



Diputadas y Diputados Locales
Estado de México

Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TECNOLÓGICO



Toluca, Estado de México

Febrero 2024



PÁGINA	2 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	4
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5
Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico.....	5
Procedimiento 1: Informe Técnico de equipos informáticos, en coordinación con la Unidad de Administración.....	5
Objetivo.....	5
Políticas	5
Desarrollo.....	7
Diagrama de flujo	9
Procedimiento 2: Mesa de Ayuda.....	11
Objetivo.....	11
Políticas	11
Desarrollo.....	13
Diagrama de flujo	15
ANEXOS	17
HOJA DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN	22
AUTORIZACIÓN Y VALIDACIÓN	23



PÁGINA	3 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

INTRODUCCIÓN

La función fiscalizadora es una herramienta institucional para asegurar que las prácticas de gobierno se ejecuten de manera eficaz y eficiente, e implica, adicionalmente, el ejercicio de facultades irrenunciables. Para su eficaz desarrollo, la fiscalización superior debe sustentarse en dos grandes vertientes: una actuación responsable de quien la realiza; y la autonomía de los órganos que la practican.

La tarea de fiscalización contemporánea requiere contar con un marco regulatorio y normativo que proporcione las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación en la sociedad.

Es responsabilidad de las Entidades de Fiscalización, como el Órgano Superior, convertirse en promotoras de la transparencia y la mejora continua, que garantice a la sociedad que los recursos públicos son recaudados, administrados y aplicados con honestidad, economía, eficacia y eficiencia. Por esto, se ha establecido como una de las premisas más importantes, mantener actualizado y en armonía con los cambios constantes a nivel internacional, nacional y local, el marco normativo en el que se encuentra este Manual de Procedimientos del Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Por lo anterior, con fundamento en el artículo 13 fracción XII de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México y en términos del artículo 160 fracciones XIX y XX del Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y la Secretaría de Administración y Finanzas a través de la Coordinación de Normatividad, Desarrollo Administrativo y de Archivos pone a disposición de las personas servidoras públicas el **“Manual de Procedimientos del Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico”** adscritos a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.



PÁGINA	4 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Estatutal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Poder Legislativo

- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento Interior del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
- Código de Ética y Conducta del Poder Legislativo del Estado de México
- Código de Ética y Código de Conducta del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Manual General de Organización del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

Y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.



PÁGINA	5 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Procedimiento 1: Informe Técnico de equipos informáticos, en coordinación con la Unidad de Administración.

Objetivo:

Emitir Informe Técnico del estado físico y lógico de los equipos informáticos asignados al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en atención a las solicitudes de la Unidad de Administración.

Políticas:

- La solicitud del Informe Técnico será a través de un memorándum por parte de la Unidad de Administración dirigido al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, 48 horas previas a la entrega.
- Se deberá adjuntar al memorándum el formato actualizado de resguardo de bienes muebles de la persona servidora pública, emitido por el Departamento competente, deberá contar con firmas autógrafas de los involucrados.
- El formato de resguardo de bienes muebles deberá relacionar los equipos informáticos, motivo de la solicitud del Informe Técnico.
- Para la elaboración del Informe Técnico, los equipos informáticos deberán estar relacionados en el resguardo de bienes muebles y deberán estar físicamente con la persona servidora pública.
- La instrucción de atención de la solicitud del Informe Técnico será asignada mediante la mesa de ayuda por el Titular de la Unidad de Tecnologías de la información y Comunicación.
- El Informe Técnico no será emitido cuando:
 - No se muestren de manera física los equipos informáticos.
 - No se cuente con el resguardo de bienes muebles, o este no cuente con las firmas autógrafas de los involucrados.
 - Los equipos informáticos no se relacionen en la copia simple del formato de resguardo de bienes muebles proporcionada por la Unidad de Administración y/o la persona servidora pública resguardante.
- En caso que un equipo informático presente daño, la persona servidora pública resguardante deberá proporcionar copia simple del acuse del escrito mediante el cual dio cumplimiento a lo establecido en la DRM 9 de las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México, en caso de no contar con el documento no se atenderá la petición.



PÁGINA	6 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

- En concordancia con las normas archivísticas se firmarán dos tantos del Informe Técnico para la integración de los expedientes correspondientes.



Desarrollo

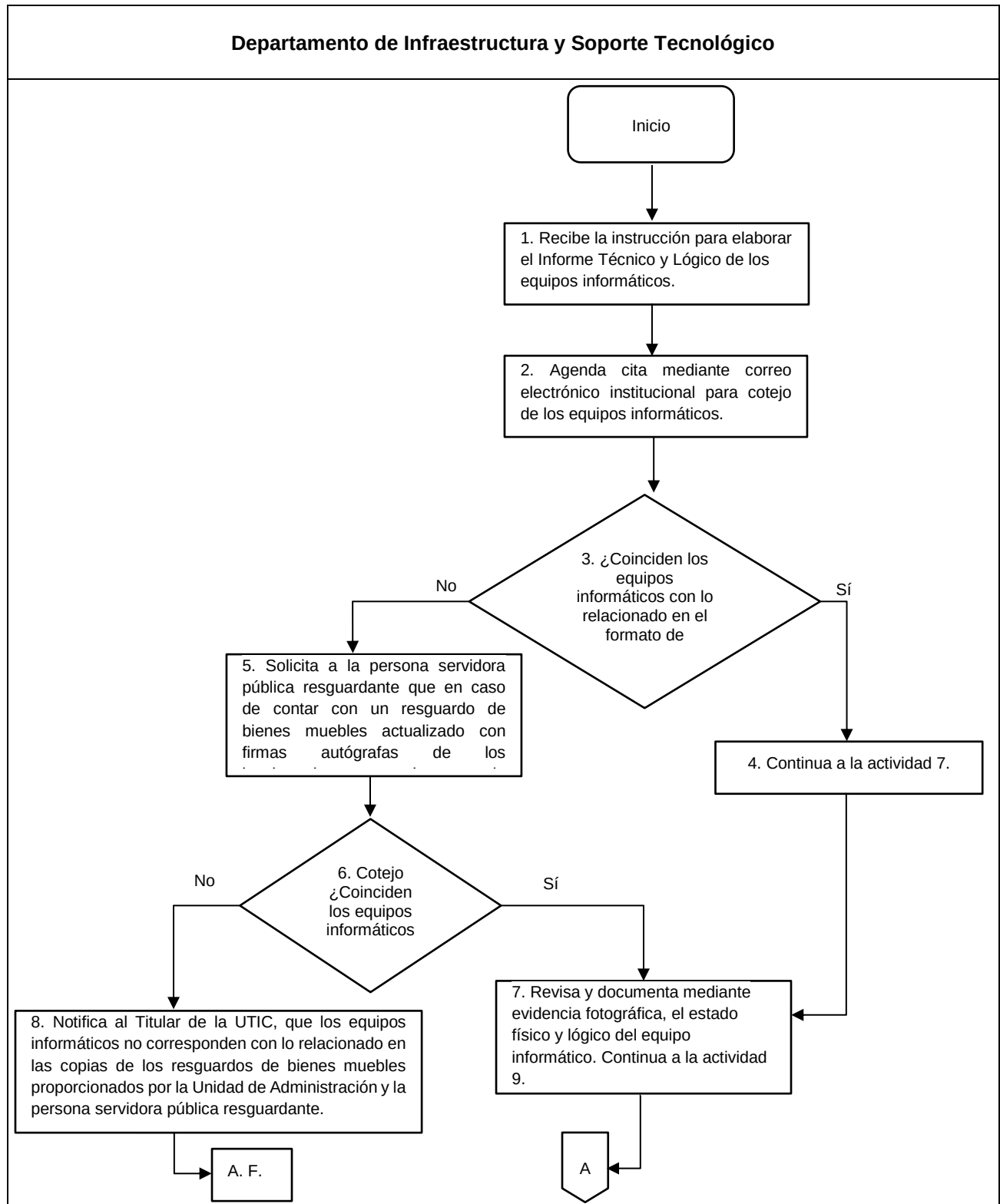
Unidad administrativa	Actividad	
	Núm.	Descripción
Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico	1	Recibe la instrucción para elaborar el Informe Técnico y lógico de los equipos informáticos.
	2	Agenda cita mediante correo electrónico institucional para cotejo de los equipos informáticos.
	3	Cotejo. ¿Coinciden los equipos informáticos con lo relacionado en el formato de resguardo de bienes muebles proporcionado por la Unidad de Administración? Sí/No
	4	Sí. Continúa a la actividad 7.
	5	No. Solicita a la persona servidora pública resguardante que en caso de contar con un resguardo de bienes muebles actualizado con firmas autógrafas de los involucrados proporcione copia simple.
	6	Cotejo. ¿Coinciden los equipos informáticos con lo relacionado en el formato de resguardo de bienes muebles proporcionado por la persona servidora pública resguardante? Sí/No
	7	Sí. Revisa y documenta mediante evidencia fotográfica, el estado físico y lógico de los equipos informáticos. Continúa a la actividad 9.
	8	No. Notifica al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, que los equipos informáticos no corresponden con lo relacionado en las copias de los resguardos de bienes muebles proporcionados por la Unidad de Administración y la persona servidora pública resguardante.
	9	¿Alguno de los equipos informáticos presentan daño? Sí/No



Unidad administrativa	Actividad	
	Núm.	Descripción
	10	Sí. Anexa copia simple del acuse del escrito mediante el cual se atendió lo establecido en la DRM 9.
	11	No. Continúa a la actividad 12.
	12	Elabora Informe Técnico de los equipos informáticos.
	13	Se recaban firmas de las personas servidoras públicas involucradas en el formato (Anexo 1 “Informe Técnico de equipo informático” 0123 30032-24).
	14	Entrega el formato (Anexo 1) a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación”.
		Fin

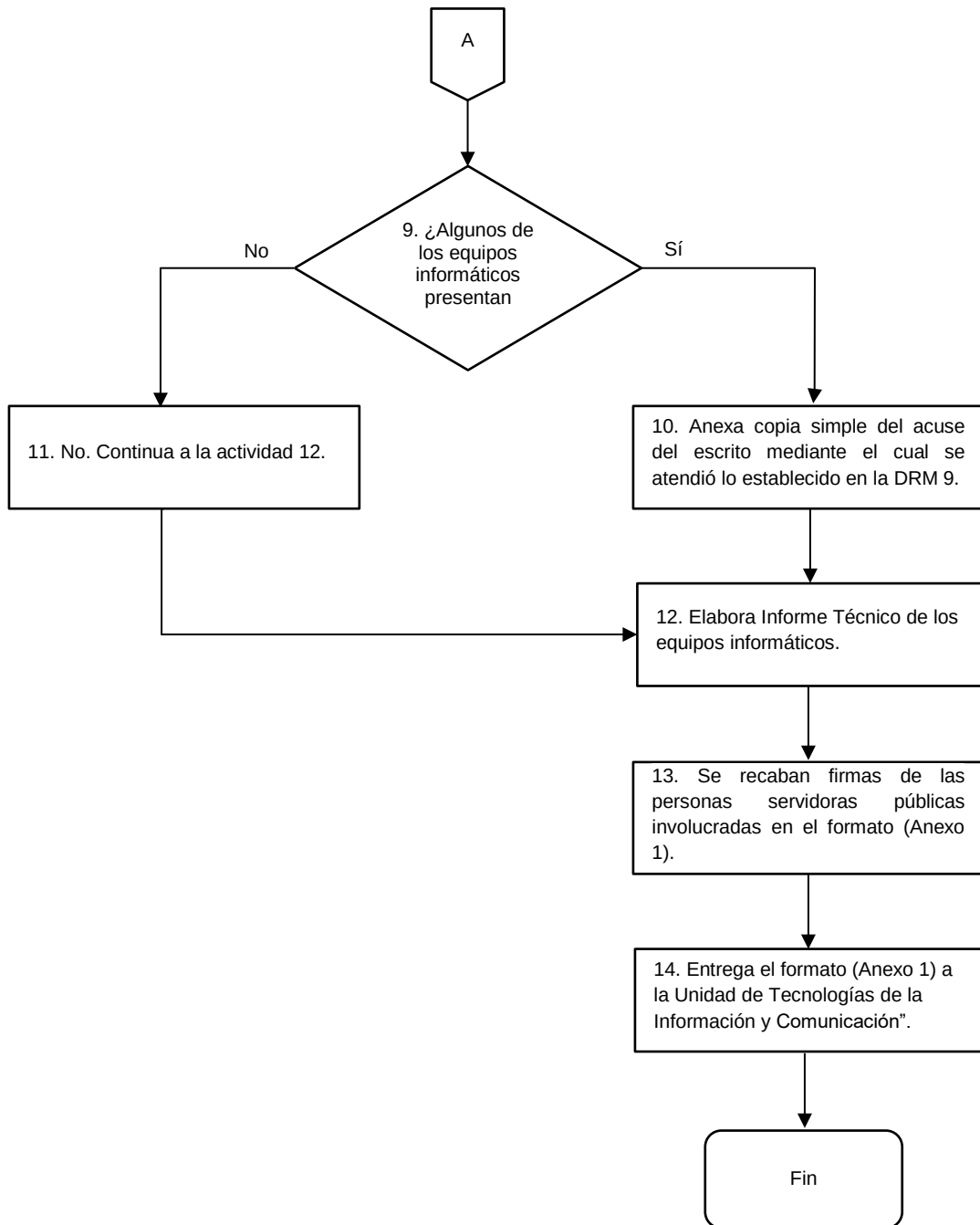


Diagrama de flujo





Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico





PÁGINA	11 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

Procedimiento 2: Mesa de Ayuda

Objetivo:

Atender las solicitudes técnicas, registradas en el componente de Mesa de Ayuda de Tecnologías de la información, por las personas servidoras públicas del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y mantener actualizado el control interno de los equipos informáticos.

Políticas:

- Toda solicitud técnica, se deberá realizar en la Mesa de Ayuda, por las personas servidoras públicas del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, con lo relativo a:
 - Asignación y administración de cuenta de correo electrónico institucional.
 - Configuración de impresoras.
 - Asignación e instalación de aplicativos (Office, Nitro, Antivirus, PDF Reader, Fuentes oficiales).
 - Creación y configuración de usuario de dominio.
 - Instalación y actualización de sistema operativo.
 - Configuración de red e Internet y perfiles de navegación.
 - Configuración de carpetas compartidas.
 - Problemas de funcionamiento en equipo informático.
- De lo contrario no será atendida, se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Toda solicitud técnica deberá contar con la aprobación del Auditor Superior o Auditor Especial o Titular de la Unidad.
- Toda solicitud técnica que involucre software se asociará a un equipo de cómputo institucional, el cual deberá estar bajo el resguardo de la persona servidora pública que registró la solicitud, de lo contrario no podrá ser atendida, se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.
- La atención de las solicitudes técnicas que involucren a un tercero, dependerá de la autorización y la factibilidad técnica. En caso de no obtener alguna de ellas, se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- En caso de tener bajo resguardo más de un equipo informático que presente problemas en su funcionamiento, se deberá registrar una solicitud técnica por cada uno de ellos.
- Para la atención de la solicitud técnica el resguardante deberá contar con la asignación del equipo informático por parte del Departamento de Bienes Muebles, mediante el formato correspondiente el cual deberá contar con firmas autógrafas de los involucrados, de lo



PÁGINA	12 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

contrario no podrá ser atendido, se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.

- En caso de que el equipo informático presente daño, el resguardante será responsable de informar mediante escrito a la Dirección de Recursos Materiales y contar con el acuse, en cumplimiento a lo establecido en la DRM 9 de las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México.
- El daño que presente el equipo informático deberá coincidir con lo informado mediante escrito a la Dirección de Recursos Materiales en cumplimiento a la DRM 9 de las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México, de lo contrario no podrá ser atendido, se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- En caso de que el equipo informático presente daño y no se entregue copia simple del acuse del documento mediante el cual se dio atención a lo establecido en la DRM 9 no podrá ser atendida la solicitud técnica y se notificará al Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Con el objetivo de mantener actualizado el control interno de equipos informáticos en la mesa de ayuda se registrarán todas las incidencias identificadas, en cumplimiento a las DRM 5, DRM 6, DRM 9 de las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México.
- En caso de que el equipo informático requiera reparación de componentes electrónicos por desgaste de uso, se registrará la solicitud en el sistema de tickets de la Dirección de Informática.



Desarrollo

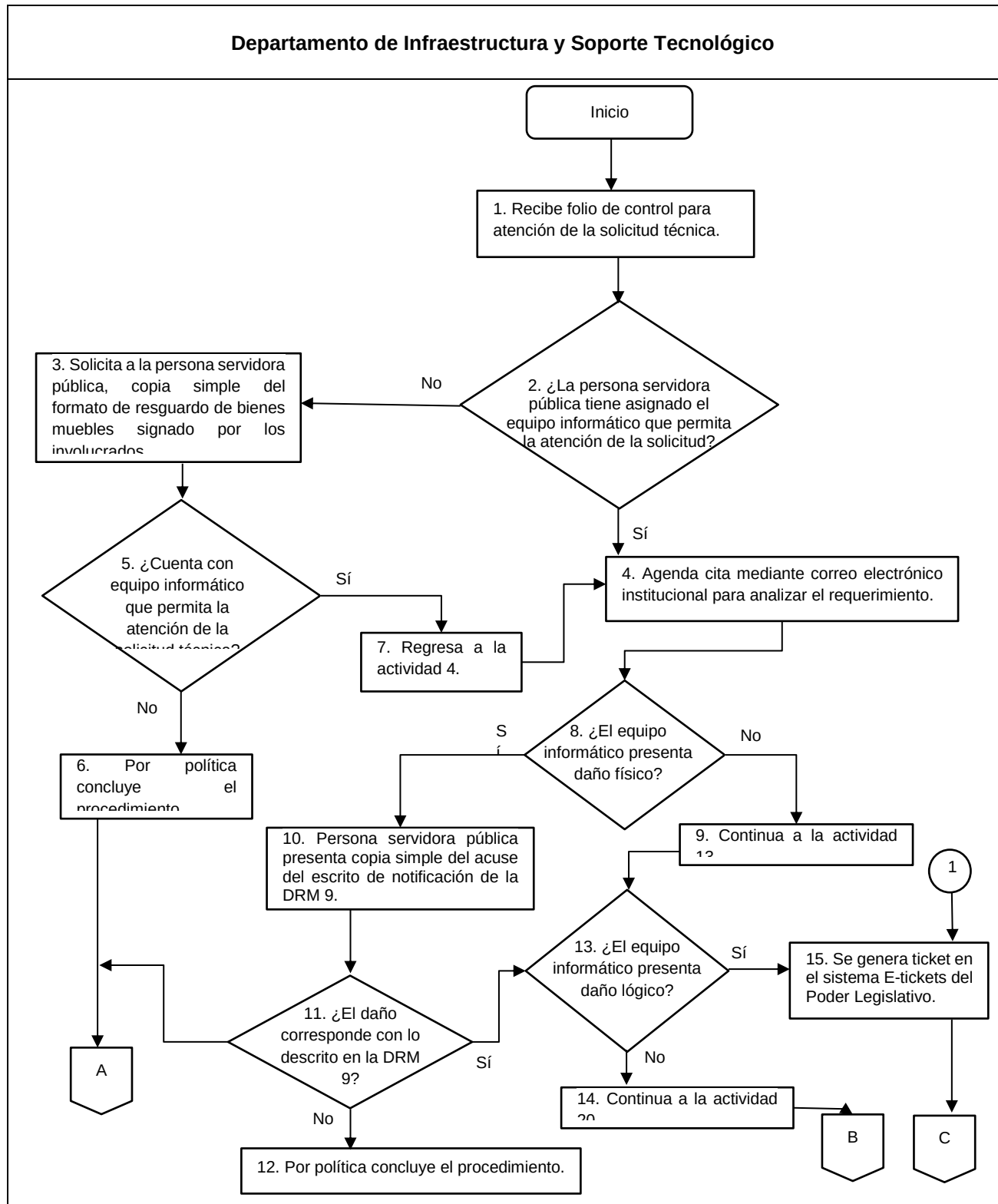
Unidad administrativa	Actividad	
	Núm.	Descripción
Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico.	1	Recibe folio de control para atención de la solicitud técnica.
	2	Verifica en el control interno de la mesa de ayuda ¿La persona servidora pública tiene asignado el equipo informático que permita la atención de la solicitud? Sí/No
	3	No. Solicita a la persona servidora pública, copia simple del formato de resguardo de bienes muebles signado por los involucrados.
	4	Sí. Agenda cita mediante correo electrónico institucional para analizar el requerimiento. Continúa a la actividad 8.
	5	¿Cuenta con equipo informático que permita la atención de la solicitud técnica? Sí/No
	6	No. Por política concluye el procedimiento.
	7	Sí. Regresa a la actividad 4.
	8	¿El equipo informático presenta daño físico? Sí/No
	9	No. Continúa a la actividad 13.
	10	Sí. Persona servidora pública presenta copia simple del acuse del escrito de notificación de la DRM 9.
	11	Cotejo ¿El daño corresponde con lo descrito en la DRM 9? Sí/No
	12	No. Por política concluye el procedimiento.



Unidad administrativa	Actividad	
	Núm.	Descripción
	13	Sí. ¿El equipo informático presenta daño lógico? Sí/No
	14	No. Continúa a la actividad 20.
	15	Sí. Se genera ticket en el sistema E-tickets del Poder Legislativo.
	16	Se da seguimiento a la atención del ticket.
	17	¿La solución es satisfactoria?
	18	No. Regresa a la actividad 15.
	19	Sí. Continúa a la actividad 21.
	20	Atiende la petición.
	21	Recaba firma de conformidad en lo referente a la atención del reporte técnico.
	22	Registra en el componente de mesa de ayuda la actividad realizada y actualiza el control interno.
	23	Entrega evidencia firmada por la persona servidora pública que solicitó la atención del reporte técnico y firma de la persona que atendió la solicitud.
		Fin.

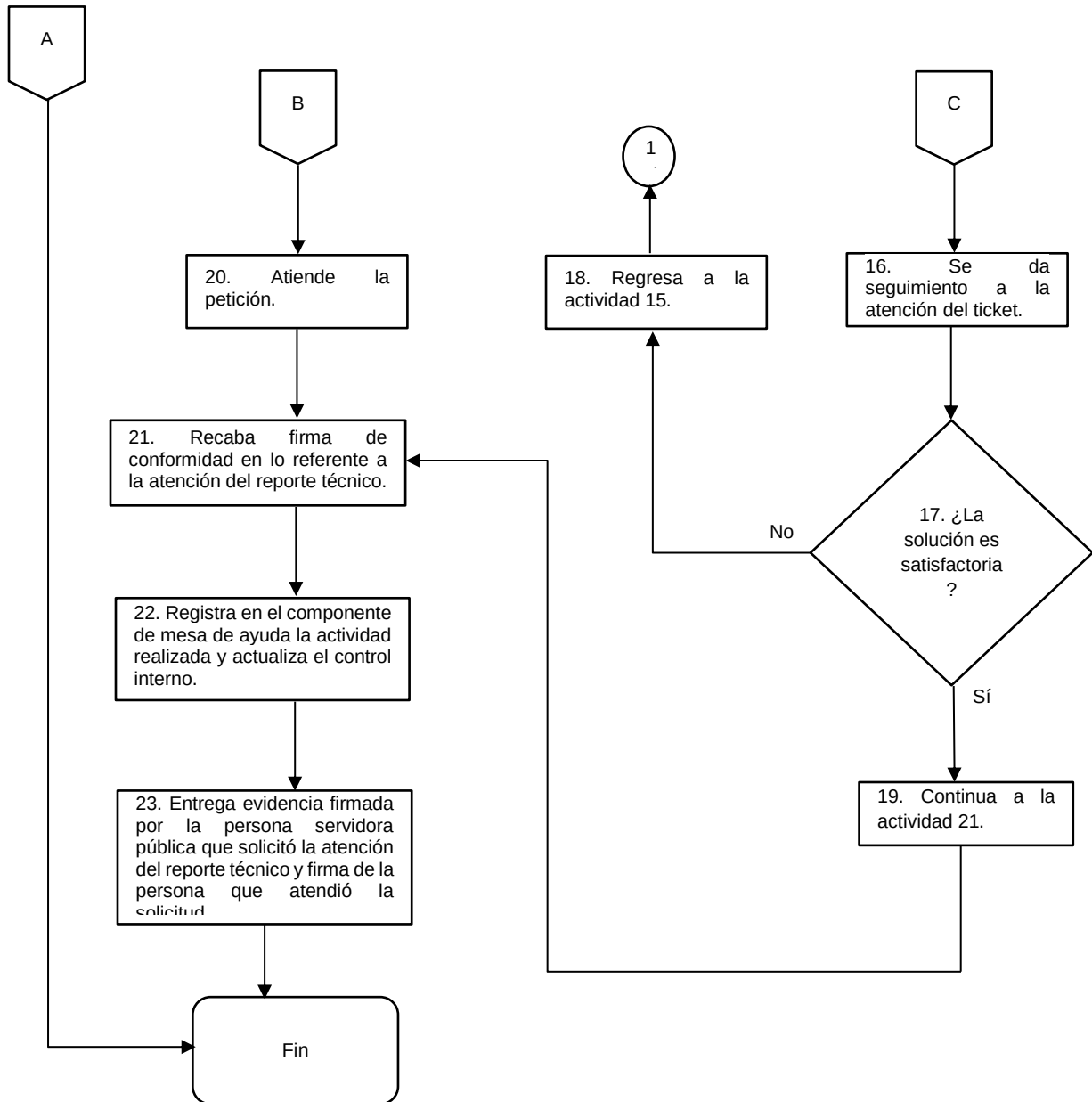


Diagrama de flujo





Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico





PÁGINA	17 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

ANEXOS

Anexo 1: Formato “Informe Técnico de equipo informático” (0123 30032-24).



ANEXO 1/0000 32001-23
INFORME TÉCNICO DE EQUIPO INFORMÁTICO

NÚMERO DE FOLIO DEL SERVICIO EN LA MESA DE AYUDA 00000

FECHA: 00 00 00

EN ATENCIÓN AL MEMORANDUM: OSFEM/UA/DP/XXX/2023

DATOS DEL RESGUADATARIO:

NOMBRE :

**UNIDAD
ADMINISTRATI
VA:**

• **DESCRIPCIÓN FÍSICA DEL EQUIPO INFORMÁTICO**

EQUIPO INFORMÁTICO	MARCA	MODELO	INVENTARIO	SERIE
CPU				
MONITOR				
TECLADO				
MOUSE				
LAPTOP				
ELIMINADOR				
UPS				

• **DESCRIPCIÓN LÓGICA DEL EQUIPO INFORMÁTICO**

EQUIPO INFORMÁTICO	INVENTARIO	SERIE	MEMORIA RAM INSTALADA	VELOCIDAD DEL PROCESADOR	CAPACIDAD DE DISCO DURO MECÁNICO	CAPACIDAD DE DISCO DURO DE ESTADO SÓLIDO
CPU						
LAPTOP						

• **APLICATIVOS INSTALADOS EN EL EQUIPO INFORMÁTICO:**

EQUIPO INFORMÁTICO	INVENTARIO	SERIE	SISTEMA OPERATIVO	OFFICE	ANTIVIRUS	OTROS:
CPU						
LAPTOP						

Peso de la información que contiene el equipo informático con número de inventario _____ y serie _____:	MG	GB	TB	Información que se ubica en: Escritorio: Documentos: Descargas: C:
Peso de la información que contiene el equipo informático con número de inventario _____ y serie _____:	MG	GB	TB	Información que se ubica en: Escritorio: Documentos: Descargas: C:



Auditoría Superior del Estado de México
Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



OSFEM

Órgano Superior de Fiscalización
del Estado de México
— PODER LEGISLATIVO —

Cuentas Claras, Mejores Gobiernos

OPINIÓN TÉCNICA:

--

COMENTARIOS DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA RESGUARDANTE:

--

RESGUADATARIO
NOMBRE DE LA PERSONA QUE AL MOMENTO TIENE ASIGNADO EL EQUIPO INFORMÁTICO NOMBRE Y FIRMA

PERSONA QUE RECIBE
NOMBRE DE QUIEN RECIBE NOMBRE Y FIRMA

VO.BO.
JEFE DEL DEPARTAMENTO NOMBRE Y FIRMA

PERSONAL TÉCNICO QUE INSPECCIONA
TÉCNICO EN SOPORTE NOMBRE Y FIRMA

VO.BO. RESPONSABLE INFORMÁTICO DEL EDIFICIO
RESPONSABLE DE EDIFICIO NOMBRE Y FIRMA

VO.BO.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DIST NOMBRE Y FIRMA

Anexo 1 0123 30032-24



ANEXOS DEL FORMATO (Anexo 0123 30032-24)

EQUIPO INFORMÁTICO:		INVENTARIO:		SERIE:	
VISTA FRONTAL	VISTA TRASERA	VISTA LATERAL IZQUIERDA	VISTA LATERAL DERECHA	INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO	

EQUIPO INFORMÁTICO:		INVENTARIO:		SERIE:	
VISTA FRONTAL	VISTA TRASERA	VISTA LATERAL IZQUIERDA	VISTA LATERAL DERECHA	INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO	

EQUIPO INFORMÁTICO:		INVENTARIO:		SERIE:	
VISTA FRONTAL	VISTA TRASERA	VISTA LATERAL IZQUIERDA	VISTA LATERAL DERECHA	INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO	



Auditoría Superior del Estado de México
Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"



OSFEM
Órgano Superior de Fiscalización
del Estado de México
— PODER LEGISLATIVO —

Cuentas Claras, Mejores Gobiernos

EQUIPO INFORMÁTICO:		INVENTARIO:		SERIE:
VISTA FRONTAL	VISTA TRASERA	VISTA LATERAL IZQUIERDA	VISTA LATERAL DERECHA	INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO

EQUIPO INFORMÁTICO:		INVENTARIO:		SERIE:
VISTA FRONTAL	VISTA TRASERA	VISTA LATERAL IZQUIERDA	VISTA LATERAL DERECHA	INFORME TÉCNICO DEL EQUIPO



HOJA DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN

FECHA	REFERENCIA	OBSERVACIONES
29/02/2024	Sin referencia de oficio Emisión original (EO)	Derivado de la reestructuración del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México se elabora el presente manual de procedimientos del Departamento de Infraestructura y Soporte Tecnológico.



PÁGINA	23 de 23		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN	29	02	2024
ACTUALIZACIÓN			

AUTORIZACIÓN Y VALIDACIÓN

Miroslava Carrillo Martínez

ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN DEL
ESTADO DE MÉXICO

Ulises Iván Lovera Villegas

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

ELABORÓ

Leticia Iscel Velázquez Nolasco

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y
SOPORTE TECNOLÓGICO