



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCIV A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 400

Toluca de Lerdo, Méx., martes 26 de marzo de 2013
No. 58

SUMARIO:

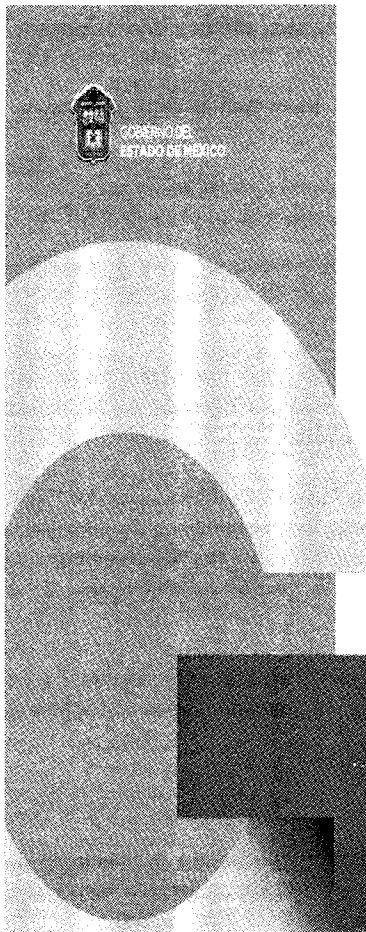
INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MESA DE AYUDA DE LA
UNIDAD DE INFORMATICA DEL INSTITUTO DE LA FUNCION
REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO.

“2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación”

SECCION CUARTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MESA DE AYUDA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DICIEMBRE DE 2012

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE
MÉXICO

© Derechos Reservados.
Primera Edición, 2012.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría General de Gobierno
Instituto de la Función Registral del Estado de México
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca Mexico.
Cuenta de Correo Electrónico: ifrem@edomex.gob.mx

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MESA DE AYUDA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Edición:	Primera
	Fecha:	Diciembre de 2012
	Código:	202GI2000
	Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....

I. OBJETIVO GENERAL.....

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS.....

III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....

PROCESO I: Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda)

PROCEDIMIENTOS:

4.1. Presentación y Atención Preliminar de Incidentes Informáticos.....

4.2. Notificación, Seguimiento y Resolución de incidentes Informáticos.....

V. SIMBOLOGÍA.....

VI. REGISTRO DE EDICIONES.....

VII. DISTRIBUCIÓN.....

VIII. VALIDACIÓN.....

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, se 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. El ciudadano 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 calidad.

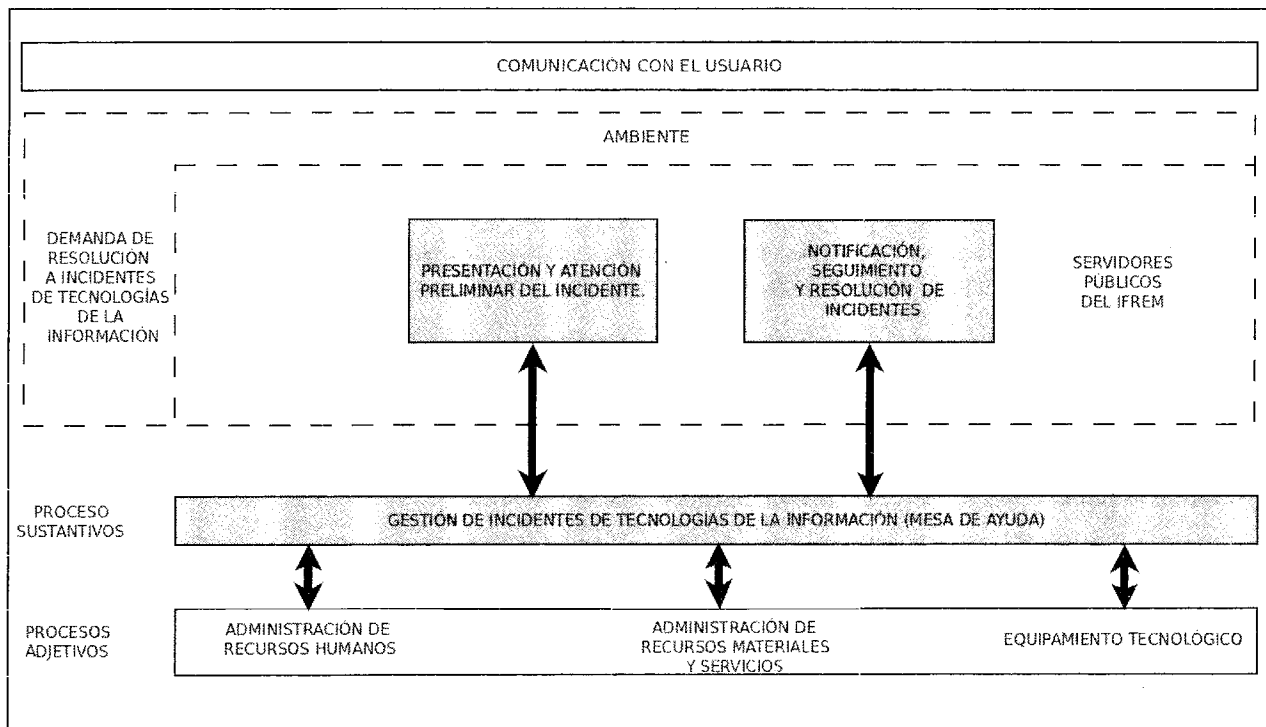
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo descentralizado.

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

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendada la Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México, en materia de gestionar la solución de incidentes informáticos, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda)

Mantener y mejorar la eficiencia del Instituto de la Función Registral del Estado de México a través de la gestión de incidentes partiendo de la presentación del problema hasta su solución definitiva.

Procedimientos:

- Presentación y Atención Preliminar de Incidentes Informáticos.
- Notificación, Seguimiento y Resolución de Incidentes Informáticos.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: Presentación y Atención Preliminar de Incidentes Informáticos.

OBJETIVO:

Identificar y proporcionar una atención previa a los incidentes suscitados en el uso y manejo de sistemas y tecnologías de información, dentro de las Oficinas Registrales y demás unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México a través de los Enlaces.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas y Oficinas Registrales solicitantes.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Sección Primera, artículos 1 y 3, periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de Agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México, Sección Séptima, "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Unidad de Informática", 202G12000, publicado en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno", el 10 de agosto de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática es la unidad administrativa responsable de la capacitación a los Enlaces encargados de dar atención preliminar a los incidentes en los sistemas informáticos que se presenten en las diferentes unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México, así como recibir y analizar los reportes generados por dicha atención preliminar.

Los Servidores Públicos adscritos a la Unidad Administrativa solicitante deberán:

- Notificar al Enlace cualquier incidente procedente de algún sistema informático, así como de la infraestructura que soporta dicho sistema que sea presentado dentro de la Oficina Registral o unidad administrativa adscrita.
- Explicar a detalle al Enlace el contexto en el cual se presentó el incidente, con el fin de determinar la acción óptima a realizar para su posible solución.
- Verificar la solución proporcionada por el Enlace y notificar si se resolvió el incidente, o si aún continúa.

El Enlace deberá:

- Atender las solicitudes de incidentes hechas por los usuarios adscritos a las Oficinas Registrales o unidades administrativas y verificar la posible problemática dentro de los sistemas informáticos, así como con la infraestructura de soporte de dichos sistemas.
- Identificar las acciones preliminares a realizar para buscar una posible solución al incidente.
- Escalar el incidente únicamente si ha determinado la existencia del mismo, y habiendo realizado las acciones preliminares de solución, llegando a la conclusión de que no es posible la solución del incidente dentro de la Oficina Registral o unidad administrativa.

Los servidores públicos de la Unidad de Informática deberán:

- Realizar capacitación a los Enlaces, cada vez que se lleve a cabo un cambio del mismo.
- Recibir y analizar los reportes emitidos por las Oficinas Registrales y Unidades Administrativas.

DEFINICIONES:

Tecnologías de Información: Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento, transmisión y digitalizados de la información.

Infraestructura: Es el equipo que da soporte y almacenamiento al procesamiento de datos y manejo de redes de comunicación, así como proveer la continuidad de energía a otros equipos.

Sistema Informático: Sistemas de cómputo que tienen como propósito soportar o mejorar los trámites y servicios en la Administración Pública Estatal.

Mesa de Ayuda: Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral a los sistemas de información, así como la infraestructura y demás tecnologías de Información. Provee a los usuarios un punto central para la atención de incidentes.

Request Tracker: Sistema Informático en su versión WEB de Mesa de Ayuda del IFREM.

Incidente: Cualquier situación no planificada que causa o puede causar una reducción de la calidad, interrupción o pérdida en los servicios que proporcionan las Oficinas Registrales o Unidades Administrativas del IFREM.

Escalamiento: Requerir apoyo de otra área o departamento para resolver el incidente.

Ticket: Define un punto de atención y seguimiento a un incidente a través de un marcador numérico único.

Enlace: Personal de la Oficina Registral o unidad administrativa destinada a apoyar en la resolución de problemas relacionados con las Tecnologías de Información y ayudar en la comprensión del mismo.

INSUMOS:

Notificación de un incidente en sistema informático o infraestructura del IFREM.

RESULTADOS:

- Solución de incidentes presentados dentro de las Oficinas Registrales o unidad administrativa del IFREM, por el uso y manejo de sistemas y tecnologías de información, por parte del Enlace.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Notificación, Seguimiento y Resolución de Incidentes Informáticos.

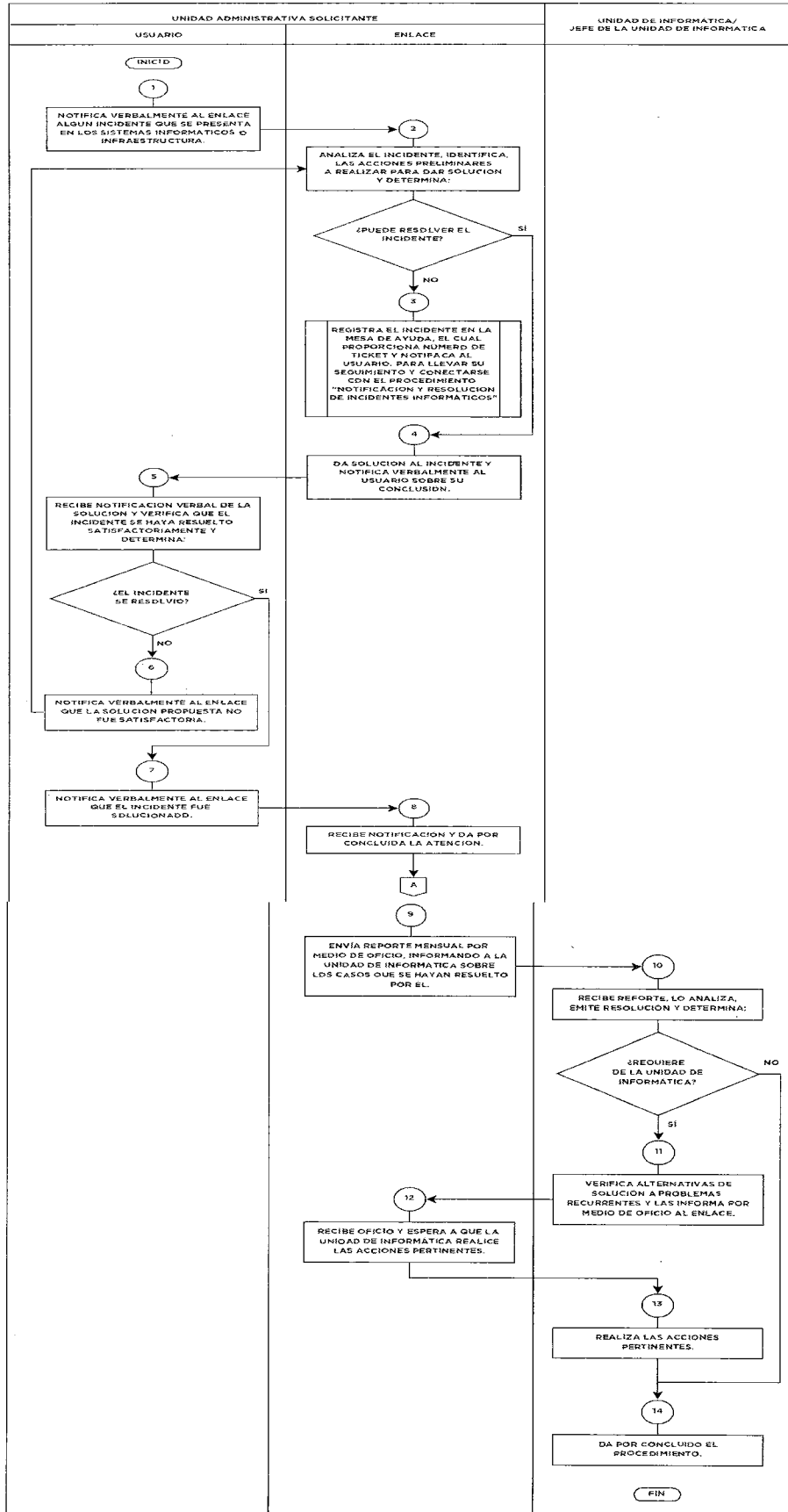
POLÍTICAS:

- En caso de que el servidor público incurra en modificaciones o alteraciones a la infraestructura de cómputo, o realice procesos dentro de los sistemas informáticos no establecidos por el IFREM y que provoquen algún incidente dentro de estos, el usuario será completamente responsable de las consecuencias que pueden resultar.
- Las capacitaciones de la Mesa de Ayuda, sistemas del Instituto y otros cursos; se realizan en las fechas que disponga la Unidad de Informática.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.1: Presentación y Atención Preliminar de Incidentes Informáticos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa solicitante/Usuario	Notifica verbalmente al Enlace algún incidente que se presenta en los sistemas informáticos o infraestructura del Instituto.
2	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Analiza el incidente que presenta el usuario en el sistema informático o en la infraestructura e identifica las acciones preliminares a realizar para dar solución, verifica si puede resolverlo o será escalado el caso y determina: ¿Puede resolver el incidente?
3	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	No, registra el incidente en la Mesa de Ayuda, el cual proporciona número de ticket a fin de ser escalado y notifica este número al usuario para llevar su seguimiento y conectarse con el procedimiento: "Notificación, Seguimiento y Resolución de Incidentes Informáticos".
4	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Si, da solución al incidente y notifica verbalmente al usuario sobre su conclusión.
5	Unidad Administrativa solicitante/Usuario	Recibe notificación verbal de la solución por parte del Enlace y verifica que el incidente se haya resuelto y determina: ¿El incidente se resolvió satisfactoriamente?
6	Unidad Administrativa solicitante/Usuario	No, notifica verbalmente al Enlace que la solución propuesta no fue satisfactoria Se conecta con actividad 2.
7	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Si, notifica verbalmente al Enlace que el incidente fue solucionado.
8	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Recibe notificación y da por concluida la atención.
9	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Envía reporte mensual por medio de oficio, informando a la Unidad de Informática sobre los casos que se hayan resuelto por él.
10	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Recibe reporte, lo analiza, emite resolución y determina: ¿Requiere la Intervención de la Unidad de Informática para solucionar algunas incidencias recurrentes?
11	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Si, Verifica soluciones a problemas recurrentes y se las da a conocer por oficio al Enlace.
12	Unidad Administrativa solicitante/Enlace	Recibe información y espera que la Unidad de Informática dependiendo del caso realice las acciones correspondientes.
13	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Realiza las acciones correspondientes, según el tipo de incidencia recurrente.
14	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	No, da por concluido el procedimiento.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN:**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Número de Incidentes resueltos en la Oficina}}{\text{Número de Incidentes Reportados en Oficina}} \times 100 = \text{Porcentaje de incidentes informáticos que fueron resueltos por el Enlace.}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

NO APLICA

PROCEDIMIENTO 4.2: Notificación, Seguimiento y Resolución de Incidentes Informáticos.**OBJETIVO:**

Notificar a la Unidad de Informática la existencia de un incidente en Tecnologías de la Información, que afecta a las Oficinas Registrales o unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México, así como en la infraestructura de soporte de dichos sistemas, para dar un seguimiento que lleve a la solución del incidente.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Unidad de Informática encargados de resolver los incidentes que se presentan en la Unidad Administrativa Solicitante.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero, Sección Primera, artículos 1 y 3 y Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículo 24 Incisos III y IV, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 10 de Agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México, Sección Séptima, "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. Unidad de Informática", 202G12000, publicado en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno", el 10 de agosto de 2009.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática es la unidad administrativa responsable de atender y dar solución a los incidentes informáticos que surjan en las diferentes unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México, que por su naturaleza, no hayan podido ser atendidas o solucionadas por el Enlace encargado de la Mesa de Ayuda.

Los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa Solicitante deberán:

- Informar al Enlace de la existencia de un incidente en Tecnologías de la Información.
- Verificar la solución proporcionada por los departamentos adscritos a la Unidad de Informática u otras áreas, y notificar al Enlace, si se resolvió el incidente o si aún continúa.

Los Enlaces deberán:

- Escalar el incidente únicamente si ha determinado la existencia del mismo y habiendo realizado las acciones preliminares de solución.
- Mantener una retroalimentación constante con los servidores públicos de la Unidad de Informática a través de la Mesa de Ayuda, para encontrar la solución óptima del incidente.
- Informar a los servidores públicos adscritos a la unidad administrativa solicitante la solución del incidente.
- Confirmar a la Unidad de Informática la solución del incidente.
- Cerrar el ticket una vez solucionado el incidente.
- Levantar un ticket por incidente presentado, el cual contendrá como datos mínimos, la oficina solicitante, el asunto a tratar, la explicación del problema detallada y si es posible, capturas de pantalla en donde se esté presentando la anomalía.
- Reportar el incidente por el medio oficial que el Instituto haya definido para estos casos.
- Realizar la solicitud con la mayor claridad, a fin de facilitar la solución del incidente.

Los servidores públicos adscritos a la Unidad de Informática deberán:

- Brindar un servicio oportuno a los incidentes presentados por los usuarios de los sistemas informáticos, así como la infraestructura que soportan dichos sistemas.
- Notificar la resolución del incidente al usuario que levantó el ticket de dicho incidente.
- Dar un seguimiento al ticket hasta que este se encuentre resuelto; la respuesta del ticket deberá llevar los rubros de problema, diagnóstico y solución, además de la etiqueta propia del caso.
- Mantener una comunicación constante con los usuarios de la Mesa de Ayuda para encontrar la solución óptima del incidente.
- Escalar el incidente al área correspondiente siempre y cuando no esté al alcance de la Unidad de Informática.

DEFINICIONES:

Tecnologías de Información: El conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento, transmisión y digitalizados de la información.

Infraestructura: Es el equipo que da soporte y almacenamiento al procesamiento de datos y manejo de redes de comunicación, y que proveen la continuidad de energía a otros equipos.

Sistema Informático: Sistemas de cómputo que tienen como propósito soportar o mejorar los trámites y servicios en la Administración Pública Estatal.

Mesa de Ayuda: Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral a los sistemas de información, así como la infraestructura y demás tecnologías de Información. Provee a los usuarios un punto central para la atención de incidentes.

Request Tracker: Sistema Informático en su versión WEB de Mesa de Ayuda del IFREM.

Incidente: Cualquier situación no planificada que causa o puede causar una reducción de la calidad, interrupción o pérdida en los servicios que proporcionan las Oficinas Registrales o Unidades Administrativas del IFREM.

Escalamiento: Requerir apoyo de otra área o departamento para resolver el incidente.

Ticket: Define un punto de atención y seguimiento a un incidente a través de un marcador numérico único.

Enlace: Personal de la Oficina Registral o unidad administrativa destinada a apoyar en la resolución de problemas relacionados con las Tecnologías de Información, y ayudar en la comprensión del mismo.

INSUMOS:

- Ticket

RESULTADOS:

- La resolución de incidentes que se presenten en los Sistemas Informáticos y/o Infraestructura del Instituto de la Función Registral del Estado de México, en el caso de que estos no puedan ser resueltos en las Oficinas Registrales por el Enlace.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Presentación y Atención Preliminar del Incidente.

POLÍTICAS:

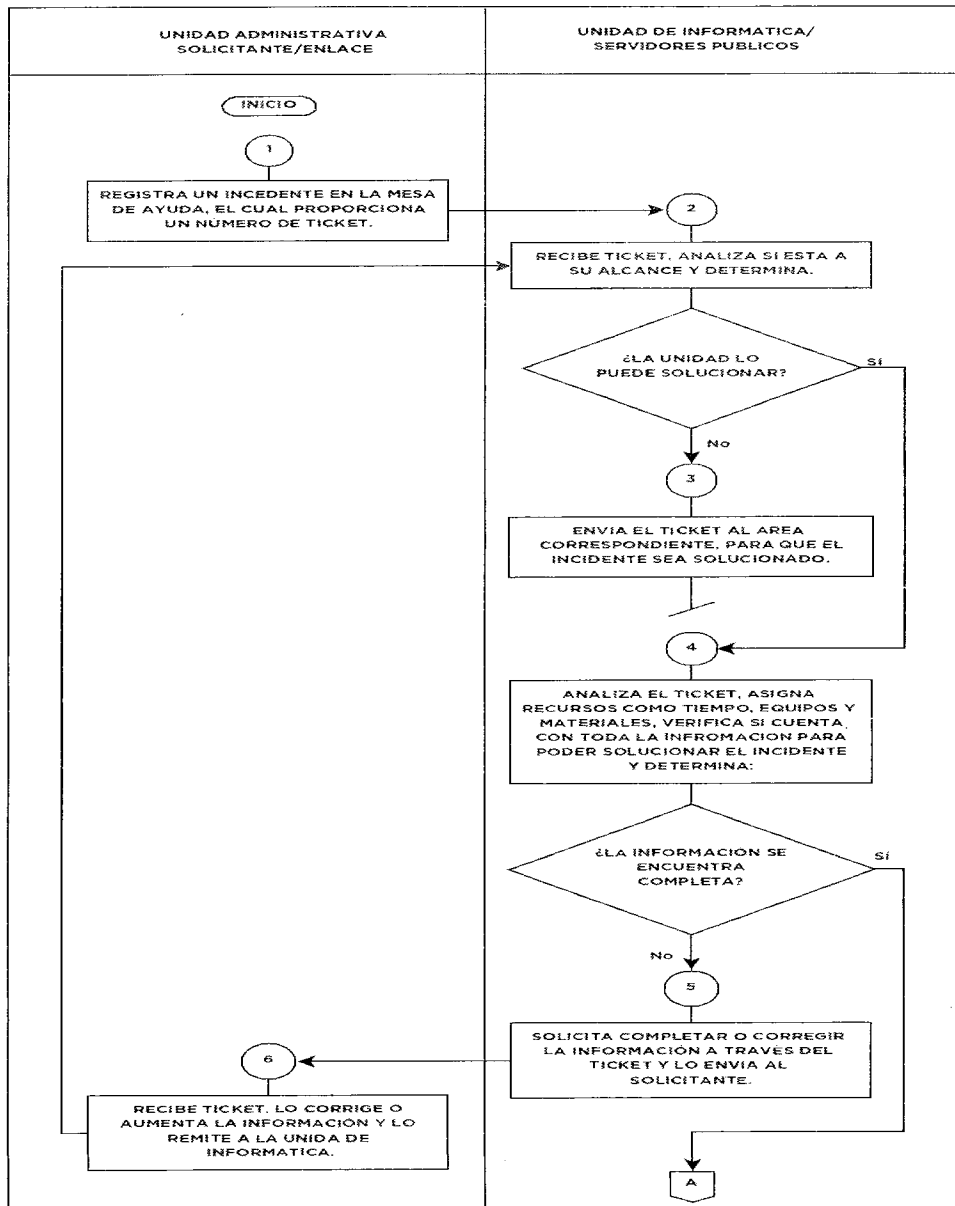
- En caso de que la Unidad de Informática considere que la información es errónea o se necesita más detalles, la Unidad Administrativa solicitante deberá complementar la información.
- Para registrar un incidente en la mesa de ayuda, el Enlace deberá contar con una cuenta en el Request Tracker (RT).
- En caso de no recibir una respuesta satisfactoria por parte del usuario después de 5 días hábiles de haber resuelto el incidente, la Unidad de Informática, podrá cerrar el ticket.
- En caso de que se envíe respuesta a la Unidad Administrativa solicitante y esta tenga comentario alguno, deberá regresar el ticket a la fila correspondiente, de lo contrario se tomará como atendido y se cerrará el ticket.
- El Enlace SIREM WEB, será responsable del uso que se le da a la cuenta asignada a su persona, así como del contenido del ticket.
- Por ningún motivo de proporcionará al contribuyente o al notario el número de ticket del incidente.

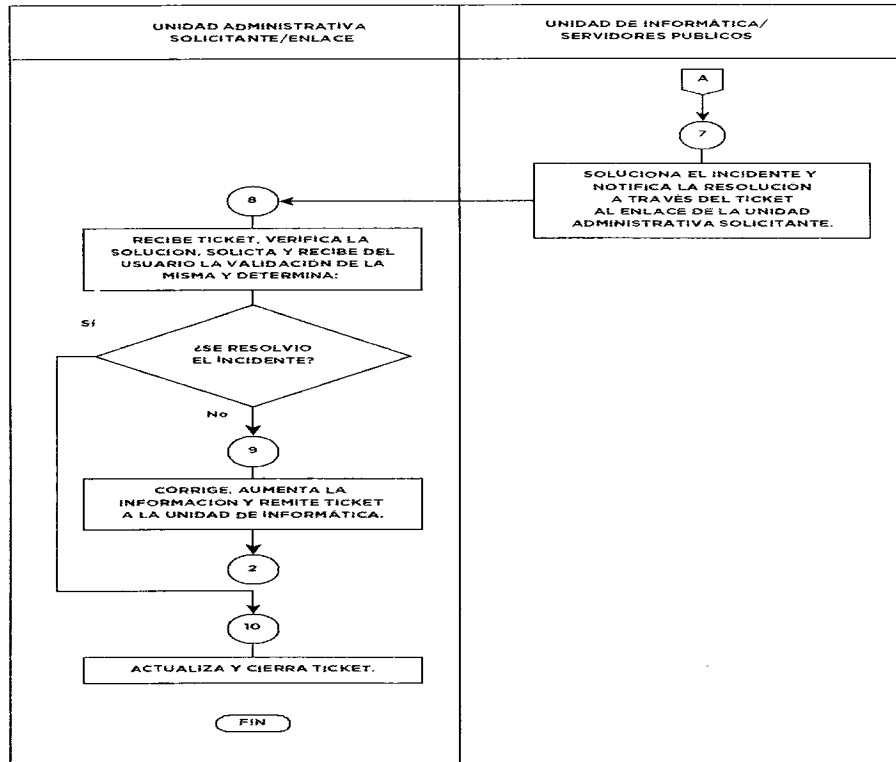
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.2: Notificación, Seguimiento y Resolución de Incidentes

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Enlace	Registra un incidente en la Mesa de Ayuda, el cual proporcionará un número consecutivo de ticket.
2	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Recibe el ticket, analiza si está a su alcance y determina: ¿La Unidad lo puede solucionar??
3	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	No, envía el ticket al área correspondiente, para que el incidente sea solucionado. Interrupción del Proceso
4	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Sí, analiza el ticket, asigna recursos como tiempo, equipos, materiales, verifica si cuenta con toda la información para poder darle solución al incidente y determina: ¿La información se encuentra completa?

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
5	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	No, solicita complementar o corregir la información a través del ticket y lo envía al solicitante.
6	Unidad Administrativa Solicitante/Enlace	Recibe ticket, lo corrige o aumenta la información y lo remite a la Unidad de Informática. Se conecta con actividad 2.
7	Unidad de Informática/Jefe de la Unidad	Sí, soluciona el incidente y notifica la resolución a través del ticket al Enlace de la Unidad Administrativa Solicitante.
8	Unidad Administrativa Solicitante/Enlace	Recibe ticket, verifica la solución, solicita y recibe del usuario la validación de la misma y determina: ¿Se resolvió el incidente?
9	Unidad Administrativa Solicitante/Enlace	No, corrige o aumenta la información y remite ticket a la Unidad de Informática. Se conecta con actividad 2.
10	Unidad Administrativa Solicitante/Enlace	Sí, actualiza y cierra ticket. Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA:





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de incidentes resueltos en la Unidad de Informática

X 100 =

Porcentaje de incidentes que fueron resueltos satisfactoriamente en la Unidad de Informática.

Número de incidentes presentados en la Unidad de Informática

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- **Crear un nuevo ticket.**
- **Actualizar ticket**

Crear un nuevo ticket Mostrar los tickets | Mostrar detalles

Crear un nuevo ticket

Cola: Estado: Propietario:

Solicitantes:

Cc:

Admin Cc:

Asunto:

Adjuntar archivo:

Describe el problema debajo:

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

Crear un nuevo ticket

Objetivo: Crear ticket para la solución de incidentes que se presentan en la Oficina Registral

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Cola	Tipo de incidente presentado, en el caso de la Unidad de Informática (Desarrollo, Infraestructura, SIREM WEB, Soporte Técnico).
2	Estado	Indica el estado del ticket, en este caso NUEVO ya que se acaba de crear el ticket.
3	Propietario	Seleccionar a la persona que va dirigido el problema.
4	Solicitante	Indica el usuario que presenta el incidente.
5	Cc	Seleccionar a la persona que se envía copia del ticket.
6	Admin Cc	Seleccionar persona para enviar copia del ticket.
7	Asunto	Escribir una breve descripción del problema de acuerdo con el formato ya establecido.
8	Adjuntar Archivo	Permite agregar archivos o fotos que muestren el problema con mayor claridad
9	Describe el problema	Escribir una descripción clara y precisa del incidente que se está presentando dentro de la Oficina Registral
10	Crear	Permite crear un nuevo ticket

Actualizar ticket #15058 (::OR::NEZAHUALCOYOTL:: PROBLEMAS CON EL FOLIO REAL 40201 ::STMA::)

Desplegar Historial Bases Fichas Personas Enlaces Recordatorios Todo Comentario Responder Resolver

Estado: Propietario: Trabajador: Minutos:

Tipo de actualización:

Asunto:

Cc:

Bcc:

Adjunto:

Mensaje:

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO








Actualizar ticket

Objetivo: Actualizar el estado de un ticket, para solucionar el incidente presentado.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Estado	Seleccionar el estado permite verificar si el incidente fue resuelto o aún continúa.
2	Propietario	Seleccionar a la persona que va dirigido el problema
3	Asunto	Describe el problema, solo deberá cambiar si por error la descripción está incorrecto.
4	Cc	Escribir el nombre de la persona a quien se enviara una copia del ticket.
5	Bcc	Escribir el correo electrónico para enviar una copia.
6	Adjunto	Permite agregar archivos o fotos que muestren el problema con mayor claridad.
7	Mensaje	Descripción breve de la solución de un incidente.

8	Actualizar caso	Permite actualizar el status del ticket, en caso de que este abierto se quedara abierto, en caso de estar en nuevo cambiara a abierto automáticamente
9	Trabajado	Escribir el tiempo que fue dedicado al incidente.
10	Tipo de Actualización	Responder al solicitante (enviar correo electrónico) o Comentarios.

V. 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 acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	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, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	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.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, Diciembre de 2012. Publicación del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra bajo resguardo de la Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General del Instituto de la Función Registral.
- Unidad de Modernización y Proyectos Especiales.
- Dirección Técnico- Jurídica.
- Dirección de Control y Supervisión de Oficinas Registrales.
- Dirección de Administración Y Finanzas.
- Departamento de Normatividad.

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Mario Eduardo Navarro Cabral
Encargado del Despacho de la Dirección General del
Instituto de la Función Registral del Estado de México
(Rúbrica).

L.A. Benjamín Rossano Crisanto
Jefe de la Unidad de Informática
(Rúbrica).