SECRETARÍA DE FINANZAS

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: SECRETARÍA DE FINANZAS, Subsecretaría de Ingresos/Dirección General de Fiscalización.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

NOVIEMBRE DE 2025

© Derechos Reservados.
Primera Edición, noviembre de 2025.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Finanzas.
Subsecretaría de Ingresos.
Dirección General de Fiscalización.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	

ÍNDICE

Presentación **III**

Objetivo General **IV**

Identificación e Interacción de Procesos **V**

Descripción de los Procedimientos **VI**

Subdirección de Ingeniería de la Información

Departamento de Análisis de la Información

- Procesamiento de Bases de Datos de Información Fiscal 20703002060101L/01

Departamento de Recuperación de Incentivos

- Recuperación de Incentivos Económicos en Materia de Impuestos al Comercio Exterior 20703002060102L/01

Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica

Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad

- Solventación de Incidencias Informáticas 20703002060201L/01

Departamento de Desarrollo de Sistemas

- Realización de Sistemas de Información 20703002060202L/01

Simbología **VII**

Registro de Ediciones **IX**

Dictaminación **X**

Validación **XI**

Créditos **XII**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	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, la Gobernadora 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 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 el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen 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 y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en materia de operación de tecnologías de la información y comunicación y recaudación de impuestos. 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 delinean la gestión administrativa de esta unidad administrativa de la Secretaría de Finanzas 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.

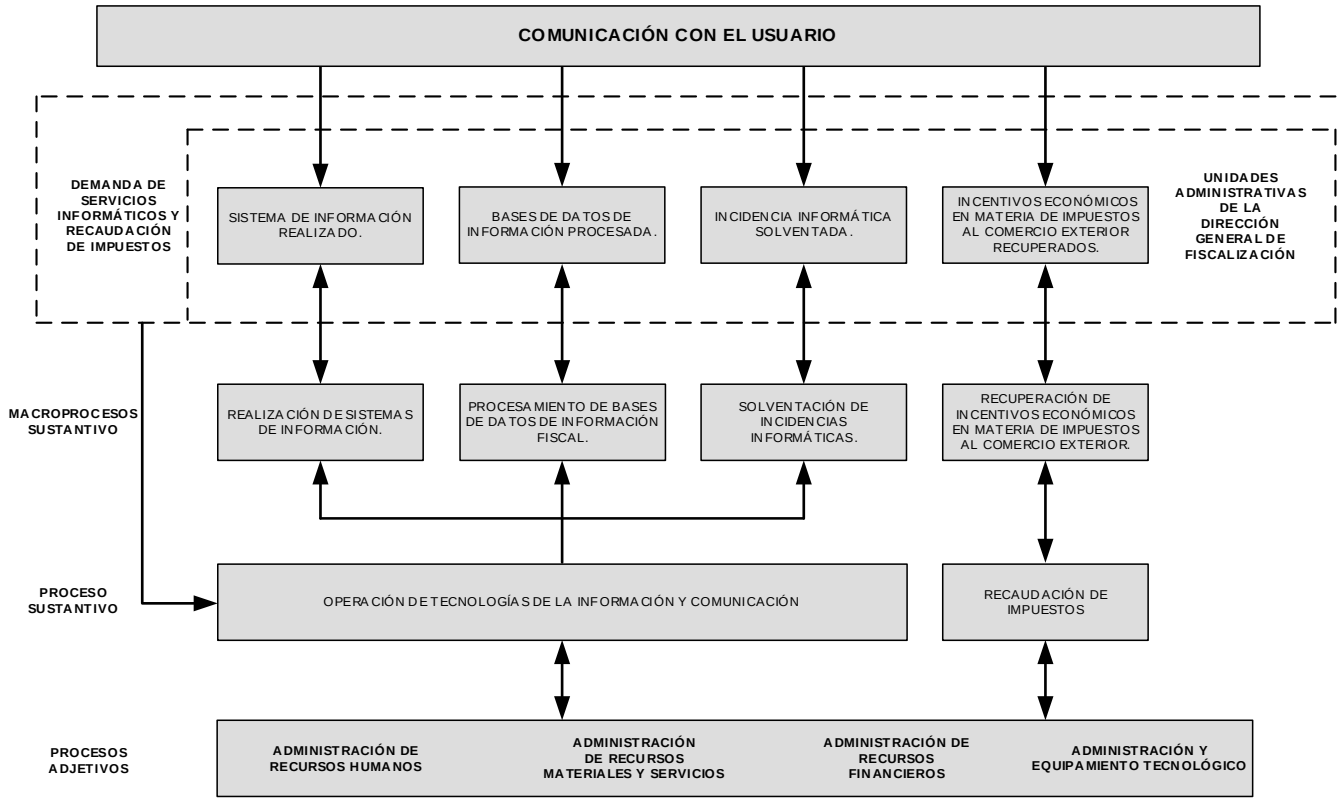
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en materia de operación de tecnologías de la información y comunicación y recaudación de impuestos, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo, a través de un Manual de Procedimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002060101L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Procesamiento de Bases de Datos de Información Fiscal.

OBJETIVO:

Realizar la recopilación, transformación y manejo de datos para facilitar la organización, el análisis, búsqueda y manipulación de grandes volúmenes de información fiscal, mediante el procesamiento de base de datos de la información correspondiente.

REFERENCIAS:

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Capítulo Décimo Segundo Artículo 69, Fracción 5; Capítulo Décimo Tercero artículos 70 y 72; Capítulo Décimo Tercero, Artículo 78 fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de enero de 2016.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, Título Primero de las disposiciones generales, Artículo 4 inciso VI; Capítulo Segundo del aviso de privacidad, Artículo 31 inciso III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 1; 3 fracción VI; 4 fracción IV; 11 fracción II; 15 y 16. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de diciembre de 2023, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20703002060100L Subdirección de Ingeniería de la Información y 20703002060101L Departamento de Análisis de la Información. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 4 de junio de 2025.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado por el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y el Gobierno del Estado México. Cláusulas SEGUNDA, párrafo primero, fracciones I y II; TERCERA; CUARTA, párrafos primero, segundo y cuarto; OCTAVA, párrafo primero, fracción I, incisos b) y d); NOVENA, párrafo primero, y DÉCIMA, párrafo primero, fracción II, con fecha 24 de junio de 2015, Diario Oficial de la Federación, 13 de Agosto de 2015. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 5 de Agosto 2015, reformas y adiciones.
- Anexo No. 8 del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Cláusulas PRIMERA, fracciones I, II, III y IV, SEGUNDA, primer párrafo, fracciones I, III, VIII y XII, Diario Oficial de la Federación, 27 de septiembre de 2016, y "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 05 de agosto de 2016.

DEFINICIONES:

Bases de Datos: Sistema organizado para almacenar, gestionar y recuperar datos de manera eficiente y estructurada. Está diseñada para facilitar la organización, búsqueda y manipulación de grandes volúmenes de información.

Elementos para el Almacenamiento: Dispositivos que se utilizan para guardar información como Disco Duro, Unidades SSD, Memoria Flash, Discos Compactos, DVD o, en su caso, el acceso a un espacio de un servidor.

Memorando: Documento breve y formal utilizado para comunicar información, instrucciones o decisiones dentro de una organización o entre partes interesadas.

Plan de Trabajo: Sección que forma parte del formato "Planeación y Acuerdo", en el cual se programan y estructuran las acciones a realizar para la implementación del PBDI.

Procesamiento: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para transformar, modificar o manejar datos e información, con el objetivo de obtener un resultado determinado.

Procesamiento de Bases de Datos de Información Fiscal: Conjunto de acciones y métodos utilizados para recopilar, transformar, organizar, analizar, manipular y conservar datos relacionados con obligaciones tributarias.

Programa Operativo Anual: Documento que detalla las actividades, proyectos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos de una organización durante un año fiscal o calendario.

Recopilación: Acto de reunir, organizar y clasificar información, datos, documentos o elementos diversos para crear un conjunto coherente y sistemático.

Unidad Administrativa Solicitante: Área que solicita el procesamiento de bases de datos de información, de acuerdo con sus funciones institucionales.

DGF: Dirección General de Fiscalización: Unidad administrativa dependiente de la Secretaria de Finanzas con el objetivo de planear, dirigir y coordinar las acciones encaminadas a la verificación y comprobación de obligaciones fiscales.

PBDI: Procesamiento de bases de datos de información.

POA: Programa Operativo Anual: instrumento de planeación en la Administración Pública, en virtud de que, en él, se establecen de manera pormenorizada las acciones y compromisos anuales para el cumplimiento de los programas.

INSUMOS:

- Solicitud de procesamiento de información, a través de correo electrónico.

RESULTADOS:

- Bases de Datos de Información Procesada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente de Administración de Bases de Datos y Unidades de Almacenamiento del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad.

POLÍTICAS:

- Invariablemente todas las solicitudes de información deberán estar relacionadas y estructuradas hacia el manejo, obtención, cruce y procesamiento de información; así como ser requeridas por la persona titular de la unidad administrativa solicitante y estar debidamente alineadas y congruentes con las funciones establecidas en el Manual General de Organización de cada unidad administrativa.

- En todos los casos, la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información deberá comprobar si procede el procesamiento de información solicitado por la unidad administrativa solicitante.

- La persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información deberá comprobar que la respuesta a una solicitud de procesamiento se encuentre en una base de datos y esté disponible para entrega, consulta o visualización.

- En casos o situaciones extraordinarias, la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información podrá recibir solicitudes de procesamiento de información a través de medios de comunicación distintos a los establecidos en el presente procedimiento (oficio, memorando, vía telefónica, etc.).

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Procesamiento de Bases de Datos de Información Fiscal.

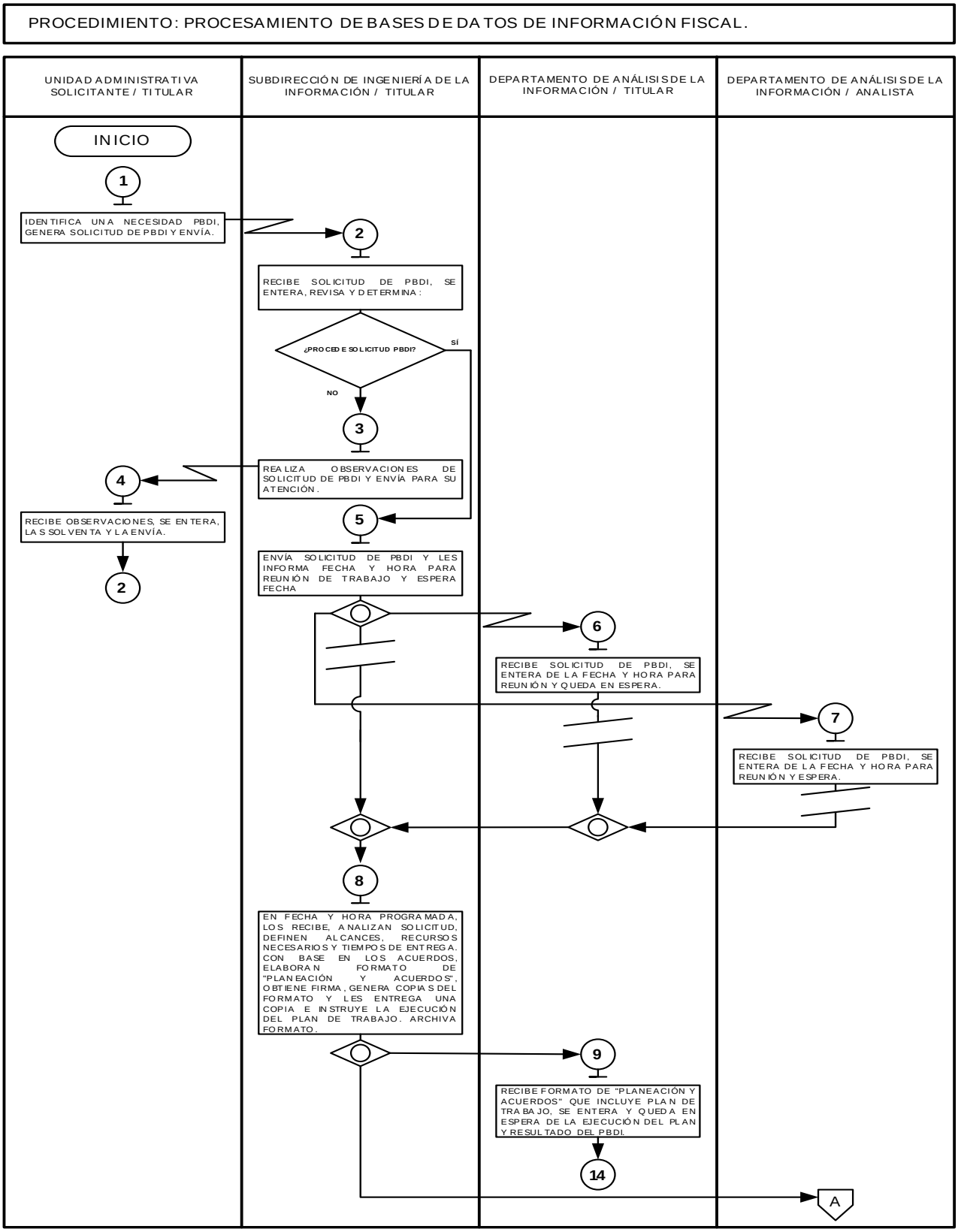
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Identifica una necesidad de procesamiento de base de datos de información (PBDI) según reunión o acuerdo, genera solicitud de PBDI y envía vía correo electrónico a la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
2.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	Recibe solicitud de procesamiento de bases de datos de información (PBDI) vía correo electrónico, se entera, revisa que la solicitud se encuentre en apego a las funciones del área solicitante y determina: **¿Procede la solicitud para el procesamiento de bases de datos de información (PBDI)?**
3.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	**No procede la solicitud para procesamiento de bases de datos de información (PBDI).** Realiza observaciones a la solicitud de PBDI y envía vía correo electrónico a la persona titular de la unidad administrativa solicitante para su atención.
4.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe observaciones a la solicitud vía correo electrónico, se entera, solventa las observaciones y envía solicitud de PBDI a la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información. **Se conecta con la actividad número 2.**
5.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	**Sí procede la solicitud para el procesamiento de bases de datos de información (PBDI).** Envía solicitud de PBDI e informa fecha y hora para reunión de trabajo vía correo electrónico a la persona titular y a la persona analista del Departamento de Análisis de la Información y espera fecha.
6.	Departamento de Análisis de la Información / Titular	Recibe la solicitud de PBDI vía correo electrónico, se entera de la fecha y hora para reunión de trabajo y espera. **Se conecta con actividad número 8.**
7.	Departamento de Análisis de la Información / Analista	Recibe la solicitud de PBDI vía correo electrónico, se entera de la fecha y hora para reunión de trabajo y espera. **Se conecta con actividad número 8.**
8.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	En fecha y hora programada, recibe a la persona titular y persona analista del Departamento de Análisis de la Información en reunión de trabajo, analizan en conjunto la solicitud de PBDI, definen alcances, recursos necesarios y tiempos de entrega. Con base en los acuerdos, elaboran el formato de "Planeación y Acuerdos", obtiene firma de las personas participantes, genera copias del formato y entrega una copia a la persona titular y una copia a la persona analista del Departamento de Análisis de la Información y le instruye la ejecución del plan de trabajo. Archiva formato original para su control.
9.	Departamento de Análisis de la Información / Titular	Recibe copia firmada del formato de "Planeación y Acuerdos" que incluye plan de trabajo, se entera de los compromisos establecidos y queda en espera de la ejecución del plan de trabajo y resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) por parte de la persona Analista del Departamento de Análisis de la Información. **Se conecta con la actividad número 14.**

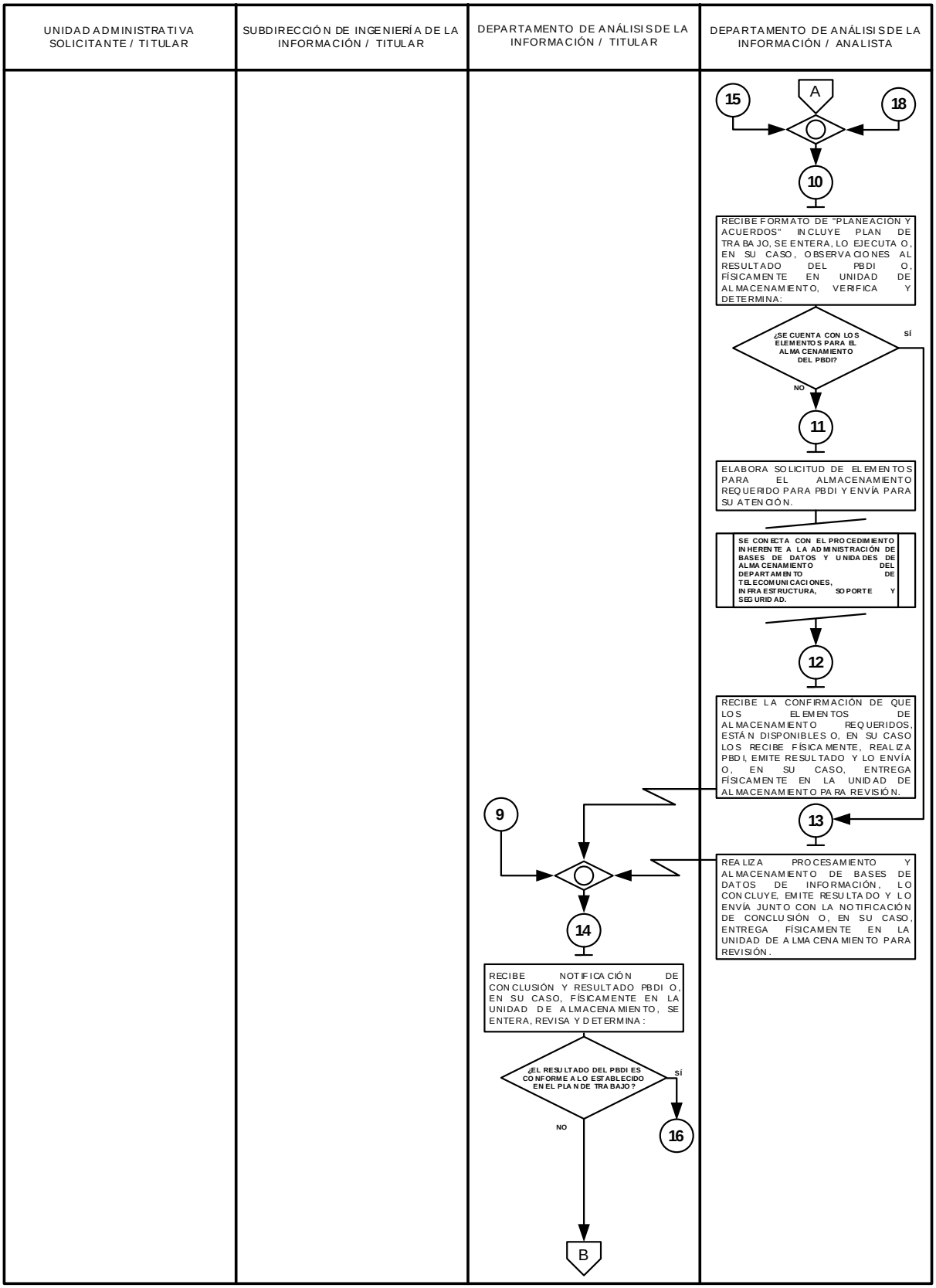
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
10.	Departamento de Análisis de la Información / Analista	**Viene de la actividad número 15 y 18.** Recibe copia firmada del formato de "Planeación y Acuerdos" que incluye plan de trabajo acordado, se entera, ejecuta plan de trabajo para el procesamiento de bases de datos de información (PBDI) o, en su caso, observaciones al resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento y verifica la disponibilidad de los recursos requeridos para el almacenamiento del PBDI y determina: **¿Se cuenta con los elementos para el almacenamiento del procesamiento de bases de datos de información (PBDI)?**
11.	Departamento de Análisis de la Información / Analista	**No se cuenta con los elementos para el almacenamiento del procesamiento de bases de datos de información (PBDI).** Elabora la solicitud de los elementos para el almacenamiento requerido para el procesamiento de bases de datos de información (PBDI) y envía vía correo electrónico a la persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad para su atención. **Se conecta con el procedimiento inherente a la Administración de Bases de Datos y Unidades de Almacenamiento del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad.**
12.	Departamento de Análisis de la Información / Analista	Recibe de la persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad, vía correo electrónico, la confirmación de que los elementos de almacenamiento requeridos y definidos por dicho departamento, están disponibles o, en su caso recibe físicamente la unidad de almacenamiento, se entera, realiza procesamiento de bases de datos de información (PBDI), emite el resultado del procesamiento y lo envía vía correo electrónico o, en su caso, lo entrega físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona titular del Departamento de Análisis de la Información para revisión. **Se conecta con la actividad número 14.**
13.	Departamento de Análisis de la Información / Analista	**Sí se cuenta con los elementos para el almacenamiento del procesamiento de bases de datos de información (PBDI).** Realiza el procesamiento y almacenamiento de bases de datos de información de acuerdo con el plan de trabajo establecido, lo concluye, emite el resultado y lo envía vía correo electrónico junto con la notificación de la conclusión del plan de trabajo o, en su caso, lo entrega físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona titular del Departamento de Análisis de la Información para revisión.
14.	Departamento de Análisis de la Información / Titular	**Viene de la actividad número 9.** Recibe la notificación de conclusión del plan de trabajo y resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento, se entera, revisa que el resultado sea conforme a lo establecido en el plan de trabajo acordado y determina: **¿El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) es conforme a lo establecido en el plan de trabajo acordado?**

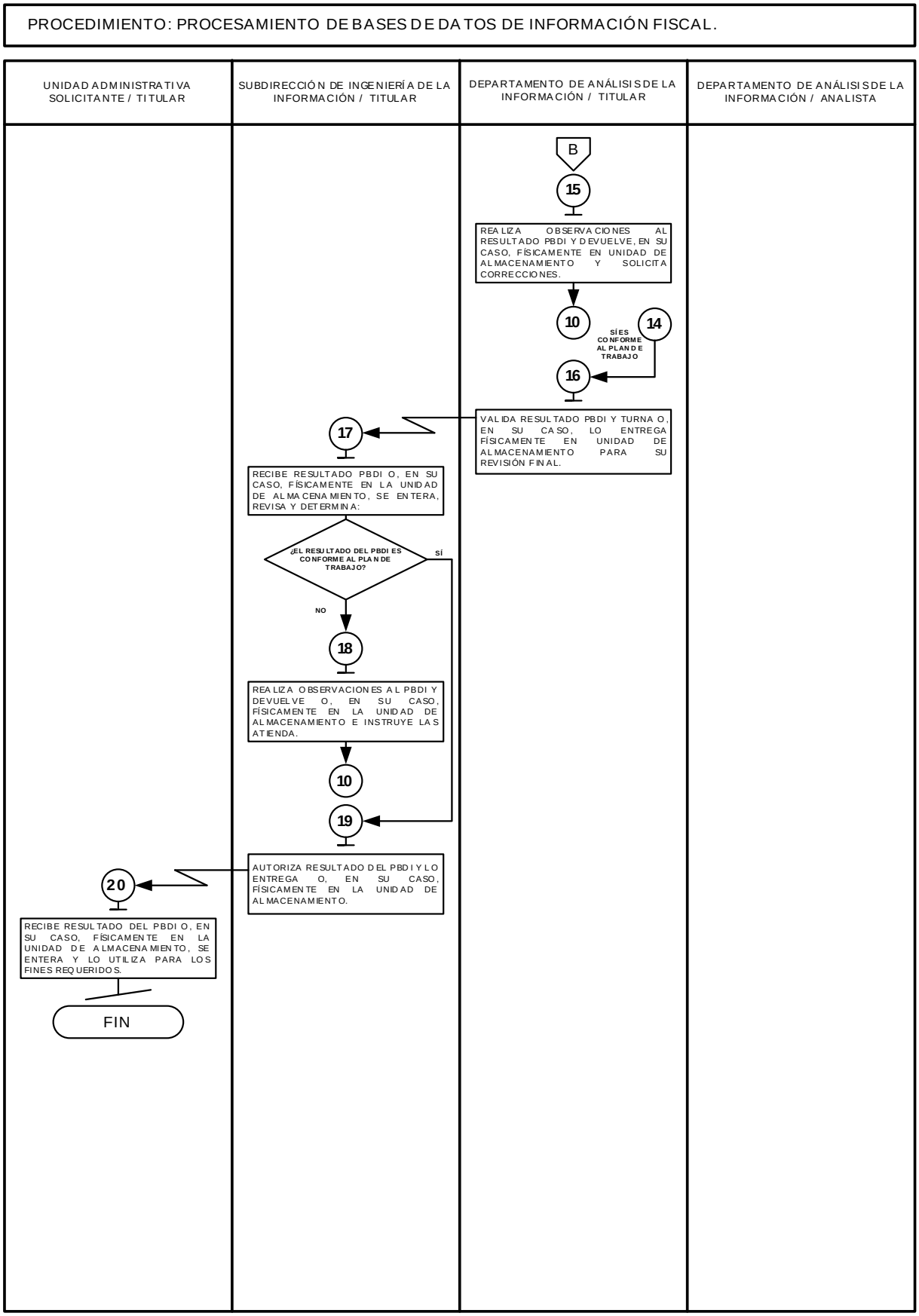
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
15.	Departamento de Análisis de la Información / Titular	**El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) no es conforme a lo establecido en el plan de trabajo acordado.** Realiza observaciones al resultado procesamiento de bases de datos de información (PBDI) y devuelve vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona analista del Departamento de Análisis de la Información y solicita correcciones de acuerdo con el plan de trabajo. **Se conecta con la actividad número 10.**
16.	Departamento de Análisis de la Información / Titular	**El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) sí es conforme a lo establecido en el plan de trabajo acordado.** Valida el resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) y turna vía correo electrónico o, en su caso, lo entrega físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información para su revisión final.
17.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	Recibe el resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento, se entera, revisa que esté conforme al plan de trabajo establecido y determina: **¿El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) es conforme al plan de trabajo?**
18.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	**El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) no es conforme al plan de trabajo.** Realiza observaciones al resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) y devuelve vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona analista del Departamento de Análisis de la Información e instruye las atienda. **Se conecta con actividad número 10**
19.	Subdirección de Ingeniería de la Información / Titular	**El resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) sí es conforme al plan de trabajo.** Autoriza el resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) y lo entrega vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento a la persona titular de la Unidad Administrativa Solicitante.
20.	Unidad Administrativa Solicitante / Titular	Recibe resultado del procesamiento de bases de datos de información (PBDI) vía correo electrónico o, en su caso, físicamente en la unidad de almacenamiento, se entera y lo utiliza para los fines requeridos.

DIAGRAMACIÓN:



PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE BASES DE DATOS DE INFORMACIÓN FISCAL.




PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE BASES DE DATOS DE INFORMACIÓN FISCAL.
UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE / TITULAR
SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE LA INFORMACIÓN / TITULAR
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN / TITULAR
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN / ANALISTA
B
15
REALIZA OBSERVACIONES AL RESULTADO PBDI Y DEVUELVE, EN SU CASO, FÍSICAMENTE EN UNIDAD DE ALMACENAMIENTO Y SOLICITA CORRECCIONES.
10
SÍ ES CONFORME AL PLAN DE TRABAJO
14
16
VALIDA RESULTADO PBDI Y TURNA O, EN SU CASO, LO ENTREGA FÍSICAMENTE EN UNIDAD DE ALMACENAMIENTO PARA SU REVISIÓN FINAL.
17
RECIBE RESULTADO PBDI O, EN SU CASO, FÍSICAMENTE EN LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO, SE ENTERA, REVISA Y DETERMINA:
¿EL RESULTADO DEL PBDI ES CONFORME AL PLAN DE TRABAJO?
SÍ
NO
18
REALIZA OBSERVACIONES AL PBDI Y DEVUELVE O, EN SU CASO, FÍSICAMENTE EN LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO E INSTRUYE LAS ATIENDA.
10
19
AUTORIZA RESULTADO DEL PBDI Y LO ENTREGA O, EN SU CASO, FÍSICAMENTE EN LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO.
20
RECIBE RESULTADO DEL PBDI O, EN SU CASO, FÍSICAMENTE EN LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO, SE ENTERA Y LO UTILIZA PARA LOS FINES REQUERIDOS.
FIN

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Planeación y Acuerdo.

FORMATO: PLANEACIÓN Y ACUERDO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO / ESTADO DE MÉXICO / FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS	Código	FPA.1.00	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS Dirección General de Fiscalización Unidad de Tecnologías de la Información
	Revisión	1	
	Fecha:	1-Sep-2024	
	Página	1 de 4	

PLANEACIÓN Y ACUERDOS

Clave:	1	**Fecha:**	3
Proyecto:	2		

Descripción de la solicitud o entrega
4
Descripción de la planeación
5

Leandro Valle No. 303, 1er. piso, Esq. Av. Independencia, Col. Reforma, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.
Tel.: (01 722) 215 91 81 y 215 91 82.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO · MÉXICO · FINANZAS	Código	FPA.1.00	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS Dirección General de Fiscalización Unidad de Tecnologías de la Información
	Revisión	1	
	Fecha:	1-Sep-2024	
	Página	2 de 4	

ACUERDOS			
A1	6		
A2			
A3			
A4			
A5			
COMPROMISOS		Fecha Compromiso	Responsable
C1	7	8	9
C2			
C3			
C4			
Total de acuerdos: 10 Compromisos: 11			

Comentarios u Observaciones:
12

Leandro Valle No. 303, 1er. piso, Esq. Av. Independencia, Col. Reforma, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.
Tel.: (01 722) 215 91 81 y 215 91 82.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO · ESTADO DE MÉXICO · FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS	Código	FPA.1.00	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS Dirección General de Fiscalización Unidad de Tecnologías de la Información
	Revisión	1	
	Fecha:	1-Sep-2024	
	Página	3 de 4	

Colaboradores			
Nombre		Cargo / Correo electrónico	Firma
1.	13	14	15
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: PLANEACIÓN Y ACUERDO
Objetivo: Permitir organizar las tareas, recursos, acuerdos, compromisos y tiempos para cumplir con la solicitud del PBDI.
Distribución y Destinatario: Este formato se dirige a los colaboradores involucrados en la administración de la información. El documento original es firmado por los colaboradores, una vez firmado, es escaneado y compartido por correo electrónico a los involucrados y finalmente el original es resguardado por la persona titular de la Subdirección de Ingeniería de la Información.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Clave	Anotar la clave única de identificación del proyecto de planeación.
2.	Proyecto	Indicar el nombre del proyecto de planeación.
3.	Fecha	Llenar el campo con la fecha en que se llevó a cabo la planeación y acuerdos.
4.	Descripción de la solicitud o entrega	Llenar el campo con una descripción detallada de la solicitud o entrega realizada.
5.	Descripción de la Planeación	Llenar el campo con una descripción detallada de la planeación.
6.	Acuerdos	Enlistar los acuerdos generados durante la reunión de planeación, los acuerdos se registrarán iniciando con la letra A y el número consecutivo del acuerdo.
7.	Compromisos	Enlistar los compromisos generados durante la reunión de planeación. Los compromisos se registrarán iniciando con la letra C y el número consecutivo del acuerdo
8.	Fecha compromiso	Registrar la fecha compromiso de entrega de cada acuerdo
9.	Responsable	Anotar el nombre del responsable que se encargará de llevar a cabo el compromiso establecido.
10.	Total de acuerdos	Registrar la cantidad de acuerdos establecidos.
11.	Compromisos	Registrar la cantidad de compromisos establecidos.
12.	Comentarios u Observaciones	Llenar el campo con una breve descripción de las observaciones detectadas durante la planeación.
13.	Nombre	Anotar el nombre completo del colaborador de la planeación.
14.	Cargo/correo electrónico	Anotar el cargo del colaborador y correo electrónico institucional.
15.	Firma	Asentar la firma de las personas colaboradoras.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002060102L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Recuperación de Incentivos Económicos en Materia de Impuestos al Comercio Exterior.

OBJETIVO:

Incrementar los montos de ingresos para mejorar la recaudación del Gobierno del Estado de México por la realización de las funciones de administración fiscal y aduanera, mediante la recuperación de incentivos económicos en materia de impuestos al comercio exterior.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 23, fracción III y 24. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Artículos 1, 3 fracción VI, 4 fracción IV, 11 fracción II, 15 y 16. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de diciembre de 2023, sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20703002060000L Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 20703002060100L Subdirección Ingeniería de la Información, 20703002060102L Departamento de Recuperación de Incentivos. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 04 de junio de 2025.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado por el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y el Gobierno del Estado México. Sección III, cláusula Décima novena, Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII, con fecha 24 de junio de 2015, Diario Oficial de la Federación, 13 de Agosto de 2015. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 5 de Agosto 2015, reformas y adiciones.
- Anexo No. 8 del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Cláusulas Decima Primera, fracciones I y II. Diario Oficial de la Federación, 27 de septiembre de 2016. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 05 de agosto de 2016.
- Estrategias de Operación para el Reintegro de Incentivos Económicos derivados de la Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (Pagos Electrónicos, en Efectivo y por Compensación realizados por los Contribuyentes a favor de la Tesorería de la Federación), Marzo 2016.

DEFINICIONES:

Anexo 8: Convenio de colaboración administrativa celebrado entre el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, el cual tiene como acción principal la de promover la fiscalización de mercancías de comercio exterior.

Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal: Instrumento jurídico mediante el cual el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público otorga a las entidades federativas que lo suscriben facultades de administración en materia fiscal y aduanera de ingresos y actividades federales coordinadas. Para las presentes estrategias se referirá como Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal vigente y sus Anexos, vigente.

Entidad (es) Federativa (s): Estados que están adheridos al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, incluyendo a la Ciudad de México, para el presente caso corresponde al Estado de México.

Expediente Administrativo del Trámite de Recuperación de Incentivos: Soporte documental del Trámite de Recuperación de Incentivos el cual se integra de la siguiente documentación en orden de elaboración:

- Dos originales del oficio de verificación y validación del TRIE, dirigido a la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior firmados y sellados.
- Tres originales del formato Excel “INC-4” firmados y sellados.
- Medio magnético que contiene la información electrónica del TRIE.
- Copia simple del soporte documental del expediente del TRIE.
- Dos tantos originales y una copia del oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE dirigido a la UCEF.
- Dos tantos originales del oficio de Caja General de Gobierno para recuperación los incentivos económicos en materia de comercio exterior.
- Un tanto del oficio de Caja General de Gobierno con su recibo de ingresos confirmando la recuperación de los incentivos económicos en impuestos de comercio exterior
- Copias del oficio a instancias indicadas, para su conocimiento.

Facultades de Comprobación: Verificación del debido cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, responsables solidarios y terceros relacionados.

Incentivo Económico: Monto o cantidad que corresponde a las entidades federativas por la realización de las funciones de administración fiscal y aduanera de ingresos federales y el ejercicio de las facultades que se otorgan mediante el Convenio de Colaboración Administrativa vigente y sus Anexos, equivalente a un porcentaje o la totalidad de la recaudación de dichas contribuciones y, en su caso, de sus accesorios.

Ingreso: Pagos efectuados por el contribuyente ante la federación, recuperados a través del trámite de incentivos económicos en favor de la Entidad Federativa Estado de México.

Impuestos al Comercio Exterior: Impuestos que se gravan derivado el comercio internacional de mercancías, se trata de impuestos indirectos, ya que el monto del gravamen o parte de el, es trasladado al consumidor o usuario final.

Pago: Cumplimiento de una obligación y el principal modo de extinguir las obligaciones de carácter fiscal.

Pedimento: Documento oficial aprobado por la Secretaría Hacienda y Crédito Público, con el cual se acredita la legal estancia y tenencia de las mercancías de origen y procedencia extranjera, así como el cumplimiento de regulaciones y restricciones no arancelarias y el pago de total de los impuestos al Comercio Exterior.

Personal Actuante: Persona que ejerce funciones propias de su cargo u oficio dentro del Departamento de Recuperación de Incentivos.

Personal Operativo: Persona adscrita a las distintas Delegaciones de la Dirección General de Fiscalización y desempeña las funciones inherentes a su cargo dentro del ejercicio de facultades de comprobación.

Recaudación: Procedimiento administrativo por medio del cual el Estado, a través de los diferentes ámbitos del Gobierno Federal, Estatal y Municipal, percibe los ingresos fiscales destinados a cubrir los gastos públicos, recibiendo el monto de los tributos, junto con sus accesorios, que enteren los contribuyentes de manera voluntaria o a través del ejercicio de facultades de comprobación y, en su caso, mediante el cobro de los créditos fiscales liquidados en contra de los sujetos obligados por las leyes de la materia, aun mediante el procedimiento administrativo de ejecución.

Recuperación: Procedimiento administrativo de volver a tomar o adquirir lo que antes se tenía, recobrar, retomar, rescatar.

Recibo de Ingreso: Documento oficial a través del cual se deja constancia del reintegro de incentivos económicos por parte de la Federación al Gobierno del Estado de México.

Reintegro de Incentivos Económicos: Pagos que los contribuyentes realizaron en instituciones bancarias a través de medios electrónicos a favor de la Tesorería de la Federación, derivados del ejercicio de facultades de las entidades federativas al amparo de los Convenios y sus Anexos.

Trámite: Solicitud o entrega de información para la recuperación de incentivos económicos.

Validación: Verificación y Autorización de la consistencia de los datos en un documento oficial.

ADACE: Administración Desconcentrada de Auditoria de Comercio Exterior. Unidad administrativa encargada de validar y autorizar lo incentivos económicos.

DGF: Dirección General de Fiscalización. Encargada de la verificación y comprobación de las obligaciones fiscales y aduaneras de personas contribuyentes.

DGR: Dirección General de Recaudación. Encargada de realizar las acciones de recaudación de los recursos tributarios que el GEM tiene derecho a percibir.

DRI: Departamento de Recuperación de Incentivos. Encargado de controlar, gestionar e informar los actos y cifras concernientes a las actividades de fiscalización concurrente de impuestos federales, estatales y de comercio exterior.

DTIC: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Encargada de automatizar los procesos fiscales, así como el mantenimiento y soporte de datos, el control y manejo de la información a través de la extracción masiva de información de las declaraciones y pagos.

EPOPIE: Estrategias de Operación para el Reintegro de incentivos económicos Derivados de la Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, normatividad establecida por el Servicio de Administración Tributaria para la validación y autorización del reintegro de incentivos económicos.

INC-4: Formato oficial para el trámite de recuperación de incentivos económicos, relación de Actos de Comercio Exterior derivados del Anexo 8 (1 para el D.F.) al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (pagos con pedimentos).

SAT: Servicio de Administración Tributaria. Órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es el encargado de aplicar la legislación fiscal y aduanera con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras.

TRIE: Trámite de Recuperación de Incentivos Económicos.

UCEF: Unidad de Coordinación con Entidades Federativas, área encargada de validar y autorizar lo incentivos económicos.

INSUMOS:

- Estrategias de Operación para el Reintegro de Incentivos Económicos derivados de la Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (Pagos Electrónicos, en Efectivo y por Compensación realizados por los Contribuyentes a favor de la Tesorería de la Federación).

RESULTADOS:

- Incentivos económicos en materia de impuestos al comercio exterior recuperados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente a la validación de cifras cobradas por parte de la Dirección de Verificación Aduanera.
- Procedimiento inherente a la verificación y validación de la tramitación del reintegro de incentivos económicos de la Administración Desconcentrada de Auditoría de Comercio Exterior dependiente del Servicio de Administración Tributaria.
- Procedimiento inherente a la liquidación de los incentivos económicos por la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas.

- Procedimiento inherente a la elaboración del oficio mediante el cual se remite el recibo de ingresos a la Caja General de Gobierno del Gobierno del Estado de México.

- Procedimiento inherente al envío del recibo de ingresos que representan los incentivos económicos en materia de comercio exterior, a la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México.

POLÍTICAS:

- La Dirección General de Fiscalización deberá supervisar el cumplimiento de los criterios y normatividades establecidas para la realización del trámite de recuperación de incentivos económicos en impuestos al comercio exterior solicitados ante las autoridades fiscales.

- La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá validar el cumplimiento de los criterios y normatividades de la realización del trámite de recuperación de incentivos económicos en impuestos al Comercio Exterior, solicitados ante las autoridades federales.

- El Departamento de Recuperación de Incentivos supervisará, validará y dará seguimiento a la elaboración de los formatos, oficios, y solicitudes del trámite de recuperación de incentivos económicos en Impuestos al Comercio Exterior.

- El personal del Departamento de Recuperación de Incentivos elaborará los formatos, oficios y las solicitudes para el trámite de recuperación de incentivos económicos en materia de Comercio Exterior, atendiendo la normatividad establecida en las Estrategias de Operación para el Reintegro de Incentivos Económicos derivados de la Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal derivado del Anexo 8.

- El personal del Departamento de Recuperación de Incentivos se encargará de la elaboración, integración, validación y envió del Trámite de Recuperación de Incentivos Económicos en Impuestos al Comercio Exterior, dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del primer día hábil de cada mes de acuerdo a lo establecido a las EPOPIE.

- El personal del Departamento de Recuperación de Incentivos se encargará de verificar la integración, del expediente del Trámite de Recuperación de Incentivos Económicos en Impuestos al Comercio Exterior, el cual deberán de contar con su soporte documental y no contener errores de captura y cumplir con los requisitos establecidos en las EPOPIE.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Recuperación de Incentivos Económicos en Materia de Impuestos al Comercio Exterior

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Con base en la normatividad establecida en las Estrategias de Operación para el Reintegro de Incentivos Económicos derivados de la Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (EPOPIE). Valida los pagos de las cifras cobradas reportados por la Dirección de Verificación Aduanera y selecciona los pagos susceptibles, para recuperación de incentivo económico en materia de comercio exterior, elabora concentrado en formato Excel con el soporte documental de la información del Trámite de Recuperación de Incentivos Económicos (TRIE), turna formato y soporte documental vía correo electrónico a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su conocimiento y visto bueno.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
2.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe concentrado en formato Excel y soporte documental con la información del TRIE, vía correo electrónico, se entera, verifica que el soporte documental este completo, así como sí los pagos son procedentes, que no contengan errores en la captura y determina: **¿El trámite de recuperación de incentivos TRIE es procedente?**
3.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**El trámite de recuperación de incentivos TRIE no es procedente.** Informa a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos (DRI), vía correo electrónico; que el TRIE no es procedente, adjunta el concentrado en formato Excel y soporte documental con las inconsistencias detectadas.
4.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe concentrado en formato Excel y soporte documental con las inconsistencias detectadas vía correo electrónico, se entera que el TRIE no es procedente y archiva el concentrado en formato Excel con las inconsistencias detectadas.
5.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**El trámite de recuperación de incentivos TRIE sí es procedente.** Da visto bueno e instruye vía correo electrónico a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos que continúe con el TRIE.
6.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe vía correo electrónico el visto bueno del TRIE, se entera, elabora con la información del TRIE el formato “Relación de Actos de Comercio Exterior derivados del Anexo 8 (1 para el D.F.) al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (pagos con pedimentos) INC-4”, así como el oficio de verificación y validación, dirigido a la persona titular de la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior”, imprime en tres tantos el formato “INC-4, y en dos tantos el oficio de verificación y validación del TRIE; y en un solo tanto el soporte documental que respalda el TRIE; genera archivo electrónico con la información del TRIE y del formato INC-4, imprime el soporte documental y lo anexa al expediente del TRIE. Coloca sello del Gobierno del Estado de México (GEM) a los tres tantos del formato “INC-4” y a los dos tantos del oficio de verificación y validación, turna los dos tantos del oficio de verificación y validación del TRIE con anexo de los tres tantos de los formatos “INC-4”; a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos, para su rúbrica, resguarda el soporte documental de TRIE el archivo electrónico con la información, para su envío a la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior del Centro.
7.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4”; rubrica y turna a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información para su rúbrica.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
8.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones /Titular	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4”, rubricados por la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos, se entera, rubrica los documentos, y los turna a la persona titular de la Dirección General de Fiscalización para la obtención de la firma correspondiente.
9.	Dirección General de Fiscalización/Titular	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4”, rubricados, los firma y devuelve a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que continúe con el procedimiento del TRIE.
10.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones /Titular	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4” firmados, por la persona titular de la Dirección General de Fiscalización, los turna a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su atención.
11.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4” firmados, se entera y turna a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos, para su envió a la ADACE del Centro.
12.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe dos tantos del oficio de verificación y validación y tres tantos del formato “INC-4” firmados, extrae el resguardo del archivo electrónico con la información y un tanto de la impresión del soporte documental del expediente del TRIE e integra el expediente administrativo del TRIE. Escanea oficio de verificación y validación y el formato “INC-4” firmados y sellados, y registra información en el sistema de gestión interno y envía la documentación del expediente administrativo del TRIE a la Administración Desconcentrada de Auditoría de Comercio Exterior dependiente del Servicio de Administración Tributaria (ADACE del Centro), para su verificación y validación. Archiva oficio de verificación y validación previo acuse. **Se conecta con el Procedimiento inherente a la verificación y validación de la tramitación del reintegro de incentivos económicos de la Administración Desconcentrada de Auditoría de Comercio Exterior dependiente del Servicio de Administración Tributaria.**
13.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Una vez realizada la verificación y validación del TRIE por la ADACE del Centro, recibe el oficio de respuesta y, en su caso, dos tantos de los formatos INC-4 validados y firmados, se entera y los entrega a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos.
14.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe oficio de respuesta a la solicitud de verificación y validación del TRIE por la ADACE del Centro y, en su caso, dos tantos de los formatos INC-4 validados y firmados, registra en el Sistema de Gestión Interna, se entera si el TRIE cumple con los requisitos establecidos en las Estrategias de Operación para el Reintegro de Incentivos Económicos (EPOPIE) y determina: **¿El TRIE cumple con los requisitos establecidos en las EPOPIE?**

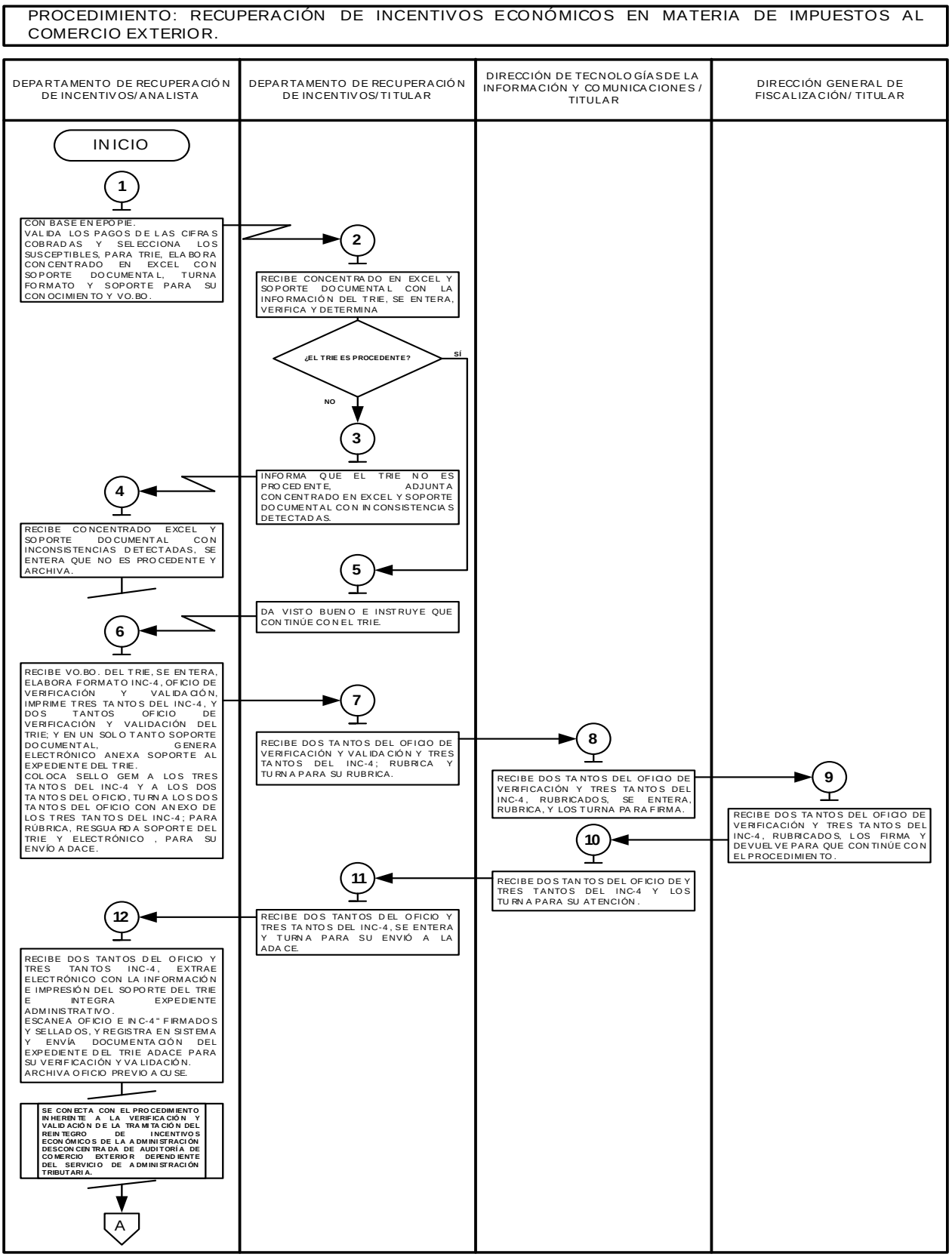
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
15.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**EL TRIE no cumple con los requisitos establecidos en las EPOPIE.** Turna oficio de respuesta de la ADACE para su atención a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos a través del Sistema de Gestión Interna e instruye solventar observaciones. Resguarda oficio de respuesta.
16.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe a través del Sistema de Gestión Interna, el oficio de respuesta de la ADACE, se entera que el TRIE no cumple con los requisitos, realiza las correcciones, elabora formato “Relación de Actos de Comercio Exterior derivados del Anexo 8 (1 para el D.F.) al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (pagos con pedimentos) INC-4”, así como el oficio de verificación y validación, dirigido a la persona titular de la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior”, imprime en tres tantos el formato “INC-4, y en dos tantos el oficio de verificación y validación del TRIE; y en un solo tanto el soporte documental que respalda el TRIE; genera archivo electrónico con la información del TRIE y del formato INC-4, imprime el soporte documental y lo anexa al expediente del TRIE. Coloca sello del Gobierno del Estado de México (GEM) a los tres tantos del formato “INC-4” y a los dos tantos del oficio de verificación y validación, turna los dos tantos del oficio de verificación y validación del TRIE con anexo de los tres tantos de los formatos “INC-4”; a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos, para su rúbrica, resguarda el soporte documental de TRIE el archivo electrónico con la información, para su envío a la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior del Centro. **Se conecta con la actividad número. 7**.
17.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**El TRIE sí cumple con los requisitos establecidos en las EPOPIE.** Turna a través del Sistema de Gestión Interna oficio de verificación y validación del TRIE y en físico los dos tantos formatos INC-4 validados y firmados a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos e instruye realizar los oficios de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE, dirigido a la persona titular de la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas. Resguarda oficio de respuesta.
18.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe a través del Sistema de Gestión Interna oficio de verificación y validación del TRIE y en físico los dos tantos del formatos INC-4 validados y firmados, se entera, imprime oficio, elabora en dos tantos oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE, dirigido a la persona titular de la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas y los turna a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su rúbrica. Resguarda oficio impreso y los dos tantos del formatos INC-4 validados y firmados.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
19.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos del oficios de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE, se entera, rubrica y los turna a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para su rúbrica.
20.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones /Titular	Recibe dos tantos del oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE rubricados, se entera, los rúbrica y turna a la persona titular de la Dirección General de Fiscalización para su firma.
21.	Dirección General de Fiscalización/Titular	Recibe dos tantos del oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE rubricados, se entera, los firma y los devuelve a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos.
22.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos del oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE firmados, se entera y entrega a la persona analista para su envío.
23.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe los dos tantos del oficio de solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE firmados, se entera, extrae un tanto del INC-4 validado y firmado, la impresión del oficio de verificación y validación de la ADACE del centro, los anexa al oficio de solicitud de liquidación, los escanea, integra el expediente administrativo del TRIE y envía a la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas. Archiva expediente administrativo digital y oficio previo acuse. **Se conecta con el Procedimiento inherente a la liquidación de los incentivos económicos por la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas.**
24.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Una vez realizada la liquidación de los incentivos económicos por la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas, recibe oficio de respuesta a la solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE, se entera y lo entrega a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su atención.
25.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe el oficio de respuesta a la solicitud de liquidación de incentivos económicos del TRIE, registra en el Sistema de Gestión Interna, se entera si el TRIE cumple con los requisitos de acuerdo con la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF) y determina: **¿El TRIE cumple con los requisitos de acuerdo con la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF)?**
26.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**El TRIE no cumple con los requisitos de acuerdo con la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF).** Envía vía Sistema de Gestión Interna el oficio de respuesta de la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF) a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos e instruye atender correcciones Resguarda oficio de respuesta.

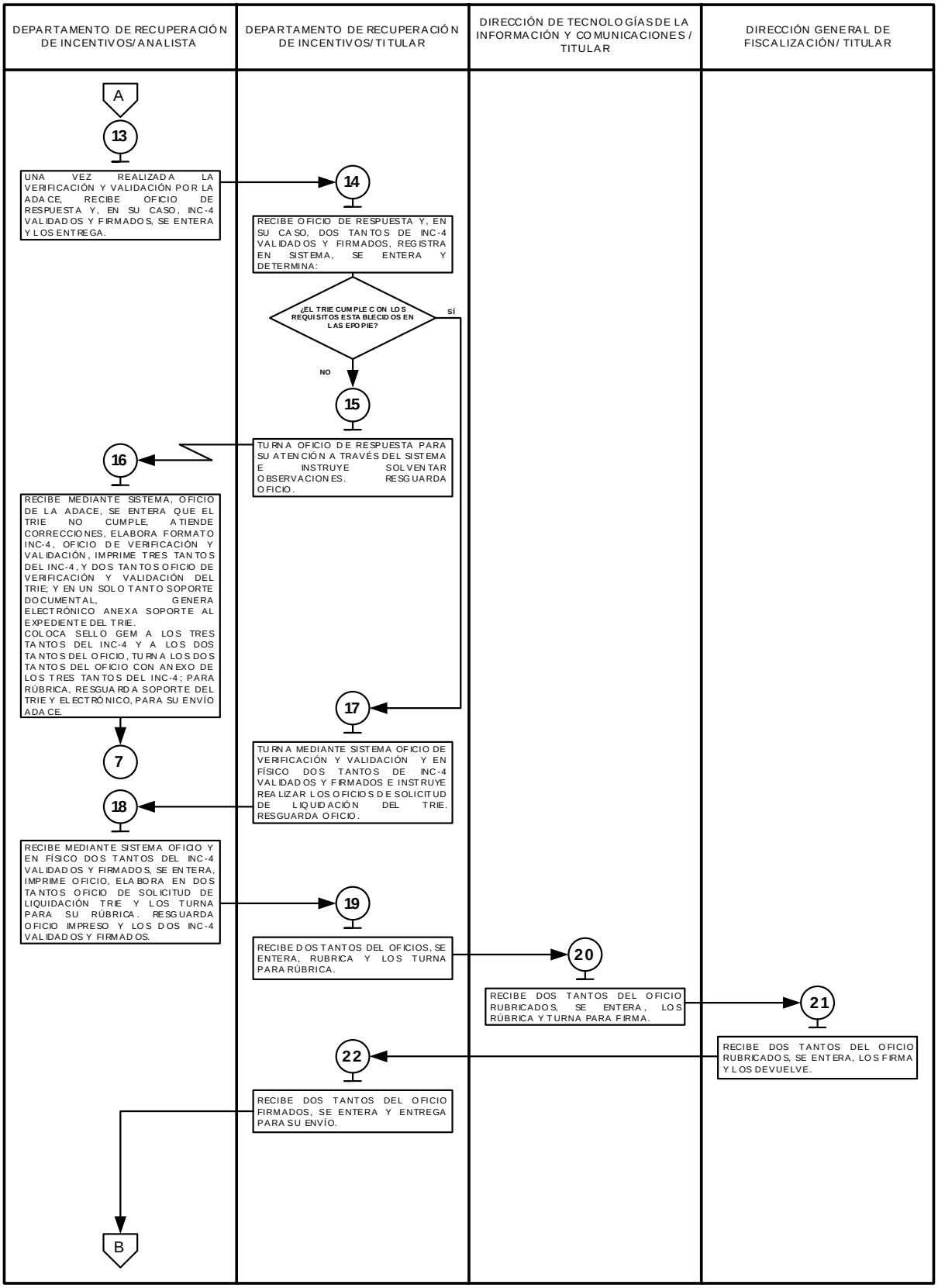
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
27.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe vía Sistema de Gestión Interna el oficio de respuesta de la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF), se entera, realiza las correcciones, elabora formato “Relación de Actos de Comercio Exterior derivados del Anexo 8 (1 para el D.F.) al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (pagos con pedimentos) INC-4”, así como el “oficio de verificación y validación, dirigido a la persona titular de la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior”, imprime en tres tantos el formato “INC-4”, y en dos tantos el oficio de verificación y validación del TRIE; y en un solo tanto el soporte documental que respalda el TRIE; genera archivo electrónico con la información TRIE y del formato INC-4, imprime el soporte documental y lo anexa al expediente del TRIE. Coloca sello del Gobierno del Estado de México (GEM) a los tres tantos del formato “INC-4” y a los dos tantos del oficio de verificación y validación, turna los dos tantos del oficio de verificación y validación del TRIE con anexo de los tres tantos de los formatos “INC-4”; a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos, para su rúbrica, resguarda el soporte documental de TRIE y el archivo electrónico con la información, para su envío a la Administración Desconcentrada de Comercio Exterior del Centro. **Se conecta con la actividad número 7.**
28.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	**El TRIE sí cumple con los requisitos de acuerdo con la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF).** Envía vía Sistema de Gestión Interna el oficio en el que la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF) instruye se proceda a la autoliquidación de los incentivos económicos a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos e instruye elabore oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE dirigidos a la persona titular de Caja General de Gobierno. Resguarda oficio de la UCEF.
29.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe a través del Sistema de Gestión Interna, oficio en el que la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas (UCEF) instruye se proceda a la autoliquidación de los incentivos económicos, se entera, imprime oficio y resguarda, elabora en dos tantos oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE dirigidos a la persona titular de Caja General de Gobierno y los entrega a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su rúbrica.
30.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE, se entera, rubrica y lo entrega a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su firma.
31.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones /Titular	Recibe dos tantos oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE, se entera, firma y devuelve a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su envío.
32.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE firmado, se entera, entrega a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos e instruye su envío.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
33.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe dos tantos oficio de solicitud para la emisión del recibo de ingreso del TRIE firmado, se entera, lo escanea, lo registra en el Sistema de Gestión Interna y entrega a Caja General de Gobierno. Archiva oficio de solicitud previo acuse. **Se conecta con el Procedimiento inherente a la elaboración del recibo de ingresos del TRIE de Caja General de Gobierno del GEM.**
34.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Una vez elaborado el recibo de ingresos del TRIE por Caja General de Gobierno, lo recibe mediante oficio, se entera y entrega a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos.
35.	Departamento de Recuperación de Incentivos / Titular	Recibe recibo de ingresos del TRIE mediante oficio, se entera, turna vía Sistema de Gestión Interna oficio y en físico el recibo a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos e instruye atender. Resguarda oficio recibido.
36.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe vía Sistema de Gestión Interna oficio y en físico el recibo de ingresos del TRIE, se entera, elabora en dos tantos oficio de entrega del recibo dirigido a la persona titular de la Dirección General de Recaudación y los entrega a la persona titular del Departamento de Recuperación de Incentivos para su rúbrica. Resguarda el recibo de ingresos del TRIE.
37.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos oficio de entrega del recibo, se entera, los rubrica y lo entrega a la persona titular de la Dirección De Tecnologías de la Información para su firma.
38.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones /Titular	Recibe dos tantos oficio de entrega del recibo rubricados, se entera, los firma y los devuelve a la persona titular Departamento de Recuperación de Incentivos para su entrega.
39.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Titular	Recibe dos tantos del oficio de entrega del recibo firmado, se entera y los entrega a la persona analista del Departamento de Recuperación de Incentivos para su envío.
40.	Departamento de Recuperación de Incentivos /Analista	Recibe dos tantos del oficio de entrega del recibo, se entera, extrae recibo de ingresos del TRIE, genera copia y adjunta original y copia a los oficio, escanea, resguarda electrónicos y entrega impresos a la Dirección General de Recaudación. Archiva copia previo acuse.
41.	Dirección General de Recaudación	Recibe dos tantos del oficio de entrega del recibo con recibo de ingresos del TRIE adjunto, acusa de recibo y devuelve, se entera y procede conforme a sus intereses.

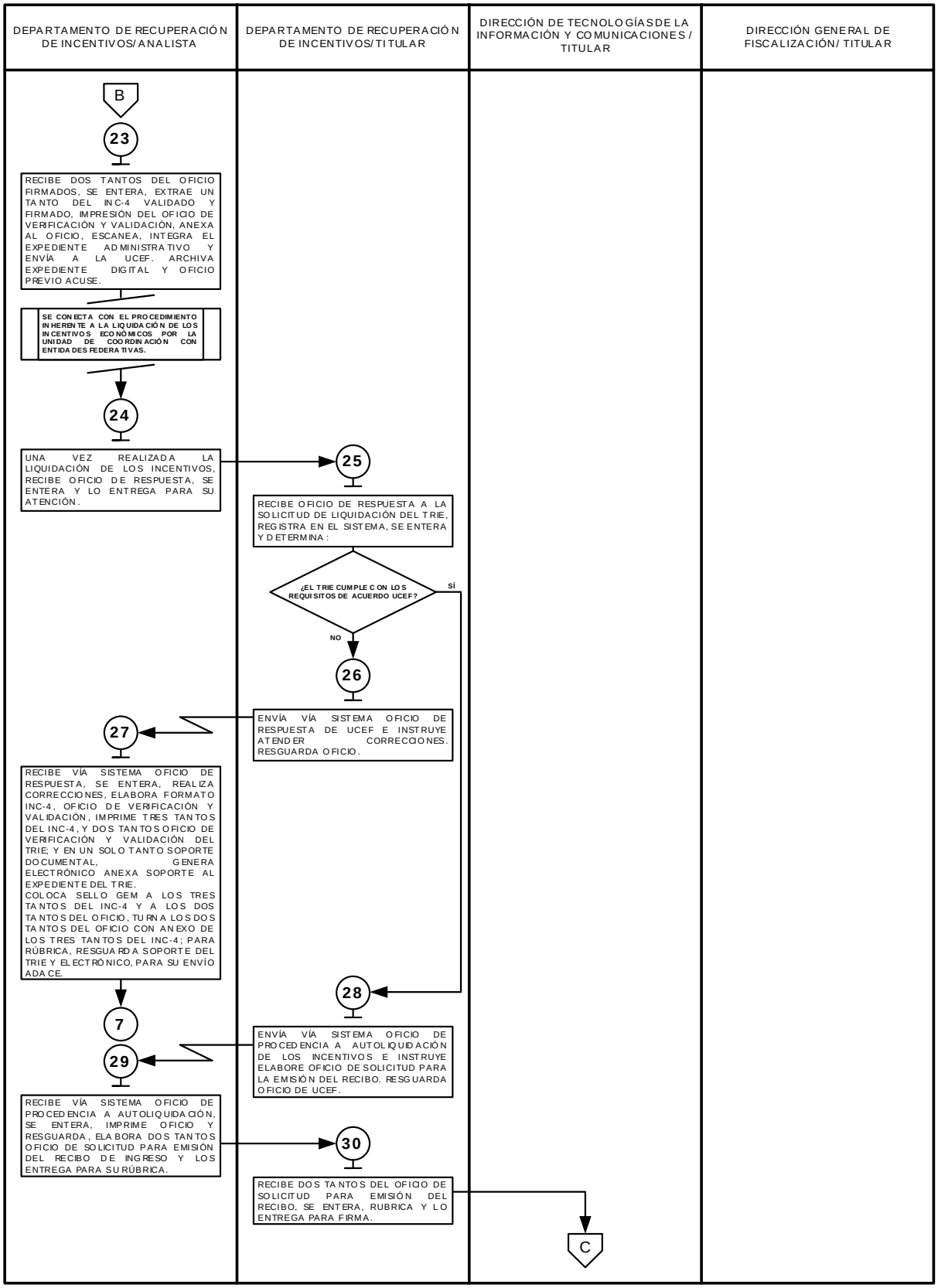
DIAGRAMACIÓN:



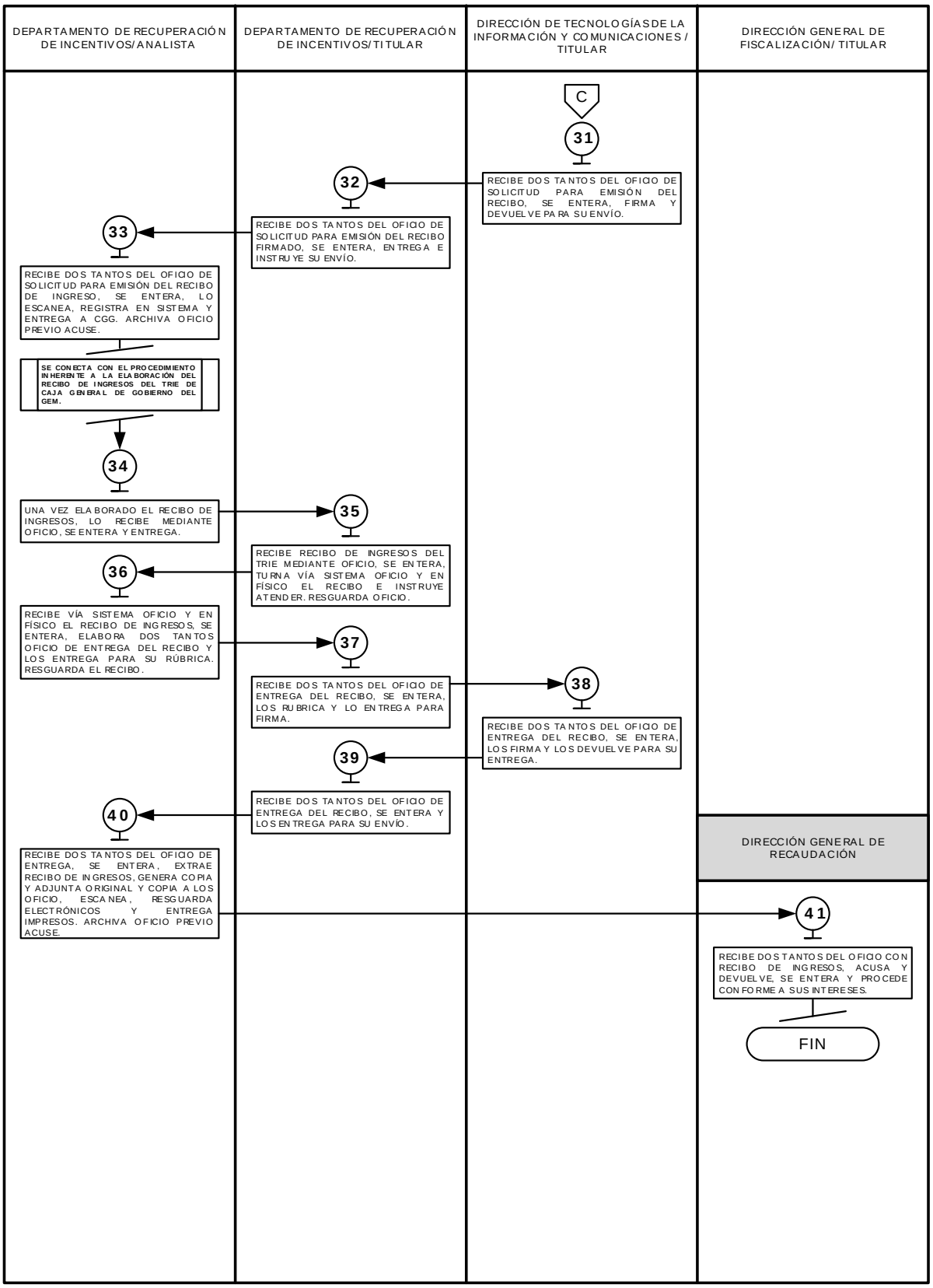
PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN DE INCENTIVOS ECONÓMICOS EN MATERIA DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR.



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN DE INCENTIVOS ECONÓMICOS EN MATERIA DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR.



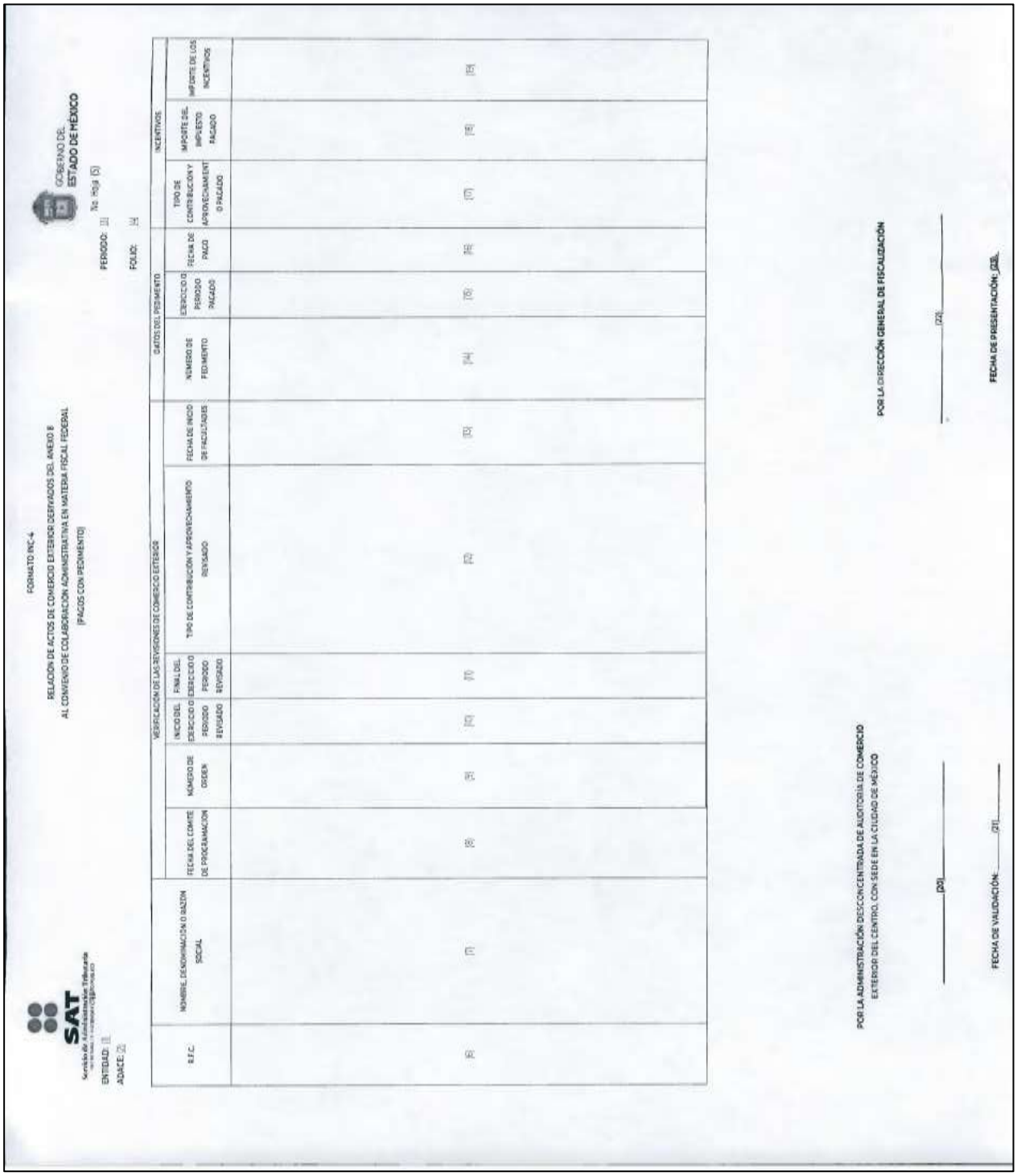
PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN DE INCENTIVOS ECONÓMICOS EN MATERIA DE IMPUESTOS AL COMERCIO EXTERIOR.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Relación de Actos de Comercio Exterior derivados del Anexo 8 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal (Pago con Pedimentos) Formato INC-4.

FORMATO: RELACIÓN DE ACTOS DE COMERCIO EXTERIOR DERIVADOS DEL ANEXO 8 AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA FISCAL FEDERAL (PAGO CON PEDIMENTOS) FORMATO INC-4



FORMATO INC-4

RELACIÓN DE ACTOS DE COMERCIO EXTERIOR DERIVADOS DEL ANEXO 8 AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA FISCAL FEDERAL

(PAGOS CON PEDIMENTO)

SAT

Servicio de Administración Tributaria

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ENTIDAD: [1]

ADACE: [2]

PERIODO: [3]

No. Hoja [5]

FOLIO: [4]

R.F.C.	NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	VERIFICACIÓN DE LAS REVISIONES DE COMERCIO EXTERIOR							DATOS DEL PEDIMENTO				INCENTIVOS		
		FECHA DEL COMITÉ DE PROGRAMACIÓN	NÚMERO DE ORDEN	INICIO DEL EJERCICIO O PERIODO REVISADO	FINAL DEL EJERCICIO O PERIODO REVISADO	TIPO DE CONTRIBUCIÓN Y APROVECHAMIENTO REVISADO	FECHA DE INICIO DE FACULTADES	NÚMERO DE PEDIMENTO	EJERCICIO O PERIODO PAGADO	FECHA DE PAGO	TIPO DE CONTRIBUCIÓN Y APROVECHAMIENTO PAGADO	IMPORTE DEL IMPUESTO PAGADO	IMPORTE DE LOS INCENTIVOS
[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]	[16]	[17]	[18]	[19]

POR LA ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA DE COMERCIO EXTERIOR DEL CENTRO, CON SEDE EN LA CIUDAD DE MÉXICO

[20]

FECHA DE VALIDACIÓN: [21]

POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE FISCALIZACIÓN

[22]

FECHA DE PRESENTACIÓN: [23]

INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: INC-4 RELACIÓN DE ACTOS DE COMERCIO EXTERIOR DERIVADOS DEL ANEXO 8 AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA FISCAL FEDERAL
Objetivo: Dejar evidencia de la solicitud de pago de incentivos económicos efectuados al Gobierno del Estado de México.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en tres tantos originales. El primero se entrega ante la ADACE del Centro; el segundo sirve como acuse de entrega y se resguarda en el Departamento de Recuperación de Incentivos; por último, el tercer ejemplar se envía a la Unidad de Coordinación con Entidades Federativas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Nombre de la entidad Federativa que solicita el pago de incentivos.	Anotar el nombre de la Entidad Federativa que solicita el pago del Incentivo.
2.	Nombre de la Administración Desconcentrada de Auditoria de Comercio exterior que verifica y valida el pago.	Precisar el Nombre del Titular de la ADACE del Centro quien verifica y valida el pago.
3.	Periodo de la fecha de pago de las contribuciones a validar, del mes más antiguo al más reciente por ejercicio.	Consignar el periodo de la fecha de pago de las contribuciones a validar.
4.	Número consecutivo que le asigne la entidad federativa a cada solicitud de validación de datos.	Asignar el número consecutivo a cada solicitud de validación de datos.
5.	Número de hojas que integra cada formato.	Señalar el número de hojas que integra cada formato.
6.	Registro Federal de Contribuyentes incluyendo la homoclave la persona física o moral obligada al pago de contribuciones y aprovechamientos de Comercio Exterior Omitidas.	Registrar el R.F.C. incluyendo la homoclave correspondiente a la persona física moral que realizo el pago.
7.	Nombre o denominación o razón social completos de la persona fisca o moral obligada al pago de las contribuciones y aprovechamientos de Comercio Exterior omitidos.	Anotar el nombre o denominación de la persona física o moral que realizó el pago.
8.	Fecha de reunión de comité de programación en que se autorizó el acto de fiscalización (en formato de fecha dd-mm-aa, ej: 25 de marzo de 2006= 25-03-06).	Determinar la fecha de comité de programación en la que se autorizó el acto de fiscalización.
9.	Número de orden de la revisión correspondiente.	Consignar el número de orden de revisión.
10.	Mes más antiguo del ejercicio o periodo revisado en formato de fecha mm-aa, ej: si el periodo es enero a septiembre de 2006 anotar 01-06.	Establecer el mes más antiguo del ejercicio o periodo revisado en formato de fecha mm-aa.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
11.	Mes más reciente del ejercicio o periodo revisado en formato de fecha mm-aa, ej: si el periodo es enero a septiembre de 2006, anotar 09-06.	Establecer el mes más reciente del ejercicio o periodo revisado en formato de fecha mm-aa.
12.	Tipo de contribución y/o aprovechamiento revisado ej: Impuesto General de Importación (IGI), Impuesto a Valor Agregado (IVA), Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios (IEPS), Cuotas Compensatorias (CC), y/o medidas de transición, en su caso.	Señalar el tipo de contribución y/o aprovechamiento revisado.
13.	Fecha de inicio de facultades (fecha de notificación) en formato de fecha dd-mm-aa, ej: 12 de marzo de 2006=12-03-06.	Señalar la fecha del inicio de facultades de comprobación.
14.	Número de pedimento rectificado.	Anotar el número de pedimento pagado.
15.	Ejercicio o periodo pagado (formato de fecha mm-aa, ej: marzo 2006= 03-06. Si se trata de pago anual, se anotara el ejercicio completo: 2006).	Consignar el ejercicio o periodo pagado.
16.	Fecha de pago del comprobante (formato de fecha dd-mm-aa, ej: 20 de marzo de 2007= 20-03-07).	Registrar la fecha de pago del comprobante.
17.	Tipo de contribución o aprovechamiento de Comercio Exterior pagado por el contribuyente ej: Impuesto General de Importación (IGI), Impuesto a Valor Agregado (IVA), Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios (IEPS), Cuotas Compensatorias (CC), etc.	Señalar el Tipo de Contribución de Comercio Exterior pagado por el contribuyente.
18.	Cantidad de impuesto pagado de que se trate, de conformidad con el Anexo 8 o el 1 en caso de la Ciudad de México, al Convenio. El importe corresponderá al principal, actualización recargos y en su caso cuota compensatoria y/o medidas de transición, multa etc., se deberá desglosar por cada pago de cada contribución o aprovechamiento, sin dejar renglones en blanco ni anotar otros datos que no correspondan al monto del incentivo, ej: ceros, claves, etc.	Consignar la cantidad de Impuesto pagado.
19.	Monto del incentivo correspondiente a la columna 17.	Establecer el monto del incentivo correspondiente al tipo de contribución o aprovechamiento pagado por el contribuyente.
20.	Administrador Desconcentrada de Auditoria de Comercio Exterior, o en su caso Administrador de Auditoria Comercio Exterior, plasmará su nombre	Señalar el titular de la Administración Desconcentrada de Auditoria de Comercio Exterior del Centro.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	completo y estampará su firma autógrafa así como el sello de la Dependencia.	
21.	Administrador Desconcentrada de Auditoria de Comercio Exterior, o en su caso Administrador de Auditoria Comercio Exterior que valida, deberá anotar la fecha en que fueron validados los datos contenidos en el formato conforme a su competencia.	Anotar la fecha en que fueron validados los datos contenidos en el formato por parte del personal de la ADACE del centro.
22.	El titular de la Hacienda Pública de la entidad federativa o en su caso el funcionario que este autorice con nivel jerárquico de Director de Área o superior deberá anotar su nombre completo, firma y sello de la dependencia.	Consignar la firma y el nombre del Director General de Fiscalización.
23.	El titular de la Hacienda Pública de la entidad federativa o en su caso el funcionario que este autorice con nivel jerárquico de Director de Área o superior, deberá anotar la fecha en que fueron validados los datos contenidos en el formato conforme a su competencia.	Señalar la fecha en que fueron validados los datos contenidos en el formato.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002060201L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Solventación de Incidencias Informáticas.

OBJETIVO:

Disminuir las interrupciones, problemas o fallas que afectan el funcionamiento normal de sistemas para asegurar la continuidad del servicio, mediante la solventación de incidencias informáticas.

REFERENCIAS:

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Capítulo primero, artículo 5, fracción XXVIII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de enero de 2016 y adición.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título VI, Capítulo V, Artículo 34, fracciones XIX y XX, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de diciembre de 2023 y reformas.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 20703002060000L Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y 20703002060201L Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 04 de junio de 2025.

DEFINICIONES:

Aplicativo Externo: Software o sistema que no pertenece directamente a la infraestructura de una organización, pero con el que puede interactuar.

Aplicativo Interno: Programa de software diseñado y desarrollado específicamente para ser utilizado dentro de una organización.

Error de código: Falla, defecto o problema en el código fuente de un programa de software que causa que este no funcione como se espera, se bloquee, arroje resultados incorrectos o no se ejecute en absoluto.

Hardware: Componentes físicos y tangibles de una computadora o dispositivo electrónico. Son las partes que si se pueden ver y tocar.

Microsoft Forms: Aplicación en la suite de Microsoft 365 que permite crear encuestas y formularios personalizados.

Persona Servidora Pública: Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión subordinada al Estado y está obligada a apegar su conducta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia.

Sistema Operativo: Software principal que hace que tu computadora funcione. Es como el cerebro que administra todos los recursos del dispositivo y permite que los programas y aplicaciones que se usan puedan ejecutarse.

Solventación Incidencia Informática: Proceso de identificar, diagnosticar y resolver problemas o fallas que afectan el funcionamiento normal de sistemas, aplicativos, equipos, software o redes.

Software: Aplicaciones y sistemas operativos que le dan instrucciones al hardware para que realice tareas específicas. El software no es físico.

DTISyS: Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad.

PTI: Personal del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SAT: Servicio de Administración Tributaria.- Es la autoridad fiscal más importante del Gobierno Federal Mexicano. Su principal tarea es recaudar los impuestos y asegurarse de que tanto las personas (físicas) como las empresas (morales) cumplan con sus obligaciones fiscales y aduaneras, de acuerdo con la ley. Cuenta con una amplia gama de sistemas y aplicativos para cumplir con sus funciones de recaudación y fiscalización, así como para facilitar el cumplimiento de obligaciones a los contribuyentes.

INSUMOS:

- Solicitud de solventación de incidencia informática.

RESULTADOS:

- Incidencia informática solventada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente a realización de sistemas de Información del Departamento de Desarrollo de Sistemas.
- Procedimiento inherente al control de asignación, bajas, cambio, configuración del equipo de cómputo del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad.
- Procedimiento inherente al mantenimiento correctivo de bienes informáticos del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad.

POLÍTICAS:

- La persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad deberá verificar si la solicitud de solventación de incidencias informáticas realizada por la persona servidora pública corresponde a un servicio presencial o remoto.
- La persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad verificará que las personas servidora publicas realicen la solicitud de incidencias informáticas a través de correo electrónico.
- El personal del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad deberá brindar la atención correspondiente a la persona servidora pública de manera oportuna durante el horario laboral de 9:00 a 18:00 hrs.
- Sin excepción alguna, el personal del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad deberá registrar y controlar todas las solicitudes de incidencias reportadas por la persona servidora pública a través del formulario en Microsoft Forms.

- La persona servidora pública deberá reportar su incidencia por vía telefónica cuando no haya conexión de red.
- La persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad turnara la solicitud de incidencia referente a las aplicaciones internas (SIGA, DICTAMEX, SIAF, PORTAL_DGF) al Departamento de Desarrollo de Sistemas de Desarrollo, relacionados a fallos de programación o errores de compatibilidad que cause la aplicación.
- El personal del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad deberá brindar la atención a la solicitud de incidencias referente a las aplicaciones internas (SIGA, SIAF, PORTAL DGF), relacionado con la conexión de red.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Solventación de Incidencias Informáticas

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Elabora solicitud de solventación de incidencia informática dirigida a la persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad (DTISyS), y la envía por correo electrónico para su atención.
2.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Titular	Recibe solicitud de solventación de incidencia informática vía correo electrónico, se entera, analiza, clasifica la solicitud y determina: **¿La solicitud de solventación de incidencia informática es relacionada con el hardware, software, configuración o error de código?**
3.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Titular	**La solicitud de solventación de incidencias informáticas es error de código.** Elabora correo electrónico, anexa la solicitud de solventación de incidencia informática y turna para su atención a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas. **Se conecta con el procedimiento inherente a realización de sistemas de información del Departamento de Desarrollo de Sistemas.**
4.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Titular	**La solicitud de solventación de incidencia informática es relacionada con el hardware, software o configuración.** Elabora correo electrónico, instruyendo la atención de la incidencia, anexa la solicitud y turna al personal del DTISyS.
5.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	Recibe correo electrónico con la solicitud de solventación de atención de incidencia informática, se entera, identifica la causa y el tipo de atención requerida y determina: **¿La atención se realizará de forma presencial o vía remota?**
6.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	**La atención se realiza de forma presencial.** Acude al lugar de la persona servidora pública solicitante y solicita permiso para revisar y valorar el equipo de cómputo.

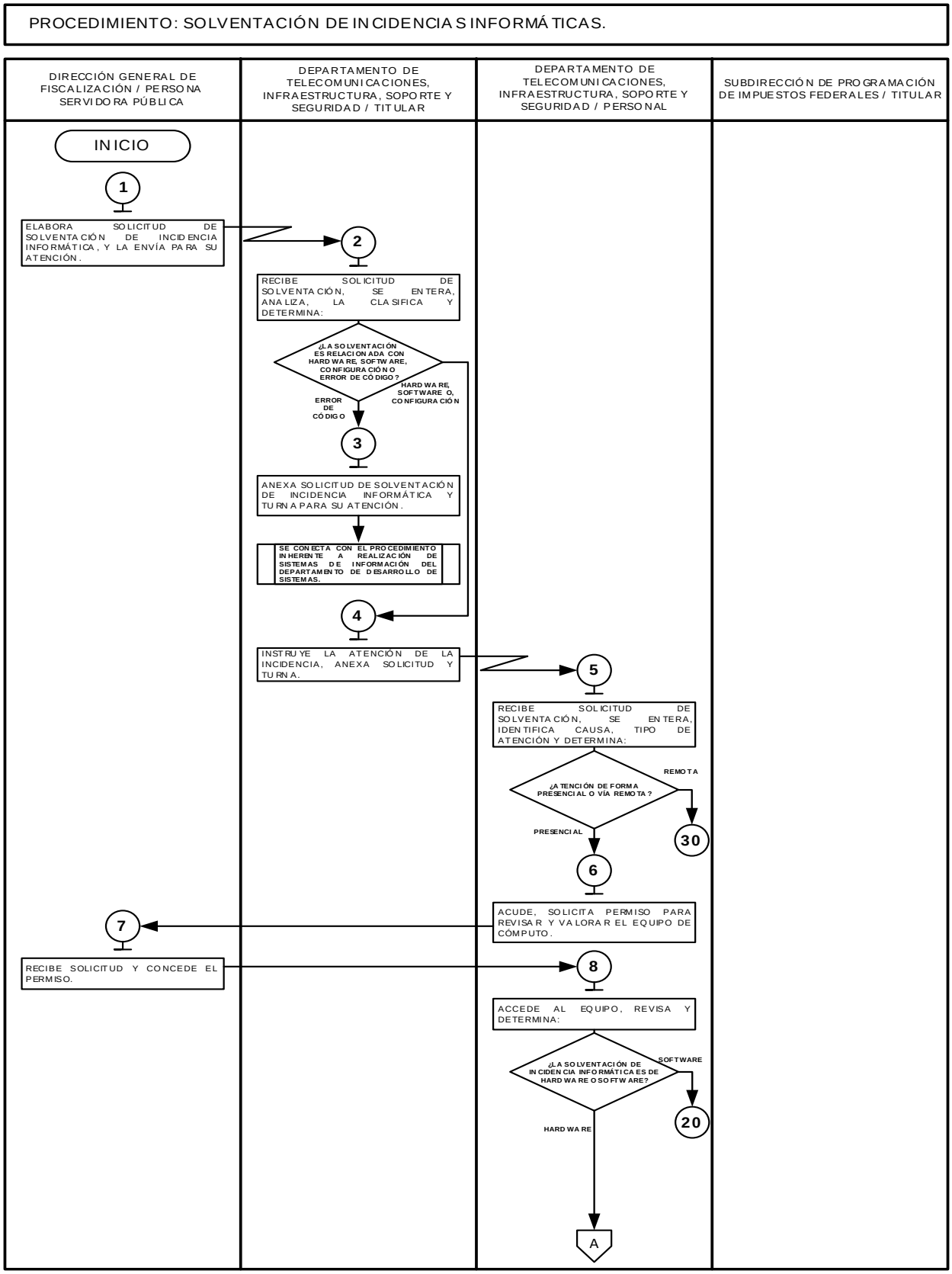
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
7.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Recibe la solicitud de permiso para revisar y valorar el equipo de cómputo y concede el permiso al personal del (DTISyS).
8.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	Accede al equipo de cómputo, revisa físicamente y determina: **¿La solventación de incidencia informática es de hardware o software?**
9.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**La solventación de incidencia informática es de hardware.** Revisa la incidencia del equipo de cómputo, realiza pruebas de los componentes del equipo para confirmar que el hardware funciona correctamente y determina: **¿Se resolvió la incidencia informática?**
10.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**Sí se resolvió la incidencia informática.** Informa a la persona servidora pública que fue solventada la incidencia informática y le solicita que envíe correo electrónico de satisfacción. Elabora correo electrónico informando a la persona servidora pública y a la persona titular del DTISyS, que la incidencia reportada fue solventada. Solicitando a la persona servidora pública que, como acuse de satisfacción, responda al correo electrónico confirmando la solución.
11.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Recibe correo electrónico en el que se indica que la solicitud de incidencia informática fue solventada, responde el correo electrónico confirmando que la incidencia informática reportada ha sido solventada satisfactoriamente y con copia de conocimiento a la persona titular del DTISyS.
12.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	Recibe correo electrónico de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera, ingresa al formulario de incidencias reportadas en Microsoft forms, registra fecha de solicitud de solventación y la de solventación, así como los datos de la persona servidora pública, guarda datos, correo electrónico y concluye servicio.
13.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Titular	Recibe vía correo electrónico copia de conocimiento de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera y resguarda correo.
14.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**No se resolvió la incidencia informática.** Informa a la persona servidora pública que el equipo requiere ser trasladado al laboratorio; traslada el equipo, lo revisa y procede a resolver la incidencia. **Se conecta con el procedimiento inherente al Mantenimiento correctivo de bienes informáticos.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
15.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	Una vez solventada la incidencia informática traslada el bien al lugar de la persona servidora pública, lo entrega y solicita que verifique las condiciones del funcionamiento y envíe correo electrónico de satisfacción del servicio con copia de conocimiento a la persona titular del DTISyS.
16.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Recibe el bien informático, realiza pruebas de funcionamiento y, en su caso, confirma por correo electrónico que fue solventada la incidencia informática o no fue solventada.
17.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	Recibe correo electrónico con la respuesta si fue satisfactoria la solventación de la incidencia informática o no fue solventada y determina: **¿La solventación de la incidencia informática fue satisfactoria?**
18.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**La solventación de incidencia informática, sí fue satisfactoria. Da por concluida la incidencia.** Ingresa al formulario de incidencias reportadas en Microsoft forms, registra fecha de solicitud de solventación y la de solventación, así como los datos de la persona servidora pública, guarda datos, correo electrónico y concluye servicio.
19.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**La solventación de incidencia informática, No fue satisfactoria.** Acude al lugar de la persona servidora pública solicitante y solicita permiso para revisar y valorar el equipo de cómputo. **Se conecta con la actividad número 7.**
20.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**Viene de la actividad número 8.** **La solicitud de incidencia informática es de software** Revisa la incidencia del equipo de cómputo, realiza pruebas de los componentes del equipo para confirmar que el software funciona correctamente y determina: **¿Solventa la incidencia informática?**
21.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**La incidencia informática, sí se solventó.** Informa a la persona servidora pública que fue solventada la incidencia informática, y solicita correo electrónico de satisfacción del servicio, contesta el que se le envio con copia de conocimiento a la persona titular del DTISyS. Elabora correo electrónico informando que la incidencia informática reportada fue solventada y envía a la persona servidora pública y a la persona titular del DTISyS.
22.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Se entera y recibe correo electrónico en el que se le indica que la solicitud de incidencia informática fue solventada, responde el correo electrónico confirmando que la incidencia informática reportada ha sido solventada satisfactoriamente, con copia de conocimiento a la persona titular del DTISyS.

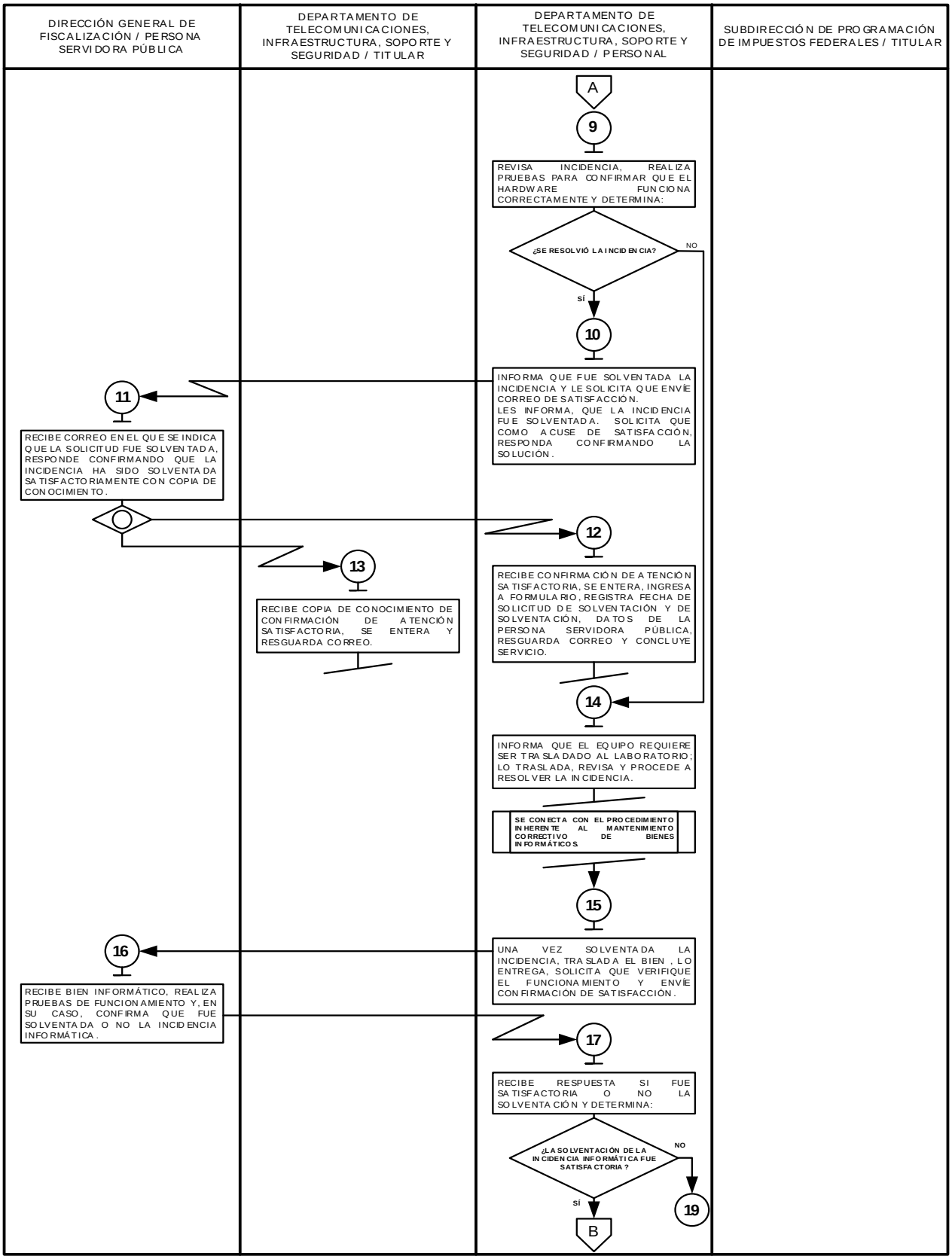
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
23.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	Recibe correo electrónico de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera, ingresa al formulario de incidencias reportadas en Microsoft forms, registra fecha de solicitud de solventación y la de solventación, así como los datos de la persona servidora pública, guarda datos, correo electrónico y concluye servicio.
24.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Titular	Recibe vía correo electrónico copia de conocimiento de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera y resguarda correo.
25.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**No se solventó la incidencia informática.** Con las pruebas realizadas, detecta que pertenece a aplicativo externo o aplicativo interno procede según corresponda y determina: **¿Es aplicativo externo o aplicativo interno?**
26.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Titular	**Es aplicativo externo.** Elabora correo electrónico, anexa la solicitud de solventación de incidencia informática y turna para su atención al titular de la Subdirección de Programación de Impuestos Federales.
27.	Subdirección de Programación de Impuestos Federales / Titular	Recibe correo electrónico, se entera y procede reportar ante el Servicio de Administración Tributaria para su atención. **Se conecta al procedimiento inherente a la solventación de incidencia informática del SAT.**
28.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**Es aplicativo interno.** Elabora correo electrónico, anexa la solicitud de solventación de incidencia informática informando a la persona titular del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad que es un error de código.
29.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Titular	Recibe vía correo electrónico la solicitud de solventación de incidencia informática en la que se indica que es un error de código, se entera, elabora correo electrónico, anexa la solicitud de solventación de incidencia informática y turna para su atención a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas. **Se conecta con el procedimiento inherente a realización de sistemas de información del Departamento de Desarrollo de Sistemas.**
30.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	**Viene de la actividad número 5.** **La atención es vía remota.** Solicita a la persona servidora pública, a través de Microsoft Teams, vía telefónica o correo electrónico que se permita el acceso al equipo para verificar la incidencia informática reportada.

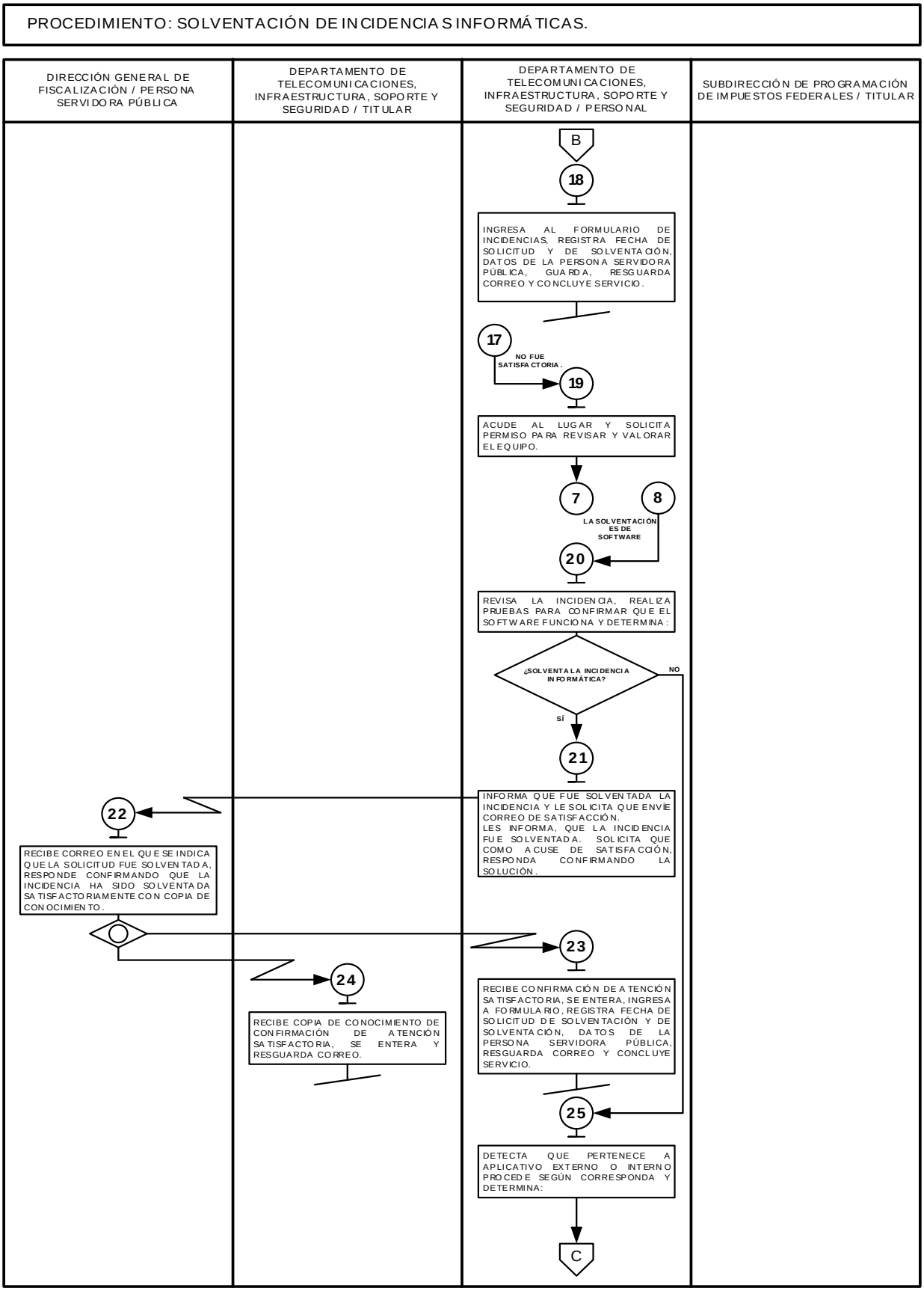
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
31.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Recibe la solicitud de acceso al equipo, vía Microsoft Teams, vía telefónica o correo electrónico, autoriza el acceso a su equipo.
32.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	Recibe la respuesta de autorización de acceso al equipo de cómputo, realiza las acciones de reparación correspondiente y determina: **¿Se solventó la incidencia informática?**
33.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**No se solventó la incidencia informática.** Informa a la persona servidora pública vía Microsoft teams, vía telefónica o correo electrónico que hay factores físicos que impiden la resolución a distancia y que acudirá a dar atención presencial.
34.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Se entera vía Microsoft teams, vía telefónica o correo electrónico que hay factores físicos que impiden la resolución a distancia y que el personal del Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad acudirá a dar atención presencial y queda en espera de que acuda. **Se conecta con la actividad número 7.**
35.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	Acude al lugar de la persona servidora pública solicitante y solicita permiso para revisar y valorar el equipo de cómputo. **Se conecta con la actividad número 7.**
36.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Personal	**Viene de la actividad número 32.** **Si se solventó la incidencia informática.** Informa a la persona servidora pública que fue solventada la incidencia informática y le solicita que envíe correo electrónico de satisfacción. Elabora correo electrónico informando que la incidencia reportada fue solventada a la persona servidora pública y a la persona titular del DTISyS
37.	Dirección General de Fiscalización / Persona Servidora Pública	Se entera y recibe correo electrónico en el que se le indica que la solicitud de incidencia informática fue solventada, responde el correo electrónico confirmando que la incidencia informática reportada ha sido solventada satisfactoriamente, con copia de conocimiento a la persona titular del DTISyS.
38.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad / Personal	Recibe correo electrónico de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera, ingresa al formulario de incidencias reportadas en Microsoft forms, registra fecha de solicitud de solventación y la de solventación, así como los datos de la persona servidora pública, guarda datos, correo electrónico y concluye servicio.
39.	Departamento de Telecomunicaciones, Infraestructura, Soporte y Seguridad /Titular	Recibe vía correo electrónico copia de conocimiento de confirmación de atención satisfactoria de la incidencia informática de la persona servidora pública, como acuse formal del cierre satisfactorio de la incidencia, se entera y resguarda correo.

DIAGRAMACIÓN:

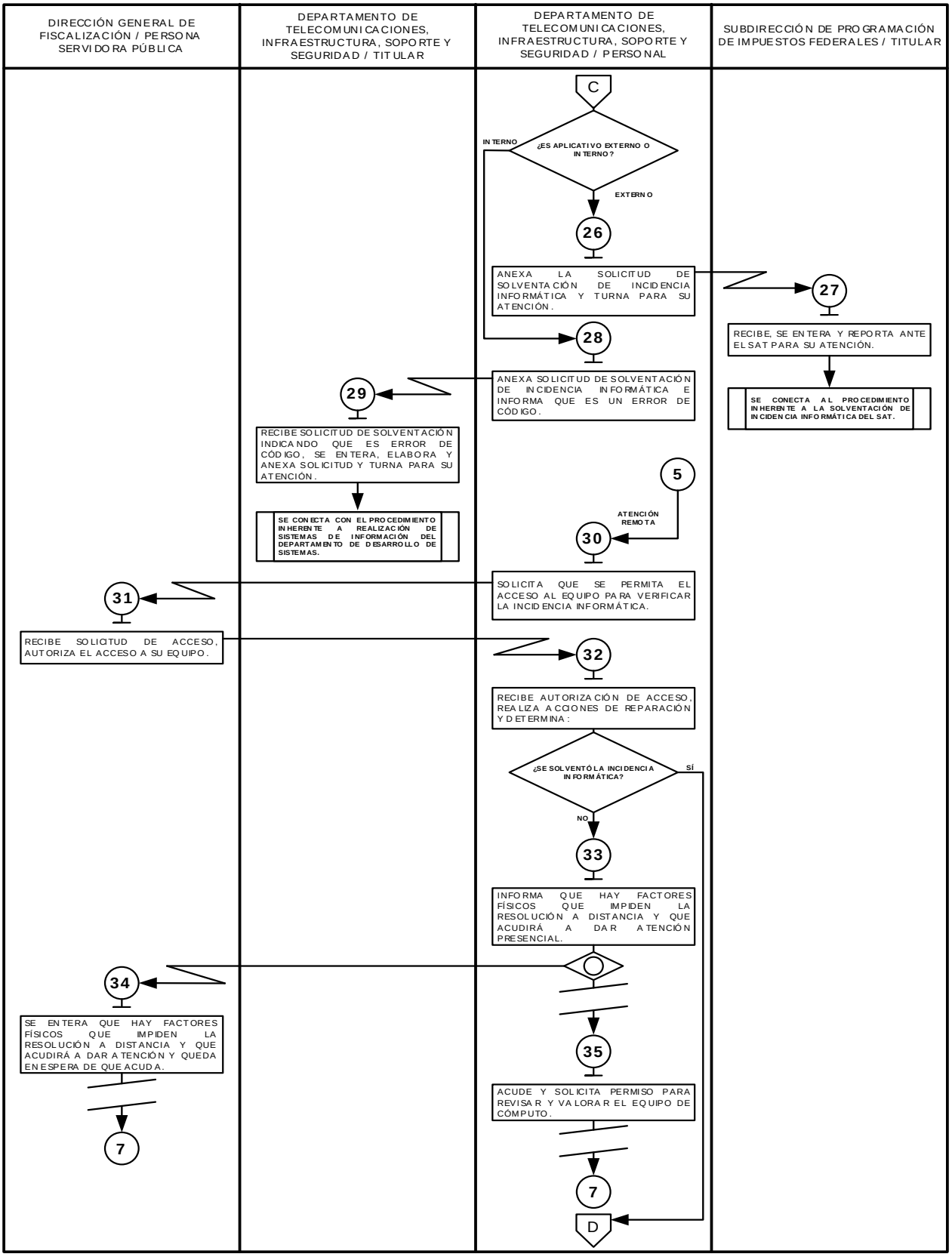


PROCEDIMIENTO: SOLVENTACIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS.

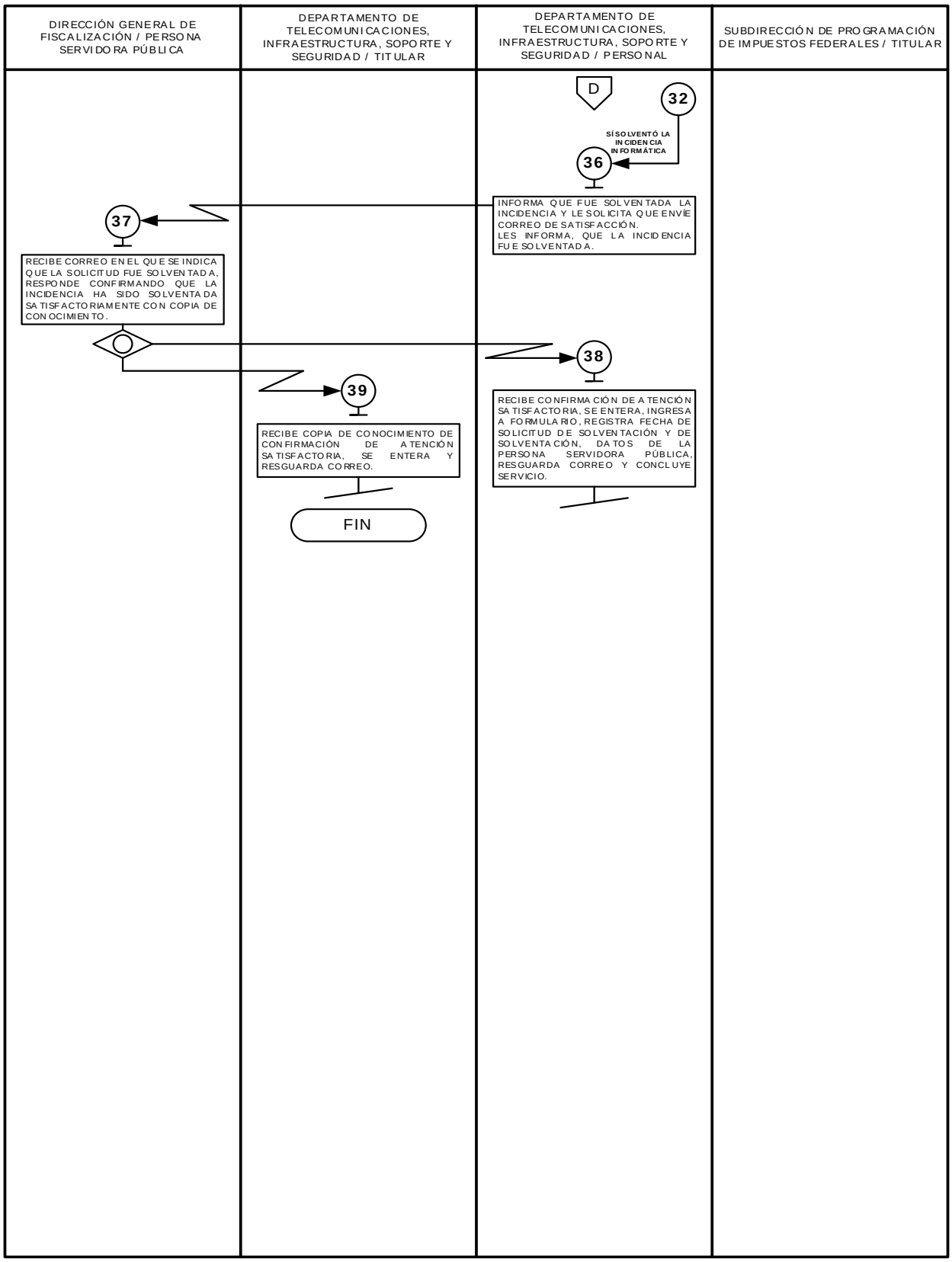



PROCEDIMIENTO: SOLVENTACIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS.
DIRECCIÓN GENERAL DE FISCALIZACIÓN / PERSONA SERVIDORA PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA, SOPORTE Y SEGURIDAD / TITULAR
DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA, SOPORTE Y SEGURIDAD / PERSONAL
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE IMPUESTOS FEDERALES / TITULAR
B
18
INGRESA AL FORMULARIO DE INCIDENCIAS, REGISTRA FECHA DE SOLICITUD Y DE SOLVENTACIÓN, DATOS DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA, GUARDA, RESGUARDA CORREO Y CONCLUYE SERVICIO.
17
NO FUE SATISFACTORIA.
19
ACUDE AL LUGAR Y SOLICITA PERMISO PARA REVISAR Y VALORAR EL EQUIPO.
7
8
LA SOLVENTACIÓN ES DE SOFTWARE
20
REVISA LA INCIDENCIA, REALIZA PRUEBAS PARA CONFIRMAR QUE EL SOFTWARE FUNCIONA Y DETERMINA:
¿SOLVENTA LA INCIDENCIA INFORMÁTICA?
NO
SÍ
21
INFORMA QUE FUE SOLVENTADA LA INCIDENCIA Y LE SOLICITA QUE ENVÍE CORREO DE SATISFACCIÓN.
LES INFORMA, QUE LA INCIDENCIA FUE SOLVENTADA. SOLICITA QUE COMO ACUSE DE SATISFACCIÓN, RESPONDA CONFIRMANDO LA SOLUCIÓN.
22
RECIBE CORREO EN EL QUE SE INDICA QUE LA SOLICITUD FUE SOLVENTADA, RESPONDE CONFIRMANDO QUE LA INCIDENCIA HA SIDO SOLVENTADA SATISFACTORIAMENTE CON COPIA DE CONOCIMIENTO.
23
RECIBE CONFIRMACIÓN DE ATENCIÓN SATISFACTORIA, SE ENTERA, INGRESA A FORMULARIO, REGISTRA FECHA DE SOLICITUD DE SOLVENTACIÓN Y DE SOLVENTACIÓN, DATOS DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA, RESGUARDA CORREO Y CONCLUYE SERVICIO.
24
RECIBE COPIA DE CONOCIMIENTO DE CONFIRMACIÓN DE ATENCIÓN SATISFACTORIA, SE ENTERA Y RESGUARDA CORREO.
25
DETECTA QUE PERTENECE A APLICATIVO EXTERNO O INTERNO PROCEDE SEGÚN CORRESPONDA Y DETERMINA:
C

PROCEDIMIENTO: SOLVENTACIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS.



PROCEDIMIENTO: SOLVENTACIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Formulario de Incidencias Reportadas.

El formulario de incidencias reportadas se registra en la aplicación de Microsoft forms en el siguiente enlace: https://forms.office.com/r/QZJgYSRqPu, motivo por el cual no se incluye.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002060202L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Realización de Sistemas de Información.

OBJETIVO:

Crear soluciones tecnológicas conformadas por componentes interrelacionados que permitan recopilar, procesar, almacenar y distribuir información, así como optimizar el proceso administrativo, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la transparencia en la gestión pública, mediante la realización de sistemas de información.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el uso de tecnologías de información de la administración pública del Estado de México. Capítulo Tercero, Sección Cuarta, Artículo 35, Artículo 36, fracciones V, IX, X, XI y XII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 10 de Agosto de 2011.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Título VI, Capítulo V, Artículo 34, fracciones XIX y XX, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 20 de diciembre de 2023.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20703002060000L Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 20703002060200L Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica, 20703002060202L Departamento de Desarrollo de Sistemas. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 04 de junio de 2025.

DEFINICIONES:

Codificación: Etapa del desarrollo en la que el diseño de software se traduce en instrucciones, durante esta fase el programador escribe, estructura e implementa las funciones, métodos, clases o módulos que darán forma al comportamiento del Sistema.

Control de Cambios: Documento formal utilizado para gestionar y registrar las modificaciones que se realizan en un proyecto, sistema. Su objetivo es asegurar que todos los cambios sean documentados, evaluados, aprobados y ejecutados de manera controlada.

Cuestionario de Satisfacción de Usuario: Documento físico o digital para recopilar retroalimentación de usuarios finales sobre su experiencia con el Sistema de Información.

Diseño de Interfaz: Proceso de creación, estructuración visual y funcional de los elementos con los que un usuario interactúa en un sistema de información, aplicación o sitio web, priorizando usabilidad y accesibilidad.

Desarrollo de Sistemas de Información: Conjunto de actividades, métodos, técnicas y herramientas utilizadas para crear e implementar un sistema.

Documento de Aceptación: Documento formal que establece criterios y condiciones para la aceptación del sistema por el usuario final, incluyendo funcionalidades acordadas.

Implementación de Arquitectura Tecnológica en su Primera Etapa: Validación de la arquitectura tecnológica propuesta donde la persona encargada evaluará si se cuenta con dicha arquitectura; en caso contrario, proporcionará como respuesta una alternativa adecuada.

Implementación de Arquitectura Tecnológica en su Segunda Etapa: Implementación de la arquitectura

tecnológica previamente validada y autorizada en la primera etapa. Para llevar a cabo esta implementación, se requiere la solicitud de requerimiento como documento clave que respalde y formalice la ejecución de la arquitectura aprobada.

Minuta de Reunión: Documento que resume los temas discutidos, acuerdos alcanzados, tareas asignadas y decisiones tomadas durante una reunión, sirviendo como un registro formal y de referencia para los participantes.

Propuesta de Solución Tecnológica: Documento que describe cómo una tecnología o conjunto de tecnologías puede resolver un problema o mejorar un proceso en una organización. Incluye la definición del problema, los objetivos de la solución, una descripción técnica, los beneficios esperados, el plan de implementación, costos, riesgos, y las necesidades de soporte y mantenimiento.

Pruebas de Aceptación: Pruebas que se realizan después de que el sistema de información ha pasado por las fases de desarrollo y pruebas internas, y su propósito es asegurar que el sistema de información esté listo para ser implementado y utilizado en un entorno real.

Pruebas Funcionales: Pruebas que evalúan el comportamiento del sistema frente a entradas específicas y comprueban que las salidas sean las esperadas.

Pruebas Unitarias: Validación del funcionamiento de unidades individuales de código, aisladas del resto del sistema de información.

Realización de Sistemas de Información: Proceso técnico de construir y poner en marcha un sistema informático abarcando el análisis, diseño técnico, desarrollo (codificación), pruebas e implementación del sistema, con el fin de cumplir los requisitos funcionales y no funcionales previamente definidos.

Requerimiento: Necesidad o expectativa específica planteada por los usuarios que utilizará el sistema de información.

Sistema de Información: Conjunto de componentes interrelacionados que recopilan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar operaciones y decisiones.

Solicitud de Requerimiento: Documento con el objetivo de puntualizar lo requerido por el usuario y orientar, al personal encargado del desarrollo, sobre la especificación de Requerimientos del Sistema de Información, mediante la descripción de los apartados que lo componen.

Unidad Administrativa Solicitante: Comprende las direcciones de área y delegaciones de la DGF.

Usuarios: Comprende las direcciones, delegaciones, subdirecciones, jefaturas y operativos de la DGF.

DGF: Dirección General de Fiscalización: Unidad administrativa dependiente de la Secretaría de Finanzas con el objetivo de planear, dirigir y coordinar las acciones encaminadas a la verificación y comprobación de las obligaciones fiscales.

SRSI: Solicitud de Realización de Sistema de Información.

INSUMOS:

- Solicitud de realización de Sistema de Información.

RESULTADOS:

- Sistema de Información realizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento inherente a la Gestión de la arquitectura tecnológica para sistemas de información.
- Procedimiento inherente a la Evaluación de la seguridad en sistemas de información.

POLÍTICAS:

- La persona titular de la unidad administrativa solicitante deberá revisar la propuesta de solicitud de requerimiento que cumpla con las especificaciones establecidas. En caso de que no las cumpla, formulará las observaciones correspondientes y dará a conocer dicho planteamiento a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que se realicen los ajustes necesarios.
- La persona programadora de sistemas deberá iniciar con el desarrollo del sistema únicamente cuando el formato de “Solicitud de requerimiento” haya sido autorizado por las personas titulares del Departamento de

Desarrollo de Sistemas, de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica y de la unidad administrativa solicitante.

- La persona programadora de sistemas podrá iniciar con el desarrollo del sistema solo después de que la arquitectura que soportará el sistema de información haya sido completamente instalada.
- La persona programadora de sistemas deberá verificar que las especificaciones establecidas en la minuta de reunión sean correctas, si no es el caso deberá informar y solicitar programar reunión de trabajo para clarificar las especificaciones a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- La persona programadora de sistemas deberá documentar todos los cambios realizados y solicitará autorización a las personas titulares del Departamento de Desarrollo de Sistemas y la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica a través del formato “Control de cambios”.
- La persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas deberá analizar el formato digital de Pruebas de Aceptación, para verificar si el resultado es satisfactorio. En caso de que el resultado no sea satisfactorio, formulará observaciones y dará instrucciones a la persona programadora de sistemas para realizar las modificaciones correspondientes.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Realización de Sistemas de Información.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Identifica una necesidad en el manejo de los procesos ejecutados, elabora correo electrónico con la Solicitud de Realización de Sistema de Información (SRSI), turna correo a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
2.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe SRSI mediante correo electrónico, se entera, asigna a la persona responsable del proyecto, informa de la SRSI y de la persona responsable a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica para su conocimiento, asimismo comunica de manera verbal sobre la SRSI y de la persona responsable e instruye realizar el formato “Oficio de Asignación de Proyecto” a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas.
3.	Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica/Titular	Recibe información sobre la SRSI y de la asignación del responsable del proyecto de manera verbal, se entera y espera formato “Solicitud de requerimiento”. **Se conecta con la actividad número 22.**
4.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe información sobre la SRSI y de la persona responsable del proyecto e instrucción para elaborar el Oficio de Asignación de Proyecto de forma verbal, se entera, elabora Oficio de Asignación de Proyecto y entrega en original y copia a la persona programadora de sistemas asignada, recaba firma en copia de acuse y resguarda para su control.
5.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe información sobre la SRSI de forma verbal y Oficio de asignación de proyecto en original y copia, se entera, firma en copia de acuse y devuelve, analiza la SRSI, solicita de forma verbal programar reunión de trabajo con la persona titular de la unidad administrativa solicitante para clarificar y definir de manera detallada las especificaciones de la SRSI a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, archiva original del Oficio de asignación de proyecto para su control.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe solicitud verbal de programar reunión de trabajo, se comunica vía telefónica con la persona titular de la unidad administrativa solicitante, para establecer lugar, fecha y hora de reunión de trabajo, envía información de la reunión de trabajo, mediante correo electrónico, a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas y a la persona Programadora de Sistemas, espera fecha. **Se conecta con la actividad número 13.**
7.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe llamada telefónica para establecer lugar, fecha y hora para llevar a cabo la reunión de trabajo y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 12.**
8.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe información de la reunión de trabajo, mediante correo electrónico, se entera y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 11.**
9.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe información de la reunión de trabajo, mediante correo electrónico, se entera y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 10.**
10.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta con la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para exponer sus dudas sobre la SRSI **Se conecta con la actividad número 13.**
11.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta con la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para complementar lo expuesto por la persona programadora de sistemas. **Se conecta con la actividad número 13.**
12.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta con la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para clarificar y definir de manera detallada las especificaciones de la SRSI.
13.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	En lugar, fecha y hora programada, recibe a las personas titulares de la unidad administrativa solicitante, del Departamento de Desarrollo de Sistemas y a la persona programadora de sistemas e inicia reunión, se exponen las dudas sobre las especificaciones de la SRSI, se clarifican y definen, instruye elaborar minuta de reunión de forma verbal a la persona programadora de sistemas.
14.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe instrucción de forma verbal, elabora “Minuta de reunión” y entrega en formato digital a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que de lectura a la misma.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
15.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe Minuta de Reunión en formato digital y da lectura, imprime Minuta de Reunión en un tanto, recaba de manera económica la firma de las personas titulares del Departamento de Desarrollo de Sistemas y unidad administrativa solicitante, entrega Minuta de Reunión firmada de forma impresa a la persona programadora de sistemas para su análisis y control, concluye reunión.
16.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe Minuta de Reunión de forma impresa, analiza las especificaciones definidas y redactadas en la Minuta de Reunión y determina: **¿Están claras todas las especificaciones en la Minuta de Reunión?**
17.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	**No están claras todas las especificaciones en la Minuta de Reunión.** Solicita programar reunión de trabajo de forma verbal a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información para clarificar las especificaciones pendientes con la persona titular de la unidad administrativa, archiva Minuta de Reunión impresa para su control. **Se conecta con la actividad número 6.**
18.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	**Sí están claras todas las especificaciones en la Minuta de Reunión.** Elabora propuesta de solución tecnológica de la SRSI que contemple las especificaciones detalladas solicitadas, aplicando criterios técnicos y funcionales, envía mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas y archiva Minuta de Reunión impresa para su control.
19.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe la propuesta de solución tecnológica, mediante correo electrónico, se entera, la reenvía por el mismo medio a la persona responsable de arquitectura tecnológica, para que realice una respuesta de implementación de arquitectura tecnológica en su primera etapa. **Se conecta con el procedimiento inherente a la Gestión de la arquitectura tecnológica para sistemas de información.**
20.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe de la persona responsable de arquitectura tecnológica la respuesta de implementación de arquitectura tecnológica en su primera etapa, mediante correo electrónico, se entera, da a conocer la respuesta de implementación en su primera etapa e instruye elaborar formato “Solicitud de Requerimiento” de forma verbal a la persona programadora de sistemas.
21.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe respuesta de implementación de arquitectura tecnológica en su primera etapa e instrucción de elaborar Solicitud de Requerimiento de forma verbal, redacta detalladamente la propuesta de la solución tecnológica en la solicitud de requerimiento e imprime en un tanto, gestiona de manera económica la firma de visto bueno de la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas, entrega la Solicitud de Requerimiento de manera física a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica para firma.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
22.	Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica/Titular	**Viene de la actividad número 3.** Recibe Solicitud de Requerimiento de manera física, se entera, firma y entrega para autorización de manera física a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones.
23.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe Solicitud de Requerimiento de manera física, se entera, autoriza y firma, se comunica vía telefónica con la persona titular de la unidad administrativa solicitante para establecer lugar, fecha y hora de reunión de presentación de la Solicitud de Requerimiento y de manera económica informa de la reunión a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas, envía información de reunión por medio de correo electrónico a la persona programadora de sistemas, resguarda Solicitud de Requerimiento firmada y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 28.**
24.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe llamada telefónica para establecer lugar, fecha y hora para llevar a cabo reunión para la presentación de la Solicitud de Requerimiento y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 27.**
25.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe información de reunión, mediante correo electrónico, se entera, espera fecha.
26.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	En lugar, fecha y hora programada se presenta y espera instrucciones. **Se conecta con la actividad número 28.**
27.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	En lugar, fecha y hora programada, se presenta para recibir presentación de la Solicitud de Requerimiento.
28.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	En lugar, fecha y hora programada, recibe a la persona titular de la unidad administrativa solicitante y a la persona programadora de sistemas e inicia reunión, presenta la propuesta de la Solicitud de Requerimiento a la persona titular de la unidad administrativa solicitante.
29.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe presentación de la propuesta de la Solicitud de requerimiento, analiza la propuesta, revisa si cumple con las especificaciones establecidas y determina: **¿Cumple con las especificaciones establecidas la propuesta de solicitud de requerimiento?**
30.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	**No cumple con las especificaciones establecidas la propuesta de solicitud de requerimiento.** Formula las observaciones a las especificaciones no cumplidas en la propuesta de Solicitud de Requerimiento y las da a conocer a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
31.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Se entera de las observaciones a las especificaciones no cumplidas e instruye elaborar minuta de reunión a la persona programadora de sistemas.
32.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe instrucción, elabora Minuta de Reunión con las especificaciones no cumplidas y entrega en formato digital a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que de lectura a la misma.
33.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe Minuta de Reunión en formato digital y da lectura, imprime Minuta de Reunión en un tanto, recaba de manera económica la firma de las personas titulares del Departamento de Desarrollo de Sistemas, unidad administrativa solicitante y la entrega de forma impresa a la persona programadora de sistemas para solventar las nuevas especificaciones, cancela Solicitud de Requerimiento, concluye reunión **Se conecta con la actividad número 16.**
34.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Sí cumple con las especificaciones establecidas la propuesta de solicitud de requerimiento. Informa la aprobación de la propuesta presentada y descrita en la Solicitud de Requerimiento de forma verbal a la persona programadora de sistemas.
35.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe aprobación de forma verbal, elabora Minuta de Reunión en formato digital asentando la aprobación de la propuesta presentada y descrita en la Solicitud de Requerimiento, entrega Minuta de Reunión en formato digital a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que dé lectura de la misma.
36.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	Recibe Minuta de Reunión en formato digital y da lectura, imprime Minuta de Reunión en un tanto, recaba de manera económica la firma en la Minuta de Reunión y Solicitud de Requerimiento de las personas titulares del Departamento de Desarrollo de Sistemas y unidad administrativa solicitante, y entrega Minuta de Reunión y Solicitud de Requerimiento firmados de forma impresa a la persona programadora de sistemas para su control, concluye reunión.
37.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe Minuta de Reunión y Solicitud de Requerimientos firmados de forma impresa, inicia diseño de interfaz del Sistema de Información y elabora formatos de “Especificación de requerimiento”, “Análisis” y “Plan de desarrollo de software”, disponibles en la liga https://agenciadigital.edomex.gob.mx/estandar_desarrollo, escanea Solicitud de Requerimiento y la envía con la petición, mediante correo electrónico, a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas para gestionar la implementación de arquitectura tecnológica en su segunda etapa. Archiva Especificación de requerimiento, Análisis, Plan de desarrollo de software, Solicitud de Requerimiento y Minuta de reunión para su control.

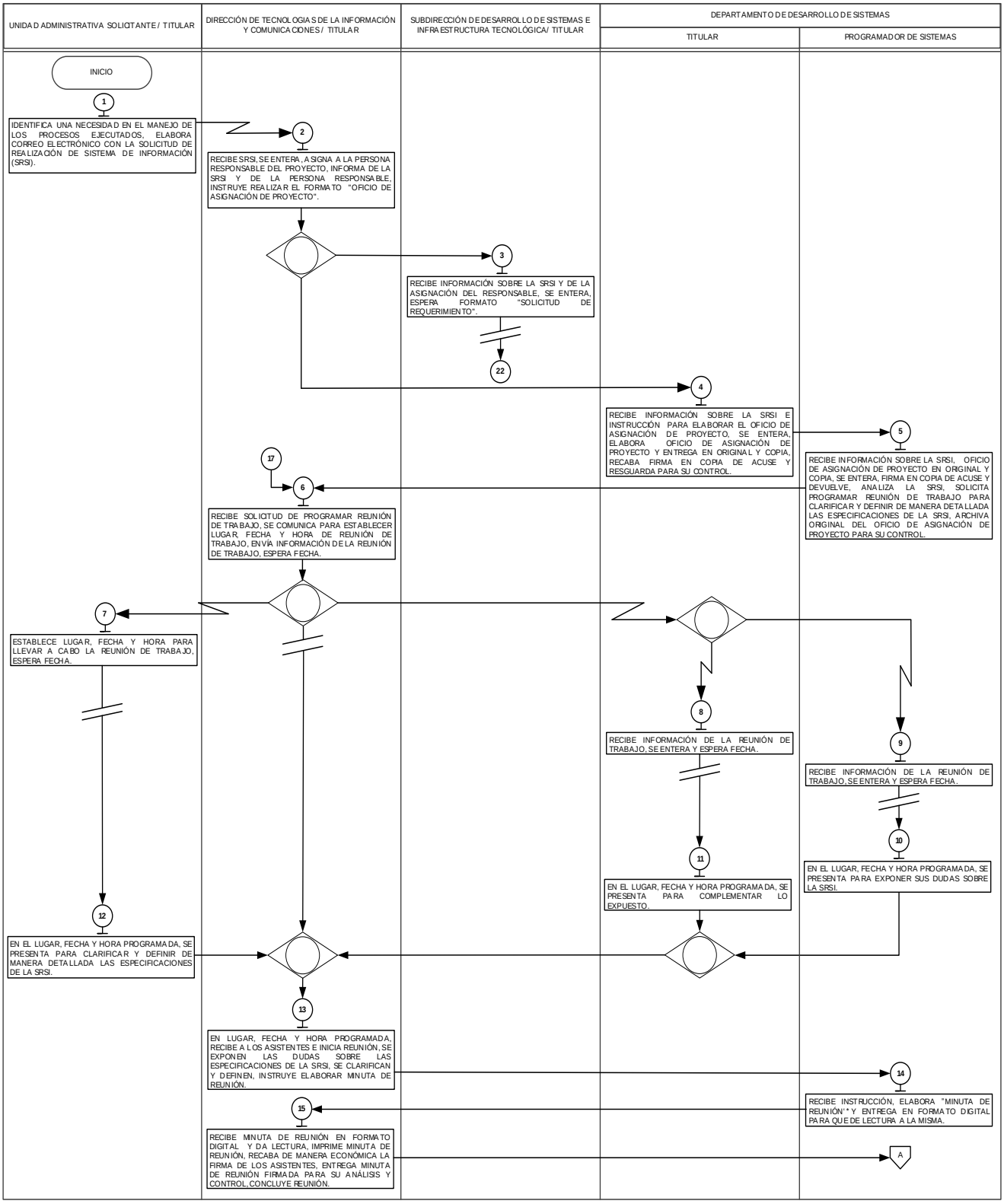
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
38.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe Solicitud de Requerimiento escaneada y petición para gestionar la implementación de arquitectura tecnológica en su segunda etapa, mediante correo electrónico, se entera, reenvía correo electrónico a la persona responsable de arquitectura. **Se conecta con el procedimiento inherente a la Gestión de la arquitectura tecnológica para sistemas de información.**
39.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Gestionada la arquitectura tecnológica para sistemas de información, recibe de la persona responsable de arquitectura la notificación sobre la implementación de la arquitectura tecnológica, mediante correo electrónico, instruye iniciar con el desarrollo del Sistema de Información de forma verbal a la persona programadora de sistemas.
40.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe instrucción de inicio o modificación del desarrollo del Sistema de Información de forma verbal, realiza la codificación, pruebas unitarias y pruebas funcionales necesarias para asegurar su correcto funcionamiento, notifica la disponibilidad del Sistema de Información para la evaluación de la seguridad, mediante correo electrónico, a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas. **Se conecta con el procedimiento inherente a la Evaluación de la seguridad en sistemas de información.**
41.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Realizada la evaluación de la seguridad en sistemas de información, recibe evaluación favorable del Sistema de Información, mediante correo electrónico, elabora “Manual de Usuario” y lo habilita en la sección de ayuda del Sistema de Información en formato digital, presenta el Sistema de Información a la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
42.	Dirección De Tecnologías de La Información/Titular	Recibe presentación de Sistema de Información, se comunica vía telefónica con la persona titular de la unidad administrativa solicitante para establecer lugar, fecha y hora para llevar a cabo la reunión de presentación del Sistema de Información, envía información de la reunión, mediante correo electrónico, a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas y a la persona programadora de sistemas, espera fecha. **Se conecta con la actividad número 49.**
43.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe llamada telefónica para establecer lugar, fecha y hora para llevar a cabo reunión para la presentación del Sistema de Información y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 48.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
44.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe información de la reunión, mediante correo electrónico, se entera y espera fecha. **Se conecta con la actividad número 47.**
45.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe información de la reunión, mediante correo electrónico, se entera y espera fecha.
46.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta, para complementar lo expuesto por la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y espera instrucciones. **Se conecta con la actividad número 49.**
47.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta para complementar lo expuesto por la persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y espera instrucciones. **Se conecta con la actividad número 49.**
48.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	En el lugar, fecha y hora programada, se presenta para recibir presentación del Sistema de Información.
49.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Titular	En lugar, fecha y hora programada, recibe a las personas titulares de la unidad administrativa solicitante, del Departamento de Desarrollo de Sistemas y a la persona programadora de sistemas e inicia la presentación del Sistema de Información realizado, se retroalimenta la presentación e instruye la entrega de accesos y formato “Pruebas de Aceptación“ a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas para realizar las pruebas del Sistema de Información. Concluye la reunión.
50.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe instrucciones, envía los datos de acceso y el formato digital de Pruebas de Aceptación mediante correo electrónico a la persona titular de la unidad administrativa solicitante para el registro del resultado de las pruebas realizadas.
51.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe los datos de acceso, el formato digital de Pruebas de Aceptación, mediante correo electrónico, para el registro del resultado de las pruebas realizadas, realiza las pruebas, devuelve el resultado de Pruebas de Aceptación en formato digital, mediante correo electrónico, a la persona titular de Departamento de Desarrollo de Sistemas.

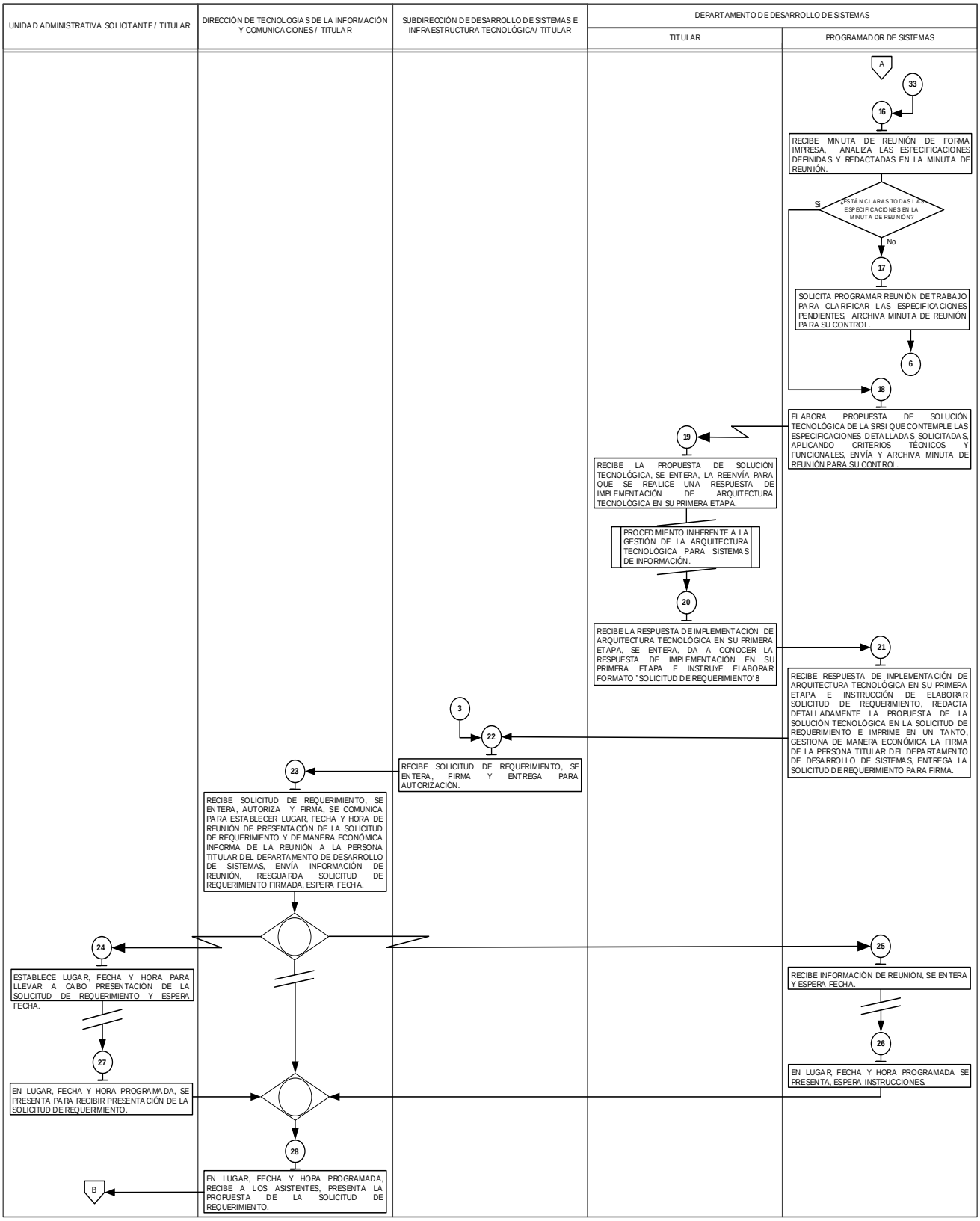
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
52.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe el formato digital de Pruebas de Aceptación, mediante correo electrónico, analiza si el resultado de las pruebas es satisfactorio, imprime formato Pruebas de Aceptación en un tanto y determina: **¿El resultado de las pruebas es satisfactorio?**
53.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	**El resultado de las pruebas no es satisfactorio.** Realiza observaciones y gira instrucciones de forma verbal a la persona programadora de sistemas para la modificación del desarrollo del Sistema de Información, resguarda formato Pruebas de Aceptación para su control. Se conecta con la operación número 40.
54.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	**El resultado de las pruebas sí es satisfactorio.** Instruye la elaboración del formato “Documento de aceptación” de forma verbal a la persona programadora de sistemas, resguarda formato Pruebas de Aceptación para su control.
55.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador de Sistemas	Recibe instrucción de elaborar Documento de aceptación de forma verbal, elabora en un tanto e imprime, de manera económica recaba la firma de la persona titular de la unidad administrativa solicitante y entrega Documento de aceptación de forma impresa a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas para su resguardo y control.
56.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe documento de aceptación de forma impresa, instruye elaborar formato “Control de cambio” de forma verbal a la persona programadora de sistemas para la liberación del Sistema de Información y resguarda Documento de aceptación para su control.
57.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Programador De Sistemas	Recibe instrucción de forma verbal, elabora Control de cambio correspondiente a la liberación en producción, imprime en un tanto y de manera económica recaba las firmas de las personas titulares de la Dirección de Tecnologías de Información y de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica, digitaliza Control de cambio para su archivo y control, entrega Control de cambio en original a la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas para su aplicación.
58.	Departamento de Desarrollo de Sistemas/Titular	Recibe Control de cambio original y lo aplica, habilita en la sección de ayuda del Sistema de Información el “Cuestionario de satisfacción de usuario” a la persona titular de la unidad administrativa solicitante y notifica la liberación del Sistema de Información, mediante correo electrónico, a la persona titular de la unidad administrativa solicitante, archiva Control de cambio original.
59.	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe la notificación de la disponibilidad del Sistema de Información realizado, mediante correo electrónico, llena el Cuestionario de satisfacción de usuario disponible en la sección de ayuda del Sistema de Información y guarda.

DIAGRAMACIÓN:

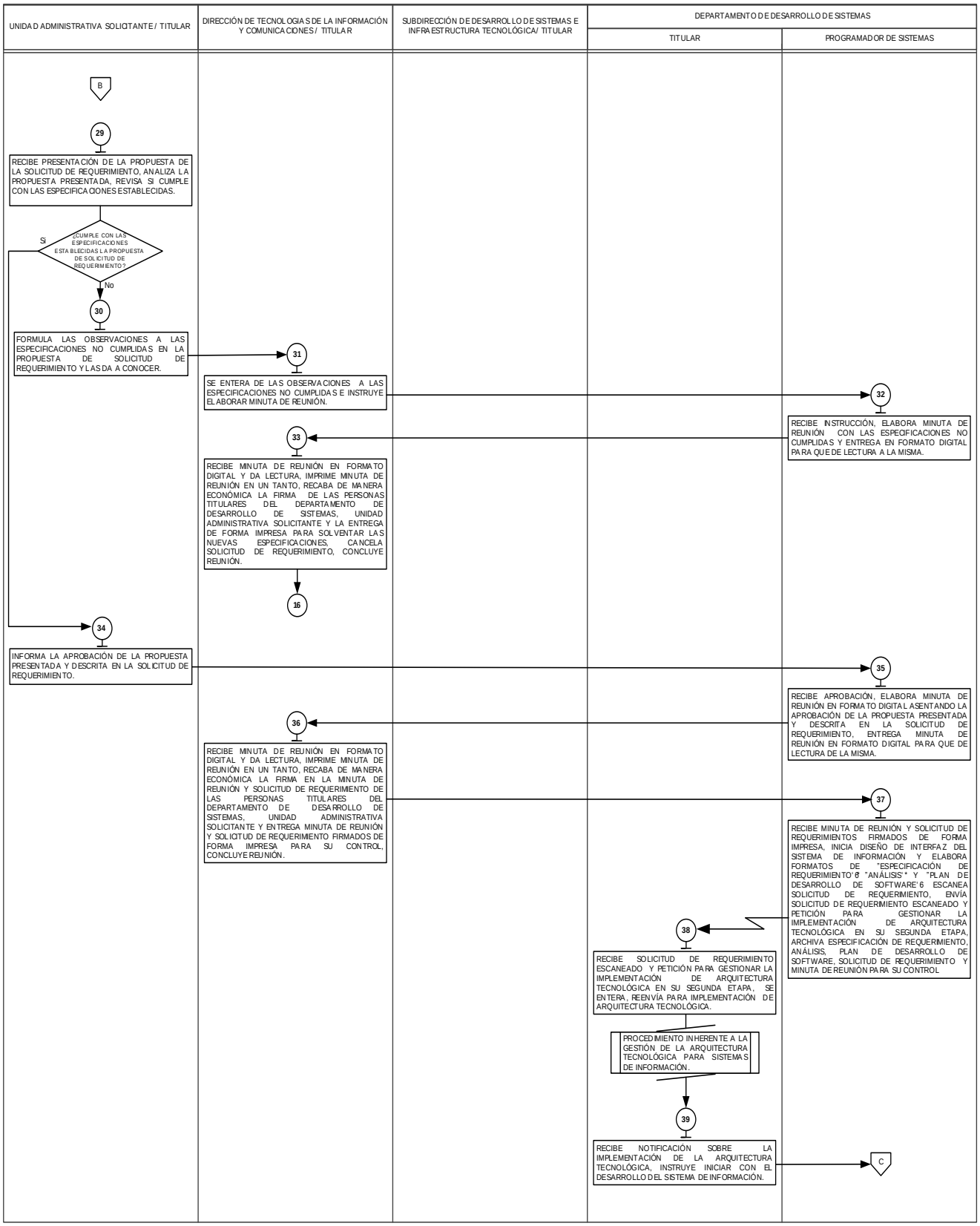
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.



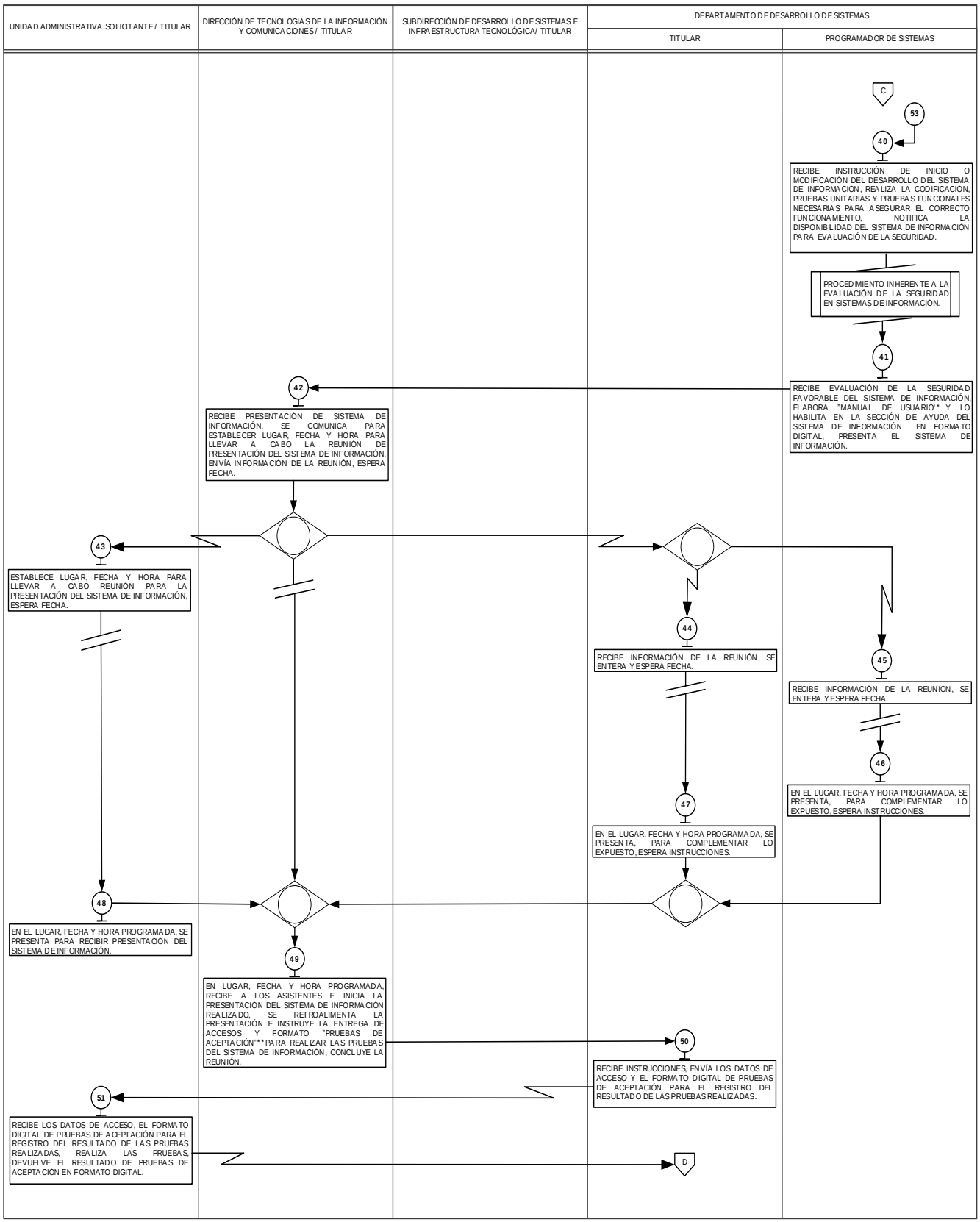
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.



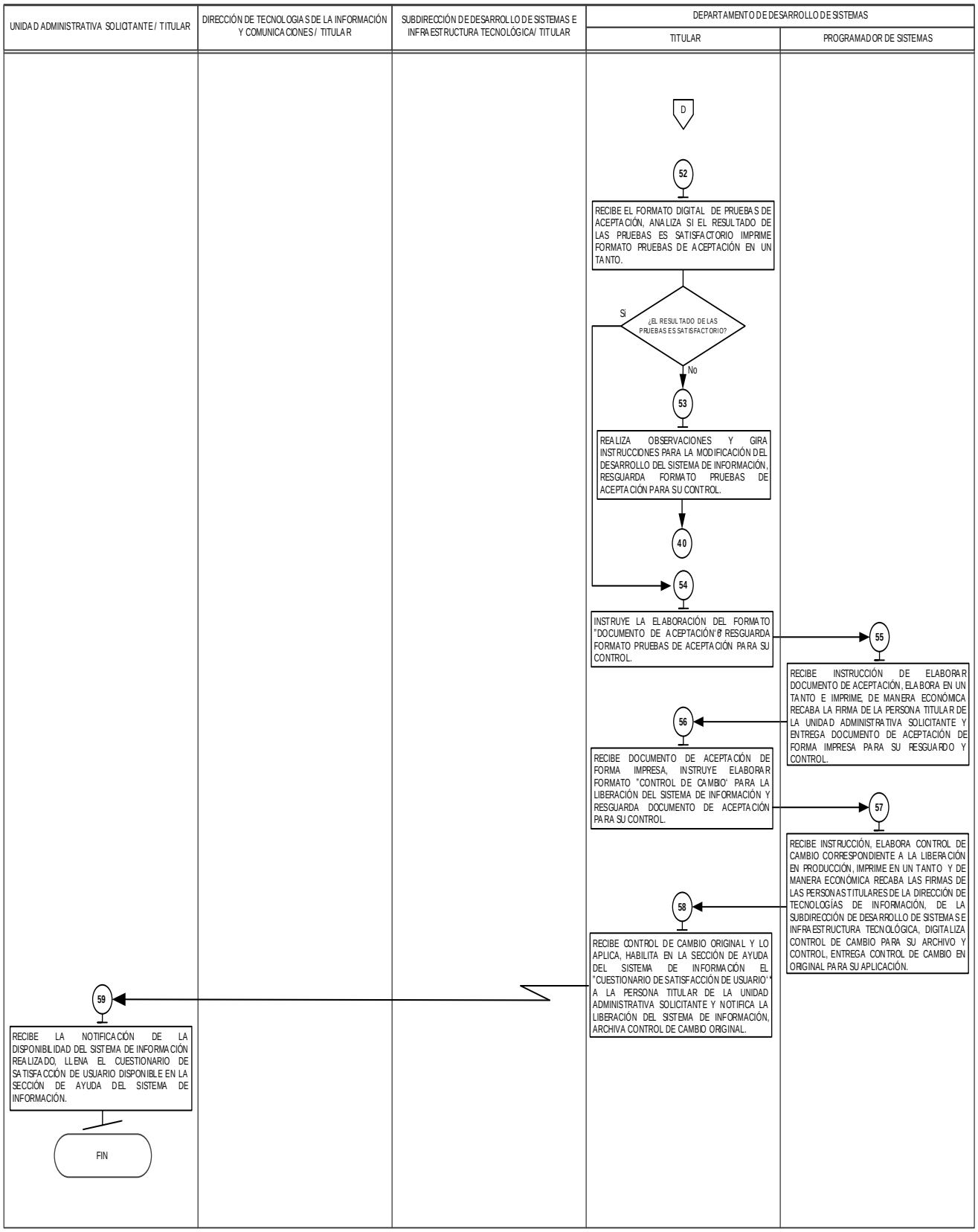
PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.



PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Oficio de Asignación de Proyecto.
- Minuta de Reunión.
- Solicitud de Requerimiento.
- Especificación de Requerimiento.
- Análisis.
- Plan de Desarrollo de Software.
- Control de Cambios.
- Pruebas de Aceptación.
- Documento de Aceptación.
- Cuestionario de Satisfacción de Usuario.
- Manual de Usuario.
- No se incluyen los formatos empleados en este procedimiento, debido a que forman parte del catálogo de Formatos disponible en la siguiente liga: https://agenciadigital.edomex.gob.mx/estandar_desarrollo

FORMATO: OFICIO DE ASIGNACIÓN DE PROYECTO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO | FINANZAS SECRETARÍA DE FINANZAS

Subsecretaría de Ingresos
Dirección General de Fiscalización
(1) Dirección de _____
(2) Subdirección _____

"2025. Bicentenario de la Vida Municipal en el Estado de México."

(3) Oficio núm.: XXXXXXXXXXXXX-XXXX/2025

Asunto: Asignación de Proyecto

Toluca, Estado de México,
(4) Fecha_____

(5) PROFESION
(6) NOMBRE
(7) CARGO
(8) DEPENDENCIA
P R E S E N T E:

(9) TEXTO

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

_____

(10) NOMBRE
(11) CARGO

C.C.P. COPIAS DE CONOCIMIENTO
(12) INICIALES

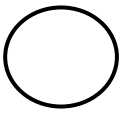
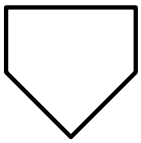
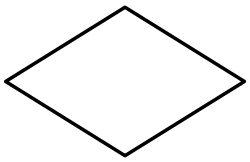
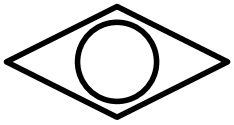
Leandro Valle No. 303, 1er. Piso, Esq. Av. Independencia, Col. Reforma, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.
Tel.: (722) 215 91 81 y 215 91 82. Ext. 118

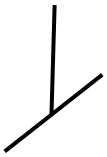
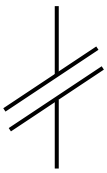
INSTRUCTIVO PARA USO Y LLENADO DEL FORMATO: OFICIO DE ASIGNACIÓN DE PROYECTO
Objetivo: Documentar y formalizar la asignación de tareas, responsabilidades o proyectos dentro de la organización.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y copia, el original se entrega a la persona programadora de sistemas responsable y la copia con acuse de recibido es resguardada por la persona titular del Departamento de Desarrollo de Sistemas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Dirección de	Escribir el nombre completo de la dirección que emite la asignación.
2.	Subdirección	Escribir el nombre completo de la subdirección encargada de elaborar la asignación.
3.	Oficio núm.:	Registrar el número de oficio correspondiente a la asignación. Asegurar que sea único y secuencial.
4.	Fecha	Indicar la fecha en la que se elabora la asignación. Ejemplo: 10 de Octubre del 2024
5.	Profesión	Escribir la profesión de la persona a la que se le está haciendo la asignación, en letra Gotham bold 12 y en mayúsculas.
6.	Nombre	Escribir el nombre completo de la persona a la que se le está haciendo la asignación, en Gotham bold 12 y en mayúsculas.
7.	Cargo	Escribir el cargo de la persona que recibe la asignación, utilizando Gotham book 11.
8.	Dependencia	Especificar la dependencia a la que pertenece la persona asignada.
9.	Texto	Escribir detalladamente la tarea, responsabilidad o proyecto asignado.
10.	Nombre	Escribir el nombre completo de la persona que realiza la asignación.
11.	Cargo	Escribir el cargo de la persona que realiza la asignación.
12.	Iniciales	Escribir las iniciales de las personas a las que se les entregará copia de conocimiento de la asignación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	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 anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	**Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese 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 se recibe, qué se hace, qué 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 identificar la alternativa de solución o 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.

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 se 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.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (noviembre 2025): Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DICTAMINACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número 23400006L-0986/2025 de fecha 24 de noviembre de 2025 de la Dirección General de Innovación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	XI

VALIDACIÓN

Emilio Valdez Zepeda
Director General de Fiscalización
Rúbrica.

Alejandro Esaú Molina Guadarrama
Director de Tecnologías de la Información
y Comunicaciones
Rúbrica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	XII

CRÉDITOS

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, fue elaborado por personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del Manual

Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Ingresos
Dirección General de Fiscalización

Quetzalia Barrera Becerril
Subdirectora de Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica

Patricio Diaz Oyosa
Subdirector de Ingeniería de la Información

Jorge Enrique Quiroz Gómez
Jefe del Departamento de Telecomunicaciones,
Infraestructura, Soporte y Seguridad

Gustavo de la Cruz Romero
Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas

Noe Jesús de Villa López
Encargado del Departamento de Análisis de la Información

Víctor Uriel Meneses Bello
Jefe del Departamento de Recuperación de Incentivos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2025
	Código:	20703002000000L
	Página:	XIII

Revisión y Dictaminación

Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Dirección General de Innovación

Verónica García Munguía
Directora de Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Titular de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos

Lic. Eréndira Aguilar Martínez
Analista Comisionada a la Subdirección de
Manuales de Procedimientos Administrativos

Mtro. Carlos Alberto Conde Aguilar
Analista revisor