



Procedimiento de Soporte
Técnico

IECM-JA086-18

Página 1 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Oscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio Gonzalez Hernandez
Puesto	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Secretario Técnico de la Junta Administrativa
Firma	P.A. <i>A. Angélica</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>
Fecha	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
A. Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE	<i>[Firma]</i>	31-07-2018
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-04/10/16	Nuevo documento.		
1-03/11/16	Actualización en todas las secciones del procedimiento		
2- 27/11/2016	Actualización de las secciones políticas de operación y definiciones		
1- 29/06/2017	Actualización en las Responsabilidades, Políticas de operación, Actividades, Diagrama de proceso y Anexos		
1- 31/07/2018	Se actualizan las referencias del marco normativo y referencias al Sistema de Gestión Electoral.		

Contenido

HOJA DE CONTROL	1
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Marco normativo	2
4. Responsabilidades	2
5. Políticas de operación	2
6. Definiciones	3
7. Descripción de las actividades	4
8. Diagrama de flujo	5
9. Anexos	6



Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA086-18

Página 2 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

1. Objetivo

Atender las solicitudes de soporte técnico y de servicios, a través de la mesa de ayuda, para que el personal del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral) tenga operando sus equipos y sistemas adecuadamente.

2. Alcance

Cualquier usuario interno que haga uso de la infraestructura tecnológica y software con los que cuenta el Instituto Electoral puede solicitar servicios y soporte técnico a través de mesa de ayuda.

3. Marco normativo

- Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, artículos 98, fracción II; y 101.
- Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, Capítulo VIII, Sección Tercera, Artículo 29 (Reformado 16 agosto 2017).

4. Responsabilidades

Usuario solicitante - Solicitar soporte técnico.
 - Solicitar servicios informáticos.
 - Evaluar el servicio de la mesa de ayuda.

UTSI - Recibir la solicitud.
 - Generar un Reporte de Mesa de Ayuda (RMA)
 - Asignar la solicitud al área resolutora que corresponda para su atención.
 - Atender la solicitud.
 - Registrar las actividades realizadas.
 - Enviar la Evaluación de Servicio.
 - Realizar el cierre del reporte.

5. Políticas de operación

- Todas las solicitudes de servicio se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda.
- Los usuarios podrán realizar solicitudes vía telefónica o a través del sistema de mesa de ayuda.
- Las solicitudes de servicio deberán asignarse al área resolutora correspondiente.

69



Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA086-18

Página 3 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

- d) Si derivado del análisis que realice el área resolutora se determina que el RMA deba ser atendido en otro procedimiento, éste se cerrará y se notificará al usuario las acciones a seguir para atender su necesidad.
- e) Se deberá registrar en el sistema las actividades realizadas para atender la solicitud registrada.
- f) Se deberá enviar una evaluación de servicio por cada RMA.
- g) **De la seguridad de la Información:** Toda la información proporcionada por el usuario o bien que esté contenida en la infraestructura tecnológica y software objeto del RMA obliga al área resolutora a conservar la reserva y confidencialidad de dicha información o documentación conforme a las leyes en materia de transparencia y acceso a la información y de protección de datos personales.
- h) **Del servicio no conforme:** Cuando se identifica un servicio no conforme se procederá de acuerdo con el procedimiento de acciones de mejora y a atención a quejas del sistema de gestión electoral código: IECM/PR/SE/SGE/4/2016.

6. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

Usuario solicitante: Personal del Instituto Electoral que realiza una solicitud a mesa de ayuda.

UTSI: Personal adscrito a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos

Área Resolutora: Personal asignado a la UTSI que puede recibir, asignar, aceptar, atender y cerrar las solicitudes de mesa de ayuda.

RMA: Reporte de Mesa de Ayuda.

Infraestructura Tecnológica: Elementos tecnológicos físicos que soportan los sistemas, equipos y servicios informáticos del Instituto Electoral.

Software: Paquetería, aplicaciones y sistemas informáticos con los que cuenta el Instituto Electoral.

Servicio no conforme: Servicio que no cumple con los requisitos establecidos, son ejemplos de servicio no conforme, que no se asigne un reporte al área resolutora para su atención, que no se registren las actividades realizadas de un reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda, que no se cierren los RMA en el Sistema de Mesa de Ayuda, entre otros.



**Procedimiento de Soporte
Técnico**

IECM-JA086-18

Página 4 de 6

Revisión: 01/2018

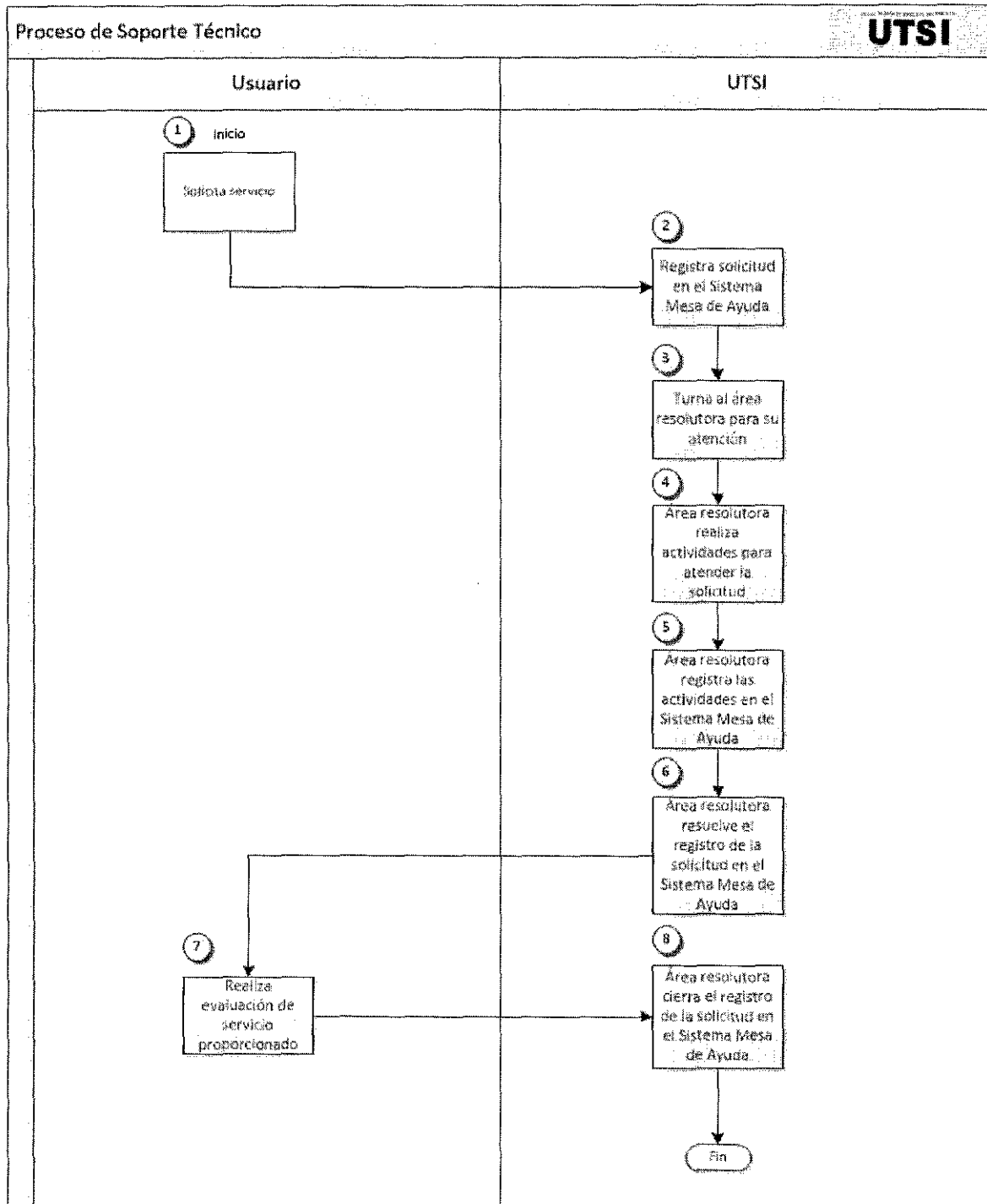
Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

7. Descripción de las actividades

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	Solicitar servicios informáticos o soporte técnico por medio de llamada telefónica o a través del sistema de mesa de ayuda	Usuario	N/A
2	Registrar la solicitud de servicio en el Sistema de Mesa de Ayuda	UTSI / Usuario	N/A
3	Turnar al área resolutora para su atención	UTSI	N/A
4	Realizar actividades para atender la solicitud	Área Resolutora	N/A
5	Registrar las actividades en el Sistema de Mesa de Ayuda	Área Resolutora	N/A
6	Realizar evaluación de servicio proporcionado.	Usuario	IECM/FR/UTSI/7/2017
7	Cerrar en el sistema de Mesa de Ayuda el registro de la solicitud	UTSI	N/A

8. Diagrama de flujo





**Procedimiento de Soporte
Técnico**

IECM-JA086-18

Página 6 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

9. Anexos

IECM/FR/UTSI/7/2017 Evaluación de servicio.



EVALUACIÓN DE SERVICIO

Página 1 de 1
Revisión: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/7/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

No. de Reporte

Unidad Técnica de Servicios Informáticos Sistema de Mesa de Ayuda

Evaluación de Servicio

Fecha de evaluación:			
Ingeniero de soporte:			
El tiempo de respuesta del servicio fue:			
☐ Excelente	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo
La calidad del servicio que proporcionó el personal de soporte fue:			
☐ Excelente	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo
Nombre de usuario:			
Area:			
Observaciones del usuario:			

Enviar

19