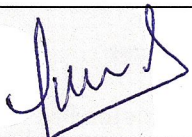



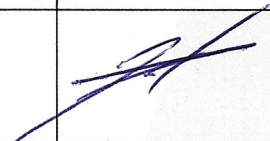
PROCEDIMIENTO

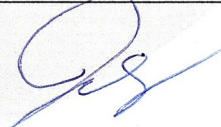
"SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO"

Revisión: 11

Elaboró:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Iván Javier Arrellano Hernández	Subdirector de Infraestructura y Telecomunicaciones		24/06/2025

Revisó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Ricardo Santamaría Sánchez	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		24/06/2025

Aprobó:	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Ricardo Santamaría Sánchez	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		24/06/2025

Vo.Bo.	Puesto:	Rúbrica:	Fecha:
Luis Demetrio Días Reyes	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad		25/06/2025





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Glosario de términos
3. Normatividad aplicable
4. Alcance
5. Periodicidad
6. Responsabilidades
7. Políticas
8. Competencias requeridas
9. Ambiente de trabajo
10. Descripción del procedimiento
11. Diagrama de flujo del procedimiento
12. Anexos y Registros
13. Revisión Histórica



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

1. Objetivo

Establecer los lineamientos de mejora y eficiencia de las actividades, políticas, responsabilidades y recursos que deben utilizarse para mantener la operación de infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones, así como para el registro y atención de las órdenes de servicio de soporte técnico solicitadas por los usuarios de las Unidades Administrativas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM).

2. Glosario de términos

AST: Asesor de Soporte Técnico, servidor público adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a quien se le asigna la responsabilidad de atender las órdenes de servicio por incidencias registradas en el sistema automatizado o medio disponible en caso de falla de este.

Encuesta de satisfacción del servicio de soporte técnico: Herramienta estructurada para la obtención de datos sobre la calidad de la atención del servicio realizado.

Equipo de cómputo: Dispositivo electrónico de escritorio o portátil, red de datos, impresoras, escáner, utilizado por los usuarios para el desarrollo de sus actividades.

Formato ST-ERE “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico” (Anexo II): Formato que describe las características del equipo de cómputo, se utiliza para dejar constancia formal de que el mismo ha sido entregado o recibido, ya sea por parte del usuario al área de soporte técnico (AST) o viceversa. Es validado mediante firma por el usuario y el AST.

Formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico” (Anexo III): Serie de preguntas que responde la parte solicitante a través del sistema automatizado o medio disponible, para dar a conocer la satisfacción del servicio, atención y solución a la incidencia, por parte del AST.

Formato ST-OS “Orden de servicio” (Anexo I): Solicitud que requisita el usuario, mediante el sistema automatizado o medio disponible solicitando la atención a una incidencia que presenta un equipo de cómputo.

Incidencia: Situación no planificada que causa o puede causar, reducción de la calidad, interrupción o pérdida en los servicios que se proporcionan a través de la infraestructura tecnológica instalada en las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría.

Información Oficial: Todos aquellos documentos electrónicos generados para transmitir instrucciones, disposiciones, procedimientos, recomendaciones, informes, avisos, acuerdos, normas, etc.; y que son parte esencial de la operación de la Secretaría de la Contraloría.

Mantenimiento: Conjunto de actividades técnicas, revisiones, limpieza, ajustes, aplicados a un equipo de cómputo, con la finalidad de conservar o restaurar a su estado funcional, garantizando que pueda realizar las funciones requeridas.

Medio disponible: Instrumento o medio utilizado por los usuarios para reportar una incidencia ante la falla del sistema automatizado (teléfono, formato impreso, correo electrónico.)

Orden de Servicio: Solicitud realizada por el usuario cuando requiere un servicio de soporte técnico.

Sistema Automatizado: Aplicación utilizada (www.secogem.gob.mx/soporte) para el registro y seguimiento de incidencias que requieren servicios de soporte técnico.

Supervisor: Persona servidora pública adscrita a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones designado para realizar la priorización, asignación de órdenes de servicio y apoyo en el seguimiento de las incidencias reportadas.





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

TDTIC: Servidor público que ejerce como Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Usuario: Persona servidora pública que cuenta con equipo de cómputo propiedad de la Secretaría de la Contraloría.

3. Normatividad aplicable

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
- Manual General de Organización de la Secretaría de la Contraloría.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.
- Políticas y lineamientos para el uso de equipos de cómputo, así como los servicios de red, internet y correo electrónico. Aprobadas por el Comité Interno de Gobierno Digital el 28 de junio de 2018.

4. Alcance

El presente procedimiento es aplicable para los usuarios de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría que solicitan servicios de soporte técnico y para el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones encargado de atender las órdenes de servicio de soporte técnico, así como, del mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos de cómputo.

5. Periodicidad

Este procedimiento debe ser utilizado cada vez que el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones lleve a cabo servicios de soporte técnico solicitados a través del Sistema automatizado de Soporte Técnico o medio disponible por los usuarios de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México (SECOGEM).

6. Responsabilidades

Usuario:

- Generación de la orden de servicio a través del sistema automatizado o medio disponible que permita asignar un folio.
- Revisión y firma del formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”, en caso de que el equipo de cómputo requiera traslado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su reparación y/o mantenimiento.
- Recepción del equipo de cómputo, realizar pruebas y de persistir la falla, informar al AST.
- Responder la encuesta de satisfacción del servicio de soporte técnico, en un periodo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de conclusión del servicio.



“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”

Supervisor:

- Monitorear el estado de registro de las órdenes de servicio de soporte técnico a través del sistema automatizado para garantizar la prestación del servicio.
- Documentación y gestiones necesarias que se deriven de los servicios de soporte técnico ante las instancias correspondientes.
- Gestión de adquisición de insumos que requieren los AST para realizar el servicio de soporte.

Asesor de Soporte Técnico:

Atender las órdenes de servicio de soporte técnico que les son asignadas a través del sistema automatizado o medio disponible.

- Realizar las acciones técnicas necesarias para atender la incidencia en el menor tiempo posible.
- Documentar en el sistema automatizado o medio disponible, los detalles del servicio realizado y la conclusión de este.
- Requisitar, revisar y firmar el formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”, en caso de requerir traslado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su reparación y/o mantenimiento y validar con el usuario las condiciones en que se recibe el equipo.
- Notificar al usuario cuando el equipo de cómputo amerite el envío a reparación con un proveedor externo.
- Informar al supervisor de los insumos que se requieren para realizar el servicio.
- Configurar el equipo de cómputo recibido por garantía o norma SEI-028 conforme al inventario registrado en la orden de servicio, antes de la entrega al usuario. Para tal acción, el AST, deberá comunicar al usuario el registro de una nueva orden de servicio.

Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Valida oficio de solicitud por norma SEI-028, de reparación mediante firma e instruir su notificación y copia al usuario.

7. Políticas

- Únicamente se atenderán órdenes de servicio realizadas a través del sistema automatizado o medio disponible.
- Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a los equipos de cómputo propiedad de la Secretaría de la Contraloría.
- En caso de que el equipo de cómputo deba ser trasladado para su reparación y/o mantenimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se deberá llenar el formato denominado “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
- Los equipos de cómputo recibirán mantenimiento preventivo una vez por año o antes si dicho equipo lo requiere.
- Cuando sea necesario realizar el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo de cómputo, será responsabilidad del usuario realizar el respaldo de su información oficial, tal y como lo establecen las “Políticas y lineamientos para el uso de equipos de cómputo, así como los servicios red, internet y correo electrónico” de la Secretaría de la Contraloría.





“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

- Si el usuario no puede acceder a su equipo para realizar el respaldo de su información oficial, deberá solicitar mediante orden de servicio el respaldo correspondiente, en cuyo caso el AST realizará, siempre y cuando cuente con las herramientas necesarias para acceder a la información y la misma sea validada por el usuario.
- Los equipos de cómputo que son remitidos por garantía o norma SEI-028 a los diferentes proveedores, deberán ser revisados de manera conjunta entre un asesor de soporte técnico, un representante del proveedor y personal de la Coordinación Administrativa durante la recepción de este.
- En caso, de que el equipo de cómputo cuente con garantía, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, realizará las gestiones necesarias para aplicarla; cuando el equipo regrese, el usuario deberá registrar nuevo ticket de servicio para su instalación.
- En caso de que, al aplicar la garantía, ésta implique un cambio de equipo, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, realizará las gestiones necesarias para la actualización de movimientos en el inventario de la SECOGEM.
- El usuario deberá responder la encuesta de satisfacción del servicio de soporte técnico en un periodo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de conclusión del servicio, si al término de este periodo no es contestada la encuesta, se calificará como satisfactoria con respecto a la atención del servicio de soporte técnico.
- El Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones definirá el mecanismo a seguir cuando algún servicio de soporte técnico por su naturaleza, no se pueda atender o solucionar por el supervisor y el AST.
- En caso de que el sistema automatizado no se encuentre disponible, los formatos deberán ser requisitados de forma física, conforme al paso del proceso que corresponda.

8. Competencias requeridas

Para garantizar el cumplimiento de las actividades del servicio de Soporte Técnico, se requieren las siguientes competencias del personal:

Educación:

- Formación académica (la rama de las tecnologías de la información) a nivel:

- Licenciatura
- Técnico Superior
- Universitario
- Ingeniería

- Técnico en la rama de las tecnologías de la información.

- Ingeniería en la rama de las tecnologías de la información.

Formación o experiencia:

- Instalación, soporte técnico, mantenimiento preventivo y/o correctivo de bienes informáticos.

- Configuración e instalación de componentes de la red de datos como: router, switches, revisión de cableado, etc.

- Trabajo en equipo.

Habilidades

- Conocimiento y habilidad para orientar y/o apoyar a los usuarios respecto del manejo de paquetería, internet y programas computacionales.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

- Tener buena comunicación oral y escrita.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Proactivo.

9. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades del procedimiento deberá contar como mínimo con lo siguiente:

- Escritorio o mesa de trabajo.
- Adecuada iluminación.
- Aire acondicionado.
- Áreas ventiladas.
- Computadora.
- Conexiones de red.
- Cuentas de acceso.
- Software de configuración, recuperación e instalación (S.O, paquetería, antivirus).
- Herramientas de trabajo (desarmadores, aspiradora, químicos de limpieza, estopa, DVD, CD, etc.)
- Papelería.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

10. Descripción del procedimiento.

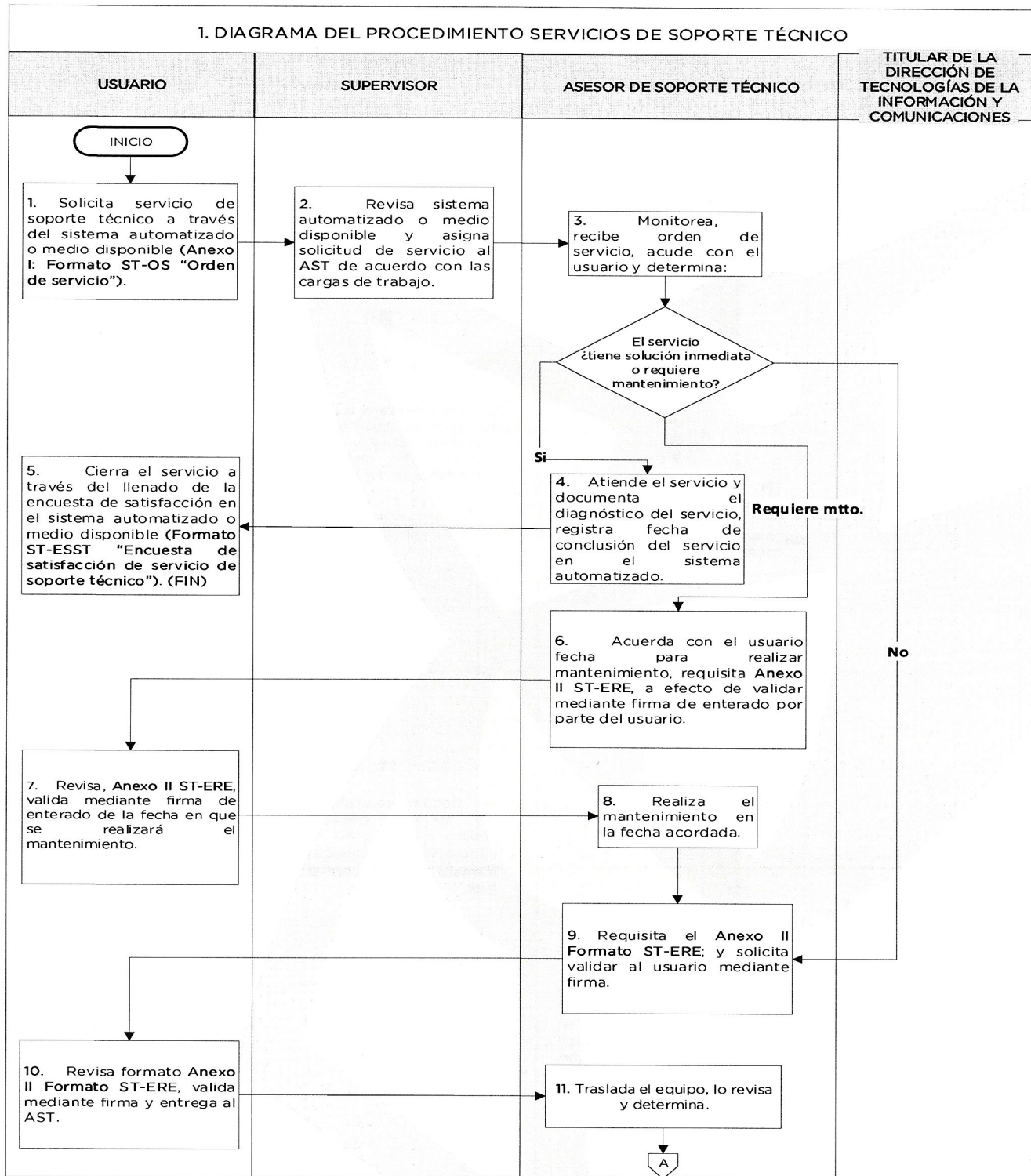
Responsable	Actividad	Formatos (Anexos)
Usuario	1. Solicita servicio de soporte técnico a través del sistema automatizado o medio disponible (Anexo I: Formato ST-OS “Orden de servicio”).	(Anexo I: Formato ST-OS “Orden de servicio”).
Supervisor	2. Revisa sistema automatizado o medio disponible y asigna solicitud de servicio al AST de acuerdo con las cargas de trabajo.	
AST	3. Monitorea, recibe orden de servicio, acude con el usuario y determina: El servicio ¿tiene solución inmediata o requiere mantenimiento? Si, continúa con la actividad 4 Requiere mantenimiento, pasa a la actividad 6 No, continúa con la actividad 9	
AST	4. Atiende el servicio y documenta el diagnóstico del servicio, registra fecha de conclusión del servicio en el sistema automatizado.	
Usuario	5. Cierra el servicio a través del llenado de la encuesta de satisfacción en el sistema automatizado o medio disponible (Formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico”). (FIN)	(Formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico”).
AST	6. Acuerda con el usuario fecha para realizar mantenimiento, requisita Anexo II ST-ERE, a efecto de validar mediante firma de enterado por parte del usuario.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
Usuario	7. Revisa, Anexo II ST-ERE, valida mediante firma de enterado de la fecha en que se realizará el mantenimiento.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
AST	8. Realiza el mantenimiento en la fecha acordada.	
AST	9. Requisita el Anexo II ST-ERE; y solicita validar al usuario mediante firma.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
Usuario	10. Revisa formato Anexo II ST-ERE, valida mediante firma y entrega al AST.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
AST	11. Traslada el equipo, lo revisa y determina. ¿El equipo tiene garantía? Si, continúa con la actividad 12. No, se conecta con la actividad 13	
AST	12. Documenta el diagnóstico del servicio, reporta con el proveedor actual y notifica al usuario, de acuerdo al procedimiento del fabricante. Pasa a la actividad 5.	
Supervisor	13. Revisa bodega del área de soporte y determina. ¿Se cuenta recursos necesarios para el servicio o mantenimiento? Si, continúa con la actividad 14. No, se conecta con la actividad 15	
Supervisor	14. Proporciona los recursos necesarios para el servicio o mantenimiento e instruye al AST atender el servicio. Pasa a la actividad 4.	
Supervisor	15. Recibe formato Anexo II ST-ERE, en el que se describe que el equipo no cuenta con garantía.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
AST	16. Documenta el diagnóstico del servicio, devuelve el equipo al usuario y se concluye el llenado del formato Anexo II ST-ERE.	Anexo II ST-ERE Entrega - recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.
Supervisor	17. Elabora oficio de solicitud de reparación de equipo, dirigido a la Agencia Digital Estatal (reparación del equipo por Norma SEI-028), con efecto de validación por parte del TDTIC.	
TDTIC	18. Valida mediante firma oficio de solicitud de reparación e instruye notificar a las áreas correspondientes. y entrega de copia al usuario. Pasa a la actividad 5.	



[Handwritten signature]

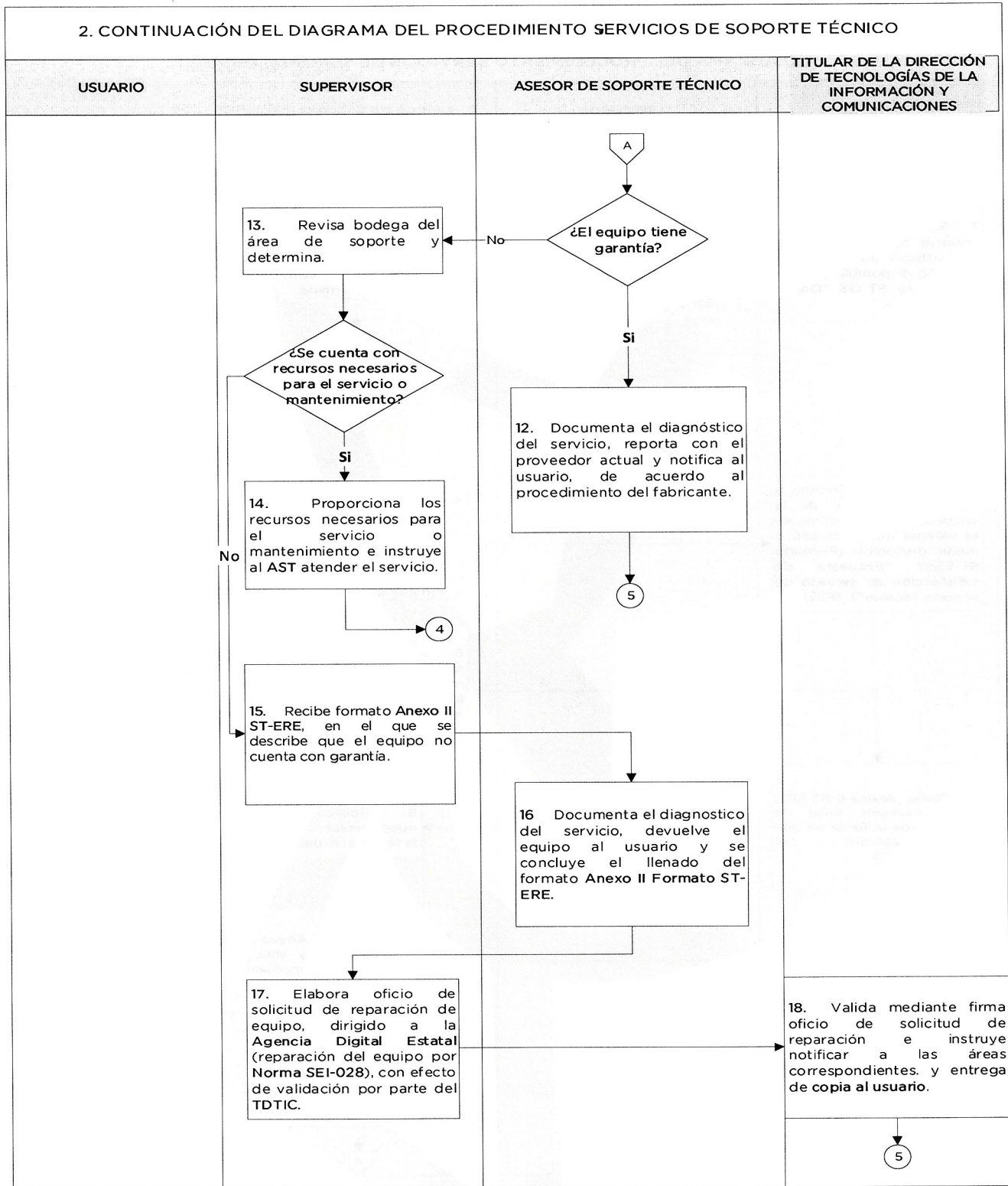
“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”

11. Diagrama de flujo del procedimiento





“SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO”



Handwritten signature

“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

12. Anexos y Registros

Anexo I: Formato ST-OS “Orden de servicio”.

Anexo II: Formato ST-ERE “Entrega-Recepción de equipo de cómputo para soporte técnico”.

Anexo III: Formato ST-ESST “Encuesta de satisfacción de servicio de soporte técnico”.

REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS			
Copia controlada No.	Nombre	Fecha	Unidad Administrativa
03	Luis Demetrio Días Reyes	01/08/2025	CSGC
09	Ricardo Santamaría Sánchez	01/08/2025	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

13. Revisión histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio / versión
01	14/10/2016	Dirección de Desarrollo de Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Primera Emisión
02	31/02/2018	Dirección de Desarrollo de Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Segunda Edición
03	09/02/2018	Dirección de Desarrollo de Sistemas	Dirección General de Control y Evaluación de Tecnologías de Información	Tercer Edición
04	13/12/2018	Dirección de Gobierno Tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cuarta Edición
05	30/04/2019	Dirección de Gobierno Tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Actualización de los nombres de unidades administrativas, modificaciones a la competencia del personal y glosario de términos.



“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO”

06	16/10/2019	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Simplificación del procedimiento, eliminación de formatos y se incluyen las actividades de mantenimiento preventivo como parte de la atención de incidencias.
07	30/09/2020	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Utilización de lenguaje incluyente, y se completa en la descripción del procedimiento y diagrama de flujo, los nombres y/o códigos de los formatos utilizados.
08	16/10/2021	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Suplente del Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se incluye modificación sobre devolución del equipo de cómputo al usuario, una vez determinada la reparación con proveedor externo a través del trámite de la norma SEI-028.
09	31/03/2023	Titular de la Dirección de Gobierno Tecnológico	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se incluyen códigos de formatos (anexos) en la descripción del procedimiento, se modifica la frecuencia para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y se realizan ajustes en responsabilidades y políticas. Versión 07.
10	01/08/2024	Encargado del Área de Infraestructura y Telecomunicaciones	Encargado de Despacho de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cambio de imagen institucional y actualización de la denominación de cargos y áreas. Versión 08.
11	01/08/2025	Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones.	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Se modifica descripción y flujo de diagrama, se actualiza el glosario; se eliminan y se agregan políticas, debido al cambio de equipo de cómputo.

