalación eléctrica donde se conecta cada equipo de computo. Cada contacto deberá estar polarizado y conectado a una tierra física. El voltaje debe ser 120 volts.
3. Elaborar un plano que servirá de base para conocer la distribución de los equipos.
4. Seleccionar la topología que cumpla con las necesidades de la dependencia. Dicha topología podrá ser de: Bus o de Estrella
5. Planear la ruta de cableado de acuerdo a la topología seleccionada y la ubicación de cada equipo a incorporar a ala red.
6. Tomar medidas para cuantificar el siguiente material:
7. tarjetas de red por cada computadora
  - cable o tubo conduit
  - canaleta
  - cajas de conexión
  - conectores
  - pijas y taquetes.
8. La canaleta se cuantifica en función de la distribución de los equipos y la medida del cable que se utilizaran para la conexión de los equipos. Tiene una longitud estándar de 2.4 metros y el ancho se divide en:
  9. 2 cm. para un cable
  10. 4 cm. para cuatro cables
  11. 6 cm. para seis cables
12. Para colocar la canaleta se utilizan 4 taquetes de plástico y 4 pijas de  $\frac{3}{4}$  de pulgada por cada tramo de canaleta.

### 2. Topología Bus

- A. Cada computadora se conecta a la siguiente por medio de un cable coaxial RG-58 y conectores BNC.
- B. Por cada computadora se instalara una tarjeta de red en el bus de expansión correspondiente del equipo y un conector "T" BNC. Esta debe configurarse de acuerdo al manual de instalación proporcionado por el fabricante.
- C. Cada segmento de cable que conecta a cada computadora deberá tener en cada extremo un conector BNC, que se conectará a la "T" del siguiente equipo.
- D. En la computadora donde inicia la red así como en la computadora donde finaliza se conectará en un extremo del conector "T", un terminador BNC para cerrar el BUS.



### 3. Topología Estrella

- A. Cada computadora se conecta a un dispositivo central llamado Concentrador (administra la comunicación de los equipos en la red), por medio de un cable UTP ( par trenzado sin blindaje) de 8 elementos.
- B. Se emplea un concentrador con los puertos disponibles para conectar él numero de computadoras que se instalarán.
- C. Por cada computadora se instalara una tarjeta de red con conexión RJ-45, en el bus de expansión correspondiente. Esta se configurara de acuerdo al manual proporcionado por el fabricante.
- D. Por cada nodo se requiere de:
- Una caja, un face plate, un modulo (caja con tapa y contacto) con conexión RJ-45 que se colocara en la pared.
  - Un tendido de cable UTP (no mayor de 100 mts.) conectado de un extremo al modulo de acuerdo al código de colores proporcionado por el fabricante, El siguiente extremo deberá ir conectado a un puerto disponible del concentrador, mediante un conector RJ-45 que deberá poncharse de acuerdo a la siguiente combinación de colores:

Si se utiliza una **Configuración "A"** los colores de los cables serán:

- ⇒ Blanco – Naranja
- ⇒ Naranja
- ⇒ Blanco – Amarillo
- ⇒ Verde
- ⇒ Blanco – Verde
- ⇒ Amarillo
- ⇒ Blanco – Café
- ⇒ Café

Si se utiliza una **Configuración "B"** los colores de los cables serán:

- ⇒ Blanco – Naranja
- ⇒ Naranja
- ⇒ Blanco – Verde
- ⇒ Amarillo
- ⇒ Blanco – Amarillo
- ⇒ Verde
- ⇒ Blanco – Café
- ⇒ Café

- E. Un patch cord de 2 mts. de longitud con conectores RJ45 en ambos extremos, que se debe conectar del puerto RJ45 de la tarjeta de red a la caja colocada en la pared. En ambos extremos los conectores se deben ponchar de la siguiente manera: [blanco-azul]-[azul], [blanco-naranja]-[naranja], [blanco-verde]-[verde], [blanco-café]-[café].

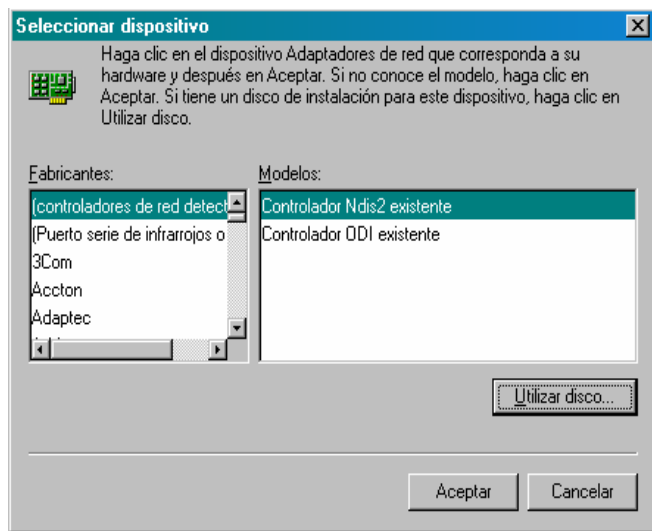


#### 4. Configuración de Tarjetas

Para instalar y configurar su tarjeta de red debe seguir estos pasos:

1. Abrir el "Gabinete" o CPU de la maquina e identificar el tipo de slot o ranura de expansión que corresponda a la tarjeta que deseemos instalar y retirar la protección que este atornillada.
2. Colocarla en la ranura hasta que todas las terminales o pines de color cobre de la tarjeta estén completamente insertados para que no haya ningún falso contacto y posteriormente atornillarla.
3. Si se cuenta con espacio para poner el monitor a un lado del CPU, enciende la maquina, si no, cierre el CPU y coloque el monitor encima, iniciar el sistema Windows 9x, y auto detectará un **nuevo hardware** si es PnP, Windows le pedirá que inserte el CD de Windows 9x para instalar los controladores de la tarjeta.
4. Si los controladores de la tarjeta no los maneja Windows, la tarjeta no es PnP reciente o es marca desconocida, (si esta es nueva) deberá de traer consigo un disquete con los controladores de la misma.

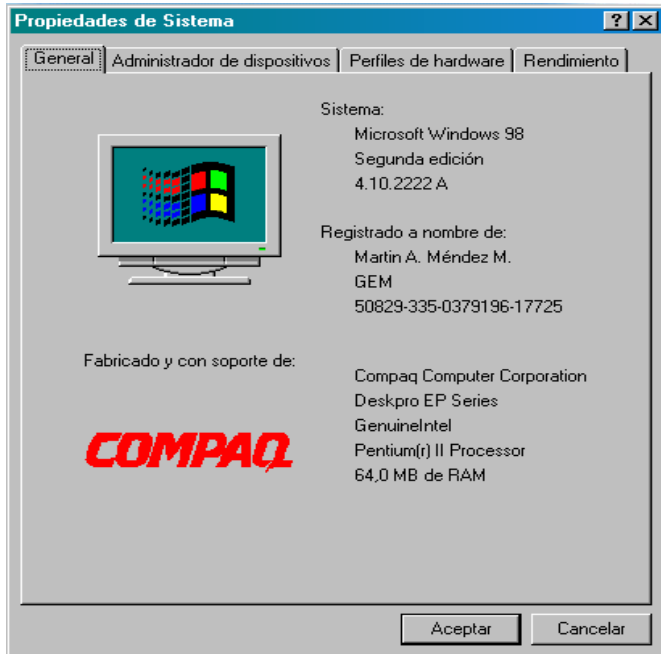
**\*Nota:** "Si la tarjeta es genérica, esto quiere decir que puede ser configurada con otro modelo, se configurará como una tarjeta de 'Novel-Compatible con NE2000' dentro de las más comunes tiene por ejemplo a la "Kingston" al momento de que detecte el hardware, nos dirá que no ha encontrado los controladores y aparecerá una ventana como esta:



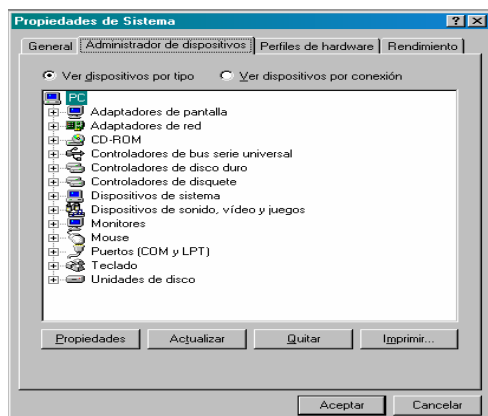
5. Pulse el botón de **Utilizar disco** y seleccione la unidad de disquete de 3 ½ en donde tendrá que colocar el disquete con los controladores apropiados. Se debe seleccionar alguno de los archivos de los que aparecen ahí, y pulsar el botón de **Aceptar**; después el programa asignará una interrupción o IRQ y una dirección de memoria; si existen conflictos con los IRQ y la Dirección de memoria (DMA)
6. Debemos verificar que ninguna de estas pueda causar conflicto con algún otro dispositivo si es así con el programa que contiene el disquete con los controladores seleccionaremos una IRQ y un DMA (o Dirección de memoria) diferente para que pueda funcionar tanto en modo MS-DOS como en Windows, ya que si solo cambiamos el IRQ o el DMA en Windows tal vez no pueda comunicarse correctamente con la red, este programa en ciertas ocasiones por si mismo asigna una configuración sin conflictos pero si no es así debemos seguir estos pasos:



7. Corroborar si esta funcionando correctamente o crea conflictos con otros dispositivos, para esto hacemos click con el botón derecho en el icono de **Mi PC** que se encuentra en el escritorio, y seleccionamos **Propiedades** abriendo una ventana como esta:



8. En esta ventana seleccionaremos la pestaña, **Administrador de dispositivos** y observaremos si algún dispositivo esta fallando o tiene conflictos, esto lo sabremos por que aparecerá una marca encima o a un lado del dispositivo que falle(marca como esta?).
9. Seleccionaremos en dispositivo (en este caso la tarjeta de red) y oprimiremos el botón de propiedades, y se nos desplegará una nueva ventana con el IRQ, DMA, entre otras y en un recuadro se desplegará la información con respecto a cada una de sus propiedades y mencionará si esta tiene conflicto y con cual de los dispositivo lo esta teniendo, deberemos fijarnos que número o dirección es, y cambiarla hasta que no tenga conflicto no sin antes deshabilitar la opción de **Usar configuración automática**, después tomar nota de cual es y regresarla hasta su configuración original.

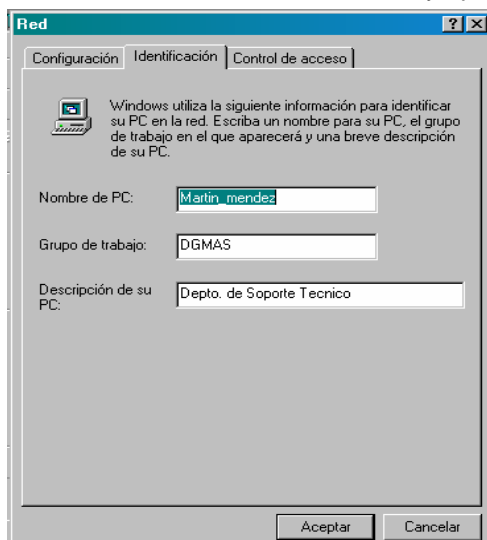




10. Al comprobar que IRQ o que DMA es la que causa el conflicto, ejecutaremos el programa de configuración de la tarjeta que viene en el disquete, en versión MS-DOS, para esto habrá que reiniciar nuestra maquina en modo MS-DOS y ejecutar el programa; cuando haga mención o nos muestre sus propiedades seleccionaremos las más adecuadas para que nuestra tarjeta funcione correctamente, cambiándolas por las que no creen conflictos.
11. Hecho esto, reiniciaremos nuestra maquina si es que el programa no lo hace y al arrancar Windows nuevamente nos mostrara una ventana de dos, si la configuración fue exitosa nos pedirá la contraseña de red, es entonces cuando le daremos la contraseña de red para ese usuario, pero si no está bien configurada nos mostrara una ventana que dirá, el adaptador de red configurado en su máquina no está funcionando correctamente habrá que configurarlos nuevamente. En este caso tendemos que volver a configurar la tarjeta de red, quitando previamente la configurada, (esto lo podemos hacer en el Administrador de dispositivos, ver paso 4-5).
12. Supongamos que fue un éxito, debemos de conectar con un cable plano (de punto a punto), a la caja que conecta la red, después debemos verificar que aparezca el icono de **Entorno de Red**, hacemos doble click y comprobamos que las demás maquinas que estén en red aparezcan en la ventana, y se pueda acceder a ellas, esto haciendo doble click en cualquiera de estas; es cuando aparecerán sus recursos compartidos como carpetas, unidades de disco, impresoras, Scanners, etc. (\*si no podemos ver la red, la máquina nos enviará un mensaje "**No se puede acceder a la red compruebe que el grupo de trabajo sea el correcto**" o si solo se ve la maquina en la que estamos, entonces tendremos que configurarle el grupo de trabajo).

## 5. Configuración de Grupo de Trabajo

1. En el icono de **Entorno de red** hagamos click con el botón derecho y seleccionamos la opción de **Propiedades**, en la ventana que aparezca seleccionamos la pestaña de **Identificación**, en donde seleccionaremos el nombre que tendrá nuestra PC en la red, así como el grupo de trabajo (**\*nota: este debe coincidir en cada letra minúscula o mayúscula en cada una de las PC que estén en red ya que si no, puede existir la posibilidad de que no se vean entre sí**); especifique **la descripción de su PC** (o en su quien la ocupa); y para finalizar pulse el botón de **Aceptar**.
2. Ahora aparecerá una ventana custionandole si desea reiniciar su equipo para que surtan efecto los cambios realizados; ya por último seleccione el botón de **Aceptar**.









**REPRESENTACIÓN DEL PODER  
EJECUTIVO DE MORELOS**

**Dependencia: Representación del Poder  
Ejecutivo de Morelos**

AREA: AREA QUE REPORTA

**ASUNTO: SOPORTE TÉCNICO**

(NOTA)

**Para: NOMBRE  
PUESTO**



**REPRESENTACIÓN DEL PODER  
EJECUTIVO DE MORELOS**

**Dependencia: Representación del Poder  
Ejecutivo de Morelos**

AREA: AREA QUE REPORTA

**ASUNTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

(NOTA)

**Firma: NOMBRE  
PUESTO**



**REPRESENTACIÓN DEL PODER  
EJECUTIVO DE MORELOS**

**Dependencia: Representación del Poder  
Ejecutivo de Morelos**

**NOTA  
TECNICA**

AREA: AREA QUE REPORTA

**ASUNTO:**

**Para: NOMBRE  
PUESTO**

(NOTA)



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	–	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización de Manuales	24/Abr/08
2	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización de Manuales	23/julio/09



### HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Desarrollo de Sistemas.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Sistemas	02



**1.- Propósito.-**

Establecer la metodología para el desarrollo de nuevos sistemas informáticos que las áreas que conforman la Representación del Poder Ejecutivo requieran para modernizar su operación.

**2.- Alcance:**

Este Procedimiento aplica a la Dirección de Sistemas de la Representación del Poder Ejecutivo y a todas las unidades informáticas que desarrollen aplicaciones.

**3.-Referencias:**

Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Director de Sistemas elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

**Aplicación Informática:** Al igual que un Sistema Informático, es la herramienta sistemática que opera información para la ejecución de tareas y control de la información, se ejecuta en equipos de cómputo y administra una base de datos.

**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Daniel Pérez Santana  
Director de Sistemas

Fecha: 23 de julio del 2009

Revisó

Jesús Rivera Alaniz  
Director General de Enlace

Fecha: 23 de julio del 2009

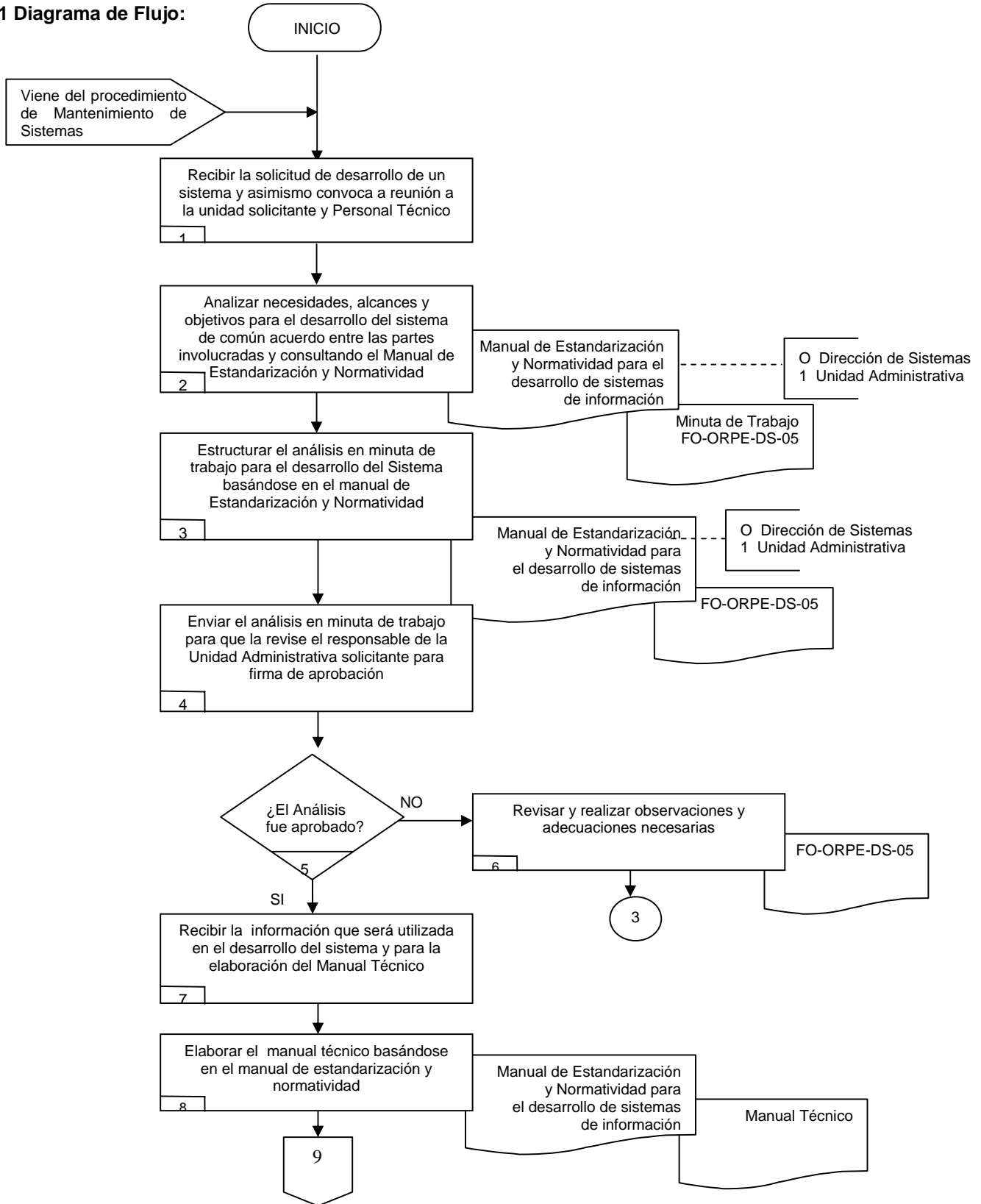
Autorizó

Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
Representante del Poder Ejecutivo del  
Estado

Fecha: 23 de julio del 2009

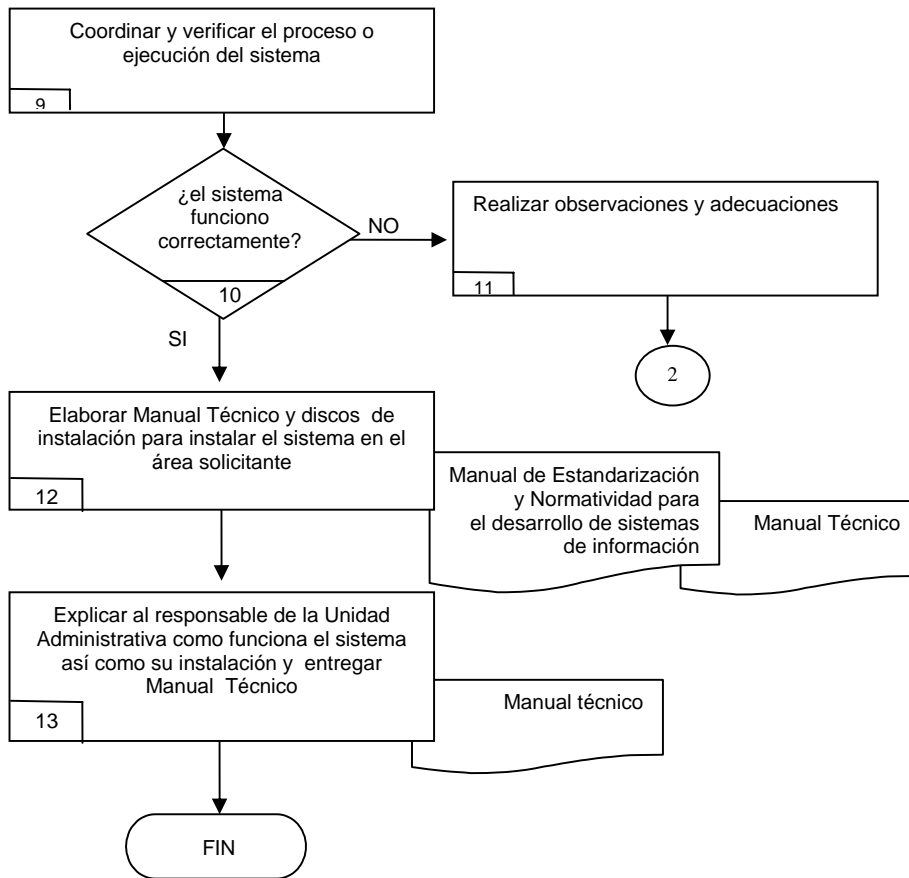


### 6.1 Diagrama de Flujo:













## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Sistemas (DS)	Recibe la solicitud de desarrollo de un sistema y así mismo convoca a reunión a la unidad solicitante y personal técnico de la Dirección de Sistemas  Nota: viene del procedimiento del solicitante	
2	DS	Analiza necesidades, alcances y objetivos para el desarrollo de sistemas de común acuerdo entre las partes involucradas y consultando Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05) Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información
3	DS	Estructura el análisis en minuta de trabajo para el Desarrollo del Sistema basándose en el Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información	Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información FO-DGE-DS-05
4	DS	Envía el análisis en Minuta de Trabajo para que la revise el responsable de la Unidad Administrativa solicitante para firma de aprobación y espera la contestación.	FO-DGE-DS-05
5	DS	¿El Análisis fue aprobado por el solicitante? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 7	
6	DS	Revisa y realiza las observaciones y adecuaciones necesarias conectándose con la actividad 3	FO-DGE-DS-05
7	DS	Recibe la información que será utilizada en el Desarrollo del sistema y para la elaboración del Manual Técnico	Información
8	DS	Elabora el manual técnico basándose en el Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información Si existen observaciones se conecta nuevamente con la actividad 3	Información Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información
9	DS	Coordina y verifica el proceso o ejecución del Sistema	



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
10	DS	¿El Sistema funciona correctamente? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 11 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 12	
11	DS	Realiza observaciones y adecuaciones y se conecta con la actividad 2	
12	DS	Elabora manual técnico y discos de instalación para instalar el sistema en el área solicitante	Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información Manual de Usuario
13	DS	Explica al responsable de la Unidad Administrativa solicitante como funciona el sistema así como su Instalación y entrega manual técnico.  Con esta actividad se da fin al procedimiento	Manual Técnico



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05)	Dirección de Sistemas	2 años
2	Manual de Estandarización y Normatividad para el Desarrollo de Sistemas de Información	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Indefinido

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Minuta de Trabajo	(FO-DGE-DS-05)



**REPRESENTACIÓN DEL PODER  
EJECUTIVO DE MORELOS**

**Dependencia: Representación del Poder  
Ejecutivo de Morelos**

**MINUTA**

AREA: AREA QUE REPORTA

**ASUNTO:**  
**REUNION:**  
**LUGAR:**  
**HORA:**  
**DURACION:**

**PARTICIPANTES:**

Nombre:

Puesto:

**ACUERDOS:**



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización de Manual	24/Abr/08
2	3	Actualización de Fecha y Firmas	Actualización de Manual	23/julio/09





## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mantenimiento de Sistemas.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Sistemas	02



**1.- Propósito.-**

Establecer la metodología para dar mantenimiento a los sistemas informáticos del Ejecutivo del Estado con el fin de conservar su operación eficientemente.

**2.- Alcance:**

Este Procedimiento aplica a todas las áreas de la Representación del Poder Ejecutivo que tengan en operación un sistema informático propio.

**3.-Referencias:**

Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director de Sistemas elaborar y mantener actualizado este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

**Sistema Informático:** Herramienta sistemática que opera información para la ejecución de tareas y control de la información, se ejecuta en equipos de cómputo y administra una base de datos.

**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Daniel Pérez Santana  
Director de Sistemas

Fecha: 23 de Julio del 2009

Revisó

Jesús Rivera Alaniz  
Director General de Enlace

Fecha: 23 de Julio del 2009

Autorizó

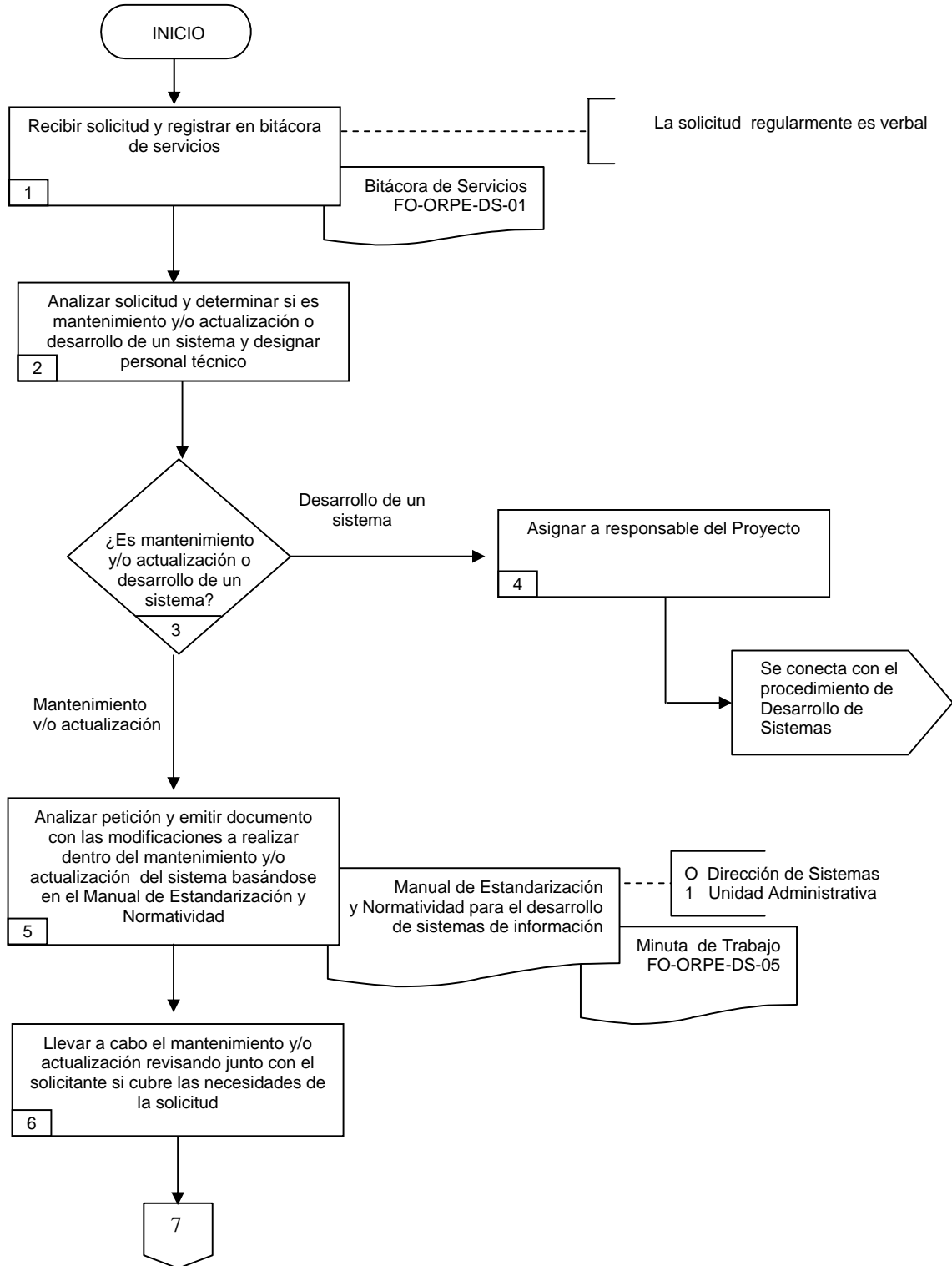
Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
Representante del Poder Ejecutivo del Estado

Fecha: 23 de Julio del 2009

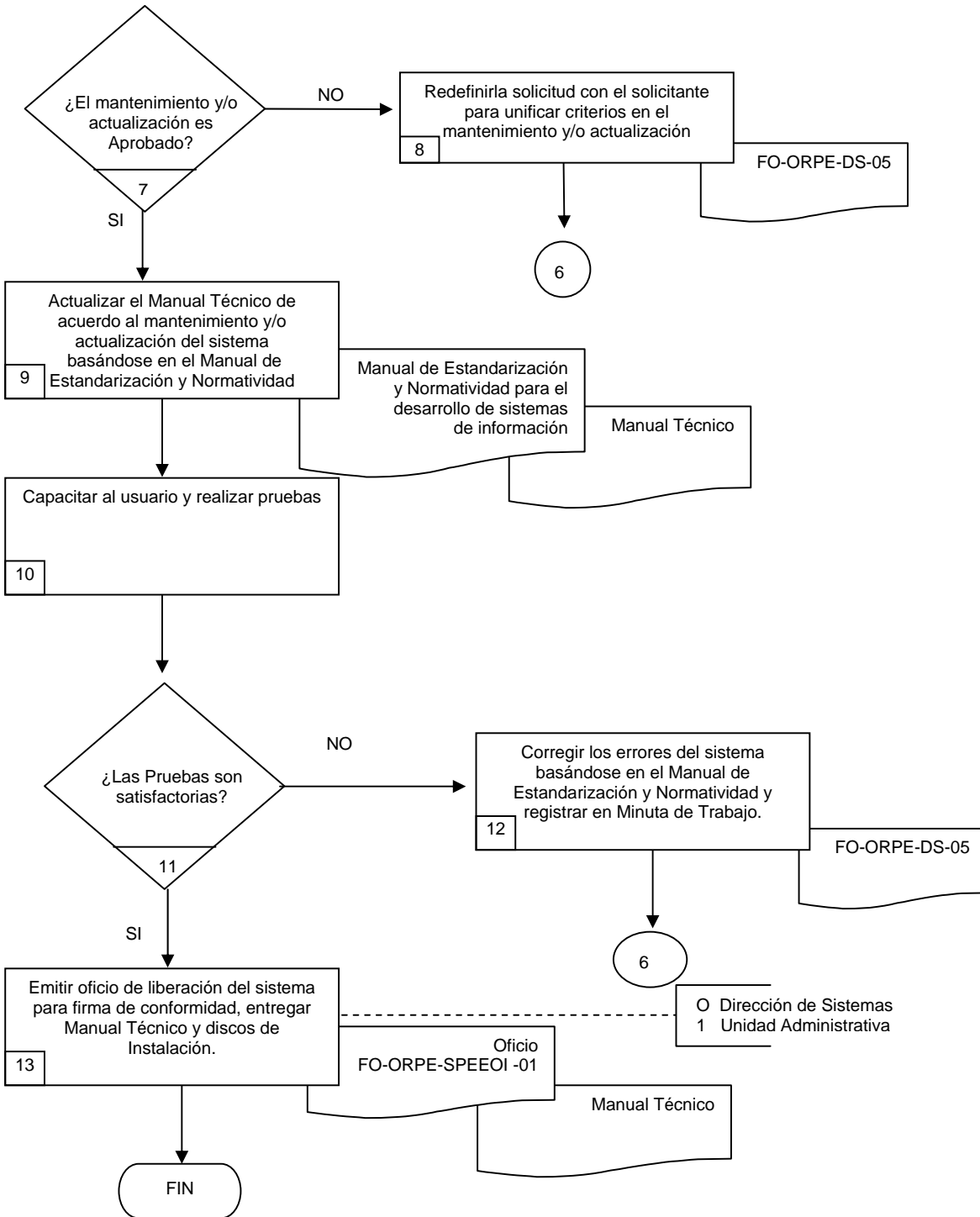




### 6.1 Diagrama de Flujo:











## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Sistemas (DS)	Recibe solicitud y registra en bitácora de servicios Nota: la solicitud regularmente es vía telefónica	Bitácora de Servicios (FO-DGE-DS-01)
2	DS	Analiza solicitud y determina si es mantenimiento y/o actualización o desarrollo de un sistema y designa personal Técnico	
3	DS	¿Es mantenimiento y/o actualización o desarrollo de un sistema? Si la respuesta es desarrollo de un sistema pasa a la actividad 4 Si la respuesta es mantenimiento y/o actualización pasa a la actividad 5	
4	DS	Asigna responsable del proyecto Se conecta con el procedimiento de Desarrollo de Sistemas	
5	DS	Analiza petición y emite documento con las modificaciones a realizar dentro del mantenimiento y/o actualización del sistema basándose en el Manual de Estandarización y/o Actualización y elabora minuta de trabajo	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05) Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información
6	DS	Lleva a cabo el mantenimiento y/o actualización revisando junto con el solicitante si cubren las necesidades de la solicitud	
7	DS	¿El mantenimiento y/o actualización es aprobado? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 8 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 9	
8	DS	Redefine la solicitud con el solicitante para unificar criterios en el mantenimiento y/o actualización Nota: Pasa a la actividad 6	FO-DGE-DS-05
9	DS	Actualizar el Manual Técnico de acuerdo al mantenimiento y/o actualización del sistema basándose en el Manual de Estandarización y Normatividad	Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información Manual Técnico
10	DS	Capacita al usuario y realiza pruebas	
11	DS	¿Las pruebas son satisfactorias? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 12 Si la respuesta es SI pasa a la Actividad 13	





Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
12	DS	Corrige los errores del sistema basándose en el Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información y los registra en la minuta de trabajo  Pasa a la actividad 6	Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información FO-DGE-DS-05
13	DS	Emite oficio de liberación del sistema para firma de conformidad, entrega Manual Técnico y discos de Instalación  Con esta actividad se da fin al procedimiento	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01) Manual Técnico



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Bitácora de Servicios (FO-DGE_DS-01)	Dirección de Sistemas	2 años
2	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05)	Dirección de Sistemas	2 años
3	Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Indefinido
4	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	–	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización de Manuales	24/Abr/08
2	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización de Manuales	23/julio/09



### HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Evaluación y Seguimiento a Servicios Informáticos.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Dirección de Sistemas	02



**1.- Propósito.-**

Establecer la metodología para evaluar y dar seguimiento al desarrollo de servicios informáticos a través de proveedores externos a la Representación del Poder Ejecutivo.

**2.- Alcance:**

Este Procedimiento aplica a la Dirección de Sistemas, y unidades administrativas que soliciten servicios informáticos con proveedores externos.

**3.-Referencias:**

Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Director de Sistemas elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Directora General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.

Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

**Sistema Informático:** Herramienta sistemática que opera información para la ejecución de tareas y control de la información, se ejecuta en equipos de cómputo y administra una base de datos.

**Instalación:** Conjunto de actividades para dejar preparado y funcionando algún servicio, software ó hardware

**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Daniel Pérez Santana  
Director de Sistemas

Fecha: 23 de julio del 2009

Revisó

Jesús Rivera Alaniz  
Director General de Enlace

Fecha: 23 de julio del 2009

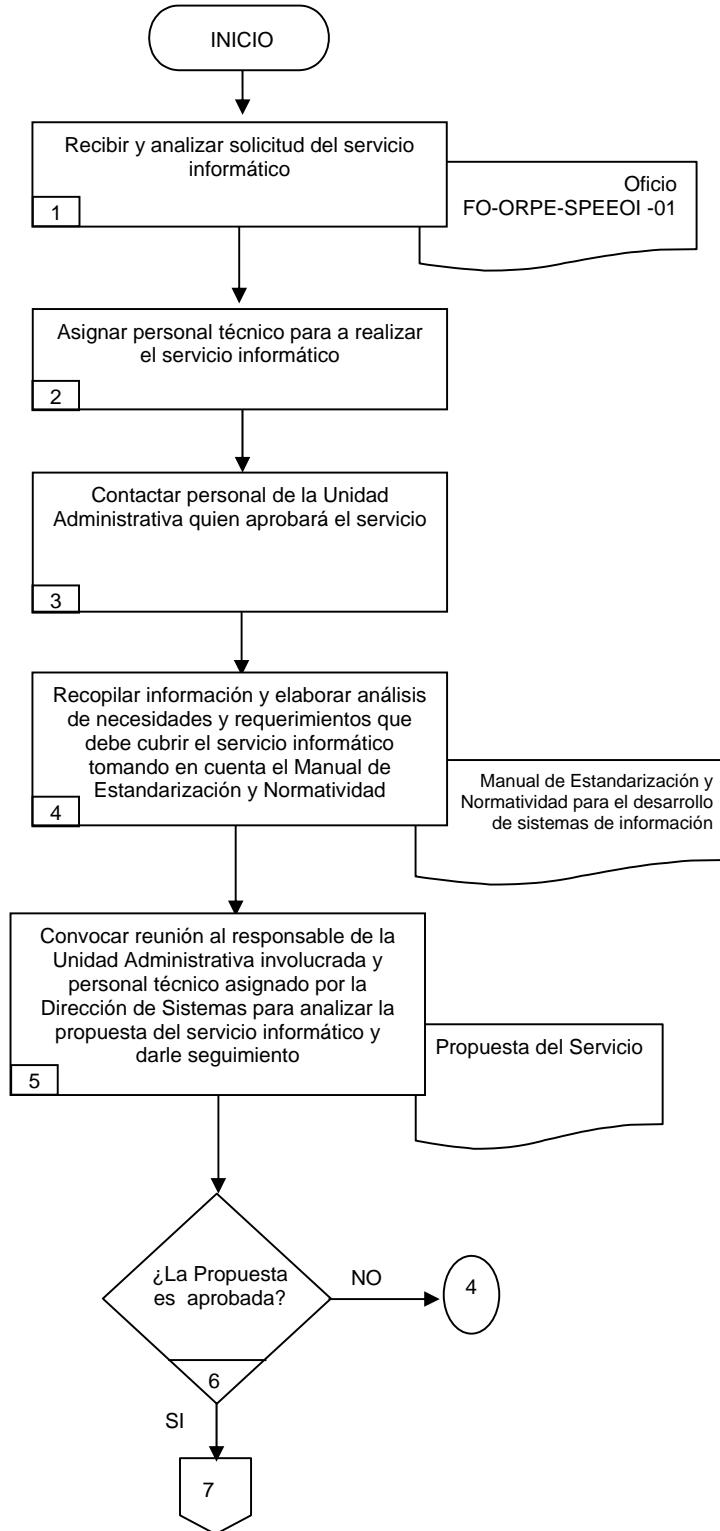
Autorizó

Ricardo Emilio Esponda Gaxiola  
Representante del Poder Ejecutivo del  
Estado

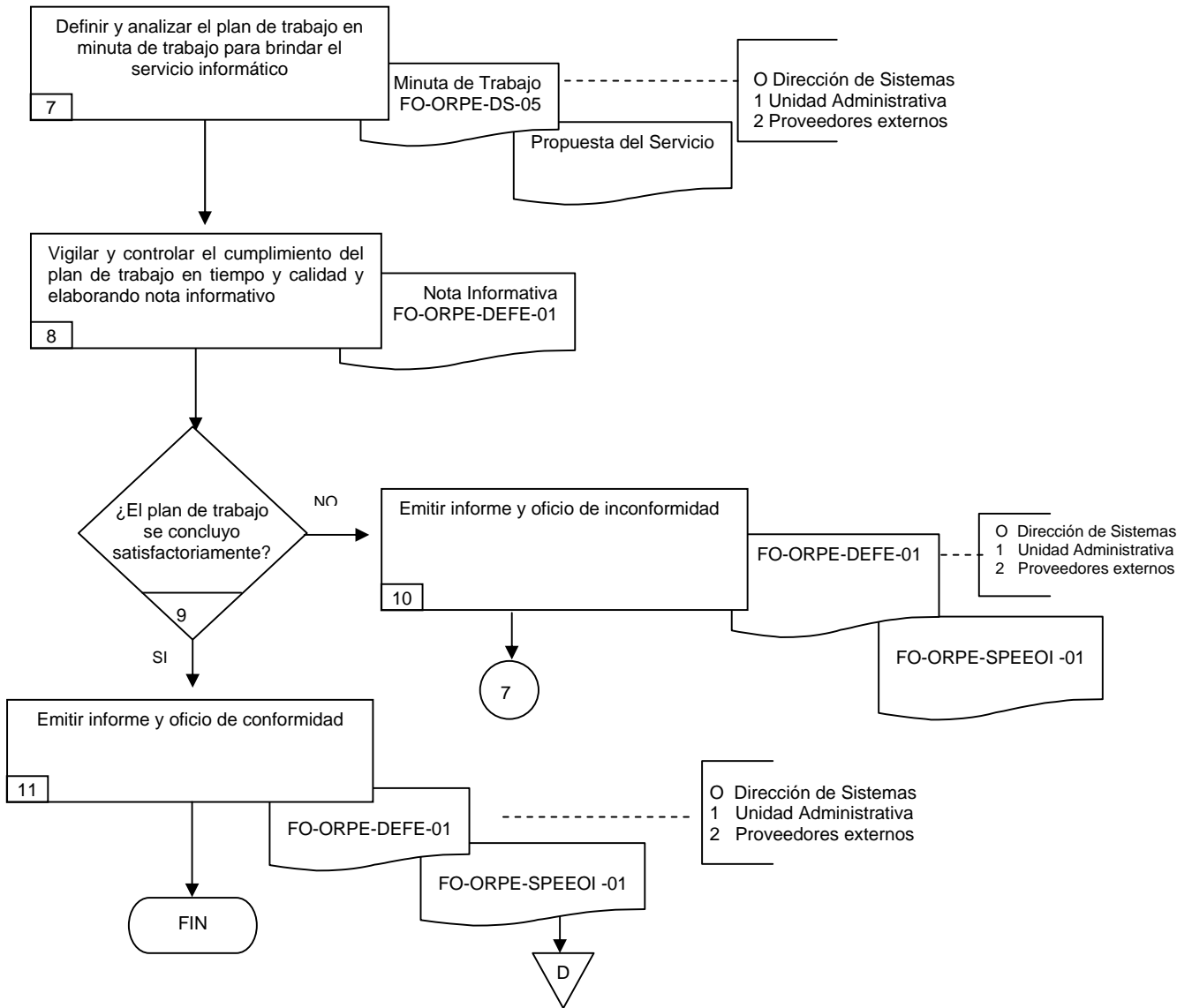
Fecha: 23 de julio del 2009



### 6.1 Diagrama de Flujo:













## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director(a) de Sistemas (DS)	Recibe y analiza solicitud del servicio informático	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)
2	DS	Asigna personal técnico para a realizar el servicio informático	
3	DS	Contacta personal de la Unidad Administrativa quien aprobará el servicio	
4	DS	Recopila información y elabora análisis de necesidades y requerimientos que debe cubrir el servicio informático tomando en cuenta el Manual de Estandarización y Normatividad	Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información
5	DS	Convoca reunión al responsable de la Unidad Administrativa involucrada y personal técnico asignado por la Dirección de Sistemas para analizar la propuesta del servicio informático y darle seguimiento	Propuesta del Servicio
6	DS	¿La propuesta es aprobada? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 4 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 7	
7	DS	Define y analiza el plan de trabajo para brindar el servicio informático	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05) Propuesta de Servicio
8	DS	Vigila y controla el cumplimiento del plan de trabajo en tiempo y calidad	Nota Informativa (FO-DGE-SGS-01)
9	DS	¿El plan de trabajo concluyo satisfactoriamente? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 10 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 11	
10	DS	Emite informe y oficio de inconformidad Retorna a la actividad 7	FO-ORPE- SPEEOI -01 FO-DGE-SGS-01
11	DS	Emite informe y oficio de conformidad Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-ORPE- SPEEOI -01 FO-DGE-SGS-01



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Oficio (FO-ORPE- SPEEOI -01)	Secretario(a) Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales	2 años
2	Nota Informativa (FO-DGE-SGS-01)	Dirección de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	2 años
3	Minuta de Trabajo (FO-DGE-DS-05)	Dirección de Sistemas	2 años
4	Manual de Estandarización y Normatividad para el desarrollo de sistemas de información	Dirección General Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Indefinido

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	–	Emisión	Emisión	05/Sep/01
1	6	Cambio de Responsables	Actualización del Manual	10/Ago/05
2	3,4,6	Cambios en los procedimientos	Actualización del Manual	28/Abr/06
3	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización del Manual	24/Abr/08
4	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización del Manual	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Trámites y Movimientos de la Coordinación Administrativa.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Coordinación Administrativa	02



**1.- Propósito.-**

Contar con una secuencia lógica y ordenada de actividades realizadas en un proceso y así evitar la duplicidad de esfuerzos y actividades innecesarias.

**2.- Alcance:**

El presente procedimiento aplica internamente a la Coordinación Administrativa de la Representación del Poder Ejecutivo y externamente a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, Dirección General de recursos Materiales y Control Patrimonial, Dirección General de Presupuesto y Gasto Público, Dirección General de Contabilidad, Tesorería y proveedores externos.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Coordinador Administrativo elaborar y mantener este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna.

**6.-Método de Trabajo:**

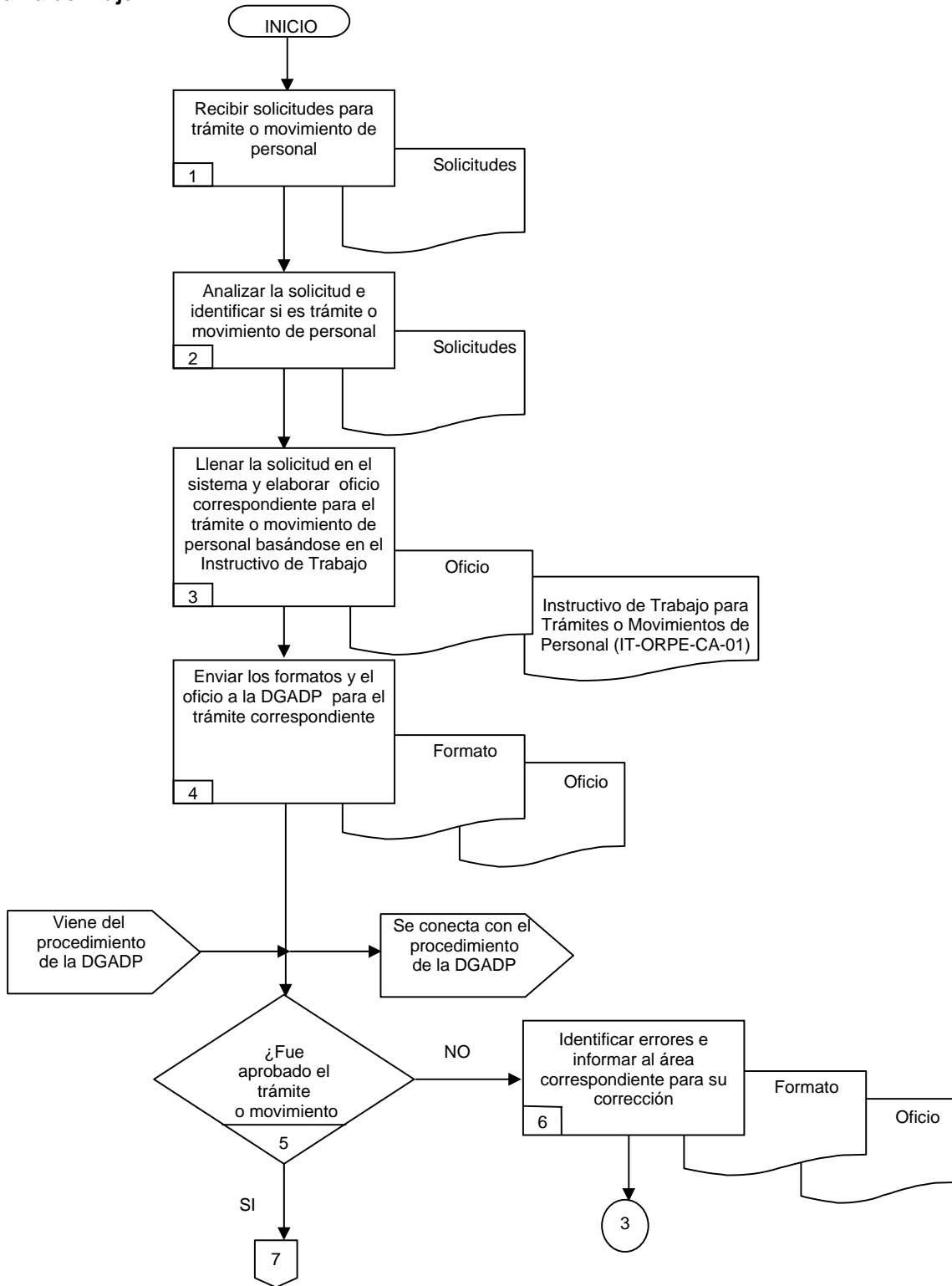
6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Erick Pagaza Vigil <b>Coordinador Administrativo</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



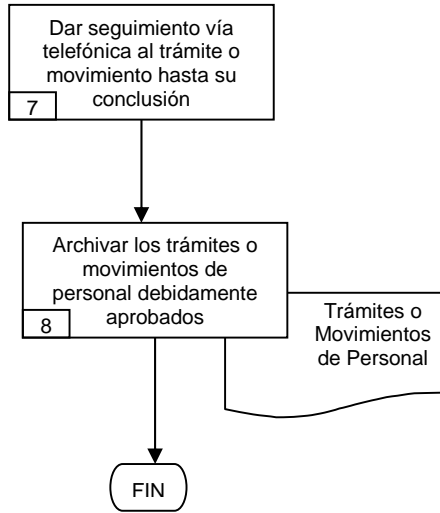


### 6.1 Diagrama de Flujo:













## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Coordinador(a) Administrativo (CA)	Recibe solicitudes para tramite o Movimiento de personal	Solicitudes
2	CA	Analiza la solicitud e identifica si es tramite o movimiento de personal	Solicitudes
3	CA	Llenar en el sistema de movimientos de personal y elaborar oficio correspondiente para el tramite o movimiento de personal basándose en el Instructivo de Trabajo para Tramites o Movimientos de Personal	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01) Instructivo de Trabajo para Tramites o Movimientos de Personal (IT-DGE-CA-01)
4	CA	Envía los formatos y el oficio a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal para trámite correspondiente  Nota se conecta con el procedimiento de la DGADP y se espera respuesta	FO-ORPE-SPEEOI-01
5	CA	¿Fue aprobado el trámite o movimiento de personal? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 7	
6	Jefe(a) de Oficina (JO)	Identifica errores e informar al área correspondiente para su corrección  Se conecta con la actividad 3	IT-DGE-CA-01
7	JO	Da seguimiento vía telefónica al trámite o movimiento hasta su conclusión	
8	JO	Archiva los trámites o movimientos de personal debidamente aprobados  Con esta actividad se da fin al procedimiento	Trámites o Movimientos de Personal



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Instructivo de Trabajo para Trámites o Movimientos de Personal (IT-DGE-CA-01)	Coordinación Administrativa	1 año
2	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)	Secretaria Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internaciones	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Instructivo de Trabajo para Trámites o Movimientos de Personal	(IT-DGE-CA-01)



### 1 Propósito

Describir la metodología correcta y los lineamientos para llevar a cabo todos y cada uno de los trámites que debe realizar la Coordinación Administrativa de la Dirección General de Enlace de la Representación del Poder Ejecutivo.

### 2 Alcance

Aplica a la Coordinación Administrativa de la Representación del Poder Ejecutivo.

### 3 Referencias

Se encuentra basado en todos requerimientos, formatos, políticas y procedimientos de las diferentes instancias del Poder Ejecutivo que ofertan servicios o trámites a las dependencias del que conforman a este mismo poder.

### 4 Instrucciones

#### 4.1 Introducción

Con la finalidad de garantizar un mejor tiempo de respuesta en todos los trámites que debe llevar a cabo cualquier dependencia del Poder Ejecutivo, la Coordinación Administrativa de la Representación del Poder Ejecutivo presenta el siguiente Instructivo de Trabajo para la realización de los ya referidos tramites que se involucran en el procedimiento de la Coordinación Administrativa.

En este documento se encuentran especificadas las actividades a desarrollar para cada uno de los trámites necesarios en la Coordinación Administrativa, así como las claves de los formatos que deberán utilizarse en cada uno de los casos según corresponda al procedimiento. De igual forma hace referencia a las políticas establecidas para cada procedimiento por cada una de las instancias del Poder Ejecutivo responsable de estos, ante las cuales es necesario gestionar algún trámite.

#### 4.2 Definiciones

Ninguna

<p>Elaboró Erick Pagaza Vigil <b>Coordinador Administrativo</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>



## 1. Movimientos de Personal

### Se considera movimiento de personal a:

- Alta. Ingreso de personal que nunca ha laborado para el Gobierno del Estado de Morelos.
- Reingreso.
- Baja.
- Cambio de plaza
- Cambio de adscripción de plaza
- Cambio a datos personales
- Cambio de fecha de contrato
- Licencia
- Reanudación de labores
- Reexpedición de pago
- Suspensión
- Cambio de Unidad Administrativa

Para cualquiera de estos movimientos se debe llenar en el sistema electrónico en la dirección electrónica <http://dgadp.morelos.gob.mx> de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Morelos y llenar de acuerdo al movimiento, se imprime el formato RH-401 con clave (FO-DGADP-NOM-01) y se recaban las firmas correspondientes, de estos documentos se generan original y dos copias.

Para el caso de una **Alta** el formato deberá ir acompañado de toda la documentación para personal de nuevo ingreso establecida por Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

El original y tres copias son para la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

Una copia es acuse de recibido de la Representación del Poder Ejecutivo y archivo definitivo.

## 2. Incidencias

- A. Se solicita al personal el programa y periodos de vacaciones a disfrutar.
- B. Se llena el formato de vacaciones de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal RH-405 con clave FO-DGADP-NOM-II en dos tantos.
- C. Se pasan para firma de autorización del Representante del Poder Ejecutivo.
- D. Se envían los dos tantos a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal en donde uno de los tantos es el acuse de recibido de la Representación del Poder Ejecutivo y archivo definitivo.

## 3. Modificación de Estructura

Para la modificación de estructura, se deberá utilizar el formato FO-DGDO-SDO-04 de la Dirección General de Desarrollo Organizacional, de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Morelos.

- A. Se indica en el formato tipo de movimiento marcando con XX.
- B. Se describe motivo del movimiento.
- C. Se indica situación actual y situación propuesta requisitando todos los datos que aparecen en el formato.
- D. Turnar a firma y autorización del titular de la Representación, y la Coordinación Administrativa para posteriormente enviarlo con oficio para su validación por la subsecretaría de Programación y Presupuesto en original y copia.



El original se turna a la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Morelos a través de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

Copia para la Dirección General de Desarrollo Organizacional

E. Se archivan juego de copias completo y firmado de los formatos de movimiento.

#### 4. Reposición de Fondo Revolvente

- A. Se solicita asignación de fondo revolvente, mediante oficio dirigido a la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Morelos.
- B. Se recibe autorización de la Secretaría de Finanzas y Planeación y se expide el recurso.
- C. Se realizan los gastos propios de operación.
- D. Se integra la documentación de los gastos realizados incluyendo cartas de comisión.
- E. Se elabora bitácora de gasolina.
- F. Se indica en el resumen de gastos, las diferentes cuentas, subcuentas y sub-subcuentas afectadas.
- G. Se elabora formato y recibo en cuatro tantos, indicando el importe erogado para solicitar el reembolso por la misma cantidad.
- H. Se firma formato recibo para firma de visto bueno del Coordinador Administrativo y firma por parte del Representante del Poder Ejecutivo y se envía a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público para el trámite de reembolso.

Se entregan tres de los cuatro tantos a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público. El cuarto tanto es el acuse de recibo y archivo permanente de la Representación del Poder Ejecutivo.

**NOTA: Para las subsecuentes requisiciones de fondo revolvente se repiten las actividades a partir del paso B.**

#### 5. Gastos Erogados

- A. Se realiza gasto.
- B. Se solicita la reposición del mismo elaborando formato recibo de Gastos Erogados de la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público en cuatro tantos indicando la cantidad erogada.
- C. Se indica en el resumen de gastos las diferentes cuentas, subcuentas y sub-subcuentas afectadas.
- D. Se recopila firma visto bueno del Coordinador Administrativo y firma de autorización del Representante del Poder Ejecutivo del formato recibo y de los documentos y se envía a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público.

Se entregan tres de los cuatro tantos a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público. El cuarto tanto es el acuse de recibido y archivo permanente de la Representación del Poder Ejecutivo.

- E. Se espera cheque.
- F. Se recibe recurso para su respectivo reembolso.
- G. Se aplica el importe abonando la cuenta afectada.

#### 7. Requisición de stock de materiales de oficina y limpieza

- A. Se realiza inventario mensual
- B. Se registran faltantes





- C. Se registra la requisición en el sistema electrónico de adquisiciones en la siguiente dirección <http://adquisiciones.morelos.gob.mx>
- D. Se revisa y autoriza por la Coordinación Administrativa dentro del mismo sistema
- E. La Dirección General de Recursos Materiales y Control Patrimonial revisa, cotiza y autoriza
- F. Se solicita Folio comprometido a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público y se imprime el formato en 4 tantos
- G. Se mandan los formatos a firma de autorización por parte del Representante del Poder Ejecutivo y del Coordinador Administrativo
- H. Se envían los cuatro tantos a la Dirección General de Recursos Materiales y Control Patrimonial
- I. El almacén de la Dirección General de Recursos Materiales y Control Patrimonial surte el material de acuerdo a lo solicitado en la correspondiente requisición.
- J. Si existen diferencias se aclaran en el momento de la entrega del material.
- K. Recibido el material se traslada a las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo.
- L. Se entregan en el almacén de la Representación del Poder Ejecutivo registrando las correspondientes entradas.
- M. Se archiva el segundo tanto de la requisición junto con la lista de entrega del almacén.

## 8. Requisiciones especiales

En el caso de las requisiciones especiales cuenta 525, se hace el mismo procedimiento que el de stock solo con la diferencia que requiere la autorización del titular de la Dependencia y del Oficial Mayor.

**NOTA: En estas requisiciones se seguirá el procedimiento de las requisiciones de STOCK a partir de la letra "C" hasta la letra "J"**



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Solicitud de Gastos a Comprobar.  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Coordinación Administrativa	02



**1.- Propósito.-**

Establecer una metodología para solicitar recursos económicos para solventar los gastos de operación de la Representación del Poder Ejecutivo del Estado.

**2.- Alcance:**

El presente procedimiento aplica a la Coordinación Administrativa de la Representación del Poder Ejecutivo del Estado y a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público.

**3.-Referencias:**

Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos.  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo.

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Coordinador Administrativo elaborar y mantener este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna.

**6.-Método de Trabajo:**

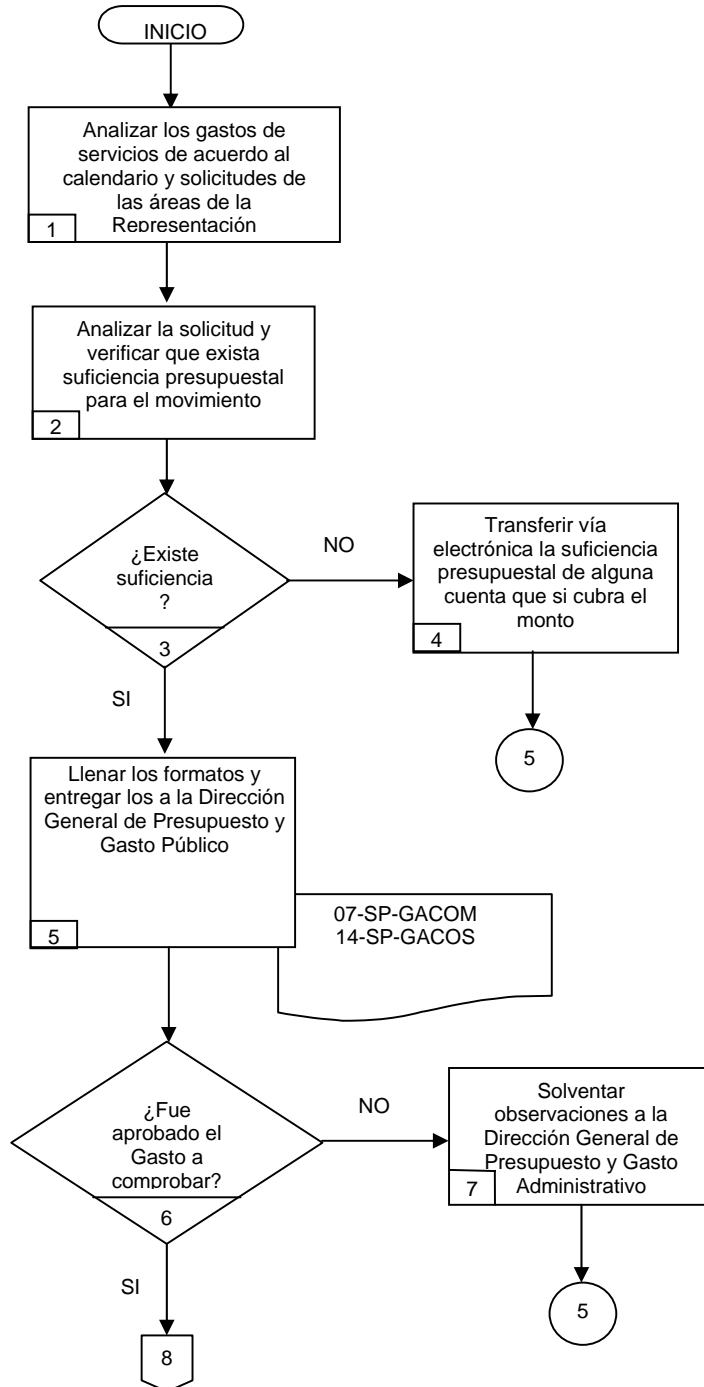
6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

<p>Elaboró Erick Pagaza Vigil <b>Coordinador Administrativo</b></p>	<p>Revisó Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b></p>	<p>Autorizó Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009</p>

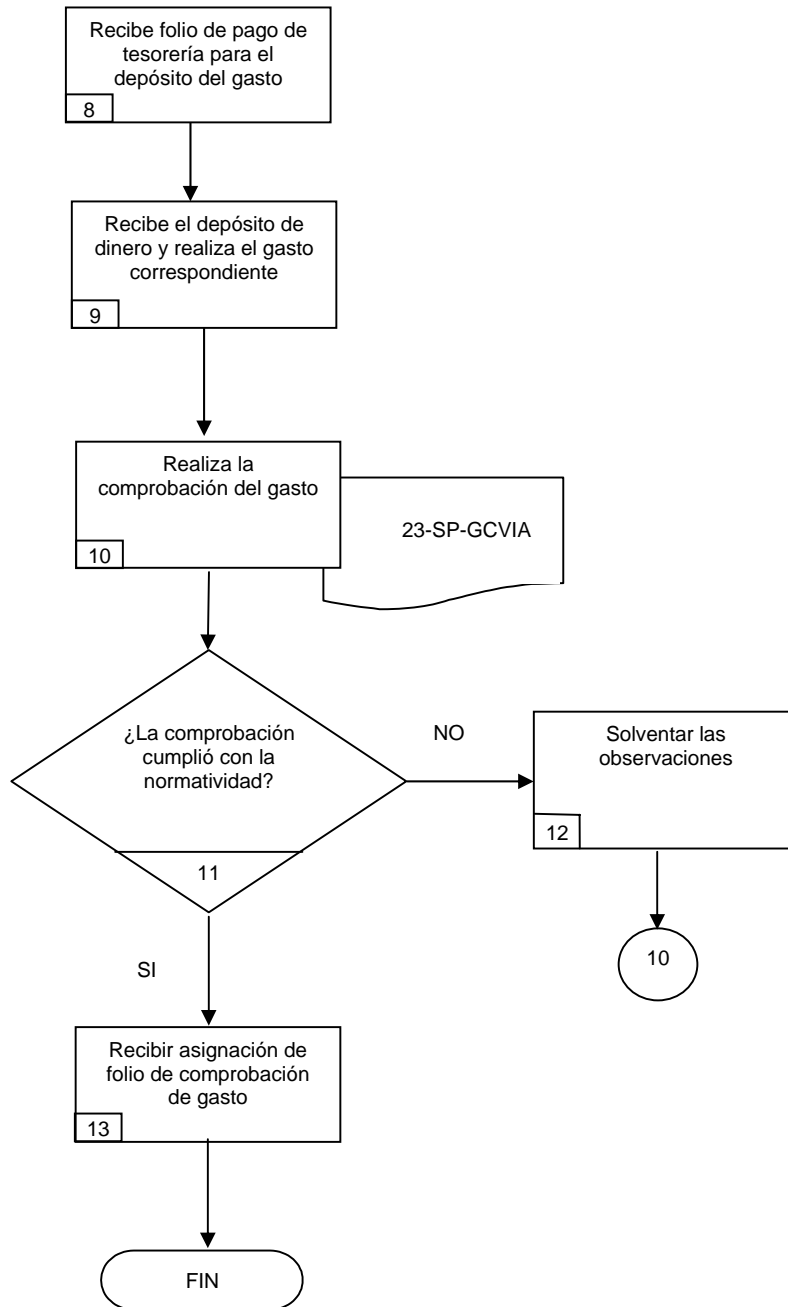




### 6.1 Diagrama de Flujo:













**6.2 Descripción de Actividades:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Coordinador(a) Administrativo (CA)	Analiza el calendario de los gastos de servicios y solicitudes de las áreas de la Representación que pueden ser de manera verbal o escrita, para hacer un estimado del recurso a solicitar y en las cuentas que corresponden	Clasificador por objeto de gasto
2	CA	Analiza los montos en la solicitud y verificar que exista suficiencia presupuestal para el movimiento	Solicitud de Gasto a Comprobar (07-SP-GACOM) Solicitud de Gastos a Comprobar (servicios) (14-SP-GACOS)
3	CA	¿Existe suficiencia presupuestal? Si la respuesta es No pasa a la actividad 4 Si la respuesta es Si pasa a la actividad 5	
4	CA	Transferir la suficiencia de alguna cuenta que si cubra el monto, mediante el Sistema Electrónico de Transferencia de Reasignación Presupuestal	
5	Jefe(a) de Oficina (JO)	Llena los formatos y entregar los mismos en original y 3 copias en la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público	14-SP-GACOS 07-SP-GACOM
6	Dirección General de Presupuesto y Gasto Público (DGPGP)	¿Fue aprobado el gasto a comprobar? Si la respuesta es No pasa a la actividad 7 Si la respuesta es Si pasa a la actividad 8	
7	CA	Solventa observaciones a la Dirección General de Presupuesto y Gasto Administrativo, mediante la corrección del formato correspondiente	Mediante la corrección del formato correspondiente
8	CA	Recibe folio de pago de Tesorería para el depósito del gasto con el mismo que es el identificador del depósito por parte de Tesorería del Estado	
9	CA	Recibe el depósito de dinero y realiza los pagos correspondientes	
10	JO	Realiza la comprobación del gasto en un plazo no mayor a 30 días naturales, con el comprobante correspondiente	Formato de Comprobación de Gastos (23-SP-GCVIA)



11	DGPGP	¿La comprobación cumplió con la normatividad? Si la respuesta es No pasa a la actividad 12 Si la respuesta es Si pasa a la actividad 13	
12	CA	Solventa las observaciones, se corrige el formato o los comprobantes de los gastos	23-SP-GCVIA
13	CA	Recibe asignación de folio de comprobación de gasto de parte de la Dirección General de Presupuesto y Gasto Público y se guardan en archivo  Con esta actividad se da fin al procedimiento	



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Clasificador por objeto del gasto	Dirección General de Presupuesto y Gasto Público	Indefinido
2	Formato de Gastos a Comprobar (Servicios) (14-SP-GACOS)	Dirección General de Presupuesto y Gasto Público	Indefinido
3	Formato de Gastos a Comprobar (07-SP-GACOM)	Dirección General de Presupuesto y Gasto Público	Indefinido
4	Formato de Comprobación de Gastos (23-SP-GCVIA)	Dirección General de Presupuesto y Gasto Público	Indefinido

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	–	Emisión	Emisión	10/Ago/05
1	Todas	Cambio de Claves y Nombres	Actualización de Manuales	24/Abr/08
2	3	Actualización de Fechas y Firmas	Actualización de Manuales	23/julio/09



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención a Solicitudes y Proyectos  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Enlace	01
Subdirección de Relaciones Públicas y Promoción	02



**1.- Propósito.-**

Establecer una metodología de trabajo para poder conducirse y operar de forma adecuada y eficiente la atención a solicitudes y proyectos.

**2.- Alcance:**

Este procedimiento aplica a la Subdirección de Relaciones Públicas y Promoción de la Representación del Poder Ejecutivo, con todas las áreas afines de las diferentes Secretarías y Dependencias que conforman el Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, los medios de comunicación impresos y electrónicos con los cuales se tenga contacto, así como cualquier institución pública o privada con la cual se lleve a cabo algún proyecto o atienda cualquier solicitud.

**3.-Referencias:**

Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal  
Manual de Organización de la Representación del Poder Ejecutivo Versión 2001

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Subdirector de Relaciones Públicas y Promoción elaborar y mantener este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Director General de Enlace revisar y vigilar este procedimiento.  
Es responsabilidad de la/el Representante del Poder Ejecutivo, autorizar este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna

**6.-Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo,  
6.2 Descripción de Actividades

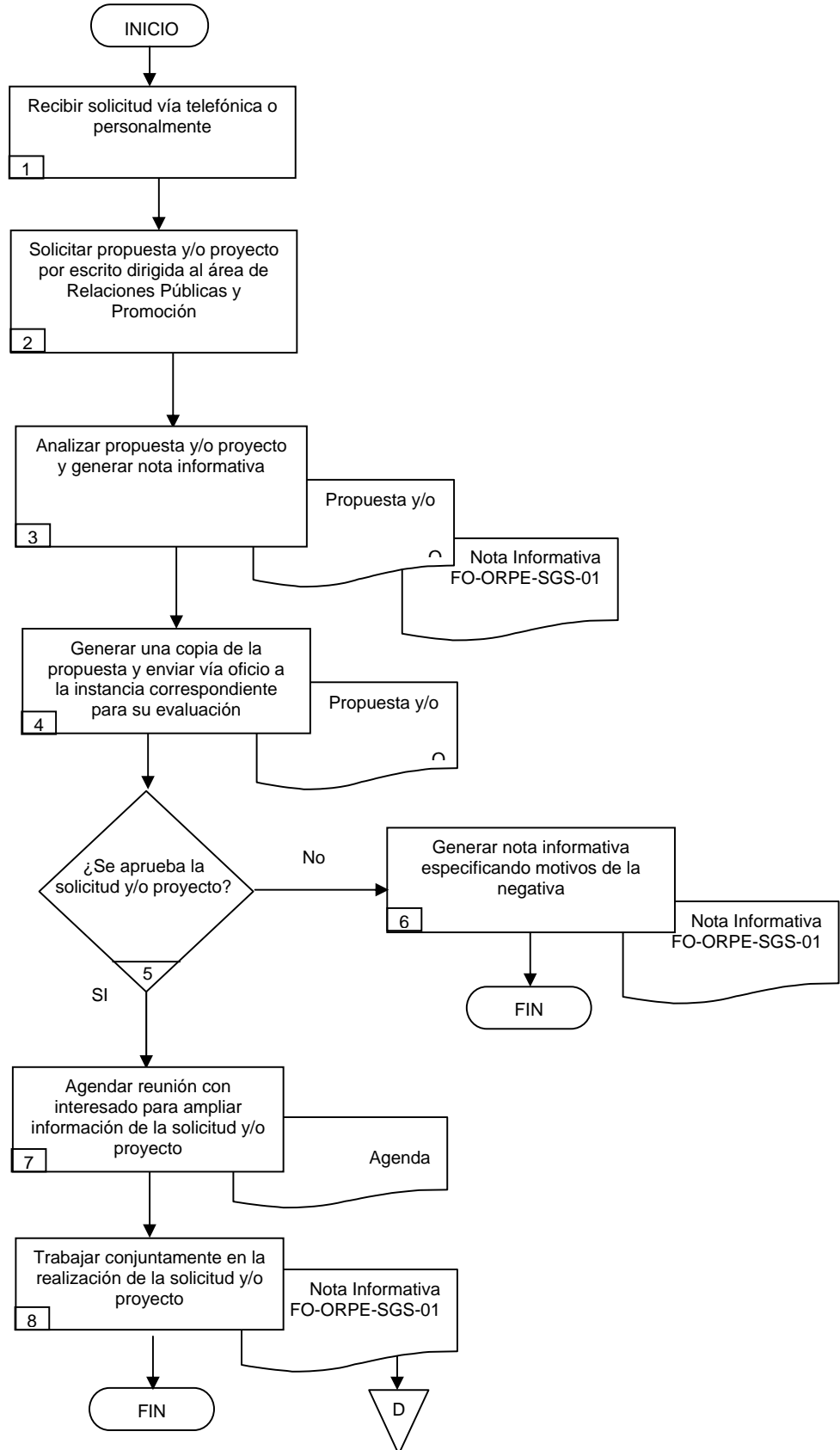
Elaboró	Revisó	Autorizó
Cándido Manuel Martínez Manrique <b>Subdirector de Relaciones Públicas y Promoción</b>	Jesús Rivera Alaniz <b>Director General de Enlace</b>	Ricardo Emilio Esponda Gaxiola <b>Representante del Poder Ejecutivo del Estado</b>
<b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009	<b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009	<b>Fecha:</b> 23 de julio del 2009







6.1 Diagrama de Flujo:







## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Subdirector(a) de Relaciones Públicas y Promoción (SRPP)	Recibe propuesta y/o proyecto vía telefónica o personalmente	
2	SRPP	Solicita propuesta y/o proyecto por escrito dirigida al área de Relaciones Públicas y Promoción	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)
3	SRPP	Analiza propuesta y/o proyecto y genera nota informativa	Propuesta y/o proyecto Nota Informativa (FO-DGE-SGS-01)
4	SRPP	Genera una copia de la propuesta y/o proyecto y se envía vía oficio a la instancia correspondiente para su evaluación	Propuesta y/o proyecto
5	SRPP	¿Se aprueba propuesta y/o proyecto? Si la respuesta es NO pasa a la actividad 6 Si la respuesta es SI pasa a la actividad 7	
6	SRPP	Genera nota informativa especificando los motivos de la negativa y la archiva	FO-DGE-SGS-01
7	SRPP	Agenda reunión con interesado para ampliar información de la propuesta y/o proyecto	Agenda
8	SRPP	Trabaja conjuntamente en su realización y elabora nota informativa y se archiva  Con esta actividad se da fin al procedimiento	FO-DGE-SGS-01



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Oficio (FO-ORPE-SPEEOI-01)	Secretario(a) Particular	2 años
2	Nota Informativa (FO-DGE-SGS-01)	Subdirector(a) de Gestión y Seguimiento	2 años

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	



## VII. INDICADORES

**Dependencia:** Representación del Poder Ejecutivo

**Proceso clave:** Captar Oportunidades y Beneficios para el Estado

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Consulta de Información por la ciudadanía	Calidad	Dar atención adecuada y profesional a todas las personas que visiten las instalaciones de la Representación del Poder Ejecutivo en sus diversas consultas.	Número de personas atendidas entre la cantidad de personas que nos califican como un buen servicio por cien.	Trimestral



## Encuesta de satisfacción en la atención y consulta de información

Promedio de la Encuesta: \_\_\_\_\_

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

En un constante esfuerzo por ofrecer un buen servicio a la ciudadanía, la Representación del Poder Ejecutivo ha elaborado el siguiente cuestionario para mejorar el servicio.

*Instrucciones: Favor de señalar con una X la respuesta que usted considere correcta y en su caso exponer los comentarios pertinentes.*

### 1.-¿Cómo califica la atención que recibió por el personal que lo atendió?

Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )  
¿Por qué?

---

---

---

### 2.-¿El tiempo de respuesta a su solicitud de información fue?

Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
¿Por qué?

---

---

---

### 3.-¿Como considera la información proporcionada de acuerdo a sus expectativas?

Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )  
¿Por qué?

---

---

---

### 4.-Sugerencias para mejorar el servicio y/o la información que no fue encontrada

---

---

---

**Muchas Gracias**



## VIII.-DIRECTORIO

Nombre/Cargo	Teléfonos Oficiales	Dirección Oficial
Ricardo Emilio Esponda Gaxiola Representante del Poder Ejecutivo.	(55) 5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
María del Carmen Zuñiga Zamudio Secretaria Particular, Enlace con Embajadas y Organismos Internacionales.	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Jesús Rivera Alaniz Director General de Enlace	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Daniel Pérez Santana Director de Sistemas	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Martha Cecilia Ríos Espinosa Director de Enlace Gubernamental y No Gubernamental	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Semiramis Nahiely de la Vega López Subdirector de Gestión y Seguimiento	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Cándido Manuel Martínez Manrique Subdirector de Relaciones Públicas y Promoción	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100
Erick Pagaza Vigil Coordinador Administrativo	5524-53-04 5524-94-50 5524-90-30	Calle Elefante #82 Colonia del Valle México, D.F. C.P. 03100







## IX. HOJA DE PARTICIPACIÓN

Participantes	Puesto
Daniel Pérez Santana	Director de Sistemas

---

Rogelio Lozano Nava  
Profesional Ejecutivo "B"  
Asesor Designado

---

Erick Pagaza Vigil  
Coordinador Administrativo  
Responsable de la Elaboración  
del Manual