

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO • 2024 • 2030	SECRETARIA DE ECONOMÍA Y TRABAJO Dirección de Administración y Finanzas		
Código PR-DAF-ODA-01 R00	Fecha de emisión 27/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática			

ÍNDICE	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	4
IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y TRABAJO Dirección de Administración y Finanzas		
Código PR-DAF-ODA-01 R00	Fecha de emisión 27/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática			

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para los trabajadores de la Secretaría de Economía y Trabajo del gobierno del Estado, con la finalidad de llevar el control eficiente de las incidencias de los recursos informáticos, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito de la Secretaría de Economía y Trabajo del gobierno del Estado que cuenten bajo su resguardo equipo informático.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ámbito Estatal

Artículo 487, fracción VIII, IX, X, XI, XII y XIV; del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

DAF: Dirección de Administración y Finanzas.

Secretaría: Secretaría de Fomento Económico y Trabajo.

SIGHEY: Sistema Integral del Gobierno del Estado.

STIC: Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Usuario

1. Solicita un requerimiento de un servicio de informática por medio de atención telefónica, correo o personalmente, se hace el llenado del formulario en el sistema F-PR-OSI-01 Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo.

Analista Administrativo

2. Captura la solicitud en el sistema SIGHEY iniciando el proceso CAPTURA.
3. ¿La captura correcta?
 - Si: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 4.
4. Cambia a la etapa CANCELADO. **Fin del Procedimiento.**
5. Cambia a la etapa de RECEPCIONADA

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARIA DE ECONOMÍA Y TRABAJO Dirección de Administración y Finanzas	
Código PR-DAF-ODA-01 R00	Fecha de emisión 27/11/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática		

6. ¿Procede la solicitud recibida?
 Si: Continúa en la actividad 8.
 No: Continúa en la actividad 7.

Líder de Proyecto

7. Cambia a la etapa RECHAZADA, informa al área solicitante para realiza las modificaciones.
 Regresa a la actividad 2.
 8. Cambia la solicitud de servicio recibida a CAPTURA APROBADA.
 9. Envía la solicitud de servicio a la etapa POR AUTORIZAR.
 10. Da su visto bueno del servicio y lo cambia a la etapa de AUTORIZA INFORMATICA.
 11. Determina cuál informático realizará el servicio considerando sus funciones y disponibilidad y lo cambia a la etapa SOLICITUD ASIGNADA.

Programador

12. Realiza las acciones que correspondan para dar solución a la solicitud, quedando en la etapa de VO. BO. INFORMATICA.
 13. ¿Se requiere material para su reparación?
 Si: Continúa en la actividad 14.
 No: Continúa en actividad 20.
 14. Imprimir solicitud de dotación de papelería.

Director de Administración y Finanzas

15. Da su visto bueno al formato F-PR-OSI-02 "Dotación de Refacción Consumibles" el Director de Administración y Finanzas.

Líder de Proyecto

16. Solicita la pieza o accesorio al área de recursos materiales y se realiza el servicio.
 17. ¿Se reparó el equipo?
 Si: continúa en la actividad 19.
 No: continúa en la actividad 18.

18. Si el motivo de la solicitud fue un daño que no tenga reparación pasará a la etapa de BAJA EQUIPO, considerando el dictamen de baja por medio de la STIC. **Fin del Procedimiento.**
 19. Cambia a la etapa de REPARADO.

Usuario

20. Califica el servicio realizado.

Líder de Proyectos

21. Pasa a la etapa de ATENDIDO.

Analista Administrativo

22. Imprime el formato de la solicitud de servicio del SIGEY.

Usuario

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y TRABAJO Dirección de Administración y Finanzas	
Código PR-DAF-ODA-01 R00	Fecha de emisión 27/11/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática		

23. Firma de conformidad.
- Analista Administrativo:
24. Escanea y se sube al sistema SIGEY para que quede constancia de la atención realizada al usuario.
- Fin del procedimiento.

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Orden de Servicio	(Ordenes correctas/Ordenes Capturadas) *100	Porcentaje	Trimestral	75%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del Procedimiento para Ordenes de Servicio	DAF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PR-OSI-01	Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo	DAF	Indefinido	0	Indefinido	Eliminar
F-PR-OSI-02	Dotación de Refacción Consumibles	DAF	Indefinido	0	Indefinido	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

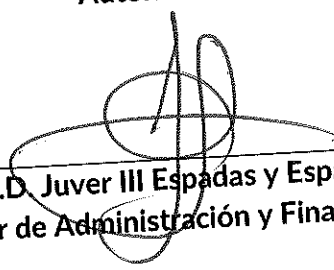
Fecha	Número de revisión	Actividad
27/11/2025	00	Generación del documento

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 • 2030	SECRETARIA DE ECONOMÍA Y TRABAJO Dirección de Administración y Finanzas	
Código PR-DAF-ODA-01 R00	Fecha de emisión 27/11/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Ordenar Servicio de Informática		

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


M. en A.D. Juver III Espadas y Espadas
Director de Administración y Finanzas

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

F-PL-EDN-05 R00

Página 5 de 5

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Ordenar Servicios de Informática

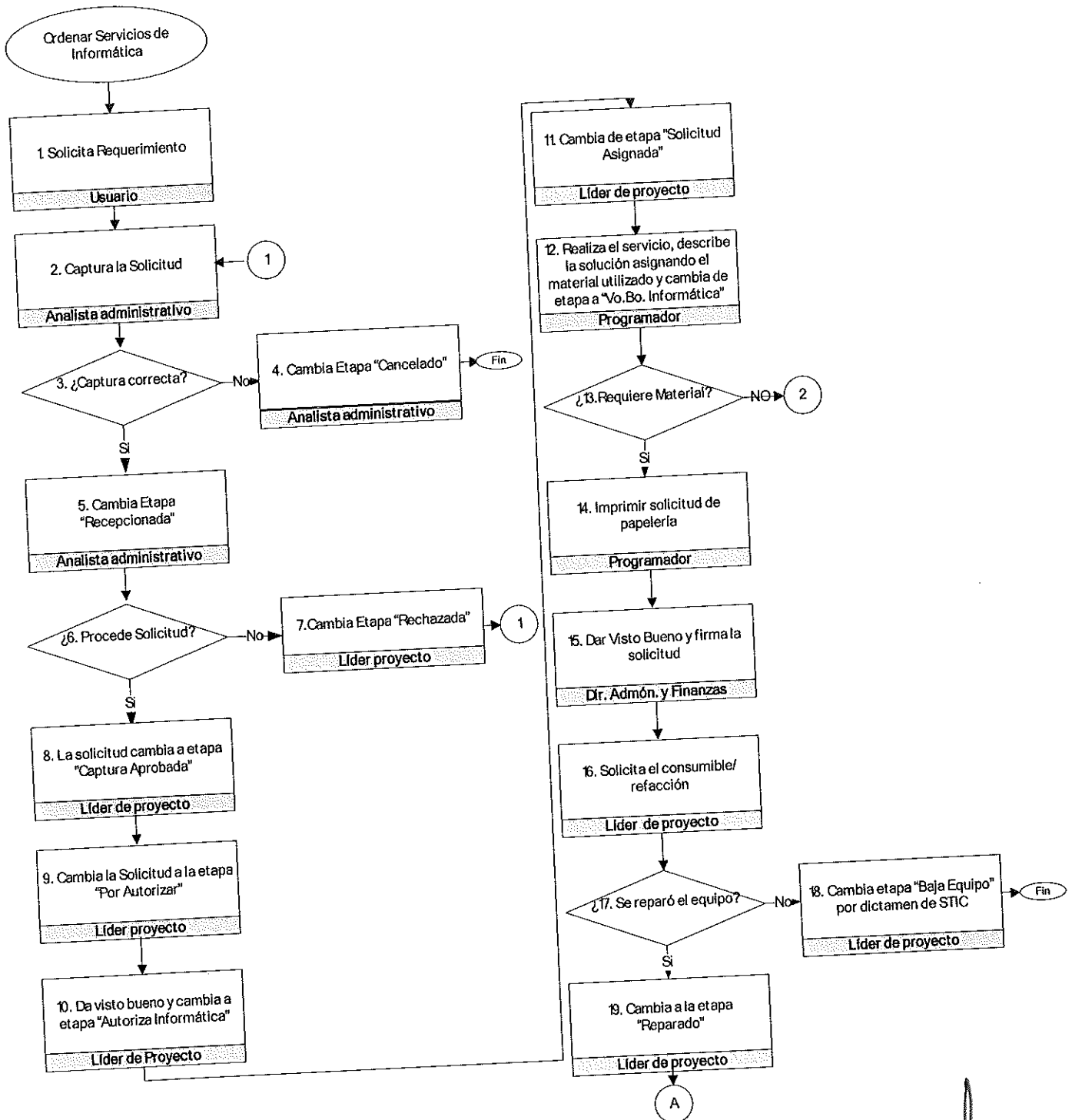
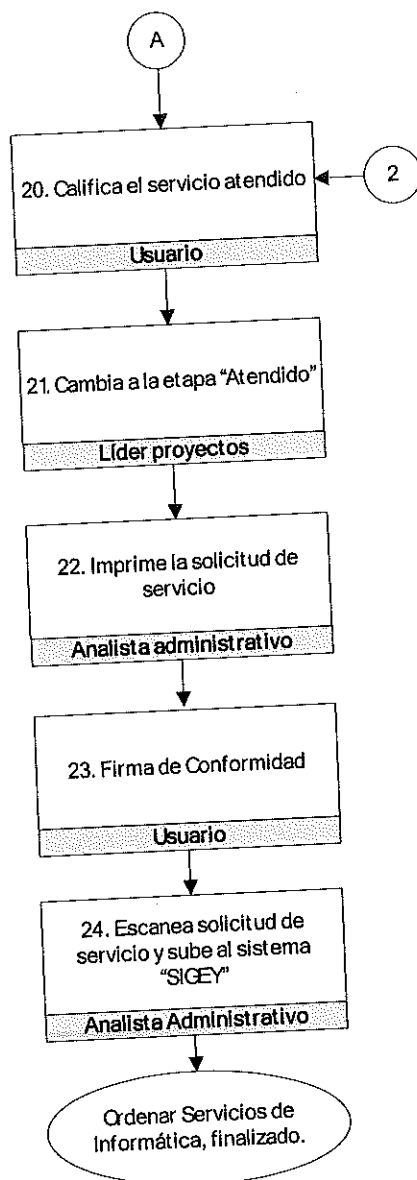




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Ordenar Servicios de Informática



Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo

 YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030		Impresión _____ Fecha: _____ Hora: _____	
Departamento de Informática			
Solicitud de servicio y/o mantenimiento de equipo de cómputo			
		Folio: _____	
Servicio _____			
Fecha/Hora de inicio de solicitud _____			
Nombre del Solicitante _____			
Departamento _____			
Referencia _____			
Descripción del problema reportado: _____ _____			
Recibió por Informática _____			
Fecha de entrega estimada _____			
Fecha de Asignación _____			
Fecha de Entrega _____			
Solución: _____ _____			
Firma _____			

¿Cómo califica al departamento?			
Calificación del servicio		Tiempo de respuesta y entrega	
Excelente		Excelente	
Muy Bueno		Muy Bueno	
Regular		Regular	
Malo		Malo	
Observaciones: _____			
DAFAR-01-01-F0			

Dotación de Refacción Consumible

SEFOET/DAF/INF/F04 V00

M. en A.D. JUVER III ESPADAS Y ESPADAS
Dirección de Administración y Finanzas