



**PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO**

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A  
USUARIOS**

**TOLUCA DE LERDO, MÉXICO  
23 DE FEBRERO DEL 2006**



**PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO**

Secretaría de Administración y Finanzas

Dirección de Informática

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	2 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**C O N T E N I D O**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	3 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

### CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>I. Introducción .....</b>	4
<b>II. Marco Jurídico .....</b>	6
<b>III. Atribuciones .....</b>	8
<b>IV. Estructura Orgánica .....</b>	10
<b>V. Organigrama .....</b>	12
<b>VI. Objetivo y funciones .....</b>	14
<b>VII. Bitácora de actualización .....</b>	16
<b>VIII. Hoja de validación .....</b>	18



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	4 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**INTRODUCCIÓN**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	5 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

### INTRODUCCIÓN

La dinámica actual de los trabajos legislativos exige la conformación de estructuras orgánicas acordes a las necesidades del Poder Legislativo y en ese cambio estructural, que las normas que rigen las áreas administrativas respondan a las funciones y objetivos que le son inherentes; por ello, se ha hecho indispensable establecer claramente las funciones que describan el desarrollo de sus actividades institucionales.

En el caso de las dependencias del Poder Legislativo, cuyo objetivo es apoyar técnica y administrativamente las actividades que se realizan en la Legislatura, resulta imprescindible tener determinadas y documentas las funciones sustantivas, de cada unidad administrativa. Por lo que la Secretaría de Administración y Finanzas, a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, pone a disposición de los servidores públicos del Poder Legislativo el presente “Manual de Organización del Departamento de Atención a Usuarios”, en el que se describe su estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que son de su competencia.

Este manual tiene el propósito de ofrecer a los servidores públicos del Poder Legislativo un instrumento administrativo que les permita orientarlos e inducirlos a sus actividades, así como a su identificación con los objetivos institucionales del área.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	6 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**MARCO JURÍDICO**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	7 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

### MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado de México.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	8 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

# ATRIBUCIONES



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	9 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

### ATRIBUCIONES

#### LEY ORGÁNICA DEL PODER LEGISLATIVO

**Artículo 94.-** Para el ejercicio de sus funciones, la Legislatura contará con las dependencias siguientes:

...

IV. Secretaría de Administración y Finanzas;

...

#### REGLAMENTO DEL PODER LEGISLATIVO

**Artículo 160.-** La Secretaría de Administración y Finanzas, tendrá las siguientes funciones:

...

III. Brindar apoyo a las dependencias del Poder Legislativo para su óptimo funcionamiento;

...



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	10 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	11 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

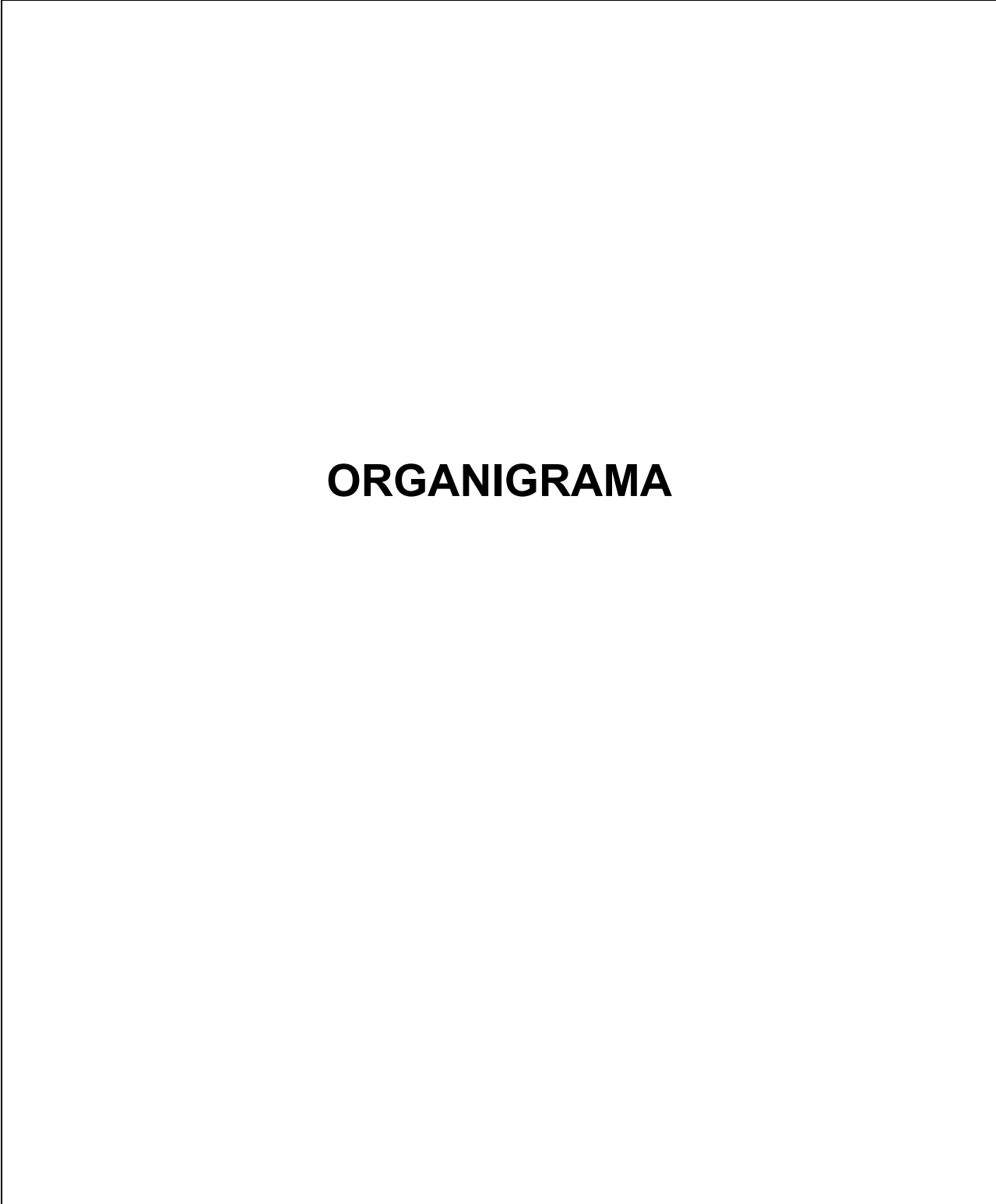
### ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 40000 SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- 40070 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
- 40071 OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
- 40072 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
- 40073 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS
- 40074 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA LEGISLATIVA
- 40075 DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
- 40076 DEPARTAMENTO DE HARDWARE Y REDES



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	12 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

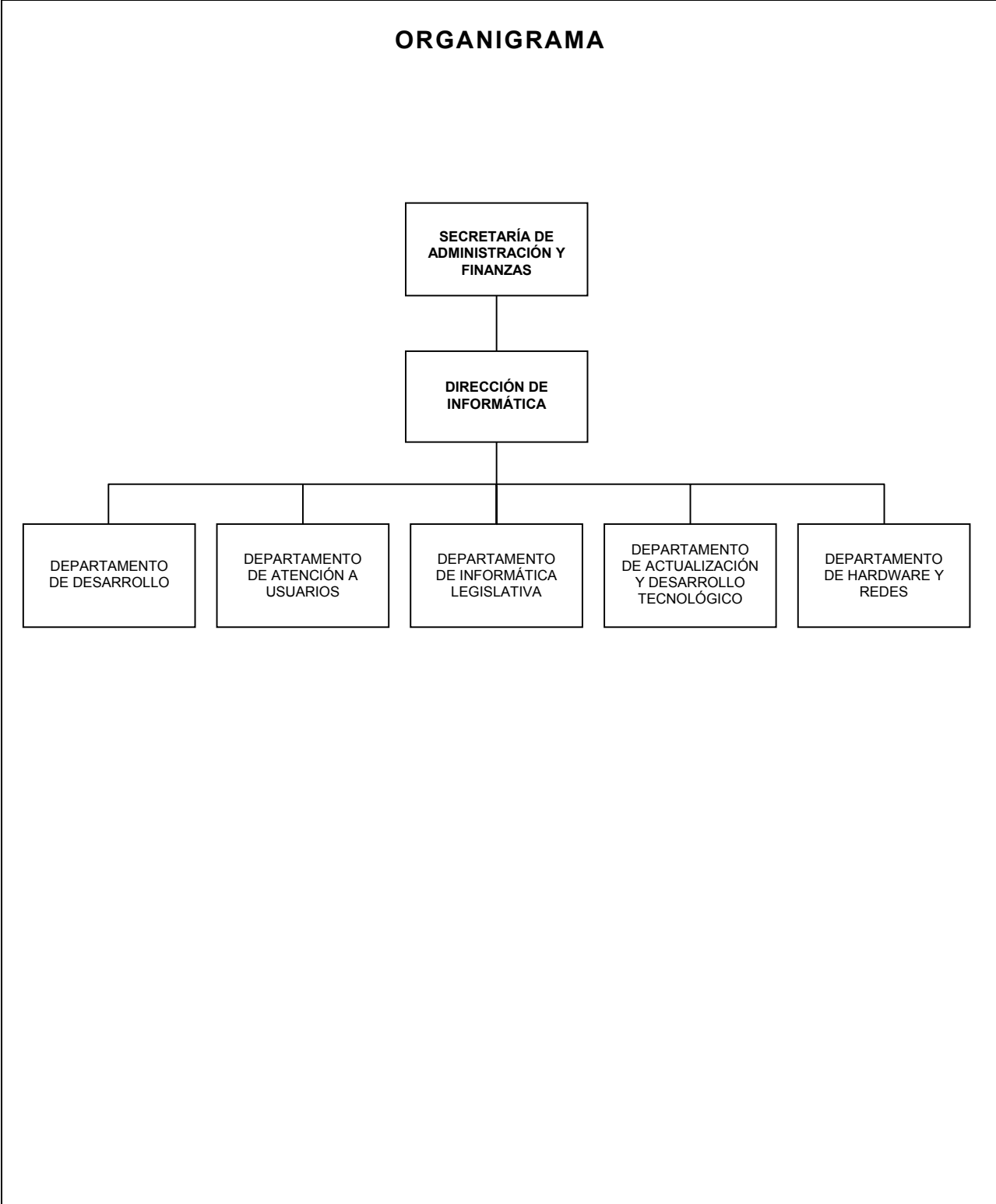


**ORGANIGRAMA**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	13 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	14 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**OBJETIVO Y FUNCIONES**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PÁGINA	15 DE 19		
FECHA	D	M	A
ELABOR.	17	10	2001
ACTUAL.	23	02	2006

### Departamento de Atención a Usuarios

#### Objetivo:

Proporcionar de forma oportuna, eficiente y eficaz los servicios de soporte técnico e instalación de software solicitados por las unidades administrativas del Poder Legislativo; así como satisfacer sus requerimientos para la elaboración y diseño de proyectos electrónicos y trabajos de cómputo.

#### Funciones:

- Atender y coordinar oportunamente los requerimientos de las unidades administrativas, sobre la elaboración de proyectos en materia de informática tales como digitalización, diseño gráfico, impresión de documentos y desarrollo de proyectos electrónicos.
- Proporcionar asesoría y apoyo para resolver, actualizar y corregir fallas de software instalado en los equipos de cómputo de las áreas del Poder Legislativo, a fin de coadyuvar a su óptimo desempeño.
- Instalar y dotar del software requerido a los equipos de cómputo, de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas administrativas del Poder Legislativo.
- Garantizar la conservación de datos y mantener los mecanismos de seguridad de la información almacenada en los equipos de cómputo del Poder Legislativo, siempre y cuando sea solicitado por el usuario.
- Instalar, actualizar, prevenir y corregir permanentemente los programas de antivirus informáticos en los equipos de cómputo y cuando el usuario lo requiera.
- Apoyar y proporcionar a las diversas áreas del Poder Legislativo el equipo técnico y humano necesario para la realización de sus eventos.
- Elaborar, actualizar y distribuir del Directorio Telefónico Interno del Poder Legislativo y el Calendario de Onomástico entre las diferentes unidades administrativas de la Institución.
- Desarrollar e implantar los mecanismos de control interno para registrar y controlar los servicios que ofrece el Departamento.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	16 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

<b>PÁGINA</b>	17 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

### BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
18/Marzo/2003	Sin referencia Mantenimiento 1	El presente manual fue actualizado con el propósito de documentar las funciones vigentes del Departamento.
22/Junio/2004	Mantenimiento 2	El presente manual fue actualizado a petición del Departamento de Atención de Usuarios, derivado de la reestructuración de funciones de la Dirección de Informática.
23/Febrero/06	Sin número de Oficio A3	El manual fue actualizado a petición del titular del Departamento de Atención a Usuarios con el objeto de documentar las funciones vigentes.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	18 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**HOJA DE VALIDACIÓN**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

<b>PÁGINA</b>	19 DE 19		
<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
<b>ELABOR.</b>	17	10	2001
<b>ACTUAL.</b>	23	02	2006

**HOJA DE VALIDACIÓN**

**E L A B O R Ó**

**V A L I D Ó**

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A  
USUARIOS