



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial

Gaceta del Gobierno

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NÚM. 0011021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez
legislacion.edomex.gob.mx

Mariano Matamoros Sur núm. 308 C.P. 50130

A: 202/3/001/02

Fecha: Toluca de Lerdo, Méx., jueves 4 de agosto de 2016

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

Sumario

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
INFORMÁTICA DEL INSTITUTO DE LA
FUNCIÓN REGISTRAL.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL.

PROCEDIMIENTO: “ATENCIÓN Y DESPACHO DE
ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICO-
JURÍDICA” DEL INSTITUTO DE LA FUNCIÓN
REGISTRAL.

Tomo CCII
Número

25

SECCIÓN SÉPTIMA

Número de ejemplares impresos:

300

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
engrande

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

MAYO DE 2016

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL
DEL ESTADO DE MÉXICO

© Derechos Reservados.
 Primera Edición, mayo de 2016.
 Gobierno del Estado de México.
 Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.
 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 UNIDAD DE INFORMÁTICA

Edición:	Primera
Fecha:	Mayo de 2016
Código:	227B12000
Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....
I. OBJETIVO GENERAL.....
II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS.....
III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....
4.1 Recepción, Registro y Clasificación de Incidencias de Tecnologías de la Información, a través de Oficios.....
4.2 Atención a Incidencias de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación.....
4.3 Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos.....
4.4 Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas.....
4.5 Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas.....
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. 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 calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de 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 delinean 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 encomendadas la Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México en materia de desarrollo de aplicaciones informáticas, capacitación en sistemas de información y mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo de las unidades administrativas del Instituto, 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: Prestación de Servicios de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación. Del reporte de la incidencia a la prestación de soporte técnico y/o atención de la incidencia.

Procedimientos:

- Recepción, Registro y Clasificación de Incidencias de Tecnologías de la Información a través de Oficios.
- Atención a Incidencias de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación.

Proceso: Seguimiento del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos. De la recepción de la solicitud a la entrega del dictamen.

Procedimiento:

- Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos.

Proceso: Desarrollo de Aplicaciones Informáticas. Del análisis para la creación de la aplicación, al desarrollo, capacitación y liberación de la misma.

Procedimientos:

- Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas.
- Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: RECEPCIÓN, REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, A TRAVÉS DE OFICIOS

OBJETIVO:

Mantener la correcta operación de los servicios e infraestructura de cómputo y telecomunicaciones con que cuenta el Instituto de la Función Registral del Estado de México, mediante el registro y correcta clasificación de incidencias de Tecnologías de la Información.

ALCANCE:

Aplica a las servidoras públicas y los servidores públicos de la Unidad de Informática encargados de registrar y clasificar los incidentes reportados por las servidoras públicas y los servidores públicos de las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículos 23 y 24, Capítulo Cuarto, Sección Cuarta, artículo 58, fracción III. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Unidad de Informática. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática del Instituto de la Función Registral del Estado de México es la unidad administrativa responsable de recibir y clasificar los incidentes informáticos que surjan en las unidades administrativas, que por su naturaleza no hayan podido ser atendidas o solucionadas por la o el enlace encargada(o) de la Mesa de Ayuda.

La o el titular de la Unidad de Informática deberá:

- Dar instrucciones sobre cuál será el procedimiento a conectarse.

El Departamento de Desarrollo y/o Departamento de Soporte Técnico de la Unidad de Informática deberá:

- Recibir la solicitud y determinar si requiere mayor información de la incidencia.
- Clasificar la solicitud de acuerdo a la incidencia.

La servidora pública o el servidor público de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Detectar la incidencia y reportarla, a través de oficio.

- Generar un reporte de incidencia por oficio con una copia para su acuse y turnarlo a la Unidad de Informática.
- Complementar o corregir la información del incidente.

La secretaria de la unidad de informática deberá:

- Recibir el oficio, acusar de recibido, digitalizarlo y turnarlo al área correspondiente mediante correo electrónico.

DEFINICIONES:

Enlace.- Personal de la unidad administrativa encargada de apoyar en la resolución de problemas relacionados con las tecnologías de la información y ayudar en la comprensión del mismo, con el propósito de contribuir a agilizar los trámites.

Incidencia.- Situación no planificada que causa o puede causar reducción de la calidad, interrupción o pérdida en los servicios que proporcionan las oficinas registrales o unidades administrativas del Instituto.

Mesa de Ayuda.- Sistema de información que gestiona las incidencias de manera integral y atiende los requerimientos relacionados con las tecnologías de la información dentro del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

Tecnologías de la 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 digitalización de la información.

INSUMOS:

- Solicitud por oficio de atención a una incidencia en materia de tecnologías de la información.

RESULTADOS:

- La clasificación de incidentes que se presenten en materia de tecnologías de la información.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a Incidencias de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación.
- Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos.
- Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas.
- Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas.

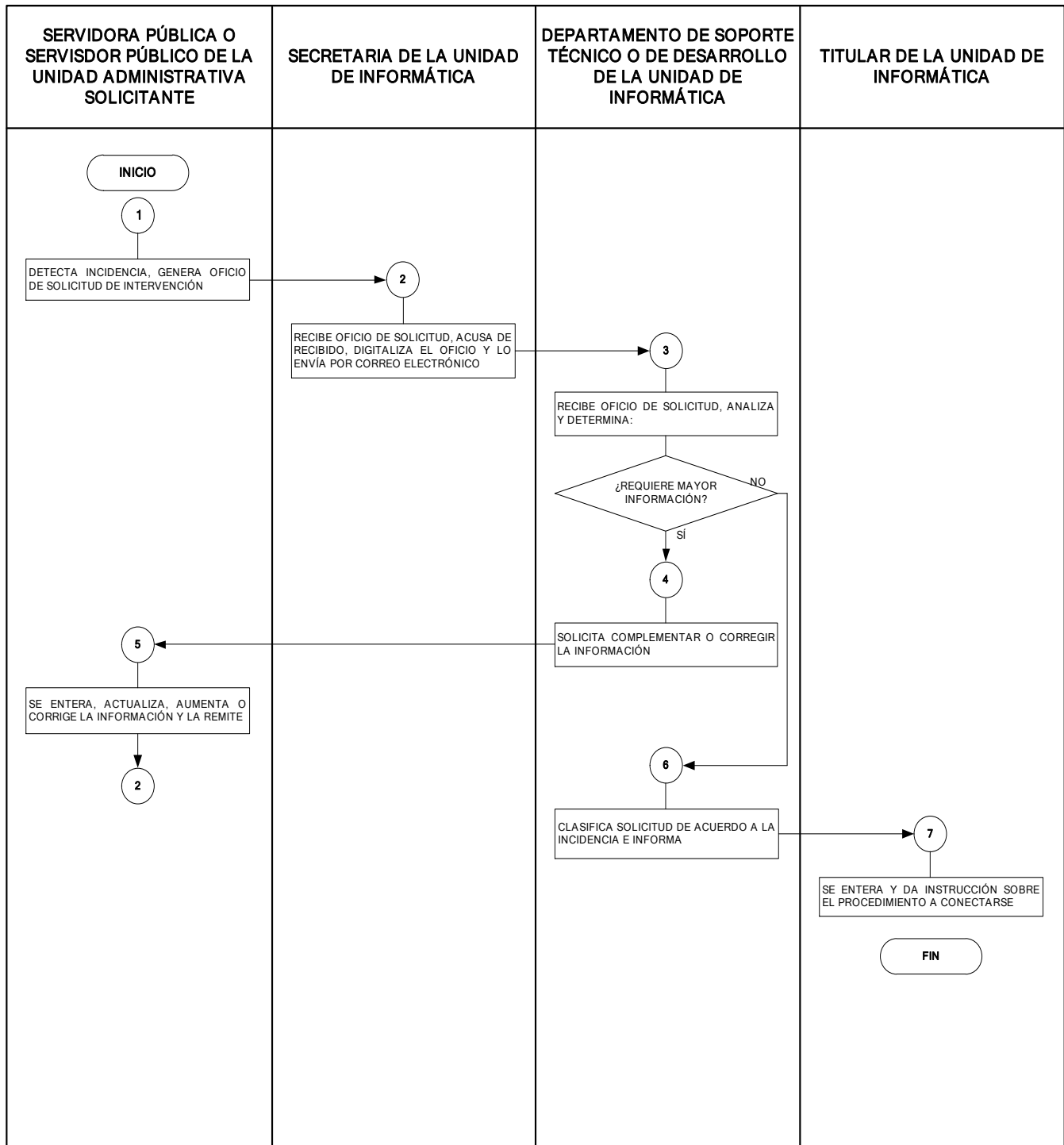
POLÍTICAS:

- En caso de que la o el titular de la unidad administrativa solicitante manifieste verbalmente la necesidad de que se atienda una incidencia de tecnologías de la información, la Unidad de Informática no lo podrá atender y deberá informar u orientarle sobre cuál es el procedimiento para solicitar la atención de manera formal.

DESARROLLO 4.1: Recepción, Registro y Clasificación de Incidencias de Tecnologías de la Información, a través de Oficios

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa /Servidora Pública o Servidor Público	Detecta incidencia de Tecnologías de la Información y genera oficio solicitando la intervención de la Unidad de Informática.
2	Unidad de Informática/Secretaría	Recibe oficio, acusa de recibido en copia, digitaliza el oficio y lo envía por correo electrónico al departamento correspondiente.
3	Departamento de Soporte Técnico o Departamento de Desarrollo	Recibe solicitud por correo electrónico, analiza el incidente reportado y determina:
4	Departamento de Soporte Técnico o Departamento de Desarrollo	¿Requiere de mayor información? Sí, solicita complementar o corregir la información.
5	Unidad Administrativa /Servidora Pública o Servidor Público	Se entera, actualiza, aumenta o corrige la información y la entrega por oficio. Se conecta con la actividad número 2.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6	Departamento de Soporte Técnico o Departamento de Desarrollo	No, clasifica la solicitud de acuerdo a la incidencia e informa a la o el titular de la Unidad de Informática.
7	Unidad de Informática/Titular	Se entera y da instrucciones sobre el procedimiento a conectarse.

Fin del Procedimiento.**DIAGRAMA 4.1: Recepción, Registro y Clasificación de Incidencias de Tecnologías de la Información a través de Oficios**

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

Número de incidencias en materia de tecnologías de la información atendidos y canalizados por la Unidad de Informática

Número de solicitudes de atención a una incidencia en materia de tecnologías de la información recibidos en la Unidad de Informática

X 100 =

Porcentaje de solicitudes que fueron recibidos, registrados, clasificados y atendidos por la Unidad de Informática

Registro de evidencias:

- Los oficios recibidos por parte de la unidad administrativa solicitante quedan resguardados electrónicamente en las carpetas correspondientes a cada unidad administrativa.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No Aplica.

PROCEDIMIENTO 4.2: ATENCIÓN A INCIDENCIAS DE SOPORTE TÉCNICO E INFRAESTRUCTURA DE REDES Y COMUNICACIÓN**OBJETIVO:**

Mantener en condiciones de operación la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, proporcionando el mantenimiento preventivo y correctivo necesario que requieran las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

ALCANCE:

Aplica a las servidoras públicas y a los servidores públicos de la unidad de informática encargados de recibir y atender las solicitudes de servicio de soporte técnico, de entregar el equipo y del mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículos 23 y 24, Capítulo Cuarto, Sección Cuarta, artículo 58, fracciones II y III. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Unidad de Informática. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática a través del Departamento de Soporte Técnico es la unidad administrativa responsable de brindar soporte técnico a toda la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones del Instituto de la Función Registral del Estado de México, así como establecer los mecanismos para el buen uso y aprovechamiento de los mismos y de proporcionar los servicios informáticos necesarios para el buen funcionamiento de las unidades administrativas del instituto.

La o el titular del Departamento de Soporte Técnico deberá:

- Enterarse de la realización de la prestación de servicio de soporte técnico a la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones del Instituto de la Función Registral del Estado de México, a través del formato "Asistencia y Soporte a Equipo de Cómputo".
- Gestionar y recibir los recursos materiales necesarios para el correcto desempeño del proceso, así como de su administración, en caso de haber procedido su solicitud.

- Informar a la unidad administrativa solicitante cuando no se pueda realizar la reparación y explicar los motivos.

La o el analista del Departamento de Soporte Técnico deberá:

- Recibir ticket, analizar la solicitud y determinar si requiere el equipo físicamente para dar solución.
- Requisar el formato “Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico” y entregarlo a la servidora pública o el servidor público de la unidad administrativa solicitante.
- Revisar la vigencia y condiciones de la garantía y contactar a la proveedora o el proveedor en caso de ser necesario.
- Informar a la o el titular del Departamento de Soporte Técnico sobre la necesidad de gestionar la adquisición de los insumos necesarios para realizar el servicio y, en su caso, recibir el material.
- Documentar en el sistema de Mesa de Ayuda la conclusión del servicio, comentarios y status del mismo.
- Realizar las acciones técnicas necesarias para atender la incidencia.
- Revisar y validar con el solicitante las condiciones del equipo, al iniciar y concluir la revisión técnica, y en su caso, notificar si es una falla irreparable.
- Formalizar la entrega del servicio y equipo de cómputo mediante el formato “Asistencia y Soporte a Equipo de Cómputo”.

Las servidoras y los servidores públicos de las unidades administrativas solicitantes deberán:

- Detectar incidencia y generar ticket a través de la Mesa de Ayuda.
- Recibir formato “Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico”, completar su información o realizar observaciones al mismo y firmarlo.
- Recibir equipo, realizar pruebas e informar, en caso de que no se haya resuelto la incidencia.
- Dar seguimiento a su solicitud de servicio de soporte técnico a través del ticket para conocer avances o requerimientos.
- Formalizar la entrega del servicio de soporte técnico, mediante el formato “Asistencia y Soporte a Equipo de Cómputo”.

DEFINICIONES:

Incidencia.- Evento que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que causa la interrupción o la degradación de la calidad de dicho servicio.

Mesa de Ayuda.- Sistema de información que gestiona las incidencias de manera integral y atiende los requerimientos relacionados con las tecnologías de la información dentro del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

Recursos.- Refacciones, consumibles, software con licencia, papelería, equipo de cómputo, mobiliario o vehículo que los analistas utilizarán para poder realizar el servicio.

Respaldo.- Copia de seguridad de la información que se realiza con el fin de recuperarla, en caso de falla o formateo de equipo.

Ticket.- Número único de la Mesa de Ayuda mediante el cual se lleva el seguimiento y atención a los requerimientos o incidencias de Tecnologías de la Información.

INSUMOS:

- Ticket de solicitud de servicio al Departamento de Soporte Técnico.

RESULTADOS:

- Atención y cierre de las solicitudes de soporte técnico en el Sistema Mesa de Ayuda.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Recepción, Registro y Clasificación de Incidencias de Tecnologías de la Información, a través de Oficios.

POLÍTICAS:

- No Aplica.

DESARROLLO 4.2: Atención a Incidencias de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO			ACTIVIDAD
1	Unidad Solicitante/Servidora o Servidor Público	Administrativa Pública o		Detecta incidencia y genera un ticket al Departamento de Soporte Técnico, a través del sistema de la Mesa de Ayuda.
2	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Recibe el ticket, analiza la solicitud de soporte técnico y determina: ¿Requiere físicamente el equipo en el laboratorio de Soporte Técnico?
3	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Sí, requisita el formato de "Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico" y lo entrega a la usuaria o al usuario, solicitándole complementar información.
4	Unidad Solicitante/Servidora o Servidor Público	Administrativa Pública o		Recibe el formato, complementa información, lo revisa y determina: ¿Se requiso correctamente el formato?
5	Unidad Solicitante/Servidora o Servidor Público	Administrativa Pública o		No, realiza observaciones en el formato y lo regresa a la o el analista. Se conecta con la actividad número 3.
6	Unidad Solicitante/Servidora o Servidor Público	Administrativa Pública o		Sí, firma el formato y entrega el equipo a la o el analista. Se conecta con la actividad número 10.
7	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Viene de la actividad número 2. No, revisa el detalle de la solicitud y el estado del equipo y determina: ¿Existe solución?
8	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	No, notifica la falla irreparable a la usuaria o al usuario y cierra solicitud.
9	Unidad Solicitante/Servidora o Servidor Público	Administrativa Pública o		Se entera y da por atendida la incidencia.
10	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Sí, revisa vigencia y condiciones de la garantía y determina: ¿Requiere el uso de la garantía?
11	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Sí, contacta a la proveedora o al proveedor y solicita reparación del bien o servicio.
12	Proveedora /Representante	o	proveedor	Recibe equipo, lo repara y lo entrega al Departamento de Soporte Técnico.
13	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Recibe equipo en garantía, lo revisa y determina: ¿Se resolvió el incidente?
14	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	No, contacta a la proveedora o al proveedor, notifica la persistencia de la incidencia y devuelve el equipo. Se conecta con la actividad número 12.
15	Departamento Técnico/Analista	de	Soporte	Sí, entrega el equipo a la unidad administrativa solicitante. Se conecta con la actividad número 26.

- | | | | | |
|----|---|----|---------|--|
| 16 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | Viene de la actividad número 10.
No, verifica la existencia del material necesario para su reparación y determina:

¿Cuenta con lo necesario? |
| 17 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | Sí, realiza la reparación y entrega el equipo a la unidad administrativa solicitante.
Se conecta con la actividad número 26. |
| 18 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | No, informa a la Jefa o al Jefe del Departamento de Soporte Técnico. |
| 19 | Departamento Técnico/Titular | de | Soporte | Se entera y solicita por oficio al Departamento de Recursos Materiales o al Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial, según corresponda, el material o los recursos necesarios para la reparación del equipo. |
| 20 | Departamento de Recursos Materiales y/o Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial/Titular | | | Recibe oficio de solicitud, lo analiza y determina:

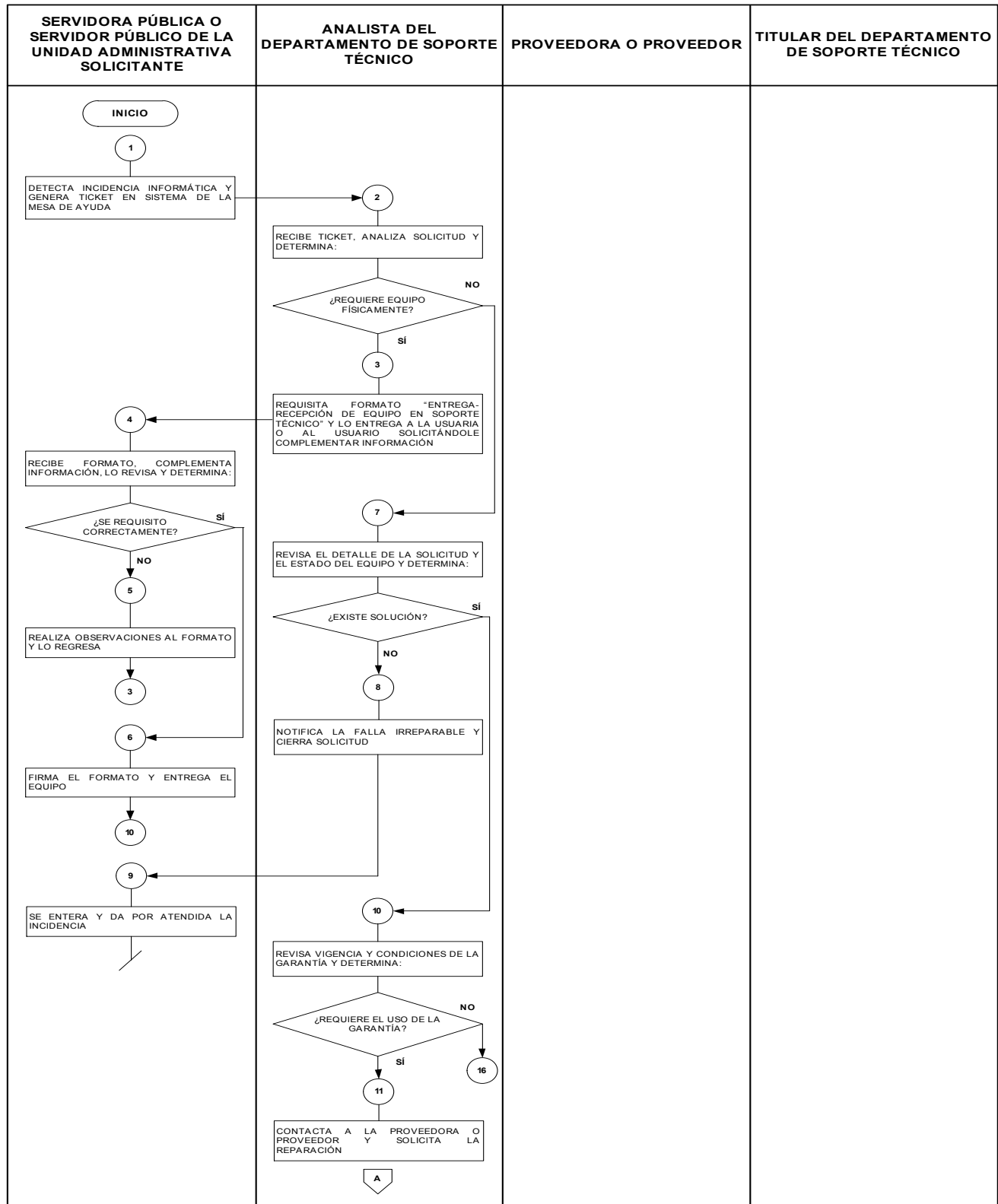
¿Procede la solicitud? |
| 21 | Departamento de Recursos Materiales y/o Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial/Titular | | | No, informa por oficio al Departamento de Soporte Técnico sobre la improcedencia de su solicitud. |
| 22 | Departamento Técnico/Titular | de | Soporte | Recibe oficio, se entera, lo archiva e informa por oficio a la unidad administrativa solicitante que no se puede realizar la reparación, explica los motivos.
Se conecta con la actividad número 9. |
| 23 | Departamento de Recursos Materiales y/o Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial/Titular | | | Sí, entrega por medio de oficio, el material o los recursos necesarios para la reparación del equipo a la titular o el titular del Departamento de Soporte Técnico. |
| 24 | Departamento Técnico/Titular | de | Soporte | Recibe los recursos a través de oficio, lo archiva y entrega personalmente el material a la o el analista. |
| 25 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | Aplica acciones técnicas para atender la incidencia, requisita el formato "Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico" y entrega a la servidora pública o al servidor público de la unidad administrativa solicitante. |
| 26 | Unidad Administrativa Solicitante/Servidora Pública o Servidor Público | | | Recibe el equipo, realiza pruebas y determina:

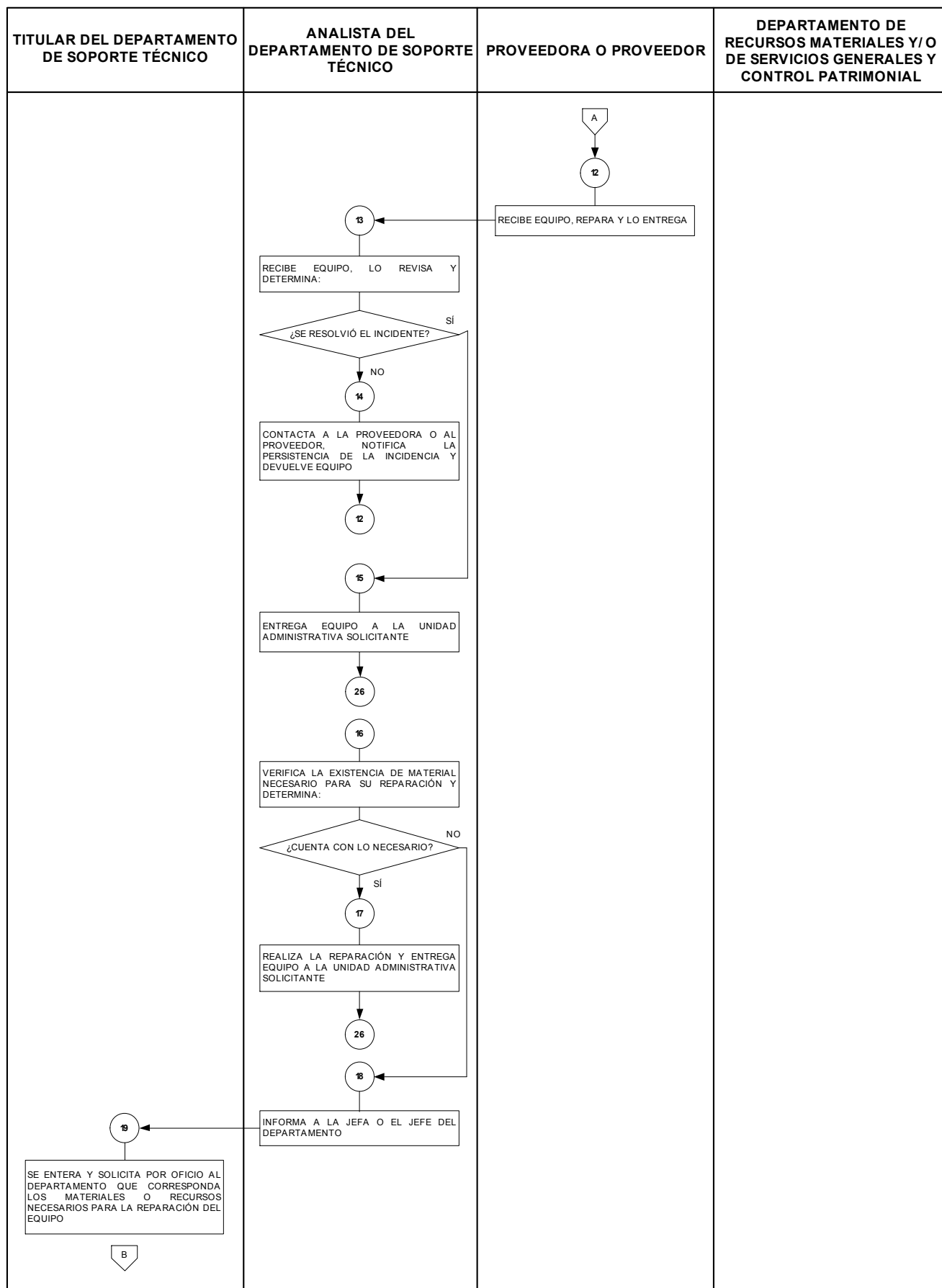
¿Se dio solución a la incidencia? |
| 27 | Unidad Administrativa Solicitante/Servidora Pública o Servidor Público | | | No, informa a la o el analista. |
| 28 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | Se entera.
Se conecta con la actividad número 7. |
| 29 | Unidad Administrativa Solicitante/Servidora Pública o Servidor Público | | | Sí, requisita y firma el formato "Asistencia y Soporte a Equipo de Computo" y lo entrega a la o el analista. |
| 30 | Departamento Técnico/Analista | de | Soporte | Recibe formato firmado, cierra la solicitud en el sistema Mesa de Ayuda, informa a la Jefa o el Jefe del Departamento de Soporte Técnico y le turna el formato. |

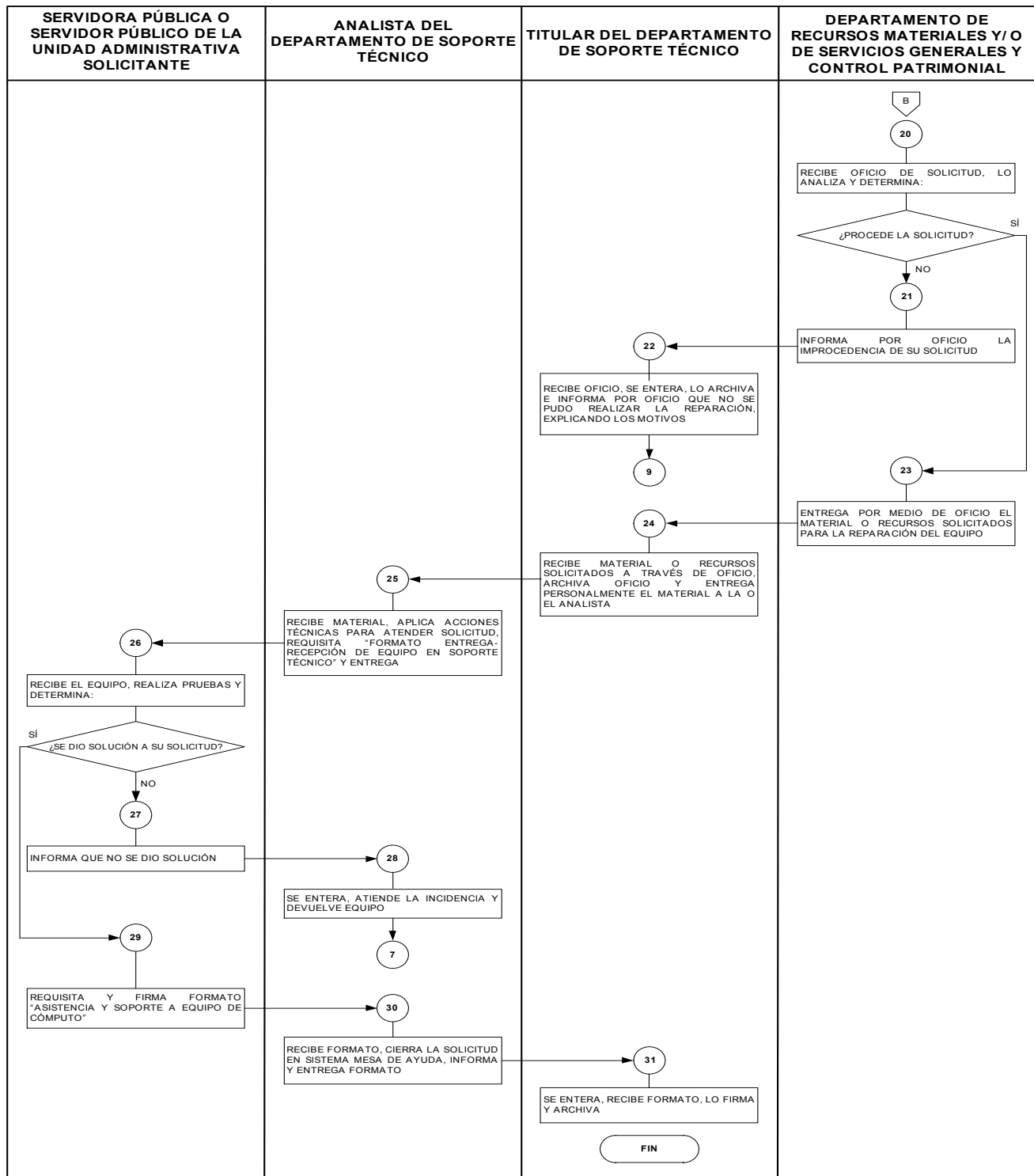
31 Departamento de Soporte Se entera, recibe formato, lo firma y archiva.
Técnico/Titular

Fin del procedimiento.

DIAGRAMA 4.2: Atención a Incidencias de Soporte Técnico e Infraestructura de Redes y Comunicación







MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

Número de servicios de soporte técnico a infraestructura de redes y comunicación realizados
 Número de solicitudes de servicios de soporte técnico a infraestructura de redes y comunicación recibidos

X 100 =

Porcentaje de servicios de soporte técnico e infraestructura de redes y comunicación otorgados

Registro de evidencias:

- La atención a solicitudes de servicio de soporte técnico queda registrada en el formato “Asistencia y Soporte a Equipo de Cómputo”.
- La entrega-recepción de los equipos que deban ser revisados físicamente en el Departamento de Soporte Técnico queda registrada en el formato “Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico”.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Asistencia y Soporte a Equipo de Cómputo.
- Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico.

FORMATO: “ASISTENCIA Y SOPORTE A EQUIPO DE CÓMPUTO”

Formato de Asistencia y Soporte a Equipo de Computo

Dirección General

Proceso: Recepción de solicitudes en materia registral

Tipo de Proceso: Adjetivo

Edición: Primera

Fecha: 15/08/2012

Código: 227/B12001

Página: 1 de 1

1 Fecha: / /

ASISTENCIA Y SOPORTE A EQUIPO DE CÓMPUTO**DATOS DEL SOLICITANTE**

Dependencia/O.R.: 2 3 4 5
 Unidad Administrativa: 6 7 8 9
 Domicilio: 6 7 8 9
 Nombre del usuario: 6 7 8 9
 Teléfonos: 6 7 8 9
 Fax: 6 7 8 9
 E-mail: 6 7 8 9
 Cargo: 6 7 8 9

SERVICIOS PROPORCIONADOS

10

DATOS DEL EQUIPO

No.	DESCRIPCIÓN / MARCA	No. DE INVENTARIO	No. DE SERIE	CARACTERÍSTICAS / ACCESORIOS / FALLA PRESENTADA
11		12	13	14

OBSERVACIONES

15

ATENDIÓ

16

NOMBRE Y FIRMA

RECIBE DE CONFORMIDAD

17

NOMBRE Y FIRMA



Formato de Asistencia y Soporte a Equipo de Computo

Dirección General

Proceso: Recepción de solicitudes en materia registral

Tipo de Proceso: Adjetivo

Edición: Primera

Fecha: 15/08/2012

Código: 227B12001

Página: 1 de 1

18

MANTENIMIENTO PREVENTIVO ☐MANTENIMIENTO CORRECTIVO ☐

No. Serie	No. Inventario	ACTIVIDADES				Observaciones
		Act. de S.O.	Act. de Antivirus	Limpieza General	Instalación de Software	

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO “ASISTENCIA Y SOPORTE A EQUIPO DE CÓMPUTO”**Objetivo:** Documentar el servicio que se realizó a un equipo de cómputo.**Distribución:** El original es para el Departamento de Soporte Técnico y una copia para la servidora pública o el servidor público que solicita el servicio.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar día, mes y año en que se atendió la solicitud.
2	Dependencia O.R.	Anotar dependencia u oficina registral a la que pertenece el equipo de cómputo.
3	Unidad Administrativa	Anotar unidad administrativa a la que pertenece el equipo de cómputo.
4	Domicilio	Anotar el domicilio de la dependencia.
5	Nombre del Usuario	Anotar el nombre de la usuaria o el usuario que solicitó el servicio.
6	Teléfono(s)	Anotar el teléfono de la dependencia.
7	Fax	Anotar el fax de la dependencia.
8	E-mail	Anotar el e-mail de la usuaria o el usuario que solicitó el servicio.
9	Cargo	Anotar el cargo de la usuaria o el usuario que solicitó el servicio.
10	Servicios Proporcionados	Anotar los servicios realizados al(los) equipo(s) de cómputo.
11	Descripción/Marca	Anotar por equipo la descripción o marca del mismo.

12	No. de Inventario	Anotar por equipo el número de inventario proporcionado por el Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.
13	No. de Serie	Anotar por equipo el número de serie proporcionado por la o el fabricante del equipo.
14	Características/Accesorios/ Falla Presentada	Anotar por equipo las características particulares del mismo, si se entregó con algún accesorio y/o la falla del equipo.
15	Observaciones	Anotar observaciones del servicio proporcionado.
16	Atendió	Anotar nombre y firma de quien atendió.
17	Recibe de Conformidad	Anotar nombre y firma de quien recibió el servicio.
18	Mantenimiento Preventivo/ Mantenimiento Correctivo	Indicar si el tipo de mantenimiento que se realizó fue preventivo o correctivo, marcando la casilla correspondiente.
19	No. Serie	Anotar el número de serie del equipo que recibe mantenimiento.
20	No. Inventario	Anotar el número de inventario del equipo que recibe mantenimiento.
21	Act. de S. O.	(Activación de sistema operativo) Anotar si el sistema operativo del equipo ha sido activado durante la sesión de mantenimiento.
22	Act. de Antivirus	(Activación de antivirus) Anotar si al equipo se le ha instalado o activado un antivirus.
23	Limpieza General	Anotar si el equipo ha recibido limpieza en el CPU y sus periféricos.
24	Instalación de Software	Indicar si se ha instalado algún software de acuerdo a las necesidades de la usuaria o el usuario.
25	Observaciones	Anotar observaciones correspondientes a las actividades proporcionadas.

FORMATO: “ENTREGA- RECEPCIÓN DE EQUIPO EN SOPORTE TÉCNICO”



Formato de Entrega Recepción de Equipo en Soporte Técnico	Edición: Primera
Dirección General	Fecha: 15/08/2012
Proceso: Prestación de Servicio de Soporte	Código: _____
Tipo de Proceso: Adjetivo	Página: 1 de 1

Entrega-Recepción de Equipo en Soporte Técnico

[illegible]

INSTRUCTIVO DE LLENADO “ENTREGA-RECEPCIÓN DE EQUIPO EN SOPORTE TÉCNICO”

Objetivo: Documentar la entrega-recepción de equipo de cómputo, su estado y periféricos del mismo.

Distribución: Original para el Departamento de Soporte Técnico.

No.	Concepto	Descripción
1	Área Administrativa	Colocar el nombre del área administrativa que solicita el soporte del equipo.
2	Usuario	Anotar el nombre de la usuaria o el usuario al que está asignado el equipo.
3	Fecha de Recepción	Anotar la fecha (dd/mm/aaaa) en la que el equipo ingresa al Departamento de Soporte Técnico.
4	Equipo y Marca	Señalar el tipo de equipo (computadora, impresora, escáner, no-break, etc.) y la marca del mismo.
5	Inventario o No. de Serie	Indicar el número de inventario o en su defecto, el de serie del equipo.
6	Observaciones	Anotar observaciones pertinentes al estado y periféricos del equipo entregados, por ejemplo si el equipo se encuentra golpeado, abierto o si se entregan mouse, cables de corriente, etc.
7	Fecha de Entrega	Anotar la fecha (dd/mm/aaaa) en la que el equipo es devuelto al área administrativa de su procedencia.

PROCEDIMIENTO 4.3: GESTIÓN Y ENTREGA DEL DICTAMEN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS INFORMÁTICOS**OBJETIVO:**

Simplificar y agilizar los trámites necesarios para la emisión del dictamen técnico necesario para la adquisición de bienes y/o servicios informáticos, a través del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas.

ALCANCE:

Aplica a las servidoras públicas y servidores públicos de la Unidad de Informática responsables de gestionar y entregar el dictamen técnico para la adquisición de bienes y/o servicios informáticos, así como a las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México que solicitan la gestión.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículos 23 y 24, Capítulo Tercero, Sección Primera, artículo 29, Capítulo Cuarto, Sección Primera, artículos 47, 48, 49 y 50. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Unidad de Informática. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 3 de noviembre de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática es la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la emisión del resultado del dictamen para la adquisición de bienes y/o servicios informáticos por parte del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

La Directora o el Director General del Sistema Estatal de Informática deberá:

- Recibir, revisar y liberar el dictamen técnico a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del SAAC, imprimirlo, firmarlo de autorización y enviarlo a la o el titular de la Unidad de Informática o en su caso, rechazar la solicitud y requerir se complemente la información.

La o el titular de La Unidad de Informática deberá:

- Elaborar solicitud de dictamen técnico, a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC) y obtener número de solicitud.
- Generar oficio de solicitud y entregarlo a la Coordinadora o el Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar.
- Recibir el dictamen técnico y notificarlo por oficio a la o el titular de la unidad administrativa solicitante.
- Recibir en su caso, la solicitud de dictamen técnico rechazada, requisitar la información faltante y liberar el dictamen técnico para su autorización y/o aprobación, a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas y/o por oficio al Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar.

La Coordinadora o el Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar deberá:

- Recibir el oficio de solicitud de dictamen técnico, revisarlo y verificar a través del SAAC que la solicitud se encuentre justificada y determinar si la libera o la rechaza.
- Solicitar a través del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas, a la o el titular de la Unidad de Informática, en caso de rechazar la solicitud de dictamen técnico la información faltante o realizar las correcciones.
- Aprobar a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas la liberación de la solicitud y el dictamen, y enviarlo a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).
- Recibir el dictamen técnico de la DGSEI y turnarlo mediante oficio a la o el titular de la Unidad de Informática.

La o el titular de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Enviar por oficio la solicitud de dictaminación de bienes y/o servicios informáticos, dirigido a la o el titular de la Unidad de Informática.
- Recibir oficio de notificación del dictamen técnico y acusar de recibido.

DEFINICIONES:

Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI).- Dependencia del Gobierno Estatal encargada de promover el uso extensivo y aplicación creativa de las tecnologías de la información, con el propósito de automatizar los procesos que agilicen los servicios y trámites y hacer más eficiente la gestión en las oficinas públicas estatales.

Dictamen Técnico.- Estudio de viabilidad en materia de tecnologías de la información, en que se analizan los requerimientos para la adquisición de bienes y/o servicios informáticos.

Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC).- Plataforma web donde las dependencias del Gobierno del Estado de México operan su proceso de compra y adquisición de bienes y servicios.

INSUMOS:

- Oficio de Solicitud de dictaminación de bienes y/o servicios informáticos por parte de la unidad administrativa solicitante.

RESULTADOS:

- Entrega del resultado del Dictamen Técnico emitido por la DGSEI para la adquisición de bienes y/o servicios informáticos a las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas.

POLÍTICAS:

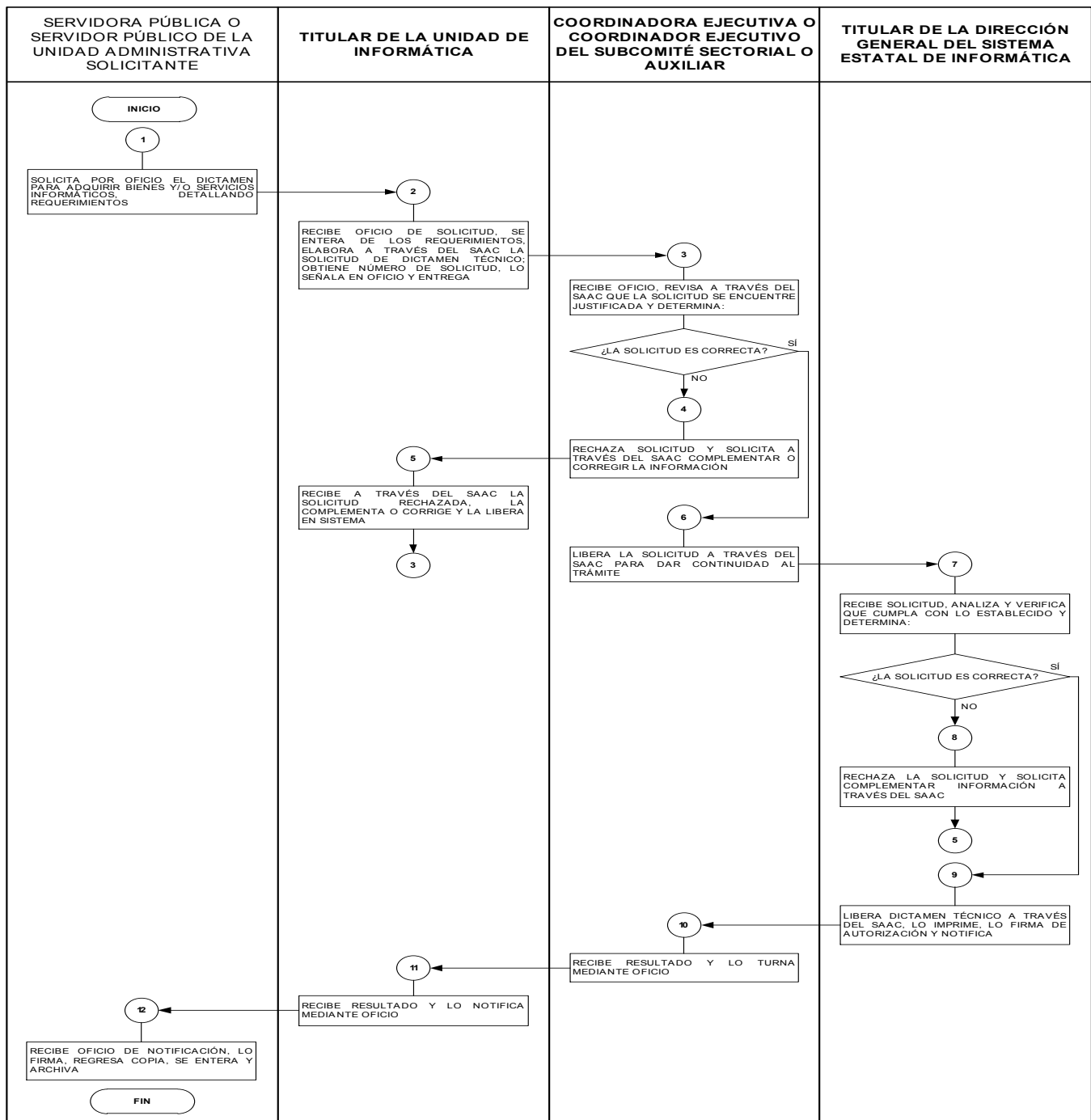
- Si durante el proceso de dictaminación de bienes y/o servicios informáticos se encuentran condiciones que permitan determinar que dicho proceso no es viable, la Unidad de Informática deberá cancelar dicha solicitud mediante oficio dirigido a la DGSEI.

DESARROLLO 4.3: Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Solicita por medio de oficio a la Unidad de Informática en original y copia, el dictamen para adquirir bienes y/o servicios informáticos, detallando sus requerimientos. Obtiene firma de acuse en la copia y archiva.
2	Unidad de Informática/ Titular	Recibe oficio, se entera de los requerimientos de la unidad administrativa, elabora a través de SAAC la solicitud de dictamen técnico, obtiene número de solicitud, lo señala en el oficio y lo entrega a la Coordinadora o el Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial. Obtiene acuse en copia y archiva.
3	Coordinadora o Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar	Recibe oficio, revisa a través del SAAC que la solicitud se encuentre justificada y determina: ¿La solicitud es correcta?
4	Coordinadora o Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar	No, rechaza la solicitud y requiere a través del SAAC a la Unidad de Informática, complementar o corregir la información.
5	Unidad de Informática/ Titular	Recibe a través del SAAC la solicitud rechazada, complementa o corrige la información y libera la solicitud en sistema. Se conecta con la actividad número 3.
6	Coordinadora o Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar	Sí, libera la solicitud a través del SAAC para que la Dirección General del Sistema Estatal de Informática continúe con el proceso de dictaminación.
7	Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Titular	Recibe, revisa, analiza, verifica que la solicitud cumpla con lo establecido y determina: ¿La solicitud de dictamen técnico es correcta?
8	Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Titular	No, rechaza la solicitud de dictamen técnico y solicita a la o al titular de la Unidad de Informática la información faltante, a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas. Conecta con la actividad número 5.
9	Dirección General del Sistema Estatal de Informática/Titular	Sí, libera el dictamen técnico a través del módulo de dictaminación de bienes informáticos del SAAC, lo imprime, firma de autorización y notifica a la Coordinadora o el Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar.
10	Coordinadora o Coordinador Ejecutivo del Subcomité Sectorial o Auxiliar	Recibe resultado de la solicitud de dictamen y lo turna mediante oficio a la o el titular de la Unidad de Informática.
11	Unidad de Informática/Titular	Recibe resultado y lo turna mediante oficio a la o el titular de la unidad administrativa solicitante.
12	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe oficio de notificación del dictamen técnico, firma y regresa copia de acuse y archiva.

Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA 4.3: Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios Informáticos

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

Número de dictámenes de bienes y/o servicios
informáticos realizados

Número de solicitudes de dictaminación de bienes y/o
servicios informáticos recibidos

X 100 =

Porcentaje de dictámenes para la adquisición de
bienes y/o servicios informáticos entregados a las
Unidades Administrativas del Instituto de la Función
Registral del Estado de México

Registro de evidencias:

- Las solicitudes de dictaminación de bienes y/o servicios informáticos quedan registradas en los oficios de solicitud generados por las unidades administrativas solicitantes.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Solicitud de Dictamen Técnico de Bienes Informáticos a través del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas (SAAC).

FORMATO: "SOLICITUD DE DICTAMEN TÉCNICO A TRAVÉS DEL SAAC"

Dictamen Técnico - Solicitud de Dictamen Técnico de Bienes Informáticos
 Los datos de la solicitud no han sido capturados.

No. de solicitud :	Automático
Fecha de elaboración :	26/03/2013

Datos generales

Dependencia :	SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
Subsecretaría :	INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
Dirección General :	INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
Dirección de Área :	INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
Subdirección :	INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
Departamento :	INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
Nombre del solicitante :	ING.
Cargo :	JEFE
Domicilio :	
Teléfono :	280
Fax :	210
Correo Electrónico :	@edomex.gob.mx

Tipo de Solicitud :

Adquisición	Contratación
<input type="checkbox"/> Equipo de Cómputo <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Telecomunicaciones	<input type="checkbox"/> Mantenimiento de hardware <input type="checkbox"/> Mantenimiento de software <input type="checkbox"/> Servicios profesionales <input type="checkbox"/> Proyecto llave en mano

Unidad o Área a la que se destinarán los bienes y/o servicios dentro de mi Dirección General :

[Sin Seleccionar]

Unidad o Área a la que se destinarán los bienes y/o servicios dentro de la dependencia :

- 202E12010 - COORDINACION REGIONAL TLALNEPANTLA
- 202E13000 - DIRECCION REGIONAL VALLE DE MEXICO ZONA ORIENTE
- 202E13011 - COORDINACION REGIONAL NEZAHUALCOYOTL
- 202E13010 - COORDINACION REGIONAL TEXCOCO
- 202E11000 - DIRECCION REGIONAL VALLE DE TOLUCA
- 202E11011 - COORDINACION REGIONAL TENANCINGO
- 202E11010 - COORDINACION REGIONAL TOLUCA
- 202E1A000 - OFICINA DEL C. DIRECTOR GENERAL
- 202E10001 - SECRETARIA PARTICULAR
- 202E10100 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
- 202E10101 - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
- 202E10102 - DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL
- 202E10103 - DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
- 202E10104 - DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
- 202G00000 - INSTITUTO DE LA FUNCION REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
- 202C00000 - INSTITUTO DE PROTECCION CIVIL DEL ESTADO DE MEXICO
- 202C10000 - DIRECCION GENERAL
- 202C10100 - DELEGACION ADMINISTRATIVA
- 202C1A000 - OFICINA DEL C. DIRECTOR GENERAL
- 202C10200 - SUBDIRECCION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO
- 202C10300 - SUBDIRECCION DE INVESTIGACION, ASESORIA Y PROMOCION

Otra dependencia :

[Sin Seleccionar]

Continuar Cancelar Solicitud

Dictamen Técnico :: Solicitud de Dictamen Técnico de Bienes Informáticos
No. de Solicitud: 0687/2013 del 26/03/2013, solicitado por SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

Referencia del Proyecto

Programa de Gobierno (NEP): FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA INFORMATICA ④

Referencia del Proyecto en el P.T.: 11545 - Adquisición de Equipo de cómputo ⑤

Eslabón: I.GOBIERNO DE TI ⑥

Detalle

Objetivos: ⑦

Afectación Presupuestal

Tipo de Gasto: ☒ Corriente ☐ De inversión ⑧

Origen de los Recursos: ☒ Estatal ☐ Federal ☐ Concurrente ⑨

Partida presupuestal: ⑩

Monto comprometido: ⑪

Continuar

Cancelar Solicitud

Dictamen Técnico :: Solicitud de Dictamen Técnico de Bienes Informáticos
No. de Solicitud: 0687/2013 del 26/03/2013, solicitado por SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

No. de solicitud : 0687/2013

Fecha de elaboración : 26/03/2013

Seleccione el artículo

Tipo: HARDWARE DE COMPUTO ⑫

Categoría: IMPRESORAS ⑬

Subcategoría: IMPRESORA LÁSER COLOR ⑭

Seleccione un artículo de la lista

Selección	Cve. ver.	Nombre del Producto	Unidad	Precio Estimado	AutoDictamen	Ficha Técnica
<input checked="" type="radio"/> ⑮	22473	Impresora a color Láser o LED de 21 ppm a 600x600 dpi, capacidad de entrada de papel de 250 hojas y ciclo mensual de trabajo de 35,000 hojas	PIEZA	\$3,200.00	NO	Ver
<input type="radio"/>	23040	Equipo mediano de Impresión Láser o LED a color, con soporte de hojas de papel tamaño A3, con un volumen de impresión mediano (52,000 páginas), esencialmente para las áreas de diseño, comunicación social, asesores, estadísticas etc.	PIEZA	\$40,000.00	NO	Ver

Agregar

Nuevo Producto

⑮

Lista de Bienes o Servicios incluidos en la Solicitud

Partida	Cve. ver.	Nombre del Producto	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Importe	Comandos
1		IMPRESORA DE CREDENCIALES	EQUIPO	1	\$75,000.00	\$75,000.00	Ficha Técnica Borrar
Total						\$75,000.00	

Terminar

Modificar Solicitud

Cancelar Solicitud

⑮

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO “SOLICITUD DE DICTAMEN TÉCNICO A TRAVÉS DEL SAAC”

Objetivo: Solicitar a través del Sistema Automatizado de Adquisiciones Consolidadas el dictamen para poder adquirir bienes y/o servicios informáticos.

Distribución: El original del formato se turna al Coordinador del Subcomité Sectorial o Auxiliar con una copia para la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Tipo de Solicitud	Seleccionar entre los servicios de adquisición y contratación.
2	Unidad o Área a la que se destinarán los bienes y/o servicios dentro de mi Dirección General	Indicar la unidad o área administrativa a la que se destinarán los bienes o servicios dentro del Instituto de la Función Registral del Estado de México.
3	Unidad o Área a la que se destinarán los bienes y/o servicios dentro de la dependencia	Indicar la unidad administrativa o área perteneciente.
4	Programa de Gobierno (NEP)	Elegir el programa de Gobierno con el que se van a adquirir los bienes y/o servicios.
5	Referencia del Proyecto en el P.T.	Indicar la referencia del proyecto en el plan de trabajo.
6	Eslabón	Seleccionar el eslabón al cual está alineado el proyecto.
7	Objetivos	Indicar los objetivos de la adquisición de bienes y/o servicios.
8	Tipo de Gasto	Indicar si será de gasto corriente o presupuestal.
9	Origen de los Recursos	Seleccionar si el origen de los recursos será de tipo estatal, federal o concurrente.
10	Partida Presupuestal	Escribir el número de la partida presupuestal.
11	Monto Comprometido	Escribir el monto comprometido.
12	Tipo	Seleccionar de entre la lista, el tipo de artículo que se va a adquirir.
13	Categoría	Seleccionar de entre la lista, la categoría del artículo a adquirir.
14	Subcategoría	Seleccionar de entre la lista, la subcategoría del artículo a adquirir.
15	Selección	Seleccionar de la lista predeterminada, el artículo en específico a adquirir.
16	Agregar / Nuevo producto	Seleccionar “Nuevo Artículo”, en caso de que no se encuentre dado de alta el artículo a adquirir.
17	Terminar/Modificar Solicitud/Cancelar solicitud	Indicar si se desea terminar, modificar o cancelar la solicitud.

PROCEDIMIENTO 4.4: ANÁLISIS PARA EL DESARROLLO O ADQUISICIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS
OBJETIVO:

Realizar el diagnóstico de viabilidad de acuerdo a los requerimientos, solicitudes y propuestas de mejora a los procesos automatizados o automatizables, en los sistemas de información de las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México, a fin de agilizar las tareas que realizan.

ALCANCE:

Aplica a la o el titular de la Unidad de Informática y las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Desarrollo, encargados de la revisión y análisis de las solicitudes remitidas por las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículos 23 y 24, Capítulo Cuarto, Sección Segunda, artículo 52 y Sección Tercera, artículo 55. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Unidad de Informática. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre de 2014.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática a través del Departamento de Desarrollo, es la unidad administrativa responsable de diseñar, desarrollar e implementar aplicaciones y sistemas de información que contribuyan a mejorar los procesos, realizar el resguardo de las aplicaciones informáticas y agilizar los servicios informáticos del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

La o el titular de la Unidad de Informática deberá:

- Instruir y delegar la tarea al Departamento de Desarrollo.
- Firmar y remitir el oficio con los resultados del análisis a la unidad administrativa solicitante.

La o el titular del Departamento de Desarrollo deberá:

- Recibir instrucciones de la o el titular de la Unidad Informática y analizar los requerimientos que se indican en el oficio.
- Enterarse de los resultados del análisis, elaborar el reporte con el análisis y remitirlo por oficio, a la o el titular de la Unidad de Informática detallando, en su caso, de los motivos del rechazo de la solicitud,

Las o los analistas del Departamento de Desarrollo deberán:

- Determinar con base en el análisis de requerimientos, si la solicitud debe ser desarrollada o adquirirse.
- En conjunto con la o el titular del Departamento de Desarrollo, emitir un reporte del análisis de resultados.

La o el titular de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Elaborar oficio con la solicitud de creación o mejora a aplicaciones informáticas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.
- Recibir oficio con reporte y firmar acuse de recibido.

DEFINICIONES:

Aplicaciones Informáticas.- Software o solución informática para la automatización de ciertas tareas.

INSUMOS:

- Oficio de requerimientos y/o necesidades sobre aplicaciones informáticas.

RESULTADOS:

- Análisis de factibilidad para la creación o adquisición de aplicaciones informáticas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Gestión y Entrega del Dictamen para la Adquisición de Bienes y/o Servicios informáticos.
- Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas.

POLÍTICAS:

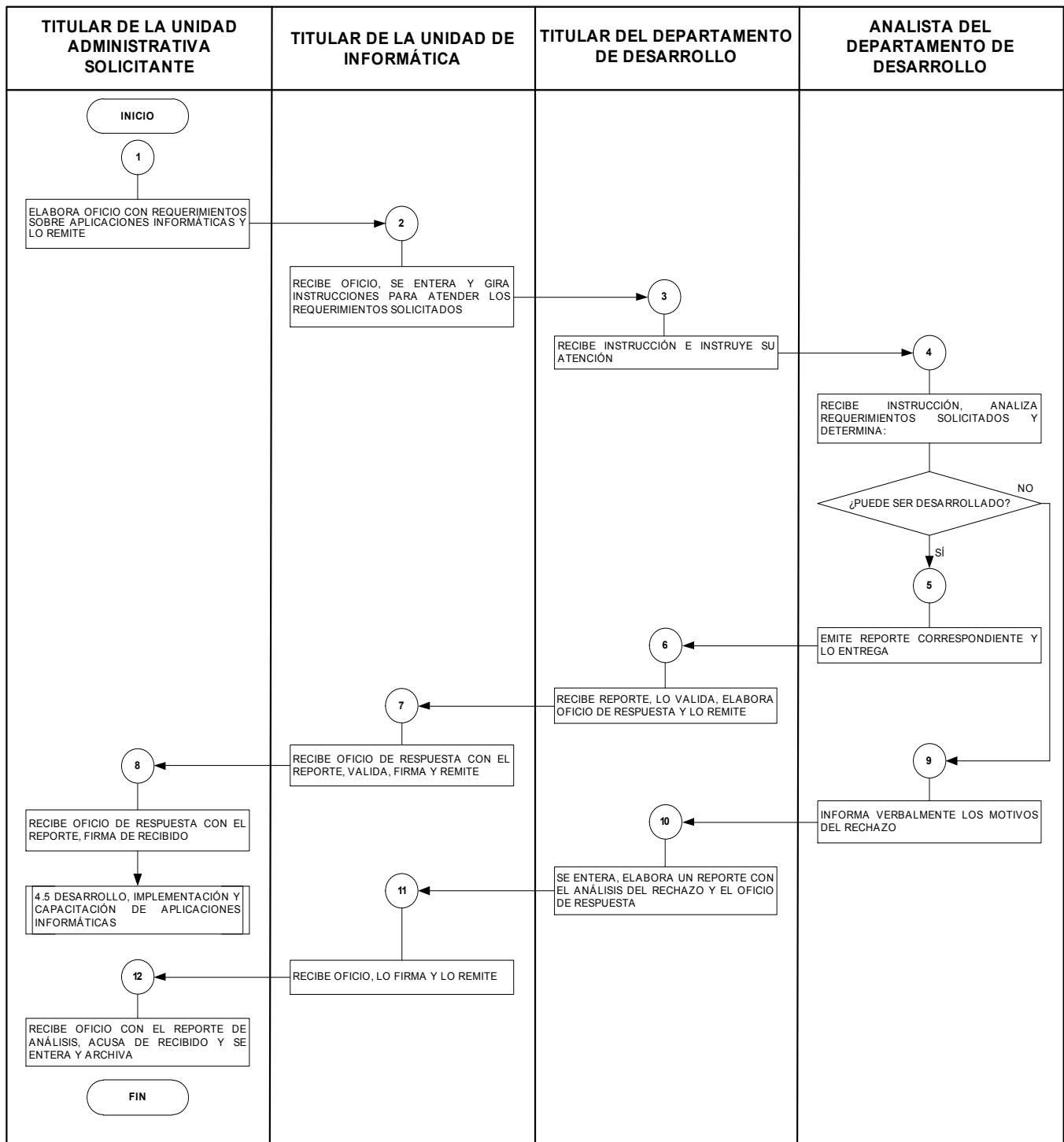
- Si se reportara un error crítico o cambio que no implique modificaciones adicionales, el Departamento de Desarrollo implementará las correcciones necesarias en los sistemas de información, sin requerirse la emisión de un oficio.
- Si el requerimiento es para el desarrollo de una nueva funcionalidad o modificaciones que impliquen la alteración importante sobre lo puesto en producción, se solicitará la petición por medio de oficio, signado por la o el titular de la Unidad Administrativa.

DESARROLLO 4.4: Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Elabora oficio con requerimientos y/o necesidades sobre aplicaciones informáticas y lo remite a la o el titular de la Unidad de Informática.
2	Unidad de Informática/Titular	Recibe oficio de solicitud, acusa de recibido y gira instrucciones a la o el titular del Departamento de Desarrollo para atender los requerimientos solicitados.
3	Departamento de Desarrollo/Titular	Recibe instrucción e instruye su atención de manera verbal a la o el analista.
4	Departamento de Desarrollo/Analista	Recibe instrucción, analiza los requerimientos solicitados y determina: ¿El requerimiento puede ser realizado por el personal del Departamento de Desarrollo?
5	Departamento de Desarrollo/Analista	Sí, emite reporte del mismo y lo turna a la o el titular del Departamento de Desarrollo.
6	Departamento de Desarrollo/Titular	Recibe reporte, lo valida y lo remite por oficio en original y copia a la o el titular de la Unidad de Informática.
7	Unidad de Informática/Titular	Recibe oficio de respuesta, valida, firma y remite a la unidad administrativa solicitante.
8	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe oficio con el reporte, firma acuse de recibido y termina el procedimiento. Se conecta con procedimiento 4.5 Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas.
9	Departamento de Desarrollo/Analista	No, informa verbalmente los motivos del rechazo a la o el titular del Departamento de Desarrollo.
10	Departamento de Desarrollo/Titular	Se entera y elabora un reporte con el análisis detallando los motivos del rechazo de la solicitud y lo turna a través de oficio a la o el titular de la Unidad de Informática.
11	Unidad de Informática/Titular	Recibe oficio y lo remite a la unidad administrativa solicitante.
12	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Recibe oficio con el reporte del análisis, acusa de recibido y archiva.

Fin del procedimiento.

DIAGRAMA 4.4: Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas

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

Número de análisis para Desarrollar o Adquirir Aplicaciones Informáticas realizados

Número de solicitudes de análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas recibidas

X 100 =

Porcentaje de análisis realizados por la Unidad de Informática

Registro de evidencias:

- Las solicitudes de análisis para el desarrollo o adquisición de aplicaciones informáticas quedan registradas en los oficios de requerimientos y necesidades generados por las unidades administrativas solicitantes.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.5: DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS**OBJETIVO:**

Brindar a las unidades administrativas las herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus actividades, a través de la creación o modificación de aplicaciones informáticas.

ALCANCE:

Aplica a la o el titular de la Unidad Informática, a las servidoras públicas y a los servidores públicos adscritos al Departamento de Desarrollo y al Departamento de Soporte Técnico, encargados del desarrollo y/o mejora de las aplicaciones informáticas y la impartición de capacitación de las servidoras públicas y los servidores públicos de las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Segundo, Sección Quinta, artículos 23 y 24. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 10 de agosto de 2011.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Unidad de Informática. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre de 2014.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Capítulo Décimo Primero, Sección Segunda, artículos 59, 60 y 61. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de enero de 2016.

RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Informática a través del Departamento de Desarrollo y del Departamento de Soporte Técnico es la unidad administrativa responsable de diseñar, desarrollar e implementar aplicaciones y sistemas de información que contribuyan a mejorar los procesos de trabajo del Instituto de la Función Registral del Estado de México.

La o el titular de la Unidad de Informática deberá:

- Recibir oficio de solicitud y turnarlo al Departamento de Desarrollo.
- Recibir, firmar y remitir el oficio de liberación de la aplicación informática a la unidad administrativa solicitante.

La o el titular del Departamento de Desarrollo deberá:

- Recibir instrucción, establecer criterios para recabar requerimientos, generar minuta de trabajo en conjunto con la unidad administrativa solicitante para establecer fechas en que se realizarán las visitas.
- Recibir formato IFREM-UI-003 "Formato de Levantamiento de Requerimientos" requisitado, enterarse de la conclusión de la etapa de análisis, asignar tiempos y recursos humanos para el desarrollo de la aplicación.
- Generar oficio de liberación de la aplicación informática y remitirlo a la o el titular de la Unidad de Informática.

La o el titular del Departamento de Soporte Técnico deberá:

- Recibir la solicitud y proporcionar la infraestructura tecnológica requerida para el desarrollo de la aplicación informática.

La o el titular de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Solicitar a la unidad de informática mediante oficio, el desarrollo o modificación de aplicaciones informáticas.

- Revisar la aplicación y determinar si cumple con la funcionalidad requerida y en caso de incumplimiento, informar los motivos y solicitar las correcciones.
- Generar, firmar y entregar minuta de aceptación.

La o el Analista del Departamento de Desarrollo deberá:

- Recibir criterios, asistir a reunión con personal de la unidad solicitante, requisitar y entregar el formato IFREM-UI-003 "Formato de Levantamiento de Requerimientos".
- Recibir la infraestructura requerida para el desarrollo de la aplicación y realizar el desarrollo de la aplicación.
- Requisitar el formato IFREM-UI-001 "Formato de Control de Cambios a Aplicaciones y Sistemas", en caso de que la unidad administrativa requiera modificaciones a la aplicación informática.
- Realizar pruebas finales, implementar, configurar y generar entorno de trabajo para la aplicación informática e informar conclusión, entregando minuta de aceptación.
- Enterarse del calendario de capacitación, generar el material necesario e impartir la capacitación.

El área usuaria de la unidad administrativa solicitante deberá:

- Recibir capacitación por parte de la o el Analista del Departamento de Desarrollo e informar si la capacitación recibida es suficiente a la o al titular de la unidad administrativa.

DEFINICIONES:

Aplicaciones Informáticas.- Software o solución informática para la automatización de ciertas tareas.

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de equipos donde se encuentran alojadas las aplicaciones que utiliza la clienta o el cliente final en tiempo real.

INSUMOS:

- Oficio de requerimientos y/o necesidades sobre aplicaciones informáticas, incluyendo el resultado del procedimiento "Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas".

RESULTADOS:

- Implementar nuevas aplicaciones informáticas, así como la capacitación a las servidoras y los servidores públicos de la unidad administrativa solicitante.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Análisis para el Desarrollo o Adquisición de Aplicaciones Informáticas.

POLÍTICAS:

- En caso de que por razones externas o internas a la Unidad de Informática no se permita el cumplimiento de las etapas del proyecto, se deberá informar a la unidad administrativa solicitante de los ajustes mediante minuta, oficio o nota informativa.

DESARROLLO 4.5: Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante/Titular	Elabora oficio de solicitud de desarrollo o modificación de aplicaciones informáticas y lo envía anexando al análisis correspondiente, a la o el titular de la Unidad de Informática.
2	Unidad de Informática/Titular	Recibe oficio y análisis para el desarrollo o modificación de aplicaciones, acusa de recibido y lo turna al Departamento de Desarrollo para que establezca los tiempos para desarrollar las aplicaciones informáticas.

- 3 Departamento de Recibe instrucción para el desarrollo o modificación de aplicaciones informáticas, establece los criterios para recabar los requerimientos, genera minuta de trabajo con la unidad administrativa solicitante, establece las fechas en las que se realizarán las visitas de campo para recabar información, turna y da indicaciones a la o el analista del Departamento de Desarrollo.
- 4 Departamento de Recibe los criterios para recabar los requerimientos y la información, asiste a la reunión con las servidoras públicas o los servidores públicos que designe la unidad administrativa solicitante, recaba información, requisita el formato IFREM-UI-003 "Formato de Levantamiento de Requerimientos", concluye la etapa de análisis de requerimientos y turna el formato a la o el titular del Departamento de Desarrollo.
- 5 Departamento de Recibe el formato IFREM-UI-003 "Formato de Levantamiento de Requerimientos", se entera de la conclusión de la etapa de análisis de requerimientos, realiza la asignación de tiempo, recursos tecnológicos y humanos, solicita al Departamento de Soporte Técnico la infraestructura requerida para el desarrollo de la aplicación informática.
- 6 Departamento de Soporte Recibe solicitud de infraestructura requerida para el desarrollo de la aplicación informática, la genera y la brinda a la o el analista del Departamento de Desarrollo.
- 7 Departamento de Recibe la infraestructura requerida, desarrolla la aplicación informática y la muestra a la unidad administrativa solicitante.
- 8 Unidad Administrativa Se entera, revisa la aplicación informática y determina:
Solicitante/Titular ¿Está de acuerdo con la funcionalidad de la aplicación?
- 9 Unidad Administrativa No, informa los motivos a la o el analista del Departamento de Desarrollo y
Solicitante/Titular solicita sean corregidos.
- 10 Departamento de Se entera, llena el formato IFREM-UI-001 "Formato de Control de Cambios a Aplicaciones y Sistemas", realiza las correcciones y/o adecuaciones y la muestra a la unidad administrativa.

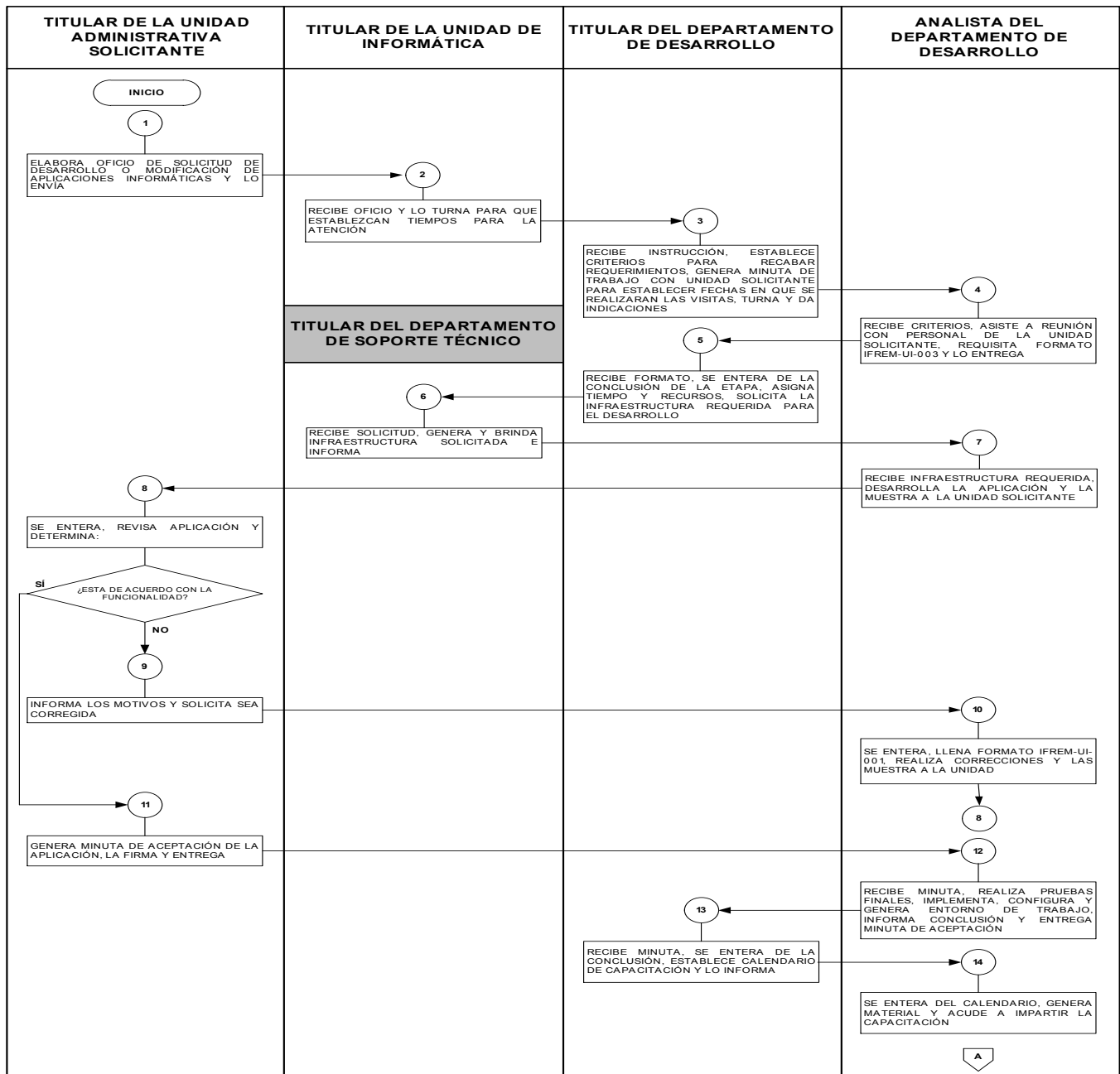
Se conecta con la actividad número 8.
- 11 Unidad Administrativa Sí, genera minuta de aceptación de la aplicación informática, la firma y la
Solicitante/Titular turna a la o el analista del Departamento de Desarrollo.
- 12 Departamento de Recibe minuta de aceptación de la unidad administrativa solicitante, realiza pruebas finales, implementa, configura y genera el entorno de trabajo para la aplicación, informa la conclusión del desarrollo de la aplicación informática y turna la minuta de aceptación a la o el titular del Departamento de Desarrollo.
- 13 Departamento de Recibe minuta de aceptación, se entera de la conclusión del desarrollo de la aplicación informática, establece con la unidad administrativa solicitante el calendario de capacitación y lo informa a la o el analista del Departamento de Desarrollo.
- 14 Departamento de Se entera del calendario, genera material y acude el día y la hora indicada para impartir la capacitación.
- 15 Unidad Administrativa Recibe capacitación y determina:
Solicitante/Área Usuaría ¿Es suficiente el curso y material?
- 16 Unidad Administrativa No, informa a la o el titular de la unidad administrativa solicitante.
Solicitante/Área Usuaría
- 17 Unidad Administrativa Se entera y agenda con la o el titular del Departamento de Desarrollo la
Solicitante/Titular impartición de un nuevo curso.

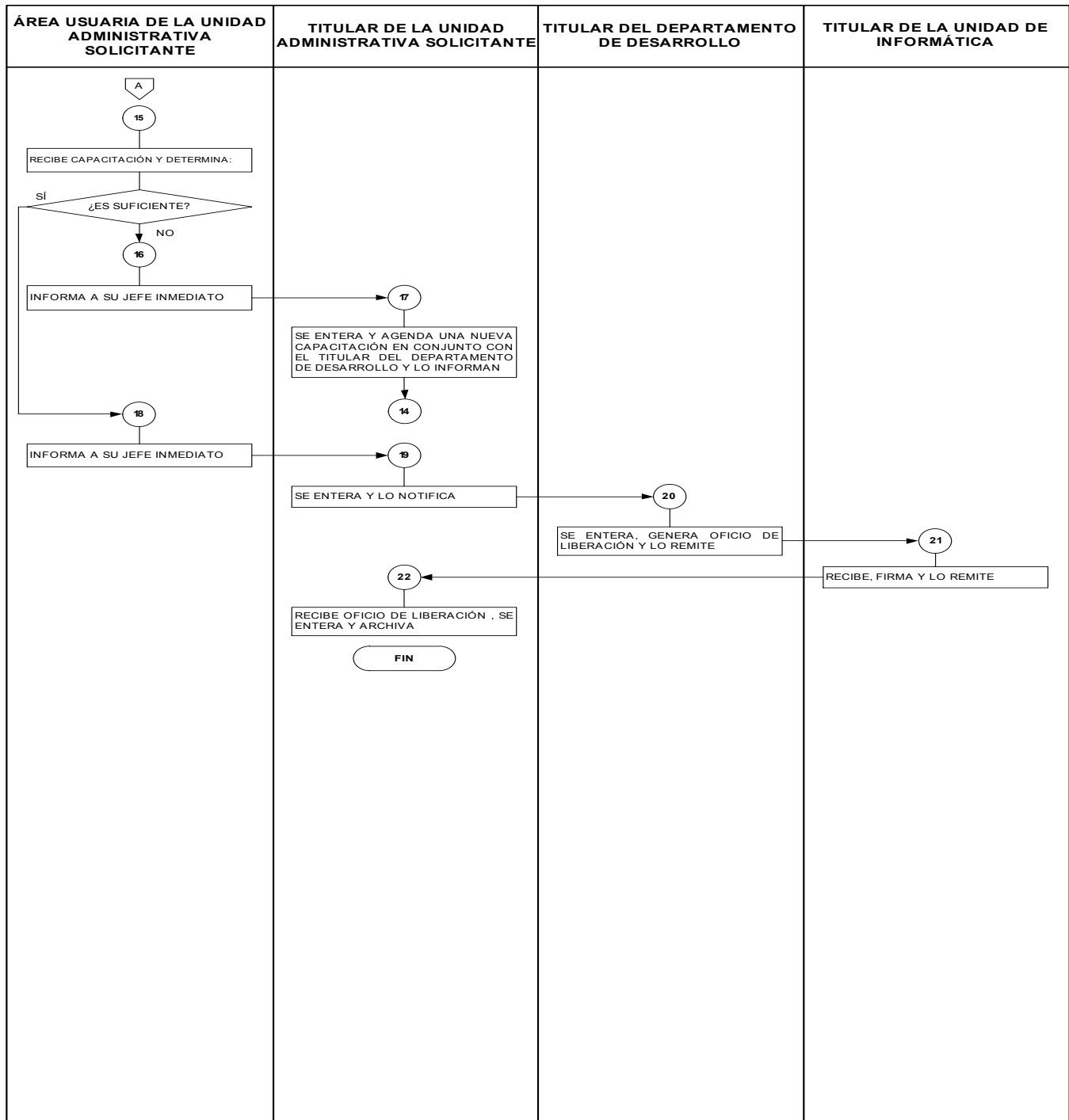
Se conecta con la actividad número 14.

- | | | |
|----|--|---|
| 18 | Unidad Administrativa Solicitante/Área Usuaria | SÍ, informa a la o el titular de la unidad administrativa solicitante. |
| 19 | Unidad Administrativa Solicitante/Titular | Se entera de la conclusión del curso de capacitación y notifica a la o el titular del Departamento de Desarrollo. |
| 20 | Departamento de Desarrollo/Titular | Se entera de la conclusión del curso de capacitación, genera oficio de liberación de la aplicación informática y lo turna para firma a la o el titular de la Unidad de Informática. |
| 21 | Unidad de Informática/Titular | Recibe, se entera, firma oficio de liberación de la aplicación informática y lo envía a la unidad administrativa solicitante. |
| 22 | Unidad administrativa solicitante/Titular | Recibe oficio de liberación de la aplicación informática, acusa de recibido y archiva. |

Fin del procedimiento.

DIAGRAMA 4.5: Desarrollo, Implementación y Capacitación de Aplicaciones Informáticas





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

<p>Número de desarrollos, implementaciones y capacitaciones de aplicaciones informáticas realizadas</p>	<p>X 100 =</p>	<p>Porcentaje de Desarrollos, Implementaciones y Capacitaciones de Aplicaciones Informáticas concluidas</p>
<p>Número de solicitudes de desarrollo, implementación y capacitación de aplicaciones informáticas recibidas</p>		

Registro de evidencias:

- Las solicitudes de desarrollo terminadas quedan registradas en el oficio de liberación de la aplicación informática.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- IFREM-UI-001 – “Formato de Control de Cambios a Aplicaciones y Sistemas”.
- IFREM-UI-003 – “Formato de Levantamiento de Requerimientos”.

FORMATO: IFREM-UI-001 “FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS A APLICACIONES Y SISTEMAS”



Formato de Control de Cambios a Aplicaciones y Sistemas

1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Nombre del usuario	Nombre 1		
Unidad Administrativa	Nombre de la Unidad Administrativa 2		
Cargo	Cargo 3	Teléfono	Fijo y extensión 4
Correo electrónico	correo@dominio.com 5		

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CAMBIO			
Sistema/Aplicación objeto del requerimiento	Nombre del sistema 6		
FECHA DE REQUERIMIENTO	ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN AFECTADO		
DD/MM/AAAA	Software		
	Servidor Aplicación	Servidor Base de Datos	
	7	8	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO (Incluye el alcance)			
Descripción de las acciones a realizar (por ejemplo reemplazar archivos, correr script o ejecutar sobre la aplicación) 9			
FECHA ESTIMADA DE LIBERACIÓN	HORA ESTIMADA DE LIBERACIÓN	TIEMPO ESTIMADO HORAS (Incluye deshacer si es necesario)	
DD/MM/AAAA 10	HH 11	12	
URGENCIA DEL CAMBIO	Bajo	Medio	Alto
URGENCIA: La urgencia se basa en la tipificación de las acciones a ejecutar. 13			
<ul style="list-style-type: none"> Crítico: El cambio es requerido para habilitar y/o restaurar los servicios. Alto: El cambio es requerido para corregir un error que está generando indisponibilidad parcial de los servicios. Medio: El cambio es requerido para implementar ajustes funcionales en los servicios. Bajo: El cambio es requerido para implementar mejoras y/o liberar nuevas versiones planeadas de los servicios. 			
ANTECEDENTES DEL CAMBIO (¿POR QUÉ SE REQUIERE?)			
Se debe incluir una descripción del inicio y posterior seguimiento a la situación que dio origen la actual solicitud de cambio. 14			
BENEFICIOS DEL CAMBIO O LAS CONSECUENCIAS DE NO REALIZARLO			
Se debe incluir una descripción de los beneficios del cambio o de las consecuencias de la no realización. 15			



3. PLANES ASOCIADOS AL CAMBIO				
PLAN	TAREA	INICIO DD/MM/AAAA	FIN DD/MM/AAAA	RESPONSABLE
PLAN DE EJECUCIÓN	Tarea 1	17	18	19
	Tarea 2	20	21	22
PLAN DE REVISIÓN (SI-SEA)	Tarea 3	24	25	26
	Tarea 4	27	28	29

4. GESTIÓN DEL RIESGO			
SUCESO	ACCIÓN DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE	TELÉFONO
30	31	32	33

5. ENTREGABLES Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
ENTREGABLE	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
34	35

6. ANEXOS	
ANEXO	DESCRIPCIÓN
36	37

INFORMACIÓN PARA SER GESTIONADA POR EL ADMINISTRADOR DE CAMBIOS (marcar con X)				
PRIORIDAD DEL CAMBIO	Baja	38	Medio	Alto
TIPO DE CAMBIO	Emergencia	39	Estándar	No estándar
TIPO DE CAMBIO Clasifique el cambio en la siguiente valoración:				

Se permite la impresión de este documento en formato PDF. No se permite la modificación del contenido. El uso de este documento es de carácter informativo. No se permite la reproducción o el uso no autorizado. Página 3 de 3



* **Emergencia:** El cambio debe realizarse de forma inmediata. Clasifique el cambio como de emergencia cuando la prioridad definida sea Crítica.
 * **Estándar:** El cambio es pre-aprobado (disponibilidad < 8 horas). La prioridad identificada para cambios estándar es Alto o Medio.
 * **No estándar:** El cambio debe ser planificado (disponibilidad > 8 horas). En relación con la prioridad, son identificados como de prioridad baja.

Revisión o Aprobación del Cambio			
NOMBRE	ROL	FECHA DD/MM/AAAA	FIRMA
Nombre Jefe de Unidad de Informática 38	39	40	41
Nombre del jefe del Departamento de Desarrollo/Cargo	Revisa		
Nombre de quien ejecuta/Cargo	Ejecuta		
Nombre de quien valida/Cargo	Valida		
Propuestas y Aceptación: Nombre quien prueba y acepta/Cargo	Acepta		

OBSERVACIONES: 42

Incluir las observaciones que se consideren pertinentes por parte del solicitante y por parte del encargado de la revisión y/o ejecución de la Unidad de Informática.

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO “IFREM-UI-001 CONTROL DE CAMBIOS A APLICACIONES Y SISTEMAS”

Objetivo: Registrar las solicitudes de cambio que requieren las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México, sobre las diversas aplicaciones informáticas que son utilizadas.

Distribución: Original para el Departamento de Desarrollo y copia para la o el titular de la unidad administrativa solicitante.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del usuario	Anotar el nombre de la usuaria o el usuario que solicita el cambio.
2	Unidad Administrativa	Anotar el nombre de la unidad administrativa a la que pertenece la usuaria o el usuario solicitante.
3	Cargo	Anotar el cargo la usuaria o el usuario solicitante.
4	Teléfono	Anotar el número telefónico y extensión la usuaria o el usuario solicitante.
5	Correo Electrónico	Anotar el correo electrónico la usuaria o el usuario solicitante.
6	Sistema/Aplicación objeto del requerimiento	Anotar el nombre del sistema al que se le realizará el cambio.
7	Servidor Aplicación	Anotar el nombre o nombres de los servidores en los que está desplegada la aplicación.
8	Servidor Base de Datos	Anotar el nombre del servidor donde está alojada la base de datos del sistema o aplicación objeto del requerimiento.
9	Descripción del Cambio (Incluye el alcance)	Anotar las acciones a realizar para llevar a cabo el cambio.
10	Fecha Estimada de Liberación	Anotar la fecha aproximada en la que se liberará el cambio a producción.
11	Hora Estimada de Liberación	Anotar la hora en la que se liberará el cambio a producción.
12	Tiempo estimado horas (Incluye deshacer si es necesario)	Anotar el tiempo que se requiere para llevar a cabo el cambio en la aplicación.
13	Urgencia	Marcar con “X” la tipificación del cambio.
14	Antecedentes del Cambio (¿Por qué se requiere?)	Anotar la descripción del inicio y posterior seguimiento a la situación que dio origen a la solicitud del cambio.
15	Beneficios del cambio o las consecuencias de no realizarlo	Anotar la descripción de los beneficios del cambio o las consecuencias que implicaría el no realizarlo.
16	Plan de Ejecución /Tarea	Anotar aquellas tareas que se necesitan llevar a cabo para ejecutar el cambio.
17	Plan de Ejecución/Inicio DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se inicia la actividad del plan de ejecución en formato DD/MM/AAAA.
18	Plan de Ejecución/Fin DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se termina la actividad del plan de ejecución en formato DD/MM/AAAA.
19	Plan de Ejecución/ Responsable	Anotar el nombre de la persona responsable de ejecutar la actividad del plan de ejecución.

20	Plan de Reversión (Roll-Back)/Tarea	Anotar aquellas tareas que se necesitan llevar a cabo para deshacer los cambios realizados.
21	Inicio (Roll-Back) DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se inicia la actividad del plan de reversión en formato DD/MM/AAAA, si aplica.
22	Fin (Roll-Back) DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se termina la actividad del plan de reversión en formato DD/MM/AAAA, si aplica.
23	Responsable (Roll-Back)	Anotar el nombre de la persona responsable de ejecutar la actividad del plan de reversión.
24	Plan de Pruebas/Tarea	Anotar aquellas tareas que se necesitan llevar a cabo para verificar los cambios realizados.
25	Inicio DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se inicia la actividad del plan de pruebas en formato DD/MM/AAAA.
26	Fin DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se termina la actividad del plan de pruebas en formato DD/MM/AAAA.
27	Responsable	Anotar el nombre de la persona responsable de ejecutar la actividad del plan de pruebas.
28	Suceso	Anotar los eventos que se pueden presentar al realizar el cambio.
29	Acción de mitigación	Anotar las acciones sugeridas para solucionar el evento en mención.
30	Responsable	Anotar el nombre y cargo de la persona que ejecutará las acciones de mitigación.
31	Teléfono	Anotar el número telefónico la o el responsable de ejecutar las acciones de mitigación.
32	Entregable	Anotar el nombre del entregable, en caso de suministrar algún medio, archivo, documento, etc.
33	Criterio de Aceptación	Anotar los criterios con los que se dará por aceptado el entregable.
34	Anexo	Anotar el nombre y tipo de anexo que se entrega, solo si aplica.
35	Descripción	Anotar una breve descripción del anexo proporcionado (documento, correo electrónico, entre otros).
36	Prioridad del Cambio	Marcar con una X el nivel de prioridad que se la da al cambio solicitado.
37	Tipo de Cambio	Marcar con una X la clasificación del cambio solicitado.
38	Nombre	Anotar el nombre y cargo del personal involucrado en el cambio solicitado (Jefa o Jefe de la Unidad de Informática, Jefa o Jefe del Departamento de Desarrollo, nombre de quien ejecuta, nombre de quien solicita, nombre de quien prueba y acepta).
39	Rol	Anotar el rol del personal involucrado en el cambio solicitado.
40	Fecha DD/MM/AAA	Anotar la fecha en la que se firma el formato para su revisión y aprobación en formato DD/MM/AAAA.
41	Firma	Recabar firma autógrafa de los involucrados.
42	Observaciones	Anotar las observaciones que se consideren pertinentes por parte del solicitante y por parte del encargado de la revisión y/o ejecución de la Unidad de Informática.

FORMATO: "IFREM-UI-003 LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS"



Formato de Levantamiento de Requerimientos UI-IFREM-003

1. DESCRIPCIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO		
1		
2		
Rasgos Generales		
Área a la que pertenece el Proceso	3	
Entradas del Proceso	4	
Salidas del Proceso	5	
Actividades del Proceso	6	
¿Tiene subprocesos?	SI NO	7
2. INFORMACIÓN PARA EL LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS		
Personal involucrado	Persona(s) a cargo del proceso completo	
	8	
	Personas que intervienen y manejan información interna del proceso	
	9	



Documentación	Objetivos del proceso	¿Es posible simplificar alguna actividad? ¿Cuál?	
	10	11	
	Tiempos del proceso por cada actividad	¿Es posible eliminar alguna actividad? ¿Cuál?	
	12	13	
	Número de actividades	¿Es posible agregar alguna actividad como valor añadido al proceso? ¿Cuál?	
14	15		
Comentarios adicionales	16		
3. COMPLEJIDAD DEL PROCESO DE NEGOCIO			
Procesos con los que interactúa	Identificador	Nombre	
	17	18	
Subprocesos	Identificador	Nombre	
	19	20	
4. IMPACTO DEL PROCESO DE NEGOCIO			
¿Será modificado?	SI	NO	Bajo
	21	Nivel de Impacto	Medio
			Alto
			Crítico
Comentarios	23		



5. REVISIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS			
NOMBRE	ROL	FECHA (dd/mm/aaaa)	FIRMA
24	25	26	27

Elaboró

Revisó

Autorizó

28

29

30

Nombre de quien elabora

Nombre de quien revisa

Nombre de quien
autoriza

Fecha: DD/MM/AAAA

31

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "IFREM-UI-003 FORMATO DE LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS"


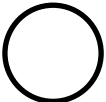

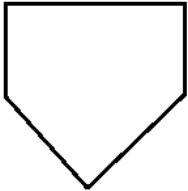
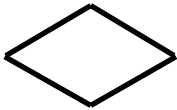
Objetivo: Registrar los requerimientos funcionales y no funcionales sobre nuevos desarrollos o modificaciones en los sistemas existentes que requieren las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México.




Distribución: El original es para el Departamento de Desarrollo y una copia para la o el titular de la unidad administrativa que solicita el desarrollo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del Proceso	Anotar el nombre del proceso de negocio.
2	Descripción de proceso de negocio	Anotar en que consiste el proceso que es susceptible o requerido de ser automatizado.
3	Área a la que pertenece el proceso	Anotar unidad administrativa a la que pertenece el proceso.
4	Entradas del proceso	Anotar los documentos o datos de entrada que se requieran para realizar el proceso.
5	Salidas del proceso	Anotar el producto esperado una vez que se han procesado los datos de entrada.
6	Actividades del proceso	Anotar los pasos que se llevan a cabo para el proceso.
7	¿Tiene subprocesos? Si/No	Anotar la cantidad de subprocesos que tienen relación o que interactúan con el proceso, si aplica.
8	Persona(s) a cargo del proceso completo	Anotar el nombre o rol del personal que es dueña del proceso dentro de la unidad administrativa.
9	Personas que intervienen y manejan información interna del proceso	Anotar el nombre o rol del personal que interactúa en el proceso.
10	Objetivos del proceso	Anotar el motivo por el cual el proceso existe o por qué es necesario.
11	¿Es posible simplificar alguna actividad? ¿Cuál?	Anotar las actividades que pueden simplificarse mediante la automatización del proceso.
12	Tiempos del proceso por cada actividad	Anotar el tiempo que se requiere para llevar a cabo cada actividad.
13	¿Es posible eliminar alguna actividad? ¿Cuál?	Anotar las actividades que puedan ser suprimidas derivado del desarrollo y automatización del proceso.
14	Número de actividades	Anotar el número de actividades que se tienen actualmente con el proceso.
15	¿Es posible agregar alguna actividad como valor añadido al proceso? ¿Cuál?	Anotar las actividades que tengan la posibilidad de brindar valor agregado al proceso.
16	Comentarios adicionales	Anotar aquellas observaciones o comentarios relativos a las actividades del proceso.
17	Identificador/ Procesos con los que interactúa	Anotar el identificador de los procesos con los que interactúa.
18	Nombre / Procesos con los que interactúa	Anotar los nombres de los procesos con los que interactúa.
19	Identificador/Subprocesos	Anotar el identificador de los subprocesos con los que interactúa.
20	Nombre/Subprocesos	Anotar el nombre de los subprocesos con los que interactúa.
21	¿Será modificado? Si/No	Anotar si el impacto del negocio será o no modificado.
22	Nivel de impacto/Bajo, Medio, Alto o Crítico	Marcar con X el nivel de impacto que tiene el proceso en las reglas de negocio u operación.
23	Comentarios	Anotar los comentarios generales que no sean contemplados en el formato.

24	Nombre	Anotar el nombre del personal que asiste a la entrevista de levantamiento de requerimientos.
25	Rol	Anotar el rol del personal que asiste a la entrevista de levantamiento de requerimientos.
26	Fecha (dd/mm/aaaa)	Anotar la fecha en la que se firma el formato con nomenclatura DD/MM/AAAA.
27	Firma	Recabar firma del personal que participó en el llenado del formato.
28	Elaboró	Anotar el nombre de la persona que llenó los datos del formato, así como la firma.
29	Revisó	Anotar el nombre de la persona que revisó los datos del formato, así como la firma.
30	Autorizó	Anotar el nombre de la persona que autorizó los datos del formato, así como la firma.
31	Fecha (DD/MM/AAAA)	Anotar la fecha (DD/MM/AAAA) en la que se hace el levantamiento de requerimientos.

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.

Símbolo	Representa
	Línea continua. 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.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro(s). Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

- Primera edición, mayo de 2016. Elaboración del Manual de Procedimientos.

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:

1. Dirección General.
2. Departamento de Normatividad.

VIII. VALIDACIÓN

MTRA. TANIA LORENA LUGO PAZ

Directora General del Instituto de la Función
Registral del Estado de México
(Rúbrica).

ING. JOSÉ ANTONIO HERNÁNDEZ FLORES

Jefe de la Unidad de Informática del Instituto de la
Función Registral del Estado de México
(Rúbrica).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

MAYO DE 2016

**CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL
DEL ESTADO DE MÉXICO**

© Derechos Reservados.

Primera Edición, marzo 2012.

Segunda Edición, mayo 2016.

Gobierno del Estado de México.

Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.

Instituto de la Función Registral del Estado de México.

Dirección de Administración y Finanzas.

e-mail: ifrem.tesoreria@gmail.com

Impreso y hecho en Toluca, México.

Printed and made in Toluca Mexico.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	Edición:	Segunda
	Fecha:	Mayo 2016
	Código:	227B15102
	Página:	

ÍNDICE

Presentación

Objetivo General

Identificación e Interacción de Procesos

Relación de Procesos y Procedimientos

Descripción de los Procedimientos

Departamento de Tesorería

- | | | |
|----|--|-----------------|
| 1. | Administración del Fondo Fijo de Caja | 227B15102/01/01 |
| 2. | Solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico a la Institución Bancaria | 227B15102/02/01 |
| 3. | Registro y Control de Pagos mediante Cheques | 227B15102/03/01 |
| 4. | Registro y Control de Pagos mediante Transferencias Electrónicas Bancarias | 227B15102/04/01 |

Simbología

Registro de Ediciones

Distribución

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. 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 calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Tesorería de la Dirección de Administración y Finanzas 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 delinearán la gestión de esta unidad administrativa.

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.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas el Departamento de Tesorería, en materia de administración de los recursos financieros del Instituto de la Función Registral del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Administración y Control de los Recursos Financieros. De la solicitud de pago oportuno a proveedores y/o prestadores de servicios, al pago realizado a través del fondo fijo de caja, gastos por comprobar y gastos de viaje, mediante cheques y transferencias electrónicas bancarias.

Procedimientos:

- Administración del Fondo Fijo de Caja.
- Solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico a la Institución Bancaria.
- Registro y Control de Pagos mediante Cheques.
- Registro y Control de Pagos mediante Transferencias Electrónicas Bancarias.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL FONDO FIJO DE CAJA**OBJETIVO**

Administrar eficaz y eficientemente los recursos para la adquisición de bienes o servicios para cubrir necesidades urgentes e imprevistas y las destinadas al cumplimiento de un objetivo específico que no puedan ser cubiertas a través de otros procedimientos de adquisición.

ALCANCE

Aplica a las unidades administrativas que requieren de los recursos para cubrir una necesidad urgente e imprevista, así como a los servidores públicos del Departamento de Tesorería encargados de la administración del Fondo Fijo de Caja.

REFERENCIAS

- Ley del Impuesto Sobre la Renta. Capítulo VI De los Ingresos por Intereses. Artículo 133, fracción III Capítulo VII De los Ingresos por la Obtención de Premios. Artículo 139. Diario Oficial de la Federación, 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación. Título Segundo De Los Derechos y Obligaciones de los contribuyentes Capítulo Único. Artículos 29 y 29-A. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
- Acuerdo por el que se Establecen las Políticas, Bases y Lineamientos, en Materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo Estatal. Adquisición de Bienes y Servicios. De las Adquisiciones a través del Fondo Fijo de Caja. POBALIN-067. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 9 de diciembre de 2013.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2010. Reglas 1.2.10 ala 1.2.12. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 2010.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2011. Capítulos 1.2.7al 1.2.9. Diario Oficial de la Federación, 1 de julio de 2011.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2016. Diario Oficial de la Federación, 12 de enero de 2016.
- Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México. Capítulo Segundo del Presupuesto de Egresos. Del Ejercicio del Presupuesto. Artículos 21 al 50. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 31 de julio de 2014.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII correspondiente al Objetivo y Funciones del Departamento de Tesorería. Código 227B15102. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre del 2014.
- Plan de Ajuste al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México para el Ejercicio Fiscal Vigente. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de Enero del 2015.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Tesorería, es la unidad administrativa responsable de la administración de los recursos por concepto de Fondo Fijo de Caja, una vez dispuesto por el titular de la Dirección General del Instituto.

El Director General del Instituto, como Titular de la Unidad Ejecutora, deberá:

- Ser el único servidor público facultado para autorizar las adquisiciones con cargo al Fondo Fijo de Caja.
- Designar al servidor público responsable de la administración del Fondo Fijo de Caja e informar a la Secretaría y al órgano de control interno correspondiente, el nombre y cargo del funcionario en quien delegue esta responsabilidad.

El Director de Administración y Finanzas deberá:

- Solicitar mediante oficio a la Dirección General del Instituto, la autorización del Fondo Fijo de Caja.
- Autorizar mediante firma los cheques de reembolso del Fondo Fijo de Caja.
- Autorizar mediante firma el Vale Provisional de Caja.

El Subdirector de Finanzas deberá:

- Verificar que el importe de la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" y el total de la relación detallada de comprobantes sea igual a la suma de la totalidad de las "Hojas de Comprobantes de Gastos" y antefirmar para su autorización.
- Verificar que el importe del cheque coincida con la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja", y antefirmar para su autorización.

El Jefe del Departamento de Presupuestos deberá:

- Verifica la aplicación presupuestal de Comprobantes de Gastos y soporte documental de los gastos.

El Jefe del Departamento de Tesorería, como responsable de la administración del Fondo Fijo de Caja, deberá:

- Verificar que los comprobantes reúnan los requisitos fiscales y administrativos señalados en la normatividad en la materia y se justifique debidamente los gastos.
- Verificar que los comprobantes fiscales para trámite de reembolso, estén pagados previamente, sin irregularidades, en la documentación como borrones, tachaduras, alteraciones, errores aritméticos, entre otros.
- Verificar que todos los comprobantes cuenten con la autorización correspondiente del responsable del Fondo Fijo de Caja y registrar nombre y firma del servidor público beneficiario del bien o servicio, así como la leyenda en que el usuario reconoce haber recibido el efectivo correspondiente que ampara la comprobación y cancelar con el sello fechador de PAGADO, para evitar duplicidad.
- Revisar que la "Hoja de Comprobantes de Gastos" cumpla con todos los requisitos y validarla.
- Autorizar el pago en la "Hoja de Comprobantes de Gastos".
- Cobrar el cheque ante la institución financiera para la reposición del Fondo Fijo de Caja.

El Analista del Departamento de Tesorería deberá:

- Elaborar la relación de documentos definitivos comprobatorios del gasto para reposición del Fondo Fijo de Caja.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Archivar los formatos de "Pólizas Cheque", correspondientes al Fondo Fijo de Caja.

DEFINICIONES

Fondo Fijo de Caja.-Es el importe de dinero de que dispongan las unidades ejecutoras para el ejercicio de los recursos presupuestarios orientados a cubrir necesidades mínimas y urgentes de gasto que no rebasen los límites autorizados en los artículos 41 y 42 del Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México.

INSUMOS

- Vale Provisional de Caja.
- Oficio de Autorización del Fondo Fijo de Caja.
- Oficio de Designación de Servidor Público Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja.
- Comprobantes de gastos (facturas, notas de venta, tickets, etc.).

RESULTADOS

- Administración del Fondo Fijo de Caja, comprobación y reposición de los recursos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Solicitud de Reembolso para el Fondo Fijo de Caja.

POLÍTICAS

- El Departamento de Tesorería es la unidad administrativa responsable de la administración del fondo fijo de caja a través de caja chica, integrando y analizando la documentación comprobatoria, así como la custodia de los valores que lo integran.
- Sin excepción alguna las adquisiciones que se realizan a través del Fondo, deberán reducirse al mínimo indispensable, y observar las disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, así como las establecidas en el Programa de Ajustes y Ahorro Presupuestal.

- Es necesario que el área solicitante verifique la suficiencia en la clave presupuestaria correspondiente con el Departamento de Presupuestos, previo a la realización de adquisiciones con cargo al Fondo Fijo de Caja.
- Los recursos autorizados para el fondo, solo podrán ser aplicados en la adquisición de bienes y servicios para cubrir necesidades urgentes e imprevistas y las destinadas al cumplimiento de un objetivo específico que no puedan ser cubiertas a través de otros procedimientos de adquisición. Así como respetar las partidas y montos que determine el Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México.
- La documentación que ampara el ejercicio de los recursos presupuestarios con cargo al Fondo, no deberá tener una antigüedad mayor a cuarenta días naturales contados a partir de la fecha de expedición y la fecha de recepción del bien o servicio en la unidad ejecutora, en caso contrario la documentación será devuelta al administrador del Fondo Fijo de Caja y este deberá pagar su importe.
- Si por la naturaleza del gasto, su comprobación no puede ser inmediata, se entregarán los recursos al solicitante a través de la firma de un Vale Provisional de Caja autorizado por el titular de la unidad ejecutora o por un servidor público con rango mínimo de Jefe de Departamento, debiendo recabar la documentación comprobatoria en un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de haber recibido los recursos, en caso contrario una vez transcurrido el plazo, el solicitante cubrirá en efectivo el importe entregado.
- Los vales provisionales deberán ser requisitados con las firmas de quien solicita el efectivo, Vo. Bo. del jefe inmediato (con cargo mínimo de Jefe de Departamento) y autorizado por el Director de Administración y Finanzas.
- La justificación del gasto se hará mediante comprobantes, debidamente requisitados fiscal y administrativamente, dando cumplimiento a los siguientes requisitos:

I. Requisitos Fiscales

- a). La clave del registro federal de contribuyentes de quien los expida y el régimen fiscal en que tribute conforme a la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- b). Tratándose de contribuyentes que tengan más de un local o establecimiento, se deberá señalar el domicilio del local o establecimiento en el que se expidan los comprobantes fiscales.
- c). El número de folio y el sello digital del Servicio de Administración Tributaria, así como el sello digital del contribuyente que lo expide.
- d). El lugar y fecha de expedición.
- e). La clave del registro federal de contribuyentes de la persona a favor de quien expida.
- f). La cantidad, unidad de medida y clase de los bienes o mercancías o descripción del servicio o del uso o goce que amparen.

Los que se expidan por concepto de arrendamiento y en general por otorgar el uso o goce temporal de bienes inmuebles, deberán contener el número de cuenta predial del inmueble de que se trate o, en su caso, los datos de identificación del certificado de participación inmobiliaria no autorizable.
- g). El valor unitario consignado en número.
- h). El importe total consignado en número o letra.
- i). Indicación si la contraprestación se paga en una sola exhibición.
- j). El monto de los impuestos retenidos, así como de los impuestos trasladados, desglosando cada una de las tasas del impuesto correspondiente.
- k). La forma en que se realizó el pago, ya sea en efectivo, transferencia electrónica de fondos, cheque nominativo o cualquiera que autorice el Servicio de Administración Tributaria.
- l). Tratándose de mercancías de importación, el número y fecha del documento aduanero, tratándose de ventas de primera mano, así como los importes de las contribuciones pagadas con motivo de la importación.

Las resoluciones que emita posteriormente la autoridad fiscal respectiva que modifiquen lo anterior podrán aplicarse a partir del momento en que se emitan, sólo en el caso, de que signifiquen simplificación en los requisitos antes mencionados.

2. Requisitos Administrativos

- a). Para las dependencias, estar expedidos a nombre del Gobierno del Estado de México. En el caso de los Poderes Legislativo y Judicial, los organismos autónomos y las entidades públicas estar expedidas a nombre de éstos;
- b). Contener firma autógrafa de conformidad, del titular responsable, una vez recibido el bien o servicio;
- c). El proveedor o prestador del servicio deberá firmar o sellar de recibido el pago;
- d). En caso de recibirse las entregas parciales de mercancías o servicios, el comprobante fiscal correspondiente deberá acompañarse de sus respectivas remisiones firmadas de recibido.

Tratándose de comprobantes por la adquisición de bienes y servicios en el extranjero, estos deberán cumplir con los requisitos de la legislación del país en donde se hayan efectuado las mismas.

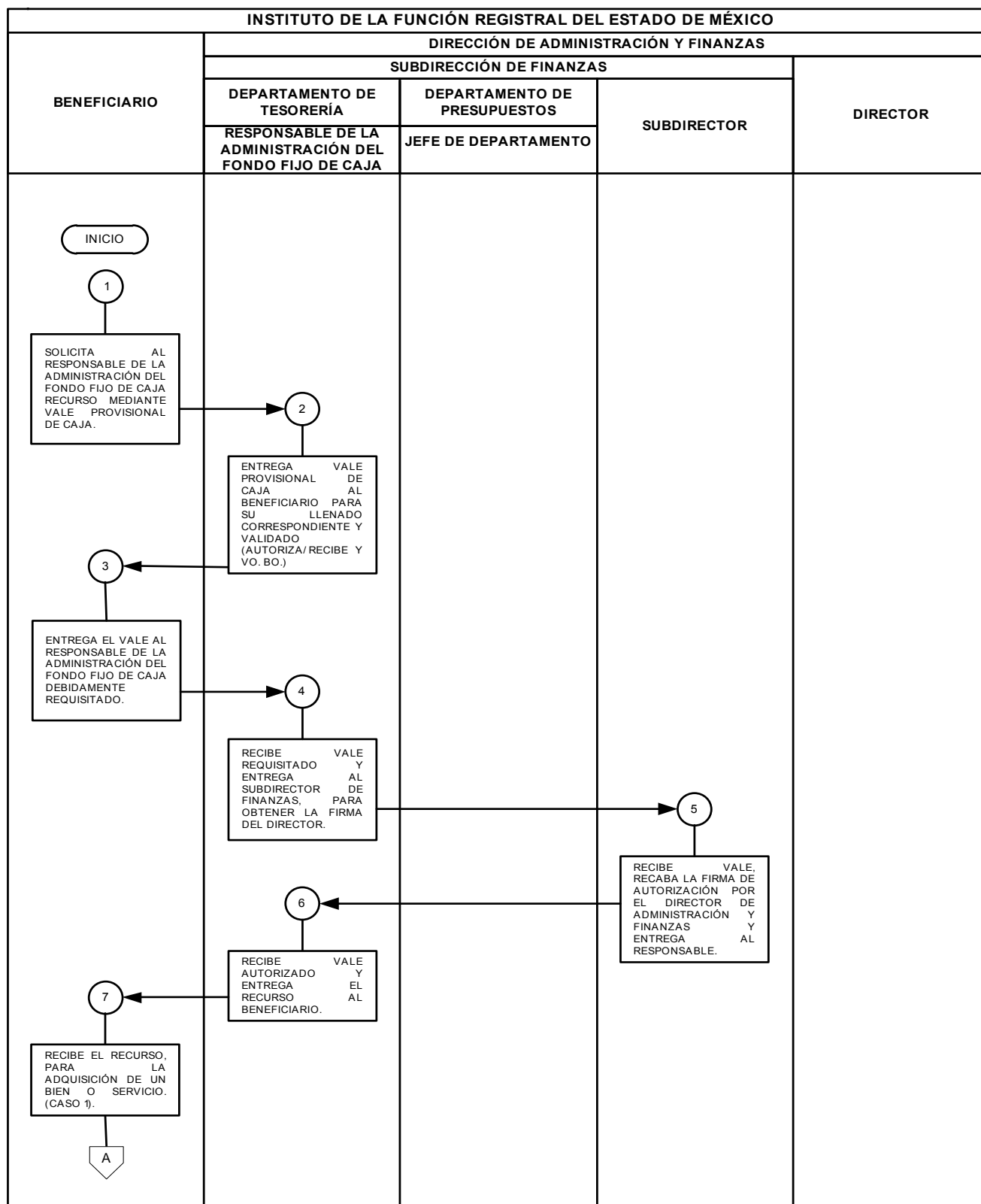
DESARROLLO**PROCEDIMIENTO:** Administración del Fondo Fijo De Caja

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Beneficiario	Solicita al Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja recurso mediante Vale Provisional de Caja.
2	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Entrega Vale Provisional de Caja al beneficiario para su llenado correspondiente y validado (Autoriza/Recibe y Vo. Bo.).
3	Beneficiario	Entrega el Vale Provisional de Caja al Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja debidamente requisitado.
4	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Recibe Vale Provisional de Caja requisitado y entrega al Subdirector de Finanzas, para obtener la firma de autorización del Director de Administración y Finanzas.
5	Subdirector de Finanzas/Subdirector	Recibe Vale Provisional de Caja, recaba la firma de autorización del Director de Administración y Finanzas y entrega al Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja.
6	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Recibe Vale Provisional de Caja autorizado y entrega el recurso al beneficiario, concentra Vale Provisional de Caja.
7	Beneficiario	Recibe el recurso, para la adquisición de un bien o servicio. (Caso 1).
8	Beneficiario	Adquiere un bien o servicio para cubrir necesidades: Urgentes, Imprevistas y/o destinadas al cumplimiento de un objetivo, con el recurso recibido (Caso 1), o con recurso propio. (Caso 2) Solicita comprobante fiscal que cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 24 del Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México. ¿Cumple requisitos?
9	Beneficiario	No , solicita la modificación, decide adquirir el bien y/o servicio con otro proveedor.
10	Beneficiario	Si , elabora la "Hoja de Comprobantes de Gastos" y la presenta a su Jefe Inmediato superior para su Vo. Bo. (Ambos casos).

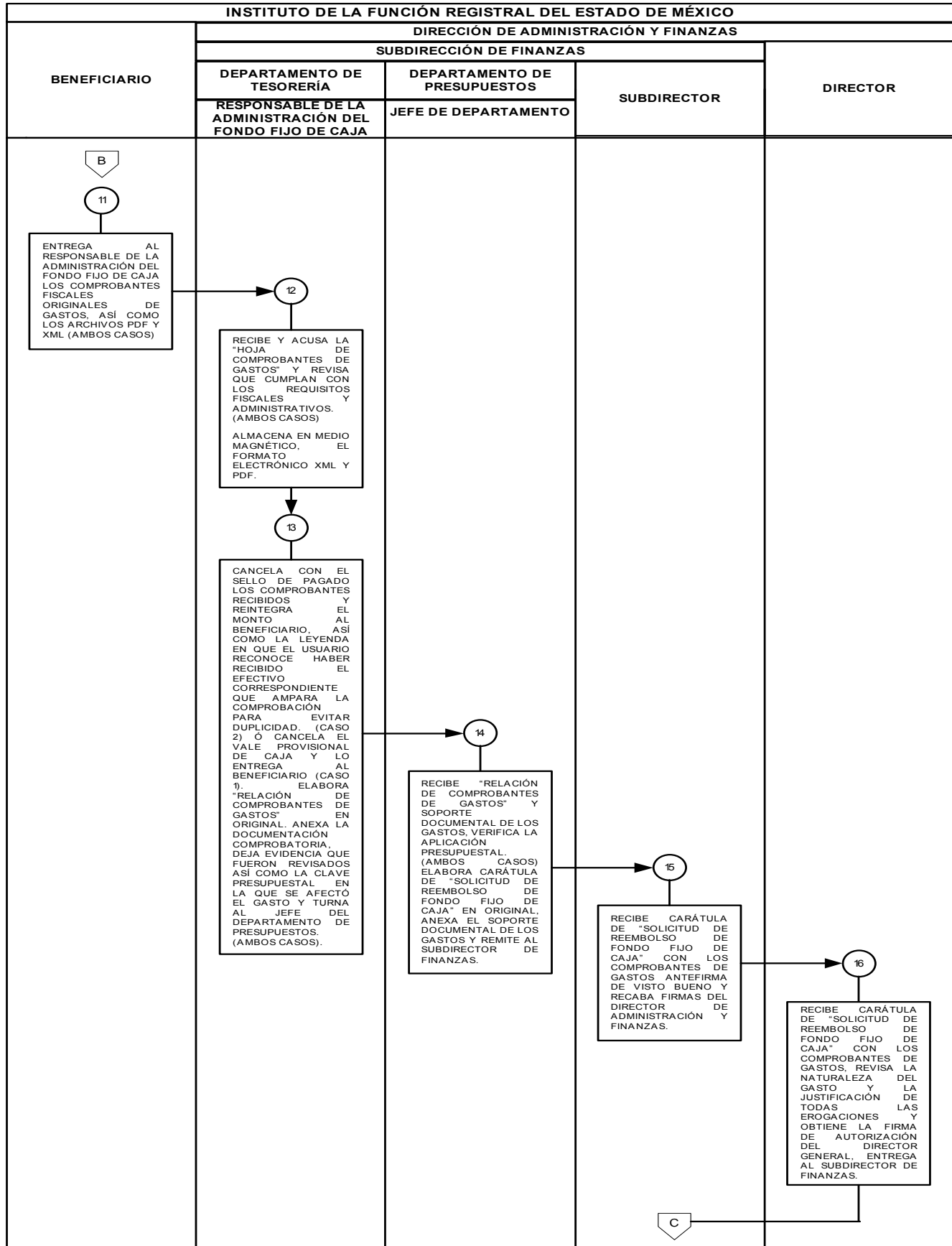
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11	Beneficiario	Entrega al Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja los comprobantes fiscales originales de gastos, así como los archivos PDF y XML (Ambos casos).
12	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Recibe y acusa la "Hoja de Comprobantes de Gastos" y revisa que cumplan con los requisitos fiscales y administrativos. (Ambos casos) Almacena en medio magnético, el formato electrónico XML y PDF.
13	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Cancela con el sello de PAGADO los comprobantes recibidos y reintegra el monto al beneficiario, así como la leyenda en que el usuario reconoce haber recibido el efectivo correspondiente que ampara la comprobación para evitar duplicidad.(Caso 2) ó cancela el Vale Provisional de Caja y lo entrega al beneficiario (Caso 1). Elabora "Relación de Comprobantes de Gastos" en original. Anexa la documentación comprobatoria, deja evidencia que fueron revisados, así como la clave presupuestal en la que se afectó el gasto y turna al Jefe del Departamento de Presupuestos.(Ambos casos).
14	Jefe del Departamento de Presupuestos	Recibe "Relación de Comprobantes de Gastos" y soporte documental de los gastos, verifica la aplicación presupuestal. (Ambos casos). Elabora carátula de "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" en original, anexa el soporte documental de los gastos y remite al Subdirector de Finanzas.
15	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe carátula de "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" con los comprobantes de gastos, antifirma de visto bueno y recaba firmas del Director de Administración y Finanzas.
16	Director de Administración y Finanzas	Recibe carátula de "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" con los comprobantes de gastos, revisa la naturaleza del gasto y la justificación de todas las erogaciones y obtiene la firma de autorización del Director General, entrega al Subdirector de Finanzas.
17	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" debidamente validada con el soporte documental de los gastos y turna al Jefe del Departamento de Presupuestos.
18	Jefe del Departamento de Presupuestos	Recibe la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" con los comprobantes de gastos y los remite al Responsable del Manejo del Fondo Fijo de Caja.
19	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Recibe la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" y comprobantes de gastos, elabora "Póliza Cheque" en original y turna al Subdirector de Finanzas.
20	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe "Póliza Cheque", recaba la firma del Director de Administración y Finanzas y este último del Director General y devuelve los documentos al Departamento de Tesorería (Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja)para su cobro.
21	Responsable de la Administración del Fondo Fijo de Caja	Recibe "Póliza Cheque", obtiene copia y acude a institución bancaria para el cobro del mismo. Archiva copia de la "Póliza Cheque" y envía la "Solicitud de Reembolso de Fondo Fijo de Caja" con los comprobantes de gastos al Departamento de Contabilidad.

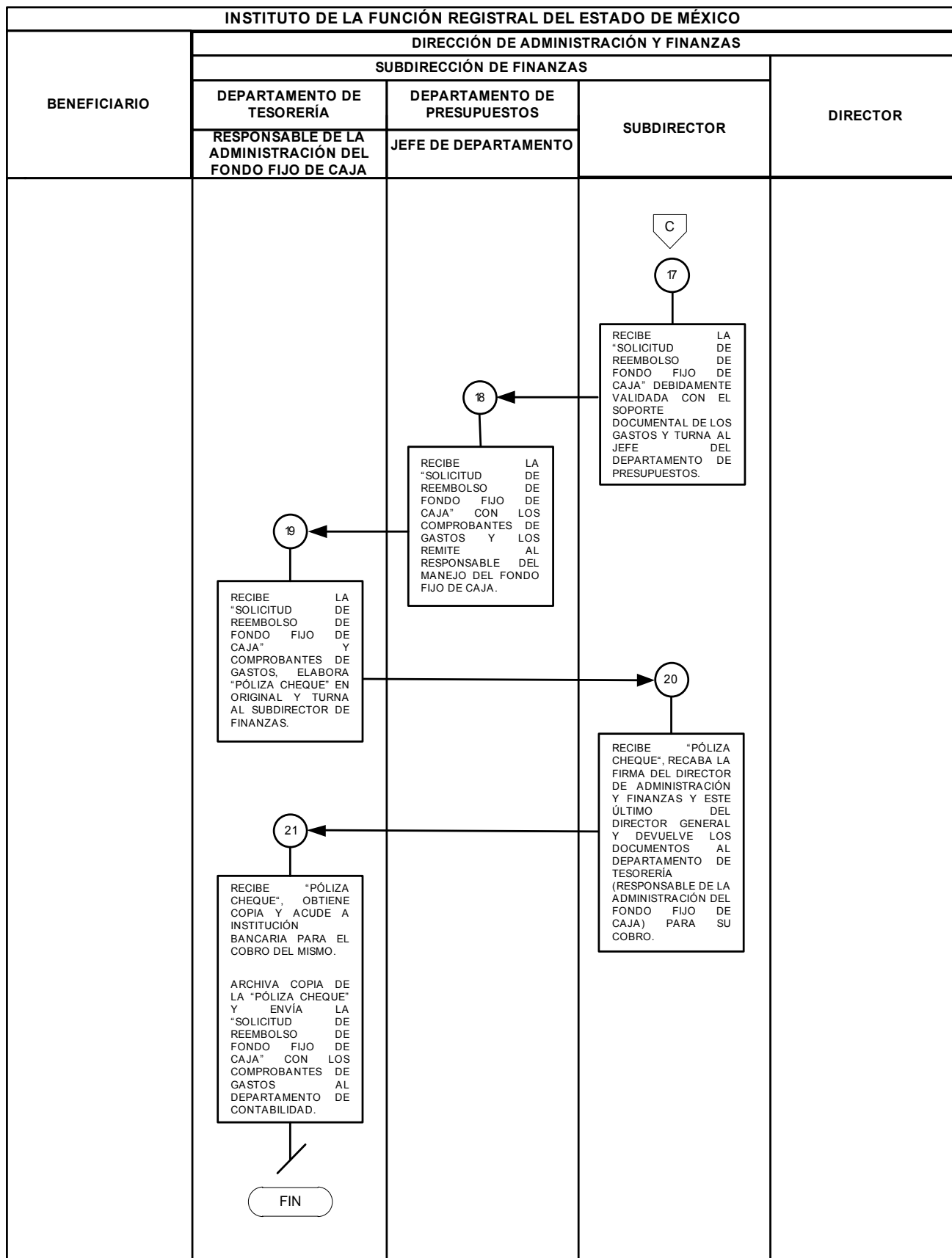
DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL FONDO FIJO DE CAJA



INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MÉXICO				
BENEFICIARIO	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS			DIRECTOR
	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS	SUBDIRECTOR	
	RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL FONDO FIJO DE CAJA	JEFE DE DEPARTAMENTO		
<p>A</p> <p>8</p> <p>ADQUIERE UN BIEN O SERVICIO PARA CUBRIR NECESIDADES: URGENTES, IMPREVISTAS Y/O DESTINADAS AL CUMPLIMIENTO DE UN OBJETIVO, CON EL RECURSO RECIBIDO (CASO 1), O CON RECURSO PROPIO. (CASO 2) SOLICITA COMPROBANTE FISCAL QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 24 DEL MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS PARA EL GASTO PÚBLICO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.</p> <p>¿CUMPLE REQUISITOS?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>9</p> <p>NO, SOLICITA LA MODIFICACIÓN, DECIDE ADQUIRIR EL BIEN Y/O SERVICIO CON OTRO PROVEEDOR.</p> <p>10</p> <p>SI, ELABORA LA "HOJA DE COMPROBANTES DE GASTOS" Y LA PRESENTA A SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR PARA SU VO. BO.</p> <p>B</p>				





MEDICIÓN

Número mensual de solicitudes de reembolso de fondo fijo de caja autorizadas

X 100 =

Porcentaje de solicitud de reembolso de fondo fijo de caja atendida




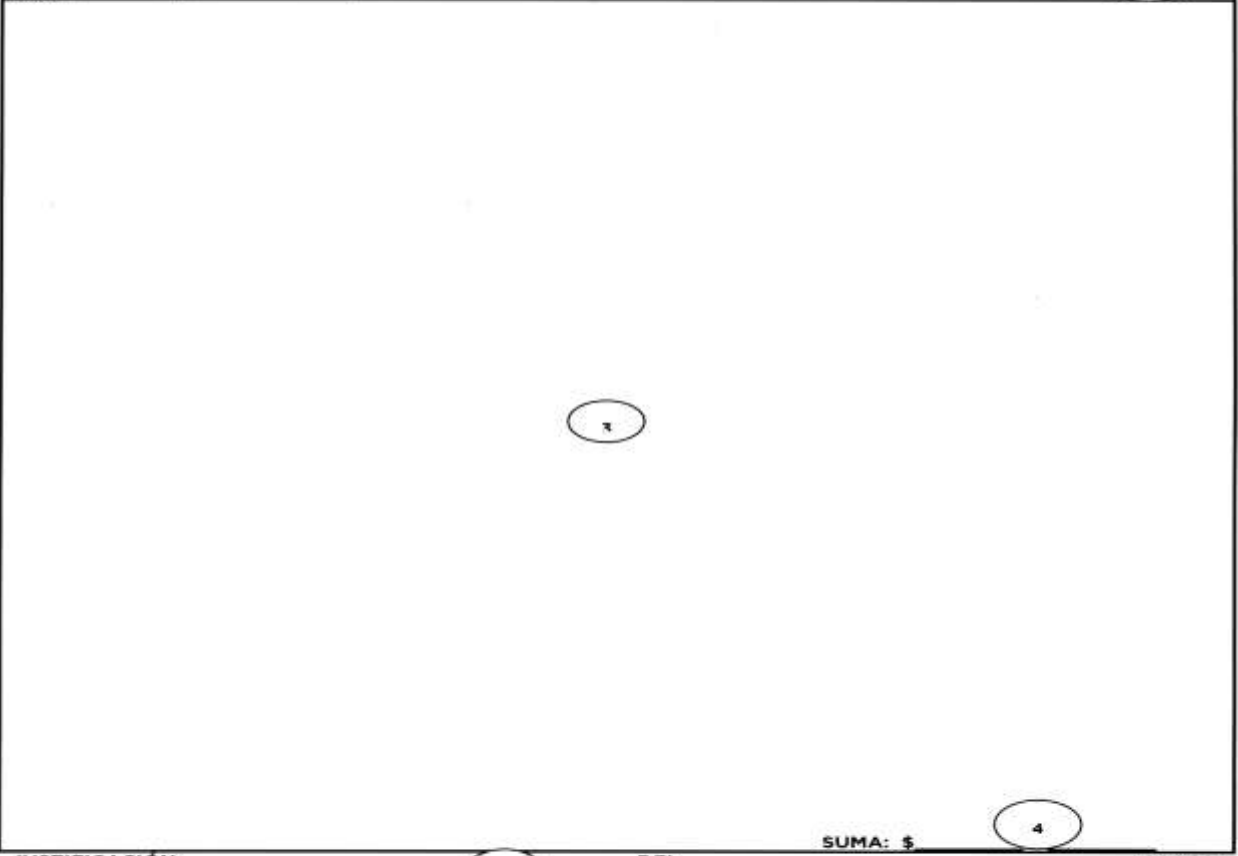
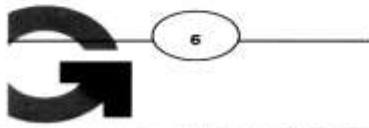
Número mensual de solicitud de reembolso de fondo fijo de caja recibidas

Registro de evidencias:

- La administración del fondo fijo de caja queda registrada mediante folio que le asigna el Departamento de Tesorería.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Hoja de Comprobantes de Gastos.
- Relación de Comprobantes de Gastos.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		 enGRANDE		 ifrem
U. Responsable	2270000000	HOJA DE COMPROBANTES DE GASTOS		
U. Ejecutora	227B000000	FECHA: _____ 1 _____		
Centro de Costo	227B000001	CLAVE PRESUPUESTAL: 126 010801010202 04010104 227B000001 _____ 2 _____		
				
JUSTIFICACIÓN		SUMA: \$		4
Beneficiario: _____		DEL		GASTO: _____
Autorización: _____		Vo. Bo.		
		Jefa del Departamento de Tesorería		
		Directora de Administración y Finanzas		
<small>INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MÉXICO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DEPARTAMENTO DE TESORERÍA</small>				
<small>AVENIDA DOCTOR NICOLAS SAN JUAN SIN RUMERO CASI ESQUINA CON ALFREDO DEL RAZO, COLONIA EX HACIENDA LA MAGDALENA C.P. 50010, TOLUCA, ESTADO DE MEXICO. TEL. (01 722) 280 52 30 www.edomex.gob.mx/ifrem</small>				

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: “HOJA DE COMPROBANTES DE GASTOS”

Objetivo: Asignar partida presupuestal a los gastos realizados a través del fondo fijo de caja.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control interno del Departamento de Tesorería.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar día, mes y año del comprobante del gasto: factura, nota de venta, ticket, etc.
2	Clave presupuestaria	Anotarse los 32 caracteres que integran la clave presupuestaria.
3	Espacio	Pegar el comprobante de gasto (factura, nota, ticket de venta, etc.)
4	Suma	Escribir con número el importe total de la factura, nota de venta, ticket, etc. al que hace el gasto.
5	Justificación del Gasto	Anotar breve descripción del gasto ejercido.
6	Beneficiario	Anotar nombre, firma y cargo del servidor público beneficiario de los recursos.

[illegible]

Vg. Bo.
 10
 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Autoriza
DIRECTORA GENERAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "RELACIÓN DE COMPROBANTES DE GASTOS"		
Objetivo: Conocer de manera adecuada el llenado del formato, indicando los datos principales del soporte documental del gasto realizado a través del Fondo Fijo de Caja.		
Distribución y Destinatario: Se elabora en original para control del Departamento de Presupuestos.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Anotar el número consecutivo que corresponda.
2	Fecha	Anotar día, mes y año de elaboración del formato.
3	Fecha	Anotar día, mes y año del comprobante del gasto: factura, nota de venta, ticket, etc.
4	Proveedor/ Concepto	Anotar nombre o razón social del prestador del bien o servicio, así como el número de factura del comprobante.
5	Área y/o beneficiario	Escribir el nombre de la unidad ejecutora que comprueba el gasto y el nombre del servidor público que realizó el gasto.
6	Partidas	Anotar la partida presupuestal que corresponde al gasto.
7	Importe Parcial	Escribir con número el importe total de la factura, nota de venta, ticket, etc. al que asciende el gasto.
8	Importe Total	Escribir con número, la suma del gasto total realizado por partida presupuestal.
9	Total	Anotar la suma del importe parcial y del importe total al final del formato.
10	Vo. Bo.	Anotar el nombre y firma del Director de Administración y Finanzas.

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CHEQUES ESPECIALES TIPO GENÉRICO A LA INSTITUCIÓN BANCARIA
OBJETIVO

Solventar los diversos compromisos financieros del Instituto de la Función Registral del Estado de México, mediante la obtención oportuna de la remesa de Cheques Especiales Tipo Genérico de la institución bancaria correspondiente.

ALCANCE

Aplica a las instituciones bancarias con las que el Instituto tenga convenio para realizar operaciones financieras, así como a los servidores públicos del Departamento de Tesorería que realizan la solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico a los bancos.

REFERENCIAS

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Capítulo IV Del Cheque, Sección Primera Del Cheque en General. Artículos 175 al 196. Diario Oficial de la Federación, 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII correspondiente al Objetivo y Funciones del Departamento de Tesorería. Código 227B15102 Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre del 2014.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Tesorería es la unidad administrativa responsable de solicitar la remesa de cheques en blanco a la institución financiera.

El Subdirector de Finanzas deberá:

- Recabar la firma de validación de la documentación que se genere (oficio de solicitud de cheques, Acta Administrativa, oficio de irregularidades).

El Jefe del Departamento de Tesorería deberá:

- Realizar la apertura de la cuenta bancaria de cheques.
- Tramitar la elaboración de Cheques Especiales Tipo Genérico ante la institución financiera.
- Revisar que los folios de las Cheques Especiales Tipo Genérico estén completos y correspondan con lo solicitado.
- Resguardar los cheques bajo llave.

El Analista del Departamento de Tesorería deberá:

- Llevar el control de los Cheques Especiales Tipo Genérico, a través de auxiliares.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Archivar oficio de solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico y pólizas cheque.

DEFINICIONES

Auxiliares.-Forma de control de la emisión de cheques y manejo de los saldos de las cuentas bancarias.

Cheques.- Título de crédito en virtud del cual una persona, llamada librador (Instituto), ordena incondicionalmente a una institución de crédito, que es librado, el pago de una suma de dinero a favor de una tercera persona llamada beneficiario (prestador de bienes y servicios).

INSUMOS

- Oficio de solicitud de cheques.

RESULTADOS

- Cheques Especiales Tipo Genérico

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Registro y Control de Pagos mediante Cheques.

POLÍTICAS

- La solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico deberá hacerse de acuerdo a las políticas bancarias vigentes de cada institución financiera.
- El trámite para solicitar los Cheques Especiales Tipo Genérico ante las instituciones bancarias deberá hacerse únicamente, a través de oficio de solicitud autorizado por el Director General y el Director de Administración y Finanzas.

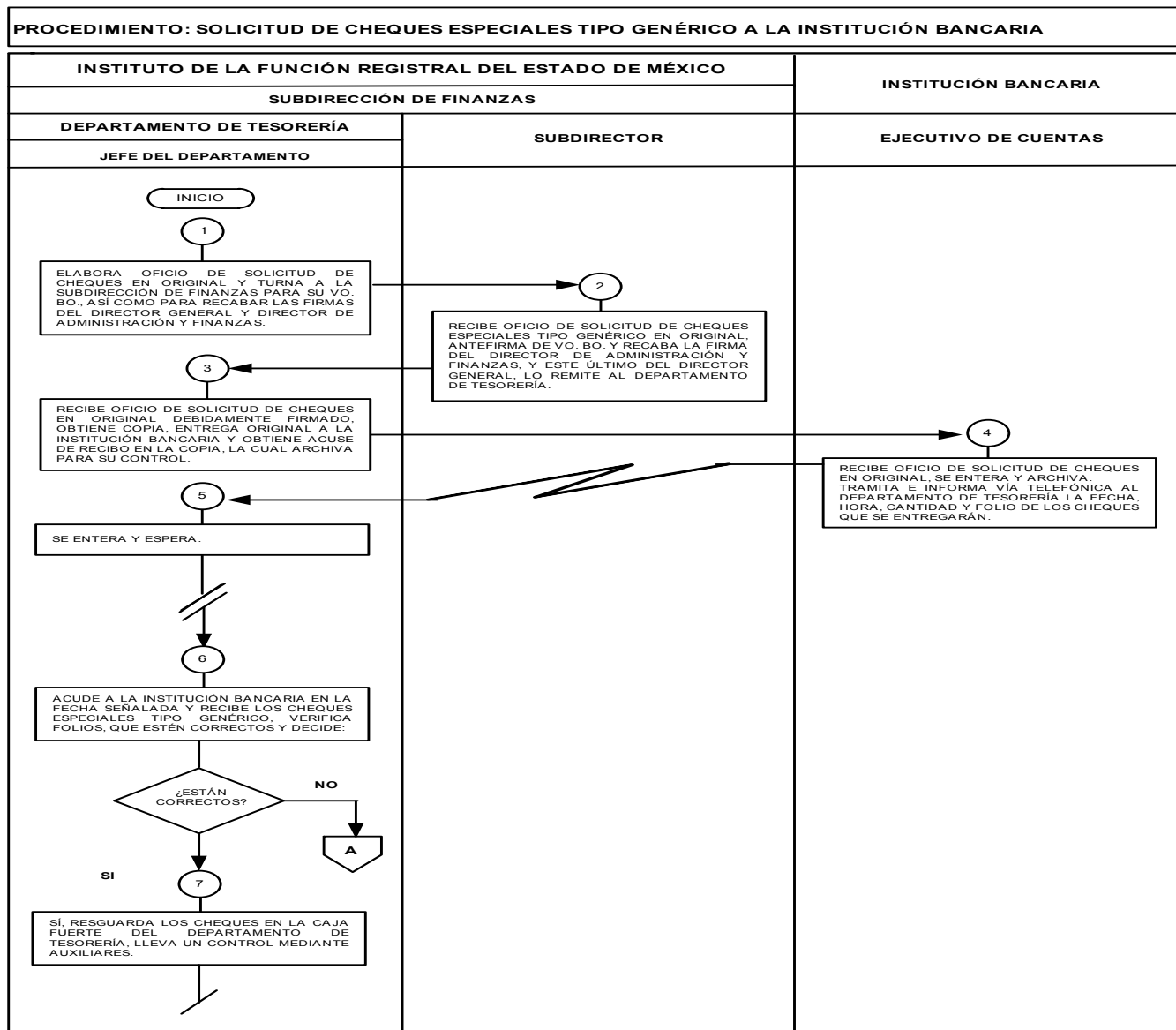
DESARROLLO

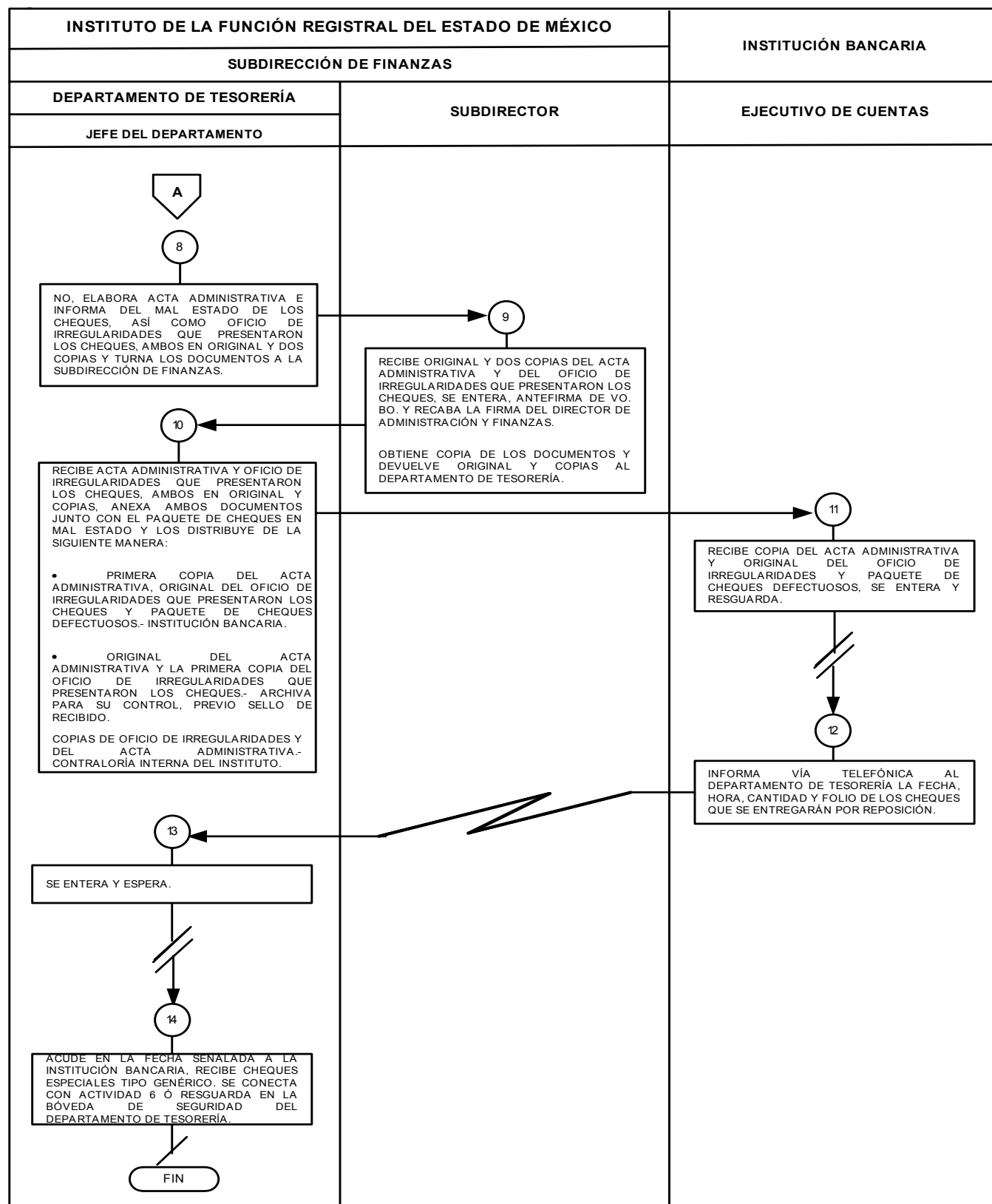
PROCEDIMIENTO: Solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico a la Institución Bancaria

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Elabora oficio de solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico en original y turna a la Subdirección de Finanzas para su Vo. Bo., así como para recabar las firmas del Director General y Director de Administración y Finanzas.
2	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe oficio de solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico en original, antefirma de Vo. Bo., recaba la firma del Director de Administración y Finanzas, y este último del Director General, lo remite al Departamento de Tesorería.
3	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Recibe oficio de solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico en original debidamente firmado, obtiene copia, entrega original a la institución bancaria y obtiene acuse de recibo en la copia, la cual archiva para su control.
4	Institución Bancaria/ Ejecutivo de Cuentas	Recibe oficio de solicitud de Cheques Especiales Tipo Genérico en original, se entera y archiva. Tramita e informa vía telefónica al Jefe del Departamento de Tesorería la fecha, hora, cantidad y folio de los cheques que se entregarán.
5	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Se entera y espera.
6	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Acude a la institución bancaria en la fecha señalada y recibe los Cheques Especiales Tipo Genérico, verifica folios y que estén correctos y decide: ¿Están correctos?
7	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Sí , resguarda los cheques en la caja fuerte del Departamento de Tesorería, lleva un control mediante auxiliares.
8	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	No , elabora acta administrativa e informa del mal estado de los cheques, así como oficio de irregularidades que presentaron los cheques, ambos en original y dos copias y turna los documentos a la Subdirección de Finanzas.
9	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe original y dos copias del acta administrativa y del oficio de irregularidades que presentaron los cheques, se entera, antefirma de Vo. Bo. y recaba la firma del Director de Administración y Finanzas. Obtiene copia de los documentos y devuelve original y copias al Departamento de Tesorería.
10	Departamento de Tesorería/Jefe Departamento	Recibe acta administrativa y oficio de irregularidades que presentaron los cheques, ambos en original y copias, anexa ambos documentos junto con el paquete de cheques en mal estado y los distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> – Primera copia del acta administrativa, original del oficio de irregularidades que presentaron los cheques y paquete de cheques defectuosos.-Institución Bancaria. – Original del acta administrativa y la primera copia del oficio de irregularidades que presentaron los cheques.- Archiva para su control, previo sello de recibido. – Copias de oficio de irregularidades y del acta administrativa.- Contraloría Interna del Instituto.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11	Institución Bancaria/ Ejecutivo de Cuentas	Recibe copia del acta administrativa y original del oficio de irregularidades y paquete de cheques defectuosos, se entera y resguarda.
12	Institución Bancaria/ Ejecutivo de Cuentas	Informa vía telefónica al Departamento de Tesorería la fecha, hora, cantidad y folio de los cheques que se entregarán por reposición.
13	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Se entera y espera.
14	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Acude en la fecha señalada a la institución bancaria, recibe Cheques Especiales Tipo Genérico. Se conecta con actividad 6 ó resguarda en la bóveda de seguridad del Departamento de Tesorería.

DIAGRAMA





MEDICIÓN

Número mensual de cheques tipo genéricos aceptados

X 100 =

Porcentaje de cheques tipo genéricos resguardados.

Número mensual de solicitudes cheques tipo genéricos recibidos

Registro de evidencias:

- La atención a las solicitudes de cheques tipo genéricos queda registrada mediante la emisión de los mismos para su resguardo en la bóveda del Departamento de Tesorería.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CONTROL DE PAGOS MEDIANTE CHEQUES

OBJETIVO

Agilizar el pago a proveedores de bienes y servicios, mediante la expedición oportuna de cheques.

ALCANCE

Aplica a los proveedores de bienes y servicios del Instituto de la Función Registral del Estado de México, así como a los conceptos de gastos por comprobar y gastos de viaje y a los servidores públicos del Departamento de Tesorería que realizan el registro y control de pagos mediante cheques.

REFERENCIAS

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Capítulo IV Del Cheque, Sección Primera Del Cheque en General. Artículos 175 al 196. Diario Oficial de la Federación, 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta. Capítulo VI De los Ingresos por Intereses. Artículo 133, fracción III y Capítulo VII De los Ingresos por la Obtención de Premios. Artículo 139, fracción V. Diario Oficial de la Federación, 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación. Artículos 29 y 29-A. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2010. Reglas 1.2.10 a la 1.2.12. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 2010.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2011. Capítulos 1.2.7 al 1.2.9. Diario Oficial de la Federación, 1 de julio de 2011.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2016. Diario Oficial de la Federación 12 de enero de 2016.
- Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México. Capítulo Segundo del Presupuesto de Egresos. Del Ejercicio del Presupuesto. Artículos 21 al 50. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 31 de julio de 2014.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII correspondiente al Objetivo y Funciones del Departamento de Tesorería. Código 227B15102. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de noviembre del 2014.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Tesorería es la unidad administrativa responsable de realizar los pagos oportunos mediante cheques a los proveedores de bienes y servicios.

El Subdirector de Finanzas deberá:

- Validar la "Póliza-Cheque" y recabar firmas de autorización.

El jefe del Departamento de Tesorería deberá:

- Revisar que los pagos se realicen en la fecha programada.

El Analista del Departamento de Tesorería deberá:

- Llevar el control de los cheques entregados y cobrados, a través de auxiliares.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Archivar “Pólizas-Cheque” y el soporte documental del pago.

El Beneficiario ó Proveedor deberá:

- Acudir al Departamento de Tesorería en el horario establecido y presentar identificación oficial o, en su caso poder notarial o carta poder.

DEFINICIONES

Cheque.- Título de crédito en virtud del cual una persona, llamada librador (Instituto), ordena incondicionalmente a una institución de crédito, que es librado, el pago de una suma de dinero a favor de una tercera persona llamada beneficiario (prestador de bienes y servicios).

Póliza-cheque.- En este tipo de póliza se deben registrar y anexar los comprobantes de aquellas operaciones en las cuales se haya elaborado un cheque como medio de pago; es decir, se elabora cuando la operación implica una salida de dinero del banco a través de un cheque.

INSUMOS

- Documento soporte (facturas, solicitudes de pagos diversos, nóminas, solicitudes de pago de viáticos).

RESULTADOS

- Pago oportuno a los proveedores de bienes y servicios mediante la expedición de cheque.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Solicitud de pagos diversos.
- Solicitud de reembolso para el Fondo Fijo de Caja.
- Solicitud de Gastos de Viaje a comprobar o Solicitud de Gastos a Comprobar.
- Registro y Control de Pagos.

POLÍTICAS

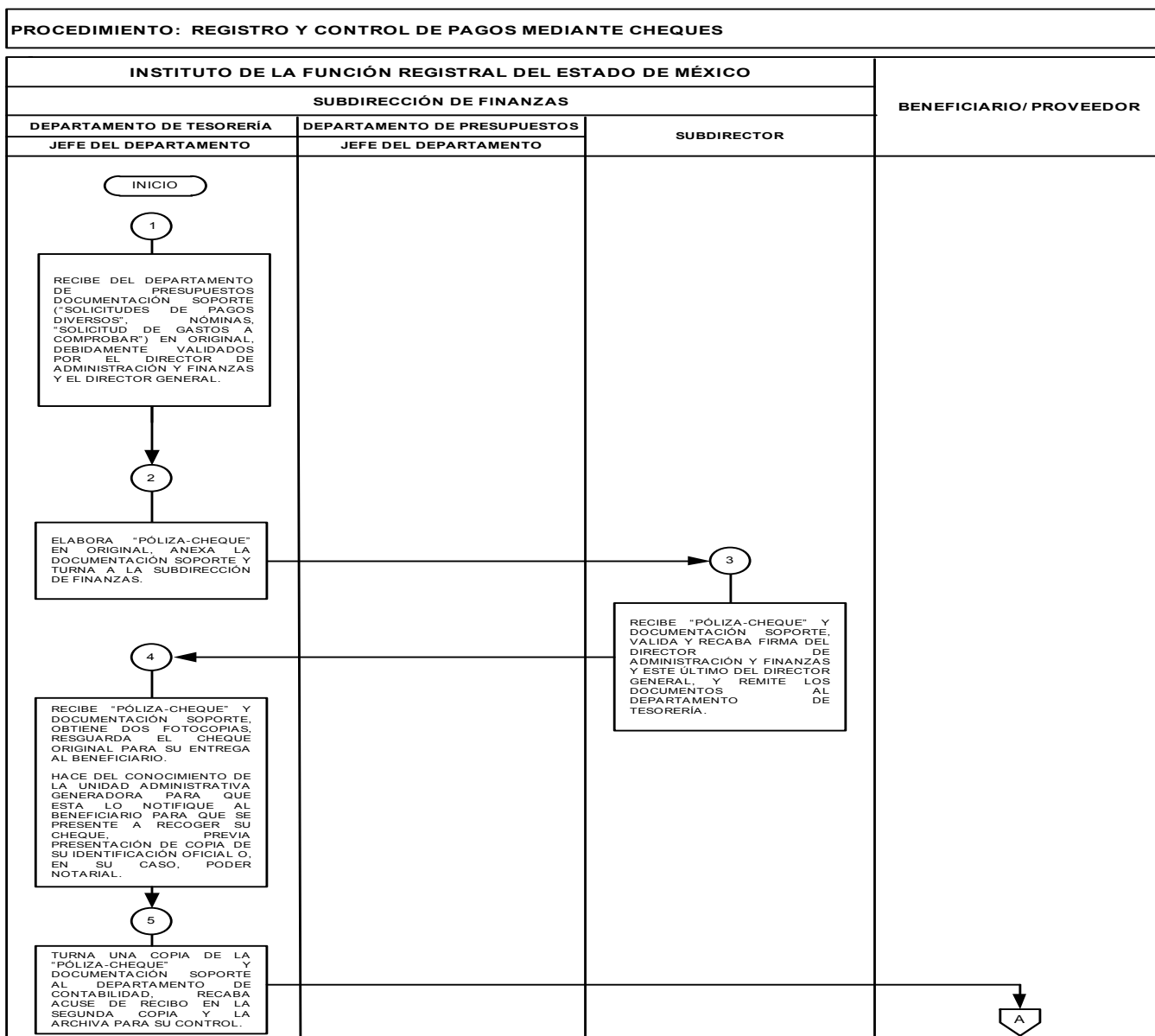
- La documentación soporte deberá manifestar la programación del pago mediante cheque, con el propósito de contar con la liquidez en las cuentas bancarias y efectuar los pagos con la oportunidad y de la forma correspondiente.
- La entrega de cheques se llevará a cabo los días martes y jueves de 9:00 am a 3:00 pm.

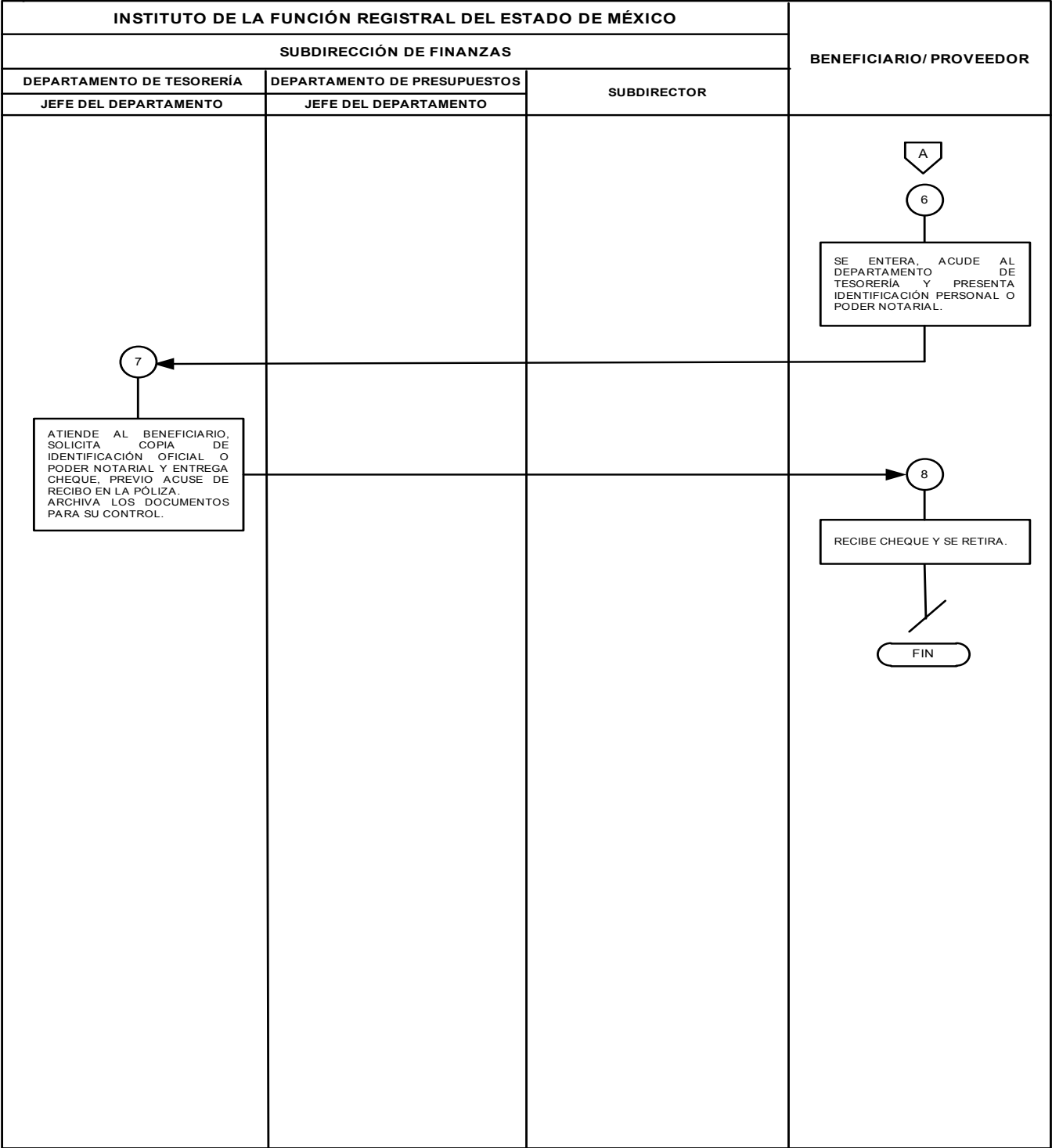
DESARROLLO**PROCEDIMIENTO:** Registro y Control de Pagos Mediante Cheques

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Tesorería/Jefe del Departamento	Recibe del Departamento de Presupuestos documentación soporte (“Solicitudes de Pagos Diversos”, nóminas, “Solicitud de Gastos a Comprobar”) en original, debidamente validados por el Director de Administración y Finanzas y el Director General.
2	Departamento de Tesorería/Jefe del Departamento	Elabora “Póliza-Cheque” en original, anexa la documentación soporte y turna a la Subdirección de Finanzas.
3	Subdirección de Finanzas/Subdirector	Recibe “Póliza-Cheque” y documentación soporte, valida y recaba firma del Director de Administración y Finanzas y este último del Director General, y remite los documentos al Departamento de Tesorería.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
4	Departamento de Tesorería/Jefe del Departamento	Recibe "Póliza-Cheque" y documentación soporte, obtiene dos fotocopias, resguarda el cheque original para su entrega al beneficiario. Hace del conocimiento de la unidad administrativa generadora para que esta lo notifique al beneficiario para que se presente a recoger su cheque, previa presentación de copia de su identificación oficial o, en su caso, poder notarial.
5	Departamento de Tesorería/Jefe del Departamento	Turna una copia de la "Póliza-Cheque" y documentación soporte al Departamento de Contabilidad, recaba acuse de recibo en la segunda copia y la archiva para su control.
6	Beneficiario/Proveedor	Se entera, acude al Departamento de Tesorería y presenta identificación personal o poder notarial.
7	Departamento de Tesorería/Jefe del Departamento	Atiende al beneficiario, solicita copia de identificación oficial o poder notarial y entrega cheque, previo acuse de recibo en la póliza. Archiva los documentos para su control.
8	Beneficiario/Proveedor	Recibe cheque y se retira.

DIAGRAMA





MEDICIÓN

Número mensual de cheques emitidos

Número mensual de solicitudes de pago recibidas

X 100 =

Porcentaje de solicitudes de pago atendidas

Registro de evidencias:

- El registro y control de pagos mediante cheques se lleva a cabo en los auxiliares y "Pólizas-cheque".

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Póliza-Cheque.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO
AGENTE CUERPO No. 103
ANTANA TLAPALTILAN, TOLUCA, C.P. 50180
C.F.D. IFR-071353-BW3

4T7578201

No.0001812

12

FECHA

(2)

ROQUESE POR ESTE CHEQUE A

(3)

\$

(4)

(5)

MONEDA NACIONAL

Banamex

Banco Nacional de México, S.A.
Integrante del Grupo Financiero Banamex

(6)

SUC. TOLUCA 003

(1)

NUM. CTA. 8200153

FIRMAS AUTORIZADAS

10394514200020401318200153*0001812

(7)

No.0001812

CONCEPTO DEL PAGO

(11)

CUENTA	SUB-CUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
(8)	(9)	(10)			
			SUMAS		

RECIBE CHEQUE

(12)

HECHA POR:

(13)

REVISADA POR:

(14)

AUTORIZADA POR:

(15)

POLIZA No.

(16)

FIRMA DEL COBRADOR:

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO DE: "PÓLIZA-CHEQUE"

Objetivo: Llevar el registro de las salida de dinero de la cuenta bancaria propia, a través de la emisión de un cheque.

Distribución y Destinatario: Se elabora en original y dos copias, y se distribuye de la siguiente forma:

- Original.- Departamento de Tesorería.
- Primera copia.- Departamento de Contabilidad.
- Segunda copia.- Archivo, previo acuse de recibo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Membrete de la institución bancaria	Utilizar papel membretado de la institución bancaria correspondiente.
2	Fecha	Anotar día, mes y año en que se elabora el cheque.
3	Páguese por éste cheque a	Anotar el nombre completo del beneficiario.
4	Importe número	Anotar el importe del pago con número (pesos y centavos) en moneda nacional.
5	Importe con letra	Anotar el importe del pago con letra (pesos y centavos) seguido M.N. que significa moneda nacional.
6	Firmas Autorizadas	Anotar las firmas autorizadas, mancomunadas de la institución que expide el cheque.
7	Concepto de pago	Anotar una breve descripción del pago.
8	Cuenta	Anotar el número de cuenta del Catálogo de Cuentas que corresponda.
9	Sub-cuenta	Anotar la clave que corresponda.
10	Nombre	Anotar nombre del proveedor.
11	Parcial/Debe/Haber	Anotar el importe de lo que se paga, según corresponda.
12	Recibí cheque	Anotar nombre y firma del cobrador.
13	Hecho por	Anotar las iniciales del servidor público que elabora el cheque.
14	Revisado por	Anotar las iniciales del servidor público que revisa el cheque.
15	Autorizado por	Anotar las iniciales del servidor público que autoriza el cheque.
16	Póliza No.	Anotar el número consecutivo que le corresponda.

PROCEDIMIENTO: REGISTRO Y CONTROL DE PAGOS MEDIANTE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS BANCARIAS**OBJETIVO**

Agilizar los pagos a los proveedores de bienes y servicios, mediante transferencia electrónica bancaria.

ALCANCE

Aplica a los proveedores de bienes y servicios, gastos de viaje y gastos por comprobar así como a los servidores públicos del Departamento de Tesorería que realizan el registro y control de pagos, mediante transferencias electrónicas bancarias.

REFERENCIAS

- Ley del Impuesto Sobre la Renta. Capítulo VI De los Ingresos por Intereses. Artículo 133, fracción III. Capítulo VII De los Ingresos por la Obtención de Premios. Artículo 139. Diario Oficial de la Federación, 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación. Título Segundo De Los Derechos y Obligaciones de los contribuyentes Capítulo Único. Artículos 29 y 29-A. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
- Acuerdo por el que se Establecen las Políticas, Bases y Lineamientos, en Materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo Estatal. Adquisición de Bienes y Servicios. De las Adquisiciones a través del Fondo Fijo de Caja. POBALIN-067. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 9 de diciembre de 2013.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2010. Reglas 1.2.10 a la 1.2.12. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 2010.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2011. Capítulos 1.2.7 al 1.2.9. Diario Oficial de la Federación, 1 de julio de 2011.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2016. Diario Oficial de la Federación 12 de enero de 2016.
- Manual de Normas y Políticas para el Gasto Público del Gobierno del Estado de México. Capítulo Segundo del Presupuesto de Egresos. Del Ejercicio del Presupuesto. Artículos 21 al 50. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 31 de julio de 2014.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado VII correspondiente al Objetivo y Funciones del Departamento de Tesorería. Código 227B15102. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 3 de noviembre del 2014.
- Plan de Ajuste al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Estado de México para el Ejercicio Fiscal Vigente. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de Enero del 2015.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Tesorería es la unidad administrativa responsable de realizar los pagos oportunos, mediante transferencia electrónica bancaria.

El Subdirector de Finanzas deberá:

- Verificar la correcta aplicación de los pagos realizados mediante transferencias electrónicas bancarias.

El Jefe del Departamento de Tesorería deberá:

- Revisar que los pagos se realicen en la fecha programada.

El Analista del Departamento de Tesorería deberá:

- Llevar el control de los pagos realizados, a través de transferencia electrónica bancaria en los auxiliares.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Archivar copia de la impresión del pago mediante transferencia electrónica bancaria y de la documentación soporte del pago.

DEFINICIONES

Transferencia Electrónica Bancaria.-Es una manera de traspasar fondos entre cuenta bancarias sin emitir cheque o trasladar físicamente el dinero. Se hacen entre cuentas de una misma persona física o jurídica-colectiva, en un mismo banco o en diferentes bancos; en diferentes países o entre cuentas de diferentes titulares.

INSUMOS

- Documento soporte (facturas, solicitudes de pagos diversos, nóminas, “Solicitudes de Pago de Viáticos”).

RESULTADOS

- Pago oportuno a los proveedores de bienes y servicios a través de transferencia electrónica bancaria.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Solicitud de pagos diversos.
- Solicitud de Gastos de Viaje a comprobar o Solicitud de Gastos a Comprobar.

POLÍTICAS

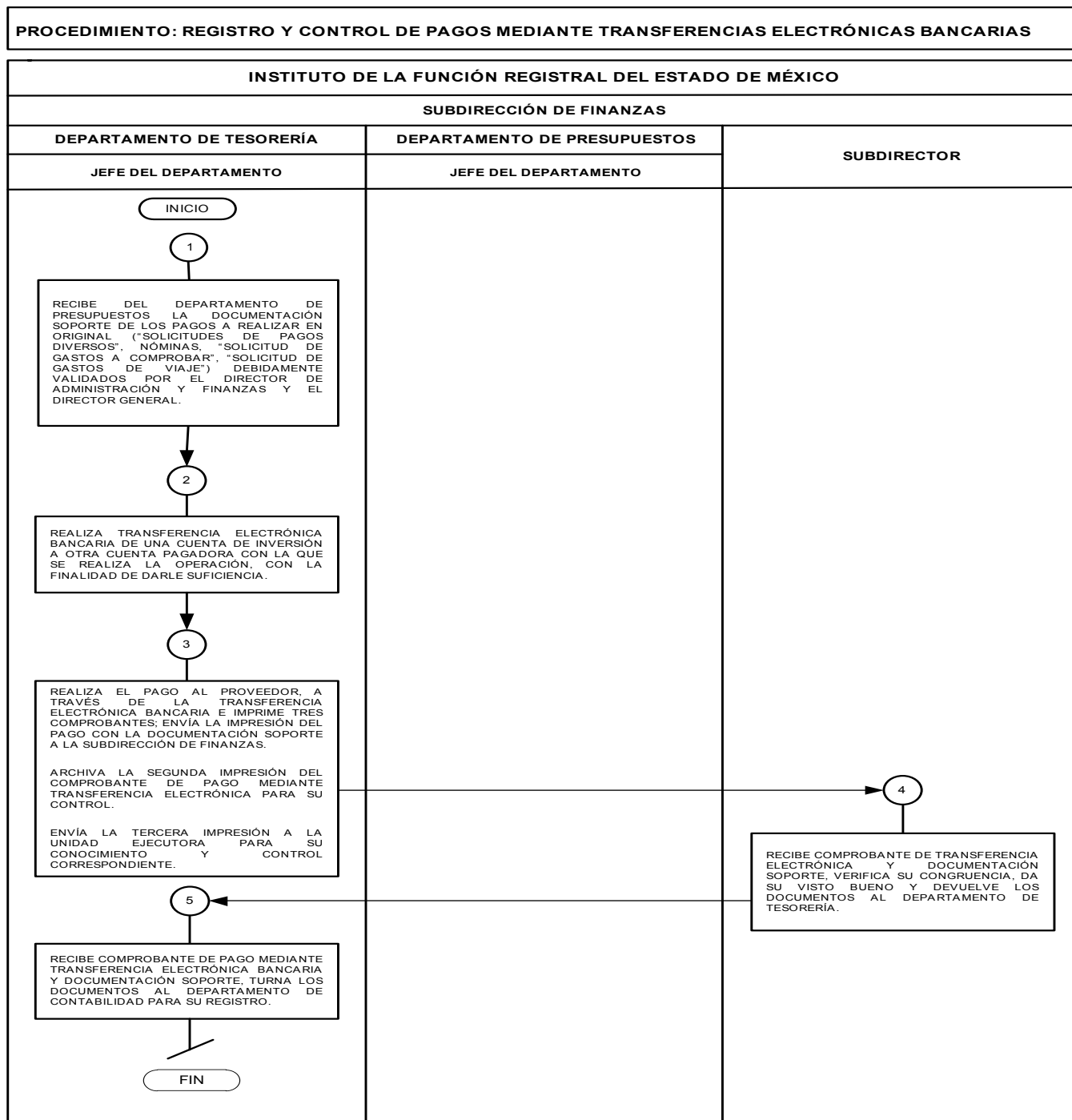
- La documentación soporte deberá indicar la programación del pago mediante transferencia electrónica bancaria, con el propósito de contar con la liquidez en las cuentas bancarias y efectuar los pagos con la oportunidad y de la forma que corresponda.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Registro Y Control De Pagos Mediante Transferencias Electrónicas Bancarias

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Recibe del Departamento de Presupuestos la documentación soporte de los pagos a realizar en original (“Solicitudes de Pagos Diversos”, nóminas, “Solicitud de Gastos a Comprobar”, “Solicitud de Gastos de Viaje”) debidamente validados por el Director de Administración y Finanzas y el Director General.
2	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Realiza transferencia electrónica bancaria de una cuenta de inversión a otra cuenta pagadora con la que se realiza la operación, con la finalidad de darle suficiencia.
3	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Realiza el pago al proveedor, a través de la transferencia electrónica bancaria e imprime tres comprobantes; envía la impresión del pago con la documentación soporte a la Subdirección de Finanzas. Archiva la segunda impresión del comprobante de pago mediante transferencia electrónica para su control. Envía la tercera impresión a la unidad ejecutora para su conocimiento y control correspondiente.
4	Subdirección de Finanzas/Subdirector de Finanzas	Recibe comprobante de transferencia electrónica y documentación soporte, verifica su congruencia, da su visto bueno y devuelve los documentos al Departamento de Tesorería.
5	Departamento de Tesorería/Jefe de Departamento	Recibe comprobante de pago mediante transferencia electrónica bancaria y documentación soporte, turna los documentos al Departamento de Contabilidad para su registro.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN

Número mensual de cheques emitidos

Número mensual de solicitudes de pagos recibidas

X 100 =

Porcentaje de solicitudes de pagos atendidas.


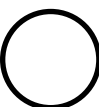

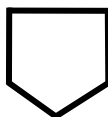
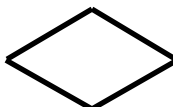
Registro de evidencias:


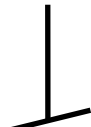
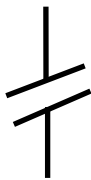

- El control de pagos mediante transferencias electrónicas bancarias queda registrado en los comprobantes de pago, así como en los registros contables de éstas operaciones.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

– No aplica.

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 continua. 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.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, marzo de 2012, elaboración del manual.

Segunda Edición, mayo 2016, actualización del manual.

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra bajo resguardo del Departamento de Tesorería.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Dirección de Administración y Finanzas.
- 2.- Subdirección de Finanzas.
- 3.- Departamento de Normatividad.

VALIDACIÓN

LIC. ANTONIO HERNÁNDEZ TENORIO
Subdirector de Finanzas
(Rúbrica).

LIC. SUSANA LOVERA MERLOS
Jefa del Departamento de Tesorería
(Rúbrica).



PROCEDIMIENTO: “ATENCIÓN Y DESPACHO DE ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICO-JURÍDICA”

MAYO DE 2016

**CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL
INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

© Derechos Reservados.

Primera Edición, julio 2011.

Segunda Edición, mayo 2016.

Gobierno del Estado de México.

Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.

Instituto de la Función Registral del Estado de México.

Dirección Técnico-Jurídica.

e-mail: juridico.ifrem@edomex.gob.mx

Impreso y hecho en Toluca, México.

Printed and made in Toluca Mexico.

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

PROCEDIMIENTO: “ATENCIÓN Y DESPACHO DE ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICO-JURÍDICA”	Edición:	Segunda
	Fecha:	Mayo de 2016
	Código:	227B14000
	Página:	

ÍNDICE

Presentación

Objetivo General

Identificación e Interacción de procesos

Relación de procesos y procedimientos

Descripción de los procedimientos

Dirección Técnico-Jurídica

1. Atención y Despacho de Asuntos

227B14000/01/01

Simbología

Registro de ediciones

Distribución

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, el Dr. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador 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 tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación 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 Técnico-Jurídica 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 auxiliar del Ejecutivo Estatal.

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

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Dirección Técnico-Jurídica en materia de asesoría, representación legal y elaboración de documentos jurídicos, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Recepción de asuntos en materia jurídica relacionados con las actividades del Instituto de la Función Registral del Estado de México: De la recepción de solicitudes en materia registral a su asignación de acuerdo a su ámbito de competencia, a la unidad administrativa responsable de su atención.

Procedimiento:

- Atención y Despacho de Asuntos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y DESPACHO DE ASUNTOS**OBJETIVO**

Atender y dar respuesta oportuna al despacho de los asuntos que le son turnados por la Dirección General del Instituto de la Función Registral del Estado de México, así como de aquellos que le son solicitados directamente por las unidades administrativas y las usuarios y los usuarios.

ALCANCE

Aplica a las servidoras públicas y los servidores públicos del organismo, así como al personal adscrito a la Dirección Técnico-Jurídica encargados de vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas establecidas.

REFERENCIAS

- Reglamento Interior del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Capítulo IV De las Unidades Administrativas del Instituto, Artículo 15, fracciones II, V y IX. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 3 de abril de 2008, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de la Función Registral del Estado de México. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Dirección Técnico-Jurídica. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 3 de noviembre de 2014.

RESPONSABILIDADES

La Dirección Técnico Jurídica es la unidad administrativa responsable de verificar el seguimiento y respuesta de los asuntos que recibe para su atención.

La Directora Técnico-Jurídica o el Director Técnico-Jurídico deberá:

- Firmar o, en su caso, rubricar y recabar la firma de la Directora General o el Director General y remitir el oficio de respuesta a la unidad administrativa responsable de su atención.

El titular de la unidad administrativa responsable deberá:

- Recibir “Turno Interno” u oficio de solicitud y documentación soporte, firmar de recibido en el apartado “Acuse” del formato “Catálogo de turnos de la Dirección Técnico-Jurídica”, atender solicitud, resguardar documentos recibidos para su control y emitir oficio de respuesta.
- Recibir oficio de respuesta firmado, obtener copias y notificar a las unidades administrativas involucradas.

La o el Analista de la Dirección Técnico Jurídica deberá:

- Recibir “Turno Interno” u oficio de solicitud con documentación soporte, verificar si la atención compete a la Dirección Técnico-Jurídica y, en caso de no corresponder, notificarlo.
- Registrar solicitud en el formato “Catálogo de turnos de la Dirección Técnico-Jurídica” requisitando los apartados correspondientes, anotar en la parte superior derecha del “Turno Interno” u oficio el número de folio y turnar a la unidad administrativa de su adscripción responsable de la atención.

DEFINICIONES

Turno Interno: Documento mediante el cual se asignan los documentos a las unidades administrativas del Instituto de la Función Registral del Estado de México para su atención.

Catálogo de Turnos de la Dirección Técnico-Jurídica: Formato de registro de la correspondencia recibida en la Dirección Técnico Jurídica para su control.

INSUMOS

- Oficio de solicitud.
- Documentación soporte (demanda, citatorio, denuncia, etc.).
- “Turno Interno”.

RESULTADOS

- Oficio de respuesta.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- No aplica.

POLÍTICAS

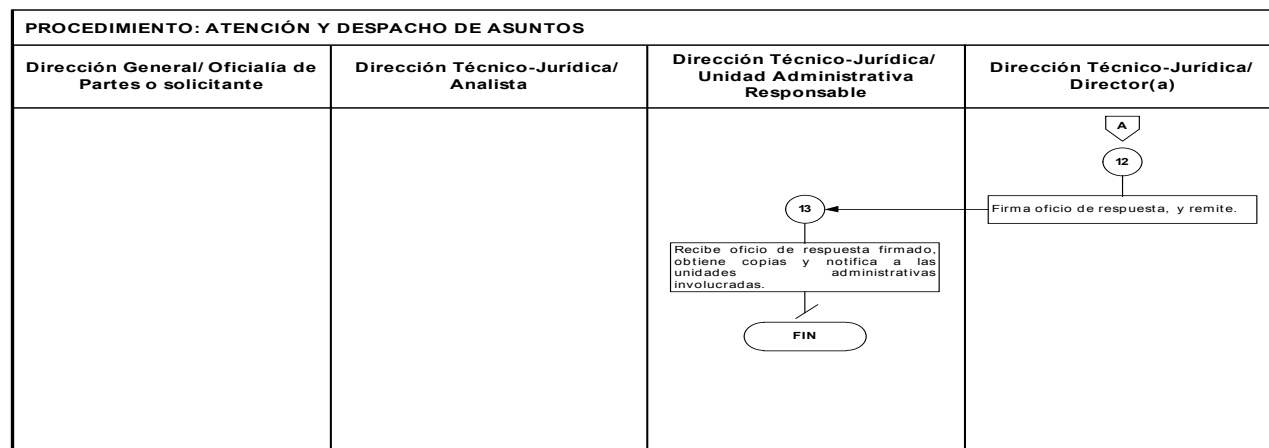
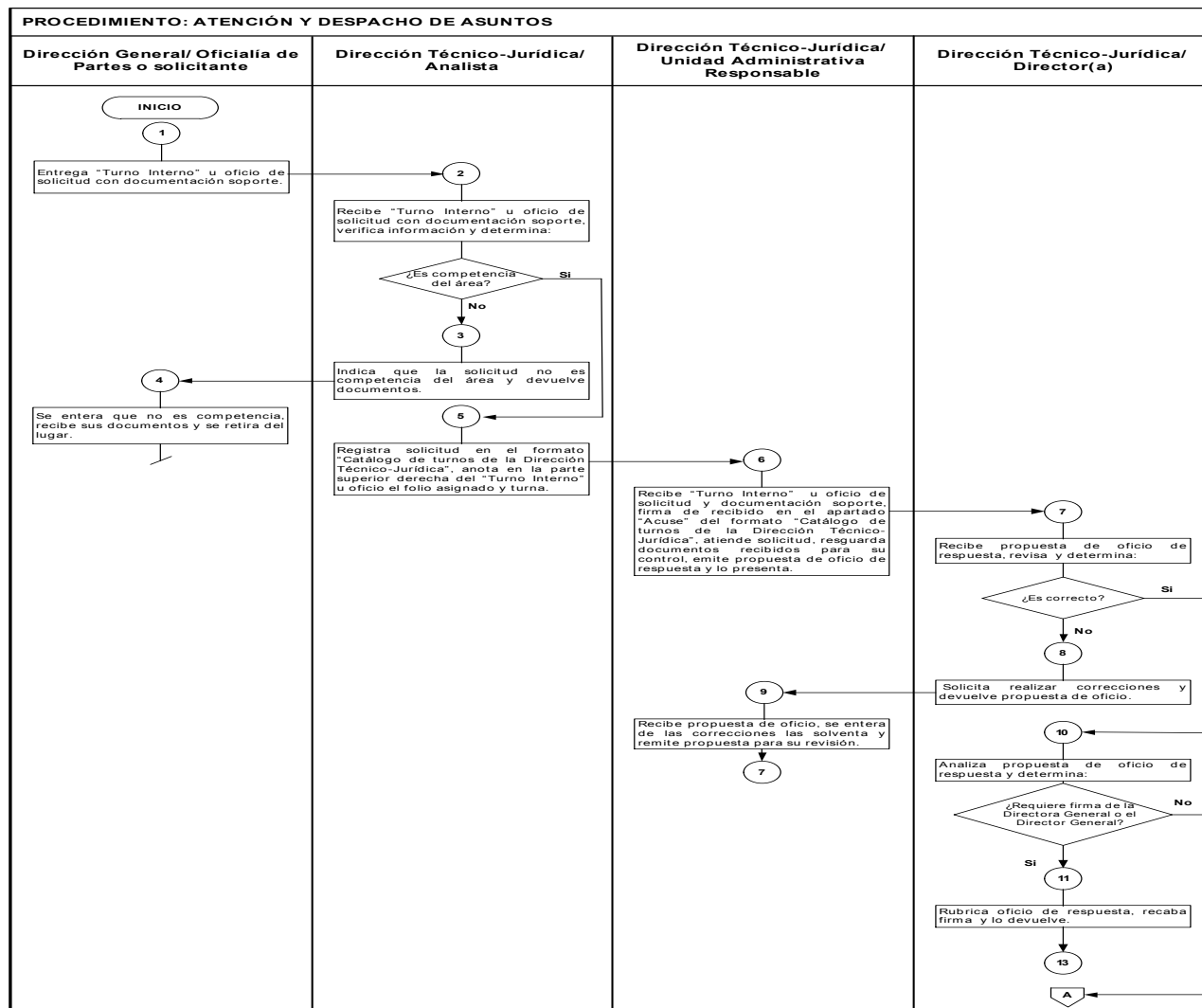
- Las unidades administrativas deberán dar respuesta a los asuntos que les son turnados de acuerdo con las instrucciones señaladas en el “Turno Interno”, así como informar de la situación que guardan los mismos, cuando así le sea requerido por la Directora Técnico-Jurídica o el Director Técnico-Jurídico.
- La Dirección Técnico-Jurídica verificará y dará seguimiento a los asuntos turnados para su atención a las unidades administrativas de su adscripción hasta su conclusión.

DESARROLLO**PROCEDIMIENTO: Atención y Despacho de Asuntos.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General/Oficialía de Partes o Solicitante	Entrega “Turno Interno” u oficio de solicitud con documentación soporte.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
2	Dirección Técnico-Jurídica/Analista	Recibe "Turno Interno" u oficio de solicitud con documentación soporte, verifica información y determina: ¿Es competencia del área?
3	Dirección Técnico-Jurídica/Analista	No , indica a la Oficialía de partes o a la o a el solicitante que la atención de la solicitud no es competencia de la Dirección Técnico-Jurídica y devuelve documentos.
4	Dirección General/Oficialía de Partes o Solicitante	Se entera que la solicitud no es competencia de la Dirección Técnico-Jurídica, recibe sus documentos y se retira del lugar.
5	Dirección Técnico-Jurídica/Analista	Sí , registra solicitud en el formato "Catálogo de turnos de la Dirección Técnico-Jurídica", requisita los apartados correspondientes, toma el número de folio consecutivo y lo anota en la parte superior derecha del "Turno Interno" u oficio y turna a la unidad administrativa de su adscripción responsable de la atención.
6	Dirección Técnico-Jurídica/Unidad Administrativa Responsable	Recibe "Turno Interno" u oficio de solicitud y documentación soporte, firma de recibido en el apartado "Acuse" del formato "Catálogo de turnos de la Dirección Técnico-Jurídica", atiende solicitud, resguarda documentos recibidos para su control, emite propuesta de oficio de respuesta y lo turna a la Dirección Técnico-Jurídica.
7	Dirección Técnico-Jurídica/Director(a)	Recibe propuesta de oficio de respuesta y determina: ¿Es correcto?
8	Dirección Técnico-Jurídica/Director(a)	No , solicita realizar correcciones y devuelve propuesta de oficio de respuesta.
9	Dirección Técnico-Jurídica/Unidad Administrativa Responsable	Recibe propuesta de oficio de respuesta, realiza correcciones y entrega para su revisión. Se conecta con la operación número 7.
10	Dirección Técnico-Jurídica/Director(a)	Analiza propuesta de oficio de respuesta y determina: ¿Requiere firma de la Directora General o el Director General?
11	Dirección Técnico-Jurídica/Director(a)	Sí , rubrica oficio de respuesta, recaba firma de la Directora General o el Director General y lo remite a la unidad administrativa responsable. Se conecta con la operación número 13.
12	Dirección Técnico-Jurídica/Director(a)	No, firma oficio de respuesta y lo remite a la unidad administrativa responsable.
13	Dirección Técnico-Jurídica/Unidad Administrativa Responsable	Recibe oficio de respuesta firmado, obtiene copias y notifica a las unidades administrativas involucradas.

DIAGRAMA



MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de "Turnos Internos" u oficios asignados}}{\text{Número mensual de "Turnos Internos" u oficios recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de "Turnos Internos" u oficios asignados}$$

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan registradas en el formato “Catálogo de Turnos de la Dirección Técnico-Jurídica”.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato “Catálogo de Turnos de la Dirección Técnico-Jurídica”.

[illegible]

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CATÁLOGO DE TURNOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICO-JURÍDICA




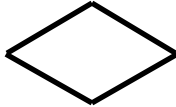


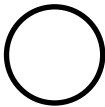
Objetivo: Contar con un control interno que permita llevar el seguimiento de las solicitudes turnadas a las unidades administrativas adscritas a la Dirección Técnico-Jurídica.

Distribución y Destinatario:

Original. – Resguardo de la Dirección Técnico-Jurídica.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	FOLIO	Anotar el número de folio consecutivo que le corresponde a cada solicitud a turnar.
2	PROCEDE	Indicar el nombre de la unidad administrativa que remite la solicitud.
3	ÁREA	Anotar a qué unidad administrativa adscrita a la Dirección Técnico-Jurídica se asigna la solicitud; es decir, el área responsable de su atención.
4	ACUSE	Firma de la servidora pública o el servidor público de la unidad administrativa responsable que recibe la solicitud.

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 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.
	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.
	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.
	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.
	Línea continua. 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.
	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.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, julio de 2011, elaboración del procedimiento.

Segunda edición, mayo de 2016, actualización del procedimiento.

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de la Dirección Técnico-Jurídica.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1.- Departamento de Normatividad.

VALIDACIÓN

MTRA. TANIA LORENA LUGO PAZ

Directora General del Instituto de la Función Registral del Estado de México
(Rúbrica).

MTRA. PATRICIA DÍAZ RANGEL

Directora Técnico-Jurídica del Instituto de la Función Registral del Estado de México
(Rúbrica).