



## Contenido

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

## Control de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción de Cambio
00	30-marzo-2023	Emisión del documento

### 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 persona interna 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

Consultar la Declaración de Cumplimiento Normativo del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.

### 4. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

**Persona 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. Las áreas resolutoras de UTSI pueden ser la Jefatura de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, Jefatura de Redes y Comunicaciones, Jefatura de Servidores y Bases de Datos y Jefatura de Web, Seguridad y Nuevas Tecnologías).

**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.

## **5. Responsabilidades**

- |                     |  |
|---------------------|--|
| Persona solicitante | <ul style="list-style-type: none"><li>– Solicitar soporte técnico.</li><li>– Solicitar servicios informáticos.</li><li>– Evaluar el servicio de la mesa de ayuda.</li></ul>  |
| UTSI                | <ul style="list-style-type: none"><li>– Recibir la solicitud.</li><li>– Generar un Reporte de Mesa de Ayuda (RMA).</li><li>– Asignar la solicitud al área resolutora que corresponda para su atención.</li><li>– Atender la solicitud.</li><li>– Registrar las actividades realizadas.</li><li>– Realizar la resolución del reporte.</li><li>– Enviar la Evaluación de Servicio.</li><li>– Realizar el cierre del reporte.</li></ul> |



## **6. Políticas de operación**

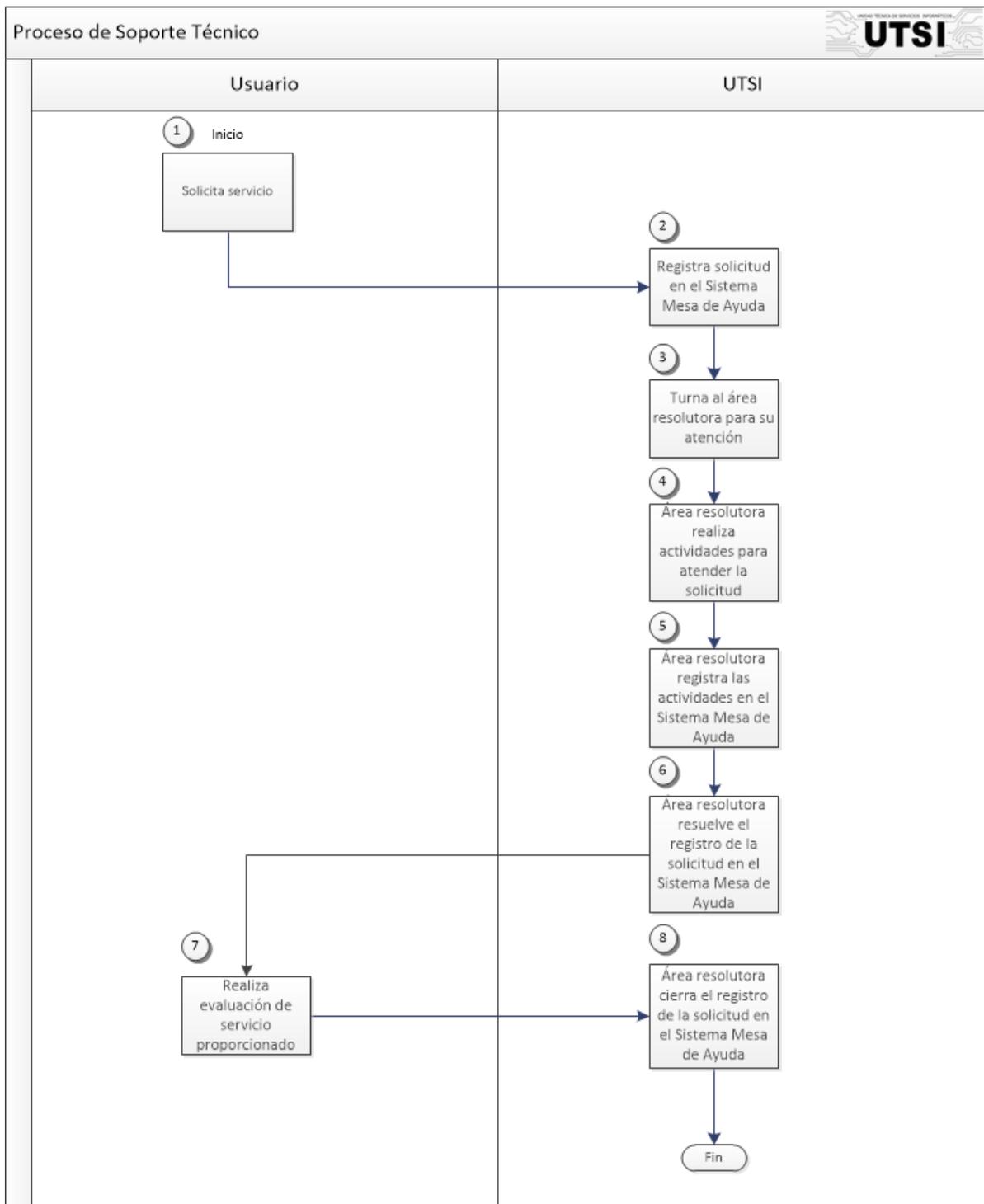
- a) Todas las solicitudes de servicio se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda.
- b) Las personas solicitantes podrán realizar solicitudes vía telefónica en las extensiones 4690 y 4692 o a través del portal de autoservicio de mesa de ayuda ubicado en <http://rie.iedf.org.mx/> o en <http://mesadeayuda.iedf.org.mx/>.
- c) Las solicitudes de servicio deberán asignarse al área resolutora correspondiente a más tardar a los 15 minutos de recibir la solicitud durante el horario hábil autorizado.
- d) Una vez asignado al área resolutora se determinará el tiempo de solución el cual dependerá de análisis realizado.
- e) 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 a la persona solicitante a más tardar en una hora posterior a la recepción de la solicitud las acciones a seguir para atender su necesidad.
- f) Posterior a la atención de la solicitud, se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda las actividades realizadas y cambiar al estado resuelto.
- g) Al momento de cambiar el RMA al estado resuelto en el sistema de mesa de ayuda, se le enviará a la persona solicitante una evaluación de servicio para el cierre de su solicitud.
- h) **De la seguridad de la Información:** Toda la información proporcionada por la persona solicitante 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.
- i) **Del servicio no conforme:** Cuando se identifica un servicio no conforme se procederá de acuerdo con el procedimiento de acciones de mejora y atención a quejas del sistema de gestión electoral.



## 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.	Persona Solicitante	N/A
2	Registrar la solicitud de servicio en el Sistema de Mesa de Ayuda.	UTSI / Persona Solicitante	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	Resolver en el sistema de Mesa de Ayuda el registro de la solicitud.	Área Resolutora	N/A
7	Realizar evaluación de servicio proporcionado.	Persona Solicitante	UTSI/FR/10 Evaluación del Servicio
8	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-JA058-23**

Código: **UTSI/PR/04**

Revisión: 00

Fecha de revisión 30/03/2023

Fecha de emisión: 30/03/2023

---

**9. Anexos**

UTSI/FR/10 Evaluación de servicio.