ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL, POR EL QUE SE APRUEBAN DIVERSOS PROCEDIMIENTOS A CARGO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL.

### CONSIDERANDO

- Que el Instituto Electoral del Distrito Federal es autoridad en materia electoral, independiente en sus decisiones, autónomo en su funcionamiento y profesional en su desempeño, de conformidad con los artículos 123 y 124 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
- Que el 5 de enero de 1999, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Código Electoral del Distrito Federal, vigente a partir del día siguiente y en cuyo Libro Tercero, Título Primero, se creó el Instituto Electoral del Distrito Federal.
- 3. Que según lo establece el párrafo primero del artículo 52 del Código Electoral del Distrito Federal, el Instituto Electoral del Distrito Federal es el organismo público autónomo, depositario de la autoridad electoral y responsable de la función estatal de organizar las elecciones locales y los procedimientos de participación ciudadana.
- 4. Que conforme a lo dispuesto por el artículo 54 inciso a) del Código Electoral del Distrito Federal, el Consejo General es el órgano superior de dirección del Instituto Electoral del Distrito Federal.
- 5. Que el artículo 60 fracción XXVI del Código Electoral del Distrito Federal establece que el Consejo General está facultado para dictar los acuerdos necesarios para hacer efectivas las atribuciones contenida en dicho numeral y las demás señaladas en el Código.
- 6. Que el artículo 74 inciso e), del Código Electoral del Distrito Federal, señala que es atribución del Secretario Ejecutivo, cumplir los acuerdos del Consejo General y apoyar al Consejo General y al Presidente del mismo y a sus Comisiones en el ejercicio de sus atribuciones.
- 7. Que en fecha 11 de febrero de 1999, este órgano superior de dirección aprobó el Acuerdo del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal por el que se crea la Unidad de Informática, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 10 de marzo del mismo año y del cual se desprende que la Unidad de Informática tiene, entre otras funciones, la de proponer al Secretario Ejecutivo los procedimientos, normas y reglamentos que deban regir el desarrollo,





ĺ

operación y mantenimiento de la infraestructura informática y de comunicaciones del Instituto Electoral del Distrito Federal.

- 8. Que con el objeto de que el Instituto Electoral del Distrito Federal cuente con la normatividad interna que le facilite la implementación de los procedimientos administrativos para el mejor ejercicio de sus funciones, la Secretaría Ejecutiva ha elaborado ocho procedimientos administrativos, que tendrá a su cargo la Unidad de Informática, mismos que fueron aprobados oportunamente como proyectos por la Comisión de Administración y del Servicio Profesional Electoral, en sesión extraordinaria de fecha 23 de noviembre de 2001, los cuales se enumeran a continuación:
- 1) Procedimiento para solicitar e instalar equipo de cómputo.
- 2) Procedimiento para solicitar e instalar teléfonos IP.
- 3) Procedimiento para solicitar e instalar en red equipo de cómputo.
- 4) Procedimiento para solicitar la instalación de Internet.
- 5) Procedimiento para solicitar la instalación de software.
- 6) Procedimiento para solicitar la instalación de correo electrónico.
- 7) Procedimiento para elaborar respaldos de correo electrónico.
- 8) Procedimiento para eliminar virus informáticos.
- 9. Que la normatividad contenida en los anexos del presente Acuerdo y que ahora se somete a consideración del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, podrá ser objeto de modificaciones, cuantas veces sea necesario, en función de los requerimientos operativos de este Instituto.

En razón de los considerandos expresados, con fundamento en los artículos 123 y 124 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 52 párrafo primero, 54 inciso a), y 60 fracciones XXVI y 74 inciso e) del Código Electoral del Distrito Federal y el Acuerdo por el que se crea la Unidad de Informática, el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal emite el siguiente:

### ACUERDO

PRIMERO.- Se aprueban los procedimientos administrativos materia del presente Acuerdo que a continuación se detallan, en los términos que se establecen en el anexo que forma parte del mismo:

- 1) Procedimiento para solicitar e instalar equipo de cómputo.
- 2) Procedimiento para solicitar e instalar teléfonos IP.
- 3) Procedimiento para solicitar e instalar en red equipo de cómputo.
- 4) Procedimiento para solicitar la instalación de Internet.
- 5) Procedimiento para solicitar la instalación de software.





- 6) Procedimiento para solicitar la instalación de correo electrónico.
- 7) Procedimiento para elaborar respaldos de correo electrónico.
- 8) Procedimiento para eliminar virus informáticos.

SEGUNDO.- Los Procedimientos Administrativos materia del presente Acuerdo entrarán en vigor al día siguiente al de su aprobación.

TERCERO.- Se ordena al Secretario Ejecutivo comunique el presente Acuerdo, así como su anexo, a todas las Direcciones Ejecutivas y de Unidad, así como a las Direcciones Distritales del Instituto Electoral del Distrito Federal, para los efectos conducentes.

CUARTO.- Publíquese el presente Acuerdo en los estrados del Instituto Electoral del Distrito Federal, tanto en oficinas centrales como en sus 40 Direcciones Distritales; y en la página de Internet del Instituto: www.iedf.org.mx.

Así lo aprobaron por unanimidad de votos los CC. Consejeros Electorales, integrantes del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, en sesión pública de fecha treinta de noviembre de dos mil uno, firmando al calce, el Consejero Presidente y el Secretario del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 71 inciso g) y 74 inciso n) del Código Electoral del Distrito Federal, doy fe.

El Consejero Presidente

Lic. Javier Santlago Castillo

El Secretario Ejecutivo

Lic. Adolfo Riva Palacio Neri



NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTA	LAR EQUIPO DE COMPUTO
CÓDIGO : PROCEDIMIENTO DI 001	• .
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSE A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN:  TÍTULO	
	ноја
<ol> <li>OBJETIVO</li> <li>ALCANCE</li> <li>GENERALIDADES</li> <li>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</li> <li>DEFINICIONES</li> <li>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</li> <li>DIAGRAMA DE FLUJO</li> </ol>	1 1 1 1 1 3 5
ANEXOS	
LINO: FORMATO DE INSTALACIÓN DE EOUIPO DE CÓMP	рито 7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA							
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN REVISIÓN ELABORACIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN							
DI 001	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE		
D1 001	DI OUI ZO NOV VI O ZITO						



# PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTALAR EQUIPO DE CÓMPUTO

1 de 7. PROCEDIMIENTO DI 001

# 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por los usuarios para la solicitud e instalación de equipo de cómputo y periféricos a la Unidad de Informática.

# 2.0 Alcance

El procedimiento de solicitud e instalación de equipo de cómputo aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal, que requieran la instalación de equipo de cómputo.

# 3.0 Generalidades

La Dirección de Infraestructura Informática de la Unidad de Informática, realizará el seguimiento de la petición de la Unidad Administrativa.

# 4.0 <u>Documentos aplicables y/o Anexos</u>

1. Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.

# 5.0 <u>Definiciones</u>

Equipo Periférico.- Es cualquier equipo externo que se conecta a una computadora como: impresoras, unidad de CD, quemadores, unidad zip, etc.

Configuración.- Instalación de programas, aplicaciones y dispositivos internos y externos que se ordenan y personalizan para el correcto funcionamiento en conjunto.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	







Comité de Informática.- La función de este Comité es la de evaluar, establecer especificaciones y normar todo lo relacionado en materia de informática.

Este Comité está formado por:

Presidente: Secretario Ejecutivo.

Secretario Técnico: Director de la Unidad de Informática.

Vocales:

Director Ejecutivo de Asociaciones Políticas.

Director Ejecutivo de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

Director Ejecutivo de Organización Electoral.

Director Ejecutivo del Registro de Electores del Distrito Federal.

Director Ejecutivo de Administración y del Servicio Profesional Electoral.

Comité de Adquisiciones.- La función de este Comité es evaluar y aprobar lo referente a los procedimientos de adjudicaciones previstos en los lineamientos de adquisiciones.

Este Comité está formado por:

Presidente: Director Ejecutivo de Administración y del Servicio Profesional Electoral.

Secretario Técnico: Director de Adquisiciones y Servicios Generales.

Vocales:

Director Ejecutivo de Asociaciones Políticas.

Director Ejecutivo de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

Director Ejecutivo de Organización Electoral.

Director Ejecutivo del Registro de Electores del Distrito Federal.

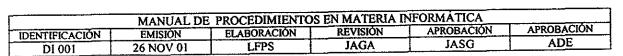


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION	APROBACIÓN	
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



# 6.0 <u>Descripción</u>

Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Notifica al titular de su Unidad Administrativa la necesidad de instalación de equipo de cómputo.	Usuario.	<u>.</u>
6.2 Realiza la petición por oficio a la Unidad de Informática, especificando tipo de equipo, nombre, cargo y ubicación del usuario; anexa justificación del requerimiento.	Unidad Administrativa.	Oficio de Petición. Justificación.
6.3 Recibe la petición por oficio y turna la petición a la Dirección de Infraestructura Informática.	Unidad de Informática.	Oficio de Petición.
6.4 Realiza evaluación de factibilidad técnica y determina si puede efectuarse la instalación. Envía resultado a la Dirección de la Unidad de Informática.	-	Evaluación Técnica.
6.5 Recibe, evalúa y envía oficio a la Secretaría Ejecutiva, notificando la petición del usuario, anexa resultado del análisis técnico y la justificación del usuario.		Oficio de Notificación.
6.6. Recibe, evalúa el requerimiento y envía respuesta por oficio a la Unidad de Informática, cor copia a la Unidad Administrativa solicitante.		Oficio de Respuesta.







Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.6.1 Si el requerimiento es aprobado por la Secretaría Ejecutiva y cuenta con los recursos, turna la petición a la Unidad de Informática para que proceda con lo conducente.	Secretaria Ejecutiva	
6.6.2 Si el requerimiento es aprobado y no se cuenta con los recursos para satisfacer la petición, turna dicha petición a la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales y al Comité de Informática.	Secretaría Ejecutiva	Oficio.
6.7 Recibe notificación y gira instrucciones a la Dirección de Infraestructura Informática para proceder a la instalación y configuración del equipo.	Unidad de Informática.	
6.8 Recibe instrucciones, instala y configura el equipo de cómputo en la Unidad Administrativa solicitante.	Dirección de Infraestructura Informática.	
6.9 Entrega un formato de instalación del equipo de cómputo.	Dirección de Infraestructura Informática.	Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.
6.10 Recibe y firma el formato de instalación del equipo instalado y conserva copia del mismo.		Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

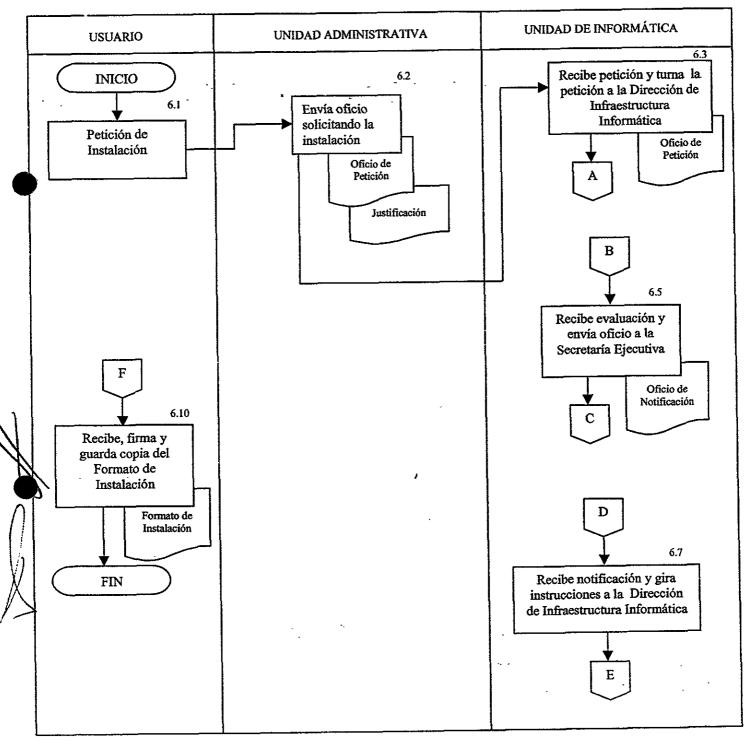
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION	APROBACIÓN	
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	





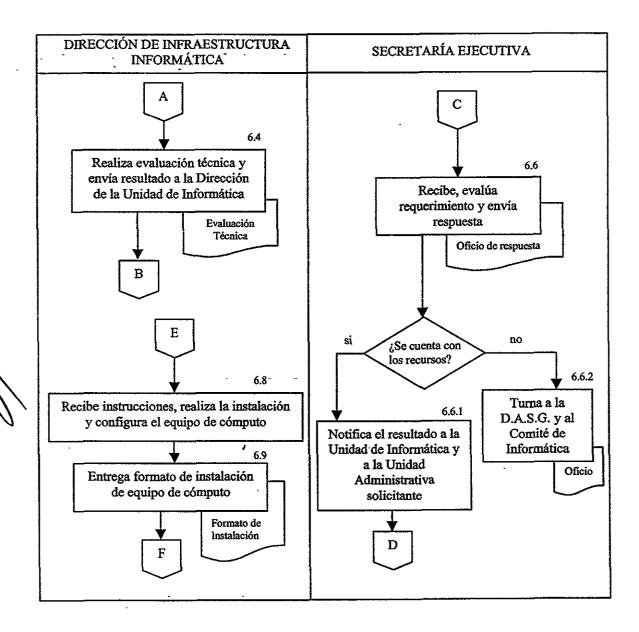


# 7.0 Diagrama de Flujo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISION	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN					
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



# ANEXO 1

### 7 de 7 PROCEDIMIENTO DI 001

**FORMATO 1** 

Original

# Formato de Instalación de Equipo de Cómputo

Área:

FECHA:

Consecutivo	Descripción	Serie	Marca y Modelo	Inventario
Hardware PC Ha		Hardware Adicional	Modific	ación
Software	Nombr	Red e en la Red:	Modific	ación
	Direcci			
Observaciones:				
Nombre:		Fi	rma:	
Puesto:		•		

Manifiesto mi conformidad en cumplir con las normas básicas para el uso de microcomputadoras, periféricos, accesorios y programas de cómputo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN					
DI 001	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTAL	AR TELÉFONOS IP
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO DI 002	
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
TÍTULO	
	НОЈА
1- OBJETIVO 2- ALCANCE 3- GENERALIDADES	1 1 1
4- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS 5- DEFINICIONES	1 1
6- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 7- DIAGRAMA DE FLUJO	2 4
ANEXOS	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISION	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 002	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE

6

UNO: FORMATO DE INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



# PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTALAR TELÉFONOS I.P.

1 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002

# 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por el personal del Instituto Electoral del Distrito Federal, para la solicitud e instalación de teléfonos Cisco IP-Phone a la Unidad de Informática.

# 2.0 Alcance

El procedimiento para solicitar e instalar teléfonos I.P. aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal, que requieran este servicio.

# 3.0 Generalidades

La Dirección de Infraestructura Informática de la Unidad de Informática, será la responsable de realizar la evaluación y el seguimiento de la petición de la Unidad Administrativa solicitante.

# 4.0 Documentos aplicables y/o Anexos

### ANEXOS:

1. Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.

# 5.0 Definiciones

Teléfono IP.- Teléfono que basa su tecnología de comunicaciones bajo el protocolo TCP/IP (Protocolo de Internet).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 002	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		
1 101002	20110101						



# 2 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002 **6.0** <u>Descripción</u>

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Notifica directamente al titular de la Unidad Administrativa a la que pertenezca.	Usuario.	
6.2 Realiza la petición por oficio a la Unidad de Informática, especifica ubicación exacta donde desea la instalación, nombre y cargo del usuario.	Unidad Administrativa.	Oficio de Petición.
6.3 Recibe la petición por oficio y la turna a la Dirección de Infraestructura Informática.	Unidad de Informática.	
6.4 Evalúa la factibilidad técnica del requerimiento, determina si puede efectuarse la instalación y envía el resultado a la Dirección de la Unidad de Informática.		Evaluación Técnica.
6.5 Recibe resultado de factibilidad técnica.	Unidad de Informática.	

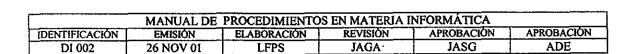


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISION	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 002	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



3 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002

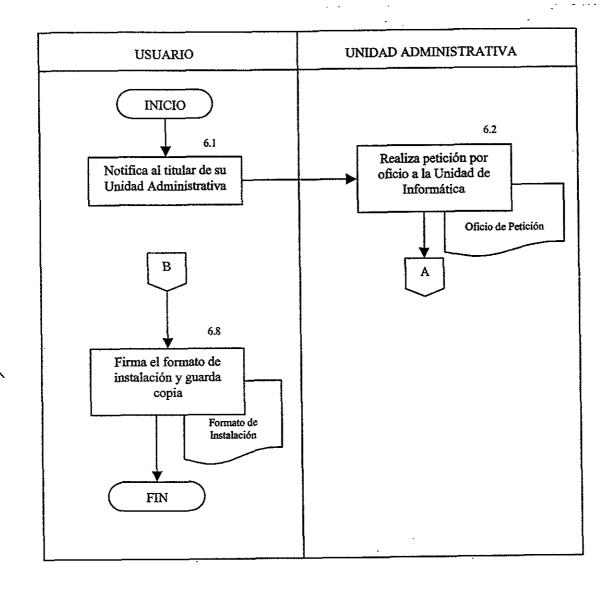
Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.5.1 En caso de que pueda instalarse el teléfono I.P., pero no se cuente con los recursos necesarios, turna la petición a la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales y al Comité de Informática.	Unidad de Informática.	-
6.5.2 En caso de contar con los recursos para la instalación, notifica al usuario solicitante.	Unidad de Informática.	Oficio de Notificación.
6.6 Lleva a cabo la instalación del teléfono I.P.	Dirección de Infraestructura Informática.	
6.7 Entrega al usuario el formato de instalación de equipo de cómputo.	Dirección de Infraestructura Informática.	Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.
6.8 Firma el formato de instalación de equipo de cómputo.	Usuario.	Formato de Instalación de Equipo de Cómputo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		





4 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002

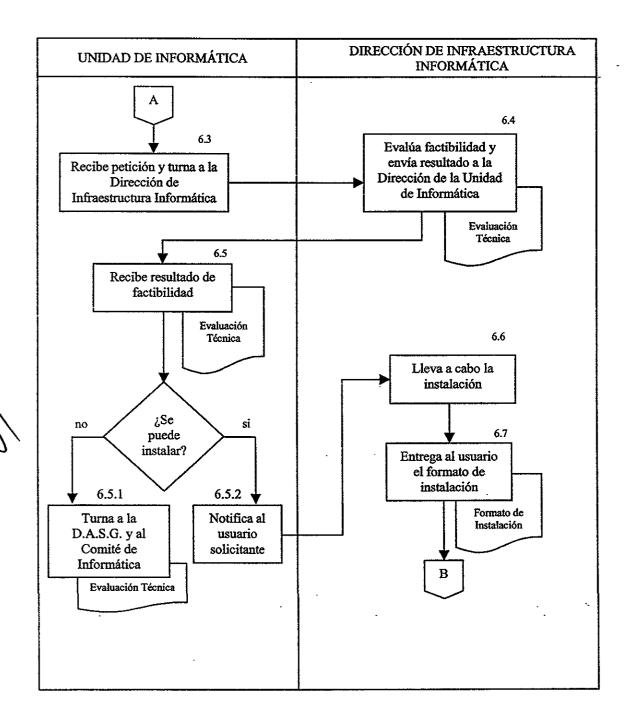
# 7.0 <u>Diagrama de Flujo</u>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 002	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



5 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 002	26 NOV 01	' LFPS	JAGA	JASG	ADE	



# ANEXO 1

# FORMATO 1



6 de 6 PROCEDIMIENTO DI 002

# Formato de Instalación de Equipo de Cómputo

Área:

FECHA

Consecutivo	Descripción	Serie	Marca y Modelo	Inventario
Hardwar	e PC	Hardware Adicional	Modific	ación
Softwa		Red ore en la Red:	Modific	ación
		ción IP:		
Observaciones:	-			
Nombre:		Fir	, ma:	
Puesto:	<del></del>			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
į	IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
1	DI 002	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		



NOMBRE: <u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTACOMPUTO</u>	LAR EN RED EQUIPO DE
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO DI 003	
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN:  TÍTULO	,
	ноја
1- OBJETIVO 2- ALCANCE 3- GENERALIDADES 4- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS 5- DEFINICIONES 6- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 7- DIAGRAMA DE FLUJO	1 1 1 1 2 4
ANEXOS	
UNO: FORMATO DE MINUTA DE SERVICIO	6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISION	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 003	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE	



# <u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR E INSTALAR EN RED EQUIPO</u> DE <u>CÓMPUTO</u>

1 de 6 PROCEDIMIENTO DI 003

# 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por el personal del Instituto Electoral del Distrito Federal, para la solicitud e instalación en red de equipo de cómputo a la Unidad de Informática.

2.0 Alcance

El procedimiento para solicitar e instalar en red equipo de cómputo aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal, que sean usuarias de equipo de cómputo y que requieran la instalación del mismo a la red.

# 3.0 Generalidades

La Dirección de Infraestructura Informática de la Unidad de Informática será la responsable de realizar la evaluación y el seguimiento de la petición de la Unidad Administrativa solicitante.

# 4.0 Documentos aplicables y/o Anexos

### ANEXOS:

1. Formato de la Minuta de Servicio.

# 5.0 Definiciones

Red.- conjunto de computadoras y/o periféricos interconectados entre sí. Nodo de red.- entrada de conexión a la red.

Hardware.- Equipamiento electrónico / mecánico de una computadora tanto la Unidad Central de Procesamiento (CPU) como periféricos (internos y externos).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACION	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	





# 6.0 <u>Descripción</u>

Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Solicita autorización de instalar en red una computadora al titular de su Unidad Administrativa.	Usuario.	
6.2 Realiza la petición por oficio a la Unidad de Informática, especifica ubicación del equipo de cómputo, nombre y cargo del usuario.	Unidad Administrativa.	Oficio de Petición.
6.3 Recibe la petición por oficio y la turna a la Dirección de Infraestructura Informática.	Unidad de Informática.	
6.4 Evalúa la factibilidad técnica del requerimiento y envía resultado a la Dirección de la Unidad de Informática.		Evaluación Técnica.
6.5 Recibe resultado de la evaluación técnica.	Unidad de Informática.	Evaluación Técnica.



	MANUAL DE PI	ROCEDIMIENTO	S EN MATERIA	INFORMÁTICA	
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION	APROBACION
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



### 3 de 6 PROCEDIMIENTO DI 003

Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.5.1 Si se determina que puede llevarse a cabo la instalación pero no existen los recursos necesarios (red, nodo de red, hardware, etc.), turna a la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales y al Comité de Informática.	Unidad de Informática.	
6.5.2 En caso de contar con los recursos para la instalación notifica al usuario solicitante.	Unidad de Informática.	
6.6 Realiza la instalación en red de la computadora.	Dirección de Infraestructura Informática.	
6.7 Entrega al usuario la minuta de servicio.		Minuta de Servicio.
6.8 Recibe minuta y evalúa el servicio prestado, firma de conformidad y conserva copia de la minuta de servicio.		Minuta de Servicio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



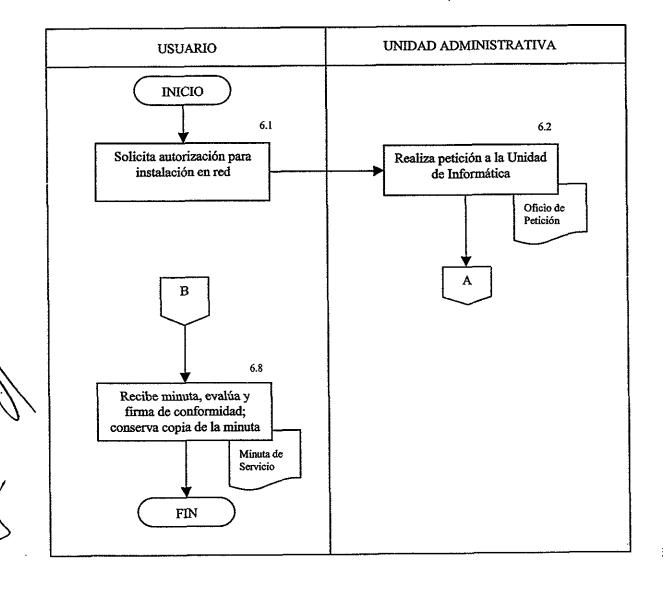


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN						
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	





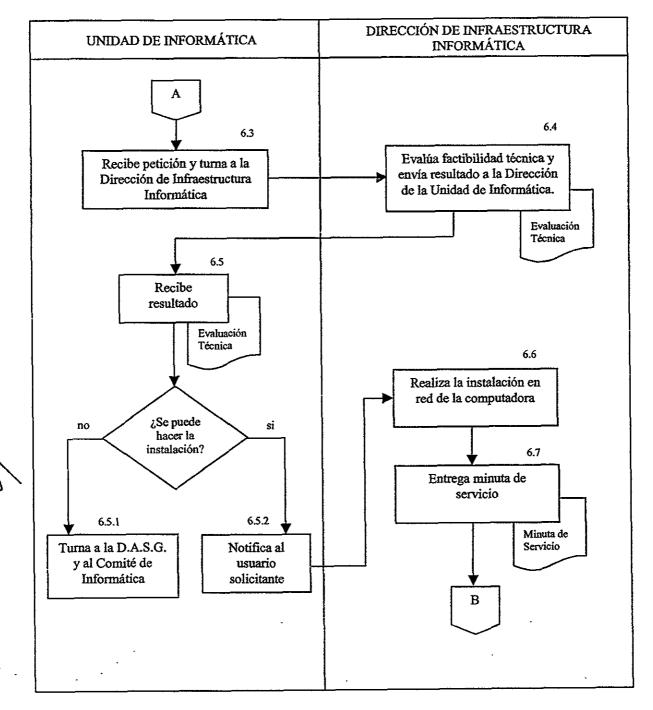
# 7.0 <u>Diagrama de Flujo</u>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



5 de 6 PROCEDIMIENTO DI 003



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	

### ANEXO 1



6 de 6 PROCEDIMIENTO DI 003

# UNIDAD DE INFORMÁTICA

# SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS

# MINUTA DE SERVICIO Generales

No. de Reporte:	Fecha de Registro:
Problema:	Hora de Registro:
Actividades Realizadas:	
Evaluación del Servicio	
Fecha de Evaluación:	
El tiempo de respuesta del servicio fue:  O Excelente O Bueno O Regular O Malo	•
La calidad del servicio que proporcionó el personal de sop O Excelente O Bueno O Regular O Malo	oorte fue: O
Observaciones del Usuario:	

Nombre del Usuario

Nombre de quien proporcionó el soporte

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACION	
DI 003	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	<u>ADE</u>	



NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITA	<u>AR LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE</u>
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO DI 004	• .
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJEC	CUTIVO FIRMA:
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN:	

# TÍTULO

ноја

7

1-	OBJETIVO	1
2-	ALCANCE	1
3-	GENERALIDADES	I
4-	DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS	2
5-	DEFINICIONES	2
6-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7-	DIAGRAMA DE FLUJO	5

### **ANEXOS**

UNO: FORMATO DE MINUTA DE SERVICIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISIÓN	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 004	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE	



# <u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE</u> SOFTWARE

1 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

# 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por los usuarios del Instituto Electoral del Distrito Federal, para la solicitud de instalación de software a la Unidad de Informática.

# 2.0 Alcance

El procedimiento para solicitar e instalar software, aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal que necesiten de este servicio.

# 3.0 Generalidades

- La unidad de Informática a través de la Dirección de Infraestructura Informática designará al personal encargado para realizar la instalación y configuración del software solicitado en el(los) equipo(s) de cómputo del usuario solicitante.
- Personal responsable de la instalación realizará la instalación y configuración en sitio, del software solicitado por el usuario y dará seguimiento al reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda.
- Los usuarios deben proporcionar las facilidades necesarias al personal responsable de realizar la instalación del software solicitado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISION	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 004	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



2 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

# 4.0 <u>Documentos aplicables y/o Anexos</u>

# ANEXOS:

1. Formato de la Minuta de Servicio.

# 5.0 <u>Definiciones</u>

Software.- Son los programas usados para dirigir las funciones de un sistema de computación o un elemento de hardware.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBA-					APROBACIÓN
DI 004	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



### 3 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

# 6.0 Descripción

Actividad	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Solicita la autorización del responsable de la Unidad Administrativa a la que pertenezca.	Usuario.	
6.2 Realiza la petición por oficio a la Unidad de Informática, especificando la aplicación o paquete de software que desea, el nombre del usuario responsable y la ubicación de la computadora donde desea que se instale.	Unidad Administrativa.	Oficio de Petición.
6.3 Recibe la petición por oficio y designa al personal que será responsable de la instalación de la aplicación.	Unidad de Informática.	Oficio de Petición.
6.4 Registra la solicitud como un reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda.	Responsable de la Instalación.	,
6.5 Verifica las características del equipo de		
cómputo del usuario, para determinar si el software podrá ser instalado y funcionará adecuadamente.		

	//
_	_



1	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
٠	IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
-	DI 004	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG_	ADE



4 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.5.1 Si la evaluación realizada determina que la aplicación no puede ser instalada, notifica a la Unidad de Informática.	Personal Responsable de Instalación.	Oficio de Resolución.
6.5.1.1 Mediante oficio se envía resolución y el resultado de la evaluación realizada.	Unidad de Informática.	
6.6 Si la evaluación realizada determina que es factible la instalación del software solicitado, se realiza la instalación y configuración del software.	Personal Responsable de Instalación.	
6.7 Entrega al usuario la minuta de servicio, para que éste evalúe el servicio prestado y firme de conformidad.	<del></del>	Minuta de Servicio.
6.8 Conserva una copia de la minuta de servicio de la instalación realizada.	Usuario.	Minuta de Servicio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN					
DI 004	26 NOV 01	JAGA	JASG	ADE	

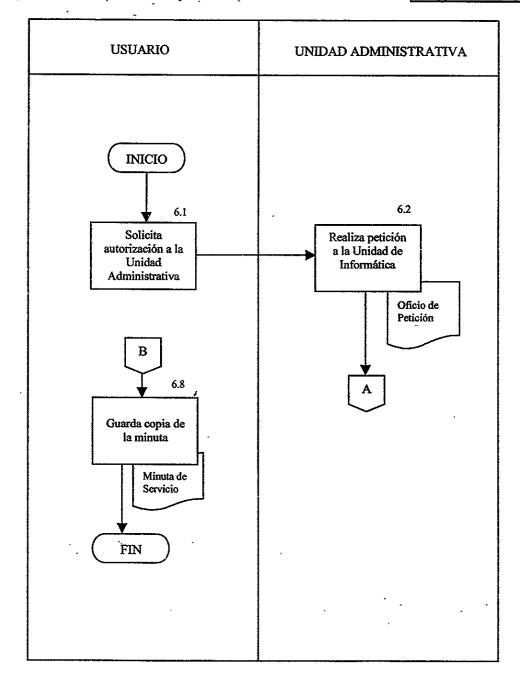






5 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

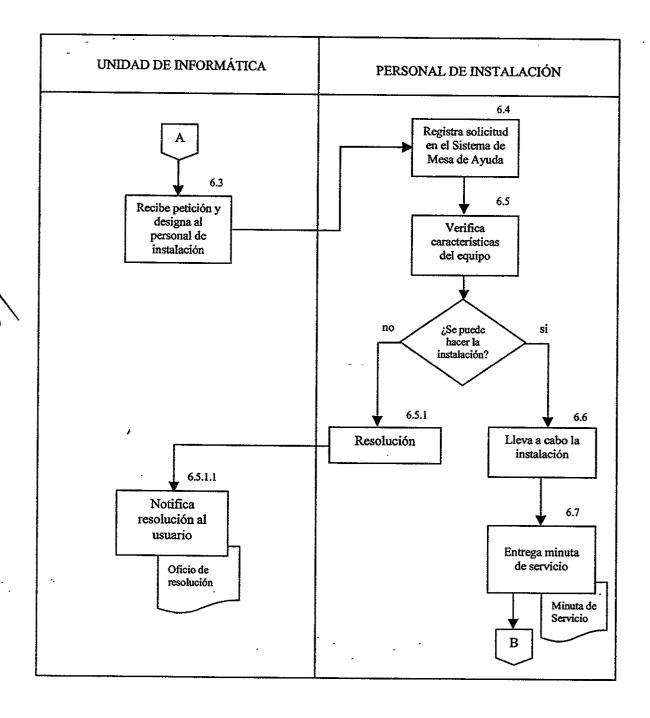
# 7.0 <u>Diagrama de Flujo</u>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓ					
DI 004	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



6 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN					
DI 004	26 NOV 01	NOV 01 LFPS JAGA		JASG	ADE	



# ANEXO 1

7 de 7 PROCEDIMIENTO DI 004

# MINUTA DE SERVICIO Generales

	No. de Reporte:	Fecha de Registro:		
	Problema:			Hora de Registro:
	Actividades Realizadas:			
1		Evaluación	ı del Servicio	
	Fecha de Evaluación:			
	El tiempo de respuesta d O Excelente		Regular O Malo	
	La calidad del servicio qu O Excelente	ue proporcionó e O Bueno O I	el personal de sop Regular O Malo	orte fue:
	Observaciones del Usua	rio:		
	Nombre dei Usuario		Nombre de quier	n proporcionó el soporte

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN					
DI 004	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



# NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE INTERNET

CÓDIGO:	PROCEDIMIENTO DI 005	
ELABORÓ	: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ:	JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ:	ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ:	COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ:	CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE	APROBACIÓN/REVISIÓN:	
	TÍTULO	

		HOJA
1_	OBJETIVO	1
_		1
3-	GENERALIDADES	1
4-	DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS	1
5-	DEFINICIONES	2
6-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7-	DIAGRAMA DE FLUJO	5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA								
DENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISIÓN	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN			
DI 005	26 NOV 01	"o"	LFPS	JASG	ADE			



# <u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE INTERNET</u>

1 de 6 PROCEDIMIENTO DI 005

### 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por los usuarios del Instituto Electoral del Distrito Federal, para solicitar la instalación de Internet a la Unidad de Informática.

# 2.0 Alcance

El procedimiento para solicitar Internet, aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal que necesiten de este servicio.

# 3.0 Generalidades

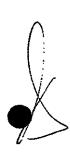
- La Dirección de Infraestructura Informática de la Unidad de Informática, realizará el estudio de factibilidad, instalación y configuración del servicio de Internet en el equipo de cómputo del usuario solicitante.
- Los usuarios proporcionarán las facilidades necesarias al personal adscrito a la Unidad de Informática, para que realicen la instalación de los servicios de Internet.

# 4.0 Documentos aplicables y/o Anexos

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		





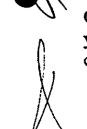


# 5.0 Definiciones

Internet.- Es la red de redes. Conexión de computadoras de todo el mundo que se comunican entre sí.

Infraestructura de red.- Instalaciones de equipos y software necesarios para el funcionamiento de una red.

Configuración.- Instalación de programas, aplicaciones y dispositivos internos y externos que se ordenan y personalizan para el correcto funcionamiento en conjunto.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACION	EMISION ·	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION	APROBACIÓN	
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



## 6.0 <u>Descripción</u>

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Solicita la autorización del Titular de la Unidad Administrativa a la que pertenezca.		
6.2 Realiza la petición mediante oficio a la Secretaría Ejecutiva, especificando la razón por la cual requiere los servicios de Internet y la ubicación de la computadora donde desea que se instale.		Oficio de Petición.
6.3 Recibe la solicitud, notifica mediante oficio a la Unidad de Informática, sobre la solicitud de la Unidad Administrativa y solicita la evaluación de factibilidad técnica.	_,,,	Oficio de Notificación.
6.4 Recibe la solicitud y la turna a la Dirección de Infraestructura Informática.	Unidad de Informática.	
6.5 Realiza la evaluación de factibilidad técnica y envía resultado a la Dirección de la Unidad de Informática.	Dirección de Infraestructura Informática.	Evaluación Técnica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE







<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleava
6.6 Recibe la evaluación técnica e informa a la Secretaría Ejecutiva mediante oficio, la resolución y el resultado de la evaluación realizada.		Oficio de Resolución.
6.7 Recibe la resolución y decide si procede la solicitud.	Secretaría Ejecutiva.	
6.7.1 Si no procede la solicitud, notifica a la Unidad Administrativa solicitante.	Secretaría Ejecutiva.	Oficio de Notificación.
6.7.2 Si procede la solicitud, notifica a la Unidad de Informática que realice la Instalación.	Secretaría Ejecutiva.	Oficio de Notificación.
6.8 Realiza la instalación y configuración del servicio de Internet y notifica a la Dirección de la Unidad de Informática.	Dirección de Infraestructura Informática.	
6.9 Envía la notificación por oficio del servicio realizado a la Secretaría Ejecutiva, con copia al Titular de la Unidad Administrativa solicitante.	Unidad de Informática.	Oficio de Notificación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

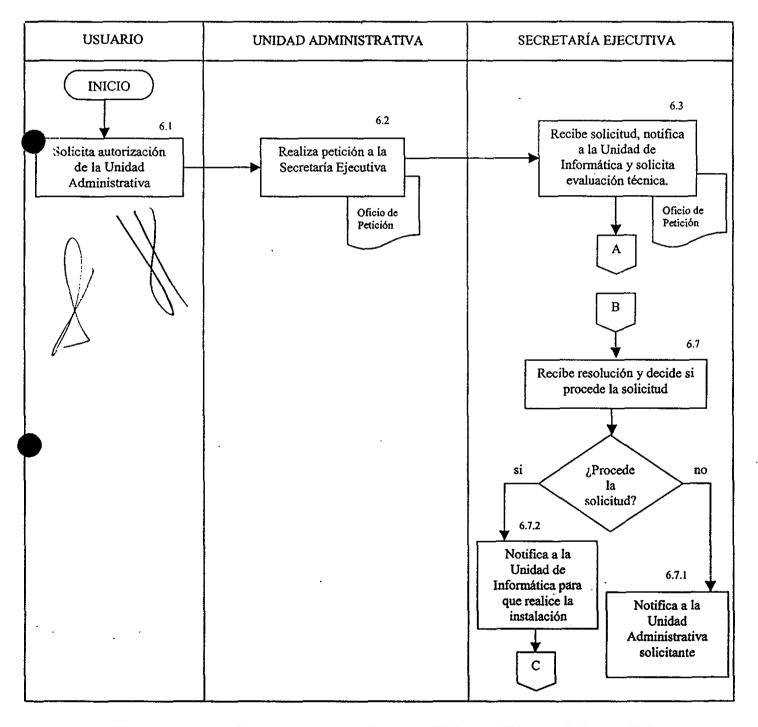
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACION	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	





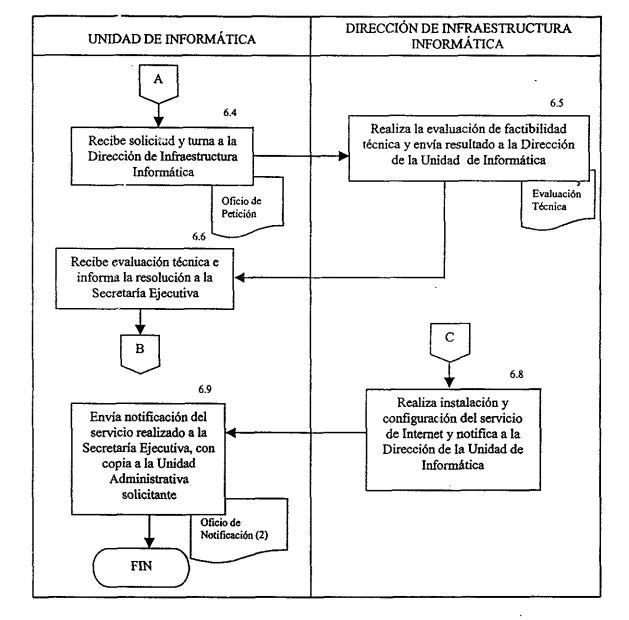


## 7.0 Diagrama de Flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 005	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE







NOMBRE: <u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA ELECTRÓNICO</u>	INSTALACIÓN DE CORREO
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO DI 006	
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN:  TÍTULO	
	ноја
<ol> <li>OBJETIVO</li> <li>ALCANCE</li> <li>GENERALIDADES</li> <li>DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS</li> <li>DEFINICIONES</li> <li>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</li> <li>DIAGRAMA DE FLUJO</li> </ol>	1 1 1 1 2 3 5
ANEXOS	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISIÓN	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 006	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE	

UNO: FORMATO DE MINUTA DE SERVICIO



# PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

l de 6 PROCEDIMIENTO DI 006

#### 1.0 Objetivo

Establecer los pasos a seguir por los usuarios del Instituto Electoral del Distrito Federal, para solicitar la instalación de correo electrónico Lotus Notes a la Unidad de Informática.

## 2.0 Alcance

El procedimiento para solicitar correo electrónico, aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal que necesiten de este servicio.

## 3:0 Generalidades

- El Departamento de Automatización de Oficinas y Trabajo Colaborativo de la Unidad de Informática, será encargado de crear la cuenta de usuario, realizar la instalación y configuración del correo electrónico Lotus Notes en la computadora del usuario solicitante.
- Los usuarios proporcionarán las facilidades necesarias al personal adscrito a la Unidad de Informática, para que realice la instalación del correo electrónico Lotus Notes.

## 4.0 <u>Documentos aplicables y/o Anexos</u>

#### ANEXOS:

1. Formato de la Minuta de Servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		









## 5.0 <u>Definiciones</u>

Software cliente – Servidor.- Aplicaciones que se instalan en la computadora de los usuarios (Clientes), que requieren de la conexión a un programa servidor instalado en una computadora central (Servidor).

Programa Lotus Notes.- Plataforma para el manejo de correo electrónico del personal del Instituto Electoral de Distrito Federal, desarrollada por la empresa Lotus Corp. sobre la cual funcionan el envío y recepción de mensajería electrónica así como aplicaciones, propiedad del IEDF.

Sistema de Mesa de Ayuda.- Sistema de cómputo donde se registran los reportes del personal de Instituto Electoral del Distrito Federal, además del seguimiento y control del soporte técnico realizado por la Unidad de Informática.

Configuración.- Instalación de programas, aplicaciones y dispositivos internos y externos que se ordenan y personalizan para el correcto funcionamiento en conjunto.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		
		<del></del>					



## 6.0 <u>Descripción</u>

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Solicita la autorización correspondiente al titular de la Unidad Administrativa a la que pertenezca.	Usuario.	
6.2 Realiza la petición por oficio a la Unidad de Informática, indicando la ubicación de la computadora donde desea que se instale el correo electrónico.	Unidad Administrativa.	Oficio.
6.3 Recibe la petición por oficio y designa al personal que será responsable de la instalación del correo electrónico.	Unidad de Informática.	Oficio.
6.4 Registra la solicitud como un reporte en el Sistema de Mesa de Ayuda.  6.5 Crea la cuenta de	Departamento de Automatización de Oficinas y Trabajo Colaborativo.	
usuario en el Servidor Lotus Notes.		
6.6 Realiza la instalación del "software cliente" de correo electrónico en la computadora del usuario y se prueba el acceso en presencia del usuario.	-	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
1	IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
	DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE





<u>Actividad</u>	<u>Responsable</u>	<u>Doc. Empleada</u>
6.7 Cambia la contraseña de acceso para proteger su confidencialidad.	Usuario.	
6.8 Entrega al usuario la minuta de servicio, para que éste evalúe el servicio prestado y firme de conformidad.	Automatización de Oficinas	Minuta de Servicio.
6.9 Conserva una copia de la minuta de servicio de la instalación realizada.	Usuario.	Minuta de Servicio.
6.10 Notifica mediante oficio a la Unidad Administrativa solicitante la realización de la instalación.	Unidad de Informática.	Oficio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

 X

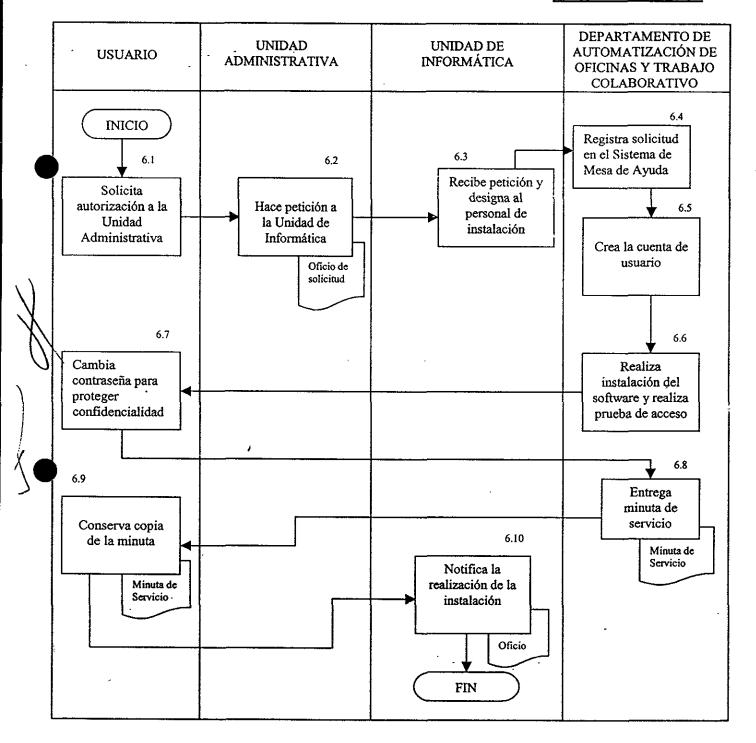


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



5 de 6 PROCEDIMIENTO DI 006

## 7.0 Diagrama de Flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION	APROBACIÓN	
DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	

## ANEXO 1



6 de 6 PROCEDIMIENTO DI 006

## MINUTA DE SERVICIO Generales

-		(	Generales	
	No. de Reporte:			Fecha de Registro:
	Problema:			Hora de Registro:
	Actividades Realizadas	s:		
		Evalua	ación del Ser	vicio
	Fecha de Evaluación:			
	El tiempo de respuesta O Excelente	del servicio i O Bueno		○ Malo
	La calidad del servicio O Excelente	que proporci O Bueno	onó el persona ○ Regular	al de soporte fue: ◯ Malo
	Observaciones del Usu	uario:		
			•	
	Nombre del Usuar	rio	Nombre de	quien proporcionó el soporte

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 006	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR RESPAI	DOS DE CORREO ELECTRÓNICO
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO DI 007	
ELABORÓ: LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ: JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ: ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ: COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ: CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN:  TÍTULO	
	НОЈА
I- OBJETIVO	. 1
2- ALCANCE 3- GENERALIDADES	1 1
4- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS	2
5- DEFINICIONES	2

## **ANEXOS**

UNO: MANUAL DE RESPALDO DE CORREO ELECTRÓNICO

6- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7- DIAGRAMA DE FLUJO

7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	REVISION	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 007	26 NOV 01	"O"	LFPS	JASG	ADE	



## PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR RESPALDOS DE CORREO ELECTRÓNICO

l del2 PROCEDIMIENTO DI 007

1.0 Objetivo

Establecer los pasos necesarios para realizar el respaldo mensual de correo electrónico Lotus Notes, que deberán realizar los usuarios de esta herramienta de cómputo.

2.0 Alcance

El procedimiento para elaborar respaldos de correo electrónico, aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal que cuenten con este servicio.

## 3.0 Generalidades

- El usuario de correo electrónico debe realizar este proceso de respaldo para evitar posibles perdidas de correos o el daño en su base de correo por almacenamiento excesivo.
- El Departamento de Automatización de Oficinas y Trabajo Colaborativo definirá los tamaños máximos que tendrán las bases de datos de correo para evitar saturación en el servidor, llevará un control de los usuarios que no realicen los respaldos pertinentes, les recordará la realización del respaldo oportunamente y los contactará para ver si tienen algún problema en la elaboración del mismo.
- La Subdirección de Gestión y Automatización de Procesos designará al personal encargado de realizar la supervisión y capacitación sobre la elaboración del respaldo mensual, y verificará que se realicen en forma adecuada.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	







## 4.0 Documentos aplicables y/o Anexos

#### **ANEXOS:**

1. Manual para el Respaldo de Correo Electrónico (M-3).

## 5.0 Definiciones

Servidor de Correo Lotus Notes.- Computadora central de la Unidad de Informática, que almacena y administra los mensajes de correo electrónico de los usuarios del Instituto.



Base de Datos.- Es un conjunto de datos estructurados, fiables y homogéneos, organizados independientemente en máquina, accesibles en tiempo real, compartibles por usuarios concurrentes que tienen necesidades de información diferente y no predecibles en el tiempo.



Respaldo de correos.- Copia que se genera en la computadora del usuario y que contiene todos los correos a una fecha determinada, para liberar espacio de almacenamiento en el servidor de correo del IEDF, y como medida de soporte para cualquier eventualidad en el funcionamiento y conservación de los correos electrónicos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



## 6.0 <u>Descripción</u>

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Abre una sesión en el Sistema Lotus Notes y accede a su correo electrónico.	Usuario.	
6.2 Realiza la lectura de todos los correos que se encuentren en estado pendiente de leer.		
6.3 Revisa la fecha correspondiente para elaboración del respaldo del correo en su equipo de cómputo.		
6.4 Revisa el espacio disponible en disco duro, para poder realizar el respaldo de los correos electrónicos.		
6.5 Revisa si no hay nuevos correos pendientes de leer.		
6.6 Sigue las instrucciones del Manual de Respaldo de Correo Electrónico (M - 3), para respaldar su correo electrónico.	·	·



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA_	JASG	ADE	



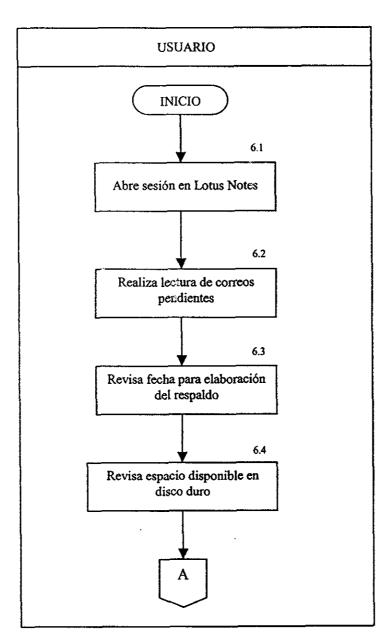
<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.7 Notifica al Departamento de Automatización de Oficinas y Trabajo Colaborativo si tiene dudas sobre la realización del respaldo del correo electrónico, para que lo auxilie en los pasos que se indican en el manual.	Usuario.	
6.8 Notifica vía telefónica al Departamento de Automatización de Oficinas y Trabajo Colaborativo, que ha realizado satisfactoriamente el respaldo de su correo electrónico.		·
6.9 Programa la fecha del próximo respaldo.		
FIN DEL PRCEDIMIENTO.		

•	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



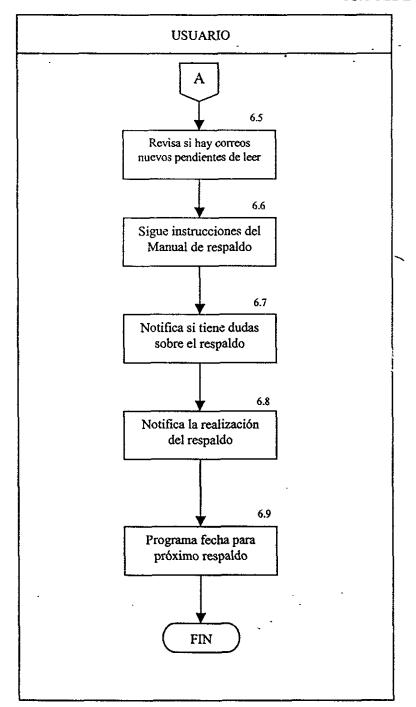
## 7.0 <u>Diagrama de Flujo</u>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



6 de 12 PROCEDIMIENTO DI 007



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



## MANUAL ESPECÍFICO

# M - 3 Manual de Respaldo de Correo Electrónico

#### INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como finalidad ayudar al usuario en la realización del respaldo de su correo electrónico en su computadora, el cual será realizado cada mes, garantizando que si se llevan a cabo cada uno de los pasos, se tendrá un respaldo adecuado de su correo electrónico y contribuirá en la optimización del espacio de almacenamiento en el servidor de correo electrónico Lotus Notes.

#### **INSTRUCCIONES**

Estos pasos se mencionan a continuación y es muy importante leerlos antes de realizarlos, para tener un panorama general de las actividades que deberá realizar el usuario, si aún después de leerlo quedan dudas sobre su ejecución favor de contactar a la Unidad de Informática al teléfono 21222000 ext. 4632 con el responsable de la administración de la plataforma de correo electrónico Lotus Notes.

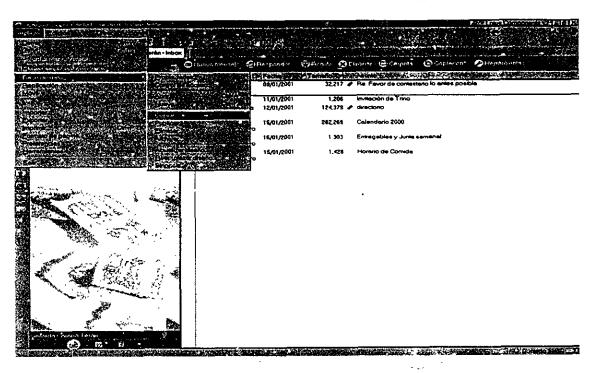
- 1. Abrir el correo del usuario que desea respaldar.
- 2. Revisar los correos que estén pendientes de leer.
- 3. Entrar al menú de Archivo, escoger la opción Base de Datos.
- 4. Seleccionar la opción Copiar...

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



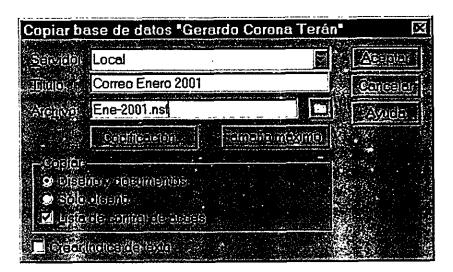


8 de 12 PROCEDIMIENTO DI 007



A

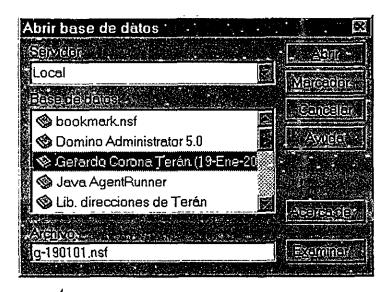
5. Aparece la siguiente pantalla donde hay que cambiar el campo *Título* y nombre de *Archivo*, (de la forma *mes-año.nsf*, este estará formado por 3 caracteres para el nombre, un guión y cuatro carateres para el año, seguidos de punto y la extensión nsf) y pulsar Aceptar.

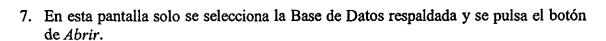


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



6. Para abrir la Base de Datos de Correos Respaldados entramos al Menú Archivo, elegimos la opción Base de Datos y escogemos la opción Abrir..... y aparecerá la siguiente pantalla.

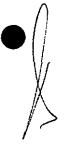




- 8. Como una medida más de seguridad, podemos sacar una copia a otro disco o directorio del Archivo que se respaldó, este lo podemos ubicar en la unidad donde quedó instalado el Lotus Notes, en el directorio llamado: Notes\Data.
- 9. Una vez que esta seguro de que el respaldo es correcto procederá a cerrar el programa de Lotus Notes y se abrirá el correo como lo hace normalmente y a partir de este punto se llevará a cabo el borrado de todos los correos para liberar espacio, pero se deberá estar seguro de que el respaldo es correcto, antes de seguir adelante con los pasos posteriores.

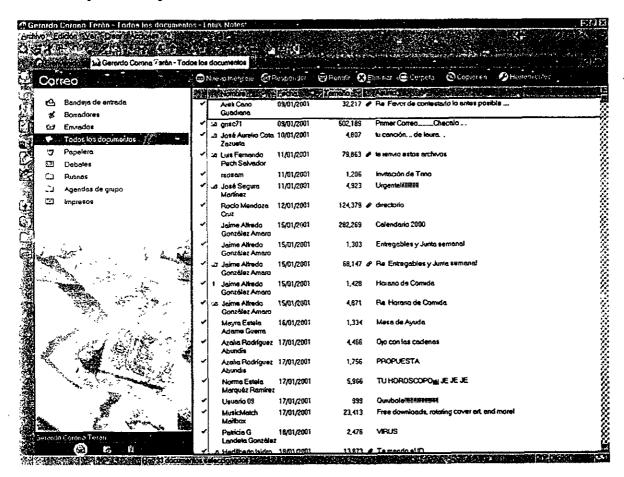
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE







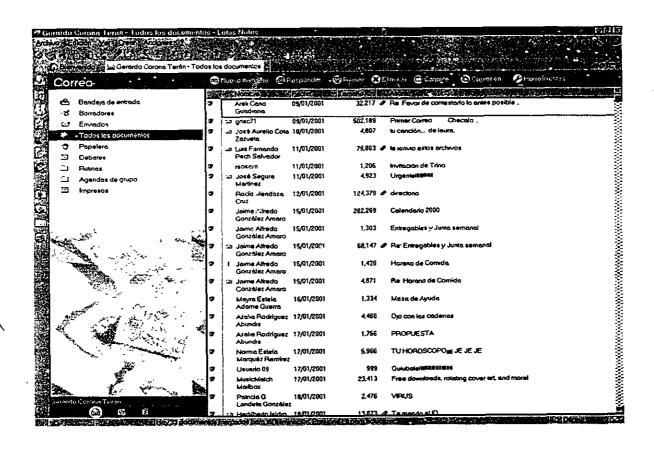
10. Buscará la carpeta correspondiente a *Todos los Documentos* y deberá pulsar la combinación de teclas [Control] y [Q], y aparecerá una pantalla como la siguiente, lo que indica que se han seleccionado todos los correos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



11. La operación siguiente será pulsar la tecla [Supr], con lo que aparecerán del lado derecho "botecitos de basura", como lo muestra la siguiente pantalla, lo cual indica que los correos seleccionados fueron borrados.



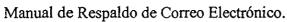
12. Después de esto deberá pulsar la tecla [F9] para actualizar la vista y aparecerá una ventana como la siguiente para elegir Sí, y quedarán totalmente eliminados los correos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



12 de 12 PROCEDIMIENTO DI 007





Versión del Manual: 1

Uso: Creación de respaldos mensuales del correo electrónico en la computadora del

usuario.

Equipo: Computadoras personales.

Desarrollado por: Gerardo Corona Terán.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMATICA					
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN
DI 007	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE



NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA ELIMINAR VIRUS INFORMÁTICOS

CÓDIGO : I	PROCEDIMIENTO DI 008	
ELABORÓ:	LUIS F. PECH SALVADOR	FIRMA:
APROBÓ:	JOSÉ A. SÁNCHEZ GONZÁLEZ	FIRMA:
APROBÓ:	ARMANDO DÍAZ ESPEJEL	FIRMA:
APROBÓ:	CGMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PROFESIONAL ELECTORAL	FIRMA:
APROBÓ:	CONSEJO GENERAL - SECRETARIO EJECUTIVO	FIRMA:
FECHA DE	APROBACIÓN/REVISIÓN:	

#### TÍTULO

		НОЈА
1-	OBJETIVO	1
2-	ALCANCE	1
3-	GENERALIDADES	I
4-	DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS	1
5-	DEFINICIONES	2
6-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7-	DIAGRAMA DE FLUJO	5

## **ANEXOS**

UNO: MANUAL DE EJECUCIÓN DE NORTON ANTIVIRUS

	- 1
 	 -

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN EMISIÓN REVISIÓN ELABORACIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN						
DI 008	26 NOV 01	<b>"O"</b>	LFPS	JASG	ADE	



## PROCEDIMIENTO PARA ELIMINAR VIRUS INFORMÁTICOS

1 de 9 PROCEDIMIENTO DI 008

## 1.0 Objetivo

Establecer los pasos requeridos para vacunar archivos infectados con virus y eliminar virus informáticos en las computadoras del Instituto Electoral del Distrito Federal.

#### 2.0 Alcance

El procedimiento para eliminar virus informáticos, se aplica para todas las Unidades Administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal que sean usuarias de equipo de cómputo.

## 3.0 Generalidades

- El Departamento de Administración de la Seguridad asesorará vía telefónica al usuario sobre la eliminación de virus y proporcionará soporte técnico en caso de que se detecte un virus.
- Eliminar virus informáticos detectados en las computadoras del Instituto Electoral del Distrito Federal, y llevar un control de virus detectados.

## 4.0 <u>Documentos aplicables y/o Anexos</u>

#### ANEXO:

1. Manual de Ejecución de Norton Antivirus (M-1).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA						
IDENTIFICACIÓN	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN	
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE	



#### 5.0 Definiciones

Virus Informático .- Programa de computadora que realiza una función que va en perjuicio de los programas, aplicaciones y archivos del usuario, provocando daños en la información almacenada en el equipo de cómputo.

Norton Antivirus.- Programa antivirus que se encuentra instalado en la computadora, y que se activa cuando se detecta un virus informático o archivos infectados.

Programa Antivirus.- Programa que se instala y se mantiene en la memoria de la computadora, cuya función es analizar cada archivo o aplicación que se abre en la computadora (vía local, red o Internet), para verificar que no contenga un virus, y en caso de detectarlo, vacunar y eliminar el virus sin dañar el archivo.

A

Centro de Atención a Usuarios.- Área física de la Unidad de Informática, donde se administra el registro, asignación, seguimiento, control y estadística del soporte técnico que realice la Unidad de Informática al personal del Instituto Electoral del Distrito Federal.



Sistema de Mesa de Ayuda.- Sistema de cómputo donde se registran los reportes del personal del IEDF, además del seguimiento y control del soporte técnico realizado por la Unidad de Informática.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA								
IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN							
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE			



## 6.0 <u>Descripción</u>

<u>Actividad</u>	Responsable	Doc. Empleada
6.1 Realiza los	Usuario.	
siguientes pasos para		
eliminar el virus y evitar su	•	
propagación a otras		
computadoras:		
Ejecuta el programa		
Norton Antivirus.		
Analiza todas las		
unidades de disco en		
busca de virus.		
Vacuna archivos		
infectados.		
6.2 Si el virus es		
eliminado:		
Cierra el programa		
Norton Antivirus.		
Notifica al Centro de		
Atención a Usuarios.		
Proporciona el Area		
donde se detectó el		
virus, nombre del		
usuario, virus		
detectado, número de archivos		
infectados y forma		
en que se infectó la		
computadora.		
Computadora.		
6.3 Si el virus no es		
eliminado:		
• No cierra el	•	
programa Norton		
Antivirus.		
No abre otros		]
directorios o		]
carpetas, ni ejecuta		
otros archivos.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN :	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		





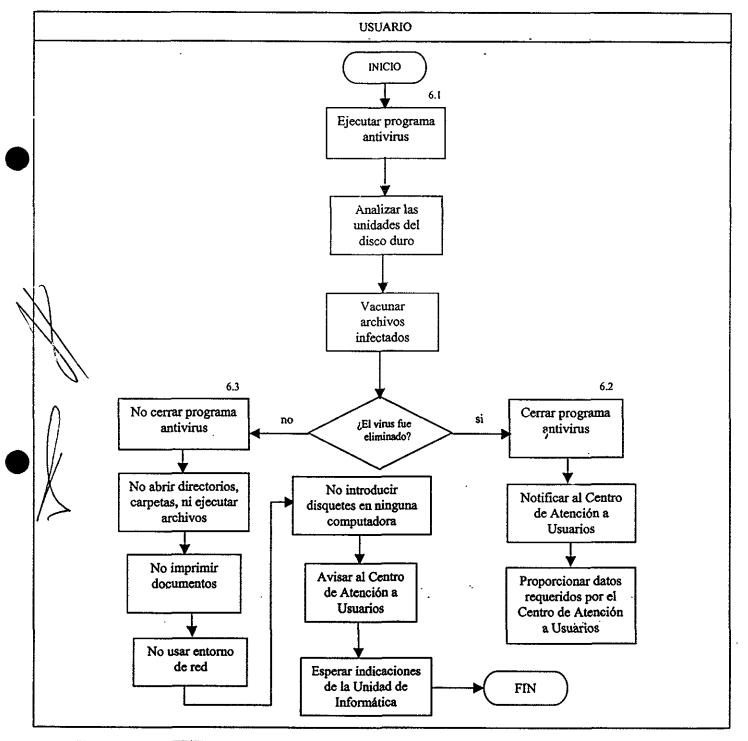
<u>Actividad</u>	<u>Responsable</u>	Doc. Empleada
No imprime ningún documento.	Usurario	
<ul> <li>No utiliza el entorno de red.</li> </ul>		
<ul> <li>No introduce disquetes en la computadora infectada, ni en cualquier otra computadora.</li> </ul>		,
<ul> <li>Avisa al Centro de Atención a Usuarios.</li> <li>Espera indicaciones del personal de la Unidad de Informática.</li> </ul>		
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

(),
$\bigcap$
$\bigvee$

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN		
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		



## 7.0 Diagrama de Flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA							
IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN						
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE		

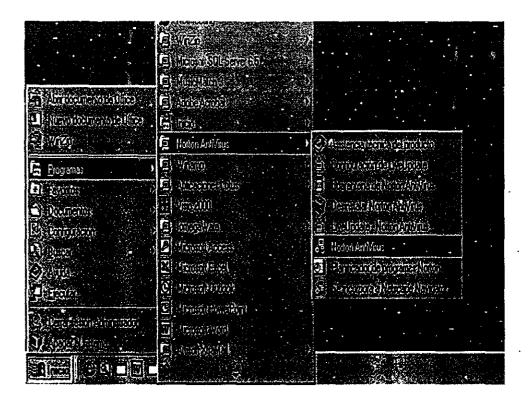


## **MANUALES ESPECÍFICOS**

M - 1

## MANUAL DE EJECUCIÓN

1. Ejecutar el Programa Norton antivirus desde la ruta *Inicio*, *Programas*, *Norton Antivirus*.

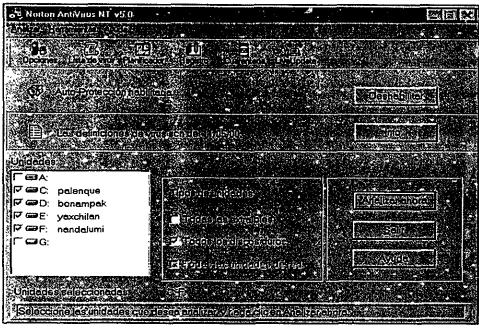


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA								
IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN EMISIÓN ELABORACIÓN REVISIÓN APROBACIÓN APROBACIÓN							
DI 008 26 NOV 01 LFPS JAGA JASG ADE								

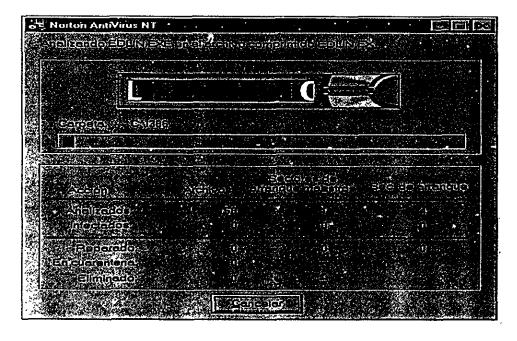




2. Seleccionar el cuadro de selección "Todos los discos duros" y presionar el botón "Analizar Ahora"



3. Norton iniciará la búsqueda de virus en todas las unidades fijas de la computadora.



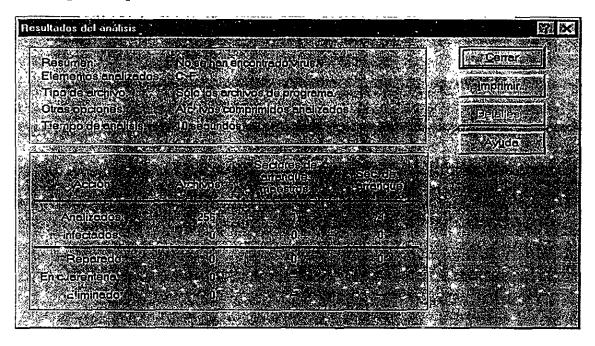
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA								
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN			
D1 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE			



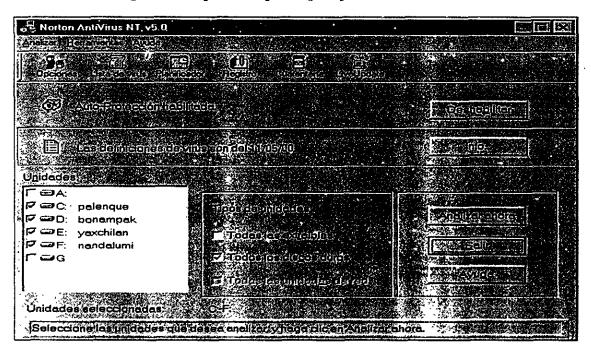




4. Al terminar de realizar la búsqueda, Norton Antivirus muestra la siguiente pantalla. Presionar el botón "Cerrar".



5. Cuando regresa a la pantalla principal, presionar el botón "Salir".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA								
IDENTIFICACIÓN	EMISIÓN	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN			
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE			







## 6. Termina la búsqueda de virus.

Manual de Ejecución de Norton Antivirus, versión 5.0

Versión del Manual: 1

Uso: Protección antivirus y vacuna para las computadoras del Instituto

Electoral del Distrito Federal.

Equipo de Cómputo: Computadoras de Escritorio y Portátiles.

Desarrollado por: Luis Fernando Pech Salvador.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN MATERIA INFORMÁTICA								
IDENTIFICACION	EMISION	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	APROBACIÓN			
DI 008	26 NOV 01	LFPS	JAGA	JASG	ADE			