



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO



UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM

Julio 2025

PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO
CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O
TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM

Julio 2025

© DERECHOS RESERVADOS

Primera edición: julio 2025
Gobierno del Estado de México
Secretaría del Trabajo
Centro de Conciliación Laboral del Estado de México
Calle Independencia No. 705
Colonia Santa Clara
Toluca, Estado de México
C. P. 50090
Impreso y hecho en Toluca, Méx.
Printed and made in Toluca, Méx.
La reproducción parcial o total de este documento,
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	II

ÍNDICE

	Página
Presentación	III
Objetivo General	IV
Relación de Procesos y Procedimientos	V
Descripción del Procedimiento	VI
Realización del Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones del CCLEM	209C0201000200S /1 01 de 21
Simbología	VII
Registro de Ediciones	IX
Validación	X
Créditos	XI

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	III

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad. Por ello, el Gobierno Constitucional del Estado de México impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el ejercicio de los recursos públicos, así como más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el foco principal de atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales, tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación, así como del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente procedimiento administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión y objetivo de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México, en materia de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y de telecomunicaciones. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este Organismo Auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

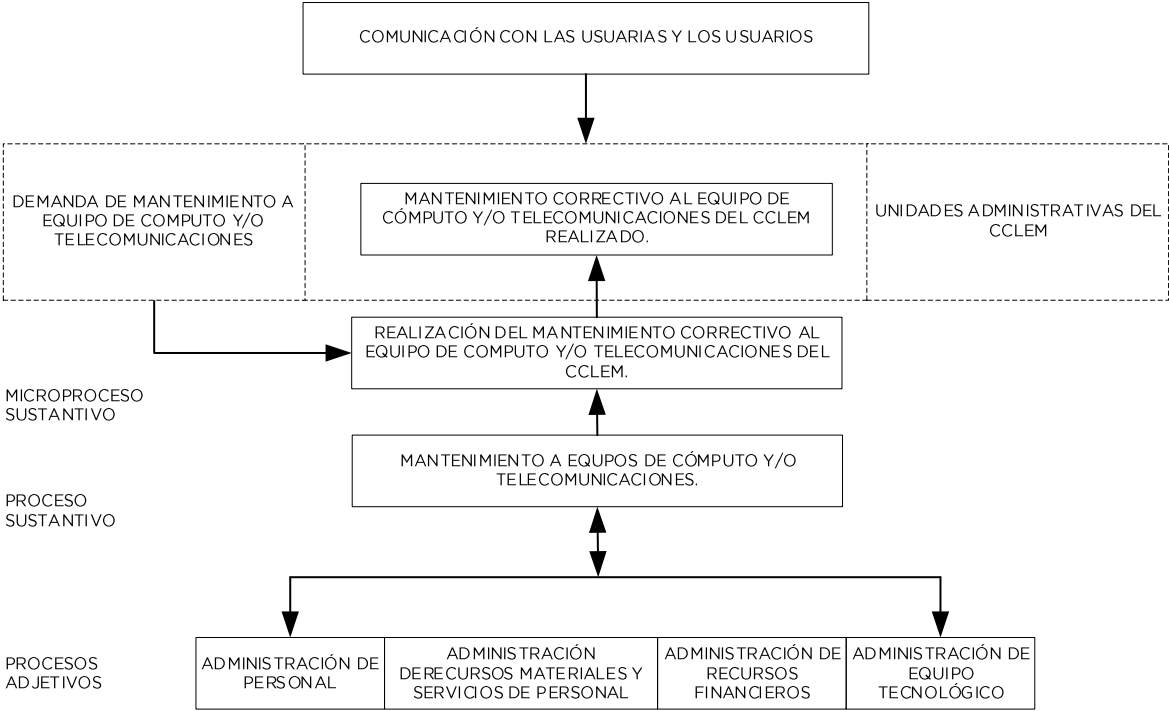
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y eficiencia de las actividades de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación en materia de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución del procedimiento y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a los servidores públicos habilitados responsables de su ejecución.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	1 de 21

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Realización del Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones del CCLEM.

OBJETIVO:

Reestablecer la funcionalidad útil del equipo de cómputo y de telecomunicaciones propiedad del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México, mediante el mantenimiento correctivo al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

REFERENCIAS:

- Manual General de Organización del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 209C0201000200S Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de septiembre de 2020.

DEFINICIONES:

Bitácora de mantenimiento:	Libro de registro para control interno de la Unidad del Área de Informática de los servicios realizados de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
Diagnóstico:	Análisis de los daños identificados en un equipo de cómputo, que permite determinar la viabilidad de proporcionar mantenimiento correctivo a los bienes, desde el punto de vista técnico y de costos.
Equipo de cómputo:	Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario.
Equipo de telecomunicaciones:	Dispositivo con los que se pueden realizar la transmisión y recepción de voz, datos y video.
Mantenimiento Correctivo:	Servicio mayor que se proporciona al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones, implica el diagnóstico, la reparación y/o sustitución de componentes.
Servicio:	Acciones de instalación y reinstalación de redes de voz y datos, instalación y desinstalación de software, configuraciones y

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	2 de 21

reconfiguración de equipo de cómputo, aparatos de telefonía y de video proyección.

CCLEM:

Centro de Conciliación Laboral del Estado de México, que tiene como función llevar a cabo las acciones para resolver con absoluta imparcialidad, apego a derecho, certeza y en un ambiente y trato dignos, los conflictos laborales individuales y colectivos que se susciten entre trabajadores y patrones, mediante la conciliación

UIPPE

Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México que dentro de sus funciones esta atender las demandas de mantenimiento al equipo de cómputo, apoyo técnico y administración de la red digital, a fin de satisfacer los requerimientos y necesidades de información del Centro de Conciliación.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
- Formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones".

RESULTADOS:

- Mantenimiento correctivo al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones realizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente a la solicitud de garantía de bienes adquiridos de la Unidad de Apoyo Administrativo.
- Procedimiento inherente a la adquisición de bienes y servicios de la Unidad de Apoyo Administrativo.

POLÍTICAS:

- El Área de informática deberá realizar la reparación del bien, utilizando para ello el material y/o refacciones con las que se cuente en el área de almacén o, en su caso, deberá solicitar a la Unidad de Apoyo Administrativo hacer valida la garantía.
- El Área de Informática solo recibirá para mantenimiento correctivo equipos de cómputo y/o de telecomunicaciones que sean propiedad del CCLEM.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	3 de 21

- El Área de Informática no recibirá equipo de cómputo y/o de telecomunicaciones para realizar el servicio de mantenimiento correctivo si este no se encuentra totalmente ensamblado o presenta daños físicos.
- Las unidades administrativas solicitantes deberán acudir a recolectar el equipo de cómputo y/o de telecomunicaciones y hacer las pruebas necesarias para corroborar su correcto funcionamiento en un plazo de 30 días naturales posteriores a la notificación de reparación; si pasado este tiempo el usuario no recoge el equipo, este será enviado a la Unidad de Apoyo Administrativo del CCLEM, con el propósito de que sea transferido a la unidad administrativa que lo requiera.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	4 de 21

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Realización del Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o de Telecomunicaciones del CCLEM.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Unidad Administrativa/ Titular	Derivado de la necesidad de mantenimiento correctivo, elabora oficio de solicitud de mantenimiento correctivo en original y copia, requisita formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones”, los envía junto con el equipo a reparar a la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, archiva acuse de recibo previa recepción y espera equipo. Se conecta con la actividad número 5 u 8 según corresponda.
2.	UIPPE/ Titular	Recibe oficio de solicitud de mantenimiento en original y copia, formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” y equipo a reparar, se entera, acusa de recibo en la copia del oficio y devuelve. Entrega a la persona servidora pública responsable del Área de Informática el formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” y el equipo a reparar e instruye que verifique que la información del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” coincida con la del equipo. Archiva oficio original.
3.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe el formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” y equipo a reparar, se entera de la instrucción y procede a revisar que la información del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” coincida con la del equipo y determina: ¿La información del formato coincide con la del

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	5 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		equipo?
4.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	La información del formato no coincide con la del equipo. Realiza las anotaciones para corregir la información en el formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" y entrega junto con el equipo a la persona titular de la unidad administrativa, para su corrección.
5.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" con observaciones y el equipo, se entera de las inconsistencias de la información en el formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones", corrige formato y entrega formato y equipo a reparar la persona titular de la UIPPE. Se conecta con la actividad 2.
6.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	La información del formato sí coincide con la del equipo. Firma en el apartado correspondiente en el formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones", obtiene copia y entrega a la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. Resguarda el equipo entregado.
7.	UIPPE/ Titular	Recibe formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" en original y copia, se entera y entrega copia a la persona titular de la unidad administrativa. Entrega formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" a la persona responsable del Área de Informática para empezar con la reparación del equipo.
8.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe copia del formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" y se retira. Archiva copia del formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	6 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Telecomunicaciones”. Se conecta con la actividad número 23 o 38 según sea el caso.
9.	UIPPE/ Responsable del Área de Informática	Recibe formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones”, archiva, se entera de la instrucción, revisa si el equipo cuenta con garantía y determina: ¿El equipo cuenta con garantía?
10.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	El equipo sí cuenta con garantía. Elabora oficio de solicitud de validación de garantía dirigido a la persona titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, entrega oficio y equipo al titular de la Unidad de Información Planeación y Evaluación.
11.	UIPPE/ Titular	Recibe oficio de solicitud de validación de garantía y equipo, se entera, firma oficio obtiene copia para acuse y entrega a la persona titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, archiva acuse previa recepción.
12.	Unidad de Apoyo Administrativo/ Titular	Recibe en original y copia oficio de garantía y equipo, se entera, acusa de recibido en copia y devuelve, procede hacer valida la garantía. Archiva original del oficio. Se conecta con el procedimiento inherente a la validación de garantía de bienes adquiridos.
13.	Unidad de Apoyo Administrativo/Titular	Una vez validada la garantía entrega el equipo a la persona responsable del Área de informática.
14.	UIPPE/ Responsable del Área de Informática	Recibe el equipo, verifica que se haya validado la garantía y determina: ¿El equipo funciona?
15.	UIPPE/ Responsable del Área de Informática	El equipo no funciona. Elabora oficio de solicitud de validación de garantía, obtiene firma de la persona titular de la UIPPE, obtiene una copia y entrega a la persona titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, notificando que el equipo no funciona. Archiva acuse previa recepción. Se conecta con la actividad número 12.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	7 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
16.	UIPPE/ Responsable del Área de Informática	El equipo sí funciona. Elabora oficio de entrega de equipo, obtiene original del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” y entrega a la persona titular de la UIPPE para su firma. Se conecta con la actividad número 36.
17.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Viene de la actividad número 9. El equipo no cuenta con garantía. Revisa el funcionamiento del equipo, diagnostica y determina: ¿El equipo tiene reparación?
18.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	El equipo no tiene reparación. En el formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” emite dictamen técnico especificando los motivos por los cuales no se puede reparar el equipo, firma formato y entrega a la persona titular de la UIPPE para su firma Se conecta con la actividad número 21.
19.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Sí tiene reparación. Verifica el daño al equipo y determina: ¿Es rentable la reparación?
20.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	No es rentable la reparación. En el formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” emite dictamen técnico especificando los motivos por los cuales no es rentable la reparación del equipo, firma formato y entrega a la persona titular de la UIPPE para firma.
21.	UIPPE/ Titular	Recibe formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones”, se entera en el dictamen técnico de que no es rentable la reparación del equipo, firma en el apartado correspondiente, elabora oficio mediante el cual informa que no es rentable la reparación del equipo y solicita pasar por el mismo, firma, obtiene copia y envía a la persona titular de la unidad administrativa

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	8 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		solicitante. Entrega formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” a la persona responsable del Área de Informática. Archiva acuse del oficio previa recepción.
22.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” firmado y espera a que pasen por el equipo. Se conecta con la actividad número 24.
23.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe oficio, acusa de recibido y devuelve, se entera y acude por el equipo con la copia del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” con el que se entregó el equipo y entrega copia del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” a la persona responsable del Área de Informática y archiva oficio.
24.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe copia del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones”, se entera, obtiene original del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones”, entrega equipo y formato en original y copia a la persona titular de la unidad administrativa y solicita firmar formato en el apartado correspondiente. Archiva formato original y copia previa firma.
25.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe equipo y formato original y copia, firma en los apartados correspondientes de los formatos, devuelve formatos, se retira y procede a gestionar la baja del equipo de cómputo o de telecomunicaciones. Se conecta con el procedimiento inherente a la baja de bienes muebles de la Unidad de Apoyo Administrativo.
26.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Viene de la actividad número 19. Sí es rentable la reparación. Verifica si se cuenta con los componentes necesarios para la reparación y determina: ¿Se cuenta con los componentes para su reparación?

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	9 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
27.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	No se cuenta con los componentes para su reparación. Elabora oficio para solicitar a la persona titular de la unidad de apoyo Administrativo la compra de los componentes necesarios para la reparación del equipo y lo entrega a la persona titular de la UIPPE para firma.
28.	UIPPE/ Titular	Recibe oficio, se entera, firma, obtiene copia para acuse y entrega a la persona titular de la Unidad de Apoyo Administrativo para la compra de los componentes. Archiva copia del oficio previa recepción.
29.	Unidad de Apoyo Administrativo/Titular	Recibe oficio en original y copia, se entera, acusa de recibido en copia del oficio, devuelve y procede a realizar la adquisición de los componentes. Archiva oficio original. Se conecta con el procedimiento inherente a la adquisición de bienes y servicios por contrato pedido de la Unidad de Apoyo Administrativo.
30.	Unidad de Apoyo Administrativo/Titular	Una vez adquiridos los componentes, elabora oficio de entrega de componentes solicitados, firma, obtiene copia y entrega junto con los componentes a la persona titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. Archiva acuse de recibido previa recepción.
31.	UIPPE/ Titular	Recibe oficio en original y copia y componentes, se entera, acusa de recibido en la copia y devuelve, entrega componentes solicitados a la persona responsable del Área de Informática. Archiva oficio.
32.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe componentes solicitados y procede a realizar la reparación del equipo.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	10 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
33.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Una vez reparado el equipo obtiene el formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" emite dictamen técnico de reparación, firma formato y entrega a la persona titular de la UIPPE para su firma. Se conecta con la actividad número 36.
34.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Viene de la actividad número 27. Sí se cuenta con los componentes para su reparación. Procede a la reparación del equipo.
35.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Una vez reparado el equipo obtiene el formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" emite dictamen técnico de reparación, firma formato y entrega a la persona titular de la UIPPE para su firma.
36.	UIPPE/Titular	Recibe formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones", se entera del dictamen técnico de reparación, firma en el apartado correspondiente, elabora oficio mediante el cual solicita pasar por el equipo, obtiene copia y envía a la persona titular de la unidad administrativa solicitante. Archiva acuse del oficio previa recepción. Entrega formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" a la persona responsable del Área de Informática.
37.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe formato original "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" firmado, resguarda formato y espera a que pasen por el equipo. Se conecta con la actividad número 39.
38.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe oficio en original y copia, acusa de recibido y devuelve, se entera, extrae la copia del formato "Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones" con el que se entregó el equipo, acude y entrega la copia del formato a la persona encargada del Área de Informática, archiva oficio.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	11 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
39.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe copia del formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” con el que se entregó el equipo, entrega el equipo y el formato original de “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” con la descripción de las acciones realizadas, para que firme en el apartado correspondiente.
40.	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” en original y copia con el equipo reparado, verifica que funcione correctamente y determina: ¿El quipo funciona correctamente?
41.	Unidad Administrativa/ Titular	El equipo no funciona correctamente. Entrega equipo y formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” original a la persona responsable del Área de Informática e informa que el equipo no funciona correctamente, resguarda copia del formato, se retira y espera oficio en el cual le solicitan pasar por el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones. Se conecta con la actividad número 38.
42.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe formato original “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” y equipo, se entera que el equipo no funciona y procede a su reparación. Se conecta con la actividad número 35.

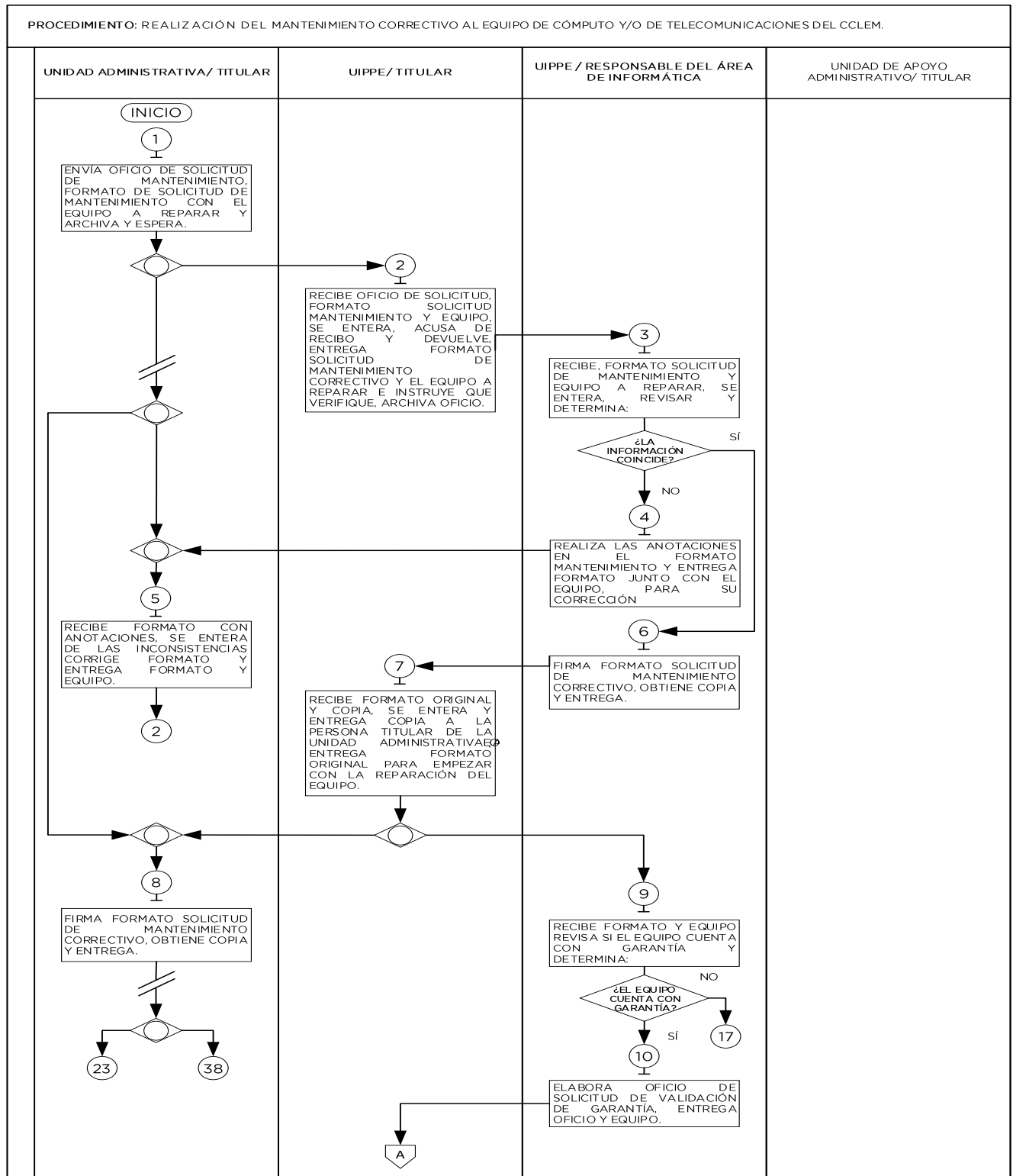
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	12 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
43.	Unidad Administrativa/ Titular	El equipo sí funciona correctamente. Firma formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” en original y copia, los entrega a la persona responsable del área de informática y se retira con el equipo reparado.
44.	UIPPE / Responsable del Área de Informática	Recibe formato “Solicitud de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones” firmado en original y copia, archiva formatos. Fin del procedimiento.

**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición:	Primera
Fecha:	Julio 2025
Código:	209C0201000200S
Página:	13 de 21

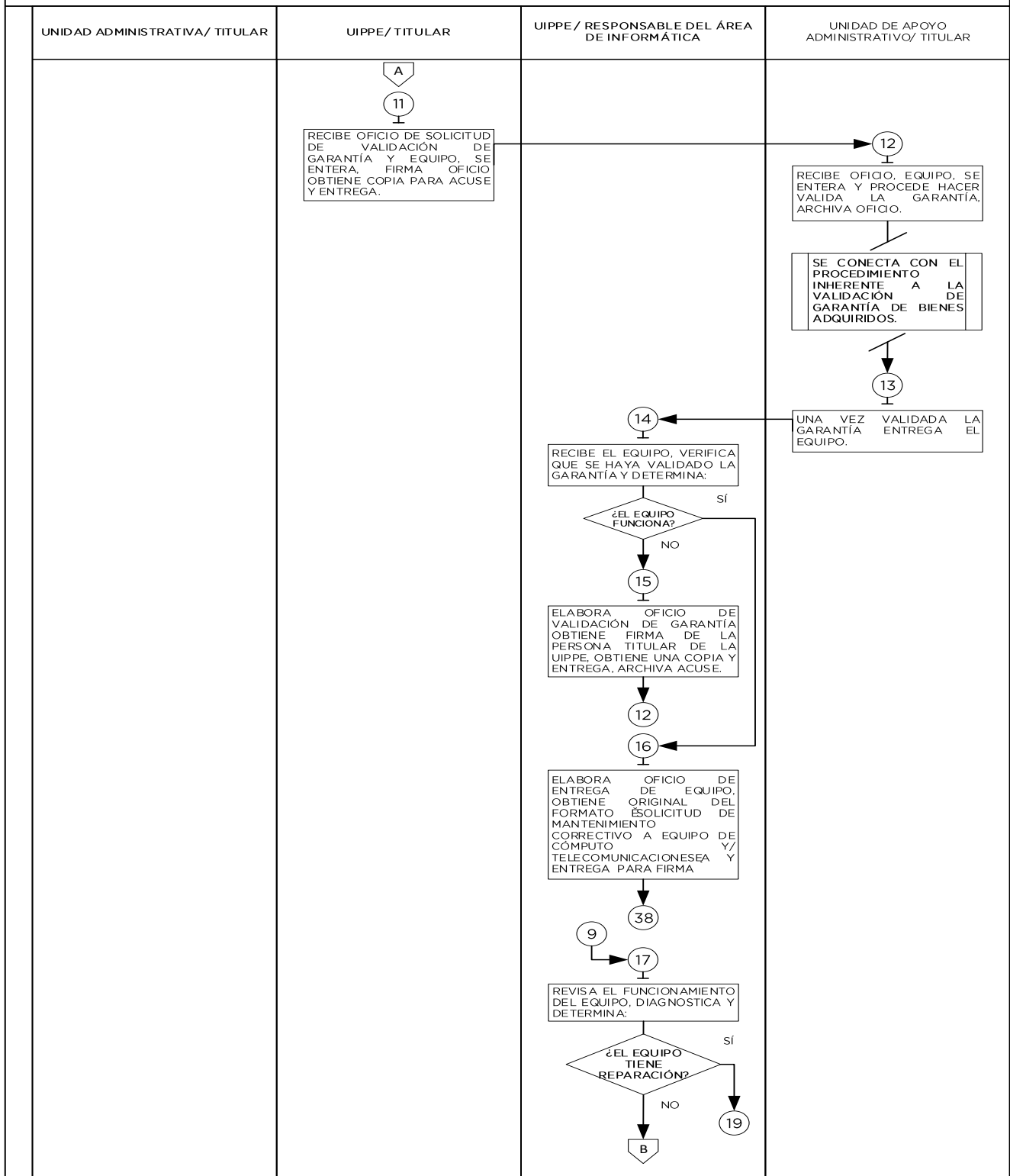
DIAGRAMACIÓN:



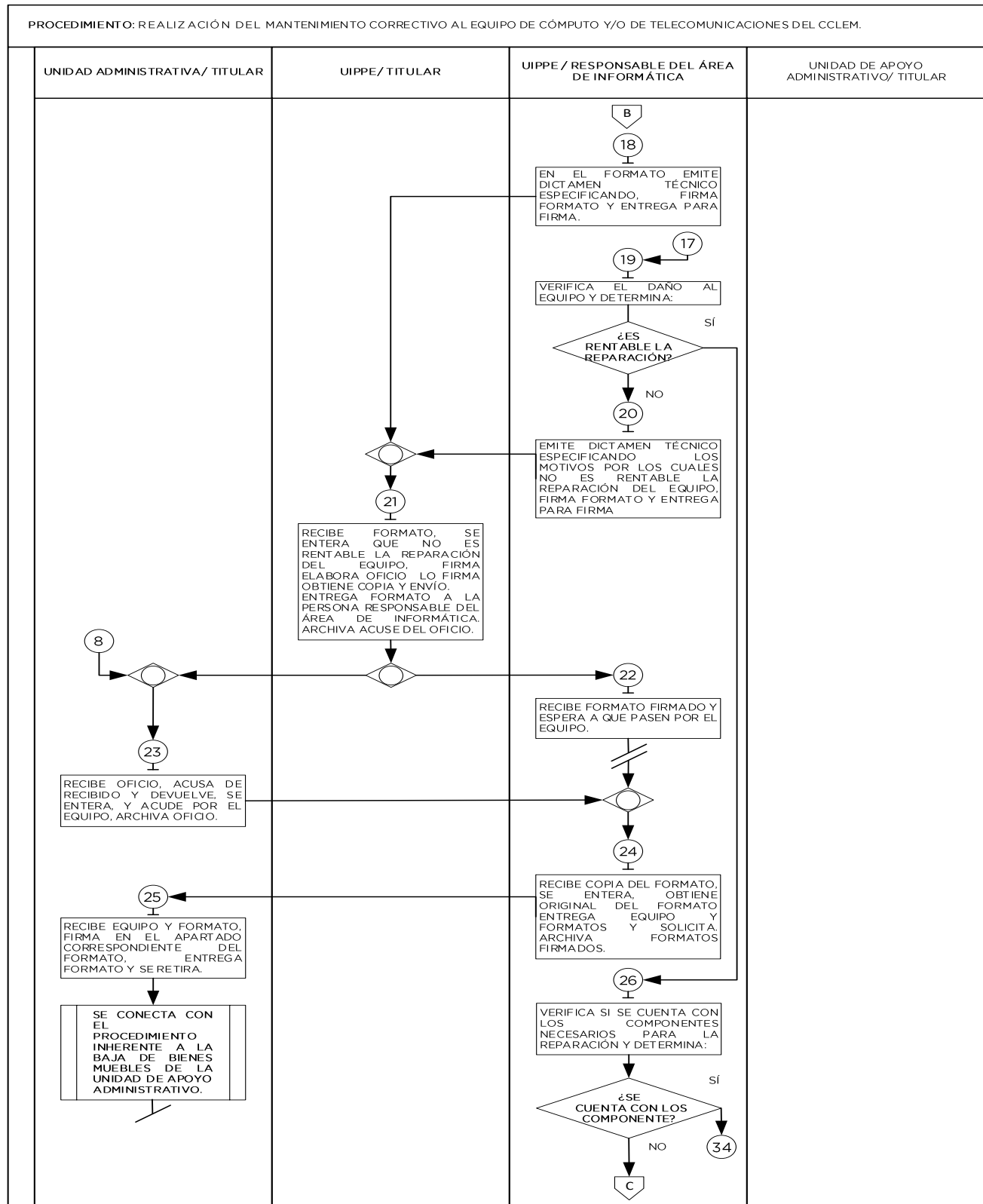
**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición: Primera
Fecha: Julio 2025
Código: 209C0201000200S
Página: 14 de 21

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM.



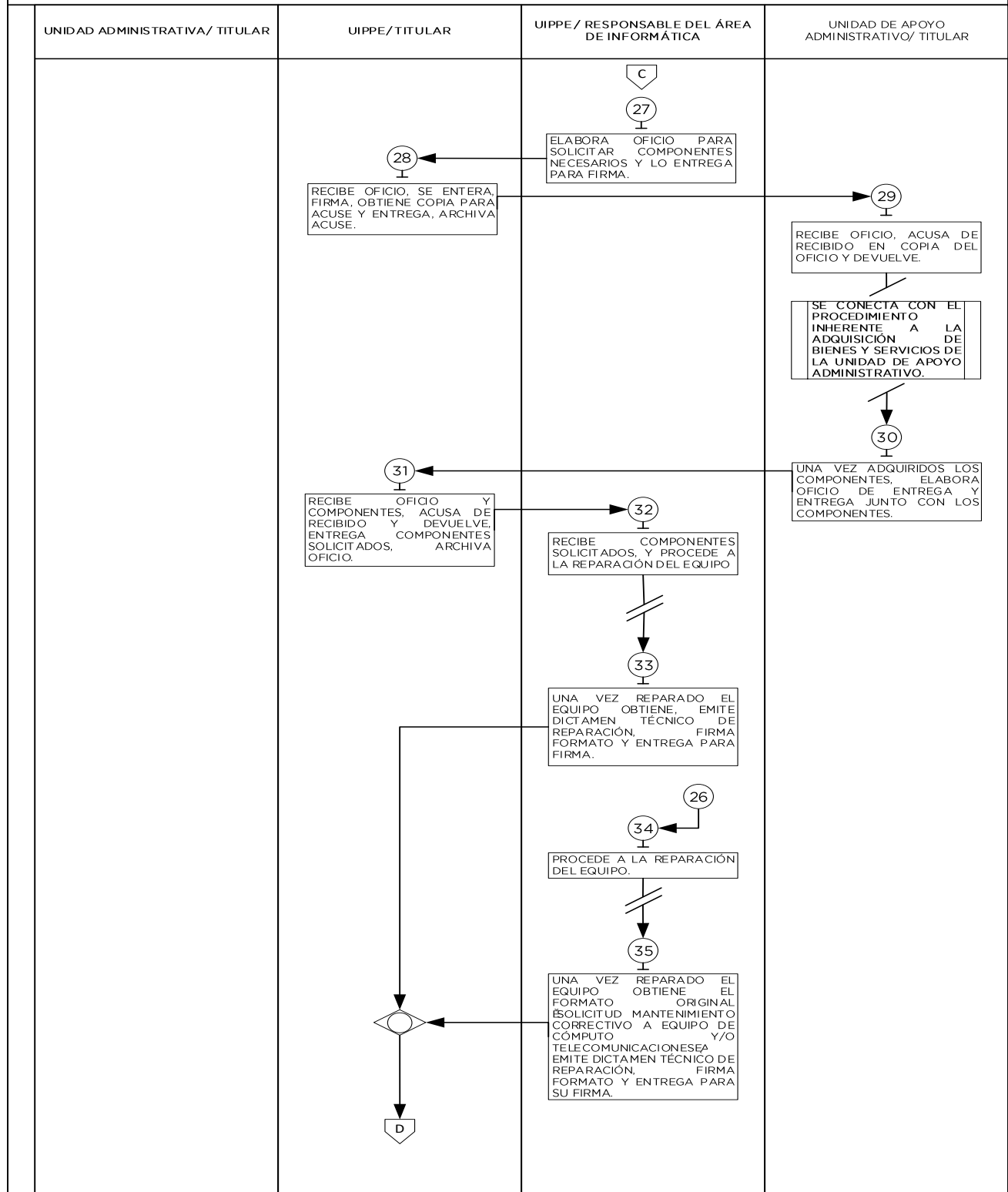
Edición:	Primera
Fecha:	Julio 2025
Código:	209C0201000200S
Página:	15 de 21



**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición: Primera
Fecha: Julio 2025
Código: 209C0201000200S
Página: 16 de 21

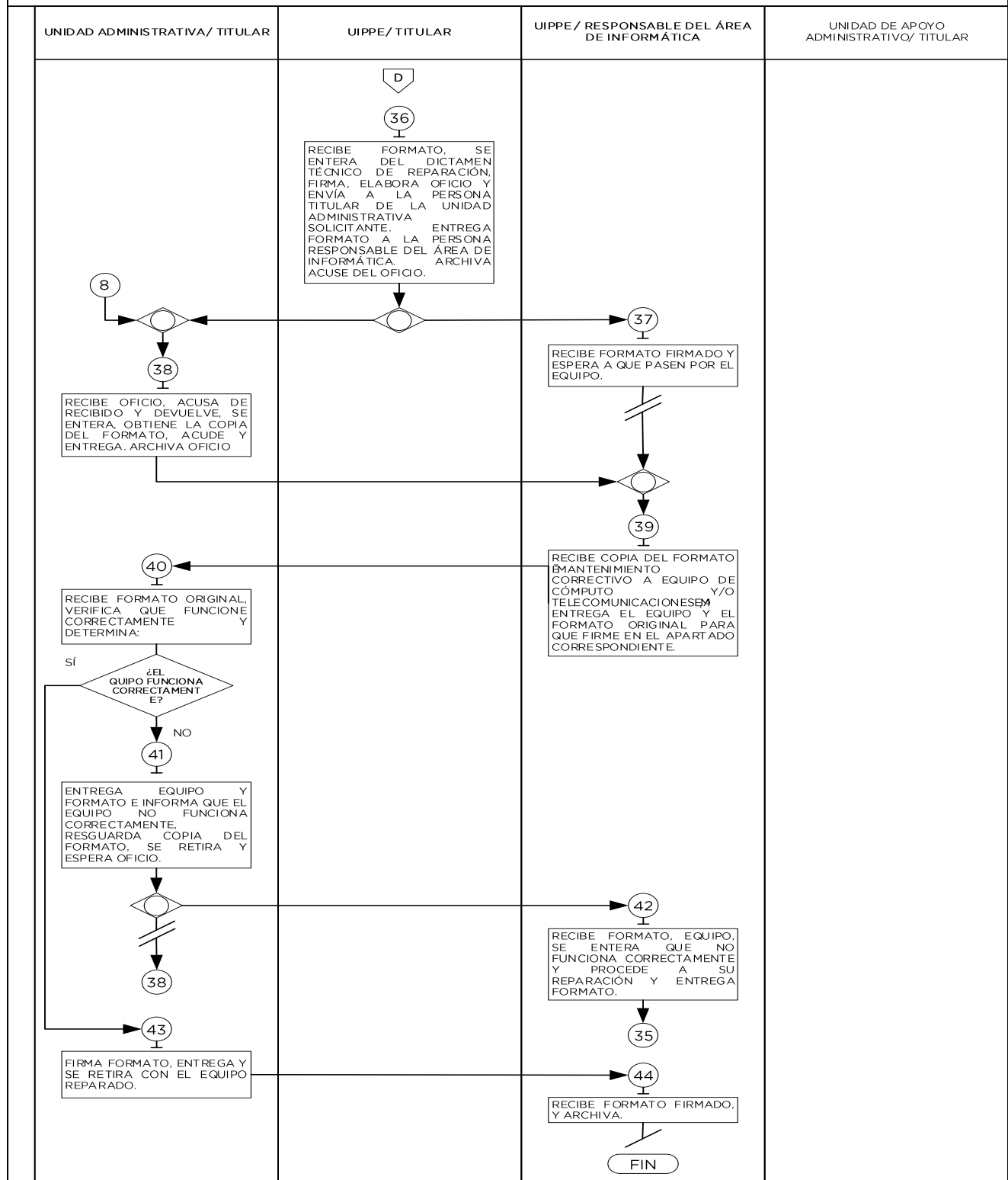
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM.



**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición: Primera
Fecha: Julio 2025
Código: 209C0201000200S
Página: 17 de 21

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM.



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	18 de 21

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES.

**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición: Primera
Fecha: Julio 2025
Código: 209C0201000200S
Página: 19 de 21

FORMATO: "SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES".



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO



CCLEM
CENTRO DE CONCILIACIÓN
LABORAL DEL ESTADO DE MÉXICO

UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES

(1) FOLIO _____

(2) UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ (3) FECHA:

--	--	--

(4) DATOS DEL EQUIPO

☐

COMPUTADORA

☐

IMPRESORA

☐

TELÉFONO

☐

OTRO

(5) MARCA

(6) No. SERIE

(7) MODELO

(8) No. de INVENTARIO

(9) FALLA REPORTADA:

ENTREGA DEL EQUIPO AL ÁREA DE INFORMÁTICA

(10) NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
SOLICITANTE

(11) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA
RESPONSABLE DEL ÁREA DE
INFORMÁTICA

(12) DIAGNÓSTICO:

(13) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

(14) DICTAMEN TÉCNICO

☐

EL EQUIPO ES FUNCIONAL

☐

EL EQUIPO NO ES FUNCIONAL Y NO ES
POSIBLE SU APROVECHAMIENTO

(15) SERVICIO REALIZADO POR: _____ (16) FECHA:

--	--	--

(17) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE
RECIBE

(18) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA
RESPONSABLE DEL ÁREA DE
INFORMÁTICA

(19) NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TITULAR DE
LA UIPPE

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	20 de 21

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O TELECOMUNICACIONES

Objetivo: Controlar el mantenimiento correctivo que se realiza al equipo de cómputo y/o telecomunicaciones propiedad del Centro de Conciliación Laboral; así como dictaminar la funcionalidad del mismo.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original y copia y se resguarda en el área de Informática.

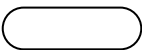
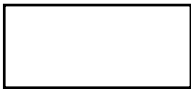
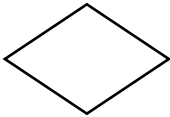
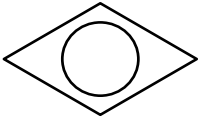
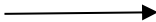
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Folio	Colocar el número consecutivo que le corresponda.
2.	Unidad Administrativa	Escribir el nombre de la Unidad Administrativa del CCLEM que está solicitando el mantenimiento correctivo.
3.	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se recibe el equipo (dd/mm/aaaa).
4.	Datos del equipo	Colocar una "X" en el recuadro que corresponda al equipo entregado.
5.	Marca	Escribir el nombre de la marque del equipo.
6.	No. de Serie	Colocar el número de serie del equipo.
7.	Modelo	Escribir el nombre del modelo del equipo.
8.	No. de Inventario	Anotar el número de Inventario asignado por la Unidad de Apoyo Administrativo.
9.	Falla reportada	Describir la o las fallas que presenta el equipo.
10.	Nombre y firma del titular de la Unidad Administrativa Solicitante	Escribir el nombre completo, así como colocar la firma autógrafa de la persona titular de la unidad administrativa que solicita el mantenimiento.
11.	Nombre y firma de la persona responsable del Área de Informática	Escribir el nombre completo, así como colocar la firma autógrafa de la persona encargada del Área de Informática.
12.	Diagnóstico	Describir la falla o fallas encontradas por las que no funciona el equipo.
13.	Descripción del Servicio	En caso de que se realice cualquier tipo de reparación deberá describir que fue lo que se reparó, cambió, sustituyó o en su caso anotar que fue enviada al proveedor por contar con garantía.
14.	Dictamen técnico	Señalar con una "X" el recuadro correspondiente.
15.	Servicio realizado por	Escribir el nombre completo de la persona servidora pública que realizo el servicio.
16.	Fecha	Anotar el día, mes y año (dd/mm/aaaa) cuando se entrega el equipo.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	21 de 21

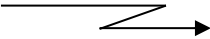
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
17.	Nombre y firma de la persona que recibe	Escribir el nombre completo y colocar la firma de la persona servidora pública que recibe el equipo.
18.	Nombre y firma de la persona responsable del Área de Informática	Escribir el nombre completo y colocar la firma de la persona servidora pública responsable del Área de Informática.
19.	Nombre y firma de la persona titular de la UIPPE	Escribir el nombre completo y colocar la firma de la persona servidora pública titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	VII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anota la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número secuencial, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en este paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué recibe, que se hace, que se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (Símbolo BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	VII

Símbolo	Representa
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha).
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: (julio de 2025): elaboración del procedimiento “Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones del CCLEM”.

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	IX

DICTAMINACIÓN

El presente procedimiento denominado “Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones del CCLEM” fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos, en la materia, mediante oficio número 23400006L-0538/2025 de fecha 04 de julio de 2025.

**PROCEDIMIENTO:
REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO
AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES
DEL CCLEM**

Edición:	Primera
Fecha:	Julio 2025
Código:	209C0201000200S
Página:	X

VALIDACIÓN



Mtro. Cristopher García Cañas
Encargado de la Dirección General



Mtro. Marco Antonio Hernández Reyes
Titular de la Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DE TELECOMUNICACIONES DEL CCLEM	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio 2025
	Código:	209C0201000200S
	Página:	XI

CRÉDITOS

El procedimiento “Realización del Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo y/o Telecomunicaciones del CCLEM”, fue elaborado por personal de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de México, con la aprobación técnica y visto bueno de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del procedimiento

Centro de Conciliación Laboral del Estado de México

Mtro. Marco Antonio Hernández Reyes

Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Ing. Osvaldo Contreras Ramírez

Responsable del Área de Informática

Mtro. Francisco Raymundo Nava González

Analista especializado de la UIPPE

Dictaminación Técnica

Oficialía Mayor

Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez

Director General de Innovación

Lic. Verónica García Munguía

Directora de Organización y Desarrollo Organizacional

Lic. Arturo Mejía González

Subdirector de Manuales de Procedimientos Administrativos

Ing. Bruno Basilio Rodríguez

Jefe del Departamento de Manuales de Procedimientos Administrativos I

M.A.F. Christian Mondragón Sánchez

Analista Revisor