

---

*Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: IHAEM, Instituto Hacendario del Estado de México.*

## **UNIDAD DE INFORMÁTICA**

# **PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO**

**OCTUBRE 2022**

**SECRETARÍA DE FINANZAS**

**INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO**

© Derechos Reservados.  
Primera Edición, octubre 2022  
Gobierno del Estado de México  
Instituto Hacendario del Estado de México  
Impreso y hecho en Toluca, México  
Printed and made in Toluca, Mexico

La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización exprefesa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	

## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>III</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>IV</b>
<b>Identificación e Interacción del Proceso</b>	<b>V</b>
<b>Relación del Proceso y del Procedimiento</b>	<b>VI</b>
<b>Descripción del Procedimiento</b>	<b>VII</b>
1. Atención y Resolución de Solicitudes de Soporte Técnico Informático del Instituto Hacendario del Estado de México	207C0310000001S/01
<b>Simbología</b>	<b>VIII</b>
<b>Registro de ediciones</b>	<b>X</b>
<b>Distribución</b>	<b>XI</b>
<b>Validación</b>	<b>XII</b>

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	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 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 administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su 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 buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizaciones y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Informática del Instituto Hacendario del Estado de México en materia de soporte técnico informático. 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 claves de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad del Ejecutivo Estatal.

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

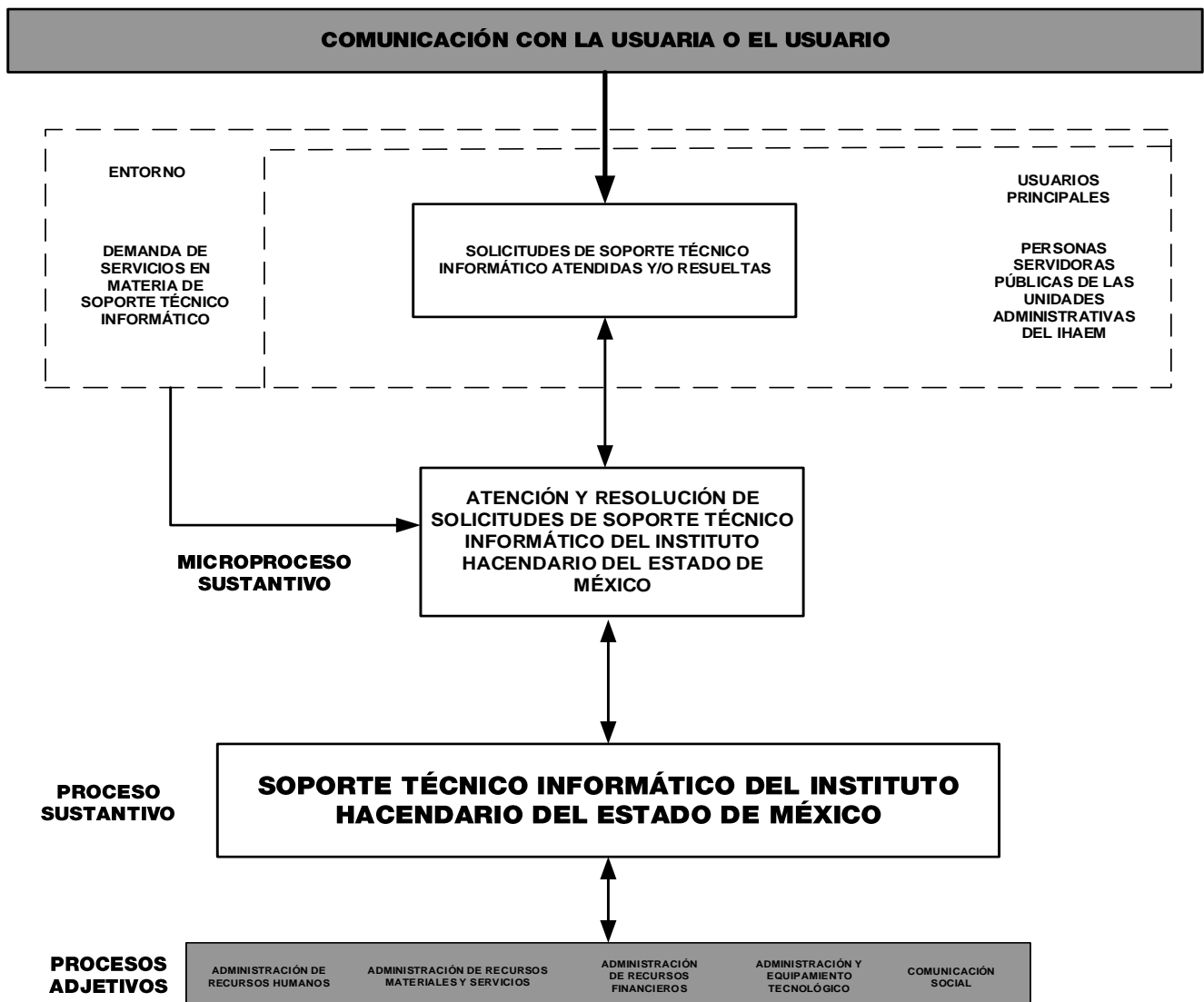
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	IV

**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona la Unidad de Informática del Instituto Hacendario del Estado de México, en materia de soporte técnico informático para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, mediante la formalización y estandarización de sus métodos y procedimientos de trabajo, así como el establecimiento de políticas que regulen y orienten a las personas servidoras públicas, responsables de su ejecución.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	V

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO**



<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	VI

**RELACIÓN DEL PROCESO Y DEL PROCEDIMIENTO**

**Proceso: Soporte Técnico Informático del Instituto Hacendario del Estado de México:** De la recepción de la solicitud de soporte técnico informático, hasta la resolución de dicha solicitud.

**Procedimiento:**

- Atención y Resolución de Solicitudes de Soporte Técnico Informático del Instituto Hacendario del Estado de México.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S
	<b>Página:</b>	VII

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
	<b>Código:</b>	207C0310000001S/01
	<b>Página:</b>	

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO.****OBJETIVO:**

Mantener en condiciones de funcionamiento normal la infraestructura de tecnologías de información de las unidades administrativas del Instituto Hacendario del Estado de México, a fin de coadyuvar al cumplimiento de las funciones que tienen asignadas, mediante la atención y resolución de las solicitudes de soporte técnico.

**ALCANCE:**

Aplica a las personas servidoras públicas de las unidades administrativas del Instituto que tengan un bien informático asignado; a las personas servidoras públicas de las Dependencias Municipales que operan el Sistema Integral de Administración Tributaria Municipal "COBRA" y el Sistema Municipal de Presupuesto Basado en Resultados "SMPBR", así como a las o los responsables del soporte técnico de los bienes informáticos de la Unidad de Informática.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento sobre el uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Cuarto De la Ejecución, Implementación y Soporte de Tecnologías de Información, Sección Cuarta De la Operación y Soporte de los Trámites y Servicios Electrónicos, Artículos 55, 56, 57, 58, 59 y 60, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011, sus reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal. Apartado VI Sistema Estatal de Informática, Desarrollo Informático, Mantenimiento de Bienes Informáticos, Norma SEI-027, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de febrero de 2005.
- Manual General de Organización del Instituto Hacendario del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203D10001 Unidad de Informática, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de noviembre de 2014.

- Oficio Núm. 20706000L-1060/2019 emitido por la Subsecretaría de Administración en el que se envió la nueva codificación estructural de las unidades administrativas de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos para su organización, programático-presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales; así como de entrega-recepción de fecha 29 de abril de 2019.

#### RESPONSABILIDADES:

La **Unidad de Informática** es la responsable del soporte técnico informático de los bienes informáticos de las unidades administrativas del IHAEM

#### Las Unidades Administrativas del IHAEM/ Dependencias Municipales deberán:

- Reportar con oportunidad las interrupciones o degradaciones de la funcionalidad de los bienes informáticos.
- Registrar las solicitudes de soporte técnico en el Sistema de Mesa de Ayuda para el caso de las personas servidoras públicas adscritas al IHAEM, o en el Sistema Turnos Municipios para las personas servidoras públicas de las Dependencias Municipales que operan el Sistema Integral de Administración Tributaria Municipal "COBRA" y el Sistema Municipal de Presupuesto Basado en Resultados "SMPBR".
- Informar al Personal Operativo de la Unidad de Informática las dudas o problemas técnicos que presenta el bien informático.
- Ingresar la solicitud de soporte técnico informático en el Sistema de Mesa de Ayuda o al Sistema Turnos Municipios para obtener el ticket con el que queda registrado el requerimiento.

#### El Personal Operativo de la Unidad de Informática deberá:

- Atender las solicitudes de soporte técnico informático recibidas en el Sistema de Mesa de Ayuda o en Sistema Turnos Municipios.
- La Unidad de Informática deberá proporcionar el link de la plataforma web del Sistema Turnos Municipios a las personas servidoras públicas de las Dependencias Municipales que operan el Sistema Integral de Administración Tributaria Municipal "COBRA" y el Sistema Municipal de Presupuesto Basado en Resultados "SMPBR".
- Acudir, en su caso, al lugar de trabajo de la persona servidora pública para solventar el problema técnico del bien informático.
- Revisar el hardware o software del bien informático y realizar las pruebas necesarias hasta dejarlo funcionando de manera normal.
- Atendida la solicitud, ingresar al Sistema de Mesa de Ayuda o Sistema Turnos Municipios y marcarla como atendida.
- Informar de manera verbal a la persona servidora pública que el soporte técnico informático no resolvió su solicitud y que será necesario revisar el equipo de manera exhaustiva.

#### DEFINICIONES:

**Soporte Técnico:** Es el proceso mediante el cual se brinda ayuda a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas técnicos, ya sea en hardware o software de una computadora y de los dispositivos conectados necesarios para realizar las tareas propias del Instituto.

**Sistema de Mesa de Ayuda:** Plataforma web donde los servidores públicos adscritos al IHAEM registran su solicitud de soporte técnico.

**Sistema Turnos Municipios:** Plataforma web donde los servidores públicos de las Dependencias Municipales registran su solicitud de soporte técnico.

**Ticket:** solicitud de soporte técnico informático registrado en los Sistemas de Mesa de Ayuda y Sistema de Turnos Municipios.

**Link:** Dirección electrónica que permite el acceso a los Sistemas de Mesa de Ayuda y Sistema de Turnos Municipios.

**COBRA:** Sistema Integral de Administración Tributaria Municipal.

**SMPBR:** Sistema Municipal de Presupuesto Basado en Resultados.

**INSUMOS:**

- Problemas técnicos ya sea en hardware o software que presenten los bienes informáticos de las personas servidoras públicas del IHAEM.
- Solicitud de soporte técnico informático ingresada en el Sistema de Mesa de Ayuda o en el Sistema Turnos Municipios, según corresponda.

**RESULTADOS:**

- Solicitudes de soporte técnico informático atendidas y/o resueltas.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Mantenimiento Correctivo a los Bienes Informáticos del Instituto Hacendario del Estado de México.

**POLÍTICAS:**

- Invariablemente la Unidad de Informática será la encargada de atender las solicitudes de soporte técnico informático registrados en el Sistema de Mesa de Ayuda y en el Sistema Turnos Municipios.
- Sin excepción alguna, los servicios de soporte técnico informático únicamente se proporcionan al hardware y software propiedad del IHAEM.
- Los tiempos de solución están sujetos al tipo de falla o reporte.
- Las personas servidoras públicas que registren su solicitud de soporte técnico informático, no están autorizadas a manipular los bienes informáticos por su cuenta. Toda manipulación de los bienes informáticos, tanto en hardware como en software, debe ser realizado por el personal de la Unidad de Informática.

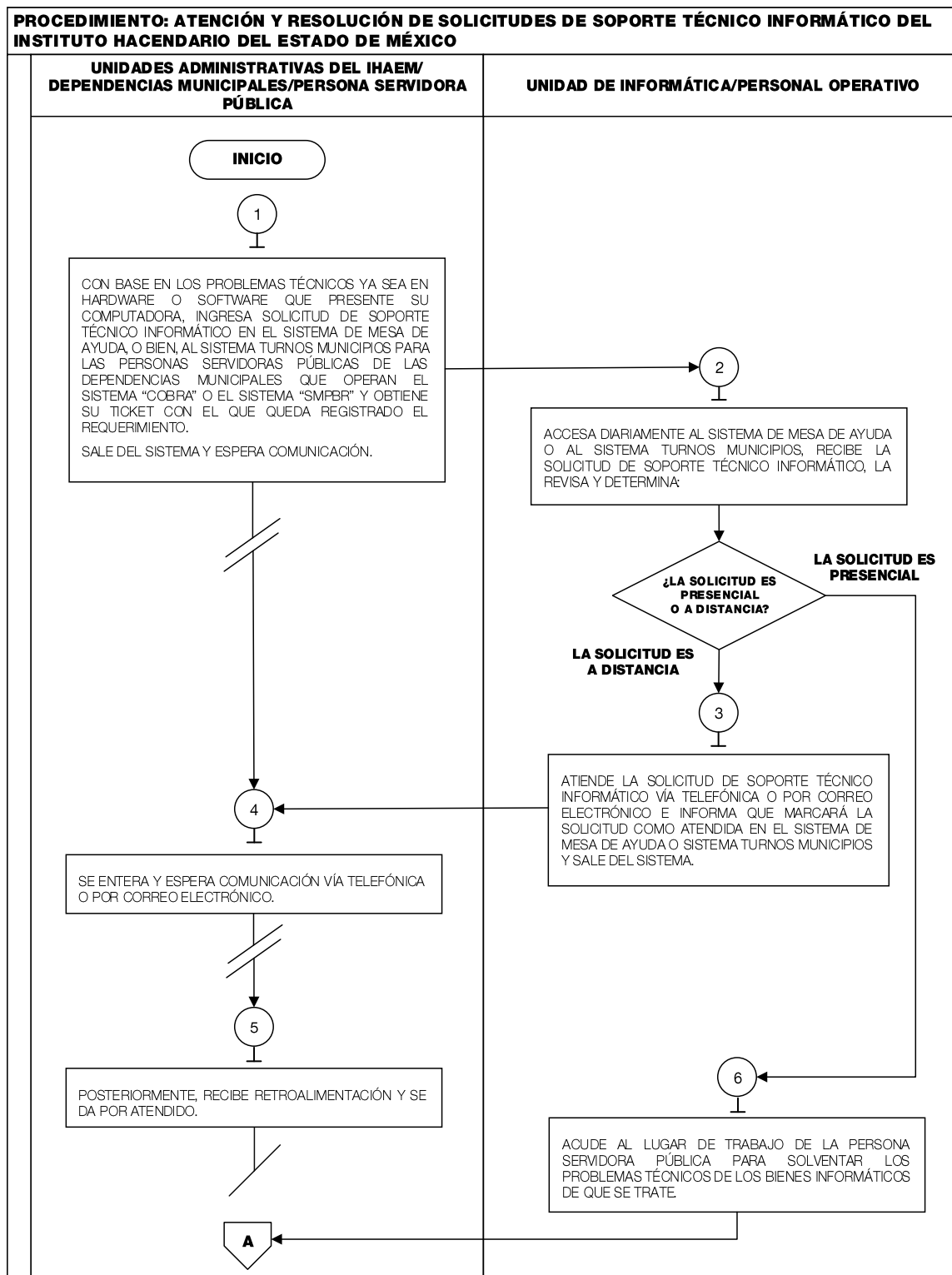
**DESARROLLO:**

**PROCEDIMIENTO:** Atención y Resolución de Solicitudes de Soporte Técnico Informático del Instituto Hacendario del Estado de México.

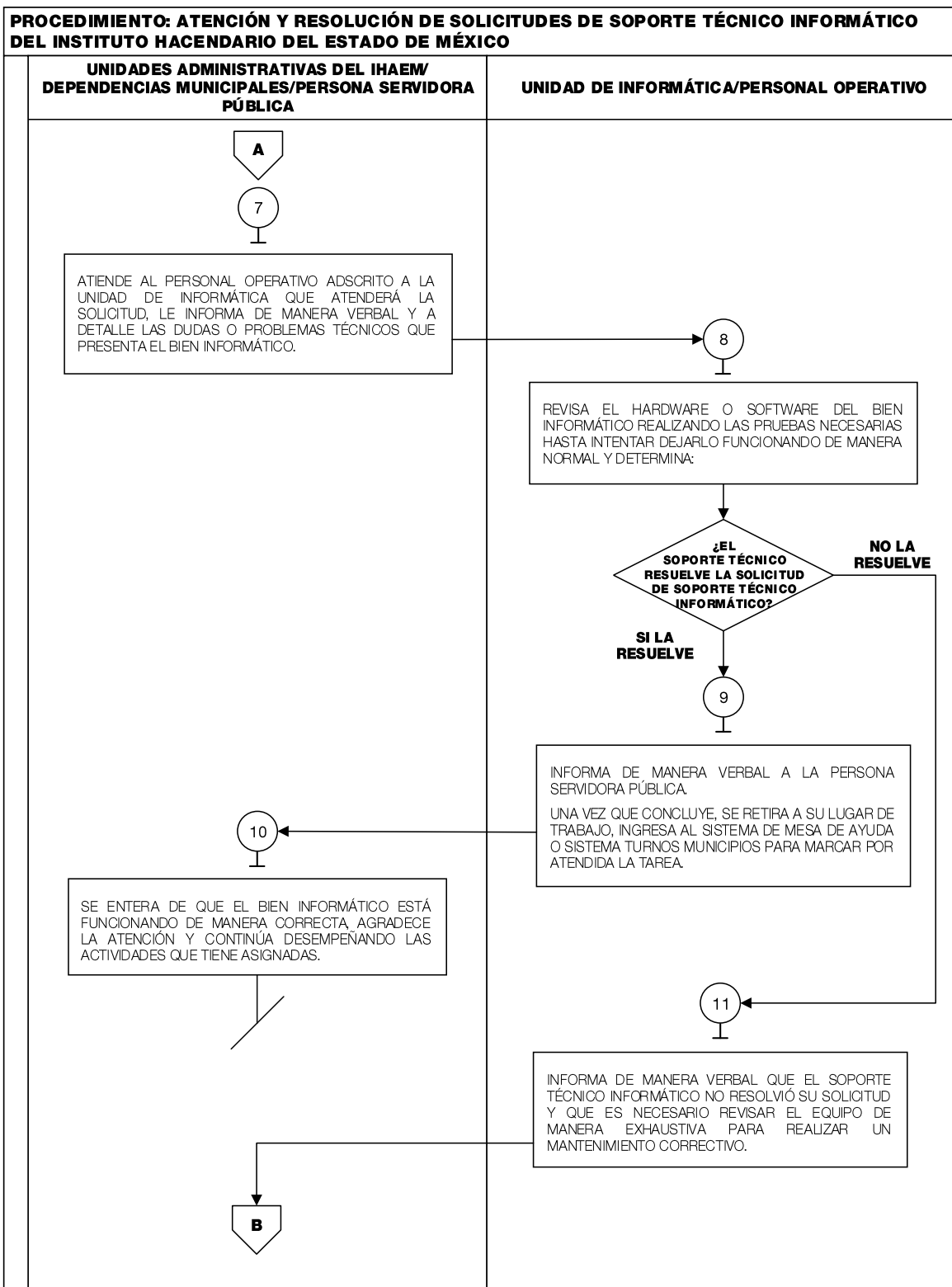
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Con base en los problemas técnicos ya sea en hardware o software que presente su computadora, ingresa solicitud de soporte técnico informático en el Sistema de Mesa de Ayuda para el caso de las personas servidoras públicas adscritas al IHAEM, o bien, al Sistema Turnos Municipios para las personas servidoras públicas de las Dependencias Municipales que operan el Sistema "COBRA" o el Sistema "SMPBR" y obtiene su ticket con el que queda registrado el requerimiento.  Sale del sistema y espera comunicación por parte del personal operativo de la Unidad de Informática.  Se conecta con la operación número 4.
2.	Unidad de Informática/Personal Operativo	Accesa diariamente al Sistema de Mesa de Ayuda o al Sistema Turnos Municipios, recibe la solicitud de soporte técnico informático, la revisa y determina:  <b>¿La solicitud es presencial o a distancia?</b>
3.	Unidad de Informática/Personal Operativo	<b>La solicitud es a distancia.</b>  Atiende la solicitud de soporte técnico informático vía telefónica o por correo electrónico e informa a la persona servidora pública que marcará la solicitud como atendida en el Sistema de Mesa de Ayuda o Sistema Turnos Municipios y sale del sistema.

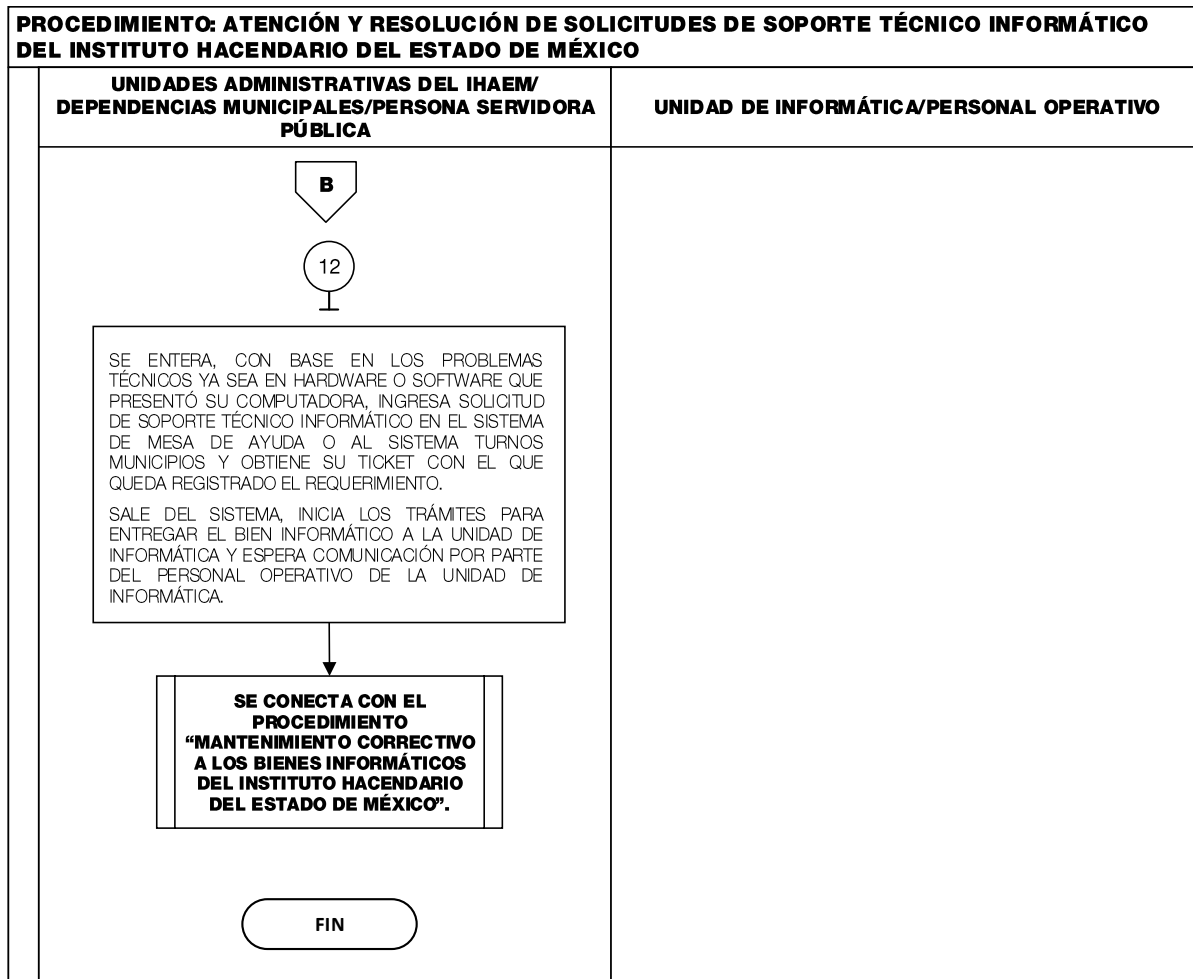
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
4.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Se entera y espera comunicación vía telefónica o por correo electrónico. Se conecta con la operación número 5.
5.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Posteriormente, recibe retroalimentación y se da por atendido.
6.	Unidad de Informática/Personal Operativo	<b>La solicitud es presencial.</b> Acude al lugar de trabajo de la persona servidora pública para solventar los problemas técnicos de los bienes informáticos de que se trate.
7.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Atiende al personal operativo adscrito a la Unidad de Informática que atenderá la solicitud, le informa de manera verbal y a detalle las dudas o problemas técnicos que presenta el bien informático.
8.	Unidad de Informática/Personal Operativo	Revisa el hardware o software del bien informático realiza las pruebas necesarias hasta dejarlo funcionando de manera normal y determina: <b>¿El soporte técnico resuelve la solicitud de soporte técnico informático?</b>
9.	Unidad de Informática/Personal Operativo	<b>Sí la resuelve.</b> Informa de manera verbal a la persona servidora pública que el bien informático funciona correctamente. Una vez que concluye la atención, se retira a su lugar de trabajo, ingresa al Sistema de Mesa de Ayuda o Sistema Turnos Municipios y marca como atendida la tarea.
10.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Se entera de que el bien informático está funcionando de manera correcta, agradece la atención y continúa desempeñando las actividades que tiene asignadas.
11.	Unidad de Informática/Personal Operativo	<b>No la resuelve.</b> Informa de manera verbal a la persona servidora pública que el soporte técnico informático no resolvió su solicitud y que es necesario revisar el equipo de manera exhaustiva para realizar un mantenimiento correctivo.
12.	Unidades Administrativas del IHAEM/Dependencias Municipales/Persona Servidora Pública	Se entera, con base en los problemas técnicos ya sea en hardware o software que presentó su computadora, ingresa solicitud de soporte técnico informático en el Sistema de Mesa de Ayuda o al Sistema Turnos Municipios y obtiene su ticket con el que queda registrado el requerimiento. Sale del sistema, inicia los trámites para entregar el bien informático a la Unidad de Informática y espera comunicación por parte del personal operativo de la Unidad de Informática. <b>Se conecta con el procedimiento “Mantenimiento Correctivo a los Bienes Informáticos del Instituto Hacendario del Estado de México”.</b>

DIAGRAMA:









**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la eficiencia en la atención y respuesta a las solicitudes de soporte técnico a los bienes informáticos del IHAEM:

$$\frac{\text{Número de solicitudes soporte técnico recibidas semestralmente}}{\text{Número de solicitudes de soporte técnico atendidas semestralmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de soporte técnico atendidas semestralmente.}$$

**Registro de Evidencias**

- Las solicitudes de soporte técnico quedan registradas en el Sistema de Mesa de Ayuda o al Sistema Turnos Municipios y se reportan en el concentrado de metas mensuales del Departamento.


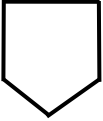

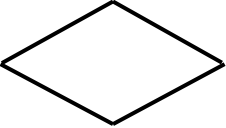





**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**


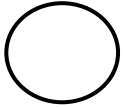
- No aplica.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN  
DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL  
INSTITUTO HACENDARIO  
DEL ESTADO DE MÉXICO**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Octubre de 2022
<b>Código:</b>	207C0310000001S
<b>Página:</b>	VIII

**SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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.
	<b>Operación.</b> 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 ese paso.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Fuera de flujo.</b> 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.
	<b>Interrupción del procedimiento.</b> 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.
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<b>Línea de guiones.</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	<b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

Símbolo	Representa
	<b>Conector de Procedimiento.</b> Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro y que continúa el desarrollo de actividades.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Octubre de 2022
	<b>Código:</b> 207C0310000001S
	<b>Página:</b> X

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera Edición, octubre de 2022: Elaboración del Procedimiento: Atención y Resolución de Solicitudes de Soporte Técnico Informático del Instituto Hacendario del Estado de México.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Octubre de 2022
	<b>Código:</b> 207C0310000001S
	<b>Página:</b> XI

**DISTRIBUCIÓN**

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la Coordinación de Normas, Procedimientos y Evaluación del Instituto Hacendario.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Coordinación de Estudios Hacendarios.
- Coordinación de Operación Regional.
- Coordinación de Capacitación.
- Unidad de Administración y Finanzas.
- Unidad de Informática.

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO DEL INSTITUTO HACENDARIO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Edición:</b> Primera
	<b>Fecha:</b> Octubre de 2022
	<b>Código:</b> 207C0310000001S
	<b>Página:</b> XII

**VALIDACIÓN**

**DR. FELIPE JAVIER SERRANO LLARENA**  
 Vocal Ejecutivo  
 (Rúbrica.)